

**UNIVERZITA KARLOVA**  
**HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA**

**Prevence extrémního vyloučení**

**The prevention of the extreme exclusion**

*Diplomová práce*

Vedoucí práce:

prof. PhDr. Beáta Krahulcová, CSc.

Autor:

Bc. Žaneta Aghová

Praha 2017

### **Poděkování:**

*Touto cestou bych ráda poděkovala prof. PhDr. Beátě Krahulcové CSc., vedoucí mé diplomové práce za věcné připomínky, rady, ochotu a trpělivost. Dále bych ráda poděkovala Bc. Henrietě Votíkové za odborné konzultace a poskytnutí praktických poznatků z oblasti osob dlouhodobě vyloučených a celému týmu pracovníků Komunitního centra Husitská. V neposlední řadě bych ráda poděkovala své matce dis. Jindřišce Aghové za právní konzultace, rady a pevné nervy.*

### **Prohlášení**

*„Prohlašuji, že jsem předkládanou diplomovou prací „Prevence extrémního sociálního vyloučení“ vypracovala samostatně s použitím níže uvedených pramenů a literatury. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použité literatury. Dále prohlašuji, že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.“*

V Praze dne 17. 7. 2017

Bc. Žaneta Aghová

## **Anotace**

Cílem diplomové práce s názvem *Prevence extrémního vyloučení* je představení potřeb člověka a popsání dostupných informací o multifaktoriálním jevu společnosti v podobě dlouhodobého bezdomovectví. Diplomová práce je zaměřena na konkrétní pojmy, skutečnosti a důsledky spojené se stavem dlouhodobého vyloučení ze společnosti. Teoretická část práce je zaměřena na zkoumání daných potřeb člověka založených na humanistickém pojetí osobnosti. Dále popisuje způsoby pomoci v sociální práci s osobami bez domova, představuje sociální služby a mapuje jejich využitelnost právě na zmiňovaných potřebách u osob, dlouhodobě vyloučených na území hlavního města Prahy. Nedílnou součástí práce je praktická část, která se za pomoci polostrukturovaných rozhovorů snaží zjistit potřeby a míru dopadu na jedince, žijícího ve stavu vyloučení. Rozhovory jsou doplněny informacemi zjištěnými studiem dokumentace na téma potřeby člověka a spokojenost klientů se sociálními službami na území hlavního města Prahy a pozorováním uvnitř komunity.

## **Klíčová slova**

Sociální exkluze, sociálně patologické jevy, bezdomovectví, potřeby člověka, Masloova pyramida potřeb, sociální služby pro osoby bez domova

## **Annotation**

The aim of the Diploma thesis with the title The prevention of the extreme exclusion is to come up with a picture of human needs and to describe available information about a social multifactorial phenomenon of homelessness. The Diploma thesis is focused on the specific terms, facts and consequences connected with the conditions of the long-term social exclusion. The theoretical part is focused on the examination of the set human needs based on the humanistic conception of a personality. Furthermore it describes the means of help in a social work with the homeless people, it introduces social services and it surveys its applicability exactly on the already mentioned human needs of the persons which are in the long-term excluded from the social life in the area of the capital city Prague. An integral part of the thesis is the practical part which tries to discover the needs and the amount of an impact on the person living in the social exclusion, using half-structured interviews. The interviews are supplemented by information gained by the study of the documentation and by observing individuals within a community, on the topic of human needs and satisfaction of the clients with the social work in the area of the capital city Prague.

## **Key words**

social exclusion, social pathological phenomena, homelessness, human needs, Maslow's hierarchy of needs, social services for the homeless people

## **Seznam zkratk**

SB (sbírka)

MPSV (Ministerstvo práce a sociálních věcí)

KC (kontaktní centrum)

KCH (Komunitní centrum Husitská, R- Mosty, z. s.)

OPL (omamná a psychotropná látka)

CSS (centrum sociálních služeb)

AD (azylový dům)

HMN (hmotná nouze)

VTOS (výkon trestu odnětí svobody)

# Obsah

Úvod.....	11
Teoretická část.....	14
1 Sociální vyloučení jako krajní forma bezdomovectví .....	14
1.1 Problematičnost pojmu sociální exkluze a historie.....	16
2 Úvod do problematiky bezdomovectví v české společnosti.....	18
2.1 Definice a charakteristika bezdomovectví .....	19
2.2 Lidé potenciálně ohrožení ztrátou bydlení.....	21
2.3 Formy bezdomovectví .....	23
2.3.1 Zjevné bezdomovectví.....	23
2.3.2 Skrytá forma bezdomovectví.....	23
2.3.3 Potencionální forma bezdomovectví .....	23
3 Prevence bezdomovectví .....	25
3.1 Primární prevence .....	25
3.2 Sekundární prevence .....	25
3.3 Terciální prevence.....	25
4 Sociálně patologické jevy spojené s multifaktoriálním jevem bezdomovectví.....	28
4.1 Specifika subkultury bezdomovců, osob žijících v dlouhodobém sociálním vyloučení.....	28
4.1.1 Vzhled a oblečení .....	28
4.1.2 Způsob bydlení .....	29
4.1.3 Zdroje obživy.....	30
4.1.4 Denní rytmus a trávení volného času .....	31
4.1.5 Zdravotní problémy a nemoci spojené se životem na ulici .....	31
4.1.6 Rozpad rodiny a sociální izolace .....	32
4.1.7 Změna sociálních rolí .....	33
5 Sociálně patologické jevy spojené s problematikou osob v dlouhodobém .....	
vyloučení a bezdomovectvím .....	34

5.1	Návykové užívání alkoholu a jiných omamných a psychotropních látek .....	34
5.1.1	Poruchy spojené s dlouhodobým užíváním alkoholu.....	35
5.2	Návykové užívání drog.....	36
5.2.1	Poruchy spojené s dlouhodobým užíváním drog.....	36
5.3	Patologické hráčství.....	37
5.4	Kriminalita.....	37
5.5	Nezaměstnanost .....	38
5.6	Důsledky působení dlouhodobě nepříznivé životní situace.....	40
5.6.1	Pobyt bez střechy na hlavou v rozmezí do jednoho roku.....	40
5.6.2	Doba působení na člověka do pátého roku bytí ve stavu nouze a sociálního vyloučení.....	42
5.6.3	Doba působení na člověka po pátém roce bytí ve stavu nouze .....	42
6	Sociální práce s osobami bez domova.....	44
6.1	Sociální služby pro osoby dlouhodobě vyloučené, bez domova .....	44
6.2	Systém sociálních služeb a pomoci v České republice.....	46
6.3	Typy sociálních služeb dle zákona o sociálních službách 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.....	48
6.3.1	Sociální služby ambulantního typu .....	48
6.3.2	Nízkoprahová denní centra.....	49
6.3.3	Kontaktní centra .....	50
6.3.4	Komunitní centra .....	50
6.4	Sociální služby pobytového typu.....	51
6.4.1	Noclehárny .....	51
6.4.2	Azylové domy .....	51
6.5	Terénní sociální práce .....	52
6.6	Síť sociálních služeb pro osoby bez domova na území hlavního města Prahy . .....	52
6.6.1	Centrum sociálních služeb Praha.....	52



6.6.2	Denní středisko Nového prostoru.....	53
6.6.3	Armáda Spásy.....	53
6.6.4	Arcidiecézní charita Praha.....	53
6.6.5	Naděje o.s. ....	54
7	Významné teorie pro sociální práci s osobami v dlouhodobé sociální ekluzi...	55
7.1	Přístup orientovaný na klienta dle C. R. Rogerse.....	55
7.2	Existenciální analýza dle V. E. Frankla.....	57
7.3	Pojem potřeby člověka.....	58
7.3.1	Vztah motivace a potřeb.....	59
7.4	Uspokojování potřeb a pojetí osobnosti dle A. H. Maslowa.....	60
7.5	Hiearchické uspořádání potřeb dle A. H. Maslowa.....	61
7.5.1	Fyziologické potřeby.....	61
7.5.2	Potřeby jistoty a bezpečí.....	61
7.5.3	Potřeby lásky a sounáležitosti.....	62
7.5.4	Potřeby unání a sebeúcty.....	62
7.5.5	Potřeby seberealizace a sebeaktualizace.....	62
8	Šetření v oblasti potřeb osob v dlouhodobém sociálním vyloučení na území ..... hlavního města Prahy.....	64
8.1	Cíle.....	64
8.2	Úkoly.....	64
8.3	Metodika.....	64
8.4	Metody.....	64
8.4.1	Polostrukturované rozhovory s otevřenými otázkami.....	65
8.4.2	Pozorování.....	66
8.4.3	Anamnestické údaje.....	66
8.5	Výběr vzorku.....	66
9	Interpretace výsledků.....	68
9.1	Rozhovory.....	68

9.1.1 Klient 1, příloha č. 2 .....	69
9.1.2 Klient 2, příloha č. 3 .....	71
9.1.3 Klient 3, příloha č. 4 .....	72
9.1.4 Klient 4, příloha č.5 .....	74
9.1.5 Klient číslo 5.....	76
9.2 Diskuze .....	76
9.3 Shrnutí.....	79
Závěr.....	81
Bibliografie.....	82
Summary .....	100

## Úvod

V každém společenském zřízení v průběhu dějin lidstva žijí jednotlivci, skupiny, nebo celé komunity lidí, které se v rámci způsobu organizace a řízení dané společnosti, dle vlastních možností zapojují do společenského života, přístupu k příležitostem a naplňování základních potřeb člověka.

Způsoby „bytí na okraji společnosti“ nabývají nejrůznějších tváří. Od vyloučení z možnosti řádně pracovat a získávat si důstojným způsobem prostředky na vlastní obživu, až po vyloučení z běžného občanského života s právy, povinnostmi, svobodami a ochranou, které užívá většina lidí ve společnosti. Extrémní podobu způsobu bytí na okraji společnosti představuje sociálně patologický jev bezdomovectví, čili život bez zázemí, domova nebo i samotné „střechy nad hlavou“. Bezdomovectví je považováno za celospolečenský problém, který prostupuje napříč všemi generacemi, vrstvami, pohlavími a celou historií lidstva.

V problematice bezdomovectví se mnohdy jedná o krajně radikální formu sociálního vyloučení a nelze opomenout všeobecně negativní přístup společnosti k této skupině. Počet lidí bez domova stoupá a společnost má mnohdy problém si přiznat, že fenomén bezdomovectví je otázkou celé společnosti, nikoliv pouze jednotlivce. Bezdomovectví je sociální jev, který vzniká spojením negativních příčin a jevů, které si vyžadují multifaktoriální přístup v sociální práci.

Pro bezdomovectví je charakteristické, že je většinou zjevné a zpravidla se můžeme setkat právě s tímto viditelným bezdomovectvím. Začarovaný kruh mnohdy začíná právě tak, že kolemjdoucí člověk si nemůže nevšimnout nelibého prostředí, ve kterém dané osoby žijí. Mnozí lidé si také mohou pomyslet: „Jak vůbec tito lidé zvládají takto žít?“ Jakým utrpením si museli projít, že se dostali na samé dno?“ Vznikají různé představy o tom, kdo je za tíživou situaci osob bez doma zodpovědný, kdo je a není vinen, a kdo má tuto situaci řešit a proč? Lze vůbec předcházet stavu sociálního vyloučení? Jaké jsou způsoby sociální prevence s cílovou skupinou osob?

Položme si otázku, kolik lidí žijících standardně napadne, že i osoby bez domova mají své potřeby? A to nejen ty základní jako jsou hlad, žízeň, vyprazdňování, možnost bydlet a další. Nelze si nepovšimnout, že právě tato nezbytnost lidské podstaty je v práci s osobami v sociálním vyloučení a bez domova vyzdvihovaná.

Následující text diplomové práce se snaží objasnit potřeby osob v dlouhodobém sociálním vyloučení, v návaznosti na Masloovu pyramidu potřeb<sup>1</sup> a humanistickém pojetí osobnosti. Níže uvedený text práce nadále vychází nejen z předpokladu, ale i z osobní zkušenosti sociálního a terénního pracovníka, že osoby bez domova mají také potřeby lásky, sounáležitosti, uznání, respektu, seberealizace a mnoho dalších. Teorie potřeb člověka je v textu zakotvená a opřená o již zmiňovanou hierarchii potřeb člověka.

V průběhu přibližně dvouleté praxe sociálního a terénního pracovníka s osobami v dlouhodobém sociálním vyloučení bylo vyzorováno, že této skupině osob není věnována taková pozornost, kterou si multifaktoriální, sociálně patologický jev bezdomovectví žádá. Sociální služby pro danou kategorii lidí jsou zaměřeny především na uspokojení základních fyziologických potřeb, bez ohledu na potřeby vyšší kategorie a frustrační sejetí klienta, které vyplývá z dlouhodobého neuspokojování těchto jeho potřeb.

Samotná krajní podoba sociálního vyloučení ve formě dlouhodobého bezdomovectví tvoří nesčetné argumenty a otázky spojené s podrobným prozkoumáním problematiky z pohledu sociální práce. Překážka v podobě dlouhodobého vyloučení ze společnosti je spojená s doprovodnými sociálně patologickými jevy, jakými jsou například kriminalita, závislosti, nezaměstnanost a dalšími negativními dopady na člověka. Daný text by z tohoto důvodu měl sloužit jako materiál obsahující informace podložené důkladným prozkoumáním uvedené problematiky spojené s multifaktoriálním jevem bezdomovectví. Znalost uvedených skutečností je nezbytná k návrhu preventivních opatření v problematice extrémně vyloučených osob ze společnosti, kterým bezdomovectví bezpochyby je. Uvedenému cíli byly podřízeny zvolené metody zkoumání a sběr informací. Východiskem diplomové práce bylo zmapovat aktuální, česky popsanou odbornou literaturu, vztahující se k danému tématu, s orientací na vyskytující se sociálně patologické jevy a dopady extrémního sociálního vyloučení.

Následující text práce se bude zabývat informacemi o potřebách člověka, inspirovanými americkým psychologem Abrahamem Heroldem Maslowem a jeho

---

<sup>1</sup> **Maslowova pyramida potřeb** představuje jakousi hierarchii potřeb člověka, kterou stanovil americký psycholog. A. H. Maslow v roce 1943. Dle Maslowa jsou lidské potřeby uspořádány postupně od nejnižších k nejvyšším. Vyšší motivy člověka (seberealizace, jistota, bezpečí) se mohou objevovat pouze tehdy, pokud byly uspokojeny potřeby nižší úrovně (jídlo, pití, spánek). Srov. Maslow, Ku Psychologii bytia, 2014

humanistickému pojetí člověka. Mapování potřeb člověka bude dále provedeno na základě dostupných sociálních služeb a jejich využitelnosti z pohledu osob bez domova.

Klíčovým cílem diplomové práce bude zkoumat potřeby klientů bez domova, jejich možné uspokojování a návaznost na poskytování pomoci v oblasti sociálních služeb na území hlavního města Prahy.

Dílčím cílem diplomové práce je předání informací o stavu dlouhodobého sociálního vyloučení ze společnosti a jeho možné dopady na jedince.

## Teoretická část

### 1 Sociální vyloučení jako krajní forma bezdomovectví

Existuje mnoho pohledů na začlenění jedince do společnosti. Otázkou socializace je: „*Jak se člověk přicházející na svět jako biologické individuum svého druhu, stává se společenskou bytostí se specificky lidskou psychikou, být v různých kulturách více či méně odlišnou.*“ (Nakonečný, 1999, s. 101)

V tomto smyslu tedy nepřichází jedinec na svět jako „nepopsaná deska“.<sup>2</sup> V praktickém měřítku jde o skutečnost, že člověk ve svém vývoji není utvářen pouze na základě individuálních zkušeností, ale přináší si na svět i určitý systém dědičných sklonů, na jehož bázi se proces začleňování odehrává. Nakonečný (1999, s. 102) také zdůrazňuje, že neexistuje jednotné pojetí socializace, ale ani „*logicky založená síť deskriptivních nebo objasňujících konstruktů, na nichž by se dala definice socializace založit.*“

Právě zařazení každého individuálního člověka do společnosti je předmětem následujícího textu, který se snaží podívat do historie a najít různé odborné pohledy na tento složitý proces člověka. Socializace je tedy: „*Proces znovu-zачlenění jedince do společnosti.*“ (Kalina, 2001, s. 30)

Nakonečný (2009) uvádí socializaci jako komplexní proces proměn, které začínají již v brzkém věku člověka, a to prostřednictvím osvojování základních kulturních návyků. Ty se později projevují v mluvené řeči a procházejí dalšími změnami, až dojde ke konečné fázi přijímání vlastní role, svého pohlaví, orientace a dalších životních změn. Socializace je určitým druhem sociálního učení, jelikož se uskutečňuje již od raného věku jedince v podobě sociálních vazeb s okolím, zejména s rodiči. Vzájemné působení dítěte a rodiče získává podobu sběru a využívání zkušeností, plynoucí právě z této interakce s nimi. Každá osobnost je však ovlivněna specifickou vrozenou konstitucí individua. Člověk se stává druhem se zvláštními vlohami a dědičností. K vrozeným předpokladům mohou patřit například specificky lidské zvláštnosti smyslových orgánů, stavby mozku a jeho funkcí, ale

---

<sup>2</sup> Názor, že lidská bytost se rodí jako nepopsaná strana, „tabula rasa“ zastávali již někteří antičtí filosofové a později zřejmě nejvýznamnějším zastáncem této teorie byl John Locke (1632–1704). Srov. John LOCKE, Esej o lidském rozumu, Praha, Svoboda, 1984. K tématu „nepopsané desky“ srov. např. Pavla Havránková, Tabula rasa v dějinách filosofie, bakalářská práce, Brno, Masarykova univerzita, Pedagogická fakulta, 2008

i vrozené způsoby chování. Mezi dědičné projevy chování patří zejména instinkty a reflexy.

Opakem socializace je sociální vyloučení člověka ze společnosti, čili sociální exkluze. Sociální exkluze je pojem, který „vznikl z latinského slova *excludo* = vylučovat, vzdalovat, nevpustit- *mechanismus nebo strategie, pomocí nichž jedna skupina ochraňuje svá privilegia a výhody tím, že uzavře jiným skupinám přístup ke zdrojům, k pozicím, odměnám a možnostem*“. (Petrušek a kol., 1996, s. 294-5)

Pojem sociálního vyloučení úzce souvisí s tzv. sociálním uzavíráním jedince či skupiny obyvatel. Uzavírání je pak obecným procesem, jímž se skupina snaží udržet svou výlučnou a exkluzivní kontrolu nad vzácnými zdroji tím, že k nim omezuje přístup. (Petrušek a kol., 1996, s. 295)

Pojmem sociální vyloučení se také ale rozumí stav „*komplexně podmíněné nedostatečné účasti jednotlivce, skupiny nebo místního společenství na životě celé společnosti, resp. nedostatečný přístup ke společenským institucím zajišťujícím vzdělání, zdraví, ochranu a základní blahobyt*“. (Matoušek, 2008, s. 217)

Sociální vyloučení lze rovněž i pochopit z procesu sociální dezintegrace. Sociální dezintegrace je proces narušení strukturální, nebo funkční jednoty, který směřuje k celkovému rozpadu a zániku sociální skupiny, či systému. V případě sociální dezintegrace přestávají fungovat platné instituce, sociální vazby, normy, ale i vzorce chování, na nichž spočívala předchozí integrace. Tento stav je z psychologického hlediska spojen také se ztrátou pocitu sounáležitosti s ostatními a s celou sociální skupinou. Sociální dezintegrace je pojem, který souvisí se sociální exkluzí a představuje změnu poměrů a vztahů daného subjektu ke společnosti. Proces dezorganizace a dezintegrace tedy rapidně snižuje stupeň sociálního začlenění daného jedince. „*Oba pojmy nelze přesně definovat, protože neexistují obecně uznaná a srovnatelná kritéria pro optimální stav sociální integrace.*“ (Petrušek a kol., 1996, s. 202) Také Petrušek (1996) dále poukazuje na to, že proces rozpadávání lze rozpoznat snadněji, jelikož vykazuje rysy, které lze oproti procesu uzavírání skupiny rozeznat. Dezintegrace sociálního typu bývá také v mnohých případech mylně ztotožňována se sociální dezorganizací. Sociální dezorganizací se rozumí „*podstatné narušení sociální organizace, či sociálního řádu a to ve specifickém významu oslabení, narušení nebo rozkladu konkrétního normativního řádu a vzorců chování v dané společnosti. Sociální dezorganizace pak znamená rozklad pravidel společných činností, ale*

*i ztrátu identity skupiny a nezpůsobilost vykonávat společné činnosti.“*  
(Petrusek a kol., 1996, s. 202)

Stav úplné dezorganizace rozkládá systém jako celek, ale nemusí nutně rozkládat všechny jeho složky. Tímto pojmem se rozumí nejen výsledek procesu rozkladu sociálního řádu, ale také proces sám o sobě. Týká se dvou tříd subjektů sociálních činností, které jsou vykonávány podle pravidel, jež tvoří nějaký celek, řád a organizaci. Dotýká se zejména společenských skupin, které mohou existovat pouze, pokud lze vypátrat jejich identitu, čili vědomí vlastního „já“ a daným rozkladem, jehož se problematika dotýká.

Sociální exkluzi lze také dle Petruska klasifikovat zejména podle několika následujících ukazatelů:

- *„rozsahu sociálního pole a sociální aktivity skupiny,*
- *etnické, rasové příslušnosti a náboženství,*
- *podstaty privilegií a možnosti zdrojů, které se ztotožňují s prostředky a saturací potřeb, exkomunikací.“* (Petrusek, a kol., 1996, s. 295)

## **1.1 Problematičnost pojmu sociální exkluze a historie**

Terminologický pojem sociální vyloučení či sociální exkluze se objevuje od šedesátých let 20. století, a to především ve Francii. Děje se tak přibližně ve stejné době, kdy se začíná hovořit o nástupu tzv. postindustriální společnosti. Exkluze je od počátku pojímána jako výrazné narušení sociální integrity. Více informací o počátcích postindustriální společnosti ve Francii a terminologickém ustálení pojmu sociální exkluze jsou k dispozici ve sborníku sociálních studií Brněnské Univerzity.<sup>3</sup>

Až do poloviny let sedmdesátých je exkluze vnímána jen jako označení individuálního životního neúspěchu, který kontrastuje s rostoucím blahobytem naprosté většiny společnosti. Výraz se ovšem v této době používá pouze ojediněle, a to výhradně jen jako synonymum bídy. Místo pojmu exkluze bylo dříve používáno termínu inadaptace.

---

<sup>3</sup> Koho češi nechtějí? O symbolické sociální ekluzi v české společnosti, Ladislav Rabušic, Sborník prací fakulty sociálních studií Brněnské Univerzity, Sociální studia 5, 2000

Volně k nazelení na: <http://socstudia.fss.muni.cz/dokumenty/080404095423.pdf>



Ta byla považována víceméně za okrajový problém společnosti. Předpokládalo se, že lidé ohrožení sociálním vyloučením budou postupně vpraveni do fungující společnosti. (Keller, 2011)

Rabušic (2000) uvádí vliv francouzských sociologů na koncept sociálního vyloučení, který se odvíjel od chápání role společnosti v pojetí státu v životě člověka. Začala vznikat myšlenka, že ve společnosti existuje společný morální a sociální řád, který přesahuje individuální, etnické a regionální zájmy. Stát má povinnost zajistit, aby všichni jeho občané byli do tohoto morálního a sociálního řádu integrováni prostřednictvím sociální solidarity a aby se na tomto řádu participovali. Čili, sociální exkluze se týká zejména vztahu mezi státem a jednotlivcem, který není integrován do morálního a sociálního řádu, a považuje se za vyloučeného.

Koncept sociální exkluze začal postupem času obsahovat velice silný politický náboj, který upozornil na zásadní otázku, jakým mechanismem drží společnost pohromadě. Velmi důležitým pojmem se v tomto kontextu stává symbolická exkluze, která vyjadřuje marginalizaci a stigmatizaci některých sociálních skupin veřejnosti. „*Sociální exkluze je zřídka kdy zcela viditelná, zjevná a manifestovaná.*“ (Rabušic, 2000, s. 67)

Mareš poukazuje na to, že se mnohdy jedná spíše o latentní povahu vylučování, která může mít dvojí tvář. Jedinec může mít pocit, že je sociálně vylučován. Avšak také se jiný člověk může domnívat, že někteří jedinci, kteří se pohybují v jeho sociálním prostoru, jsou divní, odlišní a proto by se s nimi mělo podle toho adekvátně odlišně jednat. (Mareš, 1999)

Vyloučení na okraj společnosti také souvisí s úrovní a zralostí každé osoby. Zralost sociálního typu lze definovat jako společensky vyžadovanou míru začlenění jedince do dané společnosti a jeho schopnost adekvátně zvládat „přidělené“ sociální role. Sociální zralost je úspěšné aktivní jednání v určitých sociálních rolích, kontextech a situacích. Charakteristickým znakem sociální zralosti je úspěšné naplňování sociálních rolí, akceptace a dodržování norem společnosti, ale také sdílení obdobných hodnot s ostatními lidmi. Sociální zrání může přitom být u některých osob opožděné, nebo zdeformované. V těchto případech bývá obvykle spojováno, zejména v mladistvém věku, se závislostí na alkoholu a jiných návykových látkách. Tento deficit ve vývoji sociální zralosti může překonat pozitivní působení na člověka v podobě dlouhodobé sociální práce a léčení, po kterém je možné se pokusit jedince resocializovat zpět do společnosti. (Kalina, 2001)

## 2 Úvod do problematiky bezdomovectví v české společnosti

Bezdomovectví je slovo, které vzbuzuje ve společnosti nejrůznější představy, emoce a postoje. U některých lidí vytváří pocity strachu, ohrožení, nejistoty, obav, rozhořčení, opovržení, pohrdání, lhostejnosti, ale i soucitu. (Baláš a kol., 2010)

Problematika bezdomovectví se vyskytuje ve všech zemích světa. V celkovém měřítku lze bezpochyby hovořit o problému, který může vést k ohrožování stability jednotlivých států. V rozvojových zemích se tento problém přitom týká většiny obyvatel. (Marek, a kol., 2012)

Nelze tedy opomenout, že bezdomovectví je celospolečenský problém, který se v konečném důsledku projevuje jako znepokojující fenomén společnosti. Vnímání většinové společnosti se soustřeďuje především na známé „zjevné bezdomovectví“, u kterého je základním zdrojem obživy žebráctví.

