

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Bakalářská práce

Specifika terénní sociální práce s lidmi bez přístřeší

Barbora Toulcová

Katedra sociální práce
Vedoucí práce: PaedDr. Marie Vorlová
Studijní program: Sociální práce
Studijní obor: Sociální a pastorační práce

Praha 2016

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci s názvem *Specifika terénní sociální práce s lidmi bez přístřeší* napsala samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů.

Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna veřejnosti ke studijním účelům.

V Praze dne 2. 5. 2016

Barbora Toulcová

Anotace

Práce se zabývá teorií streetworku, jeho historií, současnou podobou v České republice, ale také jeho využitím, cíli a principy. Popisuje formy a metody streetworku a pracovníky, kteří ho v České republice vykonávají. Jednou z cílových skupin streetworku jsou lidé bez přístřeší, přičemž tento fenomén je v práci popsán, včetně jeho příčin a způsobů řešení. Práce se soustředí na řešení problematiky v rámci terénního programu NADĚJE a v praktické části je detailně popsáno jeho fungování. Diskuze k problematice obsahuje návrh zřízení chybějícího typu služeb a zhodnocení současného postoje k této problematice v České republice.

Klíčová slova

terénní sociální práce, bezdomovectví, sociální služby, terénní program, NADĚJE, z. s.

Summary

This bachelor thesis titled *Specifics of the Outreach Work with Homeless People* deals with the theory of streetwork, its history, utilization, purposes and principles. It describes forms and methods of outreach work and outreach workers in Czech Republic. One of the target groups of outreach work are homeless people, this phenomenon and its causes and solutions are described in detail. This bachelor thesis is focused on solution of issues within the outreach program NADĚJE association. The practical part consists of a thorough description of its functioning. The discussion includes a suggestion of establishing the missing parts of services and an evaluation of the current policy of Czech Republic concerning this issue.

Keywords

outreach work, homelessness, social services, outreach program, NADĚJE association

Poděkování

Ráda bych poděkovala především vedoucí práce PaedDr. Marii Vorlové za její trpělivost, ochotu a cenné rady při konzultování mé bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat vedoucímu terénního programu NADĚJE Aleši Strnadovi, Dis. za rady a konzultace a také všem ostatním pracovníkům, se kterými jsem vyrážela do terénu a sbírala zkušenosti. V neposlední řadě bych ráda poděkovala své rodině za podporu a konkrétně babičce Daně Svobodové a mamince Zuzaně Toulcové za korekci textu.

Obsah

Úvod.....	9
1. Terénní sociální práce.....	10
1. 1 Názvosloví terénní sociální práce.....	10
1.2 Historie streetworku.....	10
1. 3 Streetwork v České republice.....	12
1. 4 Legislativa.....	14
1. 5 Využití terénní sociální práce.....	15
1. 6 Cíle terénní sociální práce.....	15
1. 7 Specifika a principy terénní sociální práce.....	16
1. 8 Formy terénní sociální práce.....	18
1. 9 Metody terénní sociální práce.....	18
1. 10 Terénní pracovník a terénní sociální pracovník.....	21
1. 10. 1 Terénní sociální pracovník.....	21
1. 10. 2 Terénní pracovník.....	22
1. 10. 3 Sociální asistent.....	23
1. 10. 4 Role terénního (sociálního) pracovníka.....	23
1. 10. 5 Vztah terénního (sociálního) pracovníka a klienta.....	25
1. 10. 6 Etické aspekty vztahu terénního pracovníka a klienta.....	26
1. 11 Cílové skupiny streetworku.....	27
2. Bezdomovectví.....	29
2. 1 Definice bezdomovectví.....	29
2. 2 Formy bezdomovectví.....	30
2. 2. 1 Zjevné bezdomovectví.....	31
2. 2. 2 Skryté bezdomovectví.....	31
2. 2. 3 Potenciální bezdomovectví.....	31
2. 3 Typy bezdomovců.....	32
2. 3. 1 Nedávno dislokovaní.....	32
2. 3. 2 Izolovaní – nedávno dislokovaní.....	32
2. 3. 3 Identifikovaní.....	33
2. 3. 4 Další.....	33
2. 4 Příčiny bezdomovectví.....	34
2. 5 Způsoby řešení bezdomovectví.....	35
2. 6 Organizace pracující s lidmi bez přístřeší.....	37
3. NADĚJE, z. s.....	39
3. 1 Historie NADĚJE.....	39
3. 2 Poslání a program činnosti NADĚJE.....	39
3. 3 Sociální služby poskytované organizací NADĚJE.....	40
3. 4 Terénní program NADĚJE v Praze.....	41

3. 4. 1	Personální obsazení terénního programu NADĚJE.....	41
3. 4. 2	Cílová skupina terénního programu NADĚJE.....	42
4.	Specifika terénního programu NADĚJE.....	43
4. 1	Působnost terénního programu NADĚJE.....	43
4. 1. 1	Pěší terénní práce.....	43
4. 1. 2	Mobilní sociální služba.....	44
4. 2	Propojenost služeb.....	45
4. 3	Práce s klienty.....	47
4. 4	Motivace klienta.....	48
4. 5	Metody terénního programu NADĚJE.....	49
4. 5. 1	Mapování a depistáž lokality.....	49
4. 5. 2	Kontaktování osob.....	50
4. 5. 3	Sociální poradenství a osvětová činnost.....	51
4. 5. 4	Zdravotní služba.....	53
4. 5. 5	Sociální asistence.....	54
4. 5. 6	Analýza a zpracování dat.....	55
4. 6	Postoje pracovníků.....	55
4. 6. 1	Postoje pracovníkům vůči práci.....	55
4. 6. 2	Postoje pracovníků vůči klientům.....	56
5.	Diskuze k problematice.....	57
5. 1	Význam a účel terénní sociální práce s lidmi bez přístřeší.....	57
5. 2	Chybějící typ služeb a dostupného bydlení.....	57
5. 3	Návrh doplnění služeb.....	59
5. 4	Model „housing first“ v České republice.....	60
5. 5	Zákon o sociálním bydlení.....	61
5. 6	Shrnutí.....	61
	Závěr.....	63
	Seznam literatury.....	64

Úvod

Pro svoji bakalářskou práci jsem si vybrala téma *Specifika terénní sociální práce s lidmi bez přístřeší*. Problematika lidí bez domova mě dlouhodobě zajímá, nejspíš proto, že pocházím z pražské lokality Hloubětína, kde se s fenoménem bezdomovectví setkávám prakticky od dětství. Po své týdenní praxi v Armádě spásy jsem se problémem začala zabývat hlouběji a posléze strávila prázdninovou i měsíční praxi v organizaci NADĚJE, kde od té doby pracuji jako dobrovolník v terénním programu. Především ze svých zkušeností z této praxe budu vycházet ve své bakalářské práci.

Cílem mé práce bude popsat principy, přístupy a východiska terénního programu NADĚJE, vyhledat a popsat specifika metod a postupů práce, přičemž budu vycházet z obecných teorií streetworku, jeho historie, současné podoby v České republice a metod, a posoudím, zda jsou v souladu.

Rozhodla jsem se svou práci začít pojmem terénní sociální práce a jejím popisem, historií a současným stavem a také pracovníky, kteří ji vykonávají. Jednou z cílových skupin terénní práce jsou právě lidé bez přístřeší. V dalších kapitolách se tedy budu věnovat problematice bezdomovectví, jeho formami, příčinami a řešeními, přičemž zmíním organizace zabývající se bezdomovectvím a posléze přejdu na popis organizace NADĚJE a konkrétně jejího terénního programu. V praktické části své práce zohledním vlastní zkušenosti z praxe jednotlivých pracovníků v běžných i v neočekávaných situacích. V diskuzi uvedu, jaký je účel a význam současné terénní sociální práce ve vztahu k cílové skupině lidí bez domova, návaznost na další služby a také služby, které podle mého názoru v systému služeb chybí.

1. Terénní sociální práce

1.1 Názvosloví terénní sociální práce

Terénní sociální práce je ve světě i České republice uznávanou metodou sociální práce, přičemž terminologie terénní sociální práce nemusí být úplně jednoznačná, protože se můžeme setkat s jejím ztotožňováním s terénní prací, terénními programy, komunitní sociální prací či streetworkem.¹ Dle Matouška z angličtiny přejaté slovo streetwork doslova znamená práci na ulici, paradoxně se však v angličtině využívá v jiném významu, než je sociální práce na ulici. V češtině jej však v tomto významu užíváme, stejně jako jeho ekvivalenty, jako je sociální práce na ulici, terénní práce či komunitní práce.² Bednářová a Pelech uvádí jako další používané a víceméně se shodující označení i vyhledávací sociální práce a mobilní sociální práce.³

Já budu ve své práci užívat především termínů terénní sociální práce, terénní práce a streetwork.

1.2 Historie streetworku

Pokud se budeme zabývat historií streetworku, musíme začít u pastýřské a pastorační práce kněží, kteří se starali o potřebné a byli jim nablízku jak po stránce duchovní, tak i hmotné, navštěvovali zařízení, kde byla jejich větší koncentrace, jako například věznice, nemocnice, chudobince a podobné instituce, ale také chudinské čtvrti. Tuto činnost můžeme vysledovat minimálně do středověku, uvádím zde Jana Milíče z Kroměříže, který se ve 14. století

1 JANOUŠKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ (eds.). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1. str. 10

2 BEDNÁŘOVÁ, Zdena: *Streetwork*. in: MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4. str. 189

3 BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003. Co, jak, proč? ISBN 80-7239-148-8. str. 17

věnoval práci s mládeží a především s „veřejnými nevěstkami“. ⁴ Jako dalšího můžeme jmenovat Dona Giovanniho Bosca, který se v 19. století snažil o výchovu a vzdělávání mladých chlapců.⁵

Do 20. století se v rámci společenského vývoje měnily hodnoty společnosti, ale také životní styl a principy, na kterých společnost stojí. Začal se zdůrazňovat humanismus a lidská práva a svobody pro každého jedince na úrovni států. V důsledku urbanizace se do měst přesunuly také společenské problémy a sociálně patologické jevy, bylo tedy nutné na situaci reagovat novými metodami sociální práce.⁶

Pojem streetwork se podle Wolfganga Stürzbechera objevuje na přelomu 19. a 20. století v USA⁷, podle Waltera Spechta je datován až do 20. let 20. století.⁸ Podle těchto i dalších autorů můžeme tvrdit, že terénní sociální práce vznikla v 1. polovině 20. století v USA důsledkem odklonu od tradičních metod sociální práce. Nejprve se tímto způsobem pracovalo s pouličními gangy, postupně také s drogově závislými, prostitutkami, hooligans atd.⁹ Do západní Evropy se streetwork dostal v 60. letech 20. století, používal se především při práci s mladistvými, cílem byla minimalizace vzniku sociálně

4 BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Sociální práce na ulici - streetwork*. Vyd. 1. Brno: Doplněk, 2000. Co-jak-proč. ISBN 80-7239-048-1. str. 9

5 BEDNÁŘOVÁ, Zdena: *Streetwork*. in: MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4. str. 190

6 Martina Zimmermannová. Historie terénní sociální práce. In: *Česká asociace streetwork*[online]. 2006 [cit. 2016-03-23]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=702

7 STÜRZBECHER, W.: *Grossstadt – Rambos, Streetwork mit gewaltberichten Jugendlichen*. Gustav Lübbe Verlag Gmbtt 1994, str. 31 v BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003. Co, jak, proč? ISBN 80-7239-148-8. str. 10

8 SPECHT, W.: *Jugendkriminalität und mobile Jugendarbeit*. Hermann Luchterhand Verlag, Darmstadt 1979, str. 38 v BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003. Co, jak, proč? ISBN 80-7239-148-8. str. 10

9 BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003. Co, jak, proč? ISBN 80-7239-148-8. str. 10

patologického chování. Do bývalých zemí socialistického bloku se streetwork rozšířil až po pádu železné opony v 90. letech, nejprve ho začala používat bývalá Německá demokratická republika, posléze i ostatní státy tohoto bloku.¹⁰

1. 3 Streetwork v České republice

Dle Bednářové a Pelecha se v České republice streetwork začal objevovat až začátkem 90. let 20. století. Do té doby navzdory trendu v západních zemích Evropy sociální práce u nás spíše stagnovala a byla postavena především na administrativních činnostech. V rámci vládnoucí ideologie byl zastáván názor, že sociálně patologické jevy vymizí díky novému beztřídnímu uspořádání, což je hypotéza, která se ale nikdy nepotvrdila, protože tyto jevy nelze definitivně vymýtit. Avšak vzhledem k ideologii nebylo vhodné řešit sociálně patologické jevy, které měly vymizet díky novému uspořádání společnosti, ani se zajímat o ostatní, tudíž v důsledku nezájmu o druhého člověka se v naší společnosti rozmohla lhostejnost, xenofobie, využívání problémů ostatních ku vlastnímu prospěchu apod., což jsou vzorce chování, které jsou obvyklé u okrajových částí společnosti – do roku 1989 se však rozšířily na společnost většinovou. Protože se o nárůstu sociálně-patologických jevů nesmělo mluvit, sociální politika se dostala do pozadí a sociální školství bylo téměř zrušeno, nové trendy v sociální práci používané v západním světě k nám nepronikly a sociální práce se neposouvala kupředu.

