

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Katedra speciální pedagogiky

**Fenomén bezdomovectví v kontextu nabídky
sociálních služeb města Benešov**

Phenomenon of homelessness in context of welfare services offer in Benešov city

Diplomová práce



Vedoucí diplomové práce: Doc. PaedDr. Eva Šotolová, Ph.D.

Autorka diplomové práce: Mgr. Bc. Blanka Tulachová

Benešov 2012

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci s názvem „Fenomén bezdomovectví v kontextu nabídky sociálních služeb města Benešov“ vypracovala samostatně, všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány a práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu. Souhlasím s tím, aby diplomová práce byla zpřístupněna ke studijním účelům.

V Benešově dne 01.11.2012

Blanka Tulachová

Anotace diplomové práce

Název: Fenomén bezdomovectví v kontextu nabídky sociálních služeb města Benešov

Diplomová práce podává v teoretické a praktické části ucelený pohled na problematiku bezdomovectví z hlediska chudoby, sociálního vyloučení a zodpovědnosti společnosti. Zkoumá bezdomovectví jako sociální jev z pohledu historie a definice pojmu. Zabývá se vlivem rodiny na vznik bezdomovectví a jeho dalšími příčinami. Seznamuje s atributy bezdomovectví jako je životní styl, nezaměstnanost, zdravotní stav, zneužívání drog a kriminalita osob bez domova. Popisuje sociální práci s lidmi bez přístřeší, roli institucí a možnosti pomoci těmto lidem. Ukazuje význam zákona o sociálních službách při zaměření na cílovou skupinu bezdomovců a popisuje konkrétní nabídku nízkoprahových a ubytovacích zařízení. Seznamuje s nejvýznamnějšími poskytovateli sociálních služeb pro osoby bez přístřeší. Zabývá se konkrétní nabídkou sociálních služeb pro osoby bez přístřeší v podmínkách města o velikosti do 20 000 obyvatel a popisuje nově vzniklé sociální služby Noclehárna, Nízkoprahové denní centrum a Terénní služby. Na podkladě případové studie poukazuje na souvislosti a ukazuje vliv a roli nabídky sociálních služeb na jejich uživatele a kvalitu jejich života. Práce je zaměřena na situaci bezdomovců ve městě Benešov.

Klíčová slova

Azylový dům, bezdomovci, bydlení, domov, hmotná nouze, chudoba, integrace, komunitní plánování, kriminalita, nezaměstnanost, nízkoprahové zařízení, noclehárna, rodina, sociální pomoc, sociální poradenství, sociální práce, sociální selhání, sociální služby, sociální stát, sociální událost, sociální vyloučení, subkultura chudoby, terénní sociální práce, závislost na návykové látce

Annotation of the diploma thesis

The title: Phenomenon of homelessness in context of welfare services offer in Benešov City.

The diploma thesis in theoretical and practical parts reports on general view of homelessness issues from position of poverty, social exclusion and responsibility of our society. It investigates homelessness as a social phenomenon from historical point of view and definitions of the term. It is focused on family influence on the origin of homelessness and its other causes. The diploma thesis introduces attributes of homelessness such as lifestyle, unemployment, state of health, drug misuse and criminality of people without shelter. Social work with homeless people, a role of institutions and possibilities for help to that people are described. The importance of a law about social services close to specialization at target group of homeless people is proved and a specific offer of low-cost / low-floor and accommodation facilities is described. The thesis introduces the most important providers of welfare services for people without shelter. It is focused on a concrete offer of social services for people without shelter in conditions of a city about 20,000 inhabitants and new social service Doss-house, Low-cost daily center and Field services are described.

Connections are pointed out on the basis of the case study and the effect and the role of social services offer on their users and the quality of their lives are exposed. The thesis is focused on the situation of homeless people in Benešov City.

Keywords

Shelter, homeless people, housing, home, poverty subsistence level, poverty, integration, community planning, criminality, unemployment, low-threshold facility, dormitory, family, social assistance, social counselling, social work, social failure, social services, welfare state, social equity, social exclusion, subculture of poverty, social work in the streets, drug dependency

Abstrakt

Cílem diplomové práce je seznámení s nabídkou nově vzniklých sociálních služeb pro bezdomovce ve městě Benešov na podkladě teoretických znalostí a informací o fenoménu bezdomovectví. Ukázání vlivu nabídky sociálních služeb na život bezdomovce, upozornění na další souvislosti a význam formy pomoci sociálních služeb v roli nízkoprahového denního centra, noclehárny a terénních služeb pro osoby bez přístřeší.

Pro výzkumnou část práce byl zvolen kvalitativní výzkum pro jeho možnosti prozkoumat určitý široce definovaný jev a přinést o něm dostatečné množství informací. Byla použita metoda případové studie.

V závěru jsou shrnuty výsledky výzkumné části. Je ukázán vliv využití nabídky sociálních služeb pro bezdomovce v Benešově na kvalitu života osob bez přístřeší. Zjištěné závěry poukazují na význam pomoci a podpory, která je skrze sociální služby nabízena.

Abstract

The aim of this diploma thesis is to familiarize with offer of welfare services for homeless people in Benešov City on the basis of theoretical knowledge and information about phenomenon of homelessness. Also to show the influence of social services offer on the life of homeless person, to call attention to other connections and importance of a form of social service help in a role of low-cost daily centre, doss-houses and field services for people without shelter.

For research part of the thesis was chosen a qualitative research for its possibilities to examine some specific broadly defined phenomenon and to bring sufficient amount of information about it. Case study method was used.

Results of the research part are summarized in the end. The effect of use of social services offer for homeless people in Benešov city on the quality of their lives is exposed. Discovered conclusions point out to importance of help and support which is offered through social services.

Obsah

Úvod	8
I Teoretická část.....	11
1 Chudoba, sociální vyloučení a zodpovědnost společnosti.....	11
2 Bezdomovectví jako sociální jev	15
2.1 Fenomén bezdomovectví.....	15
2.2 Bezdomovectví v dějinách.....	17
2.3 Pojem bezdomovectví a jeho definice	19
2.4 Typologie bezdomovectví	21
2.5 Vliv rodiny na vznik bezdomovectví.....	23
2.6 Další příčiny bezdomovectví	25
3 Atributy bezdomovectví	28
3.1 Životní styl bezdomovců	28
3.2 Nezaměstnanost a dluhy	30
3.3 Zdravotní stav bezdomovců.....	31
3.4 Zneužívání drog a kriminalita bezdomovců	33
4 Sociální práce s bezdomovci	35
4.1 Role institucí.....	38
4.2 Pomoc v hmotné nouzi	40
4.3 Neuplatňování pomoci.....	42
5 Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.....	44
5.1 Sociální služby pro bezdomovce	47
5.2 Nízkoprahová a terénní práce	48
5.3 „Střecha nad hlavou“ pro bezdomovce	49
5.4 Poskytovatelé sociálních služeb pro bezdomovce.....	52
II Praktická část	55
6 Příprava šetření	55
6.1 Cíl šetření.....	55
6.2 Metoda šetření	55
7 Vlastní šetření	58
7.1 Metody sběru dat	58

7.2 Pomocné techniky	59
7.3 Výběr respondenta	60
7.4 Vyhodnocení šetření	61
8 Nabídka sociálních služeb pro bezdomovce v Benešově	62
8.1 Sociální služba Noclehárna	63
8.2 Sociální služba Nízkoprahové denní centrum	64
8.3 Sociální služba Terénní služba	70
9 Případová studie.....	71
9.1 Život pana MN	71
9.2 Využití sociální pomoci a sociálních služeb	74
9.3 Shrnutí zjištěných skutečností	77
9.4 Vliv nabídky sociálních služeb na kvalitu života pana MN	80
Závěr.....	82
Resume	85
Seznam použitých zdrojů.....	86
Seznam příloh.....	92

Úvod

„Převládající názor, že dospělý člověk je osobně odpovědný za svůj život a za životní úroveň své existence, není dostatečně zdůvodnitelný. Poruchy procesu socializace a adaptace, bariéry mezilidských vztahů, nemoc, duševní nebo tělesné postižení, stáří a jiné příčiny brání mnohým žít „odpovědně“, uplatnit svou osobnost a žít plnohodnotně po celou délku svého života. Sociální proces ovlivněný nejen ekonomikou a politikou, ale i filozofií, kulturou a morálními principy silně působí na každého jedince, ale ne každý unese tíhu záporných jevů a činitelů.“ (Hradecká, Hradecký, 1996, s. 31-32)

V diplomové práci chci poukázat na závažnost fenoménu bezdomovectví v naší společnosti. Je otázkou, jak je na tento jev pohlíženo a jaká řešení společnost nabízí, jaký máme přístup k lidem, kteří se nějakým způsobem vymykají našim představám a měřítkům. S bezdomovci se jistě setkal každý z nás a vzhledem k vývoji společnosti lze očekávat další nárůst této problematiky. Přibývá latentních forem bezdomovectví a tak se stáváme my sami součástí prostoru osob bez přístřeší, kdy ohroženými osobami mohou být třeba naši sousedé, přátelé, kolegové či příbuzní. Pro oblast speciální pedagogiky, obor etopedie, se stává fenomén bezdomovectví jedním z výrazných témat. Je v tomto směru úzce propojen se sociální prací a zkoumá vliv sociálního prostředí na vznik a vývoj tohoto jevu. Touto prací bych se chtěla podílet na větší informovanosti společnosti o bezdomovectví a bezdomovcích, na zlepšení pohledu a pochopení situace bezdomovců. Také na zlepšení komunikace s nimi a se zainteresovanými odborníky.

Téma diplomové práce Fenomén bezdomovectví v kontextu nabídky sociálních služeb města Benešov jsem zvolila především na základě svých pracovních zkušeností a profesního i osobního zájmu o sociální práci a její vývoj v oblasti péče o bezdomovce. S bezdomovci jsem na odboru sociálních věcí a zdravotnictví městského úřadu pracovala na pozici sociální pracovníce – kurátora a na úseku dávek pomoci v hmotné nouzi. Skrze tuto profesi jsem získala mnoho nových vědomostí a poznatků. V současné době pracuji na stejném odboru v pozici sociální pracovníce sociálně právní ochrany dětí, nicméně vzhledem k neustálému rozšiřování služeb směrem k cílové skupině bezdomovců ze strany našeho odboru zůstávám v přímém kontaktu s klienty i s kurátory a sociálními pracovníky v sociálních službách. Při výkonu mého zaměstnání se denně setkávám se situacemi lidského selhání a sociálně

patologických jevů, často se musím zamýšlet nad efektem pomoci, podpory a aktivního hledání cest k řešení situace klientů. Motivací je mi zájem o člověka v jeho zranitelnosti a křehkosti. Vývoj na poli sociální práce je pro mne neustálou výzvou a nadějí, že jako společnost zůstáváme otevření pro potřeby lidí s jakýmkoliv, tedy i sociálním, hendikepem.

Diplomová práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou. Teoretická část nabízí ucelený pohled na problematiku bezdomovectví z hlediska chudoby, sociálního vyloučení a zodpovědnosti společnosti. Zkoumá bezdomovectví jako sociální jev z pohledu historie a definice pojmu. Zabývá se vlivem rodiny na vznik bezdomovectví a jeho další příčiny. Seznamuje s atributy bezdomovectví jako je životní styl, nezaměstnanost, zdravotní stav, zneužívání drog a kriminalita osob bez domova. Popisuje sociální práci s lidmi bez přístřeší, roli institucí a možnosti pomoci těmto lidem. Ukazuje význam zákona o sociálních službách při zaměření na cílovou skupinu bezdomovců a popisuje konkrétní nabídku nízkoprahových a ubytovacích zařízení. Seznamuje s nejvýznamnějšími poskytovateli sociálních služeb pro osoby bez přístřeší.

V praktické části je vymezen cíl a metoda výzkumu, popsány metody sběru dat a další pomocné techniky, výběr respondenta a vyhodnocení výzkumu. Praktická část popisuje přípravu a vlastní kvalitativní výzkum realizovaný případovou studií. Zabývá se konkrétní nabídkou sociálních služeb pro osoby bez přístřeší v podmínkách města o velikosti do 20 000 obyvatel, které vznikly na základě poptávky klientů odboru sociálních věcí a zdravotnictví. Práce popisuje sociální službu Noclehárna, Nízkoprahové denní centrum a Terénní služby. Obsahuje případovou studii klienta těchto služeb.

Závěr práce obsahuje zjištění a poznatky, které vyplynuly z analýzy a interpretace nasbíraných dat.

Cílem diplomové práce je na podkladě teoretických znalostí a informací o fenoménu bezdomovectví seznámit s nabídkou nově vzniklých sociálních služeb pro bezdomovce ve městě Benešov. Na podkladě případové studie poukázat na souvislosti a ukázat vliv a konkrétní význam této formy pomoci (role nízkoprahového denního centra, noclehárny a terénních služeb) pro osoby bez přístřeší, která je v tomto regionu ojedinělá a nově reagující na potřeby klientů. Zaměřila jsem se na situaci bezdomovců ve městě Benešov, zabývala jsem se otázkou, jakou úlohu a vliv má využití nabídky sociálních služeb na jejich kvalitu života. Na pozadí případové studie jsem zjišťovala, jaké příčiny a okolnosti

se podílejí na vzniku a trvání stavu, jak je stav bezdomovectví snášen a jaké naděje a vize má člověk bez domova do budoucna. Jakou pomoc nabízí společnost a jak je tato pomoc využívána a efektivní.

Pro dosažení cíle jsem využila svých profesních a osobních zkušeností. Mnoho informací jsem získala intenzivním studiem odborné literatury a osobní angažovaností při realizaci sociálních služeb ve městě. Nezanedbatelná část práce je postavena na znalosti zákonů, které s danou oblastí souvisí. Velmi přínosná je i zkušenost z osobních návštěv a častá komunikace s pracovníky zařízení, která pomoc pro bezdomovce realizují. V neposlední řadě bych ráda zmínila významný zdroj informací, a to samotný kontakt a rozhovory s bezdomovci a především sociální šetření vykonávaná v rámci mé pracovní náplně.

Jednotný a přehledný styl dodávají diplomové práci úvodní definice stěžejního tématu jednotlivých kapitol dle Slovníku sociální práce (Matoušek, 2003b). Diplomová práce je rozčleněna do dvou částí, devíti kapitol a jejich jednotlivých podkapitol.

I Teoretická část

1 Chudoba, sociální vyloučení a zodpovědnost společnosti

„Chudoba – obecně přijímaná koncepce chudoby neexistuje. Kritéria chudoby jsou závislá na aktuální koncepci sociální spravedlnosti. Novější měřítko představují dohodnuté standardy minimálních potřeb, např. minimální spotřební koš zahrnující statky a služby zajišťující důstojné přežití.“ (Matoušek, 2003b, s. 81)

„Subkultura chudoby – pojem vyjadřuje přesvědčení některých sociálních vědců, podle něhož chudí lidé zůstávají chudými a jejich děti se stávají chudými kvůli ustáleným zvyklostem a normám, jež tito lidé sdílejí s jinými chudými lidmi. Tato subkultura je podhoubím některých typů kriminality.“ (Matoušek, 2003b, s. 230)

„Sociální vyloučení – označuje obvykle komplexně podmíněnou nedostatečnou účast jednotlivce, skupiny nebo místního společenství na životě celé společnosti.“ (Matoušek, 2003b, s. 217)

„Sociální stát – stát, který prostřednictvím své administrativy poskytuje v mezích daných sociálním zákonodárstvím materiální příspěvky těm svým občanům, kteří nejsou schopni sami se o sebe postarat.“ (Matoušek, 2003b, s. 215)

Sociální vyloučení bývá někdy nepřesně zaměňováno s chudobou, která je nejčastěji chápána jako opak bohatství nebo stav materiální nouze. Zjednodušeně lze říci, že ne všichni chudí jsou nutně sociálně vyloučení a ne všichni sociálně vyloučení jsou chudí. Za extrémní formu vyloučení lze považovat bezdomovectví a gheta. Vznik ghet jako prostorové segregace chudých i dnes nadále prohlubuje rozdíly mezi bohatými a chudými a to s sebou nese negativní důsledky. V případě společného soužití chudých a bohatých jsou chudí pod neustálou sociální kontrolou a zůstávají v kontaktu se svými vzory. To posiluje jejich sounáležitost s celou společností, ta je však v případě oddělení oslabována. Navíc v ghettech dochází k úbytku pracovních příležitostí a sociální vybavenosti. Izolace nejchudších se prohlubuje, životní podmínky se zhoršují a v důsledku toho roste kriminalita, rozpad rodin, tendence k sociální patologii, nedůvěra k okolnímu světu a institucím, uzavřený ekonomický systém charakteristický lichvou a další nežádoucí jevy. Vysoká

koncentrace sociálně vyloučených na jednom místě vytváří společenství, kde chybí příklady úspěšných životních strategií čelících sociálnímu vyloučení. Sociálně vyloučení ztrácejí důvěru v systémy většinové společnosti, protože s nimi nepřicházejí do styku, nebo je vnímají jako ohrožující. Svou identitu vymezují v protikladu k většinové společnosti a vytvářejí si odstup. Snadno pak vzniká nesnášenlivost a fundamentalismus. (Misíková, 2008)

Podle Kellera (2010) od konce 20. století v ekonomicky nejvyspělejších zemích trvale narůstají počty těch, kdo jsou víceméně navždy vyloučeni z trhu práce a klesají pod práh chudoby. V našich podmínkách jsou nazýváni deklasovaní. Termín deklasovaní je spíše procesem, který velké skupiny lidí odsouvá z jejich předešlého místa ve společnosti a vrhá je do situace výrazně horší, než jak byli doposud zvyklí žít nejen oni, ale především generace jejich rodičů a prarodičů. Již zdaleka se nejedná pouze o lidi žijící „na dně společnosti“, ale nově jsou postihovány skupiny osob, které byly až dosud považovány za imunní díky svému vzdělání či vyšší kvalifikaci. I tito lidé vypadávají ve velkém počtu ze systému uznávaných pozic, jsou stigmatizováni, dokonce ve společnosti vzbuzují obavy z ohrožení řádu. Jsou považováni za hrozbu také proto, že jsou přímými aktéry bolestné připomínky pro své blahobytněji žijící spoluobčany, co by mohlo potkat také je samotné. Velmi ohroženou skupinou jsou dělníci, jejichž postavení se stále zhoršuje. Nacházejí jen neplnohodnotné kontrakty. Práce, která je jim nabízena, je velmi málo motivující, co do odměny a statusu i do možnosti seberealizace. *„Ti, na které zbyla jen neplnohodnotná práce, se tak ocitají na velmi tenkém ledě. Stačí jakákoliv komplikace rodinného nebo zdravotního stavu, ale stačí také náhlé rozhodnutí kohosi neznámého v nepřehledném terénu globalizované ekonomiky, a oni se mohou stát součástí podtřídy v tom nejobávanějším slova smyslu.“* (Keller, 2010, s. 96)

Myšlenka sociálního státu je postavena na vizi vzájemné solidarity. Keller (2005) uvádí, že nynější sociální reformy, které v minulosti sloužily ke zlepšení situace obyvatel v kritických situacích, dnes postavení ohrožených skupin obyvatelstva naopak zhoršuje a znejišťuje jak jejich současnou situaci, tak především perspektivy do budoucna. Ve společnosti je záměrně zveličován rozsah zneužívání sociálních dávek a sociální stát je líčen jako vlastní zdroj problémů, ne jako nástroj řešení těchto problémů. Uměle vyvolávané debaty o zneužívání dávek, vyšší kontrola jejich pobírání a zesílený dohled nad nimi zvyšují tlak na příjemce, aby prodávali svou pracovní sílu levněji a ochotněji snášeli šikanování.

Nástroje sociálního státu a sociální politiky začaly díky vzrůstajícím tlakům ekonomik být považovány spíše za problémy, které oslabují produktivitu a hospodářskou sílu země. Čím více bude však sociální stát „zeštíhlován“, tím více se budou jeho zbytky jevit jako přílišný luxus. K tomu uvádí Tožička (2011), že pracující jsou legalizovaně zbídačováni, či spíše je snižována cena jejich práce a omezována jejich práva pod heslem flexibility pracovního trhu. Občané jsou v důsledku toho nuceni své základní lidské potřeby jako např. ochrana v dětství, stáří, nemoci, vzdělání apod. považovat za jakousi vinu, za nemorální život nad poměry.

Keller (2010) dále uvádí, že zajištění minimálního sociálního zabezpečení populace odvrací hrozbu, že ti nejchudší budou roznášet nakažlivé nemoci a krást z hladu. Proto je sociální stát užitečný, že zahlazuje nejhorší důsledky sociální devastace, které působí nastolenými ekonomickými principy ti, kdo stát řídí. Existence sociálního státu živí nekonečné spory mezi těmi, kdo jsou na tom ještě relativně dobře, a těmi, kdo jsou již ve špatné situaci.

V této souvislosti Tožička (2011) upozorňuje, že pauperizované vrstvy jsou přesvědčovány politiky, že problém leží v sociálních, zdravotních a školských výdajích přesto, že tyto náklady tvoří jen nepatrnou část financí prohýřených na záchranné balíčky pro banky, nepřímé dotace soukromého sektoru, korupce státních zakázek či financování volebních kampaní hlavních politických stran.

Být chudým znamená stát na samém konci příjmového žebříčku a také sdílet určitý druh bezmoci a nemožnosti kontrolovat okolnosti svého vlastního života tváří v tvář vlivnějším společenským vrstvám. (Kincaid in Mareš, 1999) Obecný problém chudoby a sociálního vyloučení zahrnuje více rovin a aspektů – příjmy a životní úroveň, vzdělávací příležitosti, práce v důstojných podmínkách, systémy sociální ochrany, bydlení, přístup ke zdravotní péči, sociální služby atd.

Podle Matouška, Pazlarové (2010) přináší chudoba rodiny obzvláště dětem zvýšená rizika a to nejen v jejich tělesném a duševním vývoji, ale i z hlediska jejich budoucího zařazení do společnosti. Je u nich oproti ekonomicky zajištěné populaci větší pravděpodobnost, že se narodí předčasně či se zdravotními komplikacemi, dochází u nich častěji k úrazům, bývají častěji a déle hospitalizované. Objevují se u nich psychické problémy, zejména deprese, přejídání, sebepoškozování, vyšší míra sebevraždnosti.

Dosahují horších školních výsledků a zvyšuje se u nich riziko delikvence. Barnett (in Matoušek, Pazlarová, 2010, s. 82) poukazuje na to, že „*Ekonomická nouze je pro dospělé členy rodiny natolik stresující, že to má vliv na jejich duševní rozpoložení a zdravotní stav. To se následně odráží ve zhoršené péči o děti. Pokud s sebou finanční nedostatek nese špatné fyzické prostředí, jako je stav bytu, domu či místo bydlení apod., příp. nemožnost uspokojení základních fyzických potřeb, jako je dostatek jídla a tepla, je dopad na dítě ještě větší.*“ Vliv rodičovského stresu na děti dopadá tak, že děti jsou ze strany rodičů málo oceňovány, málo mezi sebou komunikují, častěji a přísněji jsou trestány, mimoškolní aktivity tráví pasivně, většinou u televize, rodiče nejsou informováni, kde a jak děti volný čas tráví.

Zodpovědnost za problém chudoby a tím i bezdomovectví se týká principiálně celé společnosti. Mnoho současných známých a pojmenovaných problémů pochází z neochoty tuto zodpovědnost přijmout a z jejího úmyslného odmítání. Kromě integračních a inkluzivních snah ve společnosti můžeme vnímat také politické a celospolečenské snahy o systémové a trvalé vyloučení některých skupin. Ačkoliv jsou takové snahy prezentovány jako efektivní pomoc, někdy mívají dokonce podobu segregačního procesu. (Kolektiv autorů, 2010)

2 Bezdomovectví jako sociální jev

2.1 Fenomén bezdomovectví

„Bezdomovci – lidé žijící bez stálého bydlení a obvykle i bez stálého zaměstnání, odříznuti od zdrojů, které jsou běžně dostupné jiným občanům.“ (Matoušek, 2003b, s. 34)

S bezdomovectvím se setkáváme v každé společnosti a v každé době. Je to jev, který nevnímáme pozitivně a stále jsme se s ním nenaučili žít. Podle Marka, Strnada, Hotovcové (2012) česká společnost zaujímá k fenoménu bezdomovectví v posledních dvaceti letech postoj, který se postupně měnil od počátečního opovržení a bezradnosti k určitému zvyku na přítomnost bezdomovců ve společnosti. Nicméně veřejnost stále vidí v bezdomovectví především vnější znaky, které vnímá jako ohrožující, má strach ze zdroje možných nemocí, drobné kriminality či případného útoku. Dnes je vycházeno z multifaktorového pojetí bezdomovectví, kdy je na tento jev nahlíženo z hlediska kombinace strukturálních a individuálních příčin.

Bezdomovectví není příjemné společnosti, která vyznává úspěch, krásu, bohatství, moc, zdraví, dokonalost. Bezdomovci se vymykají všem našim představám a reklamním masážím. Chceme okolo sebe vidět věci upravené, čisté, uklizené, pěkné a vonící. Vtom se objeví člověk zapáchající, špatně oblečený, hladový, obtěžující, žebrající. Můžeme ho vidět i cítit. (Ondrák, 2007) Odmítavý postoj společnosti podporuje právě neupravený zevnějšek, zápach, špína a obtěžující chování bezdomovců. Link (in Vágnerová, 2008) hovoří o tom, že majoritní společnost nemá, nebo spíše ztratila trpělivost s těmito lidmi. Ve společnosti otupěla a vyčerpala se schopnost soucítit s bezdomovci. Lidé většinou bezdomovce považují za parazity, kteří si svou situaci zavinili sami.