Bezdomovectví je však spojeno se skutečností, že lidé bez domova nejsou schopni řešit svoji tíživou situaci bez pomoci druhých. Právě toto je společností vnímáno jako další negativní jev, který je navíc propojen s dalšími nepříjemnými formami, jako je „obtěžování“ kolemjdoucích a to nejen žebratou, ale většinou i nečistotou a zápachem, spojenými se způsobem bytí hluboko „na dně společnosti“.

Schwarcová (2010) se zmiňuje o tom, že za komunistického režimu bezdomovci již existovali, ale o problému bezdomovectví se nemluvilo. Lidé, kteří patřili mezi osoby bez přístřeší, byli převážně z rozpadlých manželství a také ti, kteří byli propuštěni z výkonu trestu odnětí svobody, případně z ústavní výchovy. Režim socialistického Československa nepřipouštěl bydlení na ulici a tak lidem nezbývalo nic jiného, než žít na ubytovnách. Jednalo se převážně o sezónní dělníky, montéry a řemeslníky. Tyto osoby často nestačily založit svou vlastní rodinu nebo se jim z různých důvodů rozpadla. Neměly vlastní domov a byly společností nuceny se přiřadit někam, kde jejich problém nebude mít zjevný charakter. Kdo nechtěl pracovat, byl stíhán za příživnictví na státu. Již tenkrát byli tito lidé ohroženi závislostí na alkoholu. Často žili promiskuitním životem a společností byli odkázáni na samotný okraj. (Matoušek, 2010)

Situace se velmi změnila společně s radikální změnou společenského systému po roce 1989. V souvislosti s privatizací, či s ekonomickými problémy, se podniky zbavily

družstevních a firemních ubytoven a „*problém bezdomovectví vyšel najevo a začal se rozšiřovat.*“ (Průdková, Novotný, 2008, s. 9)

Schwarcová (2010) udává, že o problematice bezdomovectví se v české společnosti začalo hovořit až po roce 1990, kdy byl český jazyk obohacen o slovo „bezdomovec“. Je mu často přisuzován pejorativní výraz. Pro širokou veřejnost to může být pojem spojený s negativním stereotypem: „*Bezdomovci jsou pobudové z nádraží, opilci a flákači a pachatelé trestné činnosti.*“ (Matoušek, 2010, s. 315) Bezdomovectví má tedy praktický, ekonomický, morální i společenský rozměr, a všeobecně je vnímáno jako negativní společenský jev. (Baláš et al., 2010)

## **2.1 Definice a charakteristika bezdomovectví**

Bezdomovectví, nebo také méně užívaný výraz bezdomovství je sociální jevem, který je podmíněn mnoha faktory a představuje krajní podobu sociálního vyloučení. Bezdomovectví je také označení pro souhrn jednání, procesů, příčin a následků, které vedou ke ztrátě zázemí, domova, životních jistot a ke společenskému vyloučení. (Baláš a kol., 2010)

V případě bezdomovectví je velmi důležité začlenění pojmu „domov“ do tohoto termínu. Domov přitom představuje hodnotu, která je člověku vlastní a přirozená. Marek poukazuje především na to, že pojetí slova „domov“ má mnohem hlubší význam, než pojem „přístřeší“. Domov je základním sociálním zázemím jedince v podobě rodiny. Domov je také místo a prostor, kde by měla být možnost se uchýlit v případě potřeby poskytnutí lásky, bezpečí a péče. V domově se jedinec učí žít ve společenském životě, přijímat určité hodnoty, postoje, návyky a zvyky. (Průdková a Novotný, 2008)

V odborné literatuře se setkáváme s novodobě užívanými souslovnými pojmy, spojenými se ztrátou domova. Těmi jsou především „lidé bez domova“ nebo „osoby bez přístřeší“. (Baláš a kol., 2010). Schwarcová (2010) poukazuje na stručnost a výstižnost pojmu bezdomovec a jeho zachování v odborné terminologii. V profesích, které se bezdomovectvím zabývají a pomáhají ho řešit, by neměl být tento výraz zatížen negativními konotacemi a bylo by dobré ho v odborné terminologii udržet. Schwarcová (2010, s. 315) také udává stručné a výstižné vysvětlení: „*Bezdomovec je ten, kdo je bez domova.*“

Literatura zaměřující se na téma bezdomovectví většinou spojuje ztrátu bydlení a bytí v sociální nouzi na okraji společnosti jako selhání jednotlivce jako takového, nikoli

celé společnosti. Spojením pojmu člověk bez domova vyjde na povrch mnoho negativních jevů přidružených k problematice bezdomovectví, které prostupují definicemi a naznačují problematičnost pojmu. Jak již bylo řečeno výše, člověk postižen ztrátou domova může být také osobou, jehož *„situace je vnímána společností jako dopad souhrnného sociálního selhání jedince.“* (Marek a kol., 2012, s. 13)

M. Vágnerová vnímá bezdomovectví jako selhání jedince v psychosociálních rovinách, které je spjata s běžnou životní rolí. Pokud jsou roviny běžných rolí narušeny, může docházet k jejich ztrátě. Osobou označenou jako „bezdomovec“ může být jednak osoba bez trvalého bydliště, ale může to být také jedinec, který má oficiální trvalé bydliště, ale z nějakého důvodu ho nechce nebo nemůže užívat. Tento typ člověka, jak uvádí Vágnerová (2004), obvykle nemá rodinu, ani zaměstnání a jeho vztahy s příbuznými jsou natolik narušené, že již ztratily svou funkci. Bezdomovectví může být výsledkem psychosociálního selhání jedince, které je spojeno se ztrátou běžných rolí. Takováto osoba nemá téměř žádné vazby ke společnosti a zůstává izolována na jejím okraji.

Průdková a Novotný (2008, s. 10) zdůrazňují, že *„osoba bez přístřeší je člověk, kterého postihla z různých důvodů ztráta bydlení a společenské vyloučení a hrozí mu neustálé prohloubení tohoto negativního stavu. Osoba bez domova žije většinou na veřejných místech, nebo obývá neadekvátní bytové jednotky.“*

Ze shora uvedeného je patrné, že definice pojmu bezdomovec není zcela jednotná, ale vykazuje jisté společné rysy. Nejčastěji je s ním v češtině spojeno několik výrazů, jako „bezdomovci“, „osoby bez domova a přístřeší“, či „osoby, které postihla ztráta bydlení“. Výstižně definuje tento fenomén Kalina (2001), který uvádí, že osobou bez domova je člověk, kterého postihla nepříznivá sociální situace, ve které si již nebyl schopen pomoci sám ani s pomocí dostupných prostředků, přišel o střechu nad hlavou a základní opěrný bod v podobě rodiny. Výsledkem jeho situace je pak psychosociální selhání a prohlubující se stav deprese a sociálního vyloučení.

## 2.2 Lidé potenciálně ohrožení ztrátou bydlení

Schwarzcová (2010) popisuje a dodává, že osoby obecně nejvíce ohroženy bezdomovectvím jsou lidé, kteří jsou dlouhodobě nezaměstnaní, handicapovaní, senioři a lidé přizpůsobení životu v institucích, jakými jsou např. ústavy, pobytová střediska a služby, ale i věznice a další služby a instituce každodenně pomáhající lidem v nouzi. Těmto uvedeným osobám hrozí ztráta základních sociálních dovedností potřebných pro život ve společnosti. Osobami ohroženými ztrátou bydlení ale mohou být také příslušníci etnických minorit, především Romové a migranti.

Více ohroženou skupinou jsou v této oblasti muži, kteří jsou v menší míře orientováni na vztahy a citové vazby. Ti se také častěji ocitají osamoceni a tak snadno propadnou záchrannou sociální sítí až na samé dno a okraj společnosti. Ženy většinou jsou schopny se v krizi obrátit na někoho, kdo se o ně postará. Manželé Hradečtí (1996) rovněž rozlišují příčiny bezdomovectví u žen a mužů. Všeobecně je v mužské populaci charakter bezdomovectví více veřejný než u žen. Poukazují též na skutečnost, že u mužů zpravidla převládají materiální potřeby před těmi emočními. Soubor negativních jevů v podobě ztráty bydlení z důvodu nízkého nebo nedostatečného příjmu, neúspěšnosti v osobních vztazích a další různé podoby závislostí mohou být spouštěcím mechanismem ve vzniku bezdomovectví. Mimo jiné ale i pouhá osamělost, biologické stáří a nemoci mohou být impulzem pro vznik sociálně patologického jevu bezdomovectví.

Ženy se v mnohých ohledech liší od mužů. U žen převládají zpravidla vztahové faktory a problémy v partnerských vztazích, které mohou být spojené s domácím násilím. Všeobecně se pojednává spíše o skrytém bezdomovectví. Charakter není tak viditelný a veřejný, jako u mužské populace.

Příčina ztráty bydlení u dětí a mladistvých se oproti tomu často spojuje s faktory institucionálního typu v podobě ústavní výchovy, násilí v rodině, nebo týrání dítěte. Do ohrožené skupiny patří děti z neúplných a rozpadlých rodin. U osob do věku 18 let se hovoří také o faktoru zneužívání návykových látek. (Schwarzová in Matoušek, 2010)

(Baláš, 2010) řadí mezi strukturální příčiny ztráty bydlení chudobu, změny v rodinném životě, nedostupnost sociálního zabezpečení a vývoj na pracovním trhu.

Velký sociologický slovník popisuje chudobu jako situaci, která je považována jako samozřejmý prvek společnosti. „*Chudoba je stav, který nedovoluje jedinci, rodině či celé společenské skupině uspokojovat potřeby, které jsou pro zbytek společnosti samozřejmé,*

*normální a běžně dostupné.*” (Petrušek a kol., 1996, s. 127) Za individuální příčiny vzniku bezdomovectví se považují situace, na které jedinec není schopen adekvátně zareagovat a může dojít k osobnímu selhání. Za jednu z příčin bezdomovectví může být považována i migrace osob za účelem zaměstnání. (Marek a kol. 2012)

Ze shora uvedeného textu je patrné, že fenomén bezdomovectví je výsledkem souhrnu individuálních a strukturálních příčin člověka a společnosti. Znalost příčin vzniku bezdomovectví je nutným a základním předpokladem v řešení problému osob bez přístřeší.

Značnou komplikací je však skutečnost, že ne vždy lze spolehlivě rozlišit, co je příčinou a co už následkem bezdomovectví. (Průdková a Novotný, 2008) Přesto diskuze o příčinách bezdomovectví připomíná různé konspirační teorie, kdy se příčiny rozčlení na dva základní atributy. Situační, tedy ten, který se mění podle situace a dispoziční, neměnný, ovlivněný vlastnostmi každého jedince.

Schwarzová (2010) oproti tomu používá všeobecných pojmů, rozděluje příčiny bezdomovectví na objektivní a subjektivní.

**Objektivní příčiny** jsou zde přisuzovány systémové chybě, kdy bezdomovec je její obětí. Zahrnují celkové společenské klima, jakým je např. bytová politika státu, postavení etnických minorit, postoj většinové společnosti k marginálním skupinám. (Schwarzová in Matoušek, 2010)

**Subjektivní příčiny** bezdomovectví pak většinou poukazují na nepříznivé vlastnosti jedince. Subjektivní faktory dle názoru Schwarzové (2010, s. 318) „*spoluutvářejí celkovou sociální situaci jednotlivého člověka, která je podmíněna zejména úrovní jeho vlastní schopnosti sociální adaptace.*“ Příčiny subjektivního typu souvisí především s rodinou a jejím zázemím, přítomností či nepřítomností handicapu a dosaženou úrovní vzdělání.

Počátek bezdomovectví zpravidla dvě fáze. Ztrátě domova předchází krize, obvykle s obdobným průběhem. Krize je stav, kdy je jedinec „vykolejen ze zajetých kolejí“ a přestane se starat o ekonomické záležitosti. Poté má člověk většinou dvě roviny sociální záchranné sítě, které mu brání v propadu na okraj společnosti a ztrátě bydlení. První rovinou záchranné sítě jsou osobní kontakty, které si člověk vytváří kolem sebe, zejména rodina, přátelé a známí, kteří by měli dotyčného v případě ohrožení stavem nouze a krize podržet. Pokud jedince jeho vlastní, sociální síť neudrží, je zde druhá rovina pomocné sítě, kterou zajišťuje odvětví sociálních služeb a státní sociální podpory. V případě slabé

sociální společnosti v okolí jedince, nesplnění podmínek poskytnutí pomoci v sociálních službách a následné neuznání pomoci státní sociální podpory je jedinec odkázán k životu na ulici. (Keller, 2011)

Rozdělení příčin na objektivní a subjektivní, situační a dispoziční, strukturální a objektivní je nepřesně formulované a není zcela realisticky podané. Z praktického hlediska to většinou znamená, že „*situace jedince může změnit dispozice a objektivní příčina se může stát příčinou subjektivní a naopak.*“ (Marek a kol., 2012, s. 122)

V České republice lze obecně za hlavní příčiny nárůstu počtu osob ohrožených sociálním vyloučením a ztrátou domova považovat neadekvátní politiku zaměstnanosti, nedostatečnou realizaci sociálních bytů, ale také nevyhovující podporu osob, které jsou znevýhodněné vzhledem k většinové společnosti. (Matoušek, 2010)

## **2.3 Formy bezdomovectví**

Formy bezdomovectví manželé Hradečtí (1996) se dělí do tří skupin a to na: zjevné, skryté a potencionální.

### **2.3.1 Zjevné bezdomovectví**

je takové, které je viditelné na veřejných místech, nádražích a dalších zatížených oblastech. Tito lidé se zdržují především ve velkých městech a jsou to právě ty osoby, které potkáváme špinavé a otrhané postávající před parky a obchodními domy. Tito lidé vyhledávají v zimních obdobích ubytovny a různé noclehárny či azylové domy. Avšak tento zlomek osob bez domova představuje pouze viditelnou část lidí bez přístřeší.

### **2.3.2 Skrytá forma bezdomovectví**

Je ta část populace osob bez domova, která z nejrůznějších důvodů nemůže nebo se nechce obrátit na dostupné sociální služby a organizace. Do této skupiny mohou patřit osoby, které přespávají v nejrůznějších sklepích, squatech, vyřazených vagónech a dalších neveřejných místech. Právě tyto objekty však bývají skryty před zraky veřejnosti. Množství „skrytých bezdomovců“ není přesně evidováno a tak může být jejich počet poměrně vysoký, hlavně ve větších městech.

### **2.3.3 Potencionální forma bezdomovectví**

představuje rizika spojená se vznikem ztráty životních jistot a v konečném důsledku střechy nad hlavou. Otázkou potencionálního typu bezdomovectví jsou ale také potřeby osob bez domova, které nejsou zatím úřadům známy, jsou méně časté a nejsou evidované.

Další velkou částí potencionálních bezdomovců jsou především ty osoby, které žijí v nevyhovujících a nejistých bytových podmínkách. Těmi bývají především ubytovny, noclehárny, ale i byty s neurčitou nájemní lhůtou, nebo domy určené k demolici a další různá ubytovací zařízení provizorního typu. Do této skupiny však lze zařadit i osoby, které čeká propuštění z výkonu trestu odnětí svobody, dětského domova, diagnostického ústavu, léčebny a dalších institucí.



### 3 Prevence bezdomovectví

Sociální práce s cílovou skupinou osob bez domova lze rozdělit na preventivní aktivity, čili sociální služby zaměřené na podporu základních potřeb jedince a služby zaměřené na soběstačnost a resocializaci. (Schwarzová in Matoušek, 2010)

Prevenici v sociální práci s osobami bez domova lze také rozdělit do třech stupňů: primární, sekundární a terciální.

#### 3.1 Primární prevence

Primární preventivní kroky si kladou za cíl ochránit co nejdéle člověka od působení negativních jevů, například užití drog, alkoholu, gamblerství a bezdomovectví. (Kalina, 2008) Tento **primární stupeň** je založen na obecné prevenci, čili na osvětové a informační činnosti o bezdomovectví. Prevence v primárním měřítku by měla podporovat vlastní identitu a zrání jedince. Měla by také „*rozvíjet jednotlivé předpoklady bio-psycho-sociálně-spirituální komplexity člověka, působit na celou společnost diferencovaně, se zaměřením na cílové skupiny.*“ (Kalina, 2008, s. 18)

#### 3.2 Sekundární prevence

Sekundární prevencí se rozumí taková činnost, která předchází vzniku, rozvoji a přetrvávání negativního sociálně patologického jevu u daných osob. Tento název je obvykle používán jako „*souborný název pro včasnou intervenci, poradenství a léčení.*“ (Kalina, 2008, s. 20)

Sekundární preventivní stupeň opatření spojený s osobami bez přístřeší je založen na sociální intervenci, podpoře a pomoci jednotlivcům nebo skupinám. Nejčastěji se uplatňuje v rodinách, které jsou potencionálně ohroženy ztrátou domova. Sekundární prevence působí podpůrně převážně v oblasti, kde dochází k neschopnosti hradit náklady spojené s bydlením a další nečekané, aktuální obtíže klienta. Tento systém sekundární prevence má předcházet předlužení ze strany ohroženého jedince, ztrátě bydlení a obecně vzniku bezdomovectví. (Marek, a kol., 2012)

#### 3.3 Terciální prevence

Terciální prevence je zaměřena především na předcházení vážného, či trvalého zdravotního a sociálního poškození, většinou ve smyslu rizik spojených s užíváním návykových látek. Smyslem tohoto druhu prevence mohou být aktivity pomáhající

s resocializací klienta, nebo soubor aktivit zvaný „Harm Reduction“. Program „Harm Reduction“ se zaměřuje především na snižování zdravotních důsledků spojených s rizikovým způsobem života a to zejména s nitrožilním užíváním drog. (Kalina, 2001). Terciálním stupněm prevence v sociální práci s osobami bez domova je předpoklad vzniku dostupného bydlení pro nemajetné a sociálně znevýhodněné osoby, které se momentálně ocitly v akutní krizi. (Matoušek, 2008)

Základním nástrojem v otázce prevence v sociální práci s osobami bez domova je sociální poradenství, jehož cílem je přivést klienty k úplné soběstačnosti. Stěžejní krok je pomoci člověku tak, aby si příště byl již schopen pomoci vlastními silami. Mnoho lidí se ocitá v situaci, kdy jsou ohroženi ztrátou bydlení, protože neznají dostatečně svá práva a povinnosti, nebo je pro ně obtížné jednat s příslušnými institucemi a službami. Osoby dlouhodobě exkludované jsou v kontaktu s úřady nejisté, což může značně komplikovat úspěšné vyřízení žádostí vyplývajících z práv a povinností občana. Sociální poradenství může pomoci právě tam, kde úředníci nejsou schopni vystupovat dostatečně vlídně a srozumitelně. Dále také v případech, kdy se klient není schopen dostatečně orientovat v dostupných sociálních službách. Zde se nabízí možnost využití sociálního pracovníka, který daným osobám v rámci poradenství pomůže komunikaci s institucí vyřešit.

V pomoci osobám ohroženým ztrátou bydlení se užívá základní a odborné sociální poradenství, které pomáhá k dostatečné orientovanosti klienta v dostupných sociálních službách. Cílem „základního sociálního poradenství je poskytnout informace o nárocích, službách a možnostech, které mohou vyřešit nebo zmírnit obtížnou situaci klienta.“ (Schwarzová in Matoušek, 2010, s. 321) Předané informace klientovi následně vyplývají ze systému zajišťující zaměstnanost a sociální ochranu osob. K té náleží pojištění, podpora a pomoc.

Sociální poradenství odborného typu již poskytuje přímou pomoc lidem a řešení jejich nepříznivé životní situace. „Odborná pomoc je zaměřena na konkrétní pomoc a praktické řešení“ jevů a problémů spojených se stavem ztráty bydliště a zázemí. (Schwarzová in Matoušek, 2010, s. 321)

V otázce primární prevence: „lze-li vůbec preventivně předcházet vzniku bezdomovectví?“ mají Ilja a Vlastimil Hradečtí zcela jasno. Popisují prevenci především primární, s tím, že počáteční kroky primární prevence by měly vždy směřovat k rodinám. Pokud nemá rodina svou „vnitřní“ sílu na to, aby samostatně fungovala, měli by pomoci

příbuzní, ale i blízké okolí, jakým jsou například známí a sousedi. V oblasti prevence mají svůj význam také osvěty, pořádané občanskými iniciativami a jinými nestátními sektory. (Hradecká, a kol., 1996)

## **4 Sociálně patologické jevy spojené s multifaktoriálním jevem bezdomovectví**

Sociální jev bezdomovectví je soubor komplexních jevů s různými příčinami a důsledky. Této specifice by měla odpovídat struktura organizované pomoci. V problematice osob bez přístřeší se nelze obejít bez multidisciplinární spolupráce. Cílem této spolupráce je reálné zlepšení postavení bezdomovců ve společnosti. (Schwarzová in Matoušek, 2010)

Následující kapitola se bude snažit popsat okolnosti, které jsou nejčastěji spojeny s problematikou bezdomovectví. Ty mohou být v konečném důsledku jak primárními, tak sekundárními i terciálními příčinami vzniku tohoto sociálně patologického jevu.

### **4.1 Specifika subkultury bezdomovců, osob žijících v dlouhodobém sociálním vyloučení**

Není pochyb o tom, že bezdomovectví ovlivňuje člověka po mnoha stránkách. V psychologickém smyslu se setkáváme s jakýmsi „začarovaným kruhem“ marginality. Pojem marginalita lze obecně vysvětlit jako „okrajovost“. Tedy jako sociální projev skupiny osob nacházejících se mimo, nebo na okraji společnosti. Majoritní společností jsou přitom brány jako podružné, nedůležité prvky společnosti a jsou do jisté míry zanedbávány. Přitom *„postavení osob na okraji společnosti prohlubuje depresivní a sebevražedné tendence, může pomáhat vzniku a rozvoji psychického onemocnění, má obecně destruktivní vliv na sebehodnocení a emocionalitu.“* (Schwarzová in Matoušek, 2010, s. 320) Specifikem a hlavními viditelnými znaky dlouhodobého bezdomovectví jsou vzhled a oblečení, způsoby bydlení, zdroje obživy, narušený denní rytmus a trávení volného času, které způsobují celkovou dezintegraci člověka. (Marek a kol., 2012)

#### **4.1.1 Vzhled a oblečení**

bezdomovců je jedna z věcí, kterých si je možno všimnout již na první pohled. To souvisí s tím, že dodržování hygieny při bydlení na ulici není jednoduchou záležitostí. Někteří jedinci nechtějí sdílet společné sprchy s ostatními v charitativních organizacích, a pokud chtějí využít veřejných sprch, musí za to zaplatit. *„U osob, které jsou na ulici krátce, je možnost uchovat si každodenní hygienické návyky důležitá i pro pocit hrdosti. Tyto osoby se tímto způsobem brání identifikovat se subkulturou ostatních bezdomovců.“* (Marek a kol., 2012, s. 62)

Mnoho z osob bez domova nalézá své oblečení v popelnících, charitativních organizacích nebo v rámci veřejných šatníků a málokdo z nich si oblečení může vyprat v pračce. V tomto případě má větší význam funkčnost oblečení než jeho vzhled. Další důležitou součástí vzhledu osob bez přístřeší jsou různé igelitové tašky z obchodních řetězců a batoh, v nichž mají osoby bez domova ukrytý celý majetek. Někteří bezdomovci si nosí všechny věci s sebou, aby tím eliminovali riziko krádeže a ztráty. (Marek a kol. 2012)

#### **4.1.2 Způsob bydlení**

je pro bezdomovce typickým znakem. Tyto osoby bývají v podstatě po celé dny součástí veřejného prostoru, nebo žijí v opuštěných domech a halách. *„Podle způsobu bydlení je možné vypořádat míru rezignace na dodržování společenských norem. Osoby, které postihla ztráta bydlení, a ocitli se na okraji společnosti, se sami rozdělují na bezdomovce bez stálého bydlení a tzv. squattery se stálým bydlením v nelegálně obsazených budovách či jiných místech.“* (Marek, a kol., 2012, str. 63)

Hranice mezi bezdomovectvím a squatterstvím bývá často nejasná. Nestálost bydlení je stav, který prohlubuje spánkový deficit člověka, jeho deprivaci a neustálé obavy z okradení, či případného napadení. Není pochyb o tom, že tento způsob života je náročný. Pokud se osoba ocitne na ulici, většinou je prvním místem, kam nováček přichází, budova nádraží. Výhodou tohoto objektu je dlouhá otevírací doba, technické a hygienické zařízení. Obliba různých lokalit bezdomovců je závislá na represivních zásadách policie. Dalšími typickými lokalitami pro bezdomovce jsou dopravní prostředky, kam se uchylují především v zimních měsících. Většinou zde osoby přečkají mrazivé noci v nočních linkách autobusů a tramvají.