Po tzv. sametové revoluci došlo ke změně socioekonomického, ale i hodnotového systému společnosti, společnost se začala potýkat s novými problémy a v rámci hledání nových řešení se začala orientovat hlavně na prevenci, a to především v rámci rodiny. Objevila se snaha přesunout děti k akceptovatelným aktivitám – a to především pomocí práce v terénu, tedy na

10 BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Sociální práce na ulici - streetwork*. Vyd. 1. Brno: Doplněk, 2000. Co-jak-proč. ISBN 80-7239-048-1. str. 10

ulici.¹¹

Podle Klímy se v rámci sociálně pedagogického působení na mládež a dospívající soustředění přeneslo z institucí k řešení současné situace klienta a jeho aktuálním problémům, které bylo často nemožné řešit dosavadními cestami. Dospívání je náročným obdobím i za dobrých (rodinných, školních atd.) podmínek. Pokud má však jedinec problémy, nelze postupovat pouze podle tabulek, protože každý člověk je jiný a ne každému budou vyhovovat taková řešení. Je tedy nutné klienta pochopit a pomoci či podpořit ho tam, kde to bude vhodné pro něj. Důležitost spočívá také v podání oslovující nabídky těmto mladistvým, která je podmínkou prvotního kontaktování. Na tento problém se specializuje tzv. kontaktní práce neboli nízkoprahově organizované působení.¹²

V rámci prevence byla zavedena nová funkce tzv. sociálního asistenta, specializovaného sociálního pracovníka okresních (a dalších) úřadů, náplním jehož práce je především streetwork. Jeho funkce, stejně jako streetwork, byla ukotvena ve vládním dokumentu Program sociální prevence z roku 1993. Streetwork se ve stejné době začal dostávat i do zařízení nestátních organizací, původně pro práci s drogově závislými, posléze se začal používat i u dalších cílových skupin. Úrovně státní správy (sociální asistent), samosprávy a neziskových organizací se vzájemně doplňují a společně postupují v rámci prevence sociálně-patologických jevů.¹³

Od roku 1997 funguje profesní organizace Česká asociace streetwork

- 11 BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003. Co, jak, proč? ISBN 80-7239-148-8. str. 11 - 12
- 12 KLÍMA, Petr: *Pedagogika mimo zdi institucí*. in: JEDLIČKA, Richard. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Vyd. 1. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-7312-038-0. str. 355 - 370
- 13 BEDNÁŘOVÁ, Zdena: *Streetwork*. in: MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4. str. 192

(ČAS), ve které jsou zastoupeni odborníci z teorie i praxe streetworku. Jejím členem se může stát kdokoli, kdo působí v rámci streetworku, a to jak ve státním, tak i nestátním zařízení. Asociace se zaměřuje především na vzdělávání pracovníků, zavádění supervize do zařízení a zvyšování kvality poskytovaných služeb.¹⁴

1. 4 Legislativa

Terénní sociální práce je jednou z metod sociální práce, určené lidem nacházejícím se v nepříznivé životní situaci či žijícím ve vyloučených lokalitách. Je poskytována v rámci služeb sociální prevence prostřednictvím terénních programů, které jsou sociální službou podle §3 a) zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, přičemž sociální službou je chápána “činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení”.¹⁵

Podle §69 o terénních programech zákona 108/2006Sb., o sociálních službách jsou terénními programy myšleny “terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a pro jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně. Služba [...] obsahuje tyto základní činnosti: a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím; b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při

14 Česká asociace streetwork: *Historie a výroční zprávy asociace* [online]. [cit. 2016-03-17]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=125&site=cas

15 Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., §3

obstarávání osobních záležitostí.”¹⁶

1. 5 Využití terénní sociální práce

Autoři Marek, Strnad a Hotovcová terénní sociální práci popisují jako práci na ulici v kombinaci s dalšími sociálními službami, přičemž se zde jednotlivé úkony sociální práce provádějí v přirozeném prostředí klienta. Podstatou je jejich orientace na klientovy potřeby, avšak současně také ochrana veřejnosti před vznikem a šířením nebezpečných jevů. Odlišný je zde vztah pracovníka a klienta, právě díky tomu, že pracovník přichází za klientem do jeho prostředí, často proto, že klient není schopný či ochotný navštívit kamenné středisko organizace.¹⁷ Tento aspekt je tedy jedním z důvodů pro terénní sociální práci – cílové skupiny se nedaří oslovovat pomocí existujících služeb. Dalším důvodem může být podle Fleischmanna také to, že existující služby neodpovídají potřebám cílových skupin, jak vyžaduje důležitost sociální prevence v terénu.¹⁸ Janoušková a Nedělníková upozorňují na to, že terénní sociální práce se také využívá, pokud pracovník usoudí, že pro určitý typ problému bude efektivnější – některé problémy vyžadují specifická řešení, která může nabídnout právě tento typ služby.¹⁹

1. 6 Cíle terénní sociální práce

Mezi cíle terénní sociální práce patří podle Metodické příručky především „prevence sociálního vyloučení a jeho prohlubování, prevence sociálně

16 *Zákon o sociálních službách* č. 108/2006 Sb., §69

17 MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1. str. 116

18 FLEISCHMANN, Otakar. *Vybrané psychologické aspekty terénní sociální práce*. Vyd. 1. Ústí nad Labem: Univerzita J.E. Purkyně, 2006. ISBN 80-7044-769-9. str. 6

19 JANOUŠKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ (eds.). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1. str. 13

rizikových jevů, sociální začleňování, mírnění negativních důsledků a rizik životních situací klientů, včetně jejich dopadů na společnost, zmírňování nerovností, včetně nerovného přístupu ke službám, vzdělávání, bydlení atp., pomoc klientům získávat/znovu nabývat sociální kompetence, předávání informací.”²⁰ Jednotlivé cíle se uskutečňují pomocí různých nástrojů s přesahem nejen do státních či nestátních neziskových organizací, ale jsou také součástí státní bytové, vzdělávací či rodinné politiky nebo sociálního zabezpečení. Podle sborníku *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků* jsou k tomu určeny kurzy pro osoby vycházející z praktických škol, dále komunitní centra a nízkoprahová denní centra, přednášky na školách a informovanost o rizikových oblastech, dostupnost sociálních služeb, pomoc při komunikaci s úřady a jinými institucemi, poradenství apod.²¹

Úspěšné plnění cílů lze vyhodnocovat podle objektivních kritérií, mezi které patří počet uživatelů aktivně zapojených do nějaké činnosti či programu, počet zakázek a jejich pozitivní řešení, počet dobrovolníků zapojujících se do programu a jejich hodnocení působení organizace či programu, komunikaci organizace s dalšími subjekty, např. dalšími neziskovými organizacemi, orgány státní správy, školami atd., ale také vzhled samotné lokality – ukazuje nám, jak jsou klienti schopni a ochotni uklízet a spolupracovat.²²

1. 7 Specifika a principy terénní sociální práce

Hlavním specifikem terénní sociální práce je podle autorů *Metodické*

20 *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce.* 2007. OSTRAVA: MPSV. Str. 12 - 13

21 JANOUŠKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ (eds.). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky.* Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1. str. 13

22 *Psychologie práce v pomáhající profesi: Úřady práce ; Terénní sociální práce ; Státní systém sociální péče ; Systém státní správy a samosprávy.* Vyd. 2. Brno: Drom, 2004. Studijní materiály dvoustupňového vzdělávacího programu pro terénní sociální pracovníky. ISBN 80-903472-0-7. str. 33

příručky pro výkon terénní sociální práce (dále jen Metodická příručka) právě vyhledávání klientů v terénu, tedy na místě přirozeném spíše klientům a nikoliv pracovníkům, kteří tedy nepůsobí na půdě své organizace. Tento způsob usnadňuje práci s klientem a jeho blízkými – rodinou, spolubydlícími apod. A je zde možnost pracovat s nimi skupinově či komunitně. Pokud však pracovník vstupuje do soukromého prostoru klientů, je kladen vyšší nárok na jeho profesionalitu a etické chování.²³ Další specifika terénní sociální práce oproti běžným způsobům sociální práce uvádí Fleischmann. Řadí sem menší počet klientů a z toho vyplývající užší cílený rozsah působnosti, dále pak možnost individuálně stanovovat délku konzultace a četnost jejího probíhání, mobilitu pracovníků a jejich přítomnost a jednání v dané lokalitě i v případné krizové situaci, komplexnost a možnost postupné a dlouhodobé práce s klientem a vedení dokumentace s možností kdykoliv do ní nahlédnout.²⁴

Matoušek uvádí jako nejdůležitější principy snižování rizika, přičemž tento princip spojuje především s cílovou skupinou uživatelů drog, a dále nízkoprahovost služby, která znamená její dosažitelnost pro cílové skupiny, a to jak z hlediska ekonomického, tak i psychologického, prostorového a časového. Častým principem terénní práce je anonymita uživatelů, nemusí to ale platit vždy. Matoušek uvádí např. terénní práci v sociálně vyloučených lokalitách jako výjimku, kde se staví spíše na dlouhodobé práci s klientem. Dále zdůrazňuje princip individuálního přístupu ke každému klientovi.²⁵

Klíma při charakteristice kontaktní práce a nízkoprahových služeb zmiňuje dostupnost služby na všech úrovních (podobně jako Matoušek), dále vyzdvihuje jakousi citlivost k roli klienta a respekt k jeho procesu od pasivního

23 *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce.* 2007. OSTRAVA: MPSV. Str. 13 - 14

24 FLEISCHMANN, Otakar. *Výbrané psychologické aspekty terénní sociální práce.* Vyd. 1. Ústí nad Labem: Univerzita J.E. Purkyně, 2006. ISBN 80-7044-769-9. str. 7

25 MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois (ed.). *Encyklopedie sociální práce.* Vyd. 1. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7. str. 476 - 479

pozorovatele k zapojujícímu se klientovi. K tomu patří i možnost nezávazného prozkoumání nabídky služeb dané organizace, jejich případná konzultace a možnost volby, zda nabídky využije či nikoliv. Dalším aspektem je akceptace problémů klienta tak, jak na ně nahlíží on sám, a svoboda je sdělovat či nesdělovat. Klíma se také zabývá bezpečím klienta, stejně jako Matoušek zmiňuje anonymitu při čerpání služeb, ale také může být bezpečnost pro klienta poskytována tak, že bude zařízení určeno pouze určitým skupinám.²⁶

1. 8 Formy terénní sociální práce

Podle Matouška můžeme dělit terénní sociální práci s klientem do tří forem – přímé, nepřímé a přesahující, přičemž jako přímou práci označujeme ty činnosti, které pracovník dělá v přímé interakci s klientem. Nepřímou práci jsou myšleny ty činnosti, které jsou pro terénní práci nezbytné, jako jsou administrativní činnosti, vypracovávání koncepce a projektů, jednání s institucemi a dalšími organizacemi, prezentace práce veřejnosti či její obraz v médiích. Pojem přesahující práce v sobě nese prvky obou zmíněných forem, pomáhá pracovníkovi vyrovnávat se s konkrétními problémy ve vztahu s klienty, patří sem např. supervize, profesní vzdělávání, metodické vedení atd.²⁷

1. 9 Metody terénní sociální práce

Úkolem terénního pracovníka by mělo být především budování, případně obnovování důvěry v pomáhající organizaci. Dále však má za úkol provádět i další úkony v rámci terénní práce, při kterých se nejedná o přímou práci s

26 KLÍMA, Petr: *Pedagogika mimo zdi institucí*. in: JEDLIČKA, Richard. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Vyd. 1. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-7312-038-0. str. 379 - 380

27 BEDNÁŘOVÁ, Zdena: *Streetwork*. in: MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4. str. 194

klientem. Pokud ovšem jde o přímou práci, používají pracovníci tyto metody:

První z nich je monitoring neboli mapování určité lokality. Podle Bednářové a Pelecha se tato činnost provádí ze specifických předem stanovených hledisek²⁸, např. různé cílové skupiny se zdržují na jiných místech. Podle Matouška se monitoring zaměřuje na architektonické zvláštnosti lokality (podloubí, pasáže, výklenky), organizace na daném území operující (nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, krizová centra, zdravotnické zařízení..), možnosti trávení volného času (hřiště, domy dětí a mládeže, kluby, herny...), místa, kde by mohla klíčit ilegální výdělečná činnost (herny, nádraží, kluby...).²⁹

Další metodou je vyhledávání, přičemž Bednářová s Pelechem uvádějí především vyhledávání rizikových či nápadných skupin dětí a mládeže³⁰, Matoušek se nezaměřuje pouze na děti a mládež, ale rozšiřuje pohled také na nápadné skupiny, které můžou mít násilné sklony či tendence k protispolečenskému jednání.³¹

Pokud pracovník cílovou skupinu vyhledá, mělo by následovat navázání prvního kontaktu, který je podle Bednářové a Pelecha zaměřen především na získání důvěry klienta.³² Matoušek tento krok vidí jako jednu z nejrizikovějších fází při práci streetworkera, protože se nedá přesně odhadnout a především na něm závisí, zda bude jeho další činnost úspěšná či nikoliv. Pracovník však může úspěšnost kontaktování ovlivnit zvolenou formou navázání kontaktu. Prvním typem je aktivní neboli ofenzivní kontaktování, kdy pracovník iniciuje

28 BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Sociální práce na ulici - streetwork*. Vyd. 1. Brno: Doplněk, 2000. Co-jak-proč. ISBN 80-7239-048-1. str. 23

29 BEDNÁŘOVÁ, Zdena: *Streetwork*. in: MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4. str. 194

30 BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Sociální práce na ulici - streetwork*. Vyd. 1. Brno: Doplněk, 2000. Co-jak-proč. ISBN 80-7239-048-1. str. 23

31 BEDNÁŘOVÁ, Zdena: *Streetwork*. in: MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4. str. 194

32 BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Sociální práce na ulici - streetwork*. Vyd. 1. Brno: Doplněk, 2000. Co-jak-proč. ISBN 80-7239-048-1. str. 23

kontakt sám. Druhým typem nazvaným pasivní nebo také defenzivní jsou případy, kdy se streetworker dlouhodobě zdržuje v dané lokalitě v blízkosti cílové skupiny, získává důvěru a čeká, kdy ho skupina či jedinec osloví. Třetí typ je navázání kontaktu přes třetí osobu, kdy se pracovník nechá uvést do skupiny některým z jejích členů či známých. Tento způsob má poměrně jistou úspěšnost, avšak předpokladem pro něj jsou předchozí vazby streetworkera v prostředí cílové skupiny.³³

Další metodou, kterou uvádí Bednářová s Pelechem, je aktuální krizová intervence, což je okamžitý sociální zásah, který je prováděn přímo v terénu. Jeho cílem jsou klienti, kteří se ocitli v akutní krizové situaci, např. útěk z domova či z ústavního zařízení.

