



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Interakce osob bez přístřeší se společností

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Studijní program:

SOCIÁLNÍ POLITIKA A SOCIÁLNÍ PRÁCE

Autor: Denisa Dvořáková

Vedoucí práce: doc. PhDr. Alena Kajanová, Ph.D.

České Budějovice 2019

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem „*Interakce osob bez přístřeší se společností*“ jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby bakalářské práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 2. 5. 2019

.....

Denisa Dvořáková

Poděkování

Tímto bych chtěla poděkovat paní doc. PhDr. Aleně Kajanové, Ph.D., za odborné vedení bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat sociálním pracovníkům odboru sociálních věcí Magistrátu města České Budějovice a Kontaktního centra Prevent za velkorysou pomoc při realizaci výzkumu.

Interakce osob bez přístřeší se společností

Abstrakt

Tato práce se zabývá interakcí osob bez přístřeší se společností. Cílem této práce je zjistit pohled sociálních pracovníků na osoby bez přístřeší, kteří jsou s nimi v každodenním kontaktu.

Problematikou osob bez přístřeší jsem se věnovala a důkladně popsala v teoretické části. Tuto problematiku jsem zpracovala kvalitativním výzkumem, pomocí metody dotazování. Techniku, kterou jsem použila, byly polostrukturované rozhovory. Rozhovory jsem dělala se sociálními pracovníky Kontaktního centra Prevent a odboru sociálních věcí na Magistrátu města České Budějovice.

Rozhovory jsem vyhodnocovala metodou otevřeného kódování. Výzkumem jsem zjistila, že sociální pracovníci vnímají osoby bez přístřeší jako bezradné lidi, kteří potřebují pomoci. Snaží se o změnu jejich současné životní situace, pohlíží na ně bez předsudků a sociální pracovníci jsou jediní, kteří je neodsuzují a chápou situace, v nichž se právě nacházejí. Dále jsem zjistila, že sociální pracovníci mají více obav než motivací během práce s těmito osobami.

Vypracovaná bakalářská práce a získané poznatky z ní, mi pomohly změnit můj názor na to, jaký postoj mají sociální pracovníci vůči osobám bez přístřeší. Domnívala jsem se, že vnímají tyto osoby jako lidi, kteří si za svou situaci mohou sami. Vyhodnocením výsledků z rozhovorů se tato má myšlenka vyvrátila. Na problematiku osob bez přístřeší neexistuje jednoznačný návod, jak vrátit tyto osoby zpět do společnosti. Doufám, že tato práce pomůže společnosti poupravit názor na osoby bez přístřeší.

Klíčová slova

Osoby bez přístřeší; bezdomovectví; sociální pracovník; motivace; obavy

The interaction with homeless people in society

Abstract

This thesis deals with the interaction between homeless people and the society. The aim of this work is to find out the view of social workers on homeless people, who they are in daily contact with.

The issue of homeless people is thoroughly described in the theoretical part. I worked on this issue conducting qualitative research and using the polling method. The technique I used was semi-structured interviews. I had the interviews with social workers of The Contact Center Prevent and The Department of Social Affairs of the České Budějovice City.

I evaluated the interviews with the help of the open coding method. I have found out that the social workers perceive homeless people as incompetent people who need help. They try to change their difficult life situation, view them without prejudice and social workers are also the only ones who do not judge them and understand the situation in which they find themselves. I have also found out that the social workers are more concerned than motivated for their work with these people.

This bachelor thesis and all the findings have helped me to change my opinion on the way the social workers view the homeless people. I thought they regarded them as people who are completely responsible for the situation they find themselves in. After having evaluated the results of the interviews, this thought was disproved. There is no unambiguous guidance on how to return a homeless person back to the society. I hope this work will help the company change its mind about homeless people.

Key words

Homeless people; homelessness; social work; motivation; worry

Obsah

1	Teoretická část	9
1.1	Pojem bezdomovectví	9
1.2	Příčiny bezdomovectví	10
1.2.1	Vnější (objektivní) příčiny	10
1.2.2	Vnitřní (subjektivní) příčiny	11
1.3	Typologie bezdomovectví	12
1.3.1	Zjevní bezdomovci	12
1.3.2	Skrytí bezdomovci	12
1.3.3	Potencionální bezdomovci	12
1.4	Osoby bez přístřeší z hlediska věku	12
1.4.1	Osoby bez přístřeší do 26 let	13
1.4.2	Osoby bez přístřeší v produktivním věku	13
1.4.3	Osoby bez přístřeší v postproduktivním věku	14
1.5	Typologie ETHOS	14
1.6	Osoby bez přístřeší jako specifická subkultura	15
1.6.1	Vzhled a oblečení	15
1.6.2	Zdroj obživy	16
1.6.3	Žebrání	16
1.6.4	Způsob bydlení	16
1.6.5	Trávení volného času	16
1.6.6	Komunikace	17
1.7	Psychosociální bariéry reintegrace bezdomovců	17
1.7.1	Závislost na návykových látkách	17
1.7.2	Nezaměstnanost	18
1.7.3	Rozpad rodiny a sociální izolace	18
1.7.4	Pobyt v ústavu či ve vězení	19
1.8	Organizace zabývající se problematikou bezdomovectví v Evropě	19
1.8.1	FEANTSA	19
1.8.2	EUR-HOPE	20
1.8.3	FEBA	20
1.8.4	EAPN	20
1.9	Organizace zabývající se problematikou bezdomovectví v ČR	20
1.9.1	Armáda spásy	20
1.9.2	Naděje	21
1.9.3	Charita České republiky	22
1.10	Sociální práce s osobami bez přístřeší	22
1.10.1	Preventivní aktivity	22
1.10.2	Aktivity zaměřené na naplnění osobních potřeb	23
1.10.3	Služby zaměřené na reintegraci a soběstačnost klienta	23
1.11	Sociální služby pro osoby bez přístřeší	24
1.11.1	Sociální poradenství	24
1.11.2	Služby sociální prevence	24
1.12	Postoje společnosti k bezdomovectví	27
2	Cíl práce a výzkumná otázka	29
2.1	Cíl práce	29
2.2	Výzkumná otázka	29
3	Metodika	30
3.1	Metoda výzkumu	30

3.2	Výzkumný soubor	30
3.3	Realizace výzkumu	31
3.4	Zhodnocení výsledků	31
3.5	Etika výzkumu	31
4	Výsledky	33
4.1	Motivace.....	34
4.2	Obavy	38
4.3	Zoufalost	42
4.4	Práce s osobami bez přístřeší	44
4.5	Život na ulici	47
4.6	Postoj k osobám bez přístřeší.....	50
5	Diskuse.....	53
6	Závěr	57
7	Seznam literatury	58
8	Přílohy.....	65
9	Seznam zkratk	93

Úvod

Osob bez přístřeší se v dnešní době nachází čím dál více a důvodů, proč se ocitly na ulici, je spousta. Mezi nejčastější patří rozvod, insolvence, špatné rodinné zázemí nebo osamocení. Tyto osoby mnohdy pocházejí ze špatného rodinného zázemí, které se odráží v jejich chování a výchově. Život osob bez přístřeší je ovlivněn několika po sobě jdoucími krizovými životními situacemi, které je postupně dovedou až na ulici. Problematika bezdomovectví je často spojována se závislostí na alkoholu, návykových látkách a trestnou činností. Právě z těchto důvodů je pro ně velice složitý návrat zpět do společnosti, ovšem někteří ani nechtějí a tento způsob života jim vyhovuje.

Bakalářská práce se zabývá tématem interakce osob bez přístřeší se společností. Toto téma jsem si zvolila z důvodu absolvování praxe v Kontaktním centru. Problematika osob bez přístřeší mě zaujala, zajímaly mě právě tyto osoby, příčiny jejich odchodu na ulici, jejich životní situace i to, jak na ně pohlíží společnost. Tato problematika byla, je a bude součástí společnosti, protože počet bezdomovců čím dál více narůstá. V souvislosti s tímto stoupajícím počtem je nezbytné, aby se také rozvíjely sociální služby pro tuto cílovou skupinu a rozšiřovala se i odbornost sociálních pracovníků, kteří pracují s těmito lidmi. Sociální pracovníci, předtím než začnou pracovat s osobami bez přístřeší, se mohou potýkat s různými předsudky vůči této skupině obyvatel. Konfrontace s přímou praxí může sociálnímu pracovníkovi pomoci zbavit se těchto předsudků, nebo se v nich naopak utvrdit, což může ovlivnit celkový pohled pracovníka na jeho práci s touto cílovou skupinou. Kvůli mému zájmu o tyto osoby jsem si zvolila toto téma.

Cílem této práce je zjistit, jaký je pohled sociálních pracovníků pracujících s osobami bez přístřeší na tuto cílovou skupinu. Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a výzkumnou část. V jednotlivých kapitolách teoretické části jsou charakterizovány základní pojmy, související s problematikou osob bez přístřeší. Jedná se o definování pojmu bezdomovectví, rozdělení a příčiny bezdomovectví a organizace zabývající se bezdomovectvím v České republice a Evropě. Ve výzkumné části popisují metody, kterými jsem došla k vyhodnocení výsledků.

1 Teoretická část

1.1 Pojem bezdomovectví

Osoba bez přístřeší je člověk, kterého z různých důvodů zasáhlo vyloučení ze společnosti (Průdková, Novotný, 2008). Jedná se o osobu, která žije bez stálého bydlení a mnohdy i bez zaměstnání (Matoušek, 2016).

Fenomén bezdomovectví se dotýká všech zemí světa. Z celosvětového pohledu se jedná o velký problém, který negativně ovlivňuje stabilitu jednotlivých států (Marek et al., 2012). Se změnou politického režimu v roce 1989 se český jazyk rozšířil o pojmy bezdomovectví a bezdomovec. Málokdo už dnes ví, že bezdomovci nebyli vždy jen lidé, jež přespávají na ulici. Bezdomovci existovali již za totalitního režimu, v té době se ale tento pojem nepoužíval. Šlo o osoby, které nežily se svými rodiči či nezaložily vlastní rodinu, pocházely z různých ústavů, anebo rozvázaných sňatků. Mezi tyto skupiny osob patřili i dělníci, kteří odjížděli za prací na dlouhé roky od svých rodin, a dlouhé odloučení mělo za následek rozpad manželství. Tito lidé neměli svůj vlastní domov. Bývalý režim však nedovolil, aby někdo pobýval na ulici. Všichni museli někde patřit a někde pracovat, i kdyby jen formálně, jinak byli trestně stíháni za příživnictví. Tyto osoby obvykle žily na ubytovnách, neboť na vlastní byt neměly dostatek financí. Byli to lidé, kteří ve firmách dělali tu nejpodřadnější práci, potýkali se často s alkoholismem a žili v marginálních skupinách (Průdková, Novotný, 2008).

Bezdomovectví je spojováno se ztrátou domova a bydlení. V souvislosti s tím také dochází k sociálnímu vyloučení ve všech oblastech života:

- ztráta zaměstnání a s tím spojené získání legálních finančních prostředků
- vyloučení z rodiny, oslabení vztahů jak s rodinnými příbuznými, tak s blízkými lidmi
- omezený styl života, závislost na charitativních organizacích, trestná činnost a žebrání (Vágnerová et al., 2013)

Definicí bezdomovců je více. Můžeme je považovat za lidi, kteří neustáli své společenské postavení, kteří neměli v životě štěstí nebo za jedince, kteří nezvládli uspokojovat požadavky svého okolí. Etymologicky můžeme termín bezdomovec rozdělit na dvě slova bez a domov (Marek et al., 2012). Je třeba si ale uvědomit, že pojmem DOMOV nemyslíme pouze obydlí, dům. Domov je synonymem pocitu jistoty

a bezpečí. Je to pojem s mnohem širším významem, než je pouhé přístřeší. Domovem rozumíme místo našeho sociálního zázemí. Když se vracíme DOMŮ, vracíme se na místo, kde na nás čekají lidé, které milujeme, kteří nám dávají pocit, že někam patříme, že jsme milováni. Ztráta domova je proto pro člověka zásadní a velmi hlubokou ranou. Mnozí lidé těžké životní situace nezvládnou a skončí bez střechy nad hlavou a většinou s vážnými psychickými problémy, které pak vedou k závislostem na alkoholu nebo různých druzích návykových látek. Nejvíce lidí bez domova se nachází ve velkých městech, kam se stahují ze všech regionů z přesvědčení, že tam budou moci lépe uspokojit své základní životní potřeby nebo snad najít práci. V České republice se s největším počtem bezdomovců potýká Praha (Průdková, Novotný, 2008).

1.2 Příčiny bezdomovectví

Podle Geisslerové (2012) je nejčastější příčina bezdomovectví ztráta zaměstnání, opuštění dětského domova po dovršení 18 let, rozvod, ale také návrat z výkonu trestu. Dále se jedná o příčiny, které člověk zná delší dobu a není snadné je změnit, jako je např. nedostatečné bydlení odpovídající finančnímu příjmu, neschopnost správně hospodařit s penězi a z toho plynoucí půjčky a zadluženost. Kajanová (2014) uvádí, že bezdomovectvím jsou nejvíce ohroženi lidé, kteří odchází z dětských domovů, léčeben nebo institucionálních zařízení.

Při pohledu na bezdomovce žebrajícího před obchodním domem každého z nás občas napadne, co se muselo stát, že tak dopadl, a hlavně, aby se to nestalo mně... Ale cesta k tomu stát se bezdomovcem je velmi krátká a rychlá. Lidé žijící na ulicích jsou různého věku, vzdělání a různých profesí. Může se jednat například o zkrachovalé podnikatele, invalidní důchodce, opakovaně trestané osoby, ale i drogově závislé absolventy vysokých škol. Ztráta domova je ovlivněna spolupůsobením vnějších a vnitřních faktorů (Průdková, Novotný, 2008).

1.2.1 Vnější (objektivní) příčiny

Vnější (objektivní) příčiny bezdomovectví jsou takové, které sám člověk těžko ovlivní. Může to být sociální a ekonomická politika státu, celkové společenské klima a hospodářská situace v zemi (Vacínová, In Fleischmann, 2006). Do vnějších faktorů spadá například vysoká míra nezaměstnanosti, finanční nedostupnost bydlení nebo nedostatečné zabezpečení na stáří (Průdková, Novotný, 2008).

Velké množství bezdomovců tvoří mladí lidé, kteří v dětství utíkali ze svých domovů. Jejich opakující se útoky souvisí s nedostatečným pocitem bezpečí, který by měla rodina jedinci poskytovat. Útěk z domova může být důsledkem nezvládnuté stresové situace (Vágnerová et al., 2013). Dále jsou to mladí jedinci, kteří prošli institucionální výchovou. Tato skupina lidí, která je navyklá na určitý režim, skončí na ulici, protože se po odchodu z ústavního zařízení není schopná přizpůsobit okolnímu světu, jeho nárokům a povinnostem. Podobná situace nastává v případech osob propuštěných z výkonu trestu. Trestně stíhané osoby, byť bývalé, mají ve společnosti těžké postavení a najít práci je pro ně více než obtížné. Objektivní příčiny bývají přisuzovány systémové chybě a měl by ji tedy odstranit stát (Průdková, Novotný, 2008).

1.2.2 Vnitřní (subjektivní) příčiny

Vnitřní (subjektivní) příčiny bezdomovectví zahrnují osobní „předpoklady“, jako jsou materiální podmínky (zadluženost, ztráta zaměstnání, nízký plat), rodinné a sociální vztahy (absence rodinného zázemí, narušené sociální vztahy, manželská krize), osobnostní faktory (prožitá traumata, poruchy osobnosti, tělesná nebo duševní choroba) atd. Subjektivní příčiny poukazují na nepříznivé vlastnosti jedince, a proto na jejich odstranění musí pracovat sám klient (Průdková, Novotný, 2008).

Nejčastější příčinou ztráty domova je u českých bezdomovců rozpad rodiny, druhou nejčastější je ztráta zaměstnání (Průdková, Novotný, 2008, s. 16).

Mezi časté příčiny bezdomovectví patří propuštění psychicky nemocných z psychiatrických zařízení, chudoba, nezaměstnanost, oslabené sociální vazby, atd. (Hála, 2005).

Na základě znalosti příčin ztráty domova bychom měli odvodit cestu, kterou by se měla ubírat prevence bezdomovectví (Marek et al., 2012).

Příčiny bezdomovectví jsou v dostupné literatuře popsány jinak. Např. Sochůrek (2009) ve své publikaci za hlavní příčiny uvádí:

- materiální a ekonomické faktory – ztráta bydlení, nezaměstnanost
- sociální – bída, nedostatečné vzdělání
- vztahové – rozchod s partnerem, rozvod, domácí násilí
- osobnostní – psychické problémy, závislost na návykových látkách
- Deinstitutionalizace – propuštění z výkonu trestu

1.3 Typologie bezdomovectví

Tato typologie prezentuje znaky bezdomovectví, které společnost vidí na první pohled. Typologie je rozdělena do tří skupin:

1.3.1 Zjevní bezdomovci

Jsou to lidé, kterých si všimneme na první pohled, jelikož žijí viditelně mimo domov (Tomeš, 2011). Lze je poznat podle vzhledu, který je zanedbaný, zápachu, oblečení, které je špinavé a potřhané (Průdková, Novotný, 2008). Tato skupina osob žije převážně v podchodech, opuštěných objektech, na ulicích, na nádražích atd. Patří sem i ti, kteří v zimním období vyhledávají azylové domy nebo noclehárny (Sochůrek, 2009). Zjevní bezdomovci jsou velmi výrazní, někdy vyvolávají strach či odpor, a společností jsou vnímáni nejvíce (Průdková, Novotný, 2008).

1.3.2 Skrytí bezdomovci

Skrytí bezdomovci nemají příležitost k stálému bydlení, ale místo přespávání na ulici se uchylují do nocleháren, ubytoven, ke známým. (Marek et al., 2012) Tato skupina osob se věnuje svému vzhledu a často má na sobě čistě oblečení. Problémy, se kterými se často potýkají, skrývají a snaží se svůj životní styl tajit (Průdková, Novotný, 2008). Skryté bezdomovectví je častější než zjevné (Sochůrek, 2009).

1.3.3 Potencionální bezdomovci

Potencionální bezdomovci jsou lidé, kteří nemají vzhled jako bezdomovci, ale v budoucnu jim bezdomovectví hrozí a žijí v nejistých životních podmínkách (Kopecká, 2015). Prozatím mají zaměstnání i bydlení, které je ovšem nejisté, jelikož žijí v komplikovaných podmínkách. Do této skupiny osob často patří mladí lidé, kteří prošli ústavní výchovou a nemohou se vrátit do rodiny, osoby propuštěné z psychiatrických léčeben, výkonu trestu nebo terapeutické komunity. Největším problémem, s nímž se tato skupina bezdomovců potýká, je nedostupnost vlastního bydlení (Průdková, Novotný, 2008).

1.4 Osoby bez přístřeší z hlediska věku

Propad na okraj společnosti a ztráta rodinného zázemí nebo domova mnohdy bývá výsledkem selhání po sobě jdoucích krizích, kde základní příčina může být již v dětství (Marek et al., 2012). Marek et al. (2012), ve své knize uvádí, že selhání v bezdomovectví může přijít v jakémkoliv věku. Na ulici narážíme na různé věkové rozdíly především ve schopnosti, jak se postarat sám o sebe.

Mezi všemi věkovými skupinami se v bezdomovectví vyskytují lidé, kteří mají stanovenou psychickou diagnózu. Mnoho psychických nemocí se ukáže až v pozdějším věku. Nemoc odloučí člověka od veškerých sociálních vztahů a narušuje jeho pracovní schopnosti. Mezi bezdomovci je také spousta lidí, kteří byli ve výkonu trestu nebo různých protialkoholních, protidrogových a psychiatrických léčebnách (Marek et al., 2012).

1.4.1 Osoby bez přístřeší do 26 let

Bezdomovectví mladých lidí je většinou výsledkem problémů a špatných rodinných vztahů v rodině. Mezi mladými bezdomovci se najdou tací, kteří nechtějí navštěvovat služby pro bezdomovce, neboť se zde setkávají i se staršími bezdomovci, a toto setkání může vyvolat napětí. Z tohoto důvodu mladí bezdomovci raději dochází do služeb pro drogově závislé. Tyto bezdomovce nezajímá jejich budoucnost, zaměřují se na vrstevnickou skupinu a nejvyšší význam má pro ně svoboda (Marek et al., 2012).

Ulice se stává pro mladé bezdomovce místem k realizaci potřeb, pokud ví, že rodinné zázemí jim toto neumožní. V jistém stadiu bezdomovectví je pro ně ulice zdrojem slasti a toužené volnosti, což může mít za následek závislost na návykových látkách, dluhy nebo nedokončení vzdělání (Marek et al., 2012).

Marek et al. (2012), uvádí, že většina bezdomovců v mladém věku ráda prezentuje, že způsob života na ulici jim vyhovuje a žije tam dobrovolně, jelikož nechtějí dodržovat pravidla v rodině. Důvodů odchodu na ulici bývá mnoho a často jsou to bezvýznamné události, které ovšem zahájily sociální rozpad. Mladí bezdomovci užívají spíše drogy než alkohol.

1.4.2 Osoby bez přístřeší v produktivním věku

Období produktivního věku je od 25 let do 60 let. V průběhu těchto 35 let se může přihodit mnoho negativních situací i osobních selhání, které mohou skončit bezdomovectvím. V tomto produktivním věku bývá bezdomovectví označováno jako negativní dopad dlouholetého osobního selhání člověka, které je velmi stigmatizující. Jestliže není určitá krizová situace dostatečně řešena, může vyústit v propad na dno společnosti (Marek et al., 2012).

Podle Marka et al. (2012) je člověk v tomto věku považován za nedostatečně silnou a riskující osobu, která si může za propad do bezdomovectví sama. Přitom se ale jedná o

lidi, které pocházejí z různých společenských vrstev, a nelze říci, že již na začátku své kariéry spadali na okraj společnosti. Osoby v tomto věku se špatně přizpůsobují životu na ulici, protože u nich dochází ke ztrátě domova, ale také ke ztrátě společenského postavení. Nejdříve dochází ke ztrátě vybudovaného zázemí, a pokud mají finance a zaměstnání, odchází na ubytovnu. Jestliže si zvyknou na život na ubytovně a nesnaží se si vybudovat nové zázemí, jsou ohroženi bezdomovectvím. V případě, že se člověk ocitne na ulici, dostává se do izolace od bydlící skupiny a začne se přizpůsobovat bezdomovectví. Propadu na ulici předcházejí určité varovné signály, jako jsou závislost na alkoholu, rozpad rodiny, nezaměstnanost, kterých si mnohdy dotyčná osoba nevšimne. Nejmenší nadějí na návrat do společnosti mají lidé okolo padesáti let. Jsou to osoby dlouhodobě nezaměstnané, špatně se přizpůsobují jakékoliv změně a jsou nedostatečně motivovány k návratu do společnosti.

1.4.3 Osoby bez přístřeší v postproduktivním věku

Člověk, který je v důchodovém věku a spí na ulici, je výsledkem chybného sociálního systému. Stejně jako u mladých bezdomovců by se o podporu měla postarat rodina, tak by se o bezdomovce seniora měla postarat rodina, kterou založil. Příčinou nárůstu bezdomovectví za několik posledních desítek let jsou problémy v rodinách (Marek et al., 2012).

Mnoho starých osob bez přístřeší mění stav zjevného a skrytého bezdomovce v průběhu roku. Tyto osoby, které chtějí spolupracovat, jsou v azylových domech nebo léčebnách. Azylové domy jsou poskytovány osobám bez přístřeší zpravidla na rok, proto, když jsou v nich ubytovány, musejí je často střídat. Bezdomovci v seniorském věku často říkají, že dostat se z ulice do společnosti nemá smysl, protože brzy stejně umřou. Na ulici žijí v těžkých podmínkách, díky nimž jsou celkem aktivní, a to je to, co je pomáhá udržet naživu (Marek et al., 2012).

1.5 Typologie ETHOS

FEANTSA (Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci) je nejznámější a nejvýznamnější instituce zabývající se problematikou bezdomovectví (Dvořáčková et al., 2016). Tato organizace vznikla v roce 1989 jako nestátní organizace k prevenci a zmírnění chudoby a sociálního vyloučení osob ohrožených nebo žijících bez domova. FEANTSA vypracovala Evropskou typologii bezdomovství a vyloučení z bydlení, nazvanou ETHOS (FEANTSA, © 2018).

Bezdomovectví může být způsobeno ztrátou bydlení nebo může ke ztrátě bydlení vést. Ztrátu domova je třeba vnímat ve třech hlavních oblastech, v nichž může k vyloučení dojít. Dle typologie ETHOS jde o fyzickou oblast (prostor pro bydlení), sociální oblast (prostor pro vlastní soukromí) a právní oblast (nárok k užívání obydlí z právního hlediska (Váně, Kalvas, 2015)). Z těchto třech oblastí vyplývají čtyři formy vyloučení z bydlení a následně se tato koncepční kategorie dělí na třináct operačních kategorií.