Osoby bez domova chodí v zimních měsících do některých nočních podniků, kde je obsluha nechává celou noc popíjet jedno pivo. Chodí také po domech a zkouší se dostat do sklepů a kójí, nebo spí po chodbách a v suterénech paneláků. Bezdomovci vyhledávají místa, kde fouká teplý vzduch z klimatizace a usínají tam. Mnozí také mohou zneužívat protialkoholní záchytné stanice a nemocnice tím, že předstírají opilost nebo různé záchvaty, aby se mohli vyspat v klidu a teple. Tito lidé mívají převrácený denní režim a dohánějí spánkový deficit pospáváním přes den v obchodních centrech, knihovnách, úřadech a jiných veřejných místech.

Jedinci, kteří nechtějí být rušeni, často vyhledávají různé úkryty v přírodě. Žijí stranou od veřejných míst a jejich úkrytem jsou například různé skalní výklenky nebo si jednoduše založí stanové městečko v lese. Stany postavené hluboko v lesích se špatně hledají a mnohdy o nich neví ani policie. Lidé žijící v lese ve stanu bývají většinou samotáři s negativní zkušeností ze společného bydlení. (Mareš a kol., 2002)

Přesto ale „*potřeba domova pro osoby bez přístřeší nezaniká. Pro člověka bez domova je domov vyjádřen třemi základními aspekty. Domov vytváří především fyzické místo, kde se člověk pohybuje a spí, dále jsou to lidé, s nimiž se setkává, a denní režim v podobě určitého stereotypu vyvolávajícího pocit bezpečí.*“ (Marek a kol., 2012, s. 67)

Osoby bez domova se často sdružují do skupin po 2-3 lidech. Větší skupinky čítající kolem 5-8 jedinců bývají represivními složkami ještě tolerovány. Pokud se skupina bezdomovců rozroste, je sledována policií a místními občany. Skupina se zpravidla rozrůstá o osoby, které původní členové přivedou jako kamaráda či známého, a v nejednotném společenství poté může docházet v rámci skupiny k různým konfliktům, které mohou prosakovat na veřejnost. Pokud skupina, která obývá jedno místo, přesáhne počtu 15-20 osob, lze očekávat, že prostor bude policií brzy vyklizen a skupina se rozpadne. (Pěnkava, 2010)

### **4.1.3 Zdroje obživy**

mají pro fenomén bezdomovectví typické znaky. Shánění obživy zasahuje do chodu života a stává se součástí denního rytmu. Bezdomovci bývají často vyřazeni z běžného života a z pracovního procesu. Jejich zdrojem obživy bývá alternativní činnost, která je často na pokraji zákona. Ve většině případů se však bezdomovci nedopouštějí závažné kriminality. Zpravidla se jedná o drobné krádeže a vloupání do cizích objektů.

Typické pro tuto skupinu osob je žebrání. Pro žebráky je obvyklá pozice s nataženou rukou, nebo před sebou mají nádobku či čepici na peníze. Necelá jedna třetina žebráků stojí, zbytek sedí nebo klečí. Další polovina žebravých osob má nějaký handicap nebo ho předstírá a má u sebe psa. Tito lidé bývají špinaví, způsobem žití demonstrují chudobu a neduhy, aby vzbudili lítost ze strany veřejnosti. Jde o postoj vyzývající druhého ku pomoci. (Schwarcová in Matoušek, 2010)

Pro mnoho bezdomovců se stává alternativním způsobem obživy to, co ostatní vyhodí jako nepotřebné do popelnic a kontejnerů. Není sporu o tom, že nejzákladnější lidskou potřebou je jídlo. Osoby bez přístřeší, protože nemají žádný příjem, musí najít co

nejrychlejší způsob, jak si obstarat základní stravu nutnou k přežití. Jídlo se dá sehnat v koších u stánků s občerstvením v centru měst, kam zákazníci pouličních bufetů vyhazují svá nedojedená jídla. Základní potraviny, jakými je například pečivo, a potraviny s prošlou záruční lhůtou lze sehnat v kontejnerech u velkoobchodů, kam jsou vyhazovány. (Marek a kol., 2012)

#### **4.1.4 Denní rytmus a trávení volného času**

Bezdomovec musí po příchodu na ulici řešit uspokojování potřeb, které pro něho byly dříve samozřejmé. Trpí nedostatkem potravin, ztrácí také soukromí a pravidelnou možnost hygieny, kdykoliv může být vyhozen z místa, kde přebývá. Osoba bez domova trpí nedostatkem spánku a jeho denní rytmus je zcela obrácen na ruby. Na jednu stranu je dominantním pocitem života na ulici nenaplněnost času a nuda, na druhou stranu samotné uspokojování potřeb zabere mnoho potřebných sil a času. Člověk na ulici nemá žádnou jistotu a nemá prostor, kde by si mohl odpočinout, nebo se věnoval soukromým věcem. Život pro tyto jedince jako by ztratil řád a hranice. V zájmu každého člověka je, aby si denní strukturu života znovu vybuodoval. V podstatě jakýkoli denní řád napomáhá člověku bez domova přežít v tíživých podmínkách. Život na ulici se proměňuje v bezcílné putování. Je třeba dát putování a životu na ulici určitý cíl, byť i těžko dosažitelný, neboť právě ten může pomoci k vytvoření nového denního rytmu. (Hradecká, 1996)

#### **4.1.5 Zdravotní problémy a nemoci spojené se životem na ulici**

Velká část osob bez domova měla nějaké nemoci a jiné psychické obtíže již v době, kdy bydleli a pracovali. Ty se posléze pravděpodobně podílely na tom, že se jedinec ocitl v takové tíživé situaci, v jaké se momentálně nachází a na samotném faktu, že skončil na ulici. Především duševní zdraví je jedním z dalších „bludných kruhů“, v nichž se osoby bez domova nacházejí. Neléčené psychické poruchy mohou vést k poruše sociálního fungování, bezdomovectví a sociální izolaci. (Marek a kol., 2012)

Stěžejním problémem se ukazuje fakt, že mnoho duševně nemocných se dostane na ulici, aniž by předtím vyhledali odbornou pomoc v podobě psychologa či psychiatra. Odborná literatura se shoduje, že většina duševně nemocných bezdomovců pocítovala obtíže již před odchodem na ulici, kde se tyto jejich potíže ještě zhoršily.

Mezi nejčastěji získanou poruchou duševního typu je v prostředí bezdomovectví závislost na alkoholu a jiných návykových látkách.

#### 4.1.6 Rozpad rodiny a sociální izolace

Rodina je všeobecně považována za základní jednotku společnosti. Pokud fungují rodiny, prosperuje společenské blaho státu. Rodina má své opodstatnění a funkce. Základní funkcí rodiny je reprodukce. Další funkce jsou dle Marka (2012) míněny jako okrajové, avšak nezbytné pro bezproblémové fungování jedince ve společnosti. Mezi další úlohy rodiny náleží především materiální, výchovná a emocionální funkce. Rodina je však také základním zdrojem sociálních kontaktů. Zde je důležitá pevnost vztahů mezi jednotlivými členy rodiny, která je důležitější před četností sociálních vztahů.

Nakonečný (2009, s. 137) zdůrazňuje, že *„pokud klient využívá spíše četnosti kontaktů, než jejich pevnosti, nemůže vytvořit řádné zázemí. V krizi se následně zbavuje odpovědnosti za své blízké a považuje se odpovědný pouze sám za sebe.“*

Založením rodiny člověk navozuje jiný kvalitativní vztah, než v jakém byl zvyklý doposud žít. Rodina je náročná na čas a může se stát, že muž či žena přeruší dosavadní kontakty a věnují se plně svým povinnostem. Trvá-li manželství delší dobu, mohou být vztahy mimo rodinu nestabilní a mnohdy pouze povrchní. Rodiče se snaží zajistit rodinu, především materiálně, a tak se soustředí na kariérní a platový postup. Partnerské a rodičovské role tak mohou být zanedbávány. *„Pokud se rodina rozpadne, ztrácí se jediný spolehlivý zdroj jistoty a dochází k jejímu existenčnímu ohrožení.“* (Marek a kol., 2012, s. 34)

Pokud někdo ztratí střechu nad hlavou, může rezignovat na dosavadní způsob „normálního“ života, na který byl doposud zvyklý. Jedinec také může rezignovat na jakoukoliv pomoc od příbuzných, známých, ale i státu.

Rozpad rodiny je komplexním problémem zahrnující oblast intimity a současně se dotýká sociální a ekonomické stránky hned několika lidí, které spolu tvoří rodinu.

Mezi jednu z častých příčin bezdomovectví u mužů bývá právě rozpad rodinných vztahů, rozchod či rozvod. Následný právní akt, čili rozvod, s sebou přináší ekonomické, psychické i sociální problémy.



#### **4.1.7 Změna sociálních rolí**

Socializace jedince vede k osvojování si určitých rolí, tj. způsobů chování, které okolí od člověka očekává z hlediska věku, pohlaví a společenského statusu. Postoje a sociální vazby s okolím vyjadřují vztah konkrétní bytosti k převzatým sociálním rolím. Proces socializace jedince do společnosti, nebo určitého společenství lidí naznačuje míru sociálního zrání a schopnost získat nové sociální role. Tyto role si jedinec získá postupným osvojováním, a poté se postupně rozvinou v osvojený vzorec chování.

V procesu ztráty sociálních rolí má také svůj význam sociální vliv působící na klienta. Sociální vliv se uskutečňuje na základě sociální závislosti. Interakce poté představuje podobu akce a reakce, které k sobě vztahují zážitky a jednání, jenž mají individuální význam v rámci sociální závislosti. Znamená to, že osoby, o které nemáme zájem, nás neovlivňují. Jakmile jsou lidé na sobě závislí a reagují na sebe, mohou se odměňovat a trestat, poskytovat si vzájemné uspokojení, ale i nepřijemnosti a v extrémních případech se mohou stát i předmětem manipulace. (Nakonečný, 1999)

Osoby bez přístřeší, žijící dlouhodobě ve stavu nepříznivé životní situace, mohou přejímat určité vzorce chování a uvažování od ostatních členů skupiny. Charakteristickým znakem skupiny osob bez domova je převádění pozitivních podnětů na negativní. Negace je poté brána jako jeden z činitelů mnoha obranných mechanismů člověka. Ty se snaží chránit jedince před frustrujícími pocity, plynoucími z vlastní neaktivnosti a neschopnosti. Procesem negatizování dochází do určité míry ke skutečnosti, která je spojena s vyhýbáním se realitě. U člověka pak může vznikat jakýsi virtuální svět, ve kterém má pocity klidu a bezpečí. Problém pak taková osoba spatřuje v okolí, nikoli v sobě sama. (Pěnkava, 2010)

## **5 Sociálně patologické jevy spojené s problematikou osob v dlouhodobém vyloučení a bezdomovectvím**

Jak již bylo řečeno, bezdomovectví a sociální vyloučení jsou multifaktoriální jevy, které jsou spojeny s nezaměstnaností, chudobou, zdravotními riziky a nemocemi, ztrátou sociálních rolí a schopností udržet běžný rytmus života. Nelze však opomenout fakt, že bezdomovectví je také zatíženo kriminalitou, žebráctvím, závislostmi, prostitucí a dalšími sociálně patologickými jevy společnosti.

Následující text se snaží poukázat na ty nejčastěji viditelné a nejzávažnější sociálně patologické jevy. Nelze však vyjmenovat a popsat všechny negativní vlivy a spojitosti. Kapitola, která je věnována sociálně patologickým jevům se bude zabývat pouze nejvíce zatíženými jevy v oblasti bezdomovectví a osob extrémně sociálně vyloučených.

### **5.1 Návykové užívání alkoholu a jiných omamných a psychotropních látek**

Nejen díky negativnímu působení ze strany médií jsou „*osoby bez domova spojovány s alkoholem a jinými drogami jako s nedílnou součástí bezdomovectví. Tento fakt je utvrzován tím, že nejviditelnější částí zmíněné populace jsou právě lidé závislí. Pro tyto osoby je typický neupravený zevnějšek, mnohdy nevhodné chování a zápach.*“ (Marek a kol., 2012, s. 25)

K. Kalina pojímá a vysvětluje návyk na alkohol nebo drogy jako proces „*opakovaného užívání psychoaktivních látek v takovém množství, které uživatele periodicky nebo chronicky intoxikuje, kdy osoba pociťuje nutkání k opakovanému užívání a má velké obtíže při snaze o přerušování užívání nebo o jeho ovlivnění.*“ (Kalina, 2001, s. 201)

Pro označení stavu návykového užívání drog a alkoholu se v odborné literatuře užívá pojem abúzus. Ten poškozují zdraví a kvalitu života, a to v důsledku negativních zdravotních, sociálních a ekonomických dopadů ovlivňující jedince. „*Důsledky dlouhodobého abúzu drog mohou ohrozit zdravý vývoj celé společnosti. Užívání drog představuje závažné riziko změny základních životních hodnot, oslabení vůle, narušení mezilidských vztahů a může vést až k rozkladu rodiny.*“ (Kalina, 2003, s. 25)

Schwarzová (2010, s. 316) také poukazuje na skutečnost, že pro osoby bez domova je „*příznačná závislost na alkoholu*.“

Syndrom závislosti je definován jako souhrn fyzických, psychických a behaviorálních změn, jenž se odvíjí od opakovaného užívání alkoholu nebo jiné omamné a psychotropní látky, dále jen OPL. Závislost se projevuje několika opakujícími se jevy, které zahrnují pocity silného nutkání užít drogu, spojené s poruchami sebeovládání, ztrátou osobních zájmů, ale také zvyšující se tolerancí a odvykacím stavem při nedostaku nebo vysazení látky. (Kalina, 2001)

### **5.1.1 Poruchy spojené s dlouhodobým užíváním alkoholu**

Rozvoj tolerance a poté i závislosti na etanolu, čili hlavní složce alkoholu je podmíněn celou řadou faktorů. „*Změny chování následkem požití alkoholu jsou individuální a rozdílné v závislosti na množství, koncentraci etanolu v alkoholických nápojích, pohlaví, tělesné hmotnosti, hladině alkoholu v krvi a době uplynutí od předchozí dávky*.“ (Fischer, Škoda, 2009, s. 101)

Alkohol požitý v menších dávkách se vyznačuje zvýšenou aktivitou a neklidem. V závislosti na zvyšující se intenzitě dávek dochází ke zhoršení kognitivních, psychomotorických a percepčních funkcí. Následné dopady na emoce člověka mají výrazně individuální charakter.

Dlouhodobá konzumace alkoholu má za následek změny ve většině mozkových struktur. Dochází ke snížení objemu mozkové tkáně a výraznému omezení jejich funkcí. Se zvýšenou intenzitou užívání se tento stav prohlubuje, avšak za podmínky abstinence se tento stav může částečně zlepšit. Po vysazení nebo snížení dávek alkoholu, plynoucí z dlouhodobého užívání, dochází k odvykacímu stavu. „*Alkoholovému abstinenciálnímu syndromu jsou charakteristické fyziologické symptomy, zejména tachykardie, hypertenze a pocení. Z psychických obtíží se zpravidla objevuje neklid, deprese, úzkost, poruchy koncentrace, neschopnost výkonu, pocity únavy a vyčerpání organismu*.“ (Fischer, Škoda, 2009, s. 103)

Odvykací stav po dlouhodobém užívání alkoholu může mít průběh také v podobě „*deliria tremens*“. Akutní stádium deliria trvá zpravidla 2-5 dní a má individuální průběh. Celkovému akutnímu stavu deliria předchází fáze, ve kterých se střídají pocity nevolnosti, nechut' k jídlu, poruchy spánku, třesy končetin, záškuby těla a dochází i k dalším somatickým jevům. Konečná fáze deliria je považována za závažné duševní onemocnění,

keré vzniká po vysazení alkoholu v dlouhodobém měřítku užívání. Tato fáze je považována za život ohrožující stav. Dochází zde mimo jiné i k halucinacím a může dojít k narušení vědomí. (Kalina, 2001)

## **5.2 Návykové užívání drog**

*„Návykové užívání drog poškozuje nejen zdraví ale i kvalitu života uživatelů drog.“*  
(Kalina, 2003, s. 25)

Důsledek dlouhodobého užívání drog je spojen se závažnými riziky, které mění základní životní hodnoty a narušují mezilidské vztahy.

*„Abúzus drog zpravidla signalizuje nemožnost přizpůsobit se podmínkám společnosti, v níž se daný jedinec pohybuje. Znamená to, že člověk není schopen se adaptovat životním požadavkům. U dlouhodobého užívání návykových látek dochází k postupnému zanedbávání zájmů a dalších činností. Směřovaný bod zájmu je kladen na drogu a důležité pracovní, sociální i rekreační zájmy jsou zanedbávány.“* Každodenní užívání drog bývá spojeno s kriminalitou a může představovat jednu z podob příčin ztráty domova a sociálního vyloučení. (Trávníčková, Zeman, 2010, s. 10)

### **5.2.1 Poruchy spojené s dlouhodobým užíváním drog**

Jakákoliv závislost na omamných a psychotropních látkách poškozuje člověka ve všech oblastech jeho života. Následky spojené s častou frekvencí užití drog se projevují v psychických, biologických, ale i sociálních oblastech klienta. Mezi psychické následky dlouhodobého užívání drog patří zejména poruchy vnímání, emoční labilita, zhoršení paměti a poruchy koncentrace, které mohou vést až ke vzniku funkčního poškození mozku a cévní nervové soustavy. Extrémním ukazatelem spojeným s mnohočetným užíváním drog je rozvoj a vznik demence. Sociální dopad na jedince představuje především změnu hierarchie hodnot, neplnění povinností, narušení sociálních vazeb a v konečném důsledku může vést k rozpadu rodiny a ztrátě bydlení.

Doba a frekvence abúzu působí na dopady a šíří degenerace osobnosti predisponovaného člověka. Dlouhodobé užívání alkoholu a drog vede k neměnným změnám všech oblastí v životě závislého člověka.

Typickým příkladem pro dlouhodobé užívání alkoholu a drog jsou střídající se procesy odvykání. Mohou se také ale objevit snahy získat psychoaktivní látku pod kontrolu v podobě snížení dávek a prodloužení časových intervalů užití. (Kalina, 2001)

Zde je paradoxem, že „ve většině sociálních služeb pro osoby bez domova je podmínkou přijetí střízlivý stav klienta. V opačném případě jsou tyto osoby dočasně do stavu „střízlivosti“ vyloučeni z poskytnutí pomoci dané služby.“ (Marek a kol., 2012, s. 25)

### 5.3 Patologické hráčství

Ve většině případů osoby bez domova volí formu sázení ve výherních automatech. Anonymita a snadný přístup hraní na automatech je pravděpodobně důvodem oblíbenosti tohoto druhu sázení. Závislé hraní na automatech, neboli gambling u osob bez domova se projevuje ve svém důsledku jako neustálý nedostatek finančních prostředků, z důvodu prohry v hernách. (Pěnkava, 2010).

Patologické hráčství je fáze závislosti na hazardu, kdy dochází k zúžení zájmu a činností omezených pouze na hazardní hru. Projevuje se tím, že jedinec není schopen odolat myšlenkám a touze hrát, přičemž prochází k periodám výher, proher a zoufalství. V případě znemožnění hraní je daný jedinec neklidný, podrážděný a může být až agresivní. Taková osoba je schopna se dopouštět lhaní, podvodů, krádeží a jiného kriminálního chování. Člověk, který propadne hazardnímu hraní, využívá toho, že mu samotná hazardní hra umožňuje útěk od problémů a dalších psychických stavů. (Kalina, 2001)

*„Finanční problémy, dluhy a tlak ze strany věřitelů spoluutvářejí bludný kruh hazardu a rostoucích problémů, před kterými hráč uniká k dalšímu hazardu.“* (Nešpor, r. 2011, s. 13) Problémy se tak neustále zvětšují a prohlubují. Peníze fungují jako spouštěč vyvolávající bažení anebo zhoršující se sebeovládání ve vztahu k hazardu. Vidina výhry vyvolává v člověku jakýsi pocit vzrušení. *„Lze předpokládat, že toto nezdravé vzrušení souvisí s metabolismem dopaminu.“* (Nešpor, 2011, s. 98) Tato látka a její působení má vliv také při rozvoji závislosti na tabáku a některých drogách, především pervitinu a kokainu.

### 5.4 Kriminalita

Pojem kriminalita pochází z latinského slova „criminalis“ čili zločinnost. Jedná se o takový způsob chování, které je společností definováno jako trestné. Lze tedy hovořit o souhrn trestných činů, které se v konkrétní společnosti vyskytly a vyskytují. Mají zjevnou a latentní povahu a jsou sankcionovatelné.

*„Kriminální chování a delikvenci můžeme označit jako projev poruchy sociálně adaptačních schopností a dovedností.“ (Fischer, Škoda, 2009, s. 119) Odchylku od společenské normy lze tedy definovat jako neschopnost plnit základní očekávání a požadavky společnosti.*

Nedodržování právních norem je častokrát opakující se sociálně patologický jev spojený s problematikou lidí bez přístřeší. Osoby, proti kterým je vedeno trestní řízení, nebo mají kriminální minulost, jsou znevýhodněny tím, že tento stav komplikuje uplatnění se na trhu práce a tím související nezaměstnaností. Trestní anamnéza ovlivňuje stav sociálního vyloučení v možnostech získání zaměstnání po výstupu z výkonu trestu odnětí svobody. Osoba, která má záznam v rejstříku trestů, má velmi zúžený výčet možností najít pracovní uplatnění a zařazení se na trhu práce. Tento fakt způsobuje, že lidé po ukončení trestního stíhání a následného odsouzení se nedobrovolně stávají obětí společenského systému.

*„Příslušnost ke skupině osob s asociálními nebo antisociálními vzorci chování značným způsobem zvyšuje riziko identifikace jedince s těmito nežádoucími způsoby života a následného rozvoje poruch, včetně kriminálního chování.“ (Fischer, Škoda, s. 161, 2009)*

Osoby bez domova se většinou uchylují k páchání trestné činnosti, aby si mohly obstarat prostředky na obživu, především jídlo a pití. (Pěnkava, 2010)

Těživá sociální situace osob na okraji společnosti může do určité míry souviset s kriminálním jednáním. Tato situace nemusí být nutně spouštěcím mechanismem pro páchání trestné činnosti, nicméně je zde určitá spojitost. Dalším důvodem trestních sankcí bývá neplnění vyživovacích povinností. Lidé bez přístřeší jsou ale také obětmi trestných činů. Důvodem je především zjevnost povahy bezdomovectví, život v nechráněném prostředí, který může činit z člověka jakýsi „středobod“ zájmu trestné činnosti. (Pěnkava, 2010)

Jedinci bez domova bývají okradeni, zmanipulováni do páchání další trestné činnosti v podobě nastražených „bílých koní“ a dochází také k častým potyčkám i fyzickým útokům.

## **5.5 Nezaměstnanost**

Ztráta zaměstnání je ve většině případů doprovodným jevem bezdomovectví. Otázka práce je jedním z nejčastějších témat rozhorů při sociální práci s cílovou skupinou osob.

Nutnost práce byla za minulého režimu povinností a odmítnutí se zaměstnat bylo trestným činem. Nepracovat bylo považováno za protispolečenské jednání. V dnešní době má zaměstnání především ekonomickou hodnotu. Současně také vyjadřuje společenský status jedince. Samotná ztráta zaměstnání může posunout člověka opačným směrem, než sám předpokládá. Nebýt zaměstnán bývá společensky tolerovaným jevem pouze po dobu mezi dvěma pracovními místy. Problém je nutné hledat v dlouhodobé nezaměstnanosti.

