

Zařízení sociálních služeb poskytující pomoc osobám bez přístřeší ve Zlínském kraji

Dominik Vyoral

Bakalářská práce
2024



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2023/2024

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Dominik Vyoral
Osobní číslo: H21686
Studijní program: B0111A190011 Sociální pedagogika
Forma studia: Kombinovaná
Téma práce: Zařízení sociálních služeb poskytující pomoc osobám bez přístřeší ve Zlínském kraji

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení terminologie a teoretických východisek v oblasti sociálních služeb poskytovaných osobám bez přístřeší a v oblasti sociální práce.
Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.
Realizace kvalitativního výzkumného šetření formou polostrukturovaných rozhovorů.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

HENDL, Jan, 2016. Kvalitativní výzkum. Portál. ISBN 978-80-262-0982-9.
KELLER, Jan, 2013. Posvícení bezdomovců. Sociologické nakladatelství (SLON). ISBN 978-80-7419-155-8.
MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ, 2012. Bezdomovectví. Portál. ISBN 978-80-262-0090-1.
MCKAYOVÁ, Hilary, 2005. Bezdomovci opět doma. BB art. ISBN 80-7341-579-8.
VAŠÁT, Petr, 2021. Na jedné lodi: globalizace a bezdomovectví v českém městě. Academia. ISBN 978-80-200-3200-3.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Julie Junaščíková**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **10. ledna 2024**
Termín odevzdání bakalářské práce: **26. dubna 2024**

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan



doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 10. ledna 2024

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci – nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval(a) samostatně a použitou literaturu jsem citoval(a). V případě publikace výsledků budu uveden(a) jako spoluautor.

Ve Zlíně 12.4.2024.....

.....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě

pracoviště vysoké školy; kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce se zabývá problematikou zařízení sociálních služeb poskytujících pomoc osobám bez přístřeší ve Zlínském kraji. Cílem práce je popsat dosavadní zkušenost těchto osob se zařízením sociálních služeb ve Zlínském kraji, zjistit, jak hodnotí poskytnutí sociální pomoci a spolupráci s pracovníky zařízení, a odhalit bariéry či překážky, které spatřují v opětovné reintegraci do společnosti. Teoretická část popisuje bezdomovectví jako negativní společenský fenomén a zařízení poskytující sociální služby osobám bez domova. Praktická část se věnuje kvalitativnímu výzkumu. Data byla získána prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů. Jako design výzkumu byla zvolena zakotvená teorie. Práce poukazuje na skutečnost, že osoby bez přístřeší mohou být závislé na využívání sociálních služeb a že specializovaná zařízení by měla pracovat na jejich soběstačnosti efektivněji.

Klíčová slova: bezdomovectví, sociální vyloučení, zařízení sociálních služeb, opětovná reintegrace, Zlínský kraj

ABSTRACT

This bachelor thesis deals with the issue of social service facilities providing assistance to homeless persons in the Zlín Region. The aim of the thesis is to describe the previous experience of these persons with social service facilities in the Zlín Region, to find out how they evaluate the provision of social assistance and cooperation with the staff of the facility, and to reveal the barriers or obstacles they see in their reintegration into society. The theoretical part describes homelessness as a negative social phenomenon and facilities providing social services to homeless persons. The practical part is devoted to qualitative research. The data were collected through semi-structured interviews. Grounded theory was chosen as the research design. The thesis highlights the fact that homeless people can be dependent on the use of social services and that specialized facilities should work on their reintegration more effectively.

Keywords: homelessness, social exclusion, social service facilities, reintegration, Zlín Region

Poděkování:

Na tomto místě bych rád poděkoval lidem, bez jejichž podpory by tato bakalářská práce nevznikla. Velice děkuji Mgr. Julii Junaščíkové za její cenné a praktické rady, vstřícnost, obětavost, ochotu a lidský přístup při vedení této práce. Rovněž bych chtěl poděkovat svojí ženě Gabriele, která přispěla svou pravopisnou kontrolou této práce, a všem ostatním účastníkům výzkumného šetření za jejich trpělivost a shovívavost.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 BEZDOMOVECTVÍ JAKO NEŽÁDOUCÍ FENOMÉN A JEHO HISTORIE V ČESKÉ REPUBLICE	12
1.1 DEFINICE POJMU BEZDOMOVECTVÍ.....	12
1.2 CHARAKTERISTIKA OSOB BEZ PŘÍSTŘEŠÍ	13
1.3 CHUDOBA.....	16
1.4 SOCIÁLNÍ VYLOUČENÍ	17
1.4.1 Atributy a základní charakteristiky sociálního vyloučení.....	17
1.5 STRATEGIE SOCIÁLNÍHO ZAČLEŇOVÁNÍ.....	18
2 PŘÍČINY, STÁDIA A TYPY BEZDOMOVECTVÍ	20
2.1 ROZDĚLENÍ PŘÍČIN BEZDOMOVECTVÍ	20
2.2 STÁDIA VÝVOJE BEZDOMOVECTVÍ A JEHO TYPY	23
3 ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB POSKYTUJÍCÍ POMOC OSOBÁM BEZ PŘÍSTŘEŠÍ	25
3.1 VYMEZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	25
3.2 OBECNÁ CHARAKTERISTIKA VYBRANÝCH ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB POSKYTUJÍCÍCH POMOC OSOBÁM BEZ PŘÍSTŘEŠÍ	26
3.2.1 Azylové domy	26
3.2.2 Noclehárny	27
3.2.3 Nízkoprahová denní centra	27
3.2.4 Kontaktní centra	27
3.2.5 Terénní programy	28
3.2.6 Telefonická krizová pomoc	28
3.3 ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB POSKYTUJÍCÍ POMOC OSOBÁM BEZ PŘÍSTŘEŠÍ VE ZLÍNSKÉM KRAJI.....	28
Okres Zlín.....	29
3.3.1 Oblastní spolek Českého červeného kříže Zlín	29
3.3.2 Charita Zlín	29
3.3.3 Charita Otrokovice	30
Okres Uherské Hradiště.....	31
3.3.4 Charita Uherské Hradiště	31
3.3.5 Charita Uherský Brod	32
Okres Kroměříž	33
3.3.6 Astras o.p.s.	33
3.3.7 ADRA	34
Okres Vsetín	35
3.3.8 Terénní služba Domino	35
3.3.9 Denní centrum	35
3.3.10 Noclehárna	36

3.3.11	Elim Vsetín.....	36
3.4	SHRNUTÍ.....	38
II	PRAKTICKÁ ČÁST.....	39
4	VÝZKUM.....	40
4.1	VÝZKUMNÉ CÍLE	41
4.2	VÝZKUMNÉ OTÁZKY	41
4.3	POJETÍ VÝZKUMU	41
4.4	VÝZKUMNÝ SOUBOR	42
4.4.1	Výběr výzkumného vzorku a jeho charakteristika.....	43
4.5	METODA SBĚRU DAT	45
4.6	ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT.....	46
5	ANALÝZA DAT A JEJICH INTERPRETACE.....	50
5.1	ANALÝZA DAT.....	50
5.1.1	Příčiny života bez domova	51
5.1.2	(Ne)spokojenost se zařízením sociálních služeb a jeho pracovníky	53
5.1.3	Znalost pravidel zařízení	57
5.1.4	Bariéry a překážky opětovné reintegrace do společnosti.....	60
5.1.5	Plán budoucího života při odmítání pomoci či ztrátě kontaktu s rodinou	63
5.2	PARADIGMATICKÝ MODEL A JEHO INTERPRETACE.....	66
5.3	INTERPRETACE ZAKOTVENÉ TEORIE	68
5.4	INTERPRETACE DAT	69
	ZÁVĚR	74
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	76
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	83
	SEZNAM OBRÁZKŮ	84
	SEZNAM TABULEK.....	85
	SEZNAM PŘÍLOH.....	86

ÚVOD

Bakalářská práce se zabývá bezdomovectvím jako negativním společenským fenoménem a s tím spojeným využíváním sociálních služeb poskytovaných specializovanými zařízeními. Tento fenomén zůstává kvůli své komplexnosti dlouhodobě nevyřešen a do nějaké míry se objevuje po celém světě. Pojí se s ním řada mýtů a stereotypů, a právě z důvodu stigmatizace lidí bez domova, která brání společnosti nahlížet na problematiku v širších souvislostech, jsem si toto téma své bakalářské práce vybral. Práce poukazuje na typické projevy života na ulici, jeho znaky a dále na nejvýznamnější související problémy a rizika, která s sebou nese. Rovněž se snaží pojem bezdomovectví a navazující jevy definovat základním teoretickým vymezením. Pozornost je věnována typickým příčinám výskytu bezdomovectví v naší současné společnosti, jeho stádiím a typům. Významně se bakalářská práce zaměřuje na zařízení sociálních služeb poskytující pomoc lidem bez domova, jako jsou například azylové domy, noclehárny a denní centra, a to konkrétně ve Zlínském kraji. Zlínský kraj jsem zvolil z důvodu povědomí o těchto zařízeních na základě územní blízkosti a vykonávání pracovní činnosti.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část, které jsou podrobněji rozpracovány do jednotlivých kapitol a podkapitol. První kapitola je zaměřena na vymezení základních pojmů a na jejich vzájemné souvislosti a propojení. Druhá kapitola pojednává o příčinách, typech a stádiích bezdomovectví, které blíže popisuje a vystihuje. Poslední kapitola teoretické části se zabývá vymezením sociálních služeb a sociální pomoci, jakož i charakteristikou zařízení sociálních služeb obecně a poté konkrétně ve Zlínském kraji. Po teoretické části bakalářské práce následuje část praktická, která na ni plynule navazuje. Je realizována prostřednictvím kvalitativního výzkumného šetření. Hlavním cílem výzkumu je popsat dosavadní zkušenost osob bez přístřeší se zařízením sociálních služeb ve Zlínském kraji, dále zjistit, jak hodnotí osoby bez přístřeší poskytnutí sociální pomoci a spolupráci s pracovníky zařízení sociálních služeb, a také odhalit bariéry či překážky, které osoby bez přístřeší spatřují v opětovné reintegraci do společnosti. K provedení výzkumného šetření byla zvolena forma polostrukturovaného rozhovoru, přičemž výzkumným designem pro realizovaný výzkum je zakotvená teorie.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 BEZDOMOVECTVÍ JAKO NEŽÁDOUCÍ FENOMÉN A JEHO HISTORIE V ČESKÉ REPUBLICE

Bezdomovectví je celosvětovým sociálním problémem, který se dotýká i naší společnosti. S tímto fenoménem úzce souvisí problematika chudoby, sociálního vyloučení a marginalizace, což je provázáno řadou zakotvených předsudků a stereotypů. Sociální problém lze v bezdomovectví spatřovat v následujících rovinách. Narušuje dosahování společenských cílů a rovněž narušuje společenské normy, čímž se řadí mezi nežádoucí a negativní společenské jevy v rámci sociální patologie. Má celospolečensky nepříznivé dopady do života lidí, jelikož ovlivňuje mimo jiné pohled cizinců na naši společnost a zemi. Nejprve je na místě definovat tento pojem. V první kapitole této bakalářské práce dále věnujeme pozornost charakteristice osob bez přístřeší, vymezení chudoby a sociálního vyloučení, jakož i možným strategiím sociálního začleňování.

1.1 Definice pojmu bezdomovectví

Nejprve se tedy pojďme podívat na definici pojmu bezdomovectví. Bezdomovectví bývá vymezováno různě, přičemž obecně označuje určitý způsob života. V odborné literatuře existuje mnoho definic vystihujících tento pojem. Pohybují se od úzkého pojetí jakožto absence střechy nad hlavou, přes definice zahrnující osoby sociálně slabé žijící v zařízeních azylového typu a v ubytovnách až po nejširší vymezení zahrnující i osoby, které bydlí v nejistých podmínkách, v přechodných podnájmech, dočasně bydlí u přátel nebo u příbuzných nebo bydlí pod hrozbou vystěhování, případně ve squatech (Hradecký & Hradecká, 1996). Pro příklad lze uvést následující poměrně metaforické vymezení tohoto fenoménu Hradeckým a Hradeckou (1996), kteří popisují definici bezdomovectví následovně. „Jak definovat bezdomovství a jak vlastně nazvat ty vyřazené nepřijatelně vykloubené bytosti, všude nechtěné, vyloučené a zraněné, pohybující se sem a tam, připomínající tkalcovský člunek, který se pohybuje mezi ulicí, nádražím a ubytovnou, útekem a zadržením. Jak nalézt adekvátní termín, který by vystihl ten ping-pong, posílaný z jednoho koutu nádraží do jiného, z jednoho veřejného prostranství do druhého, z jedné humanitární organizace do jiné“ (Hradecký & Hradecká, 1996, s. 27). Oproti tomu ale Vágnerová (2008) se na daný fenomén dívá trochu z jiného úhlu pohledu a relativně výstižně a stroze jej interpretuje takto. „Bezdomovectví je z psychosociálního hlediska komplexní kategorií, nejde zde jen o vymezení vztahu k bydlení, ale o určitý způsob života“

(Vágnerová, 2008, s. 748). Obě definice pak shodně popisují bezdomovectví jako specifický způsob života.

Bezdomovectví v sobě zahrnuje procesy vedoucí ke ztrátě zázemí, životních jistot a ke společenskému vyloučení. Postihuje osoby různého věku, pohlaví, vzdělání. Velmi často má ztráta střechy nad hlavou pro člověka horší dopady, než si dovedeme představit. Nejde jen o postrádání materiálního zázemí a místa, kde by člověk mohl přebývat, ale též o absenci útočiště, místa bezpečí a opory. Současně totiž obvykle dojde ke ztrátě nejbližších lidí a ke ztrátě nezbytné komunikace, což ve svém důsledku vede k samotě, izolovanosti, odcizení se okolní společnosti. Jedná se o celospolečensky nežádoucí jev, jelikož ovlivňuje pohled cizinců na naši zemi. Bezdomovci bývají ztotožňováni se žebráky, kriminálními živly a podobně (Hradecký, 2015; Kraus, 2007). Uvedený způsob života ve své podstatě vyhovuje taktéž definici sociální deviace, neboť je podstatnou odchylkou od normy (kterou je v tomto případě myšleno bydlení či každodenní hygiena). Lze konstatovat, že jde rovněž o poruchu sociálního fungování, tudíž o poruchu rovnováhy mezi kapacitou zvládnání jedince a požadavky prostředí (Meringolo a kol., 2021; Štěchová a kol., 2008). Bezdomovectví jako jev prochází změnami a určitým vývojem. Mění se počty osob bez domova, jejich možnosti, instituce, které se o ně starají a poskytují jim pomoc, jakož i pohled většiny společnosti na osoby bez přístřeší. Sčítání lidí bez domova je velmi obtížné, tudíž není snadné tomuto jevu předcházet a vracet bezdomovce zpět do většinové společnosti. Největší problém s tímto fenoménem mají velká města, jelikož ve velkém městě lidé na ulici očekávají, že budou mít mnohem více možností, jak uspokojit své základní potřeby, a také že se mohou obrátit na mnohem více organizací a institucí, kde by mohli využít krizovou pomoc a základní ubytování (Průdková & Novotný, 2008).

1.2 Charakteristika osob bez přístřeší

Jelikož jsme si již definovali pojem bezdomovectví, nyní se zaměříme na charakteristiku osob bez přístřeší. Osoby bez přístřeší lze rovněž charakterizovat z různých úhlů pohledu. Průdková a Novotný (2008) jako podstatný znak vyzdvihují sociální vyřazení, když dle nich bezdomovcem lze rozumět člověka, kterého z různých příčin postihlo společenské vyloučení, přišel o své bydlení, případně je jeho ztrátou bezprostředně ohrožen. „Pojem bezdomovec se stal synonymem zanedbaného, špinavého, zapáchajícího a obtěžujícího člověka, zejména muže“ (Průdková & Novotný, 2008, s. 9). „Mnozí bezdomovci jsou lidé, kteří ještě donedávna žili stejně jako my, ale nezvládli nějakou životní situaci a vzdali

se pod tíhou okolností“ (Průdková & Novotný, 2008, s. 11). S tímto pojetím koresponduje názor Cvečka a kol. (2007), který uvádí, že zásadně jde o tzv. syndrom sociálního selhání, jehož podstatou je neschopnost osoby zvládat běžné požadavky společnosti v dnešní době, případně jde o svobodnou volbu člověka žít na okraji společnosti, neztotožňovat se s jejími pravidly, ani je neakceptovat. Oproti tomu je však dle Marka a kol. (2012) třeba zdůraznit, že u osob bez přístřeší probíhá nejen vyloučení ze sociální sféry, ale také z právní a fyzické. Ztráta přístřeší totiž znamená rovněž ztrátu fyzického zázemí, současně chudoba bezdomovcům neumožňuje úplnou právní ochranu a jejich sociální nepřizpůsobivost je vylučuje z běžného fungování společnosti. Popsaný jev je tedy nepochybně součástí širšího procesu marginalizace neboli odsunutí na okraj majoritní společnosti, což bývá založeno na neschopnosti osob bez přístřeší participovat na standardním způsobu života většiny populace. Uvedené charakteristiky spojuje skutečnost, že jejich autoři pojem „bezdomovec“ používají jako neutrální označení „osoby bez domova“, tedy osoby bez stabilního bydlení a zázemí. Taktéž v bakalářské práci jsou pojem „bezdomovec“ a označení „osoba bez domova“ používány jako synonymum. Česká právní úprava pojem bezdomovec či osoba bez přístřeší v obvykle používaném významu nezná. Slovo bezdomovec je v našem právním řádu použito pouze k označení osob bez státní příslušnosti (Marek a kol., 2012; Průdková & Novotný, 2008). Obecnou představou ve společnosti je, že lidé končí na ulici proto, že nechťejí pracovat. Mezi bezdomovci je jistě spousta lidí, kteří si život na ulici zvolili sami, záměrně nechodí do práce, nemají rodinu, případně se k ní nehlásí a jejich jediným koníčkem je vysedávání s kamarády na ulici a popíjení alkoholu. Mezi bezdomovci jsou však rovněž lidé, kteří se do této nelehké životní situace dostali přesto, že pracovat chtějí, nicméně nemohou, protože jim to nedovoluje jejich zdravotní stav, nebo například přišli o veškerý majetek při rozvodu a ztratili blízké, čímž přišli o zázemí. Navíc sociální, jakož i hospodářské podmínky v Evropě, potažmo v České republice, mají tendenci vylučovat některé skupiny osob z možných životních příležitostí. Nejzranitelnější skupinu představují osoby zdravotně nebo společensky handicapované, jež lze rozdělit do následujících kategorií (Hradecká & Hradecký, 1996):

- a) lidé vyloučení z hospodářského života, dlouhodobě nezaměstnaní,
- b) mládež, která se nedokáže hospodářsky uchytit,
- c) invalidé, osoby s tělesným, smyslovým a mentálním postižením,
- d) rodiny s nemocným příbuzným, o kterého pečují,

- e) nestabilní rodiny,
- f) staří lidé,
- g) ženy, jež postihuje společenská diskriminace, a to i přes ústavně zajištěnou rovnoprávnost,
- h) lidé institucionálně poznamenaní (dětským domovem, výchovným ústavem, vězením),
- ch) příslušníci minorit a cizinci (Romové, uprchlíci, migranti, přesídlenci).