- **Bez střechy** – osoby, které pobývají na veřejných prostranstvích nebo v noclehárně.
- **Bez bytu** – osoby, které jsou v ubytovnách pro bezdomovce, v pobytových zařízeních pro ženy, v ubytovnách pro imigranty, před opuštěním instituce nebo uživatelé pobírající dlouhodobě podporu.
- **Nejisté bydlení** – osoby žijící v nejistém bydlení, ohrožené vystěhováním nebo domácím násilím.
- **Nevyhovující bydlení** – osoby, které žijí v provizorních a neobvyklých stavbách, v nevhodném bydlení a v přelidněném bytě.

Tato typologie může být použita ke sledování bezdomovství, ke vzniku nových politik, k rozvíjení a zhodnocení této problematiky (FEANTSA, © 2018).

1.6 Osoby bez přístřeší jako specifická subkultura

Osoby bez přístřeší si tvoří vlastní pouliční kulturu, která je velmi individuální (Matoušek, 2016).

1.6.1 Vzhled a oblečení

Vzhled je jedním z prvních rozlišovacích prvků osob bez přístřeší, protože dodržování hygieny na ulici není snadné a často je problematické. Někteří jedinci mají problém se sdílením společných sprch v organizacích, a proto raději využívají veřejné sprchy, za které musí zaplatit určitou částku. Osoby, které jsou bezdomovci krátce, dbají dostatečně na svou hygienu, jelikož nechtějí být identifikovány s ostatními bezdomovci. U dlouhodobých bezdomovců bývá hygiena na nízké úrovni. Hygiena a vzhled rozděluje bezdomovce na ty, kteří se snaží bezdomovectví tajit a zamaskovat, a na ty, kteří rezignovali (Marek et al., 2012).

Se vzhledem je spojené také oblečení. Mladí bezdomovci dbají na to, aby oblečení bylo značkové, a proto ho kradou nebo kupují za malou částku na černém trhu. Starší bezdomovci oblečení získávají z charitativních šatníků organizací nebo ho nalézají

v popelnicích (Marek et al., 2012). V zimě je důležitá funkčnost oblečení, nejde o to, aby oblečení ladilo, ale hlavně aby bylo vrstvitelné, jelikož oděv na toto roční období je málo dostupný (Průdková, Novotný, 2008). Špinavé a dlouhodobě nošené oblečení bezdomovci vyhazují a obstarávají si nové. Podstatnou součástí vzhledu bývají igelitové tašky a batohy, ve kterých je všechen majetek daného člověka (Marek et al., 2012).

1.6.2 Zdroj obživy

K tomu, aby mohli bezdomovci přežít na ulici, je nejdůležitější jídlo, bezpečí a nocleh. Mohou využít různé charitativní organizace (např. azylový dům), ale některé nezbytné věci mohou najít mezi odpadky, získat žebráním a krádežemi. Jako poslední varianta obživy je prostituce, která je spojená s pocitem ponížení (Vágnerová et al., 2013).

1.6.3 Žebrání

Další způsob, jak získat prostředky na obživu, cigarety a alkohol, je žebrání. Pro mnoho mladých bezdomovců je tato forma získání peněz nepřijatelná a ponižující. Nechtějí být za žebráka, který žádá o milodar. Mladí bezdomovci spíše volí „somrování“ než aktivní žebrání, kdy oslovují kolemjdoucí s žádostí o pár korun (Vágnerová et al., 2013).

1.6.4 Způsob bydlení

Osoby bez přístřeší většinou považují za domov místa, kde přespávají. Jedná se o veřejná místa, kde se celý den pohybují. Lidé, kteří se z nějakého důvodu dostanou na ulici, vnímají svůj stav pouze jako provizorní. Nechtějí si připustit, že by mohlo jít o dlouhodobý stav, a proto první noci tráví na lavičkách nebo v tramvajích. Z tohoto důvodu a ze strachu z okradení nebo fyzického napadení roste spánkový deficit. Větší města jsou pro osoby bez přístřeší výhodou, jelikož mají širší výběr míst k přespaní. Nejčastěji jsou k noclehu využívány parky, průchody, opuštěné domy, podchody nebo mosty (Keller, 2013).

1.6.5 Trávení volného času

Většina osob bez přístřeší má celý den volný a tráví ho kouřením cigaret a popíjením alkoholu. Jsou mezi nimi i tací, kteří navštěvují sociální zařízení, jako jsou kontaktní centra nebo nízkoprahová denní centra, kde mohou být po celou otevírací dobu (Průdková, Novotný, 2008). Někteří bezdomovci tráví volný čas v knihovnách, v nichž mohou využívat internet, vypůjčit si knížku a číst si, tím získávají přístup k informacím a pocit bezpečí (Marek et al., 2012). Bezdomovci se příliš neúčastní ani volnočasových aktivit, většinou jen těch, kde je zajištěno občerstvení (Průdková, Novotný, 2008).

1.6.6 Komunikace

Pro bezdomovce je typické, že spíše komunikují vedle sebe než spolu, každý hovoří o svém tématu, o svých problémech a nevnímají, co říká druhý. Dialog s druhou osobou často skončí hádkou. Jestliže komunikují se sociálními pracovníky, mají potřebu řešit problémy druhých, jakožto formu útěku od svých vlastních problémů (Průdková, Novotný, 2008).

1.7 Psychosociální bariéry reintegrace bezdomovců

Psychosociální bariéry jsou okolnosti, se kterými se nejčastěji osoby bez přístřeší setkávají během svého života. Tyto okolnosti mohou být příčinami bezdomovectví a také jsou nejčastějším tématem rozhovoru s bezdomovci. Mezi rizikové faktory patří drogová či alkoholová závislost, nezaměstnanost, propuštění z výkonu trestu nebo z ústavu, špatný duševní a zdravotní stav jedince, rozpad rodiny a sociální izolace (Marek et al., 2012).

1.7.1 Závislost na návykových látkách

Pobyt na ulici je pro mnohé bezdomovce snadnou cestou k začátku požívání návykových látek. Užívání návykových látek se častěji vyskytuje u osob bez přístřeší než u běžného obyvatelstva (Didenko, Pankratz, 2007). Problematika bezdomovectví se přímo dotýká užívání návykových látek. Alkohol a jiné návykové látky znatelně omezují možný návrat bezdomovců do společnosti (Whittaker, et al., 2015). Představují si, že pomocí drog či alkoholu se snáze vyrovnají se situací, do které se dostali. Avšak neuvědomují si, že budování těchto návyků vede opačným směrem nikoliv ke zlepšení jejich situace nebo dokonce psychiky. Toto následně vede k lidské představě o pojmu "bezdomovce", jako opilého člověka potácející se na ulici. Ne vždy tomu tak opravdu je. I mezi lidmi žijícími na ulici jsou abstinenti. Jedná se například o vyléčené alkoholiky, kterým by v případě opilosti hrozila recidiva (Marek et al., 2012). Životní styl osob bez přístřeší je více nakloněn k užívání návykových látek (Shelton, 2009). Téměř 90% bezdomovců pravidelně kouří tabákové výrobky (Trucker, 2019).

Primární příčinou závislosti bývají - ztráta rodiny, prostředí, experiment, smrt blízké osoby, partnerské vzaty atd. Mezi sekundárními příčinami závislosti se objevují - stav, chuť, obava z abstinčních příznaků, zvýšené sebevědomí, únik z reality apod. Primární příčinou rozhodnutí změnit stávající situaci bývají – těhotenství, narození

dítěte, jiná droga, léčení, sport, vlastní vůle, víra v Boha, nemoc, rodina a přátelé aj. (Marek et al., 2012).

Osoby bez přístřeší užívající návykové látky jsou ve společnosti vnímány jako největší marginalizovaná skupina (Neale, Stevenson, 2015).

1.7.2 Nezaměstnanost

Nejčastější příčinou bezdomovectví bývá ztráta zaměstnání. Pokud člověk přijde o práci, často bez vlastního zavinění, začne zpochybňovat své dovednosti. S ubýváním finančních prostředků a neúspěchem získání nového pracovního místa se daná situace stěžuje a to vede k negativním změnám životního stylu jedince (Štěchová et al., 2008). Mnoho lidí bez domova by pracovní nabídku přijala s nadšením. Možnost stálého příjmu je pro bezdomovce vidina lepších časů. Neplatí to však pro všechny. Mnoho z nich se právě na nedostatek pracovních příležitostí jen vymlouvá. Svým stylem života, který si osvojili na ulici, ztratili ambice a motivaci pracovat. Dalším častým problémem je, že si nedokáží dlouhodobější pracovní úvazek udržet. Lidé dlouhodobě žijící na ulici ztrácejí návyk na denní režim. Většina bezdomovců není vedena na úřadu práce a využívá jen sezónní brigády. Za minulého režimu bylo pracovat povinností. Ten, kdo nepracoval, se choval antisociálně a protispolečensky. Odmítnutí práce mohlo být trestáno jako příživnictví. Dnes je práce brána především jako ekonomická hodnota a vyjadřuje společenský status. Ztráta zaměstnání znamená nejen ztrátu finančního zdroje, ale dochází i k narušení sebedůvěry, potřeby sociálního kontaktu a seberealizace (Marek et al., 2012).

1.7.3 Rozpad rodiny a sociální izolace

Rodina je základní stavební jednotkou společnosti. Jestliže bude dobře fungovat základní stavební jednotka, měla by tedy být funkční i celá společnost. Žijeme však v době, kdy jsou rodiny často neúplné nebo nejsou zcela funkční. Přitom rodinné zázemí a pohoda je pro člověka velmi důležitá. Mnoho osob žijících na ulici se do této těžké životní situace dostali právě kvůli nefungujícím vztahům a narušeným sociálním vazbám. Někteří přišli o střechu nad hlavou po rozpadu manželství a tím ztratě jistoty, jiní zase na vzdor autoritám, které narušují klidný chod rodinného života (Marek et al., 2012). Spousta mladých bezdomovců považují za základ svých problémů rozpad rodiny, který pro ně byl silně stresující (Vágnerová et al., 2013). Lidé, kteří vyrůstají v dysfunkčních rodinách, mají blíže k tomu skončit na ulici, protože je u nich snížena

resilience. Tento pojem je relativně nový a vysvětlujeme ho jako odolnost nepodlehnout vlivu daného prostředí (Marek et al., 2012).

1.7.4 Pobyť v ústavu či ve vězení

Lidé žijící delší dobu v ústavním zařízení si navyknou na určitý režim a řád. Po odchodu z takového zařízení jsou pak často bezradní, protože realita, ve které se najednou ocitnou, od nich očekává a vyžaduje jiný způsob života, než na který byli doposud zvyklí. Do této skupiny patří například mladí lidé, kteří dovršili osmnáctého roku života a jejich pobyt v ústavním zařízení je tedy ukončen. Takříkajíc ze dne na den se mění celý způsob jejich života. Najednou se musejí o svoji existenci postarat sami. Do této doby se o jejich sociální status postaraly ústavy, po odchodu jsou odkázáni sami na sebe. Mnozí z těchto osob pak neunesou tíhu nové situace a s tím spojené povinnosti a časem, po opakovaných nezdarech v zařazení do společnosti rezignují (Marek et al., 2012).

Dalším případem jsou vězni propuštěni z výkonu trestu. Tento typ lidí během svého pobytu za mřížemi ztrácí sociální kontakty a dostává se tak do sociální izolace. O bývalé trestance nemají zaměstnavatelé velký zájem, a proto je jejich zapojení zpátky do běžného života velmi složité (Marek et al., 2012). Ve velké části případů se tyto osoby opětovně uchylují k porušení zákona a následnému uvěznění (Marksová, et al., 2015)

1.8 Organizace zabývající se problematikou bezdomovectví v Evropě

1.8.1 FEANTSA

Feantsa je Evropská federace národních organizací pracujících s bezdomovci. Jedná se o evropskou nevládní organizaci zaměřenou na odstranění bezdomovectví. Tato společnost propojuje neziskové služby, které podporují osoby bez přístřeší v Evropě. FEANTSA má více než 100 členských organizací pracujících téměř ve všech státech Evropské unie. Většina členů FEANTSA jsou nevládní organizace, které obstarávají osobám bez přístřeší širokou škálu služeb jako je zaměstnání nebo bydlení. Cílem této federace je ukončit bezdomovectví v Evropě a zamezit sociálnímu vyloučení osob, které jsou ohroženi bezdomovectvím nebo bezdomovectví je již postihlo (FEANTSA, © 2018). Členem FEANTSA je také Evropská observatoř pro bezdomovectví, do které se Česká republika zapojila roku 2005 (Průdková, Novotný, 2008).

1.8.2 EUR-HOPE

Eur-Hope je společnost, která byla založena v roce 2010 na podporu solidarity zaměstnanců Evropské unie s lidmi žijícími v chudobě a sociálním vyloučení. Cílem této společnosti je poskytnout konkrétní podporu nevládním organizacím v Evropské unii, usilující o boj proti chudobě a sociálnímu vyloučení v členských státech EU. (EUR-HOPE, © 2018).

1.8.3 FEBA

Evropská federace potravinových bank je prosperující síť bank, které bojují proti hladu a plýtvání po celé Evropě. Potravinové banky jsou neziskové organizace, shromažďující přebytečné potraviny od obchodníků, zemědělců a následně tyto potraviny skladují a rozdělují dobročinným organizacím (azylové domy, Kontaktní centra). Cílem této federace je snížit hlad a podpořit rozvoj potravinových bank v zemích, kde jsou nejvíce potřebné. FEBA poskytuje 388 potravinových bank ve 24 zemích Evropy. (FEBA, © 2018).

Členem této federace je česká Federace potravinových bank, která zastupuje 14 potravinových bank v České republice (Česká federace potravinových bank).

1.8.4 EAPN

Evropská síť proti chudobě a sociálnímu vyloučení je nezávislá organizace zapojená do boje s chudobou a sociálním vyloučením v Evropě. V současné době je EAPN síť 31 národních sítí dobrovolných organizací působících v boji proti chudobě v členských státech Evropské unie, Srbsku, Norsku, Makedonii a Islandu a 13 evropských organizací, jejichž hlavní činnosti souvisí s bojem proti chudobě a sociálnímu vyloučení. Cílem této sítě je posílit lidi žijící v chudobě, předcházet sociálnímu vyloučení a podporovat účinnost opatření zaměřených na odstranění chudoby. (EAPN, © 2018).

1.9 Organizace zabývající se problematikou bezdomovectví v ČR

1.9.1 Armáda spásy

Armáda spásy je křesťanská církev a současně charitativní organizace, která je proslulá péčí o osoby bez přístřeší. Byla založena roku 1865 ve Velké Británii. V Československu zahájila svoji činnost na základě pozvání prezidenta T. G. Masaryka v roce 1919 a působila do roku 1950, kdy byla ukončena komunistickým režimem.

V roce 1990 byla její činnost obnovena a bylo založeno občanské sdružení Armáda spásy (Stanett, © 1997). V současné době tato organizace působí ve 127 zemích světa. Cílem Armády spásy je sociální, fyzická a morální pomoc lidem všech věkových kategorií na církevních principech. Cílovou skupinou jsou osoby, které se dostali do těžké životní situace, ale i ti, kteří hledají duchovní podporu a pomoc. Armáda spásy provozuje komunitní centra a sociální zařízení, ve kterých poskytuje sociální služby, zdravotní péči, zaměstnávání znevýhodněných, sociální bydlení a humanitární pomoc při katastrofách. Sociální služby poskytuje lidem bez domova, dětem a rodinám, seniorům a lidem se závislostmi. Armáda spásy nabízí pomoc pro lidi bez domova, kteří se z různých důvodů ocitli na ulici a nejsou schopni tuto situaci vyřešit sami bez jakékoliv pomoci. Pomoc pro osoby bez přístřeší se poskytuje v několika navazujících úrovních, nejprve začíná na ulici a v nejlepším případě se tyto osoby dostanou do samostatného bydlení (Armáda spásy, ©2016).

1.9.2 Naděje

Organizace Naděje vznikla v roce 1990 jako jedna z prvních neziskových organizací v České republice. V současné době má pobočky ve 22 českých městech, 9 z nich poskytuje služby bezdomovcům.

Naděje vznikla zcela spontánně, bez jakéhokoliv plánování. Z počátku zakladatelé Vlastimila a Ilja Hradečtí podávali polévku a pár kusů oblečení rumunským uprchlíkům, poté pokračovali zajišťováním ubytování a stravování v Praze, v uprchlických táborech v Bělé pod Bezdězem a Jablonečku u Mimoně a nakonec připravovali vlastní středisko v Praze. Služby se od počátku postupně rozšiřovaly pro další skupiny lidí. V současné době je Naděje nezisková organizace, která působí na celém území České republiky a poskytuje pomoc osobám v nouzi v pěti oblastech: lidí ve stáří, lidí bez domova, lidí s handicapem, ohrožené rodiny, ohrožené děti a mládež.

Organizace hledá lidi bez domova v místech, kde přežívají a poskytuje jim pomoc a péči, kterou potřebují. Tyto osoby mohou využít pomoc v azylových domech, noclehárnách a denních centrech. Jako jediný v České republice provozují ordinace stomatologa, gynekologa a psychologa pro lidi bez domova. Naděje poskytuje stravování, hygienu i odbornou péči praktického lékaře dále zajišťuje šatník, praní prádla, ubytování a sociální poradenství (Naděje, © 2013).

1.9.3 Charita České republiky

Největším nestátním neziskovým poskytovatelem jak sociálních tak zdravotních služeb v České republice je Charita České republiky, která nabízí pomoc osobám v krizové životní situaci (MCHCB, ©2018).

Městská charita v Českých Budějovicích provozuje Dům sv. Pavla, který poskytuje služby lidem ohroženým sociálním vyloučením. Snaží se jim pomoc nalézt zaměstnání a vlastní bydlení. Dům sv. Pavla poskytuje tři sociální služby: azylový dům pro muže, noclehárna pro muže a nízkoprahové denní centrum pro muže a ženy. V rámci denního centra mohou osoby bez přístřeší využít např. charitativní šatník, hygienické služby, sociální poradenství a vydávání polévky (MCHCB, ©2018).

1.10 Sociální práce s osobami bez přístřeší

V sociální práci jde o obnovení sociálního fungování klienta a vytváření vhodných společenských podmínek pro tuto obnovu s využitím zdrojů klienta. Sociální pracovník bývá prostředníkem mezi klientem a společností, v dialogu s oběma stranami využívá společenskou solidaritu. Při sociální práci s osobami bez přístřeší je důležité si uvědomit, zda - li každá osoba bez přístřeší usiluje o změnu (Průdková, 2008).

Marek, Strnad a Hotovcová (2012) uvádí, že při práci s osobami bez přístřeší se kombinují dva obecné přístupy. V prvním přístupu se pracuje s klienty, kteří nemají dostatek motivace ke změně. Druhý systém se zabývá motivovanými klienty ke změně a využívá kontrolní opatření, která by měla směřovat k posilování klienta.

Dle Schwarzové (2005) lze sociální práci s bezdomovci rozdělit do tří skupin: preventivní aktivity, aktivity zaměřené na naplnění osobních potřeb a služby zaměřené na reintegraci a soběstačnost klienta.

1.10.1 Preventivní aktivity

V rámci preventivních aktivit je nejdůležitější sociální poradenství. Spousta lidí se ocitá v situaci bez domova, jelikož nemají dostatek znalostí o svých právech a povinnostech. Nerozumí požadavkům od úřadů, není pro ně snadné jednat s úředníky, neznají, na co mají nárok a kde takový nárok mohou využít. Z toho vyplývá, že cílem sociálního poradenství je napomoci klientovi k soběstačnosti (Schwarzová; In Matoušek et al., 2005). V České republice v rámci zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách se uplatňuje sociální poradenství základní a odborné. Poradenství pro osoby bez přístřeší je

poskytováno v občanských poradnách a nízkoprahových centrech, kde mohou navíc využít i další služby (Schwarzová; In Matoušek et al., 2005).

1.10.2 Aktivita zaměřené na naplnění osobních potřeb

Aktivita zaměřená na naplnění osobních potřeb pro osoby bez přístřeší poskytují zpravidla azylové domy a kontaktní centra. Tyto organizace nabízejí služby zacílené na základní potřeby a v rámci zařízení provozují jídelnu, umožňují klientům výběr čistého oděvu z šatníku a poskytují základní hygienické potřeby (Schwarzová; In Matoušek et al., 2005).

1.10.3 Služby zaměřené na reintegraci a soběstačnost klienta

Třetí kategorie se týká služeb zaměřené na reintegraci, soběstačnost a podporu zaměstnanosti. Cílem těchto služeb je navýšit sociální schopnosti a dovednosti tak, aby byli klienti schopni se znovu zapojit do společnosti a uplatnit se na trhu práce. Řešením mohou být chráněná a podporovaná zaměstnání, veřejně prospěšné práce nebo sociální firmy (Schwarzová; In Matoušek et al., 2005).

Chráněná zaměstnání se uskutečňují v chráněných dílnách a tréninkových pracovištích. Na těchto pracovištích klienti nejsou běžnými zaměstnanci a neuzavírá se s nimi ani běžná pracovní smlouva. Pracovní prostředí je co nejméně zátěžové a snaží se vycházet potřebám klientů jako je např. pracovní doba nebo tolerance k absencím. Chráněné dílny a tréninkové pracoviště jsou převážně pro klienty, kteří mají nějaký hendikep a nemohou pracovat v běžném pracovním prostředí. V podporovaném zaměstnání má klient pracovní smlouvu i více povinností a očekává se od něj určitá samostatnost. Cílem tohoto zaměstnání je připravit klienta na vstup na otevřený trh práce (Schwarzová; In Matoušek et al., 2005).

Veřejně prospěšné práce jsou pro osoby, kteří nemají dostatečnou praxi a nejsou dostatečně kvalifikovaní. Vybraní klienti organizací nebo osoby vedené na úřadu práce se stávají zaměstnanci neziskových organizací většinou těch, kde byli nebo jsou klienty (Schwarzová; In Matoušek et al., 2005).

Sociální firmy zaměstnávají zpravidla osoby trvale znevýhodněné na trhu práce. Klient zde má běžnou pracovní smlouvu a řídí se zákoníkem práce. Zaměstnanec je plně odpovědný za svou práci, je odměněn za odpracované hodiny a kvalitu práce. Má

možnost využít podpůrných služeb v jiných zařízeních a zaměstnavatel mu vychází vstříc (Schwarzová; In Matoušek et al., 2005).

1.11 Sociální služby pro osoby bez přístřeší

Kahoun (2013, s. 371) ve své publikaci uvádí, že sociální služby v širším slova smyslu mají pomáhat lidem, žít běžným životem, umožňují jim zachovat co nejvyšší kvalitu a důstojnost jejich života. Sociální služby se zaměřují na jednotlivce, rodiny i komunity.

Bezdomovectví je celkově vnímáno jako negativní jev a veřejnost k této problematice přistupuje spíše záporně. V rámci České republiky jsou státní a neziskové organizace, které poskytují sociální služby pomáhající osobám bez přístřeší (Kliment, Dočekal, 2016).

Zákon č. 108/ 2006 Sb. o sociálních službách vymezuje tři základní druhy služeb: sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Bezdomovectvím se spíše zabývá sociální poradenství a služby sociální prevence.

Sociální služby se dále poskytují jako pobytové, terénní a ambulantní služby (MPSV, 2013).

1.11.1 Sociální poradenství

Sociální poradenství je základní sociální službou pro osoby bez přístřeší. Člení se na základní a odborné poradenství. Základní sociální poradenství musí zajišťovat všichni poskytovatelé sociálních služeb. Druhým typem je odborné sociální poradenství, které se zaměřuje na specifické cílové skupiny, jako jsou např. osoby bez přístřeší (MPSV, 2013). Důležitou roli v sociálním poradenství hraje individuální přístup, uznání každého klienta i lidská důstojnost a právo na jeho soukromí (Duková, 2013). Cílem sociálního poradenství je napomoci klientovi k soběstačnosti (Schwarzová; In Matoušek et al., 2005).

1.11.2 Služby sociální prevence

Služby sociální prevence zabraňují vyloučení osob ze společnosti, které jsou ohroženy špatnou životní situací, nevyhovujícími životními návyky a stylem života, který směřuje ke sporu se společností. Cílem sociální prevence je pomoc osobám překonat jejich nepříznivou životní situaci a chránit veřejnost před vznikem a rozšířením negativních jevů (Zákon č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách). V rámci služeb sociální prevence patří mezi nejčastější služby pro osoby bez přístřeší: noclehárny, azylové domy, nízkoprahová denní centra, domy na půl cesty (Průdková, Novotný, 2008).

