

UNIVERZITA KARLOVA

Filozofická fakulta

Katedra pedagogiky



Diplomová práce

Bc. Barbora Nárožná

**Sociálně pedagogická pomoc lidem bez domova při jejich
integraci do společnosti**

Socio-pedagogical assistance to the homeless in their integration to
society

Praha 2020

Vedoucí práce: PhDr. Jitka Lorenzová, Ph.D.

Poděkování

Děkuji PhDr. Jitce Lorenzové, Ph.D. za odborné vedení práce, za její cenné rady a trpělivost při vedení této diplomové práce. Dále děkuji všem informantům, kteří byli ochotni odpovědět na mé otázky a pracovníkům sociálních středisek za jejich nedocenitelnou práci.

Bc. Barbora Nárožná

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem svou diplomovou práci, *Pohled žáků na sociální faktory významně ovlivňující jejich motivaci k učení*, vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 29.7.2020

Podpis

Abstrakt

Diplomová práce se zaměřuje na sociálně pedagogickou pomoc, kterou poskytují sociální zařízení v České republice lidem bez domova v rámci jejich sociální reintegrace. Cílem této diplomové práce je zjistit, popsat a analyzovat možnosti sociálně pedagogické pomoci lidem bez domova. Práce má teoreticko-empirický charakter.

Teoretická část se zabývá tématem bezdomovectví, sociálním bydlením, systémem pomoci lidem bez domova, kde zmiňuje dva přístupy podporovaného bydlení: Bydlení až po přípravě a Bydlení především. Dalším jejím tématem jsou sociální obtíže a sociální reintegrace lidí bez domova, sociální pedagogika a sociálně pedagogická pomoc lidem bez domova, do které patří sociální rehabilitace, komunitní práce a sociální podnikání.

Empirická část je věnována výzkumnému šetření. Výzkumné šetření zkoumá za pomoci polostrukturovaných rozhovorů, k jaké sociálně pedagogické pomoci lidem bez domova dochází v rámci sociální reintegrace a jak je hodnocena jednotlivými aktéry v rámci její prospěšnosti. Rozhovory proběhly s klienty zařízení poskytující sociálně pedagogickou pomoc a pracovníky, kteří jim tuto pomoc poskytují.

Mezi hlavní zjištění výzkumu patří, že lidé bez domova na své cestě k reintegraci řeší spoustu překážek, z nichž nejdůležitější je bydlení a ekonomická soběstačnost, v čemž jim nejlépe může pomoci sociální podnik. Zjistilo se, že sociálně pedagogická pomoc lidem bez domova není nabízena tolika zařízeními. V rámci pomoci s bydlením je třeba udělat mnohé kroky ze strany státu, zpřístupnit sociální bydlení co nejvíce lidem, kteří ho potřebují. Výzkumné šetření zjistilo, že všichni informanti hodnotí sociálně pedagogická pomoc lidem bez domova poskytovanou ve vybraných zařízeních jako prospěšnou. Na základě analýzy dat byla napsána doporučení pro další zkoumání.

Klíčová slova

Bezdomovectví, lidé bez domova, komunitní centrum, sociálně pedagogická pomoc, sociální podnik, sociální rehabilitace, sociální reintegrace,

Abstract

The diploma thesis is focused on socio-pedagogical means of assistance to the homeless which is provided by social facilities in the Czech Republic in the process of their reintegration. The goal of the thesis is to ascertain, describe and analyse the possibilities of socio-pedagogical assistance to the homeless. The thesis has theoretical-empirical character.

In the theoretical part, I concentrate on the topic of homelessness, public housing, system of assistance for the homeless where I mention two approaches of supported living: Housing Ready and Housing First. Other topics include social difficulties and social reintegration of the homeless, social pedagogy and socio-pedagogical means of assistance to the homeless where social rehabilitation, community work and social entrepreneurship belong.

The empirical part is devoted to a research. With the usage of semi-structured interviews, this research examines which means of socio-pedagogical assistance to the homeless are used in the process of their social reintegration and how both parties reflect on its usefulness. The interviews were carried out by the clients of the facilities offering socio-pedagogical assistance and the workers who offer this assistance to them.

The main findings include that on their reintegration, the homeless deal with a lot of obstacles and the most important ones are housing and economic self-reliance, which social enterprises can help the most with. It was ascertained that socio-pedagogical assistance to the homeless is not offered by that many facilities. In the housing assistance, it is necessary for the state to take many steps and makes public housing accessible to more people in need. The research has found out that all the informants assess socio-pedagogical assistance to the homeless offered by the selected facilities as useful. Based on the data analysis, there have been made some recommendations for further research.

Key words:

Homelessness, homeless people, community centre, socio-pedagogical assistance, social enterprise, social rehabilitation, social reintegration

Obsah

Předmluva.....	9
Úvod.....	11
1 Bezdomovectví a člověk bez domova.....	12
1.1 Definice bezdomovectví a člověka bez domova.....	12
1.2 Typologie bezdomovectví.....	15
1.3 Atypičnost bezdomovectví.....	17
1.4 Bezdomovec jako člověk na okraji společnosti.....	18
1.5 Bezdomovec jako člověk v životní krizi.....	20
1.6 Bezdomovectví v ČR v sociálních souvislostech.....	22
1.6.1 Sociální politika v ČR.....	24
2 Systémová pomoc lidem bez domova.....	27
2.1 Pobytové služby.....	27
2.1.1 Bydlení až po přípravě.....	27
2.1.2 Bydlení především.....	32
2.2 Ambulantní a terénní služby.....	33
2.2.1 Nízkoprahové denní centrum.....	33
2.2.2 Terénní program.....	34
3 Sociální obtíže a sociální reintegrace lidí bez domova.....	36
3.1 Integrovaní potenciál a obtíže lidí bez domova.....	36
3.2 Zaměstnanost a její vliv na bezdomovectví.....	38
3.2.1 Zaměstnanost, pracovní poměr a féroví zaměstnavatelé.....	38

3.2.2	Nezaměstnanost a lidé bez domova	40
3.3	Sociální reintegrace a proces reintegrace	43
4	Sociálně pedagogická pomoc lidem bez domova	45
4.1	Sociální pedagogika a sociálně pedagogická pomoc	45
4.2	Sociální rehabilitace	48
4.3	Komunitní práce	51
4.4	Sociální podnikání	52
5	Výzkumné šetření	53
5.1	Formulace výzkumného problému, cíle výzkumu, a výzkumných otázek	53
5.2	Výzkumný design, metoda sběru a zpracování dat	54
5.3	Charakteristika výzkumného vzorku	57
5.3.1	Zařízení 1 – Sociální rehabilitace Domu Matky Terezy	58
5.3.2	Zařízení 2 – Přestupní stanice	61
5.3.3	Zařízení 3 – Bistro Střecha	64
5.3.4	Zařízení 4 – Komunitní centrum Žitná	66
5.3.5	Zařízení 5 – Nový Prostor	69
5.3.6	Údaje o informantech	73
5.4	Etika výzkumného šetření	77
5.5	Průběh výzkumného šetření	78
5.6	Výsledky výzkumu	80
5.6.1	Přehled kategorizovaných kódů	80
5.6.2	Kategorie 1: Integrovaní potíže	86

5.6.3 Kategorie 2: Pomoc lidem bez domova	103
5.6.4 Kategorie 3: Pohled informantů na pomoc lidem bez domova.....	109
5.6.5 Kategorie 4: Integrovaní potenciál lidí bez domova	119
5.7 Zodpovězení výzkumných otázek.....	128
5.7.1 DVO 1: <i>Jaké jsou integrační obtíže lidí bez domova?</i>	128
5.7.2 DVO 2: <i>Jaká sociálně pedagogická pomoc je poskytnuta lidem bez domova?</i>	130
5.7.3 DVO 3: <i>Jak reflektují lidé bez domova prospěšnost této pomoci pro jejich reintegraci do společnosti?</i>	131
5.7.4 DVO 4: <i>Jak hodnotí integrační potenciál u klientů pracovníci sociálních zařízení, kteří s nimi pracují?</i>	137
5.7.5 HVO: <i>Jak v praxi vypadá a jak je hodnocena sociálně pedagogická pomoc, kterou poskytují sociální zařízení lidem bez domova v rámci sociální reintegrace?</i>	140
5.8 Diskuze výsledků	144
Závěr.....	147
Seznam použité literatury	149
<i>Tištěné zdroje</i>	149
<i>Elektronické zdroje</i>	151
Příloha	156

Předmluva

„Domov není místo, kde bydlíš, ale místo, kde ti rozumějí.“

— Christian Morgenstern

Dle citátu lze usoudit, že nemít domov neznamená jen přijít o střechu nad hlavou, znamená to, že tento člověk ztratil lidi, kteří mu rozumějí a záleží jim na něm, protože kdyby je měl, tak by ho vzali pod svou střechu a sdíleli s ním své zázemí. Na světě existuje spousta finančně nevýdělečných lidí, a přesto to neznamená, že tito lidé žijí na ulici. V případě bezdomovců je tedy situace vážná, protože ztratili jak finanční jistoty, tak i ty vztahové, tudíž za tím musí být závažný osobní problém či nelítostná sociální politika státu. Osobní problémy vedoucí člověka na ulici mohou být různého druhu, ztrátou zaměstnání či partnera počínaje a závislostí či psychickými potížemi konče. V případě společenských problémů se jedná o nedostatečnou sociální podporu v rámci nezaměstnanosti či podpory v bydlení nebo o těžce udržitelné bydlení, které vede k tomu, že celé rodiny končí na ulicích. Ať už je důvod jakýkoli, tito lidé mají společnou touhu – domov.

Všichni z nás chtějí mít nějaké zázemí, někam patřit. Některým svobodomyšlným jedincům stačí stan a jiní si přejí vlastní domeček se zahrádkou, ale nikdo nechce žít na ulici, protože tam je život krutý. Podle mého názoru stát se bezdomovcem není svobodné rozhodnutí jedince, ale spíše vyústění sledu negativních událostí, které vedou člověka do krizové situace, jež kolosální dopad na lidskou psychiku si my jako intaktní společnost ani nedokážeme (nechceme) představit. Tito lidé musí čelit každodenně démonům své duše, ale, jako by to nestačilo, musí čelit také nepochopení, lítosti či opovržení od společnosti. Od té společnosti, od které by se jim mělo dostat pomoci. Od té společnosti, která má zajistit jejich resocializaci.

Odborníky i laickou veřejnost zajímá, jak docílit reintegrace lidí bez domova do společnosti. Stejnou otázku si pokládám i já, a navíc si pokládám otázku: *Jak mohu pomoci?* Pro mě jako sociálního pedagoga lidé bez domova nejsou primární cílovou skupinou, nicméně věřím, že jsou to právě oni, co se potřebují nejvíce sociálně vzdělávat. Potřebují se naučit, jak žít ve společnosti, která už je jednou vyhodila ze svého kola. Potřebují se naučit, jak saturovat

základní potřeby: finance, bydlení, vztahy, duševní zdraví, pracovní či jinou náplň života, které zbytek společnosti často považuje za samozřejmost, ale samozřejmostí nejsou.

Psaní této diplomové práce časově spadá do období vyhlášení nouzového stavu spojeného s pandemií nemoci COVID-19. V současné situaci, kdy jsou lidé uzavřeni ve svých domácnostech a bojí se jít do ulic, je nepředstavitelné, že tyto ulice jsou „domovem“ pro některé z nás. Lidé bez domova se nemohou nikam schovat před nákazou. Jsou odkázáni na pomoc druhých. Zpracování této práce je proto aktuálnější více, než bylo zamýšleno, neboť si klade za cíl zjistit, jestli sociálně pedagogická pomoc zaměřená na jejich reintegraci do společnosti jim v tom reálně pomáhá a jakým způsobem. Teď je totiž nejvyšší možná chvíle zakročit a pomáhat jeden druhému, když všichni čelíme stejnému nepříteli.

Problematika bezdomovectví mě zajímá už delší dobu a tento můj zájem se obzvláště projevil při mém magisterském studiu, kdy jsem si vybrala sociální středisko Dům Matky Terezy pracující s lidmi bez domova k uskutečnění mé asistentské stáže. Toto středisko je součástí Oblastní charity Hradec Králové a jeho součástí je služba sociální rehabilitace, která mě zaujala nejvíce, protože jsem o ní nikdy předtím neslyšela. Dá se tedy říci, že prohloubení mého zájmu o bezdomovectví šlo ruku v ruce s prohloubením mých znalostí ohledně této problematiky. Čím více jsem se dozvěděla, tím víc se zvyšoval můj zájem a tím více jsem si kladla otázek. Tato diplomová práce tedy slouží jako prostředek k zodpovězení mých otázek.

Téma bezdomovectví a sociální integrace již bylo zpracováno nesčetněkrát, ale z perspektivy sociální pedagogiky vznikne najednou originální téma. Mnoho vědních oborů se zabývá bezdomovci (např. sociální práce, sociologie, psychologie, ekonomika) a z jejich literatury budu čerpat při tvorbě mé teoretické části. Naopak sociální pedagogika se touto problematikou dosud příliš nezabývá, proto je pro mě toto propojení lákavé. Zdroje, které využiji, budou převážně české, protože mě specificky zajímají podmínky v České republice, ale pro porovnání bude obsahovat i vybrané zahraniční zdroje. Mým přáním je, aby se tato práce stala přínosem, a to jak studentům sociálně pedagogického oboru či oboru sociální práce, tak i každému, kdo má zájem o tematiku bezdomovectví a strategií, které se využívají v rámci sociálně integrační pomoci těmto lidem.

Úvod

Tato diplomová práce s názvem *Sociálně pedagogická pomoc lidem bez domova při jejich integraci do společnosti* se zabývá sociálně pedagogickou pomocí, kterou poskytují sociální zařízení v České republice lidem bez domova. Cílem diplomové práce je popsat a analyzovat možnosti sociálně pedagogické pomoci lidem bez domova.

Práce má charakter teoreticko-empirický. Teoretická východiska jsou rozvržena celkem do čtyř kapitol. V první kapitole s názvem *Bezdomovectví a člověk bez domova* se zaměřuji na definici klíčových termínů a na obtíže spojené se člověkem bez domova jako klientem neziskových organizací neboli, v čem je práce s člověkem bez domova specifická a odlišná od práce s jinými skupinami klientů. V druhé kapitole *Systémová pomoc lidem bez domova* shrnuji, jaká sociální pomoc se poskytuje lidem bez domova v ČR s tím, že se nejprve zaměřuji na služby pobytové a poté na ambulantní a terénní služby. Ve třetí kapitole *Sociální reintegrace lidí bez domova* se soustředím na sociální reintegrace a proces reintegrace, přičemž se dále specializuji na ekonomickou část sociální reintegrace a na pracovní obtíže, kterým nejčastěji lidé bez domova čelí, přičemž více do detailu tyto obtíže popisují v relaci k českému prostředí, tzn. se zákoníkem práce a trhem práce. Ve čtvrté kapitole *Sociálně pedagogická pomoc lidem bez domova* definuji, co je to sociální pedagogika a jakými koncepty se řídí a poté se zabývám reedukační a resocializační iniciativou různých organizací v rámci integrace lidí bez domova zpět do společnosti. Konkrétně popisují sociální rehabilitaci, komunitní práci, sociální podnikání a činnostmi, které zaštiťují.

V empirické části, kterou kryje kapitola pátá, popisují výzkumné šetření, které se zaměřuje na zkoumání problematiky sociálně pedagogické pomoci lidem bez domova v ČR. Cílem výzkumného šetření je zodpovědět tyto výzkumné otázky: 1) jaké jsou integrační obtíže lidí bez domova?, 2) jaká sociálně pedagogická pomoc je poskytnuta lidem bez domova?, 3) jak reflektují vybraní lidé bez domova prospěšnost této pomoci pro jejich reintegraci do společnosti?, 4) jak hodnotí integrační potenciál u klientů pracovníci sociálních zařízení, kteří s nimi pracují? Výzkumný design jsem zvolila kvalitativní, kdy se zaměřuji na omezený počet klientů (mužů i žen různého věku) pěti organizací (Praha a Hradec Králové), které poskytují resocializační činnosti, a na pracovníky, kteří s vybranými klienty pracují. Výzkumnou metodou sběru dat je polostrukturovaný rozhovor a analýzu dat uskutečním pomocí otevřeného kódování a kategorizace.

1 Bezdomovectví a člověk bez domova

V této kapitole vysvětlím základní terminologii související s bezdomovectvím a objasním, v čem spočívá atypičnost tohoto jevu. Podívám se na tuto tematiku perspektivou různých humanitních věd, jako je např. psychologie, sociologie, ale také politika. Dále se zaměřím na různé typologie lidí bez domova. Na závěr stručně představím situaci v České republice týkající se bezdomovectví.

1.1 Definice bezdomovectví a člověka bez domova

Definovat termín bezdomovectví a termín člověk bez domova není tak jednoduché, jak by se mohlo na první pohled zdát. Fenomén bezdomovectví existuje již velmi dlouhou dobu, ale během vývoje společnosti se mění jeho význam a pojetí. Bezdomovcem je stručně řečeno osoba, která nemá domov, ale už jen charakteristika domova je specifická dobově i místně, proto se nedá lehce vystihnout termín bezdomovec tak, aby splňoval všechny charakteristiky, které tento člověk může mít, nehledě na to, že existují různé typy bezdomovectví, o kterých se zmíním níže. Jen v českých podmínkách jsem našla mnohé definice mezi autory publikací zabývajících se tematikou bezdomovectví. Vybrala jsem některé pro ilustraci. Nejprve však chci definovat klíčový pojem **domov** dle Průdkové a Novotného jako „*místo, kde je máma a táta, kde je člověk obklopen láskou a péčí, kde se učí žít v lidské společnosti, přijímá určité hodnoty a osvojuje si nějaký životní styl. Je to zázemí, místo vzájemného obdarování, kam se člověk může kdykoli vrátit a kde se mu dostane vřelého přijetí, jistoty, bezpečí, ochrany a podpory v nouzi...Domov znamená také soukromí, protože je to místo, kam jeho uživatel může jinému člověku zakázat nebo umožnit přístup.*“¹

Při zkoumání fenoménu bezdomovectví je vhodné začít s definicí v základním koncepčním dokumentu Ministerstva Práce a Sociálních Věcí (dále MPSV) *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020 z roku 2013*, kde je stanoveno, že používají definici bezdomovectví Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení (dále jen ETHOS), vytvořenou Evropskou federací národních sdružení pracujících s bezdomovci v rámci Evropské konsensuální konferenci o bezdomovectví v

¹ Průdková a Novotný, 2008, s. 10.

Bruselu v roce 2010, která zní takto: „*Bezdomovectví je komplexní, dynamický a diferencovaný proces, v jehož rámci různí jednotlivci i skupiny procházejí různými vstupními a výstupními body.*“² Z této definice lze odvodit, že lidé bez domova tvoří heterogenní skupinu, do které dostávají z různých důvodů a různými způsoby se z ní také odcházejí. Jedná se o „*proces od ztráty bydlení po možnost a skutečnost ukončeného návratu do obvyklého způsobu života či jako situace, která v sobě některou z těchto částí uvedeného procesu obsahuje*“ a bezdomovec se zde označuje jako „*osoba, která se v tomto procesu nachází jako jeho přímý účastník v kterékoliv jeho fázi*“.³ ETHOS se dále zaměřuje i na typologii lidí bez domova, kterou najdete v následující podkapitole.

Langerová představuje termín bezdomovectví ve dvou pojetích, a to jako „*způsob života osoby bez domova či přístřeší a existenci tohoto jevu.*“⁴ Termín bezdomovectví tedy poukazuje jak na životní způsob čili současný stav jedince, tak na jev objevující se ve společnosti, který společnost vnímá většinou negativně, proto se zařazuje do negativních sociálních jevů.

Kraus definuje bezdomovectví jako jev, který „*zahrnuje jednání a procesy vedoucí ke ztrátě zázemí, střechy nad hlavou, životních jistot, k sociální exkluzi.*“⁵ Tato definice se zaměřuje na důsledky chování člověka bez domova a setkávám se zde s termínem zázemí a střechy nad hlavou, které obě odkazují k pojmu domov, avšak jedna fyzicky a druhá jde spíše po funkci, kterou nám domov dává, jako místo bezpečí, soukromí a pochopení.

Vágnerová definuje chronické bezdomovectví jako „*syndrom komplexního sociálního selhání, které se projevuje neschopností akceptovat a zvládat běžné společenské požadavky. Bezdomovectví je komplexním fenoménem, nejde jen o chybění přístřeší, ale i o ztrátu domova a sociální vyloučení.*“⁶ Autorka poukazuje na sociologický aspekt bezdomovectví, který potrhává negativní dopad na sociální role a prestiž jedince, což celkově velmi ovlivňuje jak společenský dopad na člověka, tedy jak ho společnost vnímá, tak i psychický dopad, který se soustředí na to, jak člověk vnímá sám sebe a co prožívá.⁷

² Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020, [2013], s. 8.

³ Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020, [2013], s. 8-9.

⁴ Langerová, 2007, s. 10.

⁵ Kraus, 2017, s. 12.

⁶ Vágnerová, 2014, s. 683.

⁷ Vágnerová, 2014, s. 683.

V jiné publikaci se Vágnerová, Csémy a Marek vyjadřují ke chronickému bezdomovectví, které „obvykle je spojeno s mnoha dílčími problémy, které jsou podmíněny interakcí znevýhodňujících dispozic a nepříznivé životní zkušenosti, resp. kumulací subjektivně těžko zvládnutelných zátěží.“⁸ Chronické bezdomovectví se projevuje určitou mírou patologie, neschopností a do jisté míry nemotivovaností se reintegrovat do společnosti. Čím déle je člověk na ulici, tím je většinou těžší se pro něj vrátit do normálního života, protože si zvykne na životní styl bezdomovce a necítí již stud a nelibost být součástí této sociální skupiny. Vyloučení se projevuje ve všech oblastech života: „■ ztrátou profesní pozice a s tím i legálního přístupu finančním prostředkům, ztrátou ekonomické soběstačnosti. ■ vyloučení z rodinného společenství, narušením vztahů s blízkými lidmi a rozpadem sociální sítě, ■ redukováným stylem života a nárůstem závislosti na podpoře charitativních organizací, žebráním a prohledáváním odpadků či kriminální aktivitou.“⁹

Nyní se zaměřím na definici termínu člověk bez domova či bezdomovec. Mezi odborníky nepanuje shoda terminologie a někteří z nich navrhují, že správně by se mělo využívat termínu člověk bez přístřeší raději než člověk bez domova, či bezdomovec, protože to odkazuje na člověka bez domoviny (domovské vlasti), do které by spadali cizinci, imigranti a uprchlíci, těmi se však v této práci nezabývám.¹⁰

Langerová stručně definuje tento termín takto: „Pojem bezdomovec označuje osobu nemající domov či možnost dlouhodobě využívat nějaké přístřeší.“¹¹ Zase se nám zde opakuje pojem domov a přístřeší, které si liší v tom, že přístřeší je bráno spíše jen jako místo, kde jedinec přebývá, ale nežije v celém slova smyslu, tedy není to pro něj toto místo spojeno se všemi charakteristikami domova.

Průdková a Novotný definují bezdomovce jako člověka, kterého „z různých důvodů postihlo společenské vyloučení a ztráta bydlení nebo který je touto ztrátou ohrožen, žije na veřejných místech či v neadekvátních a nebo nejistých bytových podmínkách.“¹² V této definici je zajímavé to, že do ní vkládají i člověk ztrátou bydlení ohroženého či žijícího v nepříznivých bytových podmínkách, jedná se tedy o širší pojetí bezdomovce, na které by se

⁸ Vágnerová, Csémy & Marek, 2013, s. 9.

⁹ Vágnerová, Csémy & Marek, 2013, s. 9.

¹⁰ Kraus, 2017, s. 12.

¹¹ Langerová, 2007, s. 10.

¹² Průdková & Novotný, 2008, s. 10.

nemělo zapomínat, protože člověk potřebuje důstojné podmínky pro život a situace bezdomovectví se nezlepší, pokud se jen bezdomovci schovají do bytových jednotek, kde budou žít v nuzných podmínkách ve vysokém počtu.¹³

Zajímavé je také zmínit použití slova bezdomovec laickou veřejností, která si pod ním představuje hlavně negativní konotace, tedy člověka, co žebra, žije na ulici, nemyje se a obtěžuje kolemjdoucí, což odpovídá jen malé části veškeré populace lidí bez domova.

1.2 Typologie bezdomovectví

V této podkapitole bych ráda zmínila několik typologií situace bezdomovství a vyloučení z bydlení, protože bezdomovci netvoří homogenní sociální skupinu. Nejčastěji je využívána typologie ETHOS Evropské federace národních sdružení pracujících s bezdomovci, která dělí situace lidí bez domova podle jejich vztahu k bydlení na tyto skupiny:

- osoba, jejíž bydlení je nejisté nebo žije v podmínkách, které neodpovídají minimálním standardům bydlení v daném kulturním a sociálním prostředí (např. chudoba, provizorní charakter ubytování, zadlužení, před propuštěním z instituce, ohrožení domácím násilím)
- osoba žijící v ubytovacím zařízení pro bezdomovce
- osoba spící venku (bez střechy) – tzv. „na ulici“¹⁴

Horáková (1997) dělí lidi bez domova na tři typy: ■ klasické tuláky, ■ životní ztroskotance, ■ osoby ve stavu dočasné životní krize. Další typologie je založena na základě způsobu přežívání: ■ bezdomovci, kteří využívají nabízené pomoci v různých organizacích; ■ bezdomovci, kteří volí alternativní způsoby přežívání (v opuštěných domech, v pracích, leších a různých prostranstvích).¹⁵

ETHOS dále kategorizuje několik životních situací, které jsou považovány za bezdomovectví a vyloučení z bydlení, které jsou znázorněny v Tabulce č. 1.

¹³ Průdková & Novotný, 2008, s. 10.

¹⁴ Kuchařová, Barvíková, Peychlová, Höhne & Holpuch, [2015], str. 4.

¹⁵ Kraus, 2017, s. 12.

Tabulka č. 1 - Životní situace považované za bezdomovectví a vyloučení z bydlení

<p>Ohrožení ztrátou bydlení: ad Primární prevence:</p>	<ul style="list-style-type: none"> osoby žijící v nevyhovujícím bydlení, tj. dle definice ETHOS zejména osoby žijící v provizorních a neobvyklých stavbách, osoby žijící v nevhodném bydlení (nezpůsobilým k obývání), a osoby žijící v přelidněném bytě (kategorie ETHOS č. 11, 12 a 13).
<p>ad Sekundární prevence:</p>	<ul style="list-style-type: none"> osoby před opuštěním instituce (věznice a vazební věznice, zdravotnická zařízení, zařízení pro děti; ETHOS 6) a děti před opuštěním pěstounské péče; osoby a domácnosti ohrožené chudobou a sociálním vyloučením (dluhy); imigranti žijící v přechodném bydlení (např. azylová zařízení pro žadatele o azyl; ETHOS 5.1); specifika - osoby žijící v nevyhovujícím bydlení (viz výše, ETHOS 11, 12, 13).
<p>ad Terciární prevence:</p>	<ul style="list-style-type: none"> osoby žijící v nejistém bydlení (osoby žijící v přechodném bydlení u příbuzných nebo přátel, v bydlení bez právního nároku nebo na nezákonně obsazeném pozemku; ETHOS 8); osoby ohrožené vystěhováním (z nájemního nebo vlastního bytu; ETHOS 9); osoby ohrožené domácím násilím (ETHOS 10); osoby bezprostředně před opuštěním instituce (ETHOS 6 a 5.1, viz výše).
<p>Po ztrátě bydlení: Osoby v azylových domech a ubytovnách:</p>	<ul style="list-style-type: none"> osoby mající ubytování: <ul style="list-style-type: none"> osoby žijící v azylových domech pro bezdomovce (krátkodobé ubytování); osoby žijící na ubytovnách (krátkodobé ubytování a absence vlastního bydlení), osoby v pobytových zařízeních pro ženy (ženy ohrožené domácím násilím); osoby v ubytovnách pro migrující pracovníky; osoby v domech na půl cesty.
<p>Osoby bez střechy:</p>	<ul style="list-style-type: none"> osoby přežívající venku (veřejné prostory nebo ulice); osoby v noclehárně, osoby žijící v bytě bez právního nároku, osoby na nezákonně obsazeném pozemku (ETHOS 1, 2, 8.2, 8.3); některé osoby využívající služeb azylových domů, terénních a ambulantních sociálních služeb; nocleháren, denních center, terénních sociálních programů apod. (ETHOS 3.1, 3.2, 4, 5.2 a 7.1).
<p>Senioři a osoby se zdravotním postižením:</p>	<p>Chroničtí bezdomovci s vysokými zdravotně-sociálními potřebami v seniorském věku nebo OZP (viz Příloha 2 Příklady dobré praxe: „Domov Přístav“):</p> <ul style="list-style-type: none"> muži a ženy v seniorském věku; osoby se zdravotním postižením dlouhodobě ubytovani v azylovém domě (ETHOS 3.1, 3.2, 4, 5.2 a 7.1).

16

Další terminologie související s bezdomovectvím obsahuje: **ohrožení ztrátou bydlení**, což vnímá jako „proces od vzniku ohrožení vyloučením z bydlení“, a **osobu ohroženou bezdomovectvím**, čímž má na mysli potenciálního bezdomovce.¹⁷

¹⁶ Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020, [2013], s. 9-10.

¹⁷ Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020, [2013], s. 8..

1.3 Atypičnost bezdomovectví

Můžeme se shodnout, že bezdomovectví bývá doprovázeno velkým psychickým i fyzickým strádáním, ale přesto společnost tyto lidi odsuzuje a má k nim jakýsi zvláštní morální odpor, a proto bývá bezdomovectví doprovázeno i a sociálním vyloučením a sociální izolovaností. „*Problematika bezdomovectví představuje závažný humanitární problém, který je však mnohdy opomíjen a podceňován. Všeobecně se ví o tomto jevu velice málo, informace veřejnosti jsou často zkreslené a neúplné. Bezdomovci jsou vnímáni jako sociální skupina, která žije na pokraji společnosti dobrovolně a tento způsob života jí zcela vyhovuje.*“¹⁸ Ve společnosti panuje negativní názor ohledně lidí bez domova, který vede k neporozumění celé problematice bezdomovectví. Ve společnosti se vyskytují názory, že si lidé bez domova vybrali tuto cestu životem, že kdyby chtěli, tak by mohli přece s jejich situací něco udělat. Tito lidé postrádají porozumění, nedokáží nebo nechtějí se vcítit do situace lidí bez přístřeší. Pro ně jsou to lidé na okraji společnosti a jejich nenávisť k nim spočívá v tom, že jsou viditelní, že je mají na očích, na rozdíl od jiných lidí na okraji společnosti, jako jsou např. trestanci či lidé s těžkou duševní poruchou, které společnost „odklidila“ do sociálních zařízení, která se o ně „postarala“. Problém, který nebije do očí, neexistuje, což není případ bezdomovectví. Nedokáží pochopit, že bezdomovectví je příklad extrémní chudoby, tedy spojený se sociální politikou státu, což ho dělá společenským problémem. Život na ulici s sebou nese problémy spojené s násilím, které je na bezdomovcích či mezi jejich komunitou pácháno, a nemocemi, u žen jsou častější psychické problémy než u mužů. K tomu všemu se ještě pojí nedostatky financí, dluhy, a to všechno tvoří paletu problémů bezdomovců, co zapříčiňuje jejich pocit bezvýchodnosti jejich situace a nutí je to setrvat v tomto životě.¹⁹

Atypičnost bezdomovectví spočívá v tom, že jde o velmi různorodou skupinu lidí, kteří přicházejí o domov z rozdílných důvodů, a proto se s nimi špatně pracuje, protože pracovníci musí být vyškoleni na všechno. Zde vypíšu pár příkladů, kdo vše se do množiny lidí bez domova vejde.

- lidé v aktuální životní krizi

¹⁸ Langerová, 2007, s. 8.

¹⁹ Jak žijí čeští bezdomovci? Tři čtvrtiny z nich přiznávají, že mají dluhy, [2017].

- lidé obtížně zaměstnatelní (např. lidé s invalidním důchodem, starobním důchodem, sníženou mobilitu, infekční nemocí)
- lidé ohrožení sociálním vyloučením (např. rasové, národnostní a náboženské menšiny)
- lidé propuštění ze sociálních, zdravotních či nápravně výchovných zařízení (např. z věznic, z domů na půli cesty, z nemocnic, z odvykacích léčeben, z domovů důchodců, ubytoven atd.)
- lidé zápasící se závislostí (např. gamblérství, alkoholismus)
- lidé, co přišli o rodinu, či je rodina vydělila (už na to nestačí)
- lidé, o které by se měl postarat stát - sociální či zdravotní zařízení, ale pro jejich nedostatek či nedostatečnou kapacitu, končí tito lidé na ulici
- lidé s kombinací problémů/poruch, kterých se snaží tyto zařízení zbavit, protože se jedná o “těžké případy“
- uprchlíci²⁰

1.4 Bezdomovec jako člověk na okraji společnosti

Problematika bezdomovectví je pojímána jako nežádoucí společenský jev. Faktory příčin pro vznik stavu bezdomovectví můžou být subjektivní, související pouze s danou osobou, ale mohou být i objektivní, které poté nazýváme sociální problémy. Mezi subjektivní faktory patří materiální problémy (např. ztráta bydlení, ztráta zaměstnání, exekuce) a osobnostní problémy (např. fyzická či duševní choroba, invalidita, alkoholismus, gamblérství, mentální retardace, ztráta rodiny) a objektivní faktory jsou dány společenskými poměry, stavem legislativy, sociální politikou státu, mírou migračních procesů, mírou nezaměstnanosti, nedostatečnou sociálním zabezpečením lidí v důchodu, nedostatečnou kapacitou zdravotních či pečovatelských zařízení, apod. Zajímavé je, že i když společnost je součástí problému, tak se na lidi bez domova kouká skrze prsty a její častou technikou je buď

²⁰ Vágnerová, 2014, s. 684-6.

problémy spojené s bezdomovci ignorovat, anebo se je snaží uklidit tím, že přestěhuje lidi bez domova tam, kde nebudou tolik na očích veřejnosti.²¹

Lidi bez domova lze ze sociologického pohledu pojmenovat jako sociální skupinu charakteristickou určitými znaky (viz první kapitola), která se může projevovat také určitými životními návyky (žebrání, vybírání kontejnerů, spaní venku atd.), které ji liší od většinové společnosti a které většinová společnost pokládá za negativní. Tato sociální skupina se proto označuje jako marginální (okrajovou). Tento termín se používá v sociální patologii a přiřazuje se k sociálním skupinám, které jsou na okraji společnosti a které jsou často považovány za deviantní.²² Tím, že jsou lidé bez domova považováni za deviantní automaticky bez předchozího osobního kontaktu, jsou tedy provázeni negativními předsudky. Hradecký upozorňuje na fenomén dnešní doby, kdy označení bezdomovec je chápáno laickou veřejností jako synonymum pro „*zanedbaného, špinavého, zapáchajícího a obtěžujícího člověka, zejména muže*“, protože laická veřejnost si představuje bezdomovce jako žebráky a pobudy, protože tato část lidí bez domova je nejvíce viditelná, i když se jedná jen o menšinu. Ostatní bezdomovci se navenek vzhledově neliší od ostatní společnosti.²³

S marginálními sociálními skupinami souvisí proces „*marginalizace, tj. vytláčování (vylučování) určité sociální skupiny na okraj, přičemž dochází ke snižování jejího společenského významu.*“²⁴ Lidé bez domova jsou klasickým příkladem marginalizace a sociálního vyloučení (opak sociální integrace – viz dále). Jsou považováni za vyvržence naší společnosti, kteří postrádají základní lidskou důstojnost. Samozřejmě, že takto vyhraněné názory nezaujímá každý člověk společnosti, ale jako celek společnost lidmi bez domova pohrdá nebo je lituje, ale nepodává jim pomocnou ruku.²⁵

Pro řešení současné situace bezdomovectví je třeba učinit kroky k **sociální integraci**, což znamená začlenění jednotlivce nebo skupiny do většinové společnosti bez ztráty vlastní identity. Jde o oboustranný proces, kdy většinová společnost do určité míry odlišnost integrujícího akceptuje a vytvoří pro jeho integraci vhodné podmínky. Sociální integrace se týká lidí se sociálním znevýhodněním, lidí, kteří jsou v nouzi anebo na okraji společnosti.

²¹ Kraus, 2017, s. 12.

²² Bělík, 2017, s. 48.

²³ Hradecký, 2006, s. 4.

²⁴ Bělík, 2017, s. 48.

²⁵ Kraus, 2017, s. 12.

Sociální integraci se zabývá dokument *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020, schválený Usnesením Vlády ČR z dne 28.8.2013 č. 666*. Dále byl Vládou ČR schváleno 21. 5. 2014 Usnesení č. 366 k *Návrhu konkrétních kroků k naplnění cílů Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020 a harmonogramu jejich plnění*.²⁶

Východiskem koncepce je tzv. komplexní model práce s lidmi bez domova, který „představuje východisko pro ucelené chápání a přístup k bezdomovectví ve všech fázích jeho procesu od ohrožení přes sociální vyloučení až po návrat do obvyklého životního stylu, tedy po bydlení.“²⁷ Koncepce hledí na bezdomovectví ze tří hledisek: prevence, aktuální pomoc a reintegrace čili (znovu)začlenění. Komplexní model práce s bezdomovci má za cíl zvýšit výkonnost a efektivitu systému, čehož chce docílit tím, že bude podporovat prevenci a sociální integraci lidí bez domova, kteří jsou toho schopni. To lze dosáhnout, když jedinci získají samostatné bydlení či bydlení s podporou, což je forma sociálního bydlení a nástroj sociální integrace. Koncepce má také za cíl rozšířit současný systém sociální práce o koncept Bydlení především (*Housing First*, viz Kapitola 2.1.2).²⁸

1.5 Bezdomovec jako člověk v životní krizi

Dle Pelcáka a Krause termín **krize** je „vyhrocení problémové situace, kterou není možné řešit obvyklými postupy... jedná se o selhání dosavadních regulativních mechanismů, nefunkčnost v oblasti biologické (spánek, potrava), psychické (ztráta smyslu života) či sociální (život s druhými).“²⁹ Slovo krize vychází z řeckého slova „rozhodovat“, jedná se tedy o situaci, v které se musíme nějak rozhodnout, abychom se posunuli vpřed. Stagnace a ponechání věcí, tak jak dosud byli, není možné, krize však ochromuje naši schopnost se s ní vypořádat, což znamená, že je velmi těžké si krizi projít. Lidé v krizi pociťují beznaděj, pocit neschopnosti, smutku, utrpěli určitou ztrátu, mají negativní myšlenkové konstrukce o své situaci nebo o systému společnosti (nezaměstnanost, nemožnost najít práci, rasová nesnášenlivost, předsudky vůči odsouzeným atd.), necítí se sami sebou, dráždí je lidé v okolí,

²⁶ Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020, [2020].

²⁷ Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020, [2013], s. 11.

²⁸ Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020, [2013], s. 11-12.

²⁹ Pelcák & Kraus, 2017, s. 42.

lehce se dají rozčítit či iritovat, myslí s nostalgií na minulost, nedokáží si představit uspokojivou budoucnost, chtějí věci změnit, ale nevědí, jak na to.³⁰

Literatura mluví o různých typech krize, ale já se zaměřím především na krizi identity, protože ta se nejbližší pojí k člověku, který přijde o svůj domov. „*Krize identity vystupují s nárůstem vztahu k sobě samému, když člověk zakouší neúspěchy, zklamání, nedostatek pochopení ze strany druhých lidí, když přestává rozumět světu kolem sebe a ptá se na smysl svého života, když mu hrozí nespokojenost se sebou samým, a tak i neakceptování sebe sama.*“³¹ Krizi/krizemi identity prochází každý z nás, nemusí být provázena patologickými jevy a projevit se ztrátou střechy nad hlavou, musíme si však připustit, že i takové důsledky by se mohly stát nám.

Krize identity jsou časté u lidí bez domova, protože dochází k velkému zvratu v životě daného člověka, který postupně přichází o všechny své podpůrné a záchranné sítě, až mu nezbyde nic jiného než žít na ulici. Samozřejmě zde vylučuji jedince, kteří si život na ulici vybrali jako svůj životní styl, ale těch je opravdu malé množství. Jedinci, které já mám na mysli, jsou např. lidé zápasící se závislostí, která jim způsobila ztrátu zaměstnání či exekuce, tudíž přišli o střechu nad hlavou. Často ruku v ruce se ztrátou finančního zabezpečení je i rozpad sociálních vazeb a vztahů, je možné, že tento člověk je delší dobu závislý na finanční pomoci rodiny či známých a ti se ho rozhodli zbavit, jelikož se jeho situace delší dobu neměnila, nebo dokonce i horšila. Identita lidí se pojí s rolemi, které v životě zastáváme, jako je např. manžel/ka, učitel/ka, matka atd. To, že se člověk stane bezdomovcem, mu způsobí velkou ránu a trápí tím své jistoty a pojetí sebe sama, které našel díky rolím, které v životě předtím zastával. Najednou nemá nic a neví, kdo je, což vyvolává traumatickou reakci.³²

Pro všechny lidi procházející krizí platí to, že si musí uvědomit, že se jejich životní situace změnila a oni se musí změně přizpůsobit, jen tak můžou dosáhnout nalezení identity, což je „*okamžik sebereflexe, kdy člověk cítí, že je sám sebou, takový, jaký chce být.*“³³ Musíme si dokázat přiznat, že jsme v krizové situaci a nepředstírat, že je vše v pořádku, nebo si něco nalhávat. „*Dokud lpíte na nějakém úzkém vymezení sebe sama, jste zranitelní vůči*

³⁰ Day, 2009, s. 34-36.

³¹ Nakonečný, 2011, s. 691.

³² Day, 2009, s. 25.

³³ Nakonečný, 2011, s. 691.

krizím všeho druhu. Vaše představa o vlastní osobě je zvláště nespolehlivá v období, kdy prožíváte nějakou výraznou změnu: už nejste, kým jste byli, ale ještě nejste tím, kým se stáváte.“³⁴ Je třeba transformovat vlastní já, což umožní dané osobě se vypořádat se svými životními problémy. K transformaci vlastního já se lze dostat jen, pokud se soustředí se na přítomnost, nastaví si cíle směřující ke změně a nebojí si říct o pomoc.³⁵

Co se týče státní pomoci pro lidi bez domova, existuje tzv. krizová intervence. Krizová intervence je však neprovází celým procesem krize identity a nalezení identity, ale pouze se zaměřuje na vyřešení aktuální životní krize, mezi kterou patří například těhotenství, sebevražedné chování, alkoholová nebo drogová intoxikace, akutní psychotické stavy či úraz. Co se týče hlubinného řešení problému hledání identity, na to jsou sociální pracovníci, kteří poskytují základní krizovou intervenci, krátkí, a bohužel se v českém systému o lidi bez domova nikdo jiný nestará, protože společnost jim nechce hradit rozsáhlejší psychologickou či terapeutickou péči.³⁶

1.6 Bezdomovectví v ČR v sociálních souvislostech

V této podkapitole se zaměřím na nastínění situace bezdomovectví v ČR, čímž mám na mysli odhadovaný počet lidí bez domova, nejčastější příčiny života na ulici a sociální politiku, která se významně dotýká bezdomovectví a snaží se ho řešit.

Jak jsem nastínila v minulých podkapitolách, cílová skupina bezdomovci s sebou nese určitá specifika, která brání v jednoznačné definovatelnosti této skupiny a tím pádem i odhad celkového počtu populace bezdomovců je komplikovaný.³⁷ Dle Hradeckého, který se zaměřil na sčítání „zjevných bezdomovců“ v ČR v roce 2012, se zde vyskytuje 19 271 lidí bez domova a z toho jen v Praze je jich 4 140, avšak toto číslo je jen čistě odhadové, protože situace se neustále mění, navíc ne všechny lidi bez domova se dá registrovat.³⁸ Aktuálnější informace ohledně počtu bezdomovců jsem našla na stránkách organizace FEANTSA, což je evropská federace národních organizací pracujících s bezdomovci.³⁹ Odhadují, že v roce 2020

³⁴ Day, 2009, s. 55.

³⁵ Day, 2009, s. 55.

³⁶ Vodáčková, 2007, s. 9-10.

³⁷ Kuchařová, Barvíková, Peychlová & Höhne, [2015], s. 21.

³⁸ Hradecký, et al., 2012, s. 69-70.

³⁹ FEANTSA, [b.r.].

kolem 700 000 lidí čelí bezdomovectví v Evropské Unii, což znamená nárůst o 70 % za posledních 10 let.⁴⁰

Prudký a Šmídová provedli výzkum důvodů příchodu klientů do o.s. Naděje a identifikovali čtyři nejčastější příčiny bezdomovectví (ve smyslu ETHOS kategorie „bez střechy“): finanční důvody (dluhy, chudoba), ztráta bydlení, ztráta zaměstnání či nezaměstnanost a návrat z vězení.⁴¹

Z finanční stránky je nejvíce veřejností opomínaná příčina dluhů. *„Právě dluhy jsou hlavní příčinou toho, že běžný Čech přijde o střechu nad hlavou a ocitne se „na ulici“. Pravděpodobnou příčinou bezdomovectví je nejen ztráta bytu nebo ztráta zaměstnání, ale hlavně zadlužení a finanční problémy, které předchozí dvě souvislosti doplňují.“*⁴² Většinou se nejedná se o velké investice, kvůli kterým se člověk dostane do velkých dluhů, ale především jde o malé částky, které rostou postupem času a nepříznivá „politika exekutorů“. V dnešní konzumní době si hodně lidí půjčuje finanční prostředky, aby mohli ihned využívat majetky či zážitky, na které by jinak museli čekat. Často si však neuvědomují druhou stranu mince, tedy podmínky splácení úroků či dlužných částek a možné exekuce, jejichž vykonávání se pohybuje na hraně zákona.⁴³

*„Hodně lidí neví, že exekutoři nemají právo obstatit účet, sebrat celou výplatu, že nemohou zabrat majetek, který má několikanásobně větší hodnotu, než je dlužná částka,“*⁴⁴ avšak to se právě běžně děje. Pracovníci Sociologického ústavu Akademie věd udělali průzkum mezi 468 bezdomovci žijícími v Praze nebo Plzni, kterých se dotazovali na hlavní příčiny bezdomovectví a na jejich běžný život. Dospěli k závěru, že 30 % dotazovaných uvedlo dluhy jako jednu ze tří příčin bezdomovectví. Více dluhů mají mladší lidé (do 35 let), a jelikož výška dluhů neustále narůstá, jejich šance se z dluhů dostat je minimální. Z tohoto důvodu se soustředí pouze na přítomnost, svou situaci neřeší, a proto se pravděpodobně budou spoléhat na neformální příjmy či příjmy z neoficiálního trhu až do konce svého života.⁴⁵

⁴⁰ FEANTSA, [2020], s. 11.

⁴¹ Prudký & Šmídová, 2010, s. 98.

⁴² Jak žijí čeští bezdomovci? Tři čtvrtiny z nich přiznávají, že mají dluhy [2017].

⁴³ Marek, Strnad a Hotovcová 2012, s. 51.

⁴⁴ Marek, Strnad a Hotovcová 2012, s. 51.

⁴⁵ Jak žijí čeští bezdomovci? Tři čtvrtiny z nich přiznávají, že mají dluhy, [2017].

Co se týče původu dluhů, až 80 % dotazovaných s nějakým dluhem uvedlo, že ho mají u dopravního podniku, což vyplývá z toho, že jsou často pokutováni za jízdu bez platné jízdenky. Dopravní podniky používají takový systém, který při okamžitém nesplacení pokuty velmi rychle roste až do několika set tisíc korun. Mezi další časté příčiny dluhů patří neplacení poplatku za popelnice a zdravotního pojištění. Lidé bez domova často neví, ani kolik peněz kde dluží, protože nemají trvalou adresu, kam by jim pošta od věřitelů chodila.⁴⁶

Pro oddlužení neboli insolvenční je třeba vytvořit splátkový kalendář šitý na míru danému člověku a soustředit se nejdříve na nejaktuálnější dluhy.⁴⁷ Dle zákona č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád) a o změně dalších zákonů, **exekuce** nastává v případě, když ji věřitel navrhne soudu nebo soudnímu exekutorovi vydání exekučního rozhodnutí.⁴⁸ Problémem je to, že jednu osobu nemá na starosti jeden exekutor, ale dluhy se rozdělují mezi exekutory, čímž se zase zhoršuje přehlednost zadlužení, navíc exekutoři dostanou bankovní údaje dané osoby a odebírají jí často veškeré příjmy, i když podle zákona musí na účtu nechat částku ve výši životního minima.⁴⁹

1.6.1 Sociální politika v ČR

Zásadní pro řešení situace lidí bez domova je sociální politika státu. Zabývá se tématy, jako je např. stáří, nemoc, nezaměstnanost či chudoba a jejím cílem je zlepšit životní podmínky lidí. Bezdomovectví se dotýká všech těchto témat do různé hloubky, avšak nejčastěji se s bezdomovectvím spojuje politika sociálního bydlení. V dnešní době se hovoří o nedostatku dostupného bydlení nebo tzv. krizi bydlení, což znamená, že rodiny často nedosáhnou na hypotéční úvěr a nájmy se ve městech navýšily natolik, že pro některé pracující s nízkou mzdou je těžké zabezpečit všechny potřeby z peněz, které si vydělávají. Jakmile by se stalo něco, co by způsobilo ztrátu jejich příjmů, což se právě v současné pandemické situaci stalo, nejsou schopni platit nájmy a musí si půjčit u nebankovních institucí na vysoký úrok. Tyto osoby či rodiny jsou také často nuceny bydlet v podmínkách neodpovídajícím standardům adekvátního bydlení, do nichž patří například ubytovny. U nás v poslední době došlo „*k růstu počtu většinou soukromých ubytoven a sociálně vyloučených*

⁴⁶ Jak žijí čeští bezdomovci? Tři čtvrtiny z nich přiznávají, že mají dluhy, [2017].

⁴⁷ Marek, Strnad a Hotovcová 2012, s. 51.

⁴⁸ Zákon č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád) a o změně dalších zákonů.

⁴⁹ Marek, Strnad & Hotovcová, 2012, s. 51.

lokality, a to až na dvojnásobek. V současnosti existuje na území České republiky 606 sociálně vyloučených lokalit a přibližně 700 ubytoven.“⁵⁰

Jedno z řešení krize bydlení je **sociální bydlení**, což je „bydlení poskytované osobám v bytové nouzi nebo bytovou nouzí bezprostředně ohroženým, včetně lidí, kteří vynakládají na bydlení nepřiměřenou výši svých příjmů.“⁵¹ Sociální bydlení tvoří standardní byty v majetku obcí postavené mimo vyloučené lokality. Obyvatelům těchto bytů je možno poskytnout podporu ve formě sociální práce dle potřeb klienta a výsledku šetření sociální, zdravotní či ekonomické situace dané domácnosti. Některé sociální byty jsou přímo navázány na sociální služby (např. azylové domy), které fungují jako záchranná síť pro lidi v nouzi. Sociální byty, jejichž obyvatelé již nevyžadují sociální práci, jsou označovány jako dostupné bydlení.⁵²

Dalším typem sociálního bydlení je krizové bydlení, které se v krizových situacích používá jako rychlý nástroj pomoci. Do krizového bydlení spadají azylové domy nebo speciálně vyčleněné byty, které se pronajímají na kratší časový úsek (max. do jednoho roku).

Bohužel v současné době je sociálního bydlení velký nedostatek.⁵³ V České republice je v rámci sociálního bydlení klíčový dokument *Koncepce sociálního bydlení České republiky 2015-2025*, který obsahuje strategická řešení současné situace, cíle a vize, jednou z nich je příprava zákona o sociálním bydlení, o kterém se diskutuje nejméně posledních dvacet let. „Poskytnutí důstojného a dostupného bydlení je totiž dalším krokem k řešení důležitých sociálních problémů, jako jsou dluhy, vznik sociálně vyloučených lokalit (dále jen SVL) či slučování rodin.“⁵⁴ Obsah koncepce cílí hlavně na osoby se zdravotním postižením, seniory, matky samoživitelky či na lidi ze sociálně vyloučených lokalit, avšak na lidi bez domova se tolik nezaměřuje. „Pro získání formy dostupného bytu byli jako prioritní stanoveni senioři, zdravotně handicapovaní a rodiny s dětmi nacházející se v situacích definovaných typologií ETHOS nebo splňující příjmovou podmínku (více než 40% disponibilních příjmů vynakládaných na bydlení); oběti domácího násilí, osoby opouštějící instituce; ohrožené domácnost s dětmi nebo ty, u nichž je nutné zajistit sloučení rodiny. Na sociální byt by měly mít podle koncepce nárok rodiny s dětmi a osoby v životní situaci bez střechy. Na krizové

⁵⁰ Černá, 2019, s. 20.

⁵¹ Základní informace o sociálním bydlení, [b.r.].

⁵² Základní informace o sociálním bydlení, [b.r.].

⁵³ Základní informace o sociálním bydlení, [b.r.].

⁵⁴ Koncepce sociálního bydlení ČR 2015-2025, [b.r.].

bydlení osoby, u kterých existuje výrazné riziko ohrožení na zdraví a životě.“⁵⁵ Koncepce navrhuje systém sociálního bydlení, které má za cíl zajistit důstojné podmínky pro bydlení a snižovat riziko chudoby.⁵⁶ Jak bylo uvedeno, lidé bez domova jsou spíše stranou jejího zájmu.