Na základě výzkumu a participačního pozorování v komunitě osob bez přístřeší bychom tyto kategorie doplnili ještě o následující (Hradecká & Hradecký, 1996):

- a) alkoholici,
- b) osoby trpící velkými depresemi, úzkostmi, sklíčeností, stresem,
- c) lidé, kteří nejsou schopni vytvořit si osobní vztahy (nedostatek schopnosti či ochoty vpravovat se do sociálních vztahů),
- d) děti týrané, jinak frustrované, ze sociálně znevýhodněného prostředí,
- l) uživatelé omamných a psychotropních látek, patologičtí hráči.

Jestliže dojde ke kumulaci dvou nebo více rizikových faktorů, pak se nebezpečí společenského vyloučení umocňuje (Cockersell, 2018; Hradecká & Hradecký, 1996). Na formování osob bez domova má kromě výchovy, genetických dispozic a vlastní sebevýchovy vliv prostředí, v němž se pohybovaly a v němž se nachází nyní. K úspěšné reintegraci osob do společnosti je nezbytné, aby se dokázaly správně vyrovnat s novými podmínkami a s novými situacemi přírodní i společenské povahy. Nejedná se o práci jednoduchou, neboť osoby bez přístřeší žijí na ulici někdy i 10 let a více, bez rodin, bez práce, bez zázemí. Proces vyrovnání se nazývá jako adaptace. U člověka dominuje vyrovnávání se se situacemi sociálními, přičemž vpravování do sociálních vztahů bývá označováno jako adjustace. Osoba se s prostředím a s podmínkami, které ji obklopují, vyrovnává s různou měrou úspěšnosti, což samozřejmě závisí na její individualitě. Neschopnost vyrovnat se s danými podmínkami a s novou situací je známá jako maladaptace, případně maladjustace (Kraus, 2001). Promítnutí do praktické roviny nabízí projekt s názvem Sčítání lidu, domů a bytů, který v roce 2011 provedl Český statistický úřad. V jeho rámci proběhlo poprvé rovněž sčítání bezdomovců. Účelem nebylo zjistit přesný počet bezdomovců v České republice, ale získat informace o struktuře klientů (obyvatel) nocleháren, azylových domů a denních nízkoprahových center. Sečteno bylo celkem 11 496

osob, což je samozřejmě řádově méně, než je skutečný počet všech bezdomovců v České republice. Výsledky přinášejí zajímavé informace o struktuře té části osob bez přístřeší, které vyhledávají pomoc charitativních organizací (Český statistický úřad, 2011):

- zřejmá tendence přesouvat se do Prahy, nicméně pouze 63 % sečtených bezdomovců zde má trvalé bydliště,
- z cizinců mezi bezdomovci v České republice jednoznačně dominují Slováci,
- pouze 21.5 % sečtených bezdomovců byly ženy,
- typický věk osob bez domova je 25 až 60 let,
- přibližně čtyřikrát nižší procento ženatých a vdaných osob a naopak přibližně čtyřikrát vyšší procento osob rozvedených,
- pouze 1/8 sečtených bezdomovců má maturitu, 40 % z nich je nezaměstnaných.

Poté, co jsme popsali charakteristiku osob bez přístřeší, se zaměříme na chudobu jakožto jednu z okolností, která může výrazně ovlivnit životní situaci člověka a vést až k závažným negativním důsledkům, dokonce právě až ke ztrátě střechy nad hlavou.

1.3 Chudoba

Chudoba je jedním z nejvýznamnějších faktorů, které mohou způsobit bezdomovectví, jež je považováno za nejzávažnější formu sociálního vyloučení (Barták, 2004; Mikulec, Ripka & Snopek, 2017). Lze ji tedy považovat za jednu z možných příčin vzniku bezdomovectví (Průdková & Novotný, 2008; Vágnerová, Marek & Csémy, 2018), a proto se jí budeme v této podkapitole věnovat. Jedná se o pojem relativní, závisí na dimenzi časové, kulturní a prostorové, proto může být chudoba definována různými způsoby. Koncepty chudoby můžeme rozdělit na subjektivní a objektivní. Subjektivní vychází z pocitu jednotlivce, vnímání závisí na rozličných faktorech. Ačkoli někteří lidé jsou reálně chudí, sami chudobu nepocítují a naopak (Žižková, 1997). V rámci konceptu objektivní chudoby je hranice určena zvenčí, nezávisle na mínění jednotlivce, přičemž zde lze rozlišovat pojetí absolutní a relativní chudoby. Pojetí absolutní chudoby je nejstarší a jedná se o nedostatek prostředků k uspokojení základních životních potřeb. Toto pojetí je orientováno na existenční minimum, na fyzické přežití jedince. Důsledkem může být potencionální ohrožení samotného života v důsledku průvodních jevů, jako jsou hlad, podvýživa, nemoci, vyšší úmrtnost apod. Pojem absolutní chudoby je používán zejména v souvislosti s chudými rozvojovými zeměmi. Na rozdíl od výše uvedeného je pojetí

relativní chudoby spojeno s definicí průměrného životního standardu v konkrétní společnosti v konkrétním čase. Za chudé jsou tedy označovány osoby, jejichž příjmy jsou pod standardy dané společností. Hranice relativní chudoby je pohyblivá v závislosti na vývoji příjmové úrovně v konkrétní zemi (Žižková, 1997). Lze ji měřit pouze na základě národních měřítek, přičemž v České republice je tímto měřítkem částka životního minima. Relativní chudoba obvykle neohrožuje existenci člověka, nicméně neumožňuje mu uspokojovat životní potřeby v takové míře, v jaké je to v dané společnosti obvyklé. Toto pojetí chudoby je typické pro vyspělé země. Chudoba, kterou jsme si v této podkapitole vymezili, může bohužel následně způsobit až sociální vyloučení.

1.4 Sociální vyloučení

Jak již bylo zmíněno, bezdomovectví je považováno za nejzávažnější formu sociálního vyloučení, proto spolu oba tyto pojmy úzce souvisí (Vágnerová, Marek & Csémy, 2018). Sociolog Max Weber použil termín sociální vyloučení poprvé a charakterizoval jej jako jednu z forem sociálního uzavírání určitých společenských skupin před dalšími skupinami, a to ve snaze zachovat si privilegia na úkor jiné skupiny (Hills a kol., 2002). Hills a kol. (2002) nahlíží na sociální vyloučení jako na pojem, jenž je v současné době používán ve smyslu, že se jedná o vyloučené osoby, jestliže propadly záchrannou sociální sítí, systémem sociálního zabezpečení. Člověk je tedy sociálně vyloučený v případě, když nemůže participovat na zásadních aktivitách společnosti, ve které žije. Tuto myšlenku rozvíjí Mareš (2000) a dále Mareš a Sirovátka (2004), když uvádí, že sociální vyloučení můžeme také chápat jako proces vylučování jednotlivců či skupin ze společnosti, jenž je omezuje v právech a povinnostech vyplývajících z členství v této společnosti. Sociální vyloučení lze tudíž vystihnout jakožto nedostatečnou participaci člověka v hlavních společenských systémech jako jsou produkce, trh práce, (re)distribuce, vzdělání, zdravotní péče, rodinný život, politický život, komunitní život, kultura.

1.4.1 Atributy a základní charakteristiky sociálního vyloučení

Můžeme se setkat se šesti základními rysy (Mareš & Sirovátka, 2004):

1. multidimenzionalita = sociální vyloučení je komplexní fenomén, jenž se dotýká různých aspektů a oblastí života (ekonomické, politické, institucionální apod.),

2. dynamika = sociální vyloučení je proces, který se může odehrávat v rámci životního cyklu jednotlivce, případně může mít mezigenerační rozměr,
3. relativnost = situace vyloučených osob je posuzována ve vztahu k situaci ostatních členů společnosti,
4. narušení sociálních vztahů mezi jednotlivci či skupinami a společností, v níž žijí, což může vést k izolaci, odcizení, dezintegraci,
5. omezenost komunálních, lokálních zdrojů = nedostatek těchto zdrojů může mít za následek vyloučení jedinců jakožto obyvatel určité komunity nebo konkrétního území,
6. omezení vlivu vyloučených osob nejen na společnost, ale i na vlastní osud.

Z předmětných atributů a rysů sociálního vyloučení vyplývá, že jej můžeme vnímat jako stav (složka zahrnující vztahy mezi jedinci či skupinami uvnitř a vně) i jako proces (dynamická složka). Důsledky, které s sebou vyloučení ze společnosti nese, se nedotýkají jen vyloučených jednotlivců, ale mají negativní dopad na společnost jako celek (Colburn & Aldern, 2022; Madanipour, 2000). Mezi hlavní příčiny sociálního vyloučení lze zařadit diskriminaci určitých společenských skupin, individuální vlastnosti a morální hodnoty jedince a v neposlední řadě taktéž změny ve společnosti dané ekonomickou globalizací, případně společenských hodnot (Barták, 2004; Heczko & Heczková, 2001).

1.5 Strategie sociálního začleňování

Sociální vyloučení, které jsme vymezili v předchozí podkapitole, není však jevem nevratným, neboť k opětovnému včlenění do společnosti přispívají strategie sociálního začleňování. Sociální začleňování jedince zpět do společnosti je definováno v § 3 písm. e) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, jako „proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.“ K obecným zásadám sociálního začleňování můžeme zařadit rovný přístup ke zdrojům, právům, zboží a službám. Dalším faktorem je pomoc státu nejvíce zasaženým skupinám. Důležitým aspektem předcházení sociálnímu vyloučení je prevence, která by měla být průběžná a komplexní. Jedním z komplexních plánů je tzv. Strategie sociálního začleňování

2021–2030 (MPSV, 2020), což je dokument platný pro celou Českou republiku, jehož prvotním cílem je boj s chudobou a snaha o efektivitu sociálního začleňování. Stejně jako sociální vyloučení má multidimenzionální rozměr. Existují tři dimenze sociálního začleňování (Woodward & Kohli, 2001):

- a) politická inkluze = je spojena s občanskými a sociálními právy a s politickou participací, jež představuje významný integrující mechanismus v procesu rozhodování,
- b) ekonomická inkluze = zahrnuje přístup ke zdrojům společnosti, je spojena se začleňováním jedinců prostřednictvím trhu práce a systému sociálního státu, přičemž participací na trhu práce jsou často podmíněna také sociální práva,
- c) občanská inkluze = představuje začleňování do občanské společnosti a občanskou společností, zahrnuje rovněž začleňování v kulturní oblasti (jazyk, víra a národnost).

Na tyto dimenze navazuje Mareš (1999), který považuje za klíčové začlenění do společnosti, což obecně označuje jako sociální inkluzi, již se rozumí začlenění marginalizovaných jedinců, sociálních kategorií a různých typů kolektivů (etnik, subkultur apod.) do hlavního proudu společnosti, což by jim mělo umožnit participovat nejen formálně, ale i fakticky na všech občanských, politických a zejména sociálních právech sdílených danou společností. Existují tři diskurzy strategie sociálního začleňování. V nedistributivním diskurzu hraje klíčovou roli přerozdělování příjmů společnosti za účelem snížení sociálních nerovností, přičemž je zohledněna i garance minimálního příjmu pro osoby neschopné pracovat. Hlavním nástrojem inkluzivní politiky jsou tzv. transfery. U sociálně-integrujícího diskurzu je důraz kladen na participaci na trhu práce. Hlavním mechanismem, jenž má začleňování pomoci, je placená práce. Moralistický diskurz se zaměřuje na strategie začleňování do společnosti, které směřují k chování, které je chápáno jako problematické. Odmítá řešení prostřednictvím sociálních dávek, poněvadž jsou chápány jako nástroj vedoucí ke vzniku závislosti a tím ke gradaci sociálního vyloučení (Levitas, 1998). V návaznosti na vymezení bezdomovectví jako negativního společenského fenoménu a nastínění jeho historie v České republice, jakož i souvisejících pojmů, si v následující kapitole zmíníme příčiny, stádia a typy bezdomovectví.

2 PŘÍČINY, STÁDIA A TYPY BEZDOMOVECTVÍ

Pro úspěšné vyřešení problému je vždy nejdůležitější nalézt jeho reálnou příčinu, proto se ve druhé kapitole věnujeme příčinám, stádiím a typům bezdomovectví. U bezdomovectví se výjimečně může stát, že člověku na ulici pomůžeme i přesto, že neznáme příčinu, proč se na ulici dostal a proč byl sociálně vyloučen. Problém, který je u osoby aktuální, nemusel existovat v minulosti. Samozřejmě, člověk se na ulici mohl dostat v důsledku závislosti například na alkoholu, nicméně alkohol se ve spoustě případů stává součástí života právě až v době, když už se na ulici jedinec ocitl. V této části bakalářské práce se tedy v návaznosti na předchozí kapitolu blíže zaměříme na důvody vzniku bezdomovectví, jeho fáze a druhy. Nutno podotknout, že popis a vysvětlení chudoby jsme z důvodů jejího enormního vlivu na bezdomovectví a fundamentální provázanosti těchto dvou jevů považovali za potřebné učinit již v podkapitole 1.3.

2.1 Rozdělení příčin bezdomovectví

V první řadě si rozdělíme příčiny bezdomovectví. V obecné rovině existují dvě vysvětlení bezdomovectví. Jsou to jednak příčiny individuální jako například špatná socializace, alkoholismus či určitý charakter, jednak příčiny strukturální jako například nezaměstnanost, chudoba, změny na trhu s bydlením či nevhodné investice. Individuální příčiny jsou přisuzovány konkrétní osobě, poněvadž jde o její vlastní pochybení v životě. Tuto příčinu může odstranit pouze ona konkrétní osoba. Pokud se bezdomovec nechce dostat z ulice sám, tak mu v dané situaci nikdo nemůže pomoci. Samotná podpora od systému zde nestačí (de Jong, 2019; Průdková & Novotný, 2008). Naopak strukturální neboli vnější příčiny jsou výsledkem interakce ekonomicko-politické situace v předmětné zemi, jakož i celkového působení společenského klimatu. Jsou ovlivnitelné sociální politikou a také zákonodárstvím. Jedná se o systémové chyby, což znamená, že za příčinu pobytu osoby na ulici nemůže konkrétní osoba, nýbrž systém, neboť kvůli němu osoba na ulici skončila. Nejedná se tedy o konkrétní vinu bezdomovce. V daném případě k odstranění příčiny může pomoci stát, systém (Průdková & Novotný, 2008). S určitou mírou paušalizace lze konstatovat, že dominantním pohledem na příčinnost bezdomovectví byla a v současné době stále je individualizující perspektiva. Lze rozlišovat další dělení na primární, sekundární a terciální příčiny podle toho, v jakém časovém období se v životě bezdomovce vyskytly (Marek a kol., 2012). Primární příčiny představují prvotní podnět, proč se osoba ocitla na ulici, například že ztratí veškerý majetek, má problémy s alkoholem apod. V této souvislosti musíme zjistit,

proč k tomu došlo. Zjištění primární příčiny nám může pomoci objasnit důvody a také zvolit vhodný postup řešení dané situace, ale mnohem důležitější role mají příčiny sekundární a terciální, neboť odhalení primární příčiny nám nepostačí k odstranění problému bezdomovectví. Sekundární příčiny se zakládají na otázce, proč vlastně bezdomovci na ulici zůstávají, dále nastává psychický úpadek osobnosti, ztrácí sílu k řešení své situace. Někdy osoba ztratí sílu kvůli tomu, že se opakovaně snaží postavit se na vlastní nohy a dát svůj život zase dohromady, jindy se jí naopak může zalíbit momentální životní styl. Terciální příčiny jsou příčiny neustálého návratu bezdomovce zpět na ulici. Pokud se podíváme do historie, tak bezdomovectví se vyskytuje v lidské společnosti téměř od jejího samotného vzniku. Osoby bez přístřeší byly považovány za deviantní a jejich jednání za patologické již od doby, kdy se tento jev začínal orientovat na města, což bylo na přelomu 19. a 20. století. Bylo tomu tak jak v očích laické veřejnosti, tak i akademiků (Merton, 2007; Vašát, 2021, podle Bahr & Caplow, 1968; Vašát, 2021, podle Straus, 1946). Dané výkladové schéma přetrvává v různých sférách s mírnými úpravami až do současné doby. Zásadní zlom nicméně nastal na konci 70. a především v 80. letech 20. století, jelikož se výzkumníci dominantně zaměřovali na skutečnost, jaké strukturální faktory bezdomovce produkují (srov. Baxterová & Hopper, 1981; Rossi, 1989). Vlivem ekonomické krize, která nastala koncem 70. let, a dále vlivem ekonomické (postindustriální) restrukturalizace a následného vzrůstu počtu osob bez domova a jejich demografických proměn se začal nově promýšlet vztah individuálních a strukturálních faktorů. Zatímco se v minulosti tedy individuální a strukturální faktory vymezovaly spíše jako protiklady s tím, že do 80. let dominovala individuální patologická perspektiva a v 80. letech naopak vévodila subkulturní strukturální perspektiva, od 90. let začíná být zdůrazňován souběžný vliv obou sfér (Fitzpatricková a kol., 2004). Tímto způsobem uvažuje poměrně významná kniha amerického sociologa Christophera Jenckse s názvem *The homeless* z roku 1994, podle nějž hrály v 80. letech na strukturální úrovni významnou roli faktory jako deinstitucionalizace, růst nezaměstnanosti či škrty v sociálních benefitech. Za bezdomovce jsou zde považovány osoby, které strávily noci po dobu jednoho týdne buď na veřejných místech nebo v noclehárnách a azylových domech (Jencks, 1994). Příčinnost bezdomovectví lze dále uchopit optikou kritické politické ekonomie (Leesová a kol., 2016; Vašát, 2021). Vlastností přístupů kladoucích důraz na politickou ekonomii při studiu různých urbánních procesů je, že mají tendenci vnímat politickoekonomické mechanismy jako univerzální hlavní hybnou sílu všeho, co se ve společnosti odehrává. Toto tvrzení je samozřejmě příliš zjednodušující. Nepochybně tyto procesy mají značný vliv, nicméně je třeba přistupovat vůči

politickoekonomické analýze kriticky a brát v úvahu například roli a význam kultury či trhu a ekonomiky v každodenním životě. Dílčí faktory sehrávají svou roli. Nefunkční rodina by nemusela být nefunkční, kdyby rodiče dítěte byli například dobře placeni ve svém zaměstnání a nežili by roky v chudobě. Nezaměstnanost v některých regionech by nemusela být tak vysoká, kdyby tam například nebyly vytunelované podniky. Bezdomovectví je historicky konstituované, je třeba jej vždy dávat do kontextu konkrétních sociokulturních a politickoekonomických poměrů (Marcuse, 1988). Historická perspektiva však neřeší definici a problematiku uchopení bezdomovectví absolutně. Vždy bude existovat výšeč problematiky, například segment lidí bez domova či lokální kontext, který se bude vymykat dané konceptualizaci. Obecně je možno rozlišovat pět historických forem, respektive vzorců bezdomovectví (Vašát, 2021):

1. ne-industriální – rozsah bezdomovectví je dán kombinací obecného nedostatku distribuce zdrojů,
2. raně industriální – ve městech se v rámci industrializace zvyšuje poptávka po pracovnících, kteří se proto do měst stěhují z venkovských oblastí; bezdomovectví je v této době spíše dočasné a vzniká disproporcí mezi vzrůstajícím počtem pracovníků a zaostávající zástavbou,
3. koloniální – bezdomovectví je výsledkem ekonomické a politické kolonizace tzv. třetích zemí,
4. pokročilá industrializace – bezdomovectví má spíše cyklickou povahu a je dáno fluktuací v míře zaměstnanosti a výši platu na jedné straně a počtem dostupných bytů na straně druhé,
5. deindustrializace – bezdomovectví je dáno úbytkem pracovních pozic v průmyslu a naopak růstem pozic ve službách, navíc v kontextu rostoucí internacionalizace práce; jedná se o formu bezdomovectví, která je v současné době na světě dominující.