1.11.2.1 Noclehárny

Jedná se o sociální zařízení poskytované osobám bez přístřeší k ubytování. Kromě noclehu nabízí i hygienické služby, které musí před přenocováním použít, aby v organizaci nerozšiřovali nákazy (Matoušek, 2016). Klienti přespávají většinou v jedné velké místnosti pohromadě, kde mají možnost vlastní postele, deky a polštáře (Průdková, Novotný, 2008). Noclehárny slouží klientům pouze přes noc, přes den mohou využít denní centra. Podmínkou noclehárny je, aby uživatel nebyl pod vlivem návykových látek, jeho chování nebylo agresivní a nesmí trpět infekčním onemocněním. Součástí některých nocleháren je možnost veřejného šatníku a jídla (Matoušek, 2016). Noclehárny využívají spíše lidé, kteří jsou delší dobu na ulici a nebyli by schopni přizpůsobit se podmínkám azylového domu (Průdková, Novotný, 2008). Cena jedné noci v noclehárně v Domě sv. Pavla v Českých Budějovicích je 50 Kč (MCHCB, ©2018).

1.11.2.2 Azylové domy

Azylový dům je sociální zařízení pro lidi bez domova, které poskytuje celodenní ubytování většinou po dobu jednoho roku. Časové omezení má motivovat klienta k hledání lepší možnosti bydlení jako je bydlení na ubytovně nebo v bytě (Kliment, Dočekal, 2016). Azylové domy jsou určeny pro osoby, které se dostaly do nepříznivé sociální situace, kde příčinou byla ztráta bydlení (Kozlová, 2005). Podmínkou přijetí do azylového domu je stálý příjem klienta a doklady. V tomto zařízení klienti musí dodržovat pravidla jako je např. zákaz užívání návykových látek. Během pobytu v azylovém domě sociální pracovník pracuje s klientem na individuálním plánu (Vágnerová et al., 2013). Cílem individuálního plánu je dojednání zakázky sociálního pracovníka s klientem, kde klient sdělí, co od pobytu v azylovém domě předpokládá a jaké jsou jeho cíle do budoucna. Sociální pracovník sdělí klientovi v čem mu je nápomocen a co azylový dům poskytuje. Individuální plán zahrnuje cíle klienta a způsob jakým se bude sociální pracovník a klient podílet na dosažení cíle (Průdková, Novotný, 2008). Cílovou skupinou jsou osoby bez přístřeší, ale také rodiny s dětmi. Azylové domy jsou k dispozici pro muže, rodiny s dětmi a ženy a matky s dětmi. Funkce této služby je preventivní, tj. usiluje o zamezení úplného dopadu na ulici osobě v nepříznivé situaci a také pomáhající, kdy se snaží dostat osoby bez přístřeší z ulice (Vágnerová et al., 2018).

Azylový dům je komfortnější než noclehárna, uživatelé zde bydlí ve společném pokoji s více lidmi a na klienta jsou kladeny vyšší nároky. Kromě ubytování klienti zde mohou využít hygienické služby, stravu nebo praní prádla (Marek et al., 2012). Za poskytované služby v Domě sv. Pavla klienti platí 100 – 120 Kč za noc podle bloku, ve kterém jsou ubytováni, rozdíl je v lepším vybavení (MCHCB, ©2018).

Azylové domy v České republice zřizují magistráty, obce a církve (Matoušek, 2007).

1.11.2.3 Nízkoprahová denní centra

Nízkoprahové denní centrum je ambulantní sociální služba, která se zaměřuje na osoby bez přístřeší. Mezi základní činnosti, které toto zařízení nabízí, patří poskytování stravy, hygieny, oblečení a pomoc při prosazování práv a obstarávání osobních věcí (Vágnerová et al., 2018). Uživatelé tohoto zařízení mají možnost využít krizovou intervenci a pracovníci jim mohou pomoci např. se zprostředkováním zaměstnání (Průdková, Novotný, 2008).

Nízkoprahové služby by se měly nacházet v místě, kde se cílová skupina nejvíce pohybuje (Vágnerová et al., 2013). V České republice se nachází 62 nízkoprahových denních center, která jsou určena spíše pro lidi středního věku, jelikož ne všechna centra dokáží vnímat speciální potřeby bezdomovců různého věku (Vágnerová et al., 2018).

1.11.2.4 Domy na půl cesty

Dům na půl cesty je následné ubytování po dlouhodobé ústavní péči (Matoušek, 2016). Klienty tohoto zařízení jsou většinou mladiství z dětských domovů, drogově závislí, vracející se odvykací léčby nebo dlouhodobě hospitalizovaní psychicky nemocní (Vágnerová et al., 2013). Při prvním kontaktu sociální pracovník sestaví s klientem individuální plán péče. Klient je povinen podepsat ubytovací smlouvu, ve které se nachází, jak dlouhou dobu zde klient může bydlet. Většinou se jedná o šest měsíců až jeden rok, ale je možné smlouvu prodloužit dle situace klienta. Klient bydlí v samostatném bytě, kde se nachází pokoj, sociální zařízení a kuchyňský kout. Dále jsou zde společné prostory, jako je společenská místnost, místnost k praní a sušení prádla. V některých zařízeních se nachází společná kuchyň. Klienti jsou samostatní, pouze když mají nějaký problém, obrazejí se na sociálního pracovníka. U tohoto typu zařízení je nutná spolupráce mezi domy na půl cesty a ústavy, dětskými domovy, jelikož málokterý uživatel denního centra ví o možnosti domu na půl cesty (Průdková, Novotný, 2008).

Dům na půl cesty vytváří mladistvým propuštěným z výkonu trestu, dětského domovu nebo ústavu podmínky pro začlenění se do společnosti (Kraus, Hroncová, 2007).

1.12 Postoje společnosti k bezdomovectví

V této kapitole jsou popsány definice postojů a předsudků. Postoje a předsudky má každý z nás a k bezdomovectví obzvlášť.

Kosek (2011, s. 23) ve své knize uvádí definici předsudku podle Gordona W. Allporta „*Předsudek je odmítavý až nepřátelský postoj vůči člověku, který patří do určité skupiny, jen proto, že do této skupiny patří, a má se tudíž za to, že má nežádoucí vlastnosti připisované této skupině.*“

Kosek definuje postoj „*dispozici jednat vůči určité osobě či skutečnosti určitým způsobem*“ (Kosek, 2001, s. 62).

Postoje se vytváří v průběhu socializace a z nich vychází jednání člověka. Samotný postoj je skrytý, tzv. latentní, ale nedá se rozeznat. Z vystupování určitého člověka se dá rozpoznat jaký postoj člověk má (Novotná, 2008).

Bezdomovectví je v České republice považováno za podstatný negativní sociální jev ve společnosti (Baláš, 2010). Veřejnost se na tento jev dívá s několika pohledů. Jeden pohled populace na osoby bez přístřeší je nekritický soucit a určitá snaha těmto osobám pomoci, druhá část populace těmito osobami pohrdá a cítí k nim určitou nenávisť. Postoje laické veřejnosti k těmto osobám jsou ovlivněny emocemi a zkušenostmi s touto skupinou. Veřejnost často na základě jediné zkušenosti vidí všechny bezdomovce stejně (Průdková, Novotný, 2008).

Postoje laické veřejnosti k bezdomovectví úzce souvisejí s atribuční chybou, která spočívá v tom, že neúspěchy druhých připisujeme jejich neschopnosti či lenosti, zatímco za příčinu vlastních neúspěchů považujeme nepříznivé okolnosti (Průdková, Novotný, 2008, s. 26). Tento komentář vyjadřuje převládající názor většinové společnosti k osobám bez přístřeší. Dle Průdkové (2008), se většina těchto osob ocitla v obtížné sociální situaci vlastní chybou, která je zapříčiněná ve spolupráci s osobnostními a charakterovými vlastnostmi. Neochota pracovat, lenost, páchaní trestných činů to jsou znaky, které si veřejnost představuje pod konceptem bezdomovectví.

Společnost si často neuvědomuje, že na ulici se může člověk dostat i z jiných důvodů než je vlastní vina. Pokud člověk ztratí práci, tím ztratí stálé finanční prostředky, což většinou vede ke ztrátě bydlení i rodiny a přidá se k tomu stres a psychické problémy i toto je způsob jak se může člověk ocitnout na ulici a bez pomoci (Průdková, Novotný, 2008).

Společnost ještě neví všechny souvislosti, které s bezdomovectvím souvisí. Je velice podstatné si uvědomit, že všichni by si měli mezi sebou pomáhat a tvořit dobré společenské vztahy. Každý svými postoji tvoří nějaký vztah k bezdomovectví, který by měl být pozitivní (Baláš, 2010).

2 Cíl práce a výzkumná otázka

2.1 Cíl práce

Cílem práce je zjistit jaký mají pohled na osoby bez přístřeší sociální pracovníci, kteří s nimi pracují. Co je motivuje k tomu pracovat s touto cílovou skupinou, zda měli nějaké obavy z těchto osob a zda jsou v současnosti nějaké obavy, které je doprovází.

2.2 Výzkumná otázka

Jaká je nejčastější motivace a obavy sociálních pracovníků při práci s cílovou skupinou osob bez přístřeší?

3 Metodika

3.1 Metoda výzkumu

Pro svou bakalářskou práci jsem zvolila kvalitativní výzkum, metodu dotazování a techniku polořízeného rozhovoru.

Creswell in Hendl (2012, s. 48) popisuje kvalitativní výzkum takto: *Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.*

Průcha et al. (2012) ve své knize uvádí, že pro kvalitativní výzkum je podstatné získávat a zkoumat data v příjemném prostředí pro dotazovaného. Rozhovory s respondenty probíhaly v jejich kancelářích, což bylo příjemné prostředí, jak pro mě, tak pro dotazované.

Při sběru dat v kvalitativním výzkumu tvoří hlavní skupinu naslouchání vyprávění, kladení otázek respondentům a získávání jejich odpovědí. Dotazování tvoří různé typy dotazníků, rozhovorů a testů. Během dotazování může respondent projevit své emoce, dojmy a s navazováním na další souvislosti se může rozhovor rozvinout (Hendl, 2012). Respondenti měli možnost se volně vyjádřit k otázkám, dát najevo své pocity a názory na dané téma.

Polořízený rozhovor je nejrozšířenější formou rozhovoru, jelikož dokáže vyřešit nevýhody jak strukturovaného, tak nestrukturovaného rozhovoru. U polořízeného rozhovoru je velice důležitá technická příprava, tedy příprava otázek, které budou pokládány respondentům. Výhodou polořízeného rozhovoru je, že je možné zaměřovat pořadí otázek nebo otázky rozšířit a tím získat od respondenta více informací (Miovský, 2006). Ke svému výzkumu jsem vytvořila 3 základní otázky, které byly pokládány při rozhovorech a následně doplňovány doplňujícími otázkami. Respondenti mohli vyjádřit své názory na dané téma a tím jsem mohla získat více informací.

3.2 Výzkumný soubor

Pro svou bakalářskou práci jsem si jako výzkumný soubor zvolila sociální pracovníky z Kontaktního centra Prevent v Českých Budějovicích a sociální pracovníky z odboru sociálních věcí z Magistrátu města České Budějovice, kteří jsou v každodenním

kontaktního centra s osobami bez přístřeší. Ačkoliv Kontaktní centrum je zaměřené na osoby ohrožené závislostí na návykových látkách, tak 90% klientů navštěvující toto nízkoprahové zařízení jsou osoby bez přístřeší.

Gavora (2008) uvádí, že při kvalitativním výzkumu se uplatňuje záměrný výběr výzkumného souboru, a to proto, aby byly zvoleny správné osoby, které mají potřebné znalosti a praxi z daného prostředí.

3.3 Realizace výzkumu

Výzkum se uskutečnil v průběhu března 2019. Rozhovory proběhly s pěti sociálními pracovníky z Kontaktního centra a se dvěma sociálními pracovníky z odboru sociálních věcí.

Rozhovory byly provedeny v jednotlivých kancelářích sociálních pracovníků v sídle vybrané instituce. Při rozhovoru byl přítomen daný sociální pracovník a má osoba. Než začal samotný rozhovor s jednotlivými sociálními pracovníky, seznámila jsem je s výzkumem a cílem mé bakalářské práce. Na rozhovory jsem měla předem připravené otázky, ale během rozhovoru jsem se respondentů doptávala na podotázky a tím rozšířila rozhovor na dané téma. Rozhovory byly nahrávány. Po ukončení rozhovoru jsem každému sociálnímu pracovníkovi poděkovala za ochotu a poskytnutí rozhovoru.

3.4 Zhodnocení výsledků

Zhodnocení výsledků probíhalo formou otevřeného kódování. Hendl (2012) uvádí, že při otevřeném kódování výzkumník vymezuje témata v textu a přiřazuje jim názvy – významové jednotky.

Miovský (2008) říká, že jednotlivé významové jednotky neboli kódy označují určité události (dojmy, jevy atd). Kódy jsou vzájemně porovnávány a tříděny. Z významových jednotek neboli kódů následně vzniknou kategorie (Kutnohorská, 2009).

3.5 Etika výzkumu

Účast na rozhovoru byla vždy pro sociálního pracovníka dobrovolná. Z důvodu zachování anonymity jsou jednotliví respondenti v textu uváděni pod zkratkami.

Hendl (2012) uvádí, že při výzkumu je důležité dodržovat zásady etického jednání jako je:

- Potřeba získat informovaný souhlas od účastníka, že souhlasí s účastí na výzkumu.

- Účastníci musí být seznámeni s výzkumem a jeho okolnostmi
- Účastníkům musí být řečeno, že mohou kdykoliv ukončit svoji účast ve výzkumu
- V ideálním případě by měla být zachována anonymita účastníků

Zde jsou uvedeny zásady, které byly použity při výzkumu:

- Respondenti měli právo se rozhodnout, zda se budou výzkumu účastnit
- Respondenti byli seznámeni s výzkumem
- Kdykoliv mohl respondent ukončit svoji účast ve výzkumu
- Údaje respondentů ve výzkumu jsou anonymní

4 Výsledky

V této kapitole jsou představeny a následně zhodnoceny výsledky, které byly získány z polostrukturovaných rozhovorů. Rozhovory byly vypracovány formou otevřeného kódování. Miovský (2008), říká, že otevřené kódování znamená, že dané významové jednotky jsou sestaveny z pojmů. Jednotlivé kódy značí určité události. Kódy jsou vzájemně srovnávány a děleny a následně je potřeba zjistit, zda nesouvisí s jiným podobným jevem. Tímto postupem jsou pojmy shromažďovány do vyššího řádu, který se nazývá kategorie.

Z následných kategorií jsem se dopracovala k výsledkům, které popíšu níže. Zakódované rozhovory jsou přiloženy v příloze. Tyto rozhovory byly rozděleny do šesti kategorií, které budou následně rozebírány:

1. Motivace
2. Obavy
3. Zoufalost
4. Práce s osobami bez přístřeší
5. Život na ulici
6. Postoj k osobám bez přístřeší

4.1 Motivace

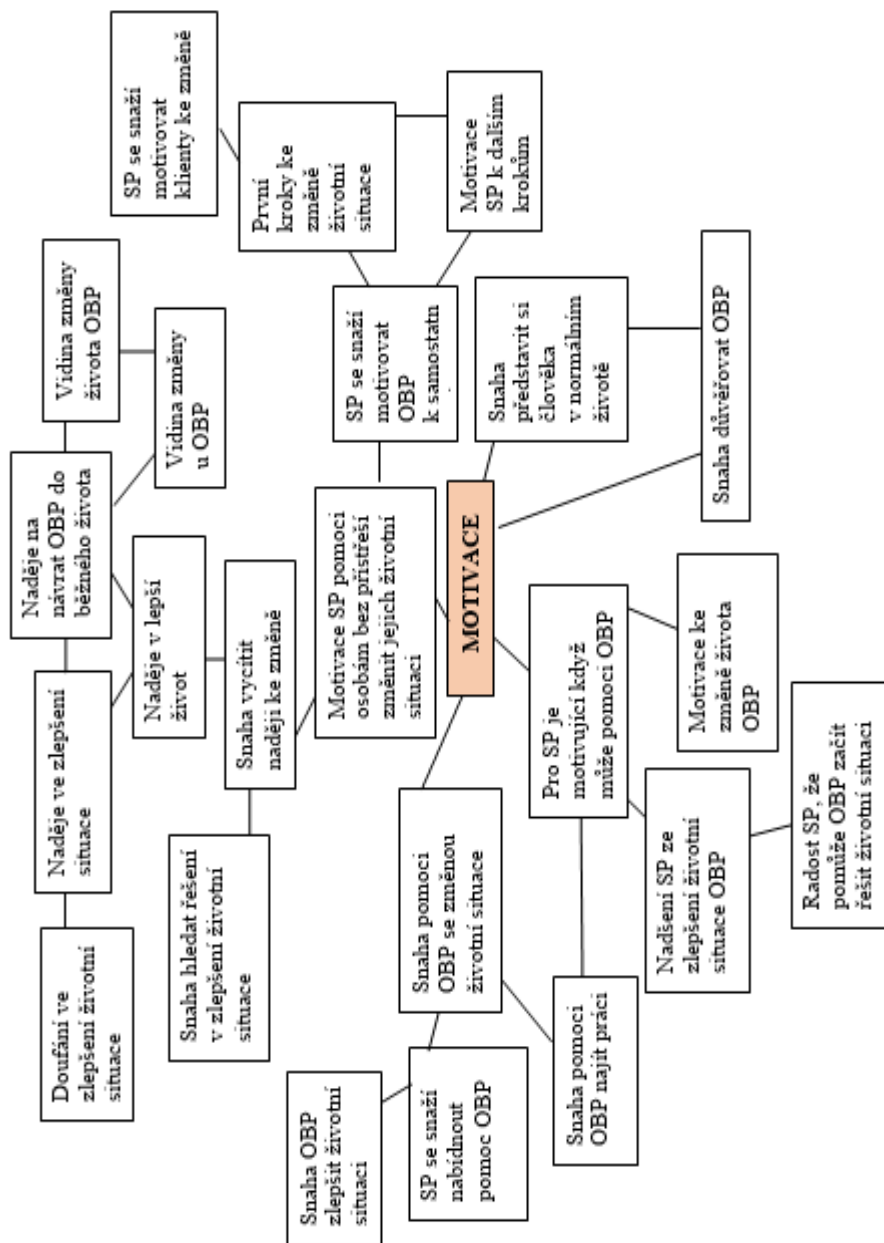
V tabulce č. 1 je znázorněn seznam jednotlivých kódů kategorie motivace. Tuto kategorii jsem popsala níže s vytvořeným diagramem č. 1 s významnými kódy této kategorie.

Tabulka 1 seznam jednotlivých kódů kategorie motivace

MOTIVACE		
Motivace SP pomoci osobám bez přístřeší změnit jejich životní situaci	Naděje v lepší život Radost SP, že pomůže OBP začít řešit životní situaci	První kroky ke změně životní situace
Snaha představit si člověka v normálním životě	Snaha OBP zlepšit životní situaci	Snaha pomoci OBP se změnou životní situace
Snaha hledání potenciálu u OBP	Týmová důvěra ze strany vedoucího	Důvěra OBP k sociálním pracovníkům
Důvěra ke změně života	Upřímné jednání s OBP	Poskytnutí rady OBP
Povzbuzování potenciálu	Vidina změny u OBP	Vidina změny života OBP
Přístup SP k OBP jako osobnosti	Doufání ve zlepšení životní situace	Snaha hledat řešení v zlepšení životní situace
Naděje ve zlepšení situace	Význam sociální práce	Snaha důvěřovat OBP
SP se snaží motivovat OBP k samostatnosti	Naděje na návrat OBP do běžného života	Motivace ke změně života OBP
Různorodost práce s OBP	Individuální práce s OBP	Naděje v lepší život
Motivace SP k dalším krokům	SP se snaží motivovat klienty ke změně	Snaha pomoci OBP najít práci
Pro SP je motivující když může pomoci OBP	Nadšení SP ze zlepšení životní situace OBP	OBP mají svobodné rozhodování
SP se snaží nabídnout pomoc OBP	Snaha vycítit naději ke změně	

Zdroj: vlastní výzkum

Diagram č. 1 motivace



Zdroj: vlastní výzkum

Diagram č. 1 znázorňuje, co motivuje sociální pracovníky pracovat s cílovou skupinou osoby bez přístřeší. Všechny sedm respondentů má společnou motivaci, kterou je snaha pomoci osobám bez přístřeší dostat je z jejich aktuální životní situace a zlepšit jejich životní podmínky. Respondent 6 uvedl: „*Motivací je ten faktor, kdy vlastně kdyby se mi to povedlo, vlastně tak vrátím lidskej život, vlastně vrátím člověka zpátky do normálního života.*“ (R6) Při výzkumu bylo dále zjištěno, že další motivací pro práci s osobami bez přístřeší je hledat jim práci nebo bydlení, jak uvedl respondent 2: „*Občas se tady na tý kontaktní místnosti právě objeví člověk, kterej třeba vysloví přání, že by chtěl, nevím najít práci nebo třeba nějaký bydlení, případně ubytovnu a v tom vidím jako takovou motivaci.*“ (R2)

Motivací sociálních pracovníků, je i vytvořit vztah mezi nimi a osobami bez přístřeší, tato vazba mezi nimi je důležitá pro sociálního pracovníka při snaze představit si člověka bez přístřeší v normálním běžném životě. Tento fakt přináší sociálním pracovníkům naději v lepší život pro bezdomovce. Proto se sociální pracovník snaží pro tyto osoby hledat řešení k zlepšení životní situace, kterou vnímají jako nereálnou.

Většina sociálních pracovníků uvedla, že se snaží motivovat osoby bez přístřeší k tomu, aby dokázali být samostatní, aby za ně nikdo nic nedělal a dokázali si sami vyřídit např. občanský průkaz, najít bydlení nebo práci. Respondent v tomto směru uvedl: „*Je na nás abychom povzbuzovali je k samostatnosti, k tomu aby si věci vyřizovali sami.*“ (R1) Na druhou stranu sociální pracovníci doufají, že by se životní situace, ve které se osoby bez přístřeší nachází, mohla změnit, což vychází z toho, co sdělil respondent 1 a 5. „*Já mám naději, že by se jejich situace mohla změnit.*“ (R1) „*Vycítit alespoň tu špetku tý naděje k tý změně.*“ (R5) Pro sociálního pracovníka je důležité, když vidí, že se klient snaží nějakým způsobem zlepšit svou životní situaci nebo vidí první kroky ke změně. To je pro něj motivující, protože vidí, že klient má snahu a chce změnit situaci, ve které se nachází. „*Fajn, hele byl jsem na pohovoru, vypadá to dobře, možná nejspíš budu nastupovat, jo tak je to v tady tomu takový jako motivující.*“ (R4) Ovšem mezi těmi klienty je to mizivé procento, protože většině vyhovuje životní situace, ve které se nachází a nechtějí žádnou změnu. Vyhovuje jim, že nemají žádné povinnosti, využijí služeb kontaktního centra nebo azylového domu a to jim k životu stačí. „*U většiny je pravda, že teda jako jsou asi zvyklý na to a nechtějí se sebou nic dělat*“ (R2)

Další motivací sociálního pracovníka je naděje k tomu, že by se situace osob bez přístřeší mohla změnit, ale ne úplně, že konkrétní člověk bude chodit do zaměstnání, bude mít byt, ale spíše se snažit hledat v osobách bez přístřeší potenciál, který v nich určitě je a snažit se ho pozvednout.

4.2 Obavy

V tabulce č. 2 je znázorněn seznam jednotlivých kódů kategorie obavy. Tuto kategorii jsem popsala níže s vytvořeným diagramem č. 2 s významnými kódy této kategorie.