⁵⁵ Černá, 2019, s. 21.

⁵⁶ Koncepce sociálního bydlení ČR 2015-2025, [b.r.].

2 Systémová pomoc lidem bez domova

Jednotlivé státy se v oficiálním chápání toho, co je přijímáno jako bezdomovectví či vyloučení z bydlení, liší, proto se liší i nároky na pomoc státu, které musí stát naplnit.⁵⁷ V předcházející kapitole bylo nastíněno, jaké jsou sociální souvislosti bezdomovectví u nás, v této kapitole na to navazují popisem systému pomoci, který poskytuje Česká republika. „*Bezdomovectví považujeme za extrémní formu sociálního vyloučení, jehož řešení vyžaduje komplexní přístup,*“⁵⁸ Služby se nicméně obvykle zaměřují na saturaci různých potřeb lidí bez domova. Já jsem se rozhodla je rozdělit na služby pobytové, které nabízejí nocleh či bydlení, a na služby ambulantní a terénní, které neposkytují nocleh. Důležité je zmínit, že sociální služby se v tomto ohledu doplňují a jejich klientela se různě prolíná, proto tyto služby často sídlí pod jednou střechou ve středisku sociálních služeb pro lidi bez domova.⁵⁹

2.1 Pobytové služby

Služby poskytující podporovaného bydlení se dělí do dvou stěžejních přístupů: Bydlení až po přípravě (z angl. *Housing Ready*) a Bydlení především (z angl. *Housing First*). Oba přístupy slouží lidem bez domova a mají za cíl jejich reintegraci zpět do společnosti, liší se však v podmínkách zpřístupnění bydlení lidem v nouzi.⁶⁰

2.1.1 Bydlení až po přípravě

Přístup Bydlení až po přípravě, který má v ČR větší tradici, se zakládá na myšlence, že jedinec musí projít prvně určitou změnou, aby mohl skrze podporu sociálních služeb nakonec dosáhnout bydlení. Tento přístup funguje na základě odstupňovaného systému pomoci a s každým stupněm se nároky na klienta zvyšují. Klient musí postupně projít všemi stupni dostupného bydlení na cestě k jeho reintegraci do společnosti.⁶¹ Aby klient mohl získat důstojné bydlení, je třeba, aby byl aktivní a schopný a za podpory sociálních služeb „*prokázal*

⁵⁷ Černá, 2019, s. 17.

⁵⁸ Housing First v ČR, [b.r.]

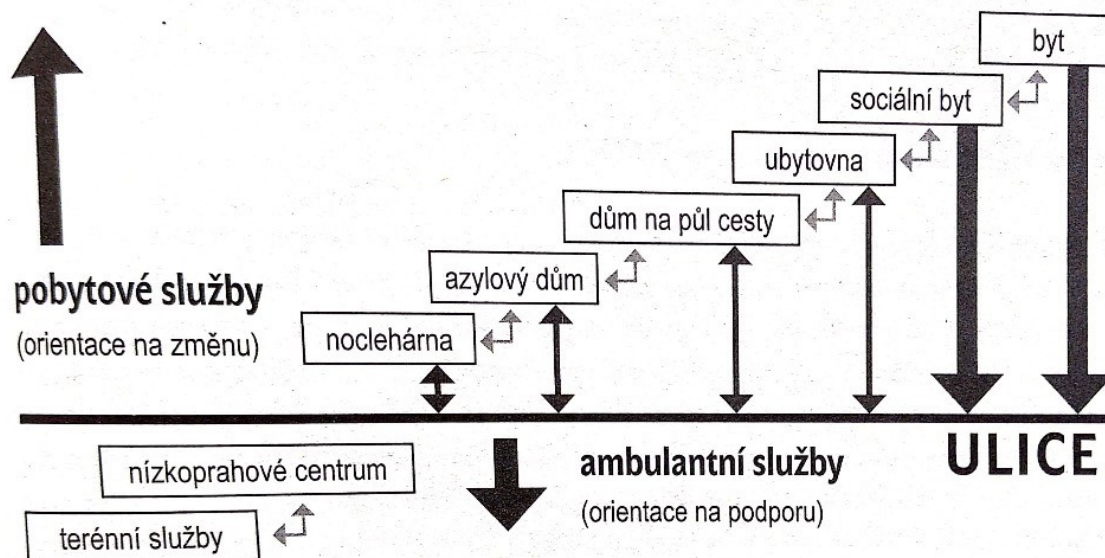
⁵⁹ Koncepce sociálního bydlení České republiky 2015-2025, [2015], s. 74.

⁶⁰ Housing First v ČR, [b.r.].

⁶¹ Marek, Strnad & Hotovcová, 2012, s. 115.

*abstinenenci nebo ochotu léčit se a absolvoval trénink samostatného života ještě předtím, než je mu bydlení poskytnuto.*⁶²

Obrázek č. 1: Přehled služeb pro lidi bez domova



63

Na Obrázku č. 1 můžete vidět systém postupného bydlení (chybí zde tréninkové byty), který je zpravidla rozdělen do tří stupňů: 1. krizové bydlení (noclehárny, azylové domy, dům na půl cesty, bydlení v ubytovnách s nebo bez doprovodného sociálního programu); 2. bydlení v tréninkových bytech, ve kterých je pod/nájemníkům poskytována doprovodná sociální asistence (sociálně aktivizační služby, terénní sociální práce); 3. dlouhodobé sociální bydlení (bydlení, jehož parametry jsou nastaveny tak, aby umožnily zajištění dlouhodobého důstojného bydlení cílové skupině).⁶⁴ V tomto modelu lidé bez domova, dále klienti, procházejí sérií různých stupňů služeb, od počátečních, které nabízejí nocleh, přes ty, které nabízejí přechodné bydlení, až po ty, které nabízejí bydlení s dlouhodobou nájemní smlouvou. Klienti jsou v tomto přístupu chápáni jako osoby s tzv. „nedostatečnou kompetencí“ k udržení dlouhodobého nájemního bydlení. Znamená to, že nabídka bydlení přichází, až když klient má pod kontrolou své sociální, osobní, či rodinné problémy, které tvoří potenciální hrozbu vyloučení z bydlení, proto je třeba se s nimi vypořádat předně. Když

⁶² Pleace 2017, s. 19.

⁶³ Marek, Strnad & Hotovcová, 2012, s. 115.

⁶⁴ Vytvoření systému postupného bydlení, © 2018.

klient úspěšně projde celým tzv. vícestupňovým (prostupným) bydlením, dostane se mu nabídka samostatného stabilního bydlení, která funguje jako hlavní motivace.⁶⁵

Dle Černé se systém prostupného bydlení se skládá ze stupňů: azylové domy, tréninkové byty a samostatné bydlení s návštěvami sociálního pracovníka, ale já jsem před azylové domy ještě vložila noclehárny.⁶⁶

Noclehárny

Noclehárny patří mezi je ambulantní formy sociálních služeb, které jsou poskytovány celoročně pro lidi bez přístřeší. Je to místo, kde se mohou umýt a přenocovat, což znamená, že klienti musí v určitý čas přijít, aby se nahlásili jako zájemci o přespaní, a zjistili, jestli je pro ně místo, a odejít druhý den ráno v daný čas. Je možné zde být pouze přes noc a klienti musí dodržovat určitá pravidla, jako je např. střízlivost. Noclehárny se liší v komfortu a ceně. Někdy jsou vymezeny i genderově.⁶⁷ Jejich úkolem je poskytnout nocleh, jídlo, hygienu a sociální poradenství. Jsou tedy zaměřeny pouze na saturaci základních potřeb, cílem je minimalizování sociálních a zdravotních rizik spojených se způsobem života lidí bez domova a podpora při řešení situace směřující k sociálnímu začlenění.⁶⁸

Azylový dům

Azylový dům patří mezi pobytové sociální služby poskytující klientům bydlení na přechodnou dobu, než vyřeší svou nepříznivou situaci a neposunou se do dalšího stupně – maximálně je služba poskytována 1 rok.⁶⁹ V azylových domech je větší klid a komfort než v noclehárnách a klientům dávají příležitost si najít práci a stabilnější bydlení.⁷⁰ Zákon o sociálních službách přesně neurčuje typy azylových domů, ale typické jsou tyto čtyři: azylový dům pro muže, pro ženy, pro ženy a děti a pro rodiny s dětmi.⁷¹ Klienti při využívání této služby jsou umístěni do samostatných či sdílených pokojů.

⁶⁵ Černá, 2019, s. 31.

⁶⁶ Černá, 2019, s. 31.

⁶⁷ Vágnerová, et al., 2018, s. 125.

⁶⁸ Noclehárna, © 2020.

⁶⁹ DMT, 2018a, s. 7-8.

⁷⁰ Vágnerová, et al., 2018, s. 129.

⁷¹ Sdružení azylových domů v ČR, z.s. [b.r.].

Klienti musí splňovat určitá kritéria, aby mohli být přijati a využívat tuto službu, pokud tak nedělají, jsou jim služby vypovězeny.⁷² Mezi podmínky patří finanční hrazení služby každý měsíc (azylové domy jsou dražší než noclehárny, které se platí denně za jednu noc) a úzká spolupráce s pracovníky během individuálního plánování.

Individuální plánování je metoda pomoci, která se soustředí na to, aby si klient vytyčil osobní cíle a postup jejich plnění, je to tedy úkolově orientovaný přístup. Individuální plán vyhodnocuje klient s klíčovým pracovníkem, se kterým se pravidelně schází, aby s ním probral, jak postupuje v cestě za svými cíli.⁷³ V rámci individuálního plánování existuje několik fází. Nejprve je třeba, aby klient formuloval své cíle a úkoly, přičemž sociální pracovník musí umět vytyčené cíle spolu s dílčími kroky a specifikací, kdo co udělá, do kdy a za jakých podmínek, sestavit do smlouvy. Následuje fáze plnění úkolů, kdy se pracovník koncentruje na motivaci uživatele plnit jednotlivé dílčí úkoly. V poslední fázi pracovník s klientem rozmlouvá o tom, jaké důsledky a účinky měly vykonané úkoly, jaký je dosavadní pozitivní vývoj, jak by bylo možné zvládat strach či úzkost z nových situací a jaké má klient okruhy podpory.⁷⁴

Azylové domy poskytují stravu, ubytování, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, aby klienti mohli co nejrychleji vyřešit svou nepříznivou situaci (např. dluhy, závislost, sociální dávky), proto azylové domy úzce spolupracují s dalšími orgány či sociálními službami, na které v případě potřeby klienty doprovázejí. Klienti také získávají sociální poradenství, mohou se zde poradit se sociální pracovníci např. při hledání bydlení, zvládnutí hospodaření, hledání zaměstnání, řešení závazků, obnovování vztahů. Všechny poskytované služby mají za hlavní cíl pomoci se klientům dostat se z nepříznivé situace a zajistit to, aby se naučil základní dovednosti potřebné k získání samostatnosti a soběstačnosti.⁷⁵

Dům na půl cesty

Domy na půl cesty nabízí pobytové služby pro klienty mezi 18. a 26. rokem po ukončení jejich pobytu ve školských zařízeních pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy nebo

⁷² DMT, 2018a, s. 7-8.

⁷³ DMT, 2018a, s. 17.

⁷⁴ Černá, 2019, s. 33.

⁷⁵ DMT, 2018a, s. 7-9.

pro osoby propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody. Jedná se tedy přechodné ubytování omezené věkem klienta. Služba dále poskytuje „*zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.*“⁷⁶

Tréninkové byty

Tréninkové byty jsou speciální byty s nájemní smlouvou na omezenou dobu (6 měsíců až 2 let).⁷⁷ Klientům je poskytována doprovodná sociální asistence ve formě sociálně aktivizační služby nebo terénní sociální práce. Vlastníkem těchto bytů je buď nezisková organizace, obec nebo soukromý pronajímatel a nájemníkem je sám klient. Klienti sem pokračují z azylových domů, kde se naučili potřebné kompetencemi, a bydlí zde většinou ve skupinách. Tyto byty slouží jako mezistupeň mezi azylovým domem a samostatným trvalým bydlením.⁷⁸

Bydlení s doprovodným sociálním programem s podnájemní smlouvou

Bydlení s doprovodným sociálním programem je bydlení, kde klienti bydlí samostatně. Jedná se o normální bydlení až na to, že jsou klienti navštěvováni sociálním pracovníkem v předem domluvených intervalech. Klienti se zde „*připravují na odchod do samostatného nájemního bydlení, které představuje poslední stupeň v celém systému.*“⁷⁹

Samostatné nájemní bydlení

Samostatné nájemní bydlení je vyvrcholení procesu, kdy služba už nechává klienta samostatně bydlet a ukončuje tak sociální práci.⁸⁰

Ubytovna

Ubytovna nepatří mezi sociální služby, ale patří také mezi často využívaný druh bydlení pro lidi bez domova či ohrožené bezdomovectvím. Jedná se o bydlení, které si pronajímá klient sám a pronajímatelem je soukromý vlastník. Přestože nejde o sociální

⁷⁶ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

⁷⁷ Černá, 2019, s. 32.

⁷⁸ Vytvoření systému prostupného bydlení, © 2018.

⁷⁹ Černá, 2019, s. 32.

⁸⁰ Vytvoření systému prostupného bydlení, © 2018.

službu, v podmínkách ČR jsou ubytovny lidmi s problematickým zázemím často využívány k řešení bydlení. Mnohdy jsou také součástí problému nazývanému jako obchod s chudobou. Většinou se jedná o levnější ubytování, kde ale lidé bydlí v podmínkách neodpovídajícím standardům adekvátního bydlení (špatná kvalita nábytku, hygienických podmínek apod.). Existují výjimečně i ubytovny s doprovodným sociálním programem, ale v českých podmínkách se tak obvykle neděje.⁸¹

2.1.2 Bydlení především

Přístup Bydlení především představuje model podporovaného bydlení, jehož myšlenka spočívá v tom, že nejprve člověk potřebuje své vlastní zázemí a až poté může zařizovat ostatní záležitosti. Bydlení se zde chápe jako základní právo pro všechny lidi. Tento typ služeb tedy poskytuje klientům pocit bezpečí, stability a kontroly s tím, že si pak sami jsou schopni určit svoje další životní priority.

Poskytování bydlení a sociálních služeb je od sebe odděleno. „*Během a po zabydlení je uživatelům poskytována intenzivní podpora především formou sociální práce, která cílí zejména na udržení bydlení, zdraví, životní spokojenost a sociální integraci.*“⁸² Klienti sami mají možnost volby, poté co sami uznají, že jsou připraveni, mohou spolupracovat se službou, jak dlouho uznají za vhodné. Jsou zodpovědní za svá rozhodnutí. Jedinec je aktivně zapojován do řešení vlastní situace tím, že se zaměřuje na své silné stránky.⁸³

Pracovníci nabízejí klientům podporu podle stadia zotavení daného člověka. Tento přístup je založen na strategii snižování rizik (z angl. harm reduction), která se zakládá na podpoře klientů v saturaci jejich potřeb bez zásahu pracovníků do jejich životního stylu, protože se předpokládá, že se tak stane automaticky motivací klienta a ne pracovníka. *Předpokládá se, že budou-li jejich základní potřeby uspokojeny, nebude dopad patologického chování na jejich zdraví a osobnost tak velký a zároveň nebudou tolik propadat sociálně patologickým jevům.*“⁸⁴

⁸¹ Černá, 2019, s. 20.

⁸² Housing First v ČR [b.r].

⁸³ Černá, 2019, s. 35.

⁸⁴ Marek, Strnad & Hotovcová, 2012, s. 116.

Pracuje se se všemi klienty, nejen s těmi, kteří už mají kompetence k tomu samostatně bydlet, naopak se často vybírají ti, kteří jsou na ulici už dlouhou dobu a kterým systém Bydlení až po přípravě nevyhovuje, protože nejsou schopni projít postupně všemi úrovněmi bydlení. Úzce se spolupracuje s dalšími službami, poskytuje se odborné poradenství a jako metoda se využívá case management, během něhož se nejprve identifikují potřeby klienta a poté se na nich pracuje ve formě komunitní léčby nebo intenzivního case managementu. Zásadní je připravenost pracovníků ohledně podpory a doprovázení klienta. „Pracovníci, kteří jsou součástí asertivních týmů by měli být vybaveni metodou motivačních rozhovorů, kde na klienta orientovaný přístup a práce se stadii připravenosti ke změně stojí v centru pozornosti. Další dovednosti směřují k práci s traumatem.“⁸⁵

2.2 Ambulantní a terénní služby

Mezi ambulantní a terénní služby se zahrnují ty, které neposkytují služby noclehu nebo bydlení, jsou orientované na podporu klientů a jejich cílem je pomoc či podpora při saturaci jejich potřeb, jako je např. hygiena, jídlo, šatník, sociální poradenství, vzdělávání. Tyto služby se liší místem poskytování služeb. V rámci ambulantní služby klient dochází do střediska služby a v rámci terénní služby pracovníci docházejí za klientem do místa, kde se vyskytuje. Nejčastějším příkladem ambulantních služeb jsou nízkoprahová denní centra a terénní programy, méně častá je sociální rehabilitace (kapitola 4.2). Další formy pomoci, které nepatří do systému sociálních služeb, jsou komunitní centra (kapitola 4.3) a sociální podnikání (kapitola 4.4).⁸⁶

2.2.1 Nízkoprahové denní centrum

Nízkoprahové denní centrum či nízkoprahové centrum/zařízení (dále NDC) je sociální služba pro lidi bez domova či pro lidi v krizové životní situaci, kteří momentálně nemají kam jít. NDC nabízí klientům místo a podmínky pro hygienu, případně pomoc s hygienou, stravu, místo k odpočinku a sociální poradenství v rámci pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.⁸⁷ Cílem NDC je tedy saturace základních potřeb

⁸⁵ Černá, 2019, s. 37.

⁸⁶ Marek, Strnad & Hotovcová, 2012, s. 116.

⁸⁷ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

klienta. Opodstatněnost NDC tkví v předpokladu, že *“uspokojení základních potřeb bezdomovců zmírní napětí mezi nimi a společností, bezdomovci budou méně propadat sociálně pedagogickým jevům a budou schopni se více soustředit na návrat do společnosti“*⁸⁸

Existuje více druhů nízkoprahových zařízení, které se liší cílovou skupinou (například NZDM – nízkoprahové zařízení pro děti a mládež se zaměřuje na děti a mládež), proto je důležité definovat, co to nízkoprahovost znamená.⁸⁹ „Termín nízkoprahovost je užíván v souvislosti se sociální službou, která splňuje následující podmínky: 1. zaměřuje se na klienty nevyhledávající oficiální cesty pomoci; 2. prostředí nabízené služby se co nejvíce podobá prostředí klienta; 3. pro realizaci služby je potřebné minimum informací; 4. jsou odstraňovány sociální, psychologické i technické bariéry využití služby.“⁹⁰ Nízkoprahovost spočívá v tom, že je služba klientovi snadno dostupná, nedaleko místa setkávání cílové skupiny, není zpoplatněná, není třeba přílišné administrativy k přijetí, klient má právo zůstat v anonymitě, pokud si to přeje, není nucen se aktivně zapojovat, tráví čas ve službě, jak sám chce, jen musí dodržovat bezpečnostní opatření a pravidla služby.⁹¹ Mezi tato pravidla patří abstinence, čili klienti nesmí být pod vlivem drog či alkoholu (někde je dovolená míra 0,5 ‰) a nemohou si je s sebou ani brát do centra, neagresivní chování a určitá úroveň spolupráce v rámci individuálního plánování.⁹² NDC využívá individuální plánování obdobně jako v případě azylových domů, jen s nižší intenzitou, protože zde klienta nemůžou k ničemu nutit a nemůžou mu vypovědět službu za to, že nepostupuje v cílech svého osobní plánování.⁹³

2.2.2 Terénní program

Terénní program (dále TP) či terénní sociální práce či také streetwork, je služba, která je poskytována klientům přímo v terénu, tedy v jejich přirozeném prostředí, ve kterém se klienti vyskytují, např. parky, okolí nádraží, pod mosty, v nelegálně obydlených přístřešcích a squatech. Cílová skupina se od NDC liší v tom, že tyto osoby samy z vlastního popudu do centra sociálních služeb nechtějí nebo nemohou chodit (např. kvůli zákazu drog a alkoholu), a většinou se jedná o osoby vedoucí rizikový způsob života. V rámci terénního

⁸⁸ Marek, Strnad & Hotovcová, 2012, s. 130.

⁸⁹ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

⁹⁰ Marek, Strnad & Hotovcová, 2012, s. 129.

⁹¹ Marek, Strnad & Hotovcová, 2012, s. 129.

⁹² Černá, 2019, s. 84-85.

⁹³ Marek, Strnad & Hotovcová, 2012, s. 130-131.

programu se poskytují jen základní služby (nouzový šatník, doprovod klienta, nouzový balík jídla), sociální pracovníci fungují jako kontakt se společenským prostředím a pomáhají klientům při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.⁹⁴ Cílem TP je vyhledávat cílovou skupinu a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Streetwork je orientován na potřeby klienta i na potřeby společnosti, protože ji chrání před šířením nebezpečných jevů.⁹⁵

Terénní služba je na rozdíl od NDC bezprahová, klient nemusí dodržovat žádné podmínky, kromě toho, že je cílovou skupinou služby. Existuje zde specifický vztah mezi pracovníkem a klientem tím, že pracovník přichází za klientem ním s nabídkou služeb a ne obráceně. Zároveň účel služby také spočívá v mapování oblasti působení služby a provádění depistáže, tj. vyhledávání a kontaktování potenciálních nových klientů, informování o službách v rámci denních center a získávání jejich důvěry.⁹⁶

⁹⁴ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

⁹⁵ Koncepce sociálního bydlení České republiky 2015-2025, [2015] s. 27-28.

⁹⁶ Marek, Strnad & Hotovcová, 2012, s. 116.

3 Sociální obtíže a sociální reintegrace lidí bez domova

V této kapitole se zabývám sociální reintegrací, tedy znovu začlenění do společnosti, lidí bez domova se speciálním důrazem na ekonomickou integraci. Tato část sociální reintegrace mě zajímá z toho důvodu, že finance patří mezi nejčastější důvody, proč lidé končí na ulici. Mohou ztratit zaměstnání, dostat se do dluhů, či celkově život v chudobě. V první podkapitole vysvětlím, co je to integrační potenciál a nahlédnu na

3.1 Integrační potenciál a obtíže lidí bez domova

Sociální integrace jako oboustranný proces začlenění jednotlivce nebo skupiny do většinové společnosti bez ztráty vlastní identity vyžaduje určité kompetence od daného jedince. Do jaké míry si jedinec osvojil dané kompetence, lze označit jako jeho **integrační potenciál**. Mladý člověk s vysokým vzděláním bez sociálního znevýhodnění má vysoký integrační potenciál, protože se mu lehce podaří najít si práci, finančně se zabezpečit, najít si bydlení a osamostatnit se. Naproti tomu člověk bez domova má mnohem nižší integrační potenciál a záleží případ od případu, o kolik nižší je. Musí se uvážit u každého jedince, jaké sociálními znevýhodnění či osobní problémy (př. osobní krize, zdravotní postižení) má a jaká je jeho osobní vybavenost se s nimi vypořádat.⁹⁷

Vše, co brání integraci, lze nazvat jako **integrační obtíže**. V první řadě se jedná o absenci domova, tedy zázemí, které saturuje potřeby fyziologické (př. spánek, hygiena), tak i potřebu bezpečí a jistoty. Další obtíží je nezaměstnanost. *„Na tom, zda si je klient schopen sehnat práci či nikoli, lze poznat jednotlivé bariéry bránící člověku dokončit reintegraci.“*⁹⁸ I když práci dostanou, našetřit si na bydlení je velmi těžké, tudíž práce sama od sebe není dostačující lék na bezdomovectví, což vede k demotivaci se o to vůbec pokoušet. Zvláště když jsou *„po fyzickém emoční i mentální stránce pobytem na ulici ovlivněni natolik, že nejsou aktuálně schopni práci zvládnout. Je proto třeba nejdříve zlepšit jejich sociální*

⁹⁷ Vágnerová, Csémy & Marek, 2013, s. 312.

⁹⁸ Vágnerová, Csémy & Marek, 2013, s. 312-313.

fungování natolik, aby mohli nastoupit do zaměstnání a vykonávat ho."⁹⁹ Lidi bez domova v nepříznivé situaci trpí nejčastěji těmito obtížemi:

- *„Omezení nebo ztráta schopností pečovat o vlastní osobu (hygienu, stravu, denní režim)*
- *Ztráta znalostí způsobu použití a využití kompenzačních pomůcek*
- *Absence nebo ztrátou pracovních návyků a kompetencí potřebných k zajištění vlastní finanční a materiální soběstačnosti*
- *Absence nebo ztráta kompetencí pro zajištění vlastních práv a oprávněných zájmů*
- *Problémy s orientací v prostředí a čase*
- *Omezení znalostí a kompetencí v oblasti hospodaření s finančními prostředky s rizikem dluhové pasti*
- *Neuspokojení základních životních potřeb důsledkem ztráty bydlení a zaměstnání*
- *Sociální izolace, narušení nebo ztráta rodinných vazeb nebo okruhu blízkých osob*
- *Nízké sebevědomí, ztráta sebeúcty a vnitřní motivace*
- *Deficit kognitivních funkcí*
- *Omezené schopnosti samostatného pracovního uplatnění“* ¹⁰⁰

Nicméně pro člověka bez domova je velmi těžké práci získat a udržet si ji a pramení to z vícero příčin. První příčinou je, že když člověk nemá bydlení, tak nemá zázemí, nemá soukromí a špatně se mu spí. Když se člověk špatně spí, tak nemůže dlouhodobě odvádět dobrou práci, zvláště pokud se jedná o fyzické zaměstnání. Bez bydlení člověk nemá trvalou adresu, respektive je nahlášen na úřadě, a to hned prozradí jeho stav, a předsudky vůči lidem bez domova jsou vysoké, proto jsou špatně zaměstnatelní. Další příčinou jsou vysoké dluhy, které způsobí ztrátu motivace shánět práci, protože výplata, která by jim přišla na účet, by byla hned rozebrána exekutory a dotyčnému by zbylo jen málo, proto se lidé bez domova často ucházejí pouze o nelegální práci, kde není podepsána žádná smlouva, jde tedy o práci mimo pracovní právní vztah.¹⁰¹ Určitá skupinka bezdomovců nemá ani doklady. Přímou u bezdomovců na ulici se často stává, že si vzájemně kradou cennosti a doklady, proto mají tendence vše hned utratit, protože ani nemají, kam vydělané peníze schovat. V dlouho trvající nezaměstnanosti je také typické, že se dotyčný odvykne pracovním návykům, které tvoří

⁹⁹ Marek, Strnad & Hotovcová 2012, s. 24.

¹⁰⁰ Model sociální služby Sociální rehabilitace, [b.r.], s. 3.

¹⁰¹ Marek, Strnad & Hotovcová, 2012, s. 51.

„pracovní morálku“. Dělají mu problémy úkony jako pravidelné vstávání, chození včas a pravidelně do práce, schopnost vydržet v práci dlouho bez přestávek, dlouhá pracovní doba, velká fyzická i psychická zátěž, náročné pracovní podmínky u prací za nízkou mzdu, nemluvě o sociální izolaci a nedůvěře k „normálním lidem“.¹⁰²

3.2 Zaměstnanost a její vliv na bezdomovectví

V první kapitole jsem se zmínila o mnohočetnosti příčin bezdomovectví a v této podkapitole se zaměřím hlavně na příčiny související s financemi, jelikož bezdomovectví je extrémní případ chudoby. V této podkapitole zaměřím na nejčastější příčiny ekonomického vyloučení, což je nezaměstnanost, avšak nejprve v první části vysvětlím, co je to povolání, jaké máme druhy pracovních poměrů a kdo jsou to féroví zaměstnavatelé.

3.2.1 Zaměstnanost, pracovní poměr a féroví zaměstnavatelé

K účelům mé diplomové práce je zapotřebí vysvětlit základní termíny ohledně zaměstnanosti a pracovních poměrů. Nejprve chci specifikovat slovo **povolání**, které Zákon č. 435/2004 Sb., zákon o zaměstnanosti, popisuje jako „*standardizovaný souhrn pracovních činností podle jejich obvyklého seskupení na trhu práce, jejichž výkon předpokládá určitou odbornou a další způsobilost.*“¹⁰³ Je třeba rozlišit dva typy pracovních činností: výdělečné a nevýdělečné. **Výdělečná pracovní činnost** (zaměstnání) je finančně ohodnocena na základě platné smlouvy či dohody (viz níže). **Nevýdělečná pracovní činnost** je činnost dobrovolná bez finančního ohodnocení, která je však činěna také na základě nějaké smlouvy, písemného či ústního formátu, a jejíž činností člověk osvojuje **pracovní kompetence**.

Dle zákoníku práce existují dvě formy zapojení do výdělečné pracovní činnosti: **pracovní poměr** nebo **dohoda o pracích konaných mimo pracovní poměr**. Pracovní poměr nebo také **hlavním pracovním poměrem** (dále HPP) je stvrzen pracovní smlouvou, která uzákoňuje pracovní poměr mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem, který je pak nucen odvádět zdravotní a sociální pojištění za zaměstnance (částečně z jeho a ze své hrubé mzdy), platit mu dovolenou, nemocenskou (první tři týdny). Dohoda o pracích konaných mimo

¹⁰² Vágnerová, 2014, s. 695-696.

¹⁰³ Zákon č. 435/2004 Sb., zákon o zaměstnanosti.

pracovní poměr rozlišuje dva typy: **dohoda o provedení práce** (dále jako DPP) a **dohoda o pracovní činnosti** (dále jako DPČ). Tyto dva typy pracovněprávního vztahu jsou flexibilnější pro zaměstnance, ale zároveň mají nižší míru ochrany. DPP je limitována 300 hodinami v kalendářním roce. Zaměstnavatel může ukončit spolupráci kdykoli bez udání důvodu (oproti HPP). Sociální a zdravotní pojištění je odváděno jen, když vyšší než 10 000 Kč. DPČ nemá limit 300 hodin v kalendářním roce, je však limitovaná týdenní pracovní dobou, která odpovídá polovině klasické týdenní pracovní doby (obvykle z 40 hodin je limit 20 hodin). DPČ může být zrušeno i bez udání důvodu s 15denní výpovědní dobou. Od 2500 Kč měsíčně musí zaměstnavatel odvádět zdravotní a sociální pojištění a už musíte zdanit své příjmy. Ani u DPP ani u DPČ zaměstnanec nemá placenou dovolenou a jiné výhody jako u HPP.¹⁰⁴

Zákon č. 435/2004 Sb., zákon o zaměstnanosti stanovuje, že diskriminace při vybírání uchazečů o práci je zakázána, jsou zde specifikovány různé důvody diskriminace, mezi něž patří i majetek, zdravotní stav¹⁰⁵, proto fakt, že je někdo bez domova by podle zákona neměl hrát žádný vliv, ale bohužel realita je odlišná. Existují tzv. **féroví zaměstnavatelé**, kteří dbají rovného zacházení, tzn že umožňují, *aby „osoby využívaly pracovních příležitostí, a nečiní před vznikem pracovněprávního vztahu, po dobu jeho trvání, při jeho skončení a v rámci svých možností i po skončení vztahu mezi těmito osobami rozdíly ve svém přístupu k nim, co do jejich rasy, pohlaví, vyznání, národnosti, státní příslušnosti, věku, zdravotního a duševního stavu a dalších relevantních kritérií.*“¹⁰⁶ Féroví zaměstnavatelé tedy zaměstnávají i lidi bez domova, lidi se záznamem v trestním rejstříku o výkonu trestu odnětí svobody, nebo lidi, kteří byli závislí na drogách a nyní podstupují léčbu odvykání. Tito všichni jsou často příklady lidí na ulici a mnozí z nich zažili odmítnutí kvůli své minulosti. Jak se mají ale tyto lidé integrovat, když jim společnost nedokáže odpustit co si sami už odpykaly tím, že to vůbec přežili a chtějí se změnit? Na rozdíl od osob se zdravotním postižením (OZP), pro které existuje povinnost jejich zaměstnání 4 % OZP či koupí výrobků chráněných dílen, či zaplacením určité částky státnímu rozpočtu, nejsou výše vypsané osoby nijak chráněny ze strany státu.¹⁰⁷

¹⁰⁴ Chválová, [2018].

¹⁰⁵ Zákon č. 435/2004 Sb., zákon o zaměstnanosti.

¹⁰⁶ Standardy férového zaměstnavatele [b.r.].

¹⁰⁷ Kučerová, [2019].

3.2.2 Nezaměstnanost a lidé bez domova

Bezdomovectví vzniká, když se jedinec či celá rodina dostane do nepříznivé situace, kdy mu hrozí sociální vyloučení či bezdomovectví. Tyto nepříznivé situace se projevují nejen problémy v oblasti bydlení i v oblasti práce, vzniknou pracovní obtíže zabraňující pokračování v pracovní činnosti, tím pádem vedou k nezaměstnanosti. Z nepříznivé situace, kterou si daný jedinec prochází, lze odvodit potřeby, které klient si přeje od služby saturovat. Tyto potřeby vycházejí z Maslowovy pyramidy potřeb začínající od spodních elementárních pokračující k vyšším potřebám: „1. **základní tělesné a fyziologické potřeby** (hygiena, strava, denní režim, znalost způsobu použití a využití kompenzačních pomůcek, orientace v prostředí a čase, zdravotní stav), 2. **Potřeba (sociální) jistoty a bezpečí** (práce, finance, hospodaření, bydlení, zajištění práv a oprávněných zájmů) , 3. **Potřeba sounáležitosti a přijetí** (komunikace s rodinou a společenským prostředím), 4. **Potřeba uznání a úcty** (sebeúcta, sebevědomí, respekt rodiny a okolí, podpora převzetí zodpovědnosti za vlastní život), 5. **Potřeba seberealizace** (pracovní uplatnění, využití osobního potenciálu, realizace zájmových aktivit přiměřených věku, vzdělávání).“¹⁰⁸

Mezi nejčastější psychosociální bariéry reintegrace bezdomovců patří nezaměstnanost, závislost na alkoholu či drogách, propuštění z ústavu nebo vězení, rozpad rodiny a sociální izolace, psychické či zdravotní problémy a sociální situace. Nejvíce se chci zaměřit na **nezaměstnanost** či ztrátu zaměstnání, která patří dle výzkumu Prudkého a Šmídové z roku 2010 na druhém místě v četnosti příčin bezdomovectví, hned po ztrátě bydlení a po něm následující příčina jsou finance (dluhy a chudoba).¹⁰⁹ Hlavním důvodem je tedy ztráta bydlení, s kterou souvisí i nedostupnost bydlení. „*Nemožnost získat samostatné bydlení vede k jejich demotivaci a rezignaci. Při hledání bydlení vidí jako častou překážku dluhy, příkladů úspěšné reintegrace do trvalého bydlení je málo.*“¹¹⁰

Nezaměstnanost nebo ztráta zaměstnáním je doprovodným jevem bezdomovectví. Nejedná se vždy o hlavní příčinu, ale většina bezdomovců jsou nezaměstnaní a těžce se jim shání zaměstnání z ulice. Dle výsledků šetření Českého statistického úřadu *Zaměstnanost a nezaměstnanost podle výsledků VŠPS - 1. čtvrtletí 2020*, které postupují dle metodiky

¹⁰⁸ Model sociální služby Sociální rehabilitace [b.r.], s.4.

¹⁰⁹ Prudký & Šmídová, 2010, s. 98.

¹¹⁰ Černá, 2019, s. 20.

Mezinárodní organizace práce (ILO) **průměrný počet zaměstnaných**, nepočítaje sezónní vlivy, vzrostl o 1,1 tis. osob od 4. čtvrtletí 2019 a nezaměstnanost klesla o 3,6 tis. Obecná míra nezaměstnanosti (u osob mezi 15 a 64 roky), která se počítá podíl nezaměstnaných na součtu zaměstnaných a nezaměstnaných, zůstala na 2,0 %.¹¹¹ „*Míra zaměstnanosti (podíl počtu pracujících osob ve skupině 15–64letých) od poloviny roku 2018 poprvé v historii samostatné České republiky přesahovala hodnotu 75 %.*“¹¹² Z tohoto lze usoudit, že o práci v ČR není přílišná nouze, i když vždy záleží na konkrétní pozici a na kompetencích uchazeče o práci.

Když člověk přijde o zaměstnání, tak jako podpůrná síť zde existuje státní sociální podpora v podobě podpory v nezaměstnanosti, která vyplácí procentuální část (40 % - 65 %) z čistého průměrného výdělku dané osoby z předcházejícího zaměstnání. Tato část slouží k tomu, aby si uchazeč o zaměstnání bez větších problémů přešel období, ve kterém hledá práci novou ve spolupráci s Úřadem práce. Částka je mu posílána po danou dobu, která se nazývá podpůrná doba. Její vymezení je závislá na věku uchazeče (pro osobu do 50 let 5 měsíců, mezi 50 a 55 let 8 měsíců, nad 55 let 11 měsíců).¹¹³ V tomto mezidobí si jedinec práci znovu najde, avšak nefunguje to tak v každém případě. Může se stát, že daný jedinec nemůže sehnat práci delší dobu, jeho nárok na podporu vyprší a on se zadluhuje více a více, až nakonec ztratí i vlastní střechu nad hlavou. Bezdomovci patří z většiny k dlouhodobě nezaměstnaným lidem, kteří však nejsou evidováni na Úřadu práce, proto je stát jako nezaměstnané nevnímá.¹¹⁴

Dle Engbersena existuje 5 strategií adaptace na dlouhodobou nezaměstnanost: 1) hledání práce v oboru, 2) hledání práce se stejným platovým vyměřením, 3) hledání práce jako bezvýsledný rituál, 4) hledání práce na neoficiálním trhu práce, 5) odmítnutí hledání práce (strategie autonomie). Motivaci lze sledovat v prvních dvou strategiích, ve třetím motivace je zaměněna za stereotyp, který nutí postupně jedince ztratit všechny naděje, jako poslední naděje se jeví nelegální práce, která však často končí negativně či dotyčný rovnou odmítne práci a zaměstnání jako takové a vidí to jako protest proti společenským hodnotám, což je nejčastější strategie, která je typická u alkoholiků, narkomanů a zjevných bezdomovců.

¹¹¹ ČSÚ, [2020].

¹¹² ČSÚ, [2020].

¹¹³ Kalkulačka podpory v nezaměstnanosti, © 2020.

¹¹⁴ Marek, Strnad & Hotovcová, 2012, s. 22.

Další častá strategie bezdomovců, kteří jsou ještě práceschopní, je čtvrtá strategie: hledání práce na neoficiálním trhu, kterému se také říká „sekundárního trh práce“ či „černý trh“. Jsou najímání na tzv. melouchy, tedy práce bez smlouvy, které jsou placeny ze dne na den, a často se stává, že je takto někdo zneužije a nezaplatí jim. Pokud dostanou zaplacené, jedná se o minimální mzdu, z které nemůžou ušetřit dostatek peněz na samostatné bydlení a maximálně mohou přejít na přechodnou dobu na azylový dům či bydlí v nejistém bydlení na ubytovnách. Na neoficiálním trhu nepanují stejné podmínky jako na primárním, není tu možnost kariérního vzrůstu či pracovního postupu, není zde žádná ochrana zaměstnance, protože daný jedinec není zaměstnan, ale pouze mu je stanovena práce. Z těchto důvodů u bezdomovců panuje ambivalentní náhled na práci. Zároveň získání práce vnímají jako spásný bod, díky kterému se mohou postupem času dostat z ulice, ale na druhou stranu hledají důvody, proč do zaměstnání nenastoupit nebo proč z něho odejít. Často se stává, že bezdomovci svádějí svou situaci na vysoké procento nezaměstnanosti a vysoké nároky na zájemce o práci, než aby se přiznali k hlubším problémům, které je vedou k tomu, že nemohou získat či udržet si práci. Mnohým z nich připadá rutina pracovního života zbytečná, protože postrádají smysl života.¹¹⁵

V dnešní době zaměstnání odkazuje na společenský status jedince, proto nezaměstnaný člověk postrádá svoje místo na společenském žebříčku, tudíž si připadá méněcenně. Ve společnosti také panují předsudky vůči nezaměstnaným (např. lenost, příživnictví, využívání sociální podpory), které mohou vést u daného člověka k silné frustraci až depresím, zvláště když nezaměstnanost přetrvává dlouhou dobu. Nezaměstnaný se často uchyluje k předstírání či lžím ohledně jeho nezaměstnanosti a snaží se udržet si zjevný status tím, že si půjčuje peníze a kupuje si nové věci, aby okolí demonstroval alespoň část ztraceného statusu. Půjčování peněz může vést k velkým problémům, které mohou skončit i osobní krizí a ztrátou bydlení.¹¹⁶ Při dlouhodobé nezaměstnanosti nejde jen o nedostatek finančního zdroje, nejsou saturovány potřeby jistoty, bezpečí, nezávislosti, smysluplné aktivity, seberealizace, stimulace, sociálního kontaktu a otevřené budoucnosti.¹¹⁷

¹¹⁵ Marek, Strnad & Hotovcová 2012, s. 21-23.

¹¹⁶ Marek, Strnad & Hotovcová 2012, s. 22.

¹¹⁷ Vágnerová, 2014, s. 669.

3.3 Sociální reintegrace a proces reintegrace

V rámci problematiky bezdomovectví se místo termínu sociální integrace využívá termín sociální reintegrace, znovu začlenění, znamená to nalezení a udržení dlouhodobého (trvalého) bydlení, a to mimo sociálně a prostorově vyloučené lokality.¹¹⁸

Dle dokumentu *Evropská příručka, Bydlení především* sociální integrace obsahuje tři elementy: sociální podporu, komunitní integraci a ekonomickou integraci. **Sociální podpora** se zaměřuje na pocit docenění jedince svým okolím a je založena na úctě k jedinci. K sociální podpoře se člení ještě informační podpora, což je pomoc s chápáním a zvládnutím života, a instrumentální podpora, což je podpora trávení času s ostatními. **Komunitní integrace** znamená začlenění do komunity či sousedství, tedy rozvíjí se pozitivní a oboustranně výhodné vztahy mezi klienty a sousedy (tzn. nastavení dobrých sousedských vztahů). Při komunitní integraci nedochází ke stigmatizaci klienta. **Ekonomická integrace** se týká placené práce nebo také „*sociálně produktivní nebo přínosné aktivity, od účasti v uměleckých aktivitách po neformální a formální vzdělávání, trénink a hledání zaměstnání.*“¹¹⁹

Dle Vágnerová, Csémy a Marek reintegrační proces je dlouhý a náročný, zvláště pro lidi bez domova, kteří začínají doslova od nuly (či v mínusu v případě dluhů), navíc u nich existuje vysoká recidivita. Rozlišují ho na tři fáze: 1) fáze podpurná, 2) fáze motivační, 3) fáze výcviková. **Fáze podpurná** má za cíl navázání kontaktu s klientem a získání jeho důvěry a probíhá v nízkoprahových a terénních službách. Dochází k diagnostice klienta, která zjišťuje, jakou pomoc přesně potřebuje a jaké bariéry stojí v jeho reintegračním procesu. Poznáme-li klienta a jeho potřeby dostatečně, můžeme tyto informace využít k jeho motivaci klienta do další fáze. Často se ale využívá také negativní motivace, tedy pod hrozbou ukončení poskytování služeb se chce po klientovi, aby řešil svou situaci.¹²⁰

V **motivační fázi** se vymýšlí způsob, jak dostat klienta z ulice s jeho svolením. Klient diskutuje se sociálním pracovníkem o různých cestách reintegrace. Nejprve se musí vyřešit doklady a potřebné dokumenty, které vyžadují následující návazné služby (jako např. domov důchodců či azylový dům). Zde se také pracuje na intenzivně na ekonomické integraci,

¹¹⁸ Lux & Mikeszová, 2013, s. 31.

¹¹⁹ Pleace, 2017, s. 29.

¹²⁰ Vágnerová, Csémy & Marek 2013, s. 312.

sociální pracovníci pomáhají klientovi s hledáním práce, případně s vyřízením dávek (např. dávky hmotné nouze, starobní či invalidní důchod), na Úřadě práce, který nabízí i doplatek na bydlení a kurz na rekvalifikaci.¹²¹

Ve **výcvikové fázi** se klienti mají za cíl změnit svůj životní styl, učí pracovat a získat zodpovědnost za svůj život. V předchozí fázi získal klient představu, jak to změnit, ale ještě nezískal příslušné kompetence. K jejich naučení slouží ubytovací zařízení, které klienta separují od demotivujícího prostředí ulice a mohou ho odkázat na další služby (např. sociální rehabilitace, komunitní centra) a výcviky (např. rekvalifikační výcvik pro naučení pracovních kompetencí). Je třeba stabilizovat příjmy (práce nebo důchod) a hledat stálé bydlení. Jestli má klient dluhy, je třeba vytvořit insolvenční splátkový kalendář. Veškeré tyto činnosti mají klientovi pomoci vybudovat si sebedůvěru v sebe sama, ve své pracovní schopnosti a schopnosti se o sebe postarat v domácnosti v rámci samostatného bydlení. Učí se tedy různé kompetence k získání a udržení práce a bydlení a mimo to se řeší i jeho zdravotní situace a vztahy (obnova přetrhaných vztahů a tvorba nových). Přátelské vztahy jsou důležité hlavně proto, že slouží jako systém opory a pomoci při reintegračním procesu.¹²² *„Reálně začlenění do společnosti je úspěšné pouze tehdy, když klient získá nové přátele a tím i pocit uplatnění ve společnosti. Sociální kontakty v podobě přátelství nemůže žádný reintegrační program nabídnout, možná proto jsou náboženské komunity tolik úspěšné.“*¹²³

¹²¹ Vágnerová, Csémy & Marek 2013, s. 312-313.

¹²² Vágnerová, Csémy & Marek, 2013, s. 313.

¹²³ Vágnerová, Csémy & Marek, 2013, s. 313.

4 Sociálně pedagogická pomoc lidem bez domova

V této kapitole se zaměřím na sociální pedagogiku, konkrétně na její definici, záměr práce a způsoby pomoci. Více detailně se zaměřím na sociálně pedagogickou pomoc lidem bez domova a její zakotvení v konceptu pomoci ke svépomoci a pomoci v životních situacích. Dále se budu zabývat různými druhy pomoci lidem bez domova, která se dá označit jako sociálně pedagogická. V druhé až páté podkapitole se zabývám různými druhy či postupy sociálně pedagogické pomoci, která vede k ekonomické integraci, tzn. jak placeného zaměstnání v sociálním podnikání (viz kapitola 4.4), tak i pracovní činnosti, sociálně produktivní aktivity, trénink, vzdělávání v rámci pracovních kompetencí a hledání zaměstnání, které probíhá v rámci sociální rehabilitace (viz kapitola 4.2) či komunitní práce (viz kapitola 4.3).

4.1 Sociální pedagogika a sociálně pedagogická pomoc

Sociální pedagogika je u nás relativně mladá disciplína, a proto je třeba ji definovat. Neexistuje sice její přesný vědní profil, avšak její uplatnění v rámci pomáhajících profesí je velké.¹²⁴ Sociální pedagogika je hraniční pedagogická disciplína a zároveň multidisciplinární, což znamená, že integruje poznatky více disciplín. Mezi ně patří sociologie (př. sociologie výchovy, venkova, rodiny, dětí a mládeže, sociální patologie) a pedagogika (konkrétně teorie výchovy, andragogika, gerontagogika, pedagogika volného času a speciální pedagogika). Sociální pedagogika se zaměřuje „na roli prostředí ve výchově, a to nejen v souvislosti s problémy rizikových, potenciálně deviantně jednajících, ohrožených, nějak znevýhodněných skupin, ale v souvislosti s celou populací ve smyslu vytváření souladu mezi potřebami jedinců a společnosti a tím přispívání k optimálnímu způsobu života v dané době a daných společenských podmínkách.“¹²⁵ V praxi se soustředí na výchovný proces, ve kterém se snaží podporovat lásku, porozumění a lidskou důstojnost. Jako vědní disciplína se soustředí na objasnění výchovného procesu, „který zohledňuje specifický historický, kulturní, osobní a sociální kontext výchovné situace.“¹²⁶

¹²⁴ Lorenzová, 2001, s. 293.

¹²⁵ Kraus, 2017, s. 63-64.

¹²⁶ Lorenzová, 2017, s. 48.

Profese sociálního pedagoga není v českém školství či systému sociální práce oficiálně zavedena. Jsou to „profesionálové bez profese“. Absolventi oboru se však mohou uplatnit jako vychovatelé, pedagogové volného času a asistenti pedagoga podle zákona o pedagogických pracovnících. Podle zákona o sociálních službách jsou bráni podobně jako sociální pracovníci. Mohou se tedy uplatňovat „v širokém spektru pomáhajících povolání v sociálních službách a ve vzdělávání.“¹²⁷

Z výše popsané definice plyne, že cílovou skupinou nejsou jen děti a mládež, ale i dospělí a senioři, a proto sociální pedagogové pracují také s osobami bez domova, které potřebují podat pomocnou ruku v rámci osvojení kompetencí, nezbytných pro reintegraci do společnosti, ze které byli z různých důvodů vyloučeni. Sociálně pedagogická pomoc lidem bez domova spočívá hlavně v edukaci, rozvoji kompetencí a znalostí, které mohou využít k reintegraci, a v jejich provázení a psychická podpora na této dlouhé a náročné cestě.¹²⁸ „Cílem sociální pedagogiky je sledovat blaho či prospěch subjektu, rozvíjet jeho možnosti a vůli, což je cíl pedagogické povahy; smyslem sociálně výchovné pomoci je tedy vzbuzení vůle k převzetí odpovědnosti (pomoc ke svépomoci), ochrana a rekonstrukce člověka i jeho duchovního okolí.“¹²⁹

Mezi cíle sociální pedagogiky také patří předcházení sociálních konfliktů mezi jedinci, skupinami a většími sociálními celky a napomáhat jejich řešení,¹³⁰ tzn. že sociálně pedagogická pomoc by měla přispívat k řešení konfliktu či nepochopení mezi lidmi bez domova, kteří tvoří velmi různorodou skupinu a řeší mnoho různých problémů a situací, a společností, která se nedokáže vžít do komplikovanosti a náročnosti jejich situace a která často nechápe hloubku jejich problémů, včetně těch, které jsou spojeny se sociálním systémem, který nefunguje tak, jak by měl. Naproti tomu sociální pedagogové nabízejí těmto lidem přijetí a porozumění: „Východiskem sociálně pedagogické pomoci není primárně adaptace a normalizace, ale vztah založený na porozumění, respektu a uznání. Při práci s klienty (dětmi i dospělými) jde o pedagogický cíl, jímž je vzbuzení vůle k převzetí odpovědnosti („pomoc ke svépomoci“) za vlastní život.“¹³¹ Nestačí jen, aby se lidé bez

¹²⁷ Lorenzová & Komárková, 2019, s. 88.

¹²⁸ Lorenzová, 2001, s. 293.

¹²⁹ Lorenzová, 2017, s. 50.

¹³⁰ Lorenzová, 2001, s. 293.

¹³¹ Lorenzová, 2018, s. 21.

domova adaptovali na pravidla většinové společnosti, zároveň je třeba, aby se společnost více zaměřila na jejich přijetí a na takové změny, které ona sama musí podstoupit, aby nedocházelo k jejich systémovému znevýhodňování.

Do sociálně pedagogické pomoci patří zejména „*formování optimálního životního způsobu, utváření zdravého životního stylu, facilitace socializace, intervence do procesů socializace, obnova normality, reedukace, resocializace, výchovná pomoc a podpora při zvládnání životních situací nebo pomoc při řešení krizí...Zároveň se objevuje představa, že sociální pedagogika aspiruje na to, aby svou činností intervenovala do prostředí a zlepšila podmínky, kde jedinec, skupina nebo komunita žijí.*“¹³² Klíčovým úkolem sociální pedagogiky je tedy také změna současné sociální politiky a názorů a sociálních stereotypů většinové společnosti na lidi bez domova.

Sociálně pedagogická pomoc vychází z konkrétní situace, kterou daní jedinci řeší a která často vzniká jako reakce na strukturu a konflikty společnosti, která má zároveň vysoká očekávání vůči svým občanům. Sociálně pedagogická pomoc zahrnuje **výchovnou pomoc, pomoc v životních situacích, pomoc při řešení krizí a pomoc ke svépomoci**. Je zde dán důraz na **rozvoj kompetencí, sociální kreativity a na aktivizaci sil klientů**, kteří jsou vedeni k aktivitě a odpovědnosti za vlastní rozhodnutí a svůj život.¹³³

Z výše uvedených konceptů sociální pomoci se budu blíže zabývat pomocí ke svépomoci a pomocí v životních situacích. **Pomoc ke svépomoci** se soustředí na posílení klientovi vlastní kompetenci zvládnout svou situaci a převzetí zodpovědnosti za vlastní život a svá rozhodnutí. Jedná se tedy o proces učení s účelem podpořit a rozvíjet kompetenci ke zvládnání nároků života, což má vést k sociální integraci daných ohrožených jedinců. Podněcuje se přitom lidský růst, prohlubuje vědomí sociální a kulturní reality. Všechny tyto činnosti, které probíhají nedirektivní formou mají za cíl v lidech rozvinou snahu po svépomoci.¹³⁴

Dalším konceptem sociálně pedagogické pomoci je **pomoc v životních situacích**. „*V popředí sociální pedagogiky chápáné jako „pomoc v životních situacích“ stojí široké pojetí sociálně pedagogické pomoci jako poskytování konkrétní služby (např. prostřednictvím*

¹³² Lorenzová & Komárková, 2019, s. 92.