Pojem bezdomovec zahrnuje širokou škálu názorů, pohledů a postojů. Bezdomovce si můžeme představit různě, neexistuje typický obraz bezdomovce. Osobou bez přístřeší může být každý, v jakékoliv sociální situaci. Setkáváme se s mladými, starými, dětmi, muži, ženami, zdravými, nemocnými, chudými, dříve bohatými, opuštěnými, bez vztahů, bez zázemí, bez sebevědomí a důstojnosti, bez naděje, bez smyslu života, s lidmi zahořklými, zraněnými, psychicky nemocnými, hendikepovanými, neschopnými se přizpůsobit, s dobrodruhy, tuláky, nedospělými, nezralými, nešťastnými, ztroskotanci, vydeděnci,

sirotky, vdovami. Bezdomovectví je širokospektrálním problémem a ze své podstaty jednou z nejextrémnějších forem sociálního vyloučení. (Mandys, 2008)

Deprivace bezdomovců vychází ze skutečnosti, že pokud člověk nevlastní určité zboží, toto „nevlastnění“ jaksí snižuje status člověka, vylučuje jej ze sociálních vztahů, aktivit a zvyklostí společnosti. Může být vyjádřeno mnoha zjevnými i skrytými formami (strava, bydlení, odívání, práce, aktivity, atp.), znamená však nedostatek něčeho, co je obecně považováno za nutné životní podmínky. Vlastnění ovlivňuje možnosti jedince zastávat různé sociální role, participovat v sociálních vztazích a chovat se tak, jak to společnost od svých členů očekává. Nevlastnění způsobuje problémy sociální izolace, vyloučení ze sociálních vztahů, ztrátu podpory komunity, diskriminaci, nedostatek příležitostí ke vzdělání, zdravotní péči, zaměstnání apod. (Mareš, 1999) Bezdomovci nejsou schopni participovat na běžném životě stejně jako většinová společnost. K tomu uvádí Štěchová, Luptáková, Kopoldová (2008), že jejich situace jim neumožňuje dodržování obecně akceptovaných společenských zvyklostí jako hygienické normy, neorientují se v možnostech napojení na sociální a zdravotnické sítě, jsou v blízkém kontaktu se sociálně patologickými jevy, mají ztížený až znemožněný přístup ke zdrojům běžně dostupných ostatním občanům jako je vzdělání, kultura, právní pomoc, nejsou schopni participovat na systému sociální podpory.

Jak uvádí Vágnerová (2008), bezdomovci bývají nekonformní, odmítají, nebo spíše nechápou hodnoty a normy majoritní společnosti. Nejsou schopni se jimi řídit, nemají pro ně význam, neorientují se v nich a ani ve vztazích s ostatními lidmi. Neznají a neuplatňují svá práva a povinnosti, anebo nepřijatelným způsobem. Život bezdomovce je maximálně zjednodušený, není schopen zvládnout jednoduché nároky a požadavky. Obrannou reakcí bývá rezignace a prosté přežívání spojené s nízkou sebeúctou. Vinu za svůj stav prisuzují nejčastěji okolnostem či jiným lidem. Bezdomovci bývají hostilní a depresivní, často v důsledku zvýšené demonstrace submise, zdůrazňování své bezmoci a závislosti, ve srovnání s ostatními se cítí být zatíženi větším množstvím problémů. I když se to tak navenek nejeví, bezdomovectví představuje obrovskou sociální izolaci. Sdružují se s podobnými lidmi, ale nevytvářejí hluboké vztahy, založené na důvěře a jistotě, naopak jejich sdružování je účelové, spojené s abúsem drog nebo alkoholu. Naděje je pro lidi bez domova prázdný pojem, nic neočekávají, nic neplánují. Alternativa přijatelnějšího

způsobu života se jim jeví jako příliš náročný úkol, který nejsou schopni uchopit a zvládnout.

Bezdomovectví není pouze nedostatek materiálních a finančních prostředků, ale komplexní a složitý jev, který zasahuje a paralyzuje celou osobnost jednotlivce. Proces resocializace se týká „restaurování“ celého člověka. Při tomto procesu je třeba brát v úvahu obnovu sebeúcty, sebepojetí a sebehodnocení. V neposlední řadě i ozdravení dalších mezilidských vztahů.

Počet osob bez domova v České republice odpovídá přibližně 0,35 procent celkové populace, což by podle počtu obyvatel k 01.01.2010 bylo přibližně 37.000 občanů ČR. Při sčítání lidu v roce 2011 zkoumal Český statistický úřad obyvatelstvo rovněž podle způsobu a formy bydlení. Kategorii bydlení v „nouzovém obydlí“ či v „mobilním obydlí“ přiznalo celkem 45.058 osob, což odpovídá 0,44 procent celé populace. Lze předpokládat, že ne všichni takto sečtení lidé jsou bezdomovci, ale velmi pravděpodobně se jedná o osoby žijící na hranici mezi latentním a zjevným bezdomovstvím. (Kolektiv autorů, 2010)

2.2 *Bezdomovectví v dějinách*

S bezdomovectvím se setkáváme v celé historii lidstva. Již nejstarší památky světového písemnictví, např. Bible – Starý zákon, zmiňuje příběhy osob sociálně vyloučených, a také nabízí konkrétní postoje a pomoc vůči lidem chudým a na cestách (např. povinnost almužny, ponechat část úrody pro chudé, pohostinnost vůči lidem na cestách atd.).

V období středověku poskytovaly první sociální služby kláštery a farnosti. Představovaly první instituce, které organizovaně a plánovaně poskytovaly dlouhodobou pomoc potřebným. Ve středověké společnosti převládala tendence k sociálnímu vylučování nemajetných lidí, žebráků, tuláků, duševně nemocných, cikánů, nemocných nakažlivými nemocemi, především malomocenstvím. Tito lidé byli odháněni a postihováni i za domnělé prohřešky. Z tohoto období jsou známé lodě bláznů, účelem kterých byla izolace odlišných a nepřizpůsobivých jedinců. (Matoušek a kol., 2007)

Rheinheimer (2003) uvádí, že chudoba se v různých obdobích měnila, byla vázána na hospodářský a společenský vývoj a její vnímání bylo vždy subjektivní. V průběhu celých dějin je možno sledovat, jak úzká vrstva, tvořená šlechtou a nejvyššími vrstvami městského a selského stavu, se domáhala stále většího blahobytu a odstup od nižších vrstev se prohluboval. Za chudého byl považován ten, kdo si vlastními silami nemohl opatřit stravu, oblečení nebo přístřeší. Míra chudoby nebyla stejná, potulné osoby většinou přespávaly na hřbitovech nebo pod širým nebem u městských bran. Reakcí příslušníků spodních vrstev na nebezpečí pauperizace bylo hledání lepších možností obživy, změna bydliště nebo emigrace, protesty a kriminalita. Vnímání chudiny je dodnes ovlivněno pohledem společnosti 18. – 19. století, kdy se za příčiny zchudnutí považovaly morální důvody, které nemajetné lidi diskreditovaly a společnost zbavovaly odpovědnosti. „*Chudý člověk si zpravidla nepřál nic víc, než řídit se týmiž normami jako většinová společnost, integrovat se, nevypadat jako chudý – a podle toho také jednal, často v rozporu se svou materiální nouzí.*“ (Rheinheimer, 2003, s. 40) V dobové literatuře byly uváděny důvody chudoby jako lehkomyšlnost (brzké sňatky chudých a v důsledku toho mnoho dětí), přepych (pití kávy, čímž se chudina chtěla přiblížit vyšším vrstvám, její „káva“ byla ovšem cikorková s několika málo zrnky pravé kávy), lenost (nezaměstnanost). Tyto předhůzky vytvořily všeobecný sociální předsudek, který zbavoval majetné vrstvy veškeré zodpovědnosti a viny. Chudí se nemohli bránit a nadto každá slabost jedince posilovala všeobecnou zaujatost.

Moderní podoba bezdomovectví se začala odvíjet v důsledku průmyslové revoluce na konci 19. století. Díky rozvoji průmyslu došlo k migraci obyvatelstva, k soustředění chudiny do měst, kde lidé očekávali lepší podmínky k obživě. Státní péči o bezdomovce řešil poprvé Říšský obecný zákon z roku 1862, který upravoval domovské právo. Na základě toho vznikla povinnost obce o chudého občana se postarat. Právě z této doby známe označení osoby bez domovského práva jako bezdomovec. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012). Domovské právo zajišťovalo každému právo na pobyt v obci a na chudinské zaopatření. Na venkově byli potřební chudí ubytováni v tzv. obecních pastouškách a uplatňoval se systém tzv. střídý, kdy se obyvatelé obce střídali v zajišťování minimálních potřeb jednotlivců či rodin žijících v pastoušce. Ve městech začala vznikat zařízení pro nemajetné lidi, tzv. chudobince. V období první republiky došlo k neobyčejnému rozmachu sociální péče, především ústavní, poradenské a dobrovolné.

Vzniklo mnoho spolků, vybudovaná zařízení pro hendikepované se rozvíjela. (Matoušek a kol., 2007)

Ve druhé polovině 20. století se stalo bezdomovectví v Československu latentním v důsledku zrušení charitativních organizací totalitním režimem. Matoušek a kol. (2007) uvádí, že jednotný systém sociálního zabezpečení převedl veškerou sociální péči na stát a jeho orgány. Protože však správa sociální péče byla svěřena do rukou více ministerstev, stávala se nejednotnou a byla rezortována. Sociální služby se nerozvíjely, důraz byl kladen především na ústavní péči, pečovatelskou službu a poradenství. Komunistický režim chtěl „očistit“ normalizovanou společnost od nepřizpůsobivých jedinců a viděl jejich nápravu v zaměstnání. Nařizoval povinnost zdržovat se v místě svého trvalého bydliště, zaměstnání bylo povinností. Pokud občan odmítl pracovat, byl sankcionován za trestný čin příživnictví. Běžnou součástí společnosti tak byli lidé formálně a uměle zaměstnaní. Byly zřizovány ubytovny, kde bydleli lidé bez rodinného zázemí. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

Po revoluci v roce 1989 došlo ve společnosti k významným změnám. Povinnost pracovat a zdržovat se ve svém bydlišti byla zrušena, v rámci privatizace a restitucí došlo ke zrušení mnoha podniků a závodů, tím také zrušení podnikových ubytoven. V roce 1990 vyhlásil prezident republiky rozsáhlou amnestii, které nepředcházela, ani nenavazovala práce kurátorů s propuštěnými. Mnoho propuštěných z výkonu trestu, ze zrušených ubytoven a psychiatrických ústavů se nemělo kam vrátit. Od devadesátých let 20. století také významně stoupá počet migrantů do ČR. V důsledku zániku represivních opatření proti asociálním živlům a nástupu demokratických principů, především důrazu na svobodu a odpovědnost jedince, došlo k nárůstu počtu bezdomovců. Bezdomovectví je třeba nyní chápat jako přirozenou součást demokratické společnosti. (Pěnkava, Kocmánková, 2007)

2.3 Pojem bezdomovectví a jeho definice

„Bezdomovci – lidé žijící bez stálého bydlení a obvykle i bez stálého zaměstnání, odříznuti od zdrojů, které jsou běžně dostupné jiným občanům.“ (Matoušek, 2003b, s. 34)

„Sociální selhání – společenský neúspěch ohrožující svého nositele, případně další lidi.“ (Matoušek, 2003b, s. 214)

K hlubšímu pochopení bezdomovectví jako sociálního problému společnosti je třeba tento jev poznat, pojmenovat, jasně vymezit a definovat. V odborné literatuře však nenalezneme jednoznačnou a jedinou správnou definici bezdomovectví, což potvrzuje mnohorozměrnost tohoto fenoménu, který lze vnímat z různých hledisek. Je třeba hledat národní definici bezdomovectví nejen pro potřeby legislativy, sociální politiky, komunitního plánování, sociální práce, naplňování standardů sociálních služeb, ale i k akceptaci jevu celou společností a tím k jeho přímému řešení.

Podle Matouška (2003a) jsou bezdomovci lidé, kteří žijí bez stálého bydlení a zaměstnání. Jsou odříznuti od zdrojů, které jsou běžně dostupné ostatním občanům společnosti. Taktéž jsou bezdomovci lidé žijící v nedůstojných podmínkách, v ústavech a sociálních zařízeních, lidé, kterým hrozí ztráta bydlení. Matoušek (2005, s. 316) dále předkládá jednoduchou a výstižnou definici. *„Bezdomovectví označuje situaci bezprostřední nouze, v níž se ocitá člověk bez trvalého domova.“*

První definice Hradecké, Hradeckého (1996, s.6) byla formulována na základě prvotních zkušeností a sociální práce s touto cílovou skupinou. *„Společenské vyloučení začíná ve chvíli, kdy jedinec nedokáže nebo nemůže plně uplatňovat svá občanská a lidská práva pro svůj zdravotní stav, věk, pohlaví, etnickou příslušnost, sociální původ, nedostatek majetku nebo pro jinou osobní příčinu. Společenské vyloučení nemusí být konečným stavem, má-li společnost sílu a vůli pomoci slabým. Může však vyústit ve ztrátu přirozených osobních vztahů, ve ztrátu domova, ve ztrátu střechy, práce, lůžka a nakonec vlastní osobnosti – v bezdomovství.“* Za pozornost stojí i následující slova Ilji Hradeckého (1998, s. 6), zakladatele o.s. Naděje a nestora práce s bezdomovci u nás: *„Já rozumím pojmu bezdomovec, že jde o člověka, který nemá zázemí, rodinu, respektive chybí mu rodinné vztahy, který je osamělý i kdyby měl hodně příbuzných, a který navíc nebydlí. Je to tedy mnohem širší význam než jenom to, že mu chybí střecha nad hlavou. Je totiž rozdíl bydlet a být ubytován...Být bez domova, to je být bez prostředí, kde si mohu odpočinout, být bez místa, kde bych složil hlavu.“*

Široká definice Vágnerové (2008, s. 748) dokazuje širokospektrálnost jevu. *„Bezdomovectví je z psychosociálního hlediska komplexní kategorií, nejde zde jen o vymezení vztahu k bydlení, ale o určitý způsob života. Tuto extrémní variantu akceptují lidé, jejichž osobnost je zásadnějším způsobem změněna a oni z tohoto důvodu nejsou schopni plnit mnohé společenské požadavky; někdy nejde o volbu, ale spíše o sociální pád,*

který nedokážou ovlivnit. Bezdomovectví je výsledkem generalizovaného psychosociálního selhání spojeného se ztrátou většiny běžných rolí a úpadkem společenské prestiže.“ Bezdomovectví se někdy může stát volbou, ale spíše je výsledkem postupného sociálního propadu a rezignace na jinou alternativu životního stavu. Člověk bez přístřeší mívá trvalý pobyt na ohlašovně městského úřadu, případně má oficiální trvalé bydliště, ale většinou je nemůže využívat. Jeho vztahy s rodinou, přáteli a známými jsou natolik narušené, že zůstává doslova izolován na okraji společnosti, k níž nemá žádné vazby. (Vágnerová, 2008)

V zákoně č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi (§ 2 odst. 6a)) i v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (§ 61) nalézáme právní vymezení pojmu osoby bez přístřeší. Toto vymezení je nutné pro účely přímé práce s bezdomovci v terénu, pro uplatňování nároků a práv těchto lidí, využívání sociálních služeb, nabídky a možnosti pomoci.

2.4 Typologie bezdomovectví

„Domov – chráněné, bezpečné místo, ke kterému většinu lidí v naší kultuře váže silná emocionální vazba; zároveň místo intimního kontaktu s nejbližšími lidmi.“ (Matoušek, 2003b, s. 57)

Hradecký (2007a) informuje o vzniku pracovní skupiny pro řešení definice a typologie bezdomovectví v roce 2005-2007. Pracovní skupina převedla do prostředí České republiky evropskou typologii ETHOS 2005, kde definovala charakteristické rysy bezdomovectví tak, aby odpovídaly chápání bezdomovství v pojetí této typologie, která dostala název ETHOS 2007. *„Navrhnout českou terminologii se ukázalo velmi složitým, zejména v pojmenování osoby, která ztratila nebo nikdy nezískala domov, resp. bydlení. Na jedné straně je slovo bezdomovec širokou veřejností běžně užívané. Na druhé straně je právní řeč, která se vzdaluje běžně užívanému jazyku obyvatel, když slovo bezdomovec je pojmem pro osobu bez státního občanství.“* (Hradecký, 2007a, s. 28)

Tato poslední typologie je určena pro praktické užití při vytváření analýz, koncepcí, výzkumů, plánů, naplňování a poskytování sociálních služeb. Má důležitou návaznost na zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách při naplňování sociální práce pro bezdomovce. Typologie ETHOS 2007 (dále jen Typologie) vymezuje pojem bezdomovec v nejširším pojetí a zahrnuje různé životní situace vzhledem k bydlení. Odkrývá různé profily bezdomovectví v podobách, se kterými se v běžném životě setkáváme. V tomto kontextu se ukazuje nutnost podchycení a prevence, protože z níže uvedeného je zřejmé, že bezdomovectvím je v důsledku ohrožen každý z nás. Typologie ukázala obrovský okruh osob, které jsou ohrožené bezdomovectvím a vyloučením z majoritní společnosti. (Ondrák, 2007)

Typologie zahrnuje 4 koncepční kategorie. V první z nich jsou zahrnuty „osoby bez střechy“. Jsou to lidé, které známe z ulic právě jako bezdomovce. Ti žijí venku, na ulici nebo na veřejně přístupných prostorech bez jakéhokoliv ubytování. Další kategorií „bez bytu“ jsou osoby v ubytovnách pro bezdomovce (azylové domy s krátkodobým ubytováním, pobytové zařízení pro ženy, pro imigranty, domy na půl cesty, osoby po vystěhování z bytu), dále osoby před opuštěním instituce, to jsou lidé ve věznicích, ve zdravotnických zařízeních, kde zůstávají déle než je nutné, z důvodu absence bydlení. Dále sem řadíme osoby před opuštěním výchovné instituce nebo pěstounské péče a na druhé straně věkového spektra se situace týká seniorů a invalidních osob dlouhodobě ubytovaných v azylovém domě. Ve třetí kategorii nalezneme osoby žijící v „nejistém bydlení“, to je např. přechodné bydlení u příbuzných nebo přátel, bydlení bez právního nároku (podnájem, či bez ubytovací smlouvy, apod.), bydlení na nezákonně obsazeném pozemku či budově (squaty), dále osoby ohrožené vystěhováním (výpověď z nájemního bytu bez bytové náhrady, zadluženost, neplacení nájmu, hromadné vystěhování sociálně vyloučených komunit), ztráta vlastnictví bytu a osoby ohrožené domácím násilím. Kategorii čtvrtou „nevyhovující bydlení“ tvoří osoby žijící v provizorních a neobvyklých stavbách - mobilní obydlí (maringotka), budova bez kolaudace, chatrč, bouda, zahradní domek, provizorní stavba z různého materiálu. Také osoby, které žijí v nevhodném bydlení, kdy se obydlí stalo nezpůsobilým k obývání a osoby žijící v přelidněném bytě. (Hradecký, 2007b)

Marek, Strnad, Hotovcová (2012) hovoří o významu slova domov, který se skládá z určitého sociálního okolí a fyzického soukromí. Obě tyto složky domova zpravidla bezdomovcům chybí. Ztráta přístřeší pak je spojena se ztrátou fyzického zázemí, chudoba

bezdomovce vylučuje právní ochranu a sociální nepřizpůsobivost osob bez přístřeší je vylučuje z domény sociální. Bezdomovce je třeba vidět v kontextu celé společnosti a v interakci s ní jako specifickou skupinu obyvatel, která je součástí veřejného prostoru v podobě mnoha různých mezistupňů kvality života.

2.5 Vliv rodiny na vznik bezdomovectví

„Rodina – v užším, tradičnějším pojetí skupina lidí spojená pouty pokrevního příbuzenství nebo právních svazků.“ (Matoušek, 2003b, s. 187)

Jednoznačnou příčinu vzniku bezdomovectví není možné určit, protože dochází ke kumulaci determinant osobnostních, sociálních, zdravotních a dalších. Předpokladem adekvátní prevence je však dobrá znalost faktorů vedoucí k patologickému jevu. Hradecký (1998) konstatuje, že stav bezdomovství je důsledkem něčeho, sám není příčinou, nevznikl sám o sobě. Jako prapříčinu bezdomovství spatřuje primární absenci domova v útlém dětství člověka. Absencí domova míní úplnou ztrátu rodiny ve formě siroby, nechtěného nebo odebraného dítěte. Pokud člověk v dětství nepozná fungující rodinu, pak velice těžce zakládá svou vlastní rodinu. Jako východisko k bezdomovectví vnímá i rodinu deformovanou, tj. neúplnou, nefunkční, rekonstruovanou, kvazirodinu. Tam, kde při vzniku rodiny nebyl žádný slib, není ani závazek, zodpovědnost.

Marek, Strnad, Hotovcová (2012) tvrdí, že existuje souvislost mezi životem v dysfunkční rodině a problémy jedince v dospělém věku. Rodinné trauma je jednou z nejbolestivějších krizí života a bezdomovci mají velmi nízkou rezilienci. Rozpad rodinných vztahů může mít za následek celkový pád osobnosti. Taktéž se ukazuje, že důležitější než četnost a množství sociálních kontaktů je pevnost vztahů.

Sobotková (2007) však upozorňuje, že vzhledem k častému neoprávněnému zjednodušování, že úplná rodina rovná se funkční rodina a neúplná rodina rovná se méně funkční rodina. Pro funkčnost a odolnost rodiny jsou důležité rodinné procesy a vztahy. Kvalita rodinného soužití tak nezávisí především na uspořádání a struktuře rodiny, ale na

tom, co v rodině probíhá. Za tři nosné principy zdravého fungování rodiny považuje soudržnost, adaptabilitu a komunikaci.

Taktéž Mühlpachr (2009) vypočítává polarizované charakteristiky dvou skupin rodin. Ve funkčních rodinách se očekává dobré za dobré, členové těchto rodin na sebe berou ohledy a respektují se, dávají najevo potěšení ze vzájemného kontaktu. Tyto rodiny jsou charakteristické pevnou koalici mezi rodiči, kterou trvale neohrozí žádný vnější vliv. Panuje zde jasná hierarchie odpovědnosti a jedinečnost členů je hodnocena pozitivně. Komunikace je živá a aktivní, flexibilní, objevuje se v ní dostatek humoru. Za nejpodstatnější ve funkčních rodinách je považována vzájemná kooperace, vnímání potřeb členů rodiny a vyhýbání se negativnímu nálepkování. Naproti tomu v nefunkčních rodinách je atmosféra nedůvěry a očekávání nepříjemností. Potřeby a přání členů rodiny jsou odmítány pro údajnou nepřijatelnost. Běžným jevem jsou ostré mocenské boje, rozdělení na nepřátelské koalice, přičemž nejzhooubnější jsou koalice transgenerační. Jsou zde nejasně vymezeny role a nastaveny hranice a odpovědnost. Komunikace je neurčitá, zmatečná, je v ní mnoho nedorozumění, ironie, skrytého i otevřeného napadání. V dysfunkční rodině chybí jasné kompetence, není zvládnán běžný rodinný provoz, status quo je udržován pověrami nejen o rodině, ale i o širším okolí.

Sobotková (2007) hovoří o zranitelnosti rodiny, která je dána především interpersonálními vztahy a organizační strukturou rodiny. Zranitelnost rodiny je ovlivněna úspěšností zvládnání běžných každodenních těžkostí a problémů, které mohou být významným zdrojem stresu, pokud se dotknou nenormativních nároků kladených na rodinu, jako např. finanční nesnáze, zdravotní problémy, nezaměstnanost, přírodní katastrofy.

Hradecká, Hradecký (1996) vidí kořeny fenoménu bezdomovectví jednoznačně v krizi tradiční rodiny a v souvislosti s tím upozorňují na nebezpečí individualismu, konzumního stylu života, deformace ve výchově. Zdůrazňují nutnost vytváření pevných, soudržných rodin, které dodávají dítěti pocit bezpečí a ochrany a učí ho svobodě. Právě bezdomovci svým způsobem života podněcují otázky po svobodě (vnější i vnitřní) a odpovědnosti. Demonstrace svobody se však může v případě bezdomovců stát obranným mechanismem.

Primární prevence začíná ve zdravé, fungující rodině. Je nutné rehabilitovat tradiční trvalou rodinu. Ta je schopna předcházet sociálně patologickým jevům především dobrou výchovou dětí, vhodným naplňováním volného času, výběrem vhodných přátel, životními

vzory, vzájemným soužitím, láskou. Na děti má velmi silný vliv pevná funkční rodina. Slabé rodiny však může ozdravit dobrá osvěta, publicita a kvalitní sociální práce. Dětem ohroženým může v životě a v jejich životní orientaci pomoci dobrá škola, výborný učitel či vedoucí zájmového kroužku, člověk, který bude pozitivním vzorem, se kterým se může dítě identifikovat. (Hradecká, Hradecký, 1996)

První ze samozřejmých preventivních opatření vzniku bezdomovectví vidí Pavelková (2007) v péči a zájmu o mladou generaci. Upozorňuje na nebezpečí ignorace „sociálních sirotků“, dětí na ulici a jejich budoucnosti, která se často jeví beznadějně. Pozornost však nesmí zůstat upřena pouze na děti ze sociálně slabých a narušených rodin, ale musí být zaměřena na široký okruh společnosti. Je také důležité eliminovat kriminalitu dětí a mladistvých, kdy problémy vyplývají z nečinnosti a nudy mladistvých, která je často vede na scesti, protože začnou zaměňovat skutečné hodnoty za pseudohodnoty. Často pak u nich dochází ke ztrátě rodinného zázemí v důsledku trestů odnětí svobody, recidivy a neochoty odpustit. Následkem bývá právě bezdomovství. (Balcarová, 2003)

2.6 Další příčiny bezdomovectví

„Sociální událost – událost, která je v rámci státní sociální politiky a příslušné legislativy považována za riziko, jež jednotlivec nebo rodina nemusí být schopni zvládnout vlastními silami. Sociální událost zakládá nárok na sociální ochranu.“ (Matoušek, 2003b, s. 217)

Příčin a faktorů vedoucích k bezdomovectví je celá řada. Jednou z nich může být konkrétní zátěžová či krizová situace v životě člověka, která způsobí sociální propad. Takovými událostmi nejčastěji bývá nemoc (fyzická, ale především psychická), výjimečná sociální zkušenost (dlouhodobý pobyt ve výkonu trestu, ústavní výchova nebo léčba, apod.), rozvod nebo jiná ztráta sociálního zázemí, smrt blízké osoby, ztráta zaměstnání, násilí nebo sexuální zneužívání, omezené schopnosti (mentální retardace, porucha osobnosti, závislost), zadlužení a následné exekuce majetku. Kumulace mnoha různých zátěží vede nakonec k celkovému sociálnímu selhání. Ondrák (2007) upozorňuje, že každý člověk může skončit na ulici, je mylné domnívat se, že mně osobně se to stát nemůže. Mnohdy stačí udělat jediný

chybný krok, např. problém v rodině, přestat splácet dluhy, sociální ořes, souhra nepříznivých náhod, apod.