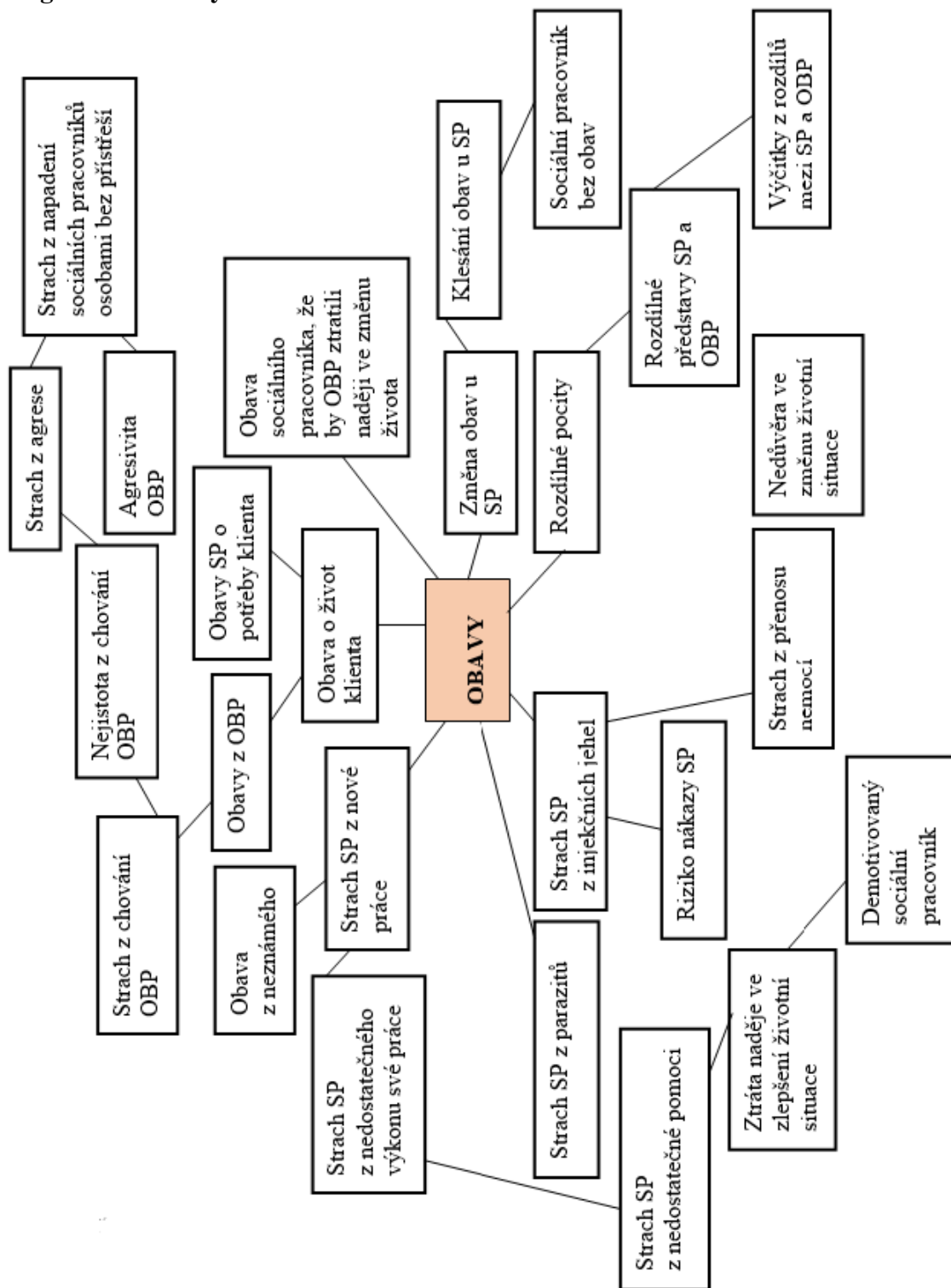
Tabulka 2 seznam jednotlivých kódů kategorie obavy

OBAVY		
Klesání obav u SP	Strach SP z agrese	Výčitky z rozdílů mezi SP a OBP
Rozdílné představy SP a OBP	Ústup strachu z OBP	Strach SP z nedostatečného výkonu své práce
Obava o život klienta	Sociální pracovník bez obav	Strach SP z nakažení nemocemi
Nejistota ve vyjádření obav	Ztráta naděje ve zlepšení životní situace	Strach sociálního pracovníka, že potká mezi klienty kamaráda
Obava SP z pracovního přetížení	Obavy z koordinace týmu	Zklamání SP z nedostatečného výsledku
Strach ze selhání SP	Strach SP z parazitů	Obava sociálního pracovníka z odmítnutí spolupráce osobami bez přístřeší
Nejistota z chování OBP	Strach SP z budoucího života OBP	Obava z nedostatečného nadhledu na věc
Strach SP z přenosu nemocí	Strach SP z injekčních jehel	Riziko nákazy SP
Strach SP z nové práce	Nesplnění cílů klienta	Demotivovaný sociální pracovník
Obavy SP o potřeby klienta	Obava sociálního pracovníka, že by OBP ztratili naději ve změnu života	Strach z napadení sociálních pracovníků osobami bez přístřeší
Agresivita OBP	Obavy z OBP	Strach z chování OBP
Obava ze špatně zvolené změny	Strach z přehlédnutí potenciálu OBP	Přijmutí rizik práce s OBP
Strach SP z nedostatečné pomoci	Strach SP z rezignace na svou práci	Rozdílné pocity

Obava z neznámého	Ochrana sociálních pracovníků před agresivním klientem	Strach z vůdce osob bez přístřeší
Změna obav SP	Obava z přehlédnutí méně viditelných problémů	

Zdroj: vlastní výzkum

Diagram č. 2 obavy



Zdroj: vlastní výzkum

Diagram č. 2 znázorňuje, jaké obavy měli a mají sociální pracovníci při práci s osobami bez přístřeší. Výzkumem jsem zjistila, že obavy každého sociálního pracovníka se liší. Nejčastější obavy, které sociální pracovníci mají, jsou obavy z agrese. Osoby bez přístřeší často bývají pod vlivem drog nebo alkoholu a mnohdy se právě tento vliv odvíjí na agresivitu těchto osob. „*Dost často jsou tady klienti, když jsou hodně pod vlivem, hlavně alkoholu nebo možná i kombinaci, což ale myslím, že to dělá ten alkohol, tak jsou někdy, stává se to párkrát do roka naštěstí, ale prostě někdy jsou agresivní.*“ (R2) Návykové látky souvisí s bezdomovectvím a většina bezdomovců si bez nich nedokáže představit život, což vyplývá z toho, co uvedl respondent 3 „*S tím bezdomovectvím jsou většinou spojené ty drogy i alkohol a pro ně je to prostě součást života.*“ (R3) S agresivitou souvisí i obavy sociálních pracovníků z chování osob bez přístřeší nebo strach z napadení sociálních pracovníků, jelikož jsou právě často pod vlivem návykových látek, tak člověk neví, co od nich může čekat.

Obavy sociálních pracovníků se po dobu spolupráce s touto cílovou skupinou mění. U respondenta 1 se zpočátku objevovaly mírné obavy z agrese a z nespolečnosti z jejich strany a nyní má spíše obavy z vedení týmu jelikož je na vedoucí pozici. „*Moje obavy se týkají spíše vedení týmu, abych byla schopná si všimnout, protože vždycky jdete nějakou cestou, jako někam na něco se soustředíte víc a abychom do toho moc nezahučeli.*“ (R1) Respondent 5 měl ze začátku obavy z nákazy nemocemi, teď jsou jeho obavy spíše, jak zjistit motivaci klienta ke změně.

Obavy, které jsou společné mezi více respondenty, jsou obavy z nakažení infekčními nemocemi. Jelikož osoby bez přístřeší často mívají různé nakažlivé nemoci jako žloutenku nebo tuberkulózu, tak je riziko nákazy u této cílové skupiny větší. „*No největší riziko bylo zdravotní, protože ten kontakt s těmihle lidmi ji prostě rizikový, většinou jsou nemocní, že jo. Můžou mít tuberkulózu nebo cokoliv.*“ (R6) Obavy, které má sociální pracovník jiné než ostatní respondenti, jsou obavy z injekčních jehel narkomanů „*Já mám strach z injekčních stříkaček, ale z krve obecně, takže, že se jako poráním o tu injekční jehlu, protože člověk neví, vůbec do čeho jde.*“ (R2) Naopak respondent 3 uvedl, že jeho obavy jsou spíše z parazitů, které jsou mnohdy součástí života bezdomovců. „*Já mám teďka obavy z nemocí a z různých vší, šatních vší, svrabů a tak.*“ (R3) Další obava, která byla při výzkumu zjištěna, byla obava sociálního pracovníka, jak moc je schopen ovlivnit život osob bez přístřeší, protože se může stát,

že sociální pracovník namotivuje klienta k nějaké změně a ta změna pro něj nemusí být příjemná.

Při rozhovorech mě překvapilo, že respondent 4 uvedl, že neměl žádné obavy, než začal s touto cílovou skupinou pracovat, ani doposud se s žádnými obavami nepotýká. Výzkumem bylo dále zjištěno, že sociální pracovník se obává, že by osoby bez přístřeší mohli být závislé na službě Kontaktního centra. Proto je důležité, že se snaží motivovat klienty k samostatnosti, k tomu, aby nebyli závislí na sociálních pracovnících, ale aby si dokázali sami vyřídit práci nebo občanský průkaz. Ovšem tohle je někdy těžké, protože tyto osoby jsou často bezradné a potřebují pomoc. Z výzkumu vyplývá, že u sociálních pracovníků převažují spíše obavy než motivace pracovat s touto cílovou skupinou. Tento poznatek dokazuje respondent 1 v rozhovoru „*Nakonec je těch obav víc než motivací.*“

4.3 Zoufalost

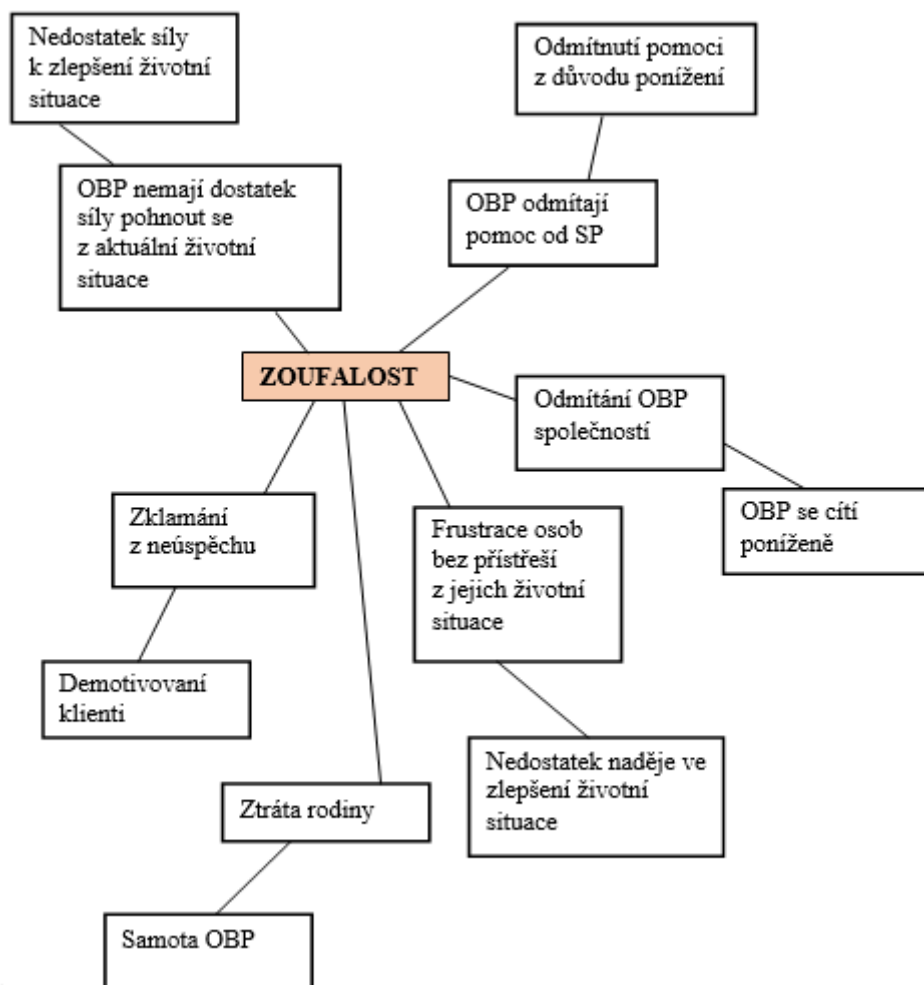
V tabulce č. 3 je znázorněn seznam jednotlivých kódů kategorie zoufalost. Tuto kategorii jsem popsala níže s vytvořeným diagramem č. 3 s významnými kódy této kategorie.

Tabulka 3 seznam jednotlivých kódů kategorie zoufalost

ZOUFALOST		
OBP nemají dostatek síly pohnout se z aktuální životní situace	Ztráta rodiny	OBP žádá o pomoc
Nedostatek síly k zlepšení životní situace	Zklamání z neúspěchu	Přenesená odpovědnost
Samota OBP	Odmítání OBP společností	Frustrace osob bez přístřeší z jejich životní situace
Nedostatek naděje ve zlepšení životní situace	OBP se cítí poníženě	Sebereflexe
Sebelítost OBP	OBP odmítají pomoc od SP	Demotivovaní klienti
Odmítnutí pomoci z důvodu ponížení	Čekání na objevení naděje v osobách bez přístřeší	

Zdroj: vlastní výzkum

Diagram č. 3 zoufalost



Zdroj: vlastní výzkum

Diagram č. 3 znázorňuje pocity zoufalosti, které osoby bez přístřeší prožívají. Osoby bez přístřeší často ztratí rodinu a to je jeden z důvodů, proč se dostanou na ulici, kde jsou osamoceni. Ovšem v tu chvíli, kdy jsou na ulici, se pro ně ulice stává domovem a lidi, kteří na ni žijí, jsou pro bezdomovce rodinou. Mají na ulici různé skupinky, ve kterých si navzájem pomáhají a které jim nahrazují jejich rodinu. Někteří bezdomovci berou sociální pracovníky jako jejich rodinu a považují je za osoby, které se jim snaží pomoci, jak uvedl respondent 1 a 3 „*Část obzvláště těch starších říká, že jsme jako druhá jejich rodina, což spíše svědčí o jejich osamělosti.*“ (R1) „*Ty lidi mnohdy nikoho nemají nebo se přátelí s lidma, kteří taky užívají, bydlí na ulici a my jsme vlastně jediný lidi, kteří jim dokáží pomoci, nebo snaží se jim pomoci.*“ (R3) Osoby bez přístřeší jsou mnohdy zoufalí a beznadějní ze životní situace, ve které se nachází, že nemají dostatek síly a naděje k tomu, aby začaly se svou situací něco dělat. Naopak někteří bezdomovci, když chtějí a můžou svou situaci změnit, tak se snaží např. najít si práci, ale když to neočekávaně z nějakého důvodu nevyjde, tak v tu chvíli jsou zklamáni z neúspěchu a jsou demotivovaní. Což opět vede k tomu, že nemají sílu ani naději změnit svou životní situaci.

Osoby bez přístřeší bývají mnohdy z důvodu vzhledu a zápachu společností odsuzováni a odmítáni, což je vede k pocitu poníženosti. Na druhou stranu sociální pracovníci vnímají, že některé osoby bez přístřeší odmítají pomoc, z důvodu právě toho, že by se cítili poníženě, když by ukázali, že jsou bezradní.

4.4 Práce s osobami bez přístřeší

V tabulce č. 4 je znázorněn seznam jednotlivých kódů kategorie práce s osobami bez přístřeší. Tuto kategorii jsem popsala níže s vytvořeným diagramem č. 4 s významnými kódy této kategorie.

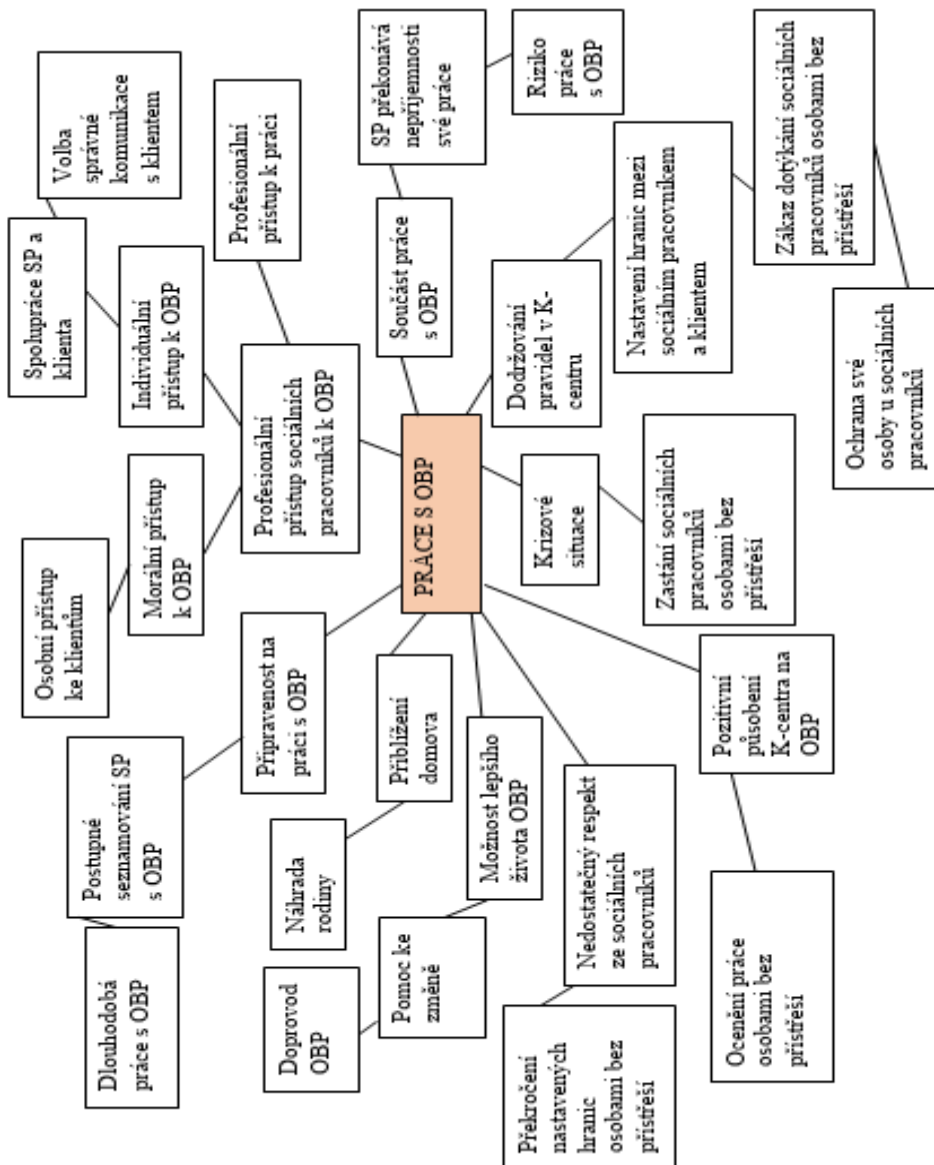
Tabulka 4 seznam jednotlivých kódů kategorie práce s osobami bez přístřeší.

PRÁCE S OSOBAMI BEZ PŘÍSTŘEŠÍ		
Přípravenost na práci s OBP	Profesionální přístup sociálních pracovníků k OBP	Zklamání SP z nezodpovědnosti OBP
Rozvoj OBP	Informovanost o přenosu nemocí	Přiblížení domova
Individuální přístup k OBP	Riziko závislosti na službě	Nedostatečný respekt ze sociálních pracovníků

Postupné seznamování SP s OBP	Doprovod OBP	Popis výměny injekčních jehel u narkomanů
Dlouhodobá práce s OBP	SP překonává nepříjemnosti své práce	Ocenění práce osobami bez přístřeší
Náhrada rodiny	Profesionální přístup k práci	Volba správné komunikace s klientem
Možnosti lepšího života pro OBP	Krizové situace	Ochrana své osoby u sociálních pracovníků
Pomoc ke změně	Zastání sociálních pracovníků osobami bez přístřeší	Osobní přístup ke klientům
Pozitivní působení K-centra na OBP	Zákaz dotýkání sociálních pracovníků osobami bez přístřeší	Morální přístup k OBP
Situace, s kterými si OBP neumějí poradit sami	Dodržování pravidel v K-centru	Nastavení hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem
Odlišení nízkoprahové služby od úřadu	Překročení nastavených hranic osobami bez přístřeší	Klient překvapen, že sociální pracovnice je jeho kamarádka
Součást práce s OBP	Zaměření SP na hledání práce pro OBP	Riziko práce s OBP
Nízký počet hodin na výdělek financí	Spolupráce SP a klienta	

Zdroj: vlastní výzkum

Diagram č. 4 práce s osobami bez přístřeší



Zdroj: vlastní výzkum

Diagram č. 4 znázorňuje jednotlivé kódy, které se týkají a souvisejí s prací s osobami bez přístřeší. Práce s osobami bez přístřeší je různorodá. Cílem sociálních pracovníků při práci s touto cílovou skupinou je pomoci změnit životní situaci nebo zajistit možnost lepšího života. Nevýhodou je, že většina bezdomovců svou životní situaci nechce změnit. Sociální pracovníci přistupují k práci s těmito osobami profesionálně a morálně, jak uvedl respondent 5 „*Naučila jsem se tak jako nějak eticky jim říct, nebo i zeptat se, jestli třeba nemůžou jít do sprchy, jestli si nemůžou vzít nějaký čistý oblečení, když je to možný.*“ (R5) Snaží se k nim přistupovat osobněji a rovnocenně, aby se necítili poníženi, a díky tomu dochází k lepší spolupráci mezi sociálními pracovníky a klienty. Součástí práce s osobami bez přístřeší je překonávání nepříjemností, jako je např. zápach, který je jejich součástí, ale člověk si na to navykne, jak uvedl respondent 6 „*No, jako vadí mi to, ty smrady, ten zápach je nepříjemnej, ale člověk si na to zvykne.*“

Při práci s bezdomovci je důležité mít nastavená určitá pravidla, jako je tomu v Kontaktním centru. Přestože k nim sociální pracovníci přistupují osobněji, daná pravidla musí dodržovat. „*Samozřejmě si pořád dodržujeme nějaký hranice, jako vlastně já jsem pracovník a on je klient, nejsme žádný kamarádi.*“ (R2) Např. klienti se nesmí dotýkat sociálních pracovníků nebo sociální pracovníci by neměli sahat na osobní věci klientů z důvodu bezpečnosti, protože by v nich mohli být injekční jehly. „*Tady platí takové pravidlo, že vlastně na ty jejich věci, jakýkoliv vlastně se snažíme nesahat.*“ (R2) Někdy se ale stane, že klienti překročí nastavené hranice a nemají dostatečný respekt ze sociálních pracovníků.

V Kontaktním centru se sociální pracovníci snaží přiblížit osobám bez přístřeší domov tím, že pro ně vytváří různé aktivity a jak uvedl respondent 1 a 3 snaží se jim nahradit rodinu „*Část obzvlášť těch starších říká, že jsme jako druhá jejich rodina.*“ (R1) „*My jim jako substituujeme vlastně ten domov tady na káčku.*“ (R3) Důležité je, že sociální pracovníci berou tuto cílovou skupinu jako normální lidi a neodsuzují je, z tohoto důvodu si myslím, že osoby bez přístřeší mají důvěru k sociálním pracovníkům a žádají od nich pomoc nebo radu.

4.5 Život na ulici

V tabulce č. 5 je znázorněn seznam jednotlivých kódů život na ulici. Tuto kategorii jsem popsala níže s vytvořeným diagramem č. 5 s významnými kódy této kategorie.

Tabulka 5 seznam jednotlivých kódů kategorie život na ulici

ŽIVOT NA ULICI	
OBP pod vlivem návykových látek	Rodina na ulici
Závislost na alkoholu a nikotinu	Způsob fungování ve skupině
Abstinenční příznak	Nedostatečná osobní hygiena
Špatný psychický stav OBP	Vyhovující životní situace
Nastavení priorit OBP	Zajištění obživy
Prohrabávání košů osobami bez přístřeší	OBP pod vlivem alkoholu
OBP se snaží skrývat před závazky	

Zdroj: vlastní výzkum

Diagram č. 5 život na ulici



Zdroj: vlastní výzkum

Diagram č. 5 znázorňuje život osob bez přístřeší na ulici. S životem na ulici souvisí závislost na alkoholu a drogách, se kterou se tyto osoby často potýkají. Výzkumem jsem zjistila, že osoby bez přístřeší navštěvují Kontaktní centrum pod vlivem drog nebo alkoholu, což způsobuje jejich agresivní chování. Dále jsem zjistila, že když si vydělají nějaké finance, raději je utratí za alkohol než za jídlo, protože obživu si nejčastěji

zajišťují prohrabáváním košů. „*Tak oni říkají kolikrát, že to jídlo vyfáraj, jakože alkohol nevyfáraj. Takže prostě jdou cílově fakt na ten alkohol a asi tak jako fakt mizivý procento bych řekl asi, že jako zrovna na jídlo.*“ (R4) Je vidět, že tyto osoby mají priority života nastavené jinak. Tento poznatek potvrzuje respondent 1 v rozhovoru „*Oni řeší, jestli když si koupí pár krabicáků budou mít na cigára a co budou jíst.*“ (R1) Mnohdy se stává, že osoby bez přístřeší nemají vlastní rodinu nebo se s ní nestýkají. Na ulici ale žijí ve skupinách, které jim rodinu nahrazují. „*Ono je to právě blbý to, jako že se cítí jako jednotnej tým, když to řeknu no, takže oni jakoby většinou třeba i nechtěj opustit, že by řekli třeba, musím jet do Krumlova, budu bydlet v Krumlově.*“ (R4)

Výzkumem jsem zjistila, že většině osob bez přístřeší vyhovuje životní situace, ve které žijí, nemají potřebu ji měnit ani nemají potřebu si najít práci a bydlení. Na ulici se vlastně skrývají před svými závazky, spousta z nich má dluhy a v případě, že by chodili do zaměstnání, museli by dluhy splácet. To je důvod, proč většina z nich nechce pracovat. „*V momentě kdyby jakoby někde bydlel nebo něco, tak by si ho našli a v ten moment by mu šli jakoby po majetku a to. Takže on říkal, já nechci, aby o mně věděli, kde jsem, takže budu radši žít bez domova a ani na azylák nešel, aby byl nějakým způsobem neviditelný.*“ (R7) Dluhy jsou jednou z příčin, proč se lidé ocitnou na ulici.