¹³³ Lorenzová, 2017, s. 116.

¹³⁴ Lorenzová, 2017, s. 45.

různých podob poradenství, psychosociální péče a asistence). Přístup se soustřeďuje na reálnou konkrétní problematickou situaci a snaží se o její řešení.“¹³⁵ Životní situace zahrnují velké množství různých obtíží každodenního života, ve kterých dotyčný jedinec potřebuje pomoc při jejich zvládnutí a hledání řešení. U klientů, tedy také u lidí bez domova, je vždy třeba brát v potaz subjektivitu chápání situace, neboť situace je žita právě a pouze jen jejím účastníkem, nedá se tedy generalizovat. Tato pomoc je proto chápána více jako nedirektivní doprovázení než direktivní podpora, stejně jako u konceptu pomoc k svépomoci.¹³⁶

4.2 Sociální rehabilitace

V této podkapitole se chci věnovat sociální rehabilitaci (SR), která je primárně vnímána jako pomoc pro lidi se zdravotním postižením, ale v Zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, cílová skupina není specifikována, proto se dá využít i pro účely mé diplomové práce. Vysvětlím, co to je, jaké má cíle, s jakými klienty pracuje a co do ní patří.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 70 definuje sociální rehabilitaci jako *„soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí.“¹³⁷ Jedná se o sociální službu poskytovanou ve formě terénní, ambulantní i pobytové v centrech sociálně rehabilitačních služeb lidem, kteří potřebují pomoc či podporu se začleněním do společnosti. Z definice vidíme, že cílem SR je, aby se klienti osamostatnili, což může znamenat právě získání příležitosti k tomu, aby se naučili dovednostem a schopnostem potřebným k získání a udržení zaměstnání, které je nezbytným předpokladem jejich integraci do společnosti. „Sociální rehabilitace tedy vždy směřuje k samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, kdy alternativním způsobem využívá zachovaných schopností a potenciálu, popř. rozvíjí kompetence nové.“¹³⁸*

¹³⁵ Lorenzová & Komárková, 2019, s. 90.

¹³⁶ Lorenzová & Komárková, 2019, s. 90.

¹³⁷ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

¹³⁸ Model sociální služby Sociální rehabilitace [b.r.], s. 3.

Způsoby, jakými dochází k cílům SR, leží v rozvoji schopností, dovedností a návyků, které by bylo možné pedagogicky označit jako rozvoj klíčových životních kompetencí. SR lze chápat nejen jako sociální službu, ale také jako praktiku sociální pedagogiky.¹³⁹

Cílová skupina, není zákonem specifikována, ale zpravidla se soustředí na osoby se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního (chronického) postižení, avšak patří do ní i osoby v krizi, kam spadají lidé bez domova. Všechna zařízení, která poskytují sociální rehabilitaci jako sociální službu, musí být vedena v registru sociálních služeb, kde má každé zařízení specifikovanou cílovou skupinu.¹⁴⁰

Klienti mají možnost prostřednictvím konkrétních smysluplných činností udržovat, rozvíjet a získávat dovednosti, schopnosti a návyky, které jim slouží pro zlepšení pracovních návyků a dovedností (např. denní režim, zodpovědnost za pravidelnou docházku, soustavná pracovní činnost, komunikace s nadřízenými) a které jsou potřebné k získání a udržení práce v budoucnu.¹⁴¹ S klienty pracují sociální pracovníci a pracovní terapeuti, což jsou experti z praxe na danou specifickou činnost, jako je např. prodej streetpaperu (novin či časopisů prodávaných na ulici), vaření či pomocné práce v kuchyni, obsluhování v restauračním zařízení či kavárně, pomoc při prodeji a úklid v rámci sociálního šatníku, kreativní práce v terapeutické dílně, úklidy veřejných prostranství, sbírání odpadků apod. Tyto činnosti slouží pro klienty jako práce. Mají stejné zodpovědnosti, jako kdyby byli zaměstnání, a hrozí jim ukončení služby, pokud by nedodržovali pravidla stanovená při jejich přijetí.¹⁴²

Kromě pracovních činností nabízí tato služba také sociální poradenství, což obsahuje pomoc při uplatňování práv (například zažádání o sociální dávky) a při obstarávání osobních a pracovních záležitostí (například hledání bydlení, pracovních možností). Dále se jedná o vzdělávací, výchovné a aktivizační činnosti (například výuka práce na počítači, tvorba životopisu), zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu a dalších činností vedoucích k resocializaci (například vaření, používání domácích spotřebičů).¹⁴³

¹³⁹ Sociální rehabilitace (§ 70) a sociálně terapeutické dílny (§ 67) [2012].

¹⁴⁰ Sociální rehabilitace (§ 70) a sociálně terapeutické dílny (§ 67) [2012].

¹⁴¹ DMT, 2018b, s. 2.

¹⁴² Sociální rehabilitace, © 2020.

¹⁴³ Model sociální služby Sociální rehabilitace [b.r.], s. 4-5.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, přesně specifikuje v § 35 základní činnosti, které poskytuje sociální rehabilitace v rozsahu konkrétních úkonů. Jedná se o „a) *nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování; b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím; c) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti; d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí*“ a dále v případě, že se jedná o formu služby v centrech sociálně rehabilitačních služeb, kde klienti bydlí po určitou dobu, vyhláška ještě rozeznává další základní činnosti: „e) *poskytnutí ubytování; f) poskytnutí stravy; g) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.*“¹⁴⁴

Z těchto všech základních činností je pro lidi bez domova v rámci možností sociálních pedagogů nejvíce potřebné se soustředit na činnost b) a c). Činnost b) obsahuje tyto konkrétní úkony: „1. *doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět, 2. nácvik schopnosti využívat dopravní prostředky, 3. nácvik chování v různých společenských situacích, 4. nácvik běžných a alternativních způsobů komunikace, kontaktu a práce s informacemi.*“¹⁴⁵ Z těchto úkonů je pro lidi bez domova prospěšný hlavně nácvik chování v různých společenských situacích, kdy pro účely této diplomové práce by se jednalo o situace na pracovišti, nebo týkající se zaměstnání, což může být např. pohovor, komunikace s úřednicemi na úřadu práce, komunikace se zákazníky apod. Činnost c) obsahuje úkon: „1. *upevňování získaných motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.*“¹⁴⁶ V tomto případě by se mohlo uvažovat o praktickém vzdělávání, tedy edukaci v oblasti určitých pracovních činností, jako je např. vaření, tvorba výrobků k prodeji, prodej na trzích, ale i tvorba životopisu, hospodaření s využitím finanční gramotnosti. V případě pobytové formy by se vyřešilo i to, že klienti nemají domov, a mohla by se s nimi navázat užší spolupráce, kde by se klienti učili nejen jak doma hospodařit, vařit, dělat domácí práce, ale také sdílet prostor s ostatními spolubydlícími, žít šetrným způsobem atd. Zatím jsem se však u nás nesetkala s pobytovou formou této služby určenou pro lidi bez domova.¹⁴⁷

¹⁴⁴ Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

¹⁴⁵ Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

¹⁴⁶ Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

¹⁴⁷ Sociální rehabilitace (§ 70) a sociálně terapeutické dílny (§ 67) [2012].

4.3 Komunitní práce

Komunitní práce je činnost vedená profesionály, která dává prostor pro lidi se sejit a společně řešit vlastní problémy. Komunita je chápána jako „*sociální útvar charakterizovaný jednak zvláštním typem sociálních vazeb uvnitř, mezi členy, jednak specifickým postavením navenek, v rámci širšího sociálního prostředí.*“¹⁴⁸ Komunitní práce je vedená komunitním pracovníkem, který funguje jako organizátor komunity, avšak ne jako samozvaný vůdce komunity, který by rozhodoval o jejím dalším počínání. Komunitní pracovník funguje jako mediátor, motivátor či facilitátor a zajišťuje bezpečné prostředí a spojení s normami a zákony většinové společnosti.¹⁴⁹

Na rozdíl od sociálních služeb, které mají jasně dané cíle a postupy, komunitní práce má volnější režim a samotní pracovníci neurčují, jaké řešení využít, o tom rozhodují klienti mezi sebou, kteří nejlépe rozumí své situaci.¹⁵⁰ Komunitní práce postupuje dle principů sociální pedagogiky, hlavně konceptu pomoc ke svépomoci, protože se soustředí na posílení kompetence klientů situaci vyřešit ve skupině, komunitě.¹⁵¹ Náplň práce komunitního pracovníka je: „*mluvit s lidmi a vytvářet aktivní skupiny, odborně zkoumat situaci, nebo využívat existujících znalostí, hledat společná řešení s lidmi z aktivních skupin, společně řešit problémy a zapojovat do aktivit další lidi.*“¹⁵²

Komunitní práce je vykonávána v komunitních centrech, která jsou registrována jako sociální služba podle zákona o sociálních službách a fungují často pod záštitou církve, neziskové organizace či místní samosprávy. Organizují se zde společné komunitní schůze, aktivizační činnosti a také společenské akce (vzdělávací i zábavné). Tato centra mohou mít určitou cílovou skupinu, ale zároveň pracují i s širší veřejností.¹⁵³ V komunitních centrech se scházejí pravidelně občané, projednávají zde společný postup při řešení určité problematiky, která se nějak dotýká jejich každodenního života.¹⁵⁴ I v moderní době se často pracuje s komunitou, která je daná místem, kde se snaží komunitní pracovníci podpořit sousedské

¹⁴⁸ Keller, 1996, s. 512.

¹⁴⁹ Tožička a Uhlová, [2018], s. 5.

¹⁵⁰ Tožička a Uhlová, [2018], s. 5.

¹⁵¹ Lorenzová, [2017], s. 45.

¹⁵² Tožička a Uhlová, [2018], s. 5.

¹⁵³ Keller, 1996, s. 514.

¹⁵⁴ Tožička & Uhlová, [2018], s. 5.

vztahy, které se již tolik nevytváří ve větších městech, kde došlo „k přerušení dříve obvyklého spojení prostorové blízkosti a zájmové spřízněnosti“. ¹⁵⁵

4.4 Sociální podnikání

Sociální podnikání je druh výdělečné činnosti jednotlivců či organizací, která spojuje ekonomické a sociální aspekty. Generuje zisk a zároveň je prospěšné dané lokalitě tím, že má obecně prospěšné cíle a pozitivní dopady na společnost či komunitu. Jeho organizační formou je sociální podnik. „Základním principem provozování sociálních podniků je ekonomická soběstačnost, stejně jako společenská odpovědnost. Sociální podnik se podílí na řešení problémů místní komunity (či společnosti v daném kraji).“ ¹⁵⁶

Sociální podnik má zpravidla právní formu družstva či společnosti s ručením omezeným. Funguje jako férový zaměstnavatel, tzn. že nediskriminuje zdravotně či sociálně znevýhodněné, a naopak je cíleně vyhledává a zaměstnává, čímž posiluje jejich sociální reintegraci či zabraňuje jejich sociálnímu vyloučení. V rámci sociálního podnikání se podporuje inovaci, realizaci prospěšných projektů, vzdělávání svých zaměstnanců a zapojení zaměstnanců do rozhodování o činnostech daného podniku, čímž klasické pracovní prostředí se blíží prostředí komunitního rázu. To, že je sociální podnik výdělečný, mu slouží k financování vlastní činnosti a rozvoji svých zaměstnanců, avšak při jejím založení je třeba využít počáteční investice (např. z fondu EU). Aby sociální podnik dosáhl finanční soběstačnosti, musí mít jasně daný obchodní plán a konkurenceschopný podnikatelský záměr. Zdravotně či sociálně znevýhodnění zaměstnanci zahrnují: dlouhodobě nezaměstnaní (v evidenci úřadů práce déle než 1 rok), osoby se zdravotním hendikepem, osoby pečující o osobu blízkou osoby po výkonu trestu, osoby bez přístřeší, osoby se zkušeností se závislostí na návykových látkách, oběti domácího násilí, osoby komerčně zneužívané, mládež a mladí dospělí. Příklady dobré praxe poukazují na to, že tyto zaměstnanci si práce váží, jsou loajální a poctiví. ¹⁵⁷

¹⁵⁵ Keller, 1996, s. 514.

¹⁵⁶ Trčka, [2014], s. 5.

¹⁵⁷ Trčka, [2014], s. 5.

5 Výzkumné šetření

Tato diplomová práce si klade za cíl popsat a analyzovat možnosti sociálně pedagogické pomoci lidem bez domova. V rámci tohoto zaměření jsem se rozhodla realizovat kvalitativní výzkumné šetření, které by tuto problematiku prozkoumalo více do hloubky a přispělo tak k pochopení vybraných aspektů problematiky.

5.1 Formulace výzkumného problému, cíle výzkumu, a výzkumných otázek

Z teoretických východisek práce plyne, že pro lidi bez domova je velkým problémem udržet a obnovit svoje pracovní návyky a nalézt odpovídající zaměstnání. Mnohdy se tuto obtíž podaří vyřešit až s využitím postupů a metod sociální rehabilitace. Problém, který mě v této souvislosti zajímá, je, zda je v rámci sociální rehabilitace poskytována lidem bez domova sociálně pedagogická pomoc a jak je subjektivně prospěšnost této pomoci vnímána klienty a pracovníky těchto služeb. Cílem výzkumného šetření je proto zjistit, k jaké sociálně pedagogické pomoci lidem bez domova dochází v rámci sociální reintegrace a jak je hodnocena jednotlivými aktéry v rámci její prospěšnosti.

V souladu s cílem práce byla zvolena hlavní výzkumná otázka, kterou sytí a významově konkretizují 4 dílčí výzkumné otázky.

HVO: Jak v praxi vypadá a jak je hodnocena sociálně pedagogická pomoc, kterou poskytují sociální zařízení lidem bez domova v rámci sociální reintegrace?

DVO 1: Jaké jsou integrační obtíže lidí bez domova?

DVO 2: Jaká sociálně pedagogická pomoc je poskytnuta lidem bez domova?

DVO 3: Jak reflektují vybraní lidé bez domova prospěšnost této pomoci pro jejich reintegraci do společnosti?

DVO 4: Jak hodnotí integrační potenciál u klientů pracovníci sociálních zařízení, kteří s nimi pracují?

5.2 Výzkumný design, metoda sběru a zpracování dat

Vzhledem k charakteru práce, která má za úkol zjistit, k jaké sociálně pedagogické pomoci lidem bez domova dochází v rámci sociální rehabilitace a jak reflektují lidé bez domova a pracovníci integračních center jejich prospěšnost, jsem se rozhodla pro realizaci výzkumného šetření zvolit **kvalitativní výzkumný design**. Jeho účelem je „za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu.“¹⁵⁸ Kvalitativní výzkum povoluje větší svobodu a flexibilitu při analýze, která toleruje víceznačnost.¹⁵⁹

Jak plyne z výzkumných otázek, šetření se orientuje na klienty určité formy sociálně pedagogické pomoci v rámci sociální reintegrace (skupina A), a na pracovníky zařízení, která tuto pomoc poskytují (skupina B). Jelikož se jedná o kvalitativní výzkum, rozhodla jsem se pro sběr dat využít **polostrukturovaného rozhovoru (interview)**. Tento výzkumný nástroj v sobě spojuje vybrané charakteristiky strukturovaného rozhovoru a volného rozhovoru: „některé pasáže (okruhy) jsou ponechány více na tazateli, včetně samotného znění a pořadí otázek, jiné části naopak mohou mít plně strukturovanou formu a vyžadujeme u nich po tazateli striktní dodržení pořadí a znění otázek“.¹⁶⁰ Rozhovor s informanty A budou detailnější, tím pádem i delší, protože se mi v první řadě jedná o vlastní zhodnocení služeb a zkušeností se sociální reintegrace, teprve v druhé řadě zjišťuji pohled na prospěšnost či efektivitu těchto činností lidmi, kteří jsou zaměstnání v jejich službách. Zároveň mě i zajímá názor pracovníků na vybrané klienty a určité zhodnocení jejich spolupráce a dosažených výsledků.

Polostrukturovaný rozhovor vyžaduje předem připravené schéma, které specifikuje okruhy otázek. Schéma rozhovorů s informanty A se bude pohybovat kolem témat spojených s třemi dílčími otázkami: DVO1, DVO2 a DVO3, zatímco schéma rozhovorů s informanty B se bude týkat témat odpovídajících na otázku DVO 4. Z výše napsaného vyplývá, že interview druhé části výzkumu bude méně obsáhlé, zároveň se bude týkat menšího počtu respondentů, protože v několika případech budu využívat více klientů z jedné organizace a z každé organizace mi stačí využít pouze rozhovor s 1 pracovníkem.

¹⁵⁸ Švaříček & Šedřová, 2007, s. 17.

¹⁵⁹ Řiháček, Čermák & Hytych 2013, s. 139.

¹⁶⁰ Miovský, 2006, s. 159.

Pro účely výzkumu jsem na základě HVO a DVO vypracovala 4 okruhy hlavních tazatelských položek, které tvořily základní scénář rozhovoru a uváděly základní témata rozhovoru. Každá z těchto čtyř hlavních položek obsahuje sadu podotázek. DVO1 je sycena 1., 2. a 3. okruhem hlavních tazatelských položek, DVO2 je sycena 5., 6., a 7. okruhem hlavních tazatelských položek, DVO3 je sycena 4. okruhem hlavních tazatelských položek, a DVO4 je sycena 8. okruhem hlavních tazatelských položek. Protože mám 2 skupiny informantů, rozlišuji také 2 typy rozhovorů s různými sadami otázek: A – rozhovor s klientem a B – rozhovor s pracovníkem. Sady A a B jsem vypsala v následující tabulce.

Tabulka č. 2 - Struktura rozhovoru s informanty

Sada otázek A - klienti	Sada otázek B - pracovníci
ÚVOD	ÚVOD
Souhlasíte s tím, že budu rozhovor nahrávat?	Souhlasíte s tím, že budu rozhovor nahrávat?
Souhlasíte s tím, že informace a útržky z rozhovoru použiji v mé diplomové práci bez užití vašeho jména, tedy čistě anonymně?	Souhlasíte s tím, že informace a útržky z rozhovoru použiji v mé diplomové práci bez užití vašeho jména, tedy čistě anonymně?
1. Jaké jsou základní informace o informantovi a jeho zkušenosti s životem na ulici?	6. Jaký je pracovní background informanta.
Kolik je Vám let?	Kolik je Vám let?
Jak dlouho jste/jste byl na ulici?	Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
Co způsobilo, že jste se dostal na ulici?	Kde pracujete a jaká je vaše pozice?
Jakou sociální a jinou pomoc jste využíval/využíváte?	Jak dlouho v tomto zařízení pracujete?
	Máte ještě jinou pracovní zkušenost se stejnou cílovou skupinou?
2. Jaké jsou pracovní předpoklady a kompetence informanta A?	7. Jaký je pracovní background informanta B?
Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?	Jaké služby poskytuje organizace, kde pracujete?
V jakém oboru jste vyučen/a?	S kolika klienty ročně přibližně pracujete?
Jaké práce či povolání jste v minulosti vykonával/a?	Jak byste popsal svou pracovní náplň?
Jste v současné době zaměstnán/a?	Kdo dále v rámci Vaší služby pracuje s klienty a jaká je jeho náplň práce?
Kdy jste byl naposledy zaměstnán/a?	Jaké činnosti či služby poskytujete klientům, které napomáhají k získání pracovních kompetencí?
Jak byste popsal Váš (v té době) současný zdravotní (fyzický i duševní) stav?	Co je učíte v rámci vaší služby?
3. Jaké překážky má informant v získání a udržení zaměstnání a bydlení?	8. Jaké je informantovo zhodnocení situace klientů a jejich možného progresu?

Setkáváte se s nějakými překážkami, které Vám brání v tom sehnat si a udržet si zaměstnání? (konexe, zázemí, bezpečnost, motivace, exekuce, vysoká nezaměstnanost)	Jaký program nebo činnosti využívají klienti v rámci vašeho zařízení?
Má na hledání a udržení zaměstnání vliv Váš zdravotní stav případně jiná omezení?	Jak se Vám pracuje s klienty v rámci sociální reintegrace/....?
Co dále Vám brání v tom sehnat si a udržet si zaměstnání?	S jakými obtížemi se u klientů setkáváte?
Setkáváte se s nějakými překážkami, které Vám brání v tom sehnat si a udržet si bydlení?	V čem vidíte negativní stránky klientů v rámci činností sociální reintegrace/...?
Má na hledání a udržení bydlení vliv Váš zdravotní stav případně jiná omezení?	V čem vidíte pozitivní stránky klientů v rámci činností sociální reintegrace/...?
Co dále Vám brání v tom sehnat si a udržet si bydlení?	Jak byste zhodnotil šance klientů znovu získat práci?
	Jak byste zhodnotil šance klientů znovu získat bydlení?
4. Jaké jsou vlastní zkušenosti informanta se službami v rámci sociální reintegrace?	9. Jaké je informantovo zhodnocení prospěšnosti dané služby rámci sociální reintegrace?
Jaké činnosti v rámci sociální reintegrace/..... děláte a jak dlouho?	Jak se Vám pracuje obecně s klienty v rámci sociální reintegrace/....?
Jak probíhá klasický den v rámci služeb sociální reintegrace/.....?	Jak Vám přijdou klienti motivovaní ve smyslu získání zaměstnání?
Jaké další činnosti jste dělal v rámci sociální reintegrace/.....?	Co Vám vaše práce dává?
Jak byste hodnotil svoji zkušenost s těmito činnostmi a službami?	V čem si myslíte, že by se mohly zlepšit činnosti nabízené sociální reintegrace/...?
5. Jaké je zhodnocení prospěšnosti služeb v rámci sociální reintegrace informantem S1?	
Jak se Vám služby sociální reintegrace líbí/...?	
Považujete služby sociální reintegrace líbí/... pro sebe za užitečné?	
Co se učíte v rámci sociální reintegrace a co Vám to přináší?	
Jak můžete, dle Vašeho názoru, využít znalosti, schopnosti či dovednosti získané v rámci sociální reintegrace/.... v klasickém pracovním prostředí?	
S čím v rámci služeb sociální reintegrace/.... nejste spokojený/á?	
V čem si myslíte, že by se mohly zlepšit činnosti nabízené v rámci sociální reintegrace/....?	
ZÁVĚR	ZÁVĚR
Chcete ještě něco doplnit?	Chcete ještě něco doplnit?

Rozhovory byly nahrány na mobilní telefon a tyto audio nahrávky jsem přesunula do mého osobního notebooku, následně jsem je poslouchala a přitom transkribovala, tedy přepisovala do Microsoft Wordu. Pokud v rozhovoru došlo k vyšínutí od tématu, tuto část jsem nepřepisovala, a dala jsem do závorky čas, jak dlouho jsem vynechala. Po přepisu následoval tisk a analýza rozhovorů, která probíhala pomocí označování textu barevnými zvýrazňovači a hledáním kódů a vhodných fragmentů rozhovoru, které jsem posléze popsala ve výsledcích výzkumného šetření. Jelikož rozhovory mají osobní charakteru a jsou velmi dlouhé, tak jsem se rozhodla, že jejich doslovné prepisy nebudou součástí diplomové práce s výjimkou jednoho rozhovoru, který je uveden jako **Příloha č. 2**.

Data byla zpracována prostřednictvím postupů **otevřeného kódování a kategorizace**, které jsou součástí metody zakotvené teorie (*Grounded Theory*). Tato metoda se využívá v kvalitativním výzkumu při analýze dat získaných různými metodami a lze v jejím rámci „využívat různých přístupů v samostatné analýze“.¹⁶¹ Otevřené kódování slouží jako operace, při níž zjištěné údaje byly analyzovány za pomoci tužky, papírů a barevných fixů a spojeny novými způsoby tak, že došlo k odkrytí skrytých významů. Při analýze se vytvořily kódy neboli pojmy, které „zachycují ‚esenci‘ konkrétních analyzovaných událostí či jevů“¹⁶², a poté následovala kategorizace, kdy se kódy zařadily do mnou vytvořených kategorií, které jsou významově nadřazeny těmto kódům. Následně během interpretace dat jsem využila techniku „**vyložení karet**“, což je způsob reportování výsledků založených na otevřeném kódování, při němž jsem seznam kódů uspořádala do obrazce či linky a na základě tohoto uspořádání sestavila text k převyprávění obsahu dle daných kategorií.¹⁶³

5.3 Charakteristika výzkumného vzorku

Výzkum byl proveden s pracovníky a klienty ze 3 různých typů zařízení (1 komunitní centrum, 2 sociální podniky a 2 sociální rehabilitace), které dohromady tvořilo 5 zařízení:

- Zařízení 1: Sociální rehabilitace Domu Matky Terezy (typ zařízení: sociální rehabilitace)
- Zařízení 2: Přestupní stanice (typ zařízení: sociální podnik)

¹⁶¹ Miovský, 2006, s. 226.

¹⁶² Řiháček, Čermák & Hytych, 2013, s. 48.

¹⁶³ Švaříček & Šedřová, 2007, s. 226.

- Zařízení 3: Bistro Střecha (typ zařízení: sociální podnik)
- Zařízení 4: Komunitní centrum Žitná (typ zařízení: komunitní centrum)
- Zařízení 5: Nový Prostor (typ zařízení: sociální rehabilitace)

První zařízení se nachází v Hradci Králové a ostatní v Praze. Na zařízení budu v textu odkazovat dle jejich čísla, např. Zařízení 3 znamená Bistro Střecha. V následujících podkapitolách tyto zařízení a jejich služby popíšu, následně se zaměřím i na charakteristiku všech 10 informantů.

5.3.1 Zařízení 1 – Sociální rehabilitace Domu Matky Terezy

Zařízení 1 je sociální středisko Dům Matky Terezy, které spadá pod Oblastní charitu Hradec Králové. U tohoto zařízení jsem se konkrétně zabývala jen jednou její službou, a to sociální rehabilitací. Dům Matky Terezy (dále DMT) zahrnuje čtyři registrované služby: azylový dům, noclehárnu a nízkoprahové denní centrum s ambulantní i terénní formou a sociální rehabilitací.¹⁶⁴ Dům Matky Terezy se nachází na adrese U Mostku 472/5, 503 41 Hradec Králové.¹⁶⁵ V roce 1991 zde byl vystavěn azylový dům pro muže bez domova. Po vzniku Oblastní charity Hradec Králové 1. června 1992 byl do ní azylový dům začleněn. Roku 2004 se postavila nová budova a byla oficiálně zahájena činnosti DMT. Navázalo se na činnost původního azylu a rozšířil se tak kapacita i komplex služeb.¹⁶⁶ Služba sociální rehabilitace započala roku 2008 a nabízí čtyři pravidelné pracovní činnosti: vaření v kuchyni, práce v sociálním šatníku, práce v kreativní dílně, prodej časopisu Nový Prostor; a jedna příležitostní pracovní činnost, kterou je úklid Pouchova, u které platí trochu jiná pravidla a dále se jí nebudeme zabývat. Z těchto činností jsou všechny nevýdělečné, kromě prodeje časopisu Nový Prostor, kde klienti dostávají motivační odměnu ve výši poloviny ceny časopisu, který prodají (viz Zařízení 5). Sociální pracovník je k zastížení pondělí až pátek od 8 do 15:30 ve své kanceláři v DMT.¹⁶⁷ V rámci sociální rehabilitace poskytuje služby zhruba 50 klientům ročně a kapacita klientů je 30 lidí za den.¹⁶⁸

¹⁶⁴ Oblastní charita Hradec Králové, © 2020.

¹⁶⁵ Sociální rehabilitace, © 2020.

¹⁶⁶ Oblastní charita Hradec Králové, © 2020.

¹⁶⁷ Sociální rehabilitace, © 2020.

¹⁶⁸ Rozhovor s informantem 1B

Klienti a zaměstnanci

Klientelu sociální rehabilitace tvoří lidé bez přístřeší, lidé obtížně zaměstnatelní a lidé ohrožení sociálním vyloučením, kteří jsou motivováni svou situací změnit a chtějí se zapojit do nějaké pracovní činnosti, zlepšit své pracovní návyky, které vedou k samostatnosti klienta. Někteří klienti jsou dlouhodobě nemocní, invalidní, proto nemohou najít práci, a na živobytí jim nestačí sociální dávky. Někteří si nevypěstovali potřebné dovednosti a návyky do života a pro vykonávání práce.¹⁶⁹ Své klienty vedoucí sociální pracovník vybírá pečlivě, aby byli motivováni vnitřně změnit svůj život. K zařazení do pracovní činnosti není třeba předchozí praxe, činnosti jsou vybírány tak, aby zde nebyla přílišná odpovědnost či namáhavost, která by vedla k demotivaci. V rámci sociální rehabilitace pracuje jeden vedoucí sociální pracovník, se kterým jsem vedla rozhovor, a tři pracovníci v sociálních službách, nazývaní také pracovní terapeuti, což jsou experti z praxe na danou práci, kteří poskytují přímou péči klientům. Vedoucí sociální pracovník koordinuje veškerou činnost jednotlivých pracovních činností, pracovníků a klientů, dále vede jednání se zájemci a vede s klienty individuální plánování a kontroluje plnění plánů.¹⁷⁰

Služby a cíle

Sociální rehabilitace DMT poskytuje sociální rehabilitace, tak i sociální poradenství, pokud se tak neděje v jiné službě DMT. V rámci sociálního poradenství se řeší hlavně oblast pracovní, kdy se klienti učí, jak si sami mohou najít práci či bydlení na internetu, je zde podpora zaměřená na samostatnost klienta. Sám sociální pracovník tak nehledá bydlení či práci místo klienta. Sociální rehabilitace má za cíl pomoci klientům získat a udržet pracovní a sociální kompetence, které vedou k běžnému způsobu života. K naplnění cíle dochází během pracovních činností za pomoci vzdělávání a nácviku činností. Mezi dílčí cíle patří poskytování podpory, posilování pracovních návyků, navíc i „*návyky spojené s bydlením, nebo návyky ze sociokulturního života*“¹⁷¹, vytváření podmínek pro zvyšování kompetencí klienta, podpora v nácviku pracovních činností, podpora spolupráce/práce ve skupině,

¹⁶⁹ Sociální rehabilitace – charakteristika služby, © 2020.

¹⁷⁰ Rozhovor s informantem 1B

¹⁷¹ Rozhovor s informantem 1B

tolerance ostatních pracovníků,¹⁷² učí klienty zodpovědnosti za svou docházku, simuluje pracovní podmínky normálního zaměstnání a nabízí možnost socializace. Vedlejším cílem je získání zaměstnání mimo DMT. Sociální rehabilitace DMT buduje v klientech samostatnost a učí je činnostem a schopnostem, které jsou praktické v každodenním životě.¹⁷³

Sociální rehabilitace nabízí pracovní terapii ve čtyřech pracovních činnostech: 1) prodej časopisu Nový Prostor a časopisu Adalbertin (různé sektory po Hradci Králové); 2) zapojení do chodu kuchyně a případné vaření obědů pod vedením pracovního terapeuta; 3) pomoc při výdeji, třídění, přebírání šatstva, nábytku a dalšího vybavení domácnosti v sociálním šatníku a úklid těchto prostor; 4) kreativní práce v dílně, např. tkaní na stavech, výroba svíček, mýdel.¹⁷⁴ Každá z těchto terapií poskytuje specifické služby závislé na činnostech, které klient v dané pozici dělá. Klienti mají jasně dáno, kterou službu, v jakou dobu navštěvují a musí tam docházet stejně, jako by se jednalo o běžnou práci. Pokud se třikrát neomluví a nepřijdou, je jim smlouva ukončena, jsou vyloučeni ze služby SR. Dále SR nabízí kurzy práce na počítači, pomoc při hledání práce a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí. SR také poskytuje veřejné služby ve formě úklidu prostor DMT pro lidi „zvenčí“.¹⁷⁵

Registrace nového klienta, individuální plánování

Sociální rehabilitace může být navazující či doplňkovou službou pro klienty azylového domu, nízkoprahového denního centra nebo z terénu, proto se skrze tyto služby zájemci o službu dozvídají o sociální rehabilitaci a jejích činnostech. V rámci jednání zájemce o služby se zjistí zájemcovy představy, jeho cíle a dohodne se, jaký harmonogram pracovní činnosti mu bude nabídnut a podepíše se smlouva o poskytování sociální služby. Smlouva obsahuje vše, co se během jednání dohodlo, k čemuž patří i přidělení klíčového pracovníka, který vykonává s klientem individuální plánování. *„Osobní plán jako takový hodnotíme jednou za 3 měsíce, ale v osobním plánu jsou dále terminované dílčí cíle, které jsou hodnoceny k datu uvedenému v osobním plánu, takže plán je neustále aktualizován, třeba každých 14 dní.“*¹⁷⁶

¹⁷² Sociální rehabilitace – charakteristika služby, © 2020.

¹⁷³ DMT, 2018c, s. 7-8.

¹⁷⁴ Sociální rehabilitace – charakteristika služby, © 2020.

¹⁷⁵ Rozhovor s informantem 1B

¹⁷⁶ DMT, 2018c, s. 10-12.

5.3.2 Zařízení 2 – Přestupní stanice

Zařízení 2 je sociální podnik Přestupní stanice, což je second hand obchod, který zaměstnává na poloviční úvazek lidi bez domova na pozici prodavače či prodavačky, a také poskytuje této cílové skupině zázemí, kde dostanou vodu, kávu a oblečení zadarmo.¹⁷⁷ Nachází se ve dvou pobočkách. Starší pobočka je na adrese Chelčického 17, 130 00 Praha 3 a novější na adrese Opatovická 7, 110 00 Praha 1. Otevírací doba obou poboček je pondělí až sobota 12:00 - 20:00.¹⁷⁸ Přestupní stanice byla založena 4.4.2017 a rozrostla se o novou pobočku teprve koncem února 2020, a pak hned se musela kvůli pandemii COVID-19 zavřít čili se dá jen odhadnout, kolika lidem bude poskytovat služby tento rok až se vše zaběhne do normálního provozu. Žižkovská pobočka v průměru poskytuje služby třem lidem celoročně a majitelka a vedoucí sociální pracovnice doufá, že by mohli zaměstnávat 6 až 8 klientů po celý rok.¹⁷⁹ Co se týče počtu lidí bez domova, kteří využívají některé ze služeb Přestupní stanice, tak odhadovaný počet je 2-3 lidi bez domova denně na 20 zákazníků-nakupujících.¹⁸⁰

Zaměstnanci

V Přestupní stanici zaměstnávají lidi bez domova, dále označované jako pracovníci-klienti, a lidi, kteří se touto problematikou zabývají, dále označování jako pracovníci. Mezi tyto pracovníky patří sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách či lidi, co mají zkušenost s prací s lidmi bez domova a vědí, jak funguje systém státní podpory a sociálních služeb pro lidi bez domova.¹⁸¹ Ti jsou na pozici vedoucích. Lidé bez domova začínají nejprve na pozici junior prodavačů s lehčí prací a nižší odpovědností. Později, když se zapracují, přecházejí na pozici senior prodavačů. V této pozici již mají více odpovědnosti, např. mohou být sami v prodejně, mají tedy zodpovědnost za celý obchod i za pokladnu. V pozici junior prodavač mohou pouze prodávat nebo uklízet obchod.¹⁸² Vedoucí sociální pracovnice mi sdělila, že lidem bez domova musí „poskytnout takový zázemí a takovej prostor, aby jako si tady nejdřív začali zvykat s tím, že k tomu patřej taky ...brutální voloviny, který k tomu patřej, a potom, až si to tady odžijou na nějakou normálnost toho běžného dění, tak už jsou i

¹⁷⁷ Přestupní stanice [b.r.].

¹⁷⁸ Přestupní stanice – kontakt [b.r.].

¹⁷⁹ Rozhovor s informantem 2B

¹⁸⁰ Rozhovor s informantem 2B

¹⁸¹ Rozhovor s informantem 2B

¹⁸² Rozhovor s informantem 2A

*stabilizovaní natolik, že si hledají tu druhou práci, a ta idea je, že si jako hledají tu druhou práci, kde potom, že tady jsou na půl úvazku, tam jsou taky na půl úvazku, tam si nabírají víc směn, tady naopak je tady pomalinku ubírají, až vlastně přecházejí tam naplno a my v tu chvíli nabíráme dalšího člověka a jedeme to samý kolečko znova.*¹⁸³ U prodáváčů se tedy jedná o pracovní smlouvu na poloviční úvazek, což znamená 3 dny v týdnu. Vedoucí jsou zaměstnaný většinou na plný úvazek, mají tedy šest dní práce. Mají na starost provozní činnost prodejny, a navíc mají pod sebou prodáváče, které zaškolují a jsou jim k dispozici, když potřebují řešit věci ohledně úřadů, bydlení nebo hledání další práce, či řešení různých osobních problémů. *„Idea je, že máme 4 vedoucí a 4 prodáváče, ta idea je, že ti 4 vedoucí a 4 prodáváči jsou mezi sebou propojení a mají mezi sebou směny, ale zároveň každá vedoucí je víc propojená se svým klientem a mají spolu užší bližší vztah,*“ avšak v současné době mají nedostatečný počet pracovníků - čtyři vedoucí a jednoho prodáváče. Každý prodáváč má svou primární vedoucí pracovníci, ale spolupracuje se všemi pracovníci. Role primární pracovníce funguje na podobné principu jako klíčový pracovník v sociální službě. Vedoucí mají také zodpovědnost za produkty, které se prodávají, tzn. že přebírají oblečení, určují, co je vhodné k prodeji a co se dá stranou pro lidi bez domova, do bedny zadarmo, naceňují oblečení a uskladňují ho.¹⁸⁴ Dále se také podílejí na marketingu, vytváří story na Instagramu, odpovídají na zprávy na Facebooku, objednávají limonády atd. Můžou se také podílet na organizaci workshopů či jiných akcí pro veřejnost. Posledním článkem je majitelka, která funguje také jako vedoucí sociální pracovník, koordinátor dobrovolníků, provozní manager, má na starosti ostatní vedoucí pracovníky, nábor, propagaci a organizaci komunitních akcí.¹⁸⁵

Služby a cíle

Přestupní stanice poskytuje zaměstnání a sociální poradenství pro lidi bez domova, a navíc i služby pro lidi bez domova, které nezaměstnává. *„Pro ty díky platformě Místní místním nabízíme voblečení, tam je taková krabice, kde se můžou brát cokoli zdarma, hygienu a když to jde, tak i jídlo a zároveň i základní sociální poradenství, když je tak mobily, SIM karty a nabíječky, nebo prostě základní služby, to, že prostě si můžou přijít, udělat si kafe, čaj, ohřát si jídlo...nabít si telefon, ...jen tak voda z kohoutku... A pro naše zaměstnance, tak tam*

¹⁸³ Rozhovor s informantem 2B

¹⁸⁴ Rozhovor s informantem 2A

¹⁸⁵ Rozhovor s informantem 2B

nabízíme jednak hlavně ty kontakty, kam potom dál je odkázat, když potřebují psychoterapeuta, když potřebují dluhovou poradnu, když potřebují na azylové dům.“¹⁸⁶

Tyto nabízené služby přitahují cílovou skupinu, avšak pracovníci si nepřejí, aby dlouho pobývala prostorách Přestupní stanice, protože by to odradilo zákazníky, což by protirečilo jejich primárnímu účelu, což je prodávat, aby mohli zaměstnávat. Zákazníci mohou také koupit „zavěšený kupón“, což funguje jako voucher pro člověka v nouzi, buď konkrétnímu anebo náhodnému bezdomovci, který přijde do obchodu po zakoupení voucheru.¹⁸⁷ Přestupní stanice funguje také jako komunitní prostor pro veřejnost, organizují se zde workshopy, přednášky, promítání. Také organizuje venkovní akce, např. cvičení jógy.¹⁸⁸

Nábor a “individuální plánování”

Potenciální klienti se o Přestupní stanici dozvídají přes jiné sociální služby, kde je odkážou na Přestupní stanici jako na ideální místo pro uzavření pracovního poměru. Klienti tedy sami přijdou a ucházejí se o práci. Pokud je volné místo, domluví se první schůzka, kde v pohovoru „*zjišťujem jejich situaci a kam se chtěj reálně posunout, a potom, když jako mají svůj konkrétní cíl*“¹⁸⁹, jak moc je motivovaný a co je třeba vyřešit, aby mohl nastoupit – např. bydlení se řeší předem, protože z ulice chodit do práce je velmi těžké až nemožné. Klient tedy musí být velmi motivován změnit svůj život. Hlavní podmínkou pro přijetí je to, že klient nemá aktivní závislost. V rámci Přestupní stanice existuje také určitá forma individuálního plánování, označované však jako motivační schůzky, a to kvůli negativním konotacím, které klienti můžou mít se slovním spojením „individuální plánování“, které zažité ze sociálních služeb. Zde se hovoří o tom, co klient potřebuje, kam se chce dostat, co chce zlepšit a s čím potřebuje pomoc. Nejčastěji se jedná o pomoc s hledáním bydlení, práce, nebo vybavením do bytu „*Každá naše vedoucí bude mít pod sebou toho svého klienta a bude s tím klientem jednou měsíčně, minimálně jednou měsíčně, ale tak ideálně, by měla jako pravidelnou schůzku, která se týká těch nezákladnějších oblastí, který my se snažíme, aby ten člověk v průběhu práce u nás si ošetřil nebo se v nich stabilizoval, což je teda hlavně bydlení, vztahy s rodinou, zdraví a další nějaká práce, což je spojeno třeba se splácením peněz, nebo s osobním oddlužením, nebo se splátkovým kalendářem, to jsou takový jakože, ve kterých se*

¹⁸⁶ Rozhovor s informantem 2B

¹⁸⁷ Rozhovor s informantem 2B

¹⁸⁸ Přestupní stanice [b.r.].

¹⁸⁹ Rozhovor s informantem 2B

*snažíme, aby si prostě ty lidi jakoby našli tu svoji stabilizaci a potom se díky tomu mohli posunout dál.*¹⁹⁰ V Přestupní stanici také mají povinnou pravidelnou supervizi pro všechny zaměstnance.¹⁹¹

5.3.3 Zařízení 3 – Bistro Střecha

Zařízení 3 je sociální podnik Bistro Střecha, což je veganské bistro a kavárna, které zaměstnává lidi bez domova nebo osoby po výkonu trestu na pozici obsluha na baru nebo jako pomocného kuchaře v kuchyni. Nachází se na adrese Milíčova 25, 130 00 Praha 3. Otevírací doba je pondělí až sobota 10-23 hod. Bistro bylo založeno Sociálním družstvem Střecha na konci roku 2017, jedná se tedy o *„družstevní vlastnictví, o chodu podniku rozhodujeme kolektivně a dle principu rovnosti. Každá zaměstnankyně a zaměstnanec má možnost po půl roce práce ve Střeše do družstva vstoupit.*¹⁹² Bistro Střecha zaměstnává přibližně 20 klientů ročně, ale mnoho z nich dlouho nevydrží. Zhruba šest lidí zde vydrží déle než 3 měsíce.¹⁹³

Zaměstnanci

Bistro Střecha zaměstnává jak lidi bez domova či osoby po výkonu trestu, které nepřesně můžeme nazvat jako pracovníky-klienty, tak i pracovníky, kteří nemají zkušenosti ani s jedním, hledají práci v gastronomii a mají sociální citění. Pracovníci i pracovníci-klienti se mohou stát členy družstva. Mezi pracovníky-klienty a pracovníky není finanční rozdíl, pracovníci-klienty se mohou sami rozhodnout, jestli chtějí mít jednodušší pozici „pomocníka“ či náročnější pozici „garanta“, který má větší zodpovědnost, má na starosti směnu a zaučuje nově příchozí. V současné době bistro zaměstnává 12 osob. *„7 lidí je nás v kuchyni, jako garantů i negarantů. Na baru jsou 4 lidi a pak ještě jeden kluk, kterej už jako nemá fyzicky už směny v bistru a řeší už jenom ty finance...a administrativu.*¹⁹⁴

Služby a cíle

Bistro Střecha poskytuje hlavně možnost férového zaměstnání, jedná se tedy o *„místo, který se snaží dát práci lidem, který většinou nikde jinde nikdo nechce a mít k nim nějaký*

¹⁹⁰ Rozhovor s informantem 2B

¹⁹¹ Rozhovor s informantem 2B

¹⁹² Střecha, © 2020.

¹⁹³ Rozhovor s informantem 3B

¹⁹⁴ Rozhovor s informantem 3B

*jako chápavej přístup.*¹⁹⁵ Na rozdíl od Přestupní Stanice zaměstnávají na neomezenou dobu čili hledají klienty na dlouhou dobu, protože se jedná o náročnou práci, pro kterou je třeba se zaučít. Druhotně poskytuje možnost sociálního poradenství ve věcech hledání bydlení, navázání kontaktu se sociálními službami. Navíc poskytuje podporu ve smyslu přátelské atmosféry, kde se mohou pracovníci-klienti svěřit s čímkoli a nebudou za to odsuzováni. Jelikož v Bistru nepracuje žádný vyškolený sociální pracovník, nemají tendenci směřovat ke standardům sociálních služeb a řeší se jen to, s čím „klient“ sám přijde.¹⁹⁶ Pro nezaměstnané lidi bez domova poskytuje stejně jako Přestupní stanice určité základní služby zdarma pod záštitou Místní Místním, mezi ně patří: možnost natočit si vodu, zalít nápoje či instantní polévky horkou vodou, možnost využití toalety, možnost nabití telefonu, možnost připojení se k internetu a možnost tzv. „zavěšené kávy“, kdy zákazník může koupit kupon na kávu pro náhodného člověka v nouzi.¹⁹⁷ Bistro Střecha také spolupracuje s organizací Rubikon a nabízí jedno pracovní místo hrazené Magistrátem hlavního města Prahy.¹⁹⁸

Nábor a „individuální plánování“

Bistro Střecha spolupracuje s různými sociálními službami, které jim doporučují potenciální zaměstnance. Při pohovoru se zajímají o sociální situaci klienta. Důvodem k propuštění je konzumace alkoholu nebo jiných drog, nebo získání tří „důtek“, které zaměstnanci mohou dostat za pozdní příchody, neomluvenou pracovní absenci. K tomu se vyjádřila jedna z pracovníků: *„ale většinou se to s těma lidma snažíme nějak vymyslet individuálně, snažíme se přijít na to, co se děje, co je ten důvod proč ten člověk jako nemůže přijít na tu směnu, a co by se muselo změnit, aby to jako fungovalo líp.“*¹⁹⁹ To znamená, že se snaží vycházet svým zaměstnancům vstříc, protože chápou, jak je těžké být na ulici a „dát si život do pořádku“. Žádné pravidelné schůzky ve stylu individuálního plánování s pracovníky-klienty neprobíhají, avšak pravidelně se konají schůzky družstevní.

¹⁹⁵ Rozhovor s informantem 3B

¹⁹⁶ Rozhovor s informantem 3B

¹⁹⁷ Sociální Bistro Střecha [b.r.].

¹⁹⁸ Rozhovor s informantem 3B

¹⁹⁹ Rozhovor s informantem 3B

5.3.4 Zařízení 4 – Komunitní centrum Žitná

Zařízení 4 je Komunitní centrum Žitná je centrum, kde probíhá komunitní práce. Spadá pod Farní Charitu Prahy 1 – Nové Město, jehož cílovou skupinou jsou ženy bez domova, ženy žijící v nedůstojných či nevyhovujících podmínkách, ženy ohrožené sociálním vyloučením. Kromě Komunitního centra Žitná je součástí Farní Charity Prahy 1 – Nové Město také nízkoprahové denní centrum pro ženy v nouzi a terénní program Máří. Tato charita byla založena roku 2001 a v roce 2017 se rozrostla o komunitní centrum.²⁰⁰ Celá charita se nachází na adrese Žitná 35, 110 00 Praha 1. Otevírací doba je pondělí až pátek 13:00-18:00. Komunitní centrum Žitná poskytuje „*činnosti výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.*“²⁰¹ Jeho primární skupinou jsou ohrožené ženy bez domova či ohrožené sociálním vyloučením, zároveň se zaměřuje i na „*bezpečné muže*“ bez domova či ohrožené sociálním vyloučením, což znamená neagresivní muži, aby se ženy cítili bezpečně. Jeho sekundární cílovou skupinu rozděl od nízkoprahového denního centra je místní komunita a širší veřejnost, která „*má možnost účastnit se našich pravidelných i nepravidelných aktivit, přednášek, výstav, koncertů, besed, atd.*“²⁰² Průměrně navštěvuje Komunitní centrum Žitná okolo 150 lidí ročně.²⁰³ Kapacita je 15 účastníků na pravidelné aktivity, která se může navýšit až na 60 návštěvníků při akcích pro veřejnost.²⁰⁴

Klienti a zaměstnanci

Farní Charita Prahy 1 – Nové Město se zaměřuje jen na ženy a komunitní centrum Žitná se jako jediné poskytuje nabídku služeb i pro tzv. „*bezpečného muže*“, „*což je muž, který nepreferuje vyloženě to mužský prostředí. Rád je v nějakém pestřejší prostoru a zároveň je důležité, aby tady nevznikaly nějaký pnutí mezi těma ženama, protože řada z nich má zkušenost s domácím násilím nebo prostě nějakou negativní zkušenost s muži, takže i proto vlastně je ten prostor otevřen mužům, aby získaly nějakou pozitivní zkušenost.*“²⁰⁵ Komunitní centrum je otevřeno i veřejnosti. V rámci Komunitního centra Žitná pracuje jedna vedoucí

²⁰⁰ Komunitní centrum Žitná, © 2020.

²⁰¹ Komunitní centrum Žitná – služby, © 2020.

²⁰² Komunitní centrum Žitná, © 2020.

²⁰³ Rozhovor s informantem 4B

²⁰⁴ *Vznik a rozvoj Komunitního centra Farní Charita Praha 1 – Nové Město* [2018], s. 5.

²⁰⁵ Rozhovor s informantem 4B

sociální pracovnice, která vede tým ostatních komunitních pracovníků a provoz komunitního centra. V týmu jsou čtyři komunitní pracovnice či komunitní sociální pracovnice (mají aprobaci sociálních pracovníků), které mají za úkol připravovat a vykonávat různé vzdělávací a aktivizační činnosti. Dále do náplně komunitních pracovníků patří vedení práce s komunitou či s jednotlivci a sociální a právní poradenství.²⁰⁶

Služby a cíle

Komunitní centrum Žitná poskytuje služby sociálního a právního poradenství, a to ve formě individuálního poradenství či skupinového poradenství, dále možnost zázemí pro osobní rozvoj a socializaci skrze různé vzdělávací a aktivizační činnosti, mezi které patří výtvarné činnosti v ateliéru (výroba dekorativních předmětů a jejich případný prodej na trhu), čtenářský a filmový klub, společné vaření a stolování, výuka jazyků, tvorba časopisu. Velký důraz je zde i na „*výchovně vzdělávací aktivity – dokumentární filmy, environmentální aktivity, společné výlety s cílem poznávat kulturu, historii a realie (na území města Prahy) návštěvy muzeí, výstav, přírodních zón (Prahy)*“²⁰⁷ Tyto aktivity nejsou výdělečně činné, jediné, co mohou klienti dostávat, jsou motivační odměny z prodeje výrobků na trzích, které probíhají 3 až 4x do roka. Centrum se zaměřuje také na aktivity rozvíjející komunikaci, které slouží k upevnování společenských návyků či chování (např. společenské hry). Komunitní centrum Žitná také zprostředkovává kontakt se společenským prostředím a širokou veřejností, a to nejen prostřednictvím výše zmíněných činností, ale hlavně díky různým akcím pro veřejnost, jako je například promítání filmů, cestovatelské přednášky, vernisáže, koncerty, besedy, workshopy. V rámci práce s komunitou se každý pátek vede „*komunitní kruh, kde každý může říct, jak se ten týden měl, co ho bavilo v komunitku, co se mu přihodilo v životě, ať už je to radost nebo starost, někdy k tomu přidáváme i nějakou zvláštní otázku, abysme to jako oživil. Někdy v rámci komunitního kruhu hodnotíme i nějaké aktivity větší, který jsme třeba společně realizovali někde venku, když jsme třeba dělali nějakou výstavu nebo tak, nebo i z těch motivačních aktivit, můžou říct, jaký to pro ně bylo, když prezentovali tu činnost a nabízeli ty výrobky, co se vlastně naučili, k čemu je to inspirovalo. A ty komunitní kruhy pak fungují i k řešení různých napětí v té komunitě nebo k vytváření společných pravidel.*“²⁰⁸

²⁰⁶ Rozhovor s informantem 4B

²⁰⁷ *Vznik a rozvoj Komunitního centra Farní Charita Praha 1 – Nové Město* [2018], s. 11.