Dále autoři zmiňují sociální poradenství jakožto podávání informací ohledně klientovy životní situace, jak s ní naložit a řešit ji, případně zprostředkování pomoci.³⁴ Autoři Marek, Strnad a Hotovcová v rámci poradenství zmiňují o osvětové činnosti, pomocí které by měl pracovník upozorňovat klienty na rizika jejich životního stylu, ale také na nové služby.³⁵

Jako poslední z metod zmiňují Bednářová s Pelechem snižování zdravotních a sociálních rizik, tzv. harm reduction, což je vlastně i jedním z principů terénní sociální práce.³⁶ Matoušek toto popisuje v rámci terénní práce s uživateli drog, a to především v situacích, kdy pracovník monitoruje aktuální chování uživatele a hledá způsoby snížení rizika, např. bezpečnější způsob aplikace,

33 BEDNÁŘOVÁ, Zdena: *Streetwork*. in: MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4. str. 194 - 195

34 BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Sociální práce na ulici - streetwork*. Vyd. 1. Brno: Doplněk, 2000. Co-jak-proč. ISBN 80-7239-048-1. str. 24

35 MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1. str. 119

36 BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Sociální práce na ulici - streetwork*. Vyd. 1. Brno: Doplněk, 2000. Co-jak-proč. ISBN 80-7239-048-1. str. 23

filtrace drogy před aplikací atd.³⁷

1. 10 Terénní pracovník a terénní sociální pracovník

V praxi se můžeme setkat s terénním sociálním pracovníkem a terénním pracovníkem. V následujícím odstavci uvedu obecnou charakteristiku pracovníka v rámci terénní sociální práce a posléze uvedu hlavní rozdíly mezi oběma pojmy, dále popíšu pojem sociálního asistenta a jeho funkci v dnešním pojetí terénní sociální práce. Důležité je také popsat roli terénního (sociálního) pracovníka a jeho vztah ke klientovi.

Pracovník při výkonu terénní sociální práce by kromě znalostních a dovednostních předpokladů měl splňovat určité osobnostní předpoklady, jako je profesionalita a organizační dovednosti, jistá zralost, důležitá je komunikativnost a srozumitelná mluva, respekt k ostatním nehledě na odlišnosti a zájem o klienta. Pracovník by měl mít všeobecný přehled, orientační schopnost, empatii, být vstřícný, důvěryhodný, otevřený, emočně stabilní, flexibilní, ale také znát své vlastní hranice.³⁸

1. 10. 1 Terénní sociální pracovník

Předpokladem pro terénního sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. Ta se určuje podle vyššího odborného nebo vysokoškolského vzdělání pracovníka ve studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální péči, sociální pedagogiku nebo speciální pedagogiku, případně absolvováním

37 MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois (ed.). *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7. str. 476

38 JANOUŠKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ (eds.). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1. str. 19

akreditovaných vzdělávacích kurzů v uvedených oborech v rozsahu nejméně 200 hodin a praxe v pozici sociálního pracovníka po dobu nejméně 5 let, pokud má vysokoškolské vzdělání v oboru, který nebyl uveden výše.³⁹ Terénní sociální pracovník má také některé kompetence, které terénní pracovník nemůže vykonávat, např. metodicky vede terénní pracovníky, poskytuje základní sociální poradenství či pomáhá při snižování bezpečnostních, zdravotních a jiných rizik.⁴⁰

1. 10. 2 Terénní pracovník

Terénní pracovník je odborným pracovníkem, musí být způsobilý k právním úkonům, bezúhonný, zdravotně způsobilý a splňující podmínky pro výkon práce pracovníka v sociálních službách podle § 116 odst. 5 b) zákona č. 108/2006 Sb., musí mít tedy střední vzdělání s výučním listem nebo maturitní zkouškou a akreditovaný kurz.⁴¹ „Terénní pracovník vykonává podle tohoto zákona § 116 odst. 1 b) základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti a podle § 116 odst. 1 c) zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a

39 *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce.* 2007. OSTRAVA: MPSV. str. 11 - 12

40 JANOUŠKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ (eds.). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky.* Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1. str. 20

41 *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce.* 2007. OSTRAVA: MPSV. str. 12

psychické aktivizaci.”⁴²

1. 10. 3 Sociální asistent

Funkce sociálního asistenta byla popsána v České republice v roce 1993 v rámci Programu sociální prevence. Mělo jít o přesun sociální práce od kancelářských činností na ulici, blíž klientům. Sociální asistent byl specializovaným terénním pracovníkem okresních, obvodních či městských úřadů, jehož cílovou skupinou měla být především riziková mládež.⁴³ V současné době tato funkce ze státní správy téměř vymizela díky spolupráci státní správy a neziskových organizací v otázkách týkajících se cílových skupin, pro které byl sociální asistent zřízen.

1. 10. 4 Role terénního (sociálního) pracovníka

Ústřední postavou je terénní sociální pracovník, který by měl figurovat jako poradce, průvodce, mediátor, organizátor, komunitní plánovač a případně jako autorita. Jeho základním úkolem je snaha o takovou samostatnost klientů, aby si byli sami schopni organizovat život a snížit riziko, které jim hrozí, ideálně vyhnout se mu. Klienti by se prostřednictvím pomáhajícího pracovníka měli dozvědět o službách a aktivitách, které jsou jim lokálně (a případně finančně) dostupné. Terénní sociální pracovník by měl fungovat jako spojnice mezi jednotlivými službami.⁴⁴

Streetworker by měl být jakýmsi spouštěčem, který započne proces změny. To lze uskutečnit, pokud klientovi vyhovuje styl práce terénního pracovníka. Klienti často vidí mnoho překážek na cestě k cíli, pracovník by měl začít hledat

42 *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce.* 2007. OSTRAVA: MPSV. str. 12

43 BEDNÁŘOVÁ, Zdena: *Streetwork.* in: MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce.* 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4. str. 192

44 *Psychologie práce v pomáhající profesi: Úřady práce ; Terénní sociální práce ; Státní systém sociální péče ; Systém státní správy a samosprávy.* Vyd. 2. Brno: Drom, 2004. Studijní materiály dvoustupňového vzdělávacího programu pro terénní sociální pracovníky. ISBN 80-903472-0-7. str. 32

řešení těchto překážek, od nejdůležitějších a nejproblematictějších k těm méně závažným. Pokud klient nechce nebo nemůže svou situaci řešit ihned, měl by být pracovník trpělivý a dlouhodobě s klientem profesionální vztah udržovat. Rozhodne-li se klient svou situaci řešit, pracovník ho postupně předává dalším pracovníkům, kteří mohou vhodně pracovat na procesu reintegrace klienta. Terénní pracovník je tedy pouze na začátku procesu reintegrace klienta, a často se ani nedozví, zda byl proces úspěšně doveden do konce.

Role terénního pracovníka se projevuje ve třech rovinách: V první z nich je pracovník “člověkem z venku” pro klienta, poznává klienta na osobní rovině a to může být motivačním základem, vzorem pro klienta. Druhou rovinou je rovina odbornosti, kterou pracovník přináší s informacemi a pomocí klientovi. Zde musí pracovník správně určit, kdy na sebe tuto roli brát, aby neztratil klientovu důvěru či respekt. Třetí je pak rovina zaměstnanecká, terénní pracovník by si měl uvědomovat, že zastupuje jistou organizaci a nevystupovat v rozporu s ní. Ve všech těchto rovinách je zásadní vztah mezi terénním pracovníkem a klientem.⁴⁵

I podle Manuálu dobré praxe v terénních sociálních službách se můžeme dočíst, že terénní pracovník na sebe bere různé role, důležitá by pro něj však měla být sebereflexe – tedy uvědomování si, jaká role právě v danou chvíli převládá. Zmínit můžeme roli člověka, kdy každý pracovník má i svůj soukromý život, z něhož může přenášet dovednosti, schopnosti či pocity do života profesního. V této roli by pracovník měl dbát na to, aby jeho způsobem chování či postoji nebyla narušena kvalita služeb. Další rolí, kterou na sebe terénní pracovník může vzít, je role “pomahače”. Pracovníci v přímém kontaktu s klientem mívají větší tendenci klientovi pomáhat, ale je nutné nedělat pro klienta vše, aby se nestal pasivním. Také je důležité dodržovat

45 MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1. str. 126 - 127

pravidlo “co nemohu dát všem klientům, nedávám nikomu”. Třetí rolí, kterou zmíním, je role odborníka, kdy klient vnímá pracovníka jako odborníka na životní situace a často od něj žádá rady. Pracovník však musí znát hranice a nepřebírat odpovědnost za klientův život a jeho rozhodnutí, také není vždy žádoucí sdělovat své názory a postoje. Poslední zmiňovanou rolí je role žáka. Pracovník se setkává s klienty, kteří se ocitli v situacích, které on sám z vlastního života nezná. Proto se nechává klientem “učit” to, co klient prožívá a jak se cítí, což navozuje u klienta pocit důvěry a respektu, pocit, že se o něj pracovník opravdu zajímá. Tato role je na jednu stranu náročná, ale na druhou velice efektivní.⁴⁶

1. 10. 5 Vztah terénního (sociálního) pracovníka a klienta

Vztah mezi pracovníkem a klientem by měl být nedílnou součástí terénní sociální práce, je tedy nutné ho rozvíjet. Pokud toho jedna ze zastoupených stran není ochotna, ze situace není snadné východisko. Není-li zde vůle ze strany klienta, měl by pracovník zjistit, proč tomu tak je. Vliv na to má i prostředí a zkušenosti, základním stavebním kamenem je důvěra, která může váznout, pokud je klient nedůvěřivý vůči konkrétnímu pracovníkovi, pokud svou situaci není připraven řešit a cítí se být do něčeho tlačěn, pokud životu na ulici dává přednost a pracovníka vnímá jako možné ohrožení vlastní autonomie, pokud není schopen adekvátního náhledu na situaci z důvodu psychického či fyzického stavu nebo pokud sám nedokáže určit, co mu zabraňuje pracovníkovi důvěřovat.

Terénní pracovník by klienta měl podporovat a především neodsuzovat. Vztah mezi nimi by měl být vztahem rovnoprávným, který ale často také zasahuje do osobní roviny. Pracovník na jedné straně žádá o klientovu důvěru,

46 BEDNÁŘ, Martin, Ivo GABRHELÍK, Tatjana KAŠLÍKOVÁ, et al. *Manuál dobré praxe v terénních sociálních službách: kvalitně v terénní péči*. Ostrava: Diecézní charita ostravsko-opavská, 2015. ISBN 978-80-260-7780-0. str. 65 - 66

na straně druhé od něj požaduje změnu dosavadního životního stylu. Proto musí být nastaveny hranice vztahu, je však časté, že se poté pracovník potýká s etickými dilematy, která musí řešit v danou chvíli, ne až po poradě s vedoucím pracovníkem či více kolegy. Tato dilemata nastávají, když jsou požadavky klienta v přímém rozporu s hranicemi, které si pracovník určil.⁴⁷

1. 10. 6 Etické aspekty vztahu terénního pracovníka a klienta

Terénní (sociální) pracovníci jsou vázáni nejen zákony České republiky (především zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) a Etickým kodexem sociálních pracovníků a z něj odvozených kodexů, ale také dalšími principy. Především nesmí být žádní klienti diskriminováni na základě etnické, národnostní, rodové, sociální, náboženské a jiné příslušnosti, jejich práva musí být dodržována, pracovník má snahu klienty zplnomocňovat, pracovat v jejich přirozeném prostředí kontinuálně a s možností navázání na další služby.⁴⁸

Mezi etická dilemata, se kterými se potýkají pracovníci v terénu, patří půjčování a dávání peněz, dostávání darů, prodej a uzavírání mimopracovní dohody ze strany klienta, svěřování se s protizákonným jednáním, pomlouvání pracovníků té či jiné organizace, vyjádření erotických citů či vyhrožování sebevraždou při neposkytnutí služeb. Pracovník by měl být schopen v podobných situacích vysvětlit klientovi profesionálnost jejich vztahu.⁴⁹

V publikaci *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků* jsou etická dilemata mezi klientem a terénním pracovníkem rozdělena do několika skupin. První z nich je rozpor mezi protichůdnými zadáními, například mezi zakázkou

47 MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1. str. 123 - 124

48 *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. 2007. OSTRAVA: MPSV. Str. 13 - 14

49 MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1. str. 124 - 125

uživatele a zakázkou veřejné instituce či současná práce s klienty, kteří mají protichůdné zájmy. Druhou skupinou dilemat jsou dilemata pomáhajícího vztahu, sem patří např. otázka hranic ve vztahu ke klientům. Do třetí skupiny se řadí dilemata volby způsobu řešení – volba strategií, která mohou pro klienta znamenat riziko či nedostatečná kvalifikace na úkony, které pracovník pod tlakem vykoná. Poslední skupinou jsou dilemata vycházející z osobnostních a odborných kvalit, tedy dilema nároku profese a vlastního bezpečí, dilema přijetí pracovní pozice v lokalitě, kde žije či dilema vlastních nezpracovaných témat.⁵⁰

1. 11 Cílové skupiny streetworku

Streetwork se orientuje na přesně definované cílové skupiny, často na mladé lidi, kteří jsou specifictví tím, že propadávají sítím existující nabídky sociálních služeb. Většinou se obrací na lidi s jiným životním stylem, než uznává většinová společnost. Mezi tyto skupiny se řadí především: děti a mladiství, kteří tráví většinu svého volného času na ulici, skupiny jednostranně specificky orientované mládeže (skinheads, squatteři, hooligans, punkeři), pouliční prostitutky a homoprotituti, lidé závislí na návykových látkách a patologičtí hráči a bezdomovci⁵¹, přičemž terénní sociální práci právě s lidmi bez domova se podrobně budu zabývat v další části své práce.