4.6 Postoj k osobám bez přístřeší

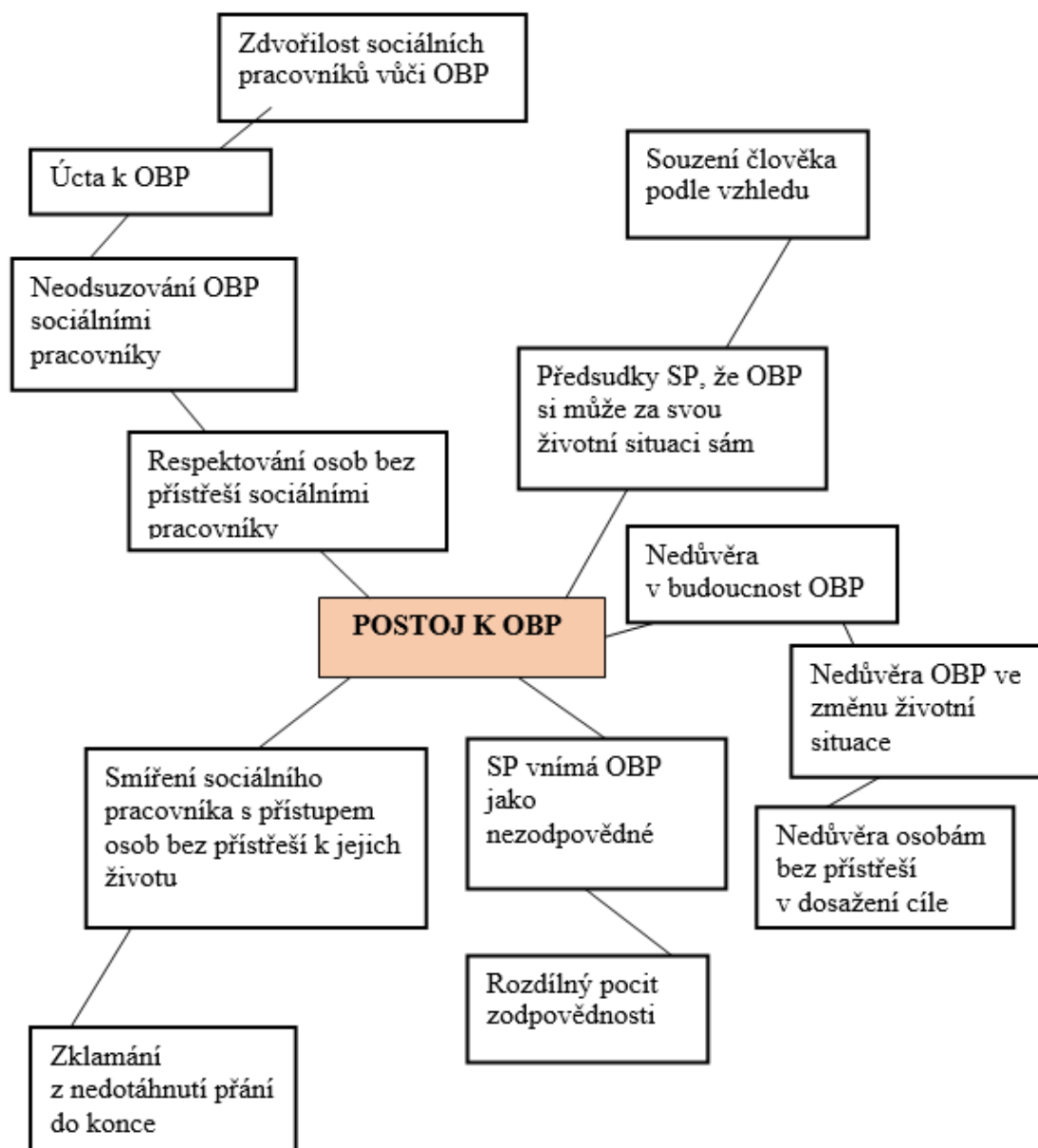
V tabulce č. 6 je znázorněn seznam jednotlivých kódů kategorie postoj k osobám bez přístřeší. Tuto kategorii jsem popsala níže s vytvořeným diagramem č. 6 s významnými kódy této kategorie.

Tabulka 6 seznam jednotlivých kódů kategorie postoj k osobám bez přístřeší
POSTOJ K OSOBÁM BEZ PŘÍSTŘEŠÍ

Souzení člověka podle vzhledu	Smíření sociálního pracovníka s přístupem osob bez přístřeší k jejich životu	Respektování osob bez přístřeší sociálními pracovníky
Neodsuzování OBP sociálními pracovníky	Předsudky SP, že OBP si může za svou životní situaci sám	Zdvořilost sociálních pracovníků vůči OBP
Nedůvěra osobám bez přístřeší v dosažení cíle	Dodržování prevence sociálních pracovníků	Zájem SP o marginální skupinu
Zklamání z nedotáhnutí přání do konce	Úcta k OBP	Nezodpovědnost SP za své závazky
Rozdílný pocit zodpovědnosti	SP vnímá OBP jako nezodpovědné	Vypočítavost OBP
Nedůvěra v budoucnost OBP	Nedůvěra OBP ve změnu životní situace	

Zdroj: vlastní výzkum

Diagram č. 6 postoj k osobám bez přístřeší



Zdroj: vlastní výzkum

Z diagramu č. 6 můžeme vyčíst, jaký postoj zaujímají sociální pracovníci k osobám bez přístřeší. Výzkumem jsem zjistila, že sociální pracovníci neodsuzují osoby bez přístřeší, ale naopak se jim snaží pomoci s jejich životní situací. „*Tady kdy ten odpor neočekávaj, takže jsou většinou naladeni na spolupráci, jako, že tady je nikdo nesoudí, nehodnotí.*“ (R1) Přestože nějakému sociálnímu pracovníkovi není příjemné, jak osoby bez přístřeší vypadají, nebo že jsou špinavý, snaží se to před nimi skrývat a nedávat to najevo. „*Přijde mi to jako neslušný, kdyby tam byli sami, takže tam s nima sem byt' i třeba jako zapáchaj, ale oni si toho i váží ty klienti, že se jich člověk jako neštítí.*“ (R2) Spíše k nim vytváří úctu a snaží se je neodsuzovat na rozdíl od společnosti. Sociální pracovníci vnímají své klienty spíše jako nezodpovědné. Mnohdy se stává, že jim pomohou zařídit občanský průkaz, který oni za týden ztratí. Jsou mezi nimi rozdílné pocity zodpovědnosti. „*Já bych měl taky takovej jako dojem, že prostě když bych neměl občanku tak hned si ji musím zařídit, protože náhodu jako kdyby mě zkontrolovali měl bych problém, já myslím takhle dopředu a oni právě jak žijou tady a teď tak prostě jako takhle nepřemýšlí.*“ (R2)

Čím déle sociální pracovníci pracují s touto cílovou skupinou, tím více je znají a ví co od nich čekat. Většina bezdomovců je stejná a sociální pracovníci nemají důvěru v to, že chtějí a opravdu změni situaci, ve které žijí. „*Nemám jako úplně představu, že tenhleten konkrétní člověk, se kterým jednám, tak se změní tak, že prostě bude chodit do práce, bude mít byt, bude čistej a spokojenej.*“ (R1)

5 Diskuse

Vyhodnocení výsledků mé bakalářské práce jsem dělala pomocí polostrukturovaných rozhovorů. Rozhovory jsem prostřednictvím otevřeného kódování zakódovala, vytvořila jednotlivé kódy, z kterých jsem udělala kategorie. Všechny kategorie jsem jednotlivě zobrazila prostřednictvím diagramů a poté vyhodnotila.

Cílem bakalářské práce bylo zjistit pohled sociálních pracovníků na osoby bez přístřeší. Jaké mají obavy při práci s nimi a jaká je pro ně motivace pracovat s touto cílovou skupinou dále.

Osoba bez přístřeší je člověk, který z určitého důvodu ztratil bydlení nebo mu ztráta hrozí a žije na veřejných místech či v problematických podmínkách. Jedná se o člověka, který je opuštěn a je bez smyslu života (Průdková, Novotný, 2008).

Vacínová (2006) uvádí, že bezdomovectví je negativní společenský jev, kde dochází ke ztrátě životních jistot, zázemí a vyloučení ze společnosti. Bezdomovci jsou osoby, kteří si se svou životní situací neumějí poradit a potřebují sociální pomoc.

Podle výpovědí z rozhovorů lze říci, že osoby bez přístřeší jsou opravdu lidé bez zázemí, bez přijatelných bytových podmínek a postižené sociálním vyloučením. Výzkumem bylo zjištěno, že tyto osoby mají nízké sebevědomí, jsou osamoceni, často bez jakéhokoliv kontaktu s rodinou a tyto faktory mají negativní vliv na jejich situaci a psychický stav. Vzhledem ke špatné psychice si neví rady se situací, ve které se aktuálně nachází, a proto žádají o pomoc a radu sociální pracovníky. Právě tyto faktory motivují sociální pracovníky k práci s osobami bez přístřeší. Zjistila jsem, že motivace u všech respondentů je shodná. Všichni respondenti se shodli na tom, že to co je motivuje k práci s touto cílovou skupinou, je pomoci jim zlepšit životní situaci a pomoci odrazit se ode dna. Snažit se s nimi hledat ubytování, práci a postupně je dostat do běžného života mezi společnost. Ovšem problém je v tom, že osob bez přístřeší, které chtějí svou situaci změnit je velice málo, a většinou se stane, že skončí jen u vysloveného přání a neudělají nic pro to, aby svou situaci změnili.

Vágnerová et al. (2013) ve své knize uvádí, že významnou podmínkou pro návrat do společnosti je najít práci, ale otázkou je, kde a jak práci najít a jestli o práci bezdomovci vůbec stojí. Avšak v situaci ve které se nacházejí, je obtížné nějakou práci získat. Marek et al. (2012) uvádí, že ztracené doklady, nedostatečná odborná způsobilost, zápis

v rejstříku trestů, neexistující adresa pro kontaktování, špatná pověst a špatně vypadající vzhled jsou okolnosti, které ovlivňují šanci k získání práce. Navíc někteří z nich mají nepoměrné představy o svých možnostech nebo o odpovídajícím platu, což jim brání přijmout zaměstnání, které by bylo pro ně vhodné. Mnoho zaměstnanců s nimi nemá dobré zkušenosti z důvodu nespolehlivosti a opakované absence, jiní je dopředu odmítají, kde příčinou může být, že statut bezdomovce je vázán na různé negativní zkušenosti. Jako hlavní důvod, proč jsou bezdomovci trvale na ulici, uvádí Vágnerová et al. (2013), lenost, neschopnost, nedostatek snahy a rezignace. Nejvýznamnější překážkou v cestě zpět do společnosti je závislost na alkoholu a návykových látkách, která je hlavní příčinou propadu do bezdomovectví. Návrat do společnosti závisí na sociálních vztazích, které mají bezdomovci k dispozici. Většina těchto osob žije v bezdomovecké komunitě, která je blokuje a strhává zpět do života na ulici, ale pro tyto osoby je právě tato komunita jediná, která je neodsuzuje a přijímá. Tito lidé jsou většinou v kontaktu pouze s lidmi, kteří také žijí na ulici, a tudíž nemají kde získat případnou oporu.

Respondenti v rozhovorech uváděli, že většině bezdomovců vyhovuje životní situace, ve které se nachází. Naopak, když jim sociální pracovníci pomohou najít práci pro ně vyhovující, oni do ní nenastoupí, anebo tam vydrží pár dní. Těch, kteří opravdu chtějí změnit svou situaci je opravdu málo a málokdy se podaří, že se jejich současný stav zlepší.

Pokud se zaměřím na obavy sociálních pracovníků, výzkumem bylo zjištěno, že u každého respondenta jsou odlišné. Z výzkumu vyplývá, že nejčastější obavy, které se vyskytují u sociálních pracovníků, jsou z agresivního chování ze strany osob bez přístřeší. Jak uvádí Vágnerová et al. (2013), někteří bezdomovci mají sklony k agresivnímu chování a takto reagují i na nepodstatné podněty. U některých těchto osob se změnila agrese vlivem života na ulici, na jiné má vliv zkušenost s domácím násilím, s kterým se potýkali už od dětství. Respondenti uváděli, že osoby bez přístřeší jednájí agresivně, pokud jsou pod vlivem návykových látek nebo alkoholu. Mojí zkušeností během praxe v Kontaktním centru bylo právě agresivní chování jednoho z klientů, který byl pod vlivem alkoholu.

Naopak jeden z respondentů uvedl, že se s agresí ze strany osob bez přístřeší nesetkal a většinou to bylo, protože je navštěvoval ráno, kdy byli ještě střízliví. Tento respondent ani obavy z agrese nemá z důvodu své statné postavy.

Další obavy, ve kterých se sociální pracovníci shodují, jsou obavy z nakažení infekčními nemocemi, jelikož osoby bez přístřeší často trpí různými zdravotními potížemi. Velké riziko mají sociální pracovníci v Kontaktním centru, protože tam dochází klienti, kteří užívají drogy nitrožilně a chodí si tam vyměňovat injekční jehly, ze kterých se mohou sociální pracovníci nakazit. Jeden z respondentů uvedl, že jeho obavy jsou právě z injekčních jehel, je to i proto, že se o jednu z nich škrábnul a hrozilo mu riziko nákazy nějaké nemoci.

S bezdomovectvím jsou nemoci spojené, osoby bez přístřeší žijí v nevyhovujících životních podmínkách a často ve špíně, kde se mohou nakazit. Šupková (2007) uvádí, že tyto osoby mají nedostatek vody k osobní hygieně a právě z toho důvodu se u nich vyskytují kožní a infekční nemoci. Přestože mají možnost využít služby kontaktního centra nebo azylového domu k hygieně, někteří z nich osobní hygienu nedodržují. S nemocemi souvisí také obava jednoho z respondentů ze vši, šatních vši a svrabu. Tyto parazity mnohdy bezdomovci mívají a je to právě z toho důvodu, kde žijí. Problém je v tom, že si je často mezi sebou přenášejí a je obtížné se jich zbavit. Loni, když jsem byla na praxi v Kontaktním centru, tito parazité se tam vyskytovali. Bylo to velice nepříjemné, ale je to součástí práce s těmito osobami a nedá se tomu vyhnout.

Zjistila jsem, že jednou z obav respondenta byl strach, že v Kontaktním centru potká mezi klienty někoho známého. Jednou se tak stalo, byl to kamarád, který navštěvuje Kontaktní centrum dodnes, ale nevýhodou je, že sociální pracovník má k němu bližší vztah a nemůže s ním pracovat jako s ostatními klienty.

U dalšího respondenta bylo zjištěno, že než začal pracovat s touto cílovou skupinou, měl strach, že klienti nebudou chtít spolupracovat a nebude schopný vidět potenciál u těchto osob. Protože dříve pracoval v doléčovacím centru, kde jsou cíle těch osob mnohem vyšší a reálnější. V Kontaktním centru jsou osoby bez přístřeší spíše bez naděje. U tohoto respondenta se objevuje strach ze selhání, protože se často stává, že sociální pracovníci opakovaně pomůžou klientům např. se zařízením občanského průkazu nebo léčebny a oni za pár dní přijdou, že občanský průkaz ztratili nebo

z léčebny odejdou. V těchto případech jsou právě obavy sociálního pracovníka ze selhání a syndromu vyhoření ze své práce.

Poslední obava, která byla zjištěna, je obava z nedostatečného naplnění potřeb osob bez přístřeší. Protože těch klientů chodí do Kontaktního centra hodně a ne na všechny mají sociální pracovníci dostatek času, takže někdy se stane, že klient odejde, aniž by si splnil určitý cíl.

Výzkumem bylo zjištěno, že sociální pracovníci vnímají osoby bez přístřeší jako osoby, které se nachází v nepříznivé životní situaci a snaží se jim pomoci. Oni jsou jediný, kteří je respektují, chápou a neodsuzují. Bezdomovci sociálním pracovníkům důvěřují a ví, že jsou to jediné osoby, které jimi neopovrhují. Sociální pracovníci vědí, že většina osob bez přístřeší je spokojená tam, kde je a nechce se dostat zpět do společnosti. Často uvádějí, že nemají ani naději a bojí se doufat, že by mohla být jejich životní situace lepší. Dále bylo zjištěno, že obav sociálních pracovníků z práce s osobami bez přístřeší je mnohem více než motivací. Což je způsobeno tím, že hlavním cílem sociálních pracovníků je pomoci osobám bez přístřeší navrátit se zpět do společnosti, zatímco obav z této práce je více, protože práce s touto cílovou skupinou je riziková.

6 Závěr

Cílem mé bakalářské práce bylo zjistit pohled sociálních pracovníků na osoby bez přístřeší. Jaká je jejich motivace k tomu, aby s touto cílovou skupinou pracovali nadále a jaké měli nebo mají obavy při práci s osobami bez přístřeší.

V teoretické části jsem popsala osoby bez přístřeší, jejich rozdělení, příčiny bezdomovectví, jaké jsou možnosti sociální práce s těmito osobami a jaké pro ně existují sociální služby.

K dosažení cíle mé bakalářské práce jsem využila polostrukturované rozhovory, které jsem realizovala se sociálními pracovníky odboru sociální práce na Magistrátu města České Budějovice a Kontaktního centra. Na rozhovory jsem si připravila několik otázek, které byly pokládány během rozhovoru. Na základě otevřeného kódování jsem polostrukturované rozhovory zakódovala do jednotlivých kódů, ze kterých jsem vytvořila kategorie a ty jsem dále znázornila v diagramech.

Výzkumem jsem zjistila, že sociální pracovníci mají stejnou motivaci k práci s osobami bez přístřeší, kterou je pomoci jim dostat se z ulice do společnosti a změnit svou aktuální životní situaci.

Obavy sociálních pracovníků se u každého lišily. Nejčastější obava byla z agresivního chování osob bez přístřeší, které je většinou způsobeno vlivem alkoholu nebo drog. Další obava, kterou uvedlo více respondentů, byla z nakažení infekčními nemocemi, které tyto osoby mnohdy mívají. Jeden ze sedmi respondentů uvedl, že jeho strach je z injekčních jehel, po předchozí špatné zkušenosti.

V diskusi výsledků jsem porovnávala své zjištěné informace týkající se osob bez přístřeší s příslušnou literaturou. Jako příklad jsem zjistila, že bezdomovci pro svou hygienu využívají nedostatečné množství vody a díky tomu často trpí kožními nemocemi. Dále se v literatuře uvádí, že osoby bez přístřeší ztrácí životní jistoty. Tato informace se mi z rozhovorů potvrdila, jelikož jeden z respondentů uvádí, že bezdomovci nemají sebevědomí a působí odevzdaným dojmem ke své životní situaci.

Během psaní své bakalářské práce jsem získala spoustu informací týkajících se bezdomovectví i samotných bezdomovců. Tato práce je pro praxi přínosná tím, že může změnit pohled společnosti na osoby bez přístřeší a jejich životní situaci.

7 Seznam literatury

1. BALÁŠ, O., 2010. *Aktuální otazníky fenoménu bezdomovství*. Brno: Centrum sociálních služeb. 78 s. ISBN 978-80-254-9015-0.
2. Česká federace potravinových bank. Potravinové banky [online]. [cit. 2018-11-29]. Dostupné z: <http://potravinovebanky.cz/o-nas/>
3. DIDENKO, E., PANKRATZ, N., 2007. *Substance Use: Pathways to homelessness? Or a way of adapting to street life?* Visions: BC's Mental Health and Addictions Journal. 4(1), 39-9. ISSN 1490-2494.
4. DUKOVÁ, I., DUKA, M., KOHOUTOVÁ, I., 2013. *Sociální politika: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada. 200 s. ISBN 978-80-247-3880-2.
5. Dům sv. Pavla. *Městská charita České Budějovice* [online]. Charita Česká republika, 2018 [cit. 2018-12-06]. Dostupné z: <https://mchcb.cz/oblast-socialne-znevychodnenych/dum-sv-pavla/>
6. DVOŘÁČKOVÁ, D., BELEŠOVÁ, R., KAJANOVÁ, A., BERGOUGUI, B., 2016. *Zdravotně sociální aspekty bezdomovectví*. Kontakt. 18(3), 196-201. ISSN 1212-4117.
7. ETHOS – Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR. FEANTSA [online]. [cit. 2018-11-06]. Dostupné z: https://www.feantsa.org/download/cz___8621229557703714801.pdf
8. GAVORA, P., 2010. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Paido. 261 s. ISBN 978-80-7315-185-0
9. GEISLEROVÁ, E., 2012. *Mít přehled: průvodce informačními a poradenskými službami pro mládež v ČR*. Praha: Národní institut dětí a mládeže Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy. 241 s. ISBN 978-80-87449-02-8.
10. HÁLA, J., 2005. *Psychosociální práce s maladjustovanými osobami*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. 41 s. ISBN 80-7040-815-4.

11. HENDL, J., 2012. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vydání. Praha: Portál. 408 s. ISBN 978-80-262-0219-6.
12. KAHOUN, V., 2013. *Sociální zabezpečení: vybrané kapitoly*. 2. vydání. Praha: Triton. 466 s. ISBN 978-80-7387-733-0.
13. KAJANOVÁ, A., 2014. *Sociální patologie: vybrané kapitoly*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta. 87 s. ISBN 978-80-7394-449-0.
14. Kdo jsme. Armáda spásy [online]. 2016 [cit. 2018-11-26]. Dostupné z: <https://armadaspasy.cz/o-nas/kdo-jsme/>
15. KELLER, J., 2013. *Posvícení bezdomovců: úvod do sociologie domova*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), Sociologické aktuality. 290 s. ISBN 978-80-7419-155-8.
16. KLIMENT, P., DOČEKAL V., 2016. *Pohled na bezdomovství v České republice*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. 122 s. ISBN 978-80-244-5007-0.
17. KUTNOHORSKÁ, J., 2009. *Výzkum v ošetrovatelství*. Praha: Grada. 176 s. ISBN 978-80-247-2713-4.
18. KOPECKÁ, I., 2015. *Psychologie 3. díl: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada. 268 s. ISBN 978-80-247-3877-2.
19. KOSEK, J., 2011. *Právo (n)a předsudek: historické, filozofické, sociálně psychologické, kulturní a právní souvislosti stereotypů a předsudků*. Praha: Dokořán. 351 s. ISBN 978-80-7363-312-7
20. KOZLOVÁ, L., 2005. *Sociální služby*. Praha: Triton. 79 s. ISBN 80-7254-662-7.
21. KRAUS, B., HRONCOVÁ J., 2010. *Sociální patologie*. 2. vydání. Hradec Králové: Gaudeamus. 326 s. ISBN 978-80-7435-080-1.
22. MAREK, J., STRNAD A., HOTOVCOVÁ L., 2012. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál. 175 s. ISBN 978-80-262-0090-1.

23. MARKSOVÁ, M., JERMANOVÁ J., HANZLÍKOVÁ J., 2015. Před výstupem z věznice. In: *Konsensuální konference o bezdomovectví v České republice: sborník z konference*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. 143 s. ISBN 978-80-7421-094-5.
24. MATOUŠEK, O., 2016. *Slovník sociální práce*. 3. vydání. Praha: Portál, 2016. 272 s. ISBN 978-80-262-1154-9.
25. MATOUŠEK, O., 2011. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2. vydání. Praha: Portál. 194 s. ISBN 978-80-262-0041-3.
26. Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2013. *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV, 2013. 68 s. ISBN 978-80-7421-062-4.
27. Naději. Naděje [online]. 2013 [cit. 2018-11-26]. Dostupné z: https://www.nadeje.cz/ustredi_nadeje
28. NOVOTNÁ, E., 2008. *Základy sociologie*. Praha: Grada Publishing. 192 s. ISBN 978-80-247-2396-9.
29. NEALE J., STEVENSON C., 2015. *Social and recovery capital amongst homeless hostel residents who use drugs and alcohol*. International Journal of Drug Policy. 26(5), 475–83, doi: 10.1016/j.drugpo.2014.09.012.
30. MIOVSKÝ, M., 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
31. PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ P., 2008. *Bezdomovectví*. Praha: Triton. 93 s. ISBN 978-80-7387-100-0.
32. PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J., 2013. *Pedagogický slovník*. 7. vydání. Praha: Portál. 400 s. ISBN 978-80-262-0403-9.
33. SHELTON, KH., TAYLOR PJ., BONNER A., 2009. *Risk factors for homelessness: Evidence from a populationbased study*. Psych Services. 60(4), 465–72, doi: 10.1176/appi.ps.60.4.465

34. SCHWARZOVÁ, G., 2005. Sociální práce s bezdomovci. In: MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P., (eds.). *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.
35. SOCHŮREK, J., 2009. *Úvod do sociální patologie*. Liberec: Technická univerzita v Liberci. 186 s. ISBN 978-80-7372-448-1.
36. STANETT, M., 1997. Práce Armády spásy s bezdomovci v České republice. In: NEDĚLKOVÁ, M., HRADECKÝ I. *Sborník ze semináře na téma Bezdomovství v Evropě, Olomouc, 4. 3. 1998*. Praha: Naděje. 33 s. ISBN 80-902-2923-9.
37. ŠTĚCHOVÁ, M., KOPOLDOVÁ, B., LUPTÁKOVÁ, M., 2008. *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie*. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci. 111 s. ISBN 978-807338-069.
38. ŠUPKOVÁ, D., PEŠEK, J., TRNKA, L., VIDOVIČOVÁ, H., VOLNÁ, J., 2007. *Zdravotní péče o bezdomovce v ČR*. Praha: Grada Publishing. 64 s. ISBN 978-80-2472245-0.
39. TOMEŠ, I., 2011. *Obory sociální politiky*. Praha: Portál. 368 s. ISBN 978-80-7367-868-5.
40. TRUCKER, JS., SHALEDA, WG., GOLINELLI, D., SEELAM, R., SICONOLFI, D., 2019. *Correlates of cigarette and alternative tobacco product use among young tobacco users experiencing homelessness*. Journal. 95(1), 145-151, doi: 10.1016 / j.addbeh.2019.03.012
41. VACÍNOVÁ, T. 2006. *Vybrané psychologické aspekty terénní sociální práce*. In: FLEISCHMANN, O., 2006. Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně, 2006. 143 s. ISBN 80-7044-769-9.
42. VÁGNEROVÁ, M., CSÉMY L., MAREK J., 2013. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha: Karolinum. 340 s. ISBN 978-80-246-2209-5.