Většina exkludovaných osob považuje za primární příčinu svého tíživého stavu právě ztrátu zaměstnání. Osoby bez domova jsou většinou zaměstnány v sezónních pracích, ocitají se opakovaně bez zaměstnání a propadají se do tzv. sekundárního trhu práce, kde neexistuje kariérní ani pracovní postup. Většina bezdomovců volí také formu práce „na černo“, kdy dostávají peníze přímo na „ruku“, a to zejména vzhledem k velkému množství exekucí a nemožnosti si zřídit běžný účet. Musí se tak spokojit s minimálním platem z čehož nejsou schopni nic ušetřit. *„Málokterý bezdomovec je součástí oficiálního trhu práce.“* (Marek a kol., 2012, s. 22)

Ztráta zaměstnání neznamená pouze ztrátu finančních prostředků a zdrojů. Osoby dlouhodobě nezaměstnané mohou postihnout pocity frustrace. Frustrovány jsou především potřeby stimulace a aktivity, potřeby seberealizace, sociálního kontaktu, nezávislosti, jistoty, bezpečí a otevřené budoucnosti. (Vágnerová, 2004)

Adaptace na dlouhodobou nezaměstnanost je stejná jako adaptace na kterýkoliv dlouhodobý nepříznivý sociální stav a to především formou stresu. Prochází stádiem šoku, odporu a rezignace. Člověk, který je dlouhodobě bez práce, se stává pesimistou a každé jeho zklamání vede k tomu, aby práci dál nehledal a chránil se tak před další újmou. V důsledku dlouhodobého nezaměstnání se mění struktura a vnímání času. Čas, který byl doposud rozdělen na pracovní a volnou část dne je nyní vyplněn pocitem nudy a bezcennosti. (Mareš, 2002)

Výhled do budoucnosti člověka se dle Vágnerové (2004, s. 179) *„mění od pozitivního očekávání k očekávání žádanému a od aktivního hledání nových příležitostí k rezignaci.“* Většina osob bez domova vnímá *„získání zaměstnání jako spásný bod k obratu a klade rovnítko mezi nezaměstnaností a přespáváním na ulici.“* (Marek a kol., 2012, s. 21)

## **5.6 Důsledky působení dlouhodobě nepříznivé životní situace**

Život jedince, kterého postihlo bezdomovectví je spojen s nekonvenčním životním stylem v extrémních životních podmínkách a vztahovou vazbou mezi jednotlivými členy této okrajové skupiny osob. Výsledkem negativních faktorů sociálního vyloučení působících na člověka, je posun od konformity většinové společnosti k marginální životní existenci daného jedince. Tito lidé si vytvářejí jakýsi subkulturní způsob uvažování a jednání.

Pěnkava (2010) vychází z poznatků sociálních kurátorů a to především z faktů, které nazývá „zlomovými okamžiky“ v životě bezdomovců. Krajiní momenty následně rozděluje do třech časově mezních úseků, které ovlivňují důsledky bezdomovectví, ale také možné začlenění predisponovaných osob zpět do společnosti.

### **5.6.1 Pobyt bez střechy na hlavou v rozmezí do jednoho roku**

představuje nejnáročnější období pro další existenci klienta. Po fázi počátečního šoku, který představuje propad na samé dno společnosti, se postupně osoba „nově“ bez domova začíná seznamovat s odlišnou „životní realitou“, než na jakou je zvyklá a začíná se individuálně přizpůsobovat novým okolnostem. Člověk je nucen řešit svojí situaci a hledá různé cesty, jak se z tohoto tíživého životního a značně nekonfortního stavu dostat.

Tento moment je vhodný pro navázání kontaktu se sociální institucí prostřednictvím odborné sociální práce, především za pomoci sociálního poradenství. Hlavním principem sociální práce s osobami bez domova do jednoho roku života na ulici bývá zejména vytvoření kontaktů a důvěry mezi sociálním pracovníkem a klientem. (Pěnkava, 2010)

Manželé Hradečtí (1996) hovoří o teorii podobnosti bezdomovce k tonoucí se osobě. Bezdomovec je člověk, který byl vhozen do vody, jenž představuje společnost. Neumí zcela plavat a tak se potopil až na samé dno. Člověk bez střechy nad hlavou, ocitající se na okraji společnosti, žije ze dne na den. Je osamělý a to i přesto, že „přežívá“ v soudržné tlupě lidí. Právě tato osoba bez domova hledá pomyslné stéblo, kterého by se mohla zachytit. V případě, že jedinec přijde o přístřeší a ztratí „pevnou půdu“ pod nohama, potřebuje pevnou oporu a člověka, kterému se může svěřit.

Obdobně jako tomu bývá u závažných nemocí, si člověk nechce připustit hrozící ztrátu sociálního postavení. Obranné mechanismy každého jedince se v případě pocitu ohrožení spustí a začnou hledat možné cesty úniku z frustrující situace. Každá bytost si



hledá vlastní strategické cesty a nelze tedy jednoznačně vymezit jednotnou směrodatnou definici, která by rozlišovala klienty podle délky trvání bytí v sociální ekluzi. Změny týkající se osobnosti a způsobu fungování sociálně vyloučeného klienta závisí především na charakteru jedince, možnostech a délce trvání přizpůsobení se novým skutečným. Tyto změny jsou

následně jedním z charakteristických rysů dokreslující přístup klientů k jejich nastalé neodvratitelné situaci v podobě ztráty bydlení.

Jak uvádí Pěnkava (2010) klient může podniknout cesty hledání směřující k spirituálním otázkám, nebo může hledat jakéhosi „spasitele“ vysvobozujícího od všech problémů. Osobou „Mesiáše“ se velmi často může stát sociální kurátor, terénní sociální pracovník nebo jakákoliv osoba, která přijde jako první s dotyčným člověkem do kontaktu. Takto zoufalá osoba bez domova následně očekává od pomáhajícího schopnost vyřešit všechny vzniklé problémy. Klienti, kteří ztratili své zázemí a vše, co doposud vybudovali, se mnohdy snaží nalézt řešení v podobě kladení otázek a obviňování, kdo je a není za danou situaci zodpovědný. Lidé ocitající se ve stavu sociálního vyloučení právě velice často konstruují scénáře, typu různého spiknutí osudu, okolností, lidí a celé společnosti proti jejich osobě, které stojí za původem všeho „zla“ a problémů.

V časovém úseku, měřitelném zhruba do jednoho roku od počátku stavu úplného sociálního vyloučení, dochází u predisponovaných osob k tzv. rozhodnému období. Do této doby je klient nerozhodný a neví, k jaké straně přiklonit. Po roce života bez domova, zázemí a základních prostředků, na které byl člověk doposud zvyklý, dochází k zlomovému převratu názorů a změnám osobnosti.

Psychický a společenský tlak, jenž je vyvíjen na klienta ztrácí již po roce na intenzitě.

Člověk si postupně navyká na novou sociální roli a přijímá společenský status bezdomovce. Pro klienta je právě toto zlomový bod, jelikož opouští pozici nového člena skupiny a hledá potřeby člověku vlastní, jakými jsou především seberealizace, sounáležitost a pocit bezpečí.

### **5.6.2 Doba působení na člověka do pátého roku bytí ve stavu nouze a sociálního vyloučení**

Daný jedinec se již po roce života bez domova začíná orientovat ve vztazích, které panují uvnitř subkultury bezdomovců, přičemž stále hledá opěrný bod, který představuje potřeba jistoty. Komunita sociálně vyloučených osob bez domova tvořící sociální okolí a vazby klienta nabývá hodnotové podoby a vytváří tak nepostradatelnou složku „nového života“ na ulici.

### **5.6.3 Doba působení na člověka po pátém roce bytí ve stavu nouze**

bez domova vytváří již uvedené změny v postojích a hodnotách klienta. Dlouhodobě působící negativní vlivy, nepodnětnost prostředí a mnoho dalších aspektů působících na klienta zasahují dále především do oblastí snižování úrovně hygienických návyků, projevů chování, vystupování a vzhledu. Jedním z mnohých prostředků „úniku“ z problematické situace osob bez domova může být alkohol i jiné návykové látky. (Schwarzová in Matoušek, 2010)

Pro osoby bez domova je však typická podoba „celodenního“ popíjení nejlevnějšího, dostupného alkoholu. V těžkých, mrazivých dnech a nocích, kdy bývají zcela přeplněné dostupné sociální služby pobytového typu, jsou tito jedinci odkázáni pouze na vlastní pomoc a tak se zahřívají za pomoci alkoholu. Každý rok je evidováno nespočet případů omrzelin a úrazů spojených se životem na ulici, které jsou mnohdy neslučitelné se životem.

Někteří jedinci se v počátečních fázích bezdomovectví snaží udržet svojí výlučnost a brání se stavu přizpůsobení se většině. Po době trvání bezdomovectví delší než rok dochází, jak již bylo výše v textu uvedeno, k postupnému přijímání nového společenského statusu a hledání nových prostředků a cest úniku ze stále narůstajících se problémů spojených se životem na ulici.

Pěnkava (2010) uvádí, že u části bezdomovců žijících do pěti let ve stavu nouze je patrné pozvolné snížení tempa aktivit směřujících k zpětné reintegraci do majoritní společnosti. Nepochází však pouze ke snížení úrovně vystupování a zhoršení vizáže osoby bez domova, ale také ke zdravotním komplikacím, spojeným především s neřešením nemocí ale také prohloubení pohledávek a dalších přidružených problémů. Jedinec dlouhodobě vyloučen ze společnosti nemá mnohdy možnosti, prostředky a vlastní sílu na řádný zdroj obživy a tak se může uchýlit k páchání trestné činnosti. Taková trestná činnost pak bývá především majetkového charakteru v podobě drobných krádeží v obchodech, ale

i vloupání a přespávání v cizích objektech. Vyhledávanými objekty osobami bez domova, především v zimním období, bývají různé chaty a sruby v odlehlých zahrádkářských oblastech, jenž jejich majitelé využívají převážně sezónně. V zimních měsících jsou opuštěné a tak poskytují úkryt mnoha osobám bez přístřeší. Stav bezdomovectví trvající rozhodnou dobu pěti let a výše ve většině případů způsobuje citové odloučení od rodiny, přátel a známých. Vztahy poté už jedinec rozděluje pouze na vztahy „před“ a „po“ událostech spojených se ztrátou domova.

Z následujícího textu vyplývá, že konečná délka pobytu jedince v extrémní sociální exkluzi rapidně ovlivňuje přístup k nabízené pomoci a možnosti ovlivnění jedince směrem k pozitivnímu a zodpovědnému přístupu naplňování života.

Období stavu sociálního vyloučení trvajícího pěti let a výše lze považovat za extrémní formu sociální exluze. Dlouhodobé trvání stavu hluboko pod okrajem společnosti mění osobnost člověka a nastává fáze rezignace na jakékoliv reálné snahy o znovu navrácení do normálního života. Změny v problematických oblastech života osob bez domova, které jsou spojeny s extrémní povahou vyloučení ze společnosti, se dotýkají především dlouhodobých, chronických onemocnění, pokročilých fází závislosti na alkoholu a neřešitelných dlužích. U osob bez domova tak stále narůstá neochota a nechuť řešit problémy až dochází k úplné pasivitě klienta, která souvisí s úplným ztotožněním s životním postojem osob bez domova.

V dostupné odborné literatuře neexistují záznamy o výzkumech, které by vymezily časově přesný interval negativního působení stavu sociálního vyloučení a bez domova, který působí na destrukci osobnosti jedince. V každém případě se vliv nežádoucího způsobu života téměř vždy negativně projeví na daném jedinci. A právě nemoci přivozené právě životem na ulici posléze působí těmto osobám doživotní komplikace.

## 6 Sociální práce s osobami bez domova

Sociální práce je odborný druh profesní aktivity zaměřený na pomoc jednotlivcům, skupinám či komunitám osob, s cílem zlepšení a obnovení schopnosti sociálního fungování ve společnosti. Rovněž také pomáhá s tvorbou společenských podmínek vhodných pro cílovou skupinu.

Základní intervencí sociální práce je interakce mezi způsobilostí klienta zvládat tíživé situace a tím, co od něho prostředí očekává. Cílem sociální práce je podpora sociálního fungování klienta, ale také obnovení a udržení rovnováhy mezi požadavky společnosti a úrovní možného zvládnání těchto požadavků klientem.

V souvislosti s životními cykly každého člověka dochází ke změnám sociálních rolí. Ze strany společnosti je očekáváno, že se jedinec daným rolím přizpůsobí a bude je efektivně zvládat. Sociálními rolemi je myšleno především zvládnání pozice rodiče, partnera, dítěte, souseda, zaměstnance, pacienta, ale také klienta. V situaci, kdy dochází ke změně rolí klienta, bývá právě prostor pro pomoc ze strany sociálního pracovníka. Úkolem sociálního pracovníka pak je pomoc klientovi s porozuměním a orientací se v nové sociální roli. Sociální práce by všeobecně měla usnadňovat přístup klientů k sociálním službám a k návazné sociální síti. (Kalina, 2001)

Sociální práce s lidmi, kteří ztratili přístřeší Schwarzová (2010) dělí na již výše zmiňované preventivní aktivity v podobě sociálního poradenství, a dále pak na sociální služby zaměřené na naplňování základních potřeb člověka a služby cíleně zaměřené na podporu vlastní soběstačnosti.

### 6.1 Sociální služby pro osoby dlouhodobě vyloučené, bez domova

Pomoc potřebným je forma sociální práce, která se vyskytovala již před Kristem.

Sociální služby, které směřují k naplňování základních potřeb, jsou historicky nejstarší formou sociální práce. Již Deuterokanonický zákoník Bible<sup>4</sup> se například zmiňuje o „právu bezdomovce a sirotka“ a také uvádí další výčet znevýhodněných osob postavených na okraj společnosti. Jsou zde také vyznačeny perikopy o sociálním chování k bezdomovci, sirotku a vdově. (Beneš, 2012) Jeden z výčtu příkladů charity k osobám bez

---

<sup>4</sup> Bible, Písmo Svaté, ekumenický překlad Starého a Nového Zákona z roku 1984

domova a jinak znevýhodněných skupinám, se nachází v Deuteronomiu Starého zákona, kde je citovááno: „*Každého třetího dne roku odneseš všechny desátky ze své úrody toho roku a složíš je ve svých branách. I přijde lévijec, protože nemá s tebou podíl ani dědictví, a bezdomovec, sirotek a vdova, kteří žijí v tvých branách, budou jíst dosyta, aby ti Hospodin, tvůj Bůh žehnal při každé práci, kterou bude tvá ruka konat.*“ (Beneš, 2012, s. 171)<sup>5</sup>

Tato krátká ukázka textu z Bible nasvědčuje tomu, že „*otázka bezdomovectví není novodobým problémem dnešní doby, ale je trvale přítomným jevem.*“ (Schwarzová in Matoušek, 2010, s. 328)

Není tedy pochyb o tom, že služby pro osoby dlouhodobě vyloučené jsou ze strany společnosti zcela potřebné a vždy aktuální.

„*Organizace zabývající se osobami bez domova v České republice mají společný, charakteristický rys. Necelá většina z nich je přímo spojena s nějakou církví nebo ve svých stanovách artikuluje křesťanské principy.*“ (Schwarzová in Matoušek, 2010, s. 328)

Lidé, které postihla sociální událost v podobě ztráty bydlení, potřebují základní zázemí, aby byli dále schopni svou tíživou situaci řešit. Kvalitní zabezpečení základních životních potřeb je podmínkou pro úspěšné obnovení sociálních kompetencí a navrácení se z okraje společnosti zpět. Tento typ sociální práce ve službách zaměřených na základní potřeby lidí má výhodu okamžitě viditelného výsledku, jelikož osoba bez domova je „*umytá, převlečená a sytá.*“

Manželé Hradeční (1996) vyzdvihují předpoklad, že bezdomovec je osoba, která má základní fyziologické potřeby. Osoba bez domova, jako jakákoliv jiná osoba potřebuje jíst, ohřát se, ale také má potřebu být adekvátně ošacena a obuta, rovněž potřebuje osobní hygienu. Sociální práce s cílenou skupinou osob se zaměřuje především na poskytnutí základních fyziologických potřeb klienta a poněkud opomíná opodstatněné uspokojování i dalších potřeb člověku vlastních, jako jsou například seberealizace, sebereflexe, uznání a emocionalita. „*Za služby orientované na naplnění základních potřeb člověka jsou také považovány veškeré formy azylového bydlení, cvičné a chráněné byty.*“ (Schwarzová in Matoušek, 2010, s. 324)

---

<sup>5</sup> Vyjmuta a citováno z Dt 14,28-29 Bible, Písma Svatého, ekumenického překladu Starého a Nového Zákona z roku 1984

Informace o chráněných bytech, cvičném bydlení a nynější reformě sociálního bydlení v roce 2017 jsou volně k nalezení na internetových stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí, dále jen MPSV.<sup>6</sup>

Schwarzová (2010) dále také rozděluje sociální služby pro osoby bez domova podle jednotlivých potřeb. Do kategorie sociálních služeb zaměřujících se na potřeby klientů zahrnuje především služby podporující zaměstnanost, které utvářejí a zajišťují chráněná a podporovaná místa na trhu práce.

Sociální práce směřující k reintegraci a soběstačnosti klienta může nabízet nácvik potřebných dovedností a obtížných situací. Reintegraci a vlastní soběstačnost klienta podporují také služby azylového typu, „*neboť ten, kdo se stane klientem azylového bydlení, automaticky přijímá určitou míru spoluodpovědnosti a skrze plnění svých povinností se učí novým dovednostem klíčovým pro reintegraci.*“ (Schwarzová in Matoušek, 2010, s. 321) Cílené služby také zahrnují vzdělávací a rekvalifikační aktivity. Ty jsou realizovány buď ve formě tzv. svépomocných skupin, jejichž členové se doplňují a vzájemně informují o strategiích uplatněných z vlastních zkušeností a výsledcích pokusů uplatnění se na trhu práce, nalezení bydlení a podobně. Služby tohoto typu by měly být založeny na vzájemném posilování a seberealizaci klienta, doplněné informacemi o aktuálních možnostech pomoci. Resocializace klienta souvisí s osvojováním a udržením sociálních dovedností.

Marek (2012, s. 145) popisuje, že „*k celkové integraci je třeba mimo vyřízení dokladů totožnosti, zprostředkování bydlení a stálého zdroje finančního příjmu také ukotvení v sociálním prostředí, a to, aby byly podchyceny vnitřní příčiny*“ sociálně patologického jevu bezdomovectví. Právě proto je důležité a nezbytné pracovat také s osobami, které jsou bývalými bezdomovci, avšak ze své tíživé situace se dostaly a začlenily se zpět do běžného společenského prostředí.

## **6.2 Systém sociálních služeb a pomoci v České republice**

Síť sociálních služeb a systém sociálního zabezpečení občanů České republiky spadá pod resort Ministerstva práce a sociálních věcí. Legislativně tuto oblast upravuje zákon 108/2006 Sbírky zákonů, dále jen Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů,

---

<sup>6</sup>Internetový portál MPSV, volně k nahlédnutí na: <http://www.mpsv.cz/cs/20559>

a vyhláška 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.<sup>7</sup>

Určitý podíl na legislativním znění zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, má ovšem také zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů a zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů. Více informací viz Úplné znění zákonů v aktuálním znění.<sup>8</sup>

Zákon 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, § 1 základní ustanovení *„upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.“*

Zákon dále upravuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, pokud vykonává činnost v sociálních službách, definuje hmotnou nouzi, sociálně právní ochranu a další sociální aktivity státu.

Základní zásady poskytování pomoci v oblasti sociální práce v České republice jsou stanoveny § 2 téhož zákona o sociálních službách 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů následovně: *„každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení. Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležité kvalitě*

---

<sup>7</sup> [http://www.mpsv.cz/files/clanky/11911/vyhlaska\\_505-2006.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/11911/vyhlaska_505-2006.pdf)

<sup>8</sup> Úplné znění, Sociální zabezpečení, úplné znění zákona 108/2006 Sb.

*takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.“<sup>9</sup>*

Dle zákona 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů je sociální službou taková činnost nebo soubor činností, které zajišťují pomoc a podporu osobám, za účelem prevence sociálního vyloučení a začleňování do společnosti.

Nepříznivou sociální situací se dále dle zákona 108/2006 Sb., rozumí *„oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů.“<sup>10</sup>*

Zákon dále také zdůrazňuje nutné řešení vzniklé situace tak, aby bylo co v největší míře podporováno sociální začleňování a zajištěna ochrana obyvatelstva před sociálním vyloučením.

Dlouhodobě nepříznivý sociální stav a trvání doby sociálního vyloučení nejsou zákonem 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů nijak vymezen. Uvedený zákon však poukazuje na *„dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav člověka v délce trvání minimálně rok, který omezuje duševní, smyslové nebo fyzické schopnosti a má vliv na péči o vlastní osobu a soběstačnost.“<sup>11</sup>*

### **6.3 Typy sociálních služeb dle zákona o sociálních službách 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů**

Zákon o sociálních službách, 108/2006 Sb., § 33 upravuje formy poskytování sociálních služeb na služby poskytující ambulantní, terénní nebo pobytovou sociální pomoc.

#### **6.3.1 Sociální služby ambulantního typu**

Ambulantními službami se dle zákona 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, rozumí především služby, za kterými osoba dochází nebo kam je doprovázena.

---

<sup>9</sup> Více informací viz Úplné znění zákona 108/2006 Sb.

<sup>10</sup> Více informací viz Úplné znění zákona 108/2006 Sb.

<sup>11</sup> Více informací viz Úplné znění zákona 108/2006 Sb.



Ambulantní sociální služby představují jeden z mnoha článků, které se pojí na několika stupňový systém na sebe navazujících sociálních služeb. Ty jsou poté cíleně směřovány k obnovení společenského řádu jedince a jeho resocializaci.

Mezi sociální služby pro osoby bez domova ambulantního typu řadíme všechny formy sociální práce v nízkoprahových a kontaktních centrech, denních stacionářích a ve všech ostatních službách nezahrnujících nocleh, tedy pobyt osob.

Ambulantní charakter sociální práce nemusí zaručovat dlouhodobé měřítko působení na klienta a v případě absence dlouhotrvajících návazných programů může hrozit neschopnost navrácení se zpět do společnosti. (Marek a kol., 2012)

### **6.3.2 Nízkoprahová denní centra**

Dle § 45, zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů se „v centrech denních služeb se poskytují ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.“<sup>12</sup>

Sociální služba tohoto charakteru dále dle výše uvedeného zákona obsahuje zejména tyto základní činnosti:

- a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- c) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- d) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- e) sociálně terapeutické činnosti
- f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Nízkoprahová služba musí být dostupná v čase a prostoru. Pokud by tomu tak nebylo, může hrozit, že služba bude svými potencionálními klienty pomíjena.

---

<sup>12</sup> Více informací viz Úplné znění zákona 108/2006 Sb.

*„Nízkoprahový přístup naplňuje odborný program, který je přístupný komukoli bez dalších nároků nebo stanovených omezení.“ (Kalina a kol., 2008, s. 104)*

Klient si vždy může vybrat z nabízených nízkoprahových služeb, přičemž každý program má stanovená pravidla pro jeho užívání, například dobu setrvání, nebo podmínku střízlivosti. Dalším důležitým znakem nízkoprahové služby je individuální přístup ke každému klientovi. (Kalina, 2010)

### **6.3.3 Kontaktní centra**

Kontaktní centra, dále jen KC, mají podobnou povahu, jako nízkoprahová denní centra.

KC nabízí sociální služby především těm osobám bez domova, které nejsou v kontaktu s jinými sociálními a zdravotními institucemi.

KC se všeobecně snaží řešit a překonávat administrativní bariéry dostupnosti služeb a zároveň umožňují klientele přístup bez jakéhokoliv doporučení. Klienti pak do KC přichází přímo z ulice a jsou zde anonymně. V KC je zachována nízkoprahovost stejně jako v nízkoprahových denních centrech. (Kalina, 2001) *„Cílem sociálních služeb komunitního typu je zachování a zlepšení kvality života uživatelů.“ (Kozlová, 2005, s. 30)*

### **6.3.4 Komunitní centra**

Komunitní centrum není sociální službou, avšak poskytuje základní sociální poradenství, doprovody v rámci kontaktu s většinovým prostředím, depistážní a terénní sociální práci ve smyslu zákona 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Jeho činnost upravuje Nový občanský zákoník, 89/2012 Sb., a zákon o sociálních službách 108/2006 Sb.

Poskytuje služby sociální prevence a to formou ambulantní nebo terénní, se zaměřením na řešení nepříznivé sociální situace v rámci podpory sociálního začleňování a boje proti chudobě.

Komunitní práce představuje druh sociální péče, která probíhá v určitém společenství lidí, reaguje na jejich potřeby a využívá podpůrných faktorů, usilujících o změnu postoje, chování a resocializaci. Mezi druhy komunitní péče lze považovat terénní sociální práci a nízkoprahové služby, denní stacionáře a další různé formy ambulantní péče. (Kalina, 2001)

Cílovou skupinou komunitní sociální práce jsou skupiny osob, které spojuje společný problém, hodnoty, postoje nebo vzorce chování a zároveň používá metody sociální práce, vedoucí k sociálnímu začlenění skupiny do společnosti. Odborná sociální práce s komunitou osob by měla být diferencovaně aplikovatelná zejména na principy participace a etického zacházení. (Matoušek, 2008)

## **6.4 Sociální služby pobytového typu**

Sociálními službami ubytovacího typu se dle zákona o sociálních službách, 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů rozumí všeskeré služby poskytující nocleh a ubytování.