²⁰⁸ Rozhovor s informantem 4B

Během komunitního kruhu se pracuje s emocemi, prožitky a zkušenostmi. Komunitní centrum reaguje také na své okolí, pro které je otevřeno, a proto se zde organizují akce, které zvelebují městskou část Praha 1, např. venkovní úklidu.²⁰⁹

Cílem Komunitního centra Žitná je „1) vytvořit ucelený systém poradenských a aktivizačních aktivit pro lidi bez domova a osoby žijící v nevyhovujícím nebo nejistém ubytování (zvláště ženy), které povedou k posilování jejich soběstačnosti ve společnosti a v místní komunitě; 2) vyvinout a pilotně ověřit nové koncepty "kulturně komunitního centra", které vytvoří možnosti a příležitosti podporující začlenění osob ohrožených sociálním vyloučením do majoritní společnosti.“²¹⁰ Propojením ohrožené skupiny lidí bez domova s místní komunitou se podporuje sociální soudržnost a reintegrace vyloučených jedinců. K přemostění bariér a aktivizaci místního společenství dochází za pomoci rozličné škály aktivit nabízených centrem.²¹¹

Registrace nového klienta, individuální plánování

Komunitní centrum je otevřeno všem, tzn. že zde není žádný počáteční pohovor či jednání zájemce o služby, protože se nejedná o zaměstnání či sociální službu. Jsou zde však domluvena pravidla, který musí jedinci dodržovat. Klienti nesmějí projevovat agresivní chování či nadávat ostatním v centru, případně být v takovém stavu po požití návykových látek, že nejsou schopni porozumět, co mají dělat. V Komunitním centru se účastníci mají vzájemně podporovat a motivovat k činnosti.²¹² K individuálnímu plánování nedochází; pokud klient chce řešit nějaký problém, dochází tak ve skupinovém poradenství či individuálním poradenství podle toho, co klientovi víc vyhovuje. Individuální poradenství může mít formu situačního poradenství, kde nedochází k dlouhodobému plánování, či dlouhodobějšího poradenství, kde se plánuje po krocích a klient se setkává s komunitním pracovníkem vícekrát.²¹³

²⁰⁹ Komunitní centrum Žitná, © 2020.

²¹⁰ Vznik a rozvoj Komunitního centra Farní Charita Praha 1 – Nové Město [2018], s. 3.

²¹¹ Komunitní centrum Žitná, © 2020.

²¹² Vznik a rozvoj Komunitního centra Farní Charita Praha 1 – Nové Město [2018], s. 6-7.

²¹³ Vznik a rozvoj Komunitního centra Farní Charita Praha 1 – Nové Město [2018], s. 35.

5.3.5 Zařízení 5 – Nový Prostor

Zařízení 5 je sociální služba Nový Prostor (ve zkratce NP), která nabízí služby sociální rehabilitace a sociálního poradenství pro lidi bez domova nebo osoby ohrožené sociálním vyloučením nebo bezdomovectvím, do kterých patří osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách, osoby s chronickým onemocněním či tělesným postižením, osoby v krizi, osoby žijící rizikovým způsobem, senioři a etnické menšiny.²¹⁴ Nový Prostor se zabývá prodejem streetpaperu - časopisu se stejnojmenným názvem, který je distribuován klienty, kteří si takto pomáhají přivydělat, aniž by byli zaměstnáni. Nový prostor má kromě své redakce tzv. denní centra, kam si klienti neboli prodavači chodí vyzvedávat časopisy. Hlavní denní centrum sídlí v Praze spolu s vedením Nového Prostoru. Existují další dvě denní centra, a to v Brně a v Pardubicích. Nový Prostor také spolupracuje s pěti partnerskými organizacemi (Hradec Králové, Olomouc, Plzeň, Ostrava, České Budějovice), do kterých posílá časopisy pro tamní klienty. Pražské denní centrum se nachází na adrese Řeznická 14, 110 00 Praha 1. Otvírací doba je pondělí až pátek 8:00 - 16:00.²¹⁵ Nový Prostor byl založen v roce 1998 a je součástí mezinárodní organizace International Network of Street papers, která mu udělila již několik cen.²¹⁶ V současné době využívá služby kolem 80 až 100 klientů, mnozí z nich využívají služeb dlouhodobě třeba i 10 let, naproti tomu jiní třeba jen jeden měsíc.²¹⁷ Ročně využívá denní centrum zhruba okolo 200 uživatelů, z toho 150 mužů a 50 žen.²¹⁸

Nový Prostor vychází každých 14 dní a jeho prodej slouží jako přivýdělek pro lidi v sociální tísní. Prodejci nakupují časopis za 25 Kč a prodávají ho za 50 Kč, takže výdělek z každého čísla je 25 Kč. Nejvyšší tržby prodejci mají hned po vydání nového čísla, kdy k nim chodí stálí zákazníci. Když prodejci neprodají všechny časopisy z minulého čísla, mohou ho také prodat za jako archivní výtisk za sníženou cenu 40 Kč. Výdělek z prodeje časopisu pomáhá prodejcům řešit jejich tíživou situaci vlastními silami.²¹⁹

²¹⁴ Sociální rehabilitace Nový Prostor PRAHA [b.r.].

²¹⁵ Kontakty [b.r.].

²¹⁶ O nás [b.r.].

²¹⁷ Rozhovor s informantem 5B

²¹⁸ Sociální rehabilitace Nový Prostor PRAHA [b.r.].

²¹⁹ O nás [b.r.].

Zaměstnanci a klienti

Nový prostor pomáhá osobám, které se mohou dostat do tíživé životní situace. Prodejci–klienti čelí různým problémům, nacházejí se v rozličných životních tísňích z různých příčin. Velkou část tvoří invalidní důchodci nebo starobní důchodci, kteří mají malou až mizivou šanci získat jinou formu příjmu, pokud nejsou schopni pokrýt své náklady z důchodu. Další skupinou jsou lidé bez domova různého věku od 18 let až po starobní důchodce. Tito lidé mají problém sehnat bydlení či práci také z různých důvodů nebo mají jinou práci na dohodu, ale ta jim k veškeré obživě nestačí. Prodejci jsou jak ženy, tak i muži. Většina klientů bydlí na ubytovnách, tedy v nestálém bydlení. Velká část z nich tam bydlí jen přechodně a v létě si ubytovnu neplatí a spí venku.²²⁰ Co se týká zaměstnanců Nového prostoru, dělí se na vedení, redakci časopisu a tři denní centra se sociálními pracovníky. Redakce časopisu zaměstnává šéfredaktora a zástupce šéfredaktora na dlouhodobý pracovní poměr a dále je tu zhruba 20 externích dopisovatelů. Čtyři grafiky zaměstnává NP na dohodu dle odvedené práce na článcích a grafice.²²¹ Denní centrum v Praze v současné době zaměstnává dvě sociální pracovnice. Sociální pracovníci jsou k zastížení v denních centrech, kde poskytují sociální poradenství a odkud vydávají za poplatek časopisy pro prodejce v rámci celodenních směn. Mají mezi sebou klienty rozdělené, takže každý z nich má klíčového sociálního pracovníka. Mezi jejich náplň práce patří také kontrola prodejních míst a organizace vzdělávacích seminářů, kterým říkají sociální aktivita.²²²

Provoz

Prodejci mají určenou prodejní dobu a pracují 6 hodin denně. Většinou začínají už od 6/7 hodin, kdy chodí lidi do práce, dají si pauzu na oběd a končí třeba zase ve 4 či později, kdy se vrací lidé z práce. Pracovní doba záleží na jednotlivých prodejcích, jak si ji chtějí uspořádat.²²³ V rámci zaučování nováčků funguje mezi prodejci funkce instruktora, kterou dělá pět zkušenějších prodejců, kteří prodávají už alespoň dva roky. Tito instruktoři si vezmou nováčka na dvě hodiny k sobě na prodejní místo a učí ho, jak prodávat, jak se chovat k zákazníkovi, co dělat, čeho se vyvarovat. Poté se nováček vrátí do centra na jeho nové

²²⁰ Rozhovor s informantem 5B

²²¹ Nový prostor [2019], s. 12.

²²² Rozhovor s informantem 5B

²²³ Rozhovor s informantem 5A

prodejní místo. Instruktoři dostávají speciální peněžitou odměnu.²²⁴ Do denního centra si chodí na nepovinnou informativní schůzku ohledně objednávky časopisů na nové číslo. Poté musí svou objednávku (minimálně 60 kusů) podepsat, na což mají týden, jinak už nemůžou nic nakoupit. V mezidobí si chodí individuálně dokupovat časopisy, někdo chodí každý den, někdo třeba jen jednou týdně. Další povinností klienta jsou schůzky s klíčovým pracovníkem kvůli individuálnímu plánování a participace na sociální aktivitě (vzdělávací lekci) 2x půl hodiny měsíčně, což je povinné od Magistrátu. hl. města Prahy.²²⁵

Služby a cíle

Nový Prostor nabízí služby základního sociálního poradenství a sociální rehabilitace, která probíhá pomocí modulu streetpaperu, tedy prodejem časopisu Nový Prostor.²²⁶ Nový Prostor se snaží „poskytnout prostor, ve kterém lze rozvíjet stávající dovednosti a v případech, kdy dotyčný nemůže svou situaci zlepšovat, alespoň zabránit jeho sociálnímu propadu.“²²⁷ V rámci sociálního poradenství sociální pracovníce pomáhají klientům řešit jejich situaci, např. „hledání ubytování, zprostředkování lékaře, doprovod na úřady, prostě takový ty základní věci, co patří do sociální služby“.²²⁸ Můžou dopomoci také s hledáním další práce, se kterou mohou sociální rehabilitaci kombinovat nebo i práci na plný úvazek, aby mohli služby sociální rehabilitace opustit a začít znovu. Dále také zprostředkovávají kontakt na návazné služby, protože jejich vlastní služby jsou poměrně omezené.²²⁹

V rámci sociální rehabilitace v první řadě vydávají časopisy klientům za peníze, k čemuž patří i administrativa (účetní program a EET). K tomu přistupuje terénní práce, do které patří monitoring terénu čili kontrola prodejních míst, prodejců, zda dodržují svoji pracovní dobu, a oslovování potencionálních klientů. Sama sociální pracovníce popisuje sociální rehabilitaci těmito slovy „my vlastně simulujeme jako regulérní zaměstnání, takže chceme je naučit pracovní návyky, aby vlastně viděli, že když se od nás přesunou do práce, tak prostě taky budou muset dodržovat nějakou prodejní dobu, nebo prostě pracovní dobu,

²²⁴ Rozhovor s informantem 5B

²²⁵ Rozhovor s informantem 5B

²²⁶ Rozhovor s informantem 5B

²²⁷ Nový prostor [2019], s. 12.

²²⁸ Rozhovor s informantem 5B

²²⁹ Rozhovor s informantem 5B

*takže po nich chceme minimálně 6 hodin.*²³⁰. V rámci sociální rehabilitace se soustředí na samostatnost klienta, čili probíhá zde „*nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování*“, do čehož patří i plánování a základní finanční gramotnost, kterou potřebují prodejci k vytvoření objednávky na další číslo časopisu a pro nákup nových časopisů. Jelikož při prodeji je důležité to, jak působíme na ostatní, učí se prodejci i péči o svůj zevnějšek, komunikaci s lidmi a schopnost zaujmout lidi, a přitom se nevnucovat.

Nový prostor poskytuje také možnost společenského kontaktu, do čehož patří dobré vycházení s ostatními prodejci. Vzájemně si pomáhají (viz funkce instruktora), sdílejí své zkušenosti. Dochází k nacvičování chování v různých společenských situacích – např. příprava na pracovní pohovor, předcházení konfliktním situacím, nácvik plánování spánkového a odpočinkového režimu. Nový Prostor dále poskytuje výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti. Organizuje povinně volitelné vzdělávací semináře na témata: anglický jazyk, německý jazyk, počítačová gramotnost, vaření, kurz komunikačních dovedností. Sociální pracovníce také poskytují pomoc při uplatňování práv klientů, obstarávání dokumentů, sociálních dávek, insolvence a další státní pomoci. Cílem spolupráce je v první řadě zastavení ekonomického a společenského propadu, dále to, aby si klient naučil dovednosti potřebné pro získání a udržení zaměstnání, pro domácnost, hospodaření s penězi, čímž dojde ke zvýšení sebevědomí, samostatnost a nezávislost, dále aby se zlepšila jeho životní situace (např. insolvence, bydlení, vztahy). Všechny tyto aktivity mají společný cíl: zlepšit sociální situace (u některých alespoň zabránit dalšímu propadu) a začlenění do společnosti.²³¹

Registrace nového klienta, individuální plánování

Když se chce nový klient registrovat jako prodejce Nového Prostoru, musí se podrobit pohovoru, při kterém se zjišťuje jeho sociální situace, jestli spadá do cílové skupiny a jaké služby mu mohou být poskytnuty. Určí se prodejní doba, po kterou bude prodávat, dále prodejní místo a sepíše se smlouva o poskytování sociální služby, vstup do modulu streetpaperu a další administrace a vystaví se kartička prodejce. V prvních 14 dnech je klient zaučován, tzn. „*že u nás dostávají kafe každý den a mají omezenou dobu průkazky. Na těch 14*

²³⁰ Rozhovor s informantem 5B

²³¹ Sociální rehabilitace Nový Prostor PRAHA [b.r.].

dní se na ně nevztahuje ta povinná objednávka, že si to teprve jako zkoušej, zajížděj se, aby si uvědomili, jak jim to půjde a tak podobně, a ještě ten první den je posíláme k zaškolení k instruktorovi.“²³² Po dvou týdnech přestává být nováčkem a sepisuje se individuální plán. Stanoví se cíle, kterých chce dosáhnout v rámci služeb Nového Prostoru, sepisuje se objednávka na další číslo. Poslední součástí výbavy jsou prodejní vesty k rozlišení pravého prodejce od falešného, ty se vydávají za vratnou kauci 320 Kč. Během schůzky ohledně individuálního plánování se zhodnotí cíle a jednotlivé kroky, čeho klient dosáhl a tvoří se další navazující kroky a domluví se termín na další schůzku. Tyto schůzky jsou povinné.²³³

5.3.6 Údaje o informantech

Pro výzkumný vzorek v této diplomové práci je rozhodující záměrný výběr na základě dostupnosti, což znamená, že jsem vybrala informanty na základě mého záměru, kteří splňují dané požadavky a kteří mi v současné době jsou dostupní, neboť jsem nemohla obsáhnout klienty všech středisek, které tuto sociálně pedagogickou pomoc poskytují. Počet respondentů se určil podle možností středisek, protože mnoho středisek mě odmítlo kvůli pandemii COVID-19.

V rámci kvalitativního výzkumu jde o to, aby byl problém posouzen z nejrůznějších úhlů pohledu. Vzorek je obvykle menší a poskytnutá data jsou detailnější než při kvantitativním výzkumu, avšak výsledky se nedají zobecnit. Mým cílem bylo podat hloubkovou analýzu dané problematiky z pohledu klientů a pracovníků. Pro výzkumné šetření byly vybrány dvě skupiny informantů, a to skupina A a skupina B:

Skupina A = lidé bez domova (ženy i muži) využívající sociálně pedagogické pomoci sociálních zařízení, které napomáhají jejich reintegraci do společnosti,

Skupina B = pracovníci tohoto sociálního zařízení.

Požadavky výběru pro výzkumný vzorek byla stanovena u informantů A takto:

- zkušenost s životem bez domova
- delší spolupráce se zařízením nabízejícím služby v rámci sociální resocializace
- ochota se účastnit výzkumu a souhlas se zaznamenáváním osobních informací

²³² Rozhovor s informantem 5B

²³³ Rozhovor s informantem 5B

Pokud jde o informanty skupiny A, četnost vzorku byla limitována tím, že počet těch, kteří splňovali kritéria výběru a byli by ochotni spolupracovat, je relativně nepočetný.

Výzkumný vzorek tvoří 10 informantů, 5 z nich jsou pracovníci zařízení služeb, 5 klienti těchto zařízení. Jelikož jsem v každém zařízení udělala rozhovor s informantem ze skupiny A a B, rozhodla jsem se informanty uvádět podle čísla zařízení a podle typu skupiny, tzn., že například klienta ze zařízení Bistro střecha označuji jako Informant 3A. Bližší charakteristiku vzorku nabízí následující přehled:

Informant 1A

Pohlaví: muž

Věk: 43 let

Zařízení a služba: klient charitního zařízení sociálních služeb Domu Matky Terezy využívá službu sociální rehabilitace na pozici pomocného kuchaře přes půl roku

Bezdomovectví: rok a půl bez přístřeší, důvod: vězení, špatné vztahy doma na úkor jeho závislosti s drogami

Současné bydlení/ubytování: azylový dům Domu Matky Terezy

Vzdělání: základní škola, není vyučen v žádném oboru

Předchozí zaměstnání: popelář, prodavač, kopáč, pomocný kuchař v rámci sociální rehabilitace

Zdravotní stav: fyziky dobré, psychicky první stupeň důchodu jako osoba zdravotně znevýhodněna (OZZ) podstatně omezuje duševní schopnosti

Informant 2A

Pohlaví: žena

Věk: 37 let

Zařízení a služba: pracovník-klient sociálního podniku Přestupní stanice zaměstnaný na plný úvazek na pozici vedoucí prodavačka po dobu posledních 2 měsíců, přijata na post prodavačky před 2 roky

Bezdomovectví: 15 let na ulici z důvodu závislosti na drogách

Současné bydlení/ubytování: podnájem tréninkového bytu

Vzdělání: základní škola, nedodělaná střední škola zdravotnická (zubní laborantka)

Předchozí zaměstnání: prodavačka, pásová výroba, roznos letáků, zahradnictví, osobní asistentka pro lidi s omezenou pohyblivostí

Zdravotní stav: závislost na Metadonu (substituční léčba), psychická nevyrovnanost (traumata z života na ulici)

Informant 3A

Pohlaví: muž

Věk: 62 let

Zařízení a služba: pracovník-klient sociálního podniku Bistro Střecha zaměstnaný na poloviční úvazek na pozici pomocný kuchař po dobu posledních 2 a půl let

Bezdomovectví: na ulici byl 6 let z důvodu ztráty zaměstnání, spřátelení se s komunitou bezdomovců, potenciálně alkohol

Současné bydlení/ubytování: podnájem bytu

Vzdělání: základní škola, nápravné zařízení pro mladistvé, nedokončené učiliště obor klempířství

Předchozí zaměstnání: kulisák v divadle, hlídač, pomocná síla ve stáji s koňmi, klempíř, práce v biometrickém ústavu, rekvizitář u filmu, práce na statku s krávy

Zdravotní stav: sešlost věkem, bolest zad, psychicky dobrý stav

Informant 4A

Pohlaví: žena

Věk: 50 let

Zařízení a služba: klient sociálního zařízení Farní Charitu Prahy 1 – Nové Město využívá službu komunitního centra Žitná po dobu 3 a půl roku

Bezdomovectví: na ulici 10 let (s výkyvy) z důvodu bankrotu na základě špatné investice partnera, problémy sehnat práci

Současné bydlení/ubytování: dočasné bydlení Sophie's Hostel kvůli Korona krizi, předtím noclehárna

Vzdělání: Střední odborné vzdělání, vyučená prodavačka potravin, nedodělaná střední odborná škola sociálně-správní, střední odborná studia obor kuchař-číšník

Předchozí zaměstnání: ochranka („sekuritka“), prodavačka, pokojská, chuva, kontrola kvality zboží na šicí dílně, práce v továrně, uklízečka v nemocnici, ošetřovatelka, práce na zahradě, kácení stromů

Zdravotní stav: špatný fyzický zdravotní stav – chronická bolest v oblasti kyčlí kvůli oboustranné artróze a koxartróze, navíc bolesti páteře, duševně dobrý stav

Informant 5A

Pohlaví: muž

Věk: 53 let

Zařízení a služba: klient zařízení sociálních služeb Nového Prostoru využívá službu sociální rehabilitace na pozici prodejce časopisu 1 rok a půl

Bezdomovectví: na ulici půl roku z důvodu ztráta zaměstnání a alkoholismu

Současné bydlení/ubytování: ubytovna

Vzdělání: střední odborná škola, vyučený jako kuchař

Předchozí zaměstnání: kuchař, hlídač na parkovišti

Zdravotní stav: špatný fyzický stav – výrůstky na páteři, artróza třetího stupně na obou kyčlích, duševně dobrý stav

Informant 1B

Pohlaví: muž

Věk: 27 let

Zaměstnání: vedoucí sociální pracovník sociální služby sociální rehabilitace v rámci zařízení sociálních služeb Domu Matky Terezy, kde pracuje 5 let

Vzdělání: bakalářské sociální práce

Délka praxe s cílovou skupinou: 5 let

Informant 2B

Pohlaví: žena

Věk: 30 let

Zaměstnání: zakladatelka, hlavní vedoucí pracovníků a vedoucí sociální pracovník sociálního podniku Přestupní stanice, kde pracuje 3 roky

Vzdělání: magisterské Řízení a supervize neziskových organizací, takže takovej sociální management

Délka praxe s cílovou skupinou: asi 6 let

Informant 3B

Pohlaví: žena

Věk: 26

Zaměstnání: garantující pracovník kuchyně sociálního podniku Bistro Střecha, kde pracuje 2 a půl let a částečně se věnuje i sociální práci v rámci Bistra

Vzdělání: bakalářské dokončené literatura, magisterské rozpracované antropologie

Délka praxe s cílovou skupinou: 2 a půl let

Informant 4B

Pohlaví: žena

Věk: 50 let

Zaměstnání: sociální komunitní pracovnice v komunitním centru Žitná v rámci sociálního zařízení Farní Charita Prahy 1 – Nové Město, kde pracuje 3 a půl roku

Vzdělání: magisterské sociální práce

Délka praxe s cílovou skupinou: zhruba 20 let

Informant 5B

Pohlaví: žena

Věk: 26

Zaměstnání: sociální pracovník sociální služby sociální rehabilitace v rámci zařízení sociálních služeb Nový Prostor, kde pracuje 1 rok a půl

Vzdělání: bakalářské sociální práce

Délka praxe s cílovou skupinou: 1 rok a půl

5.4 Etika výzkumného šetření

V rámci výzkumného šetření bylo třeba dbát etického kodexu výzkumníka a řešit určité **etické** otázky. Při zahájení rozhovoru byli všichni informanti seznámeni s tématem diplomové práce a charakterem výzkumného šetření. Bylo jim také vysvětleno, že rozhovory se budou nahrávat a informace, které by poskytli, by byly anonymní. Byl jim taktéž sdělen předběžný odhad délky rozhovoru – 1 hodina, aby mohli zohlednit, zda jim to časové možnosti dovolí. Dále byli vybraní účastníci výzkumu informováni, že nemusí odpovídat na některou z otázek, pokud nebudou chtít, a že kdykoliv může z jejich strany dojít k přerušení účasti na výzkumu. Až po sdělení těchto informací došlo k zapnutí diktafonu a nahrávání rozhovoru. Daní informanti na začátku výzkumného rozhovoru dali **informovaný souhlas s**

využitím výzkumného rozhovoru, a to ústní formou nahranou na diktafon i písemnou formou na formulář (viz Příloha 1), který si přečetli a pak ho podepsali.

Další etický aspekt se týkal **emočního bezpečí účastníka**. S klienty jsem se setkala v místě, které vyhovovalo preferencím informantů, v devíti případech to bylo v místě daného zařízení, vždy individuálně, v jiné místnosti, než se nacházel druhý účastník se stejného zařízení, aby se vzájemně neposlouchali a informace nebyly tím ovlivněné. V jednom případě to bylo v místě dočasného zázemí na ubytování. Hned od setkání s účastníky byla navozena přátelská atmosféra. Někteří účastníci ze skupiny B mi navrhli tykání, všem účastníkům ze skupiny A jsem vykala. Přátelská atmosféra vedla k uvolnění účastníka, který pak mohl snadněji popsat svůj osobní příběh a vysvětlit své pocity a názory. Někdy účastníci odbočili od předem stanovených okruhů otázek, tak jsem je mírně a s citlivostí k tématu navedla zpět, aby si rozhovor uchoval svou výzkumnou podstatu. Snažila jsem se účastníky nevyrušovat, aby se mohli otevřít a dokončit myšlenky. Často jsem parafrázovala jejich sdělení, abych si byla jistá, co tím mínili. Na závěr rozhovoru byl dán informantům prostor na to, aby mohli doplnit téma čímkoli, co uznali za vhodné.

Poslední etický aspekt se týká **uchování dat**. Data získaná z rozhovoru ve formátu MP3 byla smazána z mého mobilního telefonu a uchována v zaheslované složce v mém soukromém počítači, ke kterému mám přístup pouze já.

5.5 Průběh výzkumného šetření

Průběh výzkumného začal s vyhledáváním vhodných sociální zařízení nabízejících sociálně pedagogickou pomoc lidem bez domova s cílem jejich sociální reintegrace. Tato zařízení byla oslovena skrze e-mail, Facebook či telefon. Nejprve jsem se zaměřila na sociální služby, ale jelikož mě spousta z nich odmítla kvůli nestandardní situaci týkající se pandemie COVID-19, musela jsem se obrátit i na sociální zařízení, která nejsou registrovaná jako sociální služby, konkrétně na komunitní centra a sociální podniky. Z tohoto širšího záběru jsem již byla schopna sehnat dostatek informantů.

Nejprve byl pracovníkům v těchto zařízeních sdělen charakter mé diplomové práce s důrazem na výzkumnou část, pro kterou jsem potřebovala jejich spolupráci. Zeptala jsem se na kontakt na pracovníky, kteří by se chtěli účastnit výzkumného rozhovoru, tedy na informanty ze skupiny B. Tito pracovníci zařízení byli osloveni, zda mají zájem se zapojit do

výzkumu. Všechny informace ohledně výzkumu jim byly sděleny telefonicky či e-mailem. Zároveň byli požádáni, aby pomohli s výběrem vhodných informantů ze skupiny A, se kterými pracují, a to podle zadaných kritérií. Poté, co byly obě skupiny informantů vybrány, jsem začala s plánováním vhodného termínu na provedení sběru dat, tedy poskytnutí rozhovorů. Vždy se jednalo o stejný den pro informanty A i B ze stejného zařízení. Zařízení jsem označila čísly 1 až 5, od prvního zařízení, kde jsem uskutečnila rozhovory, až po poslední zařízení. Rozhovory byly poskytnuty v tyto termíny:

- Rozhovor 1A a 1B - 15.5. 2020
- Rozhovor 2A a 1B - 26.5. 2020
- Rozhovor 3A a 3B - 28.5. 2020
- Rozhovor 4A a 4B - 2.6. 2020
- Rozhovor 5A a 5B - 10.6. 2020

Tyto termíny si určovala zařízení tak, aby mi mohla poskytnout vhodné podmínky pro uskutečnění rozhovoru.

Sběr dat probíhal osobně od 15.5. 2020 do 10.6. 2020 v 5 zařízeních, které se skládají ze 3 typů zařízení: 1 komunitní centrum, 2 sociální podniky a 2 sociální rehabilitace. Průběh interview byl se svolením informantů zaznamenáván do mobilního telefonu pomocí audio nahrávací aplikace, která byla předem zkontrolována, zda funguje, jaký je její dosah a zřetelnost nahrávání. Celkem bylo nahráno 10 rozhovorů, přičemž všechny rozhovory až na jeden, který byl proveden v místě dočasného ubytování Sophie's Hostel, byly poskytnuty v samotném zařízení. Zařízení 1 se jako jediné vyskytuje v Hradci Králové, jinak ostatní se nachází v Praze. Zařízení 2 má dvě pobočky a v tomto jediném případě byl nejprve poskytnut rozhovor B na pracovišti v centru Prahy, a posléze rozhovor A na pracovišti dál od centra z logistických důvodů, jinak se vždy postupovalo tak, že první byl proveden rozhovor A a poté rozhovor B.

Informanti byli srozuměni s naprostou anonymitou při zpracování výzkumu a souhlasili s nahráváním rozhovoru a se zařazením fragmentů rozhovoru do textu práce. Během rozhovoru vládla uvolněná a přátelská atmosféra, která pomáhala při získávání osobní

informací o informantech, o kterých by se jinak nejspíš nepodělili. Po skončení rozhovoru jsem daným respondentům poděkovala, nahrávku ukončila a uložila ve formátu MP3 do mobilního telefonu.

5.6 Výsledky výzkumu

V této kapitole se zaměřím na prezentaci výsledků výzkumu pomocí techniky vyložení karet, která je založena na převyprávění kategorizovaných kódů 10 rozhovorů. Získané kódy z analyzovaných rozhovorů byly v rámci všech kategorií rozřazeny do několika subkategorií a ty seskupeny do 4 kategorií s názvy: *Integrační potíže*, *Pomoc lidem bez domova*, *Pohled informantů na pomoc lidem bez domova* a *Integrační potenciál lidí bez domova*. Jednotlivé kódy jsou doplněny komentářem, kde jsem využila výpovědí respondentů pomocí parafrází, citací či vlastní interpretaci analyzovaných dat. Přehled kategorizovaných kódů jsem sepsala v následující podkapitole.

5.6.1 Přehled kategorizovaných kódů

V této podkapitole sepišu pro přehlednost seznam kategorizovaných kódů.

Kategorie 1: Integrační potíže

Subkategorie 1: Finanční problémy

- Dluhy a exekuce
- Vysoký nájem bytů či ubytoven
- Kauce
- Nedostačující státní dávky
- Vyhození z evidence uchazečů o zaměstnání
- Kriminalizace chudoby

Subkategorie 2: Zdravotní obtíže

- Alkoholová závislost
- Drogová závislost
- Psychické či mentální problémy
- Tělesné problémy

Subkategorie 3: Komplikace s bydlením

- Nedostatek sociálního bydlení
- Nestálost bydlení
- Špatné životní podmínky na ubytovnách
- Problémy se spolubydlením
- Pronájmy a kauce
- Negativní vlivy okolí
- Navyknutí si a závislost na sociálních službách
- Bydlení a dluhy

Subkategorie 4: Obtíže se zaměstnáním

- Nízké vzdělání
- Nedostatek praxe
- Zápis v trestním rejstříku
- Předsudky
- Nemožnost chodit do zaměstnání z ulice
- Fyzické nároky
- Časové nároky
- Mentální nároky
- Problémy se šéfy

Subkategorie 5: Problémy v rodině a vztazích

- Rozbité vztahy s nukleární rodinou (rodiče a sourozenci)
- Rozbité vztahy s partnery
- Rozbité vztahy s dětmi
- Vztahy mezi bezdomovci

Subkategorie 6: Osobnostní nastavení

- Nepřizpůsobivost
- Neprůbojnost
- Nemotivovanost
- Slabá vůle

Subkategorie 7: Negativní role společnosti

- Předsudky a stereotypy o bezdomovectví
- Nedostatečná osvěta
- Nedostatek empatie
- Rasismus
- Byrokracie systému

Kategorie 2: Pomoc lidem bez domova

Subkategorie 1: Zdravotní či terapeutická pomoc

- Odvykací léčba
- Terénní služby pro drogově závislé
- Terapie
- Komunitní kruh

Subkategorie 2: Ubytovací pomoc

- Noclehárny
- Azylové domy
- Sociální byty či tréninkové byty
- Speciální projekty
- Podpora v hledání bydlen

Subkategorie 3: Pracovní pomoc

- Sociální podniky
- Sociální rehabilitace
- Aktivizační činnosti v komunitních centrech
- Projekty s pracovními činnostmi
- Podpora v hledání práce
- Nacvičování situací

Subkategorie 4: Edukační pomoc a pomoc s vedením vlastní domácnosti

- Jazykové kurzy

- Počítačová gramotnost
- Finanční gramotnost
- Vaření
- Uklízení
- Promítání dokumentů a filmový klub
- Ateliéry či dílny
- Podílení se na tvorbě časopisu

Subkategorie 5: Pomoc se stykem s veřejností

- Komunikace se zákazníky
- Promítání filmů
- Workshopy
- Vernisáže výstav
- Časopis
- Trhy
- Festivaly, plesy a jiné společenské akce
- Dárcovská pomoc

Kategorie 3: Pohled informantů na pomoc lidem bez domova

Subkategorie 1: Pomoc skrze sociální poradenství sociálních služeb

- Individuální plánování
- Vyřízení sociálních dávek či dokladů
- Podpora v hledání bydlení
- Odkázání na návazné služby či sociální podniky a projekty
- Velký počet klientů na pracovníka

Subkategorie 2: Charitativní či náboženská pomoc

- Velká síť pomoci a spolupráce
- Dodržování pravidel
- „Vypadávání“ klientů

Subkategorie 3: Pomoc skrze pracovní činnosti

- Smysluplné naplnění času
- Pracovní režim
- Pestrost aktivit
- Možnost výběru
- Kreativní činnosti či rozhodnutí
- Prospěšnost
- Finanční odměna
- „Odrasový můstek“
- Naučit se či zkusit si něco nového
- Možnost změny v životě
- Prozkoumat vlastní možnosti a záliby
- Nabídka práce

Subkategorie 4: Pomoc skrze zaměstnání

- Výplata a sociální zabezpečení
- Bydlení
- Komunita
- Utužení vztahů s rodinou

Subkategorie 5: Pomoc skrze komunitní práci

- Sdílení vlastní zkušenosti
- Dobrovolnost
- Přístupnost
- Práce s veřejností
- Namáhavost pro pracovníky
- Odkázání na návazné služby či sociální podniky a projekty

Kategorie 4: Integrační potenciál lidí bez domova

Subkategorie 1: Najít a udržet si bydlení

- Komplikovanost vlastní situace
- První dojem
- Finance
- Umět hospodařit
- Umět bydlet samostatně
- Motivovanost ke změně
- Negativní zkušenost
- Nedostupnost levného bydlení
- Naděje v sociálním bydlení

Subkategorie 2: Najít a udržet si zaměstnání

- Komplikovanost vlastní situace
- Neumístitelný klient
- Vzdělání, kurzy, praxe
- Čistý trestní rejstřík
- První dojem
- Komunikativnost
- Motivovanost
- Zodpovědnost a spolehlivost
- Schopnost pracovního uplatnění
- Nadšení pro danou práci
- Samostatnost a angažovanost
- Sebevědomí
- Vděčnost
- Loajálnost
- Zvyk na sociální pomoc
- Práce na černo a pracovní zneužívání
- Nedostatek sociálních podniků či férových zaměstnavatelů

5.6.2 Kategorie 1: Integrovaná potíže

Tato kategorie zahrnuje 7 subkategorií, které specifikují konkrétní faktory, které hrají negativní roli v integraci lidí bez domova do společnosti. Mezi tyto subkategorie patří: finanční problémy, zdravotní obtíže, komplikace s bydlením, obtíže se zaměstnáním, problémy v rodině a vztazích, osobní nastavení a negativní role společnosti. Každá subkategorie v sobě sdružuje vlivy, které se v rozhovorech se skupinou A i B opakovali. Dle informantky 2B: „*Není to snadný se z té ulice dostat. Je ta opravdu spousta překážek.*“, což i ukazuje na počet subkategorií a počet kódů, jejichž počet je závratný.

Subkategorie 1: Finanční problémy

- Dluhy a exekuce
- Vysoký nájem bytů či ubytoven
- Kauce
- Nedostačující státní dávky
- Vyhození z evidence uchazečů o zaměstnání
- Kriminalizace chudoby

Subkategorie 1: Finanční problémy řeší téma finančních překážek, které brání lidem bez domova se integrovat do společnosti.

Jako první kód jsem označila **dluhy a exekuce**, které tvoří častý jev provázející bezdomovectví, někdy jsou také důvodem bezdomovectví. V rozhovorech u informantů 2A, 2B, 3A, 3B, 4A, 5A se objevilo téma dluhů či exekucí. Z 5 informantů skupiny A mají dluhy a exekuce 3 informanti: 2A, 3A a 5A. Informant 1A nemluvil o žádném dluhu, protože nemá tendenci řešit ubytovací situaci, vyhovuje mu bydlet na azylovém domě či na noclehárně. Informantka 4A zmínila bratrovy dluhy, kvůli kterým přišli o rodinný dům. U informantů skupin B se toto téma opakovalo, takže jsem usoudila, že je to častý jev, který musí řešit. Informantka 2B hovořila o oddlužování či insolvenční v tomto směru: „*my zatím ty lidi posíláme nebo jim doporučujeme jiný poradny, ale tam to není úplně funkční, takže bychom chtěli tady mít někoho, kdo se jim věnuje individuálně.*“ Informanti 2A a 3A mají dluhy, které souvisejí s životním stylem bezdomovců, mohli bychom je nazvat „bezdomovecké dluhy“. Jedná se nejčastěji o dluh na dopravním podniku za pokuty při jízdě na černo a za neplacení zdravotního pojištění. Informantka 2A popsala odkud má své dluhy: „*To bylo, že jsem si*

neplatila zdravotní pojištění a MHDčko, že jsem jezdila načerno...Ono člověk, když je takhle na ulici, tak je mu to jedno, prostě vleze do metra a aby se tich revizorů jako zbavil, tak jim dá vobčanku a pak tu pokutu vyhodí prostě do koše a je s tím vyřízenej.“

Informant 5A byl na ulici či na noclehárně pouze půl roku a teď přebývá v ubytovně, takže nemá „bezdomevecké dluhy“, ale měl dluhy už předtím, což byl jeden z důvodů, proč se dostal na ulici. Svou situaci popisuje takto: *„Ten předchozí šéf, ten byl zase takovej Harpagon. Hodně práce, málo peněz... Taky jsem se kvůli tomu dostal do dluhů. Jak se říká, dluhy dělaj zase dluhy...většinou to byla nějaká malá půjčka, pak se to zalepilo nějakou větší půjčkou, co jsem si třeba potřeboval koupit nebo tak. Hrál tam roli taky ten alkohol, pozvání kamarádu na narozeninách, velkolepý oslavy, to byla taky chyba no.“*

Informantka 2A má špatnou zkušenost s exekutory, kterou popisuje takto: *„A ještě ke všemu mi brali jako exekutoři skoro všechno a nechávali mi jen 7 a půl tisíc dohromady... Kdybych neměla ten sociální byt a v tý době jsem měla nájem 7 tisíc, takže to bylo jako docela náročný no.“* Informantka 2B nadávala na exekutora informantky 2A: *“Ten jak nejvíc mohl, tak ji zdrhal ze všech peněz, nechal jenom to nejzákladnější, takže 2A měla původně 2 práce, měla nás, měla druhou, kde dělala asistentku u lidí na vozičku, a nakonec se jí to nevyplácelo být tady v tý druhý práci, protože z těch dvou prací, kdy pracovala šest dní v tejdnu, byla úplně vyřízená, tak on ji nechal těch 6 tisíc a ještě jako nám poslal pokutu, že jsme mu něco neposlali, což nebyla pravda. Nedalo se mu dovolat, vůbec nekomunikoval, pak jsme to museli zaplatit.“* Zde je vidět, že exekuce řešily společně v rámci Zařízení 2, ale i tak bylo nad jejich síly něčeho dosáhnout a situaci 2A zlepšit. Lidé bez domova, kteří mají exekuce, neví, jak by je mohli sami splatit, co je zákonné a co není, a toho exekutoři využívají.

Další bariérou je **vysoký nájem bytů a ubytoven**. Na toto téma naráží všichni informanti, ale hlavně informanti z Prahy. Informant 1A z Hradce Králové je spokojený se životem závislém na státě a preferuje využívat služby azylového domu a noclehárny, dle jeho slov: *„Tady můžete být neomezeně, třeba 10 let. No, tak kam bych se honil...Všechno zadarmo“* O vysokém nájmu bytů hovoří informanti 2A, 2B, 3B, 4A, 5A, 5B. Informantka 2B to shrnula slovy: *„potom narážime na to, že je strašně moc drahý bydlení, jsou drahý nájmy, není dost azylových prostor, není dost sociálních bytů, není dost zaměstnavatelů, co jsou férový a tak.“* Informantka 2A bydlí v sociálním tréninkovém bytě, kde může být jen omezený čas, a bojí se, že nenajde další sociální byt, protože pořád ještě řeší dluhy a nemá peníze na nájem klasického bytu. O vysokém nájmu ubytoven mluví informanti 2B, 4A, 5A,

5B. Informantka 4A mluví o vysokém nájmu ubytoven v poměru ne jejich nízkou úroveň bydlení, proto radši bydlí na noclehárně, kde je „*zaručený pořádek a klid, co se tohodle týká. Ale když jdete někam na ubytovnu, tak tam jsem se čtyři měsíce nevyzpala, bordel jak v tanku. 7,5 tisíc člověk zaplatil, bordel jak v tanku. Chodila jsem do práce, a neměla jsem šanci, vedle byl takovej denní bar. Říkala jsem, jestli by nás nepřestěhovali na jinej pokoj. Ale ne, nezám...takže jsem chodila jako mumie vyčerpaná, byla jsem měsíc a půl bez práce. Musela jsem to vzdát, protože se to prostě nedalo.*“ Informant 5A je nespokojen s vysokou cenou ubytovny (7 130 Kč), ale kvůli svému zaměstnání potřebuje spánek odpoledne, kdy má noclehárna zavřeno. Má ranní směny a musí vstávat ve 2:50, aby dojel nočními autobusy přes celou Prahu do místa pracoviště. Plánuje se přestěhovat mimo Prahu do levnější ubytovny. Jediný informant 3A neřeší vysoký nájem, protože našel byt, který byl předělaný z kanceláře, který mu platí zaměstnavatelé, protože nemá bankovní účet kvůli dluhům.

Kauci jsem vydělila jako samostatný kód, protože se jedná o další finanční překážku, která znatelně ztěžuje integraci lidí bez domova. Někteří by dokonce i na zaplacení nájmu měli (díky práci či sociální ubytovací dávce), ale na kauci jim už peníze nezbyývají. Kauci zmiňují informanti 2B, 4A, 5B v tom smyslu, že kauce je hlavní důvod, proč nemůžou lidé bez domova umístit do bytů. Informant 5B to shrnuje slovy: „*Pokud je byt s kaucí, tak 98% našich klientů nemá šanci získat byt.*“ Z tohoto faktu zase rýžují vlastníci ubytoven, kteří postrádají sociální citění a schválně dávají velké ceny nájmu, protože ví, že tito lidé nemají na to si sehnat peníze na kauci. Informantka 4A našla možné řešení situace: „*Poslední naděje je, že snad existuje přes sociálku nějaká dávka jednorázová, to mi poradil jeden sociální pracovník, kterej to vyřizuje provizně. Že když si najdete byt, tak voni by vám měli pomoci jednorázově jednou za život na kauci a na nájem, když jste v nějaký takovýhle tíživý situaci.*“

Nedostačující státní dávky tvoří další překážku. 3 informanti skupiny A -1A, 4A a 5A- pobírají invalidní důchod. Pouze informantka 4A mluvila o nedostatečnosti dávek pokrýt náklady: „*Já mám v rámci diagnózy částečný invalidní důchod, třeba kolem pěti tisíc. Ale co si budem povídat no. Teď jsem třeba zaplatila ty tři tisíce za ty injekce, dala jsem si vytrhat dvanáct zubů s tím, že čekám na ty klapačky, takže zase dát doktorovi tisíc, a ještě mu dát pětistovku, jinak je teda zbytek na pojišťovnu.*“ Informanti 5A a 5B se zmínili o situaci starobních důchodců, kterých v Novém Prostoru pracuje hodně a kteří si musí přivydělávat, protože jim dávky starobního důchodu nestačí na pokrytí základních potřeb. Informantka 5B komentuje nedostatek peněz pro invalidní důchodce prvního nebo druhého stupně takto: „*ty*

invalidní důchodci mají 1 nebo 2, což jsou – což je tak 5/6 tisíc, většina z nich má exekuce, takže jim to ještě krátěj a takhle. Důchodci, tak většina z nich má tak směšný důchod, že jim to nestačí ani na nájem, tak to je jako by neměli nic.“ Další problém, který zmiňuje informantka 5B, je ten, když si klienti sociální rehabilitace zvyknou na přivýdělek zde a přestanou hledat zaměstnání, a to pak nedostanou důchod, protože nemají odpracovanou potřebnou dobu pro získání sociálního pojištění. Informant 3A začne brzy pobírat starobní důchod, ale bude muset pracovat dál, protože kvůli dluhům bude jeho důchod velmi malý.

Na sociální dávky navazuje **vyločení z evidence uchazečů o zaměstnání**, což znamená, že dotyčný nedostává sociální dávku v podobě podpory v nezaměstnanosti. K tomuto vyločení dojde, pokud dotyčný má přiznanou pouze práci na **dohodu o provedení práce (DPP)**. Informantka 2B řekla, že lidé bez domova: *„třeba musej pracovat načerno, kvůli tomu zaměstnavateli, co je zaměstnává, si nemůže dovolit je zaměstnat na DPČ, což je teďka aktuálně vyžadováno, takže pokud ty jsi evidována na Úřadu práce, tak musíš mít DPČ, pokud máš DPP, tak tě z té evidence vyhoděj, když tě vyhodí z evidence úřadu práce, tak to znamená, že nemáš zaplaceněj azylovej dům, tím pádem musíš hledat nějakou práci, kde to budeš mít zaplacený, ale protože prostě máš spoustu dluhů obvykle na zdravotním nebo na dopravním podniku, tak vlastně cokoli si jako vyděláš, ti to rovnou seberou.“*

S finančními problémy lidí bez domova souvisí i společnost a její systém, kterému se běžná populace podržuje, ale se kterým chudí lidé bojují. Dochází tak ke „**kriminalizace chudoby**“, jak to popsala informantka 2B na příkladu exekuce: *„...podle našich zákonů, je nezabavitelný minimální množství polovina minimální mzdy, což znamená, že když vyděláváš 30 a máš exekutora, kterej je ***, tak ti sebere všechno a nechá ti 3 a půl tisíce a z toho prostě- já nevím, co oni si myslěj. To není ani na tu ubytovnu, to není na nic, to je jako fakt vyděračskej, hnusnej systém, kterej říká: ‚Seš chudej, seš podezřelej, tak budeš chudej a my ti to ještě trochu znepříjemníme, abys náhodou neotravoval tu společnost svýma potřebama!‘ takhle to vnímám já, vlastně jako kriminalizace tý chudoby a je to strašně vidět na tom všem.“*

Subkategorie 2: Zdravotní obtíže

- Alkoholová závislost
- Drogová závislost
- Psychické či mentální problémy
- Tělesné problémy

Subkategorie 2: Zdravotní obtíže se zabývá nemocemi, závislostmi, zraněními, psychickou nevyrovnaností atd. Zdravotní potíže zahrnují faktory, které jsou běžné i u většinové společnosti, akorát právě kombinace těchto faktorů s dalšími integračními potížemi vede k bezdomovectví a zároveň to znemožňuje se do společnosti navrátit. Závislosti jsem rozdělila do dvou kódů jako alkoholovou a drogovou, protože v jejich uživatelích vnímám hodně rozdílů a oni se často vzájemně nemusí, jak potvrzuje informant 5A závislý na alkoholu: „já nemusím ty narkomany...vidím to dnes a denně na té ulici, jako i při aplikaci a při všem možným. Nemám z nich dobrou pocit prostě no.“ Naopak informantka 2A, bývalá uživatelka heroinu, odpověděla na otázku, zda byla někdy fyzicky napadena jiným bezdomovcem, takto: „No tak jako já jsem se pohybovala mezi těma feťákama a tam je jako víc chlapů, ale jako feťáci to zas tak moc neřešej, no, tam prostě jsme všichni jako závislí. Všichni to berem, takže tam jako když řeknu, že jsme jako jedna parta.“ A naznačila, že mezi bezdomovci a alkoholiky z oblasti Hlavního nádrží to může být běžné, protože tam je ještě více mužů a méně žen.

První kód se zabývá **alkoholovou závislostí**, ke které se přiznal informant 5A. Označil alkohol jako jeden z hlavních důvodů, proč se dostal na ulici, a také jako překážku v udržení si zaměstnání. Byl na dobrovolném odvykacím pobytu v Bohnicích. Tvrdí o sobě, že je „alkoholik na doživotí“, ale není alkoholik-abstinent, protože si občas dá pivo k obědu, ale ví, že to má pod kontrolou. Informant 3A se k alkoholismu nepřiznal, ale z rozhovoru vyplývá, že v období svého života na ulici býval opilý skoro denně, protože uvedl alkoholovou netoleranci jako důvod, proč nebyl v „áčku“ čili v Armádě spásy. Charitativní zařízení mají nulovou toleranci, což může pro některé být základní motivací, proč na ulici zůstat. Obecně těžcí alkoholici jsou spojováni se skupinou bezdomovců z Hlavního nádraží, na kterou je nahlíženo jako na nejhorší. Pracovníci ze sociálních podniků mají alkohol v práci zakázaný a pracovník-klient může dostat okamžitý vyhazov, pokud přijde opilý. V sociální rehabilitace je také zakázáno požívat alkohol, avšak klienty nekontrolují. Pokud by nějaký klient přišel ve stavu, kdy by ohrožoval ostatní, či by se opakovaně dostavoval v opilém stavu, tak by mu služba byla ukončena, protože zde mají simulovat normální pracovní prostředí, kde by to neprošlo. V komunitním klubu jsou v této otázce nejotevřenější, protože mohou osobu jen vykázat, pokud vyloženě ohrožuje ostatní, nebo nerozumí zadání, ale ukončit služby nemohou. Alkoholismus je velká překážka v integraci.

Další zdravotní obtíží je **drogová závislost**. K drogové závislosti se přiznali informanti 1A a 2A, oba začali brzo s drogami, když byli mladí a mělo to i rychlý spád. Rodiče je vyhodili z domů, takže drogy byly důvod jejich bezdomovectví. Poté bydleli buď na ulici nebo ve squatech, kde bydlí jen sami narkomani a kde je úroveň života velmi nízká. Informantka 2A, která později začala užívat substituční lék Metadon, uvádí drogy a drogový životní styl jako důvod, proč nebylo možné sehnat a udržet si práci: „...*jako chodit někam do práce jako ze squatu - to prostě nešlo, a hlavně jsem jako byla ještě na nízkoprahovém Metadonu, kam jsem musela chodit každé den a jako je těžký sehnat práci, kde by tadyto tolerovali... musíte si pak po tý práci někde pak odpočinout a jako my jsme třeba bydleli na tom squatě, tak tam si jako fakt neodpočinete, protože tam bydlelo spoustu dalších lidí, který kolem vás fetovali, lítali tam v noci, takže prostě spoustu překážek vlastně jakože. Jako z té ulice chodit do práce je fakt hodně náročný, a pro mě to jako bylo téměř nemožný, a hlavně jsem o to jako nák neusilovala.*“ Z pohledu pracovnice 2B je aktivní závislost hlavním důvodem, proč někoho nepřijmou. Je to překážka při využívání služeb noclehárny či azylové domu. Tito lidé jsou odkázáni na K-centra (výměna stříkaček či podání substituční léčby) či terénní pracovníky. Tito lidé mohou chodit do komunitního centra, pokud jsou při smyslech a nikoho neohrožují.

Psychické či mentální problémy u lidí bez domova jsou různé. Zde vypíšu seznam, čímž si prošli či procházejí informanti ze skupiny A: psychózy spojené s drogami či závislosti (informantka 2A), psychické zhroucení (informantka 4A ze situace, když započala pandemie, bylo jim znemožněno bydlení na noclehárně a museli jít na ulici), déle trvající psychické problémy spojené s traumatickým zážitkem (informantka 2A byla znásilněna a zemřel jí otec), stavy deprese či úzkosti (všichni informanti v určité míře v období pandemie, informanti 2A, 4A a 5A i v jiné době kvůli svým problémům, tělesné bolesti či závislosti) a snížené mentální schopnosti, které omezují schopnost pracovního uplatnění (informant 1A).

Z tohoto výčtu můžeme vidět, že život na ulici se podepíše na lidské psychice, a ve vyhrocených situacích, jako byla třeba pandemie virové choroby COVID-19, všichni cítili bezmoc a úzkost. Někteří ji cítili více a někteří méně, záleželo na jejich psychické vyrovnanosti, na jejich bytové a finanční situaci, na zázemí (rodina, spolubydlíci), na možnosti sociálního kontaktu (zavření sociálních středisek – informantka 4A, důchodci byli odříznuti, nemohli do práce – informant 3A), na síle vůle odolat pokušením (drogy, alkohol – informanti 1A, 2A a 5A), na tělesných problémech. Toto období se velmi negativně promítlo

na bezdomovcích. Z rozhovorů vyplynulo, že ženy trpí více na psychickou nevyváženost než muži. Může to být tím, že pro ženy je život na ulici těžší, nebo že nedokáží to brát na lehkou váhu, nebo že jsou citlivější ve věcech emocí a psychiky a nebojí se otevřít a mluvit o nich.

Z pohledu pracovníků tvoří psychické a mentální potíže řadu komplikací, protože nejsou vybaveni a nemají specializaci na to, aby pracovali s klienty s psychiatrickými problémy a těžkými mentálními onemocněními. Kvůli psychické diagnóze se nemůže odmítnout klientovi služba, ale když je klient neléčen a agresivní, tak se může vykázat. Informantka 5B popisuje jednu prodavačku NP, která trpí schizofrenií a prochází určitými cykly své nemoci: *„Vždycky tři měsíce je tady, pak tři měsíce jde do práce, pak se z toho zhroutí, dva měsíce je v Bohnicích a pak zase znova...takový kolečko začarovaný. Takže těm lidem jako- my jim to nechceme samozřejmě rozmlouvat, aby šli do práce, ale když vidíte, co je čeká, protože vždycky ho to čeká, tak radši budeme, aby zůstali tady a ušetřili si hospitalizaci v Bohnicích.“* Na této klientce můžeme vidět, že její nemoc je hlavní překážka její integrace, protože práci si je schopna najít, ale neudrží ji a psychicky se zhroutí, proto u některých klientů by bylo třeba, aby se o ně stál postaral a umožnil jim žít důstojný život.