43. VÁGNEROVÁ, M., CSÉMY L., MAREK J., 2018. *Bezdomovectví ve středním věku: příčiny, souvislosti a perspektivy*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum. 304 s. ISBN 978-80-246-4054-9.
44. VÁNĚ, J., KALVAS, F., 2015. Latentní bezdomovectví [online]. Plzeň: Katedra sociologie. 44 s. [cit. 2017-04-26]. Dostupné z: https://socialnisluzby.plzen.eu/Files/soc/dokumenty/souvisejici_dokumenty/Studie_Latentni_bezdomovectvi.pdf
45. What is eapn. EAPN [online]. [cit. 2018-11-06]. Dostupné z: <https://www.eapn.eu/who-we-are/what-is-eapn/>
46. What is FEANTSA. FEANTSA [online]. [cit. 2018-11-08]. Dostupné z: <https://www.feantsa.org/en/about-us/what-is-feantsa>
47. WHITTAKER, E., SWIFT, W., ROXBURGH, A., DIETZE, P., COGGER, S., BRUNO, R., et al., 2015. *Multiply disadvantaged: Health and service utilisation factors faced by homeless injecting drug consumers in Australia*. *Drug and alcohol review*. 34(4), 379-87, doi: 10.1111/dar.12257.
48. Who we are. FEBA - European food banks federation [online]. 2014 [cit. 2018-11-08]. Dostupné z: <https://www.eurofoodbank.org/en/mission-vision-values>
49. Who we are? Give Eur-Hope [online]. [cit. 2018-11-06]. Dostupné z: <https://giveeurhope.eu/en/who-are-we>
50. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006. In: Sbíрка zákonů České Republiky, částka 61, s. 2902-2916. ISSN 1211-1244.

Seznam tabulek

Tabulka 1 seznam jednotlivých kódů kategorie motivace.....	34
Tabulka 2 seznam jednotlivých kódů kategorie obavy.....	38
Tabulka 3 seznam jednotlivých kódů kategorie zoufalost.....	42
Tabulka 4 seznam jednotlivých kódů kategorie práce s osobami bez přístřeší.	44
Tabulka 5 seznam jednotlivých kódů kategorie život na ulici.....	48
Tabulka 6 seznam jednotlivých kódů kategorie postoj k osobám bez přístřeší.....	50

Seznam diagramů

Diagram č. 1 motivace	35
Diagram č. 2 obavy	40
Diagram č. 3 zoufalost	43
Diagram č. 4 práce s osobami bez přístřeší	46
Diagram č. 5 život na ulici	48
Diagram č. 6 postoj k osobám bez přístřeší	51

8 Přílohy

Rozhovor s respondentem č. 1

Já: Co je pro vás motivující při práci s OBP?

R1: Jestli tomu teda dobře rozumím, tak co mě motivuje k tomu se s nima vůbec o něco snažit.

Já: Ano.

R1: No asi to, že já mám naději, že by se jejich situace mohla změnit. A doufám, že tu naději mají i oni. Komentář [KV1] Naděje ve zlepšení situace/ Komentář [KV2] Snaha důvěřovat OBP

Já: Jo, že se teda dostanou zpátky do normálního života?

R1: Já nevím, já asi nemám úplně ambice, jako když s nima pracuju, nebo když o nich přemejšlím, tak si vždycky snažím představit, jak by ten člověk vypadal, kdyby žil normálně, ale nemám jako úplně představu, že tenhle ten konkrétní člověk, se kterým jednám, tak se změní tak, že prostě bude chodit do práce, bude mít byt, bude čistej a spokojenej. Ale spíš jim jako snažit se nějak hledat ten potenciál, kterej v nich je a nějak ho v nich povzbuzovat. Jednat s nima tak, že jsou to dospělé, svébytné osobnosti, aby tohle i si třeba uvědomili, nebo aby já si myslím, že tohle je princip toho káčka, že se s nima jedná tak, jako kdyby byly svébytné, svobodné, zodpovědné lidi. Což možná leckdo z nich ten pocit nemá. A i tohle to je může prostě nakopnout k tomu, že opravdu něco můžou, že opravdu třeba jako můžou změnit to, co změnit chtěj. Protože jako to, že já mám představu, že oni budou žít čistej, krásnej normální život, to neznamená, že tuhle představu mají i oni. Komentář [KV3] Nedůvěra osobám bez přístřeší v dosažení cíle/ Komentář [KV4] Snaha představit si člověka v normálním životě/ Komentář [KV5] Nedůvěra v budoucnost OBP/ Komentář [KV6] Snaha hledání potenciálu u OBP/ Komentář [KV7] Povzbuzování potenciálu/ Komentář [KV8] Přístup SP k OBP jako osobnosti/ Komentář [KV9] Rozdílné pocity/ Komentář [KV10] Motivace ke změně života OBP/ Komentář [KV11] Rozdílné představy SP a OBP

Já: A nejsou spíš oni závislí na vás?

R1: Jako na tý službě?

Já: Ano, jako že se nechtějí dostat do toho normálního života tím, že tady vidí, že jim nějakým způsobem pomáháte?

R1: Jako určitě je to riziko tý služby, my jsme o tom zrovna dneska mluvili, že část obzvlášť těch starších říká, že jsme jako druhá jejich rodina, což spíš svědčí o jejich

osamělosti. Druhá věc je, že to riziko v tom prostě je a je na nás, abychom to reflektovali a je na nás abychom povzbuzovali je k samostatnosti, k tomu aby si věci vyřizovali sami, abychom jim ukazovali, co můžou dokázat, abychom se jich pořád ptali, ale spíš jako jemně než abychom je tlačili do kouta, co můžou změnit, co vlastně chtějí změnit, jestli jim to takhle vyhovuje, co by mohli změnit. Ale je to jemná práce že jo, to víte sama, jste tady dělala, nemůžete na ně vybafnout, tak co, tak co byste chtěl a jak to uděláme, protože oni se kolikrát jednak bojí, bojí se doufat v to, že by to mohlo bejt jiný, nevěří tomu, že by ztratili tu naději. A do toho, to co myslím, jako trochu podceňujeme je, že můžou bejt opravdu v takovém psychickém stavu, což nemusí být úplně znát, že prostě nejsou schopný se momentálně pohnout z místa. Jo jako, že hodně často slyším: „No jo on zase kecá, on slíbil a už je to zase jako jasný, on by mohl něco dělat, ale neudělá.“ Ale co když je v tom to, že opravdu ten člověk momentálně nemá naději, nemá naději, že to k něčemu povede, že energie, kterou do něčeho vloží, kdy on vlastně udělá nákej krok s tím, že bude doufat ve zlepšení a ono se nic nestane, tak je pro něj třeba bezpečnější zůstat v tom kde je anebo nemá prostě sílu na to momentálně.

Komentář [KV12] Riziko závislosti na službě/ Komentář [KV13] Náhrada rodiny/ Komentář [KV14] Samota OBP/ Komentář [KV15] P se snaží namotivovat OBP k samostatnosti/ Komentář [KV16] Možnosti lepšího života pro OBP/ Komentář [KV17] SP se snaží namotivovat OBP k samostatnosti/ Komentář [KV18] Volba správné komunikace s klientem/ Komentář [KV19] Nedůvěra OBP ve změnu životního situace/ Komentář [KV20] Obava sociálního pracovníka, že by OBP ztratili naději ve změnu života/ Komentář [KV21] Špatný psychický stav OBP/ Komentář [KV22] OBP nemají dostatek síly pohnout se z aktuální životní situace/ Komentář [KV23] Nedůvěra OBP ve změnu životní situace/ Komentář [KV24] Nedostatek naděje ve zlepšení životní situace/ Komentář [KV25] Doufání ve zlepšení životní situace/ Komentář [KV26] Zklamání z neúspěchu/ Komentář [KV27] Nedostatek síly k zlepšení životní situace

Já: Cítí se prostě slabý na takové věci.

R1: Když si vezmete tady toho pána jednonohýho, o kterým jsme mluvili, vezmete si, že během půl roku přišel o celou rodinu, o veškerou svoji blízkou sociální síť, všechny blízké, do toho přišel o nohu, stále žije, ale můj dojem z něj je, že veškerou energii momentálně spotřebuje na to, aby přežil. A je na tom psychicky tak špatně, i když na to nevypadá a ještě jako jsou to chlapy, jsou takový jako zvládat si věci sami, neumějí si říct o pomoc, možná ani nechtěj, neumějí, nechtěj. V podstatě totéž tak, že možná je to fakt jenom čekání na to, až se ta síla objeví, až se ta naděje v něm třeba jako objeví a

třeba to podpořit. Neslibovat jim hory doly, nemalovat jim růžovou budoucnost a zkoušet s nima hledat co by se mohlo změnit. Komentář [KV28] Ztráta rodiny/ Komentář [KV29] Obava o život klienta/ Komentář [KV30] Špatný psychický stav OBP/ Komentář [KV31] Odmítnutí pomoci z důvodu ponížení/ Komentář [KV32] Čekání na objevení naděje v osobách bez přístřeší/ Komentář [KV33] Upřímné jednání s OBP/ Komentář [KV34] Snaha hledat řešení v zlepšení životní situace

Já: Měla jste nějaké obavy, než jste s touto cílovou skupinou začala pracovat, konkrétně teda s osobami bez přístřeší? Jako, že by vám třeba nějakým způsobem mohli ublížit?

R1: *Jé to né, to fakt jako ne. Ale možná, že i jako trochu jo, ale ne úplně, že bych si představovala, že nám můžou nějak ublížit. Ale měla jsem z nich nějaký jako respekt a ono je něco jinýho je potkat jako lajk na ulici, kdy oni jsou primárně v odporu, protože očekávají odpor. A tady, kdy ten odpor neočekávají, takže jsou většinou naladeni na spolupráci, jako, že tady je nikdo nesoudí, nehodnotí, když jim někdo řekne: „Neměl byste se vykoupat, fakt smrdíte“ tak ví, že to je pro to, že je to možný změnit tady, a že tady je sprcha a ví, že může říct nechci. S tou agresí, z tý jsem mírný obavy měla, asi ne úplně, ale čekala jsem jako menší míru spolupráce z jejich strany, oni jsou tady fakt jako uvolnění a příjemní, a když je někdo nepříjemnej, tak je to nepříjemný, ale je to součást tý práce. Komentář [KV35] Nejistota ve vyjádření obav/ Komentář [KV36] Obavy z OBP/ Komentář [KV37] Odmítání OBP společností/ Komentář [KV38] Spolupráce SP a klienta/ Komentář [KV39] Neodsuzování OBP sociálními pracovníky/ Komentář [KV40] Strach SP z agrese/ Komentář [KV41] Obava sociálního pracovníka z odmítnutí spolupráce s osobami bez přístřeší/ Komentář [KV42] Pozitivní působení K-centra na OBP*

Já: Tak oni jsou asi na druhou stranu rádi, že mají nějakou možnost, kdy jim někdo pomůže třeba si zařídit papíry, občanku, rodný list.

R1: *To jo, jenomže současně jsou tím pádem v situaci, kdy jsou....*

Já: Kdy za ně někdo něco se snaží vyřešit.

R1: *Přesně, kdy jsou v situaci, kdy jsou nuceni si říct o pomoc. Takže velmi často jsou vlastně naštvaní. Ale jsou prostě jenom frustrovaný z toho, co se děje, v čem jsou a tady je to pak prostor, kde to můžou pustit, takže v podstatě to může bejt, nemusí to bejt známka toho, že nás nesnáší, ale že si to vůči nám můžou dovolit, protože sice ví, že sice dostanou možná nějakou sankci, ale zase příště přijdou a zase s nima budeme bavit normálně a nebudeme se na ně fučet, že byli nepříjemný. Nebudeme jim to třískat o hlavu, to se tady prostě nedělá. Komentář [KV43] OBP se cítí poníženo/ Komentář*

[KV44] Frustrace isib bez přístřeší z jejich životní situace/ Komentář [KV45] Nedostatečný respekt ze sociálních pracovníků/ Komentář [KV46] Profesionální přístup sociálních pracovníků k OBP

Já: Takže spíše Vaše obavy nebyly žádné?

R1: Jo byly, byly. Myslím, že moje obavy byly hlavně z toho, že nebudu schopná vidět ten potenciál. A jestli budu schopná si ho i jako přenastavit, protože jsem přišla z doléčováku, z vyššího prahu, kde jsou ty cíle mnohem vyšší a jsou reálnější. Nebo i v poradně jsou naučený překonávat sami sebe. Tady se dostáváme úplně na druhou stranu, na druhou stranu té cesty, jako závislých a bezdomovců a tady právě až bezdomovců, kdy opravdu oni nemají tu naději, nebo se bojí doufat. Tak toho jsem se bála, to bude takový jako udržovací, ale to tady nevidím. Komentář [KV47] Strach z přehlédnutí potenciálu OBP/ Komentář [KV48] Nedůvěra osobám bez přístřeší v dosažení cíle/ Komentář [KV49] Ztráta naděje ve zlepšení životní situace

Já: Ted' máte nějaké obavy při práci s nimi?

R1: No asi nějaký jo, ale úplně ne nějak, mám strach, že tady někdo vyletí na pracovníky a něco se stane. Jako ne úplně, ale je to pořád na pozadí, že jo, že když někdo začne rvát, tak tam běžím to zkontrolovat, i když vím, že to tím vyřeší. A mám pořád pocit, že za ně zodpovídám, to je jediný, že někdo přijde, prostě bude nasranej a ještě je startovací, je primárně agresivní nebo je v něm víc prostě agrese. Ale to je drobný, protože to je fakt naprostá výjimka to, že bude rvát na pracovníky. Já mám tendence je chránit, taky si myslím, že si to musí jako trochu tím projít, že to není nic osobního, že to většinou není z velké části, z 99% to není o těch pracovníkách, na který je rváno, ale o tom člověku kterej řve. Moje obavy se týkají spíše vedení týmu, abych byla schopná si všimnout, protože vždycky jdete nějakou cestou, jako někam na něco se soustředíte víc a abychom do toho moc nezahučeli. Abychom byli schopný si udržet odstup a náhled na to, co se děje a co můžeme dělat a co nemůžeme dělat. Asi takhle jako spíš obecně. Jasně, asi mám teda jako trochu obavy, že se tady rozšíří nějaká breberka. Ale to se snažím si nepřipouštět, protože to je prostě riziko povolání. Komentář [KV50] Nejistota ve vyjádření obav/ Komentář [KV51] Strach z napadení sociálních pracovníků osobám bez přístřeší/ Komentář [KV52] Týmová důvěra ze strany vedoucího/ Komentář [KV53] Strach z chování OBP/ Komentář [KV54] Ochrana sociálních pracovníků před agresivním klientem/ Komentář [KV55] Obavy z koordinace týmu/ Komentář [KV56] Obava z přehlédnutí méně viditelných problémů/

Komentář [KV57] Obava z nedostatečného nadhledu na věc/ Komentář [KV58] Strach SP z parazitů/ Komentář [KV59] Přijmutí rizik práce s OBP

Já: Tak v této práci se s tím počítá.

R1: No úplně to tady nemíváme, že jo jako nic vlastně a byla bych ráda, kdyby to tak zůstalo, ale je to riziko.

Já: Tak tomuhle nikdy nezabráníte. Máte ještě nějaké obavy při vaší práci?

R1: No vlastně jako když se nad tím zamyslím, tak mám obavy z toho, do jaký míry my jsme schopni ovlivnit jejich život. Do jaký míry, když nám opravdu začnou důvěřovat a my je dostrkáme nebo namotivujeme k nějaké změně a ta změna pro ně bude škodlivá, což vždycky může bejt, nebo i přechodně škodlivá, do jaké míry my ovlivňujeme nebo můžeme ovlivnit jejich život. To je jedna věc, i když tam si myslím, že opravdu si to hodně hlídáme my i hodně jako je to přes ně a pořád tam tenhle moment jakoby moci je. A druhá věc je jako zase z přehlčení pracovníků i mě, jejich požadavkama, nárokama a tím jak my si žijeme normálně. Já si prostě vezmu vejplatu, že jo něco si koupím to co potřebuju a oni řeší, jestli když si koupí pár krabicáků budou mít na cigára a co budou jíst. I když si myslím, že jsou mnohem života schopnější než se tváří, nebo než to někdy vypadá. Tak z tohodle, tak jako z toho rozdílu z nějakých jako výčitek nebo představ, že já mám a oni nemají a, že to tam prostě jakoby pořád trochu běží. Tak tohle to se snažím odštěpovat, tak z toho mám taky trochu strach, že bude člověk jako trochu přetížen, že může bejt přetížen, když to nebude dostatečně reflektovat, když to nebudeme dostatečně reflektovat a bavit se o tom. Ale my se o tom dost bavíme, že někdy je to fakt jako těžký, kdy se vám klient třikrát vrátí odněkud, vy pro něj něco fakt uděláte, jako Terka tady Ludmice, dotáhla ho na psychiatrii nebo dotáhla, on tam chtěl, v hrozným stavu, na psychiatrii ji odmítli, na záchytce ji odmítli, napadali ji tam, sestry zdravotní na ni byly nepříjemný, povedlo se jí prostě zařídit, že toho Ludmice přijali na tu psychiatrii a on za čtyři dni zdrhnul a objevil se tady zase nalitej. Tohle to jsou věci, z kterých mám obavy, jak to zvládneme. Jak zvládnete tohle vidět a neříct si tohle vůbec nemá žádnou cenu, tohle nemá žádný smysl. Takže obavy z toho, abychom si udrželi ty menší cíle a to doufání, tu naději v to, že můžeme udělat to, co můžeme udělat tak, to mě třeba ještě napadá k obavám, nakonec je těch obav víc než motivací.

Komentář [KV60] Strach SP z budoucího života OBP/ Komentář [KV61] Důvěra OBP k sociálním pracovníkům/ Komentář [KV62] Obava ve špatně zvolené změny/ Komentář [KV63] Strach SP z nedostatečné pomoci/ Komentář [KV64] Obava SP z pracovního přetížení/ Komentář [KV65] Nastavení priorit OBP/ Komentář [KV66]

Sebelítost OBP/ Komentář [KV67] Výčitky z rozdílů mezi SP a OBP/ Komentář [KV68] Obava SP z pracovního přetížení/ Komentář [KV69] Strach ze selhání SP/ Komentář [KV70] Strach SP z rezignace na svou práci/ Komentář [KV71] Strach SP z nedostatečného výkonu své práce

Rozhovor s respondentem č. 2

Já: Já bych se Vás v první řadě zeptala, co je pro Vás motivující při práci s osobami bez přístřeší?

R2: No tak motivující, já rád vidím změny u těch lidí, vidím, že se třeba jako nějakým způsobem snaží změnit svoji situaci. U většiny je pravda, že teda jako jsou asi zvyklý na to a nechtějí se sebou nic dělat, ale občas se tady na té kontaktní místnosti právě objeví člověk, kterej třeba vysloví přání, že by chtěl, nevím, najít práci nebo třeba nějaký bydlení, případně ubytovnu a v tom vidím jako takovou motivaci, že i ty klienti se chtějí jako zlepšit, odrazit od toho dna. Mě se to v té chvíli hrozně líbí, protože vidím, že můžu udělat tu klasickou sociální práci. Kdy tomu klientovi třeba pomůžu se zařízením občanského průkazu, v evidenci na úřadu práce, zařízením nějakých dávek, případně potom teda pomoc s obvoláváním nějakých ubytoven nebo hledání práce na internetu jako, že to není jenom o tom povídat si, jaký je počasí nebo, že ho bolela noha. Ale že je to konkrétnější, nějaká jako strukturovanější práce. Komentář [KV1] vidina změny života OBP/ Komentář [KV2] Snaha OBP zlepšit životní situaci/ Komentář [KV3] Vyhovující životní situace/ Komentář [KV4] Motivace ke změně života OBP/ Komentář [KV5] Snaha OBP zlepšit životní situaci/ Komentář [KV6] Situace, s kterými si OBP neumějí poradit sami/ Komentář [KV7] Různorodost práce

Já: Snažit se jim pomoci teda. Stává se třeba často, že to ty lidi dotáhnou do konce, že opravdu najdou to ubytování, najdou tu práci a udržují si tento životní styl?

R2: Právě, že se to bohužel moc často nestává. Oni většinou vysloví to přání, že teda by to jako chtěli, já se toho vždycky chytnu, řeknu: „Jo ten se změní“, ale jako je pravda, že většinou zůstane u toho vysloveného přání, ale ty následující kroky už málokdo udělá. Udělá třeba ten první, že si třeba jako nevím, jde zažádat na pracák o tu mimořádnou okamžitou pomoc, aby dostal občanku potom na magistrátu, ale dostane tu stovku a už prostě tu občanku si třeba nejde zařídit. Když jsem tady začínal, kdy jsem byl po škole, tohle je moje první opravdová práce, předtím jsem akorát pracoval na úřadu práce jako brigádník. Ale tak jako já jsem šel z té školy tak jako namotivovanej, že prostě hele ten řekne, že nemá občanku tak jo, tak musíme udělat tohle, tohle, tohle, ale prostě byl jsem rád, že to můžu s nim jako zařídit, že ji bude mít, že mu pomůžu se odrazit od toho pomyslného dna a vždycky mě to hrozně nakoplo, když jsem s nim šel na tu asistenci, na úřad práce na ty jiné instituce. Viděl jsem třeba, že tu občanku má, tak říkám: „Jo ta práce má nějaký smysl“ a ze začátku mě jako hrozně mrzelo, když třeba po tom za tejdén, když co tu občanku dostal, řekl: „Já jsem ji ztratil, nebo už ji

nemám“, tak mi to přišlo takový demotivující, protože já mám rád hmatatelný výsledky své práce a já jsem tady vlastně už šestej rok. Já tu pracuju už od roku 2013 a ze začátku jsem hodně bojoval s tím, že jsem ty výsledky neviděl a ono postupem času dejme tomu, že po těch dvou letech už si člověk řekne, jo ty lidi jsou prostě takový, jako, že žijou tím okamžikem teď a tady a prostě jako nejsou jako my, že by se chtěli nějakým způsobem fakt někam třeba posunout, něco mít jako nějaký jistoty. Určitě by se mezi nima nějaký takovej člověk našel, ale je jich hrozně málo. Většina prostě jako platí, že jim vyhovuje vlastně ten styl života jaký vedou teď, a když se člověk s tím srovná s tímhle tím faktem, tak se mu v tý práci jakoby pracuje líp. Nejste tak často zklamaná prostě a v podstatě se s tím srovnáte. Komentář [KV8] Naděje v lepší život/ Komentář [KV9] Důvěra ke změně života/ Komentář [KV10] Zklamání z nedotáhnutí přání do konce/ Komentář [KV11] První kroky ke změně životní situace/ Komentář [KV12] Vypočítavost OBP/ Komentář [KV13] Motivace SP pomoci osobám bez přístřeší změnit jejich životní situaci/ Komentář [KV14] Radost SP, že pomůže OBP začít řešit životní situaci/ Komentář [KV15] Motivace SP k dalším krokům/ Komentář [KV16] Doprovod OBP/ Komentář [KV17] Vidina změny u OBP/ Komentář [KV18] Význam sociální práce/ Komentář [KV19] Zklamání SP z nezodpovědnosti OBP/ Komentář [KV20] Demotivovaný sociální pracovník/ Komentář [KV21] Dlouhodobá práce s OBP/ Komentář [KV22] Zklamání SP z nedostatečného výsledku/ Komentář [KV23] Odmítání seberealizace osobami bez přístřeší/ Komentář [KV24] Vyhovující životní situace/ Komentář [KV25] Smíření sociálního pracovníka s přístupem osob bez přístřeší k jejich životu

Já: Tak to taky nějakou dobu trvá, než na tady to přijdete.