### **6.4.1 Noclehárny**

“Noclehárny poskytují ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování. Služba podle odstavce 1, § 63, zákona o sociálních službách, 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů obsahuje základní činnosti, kterými jsou zejména pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu a přenocování. Noclehárny jsou většinou poskytovány zdarma, nebo za minimální poplatek. V každém takovém zařízení je přesně daný režim. V praktickém ohledu to znamená, že klient musí přijít do určité hodiny, jinak nebude vpuštěn. Dalším znakem je, že v určitou, většinou v brzkou ranní dobu, se noclehárny musí opustit.

### **6.4.2 Azylové domy**

Domy azylového charakteru poskytují *„celodenní ubytování, podmínky pro hygienu, přípravu stravy, praní prádla a klienti zde mohou čerpat také ambulantních služeb v rámci denních a komunitních center. Klienti také mohou dostat pomoc formou sociálního poradenství.“* (Marek a kol., 2012, s. 144)

Sociální službou azylového domu je tedy poskytování přechodného ubytování, které napomáhá ke zvládnutí tíživého krizového stavu, spojeného se stavem nouze a nezajištěného bydlení. Služba deklaruje nepřetržitý provoz zařízení. Panuje zde vnitřní řád ubytování a pracovníci dohlížejí na jeho dodržování. Za zcela nepřipustné porušení pravidel se zpravidla počítá agresivita klienta, pobývání v azylovém domu pod vlivem alkoholu a jiných návykových látek, nebo jejich import. Služby se většinou rozdělují na ženské, mužské a na azylové domy pro matky s dětmi. Klienti služeb azylového typu se finančně spolupodílejí na ubytování, popřípadě jim může být částka hrazena z dávek státní sociální podpory. Cílem služby je sociální stabilizace a samostatné bydlení klienta. Služba

je poskytována vždy za na dobu určitou a řídí se platným cenníkem daného zařízení. (Kalina, 2001)

## **6.5 Terénní sociální práce**

Terénní sociální práce je soubor pomáhajících aktivit, které probíhají mimo vlastní půdu institucí. Sociální práce probíhá přímo ve veřejných a veřejně přístupných místech, jako mohou být nádraží, restaurace, ale i v jiných zařízeních jako jsou věznice, kluby a domovy mládeže, nevěstince, ale také v bytech příslušníků cílové skupiny

Cílovou skupinou terénní práce jsou rizikové skupiny a jednotlivci, kteří nejsou „zachyceni“ v systému sociálních služeb a to většinou z důvodu nedůvěry, nebo nepotřebnosti služby v daný okamžik.

K cílovým skupinám patří například prostitutky a prostituti, migranti, „děti ulice“, příslušníci etnických menšin, ale i osoby bez domova. Specifickou a nejpočetnější skupinou jsou však uživatelé drog.

V odborné literatuře se setkáváme s novodobým pojmem „street worker“, čili sociální pracovník. Tím mohou být osoby s určitou odbornou kvalifikací, většinou ve zdravotnické a sociální oblasti. Velmi často se však v terénních programech setkáváme s pracovníky - laiky. Těmito pracovníky bývají současní nebo bývalí členové cílové skupiny, například „injekční“ uživatelé drog, a to jako dobrovolníci nebo jako placení pracovníci. Pro terénní sociální pracovníky z řad bývalých nebo současných klientů je použit pojem „indigentní street worker“. Výhodou pracovníka je pak snadnější dosažitelnost, navázání a udržení spojení a důvěry se „skrytou“ cílovou skupinou. Všichni pracovníci by však měli procházet pravidelnými školeními a supervizí. (Kalina, 2001)

## **6.6 Síť sociálních služeb pro osoby bez domova na území hlavního města Prahy**

Jak již bylo uvedeno, systém sociálních služeb by měl mít komplexně vypracovaný plán, který prolíná péči ambulantního, terénního a pobytového charakteru. Následující text se snaží podat dostupné základní informace o nejvíce využitelných a vytížených sociálních službách v Praze.

### **6.6.1 Centrum sociálních služeb Praha**

Centrum sociálních služeb zřizuje následující odborná pracoviště, zaměřující se na osoby bez domova: sociálně právní poradny, terénní programy, noclehárny, azytové domy.

CSS zřizuje na území hlavního města Prahy šest azylových a jednu noclehárnu. Azylové domy, dále jen AD, jsou rozděleny na domy s ošetrovatelskou službou, pro ženy, ženy a děti a muže. Dva z AD jsou smíšené, tedy pro ženy i muže.

Azylový dům s ošetrovatelskou službou je sociální služba poskytující pobytové a ošetrovací služby osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Azylový dům s ošetrovatelskou službou pomáhá především osobám se zhoršeným zdravotním stavem, které byly propuštěny z lékařských zařízení. Sociální služba je určena pro ženy i muže starší 18. let a je zdarma.

### **6.6.2 Denní středisko Nového prostoru**

Denní středisko poskytuje základní sociální pomoc, odborné sociální poradenství a nabídku kulturně-společenských aktivit pro osoby bez domova, živících se prodejem časopisu Nový prostor. Středisko je určeno pouze pro prodejce časopisu.

### **6.6.3 Armáda Spásy**

Armáda Spásy české republiky zřizuje v hlavním městě Praze dvě centra sociálních služeb. Centra poskytují pomoc zejména v podobě nízkoprahových denních center pro osoby bez přístřeší. Klient má zde možnost stravy, polévky zadarmo a v předem určené dny i další jídlo a potraviny, a to za symbolickou cenu. Osoba bez domova má v centru možnost také provedení osobní hygieny, či praní a to též za symbolickou základní částku. Další služby poskytované centrem se týkají zejména: sociálního poradenství, možnosti ambulantního ošetření od lékaře, nebo duchovní osoby a výdej ošacení. Všechny ostatní zmiňované služby jsou poskytovány zdarma.

Armáda Spásy společně s CSS. Praha zřizuje další sociální služby, kterými jsou AD a noclehárna pro ženy i muže.

### **6.6.4 Arcidiecézní charita Praha**

Arcidiecézní charita v Praze poskytuje pomoc zejména v rámci Azylového domu sv. Terezie. Zde je klientům zajištěna základní sociální pomoc, vyřízení dokladů totožnosti a pomoc při jednání s úřady. Charita též pomáhá v oblasti sociálně právní a zajišťuje pomoc osobám, propuštěným z výkonu trestu odnětí svobody. Arcidiecézní charita též poskytuje pomoc formou noclehárny, šatníku a jídelny pro sociálně slabé osoby v nouzi.

### **6.6.5 Naděje o.s.**

Občanské združení Naděje o. s., provozuje několik pracovišť, jakými jsou: nízkoprahová denní centra, noclehárny a azylové domy. V rámci nabízené pomoci Naděje o. s., rovněž poskytuje základní a odborné sociální poradenství. Ve Středočeském kraji má Naděje o. s., svůj patřičný význam, jelikož zřizuje dvě noclehárny určené pouze pro muže a také dva azylové domy pro ženy a tři pro muže. Nízkoprahová denní centra střediska Naděje Praha poskytují sociální poradenství, stravu, ošacení a možnost hygieny. V předem určené dny dochází do centra lékař. Služby jsou poskytovány zdarma.

Další sociální služby, církevní instituce a neziskové organizace působící na území hlavního města Prahy řešící problematiku osob bez přístřeší: Občanské poradna REMEDUM Praha o. p. s., Občanská poradna Sociale o. s., Diakonie ČCE, MPSV.

## 7 Významné teorie pro sociální práci s osobami v dlouhodobé sociální ekluzi

Zatímco z filozofického hlediska mají termíny existencialismus a humanismus odlišný význam<sup>13</sup>, v rámci teorie sociální práce jsou však oba směry brány jako humanistické. Humanismus a existencialismus představují směry soustředující se na člověka jako takového a považují ho za zcela autonomní jednotku společnosti. Humanistické pojetí člověka je tedy zaměřeno na vnitřní svět člověka a hledání smyslu života. Tento úhel vnímání každého individua může být také ale směřován na transcendentní kategorie a spirituální otázky člověka.

Úkolem sociálního pracovníka v takto orientované sociální práci je pomáhat lidem v reflexi na sebe sama a v odhalování významů, které by mohly s problematickou situací nastat. Následné pochopení významů interpretace klientova světa pomáhá se zorientovat v mnohdy nepřehledné tíživé situaci. Důležitou součástí je pak v práci s osobou bez domova uchopení a pojmenování problémů, spojených s tíživou životní událostí.

Mezi další charakteristický rys humanistického a existenciálního přístupu v sociální práci patří pravidlo, že klient je vnímán jako „*expert na jeho vlastní život*.“ (Navrátil in Matoušek, 2007, s. 202) Tento znak následně svědčí o zdravém potenciálu klienta a jeho eventuálních možnostech žádoucí změny.

K humanisticky a existenciálně orientovaným školám patří mnoho známých terapeutických systémů. Pro příklad jsou v následujícím textu uvedeny teorie sociální práce, mezi které patří: C. R. Rogersova terapie orientovaná na klienta, V. E. Franklova existenciální analýza a logoterapie a v neposlední řadě pojetí osobnosti dle A. H. Maslowa.

### 7.1 Přístup orientovaný na klienta dle C. R. Rogerse

C. R. Rogers je považován za jednoho z nejvýznamnějších autorů humanistických teorií, který ovlivnil pojetí sociální práce. Dnes je jeho vliv patrný zejména tam, kde se objevuje sociální práce terapeutického a poradenského směru. K jeho poznatkům patří zejména zjištění týkající se podmínek úspěšné práce s klientem. Klíčovým pojmem zůstává přístup sociálního pracovníka ke klientovi a pojetí vnímání tohoto vztahu. V přístupu

---

<sup>13</sup> Viz srovnání textů jednoho z představitelů filozofů zabývajících se pojetím humanismu a existencialismu. SARTRE, Jean-Paul: Existencialismus je humanismus, přel. Petr Horák, Praha: Vyšehrad, 2004, s. 13

orientovaném na klienta je podstatné, aby pomáhající pracovník usiloval o „*kongruenci a opravdovost, bezpodmínečnou pozitivní zpětnou vazbu a empatii.*“ (Navrátil in Matoušek, 2007, s. 203)

Opravdovost a kongruence v tomto případě znamená, že sociální pracovník má jednat v souladu se svým prožíváním. Ve vztahu ke klientovi vystupuje jako skutečná osoba, která sdílí svůj vztah a naopak. Bezvýhradné přijetí, čili bezpodmínečná pozitivní zpětná vazba vyjadřuje úsilí sociálního pracovníka o přijímání klientovy osobnosti bez hodnocení jeho postojů a chování. Dalším principem sociální práce v tomto pojetí je nedirektivní a nehodnotící přístup, s prvky aktivního naslouchání. Základním prvkem aktivního naslouchání je empatie. Schopnost vcítit se do pocitů je snaha prožívat a chápat klientovu situaci „jeho očima.“

Rogers všeobecně vnímá klientovu originalitu. Osobnost člověka chápe jako proces, který se neustále vyvíjí a není nikdy zcela hotov. Charakteristickým znakem pojetí lidské osobnosti dle Rogerse jsou:

*„člověk má právo na vlastní důstojnost a rozvoj, jeho podstata je přirozeně dobrá a každou lidskou osobnost je třeba respektovat,*

*člověk je schopen si uvědomovat své vlastní hodnoty a řídit se jimi a být odpovědný k sobě a druhým,*

*člověk je schopen uspořádat a hodnotit své vlastní pocity, myšlenky a chování,*

*člověk je schopen se sám rozvíjet a utvářet své pozitivní vlastnosti,*

*člověk je schopen konstruktivní změny a osobnostního vývoje k plnému uspokojivého vlastního životu.“* (Matoušek, 2009, s. 203)

Toto pojetí pomáhající vztahu sociálního pracovníka a orientované ke klientovi, s ohledem na jeho dimenzi, dnes patří k základním poznatkům, které jsou uplatňovány v sociální práci.



## 7.2 Existenciální analýza dle V. E. Frankla

V. E. Frankl založil směr, který je nazván existenciální analýza. Existenciální analýza je psychotherapeutický směr, který se zabývá podmínkami naplnění vlastní existence, neboli života.

Existenciální analýza vychází z předpokladu, že základní lidskou potřebou je „*vůle ke smyslu*.“ (Plevelová, 2012, s. 72) V případě, kdy tato potřeba nebude naplněna, mohou vznikat psychické, somatické i sociální problémy. Frankl dále předpokládá, že v důsledku existenciální frustrace, čili neschopnosti nalézt smysl, se může vyvinout rizikové chování jako například kriminalita, užívání návykových látek, agresivita a další sociálně patologické jevy. Proto smysl každé životní situace má subjektivní i objektivní složku. Subjektivní vnímání znamená, že neexistuje jediný smysl pro všechny. Pro každého jedince existuje smysl jiný a navíc je proměnlivý dle situace, ve které se právě nachází. Úkolem sociálního pracovníka je tento smysl včas rozpoznat, podchytit a snažit se nalézt jeho význam. Vnímání každého člověka je však podmíněno subjektivitě a vlastnímu svědomí. Právě smysl člověk nalézá především uskutečňováním hodnot. Zatímco smysl je vždy vázán na jednorázovou a jedinečnou situaci, existují hodnoty, které jsou obecně platné.

Frankl rozděluje ve svém existenciálním pojetí osobnosti hodnoty člověka na tvůrčí, zážitkové a postojevé.

**Tvůrčí hodnoty** jsou nejčastěji realizovány prací, čili aktivitami utvářejícími vnější prostředí. Zdůrazňovaný je zde fakt, že není podstatné to, co člověk dělá a jakým stylem k práci přistupuje. Důležité je, zda je osoba ochotná pracovat, učit se novým věcem, zda má zájem o danou problematiku a tak dále.

**Hodnoty zážitkové** jsou realizovány v přijímání okolního světa, zejména jako vnímání přírody, umění, ale i vztahu s ostatními.

**Hodnoty postojevé** jsou realizovány v osudových situacích, které nelze ovlivnit. V životě člověka mohou nastat určité životní situace a okolnosti, jako jsou například úraz nebo nemoc, které mohou způsobit, že jedinci nezbude jiná možnost, než realizovat tvůrčí a zážitkové hodnoty. Postojevé hodnoty jsou však realizovány vždy, pokud je člověk při vědomí.

Je přitom třeba mít na vědomí, že přehnané usilování o dosažení žádoucího cíle blokuje jeho vlastnímu dosažení. Nadměrné usilování o dosažení cíle by se pak dalo nazvat nadměrnou hyperreflexí. V logoterapeutickém principu se užívá tzv. dereflexe, čili narušení hodnot tohoto vzorce chování. Sociální pracovník se snaží, aby klient na „sebe“ do jisté míry zapomněl a přestal se pozorovat a tím si přestal bránit ve svém vlastním štěstí. V tomto případě je pak snazší dosažení žádoucího stavu a dosažení cíle. (Matoušek, 2007)

Další obsáhlé představení existencialismu a jeho pojetí v sociální práci představené Franklem má název Existenciální analýza. Svoji analýzu Frankl soustřeďuje na rozebírání problému pojetí člověka a jeho bytí. Lidské jednání chápe jako záměrnou a cílevědomou činnost člověka. Lidé pak mohou být díky své osobní svobodě schopni tvořit, nebo definovat sebe sama. Vytváří se osobnost a další sociální struktury spojené s existencí vědomí vlastního bytí. Rozhodování se dle možností vlastního uvážení představuje jakousi svobodu každého člověka. Znamená to, že každý člověk si může dělat to, co uzná za vhodné. Svoboda je tedy považována za důležitý prvek, který je spojen se zážitkem uvážení každého individua. Cílem terapeutické práce je pokus o narušení toho, co klienta svazovalo. Zážitek svobody může být brán jako jeden z efektů volného rozhodování klienta. A právě přes svobodu jednání každého individua, mohou ostatní jedinci chování druhých etiketizovat. Etiketizační teorie tvrdí, že proces utváření jednotlivých rolí je následkem sociálního očekávání. Etiketizace, neboli „*labelling*“ je označení pro nálepkování lidí na základě vnímání z pohledu jiného člověka, zpravidla dle sociálního postavení posuzované osoby, nebo skupiny lidí. Etiketa se následně může stát charakteristikou, která bude s daným člověkem spjata. Osoba, která je etiketizována, může danou roli akceptovat se sociálními limity, které jsou očekávány.

Tento způsob může do jisté míry ovlivňovat postoje k sociálnímu prostředí, ale i to, kdo jsme a co děláme. (Matoušek, 2007)

### **7.3 Pojem potřeby člověka**

Kapitola věnovaná potřebám klienta se zaměřuje na definici a pojmenování pojmu „potřeb“ člověka v návaznosti na hierarchické usporádání potřeb dle A. H. Maslowa. Následné informace o nutnostech, čili potřebách každé bytosti jsou nezbytné pro další pochopení tématu.

Potřeba člověka je něco, co vybízí každého jedince k vyhledávání určitých podmínek, které jsou nezbytné k životu. Potřeba je ale také něco, co lidská bytost vyžaduje pro svůj život, ale i pro samotný vývoj a další posun ve zrání osobnosti.

Potřeba každého člověka je projevem nějakého nedostatku, jehož pokusy o odstranění jsou žádoucí.

*„Přžívání nedostatku ovlivňuje veškerou psychickou činnost člověka, zejména myšlení, emoce, pozornost a další volní procesy, a tím zcela zásadně vytváří vzorec chování jednotlivce.“* (Trachtová, 2013, s. 6)

Jednání člověka zaměřené na uspokojování potřeb převádí právě nutnost potřeb na psychologickou úroveň. Poté se takový jev nazývá psychickou odezvou osobnosti člověka.

V případě potřeb člověka je nutné zdůraznit jednotu vnitřního a vnějšího světa. Znamená to, že každá lidská potřeba je tzv. potřebou něčeho a vztahuje se k danému prostředí, ve kterém se jedinec nachází a žije. Lidské potřeby se nemění, ale na rozdíl od pudů a instinktů jsou ovlivnitelné a vyvíjí se. Potřeby člověka lze též pochopit jako *„biologicky dané vnitřní síly ovlivnitelné zvenčí.“* (Trachtová, 2013, s. 6-7)

Lze tedy říci, že v průběhu života se potřeby člověka liší a to jak z hlediska kvality, tak i kvantity. U každého jedince jsou potřeby vyjadřovány odlišně. Znamená to, že každá bytost uspokojuje potřeby svým způsobem. Toto uspokojování může být vnímáno jako určitý druh motivovaného chování, tvořeno specificky individuálním charakterem každého člověka.

Nelze však opomenout fakt, že potřeby člověka je možné uspokojovat různými způsoby a to směrem k žádoucímu, nebo nežádoucímu posunu. Za žádoucí upokojování potřeb je považováno takové uspokojování, které neškodí ani dotyčné osobě, ani jejímu okolí a je tedy ve shodě se socio-kulturními hodnotami společnosti. Naopak za nežádoucí způsoby jsou považovány ty, které vedou k porušování zákona a nejsou ve shodě se socio-kulturními hodnotami společnosti.

### **7.3.1 Vztah motivace a potřeb**

Potřeba člověka je projevem stavu nedostatku organismu, který je součástí procesu motivace. Motivace je tedy směr, který určuje sílu a trvání určitého vzorce chování a jednání. Naopak ne každé jednání a chování musí být motivováno. Ve vztahu k lidským potřebám je důležité si stanovit a objasnit vědomou a nevědomou motivaci člověka.

*„Vědomě se člověk může snažit o určitou kariéru, ale nemusí vědět, proč tak činí.“* (Trachtová, 2013, s. 7) U mnoha činů si člověk neuvědomuje psychologické důsledky svého jednání. Nevědomou motivační potřebou je myšleno to, že člověk nevědomě hledá vědomý cíl života.

Dlouhodobý stav neuspokojení potřeb je také spojován se stavem tzv. „motivačního napětí“. Stav motivačního napětí vzniká z nedostatku přísunu životních potřeb.

Hradečtí (1996) popisují především skutečnost, že osoba bez domova má své fyziologické potřeby. Potřebuje jídlo, pití, ošacení a teplo. Jak je tomu ale s vyššími potřebami člověka? Je vůbec možné u osoby extrémně vyloučené uspokojovat i vyšší stupně potřeb? Při řešení problematiky bezdomovectví bohužel stále přetrvává mylný dojem, že osoby bez domova potřebují především uspokojení v oblasti základních životních potřeb. Cílem uspokojování potřeb je však vytvoření takové sítě pomoci a sociálních služeb, aby všechny skupiny osob bez přístřeší měly možnost využívat nabídky sociálních, či socioterapeutických služeb a rovnoměrné rozložení uspokojování všech potřeb klienta. (Pěnkava, 2010)

## **7.4 Uspokojování potřeb a pojetí osobnosti dle A. H. Maslowa**

Sociální služby a možnosti výchovného působení lze nastavit jako rámec komplexního řešení pomoci lidem, kteří žijí v nepříznivých životních podmínkách. Následující text byl sestaven a inspirován na základě amerického psychologa Abrahama H. Maslowa viz příloha číslo 1.

Abraham Maslow zdůrazňoval úzké propojení mezi filozofií a psychologií každého člověka. Jeho psychologický směr je vázaný na humanistické a existenciální pojetí osobnosti. *„Člověk je zde pojímán jako bytost, zásadně se odlišující od jiných živočišných druhů. Jádro lidské přirozenosti je biologicky determinované těmi předpoklady, jež jsou vrozeny pouze člověku.“* (Mikšík, 2007, s. 217)

Tato vrozená predispozice dává prostor pro další možnosti rozvoje osobnostních rysů a schopností, než které jsou patrné u ostatních živočišných druhů.

Maslow považuje za nejvýraznější specifikum lidské osobnosti potřebu seberealizace. Potřeba seberealizace je důležitá ve smyslu naplňování sebe sama. Každé individuum přirozeně tíhne po *„uskutečnění toho, čím potencionálně sám je.“* (Mikšík, 2007, s. 217)

Základním principem humanistické psychologie osobnosti je skutečnost, že každá „osoba není nikdy statickou, ale vždy je v procesu stávání se osobou novou, usilující v každý okamžik co nejvíce o naplnění své existence a usilující realizovat co možno nejvíce ze svých potencialit.“ (Mikšík, 2007, s. 218) Každý jedinec, individuum, hledá naplnění svého života. V byrokratické a uspěchané společnosti však může být zbaven osobitosti a může být tzv. „utopen“ ve skupině. Humanistická teorie osobnosti je postavena na tom, že jediná realita, kterou známe, je osobní. Znamená to, že realita je u každého jedince subjektivní a nelze na ní nahlížet objektivně. Osobní realita člověka je jedinečná, skutečná a vždy přítomná. (Mikšík, 2007)

Cílem poznávání osobnosti je její plné porozumění. Jedním z důležitých pojmů v teorii osobnosti dle Maslowa, o kterém pojednává Mikšík (2007) je osobnostní syndrom. Syndrom je definován jako organizovaný komplex s jasně danou strukturou, který ve svém celku determinuje zjevné chování každého jedince. Znamená to, že každá akce je výrazem celé osobnosti člověka.

## **7.5 Hierarchické uspořádání potřeb dle A. H. Maslowa**

Lidské potřeby jsou organizovány v hierarchickém systému a to podle své naléhavosti. V praktickém měřítku to znamená, že člověk nikdy netouží po tom zdobit svou domácnost nebo být dobře oblečen, pokud se cítí ve stavu ohrožení.

Maslow rozděluje potřeby do pyramidy, kde těmi nejnižšími jsou fyziologické potřeby, následují potřeba jistoty a bezpečí, uznání a seberealizace viz příloha číslo 1.

### **7.5.1 Fyziologické potřeby**

Biologické potřeby člověka vyjadřují potřeby organismu a slouží k přežití. Jedinec dělá většinou všechno pro to, aby uspokojil primárně své fyziologické potřeby, a to dříve, než se stanou aktuálně nedostatkovými. V případě neuspokojení základních potřeb se tyto potřeby stávají aktuálními a působí na změnu chování a jednání člověka. (Trachtová, 2013)

### **7.5.2 Potřeby jistoty a bezpečí**

Potřeby bezpečí a jistoty jsou uplatňovány především v případě ohrožení a nebezpečí. Vyjadřují přirozenou touhu člověka po důvěře, spolehlivosti, stabilitě a zároveň působí jako osvobození od strachu a úzkosti. Kde chybí v životě pořádek a řád, stojí upokojení potřeby jistoty na prvním místě.

### **7.5.3 Potřeby lásky a sounáležitosti**

Potřeba lásky odpovídá touze milovat a být milován, ale také potřebě náklonnosti, sounáležitosti a sociální integrace. Vstupuje do popředí především v situacích osamocení a opuštění.

### **7.5.4 Potřeby unání a sebeúcty**

První potřeba sebeúcty a sebehodnocení vyjadřuje přání výkonu, kompetence, důvery v okolí a nezávislosti na mínění druhých. Potřeba uznání vyjadřuje touhu respektu od ostatních lidí, statutu nebo prestiže uvnitř sociální skupiny. Touha po uznání vystupuje do popředí v situacích ztáty respektu, kompetencí, důvery a projevuje se snahou získat ztracené sociální hodnoty.