Pracovnice ze Zařízení 4 pravděpodobně nejčastěji přichází do styku s lidmi s psychickou nemocí ze Zařízení 1-5. Pracovnice 4B popisuje svou práci takto: *„Někdy je to hodně náročný, protože teď poslední dobou se nám tu objevilo víc klientů s nějakou psychiatrickou diagnózou, a my jako komunitní centrum máme otevřeno pro všechny, kdo zvládnou ten provoz a tu činnost a nekonfliktní komunikace s ostatními, a to se někdy na začátku jednak těžko pozná, jak to bude fungovat, a druhak u těchto klientů se to samozřejmě různě mění a není dost dobře možný říct ‚Minule to nebylo úplně v pohodě, tak dneska už nechodte.‘“* Informantka 4A to komentuje: *„Že to tam kolikrát nemaj vůbec jednoduchý, některý klientky tam jsou psychicky nemocný, po drogách, různý psychózy, schizofrenie, kolikrát tam jsou situace neskutečný...že podle mě tihle klienti, si myslím, patří úplně někam jinam, ale ty holky tam s tím musí bojovat. Jako zkuste nějaký klientce něco říct, když neví, co jí říkáte, a oni ji to vždycky daj tak, aby se zklidnila, třeba odešla. Ony tam přijdou klienti opilý, zdrogovaný, pro mě je to úžasný, obdivuju je, jak jsou vysmátý, furt v klidu...kolikrát si fakt vyslechnou i hnusárny na sebe, takže tam se to fakt dělá zodpovědně, dobře.“*

Kód tělesné problémy zahrnuje všechny újmy těla, což má většinou vliv i na psychiku klientů, protože jim dochází síla řešit svou situaci. Avšak někdy právě nemoc nebo chronické bolesti pomáhají lidem bez domova si uvědomit, že svoji situaci musí začít řešit, protože se

jejich zdravotní situace na ulici jedinečně zhorší. Často s tím souvisí i bolesti související stářím. Informant 3A to komentuje takto: „*No tak jsem už starej, ale jsou lidi, kterejm je 70 a jsou ještě v klidu, ale na mě doleží ten můj život, protože já ho měl takhle hrozně divokej, tak už se to začíná vadit.*“ Tento informant si stěžuje na bolest zad. K chronickým tělesným problémům se přiznali informanti 4A, která má chronickou bolest v oblasti kyčlí kvůli oboustranné artróze a koxartróze a bolesti páteře, a 5A, který má výrůstky na páteři a artrózu třetího stupně na obou kyčlích. Všichni tři výše uvedení informanti uvedli svůj tělesný zdravotní stav jako překážku v tom získat zaměstnání namáhavé povahy. Potřebují si najít zaměstnání, kde nebudou celý den na nohách vykonávat něco fyzicky náročného a kde budou pod stresem. Informantka 4A uvedla svůj zdravotní stav také jako důvod toho, proč je na ulici, jelikož je přechodně na ulici 10 let, už se z ní i dostala, pracovala a bydlela, ale kvůli bolestem spadla zase zpátky.

Subkategorie 3: Komplikace s bydlením

- Nedostatek sociálního bydlení
- Nestálost bydlení
- Špatné životní podmínky na ubytovnách
- Problémy se spolubydlením
- Pronájmy a kauce
- Negativní vlivy okolí
- Navyknutí si a závislost na sociálních službách
- Bydlení a dluhy

Subkategorie 3: Komplikace s bydlením řeší problematiku nedostupnosti bydlení pro lidi bez domova, tedy lidi v životní krizi.

Kód **nedostatek sociálního bydlení** se zabývá názory informantů na téma sociálního bydlení. Z informantů skupiny A pouze informantka 2A bydlí v sociálním bydlení - konkrétně v tréninkovém bytě, který je pouze na 2 roky. Ve spolupráci se sociální pracovníci řeší další postup bydlení: „*Chodí za mnou sociální pracovníce, se kterou vlastně dělám nějaký měsíční plán ... a žádali jsme jako vo normální sociální byt, kterej bych mohla mít jako napořád, takže ta žádost je podaná, ale přede mnou bylo jako nějak hrozně moc lidí.*“ O sociální bydlení má požádáno spoustu zájemců, ale jen málokomu se podaří nějaké získat. Je tu velký převis zájemců na počet bytů. Vyřizování sociálního bydlení trvá dlouho a není jisté, že ho

dostanete. Záleží na situaci klienta, čím se zdá bezvýchodnější, tím je větší šance, že byt dostane. Informantky 2A je mladá a fyzicky zdravá, takže je možné, že další sociální bydlení nedostane. Informanti 4A a 5A vyjádřili velký zájem o sociální bydlení. Hlavně k tomu přispěl jejich špatný zdravotní stav, který ovlivňuje jejich finanční zisk, protože nemohou sehnat dlouhodobější práci. Informant 5A situaci komentuje slovy: „*V Praze se stavěj akorát kanceláře a na sociální případy se nebere vohled jako. Když to vemete, že vlastně jsou to důchodci a bydlej na ubytovně a tady máte taky spoustu důchodců, který si musej přivydělávat, aby ten byt vůbec utáhli.*“ Pracovníci se také stěžují na to, že je nedostatek sociálního bydlení, ale na druhou stranu věří, že se situace lepší a bude lepší. Informantka 2B to komentovala takto: „*Hale ted'ko docela dobrý, protože Magistrát, byt' ne úplně ideálně, ale rozdělil sociální bydlení a těch bytů se zdá, že je prostě ještě spousta.*“

Nestálost bydlení poukazuje na to, jak těžké je si bydlení udržet, a na časové omezení využívání tréninkových bytů a azylových domů. Klientům na takových typech ubytování chybí pocit bezpečí, domova a pohody. Patří k tomu i ubytovny, protože tam nemáte chráněná práva a mohou vás vyhodit, když se tak rozhodnou. Úzkost či obavy ze ztráty bydlení pocítili či cítí informanti 2A, 4A a 5A. Informant 1A to neřeší, protože pro něj to znamená jen přechod na noclehárnu. Informant 3A již bydlí v bytě. Situaci informanti 2A jsem popsala v předchozím odstavci. Informantka 4A je hodně rozhozená, protože bydlí dočasně v hotelu kvůli rozhodnutí vlády zavřít noclehárny kvůli pandemii, a neví, kdy se vláda zase rozhodne zavřít hostely a nechá je spadnout zpět na ulici. Nejistota se podepsala i na jejím psychickém stavu, dokonce skončila na psychiatrickém oddělení. Informant 5A během pandemie přišel o práci a prodej NP nevynášel moc, protože lidé nechodili do ulic, proto byl v psychické nepohodě, ale nakonec mu ubytovnu zaplatili čtenáři přes online sbírku. Popisuje to takto: „*I když jako v tom době toho Korona viru jsem nevěděl, co se bude dít a takhle, a málem jsem po tý flašce šáhl znova, ale neudělal jsem to, ale tři neděle jsem se cejtil bledě. Bylo to špatný.*“

Na **špatné životní podmínky na ubytovnách** si stěžovali informanti 2A, 4A a 5A. Tento kód odkazuje na výše zmíněný kód *Vysoký nájem bytů či ubytoven*. Nejenom jsou na ubytovnách vysoké nájem, ale zároveň úroveň bydlení je nízká. Lidé zde bydlí, protože nemají jinou možnost, pokud nechtějí skončit na ulici. Informant 5A si také stěžuje na ubytovnu, ale kvůli svému zaměstnání potřebuje spánek v dobu, která neodpovídá provozní době noclehárny, musí vstávat ve 2:50, protože má velmi brzo ráno směny. Informantka 2A to komentuje takto: „*...ubytovna to prostě není moc dobrý, tam mít jako záchody dohromady a*

sprchy se všema co tam jsou, s těma dělníkama, mají tam často štěnice a bydlí tam často jako alkoholici a feťáci, kteří by mě mohli zase stáhnout zpátky.“ Informantka 4A se snažila na ubytovně bydlet nějakou dobu, ale vůbec se nevyspala, protože tam někdo pořád dělal nepořádek a měla okna hned nad non-stopem, proto radši zvolila noclehárnu.

Další překážku tvoří **problémy se spolubydlením**, což je klasický příklad toho, jak vysoké nájemné řeší většinová společnost, hlavně studenti či mladí dospělí, kteří si ještě nevydělávají tolik, aby mohli bydlet samostatně. Právě na ně je tento druh bydlení zaměřen. Nepsanou podmínkou většinou bývá mladý věk, navíc pronajímatelé či spolunájemci se také zajímají, jakou minulost daný člověk má. Informantka 2A už zkoušela sehnat spolubydlení a popsala to takto: *„No tak jako zjišťují si třeba jestli máte dluhy, jestli máte exekuce a takhle. A kdyby prostě, nevím, třeba šla do toho spolubydlení, tak taky mám psa... to bych asi nemusela jim říkat, že chodím na meták nebo jakou mám minulost, ale vono to vlastně z toho vyplyne, když jako mluvíte ve svém životě, oni o vás něco chtějí vědět, tak bych tam měla hrozně prázdných míst, kdybych nemluvila vo- vlastně ani nevím vo čem bych musela mluvit, kdybych měla zakrejt něco, to bych asi musela mlčet nebo si vymejšlet, ale to fakt není dobrý, touhle cestou jít nechci.*“ Informantka 2A si stěžuje na to, že by chtěla mít své soukromí a miluje bydlet sama. Informant 5A sdílí svůj pokoj s jedním spolubydlícím a říká, že už to na něj bylo dost při období pandemie, kdy spolu trávili hodně času. Informantka 2B to komentuje: *„jako je ti 60 a půjdeš s někým spolubydlet? To je blbý. A většina lidí, co mají spolubydlení, jsou mladý lidi, tak tam to hrozně naráží a ty platy.*“ Navíc i za spolubydlení je třeba zaplatit nějakou kauci.

Kód **pronájem a kauce** reflektuje to, co již bylo popsáno pod kódy *Vysoký nájem bytů či ubytoven* a *Kauce*. Klienti si nedokážou našetřit tolik peněz na to, aby měli na první měsíc, na kauci, a ještě za zprostředkování. I když peníze mají, tak můžou vypadat určitým způsobem, který rozhodne o tom, že dají majitelé přednost někomu jinému. Informantka 5B hovořila o prodejce NP, které čtenáři našetřili peníze na byt a kauci, ale protože byla Romka, tak ji nikde nechtěli ubytovat (viz kód *Rasismus*). K tomu se váže i kód **bydlení a dluhy**. Klienti si kvůli dluhům nemohou našetřit na nájem a pronajímatelé si také kontrolují, zda dotyčný má či nemá dluhy, a nedají smlouvu někomu, kdo je má, protože by to byla špatná investice.

Dalším faktorem, který ovlivňuje integraci, jsou **negativní vlivy okolí**, mezi které patří jak prostředí, tak i lidé, kteří se v něm vyskytují. Můžu sem zařadit ubytovny, kde bydlí

lidé, kteří často hodně pijí a jsou hluční. Také sem patří i noclehárny, kde se shází lidé s problémy s alkoholem, drogami či zde mohou existovat i gangy. Když má člověk slabou vůli, může podlehnout okolí a spadnout do drog či alkoholu, zadlužit se někomu, kdo pak ho bude vydírat, nebo si může udělat nepřátele z lidí, kteří se neostýchají někomu ublížit. I když se mohou mezi sebou považovat za kamarády, když člověk chce skončit s životem bezdomovce, je jednodušší od sebe tyto lidi odříznout, jinak mají tendenci vás stahovat dolů. O této zkušenosti mluvili v různých konotacích informanti 2A, 3A, 4A, 5A. Informant 3A dokonce uvedl, že se na ulici dostal, protože měl spoustu kamarádů bezdomovců, což mělo vliv na to, že se rozhodnul ukončit pracovní poměr a přidat se k nim. Popisuje to takto: „*No a když jsem tak jezdil do města, tak jsem neměl kam, tak jsem si sednul třeba na Svobodák nebo tak a oni se ke mně začali scházet ty bezdomovci. No, a protože já jsem měl peníze, tak jsem koupil třeba flašku vína... Tak jsem jednou řekl, šéfová nazdar... No a v Brně jsem měl ty známí a najednou jsem byl mezi nima*“

Poslední zmíněnou překážkou je **navyknutí si a závislost na sociálních službách**. V rámci sociálních služeb pro lidi bez domova je velkým problémem recidivita. Klientovi pomůžete, dostanete ho na vyšší stupeň a on znovu propadne, protože sám neumí hospodařit a dělat rozhodnutí, je závislý na sociální službě. Nakonec může zjistit, že vlastně život na noclehárně není špatný, je jednoduchý, nemusí se snažit a pracovat. Přispívají k tomu i různé státní dávky, které některým klientům stačí na přežití. Tento přístup má informant 1A: „*...tady můžete být neomezeně, třeba 10 let. Noo, tak kam bych se honil. Za prvé mi to platí pracák to bydlení, taky mi platěj peníze za pracák, to je kdybych práci sháněl, takže když chcu na to nebo to, tak mi na to přijdou peníze. Všechno zadarmo, všechno mi proplácej..Musel bych chodit do práce, abych si mohl vydělat na ubytovnu, abych si vydělal na jídlo, a tak dále. Tady jenom ležím a mám tady dost, tak kam bych se ženil.*”

Subkategorie 4: Obtíže se zaměstnáním

- Nízké vzdělání
- Nedostatek praxe
- Zápis v trestním rejstříku
- Předsudky
- Nemožnost chodit do zaměstnání z ulice
- Fyzické nároky

- Časové nároky
- Mentální nároky
- Problémy se šéfy

Subkategorie 4: Obtíže se zaměstnáním se zaměřuje na nejčastější překážky, které mají lidé bez domova se získáním a udržením si zaměstnání. Tuto subkategorii jsem se rozhodla rozdělit na kódy, které souvisí se získáním práce a které s udržením práce.

První čtyři kódy popisují překážky, které pociťují lidé bez domova, když se snaží najít práci a nejde jim to, nebo jako důvody pro to se vůbec nesnažit, protože mají pocit, že by stejně neuspěli. Kód **nízké vzdělání** odkazuje na fakt, že žádný z informantů skupiny A nemá vysokoškolské vzdělání a pouze 2 z nich, informanti 4A a 5A, mají vystudované střední odborné učiliště, zbytek pouze základní. S tím souvisí **nedostatek praxe**, protože praxe se sbírá na střední škole. 2 z nich, informanti 1A a 2A, začali z drogami místo vzdělávání se, proto nemají jinou praxi než těžkou fyzickou práci či skládání zboží v supermarketu. Jsou při výběru zaměstnání odkázáni jen na malý okruh prací, navíc i zde dají raději přednost někomu s vyšším vzděláním. Dalším velkým problémem je **zápis v trestním rejstříku**. Hodně zaměstnavatelů požaduje, aby se přijímali pouze lidé s čistým trestním rejstříkem, proto často lidé, kteří vyjdou z vězení, končí na ulici, jak tomu bylo i v případě informanta 1A. Informantka 3B to komentuje slovy: *„Proto jsou tyhlecty dvě kategorie toho - tý trestní minulosti a nějaký ty bezdomovectví provázaný, protože dost často se člověk třeba jako začne, nevim, začne krást nebo skončí kvůli tomu na ulici, protože vylezl z vězení a má – daj mu tam takhle ty tři stovky a řeknou mu, tak se měj a co se dá jakoby dělat, že to je vlastně hrozně těžký v rámci tohletoho jako fungovat no.“*

Další problém, na který poukázala informantka 2A, jsou **předsudky** (viz kód Předsudky a stereotypy o bezdomovectví v Subkategorii 7). Daní jedinci nechtějí říct při pohovoru, že jdou z ulice, protože se bojí, že by je nezaměstnali kvůli předsudkům. Často nevzdělaná společnost je považuje za alkoholiky a lidi, co neradi pracují.

Poslední kód z této skupiny je **nemožnost chodit do zaměstnání z ulice**, o čem hovoří jak informantka 2A, tak i pracovníci 2B a 5B. Například v Zařízení 5 nejprve zajistí doklady, poté ubytování, protože *„do práce z ulice nevstanete, většina z nich, když jsme zkusili – občas se to stane, že se ten krok bydlení přeskočí, a klient prostě jde do práce, ale*

zjistí, že za tejdén už v tý práci nevydrží, protože po práci si jdou lehnout na lavičku, většinou nemaj telefon, protože jim ho někdo ukradne a ráno prostě do tý práce nevstane.“

Kódy 5 až 8 představují překážky, které pocítují lidé bez domova, když se snaží práci udržet, či kvůli čemu práci ztratili a tím se dostali na ulici. Chodit do zaměstnání je náročné, obzvláště pokud tam chodíte jen kvůli penězům, což je většinou případ lidí bez domova, protože seženou jen zaměstnání, kteří ostatní nechtějí, protože jsou nudné (vrátný, hlídač) či vysoce **fyzicky náročné** (kopáč, zedník, kuchař). Fyzicky náročné práce nemohou dělat informanti s fyzickými obtížemi, což jsou informanti 3A, 4A a 5A. **Časové nároky** zmínili informanti 2A, 3A, 4A a 5A. Například informantka 2A měla problém ze začátku se soustředit jen 4 hodiny na práci v projektu Zahrada, protože nebyla zvyklá tak dlouho někde být funkční a pracovat. Lidé na ulici si odvyknou být tak dlouho v práci, když předtím dlouho nepracovali. Je dobré si nejdříve najít práci na krátké směny, aby je to příliš nevyčerpávalo. **Mentálně náročné** jsou hlavně práce pro lidi, kteří dlouho nepracovali a byli závislí na drogách, jak se k tomu přiznali informanti 1A a 2A. Informant 1A se také přiznal k tomu, že má problémy s vystupováním a komunikací, což vytváří problém zvláště pokud se jedná o potenciální zaměstnavatele, což vede k tomu, že ho nepřijmou. Popisuje to slovy: „*Tady je spíš jako vystupování, když jdete žádat o práci, já se všude, ne no neprosím neprosím, já jsem všude zvyklej tykat, jak mi huba narostla, třeba i když mluvím na tebe, nekoukám na to, jestli je to někdo, kdo mi dá tu práci, nebo... Já si cavyky neberu.*“ **Problémy se šéfy** byly zmíněny informanty 3A, 4A a 5A. Ve všech případech vedly tyto problémy k odchodu dotyčného a posléze k bezdomovectví. Kód Problémy se šéfy souvisí i ke zneužívání lidí bez domova jako levné pracovní síly, a to k práci na černo, k práci, kterou nedostanou zaplacenou, k práci s nelegálně nízkou mzdou atd.

Subkategorie 5: Rodina a vztahy

- Rozbité vztahy s nukleární rodinou (rodiče a sourozenci)
- Rozbité vztahy s partnery
- Rozbité vztahy s dětmi
- Vztahy mezi bezdomovci

Subkategorie 5: Problémy v rodině a vztazích pojednává o problémech ve vztazích, které tvoří překážku reintegrace, nebo které byli součástí důvodu vzniku bezdomovectví. Kódy jsem rozdělila na rozbité vztahy s rodinou orientační (tedy sourozenci a rodiče) a poté

prokreační (partner a děti) s tím, že vztahy s partnery často měli dopad na finanční stránku daného jedince, proto jsou rozděleny zvlášť. Poslední kód se zabývá vztahy mezi bezdomovci, který vychází z kódu *Negativní vlivy okolí*. Tato subkategorie vnímá rodinu (a případně i blízké přátelství) jako záchrannou síť, která chrání své členy před negativními újmami a funguje jako prevence rizikového chování. Rodina by měla sloužit jako zázemí, kde se o vás postarají, když vás zasáhne krize. Když se vztahy v rodině rozbijí, nejste krytí vůči vnějším negativním vlivům a snadněji propadnete až na „dno“. Tudiž vnímáme-li rodinu takto, mohou rozbité rodinné vztahy být překážkou v integraci.

Rozbité vztahy s nukleární rodinou (rodiče a sourozenci) měli informanti skupiny A všichni, docházelo k tomu buď před propadem do bezdomovectví nebo souvisle s ním. Buď se neměli na koho obrátit, proto skončili na ulici, nebo se vztahy rozbily během jejich krize, která vyústila v bezdomovectví, a to jak z důvodu hanby nad vlastním životem ze strany informantů (informant 5A), nebo ze strany rodičů z důvodu, že už nemohli svým dětem více pomoci (informant 2A). U informanta 3A se vztah rozbil už několik let předtím, protože mají rozdílné politické názory a osobní nastavení. Někteří z nich, informanti 2A a 3A, už zvládli rodinné vztahy utužit. Zajímavé je, že zrovna tito informanti jsou oba dva zabydlení v bytech a pracují v sociálních podnicích. To by mohlo souviset s určitým pocitem hanby nebo odcizením právě z důvodu bezdomovectví. Informant 1A určil rodiče jako důvod, proč je na ulici, že ho vyhodili (nejspíše kvůli drogám a dalším problémům, což klient nepřiznal). Informantka 4A mluvila o rodičích jako o zesnulých, takže je možné, že se nedožili její životní krize, zároveň však zmínila bratra, kvůli kterému ztratili dům po rodičích, protože měl exekuce, takže mezi nimi nebyli dobré vztahy. Informant 5A popsal svůj konflikt se šéfem takto: *„Tam byl problém ten, že se s tím posledním šéfem se moje matka sčuchla svým způsobem a maminka mi chtěla furt pomáhat v 50ti letech a v 51, a to taky nedělalo dobrotu, to mi taky vadilo. Bylo to takový zvláštní, ale odstříhl jsem všechno.“*

Kód **rozbité vztahy s partnery** referuje nejen k rozvodům, ale také k rozpadu partnerství. V rámci rozhovoru s informanty ze skupiny A jsme se dostali i na téma rozvod, nebylo to něco, na co jsem se blíže ptala, ale jelikož se to opakovalo a mělo to povětšinou negativní vliv na danou osobu, tak to sem napíšu. Na toto téma jsme se dostali s informanty 2A, 3A, 4A a 5A. Informantka 2A mluvila o rozchodu s dlouholetým přítelem – narkomanem. Hodně ji to zasáhlo, ale zároveň ji to pomohlo v tom, že se oddělila od někoho, kdo nechtěl přestat užívat drogy. Informant 3A má velmi specifický přístup k manželství a vztahům. Sám

o sobě tvrdí, že býval „divokej“, „rozlítanej“ a míval v sobě tuláctví. Měl celkem 3 manželství a 3 rozvody, přičemž svazky nikdy netrvaly dlouho, protože ho to přestalo bavit. Sám to okomentoval takto: „*No a já potom odcestoval zase do Liberce, kde jsem se zase taky oženil zase, protože měla být (smích).*“ Pokaždé byl ženat v jiném městě, takže vlastně se nastěhoval s novou partnerkou do nového města a po rozvodu byl bez domova. Podobně to má i informant 5A, který po rozvodu přišel o byt, ale ten nesl rozvod hořce. Od té doby bydlí v místě pracoviště, vždy si hledal pouze práce s bydlením. Informantka 4A vylíčila důvod, proč se dostala na ulici takto: „*Po rozvodu špatná volba partnera, kterej mě připravil o byt, když jsem měla malý děti. Ale tam ještě tak nějak bojovala, ty děti jsem dovedla do těch 18 let. Ale už se to vezlo.*“ Partner ji nahlal, že se o ni postará, aby prodala byt a přestěhovala se k němu do domu, ale pak se dostal do problémů, skončil ve vězení a informantka 4A skončila s dětmi na ulici. Dále zažila další vztahy s bezdomovci, které také dopadli špatně, že se ona starala o ně, ale oni ne o ni.

Bohužel sem musím zařadit i kód **Rozbité vztahy s dětmi**. Z informantů skupiny A, měli 3 z nich děti, a to starší informanti 3A, 4A a 5A, a ani jeden s nimi nemá skvělé vztahy. Informantka 4A se stýká s dcerou a méně často se synem, jehož partnerka nechce, aby se s ní stýkal. U obou dětí mají slovo jejich partneri, kteří nechtějí matku svých partnerů u sebe nechat bydlet. Informant 3A má 4 syny a je v kontaktu jen s jedním, který žije v Praze, a vyjádřil se slovy: „*No ale ty další, no to, já nevím, co s nima je.*“ Informant 5A komentuje svou situaci takto: „*Já jsem rodinu měl, mám dceru, který je 33, ale tu jsem neviděl asi tak 20 let, co tak 20 ne, ale nějakých 15 let jsme se nepotkali no. Ted' o mě měla zájem jako na FB, že by mě ráda viděla, ještě v tý minulý práci, co jsem byl, ale v momentální situaci, ve který se nacházím, tak ted' se s ní vidět nechci.*“ Chce s ní navázat kontakt, až se vyhrabe z problémů.

Kód **vztahy mezi bezdomovci** jsem vysvětlila v kódu *Negativní vlivy okolí*. Když jsou na tom stejně, tak si bezdomovci mohou mezi sebou pomáhat a být si oporou, ale udržovat tyto vztahy, když se člověk snaží dostat výš, je komplikované a může to být překážkou.

Subkategorie 6: Osobnostní nastavení

- Nepřizpůsobivost
- Neprůbojnost
- Nemotivovanost
- Slabá vůle

Subkategorie 6: Osobnostní nastavení v sobě zahrnuje kódy, které popisují negativní vlastnosti a nastavení mysli lidí bez domova, které jsou kontraproduktivní k úsilí integrovat se do společnosti. Tyto vlastnosti jsem vydedukovala z rozhovorů s informanty skupiny A, když mluvili o svých vlastních problémech, a z rozhovorů s informanty skupiny B. Mohla bych najít více vlastností, ale já vybrala jen ty, které se opakovaly.

Nepřizpůsobivost jsem našla u informanta 1A, který má potíže s komunikací a nezvládá se přizpůsobit roli podřízeného. Dále informant 3A, který odmítal se přizpůsobit pravidlům „normální rodiny“, komunistické společnosti i pravidlům, které mu nařídili policisti v Brně, kde žil na ulici, popíjel a provokoval, až to vyústilo v soudní spor, kde dostal půlroční podmínku a vyhoštění z Brna, kdyby se tam objevil, tak by šel do vězení.

Neprůbojnost charakterizuje informanty 2A a 5A, oba dva jsou introverti a nechají nebo nechávali si „věci líbit“ a na obou dvou byl vykonán nějaký fyzický útok, u informantky 2A dokonce znásilnění.

Nemotivovanost je charakteristická hlavně pro klienty, kteří nechtějí svou situaci měnit, o kterých mluvili informanti skupiny B, zároveň i informant 1A, který není motivovaný změnit svou situaci s bydlením. **Slabá vůle** souvisí s nemotivovaností. Mají ji lidé, kteří nemění svou situaci, protože si nevěří a při první překážce skončí. Slabá vůle se projevila také během pandemie u informantky 2A, která jeden týden podlehla drogám, a u informantky 4A, která měla naplánováno začít s novou prací, ale kvůli bolestem to vzdala.

Subkategorie 7: Negativní role společnosti

- Předsudky a stereotypy o bezdomovectví
- Nedostatečná osvěta
- Nedostatek empatie
- Rasismus
- Byrokracie systému

Subkategorie 7: Negativní role společnosti ukazuje na negativní společenské jevy, které tvoří bariéry v reintegraci lidí bez domova. První čtyři kódy jsou vzájemně provázány a poslední kód souvisí s fungováním státu, který je založený na byrokratickém systému.

Kód **Předsudky a stereotypy o bezdomovectví** byl už uveden výše v kódu *Předsudky*. Informant 5A mluví o předsudcích a prodeji NP takto: „*Oni lidi maj předsudky, myslí si, že stojíme jako a že defacto že žebráme. Je to práce jako každá jiná. Dříve byli kameloti a prodávali večerní noviny (odbočka). Lidi maj předsudky, hází nás do jednoho pytle s téma narkomanama a takhle, nebo vyloženě s téma žebrákama*“ Častým **stereotypem** je to, že život na ulici je svobodné rozhodnutí či že si to zaslouží tam být. Informantka 2B se o tom vyjádřila takto: „*...stereotypy, který se tam objevujou, tak jako hrozně napřímo odrážej to většinový smýšlení společnosti o bezdomovectví, takže, když ty řekneš bezdomovec, tak mu jenom naskočí ty nejhnusnější, ty na první pohled nejběžnější věci, protože bezdomovectví má strašně moc těch různých odvětví a podob, ale to, co vlastně vidíme všichni na tom Hlaváku, to je ta nejčastější asociace, no protože je to prostě nejviditelnější asociace no.*“ A právě kvůli těmto stereotypům většinové společnosti se tvoří předsudky, což tvoří překážku v jejich zaměstnávání, v bydlení, v poskytování pomoci, v kupování si časopisu NP a dalším věcem.

Nedostatek empatie k bezdomovcům je způsoben tím, že se lidé ne ně dívají velmi kriticky. To se týká „obyčejných lidí“ i lidí, kteří dělají pomáhající profese a měli by v této věci být lépe školeni. Informantka 2B komentuje povědomí ohledně bezdomovců ze strany sanitářů a policistů takto: „*...tam jako funguje strašně stereotypů, hrozně moc nánosů a balastu, byť já jako vím, že ty zkušenosti, který maj jsou jako vlastně vodlišný vod toho, co máme my, ale jsou to lidi, co by měli bejt nejvíce schopný rozlišit tu potřebu člověka a kam s ním a někam ho nasměrovat, což nedělaj, oni to vždycky někam odkopou, ukryjou a takovýmhle způsobem se toho jako zbavěj, což je nefunkční a je to prostě, je to úplně zbytečný, takže to vzdělávání je taky docela zásadní. A osvěta celkově no.*“ **Nedostatečná osvěta** je další překážkou. Je třeba vzdělávat společnost, aby se ty názory o bezdomovcích zlepšili. Pracovníci všech 5 zařízení pracují na tom, aby seznámili veřejnost s pravdivou stránkou věci, ale pořád to není dostačující.

Rasismus je dalším negativním jevem. Pokud je bezdomovec cizinec nebo součástí nějaké minority, tak mu to znatelně komplikuje šance se integrovat do společnosti. Informantka 5B se v rámci práce s klienty romské menšiny setkala s rasismem okolí: „*Měli jsme tady prodejkyňi, nebo máme tady prodejkyňi, která od čtenářů dostala asi 20 tisíc na nájem, protože ji hrozila že půjde na ulici – jako slušná ženská. No a 20 000 a vlastně jsme tu společně sháněli byt, peníze na to měla, bytů spousta, ale nikde prostě nevzali, jakmile přišla na prohlídku, tak ji řekli: „Ne my máme někoho jinýho.“*“

Kód **byrokracie** není o přemýšlení lidí, ale o fungování státu, které však toto myšlení ovlivňuje. Bezdomovci mají negativní zkušenosti s úředníky či úřednicemi na Úřadu práce a často tam chodí se sociálním pracovníkem, protože toho spíše neodbyde daná úřednice. Informantka 2B komentuje český systém slovy: „*Ten návrat do toho systému, to je hroznej brutál, tam to ty lidi fackuje ze strany na stranu, hlavně teda ze strany systému, kterej jim klade hrozně moc klacků pod nohy v rámci různých regulací, novel zákona o zákoníku práce a prostě je tam hrozně – každěj rok je nějaký procento stupidit, který to těm lidem neskutečně komplikuje.*“ Komplikovanost systému je značná. Avšak dle informantky 2B zde funguje i byrokratická zbraň ve formě úřední stížnosti. S komplikacemi byrokracie se setkala informantka 2A, když žádala o hmotnou nouzi. „*Já jsem to zkoušela fakt dlouho... jenomže já nejsem pražská, jsem mimopražská, z Lysý nad Labem, takže když jsem si přišla sem do Prahy, že chci hmotnou nouzi, tak oni řekli, že jsem mimopražská a že si mám zajet do tý Lysý a v Lysý mi zase řekli, že se nezdržuju v místě bydliště a jako osoba bez přístřeší, že prostě nemám nárok jako na tu hmotnou nouzi, když se tam nezdržuju, takže si mi mě takhle házeli jako horkej brambor...když jim přinesu prostě smlouvu měsíční, že někde bydlím, že mám zaplacený někde bydlení, takže mi to daj, jenomže to prostě fakt jako - úplně jako Hlava 22, že to jako nešlo řešit, protože když člověk nemá peníze, tak si nemůže zaplatit ubytovnu na měsíc a přinést jim tam tu smlouvu.*“ Informantka 5B popisovala situaci jednoho cizince černé pleti, který si vzal Češku, umí plyně česky, ale po rozvodu se nějak ztratilo jeho povolení k pobytu a od té doby už to řeší 2 roky a marně. Skončil na ulici, protože ho nikde nezaměstnají.

5.6.3 Kategorie 2: Pomoc lidem bez domova

Tato kategorie zahrnuje 5 subkategorií, které podávají obraz toho, jaká pomoc je poskytována lidem bez domova. Mezi tyto subkategorie patří: zdravotní či terapeutická pomoc, ubytovací pomoc, pracovní pomoc, edukační pomoc a pomoc s vedením vlastní domácnosti, pomoc se stykem s veřejností. Tato pomoc je specifická pro tento výzkum, nelze generalizovat. Ukazuje to jen náhled vybraných informantů.

Subkategorie 1: Zdravotní či terapeutická pomoc

- Odvykací léčba
- Terénní služby pro drogově závislé
- Terapie
- Komunitní kruh

Subkategorie 1: Zdravotní či terapeutická pomoc popisuje pomoc skrze zdravotní či terapeutické léčbu, se kterou mají informanti zkušenosti.

První kód **odvykací léčba** odkazuje na zkušenost informantů 2A a 5A. Informantka 2A odvykala pomocí substituční léčby Metadonem, nejdříve měla nízkoprahový, který se musí brát každý den, a poté přešla na vysokoprahový, což znamená, že už stačí tam dojít jednou týdně a dostane výdaje s sebou. Informantka 2A o Metadonu říká: *„ten Metadon mi právě jako hodně pomáhá v tom psychickém stavu, že kdybych ho nebrala, tak bych byla mnohem víc jako přecitlivělá, jako že bych to jako vůbec nedávala, si myslím...těm lidem to pomůže hodně, že nemusej lítat celej den po městě a shánět peníze na tu drogu- a pak ještě tu drogu, která podle mě není čistá nikdy, že jo, tak sem přijdete a dostanete to zadarmo. A ještě ta látka je čistá, takže se ten člověk může začít zajímat vo něco jinýho. Může si třeba hledat bydlení nebo práci. Takže v tom je to dobrý no.“* Substituční léčby se jí dostávalo v Centru metadonové substituce, což je registrovaná zdravotnická služba.

Informant 5A má zase zkušenosti s pobytem v oddělení pro léčbu závislostí Psychiatrické léčebny Bohnice, kam šel na dobrovolnou odvykací léčbu na tři měsíce, což komentuje slovy: *„tam mě jako dali dohromady, naučili mě s tím alkoholem pracovat vlastně defacto, že dneska už jsem - já jelikož jsem citlivej člověk tak jsem řešil veškerý problémy alkoholem a stres do toho patřil taky, takže to byla jako ta moje hloupost, že jsem vlastně i přišel o práci.“* Zde mu hodně pomohli a dneska už pitím neřeší své problémy.

Kód **terénní služby pro drogově závislé** popisuje zkušenost informantky 2A, která má obdiv k terénním pracovníkům, kteří chodí vyměňovat stříkačky mezi narkomany. Informantka během pandemie pomáhala a roznášela roušky lidem bez domova. Komentuje to slovy: *„A to bylo pro mě hrozně skvělej pocit, že jsem vždycky si o těchle teréňácích říkala, že jsou to hrozně hustý lidi, že nám takhle pomáhaj a takhle. A teďkom jsem najednou já byla ten teréňák. Bylo to skvělý, úplně neuvěřitelný, ty jo. WOW, tady to jsem dokázala.“*

Kód **terapie** reflektuje zkušenosti informantů 2A a 4A s terapií. Nezařadila jsem sem zkušenost informanta 5A, protože jeho terapie byla součástí jeho pobytu v odvykacím zařízení. Informantka 2A chodila na skupinovou terapii a popisuje to následovně: *„Já jsem byla v komunitě, bylo to když mi bylo 23 let a tam jsme jeli skupinovou terapii a já jsem v té době tam byla po psychóze, jsem měla velkou psychózu z perníku a byla jsem prostě úplně mimo a tam ta skupinová terapie mi fakt jako pomohla, ty reflexe těch ostatních a už jenom to,*

že o tom můžete mluvit a když o tom mluvíte v tom kruhu těch 12ti lidí, tak to má ještě o to větší sílu, že prostě, takže já na tu terapii nedám dopustit.“ Informantka 4A využívala skrze Zařízení 4 služeb psycholog a popsala to slovy: „...jak jsem si s nějakou situací nevěděla rady, tam prostě stačilo říct. To jsme řešili i můj rozchod s přítelem, kterej mě tak voblafnul, tak voblafnul! Že já jsem si prostě říkala, jak se mi to mohlo v 50 stát, a měla jsem z toho stav fakt nepřijemnej...takže tam mi pracovníci pomohli, doporučili mi zase psycholožku, abych se měla s kým o tom vypovídat.“

Komunitní kruh je aktivita, kterou organizuje Zařízení 4 a využívá ho informantka 4A. Informantka 4B to popisuje takto: „Úplně pravidelně máme každý pátek komunitní kruh, kde každý může říct, jak se ten týden měl, co ho bavilo v komunitku, co se mu přihodilo v životě, ať už je to radost nebo starost, někdy k tomu přidáváme i nějakou zvláštní otázku, abysme to jako oživil. Někdy v rámci komunitního kruhu hodnotíme i nějaké aktivity větší, který jsme třeba společně realizovali někde venku, když jsme třeba dělali nějakou výstavu nebo tak, nebo i z těch motivačních aktivit, můžou říct, jaký to pro ně bylo, když prezentovali tu činnost a nabízeli ty výrobky, co se vlastně naučili, k čemu je to inspirovalo. A ty komunitní kruhy pak fungují i k řešení různých napětí v té komunitě nebo k vytváření společných pravidel.“

Subkategorie 2: Ubytovací pomoc

- Noclehárny
- Azylové domy
- Sociální byty či tréninkové byty
- Speciální projekty
- Podpora v hledání bydlení

Subkategorie 2: Ubytovací pomoc v sobě nese pobytové sociální služby, které využívají nebo v využívali informanti skupiny B. Nezařadila jsem sem ubytovny, protože to nepovažuji jako pomoc, jde o tvrdý **byznys, který nebere ohledy na své obyvatele.**

Patří sem **noclehárny**, které využívali informanti 1A, 3A, 4A a 5A, **azylové domy**, které využívali informanti 1A a 2A, a **sociální byty či tréninkové byty**, který využívá informantka 2A. Jsou to všechno ukázky přístupu Bydlení až po přípravě. Zajímavé je, že jak se jde ve stupních výše, ubývá informantů, kteří mají zkušenost s daným zařízením. Může se

stát, že člověk přeskočí stupeň nebo více jako u informanta 3A, nebo jde spát do ubytovny jako informant 5A, což není stabilní bydlení. Sociální služby někdy využívají **speciální projekty** na finanční podporu lidí bez domova. Informantka 2A využila projekt Střecha, který hodnotila pozitivně: „neměla jsem žádné peníze na to, abych si to tam platila a tam byl nějaký projekt nejdřív Střecha, že jako první měsíc jsem tam bydlela zadarmo a oni mi pomáhali vlastně sehnat, dostat se na pracák a zařídit tu sociálku...“ **Podpora v hledání bydlení** je poskytována v případě, že má klient o to zájem. Většinou se shání nějaké bydlení o „stupeň výše“ v rámci ubytovacích zařízení (dle přístupu *Bydlení po přípravě*).

Subkategorie 3: Pracovní pomoc

- Sociální podniky
- Sociální rehabilitace
- Aktivizační činnosti v komunitních centrech
- Projekty s pracovními činnostmi
- Podpora v hledání práce
- Nacvičování situací

Subkategorie 3: Pracovní pomoc zahrnuje zařízení poskytující činnosti pro podporu pracovních kompetencí či přímo zaměstnání, se kterými mají informanti skupiny B zkušenosti. Dále se zaměřuje na činnosti a projekty, které pomáhají klientům naučit se pracovní kompetence či sehnat si zaměstnání.

Sociální podniky pomáhají lidem bez domova (a jiným sociálně znevýhodněným lidem) tím, že je zaměstnávají a podporují je v řešení jejich sociální situace. V sociálním podniku pracují informanti 2A a 3A.

Sociální rehabilitace nabízí možnost různých pracovních činností, simuluje pracovní podmínky v normálním zaměstnání a vyžaduje od klientů, aby dodržovali daná pravidla, čímž se připraví na získání zaměstnání. Pracovníci také pomáhají s tréninkem samostatnosti v sebeobsluze. Poskytují také poradenství ohledně získání dávek, dokumentů i bydlení. Sociální rehabilitaci využívají informanti 1A a 5A.

Aktivizační činnosti v komunitních centrech jsou podobné pracovním činnostem sociální rehabilitace, akorát jsou dobrovolné, neučí se tam teda dochvilnosti, zodpovědnosti za docházku a nemohou být potrestáni ukončením služeb. Tyto činnosti jsou praktické do

života, jde například o vaření či výrobu praktických předmětů, které se prodávají na trzích. Těchto činností v komunitním centru se účastní informantka 4A.

Kromě již zmíněných zařízení jsem natrefila během rozvorů i na **projekty s pracovními činnostmi**, které pomáhají informantům získat pracovní kompetence. Informantka 2A mluvila o projektu Zahrada, který popisuje takto: *„To bylo vlastně jenom dva krát týdně, čtyry hodiny denně dvakrát v tejdnu jsme chodili na zahradu, kde jsme prostě pleli, sázeli a tak, a bylo to hlavně od toho, abysme se jako naučili někam chodit včas, bejt prostě v tý práci, což pro mě bylo jako hrozně těžký jako že- nejdřív, teda ze začátku zůstat tam ty čtyři hodiny a pracovat a jako vůbec tam přijít včas. A pak jsme dostali nějakou malou výplatu jako pěti kilo týdně a učili jsme se nějak hospodařit s těma penězma a měli jsme tam skvělýho pracovního terapeuta...No a vlastně už tam na tý Zahradě jsem si jako začala uvědomovat různé věci, jako že bych možná chtěla žít jako jinak, a i ta motivace byla setkat se znovu s rodinou a to tak jako bylo hodně kvůli tomu.“*

Další činnost, která se dělá v rámci sociálních podniků, komunitních center a sociální rehabilitace, je **podpora v hledání práce**. Pracovníci učí klienty, jak si najít práci. Informant 1B to popisuje následovně: *„Zrovna, když jsme ted'ka naposledy hledali s jedním klientem třeba práci, tak tady byl u toho počítače a já jsem ho navigoval nebo učil jsem ho, jak hledat práci na internetu, jaký jsou k tomu portály a ten člověk si to pak dokáže vyhledat sám.“* Součástí pomoci je i **nacvičování situací**, do čehož patří pohovor, prodej časopisu NP (trénink s instruktorem) nebo pracovní situace, např. jak komunikovat se zákazníky. Klienti Zařízení 1, 2 a 4 se účastní také trhů, kde se prodávají produkty, které se vyrobili na dílnách, a zde se mohou cvičit v prodeji zboží a komunikaci se zákazníky.

Subkategorie 4: Edukační pomoc a pomoc s vedením vlastní domácnosti

- Jazykové kurzy
- Počítačová gramotnost
- Finanční gramotnost
- Vaření
- Uklízení
- Promítání dokumentů a filmový klub
- Ateliéry či dílny
- Podílení se na tvorbě časopisu

Subkategorie 4: Edukační pomoc a pomoc s vedením vlastní domácnosti shrnuje, jaké edukační činnostmi či praktickými činnostmi k vedení vlastní domácnosti zařízení poskytují. V rámci Zařízení 1 jsou edukační aktivity dobrovolné, pokud se nejedná přímo o pracovní činnost, na kterou má klient smlouvu, kde je povinná docházka podobně jako v sociálních podnicích (Zařízení 2 a 3). V Zařízení 4 jsou všechny aktivity dobrovolné a žádná účast není povinná. V rámci Zařízení 5 mají povinné se účastnit 2x do měsíce nějaké sociální aktivity (např. výuka jazyků, vaření).

Jazykové kurzy nabízí Zařízení 4 a 5. **Počítačová gramotnost** je vyučována v Zařízení 1, 2, 4, 5. **Finanční gramotnost** se klienti naučí v Zařízení 1, 2, 3 a 5. Na **vaření** se soustředí Zařízení 1, 3, 4 a 5. K nějaké činnosti v rámci **uklizení** se vedou klienti či pracovníci ve všech zařízeních. Uklízení a vaření patří mezi činnosti, které patří do pomoci s vedením vlastní domácnosti. **Promítání dokumentů** probíhá v Zařízení 2 a 4 a **filmový klub** pouze v Zařízení 4. **Ateliéry či dílny** probíhají v Zařízení 1 a 4. **Podílení se na tvorbě časopisu** je možné v Zařízení 4 a 5. Zařízení 4 vytváří vlastní časopis s názvem Žít Ná.... Nový prostor je časopis Zařízení 5, které odebírá také Zařízení 1. Je zde však rozdíl v tom, že klienti Zařízení 1 se nepodílejí na jeho tvorbě, pouze ho kupují a prodávají zákazníkům. Prodejci NP ze Zařízení 5 se mohou dostat do kontaktu s redakcí a mohou si zažádat o vedení rozhovoru s nějakou známou osobností, který nahraje a sepíše redaktor. Tato činnost je proplacena motivačním příspěvkem v hodnotě 1000 Kč. Také je tu sekce Duel určená pro prodejce a zákazníky, kde společně mohou vyrobit nějakou fotoreportáž.

Subkategorie 5: Pomoc se stykem s veřejností

- Komunikace se zákazníky
- Promítání filmů
- Workshopy
- Vernisáže výstav
- Časopis
- Trhy
- Festivaly, plesy a jiné společenské akce
- Dárcovská pomoc

Subkategorie 5: Pomoc se stykem s veřejností shrnuje aktivity, při kterých se lidé bez domova stýkají s veřejností, což pomáhá v integraci lidí bez domova a k osvětě veřejnosti.

Komunikace se zákazníky v rámci pracovní náplně probíhá v rámci obsluhy zákazníků sociálních podniků, nepatří do ní tedy komunikace se zákazníky na výjimečných událostech jako jsou např. trhy. Dochází k ní v Zařízení 2 a 3. **Promítání filmů** (viz výše) a případná debata o nich se děje v Zařízení 2 a 4. Různé **workshopy** probíhají v Zařízení 2 a 4. **Vernisáže výstav** pořádá Zařízení 4. **Časopis** s tematikou bezdomovectví vydává nebo odebírá a prodává Zařízení 1, 4 a 5. **Trhů** se účastní Zařízení 1, 2 a 4. **Festivally, plesy a jiné společenské akce** pořádá Zařízení 1, 2, 4 a 5.

Další možnost spojení s veřejností je skrze **dárcovskou pomoc**, kterou využívá Zařízení 2, 3 a 5. Je možné, že ji využívají i ostatní zařízení, ale informanti se o tom nezmínili. V Zařízení 2 fungují zavěšené kávy pro lidi bez domova a v Zařízení 3 fungují zavěšený kupony na oblečení pro lidi bez domova. Zařízení 5 prodává trička i časopisy NP na svých stránkách, dále je možné podpořit finančně konkrétního prodejce, projekt či poslat peníze na Bonus klub. Informant 5A popisuje, jak veřejnost přispívala na ubytování během pandemie: *„Bylo to špatný no. Potom teda jako lidi začali posílat na ten Bonus klub a vůbec tý organizaci, tak nám to bylo přerozděleno defacto na to ubytování, takže jsem se jako uklidnil a čekal jsem na to, až se to zase nějak povolí a lidi zase začnou chodit no... Členové toho Bonus klubu, co nám prodávaj, tak nám vybíraj na to ubytování na stravu, na telefon, jako na dobytí. Spousta lidí jako přispívá nebo přes to si kupujou to číslo časopisu, teď spousta lidí, si to koupilo vlastně když nemohli jít ven, tak si to koupili vlastně přes internet.“* Dále informant 5A popisuje svou zkušenost s konkurzem vaření s Kluky v akci: *„Vybíralo se na tom vlastně peníze pro Novej prostor, protože vždycky se vybírá nějaká ta charita... Tak nám vybrali vlastně nějaký peníze vlastně SMSkama, tima dárcovskejma.“*

5.6.4 Kategorie 3: Pohled informantů na pomoc lidem bez domova

Tato kategorie zahrnuje 5 subkategorii a poskytuje pohled informantů na systém pomoc, která se poskytuje lidem bez domova, o které jsem psala v minulé kategorii. Jsou zde pozitivní i negativní názory informantů z obou skupin. Mezi tyto subkategorie patří: pomoc skrze sociální poradenství sociálních služeb, křesťanská charitativní pomoc, pomoc skrze pracovní činnosti, pomoc skrze zaměstnání, pomoc skrze práci s komunitou. Pomoc je rozdělena podle prostředku, který pomáhá klientům, ne podle zařízení. Rozhodla jsem se nerozdělit subkategorie na sociální rehabilitaci, komunitní centrum a sociální podnik, protože

se jejich činnosti často prolínají a také jsem chtěla využít zhodnocení sociálních služeb (např. charity), které nespádají přímo mezi tyto tři typy zařízení.

Subkategorie 1: Pomoc skrze sociální poradenství sociálních služeb

- Individuální plánování
- Vyřízení sociálních dávek či dokladů
- Podpora v hledání bydlení
- Odkázání na návazné služby či sociální podniky a projekty
- Velký počet klientů na pracovníka

Subkategorie 1: Pomoc skrze sociální poradenství sociálních služeb hodnotí služby, kde probíhá sociální poradenství, což znamená sociální rehabilitace, nízkoprahová centra, azylové domy, tréninkové byty a noclehárny. Vynechala jsem zde komunitní centra, jelikož ty nepatří mezi sociální služby.

Individuální plánování je povinný proces, který probíhá v sociálních službách mezi klientem a jeho klíčovým pracovníkem, zde se plánuje, čeho chce klient dosáhnout, jaké kroky k tomu musí udělat a v čem potřebuje asistenci sociální služby, jak by mu sociální pracovníci mohli být užiteční. Jelikož je to povinné pro sociální služby, tak k tomu dochází v Zařízení 1 a 5 s informanty 1A a 5A. Ani jeden z nich se během rozhovoru nezmínil pozitivně či negativně o individuálním plánování. V určité pozměněné formě probíhá individuální plánování také v Zařízení 2, ale říkají tomu motivační schůzky, protože informantka 2B by se „*nedivila, kdyby k tomu měli už mentální vodpor jako špatnou zkušenost.*“ Motivačními schůzkami se nebudeme zabývat v tomto kódu.

V rámci sociálního poradenství se sociální pracovnice soustředí hlavně na **Vyřízení sociálních dávek či dokladů**, o čemž se zmínili informanti 1A, 2A a 3A. Informanti 4A a 5A dostávají invalidní důchod, ale nemluvili o tom, že by jim to zařídila některá sociální služba. Chronickými bolestmi trpí už delší dobu, tak je možné, že si to zařídili sami ještě před tím, než se dostali na ulici. Informantovi 1A zařídili na Domu Matky Terezy (buď v nízkoprahovém denním centru nebo na azylovém domě) invalidní důchod prvního stupně, což popisuje takto: „*No to jsem si tady zařídil přes to, že jo, jsem byl na ulici a pak jsem šel sem a tady si můžete zařídit občanku a tak dále, tady Vám všichni pomůžou.*“ Navíc mu na azylovém domě zařídili příspěvek na bydlení a doplatek na bydlení, tzn. že „*Všechno*

zadarmo, všechno mi proplácej“, jak sám informant 1A říká. Informantka 2A skrze sociální poradenství azylového domu Naděje vyřešila hmotnou nouzi (příspěvek na bydlení, doplatek na bydlení), ale jelikož musela nejdříve dostat ubytovací smlouvu, aby mohla zažádat o tyto příspěvky, tak využila projekt Střecha. Svou zkušenost popisuje takto: „...*jsem byla na tom azyláku, kde vlastně bylo super to že tam, protože jsem neměla sociálku, neměla jsem ještě vejplatu, neměla jsem žádný peníze na to, abych si to tam platila a tam byl nějaký projekt nejdřív Střecha, že jako první měsíc jsem tam bydlela zadarmo a oni mi pomáhali vlastně sehnat, dostat se na pracák a zařídit tu sociálku, takže mi dávali jídlo no a pak vlastně po tom měsíci už jsem dostávala hmotnou nouzi a platili mi tam to bydlení, takže tady to bylo taky super jako, protože pro lidi, který jsou na ulici, tak voni vám ani nechtějí dát tu hmotnou nouzi....ale je to fakt jako náročný na tý ulici, prostě si tam jako -člověk na ulici nejmíc potřebuje hmotnou nouzi, že jo ten nemá z čeho žít, co jíst...“ Informant 3A získal sociální dávky jednou přes brněnskou Armádu spásy (terénní program) a podruhé přes „sociální“ z Maltézských rytířů v Praze. Nespecifikoval, jaký druh podpory, ale dle jeho slov: „*no jsem měl dokonce i sociálku a ta mi zařídila, že jsem dostával nějaký peníze, měsíčně na pracáku“* a faktu, že žil na ulici, tak to pravděpodobně bude příspěvek na živobytí.*

V rámci sociálního poradenství sociální pracovníce pomáhají i s **podporou v hledání bydlení**. Sem patří naučení klientů hledat bydlení samostatně, společně procházet inzeráty či poskytnout pomoc s podáním žádosti o sociální bydlení, k čemuž došlo v případě informantky 2A, která má i speciální sociální pracovníci, která za ní dochází do tréninkového bytu a dále s ní řeší její bytovou situaci.