R2: Mě to fakt trvalo dejme tomu dva roky. Já jsem si samozřejmě nedělal jako nějaký poznámky, ale než jsem si na tohle to zvyknul a srovnal jsem s tím, tak přibližně se dá říct ty dva roky.

Já: Tak my jsme zvyklý na úplně jiný způsob života než oni, nám přijde normální zařídit si občanku, když ji ztratíme a nějakým způsobem si ji uchovávat a oni to neřeší, jim je to vlastně jedno. Oni ztratí občanku, no tak jsem ji ztratil tak je jim to jedno.

R2: Jo já bych měl taky takovej jako dojem, že prostě když bych neměl občanku tak hned si ji musím zařídit, protože náhodu jako kdyby mě zkontrolovali měl bych problém, já myslím takhle dopředu a oni právě jak žijou tady a teď tak prostě jako takhle nepřemýšlí. Komentář [KV26] Rozdílný pocit zodpovědnosti/ Komentář [KV27] SP vnímá OBP jako nezodpovědné

Já: Mají jiný způsob života.

R2: Jako není to vidět, že by takhle přemýšleli, samozřejmě do hlavy nikomu nevidíme.

Já: To určitě. Měl jste nějaké obavy, než jste začal s touto cílovou skupinou pracovat?

R2: Obavy většinou z toho, nového prostředí, ale hlavně co se týká teda, abych vám odpovídal na tu otázku. Tak takový ten přenos těch nemocí infekčních, ne ani o to jako, že by mě někdo napadl, ale já mám strach z injekčních stříkaček, ale z krve obecně, takže, že se jako poráním o tu injekční jehlu, protože člověk neví, vůbec do čeho jde. Když jsem tu začínal tak to ještě bylo tak, že když třeba výměnný program probíhá u toho okýnka, tak oni spočítali do malého kyblíčku počet těch stříkaček a my jsme je potom vzali v tom kyblíčku a vysypávali je k sobě do nějaký velký nádoby, tak už jenom při tom mohlo bejt riziko, že ta stříkačka vypadne nebo něco. No a taky jednou se mi stalo, že jsem se tady škrábnul o injekční stříkačku použitou, to jsem teda jako měl obavy, naštěstí mi jako netekla krev, ale hned jsem právě druhý den šel na odběry a byl jsem celkem vystrašený, protože člověk nikdy neví a je to takový, jak se říká pacient je nejhorší lékař, tak vlastně já jsem to taky tak měl, byť jako vím jak se přenáší ty nemoci, že je malá pravděpodobnost, že vlastně o tu použitou stříkačku, která už je někde jako delší dobu leží, no je malá pravděpodobnost, že se člověk nakazí. Tak stejně v tu chvíli to absolutně jako nevnímám a prostě bál jsem se. Komentář [KV28] Strach SP z přenosu nemocí/ Komentář [KV29] Strach SP z injekčních jehel/ Komentář [KV30] Riziko nákazy SP/ Komentář [KV31] Obava z neznámého/ Komentář [KV32] Popis výměny injekčních jehel u narkomanů/ Komentář [KV33] Riziko nákazy SP/ Komentář [KV34] Strach SP z nakažení nemocemi/ Komentář [KV35] Informovanost o přenosu nemocí/ Komentář [KV36] Strach SP z nakažení nemocemi

Já: Takže jediné obavy byly ty injekční stříkačky?

R2: Asi jo.

Já: Někaké předsudky vůči těm osobám bez přístřeší jste neměl, že třeba zapáchají, jsou špinaví?

R2: Hele tohle to mi nějak nevadí, nebo nevadí, samozřejmě když se tam potom na tý kontaktní místnosti sejde třeba pět, šest lidí, který fakt zapáchaj, tak jako z toho nejsem nadšený jo, není mi to úplně příjemný, ale zase jako mé vychování a můj postoj k tý práci je takovej, že prostě je tam nenechám samotný. Přijde mi to jako neslušný, kdyby tam byli sami, takže tam s nima sem být i třeba jako zapáchaj, ale oni si toho i váží ty klienti, že se jich člověk jako neštítí a já jsem jako prostě vychovanej tak, že vždycky se prostě podává ruka, když toho člověka neznám a oni prostě podle mě si toho váží nebo

alespoň v tom případě jsou takový jako náklonnější a spíš si semnou povídají, než když bych si držel odstup. Ale je pravda, že taky někdy mám den, kdy si nechci s nikým povídat, takže jako ten odstup tam je dost značněj si myslím, ale oni to i ocení, že mají ten vlastní prostor. Komentář [KV37] SP překonává nepříjemnosti své práce/ Komentář [KV38] Profesionální přístup k práci/ Komentář [KV39] Morální přístup k OBP/ Komentář [KV40] SP překonává nepříjemnosti své práce/ Komentář [KV41] Ocenění práce osobami bez přístřeší/ Komentář [KV42] Respektování osob bez přístřeší sociálními pracovníky/ Komentář [KV43] Ocenění práce osobami bez přístřeší

Já: A ze začátku Vám nedělalo problém mu právě podat třeba tu ruku, když vidíte, že ona je fakt špinavá úplně černá?

R2: Ne. Pro mě to problém nebyl, já jsem tak vychovávanej, že mi to přijde slušný, byť jako ta ruka je sebe víc špinavá. Zase musím říct, že jakmile ten klient jako odešel, tak jsem si ji šel umejt a vydezinfikovat, to jo. Vlastně, pokaždé když se vrátím z té služby, z té kontaktní místnosti, tak si jako průběžně dezinfekci, tak si jako tu ruku nebo ruce meju, čistím, to jako jo. Ale před nima to nedělám, aby si nepřipadali prostě nějak třeba špatně. Komentář [KV44] Zdvořilost sociálních pracovníků vůči OBP/ Komentář [KV45] Strach SP z nakažení nemocemi/ Komentář [KV46] Dodržování prevence sociálních pracovníků/ Komentář [KV47] Úcta k OBP

Já: Že je člověk odsuzuje.

R2: No, když už tam nejsou tak prostě jo, tak se musím sám i jako chránit taky, tak to, takže jsem na to jako hajsavej. Komentář [KV48] Strach SP z nakažení nemocemi

Já: Teď jsou nějaký obavy, který máte při práci s těmi lidmi?

R2: No tak jako já nemám obecně rád násilí, nemám rád agresi. Dost často jsou tady klienti, když jsou hodně pod vlivem hlavně alkoholu nebo možná i kombinaci což, ale myslím, že to dělá ten alkohol, tak jsou někdy, stává se to párkrát do roka naštěstí, ale prostě někdy jsou agresivní a já mám takovou povahu, že prostě mám jako, že ty ostatní chráním. Hlavně já mám teda tady tým hlavně holek a mám takovej jako vnitřní motor jako, že je musím ochránit, že jsem takovej jako ochránář, takže když se něco takového děje, tak vždycky jako do toho jdu a jako se snažím toho klienta zastavit, aby jim neublížil, ale byť když přede mnou ten agresor stojí, tak jsem vevnitř takovej jako malinkej a chvěju se, ale prostě jako neuhnu. Takže když mám strach a může mi třeba ublížit, tak v tu chvíli to pro mě není tak důležitý, jako kdyby ublížil těm kolegyním. Komentář [KV49] Strach SP z agrese/ Komentář [KV50] OBP pod vlivem návykových látek/ Komentář [KV51] Krizové situace/ Komentář [KV52] Ochrana sociálních

pracovníků před agresivním klientem/ Komentář [KV53] Ochrana sociálních pracovníků před agresivním klientem/ Komentář [KV54] Strach z napadení sociálních pracovníků osobami bez přístřeší/ Komentář [KV55] Ochrana sociálních pracovníků před agresivním klientem

Já: Když je ten člověk agresivní stalo by se to, že ostatní klienti by se postavili za toho klienta, který je agresivní nebo spíš za vás a chránili by ty klienti vás, anebo toho který je ten agresor?

R2: To je hrozně těžká otázka. Já jsem zažil obojí. Ono záleží, kterej ten klient je agresivní, protože někdy má ten klient mezi těma ostatníma klientama takový postavení, že se ho i bojí. Takže když je to ten agresor, kterýho se všichni bojí, tak se prostě jakoby stáhnou anebo se postaví za něj. Není to takovým stylem, jo zmať ho, ale prostě je to vidět v tý atmosféře tý místnosti. Takže jsem zažil i to, že vlastně klienti se teda vlastně postavili za toho klienta, protože z něj měli skupinově taky jako strach. Byl to taky jako hodně velkej agresor, kterej třeba případně tloukli i je nebo tak. Ale zažil jsem taky situace, kdy to byl v uvozovkách chudák a postavili se ty klienti za mě, že mě už nějakou dobu znali, tamten byl třeba novej ten klient nebo prostě nějakej slaboch a postavili se za mě. Takže jako zažil jsem oba póly. Musím říct, že za těch šest let co tady pracuju, tak se mi naštěstí teda stalo jenom jednou, že by mě klient uhodil, ale to bylo prostě uhození, praštil mě do ramene. Komentář [KV56] Vůdce osob bez přístřeší/ Komentář [KV57] Strach z vůdce osob bez přístřeší/ Komentář [KV58] Strach z vůdce osob bez přístřeší/ Komentář [KV59] Zastání sociálních pracovníků osobami bez přístřeší/ Komentář [KV60] Dlouhodobá práce s OBP

Já: To by si správně asi nesměl dovolit ne?

R2: Vůbec si nesmí dovolit. Oni na nás nesmí vůbec šahat, ale prostě jak říkám pod vlivem alkoholu, jako mají zatemněno a já prostě jako do toho kontaktu radši jdu, byť se fakt bojím, ale prostě abych ochránil jako ty ostatní, tak jsem radši, když bych v případě dost já, než když by dostal někdo druhej. Komentář [KV61] Zákaz dotýkání sociálních pracovníků osobami bez přístřeší/ Komentář [KV62] OBP pod vlivem alkoholu/ Komentář [KV63] Strach SP z agrese/ Komentář [KV64] Ochrana sociálních pracovníků před agresivním klientem

Já: Takže vlastně ty obavy se změnilo od toho, než jste sem nastoupil a co tu vlastně po tu dobu těch šesti let pracujete, že jo? Ze začátku jste se bál těch injekčních stříkaček, teď spíše máte strach nebo obavy z té agrese těch klientů?

R2: Jo, dá se to tak říct, ale nicméně pořád je v tý hlavě to, že prostě můžou mít tu injekční stříkačku v kapse a můžu se o ni poranit. Oni si tady můžou prát, takže třeba i v tom prádle by něco mohlo bejt, takže z tohodle pohledu jsem pořád opatrněj. A tady platí takové pravidlo, že vlastně na ty jejich věci, jakýkoliv vlastně se snažíme nesahat. Samozřejmě výjimkou je potom, když si tady ty klienti vyperou, tak to prádlo jako přesouváme do sušičky my, protože ten klient tady už v tu dobu není, ale když je třeba nějakěj, nevím bunda nebo třeba batoh, tak většinou nebo já teda se snažím vždycky, prostě toho klienta si zavolat, když to chce podat nebo tak, aby si ho vzal sám. My si tady s těma klientama tykáme, to jsem ještě neříkal, je to takový, kvůli tomu, aby jsme měli bližší vztah s tím klientem, aby nám víc věřili. Samozřejmě si pořád dodržujeme nějaký hranice, jako vlastně já jsem pracovník a on je klient, nejsme žádný kamarádi. Kdybychom si tady jenom vykali, tak by to bylo moc formální a moc by jsme se nelišili od toho přístupu, jakěj k nim mají ty úředníci na úřadech. Protože se tomu říká nízkoprahová služba, takže jako ten práh je tak nízko, že si většinou tady všichni tykaj. Komentář [KV65] Změna obav SP/ Komentář [KV66] Strach SP z injekčních jehel/ Komentář [KV67] Strach SP z injekčních jehel/ Komentář [KV68] Dodržování pravidel v K-centru/ Komentář [KV69] Ochrana své osoby u sociálních pracovníků/ Komentář [KV70] Osobní přístup ke klientům/ Komentář [KV71] Osobní přístup ke klientům/ Komentář [KV] Nastavení hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem/ Komentář [KV72] Odlišení nízkoprahové služby od úřadu

Já: Je vidět, že oni vám důvěřují, to co jsem si tady všimla tak, oni vás berou docela blízké osoby, než jako nějaký nadřízený, nějaký sociální pracovníky jak vy říkáte třeba na tom úřadě, tak to oni vás berou, mi přijde trošku jinak.

R2: No, což na jednu stranu je moc fajn a právě to někdy svádí k tomu, že vlastně nám jsou schopni i nadávat, hlavně to je teda, když jsou intoxikovaný, nejčastěji teda tím alkoholem jsou, ten v nich hodně probouzí tu agresivitu. Takže tam je to jako potíž, snáz se řekne tyvole než vy vyole, ale nedělá to každej, jsou to vyjímečný případy, protože se to tady může stát vlastně každej den, to je vlastně na té práci jako takový zajímavý, že byť sem chodí prostě třeba stálí nějaký klienti, který už nějakým způsobem známe, tak stejně ten každej den může bejt trochu jinej, protože ten člověk může mít jinou náladu, ta droga nebo návyková látka na něj může působit trošičku jinak a pokaždý může vymyslet něco jinýho. Komentář [KV72] Překročení nastavených hranic osobami bez přístřeší/ Komentář [KV73] OBP pod vlivem návykových látek/ Komentář

[KV74] Překročení nastavených hranic osobami bez přístřeší/ Komentář [KV75] Osobní přístup ke klientům/ Komentář [KV76] OBP pod vlivem návykových látek

Rozhovor s respondentem č. 3

Já: Jaká je Vaše motivace při práci s osobami bez přístřeší?

R3: Takže já jsem se vždycky zajímala o lidi, kteří trpěli závislostí, kteří užívali alkohol nebo drogy a tady ty lidé žijí nejčastěji na ulici a s tím bezdomovectvím jsou většinou spojené ty drogy i alkohol a pro ně je to prostě součást života.

Já: Tak já sama vím, že tady 90 % lidí i když je to K – centrum, je to zaměřený na ty drogově, alkoholově závislý tak 90 % z nich jsou osoby bez přístřeší a žijí na ulici nebo žijí v nějakých squatech, že jo?

R3: Přesně tak a já jsem tady tu cílovou skupinu měla jasnou už asi od 12 let, kdy moji kamarádi užívali, já jsem nějakou dobu užívala, a když vidím ty lidi na ulici, tak hlavní motivací je, že my jsme takový jediný normální lidi, s kterými oni přijdou do styku. Ty lidi mnohdy nikoho nemají nebo se přátelí s lidma, kteří taky užívají, bydlí na ulici a my jsme vlastně jediný lidi, kteří jim dokáží pomoci, nebo snaží se jim pomoci, to je hrozně motivující. Nebo potom, když jsme tady slavili Vánoce a ty lidi nemají rodiny a nemají kde slavit Vánoce, my jsme s nima slavili Vánoce. Udělali jsme to jako by byli doma a oni si toho tak strašně vážili, že vyprávěli po různých službách, jak je to hrozně bavilo.

Komentář [KV1] Zájem o marginální skupinu/ Komentář [KV2] Důvěra k sociálním pracovníkům/ Komentář [KV3] Ztráta rodiny/ Komentář [KV4] Rodina na ulici/ Komentář [KV5] Snaha pomoci OBP se změnou životní situace/ Komentář [KV6] Přiblížení domova/ Komentář [KV7] Osamocení/ Komentář [KV8] Přiblížení domova/ Komentář [KV9] Ocenění práce osobami bez přístřeší

Já: Tak vy jste na druhou stranu si myslím pro ně taková druhá rodina asi, že jo.

R3: My jim jako substituujeme vlastně ten domov tady na káčku, proto se snažíme dělat Vánoce, snažíme se, teďka zrovna s nima vařit, snažíme se různě jim ten domov nějak přiblížit. Jo můžou si tady lidi vlastně vyprat, můžou se tady najíst. Komentář [KV10] Náhrada rodiny/ Komentář [KV11] Přiblížení domova

Já: Oni tu možnost vlastně nikde nemají, když bydlí na té ulici, tak sem mohou docházet.

R3: Potom jsou ještě teda azylové domy, no ale tam je trošku jiný režim.

Já: Jo než tady na káčku. Měla jste nějaké obavy, než jste začala s touto cílovou skupinou pracovat? Třeba jako agresi, zápach z těch lidí?

R3: Já když nastupovala tady do té práce, tak jsem tady byla na praxi, takže jsem věděla, co mě čeká. Věděla jsem, že ty lidi zapáchají, že mají občas nějaký breberky a, že jsou občas agresivní, ale jako obavu bych to nebrala. Komentář [KV12] Připravenost na práci s OBP

Já: To vám nevadilo, takovéto věci?

R3: Ne, mě třeba právě ta agresivita, mě baví, když je kolem mě nějaký ruch a když tady se děje nějaká agresivní scéna nebo nějaký výbuch, tak mi to vůbec nevadí.

Já: Tak je to ale nebezpečný.

R3: No mě to nevadí. Jako asi obavy jsem jako neměla. Možná jestli byla nějaká obava, že tady potkám někoho známého. Komentář [KV13] Strach sociálního pracovníka, že potká mezi klienty kamaráda

Já: A stalo se tak někdy?

R3: Stalo.

Já: Byli to kamarádi?

R3: Byl to kamarád a chodí sem dodnes.

Já: A jak to bral on?

R3: On nečekal, že mě tady potká. Ze začátku se trochu styděl, ale pak už se srovnal a teď když sem venku a on mě potká, tak normálně se spolu bavíme a úplně s ním nemůžu pracovat jako s ostatními klienty, protože přece jenom tam mám ještě nastavený, že je to můj kamarád. Komentář [KV14] Klient překvapen, že sociální pracovník je jeho kamarádka/ Komentář [KV15] Osobní přístup ke klientům

Já: Máte k němu jiný vztah než k ostatním klientům, je vám bližší asi, že jo?

R3: No trochu.

Já: Jsou nějaké obavy teď při vaší práci?

R3: Já mám teďka obavy z nemocí a z různých vší, šatních vší, svrabů a tak. Jo ono potom, když ty klienti to mívají, tak ono pak když si to člověk donese domů, tak to není úplně jako dobrý, ale jako vyhnout se tomu nedá no. Komentář [KV16] Strach SP z parazitů/ Komentář [KV17] Součást práce s OBP

Já: Tady v té společnosti určitě ne.

R3: Jinak potom mám obavy jako třeba, že třeba nějaký klient, nebudou naplněný jeho potřeby jo, protože těch klientů je tady hodně, nemáme úplně na všechny čas a jako mnohdy se stane, že někdo odejde, aniž by si splnil nějaký ten cíl, s kterým, nějakou zakázku s kterou sem přišel. Komentář [KV18] Obavy SP o potřeby klienta/ Komentář [KV19] Nesplnění cílů

Já: Nejsou třeba vaše obavy takové, že jim nedokážete pomoci?

R3: No takhle, klienti, kteří chodí na káčko, jsou hodně demotivovaní. Když sem člověk nastupuje tak nemůže čekat, že změní svět. Prostě sem člověk jde tak, že fakt pracuje s klienty, kteří nechtějí změnu, kterým to takhle vyhovuje. Potom občas se

najde nějaký klient, kterej chce změnu, pomáháme mu s léčebnou a podobně a to pak jako když se vrátí, tak už pro nás je to takový jako demotivující, ale samozřejmě, že bych chtěla všechny zachránit, aby všichni nebyli na ulici, aby měli dobrý život, ale jim to takhle vyhovuje, podle jejich slov. Komentář [KV20] Demotivovaní klienti/ Komentář [KV21] Připravenost na práci s OBP/ Komentář [KV22] Snaha pomoci OBP se změnou životní situace/ Komentář [KV23] Demotivace SP/ Komentář [KV24] Vyhovující životní situace

Já: Oni jsou na to asi zvyklý, žijí takhle, pro ně je to asi normální životní styl. Hlavně mě přijde, že oni jsou často v začarovaným kruhu, ze kterého není cesty zpět.

R3: Ani nevidí východisko no. My se je snažíme motivovat ke změně, ale... Komentář [KV25] SP se snaží motivovat klienty ke změně

Já: Oni moc nechtějí.

R3: Nechtějí, no.

Já: Mě to přijde tak, že oni spíš jsou šťastní za to, že tady si můžou dát to kafe, můžou si tady vyprat, můžou se tady umýt a to je pro ně to důležité a asi se tady málo kdo ocitne jako v té situaci, že jo tak já chci práci, já chci bydlení, pomozte mi s tím.

R3: Jako občas se nějaký najdou, ale jsou to lidi, kteří třeba vyšli z výkonu nebo z léčebny nebo takhle a fakt jsou nastartovaný něco dělat, ale klienti kteří sem dochází každý den tak ty jsou rádi opravdu za ten potravinovej servis, hygienickej a za nějaký jakoby zprostředkování kontaktu s veřejností, protože s těma lidma se nebaví někdo, kdo by neužíval nebo nepil alkohol a všichni na ně pohlížejí prostě na ošklivý bezdomovce, zatímco my je bereme prostě jako lidi a přistupujeme k nim individuálně a s tím, že mají taky důstojnost. Komentář [KV26] Snaha OBP zlepšit životní situaci/ Komentář [KV27] Vyhovující životní situace/ Komentář [KV28] Odmítání OBP společností/ Komentář [KV29] Přístup SP k OBP jako osobnosti

Já: Tak já si myslím, že vy je berete asi tak jako na úrovni vás, jako, že je neberete jako podřadný, nějakou nízkou společnost ale snažíte se je respektovat

SP: Přesně.

Rozhovor s respondentem č. 4

Já: Já bych se Vás ráda zeptala, co je pro Vás motivující při práci s osobami bez přístřeší?

R4: Tak asi jakoby první motivací právě třeba jakoby pomoci najít bydlení, protože většinou sem právě jakoby chodí klienti, jak jste teda řekla bez domova, kdy často vlastně neví jakoby co vlastně dělat a na koho se vlastně obrátit, takže často právě když jsou tady, tak se na nás obrací jako se všema otázkama, kdy teda hodně je to spojený právě s tím bydlením. Takže často třeba obvoláváme různý ubytovny, často je s tím vlastně spojená práce, kdy většinou právě chtějí ubytování spojený s prací, což jako, na jednu stranu je to hrozně motivující to s nima hledat. Nevím, jestli přeskočím, ale je to takový i demotivující, protože většinou prostě člověk, jestli má třeba tři hodiny, čtyři hodiny a k ničemu to nevede, kdy fakt člověk s nima obvolá šest míst, osm míst, kdy kolikrát řeknou, fajn, ať přijdou na pohovor a oni už tam nepřijdou nebo když už, tak třeba řeknou, prostě že se jim nechce, že jim to takhle teď vyhovuje. Komentář [KV1] Snaha pomoci OBP se změnou životní situace/ Komentář [KV2] OBP žádá o pomoc/ Komentář [KV3] OBP žádá o pomoc/ Komentář [KV4] Spolupráce SP a klienta/ Komentář [KV5] Snaha pomoci OBP najít bydlení/ Komentář [KV6] Demotivovaný sociální pracovník/ Komentář [KV7] Vyhovující životní situace

Já: Tak ono to pro ně není asi úplně prioritní, třeba oni vysloví přání, že by chtěli bydlení, ale musí pro to něco udělat a to oni mi přijde, že spíše chtějí, aby to přišlo k nim, než aby oni si šli za tím.

R4: Ale spíš, je to takový to, že oni sem přijdou s prosbou a takový to zajistíte to vy. Jo jako na jednu stranu je to motivující, protože člověk jim pomáhá, že fakt se může jemu věnovat a fakt se zaměřit na toho jednotlivce, než když člověk řeší více věcí najednou, kdy vlastně třeba i sem přijde podruhé a řekne: „Fajn, hele byl jsem na pohovoru a vypadá to dobře, možná nejspíš budu nastupovat“, jo tak je to v tady tomu takový jako motivující, ale většinou buď je tam chvilku anebo tam nenastoupí vůbec, no. Komentář [KV8] OBP žádá o pomoc/ Komentář [KV9] Přenesená odpovědnost/ Komentář [KV10] Pro SP je motivující když může pomoci OBP/ Komentář [KV11] Individuální přístup k OBP/ Komentář [KV12] Nadšení SP ze zlepšení životní situace/ Komentář [KV13] Nedůvěra osobám bez přístřeší v dosažení cíle

Já: Stává se často, že to dotáhnou do konce, že opravdu chodí do té práce a dostanou se do normálního života? To se asi stává málo kdy, ne?