Než se z člověka, který se setkal ve svém životě s tíživou situací, stane bezdomovec, projde podle Janebové (in Pavelková, 2007) třemi fázemi ztráty. Nejprve ztrácí podporu rodiny, poté podporu přátel. Postupné ubývání kontaktů směřuje k sociální i prostorové izolaci jedince a nakonec ztrácí podporu komunity, to znamená veřejných institucí a organizací sociálních služeb. Pavelková (2007) však vyjadřuje naději, že pokud člověk v takové těžké chvíli dostane pomoc, podporu, zázemí, dočasné bydlení, zřetelně se může oddálit od způsobu života bezdomovců. V opačném případě, je-li všemi zavrhnutý a zůstává se svými problémy sám, bez pomoci, je větší pravděpodobnost, že se nakonec zařadí mezi bezdomovce.

Mareš (1999) poukazuje na to, že veřejnost má bezdomovce spojené s kriminalitou a alkoholismem, s nedostatkem vůle a ignorací sociálního řádu. Příčiny spatřuje nejen v rozvratu rodin, závislosti na drogách a alkoholu, sociální nepřizpůsobivosti, ale konstatuje, že velký a rostoucí počet bezdomovců je důsledkem strukturálních problémů, jako jsou nedostatek levných bytů a bydlení, vysoká nezaměstnanost a rostoucí úroveň chudoby. Chudoba se podle Mareše podílí ve větší míře na predispozici k bezdomovectví než samotná ztráta přístřeší. Na vzniku bezdomovectví se v neposlední řadě odráží i nedostatečná úroveň péče o mentálně postižené osoby. Podle Hradecké, Hradeckého (1996) musí být ve společnosti kladen důraz na udržení zaměstnanosti a podporu vytváření nových pracovních míst v oblastech s vyšší nezaměstnaností a vytváření prostředí, které omezí šedou ekonomiku a zabrání černému trhu. S tím úzce souvisí i podpora zvyšování a rozšiřování kvalifikace a vzdělání. Nutné je dostupné bydlení pro každou rodinu v důstojných podmínkách. Dále je třeba, aby všem byly dostupné potraviny, ošacení a zdravotní péče.

Pokud shrneme příčiny fenoménu bezdomovectví, je možné hovořit o celé řadě vzájemně se prolínajících, kumulujících faktorů, které způsobují sociální vyloučení a ztrátu domova. Odborná literatura je dělí (srov. Matoušek, 2005; Hradecký, 1996) na objektivní a subjektivní. Faktory objektivní jsou ovlivněny sociální a bytovou politikou státu, legislativou a celkovým stavem zákonodárství, dodržováním lidských práv a rovných příležitostí, postojem společnosti vůči minoritám, vzdělaností a kvalifikací občanů. V případě faktorů subjektivních, které jsou dány zejména úrovní schopnosti sociální

adaptace, se tak jedná v osobní oblasti o nesamostatnost, osamělost, invaliditu, závislosti, psychickou či tělesnou nemoc. V ekonomické oblasti jde o ztrátu zaměstnání, dlouhodobou nezaměstnanost, nárůst chudoby, nedostatečné příjmy, záznam v rejstříku trestů, neschopnost hradit nájemné, ztrátu či nejistotu bydlení, zadluženost, neschopnost hospodařit a hradit další závazky jako např. povinné zdravotní pojištění. Dalším významným faktorem je růst míry sociálního stresu – neuspořádané vztahy v rodinách, změny struktury rodiny, rodinné a vztahové problémy, rozvody, rozpad rodiny, osamělost, propuštění z dětského domova a ústavní výchovy bez následné pomoci, propuštění z vězení, špatný zdravotní stav v důsledku alkoholismu, drogové závislosti, gamblerství, jiné závislosti, kriminalita, domácí násilí atd. V neposlední řadě je možné mezi nepřímé příčiny bezdomovectví řadit proces deinstitucionalizace v podobě rušení podniků, ubytoven, zdravotnických zařízení, ústavních zařízení či úsporných nařízení v institucích.

Taktéž Marek, Strnad, Hotovcová (2012) přirovnávají situační a dispoziční atributy k rozdělení příčin bezdomovectví na objektivní a subjektivní. Zatímco systémové (objektivní) příčiny může odstranit stát, subjektivní příčiny musí změnit sám klient. Aby se osoby bez přístřeší mohly vhodně integrovat do společnosti, nestačí potřit primární příčinu bezdomovectví, ale je třeba vidět také na první pohled nenápadné bariéry bránící úspěšné reintegraci.

3 Atributy bezdomovectví

3.1 Životní styl bezdomovců

„Životní dovednosti – soubor všech dovedností potřebných k životu v daném typu společnosti vztahených k určité společenské pozici.“ (Matoušek, 2003b, s. 275)

Životní styl osob bez přístřeší prochází určitým vývojem podle toho, jak dlouho se člověk na ulici pohybuje. Podle Marka, Strnada, Hotovcové (2012) prvotní ztráta bydlení je vnímána jako traumatická událost, která je vnímána jako neovlivnitelná a nepředvídatelná. Jedinec ohrožený ztrátou bydlení si krizové scénáře nepřipouští, ještě asi 2 měsíce považuje svou situaci za provizorní a krátkodobou. Trpí typickými reakcemi na stres, objevuje se u něho úzkost, vztek, agrese, apatie a deprese. Po počátečním šoku přichází seznamování se s novou životní realitou. První rok na ulici je nejnáročnějším obdobím v „kariéře“ bezdomovce, každopádně dlouhodobým pobytem na ulici se mění osobnost jedince. Začínají se u něho objevovat obranné mechanismy, jako symptomy jednotlivých neuróz – lhaní, potlačení, racionalizace, exteriorizace zla, přesunutí na náhradní cíl, které pomáhají ke zmírnění negativních dopadů situace na jeho osobnost. Poté bezdomovec prochází stadiem odporu, kdy dochází ke změně chování v důsledku zklamání, že se jeho život nevyvíjí tak, jak by chtěl. Cítí ponížení a vnitřní tenzi ze života na ulici, který stále ještě bere jako provizorium. Typickou reakcí v tomto období bývají výmluvy, vyhýbavé chování, odsouvání řešení situace na pozdější dobu. Dosavadní snahy dostat se z ulice ztroskotávají, sebevědomí prudce klesá. Další pokusy mu přináší pouze zklamání a postupně tak získává všechny atributy a návyky bezdomovce, kterých se špatně zbavuje. Přerušuje své dosavadní kontakty, omezuje svá přání a ambice, do popředí vstupují aktivity, které mu okolí umožňuje, tzn. pití a jiné rizikové chování. Bezdomovci se učí jeden od druhého jak na ulici přežít a své chování navzájem napodobují. Neuvědomují si, že se postupně identifikují s rolí bezdomovce. Bezdomovectví se stává chronickým. Pokud člověk žije na ulici více než pět let, získal jistotu a postavení v bezdomovecké subkultuře, dobře se orientuje v prostředí ulice, avšak rezignoval. Hlavním znakem rezignace je přijetí ulice jako domova, nikoli provizoria. Za tuto dobu osoby bez přístřeší naleznou vyhovující styl života a změnu nevítají ani nevyhledávají. Žijí monotónní život s neměnným denním režimem. Pomalu mizí možnost k návratu do společnosti. V plné míře se projevuje devastující vliv bezdomovectví

na osobnost jedince. „*Nejpalčivějším problémem je pokročilý alkoholismus, chronifikace nemocí, absence vůle, neřešitelné zadlužení, rezignace na změnu životního stylu, změny osobnosti či demence z nedostatku stimulace.*“ (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 106)

Zjevného bezdomovce poznáme podle úpravy jeho zevnějšku, oblečení, zápachu a zavazadla. Většinou se bezdomovci snaží v rámci jejich možností poměrně dlouho zachovávat hygienické návyky a čistotu oblečení, ale vzhledem ke způsobu života, ztrátě soukromí a možnostem toto rychle ztrácí. Za zcela zanedbanou hygienou stojí většinou alkohol či porucha osobnosti. Špatné hygienické návyky však jsou důvodem mnoha předsudků veřejnosti. Bezdomovci nalézají oblečení v popelnicích, dostávají je v charitativních organizacích, či je kradou. Součástí jejich vzhledu bývá zavazadlo, nejčastěji igelitová taška či batoh, ve kterém je celý majetek bezdomovce. Nosí vše s sebou, protože své věci nemají kde mít a obávají se krádeže. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

Marek, Strnad, Hotovcová (2012) uvádějí, že na ulici je dominantním pocitem nenaplněnost času a nuda. Na druhou stranu bezdomovec stráví mnoho času samotným uspokojováním základních životních potřeb. Na ulici není žádná jistota a žádný prostor pro soukromí a odpočinek. Život ztrácí řád a hranice. Život na ulici se proměňuje v bezcílné potulování. Někdo chodí po městě, jiný se stěhuje z lavičky na lavičku, jiní navštěvují obchodní centra, nádraží či rušné dopravní uzly. Někteří bezdomovci stihnou obejít všechny popelnice ve městě či v jeho části, někteří přesně vědí, kdy využívat pomoci charity a kdy a kde se něco dává zadarmo. Část bezdomovců nalezneme stále na stejném místě, může to být místo spojené s žebráním či jiným zdrojem obživy. Na jednom místě najdeme také skupiny bezdomovců, většinou popíjejí či zneužívají jiné drogy, někdy mezi sebou komunikují. Mezi bezdomovci však najdeme také tuláky, kteří se ve městě občas objeví, ale neradi vytvářejí sociální kontakty či pevné vztahy. Bezdomovci tak jsou celý den součástí veřejného prostoru. Bezdomovce nejčastěji nalezneme na nádraží. Je to tradiční místo pouliční kultury, kde je velký pohyb lidí, dlouhá otevírací doba, hygienické zázemí, teplo, prostředí ideální pro drobnou kriminální činnost. Další vhodná místa jsou taková, která se přibližují tomuto stavu, často bývají s nádražím spojená – vagóny odstavených vlaků, opuštěné objekty kolem nádraží, opuštěné drážní domky, apod. Oblíbeným místem jsou nonstop obchody, nebo alespoň „večerky“. Bezdomovci také žijí v dlouho neobývaných chatách v zahrádkářských koloniích či ve squattech. Lidé bez domova si nemohou vytvořit

ani iluzi domova, nejsou nijak motivováni k udržování pořádku. V místě jejich přebývání se množí odpady, špína a zápach.

3.2 *Nezaměstnanost a dluhy*

„Nezaměstnanost – stav, ve kterém člověk schopný práce a ochotný pracovat nemá placené zaměstnání. Obvykle používaným kritériem ochoty pracovat jsou kontakty s úřadem práce.“ (Matoušek, 2003b, s. 125)

Podle Marka, Strnada, Hotovcové (2012) je nesporné, že i bezdomovci, kteří se rozhodnou pracovat, nedosáhnou takové ekonomické situace, aby si mohli dovolit vlastní bydlení. Ač se tedy zaměstnání zdá nejdůležitějším předpokladem pro překonání bezdomovectví, samo o sobě dostačující není. Většina osob bez přístřeší si ve shodě s obecným míněním uvědomuje, že práce je společenská hodnota a cítí tlak společnosti, aby do práce nastoupili. Jsou ovšem po fyzické, emoční i mentální stránce pobytem na ulici ovlivněni natolik, že nejsou aktuálně schopni zaměstnání zvládnout. Proto je potřeba nejprve zlepšit jejich sociální fungování natolik, aby mohli do práce nastoupit a vykonávat ji.

Dluhy jsou jednou z primárních příčin sociálního propadu rychle vedoucího k bezdomovectví. Bezdomovci jsou často předluženi, neorientují se v počtu a výši svých dluhů. Pokud své dluhy nesplácí, hrozí jejich vymáhání formou exekuce, jejíž výkon se často pohybuje na hraně zákona. S dluhy a exekucemi, které k dluhům neodmyslitelně patří, souvisí i vysoký nárůst obyvatel s trvalým bydlištěm na ohlašovně obecního úřadu. Zpočátku jsou tyto fiktivní trvalé pobyty účelové (obava před exekucemi, oběti domácího násilí, neochota majitele domu přihlásit nájemníka k trvalému pobytu), ve svém důsledku však vedou přímo k bezdomovectví.

Bezdomovci nemají základní prostředky na obstarání živobytí (jídlo, ošacení, zaplacení bydlení), tím se stává evidentní jejich sociální zanedbanost a nepřítazlivost. V důsledku toho to stavu je nesnadné najít práci, která by jim zajistila příjem. Pomalu se tak roztáčí klasické kolo bezdomovecké pasti, kdy člověk bez přístřeší, který nemá čistý trestní rejstřík, či nemá

v pořádku doklady, případně je nemá vůbec, nenajde práci s řádnou pracovní smlouvou. Přijme zaměstnání bez pracovní smlouvy a tento samotný fakt signalizuje absenci jakékoliv ochrany pracujícího. V takových zaměstnáních je pracovník nejen vykořisťován (velmi nízká mzda, neúnosné pracovní podmínky, příliš dlouhá pracovní doba, atd.), ale není mu placeno zdravotní ani sociální pojištění. V důsledku neplacení sociálního pojištění se mu doba tohoto zaměstnání nezapočítává do odpracované doby, ze které mu pak nevzniká nárok na starobní nebo případný invalidní důchod. Pakliže není placeno zdravotní pojištění, narůstá dluh i penále na tomto pojištění do nepředstavitelných výší. Bezdomovci netuší, že tyto dluhy mají, většinou v důsledku toho, že si nepřebírají korespondenci. Pokud se tento člověk dostane do situace, kdy nastoupí do trvalého pracovního poměru s řádnou pracovní smlouvou, je uvalena exekuce na výdělek, aby dluh byl splácen. V té době již bývají dluhy příliš vysoké, než aby bezdomovec získal naději, že bude schopen dluhy uhradit. Rozhodne se, že raději bude pracovat „načerno“, aby nepřicházel o výdělek a legální zaměstnání opouští. A kolo bezdomovectví, či finanční pasti se roztáčí nanovo. Faktem však nadále zůstává, že ztráta zaměstnání je buď příčina nebo následek bezdomovectví. Přijetí práce a zaměstnání je přitom jediný způsob, jak se z kola bezdomovectví vymanit. Vzhledem k předsudkům společnosti a tedy i zaměstnavatelů vůči bezdomovcům je však získání zaměstnání s legální pracovní smlouvou velmi složité. (Ruszová, 2007)

Matoušek (2007) poukazuje na to, že nezaměstnaností jsou nejvíce ohroženi starší lidé, lidé vstupující na trh práce, lidé s nízkou kvalitací, příslušníci etnických menšin, lidé se zdravotním postižením, tedy lidé, kteří jsou zároveň nejvíce ohroženi bezdomovectvím. Problém je s dlouhodobě nezaměstnanými lidmi, kteří ztratili pracovní návyky a motivaci k práci.

3.3 Zdravotní stav bezdomovců

Vzhledem ke způsobu života osob bez přístřeší vyplývá nesnadná udržitelnost tzv. zdravé životosprávy, tělesného a mentálního zdraví. Bezdomovci žijí ve stálé situaci, kdy biologické potřeby uspokojují jen příležitostně a často jen náhradním způsobem. Neustále

mají deficit v naplnění potřeby spánku, tepla a bezpečí. Navíc existuje celá řada rizikových faktorů působících na jejich zdraví. (Šupková a kol., 2007)

Bezdomovci lékařskou péči nevyhledávají. Buď podceňují své onemocnění, nebo mají opakovanou zkušenost s odmítnutím poskytnutí lékařské pomoci. Jejich zdravotní stav je velmi často špatný, ale ne natolik akutní, aby museli být hospitalizováni. (srov. Hradecká, Hradecký, 1996; Matoušek, 2005) Taktéž Marek, Strnad, Hotovcová (2012) udávají, že bezdomovci léčbu většinou odmítají. Existuje sice skupina bezdomovců, která vnímá hospitalizaci jako nejjednodušší cestu k teplému lůžku a stravě a pobyt v nemocnici se snaží prodlužovat, ostatní však léčbu v instituci chápou jako omezení práv, neberou ohledy na své zdraví, rychle se vrací na ulici, ač důvod k hospitalizaci trvá. Většinou jde o osoby závislé, které se obávají ztráty přístupu ke zdroji drogy. Oproti bydlící většině je zdravotní stav bezdomovců horší a to nejen ve vyšším výskytu chronických onemocnění a vyšší prevalenci infekčních chorob. Především však se jich týkají nápadné problémy s psychickým zdravím, včetně závislostí. (Šupková a kol., 2007) V akutních případech zhoršení zdravotního stavu je bezdomovec v nemocnici ošetřen, přestože neplatí pojištění. Náš právní řád chrání právo všech osob na základní zdravotní péči dle Listiny základních práv a svobod, proto žádné zdravotnické zařízení nesmí odmítnout ošetřit jakéhokoliv člověka v ohrožení života a zdraví. Osoby bez domova však upadají do bezdomovecké zdravotní pasti, kdy po propuštění z nemocnice do tzv. domácí péče na doléčení se místo domácí péče znovu ocitají na ulici, či v nevyhovujícím bydlení, kde nejsou dobré podmínky k tomu, aby se doléčili a zcela se uzdravili. Následně dochází ke zhoršení nedoléčeného stavu až k situaci, kdy hrozí nebezpečí z prodlení a rychlá záchranná služba odváží opět bezdomovce do zdravotnického zařízení. Lékaři i sociální pracovníci volají zejména po vytvoření specializovaného sociálně-zdravotnického zařízení, či po zařízení tzv. následné péče. Jde o zařízení, kam by se mohl uchýlit k doléčení právě propuštěný pacient, který je bez přístřeší. Tam by měl zároveň možnost kontroly zdravotního stavu kvalifikovaným pracovníkem. (Šupková a kol., 2007)

Velmi častým problémem bezdomovců jsou psychické problémy. Podle Marka, Strnada, Hotovcové (2012) velká část bezdomovců trpěla nějakými psychickými potížemi již v době, kdy bydleli a pracovali. Tyto psychické problémy se s velkou pravděpodobností podílely na tom, že jedinec skončil na ulici. Taktéž Šupková a kol. (2007) uvádí, že lidé bez domova se musí přizpůsobit podmínkám ulice, aby přežili. Jejich společným jmenovatelem

je absence sociálních opor a neexistence domova, tedy bezpečného útočiště, což má za následek vliv na duševní zdraví. V reakci na stres spojený se ztrátou domova se často rozvíjejí reaktivní psychické poruchy. Výskyt duševních poruch u bezdomovců je vyšší, než u osob ekonomicky zajištěných.

Matoušek (2005) hovoří o začarovaném kruhu marginality, kdy postavení na okraji společnosti prohlubuje depresivní, sebevražedné a asociální tendence, může napomáhat vzniku a rozvoji psychického i somatického onemocnění, má obecně destruktivní vliv na sebehodnocení a emocionalitu. Na druhé straně tohoto kruhu stojí lidé nějakým způsobem zranitelní, kteří jsou marginalizací ohroženi nejvýrazněji. Jsou to lidé s nižší sociální inteligencí, tělesně, psychicky a mentálně hendikepovaní, hraniční osobnosti, psychicky nemocní, apod.

Marek, Strnad, Hotovcová (2012) uvádějí, že nejčastějšími duševními chorobami u bezdomovců jsou závislosti, psychotická onemocnění, depresivní a úzkostné poruchy, posttraumatická stresová porucha, pokusy o sebevraždy, poruchy chování, poruchy osobnosti. Dostí častá je také kombinace duševních poruch. Diagnóza psychózy je silným sociálním stigmatem a v průběhu života se může objevovat v různě závažných atacích. Ty pak mohou skončit v bezdomoveckých epizodách. Depresivní a úzkostné stavy způsobují nízké sebepojetí a nevykonnost osoby bez přístřeší. Úzkost získává na ulici svou funkci jako obranný prostředek. Bezdomovci často žijí destruktivním stylem života bez snahy a motivace cokoliv ve svém životě změnit, neplánují budoucnost. Jednou z typických vlastností bezdomovců je absence vůle a život ve lži. Lež je součástí obranné sebe prezentace, zakrývá selhání a zlepšuje obraz osoby před okolím i sebou samým.

3.4 Zneužívání drog a kriminalita bezdomovců

„Kriminalita – veškerá trestná činnost.“ (Matoušek, 2003b, s. 97)

„Závislost na návykové látce – stav odpovídající syndromu závislosti podle poslední revize MKN – 10.“ (Matoušek, 2003b, s. 270)

Pavelková (2007) uvádí, že majoritní společnost považuje bezdomovectví a žebráctví za negativní jev, který vnímá lhostejně, pohrdavě a rozhořčeně. Lidé vnímají tyto osoby podvědomě jako kriminálníky, či osoby neschopné a neochotné se přizpůsobit většinové společnosti.

Štěchová, Luptáková, Kopoldová (2008) uvádějí, že přibližně polovina lidí přespávajících na ulici měla vážné problémy s alkoholem. Ukazuje se, že alkohol se stává příčinou vzniku bezdomovectví, ale také jeho následkem, který lidi stále znovu vrací na ulici. Alkoholismus se týká zejména starší generace bezdomovců, mladší upřednostňují jiné drogy, nejčastěji pervitin a marihuanu. Bezdomovci často požívají analgetika a hypnotika. Někteří pijí okenu, čichají toluen, lepidla a ředidla. Nejčastější závislostí je však bezpochyby kouření.

Bezdomovci jsou také skupinou, která je více než ostatní populace ohrožena kriminalitou a to jak z hlediska obětí, tak i jako pachatelé. Mezi osobami bez přístřeší se nachází poměrně vysoké procento propuštěných vězňů. To, že bezdomovci jsou ve stálém stavu hmotné nouze a navíc se pohybují v kriminogenním prostředí, zvyšuje pravděpodobnost, že je v jejich skupině vyšší kriminalita oproti běžné populaci. Navíc v komunitě bezdomovců odpadá korigující prvek chování a to obava ze ztráty dobré pověsti. Přes negativa, která odnětí svobody v důsledku spáchání trestných činů s sebou nesou, se bezdomovci ve výkonu trestu dostanou ke zdrojům, které jim nejvíce chybí, a to střechu nad hlavou a potraviny.

Bezdomovci se však také stávají oběťmi trestné činnosti častěji než bydlící populace. Jsou vystaveni útokům na svou osobu, téměř polovina bezdomovců má přímou zkušenost s viktimizací. Bezdomovci bohužel většinou odmítají jakoukoliv pomoc a intervenci policie, prezentují, že policisté jsou pro ně „teroristé a hlupáci“, považují jejich zásahy za příliš tvrdé. Policisté sami jsou relativně objektivní, při styku s bezdomovci mívají obavy o zdraví a nejzávažnější překážkou při komunikaci s lidmi bez přístřeší pro ně je jejich alkoholismus. Bariérou mezi těmito dvěma skupinami je vzájemná neznalost a předsudky. (Štěchová, Luptáková, Kopoldová, 2008)

Bezdomovci bývají častěji oběťmi než pachateli trestné činnosti. Přesto pro ně bývá vidina rychlého a snadného přivýdělnku lákavá, riskují, protože nemají co ztratit a podléhají nabídkám kriminálních gangů. Jsou svědky toho, že páchaní drobné kriminality většinou

beztrestně prochází. Proto jsou mezi nimi oblíbené krádeže v obchodech, jde o relativně bezpečnou činnost. Nebývá výjimkou, že se okrádají mezi sebou podle hesla, pokud neokradu já, okrade jiný. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

4 Sociální práce s bezdomovci

„Sociální práce – společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů.“ (Matoušek, 2003b, s. 213)

„Sociální pomoc – peněžní nebo věcné dávky a služby poskytované za určitých podmínek, na základě určitých kritérií a průzkumu majetkových poměrů jednotlivcům nebo rodinám, které se nacházejí na spodní hranici příjmového žebříčku nebo pod určitou úroveň sociálního minima.“ (Matoušek, 2003, s. 212)

„Integrace – snaha o začleňování sociálně nebo zdravotně znevýhodněných lidí do společnosti, včetně pracovního začlenění. Je to široce uznávaný ideál novodobé sociální práce.“ (Matoušek, 2003b, s. 86)

Podle kolektivu autorů (2010) je úspěšné řešení situace bezdomovců ve smyslu maximální možné integrace do společnosti možné pouze tehdy, spojí-li své úsilí samotný bezdomovec, pomáhající profesionálové a společnost zastoupená různými institucemi. Systém komplexní pomoci zastoupený spektrem sociálních služeb, poradenství, materiální a jiné instrumentální a systémové pomoci by měl být doprovázen sociálně terapeutickou činností. Většinou sociální práce jako profese vstupuje do problematických situací příliš pozdě, když už existuje reálná hrozba extrémního řešení. Jako priorita se jeví vybudování trvalého a stabilního konceptu sociálního bydlení. Je nezbytné podporovat a realizovat programy, které zajistí prostupnost ze závislého bydlení do bydlení samostatného v přirozeném prostředí, aby klient postupně mohl opustit svět sociálních služeb. Je třeba zmínit podporu a posilování preventivních mechanismů, které zabraňují dalšímu sociálnímu propadu, podporu rozvoje bezpečného právního prostředí, dále minimalizaci rizik sekundárního poškozování a změnu ve vnímání majoritní společnosti a odbourávání ustálených klišé o bezdomovcích. Majoritní společnost jako celek musí přispět ke snaze o pozitivní změny ve vývoji fenoménu bezdomovectví.