Členství v těchto skupinách bývá dobrovolné, ačkoliv především u bezdomovců bývá vynuceno sociální situací a v některých případech je způsobeno tlakem vrstevnické nebo jiné skupiny či sociálního prostředí. Znakem těchto cílových skupin bývá chování nějakým způsobem vedoucí ke

50 JANOUŠKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ (eds.). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1. str. 380 - 383

51 BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Sociální práce na ulici - streetwork*. Vyd. 1. Brno: Doplněk, 2000. Co-jak-proč. ISBN 80-7239-048-1. str. 27

konfliktu s okolím a trávení volného času tímto sociálně-patologickým chováním (nadměrná spotřeba alkoholu, vandalismus..).

Důležité je, že se streetwork neorientuje jen na skupiny jako takové, definované počtem příslušníků, normami, atd., ale i na jednotlivce, kteří můžou být ohroženi sociálně-patologickými jevy a z vnějšího pohledu se jeví nápadně.⁵²

52 BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003. Co, jak, proč? ISBN 80-7239-148-8. str. 18

2. Bezdomovectví

2.1 Definice bezdomovectví

Jednou z cílových skupin terénní sociální práce jsou lidé bez domova. Pod pojmem bezdomovectví započítáváme jak život na ulici jako takový, tak i přímé ohrožení bezdomovectvím. Téměř každý člověk v naší společnosti se s bezdomovectvím již setkal, často se s tímto fenoménem setkáváme pravidelně. Podle Baláše však i přesto, že se s ním běžně setkáváme, je pro nás stále velice těžce uchopitelný. Nikdo v naší společnosti není proti této akutní hrozbě imunní, ačkoliv sociální kariéra a sociální podmínky pravděpodobnost sociálního ohrožení výrazně snižují, nejsou však zaručenou garancí.⁵³

Podle Evropské observatoře bezdomovectví zřízené Evropskou federací národních organizací pracujících s bezdomovci (FEANTSA) byla vytvořena Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení, která klasifikuje lidi bez přístřeší podle čtyř hlavních životních situací: a) bez střechy, b) bez bytu, c) nejisté bydlení, d) nevyhovující bydlení. Na doporučení FEANTSA byla v České republice odborníky pod vedením Ilji Hradeckého v roce 2007 vytvořena národní typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení, která bere v úvahu místní souvislosti. Účastníci Evropské konsensuální konference v roce 2010 definovali bezdomovectví jako „komplexní, dynamický a diferencovaný proces, v jehož rámci jednotlivci i skupiny procházejí různými vstupními a výstupními body neboli trasami“.⁵⁴ Evropským hlediskem je tedy hledisko takové, že bezdomovectví je procesem, který se stále mění, a tím pádem je nutné ho jako proces řešit.

Podle Ilji Hradeckého bezdomovcem rozumíme člověka, který z nějakého

53 BALÁŠ, Ondřej. *Aktuální otazníky fenoménu bezdomovství*. Vyd. 1. Brno: Centrum sociálních služeb, 2010, 78 s. ISBN 978-80-254-9015-0. str.7-9

54 MATOUŠEK, Oldřich, KŘÍŠŤAN, Alois (ed.). *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7. str. 338 - 339

důvodu ztratil bydlení a byl kvůli tomu sociálně vyloučen, případně je ztrátou bydlení ohrožen a žije na veřejných místech nebo v neadekvátních či nevyhovujících bytových podmínkách.⁵⁵ Být bez domova však znamená víc, než jen nemít střechu nad hlavou, protože domov je specifickým místem, kam se člověk může vrátit a kde ho lidé mají rádi. Avšak cílová skupina, o které má práce pojednávat, jsou většinou lidé “opuštění, bez vztahů, bez zázemí, bez sebevědomí, [...] bez naděje, bez smyslu života, lidé zahořklí, zranění, [...] někdy dobrodruzi, tuláci, [...] jindy ztroskotanci, vydědění.”⁵⁶

Matoušek popisuje bezdomovectví jako extrémní projev sociální nerovnosti, který vzniká kombinací vysoce nepříznivé sociální situace a nedostatečných sociálních kompetencí jedince. Společností je na tento problém nahlíženo jako na absolutní životní neúspěch, ztrátu vztahového, materiálního a finančního zázemí. Na problém je nahlíženo především negativně, což ještě podporují média, pokud o problematice informují nepřesně či zkresleně. Někdy však média působí pozitivně, např. když v zimních měsících upozorňují na problém nedostatku ubytovacích kapacit.⁵⁷

2. 2 Formy bezdomovectví

Většinou se uvádí tři základní formy bezdomovectví, ačkoliv podle Průdkové a Novotného je to rozdělení značně zjednodušující a vzhledem k tomu, že každý z bezdomovců má za sebou jiný příběh a nachází se v jiné situaci, často ho do této klasifikace nedokážeme vměstnat.

55 HRADECKÝ, I. *Je tu zima, zmrznou další bezdomovci* [el. zdroj] v PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, 93 s. ISBN 9788073871000. str. 10

56 HRADECKÝ, I. *Profily bezdomovství v České republice: Proč spí lidé venku a kdo jsou tyto lidé. Tématická zpráva 2005 zpracovaná pro Evropskou observatoř bezdomovství*. [online] v PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, 93 s. ISBN 9788073871000. str. 11

57 MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois (ed.). *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7. str. 338 - 340

2. 2. 1 Zjevné bezdomovectví

První uváděnou formou jsou zjevní bezdomovci, ti, které poznáme na první pohled podle zanedbaného zevnějšku, oděvu, případně zápachu či podle jejich chování (žebření, přehrabování se v odpadcích, sbírání nedopalků..) a většinou je potkáváme na veřejných místech. Znají sociální služby pro ně určené.⁵⁸ Tato skupina je nejviditelnější, ale zároveň nejmenší.⁵⁹

2. 2. 2 Skryté bezdomovectví

Druhou formou bezdomovectví, poměrně početnější, jsou skrytí bezdomovci. Vyznačují se tím, že nevyužívají služeb sociálních zařízení, ale jejich pozice sociálního vyloučení je téměř stejná, jako u bezdomovců zjevných. Přebývají v domech určených k demolici, squatech, stanech či boudách, případně přechodně u známých.⁶⁰ Podle Táni Průdkové a Přemysla Novotného tito bezdomovci svůj životní styl tají, často zjevnými bezdomovci opovrhují a distancují se od nich. Na sociální pracovníky se obracejí pouze v případech nouze, např. v zimních měsících navštěvují azylové domy či noclehárny, brzy je však opět opouštějí. Také často mění místo svého pobytu.⁶¹

2. 2. 3 Potenciální bezdomovectví

Třetí skupinou, která je hypoteticky obsáhlejší než předchozí dvě, jsou potenciální bezdomovci – tedy lidé, kteří jsou bezdomovectvím bezprostředně ohroženi. Nejohroženějšími jsou lidé závislí na alkoholu a jiných návykových látkách, psychicky a fyzicky nemocní, ale také ti, kteří budou brzy propuštěni z

58 PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, 93 s. ISBN 9788073871000. str. 13

59 FLEISCHMANN, Otakar. *Vybrané psychologické aspekty terénní sociální práce*. Vyd. 1. Ústí nad Labem: Univerzita J.E. Purkyně, 2006. ISBN 80-7044-769-9. str. 130

60 FLEISCHMANN, Otakar. *Vybrané psychologické aspekty terénní sociální práce*. Vyd. 1. Ústí nad Labem: Univerzita J.E. Purkyně, 2006. ISBN 80-7044-769-9. str. 130

61 PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, 93 s. ISBN 9788073871000. str. 14

ústavní péče, výkonu trestu odnětí svobody či z psychiatrických léčení.⁶² Podle Průdkové a Novotného tyto potenciální bezdomovci mají jak střechu nad hlavou, tak zaměstnání, ale obojí je nejisté a často je jen otázkou času, kdy o ně přijdou. Kromě již uvedeného jsou ohroženi také lidé žijící v podnájmu, kde nebyla podepsána řádná smlouva, rozvedení, a lidé pracující ilegálně či příležitostně.⁶³

2. 3 Typy bezdomovců

2. 3. 1 Nedávno dislokovaní

Prvním typem člověka bez přístřeší podle klasifikace podle Janebové jsou lidé nedávno dislokovaní, kteří se v roli bezdomovce octli teprve před nedávnem. Často jsou stále zaměstnaní a sdílejí pohled společnosti na lidi bez domova. Bývají osamělí a traumatizovaní situací, v níž se nacházejí, plánují se navrátit k životu, z něhož byli vytrženi.⁶⁴ Podle Jany Haasové se “nováčci” snaží kontaktu s ostatními bezdomovci vyhýbat, cítí se nejistí kvůli problémům, které musí řešit (kde spát, umýt se, najíst a napít atd.).⁶⁵

2. 3. 2 Izolovaní – nedávno dislokovaní

Druhým typem jsou lidé izolovaní – nedávno dislokovaní, kteří si uvědomují odcizení od majoritní společnosti a přestávají mít problém s chováním společensky stigmatizovaným, ale nepřátelí se s ostatními bezdomovci. Nejdůležitějším se pro ně místo návratu stalo přežití.⁶⁶ Ztrácí tedy

62 FLEISCHMANN, Otakar. Vybrané psychologické aspekty terénní sociální práce. Vyd. 1. Ústí nad Labem: Univerzita J.E. Purkyně, 2006. ISBN 80-7044-769-9. str. 130

63 PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, 93 s. ISBN 9788073871000. str. 14

64 FLEISCHMANN, Otakar. Vybrané psychologické aspekty terénní sociální práce. Vyd. 1. Ústí nad Labem: Univerzita J.E. Purkyně, 2006. ISBN 80-7044-769-9. str. 131

65 *Sborník z konference “Jak se žije na ulici – zjevné bezdomovectví”*. Olomouc: Charita Olomouc, 2011. ISBN 978-80-254-8895-9. str. 8

66 FLEISCHMANN, Otakar. Vybrané psychologické aspekty terénní sociální práce. Vyd. 1. Ústí nad Labem: Univerzita J.E. Purkyně, 2006. ISBN 80-7044-769-9. str. 131

svou identitu na úrovni společenské ztrátou stálého bydlení a životního stylu, ale také na úrovni individuální, což je vidět nad nadřazením priority přežití před prioritou vlastní identity.⁶⁷

2. 3. 3 Identifikování

Za třetí typ jsou považováni bezdomovci identifikovaní, kteří se dají dále dělit na izolované, tedy ty, kteří dlouhodobě žijí na ulici, ale nestýkají se s dalšími bezdomovci⁶⁸ (např. “háčkaři” či “lovci” hledající obživu v koších a popelnicích), a na ty, kteří žijí ve skupině. Skupina plní funkci opory, poskytuje úkryt, jídlo a další potřebné zdroje, každý člen má své úkoly – funguje zde dělba práce. Tito lidé jsou hluboce zakořenění v bezdomovecké subkultuře a naopak úplně vyčlenění z kultury majoritní společnosti.⁶⁹

2. 3. 4 Další

Kromě těchto dvou kategorií při dělení bezdomovectví můžeme v literatuře nalézt i mnoho dalších, a to například podle způsobu obživy, způsobu užívání služeb pro bezdomovce, různá časová, geografická a příčinná hlediska atd. Tito lidé jsou součástí naší společnosti a někdy není snadné je odlišit od lidí “bydlících”, protože nejsou jedinými lidmi, kteří jsou špinaví či kteří vybírají koše. Při terénní práci je možné narazit na lidi, kteří o sebe nepečují, ale mají kde bydlet a ani jinak nezapadají do definic bezdomovectví, stejně jako důchodci, kterým po zaplacení nájmu nezbyvají peníze, případně lidé, kteří v kontejnerech hledají něco, co by mohli zpeněžit. Také je možné se setkat s lidmi, kteří přítomnost bezdomovců z různých důvodů vyhledávají, někdy kvůli společnému zájmu o alkohol, jindy pro nedostatek sociálních kontaktů

67 *Sborník z konference “Jak se žije na ulici – zjevné bezdomovectví”*. Olomouc: Charita Olomouc, 2011. ISBN 978-80-254-8895-9. str. 9

68 FLEISCHMANN, Otakar. *Vybrané psychologické aspekty terénní sociální práce*. Vyd. 1. Ústí nad Labem: Univerzita J.E. Purkyně, 2006. ISBN 80-7044-769-9. str. 131

69 *Sborník z konference “Jak se žije na ulici – zjevné bezdomovectví”*. Olomouc: Charita Olomouc, 2011. ISBN 978-80-254-8895-9. str. 9

apod.⁷⁰ Vzhledem k tomu, že lidé bez přístřeší jsou stejně jako lidé z majoritní společnosti rozdílní, je nutné mít na paměti, že každý z nich má za sebou svůj zvláštní příběh a je tedy nutné používat rozličné přístupy při řešení jejich situace.

2. 4 Příčiny bezdomovectví

Určit příčiny bezdomovectví není snadné, protože často nedokážeme stanovit, co je příčinou a co následkem. Lidé bez domova jsou velice různorodí, tedy i příčiny jejich současného stavu se různí. Ztráta domova je však podle jejich životních příběhů výsledkem spolupůsobení řady vnějších a vnitřních faktorů.

Vnější příčiny bývají ovlivněny ekonomicko-politickou situací státu, jeho společenským klimatem a jeho sociální politikou. Patří sem například „vysoká míra nezaměstnanosti, chudoba, nedostatečné zabezpečení ve stáří a nemoci, finanční nedostupnost bydlení a diskriminace příslušníků etnických minorit, ale také institucionální příčiny.”⁷¹ Mezi institucionální zapříčinění bezdomovectví patří např. mladí lidé propuštění z ústavní výchovy, kteří nejsou připraveni na samostatný život, a proto často končí jako bezdomovci, nebo lidé po propuštění z výkonu trestu odnětí svobody, kteří se po letech ve věznicí nemají kam vrátit.