Existují tři vzájemně provázané příčiny deindustriálního, respektive tzv. nového bezdomovectví, a to profitová struktura bydlení, distribuce příjmu a vládní politika. Zjednodušeně řečeno, bydlení je poskytováno kvůli zisku jako komodita. Z poskytování bydlení však současným bezdomovcům žádný profit neplyne. Změny v ekonomice negativně ovlivnily příjem mnoha lidí, příjem, kterým platí za bydlení. Vláda poskytuje

bydlení lidem, kteří si ho nemohou dovořit, pouze v případě, když ekonomika může tyto lidi potřebovat v budoucnu nebo mohou ohrožovat status quo (Marcuse, 1988). Pro konkrétního člověka hrají při vzniku bezdomovectví zásadní roli dva faktory, a to mimořádná událost v jeho životě a absence podpory ze strany nejbližší rodiny, přátel či komunity, kde žije. Mezi mimořádné události, jež mohou vést ke ztrátě domova, lze zařadit především ztrátu zaměstnání, smrt blízké osoby, živitele rodiny, domácí násilí, rozvod. Mohou to být však i banálnější věci jako například relativně lehký úraz. S tím mohou souviset neúčelně vynaložené zdroje na řešení problému bezdomovectví, což je ale spíše záležitostí sociální politiky jako takové.

2.2 Stádia vývoje bezdomovectví a jeho typy

Po rozdělení příčin bezdomovectví je na místě charakterizovat stádia jeho vývoje a následně jeho typy neboli druhy. Rozeznáváme tři základní stádia vývoje dle míry začlenění do subkultury bezdomovců, podle smíření se se svým statutem, dle doby strávené na ulici a podle toho, do jaké míry jsou osoby vzdáleny od majoritní společnosti (Kuhlman, 1994):

1. počáteční fáze = poplašné stádium, v životě člověka dochází k akutní události, která při absenci podpory vede ke vzniku bezdomovectví, člověk vyhledává pomoc, neidentifikuje se s bezdomovci, stále sdílí kulturu a hodnoty většiny společnosti a je motivován vymanit se z bezdomovectví,

2. narušení sebeúcty a hrdosti = stravování ve veřejných jídelnách, znečištěné oblečení, přespávání v přelidněných prostorech, provizorních příbytcích či na ulici vyvolává pocit studu, nepřátelství, nevděk vůči těm, kteří nabízejí pomoc; v této fázi často osoba zvolí k získání obživy krádež, než aby přijala stravu nabízenou charitami, bezdomovectví přestává být pouhou životní epizodou, stává se životním stylem, stále však existuje snaha vymanit se z něj,

3. pasivita, závislost, apatie, zanedbávání hygieny = typické pro toto stádium je smíření a vyjadřování spokojenosti se životem na ulici.

V současné době existují tři typy bezdomovectví (Matoušek, 2005):

a) skupina zjevného bezdomovectví, tedy lidé, o kterých na první pohled víme, že jsou bezdomovci = žijí na ulici, na nádražích, v parcích, v kanálech, ve sklepech starých domů, nesplňují standardní normy a návyky, dostávají sociální dávky, využívají služby Armády

spásy, Naděje, Charity a dalších institucí, důstojnost jde stranou; tato skupina bezdomovců nejlépe odpovídá obecným představám a předsudkům veřejnosti, vyvolávají u ní bezradnost ohledně řešení tohoto problému,

b) skupina skrytého bezdomovectví, tedy osoby, u kterých bychom to nečekali = do této skupiny patří největší část lidí bez domova, na první pohled nemusíme ani poznat, že jsou bezdomovci, s institucemi nespolupracují, dávky nepobírají, neplatí zdravotní a sociální pojištění, proto je jejich evidence obtížná; tyto osoby jsou bez trvalého bydliště, putují, často mění svá dočasná útočiště, která přinášejí potíže zdravotní, s policií, s úřady, hledání dalších možností ubytování je značně vysilující, nemohoucnost či neschopnost dosáhnout vlastního a adekvátního bytu za pomoci svých vlastních zdrojů je donutí k životu v ubytování vždy nejistém a přechodném,

c) skupina potenciálního bezdomovectví, tedy lidé, kteří by se bezdomovci mohli teprve stát = lidé, kterým bezdomovectví hrozí, například obývající domy určené k demolici, nájemníci v nejistých podnájmech nebo nemající uzavřenou platnou nájemní smlouvu, dlouhodobě nezaměstnaní a také důchodci; osoby patřící do této kategorie sice bydlí ve svém bytě, ale mají v něm podmínky k bydlení velmi špatné (např. odpojenou elektřinu či vodu), jejich potřeby jsou úřadům buď neznámé, nebo jsou známy jen částečně.

Po stanovení příčin, stádií a typů bezdomovectví v této kapitole plynule navážeme další kapitolou věnovanou zařízením sociálních služeb poskytujícím pomoc osobám bez přístřeší.

3 ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB POSKYTUJÍCÍ POMOČ OSOBÁM BEZ PŘÍSTŘEŠÍ

V závěrečné kapitole teoretické části bakalářské práce věnujeme pozornost zařízením sociálních služeb poskytujícím pomoc osobám bez přístřeší. V České republice upravuje poskytování sociálních služeb zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Bohužel, některé osoby bez domova jsou závislé na poskytovaných sociálních službách, tudíž nejsou nijak motivované k tomu, aby zlepšily svou životní situaci a vrátily se zpět do normálního života. Díky péči předmětných zařízení se pro ně stává život bez přístřeší snesitelnější a v některých případech využívají sociální služby do konce svého života. Hlavním cílem činnosti zařízení sociálních služeb poskytujících pomoc osobám bez přístřeší by mělo být navrácení člověka bez domova do společnosti, do práce, do normálního bydlení, nikoliv pouze zmírňování negativních dopadů způsobu jeho života na zdraví a další oblasti. Přínosné je kladení důrazu na individuální přístup k jednotlivým klientům, na resocializaci a na navázání a posílení sociálních vazeb. V poslední podkapitole provádíme shrnutí teoretické části a navázání na část praktickou.

3.1 Vymezení sociálních služeb

Předně provedeme vymezení sociálních služeb. „Sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli. Sociální služby proto zohledňují jak osobu uživatele, tak jeho rodinu, skupiny, do nichž patří, případně zájmy širšího společenství“ (Matoušek, 2007, s. 9). Obecně se tedy sociální službou rozumí veřejná služba určená jednotlivcům, ale i skupinám osob, které se ocitnou v nepříznivé životní či sociální situaci. Nabízí možnosti, jak tuto situaci řešit, čímž prospívá příznivému sociálnímu fungování jednotlivců, skupin i celé společnosti. Cílem je podporovat rozvoj soběstačnosti člověka, jeho návrat do vlastního domácího prostředí, rozvíjení schopností vést samostatný život a snížení sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem života. K základním činnostem patří zvládání péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy, ubytování nebo pomoc při zajištění bydlení, při chodu domácnosti, rovněž výchovné a vzdělávací aktivizační činnosti, poradenství, zprostředkování kontaktu s prostředím, terapeutické činnosti a pomoc při prosazování práv a zájmů a další činnosti vedoucí k sociálnímu začlenění.

V České republice existuje mnoho zařízení, která poskytují pomoc a sociální služby bezdomovcům. Dle § 32 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, sociální služby zahrnují sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Všechny sociální služby určené osobám bez domova patří do skupiny služeb sociální prevence (Průdková & Novotný, 2008). Podle formy poskytování dělíme ve smyslu § 33 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, sociální služby na:

- 1) pobytové, které jsou spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb,
- 2) ambulantní, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování,
- 3) terénní, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí.

Osobám bez domova jsou určeny všechny uvedené druhy služeb. Mezi pobytové služby pro bezdomovce řadíme především azylové domy, do ambulantních služeb spadají zejména noclehárny, nízkoprahová denní centra a kontaktní centra. Cílovou skupinou kontaktních center jsou osoby ohrožené závislostí na návykových látkách, mezi něž samozřejmě mohou patřit i osoby bez přístřeší. Mezi terénní služby pro osoby bez domova patří především terénní programy a telefonická krizová pomoc. Formy pomoci, jež mohou osoby bez domova využívat, lze rozdělit do tří rovin. První rovina je založena na tzv. informační činnosti, přičemž se klient dozví o možných problémech či způsobech řešení jeho situace. Druhá rovina obnáší podporu a pomoc jednotlivým ohroženým osobám, a to dočasným řešením v podobě například ubytování. Třetí rovinu představuje vytvoření bydlení pro sociálně vyloučené osoby (Marek a kol., 2012).

3.2 Obecná charakteristika vybraných zařízení sociálních služeb poskytujících pomoc osobám bez přístřeší

Jelikož jsme si již vymezili sociální služby jako takové, nyní se zaměříme na obecnou charakteristiku vybraných zařízení sociálních služeb, která poskytující pomoc osobám bez přístřeší.

3.2.1 Azylové domy

Dle § 57 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé situaci spojené se ztrátou bydlení. Služba obsahuje

poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování nebo pomoc při zajištění bydlení, pomoc při prosazování práv a zájmů, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti. Služba je placená. Hlavním úkolem je naučit klienta, jak se znovu začlenit do společnosti a žít v ní, aby mohl zařízení opustit. „Postupem času klient z nouzového ubytování v podobě nocleháren postupuje dál přes azylové domy a domy na půl cesty. Komfort ubytování se sice zlepšuje, ale také požadavky jsou náročnější. Cílem reintegračního programu má být vlastní podnájem či byt, kde bude klient žít“ (Vágnerová, 2013, s. 310).

3.2.2 Noclehárny

Ve smyslu § 63 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, poskytují ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování. Jde o typ sociálního zařízení určeného pro bezdomovce, kteří chtějí pouze využít možnosti přespání pod střechou a nechtějí spát na ulici. Kromě možnosti přespání uvedené zařízení nabízí další možnosti služeb, a to využití základních hygienických nebo potravinových služeb. Vše je buď za menší poplatek, nebo zcela zdarma.

3.2.3 Nízkoprahová denní centra

Nízkoprahové sociální služby se zaměřují na klienty, kteří viditelně nevyhledávají pomoc. Hlavním principem je dostupnost. „Nízkoprahová služba má být pro klienty co nejdostupnější, i když nejde o službu bezprahovou, jako je terénní práce“ (Vágnerová, 2013, s. 121). „Jedná se o okamžitou kontaktní práci v daném prostředí s ohroženým klientem“ (Marek a kol., 2012, s. 144–145). „Je prostředníkem mezi prací orientovanou na podporu, jak ji známe z terénní práce, a sociální prací orientovanou na změnu, jaká by měla být vykonávána v azylových domech“ (Marek a kol., 2012, s. 130). Do nízkoprahových denních center klient přichází sám, chce změnit svůj dosavadní styl, způsob života. Klient zde tedy musí mít zájem o změnu.

3.2.4 Kontaktní centra

Kontaktní centra jsou nízkoprahová zařízení poskytující ambulantní, popřípadě terénní služby osobám ohroženým závislostí na návykových látkách v návaznosti na § 59 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Cílem služby je minimalizovat sociální a zdravotní rizika spojená se zneužíváním návykových látek. Mezi základní činnosti řadíme sociálně

terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí a poskytnutí podmínek pro osobní hygienu. Služba je zdarma.

3.2.5 Terénní programy

Jedná se o jednotlivé úkony s klienty, které jsou prováděny v jejich přirozeném prostředí. Konkrétní úkony jsou vytvářeny dle klienta a jeho potřeb. Terénní sociální služby jsou vhodné pro získávání nových klientů, kteří se potřebují dozvědět dostatečné množství informací o dalších sociálních službách. Terénní pracovník si musí získat důvěru a naučit se s člověkem pracovat efektivně (Vágnerová, 2013). Pracovník dochází za klientem, nikoli naopak. Stává se pro něj odborníkem, jenž mu přinese důležité informace (Marek a kol., 2012). Terénní sociální práce tak umožňují v rámci efektivit dosáhnout nárůstu řešení problémů s klienty, kteří odmítají navštěvovat zařízení sociálních služeb z různých důvodů (Průdková & Novotný, 2008). Terénní programy jsou dle § 69 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, služby poskytované osobám, jež vedou rizikový způsob života, případně jsou jím ohroženy. Jsou určeny pro problémové skupiny dětí a mládeže, uživatele drog, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a další sociálně ohrožené skupiny. Cílem je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba obsahuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při prosazování práv a zájmů. Poskytuje se bezplatně.

3.2.6 Telefonická krizová pomoc

Lze ji charakterizovat jako soubor metod a technik krizové práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou a ohrožující. Intervence je založená na jednorázovém, případně opakovaném telefonickém kontaktu tohoto klienta s pracovištěm telefonické krizové intervence.

3.3 Zařízení sociálních služeb poskytující pomoc osobám bez přístřeší ve Zlínském kraji

V této podkapitole navážeme na obecnou charakteristiku vybraných zařízení sociálních služeb poskytujících pomoc osobám bez přístřeší, a to konkretizací předmětných zařízení, která se nachází ve Zlínském kraji. Pro účely následující kapitoly jsme využili registr poskytovatelů sociálních služeb (MPSV, n.d.) a právě s jeho pomocí charakterizujeme konkrétní zařízení poskytující pomoc osobám bez přístřeší a poskytované sociální služby ve Zlínském kraji.

Okres Zlín

V okrese Zlín můžeme nalézt následující zařízení sociálních služeb poskytující pomoc osobám bez přístřeší.

3.3.1 Oblastní spolek Českého červeného kříže Zlín

Oblastní spolek Českého červeného kříže Zlín poskytuje lidem ve Zlínském kraji humanitární služby v těchto oblastech: sociální činnosti, bezplatné dárceví krve, humanitární jednotka, první pomoc, rekondiční pobyty pro děti, humanitární pomoc a zdravotnické dozory na akcích. Působí v oblasti humanitární, sociální a zdravotní. Základem humanitární a sociální činnosti je dobrovolná práce členů a dobrovolníků, kteří organizují pomoc znevýhodněným a ohroženým skupinám obyvatel, akce pro seniory, děti, nemocné a tělesně postižené občany, ošacovací střediska apod. V sociální oblasti je poskytovatelem registrovaných sociálních služeb dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Jedná se o pečovatelskou službu, azylový dům, noclehárny, nízkoprahové denní centrum a terénní program pro osoby bez přístřeší. Oblastní spolek Českého červeného kříže ve Zlíně pomáhá lidem bez domova již od roku 1994. V té době se jednalo o ubytovnu pro „nepřizpůsobivé občany“ a sociální služby tehdy byly teprve na počátku. Z ubytovny se postupem času stal azylový dům a spektrum nabízených služeb se postupně rozšiřovalo. V současné době mohou osoby bez přístřeší využít sociálních služeb azylového domu, kde mohou muži starší 18 let zdarma přečkat noc a dostanou teplý čaj, případně polévku. Poskytuje pomoc a podporu osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci způsobené ztrátou bydlení nebo se ztrátou bydlení přímo související, usiluje o posílení vlastních schopností k návratu do společnosti. Služba napomáhá k sociálnímu začlenění klientů. Azylový dům poskytuje placené služby na základě písemně uzavřené smlouvy o poskytování sociální služby, zpravidla po dobu jednoho roku. Kapacita je 14 ubytovacích míst, k dispozici jsou dva třílůžkové a dva čtyřlůžkové pokoje. Osoby bez domova mohou dále využít služeb nízkoprahového denního centra a noclehárny, která zajišťuje pomoc při řešení aktuální krizové situace zabezpečením přenocování na jednom z šesti lůžek, které jsou k dispozici (Oblastní spolek Českého červeného kříže Zlín, n.d.).

3.3.2 Charita Zlín

Sbírka organizovaná Charitou Zlín s názvem „Ošacení pro osoby v krizi“ pomáhá osobám v nepříznivé životní situaci, a to na základě potvrzení Sociálního odboru statutárního města

Zlína, obce, farnosti. Ošacení není vydáno osobám vykazujícím zjevné známky opilosti nebo požití omamných a psychotropních látek (Charita Zlín, n.d.).

3.3.3 Charita Otrokovice

Posláním Azylového domu Samaritán v Otrokovicích je poskytovat pomoc a podporu mužům v nepříznivé životní a sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Důraz je kladen na individuální přístup a poskytování sociálního poradenství, ubytování, zázemí pro přípravu stravy a osobní hygienu. Mezi základní činnosti patří vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu nebo pro pomoc s přípravou stravy, pro ubytování po dobu zpravidla nepřevyšující 1 rok, pro umožnění celkové hygieny těla, pro zajištění úklidu, praní a žehlení prádla, pro výměnu ložního prádla, pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování do společnosti, včetně případného uplatňování zákonných nároků a pohledávek. Klient může kontaktovat službu buď telefonicky, nebo osobně. Pro přijetí je třeba mít platný občanský průkaz, mít potvrzení o bezinfekčnosti od lékaře, které není starší tří dnů, a nebýt pod vlivem alkoholu ani jiných návykových látek. Následně proběhne pohovor se sociálním pracovníkem, přičemž jsou klientovi vysvětlena pravidla služby a je uzavřena písemná smlouva o poskytování sociální služby. Kapacita je 37 lůžek (Charita Otrokovice, n.d.).