Sociální pracovníci mají přehled i o navazujících službách, aby mohli klienty dle jejich potřeb **odkázat na návazné služby či sociální podniky a projekty**, k čemuž došlo v případě informantů 2A, 3A, 4A a 5A. Například informantka 2A byla odkázána přes sociální pracovníci z Drop-inu na projekt Zahrada, který je již výše zmíněn. Zde poznala schopného pracovního terapeuta, který ji odkázal na Přestupní stanici, přes kterou zase sehnala kontakt na azylový dům a kde spokojeně pracuje doteď.

Informantovi 3A pomohla jedna sociální pracovníce z nejmenovaného střediska tím, že ho odkázala nejprve na „*sady, lesy, zahradnictví“* a později mu dala kontakt na Bistro Střecha, které se teprve mělo otvírat a kde pracuje dodnes. Informant chce zde pracovat dokud bude moci, protože je zde spokojený. Svou zkušenost s první zmíněnou prací popisuje takto: „*tak že bych zahradničil, ale ono se to stávalo z něčeho jinýho. No ale já přece jenom na mě*

šli už ty léta, ale já jsem si to neuvědomil. Jenže to byla dřina, to bylo kácení stromů, štěrkování cest a já nevím, co jsme dělali třeba takhle mezi sídlištěma, prostě jsme dělali celej ten areál a mě začaly brát hrozně záda. No a tak jsem s tím skončil, zase jsem k ní šel a řekl jí to, že už to dělat nemůžu.“ Takže s touto činností dobré zkušenosti neměl, ale ukázal, že chce pracovat někde, kde to bude méně fyzicky náročné, což se mu nakonec podařilo v Zařízení 3.

Nevýhodou sociálního poradenství může být nepoměr mezi počtem klientů a sociálních pracovníků. Mluvím tedy o **velkém počet klientů na pracovníka**. Zde se to poté odráží na práci, kterou daný sociální pracovník dá konkrétnímu jedinci. Když porovnáme vybrané sociální podniky, kde v jednu dobu poskytují služby tak 2 až 8 pracovníkům-klientům a sociální službu sociální rehabilitace v rámci Zařízení 5, kde v jednu dobu poskytují sociální poradenství 80 až 100 klientů. Zároveň v Zařízení 1, které je také sociální rehabilitace, mají do 20 aktivních klientů v jednom momentě, což není tak závratné číslo. Dá se říct, že klienti, kteří šli pracovat do sociálních podniků, tak už bydlí v bytě, a ti ze Zařízení 5 bydlí na ubytovnách, což potvrzuje informanta 5B: „*drtivá většina lidí je na ubytovně.*“ Kdybych měla údaje i z noclehárny Hermes, kde se sociální pracovníci dělají úplné minimum sociálního poradenství, protože zde mají kapacitu nad 200 lidí, tak bychom mohli vidět hezky ten rozdíl.

Subkategorie 2: Křesťanská charitativní pomoc

- Velká síť pomoci a spolupráce
- Dodržování pravidel
- „Vypadávání“ klientů

Subkategorie 2: Křesťanská charitativní pomoc hodnotí služby sociálních center pod nějakou křesťanskou charitou. Jelikož se jedná o stejné sociální služby jako byly popsány v *Subkategorii Pomoc skrze sociální poradenství*, soustředím se zde přímo na specifika křesťanské charitativní práce a její pravidla. Mezi zmíněné křesťanské charity patří Charita Hradec Králové a Farní charita Praha 1 – Nové Město, které obě spadají pod Charitu Česká republika, dále Armáda spásy, což je mezinárodní křesťanská organizace zabývající se charitativní prací, a Suverénní řád Maltézských rytířů, což je křesťanský řád zabývající se charitativní prací.

V rámci výše zmíněných křesťanských charitativních zařízení můžeme hned vidět, že existuje **velká síť pomoci a spolupráce**, jelikož jak Zařízení 1, tak Zařízení 5 patří pod stejnou organizaci, i když vzdáleně to vypadá, že nemají nic kromě cílové skupiny společného. Navíc pokud se zaměříme hlouběji na charity, tak zjistíme, že mají široké pole působení, které zdaleka nevyplňují jen lidé bez domova. Výhoda velké sítě pomoc a spolupráce tkví ve financování, kooperaci mezi různými pobočkami, vzdělávacích seminářích pracovníků atd.

Kód **dodržování pravidel** poukazuje na to, že charity mají daná pravidla pro zajištění pořádku a bezpečnost služby, mezi která patří nulová tolerance drog a alkoholu, žádná zvířata, rozdělené spaní muži a ženy a další, ale pak se stává, že dochází k „vypadávání“ klientů, což znamená, že některým lidem je zabráněno služby využívat kvůli určitému faktu. K tomu se kriticky vyjadřuje informantka 2B: *„Myslím si, že úplně první věci, takový jako fakt základní by mohly být Mokré domy například, což jsou vlastně domy, kam můžou být ubytováni lidi, co jsou pod vlivem alkoholu, nebo jsou to alkoholici. Já si teda myslím, že to je hodně spojený s tím, že jsou to náboženský organizace, který u nás jsou, který prostě odmítají tady to, takže jako kdokoliv i v zimě, což mi připadá jako život ohrožující, když ten člověk nadejchá, tak ho tam prostě nepustěj, což je prostě fakt jako špatně. Taký si myslím, že je to hodně náboženský charity, tak třeba nejsou ubytování pro páry, když seš jako pár na ulici, tak se musíš buď rozdělit, nebo zůstat na ulici, když chceš zůstat jako pár, což mi připadá fakt jako zcestný. Nejsou žádný služby pro aktivně závislí...A taky mi chybí ubytování pro lidi, co mají pejsky, ty taky nemůžou jít nikam s tím pejskem. A to mi přijde jako fakt základní. Tam jako nepotřebuješ jako měnit systém. Jenom potřebuješ lidi, který to budou chtít založit, který se toho nebudou bát.“*

Subkategorie 3: Pomoc skrze pracovní činnosti

- Smysluplné naplnění času
- Pracovní režim
- Pestrost aktivit
- Možnost výběru
- Kreativní činnosti či rozhodnutí
- Prospěšnost
- Finanční odměna

- „Odrazový můstek“
- Naučit se či zkusit si něco nového
- Možnost změny v životě
- Prozkoumat vlastní možnosti a záliby
- Nabídka práce

Subkategorie 3: Pomoc skrze pracovní činnosti hodnotí zařízení, kde se učí pracovní kompetence skrze pracovní činnosti, a mezi tato zařízení patří sociální podniky, sociální rehabilitace a komunitní centra.

Hlavní věc, co nabízí pracovní činnost, je **smysluplné naplnění času**. Lidé bez domova mají tendence žít v přítomnosti, nepřemýšlet na budoucnost, protože z ní mají úzkost. Raději hodí problémy za hlavu a užívají si přítomný okamžik, to je na jednu stranu hezké, ale patří k tomu také naplňování času rizikovým či společensky opovrhovaným chováním, např. žebrání, pití alkoholu na ulici atd. Pracovní činnosti poskytují smysluplné naplnění času.

S prací souvisí i **pracovní režim**, který je důležitý pro všechny zařízení, jen pro Zařízení 4 není tolik důležitý, protože zde je participace na činnostech dobrovolná. Avšak když se člověk rozhodne jít např. na filmový klub, tak je dobré přijít včas. Pracovní režim znamená převzetí zodpovědnosti za příchod včas, či se případně včas omluvit z absence. Pracovní režim nutí člověka také plánovat dopředu, protože ho musí splnit.

Klienti mají rádi **pestrost aktivit**, to se nejvíc projevilo u Zařízení 4, ale i v Zařízeních 1 a 5 je velký výběr pracovních činností či sociálních aktivit. **Možnost výběru** souvisí s pestroostí aktivit, kdy ve všech zařízeních je možnost si vybrat minimálně ze dvou aktivit kromě Zařízení 2 a Zařízení 5, kde je jenom jedna pozice (prodavači). Avšak v Zařízení 5 mají možnost výběru sociální aktivity, které se chtějí účastnit.

Kreativní činnosti či rozhodnutí byly hodnoceny velmi pozitivně. Tyto aktivity může dělat každý jinak a svým způsobem a projeví se zde jedinečnost každého klienta. Je třeba zde využít kreativní myšlení. Klienty baví tvořit a být kreativní, protože jim to jinak v životě chybí (př. dekorace bytu, kreativnost v práci). Tvořivost se nejvíce projevuje v kreativních dílnách a ateliérech, ale provází i ostatní pracovní činnosti. Tyto aktivity jsou velmi populární, zmínili se o nich informanti 2A, 4A a 5A. Zajímavé je, že nám zde vypadli

informanti, kteří pracují jako pomocní kuchaři. Zde bohužel kreativní být moc nemohou, protože musí poslouchat nadřízeného kuchaře a také postupovat dle daných receptů.

Prospěšnost či užitečnost je další charakteristika pracovních aktivit, která se opakovala v rozhovorech. V zařízeních se vyrábí se výrobky, které jsou užitečné a praktické. Informantka 4A komentuje aktivity takto: „*Je tam pak kurz vaření, to tam je, na tom jsem byla, takže to je taky ku prospěchu všem.*“ Dokonce přišel i profesionální kuchař, který je užil vařit. Člověk zde dostává praktické rady do života. Angličtinu také hodnotí jako prospěšnou, i když má trochu strach mluvit „...*a to mi taky pomohlo – vidět to u těch kolegů, jak to ze sebe jako soukaj...takže když vidíte, jak se ten druhý bojí, tak se taky rozmluvíte...*“ Informantce 4A se hlavně líbilo uklízení Prahy, což je společensky prospěšná aktivita.

V rámci rozhovorů jsme se dostali i na **finanční odměnu**, protože některé pracovní aktivity jsou honorované a některé ne. V rámci sociálního podnikání (informant 2A a 3A) a v prodeji Nového Prostoru (informant 5A) si člověk bez domova vydělává určitou sumu. V rámci sociálních podniků záleží na odpracovaných hodinách a v rámci prodeje NP na šikovnosti prodejce, kolik časopisů zvládne prodat. Další malý přívůdek, tentokrát nárazový, přináší prodej výrobků na trhu, kterého se můžou účastnit klienti Zařízení 1 a Zařízení 4. Informantka 4A má zkušenost s prodejem na trzích a je ráda, že si může vydělat peníze. Celkově vzato je to výhoda, ale je třeba mít na zřeteli, že na rozdíl od sociálního podnikání sociální rehabilitace je pořád sociální služba, nezaměstnává své klienty, neplatí za ně pojištění a nepočítají se tyto roky do důchodu. Bohužel v Zařízení 5 se stává, že se zde klienti zasekávají a nejdou dále, nehledají si další práci, radši zůstanou v rutině, kterou znají. Informantka 5B to popisuje takto: „*přijdou i mladý lidi, kteří jsou zaměstnatelní, a to je naše vždycky naše priorita je co nejdřív poslat do práce, aby si tady nezvykli, aby prostě tady nezlenivěli a rovnou je odsunout, ale u většiny to nejde.*“

Informant 5A nazval sociální rehabilitaci jako „**odrazový můstek**“ a mně přijde, že to hezky hodnotí to, jak klienti i pracovníci vidí služby, které poskytují, protože kromě Zařízení 3 všechny chtějí, aby tam byli klienti jen dočasně. Chtějí, aby tam byli takovou dobu, kterou potřebují pro rehabilitaci, utřídění si priorit, nalezení bydlení, návazné práce, a pak by chtěli, aby přestali využívat služby daného zařízení. Informantka 5B sdílela své smíšené rozpoložení o tom, že pro některé to neslouží jako odrazový můstek, protože by jiná práce přesahovala jejich pracovní možnosti. Jejich pracovní potenciál je malý z důvodu invalidity či vysokého věku či jiných důvodů. Informanti 1A, 4A a 5A berou současné pracovní činnosti jako

odrazový můstek a aktivně hledají práci. Informant 5A to popisuje takto: „já to беру jako sociální pomoc pro moji osobu, nemám ani tu představu, že bych si s tím vydělával do konce života jako. To vůbec jako. To je vlastně odrazovej můstek, ale říkám, trvá to dlouho no. Třeba to bude trvat rok nebo půl roku, bohužel no. To si člověk uvědomí, až když stojí na tý ulici a prodává ten časopis a řekne si: “ne takhle rychle to nepůjde.““ Informanti 2A a 3A měli před tím, než byli zaměstnáni také zkušenost s pracovními činnostmi (2A – projekt Zahrada, 3A – projekt Sady, lesy, zahradnictví), které pak sloužily jako odrazový můstek a posunuly je dál, k práci v sociálním podniku, kde jsou dosud a chtějí pokračovat dál. V případě informantky 2A udělali její vedoucí výjimku a zaměstnali ji jako vedoucí pracovníci, protože chtěli mít stálého schopného zaměstnance, který má vlastní zkušenost s bezdomovectvím a mohl by fungovat jako peer pracovník.

S kódem odrazový můstek souvisí kód **možnost změny v životě**. Všichni informanti A šli do pracovních činností proto, že hledali změnu ve svém životě, nebavila je rutina předchozího života, či nebyli spokojeni se situací ve které se nacházeli a chtěli či pořád chtějí ji změnit. Spojuje je to, že mají naději, že se život obrátí v lepší. To souvisí i s informanty skupiny B, kteří se všichni rozhodli pracovat v těchto sociálních zařízeních, protože chtějí pomoci změně v životě těchto lidí, což je naplňuje, vidí v tom smysl svého života či alespoň smysl své práce a pracovního poslání.

Další kódy jsou **naučit se či zkusit si něco nového a prozkoumat vlastní možnosti**. Klienti jsou vedeni k tomu, aby zkusili nové věci a zjišťovali, co jim jde, co je baví, co nezvládají, kterým směrem se mají vydat. Ve většině zařízení si mohou vybrat, co chtějí dělat, a pokud jim to nejde, tak mohou požádat o změnu aktivity vedoucího pracovníka (Zařízení 1 a 3) či prostě začnou chodit na jinou aktivitu (Zařízení 4). **Naučit se či zkusit si něco nového** zmínili v pozitivní konotaci všichni informanti. **Prozkoumat vlastní možnosti** ohodnotili pozitivně informanti 2A, 3A, 4A a 5A.

Posledním kódem je **nabídka práce**, kde skrze pracovní činnost v sociálním zařízení dostal informant skupiny A nabídku práce, buď se tak stalo skrze pomoc pracovníků nebo ho oslovil někdo na akci pro veřejnost. Informantka 2A vděčí pracovnímu terapeutovi z projektu Zahrada za získání zaměstnání v sociálním podniku. Informant 5A zase dostal nabídku skrze konkurz a popisuje to takto: „paní ředitelka nás přihlásila do konkurzu na Kluci v akci, kterej jsme vyhráli, tak s kolegou jsme tam byli vlastně vařit v televizi... A pak nám navrhl ten jeden z kuchařů, co to vlastně vede, tak nám navrhl, abychom šli dělat k němu do San Havel, jak má

vlastně v Krči, tam vlastně ten zámeček hotel, tak jsme to vyzkoušeli na brigádu.“ Bohužel informant 5A zjistil, že to je na něj moc velká námaha a že to kvůli zdravotním potížím nezvládne. Informantka 4A dostala nabídku práce vedoucí kuchařky na horské boudě přímo od zákazníka na trzích, kde prodávala produkty z dílny. Popisuje to takto: „...jsem prodávala třeba i na velikonočních trzích, odkad' jsem byla vařit na hory, to jsem dostala na Václaváku nabídku. Což mi jedna sociální pracovnice ze Žitný řekla, že to asi nebude úplně dobrý, taky jsem ji měla poslechnout. Přišla jsem tam vo prst. Ona řekla: ‚Bude to votročárna‘, a taky že to tak bylo.“ Nabídka práce tedy nemusí být vždy pozitivní zkušeností, ale minimálně se všichni z toho nějak ponaučili. Informantka 4B poukázala na to, že mnoho klientek získalo práci, když pravidelně chodily do komunitního centra: „*Ted' mě napadá, že vlastně třeba z toho minulýho 2-letýho běhu taková ti pravidelní stabilní klienti, tak většina z nich už ted' fakt pracuje. Fakt bydlej, pracujou, nebo prostě fungujou minimálně o level výš.*“

Subkategorie 4: Pomoc skrze zaměstnání

- Výplata a sociální zabezpečení
- Bydlení
- Komunita
- Utužení vztahů s rodinou

Subkategorie 4: Pomoc skrze zaměstnání hodnotí sociální podniky, které sice spadají pod *Subkategorii Pomoc skrze pracovní činnosti*, ale zároveň také nabízejí více, protože zde nejsou lidé bez domova klienty, ale jsou rovnoprávní pracovníci, které nazývám pracovníci-klienti, kteří dostávají výplatu a je za ně placeno zdravotní a sociální pojištění. Zde sepíšu hodnocení informantů 2A a 3A.

Hlavní pozitivum zaměstnání v sociálním podniku je stabilní **výplata a sociální zabezpečení**. V obou případech se u informantů vyřešilo i **bydlení** (u informantky 2A zatím dočasné), aby nemuseli chodit do práce z ulice, což je velmi těžké až nemožné. V obou případech informanti měli možnost se seznámit se skvělou **komunitou** pracovníků v podniku, kde vládne přátelská atmosféra. Oba dva jsou velmi spokojeni s prací. Cítí, že jsou součástí komunity, kde vládou přátelské vztahy a kde jim poskytují zázemí.

V obou případech také došlo k **utužení vztahů s rodinou**. Informant 3A bydlel u své matky, než si našel svůj vlastní byt, a dále ji navštěvuje, aby si měla s kým popovídat.

Informantka 2A se udobřila s matkou a sestrou, když se dostala z ulice, s čímž ji pomohli pracovníci Zařízení 2, za což je jim vděčná. Oba dva jsou velmi spokojení ve své práci, služby považují za užitečné a mohli by svou zkušenost uplatnit i k získání jiné práce, i když v současné době zde chtějí zůstat co nejdéle. Informantka 2A to komentuje: „*Za tak krátkou dobu se stalo spoustu skvělejších věcí. Já jsem vždycky trpěla hrozně nízkým sebevědomím a pořád tím trpím, a ještě jsem teď ztloustla, ale zdá se mi, že se moje sebevědomí zvyšuje, že jsem fakt něco dokázala, takže bych na sebe mohla být i pyšná si říkám.*“

Subkategorie 5: Pomoc skrze komunitní práci

- Sdílení vlastní zkušenosti
- Dobrovolnost
- Přístupnost
- Práce s veřejností
- Namáhavost pro pracovníky
- Odkázání na návazné služby či sociální podniky a projekty

Subkategorie 5: Pomoc skrze komunitní práci se zabývá hodnocením služeb, které zmínili informanti o komunitním centru, hlavně tedy informantka 4A.

Sdílení vlastní zkušenosti informantky 4A i 4B hodnotí velmi pozitivně. Zároveň o nějaké komunitní terapii hovořila i informantka 2A a také si to velmi pochvalovala, jen ji mrzelo, že se tenkrát ještě velmi styděla za svůj stav a lhala tam nebo neříkala plnou pravdu. V Zařízení 4 dělají komunitní kruh, který byl popsán ve stejnojmenném kódu v *Subkategorii Zdravotní či terapeutická pomoc Kategorie 2*. Informantka 4B si je pochvaluje, protože fungují k řešení konfliktů v komunitě i mají terapeutický účinek na jedince, když se s něčím svěří. Zároveň si při něm komunita vzájemně pomáhá. Informantka 4A to komentuje: „*třeba ty pátky tam byla informantka 4B a vždycky ,Co dneska budeme rozebírat, chcete si něco říct‘, takže tam kolikrát vyšly najevo takový...někdy jsem se dostala až jako do dětství, měla jsem příležitost povídat, takže se mi tak ulevilo.*“

Další velkou výhodou komunitních center je **dobrovolnost**, což znamená, že klientky nemusí docházet pravidelně a **přístupnost**. Informantka 4B vysvětluje, že není nikdo, komu by mohli odepřít službu, jen v případě, že bude agresivní nebo na tolik mimo realitu (alkohol, drogy), že neporozumí, co se po něm chce. Na aktivitách se mohou potkávat jak lidé (hlavně

ženy) bez domova, tak i kdokoliv z veřejnosti. S tím souvisí i **práce s veřejností**, která je velmi znatelná. Komunitní centrum organizuje mnoho akcí pro veřejnost, např. workshopy, promítání filmů, vernisáže, cestovatelské přednášky, táborák atd. Informantka 4B říká, že je to velmi důležité oslovit společnost a přiblížit jim lidi bez domova v příjemném prostředí při kulturní akci. S přístupností souvisí i **namáhavost pro pracovníky**, zvláště co se týče zvládání všech klientů. Někteří jsou psychicky labilní. Informantka 4A to popisuje takto: „*Ony tam přijdou klienty opilý, zdrogovaný, pro mě je to úžasný, obdivuju je, jak jsou vysmátý, furt v klidu...kolikrát si fakt vyslechnou i hnusárny na sebe, takže tam se to fakt dělá zodpovědně, dobře.*“ I zde funguje **odkázání na návazné služby či sociální podniky a projekty**, kdy informantka 4A byla odkázána na psychologa.

5.6.5 Kategorie 4: Integrovaní potenciál lidí bez domova

Tato kategorie zahrnuje 2 subkategorie, které se zaměřují na nejdůležitější sféry probírané v integračních problémech. Mezi tyto subkategorie patří: najít a udržet si bydlení a najít a udržet si zaměstnání. Kódy jsou vybrány z rozhovorů informantů skupiny B, kde hodnotí integrační potenciál klientů navrátit se zpět do společnosti. Rozdělila jsem to na bydlení a zaměstnání, což jsou dvě velká odvětví a témata integrace. Integrace také závisí na lidech, kteří s nimi přicházejí do styku, a i celkově na společnosti a jejím systému. Zde bych chtěla zdůraznit schopnosti pracovníků, kteří pomáhají lidem bez domova získat práci, bydlení a další potřeby. Zde budu využívat slovo klient a budu tím myslet člověka bez domova (využívající služby jednoho ze Zařízení 1 až 5).

Začala jsem se subkategorií *Najít a udržet si bydlení*, protože informanti skupiny B často mluvili o nemožnosti chodit do práce z ulice, čímž podporovali spíše hlediska přístupu **Bydlení především – Housing first**. Teprve po bydlení následuje subkategorie *Najít a udržet si zaměstnání*. Informantka 2B to komentuje takto: „*...práce není to hlavní, co ty lidi potřebují. Že oni nejdřív potřebují zázemí, bezpečí, stabilizaci, aby si vlastně mohli oddechnout, odfrknout, aby mohli si zařídit ty nejdůležitější věci, což častokrát bývá právě to bydlení, na bydlení peníze a dávky a ta práce je číslo 3 až 5.*“

Subkategorie 1: Najít a udržet si bydlení

- Komplikovanost vlastní situace
- První dojem

- Finance
- Umět hospodařit
- Umět bydlet samostatně
- Motivovanost ke změně
- Negativní zkušenost
- Nedostupnost levného bydlení
- Naděje v sociálním bydlení

Subkategorie 1: Najít a udržet si bydlení hodnotí možnosti a kompetence lidí bez domova najít se a udržet si bydlení. Když jsem se ptala na šance klientů sehnat bydlení, tak mi informanti B dávali různé odpovědi, ale celkově se vyjadřovali spíše k systému či překážkám ohledně financí, ne tolik k vlastnostem nebo nastavení lidí bez domova. Zde je nejvíce třeba hlavně státní změny. Informantka 2B to vyjádřila takto: „*to je jako fakt vyděračskéj, hnusnej systém, ktorej říká: „Seš chudej, seš podezřelej, tak budeš chudej a my ti to ještě trochu znepríjemníme, abys náhodou neotravoval tu společnost svýma potřebama,*“ Člověk může být vnitřně motivovaný, akční, komunikativní, trpělivý a odhodlaný a stejně může zůstat na ulici, pokud zůstanou byty drahé, nedostane se do oběhu dostatek sociálních bytů, nebo pokud se na něj nesloží nějaká sbírka, jak to třeba dělají v Zařízení 5.

V první řadě je třeba říct, že integrační potenciál je věc jednotlivce a nedá se generalizovat. Vždy závisí na **komplikovanosti vlastní situace** daného jednotlivce, což poukazuje na bariéry v integraci, kterými jsem se zabývala v *Kategorii 1*, které komplikují a snižují klientovi šance se integrovat, a tudíž zmenšují jeho integrační potenciál. Velkým tématem byly exekuce. Do komplikovanosti také patří to, jak se to na daném člověku podepsalo, jak je to na něm viditelné. Pronajímatel si může vybírat a činí tak podle **prvního dojmu**. Informantka 3B to komentuje takto: „*...tak se mu dost často stane, že ho ten jako ten pronajímatel bude soudit podle toho, co dělá. Třeba když je na člověku vidět, že někdy v minulosti bral, nebo když prostě není bílej, prostě ten trh je hrozně uzavřenej a to co by se sakra mělo změnit je, aby byly sociální byty.*“

Když kdokoliv hledá bydlení, potřebuje **finance**, aby mohl zaplatit nájem a kauci. Zde se všichni informanti B shodli na tom, že lidé bez domova nemají finance, což je zaprvé důvod, proč jsou na ulici a zároveň i důvod, proč se nemohou z ulice dostat. Jelikož v našem systému nefunguje přístup Bydlení především, lidé bez domova využívají ubytovacích služeb

sociálních zařízení, přičemž začínají na noclehárnách a velmi pomalu postupují do vyšších úrovních, až se dostanou do sociálního bytu či klasického podnájmu. Informantka 5B hovoří o kauci takto: *„Tam je vždycky problém s tou kaucí. Teďka jsme měli klientku, který řekli na ubytovně, ať si najde něco nového, že ta ubytovna za měsíc končí, ta z toho byla úplně zlomená, samozřejmě neměla nic našetřeno, no ale pomohli ji čtenáři, zaplatili za ni kauci a našli ji bydlení, takže ta teď bydlí v 1+1, má invalidní důchod, kterej jí pokryje polovinu toho nájmu, takže druhou půlku si musí vydělat tady, ale bez kauce by ji tam nikdy nevzali. Pokud je byt s kaucí, tak 98% našich klientů nemá šanci získat byt... Většina z těch klientů ví, že jsou na tom – že nejsou na tom finančně tak dobře, aby si ten byt mohli dovolit.“*

Finance nejsou potřeba jen na kauci a nájem, ale pořád je potřeba **umět** s nimi vycházet čili **hospodařit**. To je velký problém u alkoholiků či lidí aktivně závislých, protože ty si za peníze koupí drogu a neumí šetřit. Hospodaření obsahuje jak finanční stránku, kterou můžeme označit jako finanční gramotnost a kterou se lidé bez domova mohou naučit v Zařízení 1, 2, 3 a 5, tak i stránku starání se o domácnost (úklid, šetrnost s jídlem, pečovat o vybavení domácnosti atd.). K tomuto stylu hospodaření se mohou klienti trochu přiučit v Zařízení 1, 3, 4 a 5 ale není na to vyloženě žádný program, a proto záleží více na klientech samotných, jak k tomu přistoupí. Informantka 4B to komentuje takto: *„Myslím si, že taky tady máme pár lidí, kteří jsou schopný si takový bydlení opečovat a udržet.“*

K umění hospodaření patří i to, aby dotyčný **uměl bydlet samostatně** a o sebe se postarat. Informant 1B to nastínil následovně: *„Sociální rehabilitace dopomáhá k nácviku a k rozvoji osobnosti, což znamená, než abysme řešili to, aby si bydlení našel, tak ho učíme bydlet, aby potom až si to bydlení najde, aby to zvládal.“*

Integrační potenciál také závisí na tom, jak silnou má klient **motivovanost ke změně** čili jak moc chce změnit svou současnou situaci. Motivovanost je zcela jistě ústřední charakteristika, kterou klienti musí mít, aby si našli bydlení a udrželi si ho. Pravděpodobně budou muset projít mnoho úrovněmi ubytovacích služeb, proto je třeba si udržet motivaci a trpělivost. Někteří klienti ani bydlet nechtějí a raději bydlí alternativně, to ale neznamená, že si nechtějí najít práci a příjmy. O demotivaci mluvili informanti 2B, 4B a 5B.

Dalším problémem, kterému klienti čelí, je určitá **negativní zkušenost**. Informantka 4B mluví o negativní zkušenosti se společným bydlením v sociálních zařízeních. Někjaký incident se stane a dotyčný už tam odmítá jít. Když nedochází do střediska, tak jen velmi

těžko sežene sám bydlení. Informantka 4B se k tomu vyjádřila: „řada těch lidí vlastně nechce bydlet společně v těch zařízeních, protože třeba má nějakou negativní zkušenost, nebo prostě si cení toho klidu a ten skok z toho pod mostu do toho sociálního bydlení je otázka, jak to bude možný, kolik lidí to zvládne a kolik bude těch příležitostí.“ Informantka 3B popsala negativní zkušenost se sociálními službami a dalšími institucemi: „...když má člověk spoustu špatných životních zkušeností s různěma institucema a tak, tak i my můžeme působit jako další instituce, která tu bude jakoby zas něco nakazovat a vytvářet pravidla, tak to prostě záleží, jak moc má už člověk vybudovanou nedůvěru k tomu systému a jak moc je to ještě jako v pohodě.“

Největší problém ale pořád zůstává **nedostupnost levného bydlení** a s tím lidé bez domova nic neudělají. Informantka 5B to komentuje: „Tam ty ubytovny, tam je největší problém to, že jsou většinu času obsazené, že nám když přijde člověk a nemá, kde bydlet a vy voláte na 10 ubytoven, tak 9 z nich Vám řekne, že maj plno, nebo že přijímaj jen dlouhodobý klienty, nebo že chtěj zaplatit měsíc dopředu, což u klienta, kterej přišel z ulice, není možný...“ Informantka 3B hovoří o tom, že tato nedostupnost je citelná pro všechny: „...i pro člověka, kterej má nějakou dlouhodobou stabilní příjem, tak je strašně těžký v Praze teďka najít nájem a ještě k tomu ty byty mají jako hrozně převis - ty nájemci, takže už jako najít něco, co se dá uplatit je téměř nemožný a když už to člověk najde, tak se mu dost často stane, že ho ten jako ten pronajímatel bude soudit podle toho, co dělá. Třeba, když je na člověku vidět, že někdy v minulosti bral, nebo když prostě není bílej, prostě ten trh je hrozně uzavřený a to co by se sakra mělo změnit je, aby byly sociální byty.“ Informantka 2B se k tomu vyjádřila takto: „Tady to uděláme ten náš díl práce, ale potom narážíme na to, že je strašně moc drahý bydlení, jsou drahý nájmy, není dost azylových prostor, není dost sociálních bytů, není dost zaměstnavatelů, co jsou férový a tak. To jsou potom ty následující problémy.“

Informantka 2B vidí novou **naději v sociálním bydlení**: „Hale teďko docela dobrý, protože Magistrát, byť ne úplně ideálně, ale rozdělil sociální bydlení a těch bytů se zdá, že je prostě ještě spousta, že vlastně kolik – 2 lidi od nás získali sociální bydlení – 2A má taky a teď se snažíme u dalších, aby do toho šli.“ Podobně to vidí 4B: „Tak teď si trochu slibuju něco od těch různých vizí toho sociálního bydlení... To by bylo fajn, ale nevím, na kolik se na to dá spolehnout.“

Subkategorie 2: Najít a udržet si zaměstnání

- Komplikovanost vlastní situace
- Neumístitelný klient
- Vzdělání, kurzy, praxe
- Čistý trestní rejstřík
- První dojem
- Komunikativnost
- Motivovanost
- Zodpovědnost a spolehlivost
- Schopnost pracovního uplatnění
- Nadšení pro danou práci
- Samostatnost a angažovanost
- Sebevědomí
- Vděčnost
- Loajálnost
- Zvyk na sociální pomoc
- Práce na černo a pracovní zneužívání
- Nedostatek sociálních podniků či férových zaměstnavatelů

Subkategorie 2: Najít a udržet si zaměstnání hodnotí možnosti a kompetence lidí bez domova najít si a udržet si bydlení. Budou zde hlavně názory informantů B, ale přidala jsem i některé ze skupiny A, protože vystihují, jak sami sebe vidí. V této kategorii je třeba rozlišit, co je důležité pro získání práce a co pro udržení práce. Do první skupiny patří zkušenosti či komunikační dovednosti. Patří sem vše, co má váhu v životopisu, a to, jak působíme na pohovor. Do druhé skupiny spadají vlastnosti, které nejsou vidět na první pohled.

Stejně, jako tomu bylo v předchozí Subkategorii 1: Najít a udržet si bydlení, i v rámci zaměstnání má nesmírnou váhu **komplikovanost vlastní situace**. Znovu se zde dostáváme k vlivům bariér v integraci, které zmenšují integrační potenciál daného jedince. Informantka 4B se k tomu vyjádřila takto: „*Tak já si myslím, že ten potenciál je tu vysokej a že je to spíš na tom, co si nesou sami za příběh a jak jsou tímhle příběhem zatížení a pak je tu teda ta skupina s tou psychickou diagnózou, kteří se samozřejmě buď vůbec nezačlení nebo nevydrží v té práci, ale to je prostě daný.*“ Velký problém představují psychické problémy, aktivní závislosti a záznamy v trestním rejstříku. Informantka 3B komentuje situaci s propuštěnými

vězni takto: „*prostě ten trh je hrozně uzavřenej a to co by se *** mělo změnit je, aby tolik podniků nemělo to pravidlo, že neberou lidi se zápisem v trestním rejstříku, protože dost často je to ten jedinej problém, co ten člověk má, že má prostě nějaký zápis, ale jinak by klidně pracoval jako dobře.*“

Pokud je komplikovanost situace tak velká, že klient nelze zaměstnat, říkáme mu **neumístitelný klient**. Informantka 5B mluví hodně o problematice zaměstnat invalidní a starobní důchodce, protože nemohou dělat fyzicky či mentálně náročné práce. Dále mluví i o dalších případech, kteří jsou prakticky nezaměstnatelní: „*my tady máme prostě lidi, co pocházej z dětskejch domovů nebo vyrůstali dokonce sami na ulici s rodičema, takže než jim člověk vstípní pracovní návyky na to, aby zvládali prodej Novýho Prostoru – prodej časopisu, tak to trvá klidně jako několik let a my po nich prostě nemůžeme chtít, ani by to prostě nešlo, aby šli do práce, kde po nich budou chtít osmi hodinový soustředění. Ty lidi na to prostě nemaj, někteří na to nemaj intelektuálně, nemaj ani důchod nemaj nic, ale prostě vidíte, že se nikde neuplatní, že ho nikde nevezmou, samozřejmě to zkusí a je prostě nezaměstnatelnej.*“

Co se týče získání zaměstnání, velmi důležité je, jaké máte **vzdělání, kurzy, praxi**, což jsou názvy kolonek na životopisech. Na pohovoru se zajímají o tom, jaké má zájemce vzdělání, jakou má zkušenost s daným povoláním. To je pro ně klíčové. Pokud v těchto částech budou mezery, nebude to dělat dobrý dojem. Informantka 2B to komentuje slovy: „*My tady ty lidi můžem posunout, vyiplat je do toho, že úplně v pohodě, když odsud odcházej... ale furt tam jsou ty bazální omezení toho, že nemají žádný vzdělání obvykle, nedokončený školy, tituly, trestní rejstříky...Takže to zase strašně záleží od toho, od toho základu, s čím oni vycházej, jestli maj vzdělání, jestli maj dluhy, kolik jim je let, to potom hodně ovlivňuje.*“ K některým zaměstnáním požadují i **čistý trestní rejstřík**, což informantka 3B okomentovala tak, že pro některé může znamenat jedinou překážku v získání zaměstnání. Do praxe patří i zkušenost ze sociálních podniků, kde právě mohou klienty zacvičit, a ti potom získají práci díky této zkušenosti, a navíc využijí pracovní kompetence, které se zde naučili, pokud jsou přenositelné. Informantka 3B to komentuje slovy: „*no já si myslím, že dělat tady na baru člověku může pomoci získat jinou barovou práci, protože to je takový dost jako podobný, ale s tou kuchyní, to strašně záleží na, co je to za kuchyň.*“

Další věc, na kterou je třeba si dávat pozor při nábořech, je **první dojem**. Zaměstnavatelé hodnotí, jak zájemce o práci vypadá, jak je upravený a jak působí. Člověk bez domova se musí na tuto část připravit, mít upravený zevnějšek, příjemné vystupování.

Rozhodně pomůže **komunikativnost**, kterou informanti 3A, 4A a 5A o sobě řekli, že mají a že jim pomáhá získat práci. Informant 3A to popisuje takto: „*No a tak jsem se naučil tyhle figle, jak se shání peníze a všechno tohle, no a já jsem najednou v tom vynikal, protože se umím bavit s lidma.*“ Naopak velký problém dělá informantovi 1A. Informantka 2A zase využívá své upřímnosti, která vyvolává lítost či sympatie a pomáhá ji získat práci či ubytování. Zde jsem to ale neuvedla jako kód, protože je rozdíl mezi zaměstnavatelem sociálního podniku a normálního podniku, kde by toto nemuselo uspět.

Jako u shánění bytu, tak i u shánění práce závisí na **motivovanosti**. Proč chci pracovat? To je motivace k hledání práce. Proč chci dělat tuto práci? To souvisí s udržením práce, čímž zabývám níže. Informantka 3B se k tomu vyjádřila slovy: „*mě přijde, že strašně záleží na tom, co už má člověk za sebou a jak velkou cejtí možnost nějaký změny, že si jako dokážu moc představit, že si někdo jako v nějaký fázi řekne: „hm já už mám tak veliký dluhy, že už to nikdy nesplatím a když budu pracovat, tak mi stejně z toho exekutor vezme tolik, že nemá smysl se tady nějak extra přerazit.“ A někdo si zas řekne: Hej já bych chtěl, aby- že to je spíš o tom, čím už si člověk prošel a jak to na něj jako mělo vliv, jestli to člověk tak trochu vzdal nebo jestli ne.*“ Informant 1B komentuje motivaci takto: „*Oni mají spíš motivaci změnit svůj život. Většinou, když řešíme pracovní oblast, tak to jsou lidé, kteří nedokážou chodit do práce. Takže oni se spíš chtějí změnit tu oblast od základů, aby se sebou něco chtěli dělat, aby změnilí své návyky, postoje a to najít si práci je jen taková třešnička na dortu.*“

Není vyhráno, když klient sežene práci, musí si ji umět také udržet, což dokládá informant 1B: „*Znovuzískání práce není problém. Spíše je problém si ji udržet a úspěšně bojovat se svými démony.*“ Jedna z nejdůležitějších vlastností, které klient potřebuje si osvojit, pokud si chce udržet práci, je **zodpovědnost a spolehlivost**. Esenciální je zodpovědně chodit do práce, což znamená chodit včas a omluvit se dopředu, pokud nemohu přijít. Ale není to jen o tom v té práci být, ale také být zodpovědný za práci, kterou mám dělat a dělat ji poctivě. Informantka 3B na otázku, jaké obtíže mají klienty, odpověděla takto: „*Nejhorší je to nechození do práce, to je takový nepraktický...Jsou lidi, co jsou, to se nedá říct jenom u klientů, jsou prostě lidi, co jsou supr spolehliví a jsou tady jako dycky a klidně tady s tebou zůstanou dýl a pomůžou ti a tak, a potom jsou tady lidi, který jsou zrovna v té životní fázi, že se jim do toho zrovna nechce no. Nebo se jim nechce do té konkrétní činnosti, nebo těžko říct, kde je jako problém.*“ K dalším zodpovědnostem je dělat svou práci dobře a poctivě a celkově se člověk učí tuto zodpovědnost používat i v jiných částech svého života.

U získání i udržení pracovního místa záleží mnoho na pracovních kompetencích či **schopnost pracovního uplatnění**. Informantka 4B to vysvětlila takto: „*Já si myslím, že tu máme fakt hodně lidí, co mají fakt potenciál se do toho pracovního trhu docela funkčně dostat. Ted' mě napadá, že vlastně třeba z toho minulýho 2-letýho běhu takoví ti pravidelní stabilní klienti, tak většina z nich už ted' fakt pracuje. Fakt bydlej, pracujou, nebo prostě fungujou minimálně o level výš. Tak to si myslím, že je skvělý vidět, oni se občas přijdou třeba i ukázat, jak se jim vede a podívat se, jak se máme my. Tak já si myslím, že ten potenciál je tu vysokoj.*“ Informantka 5B to potvrdila slovy: „*Ale pak je tady skupina, která zaměstnatelná určitě je...ted'ka třeba aktuálně je to tak 10 lidí z těch 80, který jako jsou schopný a pracujem na tom, aby se uplatnili v nějakým zaměstnání. Ale je to fakt málo, je to fakt málo lidí.*“

Co se týče motivace k dané činnosti, informantka 3B hovoří o tom, že je vidět velký rozdíl mezi lidmi, co dělají konkrétní práci, protože je baví a chtějí ji dělat, což bychom mohli nazvat **nadšení pro danou práci**, a mezi těmi, co ji dělají, protože prostě potřebují peníze. Popisuje to slovy: „*A pak z toho vychází i ta motivace a pak je stěžejní to, jestli si člověk k tý práci vytvoří vztah, a to jako vztah k tý konkrétní činnosti. Když někdo nesnáší práci na baru, dělání kafe a obsluhování lidí a dělá to jen proto, aby měl ted'ka jakoby peníze v tuhle chvíli a nic jinýho nesehnal, tak je to samozřejmě úplně jiný, než když si říká, já to jsem vždycky chtěl dělat v kavárně a ted' tady jedna taková je. Jde vlastně o ten vztah k práci. Ne k práci jako ke konceptu, ale k tý konkrétní, kterou mi tady nabízíme.*“

S nadšením pro práci souvisí také **samostatnost a angažovanost**. Angažovanost znamená, že klient si místo oblíbí a chce, aby prosperovalo, tak je iniciativní a sám od sebe vymýšlí různé nápady na zlepšení. Informantka 2B na to poukazuje přímo na informantce 2A: „*Už jako zná ty zákazníky, ví, jak to tady chodí, je jako samostatná, toho jsem si taky – vlastně hezkej prvek, je aktivní, vymejší různý věci, který prostě by byly potřeba udělat. A ted'ka se jí moc líbil ten terén, tak přemýšlím, že by to možná chtělo rozvýtst i nějakou službu, aby vlastně byla víc v kontaktu s těma lidma, protože se jí fakt líbilo chodit a vlastně je inspirovat a tady ty pozitivní stránky jsou.*“

Pracovníci se shodli, že u svých klientů často dochází ke zvyšování **sebevědomí** či sebedůvěry. To se projevuje hlavně u informantů 2A a 5A, kde sebevědomí dostalo zabrat kvůli životu na ulici, který provází hanba. Informantka 2B popisuje psychický rozvoj informantky 2A slovy: „*Když nám přišla, tak byla extrémně submisivní, měla takový ty i schoulený ramena, byla taková vohlá, moc nekomunikovala, cokoli bych jí řekla, tak by to*

udělala, protože měla takový velmi submisivní přístup. Potom postupně jako šla z té pozice junior do pozice senior a teď do té vedoucí, tak je to strašně krásný, tak se jako narovnala, je to nádherná ženská...No jako ten celej rozkvět toho člověka, to sebevědomí a to, kam se posouvaj, to že přemejšlej i mimo ten základní tunel myšlení, potřebuju peníze, potřebuju bydlet, potřebuju prostě něco jíst, tak vlastně, když tadyto je v tu chvíli ošetřený, tak už vlastně můžou myslet v rámci té pyramidy těch potřeb i trošku vejš.“ Dále informantka 2B popisuje cíle Zařízení 2: *„My se snažíme, když tady jsou, tak aby nevycházeli s pocitem, že jediný, co můžou dělat, je dělat někde vrátnýho, uklízečku, hajzl bábu anebo prostě strážnýho, ale že maj tu možnost se posunout, to je i to budování sebedůvěry.“* Informantka 5B má však takovou zkušenost, že naopak sebevědomí se nepodařilo u některých klientů vykresat. Řekla to takto: *„...maj tak nízký sebevědomí, jsou to většinou ženy, že se stydí za to, kde jsou, že jsou prostě na pokraji bezdomovectví, ty se většinou za to hodně stydí, máme tady méně žen, většina jsou chlapy. No a ty třeba nejdou, i když mohly, máme tady jednu moc šikovnou paní, která je hrozně zručná, umí vyšívat, jako třeba v nějaký dílně, nebo za pokladnou klidně, ale prostě si tak nevěří, že radši nepůjde.“*

Další vlastnost, která pomůže v udržení práce je **vděčnost**. Jsou různé způsoby, jak ji projevit. Je dobré ji verbalizovat, alespoň na začátku jednou, a potom je to vidět na tom, jak si pracovník své práce cení a jak ji vykonává. Jestli do ní dává srdce nebo ne. Informantka 5B popsala klienty takto: *„ty lidi jsou k vám upřímný, jsou vděčný hodně, fakt jsou rádi za každou drobnost co pro ně uděláte a jsou hodně srdečný, bych je tak popsala...Když si na ně zvyknete, na ten počáteční šok, tak pak už je to super.“*

Další pozitivní vlastnost je **loajálnost**, což je vlastnost, která je v konzumní společnosti vzácná. Informantka 2B sdělila: *„hlavní pozitivní stránka je nějaká jakoby i loajalita, že se jako fakt snažej, aby se tady to místo fungovalo dobře, že tady k tomu fakt přílnou, je jim tady dobře, chtěj, aby to tady prospívalo, chtěj aby sem ty lidi chodili, Maj vztahy s timi zákazníky, vlastně třeba 2A je krásnej příklad toho.“*

Negativní vliv je, když dojde k vytvoření **zvyku na sociální pomoc**. O tom mluvili informanti 2B a 5B. Informantka 2B to popisuje takto: *„ten člověk se potom už nechce posunout dál, protože naše hlavní činnost je připravit je na ten svět tam venku, tady je takový inkubátor, řekněme, taková berlička, kde se to maj naučit, připravit se, otužit se, že to bude jako drsný a potom do toho vstoupit, protože máme určitou směs trpělivosti a pochopení...ten náš hlavní cíl je připravit je na tu další nějakou práci.“*

Informanti B také mluvili o nelegální práci či práci na hranici s nelegalitou. Patří sem **práce na černo a pracovní zneužívání** lidí bez domova. Informantka 2B to popisuje takto: *„anebo jsou i takový borci, který jsou na té ulici byli čtyřicet let, mají prostě několik miliónů dluhů, je jim kolem šedesátky víceméně a do toho teďkom znova vstupujou a co oni vlastně můžou, tam je to úplně- Takže to záleží na tom, jestli se jim vůbec jako vyplatí bejt někde na smlouvu, jestli pro ně není lepší bej někde na černo, což jako některým lidem se to vyplatí víc, některý to zase odmítaj logicky, protože je to vlastně hrozný...je pro mě hrozně důležitý, aby ty lidi, už takhle křehký nebyli ještě více křehký na tom trhu práce, a nebyly ohrožený nějakým kreténem, co je bude jenom chtít zneužít a dát jim jenom 50 Kč na hodinu a z toho jim kdo ví co strhne a ještě má na ně dávky a aby fakt prostě věděli i samy jaký ty možnosti maj a dokázali se bránit.“* Lidé bez domova jsou někdy nuceni pracovat na černo kvůli systému (viz výše kód *Byrokracie*)

Další téma, ke kterému se pracovníci dostali je **nedostatek sociálních podniků či férových zaměstnavatelů**. Informantka 3B to komentuje takto: *„No není jich moc, to je blbý – mně přijde, že většina sociálních podniků se - pracujou jako s lidma s postižením. Samozřejmě by toho mělo být víc, ale že to je obraz, ve kterým jakž tak je možný sehnat práci ve spoustě chráněnejch dílen a tak, ale my když se tady snažíme na někoho vodkázat...prostě že jako ten převis je vlastně plně jako všude...ale je to spíš takový, že za A by těch podniků mělo být jako víc.“*

5.7 Zodpovězení výzkumných otázek

Zde shrnu, co jsem zjistila při analyzování a interpretace odpovědí informantů, a zodpovím na všechny dílčí výzkumné otázky (DVO1-4), a na závěr zodpovím na hlavní výzkumnou otázku (HVO): *Jak v praxi vypadá a jak je hodnocena sociálně pedagogická pomoc, kterou poskytují sociální zařízení lidem bez domova v rámci sociální reintegrace?*

5.7.1 DVO 1: *Jaké jsou integrační obtíže lidí bez domova?*

Tato otázka se zabývá integračními obtížemi lidí bez domova a z analýzy dat se k ní váže *Kategorie 1: Integrační potíže*.

V první kategorii jsou shrnuty problémy, které lidé bez domova řeší na cestě k reintegraci do společnosti. Je jich mnoho, proto jsem je rozdělila do 7 odvětví: **finanční**

problémy, zdravotní obtíže, komplikace s bydlením, obtíže se zaměstnáním, problémy v rodině a vztazích, osobní nastavení a negativní role společnosti. Informanti ze skupiny A hovořili o svých problémech a o tom, jak se dostali na ulici. 3 z nich ještě na ulici jsou, 2 z nich jsou zaměstnání v sociálních podnicích a bydlí v bytech. Z analýzy jsem zjistila, že všichni měli v období bezdomovectví alespoň jednu z obtíží v každém z odvětví integračních potíží, takže měli každý minimálně 7 problémů, s kterými se museli potýkat.

Bezdomovectví je extrémní případ chudoby, to znamená, že finanční problémy mají všichni lidé bez domova, 3 informanti mají dokonce exekuce. Nedostatek financí pak zapříčiňuje komplikace s bydlením, protože jsou vysoké nájemné bytů, a navíc chybí peníze na kauci. Možností je ubytovna, ale zde se 4 informanti z obou skupin shodli, že je zde vysoký nájem. Navíc informanti 2A, 4A a 5A mají zkušenost s ubytovnami a stěžovali si na zdejší nízký standart bydlení. V případě informantky 4A tyto podmínky ovlivnili, že se nemohla vyspat, byla unavená a ztratila svou práci. Jejich nadějí je sociální bydlení, kterého dosáhla jen informantka 2A.

Ze zdravotních potíží jsou nejčastější psychické, všichni se shodli na tom, že pandemie Korona viru bylo pro ně tíživé období, k tomu se přiznali i informanti, kteří jinak vypadali, že jim nic nedělá problém (informanti 1A a 3A). Bezdomovectví se neodehrává bez újmy na těle či na duši. Rozhodně to není zdraví prospěšné (úzkosti, deprese, omrzliny, traumata, znásilnění, závislosti,...).

Co se týče obtíží se zaměstnáním, velký problém činí nedostatečné vzdělání a praxe, dále fyzické újmy, náročnost dostupných prací, případně i problémy se šéfy. U všech informantů ve fázi bezdomovectví došlo k přerušení vztahů s rodinou.

Každý také bojuje s nějakými vlastnostmi či osobním nastavením, které mu ztěžuje integraci, ale nikde to není hlavní příčina bezdomovectví. Tyto vlastnosti oscilují na jedné lince od neprůbojnosti a slabé vůle až po nepřizpůsobivost. Oba dva jsou to extrémy, které je třeba dostat více do středu pro stabilizaci. Poslední vlastnosti je nemotivovanost, protože motivace je generátor síly ke změně a bez ní se nelze integrovat. Z odvětví negativní role společnosti mezi nejčastěji zmiňované problémy patří předsudky a stereotypy, byrokracie systému, který je nefunkční, a nedostatek osvěty společnosti.

Předchozí části jsem analyzovala stav bezdomovectví, ale dva informanti, 2A a 3A, už na ulici nejsou, tudíž kdybych analyzovala jejich současný stav a problémy, tak bych vyškrtla

obtíže se zaměstnáním, jelikož jsou zaměstnaní na pracovní poměr na dobu neurčitou a jsou v práci spokojení. S přimhouřeným okem bych mohla vyškrtnout problémy v rodině a vztazích, jelikož u klientky 2A došlo k znovunavázání vztahu se sestrou a matkou, ale v případě informanta 3A došlo jen částečnému zlepšení vztahu. Udobřil se s matkou, ale pořád není v kontaktu se svými dětmi, avšak to vypadá, že o to ani neusiluje. Osobní nastavení je něco zakódováno uvnitř a lze s tím pracovat, což se ukazuje, že oba dva dělají, protože informantka 2A se zlepšila v neprůbojnosti a slabé vůli (dodala sebevědomí tím, že se z ulice dostala) a informant 3A už není nepřizpůsobivý. Je to možná způsobeno tím, že je starší a rozhodl se usadit se a pracovat v systému na delší dobu, protože je obklopený skvělými lidmi a nemá proč podléhat svému „tuláctví“. Co se týče těch zbývajících odvětví, finanční problémy a komplikace s bydlením jsou způsobeny dluhy a exekucemi, které oba dva mají, což je boj na vytrvalost. Informantku 2A ještě čeká vyřešení bytové otázky, jelikož je v tréninkovém bytě na dva roky. Co se týče zdravotních problémů, to mají oba dva do konce života, jelikož závislost informantky 2A je trvalá a informant 3A trpí na bolesti spojené se stářím, s čímž se také nedá nic moc dělat.

Na závěr je tu negativní role společnosti, kterou nemohou ovlivnit, o kterou můžeme jako společnost jen pomaličku krok po kroku usilovat. Ale právě svou zkušeností mohou „ex-bezdomovci“ přispět k osvětě společnosti, o čemž minimálně informantka 2A mluvila, že by chtěla vrátit komunitě a dělat terén a inspirovat ostatní tím, co dokázala.

5.7.2 DVO 2: *Jaká sociálně pedagogická pomoc je poskytnuta lidem bez domova?*

Tato otázka se zabývá sociálně pedagogickou pomocí lidem bez domova a z analýzy dat se k ní váže *Kategorie 2: Pomoc lidem bez domova*.