Vnitřní příčiny „zahrnují materiální, vztahové a osobní podmínky jednotlivců a rodin”⁷². K materiálním podmínkám řadíme nízký příjem, nezaměstnanost či ztrátu zaměstnání, zadlužení, ztrátu bydlení apod. Mezi vztahové podmínky řadíme nefunkčnost rodiny, problémy v manželství,

70 MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1. str. 15 - 16

71 PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, 93 s. ISBN 9788073871000. str. 15

72 FLEISCHMANN, Otakar. *Vybrané psychologické aspekty terénní sociální práce*. Vyd. 1. Ústí nad Labem: Univerzita J.E. Purkyně, 2006. ISBN 80-7044-769-9. str. 129

neexistenci rodinného zázemí apod. Do osobnostních podmínek patří tělesné či duševní choroby a poruchy osobnosti, prožitá traumata atd.⁷³

V České republice byl podle sondy do života českých bezdomovců provedené Výzkumným ústavem práce a sociálních věcí v roce 2001 hlavní příčinou bezdomovectví rozpad rodiny, následovaný ztrátou zaměstnání.⁷⁴

2. 5 Způsoby řešení bezdomovectví

Po vstupu do Evropské unie se Česká republika zavázala plnit Společné memorandum o sociálním začleňování z roku 2003 a z něho vycházející Národní akční plán sociálního začleňování České republiky, který byl v dvouletých intervalech připravován Ministerstvem práce a sociálních věcí.⁷⁵ Od roku 2010 je v rámci projektu Strategie Evropa 2020 hlavní evropskou iniciativou v oblasti boje s chudobou a sociálním vyloučením Evropská platforma pro boj proti chudobě a sociálnímu vyloučení, přičemž každý stát vypracovává vlastní národní plán reforem. Cílem českého plánu je do roku 2020 udržet hranici počtu osob ohrožených chudobou, materiální deprivací nebo žijících v domácnostech bez zaměstnané osoby na úrovni roku 2008. A dále, že Česká republika současně vyvine úsilí vedoucí ke snížení počtu osob ohrožených chudobou, materiální deprivací nebo žijících v domácnostech bez zaměstnané osoby o 30 000 osob.⁷⁶

Ministerstvo práce a sociálních věcí vydalo v roce 2013 v návaznosti na cíle projektu Strategie Evropa 2020 Koncepti prevence a řešení bezdomovectví v České republice do roku 2020. Tento dokument na bezdomovectví nahlíží jako

73 PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, 93 s. ISBN 9788073871000. str. 16

74 FLEISCHMANN, Otakar. *Výbrané psychologické aspekty terénní sociální práce*. Vyd. 1. Ústí nad Labem: Univerzita J.E. Purkyně, 2006. ISBN 80-7044-769-9. str. 129

75 PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, 93 s. ISBN 9788073871000. str. 34

76 *Ministerstvo práce a sociálních věcí: Sociální začleňování* [online]. [cit. 2016-03-21]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/9078>

na proces podle definice FEANTSA, a proto se snaží s bezdomovectvím pracovat komplexně, tedy ve všech jeho fázích. Cílem by mělo být snížení počtu lidí ohrožených tímto fenoménem, stejně jako snížení počtu lidí bez přístřeší. Toho by se mělo dosáhnout pomocí prevence a možností sociálního začleňování do společnosti lidí, kteří toho jsou schopni, a případné podpory těch, kteří toho schopni nejsou, dále pomocí sociální práce zaměřené především na získání a udržení bydlení („Housing first“) a také na rozšíření a ustálení sociálních služeb, které fungují na mezioborové úrovni.⁷⁷

Dle Matouška můžeme v České republice sociální práci s lidmi bez přístřeší rozdělit do tří kategorií – na preventivní aktivity, dále služby naplňující základní potřeby klienta a služby zaměřené na reintegraci a soběstačnost těchto jedinců.⁷⁸

Podle Vágnerové, Csémyho a Marka se v České republice při práci s lidmi bez domova setkáváme se třemi rovinami sociálních služeb. Nejvyšší stupeň, k němuž je cílem se dostat, je rovina pobytová, kdy snahou systému je najít klientovi důstojné bydlení. Do této roviny patří azylové domy, domy na půl cesty, tréninkové byty, sociální byty atd. Pokud není klient schopný nebo ochotný dodržovat pravidla a spolupracovat v rámci služeb na této rovině, kde čím výše se nachází, tím méně je ubytovacích kapacit, je nahrazen dalším žadatelem a je pro něj určen nižší stupeň, kterým je rovina nízkoprahových středisek. Pro klienty, kteří do kamenných středisek nedocházejí, je určena nejnižší rovina - terénní práce.⁷⁹

Marek, Strnad a Hotovcová systém popisují jako navazující služby, kdy se

77 *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV, 2013. ISBN 978-80-7421-072-3. str. 11 – 12

78 MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ (eds.). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X. str. 320

79 VÁGNEROVÁ, Marie, Ladislav CSÉMY a Jakub MAREK. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246-2209-5. str. 306

od terénní práce přestupuje k nízkoprahovým denním centrům, dále k noclehárnám, od těch k azylovým domům a nakonec k výcvikovým bytům, avšak zdůrazňují, že je nutné zavést kromě krátkodobých řešení i řešení dlouhodobá, protože bez těch se mnoho klientů integrovat do společnosti nedokáže.⁸⁰

Z předchozích odstavců je jasné, že hlavním problémem je dostupnost, respektive nedostupnost bydlení pro jednotlivé klienty v závislosti na rychlosti jejich přizpůsobování se systému. Ale stejně jako poslední krok, také ty předchozí jsou neoddělitelné, pokud chce klient ve snaze o integraci uspět.

2. 6 Organizace pracujících s lidmi bez přístřeší

Pro řešení problematiky bezdomovectví jsou nezbytné výše uvedené popsané služby, přičemž obvyklou praxí u nás je poskytování všech uvedených služeb jednou organizací, klient tedy není nucen opouštět známé prostředí (jak prostorově, tak i hodnotově), pokud přechází na další stupeň.

V našem prostředí je pro organizace pracujících s lidmi bez domova charakteristické, že jsou většinou spojeny s nějakou církví, případně uznávají náboženské principy ve svých stanovách. Důvodem je, že bezdomovectví není pouze problémem dnešní doby, ale společnost se s ním potýká po staletí. Je tedy pochopitelné, že na něj reagují právě církve, které byly v minulosti kolébkami dobročinnosti. Výjimkou je Český červený kříž, který však v Českých zemích funguje více než 150 let.⁸¹

Vyjmenuji teď některé organizace, které poskytují služby lidem bez domova v Praze. Vágnerová, Csémy a Marek tyto organizace dělí podle toho, které

80 MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1. str. 144

81 MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ (eds.). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X. Str. 328

služby poskytují, já se však posléze zaměřím podrobněji pouze na NADĚJI.

V oblasti Prahy poskytují sociální služby v celé šíři lidem bez domova především NADĚJE, Armáda spásy a Centrum sociálních služeb Praha, více služeb nabízí také Arcidiecézní charita. Dalšími organizacemi jsou např. Jako doma, Maltézská pomoc nebo Nový prostor.⁸²

82 VÁGNEROVÁ, Marie, Ladislav CSÉMY a Jakub MAREK. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246-2209-5. str. 307 - 311

3. NADĚJE, z. s.

Organizace NADĚJE je spolkem ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.⁸³ V této části budu vycházet především z internetových stránek www.nadeje.cz a dalších veřejně dostupných materiálů.

3. 1 Historie NADĚJE

Organizace NADĚJE vznikla registrací na Ministerstvu vnitra 21. srpna 1990. Do té doby spontánně, bez finanční podpory, pomáhali lidé oficiálně nesdružení na pražských nádražích uprchlíkům z Rumunska. Na začátku byla poskytována základní materiální pomoc právě jim, postupně se rozšířila na pomoc s jejich ubytováním a stravováním v Praze a posléze také do uprchlických táborů v Bělé pod Bezdězem a Jablonečku u Mimoně. Další fází bylo budování středisek zpět v Praze. Od té doby NADĚJE rozšířila své působení do mnoha dalších míst v České republice a začala se věnovat dalším cílovým skupinám. Její vznik je spojen především se jmény manželů Ilji a Vlastimily Hradeckých, kteří s obrovským úsilím realizovali svou vizi pomoci potřebným lidem na okraji společnosti.⁸⁴

3. 2 Poslání a program činnosti NADĚJE

Základním posláním NADĚJE je praktické uplatňování evangelia v životě a jeho šíření. K naplňování tohoto poslání je určena soustava služeb, přičemž pod praktickým uplatňováním evangelia se skrývá pomoc potřebným, význam soucitu a křesťanské lásky oproti penězům, praktickým překážkám a vlastním silám, snaha jednat po vzoru Ježíše Krista a nediskriminace lidí pro jejich

83 *NADĚJE: Stanovy NADĚJE* [online]. [cit. 2016-04-07]. Dostupné z: <http://www.nadeje.cz/img-content/files/docs/stanovy.pdf>

84 *NADĚJE: Vznik a vývoj NADĚJE* [online]. [cit. 2016-03-24]. Dostupné z: http://www.nadeje.cz/vznik_a_vyvoj_nadeje

vnější charakteristiky nebo nedokonalosti.

Šíření evangelia znamená přihlášení se k víře v Boha a Ježíše Krista, přiblížení Boží lásky celé společnosti a sdílení pramenu síly a vůle, přinášení naděje tam, kde je pouze beznaděj, ale také pastorece, bohoslužby a modlitby jako součást práce.⁸⁵

Principem činnosti organizace je tedy pomoc potřebným, a to zejména v zachování jejich lidské důstojnosti a životě v přirozeném prostředí. Její snahou je začlenění osob zpět do společnosti, a to na základě obnovy rodinných či jiných vztahů, případně vytvoření vztahů nových. Dalším z principů je jedinečnost každého klienta, bezprostřední naplnění jeho základních životních potřeb a posléze potřeba bydlení (nebo alespoň ubytování) a zaměstnání.⁸⁶

3. 3 Sociální služby poskytované organizací NADĚJE

NADĚJE má mnoho poboček na území celé České republiky, které se věnují různým cílovým skupinám. Rozhodla jsem se popsat pouze pražskou pobočku NADĚJE, protože ta je pro mou práci zásadní. Služby poskytované spolkem jsou registrovány v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

V Praze se nacházejí dvě denní centra organizace NADĚJE – Denní centrum Bolzanova, které je určeno pro mladé dospělé ve věku od 18 do 26 let, a Denní centrum U Bulhara, které je určené pro starší klienty. V rámci Denního centra U Bulhara je zřízena ordinace praktického lékaře, ordinuje zde ale také gynekolog a funguje psychologická poradna.

Organizace také provozuje dvě pražské noclehárny pro muže, jednu v ulici Na Slupi na Praze 2 a druhou v Husitské ulici na Žižkově. Vedle noclehárny je

85 *NADĚJE: Poslání NADĚJE* [online]. [cit. 2016-03-24]. Dostupné z: http://www.nadeje.cz/img-content/files/docs/poslani_nadeje.pdf

86 *NADĚJE: Program činnosti NADĚJE* [online]. [cit. 2016-03-24]. Dostupné z: http://www.nadeje.cz/program_cinnosti

na druhé jmenované adrese také azylový dům pro muže, přičemž je v něm i 10 bezbariérových lůžek. Další provozovaný azylový dům pro muže je v pražském Radotíně, azylový dům pro ženy najdeme v Rybalkově ulici ve Vršovicích a azylový dům pro muže a ženy v důchodovém věku nebo se zdravotním znevýhodněním funguje v Záběhlicích.

Poslední jmenovanou službou je terénní program NADĚJE.⁸⁷ Terénním programem NADĚJE se budu podrobněji zabývat v další kapitole.

3. 4 Terénní program NADĚJE v Praze

Terénní program NADĚJE splňuje požadavky registrované služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Terénní program v Praze je poskytován ve dvou formách: jako mobilní sociální služba (mobilní ve smyslu využívání speciálně upraveného dodávkového auta) a pěší terénní služba. Obě tyto formy se vzájemně doplňují a jsou poskytovány přímo v přirozeném prostředí lidí bez přístřeší. Posláním terénního programu je poskytování podpory lidem bez přístřeší, kteří jsou svým životním stylem a jeho podmínkami ohroženi.

Cíle programu jsou přímo vázány na klienta, má s ním být navázán kontakt a udržena spolupráce a s tím spojené snížení rizik, vyplývajících z jeho životního stylu, jeho informovanost o možnostech řešení situace a propojení s návaznými službami vedoucí k opuštění současného životního stylu.⁸⁸

3. 4. 1 Personální obsazení terénního programu NADĚJE

Podle vedoucího terénního programu Aleše Strnada se počet pracovníků programu mění v závislosti na dotacích a projektech, v poslední době se

87 *NADĚJE: Pobočka Praha - Naše služby* [online]. [cit. 2016-03-24]. Dostupné z: <http://www.nadeje.cz/praha/phnasesluzby>

88 *NADĚJE: Pobočka Praha - Terénní program* [online]. [cit. 2016-03-24]. Dostupné z: <http://www.nadeje.cz/praha/phterenniprogram>

pohybuje mezi čtrnácti a patnácti úvazky. V letošním roce by mělo být úvazků patnáct, rozdělených mezi jeden úvazek vedoucího, sedm sociálních pracovníků (tedy terénních sociálních pracovníků) a sedm pracovníků v sociálních službách (tedy terénních pracovníků). Toto rozdělení umožňuje rozdělení pracovníků do dvojic zajišťujících terénní práci, přičemž každá dvojice se skládá z jednoho terénního sociálního pracovníka a jednoho terénního pracovníka.

3. 4. 2 Cílová skupina terénního programu NADĚJE

Terénní program NADĚJE se zaměřuje na osoby bez přístřeší, především však na ty, které se pohybují ve veřejném prostoru a nevyužívají žádných ambulantních či pobytových služeb, toto však není podmínkou kontaktu. Do cílové skupiny se řadí především lidé bez domova žijící v neuspokojivých podmínkách, tedy podmínkách, které ohrožují jejich život a zdraví (přežívají ve veřejném prostoru, opuštěných budovách, zahradních chatkách atd.) a které nejsou schopni samostatně řešit.⁸⁹

89 *NADĚJE: Pobočka Praha - Terénní program* [online]. [cit. 2016-04-11]. Dostupné z: <http://www.nadeje.cz/img-content/4/files/dokumenty/TereniProgramPopisJVS.pdf>

4. Specifika terénního programu NADĚJE

4. 1 Působnost terénního programu NADĚJE

V rámci terénního programu NADĚJE je provozována nejen pěší terénní formou, ale i pomocí mobilní sociální služby. Tyto dvě formy sice fungují odděleně, ale jejich působnost se prolíná, stejně jako pracovníci, kteří provozují obě formy práce.