Veřejná zakázka sociálních služeb, které se týkají bezdomovectví, jasně vyplývá z definice služeb. Je nutné zajistit následné potřeby uživatelů: ubytování, strava a hygiena, vytvoření prostoru pro individuální řešení problému uživatele, ochrana práv a oprávněných zájmů. (Mandys, 2008)

Osobám, které se již ocitly bez přístřeší, je třeba zajistit základní pomoc ve formě vyřešení jejich základních potřeb a nároků, např. za podpory osobních asistentů, návaznosti resocializačních programů doplněných dalšími paralelními službami. Cílem každého resocializačního programu je, aby bezdomovec našel smysl života, obnovil rodinné vztahy, našel nové partnerství nebo přátelství, aby získal přiměřené bydlení a měl zdroj příjmů k jeho udržení. (Hradecká, Hradecký, 1996)

Matoušek (2005) upozorňuje na nutnost zajištění preventivních programů v soustavě služeb. Pokud už ke ztrátě domova dojde, bezdomovci potřebují zázemí pro naplnění jejich základních potřeb a pro nabrání sil k řešení své obtížné situace. Poté je třeba podpořit reintegraci, především rozvoj pracovních schopností. Konečným cílem podpory klienta bez přístřeší je převzetí vlastní zodpovědnosti, úplné osamostatnění a nezávislost.

Jádrem skutečné prevence by měla být aktivizace klienta a jeho výchova k nesení zodpovědnosti za svůj život. Kotýnková (2003) zmiňuje preventivní opatření dvou stupňů. První stupeň zahrnuje pomoc při získání všeobecných dovedností, orientaci v základních životních situacích, osobní management. V důsledku osvojení si samostatného a zodpovědného jednání je klient poté schopen lépe spolupracovat s pomáhajícími pracovníky při dalším řešení jeho životní situace jako je hledání zaměstnání, bydlení, pomáhajících služeb apod. Preventivní opatření druhého stupně se pak týká konceptů podporovaného bydlení pro osoby se zvláštními potřebami, které vzhledem k jejich znevýhodnění neumí bydlet běžným způsobem.

Včasně řešení problémových situací je nejlepší prevencí bezdomovectví. Jako mocný nástroj prevence uvádí Matoušek (2005) základní a odborné sociální poradenství - informace o nárocích, službách, možnostech, které mohou předcházet, vyřešit nebo zmírnit obtížnou situaci člověka, pomoc zaměřená na konkrétní praktické řešení této situace, odkaz na síť nejrůznějších specializovaných služeb. Králová (2008) uvádí, že základní sociální poradenství najdeme ve všech druzích sociálních služeb jako základní činnost, kterou jsou poskytovatelé sociálních služeb vždy povinni zajistit.

Hradecký (2007b) zdůrazňuje význam terciární prevence, kterou vidí v podpoře poskytované osobám a domácnostem, které již bydlení ztratily, ale ještě nepatří mezi zjevné bezdomovce, dosud přebývají pod střechou. Je nutný zvýšený zájem a intenzivní práce kompetentních osob (kurátorů, sociálních pracovníků a dalších odborníků) na řešení situace

zejména v tzv. holobytech, sociálních bytech obcí a v pozvolně vytvářených ghettech. Neméně důležitá je intenzivní podpora osob, kterým ztráta bydlení hrozí, ač ještě není potvrzena soudem. Celý soubor událostí, nastalých situací a jednání těchto osob směřuje k tomu, že ke ztrátě bydlení dříve nebo později dojde. Jedná se především o dlužníky nájemného, kdy této skupině lze pomoci nejúčinněji tak, aby se dostali znovu do soukolí státní sociální podpory a s placením nájmu jim tak pomohl systém státní pomoci ve formě sociálních dávek, dokud nemají odpovídající příjem.

„Lidé, kteří již ztratili domov, potřebují základní zázemí, aby se mohli pokusit svou situaci řešit. Kvalitní zabezpečení základních životních potřeb je podmínkou úspěšné neintegrace. Lidé přicházející z ulice potřebují místo k odpočinku, jídlo, teplo, základní lékařskou péči, očistu, ošacení. Je jasné, že člověk vyčerpaný a zanedbaný nemá velké šance k úspěšnému návratu k soběstačnosti: budí pozornost a pohoršení, není považován za důstojného partnera při jednání s úřady a s potenciálními zaměstnavateli.“ (Matoušek a kol., 2005, s. 322)

4.1 Role institucí

„Instituce – každý obecně praktikovaný způsob jednání sloužící reálné nebo fiktivní potřebě. Formální uspořádání sociálních vztahů.“ (Matoušek, 2003b, s. 85)

„Komunitní plánování – přímé vyjednávání mezi zřizovateli, poskytovateli a uživateli služeb, jehož cílem je zlepšit místní sociální politiku či charakter sociálních služeb.“ (Matoušek, 2003b, s. 94)

V boji proti chudobě jsou klíčové instituce. Ty hrají v životě lidí postižených chudobou zvláštní roli, protože jejich obtížné životní podmínky často provázejí závislost na institucích a zároveň trpí tím, že mají ztížený přístup k institucím. Přesto spolu úzce souvisí instituce a situace chudoby, protože instituce chudobu měří, definují a vytvářejí společenský obraz o chudých. (Sedmak, 2004)

Bezdomovci však spíše než úřady kontaktují nízkoprahové sociální služby, kde hledají pomoc. Důležitou úlohu tak představují nestátní neziskové organizace, které bývají nejčastěji charitativní, církevní či občanské, poskytující různé druhy pomoci osobám bez přístřeší.

S osobami společensky znevýhodněnými, tedy s lidmi propuštěnými z výkonu trestu, lidmi trestně stíhanými, závislými na návykových látkách, propuštěnými z ústavní péče, s bezdomovci, pracují sociální kurátoři, kteří jsou zaměstnáni na sociálních odborech obecních či magistrátních úřadů. Těmto klientům je poskytováno v první řadě poradenství – kontakt s Úřadem práce, se zdravotní pojišťovnou, zajištění sociálních dávek, možnosti ubytování, kontakt na další organizace a sociální služby pracující s cílovou skupinou. (Matoušek a kol., 2007)

Komunitní plánování zanechává v českých městech nerasmazatelnou stopu. Některé radnice pravidelně komunitní plány aktualizují a finančně podporují. Přebírají tak aktivně zodpovědnost, kterou jim stanovuje v péči o občany obce zákon o obcích. Bohužel je mnoho obcí, které sociální politiku ignorují a vůči svým sociálně slabým a vyloučeným občanům postupují represivně a problém řeší úmyslným vytlačováním těchto osob za hranice obce. Některé obce čelí tlaku veřejnosti, aby nepodporovali sociální služby a integraci, v jejich postojích se projevuje strach a xenofobie. Přesto se v posledních letech v České republice rozvinulo mnoho obecních praxí, které ukazují významný přínos dobře koordinované a profesionálně řízené politiky začleňování sociálně vyloučených osob. (Šimáček, 2012)

Coghlan (1998) uvádí, že bydlení je základním lidským právem, a to v případě osob bez domova musí být upřednostněno před ostatními právy, jako jsou zaměstnání, zdraví, vzdělání nebo ochrana dětí. Tato mohou být řešena později, jejich upřednostňování se stává ztrátou času, pokud není zajištěno dostatečné bydlení.

Ze samotného slova bezdomovec, tj. bez domova, lze odvodit hlavní cíl pomoci takto postiženým lidem, a to pomoc při získání „střechy nad hlavou“, aby mohli důstojně přenocovat a měli zajištěné základní hygienické podmínky. Bytová politika našeho státu není uspokojivě řešena vůči potřebám všech lidí. Pavelková (2007) v této souvislosti zmiňuje, že žádná zákonná úprava nestanoví povinnost státu nebo obce dát bydlení občanu,

který je bezdomovcem. Nicméně přístřeší nebo ubytování jako nezbytnost pro zajištění základních životních podmínek zaručuje Listina základních práv a svobod.

Kombinace rostoucí příjmové diferenciací, zadlužování českých domácností, stárnutí populace a vývoj na trhu s bydlením přispívá ke zhoršování podmínek bydlení osob ohrožených sociálním vyloučením. Je nezbytné zajistit výstavbu nájemních bytů určených osobám s nízkými příjmy, včasné řešení situace dluhů na nájemném. (Ratajová, 2009)

V rámci veřejné správy se obec při vhodné spolupráci jednotlivých odborů dozvídá o problémech konkrétních obyvatel mezi prvními. Pracovníci obce tak mohou vzniklé situaci věnovat zvláštní pozornost a aktuálně ji řešit bezprostřední nabídkou odpovídajících sociálních služeb a odkazem na kompetentní organizace a pracovníky.

4.2 Pomoc v hmotné nouzi

„Hmotná nouze – takový stav nouze, kdy příjem posuzované osoby nedosahuje částek životního minima. Zároveň si tento člověk nemůže příjem zvýšit vzhledem ke svému věku, zdravotnímu stavu nebo z jiných vážných důvodů vlastním přičiněním, zejména vlastní prací nebo využitím majetku. Zabezpečení jeho základních životních potřeb je tak vážně ohroženo.“ (Matoušek, 2003b, s. 75)

Stát garantuje osobám bez dostatečného příjmu pomoc v hmotné nouzi, kterou naplňuje zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů. Právní úprava vychází z Listiny základních práv a svobod, která zaručuje každému, kdo je v hmotné nouzi, právo na takovou pomoc, která je nezbytná pro zajištění základních životních podmínek. Zákon rozlišuje termín životní a existenční minimum a je účinný od 01.01.2007. Podle § 2 tohoto zákona může být za osobu v hmotné nouzi považována též osoba, která v daném čase, s ohledem na neuspokojivé sociální zázemí a nedostatek finančních prostředků nemůže úspěšně řešit svoji situaci a je ohrožena sociálním vyloučením, jestliže zejména nemá uspokojivě naplněny životně důležité potřeby vzhledem k tomu, že je osobou bez přístřeší.

Životní minimum je minimální společensky uznaná hranice peněžních příjmů osob k zajištění výživy a ostatních základních potřeb. Existenční minimum je minimální hranicí peněžních příjmů, která se považuje za nezbytnou k zajištění výživy a ostatních základních osobních potřeb na úrovni umožňující přežití. Život s prostředky pod existenčním minimem lze přirovnat k bídě a strádání ohrožujícími samotnou existenci člověka. Jak uvádí Mareš (1999), je třeba si uvědomit, že bída může prostupovat i nad hranici existenčního minima a chudoba je přítomna i v domácnostech pohybujících se v určitém příjmovém intervalu nad hranicí životního minima. Pokud se hovoří o zajištění uspokojování základních potřeb, jedná se o jejich uspokojování na velmi skromné úrovni. V procesu uplatňování nároku na sociální dávky je třeba předpokladů jako je zdraví, určitá úroveň informací a vzdělání, ty však lidem bez přístřeší většinou chybí.

Mareš (1999) konstatuje, že dostát svým povinnostem občana a uplatnit práva, která plynou z tohoto statusu, vyžaduje předpoklady jako je zdraví, určitá úroveň příjmů, informací, vzdělání. To vše lidem bez přístřeší chybí a tato skutečnost se odráží i v procesu uplatňování nároku na sociální dávky.

Základní podmínkou pro přiznání dávek pomoci v hmotné nouzi jsou platné doklady. Vlastnictví platných dokladů otevírá cestu k uplatnění širokého spektra nároků pomoci. Se získáním dokladů pomáhají sociální pracovníci či sociální asistenti různých neziskových organizací. Pavelková (2007) uvádí, že formálně náročná obnova dokladů je pro bezdomovce či žebráky obtížně zvládnutelná ať již z důvodu nižší sociální kompetence nebo vzhledem k jejich negativnímu postoji k úřadům a úředníkům. Hradecká, Hradecký (1996) k tomu uvádí, že pro bezdomovce je často nezbytná osobní asistence při jednání s úřady. Osoba bez přístřeší bývá většinou bez dokladů a jejich získáním začíná návrat do společnosti.

Podmínka nutnosti požádat o pomoc v místě trvalého bydliště je ošetřena tak, že sice osoba žádající o dávky o ně musí požádat v místě svého trvalého bydliště, ale vše může probíhat formou korespondence z úřadu místa, kde se bezdomovec fakticky zdržuje a kde mu také všechny formalilty pomůže vyřídit sociální pracovníce.

Důležitou podmínkou k přiznání nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi je evidence na Úřadu práce nebo doklad o invaliditě. Pokud klient s Úřadem práce aktivně nespolupracuje, je sankčně z evidence vyřazen. Podle zákona pak ztrácí nárok na dávky a

zůstává bez finanční pomoci, v důsledku se často živí kriminální činností. Jen malé procento bezdomovců je vůbec schopných a ochotných pracovat, většinou jsou ve svém životním stylu již tak zabydleni, že jakákoliv změna nebo nutnost dodržovat řád a povinnosti se jim příčí. (Vágnerová, 2008)

Jsou poskytovány tři druhy dávek pomoci v hmotné nouzi, a to opakované dávky - příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení a dále jednorázová dávka - mimořádná okamžitá pomoc. Pokud žadatel splní podmínky pro přiznání dávky pomoci v hmotné nouzi, je mu přiznána základní z nich, příspěvek na živobytí. Mareš (1999) upozorňuje na to, že nárok není automatickým právem, ale jeho oprávněnost je složitě, podrobně a pro žadatele často i nepříjemně ověřována. Ověřuje se nejen potřebnost žadatelů, ale i to, zda mohou svou situaci řešit sami, nebo s pomocí svých rodin: prokazuje se nemajetnost, neexistence dalších příjmů apod. Příjemci sociální pomoci jsou tak svým způsobem stigmatizováni a výše pomoci je co nejnižší, aby nekonkurovala minimálním mzdám.

Spolupráce s úředníky otevírá prostor pro konkrétní sociální práci se sociálně vyloučenými osobami. Sociální pracovníci vychází z přímé znalosti bezdomovcova zázemí, sociálního prostředí, jeho možností, apod. Sociální pracovníci pomáhají bezdomovcům hospodařit s dávkou, pomáhají jim s hledáním bydlení, zprostředkovávají různé úřední záležitosti a využívání zákonných nároků, jednají se zdravotnickými zařízeními, s poskytovateli sociálních služeb atd.

4.3 Neuplatňování pomoci

„Pomáhání – postupy, jimiž je lidem usnadňováno zvládnání náročných životních situací.“ (Matoušek, 2003b, s. 149)

„Pomoc – akt, při kterém jednatel nebo skupina něco poskytují jinému jednotlivci nebo skupině, přičemž adresát pomoci to, co je mu poskytnuto, využívá k řešení svého problému...V současné kultuře orientované na úspěch a výkon je pomoc některými lidmi a skupinami přijímána neochotně, protože je spojena s pocitem selhání příjemce.“ (Matoušek, 2003b, s. 150)

Podle Marka, Strnada, Hotovcové (2012) jen málokterý bezdomovec využívá pomoc státu. Buď nedosáhne na nárok sociálních dávek nebo je pro něj sociální systém tak složitý, že se nároku raději vzdává. Dávky jsou velmi nízké, sotva stačí k přežití. Při splnění podmínek evidence na Úřadu práce a aktivního hledání zaměstnání, je životní minimum pro jednotlivce 3.410 Kč, existenční minimum je 2.200 Kč na měsíc. Bezdomovci nedomýšlí, že když nejsou dlouhodobě zaměstnaní, nevznikne jim nárok na starobní, případně na invalidní důchod. Většina bezdomovců cítí k úřadům velkou antipatii a odmítá jakýkoliv kontakt či spolupráci s nimi. Přitom očekávají, že úřady jsou tu od toho, aby jejich nároky byly okamžitě splněny a pokud neodchází s penězi, nastupuje zklamání z úřadů. Pokud však nárok na dávku vznikne, stává se většinou majetkem více osob bezdomovecké komunity. Stačí sdílet jednu lavičku na sezení, aby se jakýkoliv příjem stal společným vlastnictvím a je utracen během několika dní. To působí na mnohé demotivačně.

Mareš (1999) poukazuje na to, že zefektivňování systému sociálního zabezpečení může vést i k jeho selhávání, pokud se příliš akcentuje efektivita ekonomická na úkor efektivitu sociální. V důsledku toho mnoho osob, které splňují podmínky nároku (jsou původně zamýšlenou cílovou skupinou příjemců dávek a jiné pomoci), ve skutečnosti své nároky neuplatňují nebo jim existující nároky nejsou přiznány. Toto jednání často bývá nevědomé, nejedná se o vzdání se nároků, ale jistou sociální nekompetenci oprávněných osob, neznalost systému sociálních dávek a neznalost postupů, jimiž se oprávnění realizují. Tito lidé se neumí vyrovnat se složitostí procesu uplatnění vlastního oprávnění, jsou nejistí. Ti, kdo neumějí zacházet s informacemi, jsou nejchudší mezi chudými. Nejmarkantněji je to viditelné tam, kde iniciativa při uskutečňování oprávnění je ponechána plně na klientovi, kterému je připsána odpovědnost za vlastní osud. Je zde zřejmý rozpor s tím, že sociální síť je převážně určena pro ty, kdo tuto odpovědnost nezvládají. Rizikem je i nepřiznání nároků chudých společností, které může také být důsledkem selhání pracovníků, kteří zajišťují fungování sociální sítě.

Existují bezdomovci, kteří neuplatňují nároky, jsou však i bezdomovci, kteří o žádnou pomoc nestojí a sociální služby nevyhledávají. Vyhýbají se pomáhajícím pracovníkům, chtějí zůstat v anonymitě. Vyhledáním pomoci jakoby zhmotnili svůj problém, který si nechtějí přiznat. Nechtějí se doprošovat pomoci. Jiní mají negativní vztah k institucionální péči a dávají přednost soukromí před jakýmkoliv řádem. Někteří již mají zkušenosti s pomocí v různých zařízeních, ale vzhledem k neopodstatněným nepravdivým informacím,

např. o podmínkách či pracovních zařízeních, služby nevyužívají. (Hradecký, 2005) Jsou lidé, kteří se na své bezdomovectví adaptují a změnu aktivně nevyhledávají. Jak uvádí Matoušek (1995), existují také lidé, kteří žijí jako bezdomovci relativně spokojeně. Stačí ovšem malá porucha zdraví, ztráta zdroje obživy, ztráta dosud jistého teritoria sloužícího k přespávání a bezdomovec začne pomoc potřebovat. Hradecký (2007b) konstatuje, že je nutné počítat s tím, že se vždy najdou lidé, které se za celý život nepodaří začlenit. Štěchová, Luptáková, Kopoldová (2007) uvádí, že někdy bezdomovci přijímají dočasné zlepšení své situace, relativní komfort a pohodlí, kterého se jim dostává v centrech pomoci. Toto „nabrání sil“ ale slouží pouze k tomu, aby se opět dobrovolně vrátili na ulici. Pavelková (2007) v této souvislosti upozorňuje na skutečnost, že určitou roli může hrát i postoj některých občanů, kdy pomoc od státu chápou spíše jako dobročinnost než jako své právo a tato pomoc je pro ně potvrzením jejich životního selhání.

Lidé bez přístřeší, kteří zůstávají bez vnější pomoci a podpory, jsou nepřímě odsouzeni k rezignaci a beznaději, protože vlastními silami nejsou schopni se ze své situace vymanit. Někteří si nalhávají, že se v budoucnu něco změní, že je čekají změny k lepšímu, že budou zaměstnáni. Nijak se o to ale nesnaží, ani pro to nic nedělají, dokonce se pro změnu a aktivní práci na ní ani nerozhodnou. (Hradecký, 2005) Takoví bezdomovci propadají každým dnem stále hlouběji do rezignace, bez ochoty nechat si pomoci získávají stále více bolestných zážitků a zkušeností, po všech stránkách stále více chátrají. Hradecký (2003) uvádí, že někdy se podaří ztracenému člověku navrátit se zpět do společnosti, jindy už je příliš pozdě. Rozhodně se však vyplatí podat ruku, nastavit ucho, nabídnout pomoc, protože předem netušíme, kdo s naší pomocí dokáže změnit svůj život.

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

„Sociální služby – všechny služby, krátkodobé i dlouhodobé, poskytované oprávněným uživatelům, jejichž cílem je zvýšení kvality klientova života, případně i ochrana zájmů společnosti.“ (Matoušek, 2003b, s. 214)

„Cíle sociální služby – pro určité zařízení poskytující sociální služby platný popis předpokládaných výsledků služby. Tyto výsledky by měly být formulovány konkrétně, realisticky, měřitelně.“ (Matoušek, 2003b, s. 39)

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů je účinný od 01.01.2007. Výrazně vymezil a upevnil roli sociální práce v našich podmínkách. Sociální pracovníci skrze něj realizují sociální cíle a programy, dochází k profesionalizaci sociálních služeb. Na sociální práci je pohlíženo jako na službu veřejnosti. Cílem sociální práce je podpora klientů při řešení jejich životní situace, diagnostika situace klienta, zprostředkování kontaktů na pomáhající subjekty. (Gulová, 2011)

Stát je garantem sociálních služeb a sociálního zabezpečení pro znevýhodněné občany. Zřizovateli i poskytovateli sociálních služeb jsou obce, kraje, MPSV, nestátní neziskové organizace, občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti, církevní právnické osoby a nadace.

Hlavním cílem zákona je podpora začlenění lidí v nepříznivé sociální situaci a předcházení vyloučení ze společnosti. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách definuje v § 3 písm. f) sociální vyloučení jakožto vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace. Práce s každou cílovou skupinou se realizuje v procesu sociálního začleňování uživatelů sociálních služeb, ve vytvoření podmínek pro uspokojování oprávněných potřeb lidí, kteří jsou oslabeni v jejich prosazování. Sociální služby vytváří podmínky k zajištění potřebné podpory a pomoci. Klient se stává uživatelem sociálních služeb, které vykonává poskytovatel. Zákon zajišťuje, že poskytovaná podpora a pomoc je dostupná, efektivní, kvalitní, bezpečná a hospodárná. Zákon dále uplatňuje hlavní zásady, které vycházejí z Listiny základních práv a svobod – zákaz diskriminace, právo na zachování lidské důstojnosti a na důstojný život, nedotknutelnost osoby a jejího soukromí, právo vlastnit majetek, listovní tajemství, svoboda myšlení, náboženského vyznání, projevu, atd. Sociální služby jsou poskytovány lidem

sociálně znevýhodněným ke zlepšení kvality jejich života, k ochraně před riziky v krizových situacích, k začleňování do společnosti. Sociální služby se dělí na služby sociálního poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Kvalitu sociálních služeb garantují standardy kvality, které hodnotí procedurální, personální a provozní děje. (Gulová, 2011)

Zvláštní důraz je kladen na spolupráci mezi poskytovateli, uživateli i osobami jim blízkými. Cílem se stává mobilizace uživatele sociálních služeb k převzetí spoluzodpovědnosti za řešení své nepříznivé sociální situace a závislosti na poskytování sociálních služeb. Sociální služby jsou poskytovány na smluvním základě, jsou přesně a podrobně vyjednány podmínky poskytnutí služby. Mezi uživatelem a poskytovatelem sociální služby je uzavírána dobrovolná smlouva založená na rovnosti účastníků právního vztahu. (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011)

K naplňování zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách zpracovává v rámci komunitního plánování každý krajský úřad pro své území střednědobý plán rozvoje sociálních služeb. Jedná se o dokument, který obsahuje cíle, priority, výhled na rozsah a financování sociálních služeb na území obce či kraje a přehledné informace jak pro ty, kteří sociální služby poskytují či se na jejich poskytování podílí, tak pro klienty sociálních služeb i ostatní občany obce či kraje. Plán rozvoje sociálních služeb pružně reaguje na měnící se potřeby lidí a měl by naplňovat poptávku obyvatel kraje podle jejich skutečných potřeb. Komunitní plánování je nejrozšířenější metoda střednědobého plánování v sociálních službách. Základem je spolupráce zadavatelů, uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb, vyjednávání o podobě a realizaci konkrétních kroků při naplňování jednotlivých služeb. Společným cílem je zajistit dostupnost kvalitních, efektivních a finančně stabilně zajištěných sociálních služeb. (Valachová, Pösl, 2009)

Cílové skupiny osoby bez přístřeší, nezaměstnaní, osoby propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody nebo z ochranné léčby, rodiny v nepříznivé životní situaci (bytové problémy, zadlužení, nezaměstnanost) mohou využít především služby sociálního poradenství (zejména odborné, zaměřené na konkrétní problematickou oblast) a služby sociální prevence (azylové domy, kontaktní centra, nízkoprahová denní centra, terénní programy).