Noclehárna Samaritán, kterou taktéž provozuje Charita Otrokovice, poskytuje okamžitou pomoc a podporu mužům v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, kteří mají zájem o přenocování a využití hygienického zařízení. Klient má k dispozici lůžko a má možnost i povinnost provádět osobní hygienu. V případě potřeby je mu poskytnuta pomoc ve formě oblečení, každý den je poskytnuta pomoc ve formě potravin (instantní polévka). Může kontaktovat službu buď telefonicky, nebo osobně. Do služby je možno se dostavit mezi 19:00 až 21:00 hodinou. Povolená hranice pro alkohol v dechu je 0,8 promile. Následně proběhne pohovor s pracovníkem služby, přičemž jsou klientovi vysvětlena pravidla a je uzavřena písemná smlouva o poskytování sociální služby. Kapacita jsou 4 lůžka (Charita Otrokovice, n.d.).

Terénní program Samaritán se v rámci činnosti Charity Otrokovice věnuje podpoře a pomoci lidem, kteří žijí na ulici nebo v provizorním bydlení. Služba vyhledává lidi bez domova a je poskytována v jejich přirozeném prostředí. Snaží se předcházet zhoršení jejich situace a motivovat je ke zlepšení životních podmínek. Obsahem služby je zprostředkování kontaktu

s psychiatrickou a protialkoholní nemocnicí, pomoc při řešení individuálních problémů, sociálně–právní poradenství, pomoc při orientaci na trhu práce, zprostředkování kontaktů s rodinou, s příbuznými, s dětmi. Doprovází osoby bez přístřeší při jednání na úradech a v dalších institucích, zprostředkovává též materiální pomoc. Okamžitá kapacita jsou 2 klienti (Charita Otrokovice, n.d.).

Okres Uherské Hradiště

V okrese Uherské Hradiště můžeme nalézt následující zařízení sociálních služeb poskytující pomoc osobám bez přístřeší.

3.3.4 Charita Uherské Hradiště

Jednou ze služeb Charity Uherské Hradiště je Azylové bydlení Cusanus. Jeho posláním je podpořit člověka v nepříznivé sociální a životní situaci spojené se ztrátou bydlení. Ženy, muži i páry zde nacházejí dočasné ubytování a další podporu při dosahování příznivých změn ve svém životě. Snahou zařízení je vytvářet bezpečné prostředí a cíleně přispívat k začlenění klientů do běžného života ve společnosti. Cílovou skupinu tvoří ženy, muži a páry ve věku 18 až 75 let nacházející se v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, kterou nejsou schopni řešit vlastními silami. Poskytuje azylové bydlení osobám, které jsou soběstačné a splňují kritéria lékařského potvrzení o bezinfekčnosti. Cílem je stabilizace sociální situace klienta a jeho začlenění do normálního života. Účelem služby ve vztahu ke společnosti je zmírnění dopadů bezdomovectví. Do základních činností služby lze zařadit poskytnutí podmínek pro přípravu stravy, poskytnutí ubytování na nezbytně nutnou dobu, poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, vytvoření podmínek pro úklid, praní, žehlení prádla, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Provozní doba je nepřetržitá s kapacitou 21 lůžek. Služba je poskytována za úhradu (Charita Uherské Hradiště, n.d.).

Obdobnou službou je Azylový dům sv. Vincence, který poskytuje podporu mužům, ženám a párům, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, jež nejsou schopni řešit vlastními silami, nicméně chtějí danou situaci vyřešit a v co nejkratší možné době se vrátit do většinové společnosti. Cílem služby je poskytnutí přístřeší na dobu nezbytně nutnou, poskytnutí pomoci při řešení aktuální nepříznivé sociální situace a pomoci s návratem do společnosti, tedy resocializace. Kapacita je 30 lůžek (Charita Uherské Hradiště, n.d.).

3.3.5 Charita Uherský Brod

Jednou z nabízených služeb Charity Uherský Brod je azylový dům pro matky s dětmi v tísní. Poskytuje v nepřetržitém provozu pobytovou službu matkám s nezaopatřenými dětmi a těhotným ženám, které se ocitly v nepříznivé životní situaci, kterou nezvládají vlastními silami řešit. Během pobytu v zařízení je poskytována pomoc a podpora klientkám tak, aby po odchodu byly schopny co nejlépe obstát v každodenním životě a byly co nejméně závislé na sociální pomoci. Podmínkou pobytu je aktivní spolupráce při řešení nepříznivé situace. Cílovou skupinou zařízení jsou matky s nezaopatřenými dětmi a těhotné ženy v krizových nebo nepříznivých sociálních situacích spojených se ztrátou bydlení, tedy matky bez přístřeší, v krizi, případně matky ohrožené domácím násilím na sobě či dětech. Základními činnostmi jsou poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, ubytování, pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Azylový dům pro matky s dětmi v tísní poskytuje sociální službu v nepřetržitém provozu, celoročně 24 hodin denně. Ubytování zpravidla nepřesahuje 1 rok. Prvotním cílem je pomoc matkám překlenout těžkou životní či sociální situaci. Kapacita pobytové služby je 9 bytových jednotek, tj. 29 lůžek (Charita Uherský Brod, n.d.).

Charita Uherský Brod zajišťuje také činnost Nízkoprahového denního centra sv. Vincence, jehož posláním je nabídnout bezpečné prostředí a pomoc osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci z důvodu ztráty bydlení a kterým z tohoto důvodu hrozí sociální vyloučení a zdravotní komplikace. Služba se snaží motivovat klienta k postupnému začlenění do běžného života ve společnosti. Cílovou skupinou jsou osoby bez přístřeší ve věku od 18 let v nepříznivé sociální situaci nebo pokud jsou tímto akutně ohroženy. Nepříznivou sociální situací se rozumí ztráta přístřeší, domova, přebývání v bytových podmínkách ohrožujících zdraví. Cílem služby je poskytnout kvalitní, dostupnou a komplexní pomoc osobám v nepříznivé sociální situaci způsobené ztrátou bydlení (často v souvislosti se ztrátou zaměstnání, špatným zdravotním stavem), které neumí svoji situaci řešit jiným způsobem, popřípadě je pro ně řešení obtížné z důvodu akutní krize, zdravotního handicapu, špatné informovanosti, omezené schopnosti komunikovat apod. Služba se snaží podpůrnými metodami práce motivovat klienta k získání takových sociálních dovedností, které mu umožní zajistit si základní životní potřeby a postupně se začlenit do normálního života ve společnosti. Okamžitá kapacita ambulantní služby je 5 klientů, okamžitá kapacita terénní služby jsou 3 klienti (Charita Uherský Brod, n.d.).

V činnosti Charity Uherský Brod je taktéž noclehárna. Základní poskytované činnosti jsou poskytnutí přenocování, pomoc při osobní hygieně či poskytnutí podmínek pro osobní hygienu. Noclehárna poskytuje ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování. Cílem je tedy poskytnutí přenocování a hygienického zázemí lidem, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, jež nedokáží dočasně vyřešit vlastními silami, a vzbudit zájem klientů k dalšímu řešení jejich situace. Celková kapacita je 16 lůžek, z toho pro muže 12 lůžek a pro ženy 4 lůžka (Charita Uherský Brod, n.d.).

Okres Kroměříž

V okrese Zlín můžeme nalézt následující zařízení sociálních služeb poskytující pomoc osobám bez přístřeší.

3.3.6 Astras o.p.s.

Poskytuje sociální služby pro osoby bez přístřeší v podobě azylového domu pro muže a nízkoprahového denního centra pro muže i ženy. Azylový dům pro muže existuje a vyvíjí sociální aktivity již od roku 1993, když byl součástí organizační struktury Sociálních služeb města Kroměříže. V roce 2005 došlo k odloučení a osamostatnění zařízení. Změnil se jeho statut na obecně prospěšnou společnost a také název. V roce 2006 byly rozšířeny poskytované sociální služby o Nízkoprahové denní centrum ADAM, které je určeno pro osoby bez přístřeší, a to muže i ženy. V roce 2007 přibyla do služeb také noclehárna pro muže, která však byla k 1. 1. 2019 zrušena.

Posláním azylového domu je nabídnout pomoc dospělým mužům, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci spojené se ztrátou bydlení, poskytnout jim přechodné ubytování v důstojném prostředí na dobu až 1 roku individuálně s možností prodloužení, vytvořit vhodné podmínky pro osobní hygienu a přípravu stravy a umožnit přístup k informacím. Cílem je vést klienty k návratu do běžného života, k začlenění do společnosti. Podmínkami pro přijetí je dále potřebnost služby, platný doklad totožnosti, potvrzení od lékaře o způsobilosti k pobytu, souhlas se smluvními podmínkami a Domovním řádem, úhrada za pobyt a snaha řešit svoji situaci. Ubytování je poskytováno ve dvoulůžkových, třílůžkových i čtyřlůžkových pokojích. Kapacita zařízení je 45 ubytovacích míst. Služba je placená. Zásady poskytované sociální služby jsou zachování lidské důstojnosti, diskrétnost při práci s informacemi poskytnutými klientem týkajících se jeho osoby, dobrovolnost sociální služby poskytované

klientovi pouze s jeho informovaným souhlasem, individuální přístup, spolupráce a partnerství v podobě nabídky sociálního poradenství při řešení nepříznivé sociální situace, aktivita a samostatnost, společné hledání cesty s důrazem na aktivizaci a samostatný přístup k řešení nepříznivé sociální situace samotným klientem za podpory pracovníků. Služba je poskytována 24 hodin denně po celý rok (Astras o.p.s., n.d.).

Nízkoprahové denní centrum ADAM v Kroměříži nabízí pomoc mužům a ženám starším 18 let, kteří se nachází v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Služba poskytuje ambulantní i terénní formou pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí, umožnění celkové hygieny těla a vytvoření podmínek pro přípravu stravy. Rozsah podpory se odvíjí od individuálních potřeb, přání a možností klienta. Cílovou skupinou jsou lidé žijící na ulici, ve squatech, přespávající v parcích, v noclehárnách, případně žijící v bytových podmínkách, které ohrožují život nebo zdraví. Služba je dobrovolná, bezplatná a anonymní. Mezi doplňkové služby patří potravinová pomoc a pracovní aktivizace. Zásadou poskytované sociální služby je nízkoprahovost, aby byla co nejvíce dostupná cílové skupině. Jedná se o odstranění překážek časových (klienti mohou přicházet a odcházet v rámci provozní doby, není nutná pravidelná docházka), situačních (budova se nachází v blízkosti centra města), psychologických (možnost zůstat v anonymitě) a finančních (služba je bezplatná). Klienti si volí vlastní způsob řešení své nepříznivé životní situace a spolupracují se sociálním pracovníkem na vyřešení (Astras o.p.s., n.d.).

3.3.7 ADRA

Dobrovolnické centrum ADRA vede v Kroměříži sociální šatník, jehož účelem je zajišťovat materiální pomoc osobám bez domova a osobám v sociálně tíživé situaci. Materiální pomoc je vydávána na základě žádosti potvrzené například sociálními pracovníky městského úřadu. Dále provozuje tzv. sedárnu, která je otevřena denně od 19:00 do 7:00 hodin na adrese Riegrovo náměstí č. p. 152, tedy před vstupním prostorem do charitativního obchůdku. Služba je určena pro muže bez domova, kteří nemají peníze, případně nesplní podmínky pro přijetí do zařízení sociálních služeb nebo tato zařízení nemohou využít z kapacitních důvodů. Muži, kteří chtějí sedárnu využít, musí splňovat následující podmínky: nesmí trpět nakažlivou infekční chorobou a v dechu nesmí být naměřeno více než jedno promile alkoholu. Dále se nesmí chovat hlučně a agresivně, nesmí zde kouřit ani konzumovat alkohol či požívat jiné omamné látky (ADRA, 18. 2. 2019).

Okres Vsetín

V okrese Vsetín můžeme nalézt následující zařízení sociálních služeb poskytující pomoc osobám bez přístřeší.

3.3.8 Terénní služba Domino

Je určena pro osoby bez přístřeší a osoby v krizi, které z různých důvodů ztratily domov. Služba je poskytována v přirozeném prostředí klienta, tedy na ulici, v parcích, ve squatech, v zahradních chatkách atd. Tato činnost je prováděna v lokalitách Valašské Meziříčí, Rožnov pod Radhoštěm a přilehlých obcích. Poskytovatelem je Charita Valašské Meziříčí jakožto nestátní nezisková organizace poskytující sociální a zdravotní služby, humanitární pomoc a osvětové aktivity. Klienty jsou lidé starší 18 let. Cílem služby je monitorovat danou oblast, vyhledávat a kontaktovat osoby bez přístřeší za účelem pomoci a podpory při řešení jejich nepříznivé životní situace, dále za účelem motivace ke změně jejich života a minimalizace rizik životního stylu. Klientům je nabízeno sociální poradenství, doprovod a pomoc při jednání na úradech, u lékaře, ve zdravotnických zařízeních a v různých dalších institucích například při vyřizování dávek, důchodů a osobních dokladů. Taktéž je poskytována krizová potravinová a materiální pomoc a základní poradenství v oblasti bydlení a práce. Služba je poskytována bezplatně (Charita Valašské Meziříčí, n.d.).

3.3.9 Denní centrum

Další službou, která je poskytována Charitou Valašské Meziříčí, je denní centrum. Patří do okruhu služeb sociální prevence a jedná se o zařízení ambulantní, nízkoprahové. Cílovou skupinou klientů jsou osoby ve věku od 18 let, které jsou soběstačné, schopné sebeobsluhy a které se ocitly bez domova, žijí v nedůstojných podmínkách ohrožujících zdraví či život nebo jsou ve stavu nouze, bez zázemí, se špatným uspokojováním základních potřeb. Denní centrum nabízí klientům základní sociální poradenství, potravinovou pomoc a podmínky pro osobní hygienu. K provedení osobní hygieny mají k dispozici oddělené sociální zařízení pro muže a ženy. V denním centru je možné si zapůjčit ručník, mýdlo, šampón a holicí potřeby. Klienti si zde mohou vyprat vlastní oblečení, popřípadě vzít nové oblečení z charitního šatníku. Osoby bez přístřeší si sem chodí odpočinout, posedět, popovídat si a využívají tuto službu k řešení své tíživé životní situace spojené se ztrátou bydlení. Služba je poskytována bezplatně. Kapacita denního centra je omezená, v jeden okamžik zde může být maximálně 15 klientů (Charita Valašské Meziříčí, n.d.).

3.3.10 Noclehárna

Tuto službu poskytuje také Charita Valašské Meziříčí. Jedná se o ambulantní, celoroční službu. Prostory noclehárny se nachází ve stejné budově jako Denní centrum a kanceláře terénních pracovníků. Cílovou skupinou klientů jsou muži a ženy bez přístřeší ve věku od 18 let, kteří zvládají sebeobsluhu, jsou soběstační. Služba poskytuje útočiště a pomoc lidem, kteří se ocitli v tíživé životní situaci, podmínky pro osobní hygienu, přenocování a základní sociální poradenství. K provedení osobní hygieny mají k dispozici oddělené sociální zařízení pro muže a ženy. Lze si půjčit ručník, mýdlo, šampón, pěnu na holení. Ložnice pro muže a ženy jsou odděleny. Při vstupu na noclehárnu je klientům zapůjčeno pyžamo, ložní prádlo a přezůvky. Podmínkou přespání je provedení osobní hygieny. Kapacita je 20 lůžek, z toho 4 lůžka pro ženy, 16 lůžek pro muže. Služba je poskytována za úhradu. Při vstupu je tolerováno maximálně 0,8 ‰ alkoholu v dechu (Charita Valašské Meziříčí, n.d.).

3.3.11 Elim Vsetín

Tato obecně prospěšná křesťanská společnost nabízí terénní práce, denní centrum, noclehárnu i azylový dům. Nejnižší stupeň pomoci určený osobám bez domova tvoří terénní práce. Terénní program je určen mimo jiné osobám bez přístřeší a osobám, které vedou rizikový způsob života, případně které jsou tímto způsobem života ohroženy, a to ve věku 18 až 80 let. Klientům je nabízena pomoc a spolupráce při řešení problémů, sociální poradenství a poskytnutí potřebných informací, pomoc s vyřízením osobních dokladů, s evidencí na úřadu práce a při vyřizování různých dávek, zprostředkování možnosti provedení hygieny a výměny oblečení, zprostředkování materiální pomoci, zprostředkování možnosti přespání v noclehárně, ubytování v azylovém domě, na ubytovně nebo v pronájmu, pomoc při řešení krizových situací, dluhů, zdravotních problémů a závislostí, pomoc při hledání zaměstnání a zprostředkování lékařské či jiné odborné pomoci. Náplní této služby je tedy vyhledávání a kontaktování jedinců žijících na ulici či v provizorních podmínkách, kteří z jakéhokoliv důvodu nevyužívají pobytové sociální služby, a dále jedinců ohrožených ztrátou bydlení v důsledku rizikového způsobu života (Elim Vsetín, n.d.).

Denní centrum Elim nabízí možnost provedení hygieny, přípravy či poskytnutí jídla, využití sociálního poradenství a odborné pomoci při řešení situace. Jedná se o bezplatnou nízkoprahovou ambulantní službu, jejíž cílovou skupinou jsou osoby starší 18 let, které se z různých důvodů ocitly bez střechy nad hlavou a žijí nebo přespávají na ulici či v jiných

provizorních podmínkách, přičemž nevyužívají pobytové sociální služby a jsou soběstačné a mobilní, jelikož denní centrum nemá bezbariérový přístup. Cílem je poskytnout klientům bezpečné zázemí, kde mohou naplňovat své základní životní potřeby a nalézt pomoc při řešení své nepříznivé životní situace spojené se ztrátou bydlení. Klienti si v denním centru mohou připravit vlastní jídlo, k dispozici mají vybavenou kuchyňskou linku, rychlovarnou konvici a lednici. K provedení osobní hygieny mají k dispozici oddělené sociální zařízení pro muže a ženy. V rámci denního centra funguje peněžní fond, z nějž si klienti mohou za mimořádné situace půjčit peníze, nicméně podmínkou je jejich vrácení. Kapacita denního centra je omezená, v jeden okamžik zde může být maximálně 8 klientů (Elim Vsetín, n.d.).