Podle vedoucího terénního programu NADĚJE Aleše Strnada je terénní program financován z více zdrojů, mezi které patří Ministerstvo práce a sociálních věcí, Magistrát hlavního města Prahy (tedy financování krajem) a také jednotlivé úřady městských částí, výkon pěší terénní práce tedy probíhá v různé intenzitě ve všech částech města (Praha 1 až Praha 22). Vzhledem k tomu, že okrajové části Prahy jsou lidmi bez přístřeší využívány spíše k přespávání a tito lidé se během dne pohybují blíže centru Prahy, okrajové části jsou pracovníky navštěvovány méně a jejich návštěvy jsou spíše mapující.

Některé městské části také žádají o zvýšení četnosti návštěv na jejich území, a to buď pěší terénní práce a nebo mobilní sociální služby – výkon práce za tímto účelem si pak spolufinancují.

4. 1. 1 Pěší terénní práce

V rámci pěší terénní práce se navštěvují všechny části Prahy. Několikrát týdně pracovníci prochází především centrální městské části. V těchto frekventovanějších částech je snaha o domluvu mezi pracovníky, aby nenavštěvovali několikrát týdně stejné klienty, ale spíše aby obešli různé lokality. Například pokud na začátku týdne pracovníci navštíví v rámci Prahy 3 okolí Krejčárku, Ohrady a Nákladového nádraží Žižkov, v druhé půlce týdne se navštěvuje spíše okolí Balkánu a Spojovací. Trasy si jednotliví pracovníci určují sami, daná je pouze lokalita, kterou mají navštívit, přičemž nemusí být

za den pouze jedna - pracovníci můžou například dostat za úkol navštívit dopoledne Prahu 9 a poté se přesunout na Prahu 14, apod.

Některé okrajové části Prahy se neprochází příliš často, protože v nich klienti přes den nepobývají. Jsou ale také městské části, ve kterých působí jiná organizace s terénním programem, např. Praha 14, kde působí občanské sdružení Neposedá, které však provozuje komunitní terénní práci zaměřující se na více cílových skupin, včetně lidí bez domova. I přesto však terénní pracovníci NADĚJE tuto městskou část navštěvují a případně s jinou organizací spolupracují, např. v listopadu 2015 v Hloubětíně se terénní pracovnice z o. s. Neposedá domlouvaly na brigádě pro přítomného klienta v rámci programu NADĚJE z důvodu získání financí na úhradu cestovních nákladů za účelem úředního jednání v místě trvalého bydliště klienta.

4. 1. 2 Mobilní sociální služba

Mobilní sociální služba provozovaná organizací NADĚJE vznikla v roce 2008 jako první služba tohoto typu v České republice. Charakteristické pro ni jsou jak znaky terénní sociální práce, tak i poskytování podobných služeb, jaké jsou nabízeny kamennými zařízeními. Poskytuje se přímo v terénu, ale díky prostoru vozidla navozuje chráněnou atmosféru, podobnou nízkoprahovým denním centrům. V rámci mobilní služby je provozováno sociální poradenství, zajišťovány běžné zdravotnické úkony včetně konzultací a upozorňování na rizika a rozdávána materiální pomoc. Služba funguje na principech nízkoprahovosti a dostupnosti, je anonymní a po klientech není vyžadováno, aby nebyli pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek.⁹⁰

Mobilní sociální služba je jednou z forem terénního programu, spolufinancovanou těmi městskými částmi, které chtějí mít její stanoviště na

90 MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1. str. 122 - 123

svém území. Dodávka organizace jezdí pravidelně každý týden na daná stanoviště, která se mohou doplňovat či obměňovat podle dohody s městskými částmi, kde terénní pracovníci rozdávají potravinovou a jinou materiální pomoc, provádějí základní zdravotnická ošetření, klienti mají možnost využít bezplatného sociálního poradenství se sociálním pracovníkem, který má přístup k internetu, ale také si objednat potřebné (např. boty nebo spací pytle).

Jednotlivá stanoviště se určují dohodou s městskou částí, např. *v listopadu 2015 bylo na žádost Úřadu městské části Praha 14 přesunuto stanoviště na Praze 14 v Hloubětíně, které bylo původně v blízkosti základní školy, což mohlo být jedním z důvodů žádosti o přesun, ale nové stanoviště u hloubětínského hřbitova je pro klienty bez přístřeší dobře dostupné i proto, že je v okolí řada míst k přespávání.*

Některá stanoviště jsou klienty více navštěvovaná než jiná. Nejnavštěvovanější jsou tři stanoviště na Praze 1, dále pak stanoviště na Praze 5 a Praze 10. Společným jmenovatelem těchto stanovišť je jejich provoz v odpoledních hodinách, ale také jejich dostupnost a dlouhodobost, z čehož vyplývá povědomí mezi klienty.

Klienti mohou dostat potravinovou pomoc pouze na jednom stanovišti denně, přičemž pokud je rozdávána další materiální pomoc (např. rukavice), je omezena na jeden kus na přítomného člověka, totéž platí i pro hygienické pomůcky, které jsou rozdávány na stanovištích první týden v měsíci.

4. 2 Propojenost služeb

Pro terénní program NADĚJE v Praze je specifické jeho propojení s dalšími službami, které NADĚJE poskytuje. Terénní pracovníci jsou schopni přímo z terénu kontaktovat pracovníky jiné služby a odkázat klienta na služby, které jsou v jeho situaci nejvhodnější.

V případě, že klient potřebuje využít sociálního poradenství, ale pěší terénní pracovník nemá dostatečné informace, může klienta odkázat na mobilní sociální službu, kde je možnost vyhledávání potřebných informací na internetu a případné sestavení individuálního plánu. Je také možnost si klienta pozvat na dobu, kdy daný pracovník bude na směně u mobilní služby, klient tedy má možnost řešit situaci se „svým“ sociálním pracovníkem. Klientům se rozdávají letáky s informacemi o stanovištích mobilní služby, včetně letáků na další poskytované služby.

Totéž platí také pro pomoc při základním zdravotním ošetření, kterou mohou provádět pouze pracovníci s příslušným kurzem první pomoci. Pokud pracovník tento kurz nemá, odkáže klienta na mobilní službu, kde vždy alespoň jeden pracovník ošetřovat může, či na praktického lékaře ordinujícího v nízkoprahovém denním centru U Bulhara. Od června 2015 je zde také gynekologická ambulance s možností vyšetření ultrazvukem, o které terénní pracovníci informují ženy bez přístřeší. Vzhledem k tomu, že mnoho lidí bez domova trpí nějakým duševním onemocněním, s terénními pracovníky chodí do terénu přibližně jednou týdně také psychiatr, přičemž někdy má přímo domluvenou schůzku s určitým klientem.

Na služby nízkoprahových denních center jsou klienti upozorňováni nejen pro možnost lékařského vyšetření, ale také pro možnost hygieny a materiální pomoci (oblečení), kterou pracovníci v terénu nemohou poskytovat. To, že má klient snahu do denního centra dojít a nečekat na drobnou pomoc poskytovanou terénními sociálními pracovníky, může značit jeho motivovanost a vůli změnit svoji stávající situaci.

Především v zimních měsících jsou klienti informováni o možnostech nocleháren, přičemž z důvodů zvýšeného zájmu NADĚJE provozovala zimní noclehárnu na Vackově, která fungovala od listopadu 2015 do března 2016, a

Centrum sociálních služeb Praha provozovalo zimní noclehárnu v Michli fungující od prosince 2015 do března 2016. Tyto dvě noclehárny měly kapacitu přibližně 200 lůžek, byly bezplatné a terénní pracovníci klienty odkazovali především na ně.

Pokud klient zvažuje pobyt v azylovém domě, pracovník terénního programu může přímo telefonicky zjistit, zda je aktuálně v některém z azylových domů organizace volné místo, případně se s klientem domluvit na návštěvě azylového domu, jeho zařazení do pořadníku zájemců o službu apod.

4. 3 Práce s klienty

Individuální terénní sociální práce s klienty je náročná, protože konkrétní terénní pracovník nemá na starost pouze určitý počet “svých” klientů. Pokud se už povede s některým klientem začít pracovat a plánovat další postup, může se stát, že klient změní místo přespávání (je z původního místa vyhozen policií, pohádá se s ostatními obyvateli) a pracovníci ho delší dobu nepotkají, což může sociální práci s klientem vrátit opět na začátek. Nicméně terénní sociální pracovníci s klienty plánují jednotlivé kroky, resp. plán sociální práce (např. zajištění rodného listu, občanského průkazu, dávek hmotné nouze, ubytování, sociální a zdravotnické služby atd.).

Terénní pracovníci organizace NADĚJE chodí do terénu vždy alespoň ve dvojicích. Je to nejen z bezpečnostních důvodů, ale především proto, že každý z pracovníků může situaci vnímat jiným pohledem, pod tíhou vlastních zkušeností. Je důležité, aby si pracovník uvědomoval, že klient může mít na situaci úplně jiný náhled než on, nebo jeho kolega.

Někteří terénní pracovníci, pokud se jim povedlo klienta umístit po delší spolupráci do azylového domu či jiného ubytovacího zařízení, si k danému klientovi mohou vytvořit vztah a tohoto klienta v zařízení navštěvují a dále

podporují v řešení situace. Tyto návštěvy mohou klienta motivovat k dalším činnostem na cestě k integraci do společnosti. Často se stává, že i pokud je řešení klientovy situace neúspěšné, klient na pracovníka, který s ním situaci řešil, vzpomíná, vyptává se na něj, nechává ho pozdravovat apod.

Pracovníci si musí během práce uvědomovat, že klient nemusí mít vždy dobrou náladu, a proto i pokud je jeden týden nepříjemný nebo s nimi jen nechce komunikovat, kontaktují ho při dalším setkání znovu. V některých městských částech, do kterých chodí terénní pracovníci často, si však klienti zvykají zejména na materiální pomoc, kterou jim pracovníci nosí, ale nemají žádnou snahu svou situaci zlepšit vlastním přičiněním. Někdy se v takových případech pracovníci rozhodnou materiální pomoc nevydat, *např. muž a žena stanující na území Prahy 3, kteří se při každé návštěvě vyptávají, co jim pracovníci nesou a jsou otrávení, pokud nic, ačkoliv je vidět, že ve stanech i okolo mají oblečení a na ohni vaří plný hrnec masa.*

Někdy je terénní pracovník přímo poslán za určitým klientem. Může to být v případě, že organizaci upozorní obyvatelé městské části na to, že se v místě jejich bydliště delší dobu pohybuje člověk bez přístřeší a oni by mu rádi pomohli nebo ho naopak přesunuli pryč. Jiným případem jsou klienti, kteří už s pracovníky nějakou situaci řešili, pracovníci jim mohou přinést např. kopii rodného listu s informacemi, jak dále postupovat při zařizování občanského průkazu, případně se s nimi dohodnout na realizaci doprovodu v této záležitosti.

4. 4 Motivace klienta

Pracovníci se klienta snaží motivovat k tomu, aby svou situaci řešil pokud možno samostatně nebo alespoň v míře odpovídající jeho schopnostem. K motivaci slouží materiální pomoc, ale i další nabídky ze strany NADĚJE,

pokud klient vykazuje snahu a spolupracuje. V březnu 2016 terénní pracovnice nesla klientovi na Praze 7 kopii rodného listu, přičemž se ho snažila motivovat k zařízení občanského průkazu. Klient je ale občanem Slovenské republiky, kde má trvalé bydliště, musel by tedy kvůli vyřízení cestovat tam, což by bylo poměrně drahé. Pracovnice mu doporučila brigádu za účelem vydělání peněz na doklady u Armády spásy (organizace NADĚJE tyto brigády zřizuje pouze pro občany České republiky), přičemž pokud by klient ukázal snahu, byla by možnost mu jízdné spolufinancovat. Posléze mi sdělila, že by bylo možné mu uhradit celou částku na jízdné či správní poplatky, ale nic by klienta nemotivovalo k samostatnému zapojení.

4. 5 Metody terénního programu NADĚJE

4. 5. 1 Mapování a depistáž lokality

První zmiňovanou metodou je depistáž, tedy aktivní vyhledávání lidí bez přístřeší v daných lokalitách, s čímž souvisí i monitorování těchto lokalit. Cílem dlouhodobého sledování určených míst je zjistit, kde se lidé bez domova pohybují, kde přespávají, porozumět tomuto prostředí a chápat jeho výhody či nevýhody pro dané klienty. Výstupy z depistáže se dají použít jako podklady při řešení problematiky bezdomovectví.⁹¹ Marek, Strnad a Hotovcová k mapování a depistáži dodávají, že je nutné se zaměřit na místa jak veřejná, tak i neveřejná, která mohou sloužit pro přespávání, setkávání, dočasný odpočinek, získávání určitých zdrojů či dočasné úkony. Informace se získávají nejen návštěvou místa, ale také od klientů, policie či místních obyvatel.⁹²

Terénní pracovníci mají za úkol projít určitou část města a vyhledávat zde

91 NADĚJE: *Pobočka Praha: Terénní program* [online]. [cit. 2016-03-29]. Dostupné z: <http://www.nadeje.cz/praha/phterenniprogram>

92 MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1. str. 117 - 118

potenciální klienty služby. Většinou mají předem promyšlenou trasu, přičemž se v ní snaží obsáhnout místa, kde se lidé bez domova mohou nacházet nebo přespávat, jako jsou okolí obchodních domů, místa pod mosty, veřejné lavičky, ale také křoviny či okolí hřbitovů. Pracovníci o většině míst vědí, zaznamenávají si, když některé vypadá opuštěné nebo je vyklizené, ale také pokud najdou nové stanoviště v místech, o kterých se dosud nevědělo. Také je někdy nutné prozkoumat místa těžko dostupná, jako jsou nepřístupné kopce či opuštěné domy, např. *v červnu 2015 terénní pracovníci mapovali část Vítkova na Praze 3 ze strany blíže Karlínu. Tento příklad ukazuje, jak náročná a někdy nebezpečná může být práce terénního pracovníka – ačkoliv nebylo objeveno žádné stanoviště, procházelo místy, kde byly pohozeny použité injekční stříkačky, nebo terénem, který byl velmi těžko průchozí.*

Při vyhledávání osob se pracovníci nespolehnou jen na své informace a informace ze systému, ale také se doptávají klientů, které potkají, zda v okolí ještě někdo bydlí, případně kolik lidí v této lokalitě (např. lese) přespává, zda mají psy atd. Nezřídka se stává, že oslovený klient pracovníkům doporučí na nějaké místo či za nějakým člověkem nechodit, pak záleží na pracovnících a jejich úsudku, zda místo nebo osobu navštíví.