5.1 Sociální služby pro bezdomovce

„Sociální poradenství – poskytuje informace o postupech vyplývajících z předpisů o důchodovém a nemocenském pojištění, státní sociální podpoře, sociální pomoci, zaměstnanosti a sociálně-právní ochraně. Zprostředkovává osobám v obtížné sociální situaci informace o formách sociální pomoci dostupných v určité lokalitě.“ (Matoušek, 2003b, s. 212)

V podmínkách České republiky má dlouhodobou tradici přístup ke klientovi orientovaný na změnu jeho chování a životního stylu. Tomu je také úměrná podpora sociálních služeb jednotlivým cílovým skupinám. Za tímto účelem je vyvinut odstupňovaný systém pomoci, který je na jednotlivých stupních pro klienta náročnější, zároveň mu přináší stále větší výhody. Klient musí projevit zájem a aktivitu, která vede k jeho opětovnému zařazení do společnosti. Služby samotné mají klienta ke změně a aktivitě motivovat. Je nutné, aby tento přístup byl spojen s přímou podporou klienta, a je velmi žádoucí, aby ambulantní a pobytové služby byly navzájem propojené. Práce s bezdomovci v České republice naráží na nedostatek sociálních služeb pro tuto cílovou skupinu. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

Pro cílovou skupinu bezdomovců platí, že jsou ohroženi nemožností podílet se na životě společnosti, často nebývají uplatňována jejich lidská i občanská práva a dochází k jejich sociálnímu vyloučení. Systém sociální pomoci a služeb se aktivuje cílenou sociální prací, právě když jsou ohrožena práva občana, když se občan nachází ve hmotné či jiné existenční nouzi a není schopen zabezpečit své potřeby vlastními silami, dále když je občan znevýhodněn při uspokojování svých potřeb a žije ve stavu sociálního vyloučení, nebo když mu tyto situace hrozí. Tyto podmínky osoba bez přístřeší naplňuje. Základními nástroji sociální pomoci je sociální poradenství, sociální služby a dávky pomoci v hmotné nouzi. Sociální služba je tedy veřejná služba, která je určena osobám, které se ocitnou v nepříznivé sociální situaci, a která jim umožňuje tuto situaci řešit a napomáhat tak důstojnému fungování těchto lidí ve společnosti. (Novosad, 2009)

Při poskytování ambulantních služeb je základem sociální práce odborné sociální poradenství. Při práci s cílovou skupinou bezdomovců se jeví jako nejnutnější vyřešit tři základní oblasti, které se vzájemně ovlivňují, přičemž ztráta jednoho znamená dříve či později ztrátu dalších dvou. Nezbytnými prostředky jsou doklad totožnosti, alespoň

minimální pravidelný příjem a bezpečné místo k nocování. Je nutné vytvořit komplexní systém služeb a propojit tak prevenci, sociální a návazné služby. Současné ambulantní služby představují pouze malou část v reintegraci osob bez domova, neřeší však celou otázku bezdomovectví. Mnoho klientů není schopných vrátit se do společnosti bez dlouhodobých programů podpory. Ucelenou pomoc pro bezdomovce v našich podmínkách tvoří několikastupňový systém na sebe navazujících následujících služeb: terénní sociální práce, nízkoprahová denní centra, noclehárny, azylové domy, výcvikové byty. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

Konečným cílem sociální práce s klientem bez domova je jeho úplné osamostatnění, zodpovědnost za sebe a nezávislost. Poskytovatelé sociálních služeb musí být pozorní k tomu, aby jakýmkoli způsobem nepodporovali vznik a rozvoj závislosti klienta na profesionální pomoci. (Matoušek, 2005)

5.2 Nízkoprahová a terénní práce

„Nízkoprahové zařízení – zařízení dostupné klientům bez nutnosti se objednávat, případně i bez nutnosti udávat vlastní totožnost.“ (Matoušek, 2003b, s.126)

„Terénní sociální práce – Sociální práce s rizikovými jednotlivci nebo skupinami, vykonávaná v přirozeném prostředí klientely sociálních pracovníků.“ (Matoušek, 2003b, s. 242)

Pojem nízkoprahový znamená poskytnutí pomoci anonymně, bez ověřování totožnosti klienta. Termín nízkoprahovost je užíván ve spojení se sociální službou, která splňuje podmínky zaměření na klienty, kteří nevyhledávají oficiální možnosti pomoci. Pro realizaci služby není třeba klienty zcela identifikovat, jsou odstraňovány sociální, psychologické i technické bariéry využití služby a služba je nabízena v otevřeném prostředí blízkém klientovi. Nízkoprahové služby jsou snadno dostupné, anonymní a mohou uskutečňovat přímo na místě okamžitou kontaktní práci s ohroženým klientem. Mezi nízkoprahové patří terénní služby, denní centra a noclehárny. Nejčastější nízkoprahovou službou jsou nízkoprahová denní centra. Motivací pro klienty jsou materiální služby ve formě

hygienického zázemí, potravinového servisu, odpočinku. Mohou se obrátit na sociálního pracovníka, případně psychologa, lékaře a další odborníky. Preventivním předpokladem je, že na základě uspokojení základních potřeb bezdomovců bude zmírněno napětí mezi nimi a společností, osoby bez přístřeší budou méně propadat sociálně patologickým jevům a vyvinou větší aktivitu při návratu do společnosti. Nelze však předpokládat, že bezdomovec, který sám vyhledá nízkoprahové denní centrum, chce změnit dosavadní životní styl. Nízkoprahová zařízení jsou v praxi prostředníkem mezi prací orientovanou na podporu a sociální prací orientovanou na změnu. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

Terénní sociální práce je práce na ulici s nízkoprahovou nabídkou sociální pomoci. Je zaměřena na jednotlivce a skupiny s rizikovým chováním. Sociální pracovník klienty kontaktuje v době a místech jejich spontánního pobývání a setkávání. Cílem terénní sociální práce je napojení klientů na další specializované služby a v ideálním případě může tato práce pozitivně ovlivnit jejich rizikový životní styl. Součástí terénní sociální práce je depistáž, navazování kontaktů, poskytování sociální pomoci, mapování lokality, atd. (Matoušek, 2003b)

Strategií terénní práce je zejména snižování rizik, harm reduction a podpora klientů v jejich základních potřebách bez nutnosti změny jejich životního stylu. Vychází se z předpokladu, že pokud budou uspokojeny základní životní potřeby klientů, zmírní se propad sociálně patologických jevů, současně je chráněna veřejnost před vznikem a šířením nebezpečných jevů. Je však nezbytné respektovat soukromí a důstojnost osob bez přístřeší a nezapomínat na hlavní úkol sociální práce a to navázání důvěrného vztahu s klientem. Terénní pracovník by měl přijímat klienty takové, jací jsou, ctít jejich svobodu a svébytnost, sledovat cíle určené klientem. Terénní práce je dlouhodobý proces, který vyžaduje mnoho trpělivosti od pomáhajícího pracovníka. Na terénním pracovníkovi leží také břemeno komunikace s veřejností a vytváření obrazu bezdomovectví ve společnosti. Je třeba veřejně hájit práva bezdomovců, především opomíjená práva v oblasti přežití a seberozvoje, péče a ochrany a účasti na společenském životě. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

5.3 „Střecha nad hlavou“ pro bezdomovce

„Sociální bydlení – bydlení v bytě, kterým se snaží stát nebo obec umožnit sociálně potřebným lidem důstojný život.“ (Matoušek, 2003b, s. 37)

V rámci sociálních služeb je systém ubytování pro osoby bez přístřeší rozdělen do tří stupňů. Jednotlivé formy bydlení na sebe navazují a klient podle dosažené míry resocializace může přecházet od jedné k druhé. Nabídka různých stupňů azylového bydlení naplňuje základní potřeby osob bez přístřeší, ale plní zároveň i funkci reintegrační.

Podle Matouška (2005) je ideální, když všechny služby zacílené na základní pomoc jsou poskytovány v jednom místě nebo alespoň v bezprostřední blízkosti (noclehárna, jídelna, šatník, atd.) Pokud lidé bez domova chtějí změnit svůj život a o pomoc stojí, je třeba začít konat ihned, jinak hrozí nebezpečí z prodlení. Hradecký (2007) zdůrazňuje důležitost polohy zařízení služeb pro bezdomovce, zejména nízkoprahového denního centra v místech, kde se bezdomovci scházejí, kde se nejčastěji pohybují. První kontakt terénních pracovníků tohoto centra může být účinným prostředkem sociální služby nabízené těmto lidem.

„Noclehárna – forma azylového ubytování poskytovaná lidem bez přístřeší. Kromě možnosti přespání nabízí i hygienickou očistu, k níž jsou klienti nuceni před přenocováním, aby nešířili nákazy. Noclehárna poskytuje služby jen přes noc, přes den ji klienti musí opustit.“ (Matoušek, 2003b, s. 126)

Služba noclehárny je první službou řešící uspokojení základní potřeby bezdomovce. Podle § 63 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách noclehárny poskytují ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování. Noclehárny jsou nízkoprahovými zařízeními prvního kontaktu, určenými pro osoby v krizových situacích. Poskytují možnost přespání, základní hygieny, případně večerní a ranní stravy. Noclehárna poskytuje služby, jejichž cílem je snížit sociální a zdravotní rizika, která souvisejí s bezdomoveckým stylem života a poskytují poradenství o následných sociálních službách a dalších nabídkách pomoci. Noclehárny mohou být samostatné, fungující v návaznosti na denní centra, nebo mohou být součástí azylového zařízení. Zaměstnanci klientům noclehárny zprostředkují kontakt se sociálními pracovníky a dalšími odborníky podle jejich potřeb. Cílem této formy základní pomoci je, aby zdejší

obyvatelé co nejdříve přešli do vyššího typu ubytování. Ubytování v noclehárně by mělo být krátkodobé a motivující k přechodu do azylového ubytování. Je otevřeno širokému okruhu klientů, slouží k překlenutí krizové situace. Ubytování poskytuje pouze minimum soukromí, pokoje jsou vícelůžkové. Částky za ubytování v noclehárně jsou symbolické (do 50 Kč za noc). V noclehárnách bývá stanoven pevný splnitelný řád, který je sestavován s ohledem na životní styl osob bez přístřeší. Stanoveny jsou pevné hodiny příchodu, odchodu, nočního klidu. Dále platí zákaz užívání alkoholu, drog, noclehárny většinou nepřijímají k přenocování osoby pod vlivem těchto látek. Noclehárny poskytují své služby celoročně, převážně od večerních do ranních hodin. Noclehárny nebývají přístupné přes den, tento čas by měl nocležník věnovat řešení svých záležitostí, jako je hledání zaměstnání a stálějšího ubytování.

„Azylový dům - ubytovací zařízení pro osoby bez přístřeší, jež by těm klientům, kteří jsou pro změnu životního stylu motivováni, mělo umožnit integraci do společnosti.“
(Matoušek, 2003b, s. 32)

Služba azylový dům je dalším stupněm ubytování pro bezdomovce. Podle § 57 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Azylové domy (dále jen AD) jsou zařízení, která poskytují služby umožňující individuální, důstojnou, nepřetržitou a koncepční pomoc osobám v krizové situaci. Cílem těchto služeb je pomoci člověku samostatně řešit nepříznivý životní stav, hledat další uplatnění a stát se nezávislým na systému sociální pomoci, nebo tuto pomoc minimalizovat. Azylové domy poskytují delší pobyt svým klientům, kteří se chtějí aktivně podílet na změně svého života a návratu k soběstačnosti. Je vyžadována spolupráce se sociálním pracovníkem a návaznost na další organizace a úřady. Obyvatelé AD by měli být zaměstnaní, nebo práci intenzivně hledat tak, aby byla reálná jejich vyhlídka na osamostatnění po ukončení pobytu v AD. Za ubytování v AD jsou účtovány vyšší částky za noc, přesto zůstávají nadále symbolické (60 Kč až 130 Kč za noc). Azylové ubytování zpravidla poskytuje vyšší standart ubytování a zajišťuje více soukromí, např. ve formě samostatných pokojů. Azylový dům kromě ubytování může nabízet i základní stravu a možnost vlastní přípravy pokrmů (kuchyňky). Pracovníci AD pomáhají klientům při uplatňování práv, oprávněných zájmů, při obstarávání osobních záležitostí, vyřizování dokladů, sociálních dávek, zdravotní pomoci, apod. AD často provozuje šatník pro klienty a další sociálně potřebné. Pobyt v AD je podmíněn širší

spoluprací klienta na řešení svých problémů. V AD bývají dokonce pořádány různé kulturní, společenské, osvětové programy. Podobně jako v noclehárnách, i zde je závazný domácí řád. Platí zde zákaz konzumace alkoholu, drog a jiných návykových látek.

Na nejvyšším místě v žebříčku ubytovacích možností pro bezdomovce stojí ubytovny. Bezdomovci, kteří v resocializaci pokročili již na takový stupeň, že mohou bydlet na ubytovně, mají již umocněné sociální návyky, chodí pravidelně do zaměstnání, mají stálý příjem. Je jim nadále k dispozici sociální pracovník a jiní odborníci, ale již jen jako podpůrná služba. Mnohé problémy jsou vyřešeny. Na ubytovně vládne volný režim, je zcela na obyvatelích, v jakou denní či noční dobu se na ubytovně zdržují. Klient užívá svobody a s ní spojené odpovědnosti. Převzetí zodpovědnosti za svůj život a nácvik dovedností vedoucí k samostatnosti je cílem dlouhodobého azylového ubytování. (Matoušek, 2005) Azylová zařízení jsou zvláště určena pro muže, ženy, matky s dětmi, seniory, pro děti opouštějící (po nabytí zletilosti) dětské domovy, domy na půl cesty. Pobyt je smluvně vázán, neměl by tedy hrozit náhlý zvrát situace zpět do bezdomovectví. Pobyt v takové ubytovně může trvat až jeden rok, v případě oprávněné nutnosti může být i prodloužen. Klient si šetří finance, aby se mohl přestěhovat do ubytovny jiné, nepodporované, nebo si najít jiný způsob trvalého bydlení. Zřizovatelé ubytoven mají právo určit, kdo bude ubytován. V ubytovnách platí ubytovací řád.

Cvičné, podporované a chráněné byty pro bezdomovce jsou u nás zřizovány ojediněle. Jedná se o formu bydlení, která má nejbliže k reálnému prostředí a tím vlastně i nárokům a potřebám běžného života. Chráněné byty jsou začleněny do přirozeného společenského prostředí, stigmatizace a izolace nyní již bývalých bezdomovců slábne. Vzdělává jejich sebejistota a šance na úplnou integraci. (Matoušek, 2005)

5.4 Poskytovatelé sociálních služeb pro bezdomovce

„Zřizovatelé služeb – úřady státní správy a samosprávy, neziskové organizace a jiné subjekty, které službu financují a kontrolují. Poskytovatelé služeb jsou subjekty provozující státní nebo nestátní sociální služby.“ (Matoušek, 2003b, s. 94)

Sociální služby pro bezdomovce poskytují nejčastěji kraje, obce, nestátní neziskové organizace, občanská sdružení, církevní právnické osoby, a další. Matoušek (2005) si všímá, že organizace, které v ČR pracují s bezdomovci, jsou postaveny na křesťanských principech a na myšlence pomoci bližním, zejména těm nejubožejším. Tyto organizace nehledí na zásluhy či nezásluhy, na míru zavinění a na další důvody proč bezdomovcům nepomáhat, ale především na naplňování lidské důstojnosti každého člověka.

Jedna z neznámějších organizací poskytující široké spektrum služeb pro bezdomovce je občanské sdružení Naděje. Naděje svou prací naplňuje všechny stupně prevence, pomoci a boje proti bezdomovectví a za jádro skutečné prevence považuje aktivizaci klienta a jeho výchovu k nesení zodpovědnosti za svůj život. (Forejt, 2003). Naděje poskytuje pomoc duchovní, morální, sociální, zdravotní, lékařskou, hygienickou, stravovací, ubytovací, hmotnou, právní, poradenskou, osvětovou, vzdělávací, výchovnou atd. Naděje provozuje noclehárny, azylové domy pro muže, ženy a matky s dětmi, nízkoprahová centra. (www.nadeje.cz)

Další velmi známou organizací je Armáda spásy. Armáda spásy je mezinárodní organizace, která vykonává duchovní a sociální práci, v současné době působí ve 120 zemích světa. Její strategie zní: *„Dělat něco je lepší, než nedělat nic. Provádět intervenci, prevenci a nápravu pomocí vytvořených služeb, programů a strategií pro boj proti bezdomovectví a sociálnímu vyčlenění, jasného a soudržného systému na podporu sociálního začlenění a poskytováním zdrojů, informací, služeb, pracovních míst a bytů těm, kdo je potřebují.“* (Stannett, 2003, s. 37) Pomoc Armády spásy je rozpracovaná do několika stupňů, kdy klient dle svých možností a schopností postupuje kupředu až k úplnému vyřešení svých problémů. Armáda spásy provozuje noclehárny pro muže a ženy, azylové domy pro muže, ženy a matky s dětmi a nízkoprahová denní centra. (www.armadaspasy.cz)

Charita Česká republika je nezisková humanitární organizace, jde o největšího nestátního poskytovatele zdravotnických a sociálních služeb v ČR. Hlavní náplní její činnosti je humanitární pomoc a dobročinné programy nejen pro potřebné v ČR, ale i v zahraničí, bez ohledu na jejich vyznání, politickou příslušnost a příslušnost k rase. Charita má vedle svých zaměstnanců mnoho dobrovolníků, kteří se angažují v práci s potřebnými. Charita v rámci pomoci bezdomovcům provozuje denní a kontaktní centra pro bezdomovce, streetwork, nízkoprahová centra, dále azylové domy a noclehárny, domy na půl cesty a chráněné bydlení. (www.charita.cz)

Diakonie Českobratrské církve evangelické je také významným poskytovatelem sociálních služeb pro bezdomovce. Jejím posláním je ve svých zařízeních poskytovat lidem v nepříznivé životní situaci služby sociální, zdravotní, pedagogické, pastorační. Diakonie realizuje ranou péči, pomoc rodinám s dětmi s postižením, nízkoprahové kluby, azylové domy, chráněné dílny, zařízení pro seniory, hospice. (www.diakonie.cz)

Další organizace, které se věnují pomoci bezdomovcům, jsou občanské sdružení Emauzy ČR, Misionářky lásky – sestry Matky Terezy, Slezská Diakonie, Člověk v tísni. Všechny neziskové organizace, které realizují poskytování sociálních služeb jsou financovány jednak ze státního rozpočtu (na základě žádostí a grantů), dále z příspěvků, darů, z vlastní činnosti. Forma jejich pomoci je konkrétní, adresná, přístup ke klientům individuální.

II Praktická část

6 Příprava šetření

6.1 Cíl šetření

V teoretické části jsem se zabývala bezdomovectvím podáním uceleného pohledu na problematiku bezdomovectví z hlediska chudoby, sociálního vyloučení a zodpovědnosti společnosti. Teoretická část zkoumá bezdomovectví jako sociální jev z pohledu historie a definice pojmu. Zabývá se vlivem rodiny na vznik bezdomovectví a jeho další příčiny. Seznamuje s atributy bezdomovectví jako je životní styl, nezaměstnanost, zdravotní stav, zneužívání drog a kriminalita osob bez domova. Popisuje sociální práci s lidmi bez přístřeší, roli institucí a možnosti pomoci těmto lidem. Ukazuje význam zákona o sociálních službách při zaměření na cílovou skupinu bezdomovců a popisuje konkrétní nabídku nízkoprahových a ubytovacích zařízení. Seznamuje s nejvýznamnějšími poskytovateli sociálních služeb pro osoby bez přístřeší.

Mým cílem v první části diplomové práce bylo podchytit nejširší souvislosti tohoto fenoménu. Získala jsem ucelený pohled na problematiku a seznámila se s názory odborné veřejnosti na dané téma. V praktické části popisují sociální služby, které byly zřízeny ve městě Benešov za účelem řešení situace a pomoci bezdomovcům. Na základě případové studie chci postihnout roli těchto zařízení při procesu integrace osoby bez domova do společnosti. Cílem výzkumné části je popis činností Terénní služby, Noclehárny a Nízkoprahového denního centra, dále případová studie a zhodnocení, jakou funkci plní nabídka sociálních služeb v konkrétním případě uživatele těchto sociálních služeb.

6.2 Metoda šetření

„Kvalitativní výzkum – skupina teoretických přístupů a metodických postupů, které byly formulovány buď v opozici ke kvantitativním postupům, nebo jako jejich rozšíření. Společné

jim je zaměřeni na přirozené situace, využívání výzkumníka jako „nástoje“ a preferování dat, která mají podobu vyprávění, nikoli čísel.“ (Matoušek, 2003b, s. 100)

Pro praktickou část práce jsem zvolila kvalitativní výzkum pro jeho možnosti prozkoumat určitý široce definovaný jev a přinést o něm dostatečné množství informací.

Švaříček, Šedřová (2007, s. 17) přináší definici kvalitativního výzkumu: *„Kvalitativní výzkum je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založených na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu.“*

Cílem kvalitativního výzkumu je průzkum sociálních skutečností prostřednictvím odkrývání subjektivních významů. Obecný proces vztažený k sociálním aktivitám může být odvozen ze zaznamenaných zkušeností subjektů induktivně. Jako pomocná technika v kvalitativním výzkumu mohou být použity prostředky jako např. poznámkový blok, počítač, nahrávací zařízení, kamera, apod. Jsou nápomocné prostřednictvím vizualizace, zapamatování, usnadňují uchopení detailů a jsou velmi vhodné při organizaci a analýze získaných dat. Vhodné technické vybavení usnadňuje výzkum. Je třeba však dodržovat pravidla slušnosti, taktního a etického chování. Někdy se ukazuje jako nejvhodnější poznámkový blok, dobrá paměť a ohleduplná všímavost výzkumníka. (Loučková, 2010)

Kvalitativní výzkum má povahu vyprávění, zabývá se většinou osobami v jejich prostředí a popisuje jednotlivé případy. Kvalitativní údaje lépe ukotvují informace v lidské mysli než pouhá čísla. Výzkum kvalitativního šetření se opírá o rozhovory s jednotlivými klienty a o pozorování jednotlivců. Je velmi vhodné vysvětlit předem všem osobám, jichž se šetření týká, jeho smysl a očekávané výstupy. Je výhodné využívat jako zdroj údajů o klientovi i osoby, které ho dlouho znají či s ním dlouhodobě pracují. Při kvalitativním přístupu výzkumník vstupuje do procesu zkoumání jako člověk, lidská bytost, která umí reagovat na všechny možné aspekty situace. (Matoušek, 2007)

Kvalitativní výzkum definuje Strauss, Corbinová (1999) v protikladu k výzkumu kvantitativnímu jako jakékoli nenumerné zkoumání sociální reality. Cílem tohoto přístupu je dostatečně široký slovní popis jevů, který je obvykle induktivně zobecněn. V rámci kvalitativního výzkumu je nezbytné získat důvěru klientů a udržet si ji především díky

dobré znalosti cílové skupiny. Kvalitativní metody slouží k porozumění a odhalení podstaty jevů. Jejich prostřednictvím můžeme získat nové názory na již známé skutečnosti.

Loučková (2010) uvádí, že kvalitativní výzkumy bývají předmětem kritiky kvůli problémům s reliabilitou zjištění a zobecnění závěrů. Přestože je při práci s lidmi třeba vždy počítat s těmito problémy, důležité je, jakým způsobem jsou výsledná zjištění předkládána. Na kvalitativní výzkum je třeba se dobře připravit, plánovat ho dlouhodobě, využít tvořivost badatele. Ke zobecnitelnosti kvalitativních výzkumů napomůže, pokud se budeme zajímat o otázky smyslu a užitečnosti.

Jedním z přístupů kvalitativního výzkumu je případová studie. Tu jsem zvolila pro praktickou část týkající se uživatele sociálních služeb pro bezdomovce. Je charakterizována jako podrobné studium jednoho nebo několika málo případů, výzkum probíhá většinou v terénu. Je výzkumnou metodou, která umožňuje zachycení detailů, vztahů, procesů a složitosti v jednotlivém případě. Je zde předpoklad, že podrobný průzkum jednoho přispěje k lepšímu pochopení a porozumění jiným, podobným případům. Zkoumá charakteristiky daného případu, zjišťuje poměrně velké množství dat od jednoho nebo několika málo jedinců. Jde o popis složitosti zkoumaného případu a jeho vztahů. Výběr jednotlivého případu je důležitý, protože reprezentuje určitý typ nebo skupinu. (Chlanová, 2010)

7 Vlastní šetření

7.1 *Metody sběru dat*

Při výzkumném šetření jsem použila metody rozhovoru, pozorování a analýzy dokumentů.

Rozhovor je nejčastěji používanou metodou sběru dat v kvalitativním výzkumu. Rozhovor je spojený s pozorným nasloucháním, s kladením otázek a jejich následným hodnocením a zpracováním. Biografický výzkum využívá tzv. narativní rozhovor. Biografický výzkum se snaží o rekonstrukci minulého či budoucího života skrze aktuální pohled. (Švaříček, Šedřová, 2007) Cílem fenomenologického výzkumu je popsat a analyzovat prožitou zkušenost se specifickým fenoménem, v tomto případě bezdomovstvím. Při uplatnění metody fenomenologického rozhovoru nám může konkrétní fenomenologický výzkum přiblížit, co vlastně obnáší žít na ulici, co znamená žít jako stigmatizovaný bezdomovec, jak se s tím jedinec vyrovnává. (Kolektiv autorů, 2010) Vedení rozhovoru vyžaduje vysokou koncentraci pozornosti, disciplínu, citlivost a intrapersonální porozumění. Při rozhovoru s respondentem jsem se vždy snažila vytvořit příjemnou a důvěrnou atmosféru, dávala jsem najevo empatii s respondentem. Ctíla jsem zásadu jednoduchosti a jednoznačnosti dotazů. Otázky jsem kladla otevřené, nechala jsem respondentovi dostatek času na odpověď, výrazně jsem neomezovala tento čas, respektovala jsem individuální tempo a možnosti respondenta. Některé otázky bylo nutno opravit, upřesnit, rozvést. Odpovědi respondenta jsem nijak nehodnotila, jeho projev jsem nepřerušovala. Pozorně jsem naslouchala, dávala zpětnou vazbu a projevovala zájem o jím sdělené informace. Rozhovory byly opakované, délku rozhovoru jsem přizpůsobovala možnostem a aktuální situaci, nedelší rozhovor trval 70 minut. Rozhovory jsem zaznamenávala písemně formou poznámek po proběhlém rozhovoru. Ač jsem původně zamýšlela zapisovat poznámky v průběhu rozhovoru, vzhledem k aktuálnímu vyhodnocení situace to nebylo vhodné a průběh samotného rozhovoru by tak byl narušen. Předem jsem si vyžádala respondentův souhlas s takovýmto způsobem získávání dat. Rozhovor jsem také vedla s pracovníky zařízení sociálních služeb Terénní služba, Noclehárna a Nízkoprahové denní centrum.