Další nabízenou službou je noclehárna. Jedná se o lůžkovou ambulantní službu. Cílovou skupinu klientů tvoří muži a ženy bez přístřeší ve věku od 18 let, kteří jsou schopni sebeobsluhy. Služba umožňuje přenocování, podmínky pro osobní hygienu a základní sociální poradenství. Ložnice i sociální zařízení pro muže a ženy jsou odděleny. Je možné si zapůjčit ručník, mýdlo, šampón a holicí potřeby. Při vstupu na noclehárnu musí klient prokázat svou plnoletost a totožnost buď občanským průkazem nebo jiným platným dokladem. Podmínkou pobytu je nepožívání alkoholu a omamných a psychotropních látek v zařízení. Osobám je zapůjčeno pyžamo, ložní prádlo a přezůvky. Služba je poskytována za úplat. Podmínkou přespání je provedení osobní hygieny (Elim Vsetín, n.d.).

Azylový dům Elim pro muže je další sociální službou určenou pro osoby bez domova. Poskytuje mužům bez přístřeší sociální službu spojenou s ubytováním na přechodnou dobu. Cílovou skupinou jsou muži starší 18 let, schopni péče o vlastní osobu, kteří se z nejrůznějších důvodů ocitli na ulici. Jedním z kritérií pro poskytnutí služby je snaha řešit svou situaci a spolupracovat s personálem azylového domu. Ubytování je možné v jednolůžkovém až třílůžkovém pokoji po dobu maximálně 18 měsíců. Klienti mají vhodné podmínky pro osobní hygienu ve společném sociálním zařízení umístěném mimo pokoje a podmínky pro zajištění úklidu, praní, žehlení a výměnu ložního prádla. Pracovníci azylového domu poskytují klientům základní sociální poradenství a pomáhají jim při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a blízkými a pomoc a podporu při dalších aktivitách sociálního začleňování do společnosti, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek. Mezi další poskytované služby patří duchovní poradenství, pracovní terapie, volnočasové

a vzdělávací aktivity. Provoz azylového domu je zajištěn po celý rok, a to 24 hodin denně (Elim Vsetín, n.d.).

3.4 Shrnutí

V teoretické části této bakalářské práce jsme si vymezili koncepty a teoretická východiska, která nám umožnila hlouběji proniknout do zvolené problematiky. V první kapitole jsme definovali a charakterizovali základní pojmy, tedy bezdomovectví, osoby bez přístřeší, chudoba a sociální vyloučení. Nastíněny byly také možné strategie procesu sociálního začleňování. Ve druhé kapitole jsme se blíže zaměřili na příčiny, stádia a typy bezdomovectví. V závěrečné kapitole jsme pak věnovali pozornost zařízením sociálních služeb poskytujícím pomoc osobám bez přístřeší. Jsme si však vědomi toho, že teoretické poznatky nemusí vždycky odpovídat každodenní realitě, a proto jsme se rozhodli prostřednictvím vlastního výzkumu zmapovat specifika zařízení sociálních služeb poskytujících pomoc osobám bez přístřeší ve Zlínském kraji. Lidem bez domova se hodláme přiblížit formou kvalitativního výzkumu, přičemž považujeme za důležité zjistit, jakou dosavadní zkušenost mají se zařízením sociálních služeb ve Zlínském kraji, jak hodnotí poskytnutí sociální pomoci a spolupráci s pracovníky zařízení sociálních služeb a zda mají dostatek možností, jak svou situaci řešit. Rovněž zamýšlíme objasnit, proč se do takové situace dostali, a jaké bariéry či překážky spatřují v opětovném začlenění do společnosti.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 VÝZKUM

Výzkumné šetření v rámci bakalářské práce jsme orientovali na zařízení sociálních služeb poskytující pomoc osobám bez přístřeší ve Zlínském kraji. Spatřujeme jeho důležitost ve skutečnosti, že se jedná o aktuální celosvětový problém, který není v současné době dostatečně diskutován. Nejedná se však o fenomén pouze současnosti. Lze konstatovat, že lidskou společnost provází od nepaměti a zajisté se s ním budeme potýkat i v budoucnu (Vašát, 2021). Na osoby bez přístřeší pohlížíme z širší perspektivy. Lze sem zařadit jak lidi z ulice a různých institucí, tak z komerčních ubytoven či dokonce z bytů. Existují lidé, kteří žijí v bytech, nicméně zpravidla v nestabilních podmínkách. Bezdomovectví jednotlivců v České republice je definováno jako souhrn patologických jevů, například závislostí, psychických poruch, nezaměstnanosti, rozpadu rodiny. Je třeba vnímat souvislosti s psychologickými procesy, kupříkladu s adaptací člověka na dlouhodobý stres v různých vývojových etapách života. Práce s osobami bez přístřeší v terénním programu i v nízkoprahových centrech a kazuistiky dokumentují rozmanitost činností, jež lze provádět při interakci s těmito jedinci (Marek a kol., 2012). Ze závěrů průzkumu Ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV, 2019) vyplývá, že v České republice bylo na jaře roku 2019 přibližně 23 830 osob bez domova, z toho 2600 dětí. Dále se z průzkumu vyhotovené statistické publikace s názvem Sčítání osob bez domova v České republice 2019 (MPSV, 2019) podává, že celkový počet osob bez domova ze sčítaných kategorií byl ve Zlínském kraji 1033, z toho 105 dětí, čímž se zařadil na osmé místo, tedy do té poloviny krajů, kde je osob bez přístřeší méně. Ne všichni dokáží vyhovět tlaku společnosti a nárokům moderní doby. Pod tíhou své životní situace se někteří lidé uchylují k životu na ulici, neboť se s nastalou krizí nedokáží sami vyrovnat, případně najít odbornou pomoc. Počet lidí bez přístřeší neustále roste, a to zejména mladých lidí v produktivním věku. Osoby bez přístřeší rovněž využívají různá specializovaná zařízení poskytující jim sociální služby a sociální pomoc. Těmto lidem se hodláme přiblížit formou kvalitativního výzkumu a považujeme za důležité zjistit, jakou dosavadní zkušenost mají se zařízením sociálních služeb ve Zlínském kraji, jak hodnotí poskytnutí sociální pomoci a spolupráci s pracovníky zařízení sociálních služeb, tudíž zda mají dostatek možností, jak svou situaci řešit. Rovněž zamýšlíme objasnit, proč se do takové situace dostali, a jaké bariéry či překážky spatřují v opětovné reintegraci do společnosti.

4.1 Výzkumné cíle

Na základě stanoveného výzkumného problému byly formulovány následující cíle výzkumu:

- popsat dosavadní zkušenost osob bez přístřeší se zařízením sociálních služeb ve Zlínském kraji,
- zjistit, jak hodnotí osoby bez přístřeší poskytnutí sociální pomoci a spolupráci s pracovníky zařízení sociálních služeb,
- odhalit bariéry či překážky, které osoby bez přístřeší spatřují v opětovné reintegraci do společnosti.

4.2 Výzkumné otázky

Na základě výzkumného problému byly zvoleny následující výzkumné otázky:

- Jakou dosavadní zkušenost mají osoby bez přístřeší se zařízením sociálních služeb ve Zlínském kraji?
- Jak hodnotí osoby bez přístřeší poskytnutí sociální pomoci a spolupráci s pracovníky zařízení sociálních služeb?
- Jaké bariéry či překážky spatřují osoby bez přístřeší v opětovné reintegraci do společnosti?

4.3 Pojetí výzkumu

Vzhledem k výzkumnému problému a stanoveným cílům byla vybrána forma kvalitativního výzkumu. V jeho rámci je díky intenzivnímu kontaktu se zkoumaným jevem výzkumníkovi umožněno kvalitněji proniknout do hloubky předmětné problematiky, čímž je podpořena především schopnost hlubšího porozumění vybranému jevu. Kvalitativní výzkum v tomto směru přispívá k získání integrovaného pohledu, k detailnímu objevování a popisu daného jevu a k jeho vysvětlení a objasnění. Neméně důležitou charakteristiku představuje způsobilost kvalitativního výzkumu reflektovat významné skutečnosti poskytující hodnotný pohled na konkrétní jev, a to na základě poskytnutých odpovědí participantů. Volba této formy výzkumu je vhodná rovněž proto, že zasazuje zkoumaný fenomén do širšího kontextu (Hendl, 2016; Švaříček & Šed'ová, 2014). Preference kvalitativní formy výzkumu je odůvodněna taktéž faktem, že náležitě koresponduje s výzkumnými otázkami a že v první

řadě bylo výzkumníkem nasbíráno dostatečné množství dat a až následně se začaly zkoumat jejich pravidelnosti, či se formulovaly předběžné závěry výzkumu a hledala se pro ně další opora v datech (Hesse-Biber, 2017; Švaříček & Šed'ová, 2007). Creswell (1998, s. 12) vyjadřuje myšlenku, že „kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založeném na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému; výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách." V souladu s uvedenou interpretací je pro účely kvalitativního výzkumu v pedagogických vědách formulována definice kvalitativního přístupu autory Švaříčkem a Šed'ovou (2007, s. 17) vymezující jej jako „proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu; záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu.“ Výhody této výzkumné formy jsou tedy spatřovány v požadavku kvalitativního výzkumu na propojení různých strategií využívaných ke sběru dat, v jeho flexibilitě a možnosti výzkumníka přizpůsobit se novým informacím v průběhu sběru dat, ve snaze o komplexní porozumění celku a vysvětlení jevů, ve vyžadování průběžného analyzování dat, v požadavku formulace dalších postupů a rozhodnutí, kdy sběr dat končí, a ve skutečnosti, že výzkumníci se stávají přímými účastníky výzkumu a jsou jeho součástí. Další autoři doplňují, že kvalitativní výzkum je prováděn prostřednictvím delšího a intenzivního kontaktu se situací jedince nebo s terénem skupiny jedinců, přičemž situace bývají obvykle banální či normální a vyobrazují každodenní činnosti jedinců, skupin, společností nebo organizací (Hendl, 2005, podle Bogdan & Biklen, 1992; Miles & Huberman, 1994; Creswell, 2003). Příléhavé vymezení oproti kvantitativní formě výzkumu přináší Strauss a Corbinová (1999) definicí kvalitativního výzkumu jako jakéhokoliv výzkumu, jehož výsledků se nedosahuje uplatňováním statistických procedur nebo jiných způsobů kvantifikace. Metody kvalitativního přístupu se pak využívají k odhalení a porozumění tomu, co je podstatou jevů, o nichž toho ještě tolik nevíme. Mohou však být rovněž použity k získání nových a neotřelých názorů na jevy, o kterých už něco víme (Strauss & Corbinová, 1999).

4.4 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor je tvořen plnoletými, zdravotně způsobilými muži a ženami bez přístřeší ve Zlínském kraji. Jak již bylo zmíněno, ze závěrů průzkumu Ministerstva práce a sociálních

věcí (MPSV, 2019) vyplývá, že celkový počet osob bez domova ze sčítaných kategorií byl ve Zlínském kraji 1033, z toho 105 dětí, čímž se zařadil na osmé místo, tedy do té poloviny krajů, kde je osob bez přístřeší méně.

Kritéria pro výběr výzkumného souboru jsou následující:

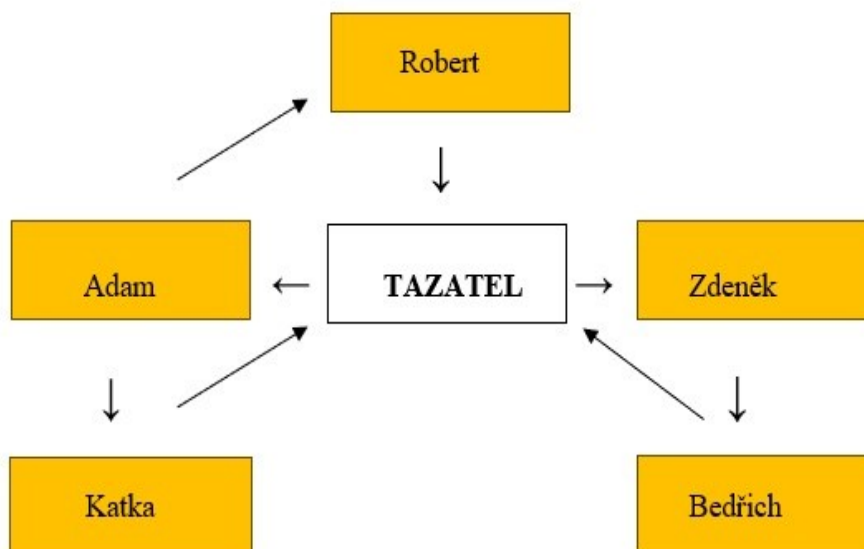
- osoba má zkušenost se zařízením sociálních služeb ve Zlínském kraji,
- osoba žije na ulici déle než 3 roky,
- osoba se nechce/nemůže začlenit zpět do normálního života,
- osoba bez možnosti obrátit se s žádostí o pomoc na svou rodinu a další příbuzné z důvodu absence rodinných příslušníků či nezájmu, případně dokonce zavržení z jejich strany,
- osoba má problémy s respektováním či dodržováním pravidel stanovených vnitřním řádem konkrétního zařízení sociálních služeb,
- osoba je ochotna hovořit objektivně a uvádět pravdivé informace, čímž by se mělo zabránit zkreslení a ovlivnění výsledků výzkumu,
- osoba má o účast na výzkumu zájem, činí tak dobrovolně.

4.4.1 Výběr výzkumného vzorku a jeho charakteristika

Výzkumný vzorek, který byl vybrán pro realizaci výzkumu, je tvořen dospělými osobami bez přístřeší, konkrétně jednou ženou a čtyřmi muži, jež žijí na ulici delší dobu a využívají některé ze zařízení sociálních služeb poskytujících pomoc osobám bez přístřeší ve Zlínském kraji. Respondenti byli vybráni technikou snowball sampling neboli technikou sněhové koule, která „spočívá ve výběru jedinců, při kterém nás nějaký původní informátor vede k jiným členům naší cílové skupiny“ (Disman, 2002, s. 114). Podstatou předmětné techniky je skutečnost, že nejdříve je zvoleno několik málo osob, případně pouze jedna osoba vhodná pro výzkum a tato následně výzkumníka odkáže na další osoby, takže se jména dalších osob, jež se účastní výzkumu, „nabalují“ podobně jako sněhová koule. Tento proces trvá až do chvíle, kdy se začnou tipy opakovat a nepřibývají žádné nové, tudíž do okamžiku, kdy je výzkumný vzorek „teoreticky nasycen“ (Disman, 2002, s. 114). Výběr výzkumného vzorku a sběr dat byl zahájen v zimě roku 2023 a odehrával se v komunitě osob bez přístřeší využívajících zařízení sociálních služeb poskytující pomoc těmto osobám ve Zlínském kraji,

přičemž techniku „nabalování“ jednotlivých respondentů pro lepší představu ilustruje následující schéma:

Obrázek 1 - Schéma zobrazující techniku „sněhové koule“



Zdroj: Vlastní výzkum 2023–2024.

Jak vyplývá ze schématu, v rámci komunity osob bez přístřeší byli získáni dva účastníci výzkumu, přičemž Adam a Zdeněk měli významnou úlohu ve druhé fázi sestavování výzkumného vzorku, jelikož se stali informátory, kteří nás dovedli k ostatním třem respondentům. Ty jsme kontaktovali osobně, abychom jim vysvětlili povahu a podstatné prvky výzkumného šetření, případně jim zodpověděli otázky, které se k metodologické části bakalářské práce vázaly. Dohromady bylo provedeno pět rozhovorů. Tímto způsobem vznikl výzkumný vzorek, jehož bližší sociodemografickou charakteristiku vystihujeme níže.

Charakteristika výzkumného vzorku

V rámci dodržení etických zásad výzkumu byla skutečná jména účastníků změněna a nahrazena jmény smyšlenými.

Adam (41 let)

Muž žijící již 7 let na ulici, na níž se ocitl kvůli ztrátě práce a přítelkyně. Využívá zařízení sociálních služeb ve Zlínském kraji. V tomto zařízení mu nabízí práci, umožňují mu sprchu, perou, dávají jídlo i oblečení, sociální pracovníci se k němu chovají úplně skvěle. Ihned na začátku byl seznámen s chodem a řádem zařízení, přičemž kvůli alkoholu a drogám má problémy s dodržováním stanovených pravidel. Osoba není schopna se začlenit zpět

do normálního života, a to především kvůli závislosti na alkoholu, marihuaně a pervitinu. Nemá možnost se obrátit s žádostí o pomoc na svou rodinu.

Robert (61 let)

Muž žijící 7 let na ulici. K životu bez domova jej dovedl rozvod, rodinný dům byl napsaný na exmanželku, která mu sdělila, že si nepřeje, aby tam bydlel. Využívá zařízení sociálních služeb ve Zlínském kraji. Ihned na začátku byl seznámen s chodem a řádem zařízení, dali mu přečíst domovní řád, přičemž kvůli alkoholu, především pivu, má problémy s dodržováním stanovených pravidel. Nechce, respektive nemůže se začlenit do normálního života, a to z důvodů špatného zdravotního stavu a pokročilého věku.

Zdeněk (39 let)

Muž žijící 8 let na ulici, na které se ocitl kvůli půjčkám od banky, jež nedokázal splácet, v důsledku čehož mu zůstaly pouze dluhy. Pak přišel i o práci. Využívá zařízení sociálních služeb ve Zlínském kraji. Začlenit do běžného života se nechce z důvodů požívání alkoholických nápojů a psychiky. Nepřipadá si jako bezdomovec, považuje se za čekatela na domov.

Bedřich (51 let)

Muž žijící 34 let na ulici na základě svého svobodného rozhodnutí. Využívá zařízení sociálních služeb ve Zlínském kraji. Sociální služby využívá přes den hlavně na praní věcí, hygienu či pití kávy, nikoliv k přespaní. Začlenit se zpět do běžného života nechce, nemá zájem dodržovat pravidla a chce být celý život svobodný. Je uživatelem marihuany.

Katka (56 let)

Žena žijící 10 let na ulici, na které skončila po propuštění z výkonu trestu odnětí svobody, když se neměla kam vrátit. Využívá zařízení sociálních služeb ve Zlínském kraji. Využívá především možnosti hygieny, teplé stravy a možnosti sedět a spát v teple. Není schopna se začlenit zpět do normálního života, a to především kvůli závislosti na alkoholu, především na vodce.