V některých situacích je snadné poznat osobu, která je bez přístřeší, jsou ale situace, kdy si pracovníci nejsou jistí, zda daná osoba patří do jejich cílové skupiny. To může být dalším z důvodů, proč chodí pracovníci ve dvou – aby si mohli sdělit dojmy a domluvit se na dalším postupu.

4. 5. 2 Kontaktování osob

V teoretické části jsem psala, že existuje několik způsobů navazování kontaktu. Při pěší terénní práci probíhá kontaktování většinou aktivně, pracovníci tedy přímo osloví potenciálního klienta. Představují se vždy pod hlavičkou organizace NADĚJE a ptají se, zda je možné kontaktovanému s

něčím pomoci.

Jen zřídka se používá tzv. pasivní způsob, většinou pouze tehdy, kdy pracovníci jednají s klienty a všimnou si toho i další osoby bez domova. Ti posléze pracovníky osloví se svými problémy či situací, kterou potřebují řešit. Třetí způsob, tedy navazování kontaktu přes prostředníka, může probíhat různě, např. *Na Praze 4 jsme se v obytné čtvrti setkali s klientem, který nás následně zavedl na místo svého přespávání a představil svým dvěma společníkům.*

Většina klientů, které terénní pracovníci NADĚJE kontaktují, už služby poskytované NADĚJÍ znají a případně i využívají. Pouze zřídka se pracovníci setkávají s lidmi bez přístřeší, kteří o spolku neslyšeli, mohou to být cizinci, lidé, kteří se do Prahy dostali teprve nedávno, případně se ocitli před krátkou dobou poprvé na ulici. *V jednom případě byl v okolí stanice metra Vltavská kontaktován muž, který byl bez přístřeší jen několik dní. Bylo vidět, že je z nastálé situace vyděšený, obává se chodit po městě za bílého dne, aby si lidé nevšimli, že není převlečený, ale také, že neví, na koho se má obrátit. Možným řešením bylo ho odvést do denního centra, kde by se mohl najíst, umýt a převléknout, to však odmítl kvůli pohybu po městě, byl ale ochotný ten den večer dojít k mobilní sociální službě na Těšnov. Byl tedy odkázán na kolegy. Z předchozího je ale vidět, že důvěra klienta k pracovníkovi nepřichází ihned a musí se na ní pracovat dlouhodobě, což je v Praze, kde se pracovník neseťkává se stálými klienty, problémem.*

4. 5. 3 Sociální poradenství a osvětová činnost

Další metodou terénního programu je sociální poradenství. Slouží k orientaci klienta ve vlastní situaci a v síti nabízených služeb, včetně možných řešení jeho situace, určování klientových osobních cílů a pomoci s konkrétními kroky k jejich dosažení, prosazení klientových nároků a zájmů, kontaktování či

udržení kontaktu s příbuznými, zprostředkování služeb, které terénní program neposkytuje a zprostředkování informací, služeb či zdrojů, které klientovi pomohou k reintegraci.⁹³ Marek, Strnad a Hotovcová dodávají, že problémem pracovníka v terénu je často omezený přístup k internetu, případně neschopnost informace klientovi vytisknout. Řešením je odkázání klienta na kamennou pobočku instituce, případně na mobilní službu NADĚJE, která je součástí terénního programu.⁹⁴

Se základním sociálním poradenstvím se terénní pracovníci při práci setkávají téměř neustále. Hlavním problémem lidí bez domova bývá ztracený či ukradený občanský průkaz, získání dávek hmotné nouze a jejich převedení z místa trvalého bydliště do Prahy, kde přebývají, informace o dostupném bydlení (např. seznamy komerčních ubytoven, kde může mít ubytovaný psa, azylové domy atd.) či o tom, které noclehárny jsou přes zimu otevřené. Pokud to pracovník není schopen dohledat v terénu, odkazuje klienta především na mobilní sociální službu či na nízkoprahové denní centrum (nejčastěji U Bulhara, protože je klientům v centru Prahy snadno dostupné).

V rámci osvětové činnosti pracovníci upozorňují na rizika, např. na nebezpečí požárů, při zatápění v kamnech. Pracovníci však většinou neupozorňují klienty na nebezpečí návykových látek a především alkoholu, protože by to mohlo vyznít jako moralizování, což by případně vedlo ke ztrátě důvěry klienta nebo jeho rozčilení. Klienti, kteří by však měli zájem o pobyt v azylovém domě, jsou na zákaz konzumace alkoholu během pobytu upozorňováni.

93 *NADĚJE: Pobočka Praha: Terénní program* [online]. [cit. 2016-03-29]. Dostupné z: <http://www.nadeje.cz/praha/phtereniprogam>

94 MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1. str. 119

4. 5. 4 Zdravotní služba

Internetové stránky terénního programu zmiňují pomoc při základním zdravotnickém ošetření, které zahrnuje poskytnutí zdravotnického materiálu, ošetření drobných ran, případně odvšivení a odsvrabení, přičemž součástí služby je poskytování informací o zdravotních rizicích při pobytu na ulici a snižování těchto rizik nejen pro klienta, ale také pro společnost.⁹⁵ I tuto službu Marek, Strnad a Hotovcová popisují, je podle nich především reakcí na neochotu zdravotnických zařízení člověka bez přístřeší ošetřit či přijmout ho do zařízení, často z důvodu absence zdravotního pojištění klienta. Součástí služby by měla být i motivace klienta k návštěvě zdravotnického zařízení, pokud to pracovník uzná za vhodné.⁹⁶

Terénní pracovníci NADĚJE, kteří absolvovali kurz první pomoci, mohou na ulici ošetřovat drobná poranění, dezinfikovat, odvšivovat a odhmyzovat klienty. Největším problémem jsou bércové vředy, které terénní pracovník ošetří, ale pokud si je klient pravidelně po několika dnech nenechává převázat, nevyléčí se. Lidé bez domova však často nedochází k lékaři i k dodávkovému autu mobilní služby a terénní pracovníci je v pravidelných intervalech nepotkávají, proto je u některých případů nakonec nutná amputace nohy. Někteří pracovníci se právě argumentem ztráty končetin snaží klienty motivovat, ale ani to nevede vždy k zodpovědnému jednání poraněného.

Dalším problémem, se kterým se pracovníci u klientů setkávají, jsou vši a další parazitální onemocnění. Pracovník v terénu se může pokusit klienta sprejem vši zbavit, avšak je nezbytné, aby si klient vyměnil také oblečení, spací pytle apod., proto je klientům doporučena návštěva denního centra, spojená s osobní hygienou, případně ostříháním či oholením, a návštěvou

95 NADĚJE: *Pobočka Praha: Terénní program* [online]. [cit. 2016-03-29]. Dostupné z: <http://www.nadeje.cz/praha/phterenniprogram>

96 MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1. str. 120

šatníku, kde klient dostane nové oblečení.

4. 5. 5 Sociální asistence

Terénní program také zahrnuje doprovodné služby, případně převoz klienta, pokud jde o akutní zdravotní či sociální případ. Doprovody jsou žádané především na úřady, do zdravotnických zařízení, ale i do nízkoprahových center. Související činností jsou návštěvy ve zdravotnických zařízeních, které mají především sloužit k tomu, aby se po propuštění ze zařízení klient nenavrátil k předchozímu způsobu života.⁹⁷ Marek, Strnad a Hotovcová tyto dvě služby nazývají souhrnně sociální asistencí. Někdy je podle nich doprovod nutný pro vyřizování úředních záležitostí, protože klient určité listiny nesmí dostat do rukou, jindy má klient omezené komunikační schopnosti. Terénní pracovník také už jen svou přítomností koriguje rozhovor a obě strany, tedy klient i úředník, mívají tendenci se chovat uctivěji.⁹⁸

Lidé bez domova často neumí řešit záležitosti s úřady, zdravotními či jinými institucemi, případně s nimi mají už předchozí špatné zkušenosti. I proto v rámci terénního programu NADĚJE terénní pracovníci klienty do takovýchto institucí doprovázejí.

Klienti bývají doprovázeni především na městský úřad za účelem zařízení nového občanského průkazu, do zdravotní pojišťovny kvůli kartičce pojištěnce, na ambasády (především na slovenskou), na úřady práce a do zdravotnických zařízení. Terénní pracovníci v některých případech (především pokud je klient imobilní) pro tyto účely používají dodávkové auto a klienty na místo určení převáží. To neplatí pouze pro klienty přežívající na ulici, ale tuto službu využívají např. také obyvatelé azylových domů.

97 *NADĚJE: Pobočka Praha: Terénní program* [online]. [cit. 2016-03-29]. Dostupné z: <http://www.nadeje.cz/praha/phtereniprogram>

98 MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1. str. 121

Některé klienty, které převzalo jiné zařízení, terénní pracovníci nadále navštěvují a monitorují tím jejich stav, např. *klient byl nalezen na ulici v zimě 2014 ve špatném stavu, následně mu byly amputovány dolní končetiny. Terénnímu pracovníkovi se povedlo ho umístit do léčebny dlouhodobě nemocných, kam ho od té doby chodí pravidelně navštěvovat a řešit s ním případné problémy.*

4. 5. 6 Analýza a zpracování dat

Pracovníci do mapy pomocí GPS souřadnic zaznamenávají místa, kde klienti přespávají a kde se zdržují, ale také evidují práci s jednotlivými klienty, individuální plány, kazuistiky. Tato data slouží jak pro potřeby organizace, tak rovněž jako podklady výstupů pro jednotlivé městské části.

Terénní pracovníci také občas v rámci zakázky některé městské části mají zjišťovat pomocí rozhovorů či dotazníků, kde mají lidé bez domova na jejím území trvalé bydliště, proč a na jakých místech se nejvíce zdržují, kde přespávají apod. Na pracovnících pak leží rozhodnutí, které informace konkrétně zveřejnit, aby nebyla poškozena jedna ani druhá strana – může se totiž stát, že městská část se na základě stížností obyvatel a informací ze zpráv NADĚJE rozhodne některé stanoviště lidí bez domova vyklidit. V tom případě je důležité, aby klientům bylo náležitě vysvětleno, co se děje a jak by se měli zachovat.

4. 6 Postoje pracovníků

4. 6. 1 Postoje pracovníkům vůči práci

Podle pozorování vedoucího terénního programu NADĚJE se lidé v této profesi dělí do dvou skupin. První z nich jsou lidé popisovaní jako „tabula rasa“ - nepopsaná deska. Motivací těchto lidí je především pomáhat lidem, v tom vidí životní smysl. Druhou skupinou jsou lidé, kteří za sebou mají nějaké

problémy, špatné životní zkušenosti, se kterými jim někdo pomohl. Pro tuto skupinu lidí bývá hlavní motivací jakési navrácení dluhu společnosti tím, že budou pomáhat potřebným.

4. 6. 2 Postoje pracovníků vůči klientům

Během terénní práce se pracovníci vůči klientům chovají vždy s ohledem na jejich důstojnost. Nejen během samotného kontaktu, ale ani mezi sebou navzájem se o klientech nemluví bez respektu, i pokud je klient ve špatném stavu (je špinavý, zapáchá atd.), pracovníci se k němu chovají s úctou, k ničemu ho nenutí, pouze mu doporučují možná řešení momentální situace.

Pokud se pracovníci s klienty znají dlouho, mluví s nimi důvěrněji, tento vztah nikdy nepřekračuje hranice pracovního vztahu směrem k vztahu přátelskému. Pokud pracovníkům klientovo chování připadá příliš důvěrné či nevhodné, měl by určit hranice vztahu mezi sebou a klientem. Může se ale stát, že klient tyto hranice odmítá respektovat, v tu chvíli, pokud je to možné, by měl s klientem jednat jiný pracovník.

5. Diskuze k problematice

5.1 Význam a účel terénní sociální práce s lidmi bez přístřeší

Terénní sociální práce s lidmi bez domova od svých počátků v 90. letech 20. století zaznamenala poměrně velký posun. Svůj původní účel, kterým bylo především informovat klienty o službách poskytovaných kamennými zařízeními, již překonala, především proto, že většina klientů o službách pro ně určených povědomí má. Terénní sociální práce se tedy přestala orientovat pouze na jejich informovanost, ale začala řešit situaci klientů přímo v jejich přirozeném prostředí.

Důležitou součástí terénní práce je tzv. „harm reduction“, tedy ochrana klientů před riziky způsobovanými jejich stylem života, ale hlavním cílem, ke kterému by se práce s lidmi bez domova měla upínat, je nalezení odpovídajícího bydlení pro jednotlivé klienty a jejich reintegrace do společnosti. K tomuto cíli však vede dlouhá cesta, která často začíná právě terénní sociální prací s klientem.

5.2 Chybějící typ služeb a dostupného bydlení

Pokud se s člověkem bez přístřeší povede navázat spolupráci, čeká na něj při snaze o jeho reintegraci do společnosti mnoho nástrah. Hlavním problémem je nedostatek služeb a především dostupného bydlení. Podle Koncepce návrhů řešení problematiky bezdomovectví v Praze v letech 2013 – 2020 na území hlavního města žije asi 4000 bezdomovců, skutečný počet ale nejspíš bude mnohem vyšší. Kapacita lůžek však ani zdaleka nedosahuje odhadovaného počtu lidí, noclehárny, které jsou pouze jednorázovou pomocí, měly v roce 2012 v Praze celkovou kapacitu okolo 370 lůžek, v zimním období se pak jejich kapacita zvyšuje o přibližně 200 lůžek. Kapacita azylových domů se v

Praze pohybuje okolo 800 míst, domů na půl cesty pak okolo 40 míst.⁹⁹ Tyto služby by však měly být pouze dočasné, návazné služby ale v Praze téměř neexistují.