Další užitou metodou výzkumu bylo pozorování. Pozorování je nutné kombinovat s dalšími metodami. Je též vhodné dodržet zásadu triangulace, tří zdrojů. Pozorováním

sledujeme, zaznamenáváme nebo popisujeme jevy a činnost lidí v jejich přirozeném prostředí nezaujatě, z odstupu. Je důležité tuto metodu postavit na základě získané důvěry klientů. Respondenta jsem měla možnost pozorovat při sociální práci s ním, především při jedné z metod sociální práce, opakovaném sociálním šetření v rámci výkonu agendy dávek pomoci v hmotné nouzi, dále při jeho pobytu v zařízeních sociálních služeb, v noclehárně i v nízkoprahovém denním centru. Dále jsem se opírala o výsledky pozorování respondenta pracovníky denního centra.

Analýza dokumentů se jeví jako další vhodná metoda pro využití kvalitativního výzkumu. Dlouhodobě se věnuji studiu odborné literatury, která souvisí s tématem, taktéž před samotným výzkumem jsem podrobně analyzovala informace z odborné literatury týkající se fenoménu bezdomovectví. Shromáždila jsem spisovou dokumentaci klienta, která byla k dispozici v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi a kurátorů, dále dokumenty z agendy sociální služby Noclehárna a Nízkoprahové denní centrum. Mnoho informací o fungování těchto sociálních služeb jsem získala z dokumentace a materiálů vytvořených spoluprací zaměstnanců Odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu v Benešově.

7.2 Pomocné techniky

Jako pomocnou techniku jsem použila poznámkový blok, kam jsem zaznamenávala poznámky z rozhovorů. Na základě těchto poznámek jsem poté maximálně věrně přepisovala respondentův příběh. Poznámky mi usnadnily zapamatování slyšeného, usnadnily uchopení detailů a byly přínosné při závěrečné organizaci a analýze dat. Ačkoliv jsem zamýšlela vizualizovat téma pomocí fotodokumentace, respondent nesouhlasil s fotodokumentací, jeho přání jsem respektovala.

Prostředí výzkumu tvořil z velké části terén při předchozím výkonu sociální práce s klientem a kancelář agendy dávek pomoci v hmotné nouzi. Také jsem se s respondentem setkávala v noclehárně. V poslední fázi šetření při samotných rozhovorech byl prostředím výzkumu prostor Nízkoprahového denního centra.

Respondenta jsem podrobně seznámila s cílem výzkumu a rámcově ho seznámila s obsahem diplomové práce. Nejprve jsem ho informovala globálně o obsahu rozhovoru a typech otázek, poté jsme se dohodli na tématech jednotlivých setkání. Respondent souhlasil s opakovaným poskytnutím rozhovoru, byl ujistěn o ochraně osobních údajů a zachování anonymity, podepsal souhlas se zveřejněním jeho životního příběhu. S případovou studií byl respondent seznámen, vyjádřil souhlas s jejím zveřejněním. Dohodli jsme se, že místo jeho jména budu pro účely práce používat iniciály MN, tak aby byla zachována jeho anonymita. Komplexní sběr dat probíhal cca čtyři roky, aktuálně jsem v průběhu měsíců červenec, srpen, září 2012 realizovala 4 setkání s respondentem.

7.3 *Výběr respondenta*

Pana MN znám od konce roku 2007, kdy požádal o dávky pomoci v hmotné nouzi. V průběhu necelého roku jsem s ním přímou sociální práci vykonávala osobně nebo s kolegyní. Na začátku roku 2012 využil pan MN služeb Noclehárny a v současné době je aktivním uživatelem služeb Nízkoprahového denního centra.

Jako kritérium volby respondenta jsem zvolila typičnost znaků cílové skupiny, dlouhodobost práce s klientem a aktuální nekonfliktnost a ochotu ke komunikaci. Respektovala jsem pravidlo navázání důvěrného vztahu a tuto důvěru jsem se snažila spíše prohlubovat, rozhodně neztratit. Respondenta jsem požádala o souhlas se zapojením do výzkumu a se zveřejněním jeho životního příběhu. Seznámila jsem ho s ochranou jeho osobních údajů. Respondent spolupracoval ochotně.

Pro případovou studii jsem zvolila klienta, se kterým jsem dlouhodobě pracovala na úseku dávek pomoci v hmotné nouzi. Často je vídán ve městě, aktivně využívá nabídky všech sociálních služeb pro bezdomovce, které ve městě jsou. Je jedním z typických zástupců skupiny bezdomovců.

7.4 Vyhodnocení šetření

Získaná data jsem interpretovala a analyzovala volnou transkripcí, tedy převodem mluveného projevu do písemné podoby. V závěrečném textu jsem si vyznačila důležité body a témata. Ke každému tématu jsem co nejvěrněji interpretovala klientovo sdělení. K vyhodnocení výzkumného šetření jsem zvolila metodu otevřeného kódování. Otevřeným kódováním rozumíme proces rozebírání, prozkoumávání, porovnávání, tvorby konceptů a kategorizaci údajů. Získaná data analyzujeme na jednotlivé části a vzájemným porovnáváním nalzáme určité podobnosti a rozdíly. (Strauss, Corbinová, 1999)

Zachycený respondentův životní příběh jsem přepsala jako případovou studii. Případové studie zkoumají detailně jeden či několik málo případů a od respondentů sbíráme velké množství dat. Důkladným prozkoumáním případu lze porozumět dalším podobným. Případovou studií je možné zachytit komplexnost a složitost jevu, zachycujeme vztahy v jejich celistvosti. Na závěr lze zkoumaný případ zařadit do širokých souvislostí a lze ho porovnávat s dalšími případy. (Hendl, 2008)

Je třeba počítat s omezením plynoucím z výzkumu. Již z popisu kvalitativního výzkumu je nutné počítat s riziky, která se při výzkumném šetření mohou objevit a která mohou zkreslit konečný výsledek výzkumu. Kvantum i kvalita získaných dat a jejich analýza a interpretace není jistě úplná a vyčerpávající. Respondent zřejmě nesdělil, nepostihl a nevzpomněl si na všechny okolnosti sděleného. Nezachytila jsem jistě přesné a úplné sdělení nebo nepochopila smysl sděleného, taktéž respondent. Při porovnání líčeného s předchozími zkušenostmi s prací s respondentem, je zřejmé, že respondent podával informace mírně zkreslené směrem k lepšímu. Mé schopnosti a zkušenosti jakožto výzkumníka nejsou dostatečné. Zobecnitelnost získaných informací je v kvalitativním výzkumu omezená.

8 Nabídka sociálních služeb pro bezdomovce v Benešově

Dlouhodobou kontinuální sociální práci s bezdomovci vykonává Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu v Benešově především v rámci sociální práce kurátorů. Do 31.12.2011 byla vykonávána na Městském úřadě také agenda pomoci v hmotné nouzi, kde práce s osobami bez přístřeší byla její nedílnou součástí. Pracovníci odboru tak mají širokou znalost těchto osob, místní bezdomovecké komunity a podmínek, v nichž lidé bez domova žijí. Zjevných bezdomovců se v Benešově nachází přibližně třicet. Právě předchozí práce s nimi, znalost osudů i podmínek a osobní kontakty umožnily vzniknout nápadu a realizaci sociálních služeb pro tuto skupinu obyvatel. Tito zjevní bezdomovci se stali prvními uživateli a klienty vzniklých sociálních služeb. S tím, jak byly postupně jednotlivé služby uváděny do provozu, se ukázalo, že nabídku služeb využívají i další osoby bez přístřeší, které žijí v Benešově či blízkém okolí a o nichž pracovníci odboru neměli žádnou povědomost. Služby začali využívat i bezdomovci z jiných měst a regionů.

Bezdomovci v Benešově „bydlí“ různým způsobem. Někteří obývají zahradní chatky a boudy v bývalých zahrádkářských koloniích, nevyužívané domy, jiní žijí v odstavených vozidlech a nejpočetnější skupina bezdomovců obývá plechovou boudu poblíž nádraží. V době mrazů využívají k noclehu odstavených vlaků na vlakovém nádraží. Prostředí v těchto místech je velmi zanedbané. Všude je mnoho odpadků, špinavého oblečení, dek, krabic, zbytků potravin, exkrementů. V zimě roku 2011 umrzl právě v této lokalitě muž bez domova. Odbor sociálních věcí již před tím upozorňoval vedení města na neúnosnost podmínek života těchto lidí a požadoval řešení jejich situace. Po této tragické události se zastupitelstvo města začalo tématem zabývat. Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu v Benešově vytvořil projekt sociální služby Noclehárna. Příspěvková organizace města Benešov, Pečovatelská služba, zaregistrovala na Krajském úřadě Středočeského kraje novou sociální službu Noclehárna a bezprostředně poté došlo k samotné realizaci vybudování nízkoprahového zařízení. Město Benešov se tak přidalo k nemnoha městům, která se aktivně podílí na řešení situace osob bez přístřeší a osob nacházejících se v krizi.

Poskytovatelem sociálních služeb se stala Pečovatelská služba okresu Benešov, která nově tyto služby zaregistrovala na Krajském úřadě Středočeského kraje.

8.1 Sociální služba Noclehárna

V době od 09.01.2012 do 31.03.2012 byla v provozu registrovaná sociální služba Noclehárna, která byla určena pro cílovou skupinu osob bez přístřeší a osob, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Pro vznik Noclehárny posloužily prostory nevyužívaných vojenských kasáren v majetku města, které je dalo bezplatně k dispozici. Místnost vrátnice kasáren se v krátké době stala místem pro nocleh osmi klientů a jejich sociálním zázemím. Tato první služba pro cílovou skupinu bezdomovců byla realizována Odborem sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu v Benešově za obdivuhodného pracovního a osobního nasazení sociálních pracovníků. Zapojeni byli i další poskytovatelé sociálních služeb, organizace i občané, kteří se podíleli na provozu, poskytovali odborné poradenství a materiální pomoc. Noclehárna zajišťovala krátkodobé služby noclehu, poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, základního potravinového servisu v podobě čaje, pečiva a instantních polévek. Další nabídkou byl sociální šatník, který byl naplněn z podpory Farní charity Benešov a Neveklov a občanů města. Základy služby tvořilo sociální poradenství.

Provoz noclehárny byl zajišťován denně od 19.00 hod. do 6.30 hod. Základními kritérii pro poskytnutí služby byla nepříznivá sociální situace klienta spojená se ztrátou bydlení, akceptace a dodržování vnitřních pravidel zařízení a platný osobní doklad. Služba byla určena pro muže nad 18 let. Kapacita noclehárny byla velmi rychle naplněna. Noclehárna prošla zatěžkávací zkouškou, neboť v měsících leden, únor, březen 2012 se teplota vzduchu pohybovala několik dnů pod -20 °C. Počet klientů za jednu noc však nečinil více než deset osob. Celkově přijalo pomoc noclehárny 23 klientů a za uvedené období se uskutečnilo 530 noclehů.

Personálně zajišťovaly služby v noclehárně pracovníce odboru sociálních věcí. Toto zapojení umožnilo vykonávat komplexní sociální práci, podávat základní i odborné poradenství, intervenci a pomoc při postupném začleňování bezdomovců do společnosti. Během realizace služby se podařilo všem klientům vyřídit osobní doklady, zajistit evidenci všech klientů na Úřadu práce, tím i minimální finanční zajištění, nárok na dávky pomoci v hmotné nouzi, dvěma klientům se podařilo zabezpečit bydlení na ubytovnách. Bezdomovci senioři byli doprovázeni k lékařům, bylo dohlíženo na dodržování léčebného režimu a u několika bezdomovců došlo ke zlepšení jejich zdravotního stavu. Byla také

přivolána zdravotní záchranná služba v případě ohrožení klienta. Sociálním pracovnícím se podařilo navázat také kontakt s rodinnými příslušníky některých klientů, v jednom případě došlo k obnově rodinných vztahů a návratu klienta do rodiny.

Při práci v noclehárně byl kladen důraz na vytvoření vstřícných a respektujících vztahů mezi pracovníky a klienty, důležitým aspektem sociální práce byl lidský vztah a podpora a pomoc.

Služba noclehárna se však nevyhnula krizovým situacím a konfliktům. Ačkoliv byla nastavena vnitřní pravidla, stalo se, že klienti byli pod vlivem drog a alkoholu agresivní a vyvolávali konflikty. V těchto případech pomohla dobrá spolupráce s Městskou policií a Policií ČR. (Turková, 2012)

Od listopadu 2012 do března 2013 je plánováno opětovné otevření noclehárny.

8.2 Sociální služba Nízkoprahové denní centrum

Pečovatelská služba okresu Benešov na jaře 2012 vytvořila projekt Základní síť sociálních služeb ve Středočeském kraji – nízkoprahová denní centra – Benešov. Sociální služba Nízkoprahové denní centrum vychází z projektu Operační program lidské zdroje a zaměstnanost „Základní síť sociálních služeb ve Středočeském kraji“. Na základě tohoto programu, který naplňuje zákonné vymezení této služby, je zajištěna dostupnost a efektivita sociální služby pro osoby bez přístřeší. V červnu 2012 na území regionu Benešov vznikla a začala být realizována sociální služba nízkoprahového denního centra.

Podle § 61 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách předmětná služba Nízkoprahové denní centrum poskytuje ambulantní, popřípadě terénní služby pro osoby bez přístřeší. Patří mezi služby sociální prevence, které jsou zákonem definovány jako služby, které napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k

překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

Vznik sociální služby pro osoby bez přístřeší vychází z Komunitního plánu okresu Benešov, z potřeb, které vycházejí z validních výsledků sociální práce odboru sociálních věcí a zdravotnictví města Benešov. Záměr vybudovat Nízkoprahové denní centrum byl odsouhlasen a podpořen vedením města Benešov a schválen Zastupitelstvem města.

Problematika situace osob bez přístřeší ve městě Benešov je systematicky řešena a projekt Nízkoprahového denního centra navazuje na službu Noclehárna, která vznikla již dříve. Současně se vznikem této služby je naplňována služba terénního programu zaměřeného na definovanou cílovou skupinu. Realizací všech uvedených služeb vzniklo centrum zajišťující komplexní, na sebe navazující a vzájemně se doplňující služby pro bezdomovce, a to noclehárna, nízkoprahové denní centrum a terénní programy.

Posláním služby je poskytnout lidem bez přístřeší zázemí, kde mohou důstojným způsobem naplňovat své základní životní potřeby a nalézt pomoc při řešení nepříznivé sociální situace. Kapacita nízkoprahového denního centra je 20 osob.

Nízkoprahové denní centrum nabízí služby mužům a ženám starším 18 let, kteří se ocitli v sociální tísní charakterizované absencí bydlení a sociálního zázemí. Poskytuje bezpečný prostor, kde si uživatelé mohou odpočinout, využít nabídky jednoduchého stravování, sociálního šatníku, sprchy, WC, pračky, sušičky. Umožňuje tak svým uživatelům uspokojení základních potřeb. Centrum vytváří takové podmínky, aby se uživatelé byli schopni a ochotni podílet na řešení svých problémů a snáze se orientovali v sociálním prostředí.

Základním cílem služby je napomáhat osobám bez přístřeší k sociálnímu začlenění prostřednictvím procesu sociálního začleňování, který zajišťuje, že osoby bez přístřeší dostanou příležitosti a možnosti napomáhající plnému zapojení do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný. Vzhledem k uživateli je primárním cílem zmírnění sociálních a zdravotních rizik vyplývajících ze způsobu života lidí bez přístřeší, pomoc při zajištění základních potřeb a podpora v řešení nepříznivé životní situace. Vzhledem ke společnosti je vytyčeným cílem prevence sociálně patologických jevů, zvyšování informovanosti společnosti o problematice bezdomovectví a zmírnění dopadu problematiky bezdomovectví na území města Benešov.

V poskytování pomoci a podpory je kladen důraz na posilování sociálních kompetencí klientů, a to nejlépe v takovém rozsahu, aby své obtížné životní situace byli schopni zvládat vlastními silami. Z tohoto cíle vycházejí principy služby.

Základními principy služby jsou v první řadě podpora a pomoc uživatelům. Služby jsou poskytovány pouze v rozsahu, ve kterém je uživatel potřebuje, uživatel je veden k samostatnosti a odpovědnosti. Zásada diskrétnosti zaručuje, že pracovník je vázán mlčenlivostí o všech osobních skutečnostech, které se během spolupráce s klientem dozví. Významným principem služby je jednání v souladu se zákonem. Při poskytování služby postupuje pracovník za všech okolností v souladu s platnými zákony. Zásada rovných podmínek pro všechny uživatele určuje, že při poskytování sociální služby je zachováván ke všem uživatelům stejný přístup, všem uživatelům jsou dány stejné příležitosti. Princip individuální podpory uživatele zaručuje, že služba je poskytovaná na základě individuálního plánu podpory, který je sestaven společně s uživatelem podle jeho vlastních potřeb, přání a cílů a je průběžně přizpůsobován a vyhodnocován. Dále je uplatňována bezpečnost a odbornost poskytovaných služeb, kdy poskytovatel je odpovědný za bezpečné poskytování služby a klade důraz na prevenci, další vzdělávání zaměstnanců a hodnocení zaměstnanců. A konečně zásada nízkoprahovosti znamená, že uživatel může službu využít anonymně, bez nutnosti se objednávat, nemusí zařízení navštěvovat pravidelně, základní služby jsou uživateli poskytnuty bezplatně.

Sociální služby jsou poskytovány v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění vyhlášek č. 166/2007 Sb. a č. 340/2007 Sb., a zákonů souvisejících.

Denní centrum Benešov zabezpečuje sociální služby nízkoprahového denního centra dle ustanovení § 61 zákona o sociálních službách. Základní činnosti realizované v Nízkoprahovém denním centru jsou pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí zázemí pro osobní hygienu prostřednictvím oddělených sprch pro muže a ženy a WC. Možnost zapůjčení ručníku a základních hygienických potřeb. V případě potřeby poskytnutí asistence při osobní hygieně. Poradenství o zásadách hygieny a možnostech využívání zdravotnických zařízení. Poskytnutí podmínek pro vyprání šatstva, možnost využití pračky a sušičky. Dále poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí zázemí pro přípravu stravy se základními kuchyňskými spotřebiči a kuchyňským

vybavením. V případě potřeby poskytnutí asistence při přípravě stravy. Zajištění jednoduché stravy - polévka, pečivo – podávané k obědu. Vždy k dispozici teplý nápoj – čaj, káva. Dalšími službami jsou pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, pomoc při vyřizování osobních dokladů (rodný list, občanský průkaz apod.), pomoc při zajišťování finančních prostředků (zejména dávek pomoci v hmotné nouzi a dávek ze systému sociálního pojištění), pomoc a podpora při hledání vhodného zaměstnání (zejména ve spolupráci s úřady práce), pomoc a podpora při zajištění vhodného bydlení nebo ubytování (na noclehárně, v azylovém domě, domě na půl cesty či ubytovně), asistence při doprovodu na úřady, do zdravotnického zařízení, nového zaměstnání, případně sjednání návštěvy. Důležitá je pomoc při jednání v oprávněných zájmech klienta – v závislosti na schopnostech klienta se pracovník účastní jednání mezi klientem a dalšími úřady (příp. dalšími subjekty) nebo toto jednání sám vede nebo pouze klientovi radí, jak má jednání vést, pomoc s listinami a podáními – pracovník klientovi pomáhá vyplňovat potřebné formuláře, sepisuje žádosti či dopisy, vysvětluje klientovi obsah doručených úředních dopisů, také zaškolování a zaučování – pracovník klientovi poskytuje anebo zprostředkovává zaškolovací a zaučovací aktivity s cílem zvýšit klientovy znalosti a dovednosti (např. sepisování životopisu, vystupování při výběrovém řízení u zaměstnavatele atd.), dále zprostředkování navazujících služeb a pomoc při obnovování nebo upevňování kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

Cílovou skupinou Nízkoprahového denního centra jsou zletilé osoby bez přístřeší, muži i ženy. Obecně lze považovat za osobu bez přístřeší osobu, která je ohrožena ztrátou bydlení nebo bydlení nemá. Cílová skupina zahrnuje všechny formy. Zjevnou formu bezdomovectví charakterizuje osoba ohrožená extrémním sociálním vyloučením, žijící v bídě či krajní chudobě, její životní styl souvisí se ztrátou střechy nad hlavou, ale i s neexistencí nejužší sítě mezilidských vztahů, které tvoří podstatu domova. Lidé, kteří žijí ve squatech, provizorních přístřešcích, na ulici a v místech, které jsou trvale opuštěné. Dalšími osobami v cílové skupině jsou zástupci skryté a latentní formy, to jsou osoby, které si nemohou vlastními silami zajistit základní životní standard a krátkodobě se nachází na minimální úrovni uspokojování potřeb. Dále jsou to osoby, které se ocitly v naléhavé životní situaci spojené se ztrátou bydlení nebo jeho ohrožením a nedokážou bez poradenského nasměrování nadále řešit svůj tíživý stav. Osoby, které žijí v obydlí, které nemá sociální zařízení, přísun vody a jiných energií. Osoby žijící v předlužené domácnosti, vykázaní z bytu, soudně

vystěhování atd. Cílová skupina odpovídá potřebám regionu a je vymezená adekvátně k charakteru a cílům služby. Cílovou skupinou nejsou osoby nesoběstačné v oblasti hygieny a stravování, osoby s agresivními projevy chování a ohrožující okolí, osoby, které nepocházejí z regionu Benešov a osoby nesplňující předchozí vymezení cílové skupiny.

Volba cílové skupiny služby vychází ze znalostí problémů této skupiny, z dlouhodobých a kontinuálních profesních zkušeností pracovníků odboru sociálních věcí se sociální prací s cílovou skupinou dříve. V regionu zatím není žádný další poskytovatel sociální služby, který by reflektoval potřeby definované cílové skupiny, pracoval by s cílovou skupinou a poskytoval jakékoliv služby na cílovou skupinu zaměřené.

Centrum cílové skupině zajišťuje denní útočiště v bezpečném prostředí a vytváří podmínky pro uspokojení základních lidských potřeb, nabízí individuální podporu a pomoc při řešení nepříznivé sociální situace a usiluje o sociální začlenění a pozitivní změnu v životě osob bez přístřeší. Plánovaný počet uživatelů je od doby otevření Nízkoprahového denního centra do 30.11.2013 celkem 195 uživatelů. Tato velikost cílové skupiny je reálná na daném území a zároveň odpovídá vypracovaným analýzám a potřebám regionu podle Komunitního plánu okresu Benešov. Ke dni 10.09.2012 využilo služeb Nízkoprahového denního centra okolo 60 klientů.

Poskytovatel sociální služby nabízí uživatelům služby v rozsahu, jak je uvedeno v příloze č. 1 - Rozsah služeb poskytovaných uživateli služby. Jedná se zejména o individuální sociální práci s cíleným individuálním plánem pomoci, hygienický a potravinový servis, materiální pomoc, zázemí k odpočinku, sociální poradenství, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, zprostředkování navazujících služeb, pomoc při sociálním začleňování osob a v kontaktu především s rodinou, finanční poradenství, krizovou intervenci, doprovodný sociální program, zapojování cílové skupiny do řešení problémů veřejného zájmu. Uvedené služby jsou poskytovány v průběhu celé provozní doby určené uživatelům, která je celoročně od pondělí do pátku od 8.00 do 15.00 hod. Služby jsou poskytovány zdarma, uživatel se podílí z motivačních důvodů na úhradě části nákladů dle platného ceníku. Úhrada za sociální služby se řídí podle § 76 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jednorázovou, ale každotýdenní službou je expresní terapeutická metoda muzikoterapie. V rámci terapie jsou nabízeny i další doprovodné aktivity, např. kreslení při hudbě, různé formy her, apod.

Dlouhodobá a kontinuální spolupráce na úrovni navázaných a doplňkových sociálních služeb je považována za stěžejní a je neustále usilováno o udržování profesionálních vztahů s nejrůznějšími subjekty a partnery ve prospěch cílové skupiny. Spolupráce spočívá i ve vzájemném předávání informací a know-how, strategickém plánování atp. Pro potřeby této veřejné zakázky jsou uzavřené dohody o partnerství s Městskou policií Benešov, Nemocnicí Rudolfa a Stefanie Benešov, Město Benešov, Vlašim a Votice, o.s. Cerpos – Dům na půl cesty Benešov, Úřad práce Benešov, Občanská poradna Benešov, Centrum adiktologických služeb Benešov a dalšími. Podrobný popis vzájemné spolupráce je obsahem Přílohy č. 2 – Dohoda o partnerství.

Služby nízkoprahového denního centra jsou poskytovány ve městě Benešov, na adrese Tábořská ulice 900, v prostorách, které odpovídají kapacitě zařízení a charakteru poskytovaných služeb. K účelu slouží budova bývalé vrátnice Tábořských kasáren v Benešově, která je ve vlastnictví města Benešov. Pečovatelská služba okresu Benešov uzavřela s městem Benešov na prostory určené k využití pro službu nízkoprahového denního centra nájemní smlouvu. Prostory se nachází cca 200 m od vlakového a autobusového nádraží. Dopravní dostupnost služby je ideální, daná blízkostí autobusového a vlakového nádraží. Prostor pro Nízkoprahové denní centrum se nachází mimo lokality s vysokou koncentrací obyvatel, přesto s velmi dobrou dostupností do centra.