### **7.5.5 Potřeby seberealizace a sebeaktualizace**

V potřebách seberealizace vystupují do popředí tendence realizovat schopnosti a záměry jedince. „*Člověk chce být tím, kým podle svého mínění být může.*“ (Trachtová, 2013, s. 14)

Někteří autoři (Plevelová, a kol., 2012) zmiňují ještě potřebu spirituální. Aktivace chování člověka je dána jednou nebo více neuspokojovanými potřebami. A. Maslow ve svém pojetí osobnosti rozděluje potřeby člověka na nedostatkové a růstové.

Hierarchické uspořádání potřeb znamená, že před vystoupením vyšší potřeby musí být uspokojeny potřeby nižší. Pokud tedy nejsou potřeby nižší kategorie uspokojovány, též označované jako nedostatkové, nebo také deficitní, nemohou být dostatečně naplněny potřeby růstové. Potřeby vyšší kategorie jsou nazývány růstovými a jsou to takové potřeby, které znázorňují sebepřesah.

Komplexní způsob pomoci osobám dlouhodobě vyloučených ze společnosti by měl spočívat v tvorbě plánů a postupů, strukturovaných na konkrétní druhy sociálních služeb tak, aby byla ponechána posloupnost při uspokojování jednotlivých potřeb. Nelze ovšem opomenout fakt, že není možné upřednostňovat uspokojování psychologických a sociálních potřeb před těmi fyziologickými. Obecně lze říci, že pokud nebudou uspokojeny nižší potřeby, nemůže dojít k uspokojování těch vyšších. (Pěnkava, 2010)

Navrátil (2007, s. 216) dodává, že humanistické pojetí sociální práce lze považovat v současné době za vlivné i okrajové. Za vlivné je považováno z toho důvodu, neboť hodnoty a ideály, které se pojí s humanistickým směrem sociální práce, se staly

východiskem většiny etických kodexů<sup>14</sup> asociací sdružující sociální pracovníky v Evropě a Americe. Okrajovostí je myšlena míra a charakter tohoto uplatnění. „*Humanismus se jako praktická teorie v sociální práci příliš nerozšířil.*“ (Matoušek, 2007, s. 120)

Humanistické pojetí teorie osobnosti vychází z potřeb člověka, které spatřuje jako obraz individua každého jedince. Přesto se však tento směr nestal privilegovaný v sociálních službách. Pěnkava upozorňuje na fakt, že rozdělení služeb dle možnosti uspokojování potřeb klienta by mohlo vést k jejich efektivnějšímu využití. Pokud by převažovaly služby zaměřené pouze na základní uspokojování fyziologických potřeb jako je jídlo, pití, spánek, ošacení, nebude jedinec pociťovat nezbytnost k nasycení dalších, navazujících duchovních a psychosociálních potřeb. (Pěnkava, 2010)

Z následujícího textu vyplývá, že rovnoměrné uspokojování potřeb člověka má žádoucí vliv v řešení životní krizové situace a stává se klíčovým předpokladem pro další sociální práci. Rozdělení potřeb člověka do oblastí, podle druhů poskytované pomoci v sociálních službách může následně napomoci k vyváženosti komplexní pomoci osobě bez domova. Následná odborná práce s klientem je cílená k řešení sociální situace směrem k žádoucímu posunu změny stavu.

---

<sup>14</sup> Etický kodex sociálních pracovníků viz <http://sspcr.xf.cz/code.html>

## **8 Šetření v oblasti potřeb osob v dlouhodobém sociálním vyloučení na území hlavního města Prahy**

### **8.1 Cíle**

Jedním z cílů kvalitativního šetření je zjistit, jaké lidské potřeby mají osoby v dlouhodobém sociálním vyloučení.

Dalším cílem šetření je objasnit, které z potřeb je možné uspokojit v rámci života v hluboké v sociální exkluzi.

A v neposlední řadě vymezit, jaké z potřeb je možné uspokojit s pomocí dostupných sociálních služeb na území hlavního města Prahy.

### **8.2 Úkoly**

Úkolem kvalitativního šetření je zjistit potřeby osob v dlouhodobém sociálním vyloučení a jejich možné uspokojování.

Dílním úkolem bude potvrdit či vyvrátit domněnku, že osoby v rámci života v hluboké sociální exkluzi mohou uspokojit pouze základní fyziologické potřeby. Těmito potřebami je myšleno především jídlo, pití, ošacení, ubytování, avšak další stupně dle Masloovy hierarchie potřeb jsou již opomíjeny.

### **8.3 Metodika**

Na počátku šetření si určíme téma, okruhy a rámec otázek, které budou použity v kvalitativním šetření. Osoba provádějící šetření vyhledává a analyzuje všechny dostupné informace, které mohou přispět k osvětlení předem stanovených výzkumných otázek. V průběhu šetření se však cíle i hypotézy mohou měnit a proto je obecně šetření považováno za pružné. Člověk konající šetření také vybírá, na základě vlastního rozhodnutí kde a s kým bude realizovat dané zjišťování, přičemž by mělo být zachováno pravidlo přirozeného prostředí a anonymita klientů. (Hendl, 2005)

### **8.4 Metody**

Šetření kvalitativního typu je proces zaměřený na zkoumání daného sociálního jevu, který je založen na různých metodologických teoriích. Tento proces se využívá zejména v oblasti objasnění a porozumění sociálních jevů společnosti. Komplexní rámec šetření je následně utvořen za pomoci analýzy textů, studia dokumentace a doplněn polo-



strukturovanými rozhovory. Zkoumání daného sociálního jevu probíhá v přirozeném prostředí komunity osob. (Hendl, 2005)

### **8.4.1 Polostrukturované rozhovory s otevřenými otázkami**

Polostrukturované dotazníkové šetření je jedna z možností hledání informací, ve které jsou respondentům kladeny formou řízeného rozhovoru dotazy, založené na specifickém okruhu otázek. Pro účely šetření bylo zvoleno téma týkající se zejména oblasti uspokojování potřeb jedinců žijících v dlouhodobém sociálním vyloučení na území hlavního města Prahy. Výzkumník má za úkol vytvořit takové schéma otázek, které se bude podílet na realizaci stanovených cílů šetření. Tato forma hledání informací je upřednostňována především tam, kde není snadná komunikace a slouží k správnému a plnému porozumění daného šetření. (Miovský, 2006)

Specifické okruhy a témata otázek, které jsou kladeny respondentům, se mohou lišit, dle aktuální situace. Výzkumník vytváří určité schéma otázek, na které se bude pokládat. Některé pasáže jsou přímo ponechány tazateli, včetně samotného znění a pořadí otázek. Obzvláště výhodné je praktikování polostrukturovaného rozhovoru na cílové skupině, která nevykazuje příliš mnoho anomálií a současně s ní není snadná komunikace, například schopnost držet se daného tématu. (Miovský, 2006)

Polostrukturované dotazníkové šetření bylo vzhledem ke zvláštnosti zkoumané skupiny osob přetvořeno na řízené, polostrukturované rozhovory. Tyto rozhovory měly jasný rámec a vymezenou oblast bádání směřovanou na objasnění potřeb osob v dlouhodobém sociálním vyloučení a jejich možné uspokojování. Dalším cílem bylo zjistit, zda osoby bez domova realizují uspokojování některých ze svých potřeb v rámci dostupných sociálních služeb na území hlavního města Prahy.

Vzhledem ke specifčnosti osob dlouhodobě excludovaných musel být ponechán dostatečný prostor v podobě otevřených otázek směřovaných na dosavadní život klienta. První otázka je příkladem toho, že otevřený způsob odpovědí může navodit důvěřivější atmosféru mezi zkoumanou osobou a daným pracovníkem.

Rozhovory byly se souhlasem organizace a tázaných osob nahrávány v podobě audio záznamu. Dále byly brány zřetel na etické stánky respondentů. Osobní údaje byly záměrně zkráceny a byla zachována veškerá etická pravidla. Klienty byli seznámeni s důvodem konání sběru dat, tedy k účelům studia a jejich publikováním. Respondentům bylo

nabídnuto pravidlo možnosti neodpovídat a říci stop. Toto pravidlo obecně předchází emoční a citové újmě klienta.

Osoba provádějící šetření následně z daného polostrukturovaného rozhovoru vytyčuje důležité body, které převede do textové podoby, vyhodnotí a porovná s teoretickým obsahem textu práce.

V dotazníkovém šetření je pojem sociálního vyloučení předělán do koncepce slova sociální nouze, a to zejména pro účely lepšího porozumění ze strany dotazovaných osob. Tento fakt umožnil přesněji formulované odpovědi ze strany respondentů, jelikož pojem sociální vyloučení si nemusí osoba dlouhodobě vyloučená ze společenského života spojit s momentálním stavem.

### **8.4.2 Pozorování**

Pozorování je jeden z doplňujících postupů šetření. Pro následující formu postupu bylo využito zúčastněné pozorování, kde jsem se aktivně účastnila jako jedna ze složek výzkumné situace a to jako sociální a terénní pracovník Komunitního centra Husitská, dále jen KCH.

### **8.4.3 Anamnestické údaje**

Informace dokreslující situace jednotlivých klientů, jsou získané za pomoci rozhovoru, pozorování a analýzou spisové dokumentace, a také zprostředkovaně předané v rámci organizace od kolegů KCH. Šetření je v rámci možností doplněno o životní kontext a základní údaje respondentů.

## **8.5 Výběr vzorku**

Cílem výběru vzorku osob u kvalitativního šetření je oslovit takové množství respondentů, které je jen prakticky možné. A zároveň je ale výběr osob charakterovým odrazem základního souboru. Kvalitativní šetření je specifické svým záměrným výběrem vzorku, jenž vyhledává a oslovuje respondenty na základě určitého záměru. (Hendl, 2006)

K potřebám práce byl cíleně vybrán dotazovaný vzorek populace osob, prokazatelně žijících v dlouhodobém sociálním vyloučení na území hlavního města Prahy. Tento fakt byl zjištěn pozorováním klientů v jejich přirozeném prostředí v rámci činnosti, prováděné terénním sociálním pracovníkem Komunitního centra Husitská, R- Mosty z.s.

Další informace byly doplněny analýzou interních dokumentů. Zde byly cíleně vybrány osoby, které jsou prokazatelně žijící ve stavu hlubokého sociálního vyloučení. Vzhledem k tíživému dopadu bezdomovectví, které nastává již po roce odloučení od běžných činností, se stává člověk natolik dezorganizován a izolován od společnosti, že dochází k totální destrukci běžných kompetencí a rolí. S přihlédnutím k povaze dotazovaných respondentů musela být použita forma získávání dat především formou polostrukturovaných rozhovorů s otevřenými otázkami.

Další anamnestické údaje k osobám byly vyčteny z vnitřních dokumentů Komunitního centra Husitská, R- Mosty z.s., a následně doplněny k jednotlivým osobám. Osobní údaje klienta byly cíleně zkresleny a pro samotný text jsou uváděny jako číslo od jedné do pěti. Vzhledem k charakteristice daného šetření zaměřené na potřeby osob dlouhodobě vyloučených byla použita data týkající se pouze pohlaví, věku, místa pobytu a délky trvání sociálního vyloučení. Ostatní informace nebyly zapotřebí k danému zkoumání sociálně patologického jevu sociální exkluze a z tohoto důvodu zde nejsou uváděny. K potřebnosti a užitku daného rozsahu informací jsou z rozhovorů s klienty zdůrazněny především oblasti uspokojování potřeb člověka a informace týkající se sociálních služeb na území hlavního města Prahy.

## 9 Interpretace výsledků

Součástí zpracování dat je editorování, pojaté jako doplňování poznámek z terénu v záznamovém archu. Je příkládáno proto, že při třídění a seskupování dat je možno si vybavit i další skutečnosti a podrobnosti, které by mohli šetření ovlivňovat. Editorování je upravování široké škály dat, jejich drobné doplňování, rozvedení, vkládání popisu atd. Hlavním cílem je zachování plynulosti textu. (Miovský, 2006)

### 9.1 Rozhovory

Okruhy otázek byly cíleně směřovány ke třem okruhům. První z nich byla zaměřená na potřeby osob bez domova a to v podobě otázky, týkající se popisu běžného dne. Otázky směřované na potřeby klientů byly doplňovány v průběhu rozhovorů. Druhý okruh otázek se týkal využívání sociálních služeb na území hlavního města Prahy a spokojenosti klientů. Otázka spokojenosti nebyla v původním předmětu zadání rozhovorů, avšak klienti sami začali hovořit o problémech a nedostatcích v sociálních službách v Praze. Následně bylo od dotazovaných zjišťováno, zda lze učinit nějaké kroky a to jak ze strany klientů, tak i ze strany sociálních služeb, ve prospěch zlepšení tíživé sociální situace.

K rozhovorům bylo cíleně vybráno pět osob žijících v sociálním vyloučení. Tyto osoby byly osloveny s prosbou o uskutečnění rozhovorů pro účely studijních potřeb. Charakter bezdomovectví u žen je většinou skrytého typu. Právě tomuto faktu odpovídá stav, že do KCH dochází pouze malé množství žen. Většinu klienteli zde tvoří muži. K rozhovorům bylo osloveno pět mužů a jedna žena. Vzhledem k povaze skrytého bezdomovectví a také zřejmě studu klientky, a to i přes obecný charakter otázek, bylo odmítnuto poskytnutí rozhovoru. Klientka uvedla, že se jí nemluví dobře o situaci, ve které se nachází. Klientka využila pravidla říct STOP a dále se již rozhovoru neúčastnila.

### 9.1.1 Klient 1, příloha č. 2

Klientem číslo jedna je muž, ve věku 52 let, rozvedený, žijící na území hlavního města Prahy. Ve stavu sociálního vyloučení, bez domova žije přibližně 2,5 roku, z toho většinu času na ulici. Je registrován na úřadu práce, přiznán nárok na výplatu hmotné nouze. Dále jen HMN.

Průběh rozhovoru byl pro účely studia se svolením klienta nahráván. Výzkumná situace probíhala na ulici, tedy v přirozeném prostředí klienta. Na rozhovor bylo ponecháno dostatek prostoru a času. Celý rozhovor trval 38 min. Klient po dobu rozhovoru nepůsobil nervózně, ani nevykazoval jiné známky nepřístupnosti k dotazovaným otázkám. Klient na konci rozhovoru poděkoval a shrnul, že je rád, že se někdo zajímá i o otázky tohoto typu.

První otázka byla, vzhledem k navození důvěrnější atmosféry s klientem, formou volného popisu běžného dne. Klient začal hovořit o problémech se spánkem, tedy potřebě spánku, finančních prostředků a jídla. Přesto že klient uvedl již v první větě problémy se spánkem, následně tuto větu vyvrátil tvrzením, že nemá problém se spánkem a vyspí se kdekoliv. Klient dále vyzdvihl jako druhou potřebu finanční prostředky.

Klient byl následně vzhledem k rozporu v první otázce opětovně dotazován, zda se dobře vyspí na ulici. Bylo potvrzeno, že ano. Parky a veřejná prostranství mu vyhovují.

Další otázka rozhovoru byla směřována na využitelnost dostupných sociálních služeb v Praze. Klient na otázku odpověděl, že momentálně nevyužívá žádné sociální služby mimo Komunitního centra Husitská, dále jen KCH. Též uvádí, že v minulosti využíval sociálních služeb denního střediska Naděje, kde zdůrazňuje, že se k němu nechovali hezky. Dále uvádí, že v minulosti využíval služeb AD, avšak tam už také nechodí. Zde zdůvodňuje, že se k jeho osobě „nezachovali hezky.“

Klient byl dále dotazován na to, co si představuje pod pojmem „nezachovali hezky.“ Na následující otázku odpověděl, že konkrétně z AD byl vyhozen z důvodu konfliktu mezi jeho osobou a personálem organizace. Zde uvádí příběh o donešení nealkoholického piva na ubytovací zařízení a jeho následné vyhození zpět na ulici. Uvádí, že porušování řádu bylo ze strany jiných osob na denním pořádku, avšak u jeho osoby nemohlo být toleráno ani nealkoholické pivo. Klient dodává, že zmiňovaný AD náleží organizaci Naděje. Klient dále popisuje problémy spojené s bydlením v AD. Poukazuje na problematiku nedostatečné osobní intimity a potřeby soukromí. Popisuje fakt, že ve většině AD jsou

služby poskytované jak mužům, tak i ženám. Z výše uvedeného důvodu a nízké kapacity zařízení jsou zde stížené podmínky, zejména pro osobní hygienu a vykonávání dalších fyziologických potřeb. Klient následně popisuje příběh, který se mu stal v AD.

Dále také udává, že dříve chodil i do denního střediska Naděje. Nebyl spokojený se způsobem poskytování pomoci a tak již není uživatelem uvedené služby. Klientovi následně na dané formě pomoci vadily především normy, průkazy a další různé doklady potřebné ke vstupu do služby.

Klient sám dodává, že udržet na ulici doklady je velmi těžké. Dále uvádí, že nepotřebuje pomoc jiných organizací, jelikož pobírá dávku státní sociální podpory v podobě HMN. Z klienta je cítit veliký odpor a nedůvěra k sociálním službám, především pak několikrát zmiňuje Naději.

Další otázka byla, zda klient využívá i jiných sociálních služeb v Praze. Na tuto otázku odpověděl, že nenavštěvuje jiné služby než KCH. Do centra se klient chodí pravidelně vzdělávat v rámci počítačové gramotnosti a hledá zde zaměstnání.

Další otázka, která zněla, zda existuje potřeba, která není uspokojována v rámci života v sociální nouzi. Následující odpověď byla klientem okamžitě vyřčena s pohrdavým výrazem a tónem, že nic potřebuje, jelikož je spokojen s tím, jak žije.

Klient byl dále dotazován, zda nepocituje nedostatek lásky a bezpečí v rámci života na ulici. Na otázku týkající se potřeby lásky a bezpečí dotazovaný překvapivě odpověděl, že nepocituje nedostatek lásky. Následně dodává, že se již v komunitě osob bez domova cítí bezpečně, jelikož s nimi žije už přes dva roky na ulici. Dále dodává, že již zmiňovaná komunita osob je pro jeho osobu něco jako „novou rodinou.“ Tento fakt odpovídá tomu, že osoba dlouhodobě vyloučená si již osvojila sociální role dané skupiny osob a dále již nevyhledává další kontakty v podobě bývalých kamarádů a rodiny. Sociální fungování jedince se zde omezilo pouze na daný okruh lidí, se společným rysem ztráty bydlení.

Otázka směřovaná na potřeby zněla, zda je možné se z pohledu klienta realizovat? Klient odpověděl, že rozvoj osobnosti závisí na každém člověku. Pokud se chce osoba seberealizovat, může tuto potřebu uplatnit kdekoliv a to i bez domova. Dotazovaný dále uvádí, že i on sám má své potřeby seberealizace. Aby mohl tyto potřeby uplatnit, dochází pravidelně do KCH, kde se učí pracovat především s počítačem, ale také si zde hledá informace ohledně zaměstnání. V minulosti se klient zajímal o „normální“ bydlení, dnes již

však potřebu domova nemá a tak vyhledává pouze informace, které jsou pro jeho osobu aktuální a které ho zajímají. Z klientova přístupu v KCH. je jasné, že již po době delší jak dva roky klient rezignovat na původní způsob života v podobě důstojného bydlení. Dále také je patrná viditelná nevole klienta k úřadům, institucím, dalším sociálním službám, i celkové společnosti.

### **9.1.2 Klient 2, příloha č. 3**

Klientem číslo dva byl opět muž, ve věku 64 let, rozvedený, žijící na území hlavního města Prahy. Ve stavu sociálního vyloučení bez domova žije přibližně 10 let a z toho polovinu dobu strávil na AD a momentálně žijící cca 4 roky na komerční ubytovně. Registrovaný na úřadu práce, přiznaný nárok na výplatu HMN. Klient se dále nachází ve třetím stupni invalidního důchodu z důvodu závažného duševního onemocnění, kterým je schizofrenie.

Průběh rozhovoru byl pro účely studia se svolením klienta nahráván. Výzkumná situace probíhala v rámci prostoru KCH, kam klient pravidelně dochází. Na rozhovor bylo ponecháno dostatek prostoru a času. Celý rozhovor trval 60 min. Klient po dobu rozhovoru nepůsobil nervózně, ani nevykazoval jiné známky nepřístupnosti k dotazovaným otázkám.

První otázka zněla, zda dotazovaný může popsat jeho běžný den. Klient popsal, že vstává již časně z rána. Poté řeší věci spojené s potřebami jídla, pomoci další osobě a vyřizování potřebných věcí na úřadech. Klient hovoří o pomoci druhé osobě. Tento jev by mohl být klasifikován jako potřeba uznání, respektu.

Následující otázka se týkala, zda klient využívá stávajících sociálních služeb na území hlavního města Prahy. Na tuto otázku bylo odpovězeno nikoliv, navštěvuje pouze KCH.

Otázka směřující na to, zda existuje potřeba, která podle klienta není uspokojována v rámci života v sociální nouzi. Klient se u této otázky pozastavil a dlouze přemýšlel. Dále začal popisovat to, že jídla má poměrně málo. V minulosti byl klientem AD, kde byl velmi spokojen, jelikož zde měl pravidelný přísun potravin. Zmiňuje, že služby AD využíval po celou možnou dobu pobytu. S Armádou Spásy i církevním poskytovatelem azylového bydlení byl rovněž spokojen. V AD měl vždy možnost si zaplatit stravu na týden dopředu a zbytek peněz z důchodu mohl použít pro další vlastní potřebu. Klient opětovně zdůrazňuje, že mu chybí potřeba teplého jídla. Následně po vypršení lhůty možného pobytu v zařízení, si byl klient schopen najít a udržet ubytování na komerční ubytovně.

Z desetiletého života bez domova pobýval dvakrát dva roky po AD a dále pak na ubytovně.

Klient byl dále tázán, zda byl se službami v AD spokojen. Na otázku odpovídá, že ano, jelikož byl vždy bezproblémovým uživatelem služby. Dále popisuje, jak se v AD organizovaly úklidy a zajištění hygienicky vyhovujících podmínek. Také uvádí, že úklidům byla v domech věnována velká pozornost. Každý klient měl na starost určitý úsek a jeho zodpovědností bylo ho udržet v čistotě. Každý den probíhala také kontrola úklidů. Mimo veřejných prostor AD musel klient uklízet i sám po sobě.

Následující otázka zněla, zda klientovi chybí kvalitní a plnohodnotný spánek? Klient odpověděl, že mu tato potřeba chybí, jelikož mu není zaručeno žádné soukromí. Dále dodává, že je mnohdy také opomíjena potřeba lásky a uznání. Dále se již k zmiňovaným potřebám nevracel.

Poslední otázka zněla, zda klienta napadají konkrétní kroky, které by mohly pomoci k zlepšení stavu jeho tíživé situace a to jak ze strany jeho osoby, tak i ze strany sociálních služeb. Dotazovaný na otázku spojenou se změnou jeho stavu odpovídá, že by potřeboval plnohodnotné ubytování. To by mohlo změnit jeho tíživou životní situaci. Tato osoba, i přesto, že již je bez domova 10 let, stále vykazuje neuspokojené potřeby domova a zázemí. Dále také ale udává, že finance měly v době před jeho pádem na okraj společnosti jinou hodnotu a že dnes si již za tento obnost nelze v podstatě nic koupit. Poukazuje na šok, z cen před deseti lety a nyní. U klienta je možné pozorovat sníženou míru finanční gramotnosti a to, jak z důvodu věku, tak i charakteru dlouhodobého vyloučení, a zároveň dané závažnou duševní poruchou.

### **9.1.3 Klient 3, příloha č. 4**

Věk 34 let, na ulici 4,5 roku, střídavě na ulici a ubytovně, III. stupeň invalidního důchodu pro závažné psychiatrické onemocnění neznámého typu, pravděpodobně spojené s dlouhodobým užíváním alkoholu a drog. Klient je uživatelem OPL pervitinu, již v minulosti mu bylo stanoveno ochranné léčení protitoxikomanické a VTOS. Průběh rozhovoru byl pro účely studia se svolením klienta nahráván. Výzkumná situace probíhala na ulici, tedy v přizoreném prostředí klienta. Na rozhovor bylo ponecháno dostatek prostoru a času. Celý rozhovor trval 43 min. a byl nahráván v podobě audio záznamu. Klient souhlasil s rozhovorem a dále se také zeptal, zda nemám cigaretu jako protislužbu



za daný rozhovor. Klient působil nervózně, klepal nohou a po dobu rozhovoru byl jeho oční kontakt směřován mimo dotazující osobu.