4.5 Metoda sběru dat

S ohledem na kvalitativní formu výzkumu byl pro získávání dat zvolen polostrukturovaný rozhovor, jenž vychází z předem připraveného seznamu otázek. Představuje kompromis mezi strukturovaným a nestrukturovaným rozhovorem, neboť je organizovanější

než nestrukturovaný, ale na druhou stranu je volnější než strukturovaný (Hendl, 2005). Pořadí otázek nebo volba slov může být v průběhu dotazování změněna. Některé otázky mohou být dokonce vynechány či naopak přidány. Polostrukturovaný rozhovor může být náročnější, nicméně dokáže nahradit nedostatky strukturovaného i nestrukturovaného rozhovoru. Důležité je si uvědomit, že jsme cílili na specifickou skupinu participantů, v důsledku čehož musely být otázky pokládány tak, aby jim porozuměli. Před vytvořením a seřazením otázek jsme si danou problematiku důkladně prostudovali, abychom jí sami dostatečně rozuměli. S vybranými participanty jakožto osobami bez přístřeší je třeba umět hovořit a jednat. V neposlední řadě je nutné vyhodnotit, jakým způsobem jim otázky pokládat, a zároveň je nezbytné vyvarovat se základních chyb při realizaci rozhovoru. Před zahájením rozhovoru byly participantům podány informace o potřebě sběru dat pro výzkum a o tom, jaký výzkum byl realizován. Taktéž jim bylo zdůrazněno, že mají právo odmítnout odpovídat na otázky, které by jim byly nepříjemné či které by se jim jevily jako nevhodné. Rovněž byli ujistěni o anonymitě. Nakonec byli požádáni o udělení souhlasu se zvukovým nahráváním rozhovoru, jehož smyslem je výhradně splnění účelu bakalářské práce (Švaříček & Šedřová, 2007). Všichni participanti s provedením rozhovoru dobrovolně souhlasili. Všechny otázky do rozhovoru byly koncipovány tak, aby korespondovaly s výzkumnými cíli a výzkumnými otázkami. Na začátku byly pokládány úvodní otázky, jejichž účelem bylo navodit příjemnou atmosféru a klid participantů. Poté byly pokládány hlavní otázky tvořící jádro výzkumu. V některých případech bylo nutné přistoupit k navazujícím otázkám, jež respondentům umožnily lepší pochopení významu hlavních otázek. V průběhu dotazování jsme se nezdálo setkali i s tím, že informanti neodpovídali přesně na položené dotazy a mluvili o něčem jiném, proto k nápravě byly využity dynamické otázky, aby došlo k naplnění podstaty věci. V situaci, kdy participanti nevěděli, jak dále pokračovat, byly uplatněny doplňující otázky. Závěrem jsme aplikovali ukončovací otázky, které rozhovor pomohly snáze ukončit (Švaříček & Šedřová, 2007). Otázky do rozhovoru jsou uvedeny v příloze č. 1.

4.6 Způsob zpracování dat

Zpracování dat získaných z provedených rozhovorů proběhlo metodou zakotvené teorie, která je induktivním přístupem, jenž vyžaduje dodržení systematického souboru postupů vedoucích k vytvoření teorie o základním společenském procesu. Je založena na pozorování a vnímání společenského prostředí (Strauss & Corbinová, 2008). Umožňuje porozumět konkrétní problematice a je využívána ke konstruování dosud neexistujících teorií

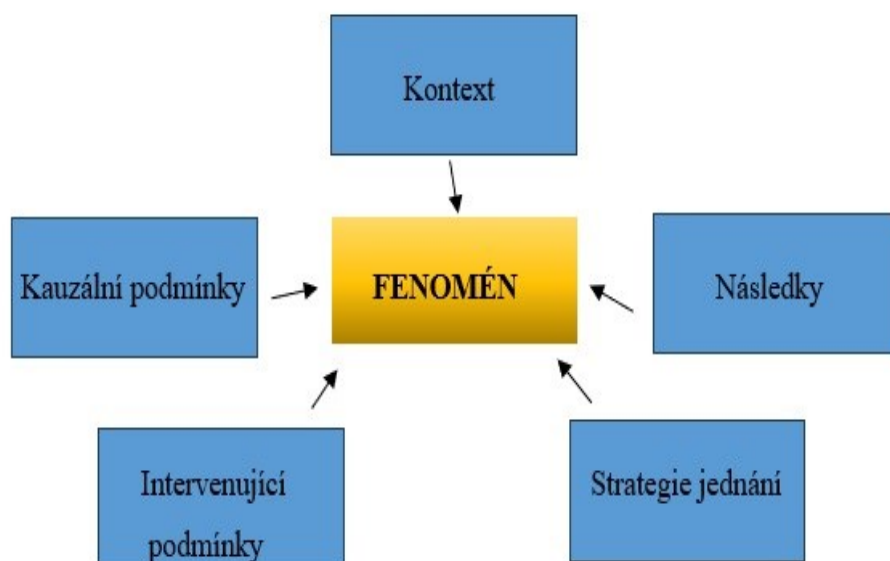
nebo v situacích, v nichž existující teorie není schopna poskytnout důkazy vysvětlující různé okolnosti. Obecně lze tedy konstatovat, že tato metoda spíše vytváří teorie a neověřuje již známé teorie. Dle Hendla (2005) zakotvená teorie neoznačuje určitou teorii, nýbrž vymezenou výzkumnou strategii a zároveň způsob analýzy, jakým budou data získávána. V důsledku svých pozitivistických kořenů se ze všech přístupů ke kvalitativnímu výzkumu nejvíce blíží kvantitativnímu způsobu uvažování, a proto je vyhovující pro komplexní multidisciplinární výzkumy. Denzin (1997) podle Patton (2015) vyjádřil názor, že v současnosti je metoda zakotvené teorie nejvlivnějším paradigmatem pro kvalitativní výzkum v sociálních vědách. Existují minimálně tři významné verze této metody reprezentované Glaserem (1992), Straussem a Corbinovou (1999) a Charmazovou (2006), z nichž každá má svá specifika. Glaser zakazuje četbu odborné literatury před započítím a v průběhu výzkumu, zatímco Strauss a Corbinová doporučují pracovat s odbornou literaturou v jakékoliv fázi výzkumu. Charmazová pro identifikaci kódů používá počáteční kódování. V rámci tohoto kódování doporučuje kódovat jako slovesa, protože posunou analýzu z popisu statického tématu k rozboru aktivního procesu. Počáteční kódování je realizováno paralelně se sběrem dat. Obecně lze popsat metodu zakotvené teorie tak, že výzkumník provádí důkladnou rešerši literárních zdrojů, do níž následně ukotvuje svá data. Výběr výzkumného souboru je selektivní a účelný. Sběr dat probíhá pomocí rozhovorů, pozorování jednotlivců a jejich interakcí v sociálním prostředí. Získaná data jsou podrobena transkripci (Charmazová, 2006). Hlavním rysem zakotvené teorie je, že sběr dat a jejich analýza probíhají současně. V průběhu sběru dat výzkumník hledá klíčové pojmy a následně popisuje a vysvětluje vztahy mezi nimi. Analýza dat probíhá prostřednictvím kódování, a to otevřeného, axiálního a selektivního, přičemž tyto fáze na sebe navazují.

První fází je otevřené kódování, což znamená operace, při nichž je text rozdělován na různé jednotky. Těmto jednotkám jsou přidělena jména a s takto pojmenovanými fragmenty textu je postupně pracováno. Za jednotku lze označit slovo, sekvenci slov, větu, případně odstavec, jestliže vykazují typické znaky, jimiž se odlišují od ostatních. Dochází tedy k hledání významových kategorií, které zastupují nejvýznamnější témata v datech. Každé vzniklé jednotce je pak přidělen nějaký kód, tedy označení, jméno. Postupně docházíme ke zjištění, že se jevy opakují a používáme již vytvořené kódy. Ke kódům se neustále vracíme a dle potřeby mohou být přejmenovávány. Zároveň s kódováním jsou k obsahům jednotlivých kódů vytvářeny také poznámky (Švaříček & Šed'ová, 2007). Po vytvoření seznamu s kódy následuje systematická kategorizace, v jejímž průběhu jsou vzešlé kódy

seskupovány podle vnitřní nebo jiné souvislosti (Charmazová, 2006). Po seskupení kódů je pozornost věnována rozvíjení dimenzí a vlastností jednotlivých kategorií, čímž se zvyšuje teoretická citlivost (Strauss & Corbinová, 1999). Výsledek této fáze spočívá v deskriptivním zpracování nasbíraných dat (Švaříček & Šed'ová, 2007). Ukázka otevřeného kódování je přiložena v příloze č. 2.

Na otevřené kódování navazuje axiální kódování, při němž jsou vytvářena spojení mezi jednotlivými kategoriemi a subkategoriemi, jež jsou v návaznosti na vzájemné vazby a vztahy znovu seskupovány dohromady (Strauss & Corbinová, 1999). Pátráme po příčinných podmínkách určitého jevu, kontextuálních faktorech a intervenujících proměnných. Tento proces je prováděn na základě paradigmatického modelu, který funguje tak, že (Hendl, 2005) s jeho pomocí lze o datech přemýšlet systematicky, vzájemně je k sobě vztahovat a zohledňovat procesuální dynamiku v těchto datech. Do tohoto modelu jsou poté přiřazovány položky z otevřeného kódování. Je nutné rozhodnout, která ze vzniklých kategorií odpovídá určité oblasti z paradigmatického modelu, například určitému kontextu. Podle vzájemných či jiných vztahů jsou následně hledány kategorie a subkategorie přesahující jejich dimenze a vlastnosti. Axiální kódování pomáhá při třídění dat (Švaříček & Šed'ová, 2007) a je znázorněno na schématu níže:

Obrázek 2 - Základ axiálního kódování – paradigmatický model



Zdroj: Hendl, 2005, s. 250.

Závěrečná fáze směřující ke generování zakotvené teorie je selektivní kódování, při němž je určena jedna centrální/klíčová kategorie, která reprezentuje jev v paradigmatickém modelu, a dochází ke sledování dalších souvislostí, které ji vysvětlují (podmínek, intervenujících faktorů apod.). Důležitý je návrat k původním datům, které je třeba znovu kódovat prizmatem centrální kategorie a jejích subkategorií. V rámci této fáze jsou tedy popisovány opakující se vztahy mezi vlastnostmi a dimenzemi kategorií (Švaříček & Šedřová, 2007), přičemž je nevyhnutelné neustálé ověřování spojení mezi kategoriemi pomocí deduktivní a induktivní logiky. Je vytvářena hypotéza a poté je porovnávána. Výsledkem je zakotvení/ukotvení teorie (Strauss & Corbinová, 1999).

5 ANALÝZA DAT A JEJICH INTERPRETACE

V této kapitole bakalářské práce se dostáváme k analýze a interpretaci získaných dat. Analýza byla realizována metodou tužka a papír. Data byla analyzována v období od ledna 2024 do března 2024. V následujících podkapitolách postupně odhalujeme nejdůležitější aspekty týkající se zařízení sociálních služeb poskytujících pomoc osobám bez přístřeší ve Zlínském kraji.

5.1 Analýza dat

Jak již bylo zmíněno v podkapitole ohledně způsobu zpracování dat, první úrovní analýzy dat je otevřené kódování. Výsledkem otevřeného kódování jsou kategorie neboli kódy, které jsou uspořádané do vyšších stupňů (Strauss & Corbinová, 1999). Předmětné kategorie jsou základem pro další úrovně analýzy, kterými se budeme v rámci této kapitoly zabývat velmi podrobně. Navíc bude text doplněn o nejvýstižnější výroky participantů, jenž reprezentují dané téma. Po důkladném pročtení a vyhodnocení transkribovaných rozhovorů jsme vyhledali postupné spojitosti mezi kódy, v důsledku čehož nám vzniklo pět kategorií. S pomocí vlastností a dimenzí těchto kategorií je v následujících podkapitolách detailně rozkryta jejich podstata. Tyto kategorie jsou vzájemně propojeny na základě vnitřních podobností a mohou se tak často prolínat. Vzniklé kategorie jsou:

- příčiny života bez domova,
- (ne)splněnost se zařízením sociálních služeb a jeho pracovníky,
- znalost pravidel zařízení,
- bariéry a překážky opětovné reintegrace do společnosti,
- plán budoucího života při odmítání pomoci či ztrátě kontaktu s rodinou.

Autoři výroků z rozhovorů, které dokreslují specifický ráz tohoto výzkumného šetření, budou v rámci analýzy a interpretace dat označováni následujícím způsobem:

- Adam (A),
- Robert (R),
- Zdeněk (Z),
- Bedřich (B),
- Katka (K).

5.1.1 Příčiny života bez domova

Prostřednictvím první kategorie je nahlédnuto do beze sporu jednoho z nejvýznamnějších milníků života na ulici, kterým je jeho příčina. Důvody, proč se osoby ocitly bez domova, nelze v žádném případě opominout. Často má významný vliv kombinace několika faktorů, které na osobu působí současně a dohromady představují obrovskou zátěž. Kategorie byla naplněna těmito tematicky propojenými kódy a má následující vlastnosti a dimenze zachycené v tabulce č. 1:

Tabulka 1 - Popis kategorie: Příčiny života bez domova

Kódy reprezentující kategorii	Kategorie	Vlastnosti kategorie	Dimenzionalizace vlastností
Ztráta zaměstnání	Příčiny života bez domova	Sociální zázemí	Problémové – bezproblémové
Ztráta sociálního zázemí		Psychický stav	Vyrovnaný – nevyrovnaný
Nedostatek příjmů, dluhy		Podpora rodiny	Aktivní – pasivní
Svobodná volba, rozhodnutí		Platební schopnost	Dostatečná – nedostatečná
Ztráta svobody, vězení			

Zdroj: Vlastní výzkum 2023–2024.

Dostat se k životu bez domova není příjemnou životní zkušeností. Na základě výpovědí respondentů lze konstatovat, že se bez přístřeší ocitli z různých příčin, což velmi úzce souvisí jednak s kvalitou a stabilitou jejich sociálního zázemí, ale do jisté míry také s jejich psychickým stavem a platební (ne)schopností, což se jeví být jako určující faktory při zvládnutí stresových životních situací. Často respondenti skončili na ulici v důsledku kombinace více příčin. První kód nazvaný **ztráta zaměstnání** poukazuje na skutečnost, že se někteří respondenti ocitli na ulici kvůli nemožnosti vykonávat práci, kterou doposud vykonávali, což se promítlo i ve výši jejich příjmů. „*Pak jsem dělal taxikáře a pak jsem si*

pronajal byt na Družstevní na Jižních Svazích. Byli jsme tam společně s maminkou, která už bohužel umřela, jenže bohužel potom taxikářina přestala, protože jsem přišel o papíry“ (R). Ztrátu zaměstnání spatřují jako hlavní příčinu, která je dovedla k životu bez domova, též Adam a Zdeněk. „Že jsem přišel o práci, hmm“ (A). „Pak jsem přišel o práci, a to už nikoho nezajímalo“ (Z).

Další vzniklý kód se pojí se **ztrátou sociálního zázemí**, kam je možno podřadit ztrátu rodinného příslušníka, manžela/manželky či partnera/partnerky, hádku s rodiči, jakož i ztrátu bydlení. Tato situace je psychicky náročná a vyčerpávající, což klade vysoké nároky na psychickou odolnost a schopnost vyrovnat se s nastalými okolnostmi. „O holku, o práci a spal jsem na ulici, na které žiju sedm let“ (A). Ztráta manželky se může propojovat se ztrátou společného bydlení, což je velmi nepříjemná kumulace rizikových faktorů. „Po tom rozvodu, jako... jak to mám říct, rodinný domek byl napsaný na manželku a já jsem to nevěděl, protože tchán, když umíral na rakovinu, mělo to rychlý průběh, tak jak umřel, tak po té... nějaké příležitosti... mně říká... špatně mluvím... mi exmanželka, nebo ne exmanžel... manželka, že barák je napsaný na ňu a že si nepřeje, abych tam bydlel, tak jsem se ocitl v takové situaci, ale tenkrát ještě moje mamka žila, tak jsem byl u maminky“ (R). I když nedojde ke ztrátě rodinného příslušníka a bydlení jako takového, k životu na ulici může přispět i banálně se jevící faktor, kterým je hádka s rodiči. „Jo jasně, říkáte tomu bezdomovec, prostě, já jsem se pohádal v 17 letech s tatínkem a zůstal jsem už na internátě a pak už sám... pořád sám tak se potuloval“ (B).

Následující kód s názvem **nedostatek příjmů, dluhy** vystihuje momenty, kdy faktorem, který přispěl k tomu, že respondent je osobou bez domova, byla mimo jiné platební neschopnost a nemožnost dostat svým finančním závazkům. „Jsem se dostal do situace, kdy jsem nemohl platit nájem, to jsem měl objednaný ten byt přes ten Zvonek a majitele si už nevzpomenu, jak se jmenoval“ (R). „Hlavní příčinou bylo, že vlastně po 18. roku jsem si... jsem začal svůj život, že... chodit do práce, velké plány, no pak nějaká holka, že, na vážno, bydlení, zamilovat se, no a potom takový těžký krach, takže mi z toho zůstaly dluhy a od té doby vlastně to ide všechno tak postupně dolů, no“ (Z). Tento respondent se bohužel navíc dostal do takzvané dluhové pastí. „No jedno ke druhému. A největší tečku zas samozřejmě tomu udělala banka. No to byly, no... nabral jsem si půjčky, né jako bezhlavě, ale že už v těch 18 letech, když vylétíte z hnízdečka, velké plány, neměl jsem nikoho jako ani rodinu nebo tak, protože jsou daleko nebo už nejsou. Kdyby mě třeba založili, nebo... neměli jsme nějaké byty ve vlastnictví, že by to se podělilo a tak... tak Vám to radí jít si

koupit do banky, no a v té mladické nerozvážnosti, když první půjčka se tak hezky splácela, tak jsem jim naletěl na druhou a potom na třetí“ (Z). Bedřichovy dluhy se následně během jeho života na ulici vyšplhaly do astronomické výše. „To v životě nezaplatím, přes 40 mega“ (B).