K účelům poskytování služeb Nízkoprahového denního centra je určena místnost pro klienty. Ta je vybavena nutným nábytkem určeným pro přímé využití cílovou skupinou, televizorem, osobním počítačem a zázemím pro přípravu stravy se základními kuchyňskými spotřebiči (elektrickým vařičem a lednicí) a kuchyňským vybavením. Dále je zde místnost určená sociálnímu pracovníkovi a pracovníkovi v sociálních službách, jejíž součástí je příruční ošacovací sklad a WC pro personál. Sociální pracovník má k užívání počítačovou sestavu a mobilní telefon. Centrum má k dispozici WC a sprchový kout pro muže a stejně tak WC a sprchový kout pro ženy. Pračka a sušička jsou umístěny v prostorném zázemí s WC a sprchou pro ženy. Vstupní prostor je společný pro všechny určené služby.

Ve stejné budově je v zimních měsících poskytována služba Noclehárna. Prostory jsou odděleny. Ve stejné budově je také zázemí pro poskytování služby terénní programy.

Realizací uvedených služeb vzniklo centrum zajišťující komplexní, na sebe navazující a vzájemně se doplňující služby pro plánované cílové skupiny. (Pečovatelská služba okresu Benešov, 2012)

8.3 Sociální služba Terénní služba

Terénní programy pro osoby bez přístřeší působí preventivně. Usnadňují klientům přístup k dalším sociálním službám a nabízí různé možnosti řešení jejich situace tak, aby byla usnadněna orientace v sociálním prostředí a aby byli schopni a ochotni se podílet na vyřešení svých problémů. Služba nabízí pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů, dále při obstarávání osobních záležitostí jako např. vyřizování osobních dokladů, pomoc a podpora při hledání vhodného zaměstnání, doprovod a jednání na úřadech, pomoc s listinami a podáními. Dále služba nabízí zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, zprostředkování navazujících služeb sociální prevence, sociální, finanční poradenství a krizovou intervenci.

Streetwork je specifická, vyhledávací, mobilní terénní sociální práce, která zahrnuje aktuální nízkoprahovou nabídku sociální pomoci osobám, které žijí rizikovým způsobem života. Je u nich předpoklad, že sociální pomoc potřebují a dosud nejsou v kontaktu s žádným pomáhajícím pracovníkem ani žádnou institucí. Tito klienti jsou kontaktováni ve svém přirozeném prostředí, v místech a v době, kde a kdy se nejvíce vyskytují. Ulice symbolizuje jakékoli neinstitucionalizované prostředí. Streetwork bývá také charakterizován jako sociální práce, která nečeká, až se na ni kdokoliv obrátí s problémem, ale která se sama nabízí v místech vznikajících sociálních konfliktů. Streetwork je založen na důvěře, která by mohla být porušena při zjišťování totožnosti klienta. (Matoušek, 2003a)

Terénní službu obstarává sociální pracovník, který je zaměstnán zároveň na částečný pracovní úvazek v Nízkoprahovém denním centru.

9 Případová studie

9.1 Život pana MN

Pan MN se narodil v roce 1955. Na své dětství vzpomíná rád, měl dva bratry. S nimi a s kamarády chodili ven, kde se vždy dobře zabavili, občas vymysleli a udělali nějakou „lumpárnu“. Hodně času trávili u starého mlýna blízko jejich bydliště, kam si chodili hrát. U babičky lezli po skalách. Období dětství bohužel skončilo tragickou smrtí staršího bratra, o které se pan MN nechce dále zmiňovat. Pan MN se vyučil, jeho studentská léta a především léta rané dospělosti byla poznamenána kulturou hippies, která zde v ČR nebyla nijak výrazná, ale v protikladu výchovy generace jeho rodičů se pan MN projevoval hodně svobodomyšlně. S partou svých spolužáků a poté spolupracovníků začal pít alkohol ve větších a větších dávkách, občas čichali ředidlo. Parta se dostávala do konfliktů s tehdejší Veřejnou bezpečností, jeden spolužák byl odsouzen k výkonu trestu odnětí svobody. Pan MN si přesně nepamatuje, pro který trestný čin, ale bylo to ve spojení s jejich stylem života. V té době pan MN odešel z domova, s rodiči se rozešel ve zlém, protože neschvalovali jeho způsob života. Bydlel po kamarádech, po „holkách“ – krátkodobých známostech. Začal se pohybovat ve společnosti, která na něho nijak příznivě nepůsobila. Pan MN udržoval zpočátku kontakt s mladším bratrem, ale ten neustále „moralizoval“ a snažil se pana MN napravit, tomu se to nelíbilo a tak ukončil vztahy i s bratrem.

Po vyučení nastoupil pan MN do zaměstnání. Jezdil s nákladními vozy a tato práce ho bavila. Rád vzpomíná na to, jak občas přetížil vozy a tím provokoval své nadřízené, hádal se s kontrolou a vyvolával kvůli tomu konfliktní situace. Požíval často alkohol a občas ho přinesl i do zaměstnání. Zneužíval toho, že platila povinnost pracovat a bavil se výhrůzkami svému zaměstnavateli, že ho požene před pracovní soud. Roztržky s jakýmkoli (rodinným, pracovním, přátelským) okolím byly stále častější a nakonec vyústily v to, že pan MN změnil zaměstnání, odstěhoval se a začal pracovat ve velkém závodě na Mladoboleslavsku. Jeho problémy s alkoholem a nevhodným svérázným chováním se však stupňovaly. V tomto zaměstnání našel několik kolegů, se kterými denně navštěvoval restaurační zařízení. To mělo vliv na jeho pracovní morálku a chování. Parta, která byla známá svým výtržnictvím a vandalským chováním, si v souladu se svým označením Veřejnou bezpečností začala říkat Asociální živly. S Veřejnou bezpečností měli konflikty stále, nikdy se však pan MN

„nenamočil“ do ničeho tak, aby to pro něho mělo větší důsledky než výslech. V této době se také pan MN oženil, vztah však vydržel velmi krátce, manželka se s ním po třech letech rozvedla. Ze vztahu se narodily dvě děti. Pan MN je však nezná. Nepamatuje si ani, jak vypadaly. Soudem mu bylo stanoveno výživné, které však nikdy neplatil. Vymlouval se, že na výživné neměl peníze. Krátce byl ve výkonu trestu odnětí svobody pro neplnění vyživovací povinnosti. Poté zřejmě již matka dětí trestní oznámení pro neplnění vyživovací povinnosti nepodávala, nikdy víc se o něho Policie nezajímala. Své děti ani jejich matku pan MN nikdy nekontaktoval, nemá dodnes zájem o obnovu vztahů, je to pro něho zapomenutá věc, o které nechce hovořit.

Po rozvodu odešel z Mladoboleslavska a začal pracovat v malém městě u Československých drah v kotelně jako topič. Bydlel na ubytovně. V této práci byl velmi spokojený, dodnes lituje, že si tento pracovní poměr nezachoval. Především v novém místě bydliště, ani v zaměstnání nenašel žádné „kumpány“, kteří by byli ochotni s ním popíjet a dělat výtržnosti. Podle pana MN nějak přirozeně, jak to vyplývalo ze situace, přestal užívat alkohol v takové míře, jako dosud, pomalu ztrácel motivaci pro vandalské a provokativní chování. Tento pracovní poměr však ukončil výše uvedený výkon trestu. Ve výkonu trestu zastihla pana MN revoluce v roce 1989 a v roce 1990 byl pan MN propuštěn. Neměl práci, neměl ubytování, všechny vztahy byly narušené tak, že neměl v nikom zázemí, neměl se na koho obrátit. Přesto kontaktoval své rodiče, kteří mu v jeho situaci pomohli, poskytli mu bydlení a několik let syna živili ze svých důchodů, protože pan MN práci neměl, ani žádnou nehledal. Rodiče neměli sílu se situací a se synem bojovat, spíše byli rádi, že mají syna blízko a kromě nezaměstnanosti s ním nebyly větší problémy. Užívání alkoholu měl v té době již pan MN pod kontrolou, a i když se alkoholu nezříkal, nepůsobil na něj destruktivně. V této době se však nanovo vyhrotily vztahy s bratrem, kterému se nelíbilo, že pan MN své rodiče zneužívá. Když rodiče krátce po sobě zemřeli, podle pana MN bylo dědictví vyřešeno tak, že ho bratr s rodinou o všechno obral a jemu nezůstalo vůbec nic. Od té doby na bratra zcela zanevřel, nechce s ním mít nic společného, nezajímá se o něho. Když svého bratra nebo někoho z jeho rodiny potká, nepozdraví, nenaváže oční kontakt, cítí bolest a zrazenou důvěru. Nechce vědět, co bratr dělá nebo kde bydlí. Tehdy pan MN zůstal doslova „na ulici“ a začala jeho první bezdomovecká epizoda. Vrátil se do Mladé Boleslavi, kde znal místní podmínky a žil necelý rok jako bezdomovec, dle svých slov si rychle zvykl. V té době ho nic nemotivovalo k hledání zaměstnání, spíše měl pocit rezignace, hněvu na svět, odmítání jakéhokoliv režimu a řádu. Po čase ho poznal jeden z bývalých kolegů z party

a pomohl mu. Zařídil mu zaměstnání blízko regionu, odkud pan MN pocházel, vyřídil mu ubytování na ubytovně, zkontaktoval ho se svou známou, která mu vyřídila dávky sociální potřeby. Pan MN si nechal pomoci. Začal bydlet za velmi provizorních podmínek na ubytovně, která byla určena k demolici, a začal pracovat ve firmě, která poráží a zpracovává drůbež. Podmínky na pracovišti byly hodně náročné, celá směna probíhala ve vlhku a zimě, pan MN měl strach, že se pracovní podmínky projeví na jeho zdraví. Pan MN si našel přítelkyni, u které začal bydlet. Přítelkyně začal však často střídat, ale vždy měl kde bydlet. V této době vystřídal 4 krátkodobé vztahy. Svým partnerkám se chtěl nějakým způsobem zavděčit a svým způsobem kompenzovat náklady na bydlení, bral si proto půjčky. Brzy se zadlužil takovým způsobem, že nebyl schopný své závazky plnit a na jeho plat byla uvalena exekuce. Faktická výplata byla pak velmi nízká, nestačila ani na obživu pana MN, ani na uspokojení potřeb přítelkyň. Tyto vztahy se velmi rychle rozpadly. V zaměstnání vydržel pan MN 10 let, poté rozvázal pracovní poměr. Bylo to jeho poslední zaměstnání. Pan MN má však celkově odpracováno asi 35 let, s největší pravděpodobností mu v budoucnu vznikne nárok na starobní důchod.

Když pan MN rozvázal tento pracovní poměr, nedokázal najít nový a stal se opět osobou bez přístřeší. Tato epizoda však trvala téměř pět let. Pan MN se zdržoval střídavě na Benešovsku, Vlašimsku a Mladoboleslavsku, nějaký čas strávil také na Slovensku. Slovensko v podstatě procestoval celé, od Bratislavy až po Čiernu nad Tisou. Přespával v přírodě, v lese, pod křovisky, na lavičkách, pod balkony, ve sklepích, na různých místech s převisem, v hradebních výklencích. Pan MN často vzpomíná na hradební výklenek v Trnavě, kde měl pěkně vybudovaný „domov“ z krabic a dek, které našel. Byl přitom pyšný, že se mu podařilo u popelnic najít teplou prošívanou deku a velkou krabici od lednice. Jednoho dne však svůj „byt“ nenašel, zlikvidovali ho městští uklízeči. Ke spánku se ukládal vždy až za tmy, aby ho co nejméně lidí vidělo a neudali ho. Občas ho našla policie a přinutila ho místo opustit. Pan MN přiznává, že jakožto bezdomovec měl jistou míru volnosti a svobody, na druhou stranu celý den myslel na to, kde přenocuje a celý den vynakládal energii na zajištění noclehu a získání peněz. Peníze získával drobnými krádežemi a žebráním. Podle pana MN se nejlépe žebrá na Slovensku, kde jsou lidé zbožní a dávají almužnu.

Asi před dvěma roky pan MN na ulici škobrtl, spadl a poškodil si kyčelní kloub. Byl hospitalizován a 9 měsíců strávil v nemocnici, 1 měsíc před samotným výkonem, poté

následovala operace a po ní 8 měsíců rehabilitoval a učil se chodit. V současné době je již více než rok po operaci, chodí víceméně pěkně, někdy je jeho chůze nejistá, používání francouzské berle je nutností. Díky operaci kyčle byl pan MN komplexně vyšetřen, je zdravý. V poslední době ho začala bolet kolena, navštěvuje ortopedii.

Po hospitalizaci žil opět pan MN jako bezdomovec na Vlašimsku. Tato doba byla nejhorší období v jeho životě. Byl oslabený operací, nenašel žádné slušné zázemí, nevyužil žádnou formu pomoci. Zcela se stáhl do sebe, nevyhledával žádnou společnost, neměl chuť ani sílu někam cestovat, toulat se. Fyzicky i psychicky rychle chátral. V zimě přišly silné mrazy, pan MN nebyl schopen se vlastními silami ani přesunout na kratší vzdálenost, ocitnul se na samém dně svých sil. Tehdy se svěřil svému známému, taktéž bezdomovci, s myšlenkou, že již nechce žít dál. V té době již tento kamarád využíval nově otevřenou sociální službu Noclehárna v Benešově a panu MN pomohl, aby se do Benešova dopravil. Podle slov pana MN mu tato pomoc zachránila život. V Noclehárně nedostal pouze základní odborné poradenství, ale nastartoval se zde proces socializace pana MN.

V současné době pan MN bydlí necelý rok na ubytovně, je zajištěný sociálními dávkami a vede poměrně klidný život. Jeho náplň dne tvoří většinou návštěva nízkoprahového denního centra, četba knih, čte rád detektivky a historii faktu. Také rád chodí po městě a vzhledem k jeho zdravotnímu omezení je to pro něho činnost, která mu zabere mnoho času.

9.2 Využití sociální pomoci a sociálních služeb

S účinností od 01.01.2007 platí zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů a zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Oba tyto zákony sehrály v životě pana MN důležitou roli.

Pan MN právě v době své poslední bezdomovecké epizody čerpal pomoc v hmotné nouzi. Na odbor sociálních věcí a zdravotnictví přišel na podzim roku 2007, aby zde požádal o dávky pomoci v hmotné nouzi. Doprovodil ho sem kamarád, také bezdomovec, který tuto formu pomoci již znal a využíval. Ukázalo se, že pan MN nemá žádné doklady,

ani peníze a má trvalý pobyt v jiném městě. Bylo třeba vyřídit vydání občanského průkazu a požádat o sociální dávky v místě trvalého bydliště na jiném úřadě. Pan MN v té době žil již několik měsíců jako osoba bez přístřeší, s čímž měl již předchozí zkušenosti a měl zažitý bezdomovecký stereotyp. Proces žádosti o Příspěvek na živobytí byl z jeho tehdejšího pohledu náročnou záležitostí, kterou však s pomocí sociální pracovnice snadno překonal. Podařilo se tedy zajistit finanční pomoc pro pana MN. Pan MN docházel každý měsíc na Úřad práce i na odbor sociálních věcí, kde dokládal, že aktivně hledá zaměstnání. Jeho počáteční nesmělost a neschopnost si něco vyřídit, vyplnit, dojít na určené místo apod. se postupně měnila směrem k soběstačnosti a sebejistotě. Pan MN vystupoval se stále výraznější suverenitou a jistotou. Bylo zřejmé, že je rád pánem situace a nechce si od nikoho nechat poradit. Pan MN se již nebál požádat o podporu, radu a pomoc sociální pracovnice odboru sociálních věcí, někdy tyto žádosti působily až arogantně a prosazovačně. Pan MN však dobře spolupracoval, na úřady chodil v domluvených termínech, nikdy nepřišel pod evidentním vlivem alkoholu, nechoval se výrazně konfliktně, zdálo se, že je možné, aby se dobře socializoval. Nabízené ubytování na místní ubytovně však odmítal, a přestože dokládal, že aktivně hledá zaměstnání, tvrdil, že ho nikde nechtějí do práce přijmout. Pan MN žil velmi skromně a s dávkou dobře hospodařil, nikdy nepřišel se žádostí o půjčku peněz. Při každé návštěvě odboru si vzal něco z místního sociálního šatníku, který byl tvořen z darů pracovníků odboru. Dávky pomoci v hmotné nouzi pobíral více než rok, poté najednou přestal na odbor docházet, z úřadu práce byl sankčně vyřazen, protože se nedostavil. Nikdo nevěděl, kde se pan MN zdržuje a zda se mu něco nestalo.

Objevil se až v lednu 2012, když v Benešově byla otevřena sociální služba Noclehárna. O noclehárně mu řekl jiný bezdomovec, který ho také přesvědčil a výrazně mu pomohl, aby s ním do Benešova přijel a využil jejích služeb. Bylo to v době mrazů, kdy se teploty pohybovaly níže než $-20\text{ }^{\circ}\text{C}$ a pan MN tehdy přespával pod balkony paneláků ve městě vzdáleném 20 km od Benešova. Pan MN byl přijat ve velmi žalostném stavu. Budil dojem hodně starého muže, hubený, až vychrtlý, zarostlý vlasy i vousy, špinavý, zapáchající, špatně oblečený, promrzlý, bez dokladů, ve velmi špatném zdravotním stavu, pohyboval se s vypětím všech sil. Nejdříve jsme ho nepoznali. Pan MN nám později sdělil, že nechtěl s kamarádem do noclehárny přijít, styděl se za svůj stav, ale nebyl schopen ho zlepšit. Když odešel na začátku roku 2009 z Benešova a ukončil všechny vazby, které tam měl na odbor sociálních věcí, na úřad práce i na místní bezdomoveckou komunitu, více než rok se potuloval, hodně času trávil na Slovensku. V tomto období se živil především

žebráním. Na Slovensku využil několika místních sociálních služeb, především nocleháren, ale nikde se necítil vítaný, měl pocit velkého odstupu a vyloučení především z důvodu národnosti. Proto tyto služby využíval pouze jednorázově. Tato jeho další bezdomovecká epizoda trvala do jara roku 2010, kdy se mu stal úraz s kyčlí a byl hospitalizovaný. Po devítiměsíční hospitalizaci pan MN opět skončil na ulici, navíc zdravotně oslabený. Když přijel do Benešova do noclehárny, byl opět již dlouhodobě ve stavu bezdomovectví a tentokrát se jevil jako velmi zchátralý. Byl velmi rád, že může službu Noclehárna využít a v této době se ho ujaly sociální pracovnice Odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu v Benešově. Nejprve mu zařídily všechny doklady, včetně občanského průkazu a kartičky zdravotního pojištění. Zajistily evidenci na Úřadu práce, dávky pomoci v hmotné nouzi. Zařídily mu komplexní a odborné ortopedické lékařské vyšetření. Nastartovaly tak cílenou a pravidelnou lékařskou péči o pana MN. Především mu však zajistily bydlení na ubytovně, které tentokrát pan MN okamžitě akceptoval a využil. Nejprve byl ubytovaný ve 4. patře ubytovny bez výtahu, bylo pro něj hodně náročné, vzhledem k jeho zdravotním problémům, aby všechny schody vyšel. V létě 2012 ho majitel ubytovny přestěhoval do nové ubytovny, kde pan MN bydlí v 1. patře. Pan MN výborně spolupracoval a aktivně se podílel na změnách, které s podporou sociálních pracovnic absolvoval. Pomoc přijímal pokorně a s vděčností, zřejmě vzhledem ke svému hendikepu. Zdá se, že v jeho životě nastala nějaká změna, minimálně co se týká hodnotového bilancování, ale pan MN nechce o žádné změně hovořit, on sám to tak zřejmě nevnímá.

V období, kdy ukončila svou činnost služba Noclehárna a než bylo otevřeno Nízkoprahové denní centrum, pan MN docházel na odbor sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu v Benešově a aktivně spolupracoval se sociálními kurátorkami. Ty mu pomohly vyřešit dluhy na zdravotním pojištění. Informovaly se, že osobě v hmotné nouzi nevznikají dluhy na zdravotním pojištění. A i když pan MN byl v evidenci dávek pomoci v hmotné nouzi pouze několik měsíců, po domluvě s pracovníci zdravotní pojišťovny stačilo čestné prohlášení pana MN a sociálních pracovnic, které s ním pracovaly a mohly dosvědčit, že pan MN byl osobou bez přístřeší. Dluhy na zdravotním pojištění byly panu MN odpuštěny.

Již od otevření sociální služby Noclehárna se hovořilo o tom, že je třeba pokračovat v sociální práci s lidmi bez přístřeší a reálnou možností se stalo otevření sociální služby Nízkoprahové denní centrum pro bezdomovce. Na to se pan MN těšil, a když došlo k přímé

realizaci, byl jedním z jeho prvních návštěvníků. I když pan MN dnes již není klasickým bezdomovcem, dokonce je možné hovořit o jeho alespoň prozatímní integraci do společnosti, přesto se cítí být se společenstvím bezdomovců nějakým způsobem spjat. Služby nízkoprahového denního centra využívá téměř každodenně, zejména když potřebuje zajistit své potřeby především sociálních kontaktů a vztahů. Chodí si popovídat hlavně s pracovníky centra, někdy se zapovídá i s ostatními uživateli služby. Nízkoprahové denní centrum navštěvuje pravidelně také v době konání muzikoterapie. Aktivně se do muzikoterapie nechtěl zpočátku zapojit, byl rád přítomný a sledoval dění. Při posledním setkání muzikoterapie však neodolal nabídce terapeutky a do činnosti se zapojil, maloval při hudbě a vyzkoušel hru na harmoniku. Ani v nízkoprahovém denním centru si pan MN nenašel nikoho blízkého, podle něj se nedá zdejšími klienty důvěřovat, když zjistí, že ten druhý má nějaké peníze nebo cigarety, nebo jiný „majetek“, okamžitě ho z něj začnou „tahat“. Není mu to příjemné, nesouhlasí s takovýmto chováním.

9.3 Shrnutí zjištěných skutečností

Vztahy: V životě pana MN se vyskytlo mnoho rizikových faktorů a skutečností, které u něho zapříčinily bezdomovectví. Svou roli sehrály zřejmě rodinné vztahy, v mládí ho výrazně zasáhla tragická smrt staršího bratra a poté konflikty s mladším bratrem, které vyvrcholily v naprosté vzájemné odcizení a majetkové rozbroje. Tyto události s sebou nesly bolest a zklamání, ztrátu důvěry nejen v rodinu, ale i v ostatní lidi. Dalším významným vztahem, který pan MN ztratil, byl vztah k manželce a dětem. Zde pan MN přiznává svůj podíl viny, je si vědomý toho, že neinvestoval žádné síly a energii do rodiny a nijak se nepodílel na jejím chodu a uchování. V průběhu celého života pan MN vystřídal mnoho partnerek, se žádnou z nich nenavázal dlouhodobý a hluboký vztah. Co se týká dalších vztahů, pan MN měl několik kamarádů v dětství, poté pár známých v partách, v současné době nemá s nikým hluboký přátelský vztah, důvěra v jiné lidi je výrazně narušena.

Bydlení: Pan MN neměl nikdy stálé bydlení. Již v době učňovských studií odešel z domova a bydlel po různých kamarádech a přítelkyních. Následovaly podnikové ubytovny a tři roky měl trvalé bydliště v bytě, který měl v nájmu s manželkou. I v této době ovšem

trávil mnoho času u kamarádů. Po ukončení výkonu trestu odnětí svobody bydlel několik let u svých rodičů, ale dům již v té době patřil bratrovi. Po prvním bezdomoveckém období se stala domovem pana MN opět ubytovna a poté několik přechodných bydlišť u náhodných přítelkyň. Poté byl opět osobou bez přístřeší. Hodně cestoval, prochodil Slovensko, vystřídal několik měst, kde žil jako bezdomovec. V tomto období se na devět měsíců stala jeho domovem nemocnice. V současné době pan MN žije od února 2012 na ubytovně.

Chování: Dalším faktorem, který přispěl k jeho selhání, bylo nízké sebevědomí pana MN, které vyústilo v jeho snadnou zmanipulovatelnost a silný vliv party. Pan MN vyhledával party, které ho negativně ovlivňovaly. Pan MN zmínil, že již v dětství s kamarády vyváděli „lumpárny“, nicméně škodlivý vliv party je zřejmý až v době jeho učňovských let a v období rané dospělosti, kdy pan MN s partou často pil alkohol, čichal toluen, vyvolával konflikty, choval se výtržnický a vandalsky, poškozoval veřejná zařízení, často byl v řešení Veřejnou bezpečností. Také v zaměstnání se choval konfliktně, rád provokoval a vydíral. Často požíval alkohol. Pan MN přiznal, že když se později dostal do prostředí, kde na něho neměla vliv žádná parta a kamarádi, postupně mizely jeho závadové návyky a ztrácel motivaci k asociálnímu chování. Později se u něho vyskytly jen jednorázové epizody takového chování, již to nebylo jeho životním stylem jako v mládí.

Výkon trestu: Výkon trestu odnětí svobody za neplnění vyživovací povinnosti byl prvním spouštěčem jeho bezdomoveckého stylu života. I když tento výkon trestu byl jen jednorázovým a krátkodobým, působil na pana MN negativně. Pan MN se choval vícekrát ve svém životě kriminálně (vandalství, výtržnictví, poškození veřejného majetku, drobné krádeže, žebrání, podvody).