I tyto služby jsou pro některé osoby bez domova úplně nedostupné, především pro dvě hlavní skupiny: osoby se závislostmi a osoby s postižením. Obě tyto skupiny, ať už se dostaly do své situace vlivem závislosti či postižením, mají mnohem menší šanci se navrátit zpět do společnosti, protože služby pro ně prakticky neexistují.

Podle Aleše Strnada pro osoby se závislostmi existují pouze služby, které by měly zabraňovat rizikům jejich životního stylu (např. výměna injekčních stříkaček), avšak není možnost je přijmout do pobytového zařízení, tedy fakticky dostat z ulice. Jedinou možností je léčba závislosti, avšak pokud osoba není ochotna či schopna se závislostí skončit, zůstává na ulici bez možnosti zlepšení situace, tedy dostupnosti bydlení.

Lidé s postižením, ať už mentálním či tělesným, chronickými chorobami, a nebo lidé v důchodovém věku, kteří nejsou schopni se o sebe postarat, mohou být přijímáni do azylových domů, což je ale pouze krátkodobé řešení – pobyt v azylovém domě by zpravidla neměl překračovat dobu jednoho roku. Azylové domy jsou však podle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách zařízeními služeb sociální prevence, tito lidé by však měli být v zařízeních služeb sociální péče. Ty jsou však často pro tyto osoby nedostupné, a to zejména z důvodu nízkého příjmu (lidé bez domova v seniorském věku často disponují příjmem starobního důchodu ve výši 3.200 Kč) či mají další problémy (závislost na alkoholu, problém s kolektivním soužitím, sníženou schopnost dodržovat pravidla zařízení, duševní či psychiatrické diagnózy a z toho pramenící odlišnosti při chování, resp. jednání a spolubydlení, apod.). Na druhou stranu

99 PRUDKÝ, Libor, Ilja HRADECKÝ, Ludmila TOMEŠOVÁ, Ladislav VARGA a Tomáš KLINECKÝ. *Koncepce návrhů řešení problematiky bezdomovectví v Praze v letech 2013 - 2020: předkládá náměstek primátora Mgr. Ivan Kabický*. Praha, 2012. str. 8

zařízení služeb sociální prevence v rámci azylových domů nedisponují odborným zdravotnickým personálem, zařízení nejsou bezbariérová, nedisponují pečovatelskou službou, nepřijímají klienty s psychiatrickou diagnózou, apod. Tzn. služby sociální prevence předpokládají, že klienti těchto služeb budou samostatní, resp. nebudou vyžadovat pomoc při hygienických či dalších každodenních úkonech, nebudou imobilní, atd. Avšak takto bylo možné služby poskytovat v minulosti, nyní však u lidí bez domova, kteří jsou bez přístřeší 10, 15 i více než 20 let, je hlavním problémem zhoršený zdravotní stav (nejčastěji amputované končetiny, omezená pohyblivost, duševní problémy) – řada těchto klientů potřebuje asistenci, pomoc či péči, avšak služby pro takové účely nejsou zřízeny. V tomto ohledu je nutné vytvořit buď dostupné služby sociální péče i pro osoby z cílové skupiny lidí bez domova nebo rozšířit okruh služeb sociální prevence o nové druhy pobytových sociálních služeb. Bez možnosti umístit tyto osoby do ubytovacích zařízení či systému dostupného bydlení, je zřejmé, že tito lidé budou dále a stále „na ulici“. Terénní pracovníci následně mohou bez dostupnosti služeb pouze poskytovat harm reduction, což není posun kupředu při řešení situace klienta, ale pouze udržování nevyhovujícího stavu.

5. 3 Návrh doplnění služeb

V této současné patové situaci je více než výstižná vize terénních sociálních pracovníků pracujících s lidmi bez domova v Praze:

- 1) doplnit systém sociálních služeb pro lidi bez domova o pobytovou službu pro lidi chronicky nemocné
- 2) doplnit systém sociálních služeb pro lidi bez domova o pobytovou službu pro lidi postižené (tělesně, mentálně)
- 3) doplnit systém sociálních služeb pro lidi bez domova o pobytovou službu

pro lidi duševně nemocné

4) doplnit systém sociálních služeb pro lidi bez domova o pobytovou službu pro lidi závislé na alkoholu či jiných návykových látkách

5) zřídit multidisciplinární terénní týmy ve složení terénní sociální pracovník, zdravotní sestra, psycholog (psychiatr)

Tyto služby by měly být lidem bez domova finančně dostupné, a jak z uvedeného vyplývá, musí nastat mezioborová spolupráce jak v oblasti sociální (prevence i péče), tak i v oblasti zdravotní. Dále je nutné zahájit proces dostupného bydlení, a tím nabídnout možnosti lidem bez domova v návratu do společnosti v rámci bydlení v bytech, a ne pouze v systému sociálních služeb či komerčních ubytoven, což je bohužel současný stav řešení situace.

5. 4 Model „housing first“ v České republice

Jedním ze stěžejních principů Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví do roku 2020 je model „housing first“, jeho praktické uplatnění můžeme v současné době sledovat, protože v letošním roce 2016 zahájilo město Brno pilotní fázi projektu dostupného bydlení lidem bez domova na území města Brna, což je v podstatě první zkouška modelu systému „housing first“ v České republice. Model „housing first“ vznikl v New Yorku a je přístupem, při kterém se lidem bez přístřeší v první řadě zařídí bydlení a posléze i další podpůrné služby podle potřeby a volby klienta.¹⁰⁰ Stojí na osmi základních principech: 1. bydlení je základní lidské právo, 2. respekt, vřelost a soucit ke každému klientovi ze strany poskytovatele sociálních služeb, 3. délka podpory každému klientovi podle jeho potřeb, 4. rozptýlenost bydlení, 5. jeho oddělenost od sociálních služeb, 6. klientova možnost volby (jak si byt vybaví atd.), 7. orientace na uzdravení (klient nemusí být zdravý při nástupu – i pro

100 *National Alliance to End Homelessness: Housing First* [online]. [cit. 2016-05-02]. Dostupné z: http://www.endhomelessness.org/pages/housing_first

lidi se závislostmi atd.), 8. harm reduction. Tento model byl mezi léty 2011 až 2013 testovaný v Kodani (úspěšnost téměř 90%), Amsterdamu (úspěšnost 97%), Glasgow (úspěšnost 93%), Lisabonu (úspěšnost téměř 80%) a v Budapešti, kde však byla sociální i finanční podpora omezená, a také proto uspěla méně než polovina klientů.¹⁰¹

5. 5 Zákon o sociálním bydlení

Dalším nástrojem, ke kterému se terénní pracovníci upínají, je příprava zákona o sociálním bydlení, přičemž jeho návrh obsahuje tři stupně sociálního bydlení – krizové bydlení, sociální byty a dostupné byty. Přímo pro osoby bez přístřeší by byl určen první stupeň – krizové bydlení, ale jako prevence bezdomovectví (tedy pro cílové skupiny nejvíce ohrožené bezdomovectvím – seniory, osoby s postižením, matky samoživitelky, mladé po odchodu z ústavní péče atd.) by fungovaly všechny uvedené stupně.¹⁰²

5. 6 Shrnutí

Systém pomoci a služeb se tedy musí dále rozvíjet, aby bylo možné v rámci terénní práce komplexně řešit situaci klientů „na ulici“. Ve vzdálenější budoucnosti by vlastní práce terénních pracovníků již nemusela probíhat „na ulici“, ale přímo v bytech v rámci dostupného bydlení s podporou terénní sociální práce. Je zřejmé, že bez širší podpory majoritní společnosti, a tím následně i podpory politických představitelů, bude tento proces velmi zdoluhavý a bolestivý. V 90. letech 20. století se potřebné služby i pro ty nejvíce vyloučené zřizovaly poměrně snadno, tvořila se skutečná občanská

101 SNOPEK, Jan a Štěpán RIPKA. Sociální bydlení a model Housing first: Rozhovor s Volkerem Busch-Geertsou o sociálním bydlení a modelu Housing first. In: *Deník referendum: Domov*[online]. 2014 [cit. 2016-04-19]. Dostupné z: <http://denikreferendum.cz/clanek/19248-socialni-bydleni-a-model-housing-first>

102 Vláda schválila koncepci sociálního bydlení. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 2015 [cit. 2016-04-19]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/22524>

společnost a vzájemná solidarita, sousedská výpomoc a pochopení, dnes chtěli poskytovatel tvořit novou potřebnou službu, ať nízkoprahové denní centrum či ubytovací zařízení, tak se setká s odporem místních občanů, různých zájmových uskupení či rozdílných zájmů např. developerů, apod. Terénní pracovníci však i nadále poskytují důležité informace a poznatky o možnostech, bariérách či omezeních, která je nutná dále zdolávat a následně dojít k řešení.

Závěr

Tématem práce jsem si zvolila Specifika terénní sociální práce s lidmi bez přístřeší, přičemž cílem mé práce bylo popsání principů, přístupů a východisek terénního programu NADĚJE, vyhledání a popsání specifík metod a postupů práce a propojení s obecnými teoriemi streetworku, jeho historií, současnou podobou v České republice a metodami. Tento cíl se mi podařilo naplnit.

Vycházela jsem z historie i současné podoby terénní práce v České republice, popsala jsem její principy, východiska a cíle, kterých se snaží dosáhnout. Jednou z jejích cílových skupin jsou lidé bez domova, proto jsem dále definovala bezdomovectví, včetně jeho forem, příčin a možných řešení, kterými se v Praze kromě jiných organizací zabývá i spolek NADĚJE. Jednou ze sociálních služeb poskytovaných tímto spolkem je terénní program, kterým jsem se podrobně zabývala a jeho specifika považuji za dostatečně popsaná a odůvodněná.

V diskuzi se zamýšlím nad koncepčním řešením problematiky, některými službami, které v systému služeb zabývajících se bezdomovectvím chybí. Také zde uvádím modely, které ještě nefungují v Praze, ale byly poměrně úspěšně ozkoušeny v jiných evropských městech, a zákon o sociálním bydlení, který je v současné době ve fázi příprav.

Seznam literatury

Literatura:

- BALÁŠ, Ondřej. *Aktuální otazníky fenoménu bezdomovství*. Vyd. 1. Brno: Centrum sociálních služeb, 2010, 78 s. ISBN 978-80-254-9015-0.
- BEDNÁŘ, Martin, Ivo GABRHELÍK, Tatjana KAŠLÍKOVÁ, et al. *Manuál dobré praxe v terénních sociálních službách: kvalitně v terénní péči*. Ostrava: Diecézní charita ostravsko-opavská, 2015. ISBN 978-80-260-7780-0.
- BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003. Co, jak, proč? ISBN 80-7239-148-8.
- BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Sociální práce na ulici - streetwork*. Vyd. 1. Brno: Doplněk, 2000. Co-jak-proč. ISBN 80-7239-048-1.
- FLEISCHMANN, Otakar. *Výbrané psychologické aspekty terénní sociální práce*. Vyd. 1. Ústí nad Labem: Univerzita J.E. Purkyně, 2006. ISBN 80-7044-769-9.
- JANOUŠKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ (eds.). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1.
- JEDLIČKA, Richard. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Vyd. 1. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-7312-038-0.
- *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV, 2013, 68 s. ISBN 9788074210723.
- MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1.

- MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ (eds.). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X. str. 320
- MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois (ed.). *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.
- *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. 2007. OSTRAVA: MPSV.
- PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, 93 s. ISBN 9788073871000.
- *Psychologie práce v pomáhající profesi: Úřady práce ; Terénní sociální práce ; Státní systém sociální péče ; Systém státní správy a samosprávy*. Vyd. 2. Brno: Drom, 2004. Studijní materiály dvoustupňového vzdělávacího programu pro terénní sociální pracovníky. ISBN 80-903472-0-7.
- RICHTEROVÁ, Bohdana a Lenka ORGONÍKOVÁ. *Různé cesty pomoci: porovnání teorie a praxe sociální práce s lidmi bez domova*. Krnov: AKLUB, Centrum vzdělávání a poradenství, 2008. ISBN 978-80-254-1562-7.
- *Sborník z konference "Jak se žije na ulici – zjevné bezdomovectví"*. Olomouc: Charita Olomouc, 2011. ISBN 978-80-254-8895-9.
- VÁGNEROVÁ, Marie, Ladislav CSÉMY a Jakub MAREK. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246-2209-5.
- Zákon č. 108/2006 Sb., *o sociálních službách*

Internetové zdroje:

- *Česká asociace streetwork: Historie a výroční zprávy asociace* [online]. [cit. 2016-03-17]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=125&site=cas
- *Ministerstvo práce a sociálních věcí: Sociální začleňování* [online]. [cit. 2016-03-21]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/9078>
- *NADĚJE* [online]. Dostupné z <http://www.nadeje.cz/>
- *National Alliance to End Homelessness: Housing First* [online]. [cit. 2016-05-02]. Dostupné z: http://www.endhomelessness.org/pages/housing_first
- SNOPEK, Jan a Štěpán RIPKA. Sociální bydlení a model Housing first: Rozhovor s Volkerem Busch-Geertsou o sociálním bydlení a modelu Housing first. In: *Deník referendum: Domov*[online]. 2014 [cit. 2016-04-19]. Dostupné z: <http://denikreferendum.cz/clanek/19248-socialni-bydleni-a-model-housing-first>
- Vláda schválila koncepci sociálního bydlení. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 2015 [cit. 2016-04-19]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/22524>
- ZIMMERMANOVÁ, Martina. *Historie terénní sociální práce*. In: *Česká asociace streetwork*[online]. 2006 [cit. 2016-03-23]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=702