Kód pojmenovaný jako **svobodná volba, rozhodnutí** představuje situaci, v níž si respondent dobrovolně, na základě vlastního uvážení zvolil způsob života na ulici. *„Hlavní příčinou moje rozhodnutí. Nic jiného“ (B). „Nebudu bydlet s mojí rodinou“ (B). Bedřich dokonce zpětně svého rozhodnutí nelituje, neboť se životem bez přístřeší je spokojený a nemá žádný zájem o změnu. „Nemám důvod. Jaký důvod? Že jsu na ulici? Já jsu dobrovolně, ale chovám se líp než ti lidé, co dělají pravidelně... jsou v kanceláři“ (B).*

Poslední kód předmětné kategorie je **ztráta svobody, vězení**. Dostat se do rozporu se zákonem zcela jistě není příjemnou zkušeností. V některých případech dokonce může vést až k životu bez domova, pokud se člověk nechce, případně nemůže vrátit zpět do normálního života po výkonu trestu odnětí svobody. *„Já jsem byla v Těšíně Českém, Chotěbuz jako. No a oni mě zavřeli... jsem byla ještě... ještě mám jako... děti, jako, no“ (K). Druh trestné činnosti, za nějž byla respondentka odsouzena, může do určité míry reflektovat její špatnou finanční situaci již před výkonem trestu, když uvedla, že byla uznána vinnou „za krádeže“ (K).*

5.1.2 (Ne)spokojenost se zařízením sociálních služeb a jeho pracovníky

Tato kategorie představuje jednu z těch nejobsáhlejších. Z výpovědí respondentů vyplývá, že každý z nich má osobní zkušenost minimálně s jedním zařízením poskytujícím pomoc a sociální služby osobám bez přístřeší ve Zlínském kraji. Kategorie reprezentuje poznatky a prožitky dotazovaných vztahující se ke konkrétnímu zařízení, jejich zpětnou vazbu na chování pracovníků zařízení, na vzájemnou komunikaci, na proces postupu při první návštěvě zařízení, na vzájemnou spolupráci, jakož i na kvalitu a přínosnost poskytovaných služeb. Předestřeny jsou tedy jak jejich pozitiva i negativa, tak případné nedostatky. Pozornost je věnována taktéž objektivnímu i subjektivnímu potenciálu poskytovaných sociálních služeb při nápomoci ve začlenění osob žijících na ulici zpět do společnosti a do normálního života, případně do zaměstnání. Využívané sociální služby a jejich vnímání osobami bez domova rozhodně ovlivňují rovněž budoucí život těchto osob, a to zjevně nebo skrytým způsobem. Kategorie byla naplněna vzájemně provázanými kódy, vlastnostmi a dimenzemi zachycenými v tabulce č. 2:

Tabulka 2 - Popis kategorie: (Ne)spokojenost se zařízením sociálních služeb a jeho pracovníky

Kódy reprezentující kategorii	Kategorie	Vlastnosti kategorie	Dimenzionalizace vlastností
Konkrétní navštěvované zařízení	(Ne)spokojenost se zařízením sociálních služeb a jeho pracovníky	Poskytované služby	Kvalitní – nekvalitní
Chování pracovníků zařízení		Přístup pracovníků	Ochotný – neochotný
Pozitiva poskytovaných služeb		Zacházení s klienty	Aktivní – pasivní
Negativa poskytovaných služeb		Přínos	Efektivní – neefektivní
Potenciál sociálních služeb			

Zdroj: Vlastní výzkum 2023–2024.

Konkrétní navštěvované zařízení je název prvního kódu druhé vytvořené kategorie. Všichni respondenti zmínili, že konkrétní zařízení poskytující sociální služby osobám bez domova, které navštěvují, je Oblastní spolek Českého červeného kříže Zlín. Tato skutečnost je determinována způsobem výběru výzkumného vzorku, tedy použitou technikou sněhové koule, která byla popsána v podkapitole 4.4.1. „*Ano, Český červený kříž, Zlín*“ (A). „*No, využívám tady noclehárnu, no*“ (Z). „*Tady na Českém červeném kříži*“ (Z). „*Ano. Ano, Hornomlýnská*“ (Z). „*Ano, ano, azylový dům pro osoby bez přístřeší*“ (Z). Někteří z dotazovaných však mají určité zkušenosti či alespoň povědomí též o dalších zařízeních sociálních služeb pro osoby bez přístřeší ve Zlínském kraji. „*Já znám akorát Samaritán*“ (R). „*V Otrokovcích. Tam jsem kdysi byl*“ (R). Zdeněk se nevyhnul

přirozenému srovnání se zařízením, u nějž si z doslechu dovedl výhodnější podmínky. „Slyšel jsem, že v Uherském Hradišti nebo někde to funguje prostě celý den, jo... ale mně nejde o to, ale mají tam televizi, internet tam můžou mít“ (Z). „Můžou tam sedět celý den, jo, nemusí... nemusí dýchat ani žádné testy nebo něco, pustí každého, ale jakmile dojde k nějakému excesu, tak na dva roky prostě... dva roky dostane zákaz“ (Z).

Nedílnou součástí celkového prostředí a chodu zařízení sociálních služeb pro osoby bez domova je **chování pracovníků zařízení**. Respondenti hodnotí chování pracovníků zařízení převážně kladně, oceňují jejich přístup a snahu pomoci. Shodně popisují proces první návštěvy specializovaného zařízení a vzájemnou spolupráci a komunikaci. „Úplně skvěle. Pozvali mě do... šel jsem do kanceláře, jsme si povykládali, všechno mi vysvětlili a chovali se úplně skvěle. Nemůžu říct špatné slovo a úplně skvěle se chovali“ (A). „Jo, oni si vždycky volají, jasný. Jo, to... protože ono to nejde vyřídit za jeden den, že... oni udělají ze začátku jenom takové posezení, rozhovor, podepíšete smlouvu a pak třeba chodíte ještě celý týden, že... tak občas a to“ (B). Pozitivní postoj ke klientům zařízení kvituje také Robert. „Ale jo, paní je... DD, tenkrát to byla... to si pamatuju, jak dneska... byla fajn jako. Sepsala se mnou tady. Ukázala mi, co a jak, kde je záchod, kde je sprcha, co bych potřeboval, nepotřeboval“ (R). Bedřichovi se rovněž zamlouvá zvýšená ochota a profesionalita pracovníků zařízení. „Jako... mám chuť na kokino, dají mi kokino, když mají. Dám si kávu, když mám chuť“ (B). „Čaj, jídlo... a to všechno mi ten pracovník dá“ (B). Podle výpovědi Zdeňka je možno dokonce konstatovat, že zařízení sociálních služeb je schopno do jisté míry nahradit osobě domov a poskytnout jí kvalitní útočiště. „Dobré. Jako tady... tady se snažíja, dělajou, co můžou, fakt, jako to... jako pro mě... pro mě je to... já Vám to řeknu... pro mě je to tady takový už skoro domov (úsměv). To je strašné...“ (Z). „Jako mám to... mám je rád všecky, aji ty pracovníky, poněvadž jsou trochu taková dobrovolná psychiatrická léčebna, aby to nemusel být jako opravdu kriminál a nebo fakt ta psychiatrie někde a prášky. Tak tady ještě fakt člověk má šanci jako... prostě zkusit to a že... když se chce vyspat, najest... návrat do jakéhosi toho řádu a pořádku a nó...“ (Z).

Pozitiva poskytovaných služeb výrazně ve výpovědích dotazovaných převažují nad negativy poskytovaných služeb. Převládá spokojenost se zařízením sociálních služeb a s kvalitou nabízené formy pomoci. Z odpovědí dotazovaných lze vycítit, že v zařízení spatřují určitý azyl, sociální služby jim poměrně významně pomáhají, a proto může být oslabena jejich motivace začlenit se zpět do normálního života. „Pozitivně, že nám dávají jídlo, perou nám, sprchujem se tady a... a spíme tady a prostě...“ (A). „Práci nabízí, hledají

nám práci. Pomáhají nám. Říkám... sprcha, perou nám, jídlo nám dávají, starají se o nás... oblečení... všechno“ (A). „Tož tady chodím na kávu, osprchovat se“ (B). „Šak tohle mně pomůže úplně ke spokojenosti, co víc potřebovat“ (B). „Byli na mě hodní, jídlo tu... jídlo tu bylo taky dobré. Měl jsem kde spát. V ten moment, když člověk jako se dostane do takové situace... neříkám... někomu se to nestane, ale může se to stát... v ten moment, fakt to jsou takové... to nikdy nevysvětlíte člověku, kterému se to nestalo. To je takový pocit“ (Z). „Tím... tady tímto, téma... tou pračkou, tou sprchou, tím kafem, tou polévkou“ (Z). „Nevím, jak jsou na tom ostatní, ale mně tady toto pomáhá“ (Z).

Poslední kód dané kategorie je nazván **negativa poskytovaných služeb**. Zajímavá je skutečnost, že někteří respondenti nespatřují v poskytovaných službách vůbec žádná negativa. „*Tady Vám nic nechybí, ale od toho... oni si... spousta lidí si to tady neuvědomí“ (B)*. Na základě dalších výpovědí můžeme poukázat na skutečnost, že spatřované nevýhody poskytovaných služeb se vztahují pouze k řádu a stanoveným pravidlům zařízení, nikoliv však k chování jednotlivých pracovníků. „*Ale tak jó, tak jó... v pohodě. Akorát musíte dýchat. Když nadýcháte, tak ven“ (R)*. „*Jako když mám vypité, tak mě pustí ven, že“ (K)*. „*Nic, oni mi říkají: Katko, máte vypité, tak musíte se...“ (K)*. „*Tak jdu spát ven“ (K)*. Další výtka směřuje k nutnosti opouštět v určitých dnech na delší dobu předmětné zařízení. „*A to, že o sobotě a o neděli nás v sedm ráno vyhodí a můžem přijít až v sedm večer“ (Z)*. „*Ano, ty víkendy jsou tak zátěžové. To je...“ (Z)*. Zdeňkovi tudíž schází možnost zůstat v zařízení celé dny i o víkendech a svátcích tak, aby nemusel odcházet. „*Chybí mi to, protože kolikrát... kolikrát máte... máte šanci a náhodou těsně před tím se Vám nepovede tady projít vyspat se... nebo Vám říkají: no tak běžte prostě nemůžete... běžte za branku, jo... nadýchal jste... nebo něco takového“ (Z)*. Jako nekomfortní se jeví taktéž povinnost odnášet si své osobní věci v případě vzdálení se z konkrétního zařízení. „*Na tom denním centru, že si nemůžete nechat ve skříni nebo... jsou tam sice poličky... ale skříně... a nemůžete si tam nechat hygieny, jo... třeba věci na převlečení čisté, boty a tak... musíte to všechno pořád nosit buď po igelitkách, v tašce nebo ty boty v batohu“ (Z)*. Robertovi dále schází možnost přijímat návštěvy v k tomu určené místnosti. „*Ne, toto mně nejvíc chybí. To opravdu jako... že tu není nějaká místnost...“ (R)*. „*Třeba jak mají, já nevím, ve vězení. Tam jsem nebyl, ale nějakou místnost, kde chodí návštěvy“ (R)*.

Potenciál sociálních služeb začlenit osoby žijící na ulici zpět do společnosti lze objektivně dovodit. Individuální plány sestavené pro jednotlivé osoby bez přístřeší signalizují snahu poskytovat přiléhavé a odpovídající sociální služby představující podporu a poskytující

oporu pro opětovnou reintegraci do normálního života. „Děláme to... tož jako já nevím... to je taková složitá otázka. Děláme ten individuální plán ale tam“ (R). „To né, to né, tady mají jako... to né, ale každý tady má takové individuální plány a vždycky na jednoho se zaměří a po určitém čase shání, nabízejí, jako... ptají se, ptají se: jak jste pokročil nebo změnilo se něco, jo... nechcete pomoci třeba obvolat nějaké práce nebo nemám Vám pomoci něco najít?“ (Z). Nicméně subjektivní vnímání sociálních služeb participanty vypovídá o snaze negovat své sociální vyloučení, případně o neaktivním přístupu k možnosti využít příležitostí vyplývajících z poskytovaných služeb. „Žádným. Já jsu pořád' začleněný snád' ve společnosti, to neznamená... to... že... nechodím do práce na smlouvu, že nejsou společensky zařazený“ (B). „Nó, hledají práci, vystavujou papíry tady na té nástěnce... říkám, no... bez toho občanského průkazu mě nikdo nezaměstná“ (A).

5.1.3 Znalost pravidel zařízení

V této kategorii je popsána úroveň vědomostí klientů o pravidlech stanovených v řádu při využívání sociálních služeb specializovaného zařízení. Vhlédneme do způsobu seznamování bezdomovců s těmito regulami již při první návštěvě. Každý člověk má jedinečnou osobnost, tudíž i u osob bez přístřeší se liší způsobilost adaptovat se na režim konkrétního zařízení. Nezanedbatelnou motivační roli hrají předvídatelné negativní důsledky při porušení stanoveného řádu. Kategorie byla naplněna kódy, vlastnostmi a dimenzemi v tabulce č. 3:

Tabulka 3 - Popis kategorie: Znalost pravidel zařízení

Kódy reprezentující kategorii	Kategorie	Vlastnosti kategorie	Dimenzionalizace vlastností
Seznámení s pravidly	Znalost pravidel zařízení	Porozumění pravidlům	Dostatečné – nedostatečné
Schopnost podřídit se pravidlům		Intenzita adaptace na režim	Vysoká – nízká
Následky porušení pravidel		Vliv sankcí	Pozitivní – negativní
Sebereflexe při porušení pravidel		Motivace zlepšovat nežádoucí chování	Vnější – vnitřní

Zdroj: Vlastní výzkum 2023–2024.

Specifikaci, jakým způsobem probíhalo **seznámení s pravidly**, zahrnuje první kód dané kategorie. Ukázalo se, že při první návštěvě zařízení mají jeho pracovníci povinnost seznamovat klienty s řádem a s chodem zařízení, což plně respektují a uskutečňují. Velmi dobrá počítačová informovanost může mít velký vliv na dodržování pravidel osobami bez domova, jakož i na bezproblémové fungování zařízení a kvalitu poskytovaných služeb. „Dali mi řád a ten jsem si přečetl“ (A). „Jo, jo, všechno, všechno, veškeré pravidla a ten řád“ (Z). „Ukázali, kde je vylepený řád, kdybych náhodou něco... něco nechápal, takže si to můžu přečíst, no. Tady to je jednoduché moc, moc tady toho není jako“ (Z). „Oni Vám to dají písemně“ (B). „Takže Vy víte přesně, do čeho jdete“ (B). „Nó, já nevím, tak jako mně řekli, jak to funguje, kde je třeba hasicí přístroj, já nevím, co mám říct“ (R). Následně i Robert potvrdil existenci písemné formy řádu zařízení. „Jó, ano, ano, domovní řád“ (R). Katka si zapamatovala především jedno konkrétní pravidlo, s nímž byla seznámena hned na počátku využívání poskytovaných služeb. „Ano, že se nesmí pít a hotovo. Jenomže to jsem ještě tak nepila, no“ (K).

Schopnost podřídit se pravidlům se u jednotlivých respondentů liší. Adam je schopen a ochoten se stanoveným pravidlům podřídit, aby mohl zařízení sociálních služeb využívat. „Tož piju alkohol, ale musím se hlídat, protože tady chodím spát na Český... na Červený kříž a tam můžu mít limit 0,8“ (A). „Tak alkohol 0,8 a když mám v batohu nějaký alkohol, tak ho musím dát do kanceláře, protože ho nesmím mít v batohu. A... a ráno ho zase vydají. Dávají dýchat a dělají namátkové kontroly batohy a tak“ (A). Zdeněk své chování rovněž kontroluje a přizpůsobuje požadavkům zařízení. „Tak musíte být soběstační, to znamená jako nějaká ta hygiena, že... žádné návykové látky, nic... nesmíte být agresivní vůči jako ostatním klientům nebo prostě nějak... proti službě“ (Z). Robert si jednotlivá pravidla uvědomuje. „Potom... potom samozřejmě dodržování hygieny, hygienických pravidel za první... za druhé alkohol, že, neexistuje. Jó, tak jako tak toto“ (R). Nicméně se dále vyjadřuje poněkud rozpačitě, z čehož vyplývá omezená schopnost podřídit se konkrétním pravidlům. „A úklid... Musíme dělat úklid, že, pravidelně. Každý pokoj má jeden týden úklid, to znamená hygiena, úklid, všechno. A každý týden tu máme sanitární den v sobotu, no... Tak já nevím“ (R). Oproti tomu Bedřich vykazuje vysokou schopnost respektovat daná pravidla. „Nesmíte tady přijít podnapilý“ (B). „Donést flašku, že... samozřejmě... nafetovaný, že... to je jasný... to jsou pravidla, které nemůžete obejít“ (B). Z jeho vyjádření je dále patrná poměrně silná vůle podřídit se regulím. „Ne, nevádí, protože já, když řeknu, že ne, tak ne“ (B). Některá pravidla hodnotí dotazovaní naopak jako zbytečnou překážku

oslabující jejich motivaci. „Je to v pořádku. Já neříkám chodit ožralý, ale jako že nemáte tu...“ (R). „Tu volnost jako... že teďka si dáte dvě, tři... říkám... jó... třeba posedíte s nějakýma kámošama nebo něco... říkám: já už nemožu... a má 60 roků třeba kámoš... ale já si dám a už nemám, kde spát“ (R). „Jo, ty víkendy“ (Z). „Celý den, to...“ (Z). „Tak je to tady zavřené“ (Z). „Alespoň to celodenní centrum, ale to je obsazené, teďka plné“ (Z). Ohleduplně vnímá některé stanovené regule Zdeněk a tyto tedy nemá problém dodržovat a respektovat. „Musí se šetřit vodou, protože bojler je mladý a když jsou dva lidi, kteří sem přijdou noví a osprchujů se tím stylem, že se napařují, jo... já to mám taky rád do horké vody... tak prostě třeba dalších pět lidí, kteří na tu sprchu čekají dva dny, protože tady je moc lidí“ (Z).

Následky porušení pravidel jako další kód předmětné kategorie odráží důsledky spojené s nekázní osob bez přístřeší při využívání sociálních služeb konkrétního specializovaného zařízení ve Zlínském kraji. „Tak nesmíte se fyzicky napadnout“ (R). „Když se napadnete s někým z ubytování, tak Vás vyhodí okamžitě“ (R). Robert se snaží některým negativním následkům předcházet. „Né, podívejte se, to musíte brát takhle... jako když víte, že má tady ten alkohol něco, tak přijdete a řeknete dobrovolně, jestli máte dýchnout“ (R). „Protože potom Vám neudělají nějaký zápis“ (R). „Takže když nadýcháte třeba jedna jedna... v pohodě, nemáte zápis. Paní nebo pán Vám řekne: Běžte se na hodinku na dvě projít, přijďte, bude to v pohodě. Tak přijdete... já nevím, jak jste to myslel... tahle asi.“ (R). „Takže oni Vás vykážou, ale je to v pohodě“ (R). Stejně jako ostatní dotazovaní má ovšem rovněž zkušenosti s vyhazovem ze zařízení kvůli nerespektování stanovených pravidel. „Ne, já jsem se tenkrát domluvil, že pojedu třeba... já nevím... už je to dávno... na dva dni do Olomouce za dcerou. No samozřejmě jsem se vrátil né po dvou dnech, až po čtyřech dnech, protože jsem si to nějak prodloužil, jenže já jsem byl domluvený jenom na dva dni. Porušil jsem nějaké pravidla, řády“ (R). „Ano... jako dají výpověď... jako vyhodí Vás. Protože jste porušil ty pravidla“ (R). „Ano, byl jsem pod vlivem a málem jsem to... nějak jsem blbě držel sprchu ve sprše a málem jsem to tady vytopil“ (Z). „No, minule jsem měla vypíté. Jako né. No my všechny jsme pily“ (K). „Tak nám dali foukat a vyhodila nás“ (K). Katka k dané sankci přistupuje smířlivě. „Dobře. No tak oni mi řeknou: ven, tak jdu ven“ (K).