Nezaměstnanost: Pan MN vystřídal celkem čtyři zaměstnání, v každém z nich pracoval několik let. Co se týká nezaměstnanosti, pan MN byl ve svém životě dvakrát dlouhodobě nezaměstnaný. První období přežil za výrazné pomoci svých rodičů, které zneužíval. Toto období končilo jeho první bezdomoveckou epizodou. Druhé období nezaměstnanosti nastalo po ztrátě zázemí a rozvázání pracovního poměru na prahu šestého desetiletí pana MN. Trvá dodnes, kdy je již zřejmé, že pan MN do zaměstnání nenastoupí vzhledem ke svému zdravotnímu stavu.

Zdravotní stav: Pan MN nikdy nenavštěvoval praktického lékaře. Vždy se cítil dobře a zdravý. Jediná zdravotní komplikace v jeho životě nastala operací kyčle. Pan MN strávil

devět měsíců v nemocnici. V souvislosti s operací se podrobil komplexnímu lékařskému vyšetření a to prokázalo, že nemá výraznější zdravotní obtíže. Nikdy nebylo prokázáno, že by pan MN trpěl psychickou poruchou, nikdy nenavštívil psychologa ani psychiatra. Jedinou, ale výraznou zdravotní komplikací pana MN, je omezená pohyblivost. V poslední době si pan MN stěžuje na bolesti kolenou, přislíbil, že tyto bolesti bude řešit v rámci ortopedické kontroly, na kterou se má dostavit na jaře 2013. Pan MN zažil po ukončení hospitalizace těžké období, kdy neměl zajištěnou pooperační lékařskou péči a ani ji nevyhledal a nakonec podle svých slov ani nebyl schopný vyhledat právě pro svůj bezdomovecký styl života. Byl osobou bez přístřeší, bez lůžka, bez jakéhokoliv zdravotnického materiálu či léků. Svůj zdravotní stav, i když byl špatný, neřešil, bolesti potlačoval a bagatelizoval. Pan MN nemá žádné plány do budoucna, má obavy, že kvůli nemocným kyčlím a kolenům zůstane „na vozíku“ a bude odkázaný na pomoc druhých, možná bude muset využít i služeb nějakého zdravotně sociálního zařízení. Pan MN nechce být na nikom závislý, je v tomto ohledu pesimistický.

Chudoba: Pan MN neměl nikdy žádný majetek. Těžce nese, že o dědictví ho připravil podle jeho slov bratr. Veškerý výdělek ze zaměstnání utratil ihned za alkohol a věci běžné potřeby. Nikdy neměl žádné úspory. Pan MN měl také mnoho dluhů, protože však v té době pracoval, podařilo se mu včas většinu z nich uhradit. Poslední a největší dluh na zdravotním pojištění se mu podařilo vyřešit ve spolupráci se sociálními pracovníci. Pan MN pobíral dávky sociální potřeby, které mu nejprve pomohl vyřídit jeho bývalý spolupracovník. Pan MN nevěděl, že má nárok na pomoc. Poté využil systému pomoci v hmotné nouzi krátkodobě opět na radu kamaráda. Nyní čerpá od ledna 2012 dvě z dávek pomoci v hmotné nouzi – příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení. Dávky pomoci v hmotné nouzi jsou jeho jediným finančním zajištěním. Pan MN má za celý svůj život odpracováno více než 35 let, má tedy naději, že za několik let bude pobírat starobní důchod.

Osobnost: Pocity, které pan MN zažíval coby bezdomovec, nazývá beznaděj, rezignace, hněv na lidi, na celý svět, odmítání řádu, režimu, žádná motivace, žádná chuť do života, apatie, selhání, smutek. Pan MN uvádí, že tyto pocity dobře zná a možná ho dovedly k určité změně chování, k rozhodnutí na svém životě něco změnit. Jako sociální pracovníci jsme samy byly svědky změny chování a postojů pana MN. Sám nechce hovořit o nějaké změně, není si jí vědom, ale je zřejmé z jeho chování a jednání, že u něho došlo k sebereflexi a změně nazírání, zřejmě vlivem událostí, které se udály po hospitalizaci a

keré ho dovedly na samý kraj jeho sil. Pan MN se chová přátelsky, s vděčností přijímá pomoc, je nekonfliktní. Zdá se, že je schopen náhledu na své chování a je si vědom svých fyzických i psychických omezení. V mezilidských vztazích je opatrný, ale tvrdí, že ví, že chce se svým okolím vycházet v dobrém. Je skromný a má nízká očekávání, chrání se před zklamáním.

9.4 Vliv nabídky sociálních služeb na kvalitu života pana MN

Na příkladu pana MN je zřetelně zřejmé, že využití nabídky sociálních služeb může mít výrazný vliv na kvalitu života osoby bez přístřeší. Pan MN aktivně využíval a využívá systému pomoci v hmotné nouzi, je finančně zabezpečený sociálními dávkami. Práce sociálních kurátorů přispěla nepřehlédnutelným způsobem k začlenění pana MN do společnosti. Kurátorky mu byly nápomocné při vyřizování dokladů, dávek pomoci v hmotné nouzi, hledání ubytování, řešení dluhů, zajištění lékařské pomoci, atd. Sociální služba Noclehárna byla první službou, kterou pan MN využil, a která mu v té době doslova zachránila život. Našel zde místo prvotního odpočinku, nabrání sil a znovuobnovení chuti do života a řešení svých záležitostí. Služby nízkoprahového centra mu umožňují sociální kontakt, náplň volného času, neobvyklé zážitky, např. formou muzikoterapie.

Pan MN vždy nespolupracoval tak výborně, jako nyní. Čerpat sociální pomoc a služby se rozhodl vždy až na popud někoho dalšího, nevyvinul svou vlastní iniciativu. V roce 2007 a 2008 pan MN nevyužil žádné z nabízených forem pomoci, kromě finančních prostředků. Cítil se neschopný podniknout jakýkoliv aktivní krok, cítil se neschopný vyplnit jednoduchý formulář. Postupně se však pod vedením sociálních pracovníků stával soběstačným a nabýval sebejistoty. Toto období skončilo tím, že pan MN náhle, bez jakéhokoliv zdůvodnění, ukončil spolupráci se všemi pomáhajícími subjekty. Nyní pod vlivem změn, které v jeho životě nastaly v souvislosti se zdravotními obtížemi, je velmi vstřícný ke spolupráci a aktivnímu řešení svých záležitostí.

Pan MN je klasickým případem bezdomovce. Prožil mnoho rizikových situací a působilo na něj několik negativních faktorů, které byly příčinou jeho bezdomovectví. Také ovšem našel oporu v rodině, ve známých a kamarádech, ve spolupracovnících, v sociálních

pracovnících. Oproti většině ostatních bezdomovců má štěstí, zdá se, že netrpí žádnou evidentní psychickou poruchou. Tato skutečnost mu nesporně umožnila, aby jeho návrat do společnosti proběhl bezproblémově, a může mu dát naději do budoucna. Snad se mu podaří s podporou sociálních pracovníků vytrvat a plnit všechny podmínky, aby současný stav udržel. Znamená to pravidelně docházet k lékaři a dodržovat léčebný režim, pravidelně docházet na Úřad práce a plnit jeho požadavky, platit včas a řádně nájemné, dobře hospodařit se zbylými finančními prostředky.

Pan MN je dnes sympatický muž. Působí optimisticky, je přátelský a sdílný. Jeho zevnějšek je upravený, oblečení čisté. Jsem přesvědčena, že zásluhu na tom má skutečnost, že využil formy pomoci, která je v naší zemi osobám bez přístřeší nabízena. Pan MN se přesto neustále pohybuje se na hranici mezi životem bez přístřeší, především kvůli svým dlouhodobým zkušenostem s bezdomovectvím a návyky s tím spojenými a mezi životem běžného občana, plně integrovaného do společnosti. K tomu mu napomáhá především jeho osobní angažovanost a přístup, nekonfliktnost, ochota ke spolupráci a řešení problémů a také opora v pomoci, kterou nabízí společnost prostřednictvím sociálních služeb.

Závěr

Dnes, stejně jako v minulosti a s největší pravděpodobností i v budoucnosti, žijí mezi námi lidé, kteří se nacházejí v krizové životní situaci. Denně lze potkat osoby chudé a bez domova. Je nesporné, že bezdomovců přibývá a společnost, konkrétně každá obec, se musí s tímto sociálně patologickým jevem vyrovnat. Je nejen zodpovědností společnosti, ale v důsledku každého z nás, jaký postoj k bezdomovectví zaujme a jakou pomoc a podporu poskytne. Postoj každého jednotlivce vytváří postoj společnosti. Snad ani nelze najít teoretické východisko a řešení této závažné sociální situace. Je důležité, jakým způsobem problémy rizikových skupin obyvatelstva řeší veřejná správa, do jaké míry je ochotna investovat do podpory a pomoci lidem s jakýmkoliv hendikepem, tedy i sociálním. Každý člověk se totiž může osobou bez přístřeší stát, avšak každý nemusí bezdomovcem zůstat. Cesta z bezdomovectví není snadná, ale není nemožná.

Přínosem práce bylo na podkladě teoretických znalostí a informací o fenoménu bezdomovectví, zejména získáním uceleného pohledu na problematiku bezdomovectví z hlediska chudoby, sociálního vyloučení, zodpovědnosti společnosti, historie jevu, definice pojmu, zkoumáním vlivu rodiny na vznik bezdomovectví a jeho dalších příčin, seznámením s atributy bezdomovectví jako je životní styl, nezaměstnanost, zdravotní stav, zneužívání drog a kriminalita osob bez domova atd. seznámit s konkrétní nabídkou sociálních služeb pro bezdomovce. Práce popsala sociální práci s lidmi bez přístřeší, roli různých institucí a možnosti pomoci osobám bez přístřeší. Ukázala význam zákona o sociálních službách při zaměření na cílovou skupinu bezdomovců a popsala konkrétní nabídku nízkoprahových a ubytovacích zařízení, seznámila s nejvýznamnějšími poskytovateli sociálních služeb pro osoby bez přístřeší. Zabývala se konkrétní nabídkou sociálních služeb pro osoby bez přístřeší ve městě Benešov a popsala sociální službu Noclehárna, Nízkoprahové denní centrum a Terénní služby. Na podkladě případové studie poukázala na souvislosti a ukázala vliv a roli nabídky sociálních služeb na jejich uživatele a kvalitu jejich života.

Většina osob bez přístřeší v Benešově využívá nově vzniklé nabídky sociálních služeb a navštěvují nízkoprahové denní centrum a noclehárnu, aby byly uspokojeny jejich základní lidské potřeby. Mají zde zajištěnu hygienu, čisté lůžko, základní potraviny, vzájemný lidský kontakt, teplo, bezpečí, zázemí i volnočasové aktivity. Využívají sociální poradenství, především v oblasti ubytování, zajištění dokladů, pomoc při hledání zaměstnání,

uplatňování nároků na sociální dávky, hledání zaměstnání atd. V denním centru a noclehárně je na jednom místě koncentrována široká nabídka služeb. Taktéž terénní služba je hojně nabízena a uvažuje se o jejím rozšíření na skupinu obyvatel města, která je přímo ohrožena vystěhováním ze svého stávajícího obydlí. Bezdomovci využívající služeb opakovaně vyjadřují v kontaktu se sociálními pracovníky svou spokojenost s nabídkou sociálních služeb a pomoci, která vychází z této formy podpory. V regionu nikdy žádné služby pro osoby bez přístřeší neexistovaly. Problematika bezdomovectví se stávala palčivou pro veřejnost, která se obracela na odbor sociálních věcí a zdravotnictví se žádostmi o řešení situace. Odbor sociálních věcí zareagoval nejen na žádosti místní komunity, ale i samotných bezdomovců a začal aktivně jednat. Na vzniku nových sociálních služeb má zásluhu mnoho pracovníků tohoto odboru. Realizace programů pro bezdomovce se stala přínosem pro život obce.

V souvislosti s uplatňováním zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, v otázce bezdomovectví vyvstává stále ještě mnoho otázek a úkolů, které mají přímou návaznost na obor speciální pedagogiky. Fenomén bezdomovectví je možné zkoumat z mnoha různých speciálně-pedagogických pohledů. Lze zkoumat příčiny, sociální struktury a chování, které vedou k tomuto stylu života a které mají podíl na jeho udržení. Další otázka se týká akceptace a zajištění lidských práv klientů a velmi důležitá je práce s rizikem. Poskytovatelé sociálních služeb učí práci s rizikem, u této cílové skupiny se jedná o specifický úkol nesoucí s sebou výzvy i pro společnost. Úzce se dotýká ochrany společnosti před negativními jevy patologického životního stylu. Otázka sociálního začlenění osob bez přístřeší je samostatnou rozsáhlou oblastí, které by měla být věnována náležitá péče. Prevence a předcházení sociálně patologickým jevům díky široké nabídce sociálních služeb stojí na prvním místě v oblasti speciálně-pedagogické podpory a intervence.

Zjištěné závěry ukazují, že nabídka sociálních služeb pro bezdomovce má své opodstatnění, svůj význam a smysl. Tyto služby slouží k zajištění základních lidských potřeb, ke stabilizaci, socializaci a možné integraci osob bez přístřeší do společnosti. Vliv pomoci, která vyplývá z nabízených sociálních služeb, má nezanedbatelný odraz v kvalitě života osob bez přístřeší a je jednou z velkých motivací ke změně jejich životního stylu. Je velmi žádoucí a nutná podpora, zachování a další rozvoj sociálních služeb pro tuto cílovou skupinu. Každá obec se musí vypořádat se skutečností, že v místě nežijí jen lidé s běžným

životním stylem, je nutné reagovat na nově vznikající sociální situace a skutečnosti a hledat přístup k lidem, kteří žijí nekonvenčně, a často se v jejich jednání projevuje patologie. Nadějně je, že společnost chce takovéto situace řešit, disponuje širokou škálou prostředků, nabízí sociální intervenci a je na každém jednotlivci, zda pomoc využije. Pokud bezdomovec ve svém způsobu života nechce zůstat, je možné životní styl změnit. Aby člověk pomoc přijal, musí mít vůli ji přijmout, první rozhodnutí ke změně stylu života musí vzejít od něho samotného.

„Bezdomovectví a žebráctví se stává masovým problémem a ve spojení s chudobou je v podstatě neřešitelné. Majoritní společnost jej považuje za negativní jev, ale vlastní širokou veřejností je vnímán bohužel se směsicí pocitů lhostejnosti, pohrdání a rozhořčení či pouze jakéhosi soucitu... Celá společnost by měla napomáhat těmto lidem dostat se z bludného kruhu jejich života, jejich prohlubující se chudoby a společenského vyloučení a ne se od nich odtahovat či úplně distancovat.“ (Pavelková, 2007, s. 39)

Resume

Cílem diplomové práce bylo ukázat na fenomén bezdomovectví v naší společnosti, seznámit s nabídkou sociálních služeb pro bezdomovce v Benešově, kde nikdy takovéto služby nebyly poskytovány a citelně zde chyběly. Poukázat na vliv nabídky sociálních služeb na život bezdomovce, dát je do širších souvislostí. Touto prací se chci podílet na informovanosti společnosti o bezdomovectví, na způsobu náhledu a pochopení situace bezdomovců. Téma práce bylo zvoleno s ohledem na osobní pracovní zkušenosti a zájem o daný obor, těchto svých vědomostí a zkušeností jsem využila k dosažení cíle.

Diplomová práce obsahuje část teoretickou a část praktickou. Nabízí ucelený pohled na problematiku bezdomovectví z mnoha různých hledisek. Práce popisuje sociální práci s osobami bez přístřeší a možnosti pomoci skrze nabídku sociálních služeb, která vznikla ve městě Benešov. Důraz je kladen na význam aplikace zákona o sociálních službách při zaměření na cílovou skupinu bezdomovců a popisuje zcela konkrétní nabídku nízkoprahových služeb a důsledek jejich vlivu na život člověka, který těchto služeb využívá.

V závěru práce byly shrnuty řešené a zjištěné skutečnosti, které vyplynuly z analýzy a interpretace nasbíraných dat. Jsou podrobně popsány jednotlivé sociální služby pro osoby bez přístřeší, které nově vznikly. Je také poukázáno na skutečnost, že využití nabídky sociálních služeb pro bezdomovce v Benešově se přímo odráží na kvalitě života osob bez přístřeší a je významnou formou pomoci a podpory.

Seznam použitých zdrojů

1. BALCAROVÁ, Renáta. Prevence bezdomovectví z pohledu VDP. In Kolektiv autorů. *Příklady nejlepší praxe v boji proti bezdomovectví*. Praha: FEANTSA, S.A.D., Armáda spásy, Naděje, 2003. s. 31. ISBN 80-86451-05-4.
2. COGHLAN, Misia. FEANTSA – cíle a aktivity. In *Sborník české skupiny FEANTSA ze semináře na téma Bezdomovství v Evropě*. Praha: Naděje, 1998. s. 10-11. ISBN 80-902292-3-9.
3. ČÁMSKÝ, Pavel; SEMBDNER, Jan; KRUTILOVÁ, Dagmar. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7.
4. FOREJT, Jakub. Prevence bezdomovectví. In Kolektiv autorů. *Příklady nejlepší praxe v boji proti bezdomovectví*. Praha: FEANTSA, S.A.D., Armáda spásy, Naděje, 2003. s. 28-29. ISBN 80-86451-05-4.
5. GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.
6. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum*. 2., aktualizované vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4.
7. HRADECKÁ, Vlastimila; HRADECKÝ, Ilja. *Bezdomovství – extrémní vyloučení*. 1. vyd. Praha: Naděje, 1996. ISBN 80-902292-0-4.
8. HRADECKÝ, Ilja. Bezdomovství v České republice. In *Sborník české skupiny FEANTSA ze semináře na téma Bezdomovství v Evropě*. Praha: Naděje, 1998. s. 7-9. ISBN 80-902292-3-9.
9. HRADECKÝ, Ilja. Předmluva. In Kolektiv autorů. *Příklady nejlepší praxe v boji proti bezdomovectví*. Praha: FEANTSA, S.A.D., Armáda spásy, Naděje, 2003. s. 6, ISBN 80-86451-05-4.
10. HRADECKÝ, Ilja. *Profily bezdomovství v České republice: Proč spí lidé venku a kdo jsou ti lidé. Tematická zpráva*. Praha, 2005.

11. HRADECKÝ, Ilja a kol.. *Definice a typologie bezdomovství*. 1. vyd. Praha: Naděje, 2007a. ISBN 978-80-86451-13-8.
12. HRADECKÝ, Ilja. Strategie udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce. In Kolektiv autorů. *Návrh udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007b. s. 86-87. ISBN 978-80-247-2348-8.
13. CHLANOVÁ, Jana. *Případová studie* [online].last revision 20th of January 2011 [cit.2012-07-24].URL: <http://kisk.phil.muni.cz/wiki/pripadova_studie>
14. KELLER, Jan. *Soumrať sociálního státu*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-41-5.
15. KELLER, Jan. *Tři sociální světy*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2010. ISBN 978-80-7419-031-5.
16. KOTÝNKOVÁ, Magdalena. Trendy v prevenci bezdomovectví. In Kolektiv autorů. *Příklady nejlepší praxe v boji proti bezdomovectví*. Praha: FEANTSA, S.A.D., Armáda spásy, Naděje, 2003. s. 15-22. ISBN 80-86451-05-4.
17. Kolektiv autorů. *Aktuální otazníky fenoménu bezdomovství*. Brno: Centrum sociálních služeb, 2010. ISBN 978-80-254-9015-0.
18. KRÁLOVÁ, Jarmila. *Sociální služby a příspěvek na péči*. 2. vyd. Praha: Anag, 2008. ISBN 978-80-7263-462-0.
19. LOUČKOVÁ, Ivana. *Integrovaný přístup v sociálně vědním výzkumu*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2010. ISBN 978-80-86429-79-3.
20. MANDYS, Jan. Bezdomovectví v kontextu společenské zakázky. In Janebová, Radka; Smutek, Martin. *Posuzování životní situace v sociální práci*. Hradec Králové: Gaudeamus, Universita Hradec Králové, 2008. ISBN 978-80-7041-419-4.
21. MAREK, Jakub; STRNAD, Aleš; HOTOVCOVÁ, Lucie. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1.

22. MATOUŠEK, Oldřich. *Ústavní péče*. 1.vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. ISBN 80-85850-08-7.
23. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003a. ISBN 80-7178-548-2.
24. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003b. ISBN 80-7178-549-0.
25. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální práce v praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.
26. MATOUŠEK, Oldřich a kol.. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.
27. MATOUŠEK, Oldřich; PAZLAROVÁ, Hana. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-739-8.
28. MAREŠ, Petr. *Sociologie nerovnosti a chudoby*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. ISBN 80-85850-61-3.
29. MISÍKOVÁ, Marta. Sociální vyloučení. In *Profesní dovednosti terénních pracovníků. Sborník studijních textů*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. s. 307-324. ISBN 978-80-7368-503-4.
30. MÜHLPACHR, Pavel. *Sociopatologie*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2009. ISBN 978-80-210-4550-7.
31. NOVOSAD, Libor. *Poradenství*. 1. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-509-7.
32. ONDRÁK, Pavel. Návrh udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce. In Kolektiv autorů. *Návrh udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. s. 83-85. ISBN 978-80-247-2348-8.
33. PAVELKOVÁ, Jaroslava. *Problematika lidí v nouzi*. Praha: UK v Praze – Pedagogická fakulta, 2007. ISBN 978-80-7290-338-2.

34. Pečovateľská služba okresu Benešov. Základní síť sociálních služeb ve Středočeském kraji – nízkoprahová denní centra – Benešov. In *Nabídka k veřejné zakázce zadávané v otevřeném řízení podle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, uveřejněné v IS VZ ÚS pod ev. č. 7202012010491*. Benešov, 2012.
35. PĚNKAVA, Pavel; KOČMÁNKOVÁ, Dagmar. *Situace osob bez přístřeší a ostatních zranitelných skupin v hl. m. Praze*. Praha, 2007. Dostupné na <http://www.neziskovky.cz/Fines/Soubory/projekty/STOP/expertizaPraha.pdf>.
36. RATAJOVÁ, Dagmar. Národní program Evropského roku boje proti chudobě a sociálnímu vyloučení. *Sociální práce*. 2009. roč. 9, č. 4, s. 45-52. ISSN 1213-6204.
37. RHEINHEIMER, Martin. *Chudáci, žebráci a vaganti*. 1. vyd. Praha: Vyšehrad, 2003. ISBN 80-7021-579-8.
38. RUSZOVÁ, Petra. Aktivní politika zaměstnanosti a bezdomovci. In Kolektiv autorů. *Návrh udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. s. 63-72. ISBN 978-80-247-2348-8.
39. SEDMAK, Clemens. Boj proti chudobě z perspektivy dítěte. In *Rodina z perspektivy dětí – chudoba jako objektivní a subjektivní problém. Sborník z česko-německo-řakouské konference*. 1. vyd. Brno: Národní centrum pro rodinu, 2004. s. 71.
40. SOBOTKOVÁ, Irena. *Psychologie rodiny*. 2. přepracované vydání. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-250-8.
41. STANNETT, Mike. Boj a preventivní aktivity proti bezdomovectví. In Kolektiv autorů. *Příklady nejlepší praxe v boji proti bezdomovectví*. Praha: FEANTSA, S.A.D., Armáda spásy, Naděje, 2003. s. 35-37, ISBN 80-86451-05-4.
42. STRAUSS, Anselm; CORBINOVÁ, Juliet. *Základy kvalitativního výzkumu*. 1. vyd. Boskovice: Albert, 1999. ISBN 80-85834-60-X.
43. ŠIMÁČEK, Martin. Česká cesta k sociálnímu začleňování. *Sociální práce*. 2012. roč. 12, č. 1, s. 12-14. ISSN 1213-6204.

44. ŠTĚCHOVÁ, Markéta; LUPTÁKOVÁ, Marina; KOPOLDOVÁ, Bedřiška. *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie*. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2008. ISBN 978-80-7338-069-4.
45. ŠUPKOVÁ, Danuše a kol. *Zdravotní péče o bezdomovce v ČR*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. ISBN 978-80-247-2245-0.
46. ŠVARŤÍČEK, Roman; ŠEĐOVÁ, Klára a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
47. TOŽIČKA, Tomáš a kol. *Občanská odpovědnost ve světle globální chudoby*. Praha: EDUCON, 2011. ISBN 978-80-260-0352-6.
48. TULACHOVÁ, Blanka. *Bezdomovci a možnosti pomoci*. Praha, 2010. 41 s. Bakalářská práce na Pedagogické fakultě Univerzity Karlovy na katedře speciální pedagogiky. Vedoucí bakalářské práce Eva Šotolová.
49. TURKOVÁ, Iveta. Noclehárna v Benešově. *Benešov informační zpravodaj města*, 2012, měsíčník, č. 4, s. 10. MK ČR E 10757 – IČ: 00231401.
50. VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 80-7178-802-3.
51. VALACHOVÁ, Kateřina; PÖSL, Tomáš. *Doporučení pro obce a města pro předcházení tvorby a rozšiřování sociálně vyloučených lokalit se zdůrazněním zajištění potřeby bydlení*. 1. vyd. Praha: Kancelář veřejného ochránce práv, Ministerstvo vnitra, 2009. s. 34-37. ISBN 978-80-254-4383-5.
52. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
53. Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů
54. Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů
55. Zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů
56. Armáda spásy. [online].[cit. 2012-07-12]. URL:<http://www.armadaspasy.cz/>.

57. Diakonie Českobratrské církve evangelické. [online].[cit. 2012-07-12].
URL:<http://www.diakonie.cz/>.
58. Charita Česká republika. [online]. [cit. 2012-07-12].URL:<http://www.charita.cz/>.
59. Naděje o.s. [online].[cit. 2012-07-12].URL:<http://www.nadeje.cz/>.

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Rozsah služeb poskytovaných uživateli služby v Nízkoprahovém denním centru Benešov

Příloha č. 2 – Dohoda o partnerství Nízkoprahové denní centrum Benešov