R4: Já se tady většinou zaměřuju na tu práci, že s nima hledám právě jako na internetu a takhle, kdy holky se v tom jako moc nevyznávají. Takže když dám třeba z 30 lidí, jeden a to ještě jako fakt ho člověk prostě musí vyloženě k tomu dokopat. Komentář [KV14] Zaměření SP na hledání práce pro OBP/ Komentář [KV15] Nedůvěra osobám bez přístřeší v dosažení cíle

Já: Je dobrý, že vy tady máte možnost to, že vlastně oni si peníze můžou vydělávat tady u vás, tím, že uklízí ty prostory K-centra, tak tím jim taky pomáháte.

R4: Když ono je to právě blbý v tom, že, i když sem chodí většina na pracovky, tak buď to jsou teda tři hodiny, nebo dvě hodiny, takže buď to dostanou dvě stě, nebo stovku a sami říkají, že kolikrát když hned vyjdou ven, že si koupí prostě cigára nebo víno. Komentář [KV16] Nízký počet hodin na výdělek financí/ Komentář [KV17] Závislost na alkoholu a nikotinu

Já: Oni chodí jednou týdně, ne takže ono za ten měsíc jim to taky moc nedá.

R4: Jo pak mají jakoby doplatky jo, vždycky k patnáctému, jakoby doplatek z toho co mají dostat ještě, jakoby zbytek ale to je tak jako v rámci sto korun.

Já: Tak to je v dnešní době hodně málo.

R4: Takže fakt většinou když dostanou peníze tak řeknou: „Hele prostě já si jdu koupit víno, už cítím prostě, že se klepu a koupím si cigára.“ Komentář [KV18] Abstinční příznak

Já: Takže ono vlastně pracují jenom proto, aby si mohli koupit ty cigarety a to víno, že jo. Pro ně není prioritní koupit si třeba jídlo.

R4: Tak oni říkají kolikrát, že to jídlo vyfáraj, jakože alkohol nevyfáraj. Takže prostě jdou cílově fakt na ten alkohol a asi tak jako fakt mizivý procento bych řekl asi, že jako zrovna na jídlo. Komentář [KV19] Zajištění obživy/ Komentář [KV20] Priority OBP

Já: Tak ono je asi těžký, oni žijí v nějaké komunitě, kde jsou všichni nastavený víceméně stejně tak jak třeba ten člověk, který chce pracovat, chce si najít bydlení tak není jakoby z té komunity motivován a je motivován jenom vlastně z vaší strany.

R4: Ono je to právě blbý to, jako že se cítí jako jednotnej tým, když to řeknu no, takže oni jakoby většinou třeba i nechtěj opustit, že by řekli třeba, musím jet do Krumlova, budu bydlet v Krumlově. Komentář [KV21] Rodina na ulici/ Komentář [KV22] Způsob fungování ve skupině

Já: Oni to berou jako, oni mají jednu rodinu, jakoby si myslím vás a jednu rodinu mají tu svoji komunitu, ve který oni žijí. Ne všichni žijí stejným způsobem jako my, kdy se

stýkáme s lidmi, který mají bydlení, mají práci tak oni mají taky ty své lidi kolem sebe, který je moc asi nemotivují, že jo.

R4: Já ještě jako kdybych mohl tak asi co mě ještě jako asi motivuje, tak ta individuální práce s nima celkově, že když si prostě jakoby s nima člověk jako sedne a baví se o jejich životě a třeba jako dává jim jako rady nebo ne rady, ale jakoby nápady co a jak dál. [Komentář \[KV23\] Individuální práce s OBP/](#) [Komentář \[KV24\] Poskytnutí rady OBP](#)

Já: Tak to je taky pro vás motivující. Měl jste nějaké obavy, než jste začal s touto cílovou skupinou pracovat?

R4: Já bych asi řekl, že ne, protože mamka je sociální pracovnice, která pracuje s dětma.

Já: To je docela rozdíl děti a osoby bez přístřeší.

R4: Tak právě, že děti je víc náročná práce, jo a mamka to dělá přes dvacet let, takže už jsem jako určitý očekávání měl. Nebo očekávání... [Komentář \[KV25\] Připravenost na práci s OBP](#)

Já: Co ta sociální práce obnáší.

R4: No.

Já: A třeba jako obavy z těch osob bez přístřeší jako konkrétně?

R4: To mi třeba nevadilo právě, že bych si řekl, jako budu nastupovat do káčka tak jakoby mám obavy prostě, že, nevím, že budou nepříjemný nebo takhle. Právě, oni většinou, jakoby už jsem kolikrát i slyšel nebo já mám víc známých, který pracovali v tady té oblasti, takže dejme tomu jako, že jsem věděl, že to nebude nic špatného. [Komentář \[KV26\] Sociální pracovník bez obav/](#) [Komentář \[KV27\] Připravenost na práci s OBP](#)

Já: Věděli jste, co Vás čeká.

R4: Hm. Třeba já si myslím, že jsem dost ukecanej člověk, takže jako, že s nima dokážu prostě najít téma. Takže zase jako nějaká velká obava nebo celkově nějaká jako obava, že bych měl při nástupu se asi jako nedá říct. [Komentář \[KV28\] Sociální pracovník bez obav](#)

Já: Třeba obav, já nevím, kolegové uváděli, že z injekčních stříkaček nebo obava jakoby ze zápachu, z toho že jsou špinavý nebo obava jakoby z agrese to u vás nebylo?

R4: Ne, ne.

Já: Takže vy jste vlastně neměl žádnou obavu?

R4: Ne, ne.

Já: A ani teď nemáte?

R4: Ne.

Já: A nějaký předsudky vůči těm osobám?

R4: Spíš takový předsudky v tom smyslu jako, že si můžou sami za to, kde jsou a sami se z toho musí dostat. Komentář [KV29] Předsudky SP, že OBP si může za svou životní situaci sám

Já: To jo, ale taky jsou některý lidi, který si za to sami nemůžou.

R4: Jo to neříkám, ale dejme tomu, že to je mizivý procento. Dejme tomu, že většina lidí jakoby prostě to ani nechce změnit. Komentář [KV30] Vyhovující životní situace

Já: Tak ono jim vyhovuje takový životní styl, tak pro ně to je asi jako normální.

R4: Dejme tomu, že určitej předsudek, prostě takový to jako můžete si za to sami tak pro to něco dělejte, my nejsme prostě od toho tady, aby jsme vás fakt jakoby to vedli za vás. Komentář [KV31] Předsudky SP, že OBP si může za svou životní situaci sám/ Komentář [KV32] SP se snaží motivovat OBP k samostatnosti

Já: Tak oni spíše očekávají, že to přijde ta pomoc k nim, než aby oni jí šli naproti, že jo. Oni to neberou jako, že by pro to měli něco udělat.

R4: Taková jakoby přenesená odpovědnost, prostě přijdou sem s určitou zakázkou, teď jsem vám to řekl, tak to prostě udělejte za mě, zavolejte tam, což se mi kolikrát už stalo, napište tam, což se mi kolikrát stalo. Prostě jakoby pak mi dejte vědět. Komentář [KV33] Přenesená odpovědnost

Já: Jenomže oni když takhle to někdo za ně dělá, že jo, tak jim je to si myslím asi vlastně jedno.

R4: Hm, právě.

Já: Spíš si myslím, že by si to měli vyzkoušet na vlastní kůži, dojít tam, zavolat tam aby věděli, co to všechno obnáší, aby nebyli závislí na někomu druhým.

R4: Právě, právě. Jo jakoby my tady třeba neděláme, že by jsme za ně volali nebo něco. Jediný jakoby co tak třeba bereme asistence, kdy tam s nima třeba dojdeme ale, že by jsme jako tady za ně volali a oni třeba byli jako na kontaktce a sprchovali se nebo cokoliv, to ne. Komentář [KV34] SP se snaží motivovat OBP k samostatnosti

Já: Já třeba vím, že já jsem byla na tom doprovod v rámci praxe a viděla jsem, že opravdu ten sociální pracovník nechal tu klientku sám mluvit, i když ona chtěla pomoci od něj tak on ji prostě nechal, ať si to vyřídí sama, ona spíš ho tam měla jako, že nějaký doprovod a myslela si, že ji ten pracovník pomůže ale ono to tak nebylo. Já myslím, že tohle je ale jako dobrý aby jakoby oni věděli, že my za ně nebo ty sociální pracovníci za ně nic neudělají.

R4: Tak ono by to bylo takový jako, nevím jako, mají bej nebo učíme je samostatnosti a jako aby tam s nima chodil člověk jako pokaždý smysl taky nedává, že jo. Komentář [KV35] SP se snaží motivovat OBP k samostatnosti

Já: To určitě. Oni musí vědět, že oni to musí zvládnout sami, že jo. V životě nebudou mít po boku někoho, kdo je bude kamkoliv vodit a s čímkoliv jim pomáhat.

R4: Přesně tak.

Rozhovor s respondentem č. 5

Já: Tak já bych se Vás v první řadě zeptala, co je pro Vás motivující při práci s osobami bez přístřeší?

R5: Ty jo, to je taková složitá otázka. Mě asi baví celkově práce s lidma, který mají jako ve svých rukách ten potencial, že se můžou změnit, že jsou svobodný osoby, který když jim nabídneme nějakou pomoc tak jí můžou využít nebo ne. Líbí se mi, že jsou v tom prostě takhle svobodní, protože třeba jiná cílová skupina, třeba mě napadá seniori nebo postižený ty už moc nezmůžou s tím svým životem nebo, protože mají trochu jasnej ten, ten osud nebo když jsou postižení, tak se jim ne tak snadno změní a tedy se mi líbí, že to maj ve svých rukou a můžou si se svým životem prostě udělat cokoliv.

Komentář [KV1] Vidina změny života OBP/ Komentář [KV2] SP se snaží nabídnout pomoc OBP/ Komentář [KV3] OBP mají svobodné rozhodování/ Komentář [KV4] OBP mají svobodné rozhodování

Já: Můžou si nakládat s ním, jak chtějí, že jo podle toho co oni chtějí a nechtějí. Měla jste nějaké obavy, než jste začala s touto cílovou skupinou pracovat?

R5: Určitě. No já jsem se, jakože to co mě sem přiválo, byla náhoda. Já jsem tu psala bakalářskou práci a byla jsem tady jako dobrovolník na káčku a poznala jsem, jak vlastně ta práce tady funguje a začalo se mi to líbit, ale obavy jsem měla určitě, že já jsem byla dřív taky, byla jsem nervózní třeba z nemocí, který můžou mít. Víím, že rodina mě odrazovala, že prostě tady cokoliv můžu chytit a taký ty řeči, ale ono potom, když člověk pozná, jak to funguje a když dbá na svoje, jako nevím, na nějaký bezpečí jako základní, tak si myslím, že žádný obavy úplně jako, že se to, že se to potom rozplyne. Jelikož jsem takovej docela člověk, kterej nemá rád agresí, která taky mezi lidma v nízkoprahu někdy jako bývá, tak jako třeba obavu přitom když je tu konflikt mám, protože se může stát cokoliv. Ty lidi jsou často pod vlivem, buď drog anebo alkoholu anebo prostě, i když nejsou, tak se můžou tady naštvat a ten pracovník to musí nějak ukočírovat, takže to třeba jako někdy člověka napadne, že se mu může něco stát, ano může to bejt asi v jakýkoliv práci. Takže jako někdy ty obavy byly prostě jakoby takhle jestli si člověk jako nějak nebude napadenej nebo podobně, ale už za tu dobu co jsem se to nikdy nestalo takže... Komentář [KV5] Strach SP z nakažení nemocemi/ Komentář [KV6] Agresivita OBP/ Komentář [KV7] Strach z napadení sociálních pracovníků osobami bez přístřeší/ Komentář [KV8] OBP pod vlivem návykových látek/ Komentář [KV9] Agresivita OBP/ Komentář [KV10] Bezpečnost sociálních

pracovníků/ Komentář [KV11] Riziko práce s OBP/ Komentář [KV12] Strach z napadení sociálních pracovníků osobami bez přístřeší

Já: A nějaký předsudky jako vůči nim třeba, že ty osoby bez přístřeší žijí na ulici, jsou třeba špinaví, někteří mají špinavý oblečení, třeba zapáchají tak, takové předsudky jste třeba neměla nebo obavy z toho?

R5: Já jsem s tím byla asi nějak smířená, že prostě jo tady ty lidi občas tu nemusí vonět, ne vždycky je to příjemný sedět s nima třeba v zimě když jsou zavřená okna v jedné místnosti hodinu, prostě ten smrad tam je. Naučila jsem se tak jako nějak eticky jim říct, nebo i zeptat se, jestli třeba nemůžou jít do sprchy, jestli si nemůžou vzít nějaký čistý oblečení když je to možný a prostě pracovat s tím, jako aby to změnili, protože jako venku jim někdo často řekne anebo se s nima ani nemusí bavit, protože smrdí a tady je takovej ten bezpečnej prostor kdy jim řekneme „Hele prostě máš ty kalhoty fakt už jako nevím... ..podělaný, špinavý, bylo by potřeba je vyměnit“ a ten člověk jelikož už v nás má nějakou důvěru tak si řekne oukej tak prostě smrdím, jdu se umejt a dá se s tím nějak pracovat. Komentář [KV13] Přípravenost na práci s OBP/ Komentář [KV14] SP překonává nepříjemnosti své práce/ Komentář [KV15] Morální přístup k OBP/ Komentář [KV16] Pomoc ke změně/ Komentář [KV17] Odmítání OBP společností/ Komentář [KV18] Neodsuzování OBP sociálními pracovníky/ Komentář [KV19] Důvěra k sociálním pracovníkům

Já: A nestane se, že by třeba na Vás, když mu nabídnete takhle, aby se šel umýt, tak že by na Vás třeba jako vyjel a, že třeba nemá to zapotřebí se jít vysprchovat?

R5: Možná jako to přímo nevím, jestli by vyjel, že to nemá zapotřebí. Někdy vyjedou, jako a co s tím maj jako dělat, když tady prostě nemaj nic na sebe a my tady nic nemáme, že to trošku jako svalujou na ostatní, že když mi nedáš čistý kalhoty, tak já se prostě neumeju nebo tak, ale myslím si, že je to takový ta ochrana aby se jako neponížili, což jako je jasný ale, že by jako to přímo vyjžděli na pracovníky to asi ne. Komentář [KV20] OBP se cítí poníženě/ Komentář [KV21] Zachování důstojnosti OBP

Já: Tak oni asi jak žijí na té ulici tak jsou zvyklí třeba na jiný ty podmínky, že jo, takže jim to možná ani nepřijde, že jsou špinavý, že třeba zapáchají, že mají třeba ty ruce černý nehty špinavý.

R5: Nebo už jim je to fakt jedno, že jsou ve stádiu kdy jim je to jedno, že tohle neřeší a jsou teď prostě v tak blbě životní situaci, že tady tu hygienu prostě neřeší a třeba to

začnou řešit až když přijdou nějaký tělesný jako následky vážnější, jako je svrab nebo když už třeba jako chytí i ty vši, tak už si jako řeknou oukej, tak už jsem to dotáhl fakt jako asi daleko a třeba s tím začnou jako něco dělat až potom no, že ty špinavý ruce nebo špínu za nehtama a tak to to mi přijde, že už tady lidi přímo jako bez domova úplně neřeší, protože pro ně je to normální. Prostě oni „fáráj“, že jo potřebujou, nemaj často žádný peníze hrabaj se v těch koších, takže prostě ta špína tam je už taková součást jejich života. Komentář [KV22] Vyhovující životní situace/ Komentář [KV23] Frustrace osob bez přístřeší z jejich životní situace/ Komentář [KV24] Sebereflexe/ Komentář [KV25] Nedostatečná osobní hygiena/ Komentář [KV26] Prohrabávání košů/ Komentář [KV27] Nedostatečná osobní hygiena

Já: Tak oni asi když jsou déle na té ulici, že jo tak už je to pro ně normální. No a jsou nějaké obavy, které máte teď? Při té práci?

R5: Je jich čím dál tím méně, teď. Já jediný obavy, který někdy mívám prostě, jak dobře podchytit třeba nebo zjistit motivaci klienta třeba k změně, protože často tady v nízkoprahu sem chodí klienti, který já už třeba vídám pět let, a jsou na tom pořád stejně. Tak jako obavy mam z toho jestli děláme maximum pro to, aby třeba se ta jejich situace zlepšila nebo takhle, ale obavy jako o sebe.... Komentář [KV27] Klesání obav u SP/ Komentář [KV28] Strach z nedostatečného výkonu své práce/ Komentář [KV29] Vyhovující životní situace/ Komentář [KV30] Strach z nedostatečného výkonu své práce

Já: Tak ono je těžký jim pomáhat, když sami oni nechtějí, že jo, třeba najít si tu práci to bydlení a taky je těžký když oni to mají nastavený jinak a my vlastně taky, že jo. My žijeme normální život, oni ho žijí taky jiným způsobem, tak to je pro ně asi taky těžký, že jo, ale tak postupem času asi když tady ten člověk pracuje tak ty obavy se sníží anebo jsou menší a zvykne si na to, že oni mají takový styl života.

R5: Ale potom je právě dobrý jako nezabřednout do toho jako, jakože oni takhle žijou už pár let, ale vycítit alespoň tu špetku tý naděje k tý změně, že se to jako může stát a úplně tady nerezignovat na to jako, že oukej jsou to bezdřáci a necháme je bejt, že je fajn s tím pořád nějak pracovat, ale rozhodně je nějak nenutit nebo to, protože oni se pak stáhnou. Je třeba mít takovej ten bezpečnej otevřenej vztah s nima a myslím, že tohle s nima funguje... Komentář [KV30] Vyhovující životní situace/ Komentář [KV31] Snaha vycítit naději ke změně/ Komentář [KV32] Neodsuzování OBP sociálními pracovníky/ Komentář [KV33] Spolupráce SP a klienta/ Komentář [KV34] Osobní přístup ke klientům

Já: Tak je to služba, která má pomáhat těm lidem, takže oni jakoby, přesně jak vy říkáte, nemůžete říct, že to jsou bezdomovci tak je teda nechám být, ale snažit se jim nějakým způsobem pomoci.

R5: Ano

Rozhovor s respondentem č. 6

Já: Já bych se vás zeptala, co je pro vás motivující při práci s osobami bez přístřeší?

R6: Motivací je ten faktor, kdy vlastně kdyby se mi to povedlo, vlastně tak zachráním lidskej život, vlastně vrátím člověka zpátky do normálního života. To je asi ta největší motivace. [Komentář \[KV1\] Naděje na návrat OBP do běžného života](#)

Já: Sehnat jim nějakou práci, ubytování. Nějakým způsobem ho zajistit. Měl jste nějaké obavy, než jste začal pracovat s osobami bez přístřeší?

R6: No největší riziko bylo zdravotní, protože ten kontakt s těmihle lidmi ji prostě rizikový, většinou jsou nemocný, že jo. Můžou mít tuberkulózu nebo cokoliv. [Komentář \[KV2\] Strach SP z nakažení nemocemi](#)

Já: A nějaká agrese třeba z jejich strany?

R6: S tou jsem se nesetkal s agresí, ale vím od kolegů, že když jsou pod alkoholem, tak bejvaj agresivní. My jsme s nima vždycky třeba jednali většinou ráno, kdy byli ještě čerstvý a střízlivý, no. [Komentář \[KV3\] OBP pod vlivem návykových látek](#)

Já: A třeba obavy jako, že byli špinaví nebo zapáchali, tak z toho jste neměl?

R6: No, jako vadí mi to, ty smrady, ten zápach je nepříjemnej, ale člověk si na to zvykne. Někdy je to teda opravdu hodně nepříjemný. [Komentář \[KV4\] SP překonává nepříjemnosti své práce](#)

Já: Jsou ted' nějaké obavy, které máte při práci s nimi?

R6: Vzhledem k tomu, že já měřím skoro metr devadesát tak jako fyzický obavy z nich vůbec nemám no a, že by mě napadli no, asi jedineč to zdravotní riziko, že bych mohl nějakou nemoc dostat. [Komentář \[KV5\] Strach SP z nakažení nemocem](#)

Já: To je teda asi jediné.

R6: Hm, no.

Rozhovor s respondentem č. 7

Já: Tak já bych se Vás v první řadě zeptala, co je pro Vás motivující při práci s osobami bez přístřeší?

R7: Snaha pomoci jim najít, snaha pomoci jim třeba vyřídít sociální dávky, případně u některých důchody, nějakým způsobem je zvednout z té situace, aby se dostali třeba o nějaký stupeň výš, ale problém je prostě v tom, že oni moc nechtějí. Takže tam jakoby spíš člověk naráží na to, že nechtěj, že jim vyhovuje ta situace, která je a, že nemají tu potřebu úplně to řešit, protože ono jakoby tam je dost problém s alkoholem a všechno a v momentě když oni mají tak jakoby musí, jakoby změnit ten život včetně toho alkoholu a návykových látek a tohodle, takže tam je problém. [Komentář \[KV1\] Snaha pomoci OBP se změnou životní situace/](#) [Komentář \[KV2\] OBP odmítají pomoc od SP/](#) [Komentář \[KV3\] Vyhovující životní situace/](#) [Komentář \[KV4\] OBP pod vlivem návykových látek](#)

Já: Oni mají nějaký svůj životní styl, který jim vyhovuje a jak říkáte, oni to prostě nechtějí změnit.

R7: Nechtěj. Oni některý ani jakoby svým způsobem nemůžou. Třeba jsme měli klienta, bezdomovce, kterej vlastně měl důchod nějakých 14 000 Kč, ale měl dluhy. V momentě kdyby jakoby někde bydlel nebo něco, tak by si ho našli a v ten moment by mu šli jakoby po majetku a to. Takže on říkal: „Já nechci, aby o mně věděli, kde jsem, takže budu radši žít bez domova“ a ani na azylák nešel, aby byl nějakým způsobem neviditelný. [Komentář \[KV5\] OBP se snaží skrývat před závazky](#)

Já: Takže oni se vlastně nachází v takovém začarovaném kruhu, protože když nemají vlastně bydlení tak těžko seženou práci.

R7: On nechtěl ani do insolvence, jakoby ten důchod tam na to všechno bylo, ale on prostě nechtěl. On říkal: „Já mám domluvený splátky u některých a takhle mi to vyhovuje“ a nechce dál jakoby pokračovat, nemám tu potřebu. [Komentář \[KV6\] OBP odmítají pomoc od SP/](#) [Komentář \[KV7\] Nezodpovědnost OBP za své závazky](#)

Já: Takže vlastně Vaše motivace, je, jakoby pomoci jim.

R7: Pomoci jim, ale většinou člověk naráží na to, že oni nechtějí. [Komentář \[KV8\] OBP odmítají pomoc od SP](#)

Já: Než jste začala dělat tuhle vaši práci, měla jste nějaké obavy, z těch osob bez přístřeší?

R7: Já jsem jakoby postupně se s nima seznamovala tak, že člověk jako ze začátku má s nima takovej jako, trošku na ně jo, ale pak zjistí, že bojí se jich nebo jakoby má z nich

strach. Já samozřejmě když jsem začínala, bylo mi jedna dvacet. Jakoby člověk prostě neví, co od nich čekat, ale postupně, jak člověk jakoby s nima pracoval, tak zjistil, že vlastně to není, jo, že se nemusí bát, že většinou jsou jakoby, nejsou agresivní, když přijdou a chtějí pomoci tak vlastně jakoby oni jdou sami dobrovolně, takže jakoby nejsou to ty agresori, jako pak ostatní klienti, který prostě jdou nedobrovolně a musí se s nima pracovat. Komentář [KV9] Postupné seznamování SP s OBP/ Komentář [KV10] Obavy z OBP/ Komentář [KV11] Nejistota z chování OBP/ Komentář [KV12] Ústup strachu z OBP/ Komentář [KV13] Žádání o pomoc/ Komentář [KV14] Obava z nespolupráce

Já: Takže spíše Vaše obavy byly z té agrese?

R7: Z té agrese jakoby tohle toho. Komentář [KV15] Strach SP z agrese

Já: Nějaká jako etická stránka vám nevadila?

R7: Ne.

Já: Jako, že vypadají, že třeba zapáchají a vypadají špinavě?

R7: To bylo spojený s tím, jakoby s tím strachem. Strachem z té agrese a toho, protože ten člověk vypadal tak jak vypadal. Když by přišel člověk normálně oblečený a to, tak bych od něho nečekala tu agresi, takže to bylo spíš spojeno s tou jejich vizáží. Komentář [KV16] Strach sp z agrese/ Komentář [KV17] Souzení člověka podle vzhledu

9 Seznam zkratek

SP – sociální pracovník

OBP – osoba bez přístřeší

K - centrum – Kontaktní centrum

Káčko – Kontaktní centrum

FEANTSA – Evropská federace národních organizací pracujících s bezdomovci

EUR-HOPE – Evropská síť pro zdraví chudých a vyloučených

FEBA – Evropská federace potravinových bank

EAPN – Evropská síť proti chudobě a sociálnímu vyloučení

tj. – to je

např. – například

aj. – a jiné