První okruh otázek byl směřovaný na to, aby klient popsal svůj běžný den. V této otázce dotazovaný znejistil a chvíli váhal. Jeho rozvážnost byla spojená s pácháním trestné činnosti, kterou si vydělává na OPL, běžné potraviny a další potřeby. Z první odpovědi je již patrné, že dotazovaná osoba lhala a snažila se zakrýt činnosti spojené s pácháním trestné činnů. Klient dále popisoval svůj běžný den. Osoba dotazovaná bydlí na komerční ubytovně a střídavě na ulici. V poslední době se snaží si udržet bydlení v podobě ubytovny, jelikož si je věnom ničivých a extrémních dopadů spojených se životem na ulici. Tyto ničivé dopady poškozují klienta především v oblasti psychického zdraví. Po období vyskytující se pouze na ulici, bez uplatnění plnohodnotného spánku byly u klienta pozorovány značné výkyvy v chování a jednání, a dále také frustrační sejetí s životem venku. Výkyvy v chování jsou u následujícího klienta přisuzovány především závislosti na pervitinu, ve spojení se závažným psychickým onemocněním.

Svůj běžný den klient popisoval tak, že ráno na ubytovně začíná především úklidy, na které se dbá. Poté si klient udělá snídani, kávu a jde opět uklízet sprostory v místnosti, kterou obývá. Dále pokud je to zapotřebí, tak dochází na úřady. Zde si je klient i přes závažné psychické onemocnění schopen zařídit dávky HMN a další potřebné záležitosti. Klient také ve svém volném čase navštěvuje komunitu uživatelů drog a dalších osob bez domova. Dále popisuje svůj den především odpočinkem a relaxem. Vzhledem k závažnému duševnímu onemocnění není možné úplné zařazení klienta na trhu práce.

Dotazovaná osoba popisuje, jak by chtěla bydlet v důstojnějším prostředí, jelikož za zmiňovanou jednu místnost na komerční ubytovně platí 10.000,- Kč. Dodává, že ubytovně nejsou zcela ideální podmínky pro žití a uvádí frustrační vypjetí z důvodu nemožnosti jakéhokoliv soukromí a intimity. Následně dodává obavy ze života na ubytovně, jelikož člověk nikdy neví, kdy se něco stane a ocitnete se opět na ulici. Dodává, že většina konfliktů na ubytovně plyne z režimu daného zařízení a nutnosti každodenních úklidů. Dále uvádí, že člověk, který žije doma, si může organizovat svůj čas dle toho, jak on sám chce. Na ubytovně tomu tak není a klient je podřízen pravidlům a řádu, které musí dodržovat. Klient dále hovoří o problémech spojených s konflikty s ostatními ubytovanými v rámci zařízení.

Další otázka byla směřována na to, jestli dotazovaný klient navštěvuje některé konkrétní sociální služby na území hlavního města Prahy. Na tuto otázku odpověděl, že navštěvuje pouze KCH. V minulosti užíval služeb denního střediska Naděje. Dodává, že všechny ostatní věci si je již schopen zařídit samostatně.

Následující otázka byla položena tak, aby klient odpověděl na nedostatkové potřeby v rámci života na ulici. Na položenou otázku klient odpověděl, že má vše, co potřebuje a že záleží na každém člověku, jak si svůj život zařídí.

Otázka: Pociťujete pocit nedostatku lásky? Klient na otázku odpověděl, že nepociťuje nedostatek lásky a dodal, že člověk může milovat i bez peněz.

Pokračovala otázka směřující na klienta v oblasti uspokojování jeho potřeb. Na tuto otázku bylo jasně odpovězeno, že ne. Dále bylo argumentováno tím, že pokud nemá člověk zasyčen žaludek, nemá dostatek fyzické síly, nemůže mít poté ani tu psychickou sílu a tím je znemožněn další rozvoj osobnosti. Také dodává nedostatkovou potřebu kvalitního a plnohodnotného spánku.

Další otázka zněla, zda klient využíval v minulosti i jiných sociálních služeb na území hlavního města Prahy. Dotazovaný odpověděl, že navštěvoval střediska Naděje. K tomuto dále uvedl, že nebyl spokojen se způsobem poskytování pomoci, kterou denní střediska Naděje nabízí. Potřebou klient byla potřeba kvalitního jídla v dostatečném množství na zasyčení. Další kritika byla klientem vznesena na nedostatečné množství jídla a jeho nízkou kvalitu.

Poslední otázka zněla, zda klienta napadají konkrétní kroky, které by mohly pomoci k zlepšení stavu tíživé situace? Klient jasně a stručně uvádí, že by potřeboval zaměstnání, které by bylo dle jeho představ a bavilo ho. Je nutné si uvědomit, že klient z důvodu invalidního důchodu třetího stupně má sníženou schopnost zařazení se na trhu práce. Další možné uplatnění není možné a to jak z důvodu závislosti na OPL, tak i z důvodu a záznamů v rejstříku trestu. Klient si však tyto okolnosti neuvědomuje a snaží se nacházet chyby v druchých lidech a společnosti.

#### **9.1.4 Klient 4, příloha č.5**

Klient 4, věk 39 let, svobodný, žije na ulici, bez domova ve stavu sociálního vyloučení 7-8 let, další informace nejsou známy. Služby KCH jsou nízkoprahové a tedy nejsou zapotřebí další údaje pohné k registrování klienta a poskytování pomoci.

Předpokládáné závažné psychiatrické onemocnění a porucha osobnosti, podrobnější informace však nejsou známy. Tento fakt byl zjištěn z pozorování chování a jednání klienta v KCH. Klient nemá priznanou invaliditu z důvodu závažného onemocnění, není registrován na úřadu práce, tudíž nemá nárok na HMN. Bez finančních prostředků žije v Praze na ulici.

První otázka zněla, zda klient může popsat jeho běžný den. Na danou otázku odpověděl, že neví, že to je různé a že většinou shání tabák a hraje hry na mobilu, na které je závislý. Do KCH dochází klient především za potřebou uklidnění, zde sleduje videa a další tematiku, o kterou se zajímá. Tato činnost je klientovi ponechána a respektuje. Vzhledm k povaze jeho onemocnění dochází zde k pomalým posunům směrem kupředu a částečnému osvojování počítačové gramotnosti. V praktickém ohledu to znamená, že klient odchází ze služby s uspokojenou potřebou hraní a sledování her a videí, které mu pomáhají k jeho vlastní seberealizaci, ale také výrané stabilizaci v chování a jednání.

Další otázka byla položena dotazovanému a zjišťováno, zda využívá i jiných sociálních služeb v Praze. Na otázku bylo jasně odpovězeno, že ne, jelikož není se službami spokojen.

Klient byl tázán, aby svoji odpověď zkonkretizoval. Klient v minulosti využíval také služeb Armády Spásy, kam ale přestal docházet a to z důvodu nevyhovujících podmínek, zejména nedostatku kvalitních potravin a poskytovaného jídla. Dále také poukazuje na způsoby poskytování pomoci Armády Spásy a připodobňuje je režimu ve výkonu trestu odnětí svobody, dále jen VTOS. Dále také vypráví o konfliktu mezi jeho osobou a personálem zmiňovaného poskytovatele sociálních služeb. Z tohoto důvodu má zákaz a pomoc mu již zde není poskytována. Dále konflikt nechtěl rozebírat. Klient měl právo říct STOP, dál se již o této věci nehovořit.

Na otázku směřující na nedostatkové potřeby života v sociální nouzi a na ulici odpověděl, že pokud daný jedinec má touhu a chce, nemusí mu chybět nic. Dále také poukazuje na to, že život na ulici je z jeho pohledu vyhovující. Tento fakt ale nastane až po určitých letech smíření a osvojením si nové sociální role osoby bez domova. Také popisuje příběh, který se odehrál v momentu opětovného vrácení zpět do společnosti, kdy vlastnil opět svůj byt. Tento příběh však nedopadnul dobře, jelikož klient popisuje šok se zpětnou resocializací devastujícího typu a dále dodává, že toto navrácení bylo pro jeho osobu horší

důsledky a psychické komplikace, především popisuje pocity tenze a stresu z běžného konzumního života a nároků společnosti.

Na otázku, zda se klient cítí bezpečí na ulici, odpověděl jednoznačně ano, a to se slovy: „stejně jako vy cítíte bezpečně v paneláku, tak se já cítím bezpečně v parku.“

Poslední otázka směřující na konkrétní kroky, které by mohly pomoci k zlepšení stavu jeho osoby a to jak z jeho strany, nebo ze strany poskytovatelů sociálních služeb a způsobů dané pomoci. Na tuto otázku klient odpověděl, že by se měla změnit neochota, přístup personálu sociálních služeb pro osoby bez domova a dále také zdůraznil, pocit pomoci osobám staršího věku, na které je dle jeho slov mnohdy zapomínáno a opomíjeno.

### **9.1.5 Klient číslo 5**

Poslední dotazovanou klientkou byla žena. Ta však odmítla poskytnutí rozhovory, vzhledem k tíživé situaci, ve které se nachází. Klientka žije se svým 18. letým synem střídavě na ulici a komerčních ubytovnách a za svoji situaci se stydí. Povaha bezdomovectví v tomto ohledu vykazuje znaky skrytého bezdomovectví. U klientky je dále patrná míra nepřizpůsobení stavu sociálního vyloučení a nepřijetí role bezdomovce. O klientce bylo zjištěno, že žije v tíživém stavu se svým synem teprve jeden rok a do Prahy se odstěhovala z Klatov za vidinou lepší práce a budoucnosti, vzhledem k tomu, že si v minulosti prošla těžkým rozvedem a díky zadluženosti přišla následně o všechnu svůj majetek a střechu nad hlavou. Klientka odmítla poskytnout jakékoliv informace ohledně poskytovaných sociálních služeb na území hlavního města Prahy. Rozhodnutí klientky bylo plně respektováno, avšak pro účely této práce byla zde uvedena jako případ sociálního vyloučení v délce trvání jednoho roku.

## **9.2 Diskuze**

Diskuze je zařazení výsledků šetření do širšího kontextu problematiky bezdomovectví. Z popisu jednotlivých klientů je patrné, že se vzájemně propojují a tvoří celkový obraz o vnímání potřeb a celkovém životě osob dlouhodobě vyloučených ze společnosti. Jednotliví klienti dále znázorňují přístup a náhled osob bez domova na stávající poskytovatele sociálních služeb na území hlavního města Prahy. Tento soubor informací dále dokrosluje celkové vnímání osob bez domova na stávající způsoby poskytování pomoci právě osobám dlouhodobě ekludovaným.

V rámci rozhovorů byli, jak již je výše uvedeno, osloveni čtyři muži a jedna žena. Klientka odmítla poskytnout rozhovor a toto její rozhodnutí bylo plně respektováno. Žena bez domova měla sloužit jako typický příklad sociálního vyloučení v rozmezí jednoho roku. Vzhledem ke krátké povaze sociální exkluze spojené se ztrátou domova a také samotnému faktu, že se na ulici ocitla se svým již zletilým synem teprve krátkou dobu, odpovídá povaha skrytého bezdomovectví, nezjevného typu jak uvádí (Marek a kol., 2012) U klientky je patrná míra nepřizpůsobení se daným okolnostem a stud, který je spojený se ztrátou sociální role a postavení ve společnosti.

Klienti jedna, tři a čtyři podávali obdobné informace a shodovali se v mnoha případech. Klienti, kteří byli ve stavu vyloučení od 2,5 – 8 let odpovídali obdobně, i přes to, že každý klient byl dotazován v jiný čas a v jiné prostoru. Shodnost byla vykazována zejména v oblasti potřeb člověka a způsobech poskytování pomoci sociálními službami na území hlavního města Prahy. Zde je možné pozorovat změny na klientovi a jeho míru přizpůsobení se „novým“ sociálním rolím osoby bez domova již po 2,5 letém vyloučení ze společnosti. Klienti žijící ve stavu vyloučení se shodli na tom, že život na ulici, bez domova je pro ně snazší než navrácení zpět do společnosti. Všichni klienti si již osvojili sociální role osoby bez domova, kterému odpovídá i míra nepřizpůsobení většinové společnosti. Nedůvěra v systém, sociální služby a celková rezignace na jakýkoliv způsob navrácení se zpět do společnosti. Komunita osob bez přístřeší poskytuje klientům, jak uvedli právě zmiňované potřeby. Ze strany osob bez domova je jasná nevole vůči celkové společnosti. Negativní přístup klientů pramenil vždy ze zkušenosti v již zmiňovaných sociálních službách. Osoby bez domova si stěžovaly především na způsob poskytování pomoci a přístup sociálních pracovníků uvnitř jednotlivých organizací. Klienti většinou vyprávěli o pravidlech a řádu AD především o poskytovateli sociálních služeb Armády Spásy a Naděje.

Dotazovaní respondenti se dále shodli na nedostatku osobního prostoru a intimity, zejména v AD a jiných sociálních službách spojených pro ženy a muže. Klienti také uvedli, že v AD jsou přísné režimy spojené s každodenním úklidem a řádem daného zařízení. Klient číslo dva dokonce připodobnil režim v zařízení AD. Armády Spásy k vojenskému režimu a životu ve VTOS.

Domněnka, že osoby bez domova budou vykazovat známky nedostatkové potřeby lásky, sebeznání, respektu a dalších vyšších kategorií dle Masloovy pyramidy potřeb byla vyvrácena. Osoby bez domova se již smířily s životem na okraji společnosti a komunita

bezdomovců jim poskytuje právě zmiňované potřeby. Potřeby sebeznání a lásky jsou tedy uplatňovány v rámci dané komunity bezdomovců.

Většina dotazovaných klientů se dále shodla na nedostatku kvalitního a plnohodnotného spánku a to jak na ulici, tak ve výše uvedených sociálních službách.

Osoba žijící na ulici 7-8 let, tedy klient číslo čtyři nepotvrzuje jako ostatní respondenti nedostatek spánku ani obavy ze života na ulici. Klient je plně asimilován s prostředím osob bez domova a nemá již žádné snahy a navrácení se zpět do společnosti.

Klient číslo tři a čtyři vykazoval jasné charakteristické rysy závislosti na tabáku a jiných návykových látkách. U klienta číslo tři je patrná nervozita spojená se závislostí na pervitinu a potřebě užít danou látku. Zde bylo také patrné, že osoba v momentu dotazování měla abstinenci syndrom, který se projevoval zejména třesem, odbíháním od tématu a nervozitou. Klient číslo jedna oproti tomu uvedl svoji závislost na alkoholu a uvedl jeho celodenní popíjení. Ničivé dopady užívání alkoholu a drog si ani jedna z uvedených osob necítí. Alkohol a drogy používají jako prostředek pro vytěsnění negativních stavů a zpříjemnění života na ulici, jak sám klient číslo tři mimo rozsah rozhovoru sdělil.

Klient dva byl spokojen se všemi sociálními službami na území hlavního města Prahy a dále je již nevyužívá, především AD, jelikož mu vypršela možná doba pobytu v takovémto zařízení. Dále se tato osoba snaží žít dle vlastních možností na komerční ubytovně, kde žije již přes dva roky. Klient je schopen si z invalidního důchodu zaplatit ubytování a částečně stravu. V rámci KCH. dochází pravidelně pro potravinovou pomoc, jelikož naplňuje její podmínky a jak již uváděl v rozhovoru, částka invalidního důchodu není postačující vzhledem k úhradě veškerých potřeb, zejména jídlo, léky, ošacení. Klient také udává nedostatkovou potřebu jídla, vzhledem k nízkému měsíčnímu příjmu. U této osoby je patrná snížená finanční gramotnost, která plyne již z 10. letého života bez domova.

Všichni dotazovaní uvedli jako nedostatkovou potřebu jídlo. Klienti se shodli, že v rámci života na ulici není možnost kvalitního a plnohodnotného jídla. Jídlo je osobám bez domova poskytováno v omezeném množství a tomuto faktu odpovídá i jeho kvalita. Vzhledem k tomu, že většina potravin je denními středisky poskytována zdarma, lze pouze diskutovat o hodnotách, dostatku, či kvalitě daných potravin, který může být pouze odrazem subjektivního vnímání daného jedince. Těžko lze tedy měřit kvalitu a kvantitu potravin poskytovaných osobám bez domova sociálními organizacemi na území hlavního

města Prahy. Většina zde uvedených osob trpí závažnou psychiatrickou poruchou v podobě duševního onemocnění. Stav dlouhodobě neléčené poruchy osobnosti ovlivňuje člověka a jeho dopady na zdraví mají negativní vliv na rozvoj a dopady na jedince.

Klienti vykazují hodnotu tím, že jsou uživateli služeb Komunitního centra Husitská, R- Mosty z. s., dále jen KCH. Klienti chodí do centra převážně za účelem aktivizace a seberozvoje, a to především v počítačové gramotnosti. Na dostupných počítačích si klienti v rámci KCH vyhledávají informace o aktuálních nabídkách zaměstnání. KCH mimo výjimek stanovených v předpisech klubu nejsou poskytována potravinová ani hmotná pomoc osobám bez domova. KCH se omezuje pouze na služby aktivace klienta, seberozvoj. Poskytovaná pomoc je zde především formou sociálního poradenství a terénní sociální práce (doprovody na úřady, návštěva ubytovacích zařízení atd). Většinu klientů tvoří osoby vyloučené ze společnosti a bez domova, kteří „propadli sítím“ sociálních služeb, z důvodu ztráty důvěry, nepotřebnosti dané pomoci či subjektivnímu rozporu mezi poskytovanou pomocí a subjektivním názorem každého jedince.

Dotazovaní respondenti se shodovali v několika ohledech, především pohledu na poskytování a způsoby pomoci ze strany sociálních služeb na území hlavního města Prahy. Dále se většina dotazovaných klientů shodla na potřebě kvalitního spánku, a dostatečnému prostoru pro soukromí a další osobní záležitosti. Většině respondentů též vadí pravidla a nastavení stávajících sociálních služeb a neochotě, či odlišného přístupu a pohledu personálu organizací na problematiku bezdomovectví.

Potřebu finančních prostředků není třeba nijak dále rozvádět, jelikož je jasné, že osoba bez domova jimi nebude disponovat. Z toho jasně vyplývá, že osoby bez domova mají nedostatek finančních prostředků.

### **9.3 Shrnutí**

Diplomová práce Prevence extrémního sociálního vyloučení je věnována otázce dlouhodobého bezdomovectví. Snaží se najít za pomoci dostupné literatury informace, objasňující dopady tíživého životního stavu v podobě extrémního vyloučení a života bez domova. Práce je dále zaměřena na bezdomovectví jako na multifaktoriální sociálně patologický jev. Diplomová práce je tedy zaměřena na konkrétní pojmy, skutečnosti a důsledky spojené se stavem dlouhodobého bezdomovectví. Teoretická část práce je zaměřena na zkoumání potřeb člověka založených na humanistickém pojetí osobnosti a Masloově hierarchii potřeb. Text práce dále popisuje způsoby pomoci v sociální práci

s osobami bez domova a představuje sociální služby na základě mapování potřeb osob v dlouhodobém vyloučení. Další část práce je věnována sociálním službám na území hlavního města Prahy ve spojitosti se zmiňovanými potřebami. Praktická část práce je věnována potřebám osob bez domova. Potřeby a využitelnost dostupných sociálních služeb byly zjišťovány za pomoci rozhovorů, studia dokumentace a pozorování v komunitě osob bez domova. Cíle diplomové práce se podařilo naplnit, jelikož byly zjištěny všechny dostupné informace o problematice extrémní sociální exkluze, spojené s problematikou bezdomovectví a sociálně patologických jevů a jejich dopadů na jedince. Dále také byly zmapovány potřeby osob bez domova v návaznosti na využívání sociálních služeb na území hlavního města Prahy.



## **Závěr**

Domov je hodnota, která představuje základ bytí každého individua. Domov je ale také pojem, pod kterým si lze představit pocit bezpečí, lásky, uznání a sounáležitosti.

Cílem diplomové práce s názvem *Prevence extrémního sociálního vyloučení* je obeznámit čtenáře s multifaktoriální problematikou bezdomovectví v podobě problému prostupující napříč celou společností a historií lidstva. Krajiní forma sociálního vyloučení, kterým bezdomovectví bezesporu je, představuje soubor sociálně patologických jevů, spojených s doprovodnými duševními poruchami a dlouhodobě neléčenými onemocněními. Dalším úkolem diplomové práce bylo odhalit potřeby osob bez domova v návaznosti na poskytování pomoci sociálními službami na území hlavního města Prahy. K naplnění cíle bylo použito sběru dokumentací a odborné literatury především pro účely zmapování teoretického rámce předložené práce. Jako součástí práce je šetření zaměřené právě na zmiňované potřeby osob dlouhodobě vyloučených ze společnosti a jejich možné uspokojování. Dále jsem se snažila v daném textu zjistit míru spokojenosti s poskytovanými sociálními službami v Praze. Forma dotazování byla vzhledem k cílové skupině osob dlouhodobě ekludovaných formou polostrukturovaných rozhovorů s otevřenými otázkami. Zajímavým faktem ve zjišťování potřeb byla skutečnost, že osoby bez domova si již plně osvojily sociální status a role bezdomovce a již se v této komunitě osob cítí v bezpečí. V okolní společnosti naopak spatřují negace a nedůvěru. Potřeby osob dlouhodobě vyloučených dle šetření vykazují známky nedostatku, avšak né v takové míře, jaká byla předpokládána. Klienti se dále shodovali v nevyhovujícím systému sociálních služeb, pravidlech v organizacích, a přístupu jednotlivých pracovníků sociálních služeb.

Osoby dlouhodobě vyloučené ze společnosti vykazují jasné rysy přizpůsobení se novým skutečnostem a asimilaci s danou komunitou osob bez domova.

Bezdomovectví v podobě extrémního sociálního vyloučení působí devastujícím způsobem na všechny složky osobnosti člověka. Negativní působení se později projevuje zejména patologickým chováním, mírou odporu a nedůvěry k většinové společnosti. *Prevence extrémního sociálního vyloučení* spočívá v mapování potřeb klientů v návaznosti na sociální služby. Tento účel mapování potřeb může dále také napomáhat komunitnímu plánování a rozvoji dalších návazných sociálních služeb pro osoby dlouhodobě ekludované.

## Bibliografie

### a) prameny

- Baláš, Ondřej a kol.** *Aktuální otazníky fenoménu bezdomovství: Sčítání bezdomovců v Brně v roce 2010.* Brno : Centrum sociálních služeb, 2010. ISBN 978-80-254-9015-0.
- Beneš, Jiří.** *Směrnice a řády: zákoník v Páté knize Mojžíšově.* Praha : Advent-Orion, 2012. ISBN 978-80-7172-874-0.
- Fischer, Slavomil and Škoda, Jiří.** *Sociální patologie, analýza příčin a možnosti ovlivňování závažných sociálně patologických jevů.* Praha : Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2781-3.
- Hendl, Jan.** *Kvalitativní výzkum, základní metody a aplikace, 1. vydání.* Praha : Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.
- Hradecká, Vlastimila and Hradecký, Ilja.** *Bezdomovství- extrémní vyloučení.* Praha: Naděje, 1996. ISBN 80-902292-0-4.
- Kalina, Kamil a kol.** *Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí.* Praha : Filia Nova, 2001. ISBN 80-238-8014-4.
- Kalina, Kamil.** *Drogy a drogové závislosti I., mezioborový přístup.* Praha : Úřad vlády České republiky, 2003. ISBN 80-86738-05-6.
- Kalina, Kamil, a kol.** *Základy klinické adiktologie.* Praha : Grada, 2008. ISBN 978-80-247-1411-0.
- Keller, Jan.** *Nová sociální rizika a proč se jim nevyhneme.* Praha : SOCIOLOGICKÉ NAKLADATELSTVÍ (SLON), 2011. ISBN 978-80-7419-059-9.
- Kozlová, Lucie.** *Sociální služby.* Praha : TRITON, 2005. ISBN 80-7254-662-7.
- Marek, Jakub, Strnad, Aleš and Hotovcová, Lucie.** *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb.* Praha : Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1.
- Mareš, Petr.** *Sociologie nerovnosti a chudoby.* Praha : SOCIOLOGICKÉ NAKLADATELSTVÍ, 1999. ISBN 80-85850-61-3.

- Maslow, Abraham H.** *Ku psychologii bytia.* [překl.] Antonínová Hana. Praha : Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0618-7.
- Matoušek, Oldřich, a kol.** *Sociální práce v praxi.* Praha : Portál, 2010. 978-80-7367-818-0.
- Matoušek, Oldřich a kol.. 2007.** *Základy sociální práce.* Praha : Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.
- Mikšík, Oldřich.** *Psychologické teorie osobnosti.* Praha : Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-1312-3.
- Miovský, Michal.** *Kvalitativní přístup a metody psychologického výzkumu.* Praha : Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
- Nakonečný, Milan.** *Sociální psychologie.* Praha : Academia, 1999. ISBN 80-200-0690-7.
- Nešpor, Karel.** *Návykové chování a závislosti, současné poznatky a perspektivy léčby.* Praha : Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-908-8.
- Pěnkava, Pavel. 2010.** *Výchovně vzdělávací prvek v sociální práci s cílovou skupinou osob bez přístřeší. Rigorózní práce.* Praha, 2010.
- Plevelová, Irena and Petrová, Alena.** *Obecná psychologie.* Olomouc : Univerzita Palackého v Olomouci, 2012. ISBN 978-80-244-3247-2.
- Průdková, Táňa and Novotný, Přemysl.** *Bezdomovectví.* Praha : TRITON, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0.
- Trachtová, Eva, a kol.** *Potřeby nemocného v ošetrovatelském procesu.* Brno : Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů , 2013. ISBN 978-80-7013-553-2.
- Trávníčková, Ivana and Zeman, Petr.** *Kriminální kariéra pachatelů drogové kriminality.* Praha : Institut pro kriminalitu a sociální prevenci, 2010. ISBN 978-80-7338-101-1.
- Vágnerová, Marie.** *Psychopatologie pro pomáhající profese.* Praha : Portál, 2004. ISBN 80-7178-802-3.