V druhé kategorii je vyjmenována pomoc (zminěná informanty obou skupin), která je poskytována lidem bez domova a je rozdělena do 5 typů: zdravotní či terapeutická pomoc, ubytovací pomoc, pracovní pomoc, edukační pomoc a pomoc s vedením vlastní domácnosti, pomoc se stykem s veřejností. Soustředím-li se **na sociálně pedagogickou pomoc** některé oblasti by zde mohly odpadnout, protože do ní nespádají. Používám slovo mohly schválně, protože není jasně definovaná **sociálně pedagogickou pomocí lidem bez domova**, tudíž budu pouze interpretovat data z mého chápání tohoto druhu pomoci. Budu vycházet z toho, že sociální pedagogika vychází z konceptů „pomoc ke svépomoci“, který zahrnuje podporu či neformální edukaci, kde se klient učí v praxi/pracovní činnosti, a „pomoci v životních

situacích“, kde se konkrétně řeší daná problematická situace v životě. Zároveň musím vyloučit tu pomoc, kterou nemůže poskytovat sociální pedagog, do které patří například medicínská pomoc v odvykacích zařízeních či odborná terapie.

Z analyzovaných dat jsem našla sociálně pedagogickou pomoc v následujících činnostech či zařízeních, které jsem rozdělila dle typů pomoci: 1) **zdravotní či terapeutická pomoc** - komunitní kruhy; 2) **ubytovací pomoc** - azylové domy (?), sociální byty či tréninkové byty; 3) **pracovní pomoc** - sociální podniky, sociální rehabilitace, aktivizační činnosti v komunitních centrech, projekty s pracovními činnostmi, podpora v hledání práce, nacvičování situací; 4) **edukační pomoc a pomoc s vedením vlastní domácnosti** – jazykové kurzy, počítačová gramotnost (?), finanční gramotnost, vaření, ateliéry či dílny, podílení se na tvorbě časopisu; 5) **pomoc se stykem s veřejností** – komunikace se zákazníky, promítání filmů (?),workshopy (?), vernisáže výstav (?), trhy, festivaly, plesy a jiné společenské akce (?)

Azylové domy jsem dala s otazníkem, protože zde dochází k určité podpoře k samostatnosti v bydlení, ale zároveň zde nedochází k práci s motivací - např. informant 1A, který nehledá další bydlení a z azylového domu plánuje jít do noclehárny, pak zpět a tak donekonečna. Informant 1A bude vlastně do konce života závislý na sociální pomoci. V oddělení pracovní pomoci jsem zařadila vše, a to hlavně proto, že tohle vše nabízejí tři vybrané typy zařízení, které se všechny specializují na pracovní činnosti a jejich postupy korespondují se sociálně pedagogickými koncepty. V rámci čtvrtého oddílu jsem dala otazník počítačové gramotnosti, protože nevím, jakým způsobem ji vyučují v zařízeních, je k tomu potřeba, aby každý si to hned zkusil, což vyžaduje spoustu počítačů, či individuální výuku jeden na jednoho, což zas vyžaduje spoustu času. Nakonec v pátém oddíle jsem dala otazník ke všemu kromě kódů komunikace se zákazníky (specifická pro sociální podniky) a trhy, protože nevím, jak veřejné akce probíhají, ideálně by lidé z veřejnosti a lidi bez domova měli spolu konverzovat, vzájemně se dovídat něco o životě toho druhého a učit se tím.

5.7.3 DVO 3: Jak reflektují lidé bez domova prospěšnost této pomoci pro jejich reintegraci do společnosti?

Tato otázka se zabývá prospěšností sociálně pedagogické pomoci v rámci reintegrace lidí bez domova do společnosti a z analýzy dat se k ní váže *Kategorie 3: Pohled informantů na pomoc lidem bez domova.*

Kategorie 3 se zaměřovala na různý pohled informantů na pomoc lidem bez domova, tuto pomoc jsem nerozdělila jako předtím dle oblastí, s čím pracovníci lidem bez domova pomáhají, ale soustředila jsem se na způsob předávání pomoci. V Kategorii 3 jsem rozdělila kódy do 5 skupin: pomoc skrze sociální poradenství sociálních služeb, křesťanská charitativní pomoc, pomoc skrze pracovní činnosti, pomoc skrze zaměstnání, pomoc skrze práci s komunitou. Pro zodpovězení DVO 3 jsem se rozhodla subkategorii Charitativní či náboženská pomoc vyřadit, protože by se dala přiřadit k první subkategorii Pomoc skrze sociální poradenství sociálních služeb, do které patří sociální rehabilitace i **sociální pobytové služby**, které jsem se rozhodla neanalyzovat, protože jsem se soustředila na sociálně pedagogickou pomoc. V sociálních pobytových službách se poskytují hlavně služby, kde neprobíhá podpora v přímé práci s klientem, ale spíše jde o samostatnou pomoc na straně sociální pracovnice, kam patří: vyřízení sociálních dávek či dokladů, odkázání na návazné služby či sociální podniky a projekty, pomoc v hledání bydlení (sociální pracovnice hledají za klienta na rozdíl od sociální rehabilitace. Není zde tedy běžné, že by klient a sociální pracovník pracovali společně na něčem, ale spíše sociální pracovník se dozví, co klient potřebuje a pak se to vlastními silami snaží pro klienta udělat. Ne vše probíhá takto, rozhodně individuální plánování spadá do sociálně pedagogické pomoci.

Zbyly mi zde potom tyto způsoby předávání pomoci: sociální poradenství, pracovní činnosti, zaměstnání a komunitní práce. Tyto prostředky pomoci jsem rozdělila k typům mnou vybraných zařízení (sociální rehabilitace, sociální podnik, komunitní centrum), na které jsem se zaměřila. Udělala jsem tak proto, že nelze efektivně analyzovat hodnocení dalších zařízení, protože o těch se klienti zmiňovali jen zběžně. Rozhodla jsem se udělat takový přehled zařízení a metod pomoci, který posléze vypíšu s hodnocením informantů.

Sociální rehabilitace (Zařízení 1 a 5) - sociální poradenství, pracovní činnost

Sociální podnik (Zařízení 2 a 3) - sociální poradenství (?), pracovní činnosti, zaměstnání

Komunitní centrum (Zařízení 4) - sociální poradenství (?), pracovní činnosti, komunitní práce

Zde jsem napsala otazník k sociálnímu poradenství komunitního centra a sociálního podniku, protože nepatří mezi sociální služby, na které jsem se v subkategorii 1 soustředila, ale určité sociální poradenství, poskytují, i když to mohou nazývat jinak (nejméně vyhraněné to má Zařízení 3). Tento přehled následuje detailnější popis sociálně pedagogické pomoci s hodnocením informantů a speciálně toho, jak hledí na prospěšnost této pomoci. Některá pomoc, kterou jsem vypsala v Kategorii 3, byla vynechána na úkor toho, že se nejedná o

sociálně pedagogickou pomoc (např. finanční odměna, odkázání na návazné služby či sociální podniky a projekty).

Sociální rehabilitace

Sociální rehabilitace jako sociální služba poskytuje sociální poradenství, a navíc skrze pracovní činnosti se snaží, aby klient si rozvinul pracovní kompetence a byl veden k samostatnosti (sebeobsluze). Spadají sem Zařízení 1 a 5, přičemž první poskytuje 4 typy pracovních činností a většinou zde není finanční motivace (jen v prodeji NP) a zařízení 5 pouze prodej časopisu, který je finančně odměňován.

V rámci **sociálního poradenství** obě zařízení poskytují individuální plánování, ke kterému se však nikdo z informantů A nevyjádřil ani pozitivně ani negativně. Individuální plánování patří mezi sociálně pedagogickou pomoc, protože zde klient za podpory sociálního pracovníka řeší svou konkrétní situaci, sám vymýšlí cesty, jak postupovat dál. Pokud k tomu klienti a pracovníci přistupují zodpovědně je to funkční sociálně pedagogický nástroj. V Zařízení 5 pracují 2 sociální pracovnice na 80 až 100 klientů, tudíž možnosti sociálního poradenství jsou tím omezeny, protože čas na jednoho klienta je omezen velkým počtem. Podporu v hledání bydlení jsem zařadila do sociálního poradenství v subkategorii 1, ale poskytují ji i sociální podniky i komunitní centrum.

Pracovními činnostmi se klienti učí pracovní kompetence a poskytuje jim to smysluplné naplnění času a pracovní režim. Pestrost aktivit se liší. U Zařízení 1 se mohou klienti rozhodnout, co chtějí dělat na začátku. Je zde poměrně velký výběr pracovních činností. Zařízení 5 nabízí jen jednu pracovní činnost, ale zato poskytuje mnoho sociálních aktivit, ze kterých si klienti vybírají, mezi které patří např. výuka jazyků a vaření, což jsou velmi prospěšné aktivity k životu. Kreativní činnosti jsou velmi pozitivně hodnoceny informantem 5A, který hlavně mluvil o podílení se na tvorbě časopisu. Navíc tvorba časopisu s sebou nese styk s veřejností, poněvadž má možnost dělat interview se známými osobnostmi či se čtenáři NP za účelem vytvoření fotoreportáže. Informant 1A pracuje jako pomocný kuchař, což nehodnotí jako kreativní práci.

Jako velmi prospěšné hodnotí klienti to, že se skrze pracovní činnosti se mohou naučit se či zkusit si něco nového a zároveň prozkoumat vlastní možnosti, což znamená zjistit, co jim jde a baví, kde mají limity, aby se mohli posunout dál. Jediný, kdo se nezmínil o prozkoumání vlastních možností byl klient 1A. Informant 5A označil sociální rehabilitaci jako

„odrazový můstek“, což znamená, že je to místo, které slouží pro dočasnou rehabilitaci, utřídění si priorit, nalezení bydlení, návazné práce a následné ukončení služeb. Informant 5B by si přála, aby to tak fungovalo pro všechny, ale bohužel se v Zařízení 5 hodně klientů „zaseklo“, protože tu jsou spokojeni, nebo protože nemají na víc. Dočasnost rehabilitace je relativní, protože každému trvá jinak dlouho, se zmátořit a získat si práci. Oba klienti se pro sociální rehabilitaci rozhodli, protože znamená možnost změny v jejich životě, po které touží, protože nebyli spokojeni s dosavadním životem, který prováděla nuda (Informant 1A) a hanba ze stavu bezdomovectví (Informant 5A). Oba klienti mají problém s drogami a díky sociální rehabilitaci dělají něco prospěšného, co má smysl a nepropadají beznaději či nudě, která by je svedla znovu ke drogám.

Informant 5A vidí Zařízení 5A jako místo, kde si může dočasně oddechnout od stresu své předchozí práce - kuchařiny, při jejímž vykonávání vyhořel, a má možnost zjistit, co chce dělat dál. Díky sociální rehabilitaci začal bydlet v ubytovně, protože je zde k získání motivační finanční ohodnocení. Přivydělání vnímá pozitivně, protože mu to pomohlo k udržení si ubytování, což zas potřebuje, aby mohl dojíždět na brigádu. Věří, že mu sociální rehabilitace dále pomůže v sehnání trvalé práce, protože Zařízení 5 už mu pomohlo získat možnost práce skrze konkurz Kluci v akci, kterou nakonec musel odmítnout. Sociální rehabilitaci vidí informant 5A jako velmi prospěšnou, a to jak prodej časopisu, tak i sociální aktivity, kde se ujmul role učitele vaření. Prodej NP hodnotí jako velmi prospěšný, protože tím přispívá k osvětě společnosti, má možnost dělat rozhovor se známými osobnostmi, dostává se do kontaktu s různými lidmi skrze spolupráci na tvorbě časopisu nebo skrze besídky a další společenské akce.

Informant 1A vidí sociální rehabilitaci skrze pomoc v kuchyni pozitivně, protože má možnost se zdokonalit ve vaření, v čemž předtím neměl žádné zkušenosti, dalo mu to určitou roli a zodpovědnost, takže mu stouplо sebevědomí. Zjistil také, že ho práce baví a chce si získat práci v tomto oboru. Celkově mu to dalo možnost seberealizace, kterou předtím (ve vězení a na ulici) neměl. Nyní si aktivně hledá práci, ale ne bydlení. V tomto směru není motivovaný, protože si myslí, že vyzrál nad systémem tím, že mu všechno v sociálních službách je placeno.

Sociální podnik

Sociální podnik nabízí pracovní činnosti, které na rozdíl od sociální rehabilitace a komunitního centra jsou výdělečné, tudíž se jedná o zaměstnání, což s sebou nese pozitivní vlivy, stabilní výplata a sociální zabezpečení. Může poskytovat také určitou formu „**sociálního poradenství**“ a do jaké míry tak dělá, záleží na daném sociálním podniku. Z předchozí analýzy jsem zjistila, že Zařízení 3 poskytuje méně sociálně pedagogických aktivit než Zařízení 2. Sama informantka 3B o tom hovořila, že se vidí spíše jako féroví zaměstnatelné a že nemají tolik prostoru a času se věnovat sociální práci. Když klienti něco potřebují, tak jsou k nim vstřícní a snaží se jim pomoci, ale nejedná se o systematickou práci. Jak už bylo výše zmíněno, sociální podniky poskytují podporu v hledání bydlení. Jelikož mají méně klientů, a navíc jim poskytují výplatu, tak jsou v tomto ohledu poměrně úspěšní. Tuto pomoc hodnotí informanti 2A a 3A jako velmi prospěšnou, oba jsou velmi spokojeni ve svém bydlení a vyhovuje jim bydlet samostatně. Celkově se sociální podniky zaměřují na vyřešení situace s bydlením, protože je nemožné funkčně chodit do práce z ulice.

Pracovní činnosti zde můžeme nazývat vykonáváním pracovních úkonů nebo náplní práce. Sociální podnik nabízí smysluplné naplnění času, pracovní režim, možnost naučit se či zkusit si se něco nového a prozkoumat vlastní možnosti. V rámci práce v Zařízení 2 se informantka 2A zmínila o tom, že jí práce začala víc bavit, když dostala více zodpovědnosti a možnost dělat kreativní rozhodnutí, mezi které patří třídění oblečení, rozhodování o jejich ceně dle kvality a stylu atd. Také velmi pozitivně hodnotí to, že jí nabylo sebevědomí. Informant 3A pracuje jako pomocný kuchař, což nehodnotí jako kreativní práci.

Zařízení 2 a 3 se rozcházejí v otázce funkce jako „odrazový můstek“. Pracovníci zařízení 3 mají tendenci si klienty nechávat na trvalo, protože jejich zaučení v umění veganského vaření trvá dlouho, přičemž druhé zařízení je chce zaměstnat jen na omezenou dobu a pak vystřídat novým pracovníkem-klientem. I jeho název Přestupní stanice přímo odkazuje k tomu, že tu chtějí rehabilitovat klienty jen dočasně a pak je podpořit, jak bude možné v hledání návazné práce. V tomto bodě informantka 2B vidí výhodu, protože díky tomu mohou pomoci se integrovat více klientům, aniž by podcenili jejich potřeby. V případě 2A se rozhodli udělat výjimku a nabídli jí práci na trvalo, protože oceňovali její vlastnosti a zkušenosti s bezdomovectvím. Stala se respektovaným členem vedoucích pracovníků. Klientka práci s radostí přijala, protože je pro ni trvalá práce prospěšná pro udržení si bydlení a využívá pomoci ostatních pracovníků v boji s exekucemi.

Oba dva klienti si oblíbili komunitu pracovníků, proto jsou rádi, že tu mohou být na neomezenou dobu. Možná právě toto přijetí, je vedlo k tomu, že sami udělali krok k utužení vztahů s rodinou – informantka 2A s matkou a sestrou a informant 3A s matkou. Informantka 2A je velmi vděčná pomoci, kterou dostala, protože se díky tomu sblížila se svou rodinou, kterou dlouho neviděla a z čehož je nadmíru šťastná. Sociální podnik oba dva hodnotí jako velmi prospěšné zařízení, které jim změnilo život. Vděčí díky tomu určitému finančnímu zajištění, bydlení, utužení rodinných vztahů a osobnímu růstu. Můžeme říct, že se díky těmto sociálním podnikům reintegrovali do společnosti. Také nadšeně doporučují služby dalším lidem bez domova, kteří si chtějí změnit život.

Komunitní centrum

Komunitní centrum nabízí velkou sbírku různých aktivit, do které patří komunitní práce, pracovní činnosti a určitá forma „**sociálního poradenství**“. Zařízení 4 spolupracuje s nízkoprahovým denním centrem, kde se spíše zaměřují na sociální poradenství, ale když klientka projeví zájem, mají možnost sociálního poradenství poskytnout, např. v rámci podporx v hledání bydlení. Pro komunitní centrum je specifická **dobrovolnost**, což znamená, že klientky nemusí docházet pravidelně a přístupnost a otevřenost, protože cílovou skupinou jsou jak lidi bez domova, tak veřejnost. To vede k velkému zaměření komunitního centra na práci s veřejností, což přispívá k osvětě. Komunitní centrum organizuje mnoho akcí pro veřejnost, např. workshopy, promítání filmů, cestovatelské přednášky, táborák atd.

Pracovní činnosti, které komunitní centrum poskytuje, jsou nazývány aktivizační činnosti, a přináší naplnění času, možnost naučit se či zkusit si se něco nového a prozkoumat vlastní možnosti. Ve srovnání s ostatními zařízeními Zařízení 4 má mnohem více aktivit sociálně pedagogických, které podporují integraci do společnosti. Klienti oceňují pestrost aktivit a možnost volby, jelikož docházka je dobrovolná, tak se můžou účastnit jen toho, čeho chtějí. Negativní stránkou je, že komunitní centrum nemůže nikoho odmítnout a občas se tu střetávají ženy, které mají určité psychózy, což vede k vyhroceným situacím, což je velmi namáhavé pro pracovnice, aby vše zvládly. Rozhodně se zde nenudí.

Na rozdíl od ostatních dvou typů zde si nenatrénují pracovní režim, protože zde nemusí docházet a nezáleží na tom, jestli přijdou pozdě nebo vůbec. Mají ale možnost volby si vybrat, co chtějí dělat a nikdo je k ničemu nenutí. Dle informantky 4B mezi nejoblíbenější aktivity patří vaření a ateliéry, které jsou zároveň velmi prospěšné pro vedení vlastní

domácnost. V ateliérech tráví čas kreativní činností, což si klientku 4A baví. Komunitní centrum slouží také jako „odrazový můstek“. Klientka 4A zmínila, že má teď dvě nabídky práce, k čemuž ji dopomohlo komunitní centrum, a neví, pro jakou se rozhodnout.

Klientka 4A věří pracovnícím a ví, že to s ní myslí dobře. Rozhodně jsem pocítila, že s nimi navázala silné citové pouto. Bylo z rozhovorů cítit komunitní vazby, které jsou bližší než v sociálních službách či v sociální rehabilitaci. V sociálních podnicích, které jsem zkoumala, byla také cítit jakási „komunitnost“. Zde se tvoří sdílením vlastní zkušenosti v rámci komunitních kruhů či během jiných aktivit. Toto sdílení si vychvalují obě informantky 4A i 4B. Sdílení slouží k navázání vztahů, k tomu se vypovídat z problémů, což má terapeutické účinky v tom, že si člověk uleví, což potvrdila informantka 4A. V komunitním centru se klienti mezi sebou radí, jak řešit vlastní problémy, takže si jako komunita pomáhají. Někdy slouží komunitní kruh k řešení konfliktů v komunitě, což je sice pro pracovnice náročné, ale velmi prospěšné.

Informantka 4A do komunitního centra začala chodit, protože v něm viděla možnost změny v životě. Usiluje o získání práce, která nebude fyzicky náročná, a o sociální bydlení, protože potřebuje nějaké zázemí, kde si může skutečně odpočinout. Díky aktivitám Zařízení 4 si uvědomila, že má potenciál dělat práci, kde někomu pomáhá, protože ji baví prospěšná práce. Zvláště si chválila uklízení Prahy, což je společensky prospěšná aktivita. Dále vidí jako prospěšné kurzy angličtiny, vaření, protože jsou to užitečné a praktické věci do života. Zde se bojím, že možná již propukla závislost na službu, protože se klientka nejvíce obává toho, že by centrum mohli zavřít. Rozhodně by jeho služby doporučila dalším klientům a velmi si vychvaluje jeho pracovnice.

5.7.4 DVO 4: *Jak hodnotí integrační potenciál u klientů pracovníci sociálních zařízení, kteří s nimi pracují?*

Tato otázka se zabývá integračním potenciálem klientů, který je hodnocen pracovníky sociálních zařízení čili informanty B a z analýzy dat se k ní váže *Kategorie 4: Integrační potenciál lidí bez domova*.

Kategorie 4 se zaměřovala na zhodnocení potenciálu lidí bez domova si získat a udržet ubytování a zaměstnání, protože v jejich docílení spočívá největší krok integrace. Rozdělila jsem tedy odpověď na dvě části: najít a udržet si bydlení a najít a udržet si zaměstnání. Na

závěr se pokusím spojit výsledky analýzy a vytvořit subjektivní ohodnocení integračního potenciálu klientů sociální rehabilitace, sociálních podniků a komunitních center.

Najít a udržet si bydlení

Z analýzy dat bylo zjištěno, že hledání udržitelného bydlení závisí nejvíce na systému a na financích daného jedince, které tvoří největší blokádu v jeho reintegraci. Systémem zde mám na mysli nedostatek sociálního bydlení, vysoké nájemné, byrokracie, nutnost kaucí k pronájmu. Současný systém vede ke kriminalizaci chudoby a jeho postup řešení problému bezdomovectví je nefunkční. Pracovníci skupiny B vidí naději v nové politice sociálního bydlení. Dokud nenastanou nějaké velké změny, tak integrační potenciál lidí bez domova zůstane malý.

Když se oprostíme od úlohy státu v otázce bydlení, dostaneme se k věci, které mohou ovlivnit sami klienti. Na začátek je třeba zdůraznit, že vždy záleží na komplikovanosti vlastní situace daného jedince, to znamená, že každý jedinec má vlastní „sbírku“ integračních překážek, které musí vyřešit na cestě k reintegraci.

Aby klient získal byt, je důležité udělat dobrý první dojem. Musí se zaměřit na to, jak působí a vypadá. Když už dojde k získání bytu, je třeba umět hospodařit a umět bydlet samostatně. Hospodaření souvisí hodně s šetřením, a to jak s penězi, tak i na potravinách, výbavě bytu, vodou a elektřinou atd. Finanční gramotnost nabízí Zařízení 1, 2, 3 a 5. Zvláště informantka 5B zdůraznila, že k prodeji NP je potřeba umět šetřit, takže tito klienti mají v tomto ohledu vyšší integrační potenciál než ostatní, což se vztahuje jak k Zařízení 5, tak i k Zařízení 1, kde se také prodává NP. V Zařízení 2 a 3 mají součástí náplně práce počítání kasy (v Zařízení 3 pouze pokud je to pozice na baru). Schopnost umět se sám o sebe postarat je jedním z cílů sociální rehabilitace, a nepřímo se tím zabývají i v komunitních centrech a sociálních podnicích. Zde rozhodně pomůže, pokud je služba spojena s pobytovou službou, např. s azylovým domem – viz Zařízení 1. Zde se dá v praxi sebeobsluha vyzkoušet, jestli to jedinec zvládá či nikoli. A případně se to tomu věnovat. V tomto směru klienti Zařízení 1 mají výhodu, pokud využívají zároveň i služby azylového domu, bohužel zrovna u informanta 1A chybí motivovanost si sehnat samostatné bydlení, takže to u něj neplatí. Bez motivovanosti ke změně je integrační potenciál nulový. Člověk může ztratit motivovanost nějakou negativní

zkušeností, nechce bydlet v sociálních zařízeních, raději zůstává na ulici. Z ulice se dostat do podnájmu je nemožné v přístupu využívaném naším systémem - Bydlení až po přípravě.

Najít a udržet si zaměstnání

Z analýzy dat bylo zjištěno, že v hledání a udržení si zaměstnání mají na rozdíl od bydlení větší váhu schopnosti a pracovní dovednosti klienta, tedy to, co klient může ovlivnit a je to v jeho dosahu. Co se týče systémových nedostatků, tak z analýzy vychází jako problém nedostatek sociálních podniků či férových zaměstnavatelů, a to že se kvůli byrokratickému systému se některým klientům více vyplácí práce na černo. Posledním bodem je problém pracovního zneužívání bezdomovců jako levné pracovní síly.

Stejně jako u „bytové integrace“, tak i v případě zaměstnání je integrační potenciál závislý na komplikovanosti vlastní situace daného jedince. Například starobní důchodci či invalidní důchodci mají kvůli své situaci snížené pracovní uplatnění. Informantka 5B v tomto smyslu mluví o neumístitelných klientech, kteří jsou závislí na sociálních službách a nemohou se osamostatnit, protože je nikde nezaměstnají. Tito klienti mají mizivý integrační potenciál.

Když chtějí klienti získat práci, stejně tak jako u bydlení je důležitý první dojem. Při nábořech se zaměstnavatelé zajímají o životopis, kde se soustředí na to, jaké má zájemce vzdělání, kurzy a praxi v oboru. To je pro lidi bez domova kámen úrazu, protože často mají pouze základní vzdělání (informanti 1A, 2A a 3A). Pracovní zkušenosti, kompetence a vzdělání se propojují ve schopnost pracovního uplatnění daného člověka. To lze chápat jako možnosti pracovní působnosti čili jaké všechny typy povolání může vykonávat. Pracovní zkušenosti lidí bez domova jsou různorodé, ale můžeme usoudit, že čím déle jsou na ulici, tím méně pracovních zkušeností mají, protože pracovat z ulice je téměř nemožné. Avšak pro získání pracovní zkušenosti existují právě sociální podniky a sociální rehabilitace. Dle informantů skupiny A se mohou pracovní kompetence, které se naučili v zařízení, využít v nové práci. U komunitního centra je to trochu více komplikované, protože to není ani zaměstnání, ani nesimuluje podmínky zaměstnání, a jedná se o dobrovolnou volnočasovou aktivitu. Někteří zaměstnavatelé také požadují čistý trestní rejstřík, což dle informantky 3B může být jediný problém, který mají, a stejně jim tu práci nedají. To, co klientovi chybí v životopise, však může nahradit v tom, jak je komunikačně schopný, což je vlastnost, co u sebe pozorují informanti 3A, 4A a 5A a přiznali, že jim to pomáhá sehnat zaměstnání.

Motivovanost klientů je dalším důležitým prvkem, a to jak k sehnání zaměstnání, tak i k udržení. K prvnímu většinou stačí motivace peněz, ale k druhému je dobré si najít pozitivní vztah k vykonávané práci, jinak klienti mohou rychle vyhořet. Informantka 3B si stěžovala na to, že jim pracovníci-klienti dlouho nevydrží, protože je nebaví dělat v kuchyni či na baru. Informanti B hodnotili pozitivně různé vlastnosti. Pro přehlednost jsem se rozhodla je sjednotit do jednoho seznamu. Aby si klient práci udržel, je dobré, aby byl zodpovědný a spolehlivý, nadšený pro danou práci, samostatný/angažovaný, sebevědomý, vděčný a loajální. Informantky 2B a 5B se shodly, že u klientek často chybí sebevědomí, a je pak radost vidět, když se podaří ho v nich vybudovat jako u informantky 2A.

Integrační potenciál

Nyní se pokusím z rozhovoru informantů skupiny B vytvořit jakousi „generalizaci“ integračního potenciálu klientů sociální rehabilitace, sociálních podniků a komunitních center, i když podotýkám, že se jedná o mnou vytvořenou generalizaci, což už samo o sobě ji dělá subjektivní. Pracovníci sociální rehabilitace, informanti 1B a 5B, mají rozdílný pohled na integrační potenciál klientů. Informantka 5B přichází do styku spíše s lidmi, kteří berou sociální rehabilitaci jako způsob přivydělání a hodnotí, že tak 10 lidí z 80 klientů, kteří aktuálně do prodeje dochází, jsou schopní se reintegrovat, což je velmi málo. Informant 1B mi nedal takto konkrétní údaj, avšak hovořil o tom, že klienti, které přijímá do sociální rehabilitace jsou motivovaní změnit si život, takže vidí u nich vyšší potenciál než informantka 1B. Zdůrazňuje, že pro klienty je důležitá sebereflexe čili uvědomění si jevů, které brání integraci. Poté je třeba na sobě tvrdě pracovat a vyřešit je. Celkově pracovníci sociálních podniků (informanti 2B a 3B) věří, že pokud klienti zůstanou delší dobu zaměstnaní v jejich podnicích, tak mají vysoký integrační potenciál. Bohužel práce v Zařízení 3 je velmi náročná a často jim pracovníci-klienti odcházejí bez udání důvodu. Pracovnice 4B má také vysoké mínění o integraci klientek, které dochází do komunitního centra pravidelně, protože má dobrou zkušenost z minulých let s klientkami, které nyní už bydlí i pracují.

5.7.5 HVO: Jak v praxi vypadá a jak je hodnocena sociálně pedagogická pomoc, kterou poskytují sociální zařízení lidem bez domova v rámci sociální reintegrace?

Cílem výzkumného šetření je zjistit, k jaké sociálně pedagogické pomoci lidem bez domova dochází v rámci sociální reintegrace a jak je hodnocena jednotlivými aktéry v rámci její prospěšnosti. Pro zodpovězení HVO jsem se rozhodla nejprve rozdělit sociálně

pedagogickou pomoc z DVO2 k jednotlivým Zařízením 1-5 pro vytvoření jejího přehledu. V dalších odstavcích zestručním hodnocení sociálně pedagogické pomoci dle typů zařízení.

Zařízení 1 poskytuje tuto sociálně pedagogickou pomoc: sociální poradenství, pracovní činnosti v rámci sociální rehabilitace, podporu v hledání práce, podporu v hledání bydlení, nacvičování situací, počítačovou gramotnost, finanční gramotnost, vaření, ateliéry či dílny, trhy, festivaly, plesy a jiné společenské akce.

Zařízení 2 poskytuje tuto sociálně pedagogickou pomoc: sociální poradenství, pracovní činnosti v rámci zaměstnání v sociálním podniku, podporu v hledání práce, podporu v hledání bydlení, nacvičování situací, počítačovou gramotnost, finanční gramotnost, komunikaci se zákazníky, promítání filmů, workshopy, trhy, festivaly, plesy a jiné společenské akce.

Zařízení 3 poskytuje tuto sociálně pedagogickou pomoc: sociální poradenství, pracovní činnosti v rámci zaměstnání v sociálním podniku, podporu v hledání bydlení, nacvičování situací, finanční gramotnost, vaření, komunikaci se zákazníky.

Zařízení 4 poskytuje tuto sociálně pedagogickou pomoc: sociální poradenství, pracovní činnosti/aktivizační činnosti v rámci komunitního centra, komunitní práci, komunitní kruhy, podporu v hledání práce, podporu v hledání bydlení, nacvičování situací, jazykové kurzy, počítačová gramotnost, vaření, ateliéry či dílny, podílení se na tvorbě časopisu, promítání filmů, workshopy, vernisáže výstav, trhy, festivaly, plesy a jiné společenské akce.

Zařízení 5 poskytuje tuto sociálně pedagogickou pomoc: sociální poradenství, pracovní činnosti v rámci sociální rehabilitace, podporu v hledání práce, podporu v hledání bydlení, nacvičování situací, jazykové kurzy, počítačovou gramotnost, finanční gramotnost, vaření, podílení se na tvorbě časopisu, festivaly, plesy a jiné společenské akce.

Dle tohoto přehledu jsem dospěla k závěru, že nejvíce příkladů sociálně pedagogické pomoci poskytuje Zařízení 4 jako jediný příklad sociálního zařízení typu komunitního centra. Komunitní centrum má velké pole působnosti, a to nejenom svou cílovou skupinou, protože je otevřené veřejnosti, ale také svou činností. Klienti zde mají možnost si vybrat z velkého množství aktivizačních činností, účastnit se komunitního kruhu či akcí pro veřejnost. V prostřední úrovni jsou Zařízení 1, 2 a 5, které jsou na tom početně obdobně. Jako nejméně aktivní v sociálně pedagogické pomoci se jeví Zařízení 3, kde i sama informantka 3B řekla, že na sociální práci je sama, a navíc dělá v kuchyni, takže ji nezbyvá čas dělat sociální práci či poskytovat sociálně pedagogickou pomoc. Také v rozhovoru se podělila o svou touhu. Přeje si, aby zařízení vydělávalo dostatek peněz, aby mohli zaměstnat sociální pracovníci přímo na

tuto činnost. Když porovnáme výsledky Zařízení 2 a 3, které jsou oba sociální podniky, můžeme jasně vidět, že Zařízení 2 se více zaměřuje na sociální práci, což podporuje i zaměření hlavní vedoucí – informantky 2B, která je vystudovaná sociální pracovnice s dlouhodobou praxí v rámci bezdomovectví. Pracovnice 3B studuje magisterské studium antropologie a má vystudované bakalářské studium v nesociálním oboru a nemá jinou praxi s lidmi bez domova než je Zařízení 3.

Sociální rehabilitace (Zařízení 1 a 5) nabízí pracovními činnostmi, kde se klienti učí různé pracovní kompetence. Zařízení 1 poskytuje na výběr 4 pracovní činnosti, zatímco Zařízení 5 nabízí pouze jednu – prodej časopisu Nový prostor, ale k tomu mají možnost výběru 2 povinně volitelných sociálních aktivit, mezi které patří např. výuka jazyků a vaření, což jsou velmi prospěšné aktivity k životu. Vaření je vyučováno informantem 5A, takže si může vyzkoušet roli učitele, čehož si cení. Má tak možnost předat dál to, co umí, pomoc dalším klientům, zapojit kreativní myšlení. Snaží se být co nejvíce akční a vyplácí se mu to, protože mu byla nabídnuta práce, čehož si váží, ale musel ji odmítnout kvůli zdravotním potížím. Informant 1A má pozici pomocného kuchaře a práce mu vyhovuje. Také rád pomáhá a zapojuje se do různých činností. Pracovní činnosti informanta 1A a 5A se liší finanční odměnou, kterou dostává pouze ten druhý. Informantka 5B podotkla, že tato motivační odměna může působit negativně v tom, že si lidé myslí, že jsou zaměstnaní.

Informanta 5A nejvíce baví podílení se na tvorbě časopisu, protože je to kreativní činnost a dostane se do kontaktu s novými lidmi. Přijde mu prospěšné, že si může přivydělat pracovní činností, díky čemuž může být na ubytovně. Je velmi motivovaný sehnat si práci a reintegrovat se (na rozdíl od jiných klientů např. důchodci).

I informant 1A aktivně hledá práci, ale chce zůstat bydlet v sociálních službách, tím pádem je závislý na jejich pomoci. Informant 1A díky sociální rehabilitaci se naučil mnoho nového z vaření a zjistil, že by v tomto směru mohl hledat i navazující práci.

Oba informanti vidí sociální rehabilitaci jako velmi prospěšnou činnost.

Sociální podnik nabízí zaměstnání, což s sebou nese pozitiva ve stabilní výplatě a sociálním zabezpečení. Zařízení 2 poskytuje jednu pozici, Zařízení 3 dvě pozice. Sociální podniky mají méně pracovníků-klientů, mohou se jim více věnovat a pokud klienti zůstanou delší dobu, tak jsou schopni je ubytovat, což informanti 2A a 3A oceňují, protože oba bydlí

v bytech. Zařízení 2 se liší od Zařízení 3 tím, že zaměstnává jen na dobu určenou, protože vidí sebe jako odrazový můstek.

Informant 3A se díky sociálnímu podniku udobřil s matkou, protože potřeboval u ní bydlet, než mu pracovníci Zařízení 3 našli byt. Práce v kuchyni ho baví, i když je náročná.

Informantku 2A práce začala víc bavit, když dostala více zodpovědnosti při nástupu do pozice vedoucí na pracovní poměr na dobu neurčitou. To je pro ni velmi prospěšné, protože ji baví, a navíc potřebuje stabilní zaměstnání, aby sehnala trvalé bydlení a zbavila se exekucí. Informantka 2A oceňuje, že ji nabylo sebevědomí. Nejvíce je vděčná za to že, skrze práci si uspořádala život a udobřila se s rodinou, s kterou má teď skvělé vztahy.

Oba klienti jsou spokojeni ve své práci, chtějí zde zůstat co nejdéle a oceňují to, že v práci mají tak milý a chápavý kolektiv. Oba informanti hodnotí sociální podniky jako velmi prospěšná zařízení, které jim změnilo život, díky nim reintegrovali do společnosti.

Komunitní centrum nabízí pestrou škálu aktivizačních aktivit, komunitní práci, která v sobě zahrnuje komunitní kruhy a mnoho aktivit organizovaných pro veřejnost, což je hodnoceno informantkou 4B jako prospěšné, protože to vede k osvětě společnosti. Zařízení 4 je otevřené i pro veřejnost a docházka je dobrovolná. Zařízení 4 poskytuje více sociálně pedagogických aktivit než ostatní zařízení.

Informantka 4B i 4A považují za velmi prospěšné komunitní kruhy, kde se mohou klientky vypovídat a poradit si vzájemně, navíc to zpevňuje pospolitost a „komunitnost“. Obě dvě také vidí určitý problém v tom, že do centra dochází občas i ženy trpící psychózami, které ztěžují práci komunitním pracovníkům. Komunitní centrum slouží jako „odrazový můstek“ a informantka 4B potvrdila, že mnoho bývalých klientek už pracují a bydlí.

Informantka 4A usiluje o získání práce, která nebude fyzicky náročná, a o sociální bydlení, aby si mohla odpočinout. Ráda by dělala prospěšnou práci, kde bude pomáhat. Pro sebe prospěšné vidí kurzy angličtiny a vaření, protože jsou praktické do života.

Informantka 4A vidí komunitní centrum jako velmi prospěšnou činnost.

5.8 Diskuze výsledků

V této kapitole srovnám výsledky výzkumného šetření s poznatky z teoretické části, jež vycházejí ze studia odborné literatury. Na závěr se zaměřím na limity mého výzkumného šetření a doporučení pro další výzkumné šetření.

Cílem mé práce bylo zjistit, popsat a analyzovat možnosti sociálně pedagogické pomoci lidem bez domova. V rámci tohoto zaměření jsem realizovala rozhovory s deseti informanty, klienty i pracovníky zařízení, kde tuto pomoc poskytují, a domnívám se, že se mi podařilo získat dostatek informací, abych mohla provést zdařilý výzkum této tematiky.

Ke stavu bezdomovectví může dojít z různých příčin, proto i řešení této situace je komplikované a zdlouhavé, což potvrdil můj výzkum, protože jsem našla velké množství integračních potíží při zodpovídání DVO1. Z těchto důvodů musí i širší pomoci lidem bez domova musí být velká, což potvrzují výsledky DVO2. Vágnerová, Csémy & Marek vnímají bezdomovectví jako vyloučení ze společnosti, které provází tyto problémy: ztráta zaměstnání, finančních prostředků a ekonomické soběstačnosti, dále ztráta podpory v rámci rodiny či přátel, redukovaný životní styl a závislostí na podpoře charitativních organizací, žebrání či kriminální činnosti. V mém výzkumu jsem integrační problémy čili problémy provázející sociální vyloučení rozdělila do 7 odvětví: finanční problémy, zdravotní obtíže, komplikace s bydlením, obtíže se zaměstnáním, problémy v rodině a vztazích, osobní nastavení a negativní role společnosti. Po porovnání jsem zjistila, že se jich mnoho shoduje. Co jsem našla navíc, jsou zdravotní problémy, osobní nastavení a negativní role společnosti. Naopak při rozhovorech se nikdo nepřiznal k žebrání či kriminalitě, což jsou úkazy, které provází jen nejvíce patologickou formu bezdomovectví. Narazila jsem však na vytvoření závislosti na sociální službě, k čemuž se přiznal informant 1A a podle mě inklinuje i informantka 4A.

Dále se teoretická část zabývala systémovou pomocí lidem bez domova. V otázce podporovaného bydlení existují dva přístupy řešení. První je Bydlení až po přípravě (*Housing Ready*), které je typické pro systém sociálních služeb v ČR, a druhým je Bydlení především (*Housing First*), se kterým mají pozitivní zkušenosti v zahraničí. Přístupy se liší se v podmínkách zpřístupnění bydlení lidem v nouzi. Přístup Bydlení až po přípravě funguje na základě odstupňovaného systému pomoci postupně se zvýšenou náročností. Aby jedinec dosáhl nejvyššího stupně musí prokázat aktivnost, schopnost a trpělivost, dále abstinenci nebo ochotu léčit se, pokud trpí závislostí, aby prošel tréninkem samostatného života. Nabídka

bydlení přichází, až když klient má pod kontrolou své integrační překážky. Samostatné bydlení zde funguje jako motivační faktor. Přístup Bydlení především hlásá, že nejprve člověk potřebuje své vlastní bydlení a zázemí a až poté může řešit své další problémy. Klientům je poskytováno bydlení, kam za nimi dochází sociální pracovníci, kteří je podporují v sociální reintegraci. Klienti mohou spolupracovat se službou, jak dlouho uznají za vhodné. Jsou zodpovědní za svá rozhodnutí. Jedinec je aktivně zapojován do řešení vlastní situace, což je postup dle konceptů sociálně pedagogické pomoci.²³⁴

Busch-Geertsema provedl výzkum Bydlení především podporovaný Evropskou unií. Tento výzkum se konal v 5 různých evropských městech (Amsterdam, Glasgow, Lisabon, Kodaň, Budapešť) s různými sociálními podmínkami a politikou, kde pouze v Dánsku už měli zkušenosti s tímto přístupem na národní úrovni. Došel k výsledkům, že tento princip měl úspěch (alespoň částečný) všude s výjimkou Budapešti.²³⁵ Dle Černé, která vycházela z výzkumu Busch-Geertsema, limity přístupu Bydlení až po přípravě tvoří toto: 1) vyžaduje speciální dovednosti, které jsou odlišné od dovedností vedoucích samoobsluhy a samostatnosti v rámci bydlení; 2) přesun mezi stupni je stresující; 3) příčiny bezdomovectví bývají individuální, ale cesta reintegrace je závislá na bytové a sociální politice a na trhu s bydlením; 4) nese s sebou nedostatek volby a zodpovědnosti za vlastní rozhodnutí, málo soukromí a kontroly nad umístěním; 5) postup k samostatnému bydlení může trvat hodně dlouho (roky) a mnozí jim neprojdou až do konce.²³⁶ Porovná-li výše popsané limity s mými výsledky výzkumu, tak zjistím, že sem k některým stejným závěrům přišla taktéž: 1) samoobsluha v rámci bydlení není funkčně vyučována a dochází k ní mimoděk, pokud vůbec v rámci azylových domů; 2) stres nebyl přímo nezmíněn, ale byl cítit z rozhovorů 3) hlavní zábrany integrace v bydlení jsou věci mimo dosah klienta, které patří do „státního systému“ (bytová a sociální politika, trh s bydlením). 4) odkazuje na zmíněnou sociální pomoc, která nespadala do sociálně pedagogické, protože zde sociální pracovníci rozhodují o klientovi bez klienta, také bylo zmíněno málo soukromí; 5) dlouhý proces byl patrný u situace s klientkou 4A, která se už dlouho snaží dostat z ulice, také o tom mluvila informant 5A. Systémem nemusí všichni projít – viz neumístitelní klienti, o kterých mluvila informantka 5B.

²³⁴ Černá, 2019, s. 31-35.

²³⁵ Busch-Geertsema, 2013, s. 39-41.

²³⁶ Černá, 2019, s. 33-34.

Pleace rozdělil sociální integraci v rámci přístupu Bydlením především na tři prvky: 1) sociální podporu, která se zaměřuje na docenění jedince svým okolím, informační podporu a instrumentální podporu; 2) komunitní integraci, při níž dochází k začlenění klienta do komunity a vytvoření dobrých sousedských vztahů; 3) ekonomickou integraci, která se soustředí na získání zaměstnání či sociálně prospěšné aktivity (např. umělecká činnost, trénink, formální vzdělávání a hledání zaměstnání).²³⁷ Já jsem ve svém výzkumu zkoumala tři typy sociálních zařízení, přičemž všechny poskytují v určité míře sociální podporu a ekonomickou integraci, obzvláště velký impakt měly v tomto ohledu sociální podniky, protože klienty zaměstnávají. Bohužel komunitní integrace je kámen úrazu, protože k tomu je třeba klientovi poskytnout bydlení ve lokalitě, která není sociálně vyloučená (viz Bydlení především). V tomto směru nakročilo komunitní centrum, kde se snaží sbližovat místní komunitu s lidmi bez domova za pomoci různých společenských akcí, což oceňuje i informantka 4A. Dle mého názoru přístup Bydlení především poskytuje větší šance k sociální integraci lidí bez domova.

Limity své práce vidím především v širokém zaměření tématu mé práce. Pro další výzkum bych doporučila se zaměřit na konkrétní jeden typ zaměření či a porovnání typů sociálních zařízení se zaměřením na jeden aspekt integrace, např. získání bydlení. Také určité výhrady by někdo mohl mít k výsledkům mého definování sociálně pedagogické pomoci lidem bez domova. V tomto směru jsem nenašla žádného předchůdce, proto jsem byla odkázána sama na sebe, což se mi dle mého názoru zdařilo. Témata rozhovoru byla velmi osobní a určitý limit jsem viděla v tom, jestli se respondenti budou chtít otevřít cizímu člověku a být upřímní ve věcech, které jsou velmi osobní povahy. I když jsem se snažila nastavit co nejpříjemnější atmosféru k rozhovoru a klást otázky s citem a porozuměním, i pro mě to byla první zkušenost se na toto téma bavit s lidmi bez domova či lidmi se zkušeností života na ulici, takže jsem viděla určitý prostor pro růst a příště bych se více doptávala a nechala většího prostoru informantům se vypovídat.

Výhodu vidím v tom, že pro některé zase fakt, že jsem cizí, mohl být přínosný, mohli se proto více otevřít, než kdyby na toto téma hovořili s vlastní sociální pracovníci.

²³⁷ Pleace, 2017, s. 29.

Závěr

V diplomové práci jsem se zabývala sociálně pedagogickou pomocí, kterou poskytují sociální zařízení v České republice lidem bez domova v rámci jejich sociální reintegrace. Téma bezdomovectví bylo často zkoumáno a existuje mnoho přístupné literatury, avšak se zaměřením na sociálně pedagogickou pomoc jsem získala neobvyklé téma, k němuž jsem nenašla žádný předchozí výzkum.

Cílem této diplomové práce bylo zjistit, popsat a analyzovat možnosti sociálně pedagogické pomoci lidem bez domova. V rámci tohoto zaměření jsem udělala teoretický průzkum problematiky a realizovala kvalitativní výzkumné šetření. Práce tedy má teoreticko-empirický charakter.

V teoretické části práce jsem vydefinovala, co to je bezdomovectví z různých zdrojů a úhlů pohledu, protože se jedná o komplexní problematiku. Dále jsem se soustředila na příčiny bezdomovectví, na situaci bezdomovectví u nás a na sociální politiku ČR. Sepsala jsem přehled systémové pomoci lidem bez domova. Zaměřila jsem se na podporované bydlení, které je možné řešit dvěma přístupy: Bydlení až po přípravě a Bydlení především. Dále jsem se soustředila na sociální obtíže lidí bez domova a jejich sociální reintegraci se speciálním zaměřením na ekonomickou integraci. Dále jsem definovala sociální pedagogiku a sociálně pedagogickou pomoc. Jako příklad sociálně pedagogické pomoci lidem bez domova jsem shledala sociální rehabilitaci, komunitní práci a sociální podnikání, které jsem dostatečně představila, protože jsem se rozhodla zařízení těchto typů využít pro výzkumné šetření.

V empirické části jsem popsala metodiku kvalitativního výzkumu, který jsem realizovala prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů s pěti klienty zařízení poskytující sociálně pedagogickou pomoc a pěti pracovníky, kteří jim tuto pomoc poskytují. Celkem bylo provedeno tedy deset polostrukturovaných rozhovorů. Cílem výzkumného šetření bylo zjistit, k jaké sociálně pedagogické pomoci lidem bez domova dochází v rámci sociální reintegrace a jak je hodnocena jednotlivými aktéry v rámci její prospěšnosti. Díky získaným datům se podařilo zodpovědět hlavní výzkumnou otázku spolu s dílčími výzkumnými otázkami: jaké jsou integrační obtíže lidí bez domova, jaká sociálně pedagogická pomoc je poskytnuta lidem bez domova, jak reflektují vybraní lidé bez domova prospěšnost této pomoci pro jejich

reintegraci do společnosti, jak hodnotí integrační potenciál u klientů pracovníci sociálních zařízení, kteří s nimi pracují. Cíl diplomové práce se podařilo naplnit.

Výzkumné šetření ukázalo, že fenomén bezdomovectví je velmi složitý a lidé bez domova musí řešit spoustu integračních překážek. Dále ukázalo, že jedinec nemusí vyřešit všechny, aby se integroval do společnosti, stačí se soustředit na bydlení a ekonomickou soběstačnost, kterou je nejlepší docílit pomocí zaměstnání, aby nebyl dotyčný závislý pouze na státní podpoře. Zjistilo se, že sociální pomoc pro lidi bez domova je široká, ale sociálně pedagogická pomoc není nabízena tolika zařízeními. Dalším zjištěním je, že každý případ bezdomovectví je třeba řešit individuálně, protože je speciální, a nelze vymyslet metodiku, která by fungovala vždy celoplošně. Vždy zbydou někteří jedinci, kteří jsou pracovní neumístitelní a je třeba jim poskytnou potřebnou sociální podporu, aby mohli žít důstojný život a nebyli nuceni spadnout do stavu bezdomovectví. Co se týče bydlení, bylo zjištěno, že je třeba udělat mnohé kroky ze strany státu, zpřístupnit sociální bydlení co nejvíce lidem. Sociální bydlení je jedinou nadějí mnohých klientů. Všechny tři typy zařízení jsou hodnoceny informanty jako prospěšné a doporučovány pro další zájemce. Největší integrační potenciál pravděpodobně přináší svým pracovníkům-klientům sociální podnikání, protože poskytuje ekonomickou soběstačnost a pracovníci se zde zaměřují na podporu bydlení, protože je třeba, aby klient co nejdříve začal bydlet, protože nelze chodit z ulice do práce. Problémem je malá kapacita. Komunitní centrum zase poskytuje největší škálu sociálně pedagogické pomoci, a hlavně přináší možnost veřejnosti a lidí bez domova se potkávat a navazovat pozitivní vztahy.

Přínos mé práce vidím v přispění nového světla v podobě sociálně pedagogické pomoci do výzkumu tématu bezdomovectví a sociální reintegrace. Dalším přínosem je inspirace pro další výzkum vybraných typů sociálních zařízení, tentokrát celoplošně v rámci celé České republiky.

Dle mého názoru sociálně pedagogická pomoc patří do přístupu Bydlení především, které nabízí slibnou šanci pro sociální reintegraci lidí bez domova. Dále si myslím, že je třeba se více zaměřit na osvětu společnosti, aby se rozbily stereotypy o bezdomovcích, které brání jejich reintegraci. Hodně by situaci pomohlo, kdyby existovalo více sociálních podniků, nebo minimálně podniků s férovými zaměstnavateli. Doufám, že se postupně bude měnit politika bydlení a navýší se sociální bydlení. Věřím, že společným úsilím lze situaci v ČR změnit.

Seznam použité literatury

Tištěné zdroje

Bělík, V. (2017) Marginální. In V. Bělík, S. Svoboda Hoferková, & B. Kraus. *Slovník sociální patologie* (s. 48). Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0599-1.

Černá, E. (2019). *Z ulice do bytu: sociální práce v procesu reintegrace do bydlení*. Praha: Slon. Studie (Sociologické nakladatelství). ISBN 978-80-7419-282-1.

Day, L. (2009). *Vítejte v krizi!: jak využít síly krize a vytvořit si život, po jakém toužíme*. Praha: Eminent. ISBN 978-80-7281-394-0.

DMT. (2018a). *Metodika Azylového domu*. Hradec Králové: Oblastní charita Hradec Králové.

DMT. (2018b). *Metodika Domu matky Terezy*. Hradec Králové: Oblastní charita Hradec Králové.

DMT. (2018c). *Metodika Sociální rehabilitace*. Hradec Králové: Oblastní charita Hradec Králové.

Keller, J. (1996). Komunita. In M. Petrušek, H. Maříková, & A. Vodáková. *Velký sociologický slovník* (s. 512-514). Praha: Karolinum. ISBN 80-7184-310-5.

Kraus, B. (2017). Bezdomovectví. In V. Bělík, S. Svoboda Hoferková, & B. Kraus. *Slovník sociální patologie* (s. 12). Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0599-1.

Kraus, B. (2017). Pedagogika sociální. In V. Bělík, S. Svoboda Hoferková, & B. Kraus. *Slovník sociální patologie* (s. 63-64). Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0599-1.

Langerová, L. (2007). *Bezdomovectví jako sociální fenomén naší doby*. České Budějovice: Zdravotně sociální fakulta Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Diplomová práce.

Lorenzová, J. (2018). Axiologické diskursy v sociální pedagogice. In Potměšilová, P., & Öbrink Hobzová, M. (eds.) *Sborník z konference Mládež a hodnoty 2018. Výchova k hodnotám v kontextu pluralitní a multikulturní společnosti* (21-33). Olomouc: Cyrilometodějská teologická fakulta Univerzity Palackého. ISBN 978-80-244-5408-5

Marek, J., Strnad A., & Hotovcová L. (2012). *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0090-1.

Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Havlíčkův Brod: Grada Publishing, a.s. ISBN 80-247-1362-4.

Nakonečný, M. (2011). *Psychologie: přehled základních oborů*. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-443-8.

Pelcák, S., & Kraus, B. (2017). Krize. In V. Bělík, S. Svoboda Hoferková, & B. Kraus. *Slovník sociální patologie* (s. 42). Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0599-1.

Průdková, T., & Novotný, P. (2008). *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0.

Prudký, L., & Šmídová, M. *Kudy ke dnu: analýza charakteristik klientů Naděje, o.s., středisko Praha, Bolzanova*. Praha: Socioklub, 2010. Sešity pro sociální politiku. ISBN 978-80-86140-68-1.

Řiháček, T., Čermák, I., & Hytych, R., et al. (2013). *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-6382-2.

Švaříček, R., & Šed'ová, K., et al. (2007). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007. 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

Vágnerová, M. (2014). *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0696-5.

Vágnerová M., Csémy, L., & Marek, J. (2013) *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246-2209-5.

Vágnerová, M., Marek, J., & Csémy, L. (2018). *Bezdomovectví ve středním věku: příčiny, souvislosti a perspektivy*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2018. ISBN 978-80-246-4054-9.

Vodáčková, D. (2007) *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-342-0.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. (2006). Praha: Tiskárna Ministerstva práce a sociálních věcí.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. (2006). Praha: Tiskárna Ministerstva práce a sociálních věcí.

Zákon č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád) a o změně dalších zákonů. (2001). Tiskárna Ministerstva práce a sociálních věcí.

Zákon č. 435/2004 Sb., zákon o zaměstnanosti (2004). Praha: Tiskárna Ministerstva práce a sociálních věcí.

Elektronické zdroje

ČSÚ. (2020). *Zaměstnanost a nezaměstnanost podle výsledků VŠPS - 1. čtvrtletí 2020* [online]. Praha: Český statistický úřad. [2020-05-04]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/cri/zamestnanost-a-nezamestnanost-podle-vysledku-vsps-1-ctvrtleti-2020>

Busch-Geertsema, V. (2013). *Housing First Europe: Final Report.* [online]. [2013-06-30]. Dostupné z: <https://www.habitat.hu/files/FinalReportHousingFirstEurope.pdf>

FEANTSA (2020). *Fifth Overview of Housing Exclusion in Europe 2020.* [online]. Brusel: FEANTSA. Dostupné z: https://www.feantsa.org/public/user/Resources/resources/Rapport_Europe_2020_GB.pdf

FEANTSA. What is FEANTSA. [online]. FEANTSA. [cit. 2020-05-01]. Dostupné z: <https://www.feantsa.org/en/about-us/what-is-feantsa>

Housing First v ČR [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí. [cit. 2020-04-28]. Dostupné z: <http://www.socialnibydleni.mpsv.cz/cs/co-je-socialni-bydleni/housing-first-v-cr>

Hradecký, I. (2006). *Národní zpráva o bezdomovectví v České republice 2006 – politická část.* [online]. Praha: FEANTSA. Dostupné z: https://www.nadeje.cz/img-content/files/docs/odborne/2006nzob_p_cz.pdf

Hradecký, I., et al. (2012). *Souhrnný materiál pro tvorbu Koncepce práce s bezdomovci v ČR na období do roku 2020.* [online]. Praha, 2012. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Souhrnný_material_pro_tvorbu_Koncepce_p

race_s_bezdomovci_v_CR_na_obdobi_do_roku_2020.pdf/2f520871-3e3d-35d8-31cb-2036d3615527

Chválková, J. (2018). *Hlavní pracovní poměr, nebo práce na dohodu?* [online]. Odborový svaz zdravotnictví a sociální péče a ČR. [2018-05-31]. Dostupné z: <http://www.zdravotnickeodbory.cz/cz/clanky/15-5-2018-hlavni-pracovni-pomer-poradna.aspx>

Jak žijí čeští bezdomovci? Tři čtvrtiny z nich přiznávají, že mají dluhy [online]. [2017-06-28]. Dostupné z: <https://ct24.ceskatelevize.cz/veda/2165362-jak-ziji-cesti-bezdomovci-tri-ctvrtiny-z-nich-priznavaji-ze-maji-dluhy>

Kalkulačka podpory v nezaměstnanosti [online]. Moneta. [cit. 2020-05-12]. Dostupné z: <https://www.moneta.cz/kalkulacky/kalkulacka-podpora-v-nezamestnanosti>

Komunitní centrum Žitná [online]. Farní Charita Praha 1 - Nové Město. [cit. 2020-07-10]. Dostupné z: <https://programmari.cz/komunitni-centrum-zitna/>

Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020. [online]. Praha: MPSV, 2013. ISBN 978-80-7421-062-4. Dostupné z <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/bezdomovectvi.pdf/c7a1e576-778f-a221-78ed-436f101ba42c>

Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020, [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí. [2020-05-11]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/koncepce-prevence-a-reseni-problematiky-bezdomovectvi-v-cr-do-roku-2020>

Koncepce sociálního bydlení ČR 2015-2025 [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí. [cit. 2020-04-20]. Dostupné z: <http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/cs/co-je-socialni-bydleni/koncepce-socialniho-bydleni-cr-2015-2025>

Koncepce sociálního bydlení České republiky 2015-2025 [online]. Praha: MPSV, 2015. Dostupné z: http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/Koncepce_socialniho_bydleni_CR_2015-2025.pdf

Kontakty [online]. Nový Prostor. [cit. 2020-07-03]. Dostupné z: <http://novyprostor.cz/kontakty>

Kučerová, D. (2019). *Zaměstnavatelé a povinné zaměstnávání osob se zdravotním postižením* [online]. Podnikatel.cz [cit. 2019-01-23]. Dostupné z: <https://www.podnikatel.cz/clanky/zamestnavatele-a-zamestnavani-osob-se-zdravotnim-postizenim/>

Kuchařová, V., Barvíková, J., Psychlová, K., Höhne, S., Holpuch, P. (2015). *Vyhodnocení dostupných výzkumů a dat o bezdomovectví v ČR a návrhy postupů průběžného získávání klíčových dat.* [online]. Praha: VÚPSV. ISBN 978-80-7416-204-6. Dostupné z: http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_387.pdf

Lorenzová, J. (2001). *Sociální pedagogika jako pomáhající disciplína.* *Pedagogika* 51(3), 291-298. ISSN 3330-3815. Dostupné z: <https://pages.pedf.cuni.cz/pedagogika/?p=2201&lang=cs>

Lorenzová, J. (2017). *Sociální pedagogika – věda, praxe, profese. K problému utváření oborové a profesní identity sociální pedagogiky.* Brno: Masarykova univerzita. Habilitační práce. Dostupné z: <https://www.muni.cz/inet-doc/828892>

Lorenzová, J., & Komárková, T. (2019). Sociální pedagogika: pojetí oboru a profese sociálními pedagogy v ČR (Social Pedagogy: Conception of Discipline and Profession by Students and Social Educators in the Czech Republic). *Orbis Scholae*. 13(1), 87-106. Dostupné z: https://karolinum.cz/data/clanek/7364/OS_13_1_0087.pdf

Lux, M., & Mikeszova, M. (2013). Faktory úspěšné reintegrace bezdomovců a nástroje bytové politiky pro řešení bezdomovství v ČR. *Sociologický časopis*. 49 (1), 29-52. Sociologický ústav AV ČR, Praha [online]. Dostupné z: <https://sreview.soc.cas.cz/pdfs/cst/2013/01/02.pdf>

Model sociální služby Sociální rehabilitace [online]. Moravskoslezský kraj. [cit. 2020-04-27]. Dostupné z: https://www.msk.cz/assets/socialni_oblast/model_8_socialni-rehabilitace.pdf

Noclehárna [online]. Oblastní charita Hradec Králové [cit. 2020-06-05]. Dostupné z: <https://www.charitahk.cz/komu-a-jak-pomahame/nocleharna/>

Nový prostor. (2019). *Výroční zpráva rok 2018* [online]. Praha: Nový Prostor. [2019-03-31].
Dostupné z: http://novyprostor.cz/download/vyrocní_zpravy/2018.pdf

O nás [online]. Nový Prostor. [cit. 2020-07-05]. Dostupné z: <http://novyprostor.cz/o-nas>

Oblastní charita Hradec Králové. [online]. Oblastní charita Hradec Králové [cit. 2020-05-06].
Dostupné z: <https://www.charitahk.cz/och-hk/>

Pleace, N. (2017). *Evropská příručka Bydlení především* [online]. Praha: Úřad vlády ČR.
ISBN: 978-80-7440-159-6. [cit. 2019-06-20]. Dostupné z:
https://www.socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2018/10/hfguide_cz_171006_orez.pdf

Přestupní stanice - kontakt [online]. Přestupní stanice. [cit. 2020-07-05]. Dostupné z:
<https://prestupnistanice.cz/#kontakt>

Přestupní stanice [online]. Přestupní stanice. [cit. 2020-07-05]. Dostupné z:
<https://prestupnistanice.cz/#>

Sdružení azylových domů v ČR, z. s. [online]. S.A.D. [cit. 2020-05-01]. Dostupné z:
<https://web.archive.org/web/20160330054346/http://www.azylovedomy.cz/?stranka=databaze>

Sociální Bistro Střecha [online]. Mapa bez domova. [cit. 2030-07-08]. Dostupné z:
https://www.mapabezdomova.cz/praha?/socialni_bistro_strecha

Sociální rehabilitace. [online]. Oblastní charita Hradec Králové [cit. 2020-07-02]. Dostupné
z: <https://www.charitahk.cz/komu-a-jak-pomahame/socialni-rehabilitace/>

Sociální rehabilitace – charakteristika služby. [online]. Oblastní charita Hradec Králové [cit.
2020-05-07]. Dostupné z: <https://www.charitahk.cz/komu-a-jak-pomahame/socialni-rehabilitace/charakteristika-sluzby-nc/>

Sociální rehabilitace Nový Prostor PRAHA [online]. Nový Prostor. [cit. 2020-07-04].
Dostupné z: <http://novyprostor.cz/socialni-rehabilitace-np-praha>

Sociální rehabilitace (§ 70) a sociálně terapeutické dílny (§ 67) [online]. Ministerstvo
práce a sociálních věcí [2012-06-06]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/socialni-rehabilitace-70-a-socialne-terapeuticke-dilny-67->

Standardy férového zaměstnavatele [online]. Poradna pro integraci. [cit. 20-04-23]. Dostupné z: <http://test-ppi.artex-is.cz/wp-content/uploads/2017/09/Standardy-f%C3%A9rov%C3%A9ho-zam%C4%9Bstnavatele.pdf>

Střecha [online]. Bistro Střecha. [cit. 2020-07-04]. Dostupné z: <https://www.bistrostrecha.cz/>

Tožička, T., & Uhlová, S. (2018). *Základy a principy komunitní práce*. [online]. Praha: Educon. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/ppov/zalezitosti-romske-komunity/dokumenty/Publikace-komunitni_prace.pdf

Trčka, L. (2014). *Sociální podnikání: teorie pro praxi*. Brno: Ústav sociálních inovací, 2014. ISBN 978-80-260-7215-7. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/ppov/zalezitosti-romske-komunity/dokumenty/Publikace-komunitni_prace.pdf

Vznik a rozvoj Komunitního centra Farní Charita Praha 1 – Nové Město, 2018 [online]. Praha: Farní Charita Praha 1 – Nové Město. [cit. 2020-07-06]. Dostupné z: <https://programmari.cz/res/archive/006/000749.pdf?seek=1553082040>

Vytvoření systému prostupného bydlení [online]. Agentura pro sociální začleňování. [cit. 2020-04-17]. Dostupné z: <https://www.socialni-zaclenovani.cz/oblasti-podpory/bydleni/vytvoreni-systemu-prostupneho-bydleni/>

Základní informace o sociálním bydlení [online] Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2020-04-15]. Dostupné z: <http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/cs/co-je-socialni-bydleni/zakladni-informace-o-sb>

Příloha

Příloha č. 1 - Informovaný souhlas

Informovaný souhlas účastníka výzkumu:

Vážená paní, vážený pane,

v souladu se zásadami etické realizace výzkumu Vás žádám o souhlas s Vaší účastí ve výzkumném projektu v mé rámci diplomové práce.

Název diplomové práce: Sociálně pedagogická pomoc lidem bez domova

Autor: Barbora Nárožná

Název pracoviště: Katedra pedagogiky, Filozofická fakulta Univerzity Karlovy

Vedoucí práce: Doc. PhDr. Jitka Lorenzová, Ph.D.

Cílem výzkumného šetření: zjištění sociálně pedagogické pomoci lidem bez domova dochází v rámci sociální rehabilitace a jak reflektují jednotliví aktéři jejich prospěšnost.

Výzkum bude kvalitativního charakteru, realizován formou polostrukturovaných rozhovorů, které budou nahrávány a následně analyzovány. Získaná data budou použita pouze za účelem sepsání diplomové práce. Autorka se zavazuje o ochranu osobních údajů všech účastníků a zaručuje jim anonymitu. V práci budou uváděni pod kódovým označením a nebudou publikovány žádné informace umožňující bližší identifikaci. Informanti se do výzkumu zapojují dobrovolně a mají možnost z něj kdykoliv a bez udání důvodu vystoupit.

Souhlasím s poskytnutím rozhovoru Barboře Nárožné pro účely představeného výzkumu.

.....

datum a podpis účastníka

Příloha č. 2 – Přepis rozhovoru s informantkou 2A

T = tazatel I = informant

T: Souhlasíte s tím, že budu rozhovor nahrávat?

I: Ano

T: Souhlasíte s tím, že informace a útržky z rozhovoru použiji v mé diplomové práci bez užití vašeho jména, tedy čistě anonymně?

I: Ano.

T: Kolik je Vám let?

I: 37

T: Jak dlouho jste/jste byla na ulici? Asi už nejste?

I: Už nejsem už nejsem. Rok a něco, dva roky už nejsem a na ulici jsem byla 15 let.

T: Co způsobilo, že jste se dostal na ulici?

I: Drogy.

T: Jakou sociální pomoc jste využívala v té době?

I: Když jsem byla na ulici?

T: ehm

I: No tak určitě jsem využívala různý K centra, protože jsem brala drogy a ty jsem využívala kvůli měnění stříkaček a trávil jsem tam i čas, protože tam lidí na drogách tráví čas. Pak jsem využívala Naději, jako kam jsem chodila sprchovat, to jsem využívala taky hodně a... občas jako i jiný místa, jako je Armáda spásy, kde jsem se párkrát vysprchovala, taky jak je ta loď pro bezdomovce, tak tam jsem taky spala několik tejdnu a asi nejvíc tu Naději no...ty sprchy jako.

T: Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

I: základní.

T: V jakém oboru jste vyučena?

I: Ne já jsem chodila na zdrávku obor zubní laborant, zubní technik, akorát jsem začala ve druháku brát herák, takže vlastně poslední jako vysvědčení mám z druháku, tam jsem to ještě dodělala ten druhák a ten třeták to už jako (ucechtnutí), tam už jsem skončila, takže jako mám vlastně dokončenej druhej ročník tadytoho - tadyty školy.

T: A chtěla jste se někdy vrátit tady k tomu?

I: no tak určitě jsem nad tím nepřemýšlela, když jsem byla na ulici, tak mě to vůbec nenapadlo a teďkom, vzhledem k tomu, že jsem z té školy dýl jak pět let, tak bych musela začít od začátku a ani nevím, jestli bych tadytu tenhle obor chtěla dělat.

T: Že už se člověk posunul. Je někde jinde a-

I: No a já jsem na tu školu šla vlastně, protože jsem nevěděla jako kam mám jít, takže jsem šla tam, kam šla ségra má nejlepší kámošky takže (smích) jsem to zvolila takhle a jako docela mi šla výtvarka a tam byly talentový zkoušky a jako modelovaly se tam různě ty zuby a tak, takže jsem to zvolila takhle a teďkom už bych asi... asi si myslím, že bych se ani neuplatnila v tom v tomhle oboru.

T: Dobře. Jaké práce či povolání jste v minulosti vykonával/a?

I: Já jsem většinou někde doplňovala zboží nebo byla za kasou v supermarketech nebo pak jsem byla párkrát na brigádě na pásový výrobě nebo jsem roznášela nějaký letáky a nadepisovala obálky a takový věci. V zahradnictví jsem pracovala chvíli. No..

T: V současné době zaměstnána na plný úvazek?

I: Teďkom už jo no...druhej měsíc.

T: A předtím to byl poloviční?

I: Jo předtím to byl poloviční, a to jsem vlastně ještě pracovala asi půl roku jako osobní asistentka. Já jsem se starala o postižený a o starý lidi.

T: Ehm-hm. A to bylo konkrétně jako s jedním člověkem nebo tak nějak jako-

I: -Právě že jako s více, že jsem měla za den i čtyry lidi a musela jsem jezdit po celý Praze jako a pak jsem byla u toho člověka hodinu a jela jsem zase hodinu někam. Prostě cesta trvala hodinu a pak jsem zase někde byla hodinu a bylo to takový jako právě... to mi na tom právě hodně vadilo no jako a i z toho důvodu jsem skončila, protože kdybych se starala třeba o jednoho o dva lidi, tak by to bylo úplně o něčem jiným no, protože mi jako nevyhovovalo to, jak oni to měli jako zařízený. Bylo to blbý i za- nezaškolovali lidi. Já jsem si kolikrát nebyla vůbec – nevěděla rady, co mám dělat jako v té práci a takže a bylo to, bylo to náročný hodně psychicky i fyzicky jako pro mě. No protože jsem byla tři dny tady, čtyry- tři dny tam a měla jsem volnou jenom třeba neděli. Takže jako to pro mě bylo fakt jako náročný na to, že jsem 15 let vůbec jako nic nedělala.

T: To je šílený.

I: A ještě ke všemu mi brali jako exekutoři skoro všechno a nechávali mi jen 7 a půl tisíc dohromady. Takže prostě-

T: (smích) 7 a půl tisíc na Prahu jo?

I: No jasný no...jako kdybych neměla ten sociální byt a v té době jsem měla nájem 7 tisíc, takže to bylo jako docela náročný no.

T: To je šílený no.

I: Ehm.

T: Jak byste popsala Váš současný zdravotní stav? Jakože fyzický i duševní?

I: Hm... No tak fyzicky bych řekla, jako že... docela to jde, akorát se jako cejtím docela unaveně. Jsem závislá na tom Metadonu, což taky si myslím, že není jako dobrý ke

zdravotnímu stavu no a psychicky jsem trošku taková jako... rozbitá. No jako to jsem. Že mám takový někdy zvláštní stavy a tak, takže se chystám, že začnu chodit na psychoterapii, protože s tím chci něco dělat. Není to úplně jako OK. Mám v sobě spoustu nedořešených věcí.

T: a ten Metadon, tak to je nějaká jako náhražka nebo ?

I: No to je substituční léčba a je to náhražka vlastně heroinu. Je to jako opiátová, je to prostě opiát syntetickéj.

T: A to je nějak hrazeno pojišťovnou nebo to si musíte taky-?

I: No je to zadáčo právě.

t: Jo dobrý. Že si asi jinak dost drahá věc.

I: No to asi jo no. No to si- těm lidem to pomůže hodně, že nemusej lítat celej den po městě a shánět peníze na tu drogu a pak ještě tu drogu, která podle mě není čistá nikdy, že jo, tak sem přijdete a dostanete to zadarmo. A ještě ta látka je čistá, takže se ten člověk může začít zajímat vo něco jinýho. Může si třeba hledat bydlení nebo práci. Takže v tom je to dobrý no.

T: A myslíte si, že to je i ten váš psychický stav je nějak ovlivněn právě tady tou užíváním toho léku?

I: No já si právě naopak myslím, že ten Metadon mi právě jako hodně pomáhá v tom psychickým stavu, že kdybych ho nebrala, tak bych byla mnohem víc jako přecitlivělá jako že bych to jako vůbec nedávala si myslím. No, protože už tam chodím přece jenom 14 let a už si nedokážu představit, že by to tělo zvládlo jako jak fyzicky, tak psychicky. Že bych to jako asi nedala no.

T: Takže spíš to jsou nějaký nedořešený traumata z minulosti.

I: No jasně, jako smrt otce a rozchod s přítelem, se kterým jsem byla jako 10 let, prostě no a ještě se mi staly jako různé věci jako znásilnění a takový věci no. I ten život na ulici jako vůbec nese spoustu jako příhod, který nebyly příjemný. Nebyli tam vždycky jako lidi, kteří na vás byli hodní, ani ten pocit jakože to je na vás poznat a jako lidi na vás koukaj, prostě jako na špínu.

T: A vztahy mezi jakoby lidmi na ulici, tak je tam třeba rozdíl mezi tím, jak se chovaj chlapi mezi sebou a jak se chovaj k ženám?

I: No tak jako já jsem se pohybovala mezi těma feťákama a tam je jako víc chlupů, ale jako feťáci to zas tak moc neřešej, no, tam prostě jsme všichni jako závislí. Všichni to berem, takže tam jako když řeknu, že jsme jako jedna parta, tak jako je to tam tak jakože no. Jak je to jako mezi fakt bezdomovcema a těma alkoholikama, který jako žijou, který jsou vidět jako na Hlaváku a tak, tak tam to asi bude, tam je těch ženskejch jako ještě míň, tam si myslím, jako nevím, těžko říct.

T: Setkávala se s nějakými překážkami, které Vám bránili v tom sehnat si a udržet si zaměstnání?

I: No tak...Jako když jsem byla na tý ulici, tak jsem se popravdě o to ani nepokoušela, protože jako chodit někam do práce jako ze skvotu. TO prostě a hlavně jsem jako byla ještě na nízkoprahovým Metadonu, kam jsem musela chodit každej den a jako je těžký sehnat

práci, kde by tadyto tolerovali, že třeba musím mít dopoledne volný kvůli tomu, abych se mohla jít napít na Metadon a ještě jim to tam říct, že chodím na ten Metadon, to vás jako už rovnou nepřijmou. No a prostě musíte si pak po tý práci někde pak odpočinout a jako my jsme třeba bydleli na tom skvotě, tak tam si jako fakt neodpočínáte, protože tam bydlelo spoustu dalších lidí, který kolem vás fetovali, lítali tam v noci, takže prostě spoustu překážek vlastně jakože. Jako z tý ulice chodit do práce je fakt hodně náročný, a pro mě to jako bylo téměř nemožný a hlavně jsem o to jako ňák neusilovala.

T: A v tom skvotu, tam je to jako, že by každej měl ňákou svoji třeba místnost nebo to je prostě-?

I: Ehm tak já jsem byla na různých skvotech. Byl jsem třeba s přítelem na skvotě, kde to byla jako takovej barák takovej menší, kde jsme měli jeden pokoj my dva a druhý pokoj ještě jeden pár. No a tady jsem pak byla na Žižkově jako na velkém skvotu. TO bylo bejvalý Radio Wave a to bylo fakt tam bylo spoustu jako místností, takže tam bydlelo v jednu dobu třeba i třicet lidí, takže to bylo jako fakt šílený. No že tam v noci běhali vysmažený lidi na psychózách, různě to tam zapalovali a takhle no.

T: Tý brďo. To nebyla, nebyla to Klinika?

I: Ne Klinika to nebyla. Klinika to je trochu jinej druh jako skvotu. Tam maj elektriku a vodu a konaj se tam jako různý akce a tam si myslím, že ani moc. Tady to bylo prostě jako skvot, kam může jít každej a byl tam bordel, byli tam potkani prostě a bylo tam všude nasráno, nachcáno.

T: Prostě hnus (smích)

I: No (smích) jasně.

T: Člověk, když není zrovna na drogách, tak by tam ani vůbec nebyl?

I: No to určitě ne no. Já jsem se teda hodně snažila ten náš pokoj udržovat prostě jako, že jsme ho měli jako hezkej, že když tam přišli policajti, tak se jako divili a i to právě bylo takový, že když tam ani člověk nemůže spát jako tvrdým spánkem, protože tam obden v noci chodili ve dvě ráno policajti, který nám prostě vykopli dveře, svítili nám do očí, museli jsme se prostě legitimovat, takže všechny tadyty věci jako prostě tam byly hodně nepřijemný.

T: A teďka tady jste jako spokojená, že ani nechcete hledat jinou práci?

(13 00 – 13 17 SMS)

I: Zatím určitě ne. Přemýšlím i o tom, že bych tady možná zkusila tu insolvenční, protože mám docela vysoký dluhy asi půl milionu jako a tadyto je práce, jako kde si dokážu představit, že bych pracovala 5 let a splatila si tady ty dluhy a pak když jsou splacený ty dluhy, tak to by neměl by ani cenu teďkom chodit někam jinam a začínat někde jinde. A pak prostě ne no neuvažuju (smích). Tady odsad' odejít, protože jsem tady spokojená a je tady prostě jako dobrej kolektiv. Všichni tady o mě všechno vědí, takže jako nemusím nic skrývat, nemusím se přetvařovat. Jako je tady, jsou tady lidi, který když je mi špatně, tak se jim můžu vypovídat, jako že jsou mi oporou a každej jako je připravenej mi pomoc, kdyby se něco dělo, takže to bych určitě v jiný práci jako neměla no.

T: To se těžko hledá.

I: Nemohla bych si tam dát pejska, že jo. Vůbec se nepřibližuj k tomu jídlu. Nenápadně.

T: A ty dluhy vznikly-?

I: No ty ...To bylo, že jsem si neplatila zdravotní pojištění a MHDčko, že jsem jezdila načerno.

T: No a ono to pak takhle naroste.

I: No jasný. Ono člověk, když je takhle na ulici, tak je mu to jedno, prostě vlez do metra a aby se tich revizorů jako zbavil, tak jim dá vobčanku a pak tu pokutu vyhodí prostě do koše a je s tím vyřízenej. Jako já, když jsem byla na ulici, tak jsem jako ani nepočítala s tím, že se z ní ještě někdy dostanu. Já jsem tam byla fakt dlouho. A jako už mě nenapadlo, že někdy budu chodit do práce každej den a že budu bydlet prostě. Tak to má asi hodně těch lidí na ulici, že už se s tím smířili, že tam prostě bydlej, že to je jejich život.

T: A co se změnilo, že vás to jako nakoplo?

I: NO...vlastně (pauza) No vlastně, jak chodím na ten Metadon, tak já jsem se z toho nízkoprahovýho dostala na vysokoprahovej, což znamená, že tam nechodíte každej den, ale chodíte tam jenom jednou tejdně a dostáváte ty výdaje s sebou. Tam byla takže jako jsem přestala brát ostatní drogy, protože já jsem na tom nízkoprahovým - prostě lidi, co choděj na Metadon, ale berou do toho prostě perník a prášky a různý prostě všechno možný, co se dá. No a tam nahoře už jsou lidi, kteří právě všichni jako pracujou, maj auta a jsou čistý od ostatních drog a tam jsem jako šla do takovýho projektu, kterej se jmenoval Zahrada, kde vlastně nás lidi, kteří jsme byli dlouhodobě bez práce, tak nás chtěli naučit, abysme si prostě zvykli. To bylo vlastně jenom dva krát tejdně, čtyry- čtyry hodiny denně dvakrát v tejdnu jsme chodili na zahradu, kde jsme prostě pleli, sázeli a tak a bylo to hlavně od toho, abysme se jako naučili někam chodit včas, bejt prostě v tý práci, což pro mě bylo jako hrozně těžký jako že. Nejdřív teda ze začátku zůstat tam ty čtyři hodiny a pracovat a jako vůbec tam přijít včas a pak jsme dostali nějakou malou výplatu jako pěti kilo tejdně a učili jsme se nějak hospodařit s těma penězma a měli jsme tam skvělýho pracovního terapeuta, kterej mě vlastně doporučil tady Evě, která to tady vede. No a vlastně už tam na tý Zahradě jsem si jako začala uvědomovat různý věci jako že bych možná chtěla žít jako jinak a i ta motivace byla setkat se znovu s rodinou a to tak jako bylo hodně kvůli tomu no. A že jak jsem přestala brát ty vostatní drogy, tak člověk bez těch drog začne přemýšlet jako jinak, že prostě vlasně žije uplně na hovno a že chce bydlet a tak no.

T: Že začne jako uvažovat o budoucnosti nebo nějaký jiný možnosti?

I: No hm. No hlavně se mu přestane líbit bydlet prostě na skvotě, protože když je člověk na skvotě a je zfetovanej, tak to prostě tak nějak neprožívá, ale když jsem tam byla jediná čistá a vstávala jsem tam ráno na tu zahradu, do tý práce a jako lidi tam prostě v noci smažili a já jsem se tam nemohla vyspat a oni tam prostě běhali, ťukali mi na dveře, jestli nemám čistou stříkačku, tak to prostě nebylo to. No já jsem si prostě uvědomila, že už nechci prostě takhle žít no.

T: A ta zahrada to byl projekt přes koho?

I: Přes Drop in, vlastně jak chodím do Drop inu a ten projekt se jmenoval Tvoje šance, a bylo to vlastně pro ty závislí lidi z toho meťáku, co tam chodili, takže vlastně to byl takovej první začátek všeho. No ta Zahrada.

T: To mi právě přijde takový zajímavý, protože celá ta moje diplomová práce se zabývá tadytěch podobnejch projektech a tadyto vlastně taky. Že mě zajímá, kolik toho vlastně existuje a jak to motivuje vlastně k nějaký změně. Tak... Můžu se teda zeptat na to bydlení, jak jste se vlastně dostala z toho skvotu?

I: No tak já jsem...Když jsem tady byla na pohovoru jako tady na Přestupní stanici, tak to jsem ještě bydlela tady na skvotě, jenomže.. a domluvila jsem se s Evou, že nastoupím asi za tři měsíce po tom pohovoru nebo za dva. No a v tý době jako ten skvot tady na Žižkově, jako často tam prostě začalo hořet, tam třeba dvakrát v tejdnu hořelo, takže tam jezdili hasiči a vyťahovali nás z voken a bylo to tam – začalo to tam bejt životu nebezpečný, tak kamarádka z Metadonu mě vzala k sobě na ubytovnu na tajňačku, no protože kdyby zjistili vedoucí, že mě tam má, tak by je vyhodili, takže jako za to jsem ji vděčná do dneška, takže když jsem se začala vlastně chodit, tak jsem jako bydlela u ní, kde jsem bydlela asi 2 a půl měsíce a vlastně hned jak jsem sem nastoupila, tak jsme to s Evou začali řešit a zavolali jsme na azylák, kterej je od Naděje a je v Rybalkově, tak mě tam pozvali na nějakej pohovor, ono to bylo v zimě, nějak před Vánoce, takže mi řekli, že bohužel nemají volný místa a tak, ale mluvila jsem jako s paní sociální, která byla teda úplně skvělá a za tejdne mi volali, že tam teda volný místo se nějaký uvolnilo. Že jsem ji asi byla hodně sympatická, že jsem tam jako i brečela, vyprávěla jsem jí ten svůj příběh, no tak jsem se tam takhle dostala. No a ona si mě fakt jako oblíbila, takže po 5 měsících, co jsem byla na tom azyláku, kde vlastně bylo super to že tam, protože jsem neměla sociálku, neměla jsem ještě vejplatu, neměla jsem žádný peníze na to, abych si to tam platila a tam byl nějakej projekt nejdřív Střecha, že jako první měsíc jsem tam bydlela zadarmo a oni mi pomáhali vlastně sehnat, dostat se na pracák a zařídit tu sociálku, takže mi dávali jídlo no a pak vlastně po tom měsíci už jsem dostávala hmotnou nouzi a platili mi tam to bydlení, takže tady to bylo taky super jako, protože pro lidi, který jsou na ulici, tak voni vám ani nechtějí dát tu hmotnou nouzi. Já jsem to zkoušela fakt dlouho, už když jsem chodila na tu Zahradu, tak jsem o to bojovala, jenomže já nejsem pražská, jsem mimopražská z Lysý nad Labem, takže když jsem si přišla sem do Prahy, že chci hmotnou nouzi, tak oni řekli, že jsem mimopražská a že si mám zajet do tý Lysý a v Lysý mi zase řekli, že se nezdržuju v místě bydliště a jako osoba bez přístřeší, že prostě nemám nárok jako na tu hmotnou nouzi, když se tam nezdržuju, takže si mi mě takhle házeli jako horkej brambor a vlastně jen díky tomu a chtěli vždycky jakože-když jim přinesu prostě smlouvu měsíční, že někde bydlím, že mám zaplacený někde bydlení, takže mi to daj, jenomže to prostě fakt jako - úplně jako Hlava 22, že to jako nešlo řešit, protože když člověk nemá peníze, tak si nemůže zaplatit ubytovnu na měsíc a přinést jim tam tu smlouvu a tady vod toho bylo právě skvělý ta

akce nejdřív Střecha, že se nejdřív zařídila jako ta smlouva, se kterou jsem pak mohla dojít na ten pracák a konečně se to vyřídilo ale je to fakt jako náročný na tý ulici, prostě si tam jako - člověk na ulici nejvíc potřebuje hmotnou nouzi, že jo ten nemá z čeho žít, co jíst, i když je teď spousta míst, kam se může jít najíst, jako hlady člověk na ulici určitě dneska neumře, nemusí ani chodit špinavej, prostě nic, ale...

T: ale je to jako přežívání, není to na to se někam posunout.

I: No přesně tak, přesně tak. No a pak jsem teda po 5 měsících dostala tréninkovej sociální byt na dva roky, ve kterým bydlím teď, kde platím nájem 6 tisíc se vším všudy. Takže to je prostě úplně ideální a i když mi strhávají jako z vejplaty strašně moc a zbyde mi 9 a půl tisíce, tak vlastně zaplatím těch 6 tisíc a mám ještě jako tři a půl takže a z toho jde prostě přežít no.

T: Takže tenhle byt je jen na dva roky, takže se-

I: TO je jenom na dva roky a chodí za mnou sociální pracovnice, se kterou vlastně dělám nějakou měsíční plán a tak jako, aby se mnou pracovali a žádali jsme jako vo normální sociální byt, kterej bych mohla mít jako napořád, takže ta žádost je podaná, ale přede mnou bylo jako nějak hrozně moc lidí a říkali, že jako bych měla mít výhodu v tom sice, že jsem v tom tréninkovým bytě vod Naděje, ale velkou nevýhodu v tom - za první v tom, že jsem mimopražská a za druhý, že jsem jako mladá zdravá holka, která je jako soběstačná, může si vydělat prostě peníze, může chodit do práce a takhle jako, takže mi řekli, že by mi to maximálně tam prodloužili, už mám rok za sebou tam, takže by mi to tam prodloužili třeba vo rok, že bych tam bydlela tři roky a určitě, že mě teda nepošlou zpátky na ulici, že se to bude řešit nějak dál, abych šla někam do bydlení, tak asi bych musela jít někam na spolubydlení, kdybych tenhle sociální byt nedostala, ale jasně, že bych si ho hrozně přála, protože jsem samotářka taková a je to úplně super jako bydlet sama, takže ale prostě co by se dalo dělat, když ho nedostanu, tak budu někam prostě do spolubydlení, protože jako ubytovna to prostě není moc dobrý, tam mít jako záchody dohromady a sprchy se všema co tam jsou, s těma dělníkama, mají tam často štěnice a bydlí tam často jako alkoholici a feťáci, kteří by mě mohli zase stáhnout zpátky, takže to spolubydlení asi bych viděla, jako nějakou jedinou šanci, kdybych ten sociální byt nedostala

T: Hmm tak já doufám, že to teda nakonec nějak vyjde, teda.

I: Hm já taky.

T: Hm tak snad to teda nějak řeší to sociální bydlení teďka, tak snad no.

I: Jo jo jako říkali, že se dostalo hodně těch bytů teďkom jako, ale přede mnou v tom pořadníku bylo asi 100 lidí, takže nevím no. Nevím, jak to dopadne nakonec.

T: tak já doufám, že dobře. (smích) Takže v tom sehnání si nějakého bydlení, jak jsme se bavili o těch dluzích, je tam ještě nějakými překážkami, které Vám brání v tom sehnat si a udržet si bydlení?

I: Jako kdybych si teď chtěla sehnat nějaký bydlení, noo tak nevím, mám psa teďkom, výšky asi nájmu jakože prostě mám 9 a půl měsíčně a no prostě to nevím, já si to vůbec nedokážu představit teďko a ještě lidi se na vás taky jako dívaj, když se přijdete podívat na nějakou byt a oni jako si i zjišťujou tu vaši minulost a jakmile zjistěj-

T: zjišťujou si minulost?

I: No tak jako zjišťujou si třeba jestli máte dluhy, jestli máte exekuce a takhle. A kdyby prostě, nevím, třeba šla do toho spolubydlení, tak taky mám psa a teď.. to bych asi nemusela jim říkat, že chodím na meťák nebo jakou mám minulost, ale vono to vlastně z toho vyplyne, když jako mluvíte vo svém životě, oni o vás něco chtěj vědět, tak bych tam měla hrozně prázdných míst, kdybych nemluvila vo, vlastně ani nevím vo čem bych musela mluvit, kdybych měla zakrejt něco, to bych asi musela mlčet nebo si vymyšlet, ale to fakt není dobrý, touhle cestou jít nechci.

T: Takže tady vlastně v rámci té práce, jaké činnosti vykonáváte denně?

I: No tak denně (smích)

T: Jako klasický den, co třeba to obnáší?

I: No tak normálně jako votevřu, spočítám pokladnu, dám ven všechny věci, přijímám věci, který nám sem nosí lidi, ty se proberou, vyberou se z nich ty hezký, ty se navěšej, naceněj, ty který nejsou tak hezký, ale daj se použít, tak se daj třeba do tý krabice pro lidi bez domova, který si se pro ně choděj, nebo se daj do krabice za dvacku a zbytek se dává buďto se vyhazuje do toho textilního kontejneru nebo dřív jsme měli jako i smlouvu nebo ne smlouvu ale dohodu s nějakýma azylákama, kam jsme dávali ještě ty věci co jsou jako použitelný, ale oni jsou teďkom přehlcný. Byl ten Corona vir, tak no... a pak zbytek dne dělám jakože práce, který jsou tady potřeba jako prostě třeba utřít prach, vyluxovat prostě, teďkom tady dezinfikujeme plochy já nevím co ještě a markuju lidem zboží, který si kupujou.

T: A třeba nějaký rozhodování těch cen to taky? Jako co bude za kolik peněz?

I: Jo to naceňuju. My máme takovej jako ceník, kde je napsáno, že třeba šaty stojí vod tolika do tolika, tak já podle toho, jak ty šaty vypadaj, jestli jsou hodně hezký, tak tam dám vyšší cenu, jestli jsou nižší tak tam dám nižší cenu, když nejsou tak hezký a tak. Zajímavý. Ale to jako teďkom dělám poslední, já nevím, třeba půl rok. Předtím když jsem - protože teď jsem jako v pozici vedoucí, ale předtím, když jsem jako nastoupila, tak jsem tady vlastně jenom prodávala a nemohla jsem ty věci ani probírat ani naceňovat a že to dělala vedoucí jako no a teďkom už jsem jako postoupila, protože jsem tady dlouho, takže už tadyhle ty věci můžu

dělat, že už se tady jako nenudím. Protože ze začátku to fakt bylo jako takový že jsem mohla jenom prodávat nebo jsem tady luxovala a takhle. Takže to bylo takový dost nezáživný ale zase na druhou stranu to bylo dobře, protože jsem tady začínala pracovat a i ty tři dny, co jsem tady v tom tejdnu měla pro mě byly náročný, takže možná to tak je dobře, že jsem neměla takovou zodpovědnost za věci a ani bych to asi nezvládla, protože bych nevěděla co jak mám nacenit a vůbec.

T: bylo by toho hodně najednou..

I: Asi to má všechno nějaký ten svůj řád a postup.

T: Kolik třeba denně chodí lidí, teď je to asi jiný jak je to teď po tý Coroně?

I: jo to jako to je těžký odhadnout...Někdy jsou dny, kdy fakt jako je tady že je tady i víc lidí najednou, třeba tady je 6, 7 lidí vevnitř a všichni si vybíraj a nějaký dny jsou takový, že sem přijde třeba jenom 20 lidí jako a je to horší. Hodně to dělá počasí samozřejmě. Když je hezky tak nám sem chodí hodně lidí, když prší tak samozřejmě se nikomu nechce ven a nakupovat no a taky záleží na tom, kolik je hodin, že jak máme otevřeno do 8, tak sem chodí hodně lidí po práci, takže po tý třetí, čtvrtý hodině sem chodí lidí víc, ale neodhadnu kolik lidí sem chodí.

T: Jo to já nepotřebuju vědět přesný číslo, jenom že teďkom tady nikdo moc není, jestli to je normální situace?

I: no jako nějaký dny jsou fakt jako o ničem a nějaký dny jsou lepší. Taky jako někdy zkoumáme, proč to tak je, ale nepřijdem na to, že dneska není zas tak vošklivo, ale někdy je tady prázdko, mě přijde že vždycky je tady takhle prázdko a pak se sem nahrnou všichni ve stejnou dobu, ale jako že by sem chodili lidé, ale že by sem chodilo tolik lidí jako třeba do Textile housu, kde je furt narváno, ale tady do tý pobočky chodí dost lidí, nám to stačí. DO tý druhý pobočky, tak tolik lidí nechodí, ale tam se to teprve rozjíždí takže...

T: A baví vás práce se zákazníkama?

I: jo jako jo. Ze začátku ro mě bylo strašně těžký se s někým bavit, jako i jenom takovej ten obyčejnou konverzaci jsem vůbec jako nezvládala, protože jsem byla zvyklá se bavit s úplně jinejma lidma o jinejch věcech, takže jsem byla taková hodně zamlklá a to..A postupně jsem se s těmi lidmi jsem se začala bavit o různých věcech jako teďkom si s nimi i povídám, nebo jim vyprávím ten svůj příběh, no jako hodně lidí se ptá, co je to Přestupka a jak to vlastně funguje, když sem přijdu poprvý a tak, takže jim říkám takový ty věci. Teď mám psa tak se hodně bavím s lidma o psech a o počasích a o normálních věcech, už to jako zvládám. I když jsou dny, kde mě to jako sere, nejradši bych jako mlčela a vůbec se o ničem nebavila, ale to zase samozřejmě, ale zase vím, že nemůžu bejt nepřijemná na zákazníky, tak to bych si nedovolila no ale někdy to tak mám, že jsem taková...

T: A dneska je dobrej den nebo špatnej den?

I: No...tak jako včera byl úplně hroznej den, to jsem nenáviděla každýho, kdo sem přišel (smích) dneska už je to jako lepší, protože včera jsem byla sama a byla jsem taková nějaká unavená, bylo to celkově divný a dneska jsem tady s kolegyní takže -

T: To i ten čas jinak utíká ne?

I: No určitě no, určitě.

T: Jak dlouho tady pracujete?

I: Já si myslím, že jsem tady jako určitě rok a půl a v listopadu to budou dva roky.

T: A od té doby, co jste v té vedoucí pozici, tak co se všechno změnilo v těch zodpovědnostech nebo činnostech?

I: Můžu probírat voblečení, který lidi přinesou, můžu ho naceňovat a to je vlastně to nejdůležitější, to je to nejdůležitější, protože to je hlavní náplň práce, ty věci probrat, vytrídít jaké věci půjdou a nepůjdou na prodej, a pak je nacenit a rozvěsit tady, takže hlavně v tomhle se to změnilo.

T: A pak po práci se musí zavřít a ...

I: Jako určitě. Každý ráno se ta pokladna spočítá, kolik tam je. A teďkom máme ten nový systém, tu dotykačku, takže to je lepší než to počítat na ten papír, jako jsme to dělali předtím. Je to takový jako přehlednější a i snazší jako že předtím jsem počítala kasu třeba čtvrt hodiny a teďkom ji mám za 5 minut spočítanou a večer se zase spočítá ta kasa, normálně se dají věci dovnitř zvenku, všechno se zamkne, zhasne, vypne se topení.

T: Jak se Vám služby Přestupní stanice líbí?

I: To myslíte pro lidi bez domova?

T: Jako pro vás, jak Vám pomohli a tak.

I: No tak mě se to samozřejmě líbí jako hodně, protože mě Přestupní stanice dá se říct jako náh tak zachránila, no že jako vlastně všechny věci, co jsem tady mohla řešit, teď se tady začnou řešit i ty dluhy, no protože ta Přestupní stanice to nejdřív mělo být tak, že se tady mělo pracovat jenom půl roku. No jenomže vlastně jak ta Přestupka nefunguje tak dlouho, že funguje třeba tak tři roky, tři a půl roku, tak teprve teďkom se přichází na to, že ten půl rok absolutně nestačí jako k tomu, aby si ti lidi našli prostě jako vyhovující bydlení a vyřešili si ty dluhy, protože každéj, kdo je na ulici, tak má dluhy a na tom se ztroskotává úplně u všech no, že vám všechno seberou z platu a vy pak nemůžete jít dál a jako předtím to mělo fungovat tak, že ten člověk tady měl být půl roku, měl se nějak naučit pravidla jako chodit do práce a tak, najít si bydlení a pak přestoupit do jiný práce, no... ale já jsem tady zůstala, protože jsme fakt jako zjistili, že potřebujeme víc péče, ty lidi, co sem přicházej, jak který, ale myslím si, že ten půl rok je prostě málo jako pro každýho. Teďkom máme tady i právníčku svojí, která je tady dobrovolnice a ta by s náma měla začít řešit ty dluhy a možná i tu insolvenční. To bych byla taky první, protože jsem první, kdo je tady na hlavní pracovní poměr. Tady kámoška nebo kolegyně mi pomáhá sehnat si terapii nějakou, protože chci začít chodit na terapii, takže...

T: Máš pocit, že to tady i formuješ, že jim dáváš podněty?

I: hmm určitě no určitě, že díky mně vědí, nebo nejenom já, ale všichni, co tady pracujou a přišli z ulice. Zkušenostma se člověk učí, takže každéj, kdo sem přijde, jim dá nákej ten podnět a voni vědí, co třeba nedělali a měli by dělat, nebo co potřebujeme nejvíc. Ono tady je skvělý to, že se tady.. když třeba člověk selže, jako teď jak byl ten Korona virus a karanténa, že jsem si ulítla na drogách, tak jsem to tady mohla říct a řešit to s nima a to bylo pro mě jako hodně důležitý. Protože já sama jsem z toho byla v prdeli. Že je to tady takový bezpečný prostředí no..

T: Korona teda měla na vás negativní účinek?

I: NO jako pro mě určitě, protože všichni, kdo berou nebo brali drogy a přestanou s tím, tak potřebují jako nějaký režim, být v nějakém režimu a já jsem byla zvyklá sem chodit jako do té práce každý den a měla jsem nějaké povinnosti a ještě na ten Metadon jsem chodila každý tejdén. Tam nám dělali prostě namátkový toxikologie, takže jsem si nemohla dovolit si dát nějaký drogy, ale tím, že byla ta karanténa, tak oni nám dali výdeje na tři tejdny, řestali nám dávat toxy, předávali nám to venku. Dva měsíce nám nedělali toxy, takže a já jsem byla doma a tady bylo zavřeno, takže jsem nebyla jediná, kdo se spustil.

T: No to si dokážu představit. TO je hrozný.

I: No takže všichni se tam rozfetovali no a bylo to jako docela hustý no. Já jsem teda naštěstí ulítlá jenom na tejdén a jako nechtěla jsem to vůbec jako, ale tady to na mě hned poznali, že jo.

T: A tady to nějak fungovalo v rámci Korony?

I: No my jsme měli zavřené obchody, ale dělali jsme, abysme vůbec něco dělali, tak jsme roznášeli roušky lidem bez domova jako v terénu. Dělalo se to dvakrát, třikrát do tejdne. Já jsem se toho docela účastnila, docela mě to bavilo ta práce v terénu, jako že jsme vzali prostě pytle roušek, někdy jsme měli i jídlo a chodili jsme na ty místa, kde se vyskytuje nejvíce lidí bez domova, jako je Hlavák, Florenc, Václavák a tyhle místa, a tam jsme oslovovali lidi bez domova a nabízeli jsme jim roušky.

T: Hodně velké hukot

I: Jo to jo no, protože oni jako byli hustý, ale jsko měli z toho radost a ty roušky, co měli oni byli už úplně umaštěný, černý, jakože třeba nosili jednu roušku tejdén, takže jsem fakt jako měla pocit, že dělám něco důležitýho a hrozně pro mě bylo úžasný, že jsem na té druhý straně barikády, že jsem rozdávala roušky normálně i lidem, se kterejma jsem dřív fetovala prostě, se kterejma jsem byla na ulici a jak jsem měla tu roušku a já jsem neměla zuby předtím a byla jsem o 20 kilo hubenější, takže ty lidi mě vůbec nepoznávali, já jsem si třeba sundala roušku a ptala jsem se: „Víš, kdo jsem ne?“ A oni: „No, ty seš ta terénačka, že jo.“ A já: „No dobrý no.“, prostě mě nepoznali no. A to bylo pro mě hrozně skvělej pocit, že jsem vždycky si o těchle terénačích říkala, že jsou to hrozně hustý lidi, že nám takhle pomáhaj a takhle. A teďkom jsem najednou já byla ten terénaček. Bylo to skvělý, úplně neuvěřitelný, ty jo. WOW, tady to jsem dokázala. A vlastně máma se ségrou jsou z toho hrozně happy a ségra, která by mě předtím nepustila ani přes práh, tak mě nechává teďkom hlídat půlroční dítě a jsem sama u nich doma a oni někam jdou s přítelem cvičit a já jsem u nich doma sama s tím jejich miminkem a je to úplně neuvěřitelný. Já jsem s nima nebyla 10 let v kontaktu a teď jezdím k mámě na víkendy a... no prostě je to-

T: Obrat úplně k něčemu jinýmu, lepšímu.

I: Hodně, hodně. Za tak krátkou dobu se stalo spoustu skvělejších věcí. Já jsem vždycky trpěla hrozně nízkým sebevědomím a pořád tím trpím a ještě jsem teď ztloustla, ale zdá se mi, že se moje sebevědomí zvyšuje, že jsem fakt něco dokázala, takže bych na sebe mohla bejt i pyšná si říkám. Pořád mi to někdy nejde se začít mít ráda. Jsem s tím bojovala celý svůj život, a právě proto chci začít chodit na tu terapii.

T: Tam určitě pomůžou... Já teda o terapii toho moc nevím.

I: Já jsem byla v komunitě, bylo to když mi bylo 23 let a tam jsme jeli skupinovou terapii a já jsem v té době tam byla po psychóze, jsem měla velkou psychózu z perníku a byla jsem prostě úplně mimo a tam ta skupinová terapie mi fakt jako pomohla, ty reflexe těch ostatních a už jenom to, že o tom můžete mluvit a když o tom mluvíte v tom kruhu těch 12ti lidí, tak to má ještě o to větší sílu, že prostě, takže já na tu terapii nedám dopustit, já akorát když jsem fetovala, tak jsem neměla moc náladu někam chodit, když jsem to zkusila, tak jsem tam pořád jenom lhala, že neberu tolik a takhle. A teďkom tam jdu s tím, že tam budu říkat pravdu jenom, a to právě hrozně osvobozuje, že můžete říct vo sobě jako cokoliv a potřebuju to, protože mám v sobě jako démony a nevyřešený věci.

T: To určitě pak pomůže.

I: hm.

(46:15-46:20 rozhovor o oblečení)

T: Můžete, dle Vašeho názoru, využít znalosti, schopnosti či dovednosti získané v rámci Přestupní stanice v klasickém pracovním prostředí?

I: No určitě, určitě. Že jsem hned, že jsem dostala tu hmotnou zodpovědnost, za tu pokladnu, že jako bejvalý feťače daj pokladnu a peníze do ruky jako a naučila jsem se tady spoustu věcí, jako že už i zaučuju nový prodavače a myslím si, že se toho tady ještě spoustu naučím.

T: Co Vám dalo to, co jste se naučila v rámci přestupní stanice?

I: No tak dalo mi to hlavně to, že jsem se vrátila prostě do normálního života, protože já jsem si nikdy nedokázala představit, když jsem byla na té ulici a brala jsem, že bych ještě někdy dokázala prostě chodit do práce, komunikovat s lidma, který neberou drogy nebo jako jsou úplně normální, jak jsme jim říkali, a vlastně teď se to stalo a já jsem vlastně taky už úplně normální člověk, když nepočítám ten Metadon no a ty zkušenosti, co mám, ale když se tady bavím s lidma a nemluvím vo nějakým svým příběhu, tak je ani nenapadne, že jsem holka z ulice.

T: TO vůbec. S čím v rámci služeb Přestupní stanice nejste spokojený/á?

I: Hm...nevím no, někdy mě jako štve, když pracuju od pondělí do pátku, že jsou nějaký akce nebo porady v sobotu i v neděli, ale to se jako ozývám, že jsem celej tejden mezi lidma a jsem fakt samotářka, introvertka, takže ten víkend chci mí jenom pro sebe. To je asi tak jediný, co mě napadá, protože jinak je to fakt skvělý.

T: To mám radost. V čem si myslíte, že by se mohly zlepšit činnosti nabízené v rámci Přestupní stanice?

I: No nějak se tady víc věnovat jako těm lidem v ohledu jako najít jim tu psychoterapii nebo nějak jim pomoc s řešením těch dluhů.

T: Chcete ještě něco doplnit?

I: Jsem ráda, že jsem si mohla pořídit psa, že jsme dog-friedly, já jsem si celej život přála psa a já jsem si ho před půl rokem poříдила, že mám dovoleno ho sem vodit. To je hrozně důležitá informace. (Smích)