## **b) sekundární literatura**

Bible, Písmo Svaté. Ekumenický překlad Starého a Nového zákona. 1984.

Dvacet let vývoje bezdomovectví v české společnosti. Olomouc : Charita, 2012. ISBN 978-80-905260-0-6.

Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020. Praha : Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2013. ISBN 978-80-7421-072-3.

**Locke, John.** Esej o lidském rozumu. Praha : Svoboda, 1984. 80-7298-039-4.

**Nešpor, Karel, a kol.** Jak překonat hazard. Praha : Portál , 2011. ISBN 978-80-262-0009-3.

**Pavelková, Jaroslava.** Problematika lidí v nouzi. Praha : Univerzita Karlova v Praze - Pedagogická fakulta, 2007. ISBN 978-80-7290-338-2.

**Rabušic, Ladislav.** Koho češi nechtějí? O symbolické sociální ekluzi v české společnosti. Brno : Sborník prací fakulty sociálních studií Brněnské Univerzity, 2000.

**SARTRE, Jean, Paul.** Existencialismus je humanismus. Praha : Vyšehrad, 2014. ISBN 80-7021-661-1.

**Sovinová, Hana, Csémy, Ladislav a Kernová, Věra.** Užívání tabáku a alkoholu v České republice: Zpráva o situaci za období posledních deseti let. Praha : Státní zdravotní ústav, 2014. ISBN 978-80-7071-335-8.

**Štěchová, Markéta, a kol.** Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie. Praha : Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2008. ISBN 978-80-7338-069-4.

### c) užití encyklopedie a slovníky

**Matoušek, Oldřich.** *Slovník sociální práce*. 2. přepracované vydání. Praha : Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.

**Petrusek, Miloslav and Vodáková, Alena.** *Velký sociologický slovník*. Praha : Karolinum, 1996. ISBN 80-7184-164-1.

### d) Právní předpisy

**Úplné znění zákona, sociální zabezpečení podle stavu k 1. 1. 2017**, Ostrava: Sagit, 2017, ISBN 978-80-7488-211-1

### e) Elektronické zdroje

Armáda Spásy. *Armáda Spásy, Srdce Bohu, ruce lidem*. [Online] Copyright, 2016. [Citace: 5. 26 2017.] <http://armadaspasy.cz/pobocky/praha/>.

Centrum sociálních služeb Praha. [Online] Copyright. [Citace: 2017. 5 3.] <http://www.csspraha.cz/>.

Diakonie Praha. *VIZUS*. [Online] 2017. [Citace: 6. 3 2017.] <http://www.diakonie-praha.cz/>.

MPSV. *Ministerstvo práce a sociálních věcí*. [Online] 6. 14 2006. [Citace: 2017. 4 3.] [http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/zakon\\_c.\\_108\\_2006\\_\\_stav\\_k\\_1.8.2016.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/zakon_c._108_2006__stav_k_1.8.2016.pdf).

O duševním zdraví. *Duševní zdraví*. [Online] Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a ze Státního rozpočtu ČR, 2016. [Citace: 5. 4 2017.] <http://www.odusevnimzdravi.cz/psychoticke-poruchy/>.

Sociální práce. *Bydlení chudých*. [Online] časopis Sociální práce/Sociálna práca , 2014. [Citace: 6. 6 2017.] <http://www.socialni prace.cz/index.php?sekce=2&ukol=1&id=80>.

Sociální pracovníci. *ETICKÝ KODEX*. [Online] 20. 5 2006. [Citace: 15. 6 2017.]  
[http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_ssprc.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_ssprc.pdf).

Zákony pro lidi. *AION CS, s.r.o.* . [Online] 2010-2017. [Citace: 6. 5 2017.]  
<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.

## **Seznam příloh**

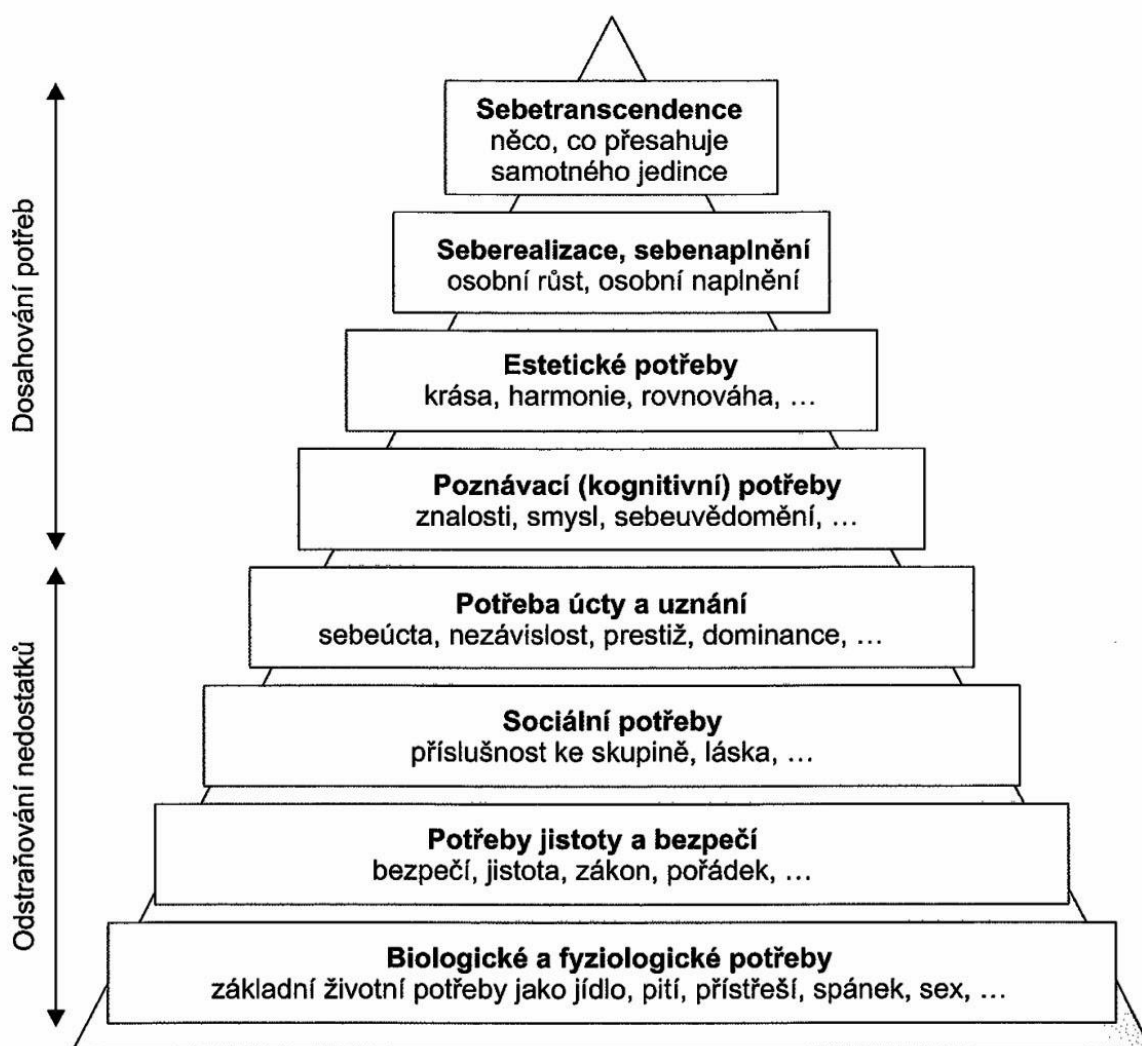
**Příloha č. 1:** hierarchické uspořádání dle A. H. Maslowa

**Příloha č. 2:** Polostrukturovaný rozhovor, klient 1

**Příloha č. 3:** Polostrukturovaný rozhovor, klient 2

**Příloha č. 4:** Polostrukturovaný rozhovor, klient 3

**Příloha č. 5:** Polostrukturovaný rozhovor, klient 4







## **Příloha č. 2**

### **Klient 1**

**Základní osobní anamnéza:** Muž, věk 52 let, rozvedený, 2,5 roku bez domova, žije na ulici

### **Polostrukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami**

Můžete mi prosím popsat svůj běžný den?

*„Jak bych Vám to řekl. Já v podstatě nespím. Spím minimálně a můj den probíhá tak, že se zaobírám v podstatě scháněním peněz. Scháním peníze, abych si měl za co pak koupit jídlo. A spánek ten neřeším, vždycky si někde lehnu.“*

Vyspíte se dobře a kvalitně na ulici?

*„Já ano, si rád lehnu tady na Vítkově, na Havličáku, v parcích všude možně, není problém spát venku a mně to tak vyhovuje.“*

Využíváte některou z dostupných sociálních služeb v Praze?

*„Teď už ne. Dřív jsem chodil do Naděje, ale tam se ke mně nezachovali hezky, takže už tam nechodím. Pak jsem byl tady v tom Azylovém domě, tam se ke mně taky nezachovali hezky a tak tam prostě už nechodím.“*

Co si mám představit pod pojmem nezachovali hezky? Můžete být prosím konkrétní?

*„Znamená to v podstatě..Konkrétně z AD mně vyhodili kvůli mé jedné láhvi nealkoholického piva, které jsem si přinesl jako na ukázkou, že taky si umím přinést pivo. Že ostatní chlastaj, nikoho to nezajímá a tak jsem si donesl jednu láhev nealkoholického piva, na chuť. A na tom základě jsem byl vyhozen. Tak jsem jim řekl, že je nezajímá, že ostatní jsou opilí, vás zajímá to, že jste mě chytli s jedním nealkoholickým pivem. A tím vzniknul konflikt. A dostal jsem na hodinu výpověď. Tenhle AD patří Naději. Do Naděje jsem taky chodil do denního centra. Naposled jsem tam byl na Vánoce, to byla večere a od té doby jsem tam nebyl. Nejsm spokojený se stylem, jakým se tam poskytuje pomoc. Chtějí po Vás neustále nějakou knížečku, že to jsem opravdu já a takovéhle nesmysli. Pro mě je těžké na ulici si udržet nějaký papíry od úřadů a tak a nosit to furt při sobě. Pobírám hmotnou nouzi 3.400,- Kč, přes to nejede vlak, takže aspoň z toho jsem nák tak živej.“*

Které konkrétní sociální organizace navštěvujete a z jakého důvodu je využíváte?

*„Navštěvuji akorát už vás. Chodím sem na internet. Vzdělávám se tady a hledám si práci a různé věci. Taky jsem furt v obraze, vím co se kde děje a v republice.“*

Pokud existuje potřeba, která podle Vás není uspokojována v rámci života v sociální nouzi, jaká to je? Co Vám chybí?

*„Mně nechybí nic. Já jsem spokojený.“*

A pocit lásky a bezpečí? Nechybí Vám?

*„Nechybí, když se to tak vezme, tak já nevím čím to je, ale nemám s ničím problém. S holkama nemám problém a bezpečně se cítím. Všechny už znám za ty léta. Nemám s nikým problém. Už jsem se všema bezdomovcema za tu dobu jako jedna velká rodina.“*

Myslíte si, že v rámci života na ulici je možná seberealizace člověka? Posouvat se někam dopředu?

*„Rozvoj osobnosti spočívá v tom, co člověk sám chce. Jestli chce sám na sobě pracovat a nebo jestli chce jenom přežít. Jestli chce jenom přežít, tak je to hodně těžký. Ale obecně si myslím, že v rozvoji problém není. Podívejte se na mě, já taky chodím k vám do centra na internet a učím se tady. To víte, já jsem doma počítač nikdy neměl, to vždycky bylo něco. Tady mám možnost si hledat brigády, nocleh a všechno, co potřebuju.“*

Jste se sociálními službami v Praze spokojený?

*„Jak jsem již řekl, nelíbí se mi přístup pracovníků a proto raději nikam nechodím a mám klid. Když jsem byl by AD, tak jsem tam málem umřel. Přijímal jsem za den dvě skleničky vody, tam se člověk bál jít na záchod. Tak raději nepil, aby pak nemusel. Protože na to AD nejsou podmínky, že můžete jít, kdy by jste chtěla. Jsou tam spojený záchody muži a ženy a to se nedá jít, kdy se Vám zachce. Tak jsem si řekl, že raději nebudu žrát a pít. To samý s vařením a koupáním. Buď se koupaly ženský, nebo chlapi. Když se tam zamkla jedna ženská, tak chlapi museli čekat. Hrozný, to raději budu na ulici a mám klid.“*

Napadají Vás konkrétní kroky, které by mohly pomoci k zlepšení stavu Vaší tíživé situace?

*„Pár věcí ze stran úřadů si myslím, že by mohlo pracovat rychleji. Myslím si, že značně všechno komplikujou úřady se svejma papírama a všema nesmyslami, co kolem*

*požadují. To mi řeknete, dyť tomu nikdo nerozumí ani mnohdy oni sami neví, co se v těch lejtrech píše. Vymejšlí další a další blbosti, jen aby to zdželi na co nejdýl. Místo toho, aby byli lidi v pohodě, tak se stresujou papírama. Všichni chtějí milion papírů, než Vás někam přijmou i v sociálních služnách.“*

### **Příloha č. 3**

#### **Klient 2**

**Základní osobní anamnéza:** Muž, 64 let, III. stupeň invalidního důchodu pro závažné psychiatrické onemocnění, rozvedený, 10 let sociálně vyloučen, bez domova, 5 let po AD., 5 let na komerční ubytovně

#### **Polostrukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami**

Můžete mi prosím popsat svůj běžný den?

*„Vstávám časně ráno, mezi pátou a půl šestou. Když jsem bydlel v bytě, tak jsem měl režim. Osobní hygiena a něco k jídlu si a dám a taky pomáhám nemocnému spolubydlícímu. Poté většinou vyřizuji úřady. Vyzvedávám důchody, musím vyplnit takový malý lejtro, den před prvním dnem v měsíci se musím dostavit to jít vyplnit. A někdy chodím k lékaři.“*

Chodíte do nějaké sociální služby?

*„Nechodím, akorát k vám.“*

Pokud existuje potřeba, která podle Vás není uspokojována v rámci života v sociální nouzi, jaká to je? Co Vám chybí?

*„To je dobrá otázka. Vidíte to. No jídla mám popravdě málo. Na AD. jsem měl pravidelný jídl, tady už je to složitý teď. Třeba v těch Holešovicích, to bylo dobrý, tomu se říkalo Áčko, Armá da spásy a to samý ale i ten u Matky Terezy. Tam jsem se dával do kupy, když mě vyhodili z bytu, tam jsem byl jako první. Tam taky úklidy a všechno, ale bylo to jednodušší. A tam už jsem taky chodil i do pracovní činnosti. A když se vrátím, jak jsem bydlel v těch Holešovicích, tam jsem si platil stravu, celodenní, vždy do konce týdne, dopředu. Takže jsem měl zajištěný jídl přes celý den. A co jsem měl peníze z důchodu, tak jsem měl jako kapesné pro svoji potřebu. A měl člověk jídl teplý, celý den.“*

Chybí Vám kvalitní, plnohodnotný spánek?

*„Není, jelikož není žádné soukromí.“*

Máte potřebu lásky? Sebeuznání? Lze jí uskutečnit, ve stavu v jakém se nacházíte?

*„Ano, potřeba sebeuznání je důležitá, je to opomíjeno.“*

Jste se sociálními službami, které užíváte spokojeni?

*„Ano jsem. Teď už chodím jen k Vám.“*

Využívali jste v minulosti i jiných sociálních služeb v Praze?

*„Ano, když jsem přišel o byt, tak jsem bydlel na AD. Tady v Pergnerový, Svaté Terezie se to jmenuje, má to Charita. Tam jsem ale mohl bydlet jen určitou dobu a pak jsem šel bydlet do Holešovic, to byla ta Armáda spásy. Tam jsem měl zajištěnou stravu, to bylo dobrý. Na AD. jsem byl po tu dobu, co jsem mohl. Odtud jsem ale postoupil na to lepší, na ubytovnu. Teď tady na ubytovně už budu pět let. Je to divný Vám povím, když takhle dostanete výpověď z byt. Je to šok.“*

Byl jste spokojen se službami, které poskytují AD., v nichž jste přebýval?

*„Tak já Vám řeknu, já jsem byl spokojen. Já jsem tam měl zajištěnou stravu. Byl jsem dost spokojen, opravdu. Ale to už je všechno zrušený. Já jsem byl bezproblémovej. Úklidy mě ze začátku bavily. Někteří lidi na to nebyli, ale mě to bavilo. Uklízely se společné prostory a celé budovy. Potom si uklízel každý po sobě. Ono to dalo zabrat a byl na to jistě časovej limit. A vždycky úklid budovy měl přednost.“*

Napadají Vás konkrétní kroky, které by mohly pomoci k zlepšení stavu Vaší tíživé situace?

Ze strany Vaší, nebo ze strany sociálních služeb?

*„No zlepšit, dobrá otázka tedy. No tady ty ubytovně těžko. Mně by se to zlepšilo tak, že kdybych byl někde, kde je míň lidí, míň stresu, takhle Vám řeknu. A ještě za tu cenu? Teď je to s financema špatný, ale teď za ty roky, to se změnilo hodně. Dřívě mě stačilo 500,- Kč kapesné. Víte, já vám povím, když jsem byl na AD., tak jsem dal jistou část peněz stranou na jídlo a tam vařili a tak mi to stačilo. Tam třeba pak byl pan ředitel, kterej když mě potkal tak mě zdraví, ten byl se mnou spokojenej. Ten vždycky chodil kontolovat úklidy a to byl ten režim. Vždycky ráno a večer. Brzo vstát a hned se připravovat a pak snídaně a hlavně uklízet. A nedej bože, když se ten klient stavěl blbě k práci. To byl takovej výcvik, že člověk musel. Většina lidí to taky dělala s nechutí, taky nebyli zvyklí. Víte co, celej barák od zhora dolů, schodiště, ty chodby a nějaký ty kanceláře a muselo se to udělat do desíti dopoledne a pak vyřizoval své věci. Teda to byl fofr, tam se člověk nezastavil. Žádněj*

*odpočinek. Plus sociální zařízení a kuchyňka, tedy společné prostory. Teda já když si vzpomenu, tam bylo špíny.“*

## **Příloha č. 4**

### **Klient 3**

**Základní osobní anamnéza:** věk 34 let, na ulici 4,5 roku, žije ve vztahu s klientkou vydávající se za muže, o kterou také pečuje, společně žijí na ubytovně a ulici

### **Polostrukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami**

Můžete mi prosím popsat svůj běžný den?

*„Nemám stabilní zaměstnání a snažím se vyhnout trestné činnosti.*

*Tak běžnej den začíná úklidem, na ubytovně se dbá na pořádek. Dnešek probíhal asi takhle. Ráno vstanu a udělám si snídani, kafe a pak uklízím. Každý týden se dělá velká kontrola. Pak jsem se vydal na úřad podat papíry kvůli dávkám. Cestou jsem se zastavil u kamarádů, lidí bezdomova taky, se kterými se často stýkám, kterejm v poslední době dost pomáhám. Pak jsem šel do Tesca nakoupit, uvařit oběd, dát si kafe a chvíli si odpočinout u televize. Pak zpátky do města třeba k vám do komunitního centra. Je toho hodně za ten den, člověk si ani neodpočine. Momentálně bych chtěl začít hledat nějaký byt. Ubytovna stojí totiž deset tisíc korun, což není docela ideální. Když bydlíte s ostatníma pohromadě, nemáte žádné soukromí. Není to, co by člověk chtěl. Nemá ani svůj klid. Skáče pořád podle něčích pravidel, to víte, není to vlastní domov. Když si doma večer neuklidím, tak to nikdo neřeší. A nemusím mít strach z toho, že přiběhne majitel. Taký jsme tam měli šváby. Hádám se pořád s ostatníma o svý věci, který se mi pořád snaží někdo vyhodit. A mám ponorku věčně, tak utíkám pryč.“*

Které konkrétní sociální organizace navštěvujete a z jakého důvodu je využíváte.

*„Jý, komunitní centrum. Naděje dole u Bulhara dříve, a jinak ted' všechno zvládám sám.“*

Pokud existuje potřeba, která podle Vás není uspokojována v rámci života v sociální nouzi, jaká to je? Co Vám chybí?

*„To záleží na člověku, jaký si to kdo udělá, takový to pak má.“*

Pocítujete pocit nedostatku lásky?

*„Ne, člověk přece může milovat i bez peněz.“*



Myslíte si, že se lze v rámci Vašeho života nějak dále rozvíjet?

*„Ne, to těžko, když má člověk prázdnou žaludek, tak je vůbec rád že je, natož se rozvíjet. Člověk zvládne jenom to nejnnutnější, protože mu chybí psychická síla. Fyzickou ještě člověk najde. Pokud se člověk nevyspí, není schopný ani mluvit.“*

Využívali jste v minulosti i jiných sociálních služeb na území hlavního města Prahy?

*„S Nadějí pro mladistvé ano, ale pro starší generace je to tragédie.“*

Můžete být prosím konkrétní?

*„Dávali tam málo jídla. Když si člověk veme, že je celý den na ulici a pak dostane misku nařazený polívky a dva rohlíky. To je přece málo.“*

Napadají Vás konkrétní kroky, které by mohly pomoci k zlepšení stavu Vaší tíživé situace?

*„Potřeboval bych si najít práci, která by mě bavila.“*

## **Příloha č. 5**

### **Klient číslo 4,**

**Základní osobní anamnéza:** věk 36 let, ve III: stupni invalidního důchodu pro závažné psychiatrické onemocnění, svobodný, na ulici, 7-8 let

### **Polostrukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami**

Můžete mi prosím popsat svůj běžný den?

*„To je různý, dnes jsem sháněl tabák. A hrál hry na mobilu, na kterých jsem závislej. Jinak co kde dostanu, neřeším to.“*

Které konkrétní sociální organizace navštěvujete a z jakého důvodu je využíváte?

*„Ne. Chodím akorát k Vám do centra. Zbytek je shit.“*

Využívali jste v minulosti i jiných sociálních služeb na území hlavního města Prahy?

*„Na Naději a na Áčko. Ted' už tam nechodím.“*

A proč jste tam přestal chodit?

*„Protože to není to, co oni o sobě tvrděj. To je zástěrka jenom. Kolik tam maj peněz a pak Vám dají jednu polívku s chlebem. Mně to tam nevyhovuje. To je jak ve vězení, takovej režim. Někomu to vyhovuje, někomu ne. A navíc mám již ve většině služeb zákaz vstupu.“*

Z jakého důvodu?

*„Porušil jsem pravidla. Já jsem na ně vyjel prostě. Vynadal jsem jim tam. Většinou tam pracují lidi, který nemají ponětí o životě na ulici. Dál se o tom nechci bavit.“*

Pokud existuje potřeba, která podle Vás není uspokojována v rámci života v sociální nouzi, jaká to je? Co Vám chybí?

*„Na ulici to jde udělat tak, že Vám nemusí chybět vůbec nic. Ale to je až po určitých letech. K tomu já jsem se dostal v jednu chvíli zpátky do bytu, ale to je stejnej šok, jako když jsem se předtím ocitnul na ulici. Takže to nedopadlo moc dobře. Ale musím říct, že mi chybí soudržnost mezi lidmi. Hlavně co se týká strany okolí, mezi náma je to dobrý.“*

Cítíte se na ulici v bezpečí?

*„Ano, stejně jako vy třeba v paneláku. Já se cejtím bezpečně v parku.“*

Jste se sociálními službami, které užíváte spokojeni?

*„V podstatě ano.“*

Napadají Vás konkrétní kroky, které by mohly pomoci k zlepšení stavu Vaší tíživé situace?

*„Neochota a přístup společnosti a organizací pro bezdomovce a starší lidi.“*

## **Summary**

The Diploma thesis the Prevention of the extreme social exclusion is focused on the issue of the long-term homelessness. Using available literature it tries to find information explaining the consequences of the depressive life condition in the form of the extreme social exclusion and life without any home. Furthermore the thesis is focused on the homelessness as a multifactorial pathological phenomenon. The Diploma thesis is therefore focused on the specific terms, facts and consequences connected with the condition of the long-term homelessness. The theoretical part is concentrated on the study of the human needs based on the humanistic conception of a personality and Maslow's hierarchy of needs. Moreover the text describes the methods of the help during the social work with the homeless people and introduces social services according to the monitoring of the needs of the people in the long-term social exclusion. Another part of the thesis is dedicated to the social services in the capital city Prague. The practical part is focused on the needs of the homeless people. The needs and the applicability of the available social services were inquired with the means of interviews, studies of the documentation and observing in the community of homeless people.