Poslední kód této kategorie se nazývá **sebereflexe při porušení pravidel**, což představuje způsobilost zpětně adekvátně hodnotit své vlastní překročení stanovených regulí respondenty. Sebehodnocení je také nutným předpokladem pro odpovědnost za sebe

a za své činy, tudíž je nezbytná nejen pro přemýšlení o sobě samém, ale i pro hodnocení vlastního jednání. Člověk si jejím prostřednictvím uvědomuje své vnitřní pocity, možnosti, schopnosti, talent, jakož i své slabé stránky a svůj vztah k ostatním lidem okolo sebe. Z rozhovorů vyplynulo, že dotazovaní své nežádoucí chování příliš nereflektují, spíše pouze podotýkají, že si jsou vědomi porušení řádu zařízení. „*Hmm, já si to uvědomuju, ano*“ (Z). Adam navíc spoléhá na předchozí zkušenost, že jeho ovlivnění drogami jakožto porušení stanovených pravidel nebylo odhaleno. „*Jako... mají tady testy, ale ještě mi nedali*“ (A). Katka na případnou sebereflexi při porušení pravidel zcela rezignuje. „*Mně je to jedno jako. Když si vypiju, tak mně je to jedno*“ (K).

5.1.4 Bariéry a překážky opětovné reintegrace do společnosti

V rámci předposlední kategorie jsou rozebrány bariéry a překážky opětovného začlenění do většinové společnosti. Vedení běžného života s sebou přináší pro osoby bez domova mnoho překážek, pro jejichž překování je potřeba vynaložit určité úsilí. Předmětná kategorie byla naplněna těmito tematicky propojenými kódy, vlastnostmi a dimenzemi zachycenými v tabulce č. 4:

Tabulka 4 - Popis kategorie: Bariéry a překážky opětovné reintegrace do společnosti

Kódy reprezentující kategorii	Kategorie	Vlastnosti kategorie	Dimenzionalizace vlastností
Závislost na návykových látkách	Bariéry a překážky opětovné reintegrace do společnosti	Dopady	Zanedbatelné – nezanedbatelné
Věk, zdravotní stav		Trvání	Dlouhodobé – krátkodobé
Nezájem o normální život		Obtížnost překlenutí	Překonatelné – nepřekonatelné
Ztráta osobních dokladů			

Zdroj: Vlastní výzkum 2023–2024.

Nejzastoupenější bariéru a překážku v opětovném začlenění do běžného života představuje **závislost na návykových látkách**. Z provedených rozhovorů je zřejmé, že alkohol či drogy si dokáží člověka zcela podmanit tak, že osoba již nedokáže s jejich užíváním přestat. Dokonce závislost převáží nad potřebou žít normální život a mít střechu nad hlavou. „Alkohol“ (A). „No a ten pervitin, no“ (A). „Přednější“ (A). „Že už asi bez toho alkoholu nebo bez něčeho, aji když je to trochu nelegální... na zklidnění... už asi nemůžu být, no“ (Z). K vedení běžného života je mimo jiné potřeba mít stabilní zaměstnání a příjem, což Zdeněk hodnotí jako pro něj již nepředstavitelné. „Už bych nedokázal tak, jak kdysi... chodit na tři směny do fabriky k mašině a dělat... dělat to samé“ (Z). Katka proklamovala snahu podstoupit léčbu závislosti na návykových látkách. „Já bych chtěla se léčit aji“ (K). „Ano, jo. Chtěla bych to zkusit“ (K). Nicméně k tomuto prozatím nepodnikla žádné potřebné kroky a návštěvu lékaře odkládá. „Já mám lékaře v Uničově“ (K). „No asi půl roku jsem tam nebyla“ (K).

Další kód této kategorie poukazuje na skutečnost, že i **věk, zdravotní stav** mohou pro osobu na ulici znamenat bariéru a překážku v reintegraci do společnosti. „Mládí a zdravotní stav“ (R). Robert svým pokročilým věkem a nepříznivým zdravotním stavem odůvodňuje skutečnost, že se nemůže vrátit do normálního života a že nadále zůstává na ulici a využívá zařízení sociálních služeb i přesto, že se mu snaží s opětovným začleněním pracovníci zařízení pomoci. „Věk, věk, určitě věk. Kdybych měl o patnáct, o dvacet roků míň, tak tady nejsu ani minutu“ (R). „Né, kvůli tomu zdravotnímu stavu, jako já mám odpracované vlastně... mně chybí jenom odpracovat rok a půl, abych měl nárok na starobní důchod. Ted'ka s tím zdravotním stavem my to tady řešíme s paní vedoucí... jako my řešíme takový individuální plán nebo takové věci, tak ted'ka budu chodit 14 dní na ty kapačky, potom se uvidí a ... Ted'ka fakt nevím, ted'ka prostě nevím“ (R). Dále s nižším věkem spojuje dobré zdraví a větší vitalitu. „Protože bych byl zdravý a všechno. To se odvíjí všechno od toho“ (R). Limitaci stářím a nemocemi při včleňování do běžného života vnímá také Zdeněk. „Nevím o žádné, ale myslím, že trošičku hůř se mi dýchá, no... nevím, jestli to je jako fakt tou dobou...“ (Z). „Stárneme“ (Z). Zdeněk navíc zauvažoval, co mohl udělat před tím odlišně, aby takovým způsobem nedopadl, respektive co by v současné době udělal v minulosti jinak. „Já, kdybych měl... kdyby se stalázrak, tak bych se klidně vrátil do školy, dodělal si to vzdělání a šel bych sem dělat (smích)“ (Z). Výpověď Bedřicha potvrzuje, že špatné zdraví jej v možné reintegraci výrazně omezuje, čemuž neprospívá ani pozdní vyhledání a poskytnutí lékařské pomoci. „Rozumíte, mně nemá co trávit“ (B). „Beru prášky,

tsss“ (B). „*To nepomáhá*“ (B). „*Tož chodil jsem po chirurgii, všude. První mě odvezli... záchranka, že, protože jsem nemohl... to jsou takové křeče od té slinivky, že to nemůžete chodit, nic... ani hýbat se*“ (B).

Nezájem o normální život projevili z respondentů výslovně pouze Bedřich, který uvedl, že nepocituje žádnou bariéru či překážku v opětovném začlenění do společnosti a že je spokojen se svým způsobem života. „*No jasný, já jo. Ostatní by nebyli, ale každý si vybere svůj život*“ (B). Poněkud ironicky okomentoval svou lhostejnost k běžnému životu. „*Když chcete, tak dokážete nemožné*“ (B). V běžném způsobu života spatřuje nesvobodu, svázanost pravidly a nemožnost činit nezávislá rozhodnutí. „*Celý život chci být svobodný a teď na stáří vím... no na stáří... v týchhle letech už vím jak... a nebudu dělat to, co si někdo přeje. Prostě já chci být tady, být venku, na té chatě a chodit do práce a mám klid*“ (B). Z jeho výpovědi je dále patrné, že občasně využívá chatu jako přístřešek a netrpí nedostatkem finančních prostředků díky brigádě, což potvrzuje fakt, že mu způsob života bez domova natolik vyhovuje, že na něm nechce nic změnit. „*Proč? Já jsem bydlel v paneláku a já bych tam zešedivěl*“ (B). Jednoduše lze z jeho odpovědí vycítit, že je opravdu šťastný. „*Jasný, protože já musím pořád něco dělat*“ (B). „*Co v paneláku můžu dělat*“ (B). „*Jasný, já jsem Vám říkal před rozhovorem, že já jsu nejšťastnější bezdomovec tady ve Zlíně*“ (B). Latentně lze usuzovat na nezájem o normální život i ze strany Zdeňka, který svou situaci bagatelizuje. „*Já Vám to řeknu tak. Já si nepřipadám jako...*“ (Z). „*Ale i když trochu už jo... ale nepřipadám si jako, že bych byl na ulici...*“ (Z). „*Spíš je to tady jako taková záchrana, záchranná síť nebo jak mají hasiči tu plachtu, když „skáčete z hořícího baráku. Že je to jenom takový odrazový můstek, no... někteří... někteří už zdomácněli. Ale já to furt беру...*“ (Z). „*Já se považuju za čekatela na domov*“ (Z). Zdeněk současně apriori vylučuje možnost vedení běžného života s odkazem na skutečnost, že sám nemůže vydělat dostatečné množství peněz, tudíž pouze pasivně očekává, co mu život bez přístřeší přinese. „*Jako nechcu... nechcu nic zadarmo nebo něco, ale když bude jako fakt slušná příležitost a budu na tom i finančně... protože jsu sám, nikdo mi nepomůže a tolik peněz jako sám člověk těžko horko... těžko vydělá*“ (Z). Nezájem o normální život lze vypořádat i z rozhovoru Roberta, který sice argumentuje svým vzděláním, nicméně žádným způsobem toto nevyužívá ke změně, k získání zaměstnání a k vedení běžného života. „*No záměrně ne, to už vůbec ne, protože jako já, nezlobte se na mě, mám maturitu a mám jako svoji inteligenci a jako tahle ta spodina, nebo spodina... já to řeknu takhle, já jsem taky na ulici*“ (R).

Ztráta osobních dokladů je posledním kódem čtvrté kategorie. I když všichni dotazovaní respondenti shodně sdělili, že své osobní doklady někdy ztratili, případně jim některé doklady byly odcizeny, jako bariéru či překážku v opětovné reintegraci do většinové společnosti tuto skutečnost shledává výslovně pouze Adam. „*Jó, zájem... ale budu se opakovat... nemám ten občanský průkaz. A bez občanského průkazu mě nikdo nezaměstná*“ (A). V návaznosti na ztrátu osobního dokladu Adam nemůže nalézt ani sezónní práci či brigádu. „*Cokoliv... aji na stavbu a tak, ale všude chcou občanku. Já nemám občanku, já mám jenom kartu pojištěnce, ale to mě nikdo nevezme*“ (A). Na nemožnost navrátit se do normálního života lze usuzovat také z výpovědi Bedřicha, který nemůže získat zaměstnání ani bydlení v důsledku velmi četného ztracení osobních dokladů. „*Jo, mockrát*“ (B). „*Čtyřicetkrát*“ (B). „*Asi ještě i víc (smích)*“ (B). Zdeňkovi byly osobní doklady opakovaně odcizeny třetí osobou, což mu výrazně komplikuje možnou reintegraci do společnosti. „*Byl*“ (Z). „*Dvakrát*“ (Z). „*Byla to krádež a byla to ta samá osoba*“ (Z). „*Po dvou letech to samé v podstatě*“ (Z). „*Občanský průkaz*“ (Z). „*No prostě moju peněženku. Moje všechno, že... doklady, peníze a mohla být ta občanka*“ (Z).

5.1.5 Plán budoucího života při odmítání pomoci či ztrátě kontaktu s rodinou

V poslední kategorii je pozornost věnována plánům budoucího života při odmítání pomoci ze strany rodinných příslušníků osob bez přístřeší, jakož i ztrátě kontaktu s nejbližšími. Rodina je základ, který člověku předurčuje určité identifikační vzory. Jedná se o nejuniverzálnější socializační činitel, pod jehož vlivem se vytváří postoj k okolí, k sobě samému i ke společnosti obecně, ale také způsobilost reagovat v procesu interakce. Rodinní příslušníci osob bez přístřeší tuto jejich životní etapu vnímají po svém, přičemž zaujímají rozdílné přístupy. Některé osoby bez domova se tak ocitnou bez možnosti obrátit se s žádostí o pomoc na svou rodinu a další blízké příbuzné z důvodu jejich absence či nezájmu, případně dokonce zavržení z jejich strany. Naopak někteří bezdomovci nabízenou pomoc nejbližších z různých důvodů striktně odmítají. Pozitivní působení rodiny přitom významně ovlivňuje snahu i motivaci člověka vést lepší život, což se promítá do blízké i vzdálenější budoucnosti. I poslední kategorie byla naplněna propojenými kódy, vlastnostmi a dimenzemi v tabulce č. 5 následovně:

Tabulka 5 - Popis kategorie: Odmítání pomoci či ztráta kontaktu s nejbližší rodinou

Kódy reprezentující kategorii	Kategorie	Vlastnosti kategorie	Dimenzionalizace vlastností
Ego, hrdost	Plán budoucího života při odmítání pomoci či ztrátě kontaktu s rodinou	Trvání	Krátkodobé – dlouhodobé
Nezájem rodinných příslušníků		Zvládnání	Problémové – bezproblémové
Stud		Lhostejnost	Jednostranná – oboustranná
Ztráta telefonních kontaktů		Dopady	Posilující – oslabující

Zdroj: Vlastní výzkum 2023–2024.

Na základě výpovědí participantů lze dovodit, že ani jeden z nich nechce či nemůže využít pomoci rodinných příslušníků, což výrazně ovlivňuje i jejich budoucí životní plány a představy. Prvním kódem poslední kategorie je **ego, hrdost**. I když jsou osoby bez přístřeší s blízkými v kontaktu, nemají vůli využít jejich podpory, která ale bezesporu hraje podstatnou roli při cestě za novým, lepším životem. „*Ne, tatínek umřel, ať mu je lehká zem. Mám ještě mamku*“ (B). „*My se máme se rádi, ano. Já mám ještě staršího brácha, to je podnikatel. Mladší brácha, to je podnikatel. Ségru. A my se všichni navštěvujeme*“ (B). „*Oni ví, že jsem na ulici*“ (B). Případné společné bydlení však Bedřich zavrhuje. „*My nechceme k sobě*“ (B). Navíc opětovně zdůrazňuje, že přijmout pomoc nechce ani ze strany sourozenců, jelikož mu život na ulici reálně vyhovuje. Rozhodl se pro něj, i když má možnost mít střechu nad hlavou. „*A proč? Já nechci*“ (B). „*Šak já mám po tatíkovi barák tam. Proto jsem Vám říkal, že prostě, až nebudu moct tady pobíhat, tak jdu dom*“ (B). K šanci získat zaměstnání u sourozenců, kteří jsou podnikatelé, se vyjádřil následovně. „*Já kašlu na jeho prachy*“ (B). Obdobně se k případné finanční podpoře od svých dětí vyjadřuje také Katka. „*Né, já to nechci*“ (K). Ani Zdeněk nejeví zájem o budoucnost se svým sourozencem. „*Sestra ta se mi snažila pomoci, to jsem pochopil. V létě mi volala, že je v Čechách a jako...*“ (Z). „*Je dobře zajištěná, jo*“ (Z). „*Nemá problém, ať za ňou přijedu, že bych tam mohl*

zůstat...“ (Z). „Na víkend a možná bych zůstal jako po dobu nejnmutnější“ (Z). „Já jsem se z toho vymluvil, já nevím“ (Z).

Nezájem rodinných příslušníků je další kód předmětné kategorie, jenž vyplynul z provedených rozhovorů. Rodina je nejdůležitější sociální jednotka, která člověka ovlivňuje v rovině sociálně ekonomické, kulturně výchovné, sociálně psychologické i emocionální, proto netečnost rodinných příslušníků osob bez domova k jejich životu zcela jistě ovlivňuje jejich motivaci vrátit se zpět do společnosti a učinit životní změnu. *„Neměl, neměl. Vlastně už je to dva roky, co mi umřel táta“ (A). „Oni byli rozvedení a vůbec neměl o mě zájem, nic“ (A). „No ne, mamka žila na Svazích s tím tátou, ale mamka mě nechce ani vidět“ (A). „A manželka se na mě vykašlala, ta udělala (ukázání šmik – odstříhnutí)“ (R). „Ne, ne. Otec... otec odešel, se mě zřekl a máti má už svoje a já ju nechcu otravovat“ (Z). „S tatou jsem se naposledy viděl... já jsem ho jenom slyšel... to bylo před třema rokama, to kámoš mě tam hodil autem do tych Zádveřic... a křičel, ať jdu pryč, a tak já jsem šel pryč ještě, než vylezl z baráku, ale slyšel jsem ho, no“ (Z). „Máti taky jo... ale prostě odsad' posad', no... pomůže taky jen to nejnmutnější“ (Z). Zajímavá se jeví tendence osob bez přístřeší omlouvat nezájem rodinných příslušníků pomoci jim změnit způsob života na ulici. *„Rodina. A jako můj syn vystudoval Karlovu, je v Praze. Dcerka je v Olomouci inženýrka, má i svoje děti, nemladší zas v Bystřici pod Hostýnem. Jsou pryč, takže oni jsou hodní na mě, jako víte“ (R). „Ale jako... Maj svoji rodinu, každý už má svoje, takže oni už tak jako už...“ (R). „Oni mě navštěvují, ale jako, jak říkám, oni mají svoji rodinu, svoje problémy. Chápete, mají svůj život“ (R). „Ony jsou už vdané“ (K). „Žijou svým životem“ (K).**

Následující kód nese název **stud**. Pozoruhodnou se jeví skutečnost, že jako důvod odmítání podpory ze strany rodiny výslovně zmínila ostych pouze Katka, která s pocitem zahanbení před sebou samou kvůli vlastní nedostatečnosti spojuje taktéž nezájem svých rodinných příslušníků. Uvědomuje si svou závislost na alkoholu a v této souvislosti nechce otravovat své vlastní děti s žádostí o pomoc. *„Že já piju a...“ (K)*. Katka tedy vyjadřuje pocit trapnosti kvůli svému určitému nevhodnému jednání, v důsledku čehož se stydí přijmout pomoc od svých blízkých. Tímto dochází taktéž k oslabení vzájemných rodinných vztahů a vazeb, čímž je beze sporu ovlivňován i vývoj jejího budoucího života. U Zdeňka z kontextu vyplynulo, že nezájem jeho rodinných příslušníků zmíněný v předchozím odstavci je do určité míry prohlubován nejen výše uvedenou hrdostí při odmítání sestřiny pomoci, ale také jeho studem přijmout nabízenou oporu. *„Nemůže... nemůže pomoci, to si musí člověk sám“ (Z)*. I když rodiče Adamovi pomoci nechtěli ani před smrtí tatínka, tak jeho smrt

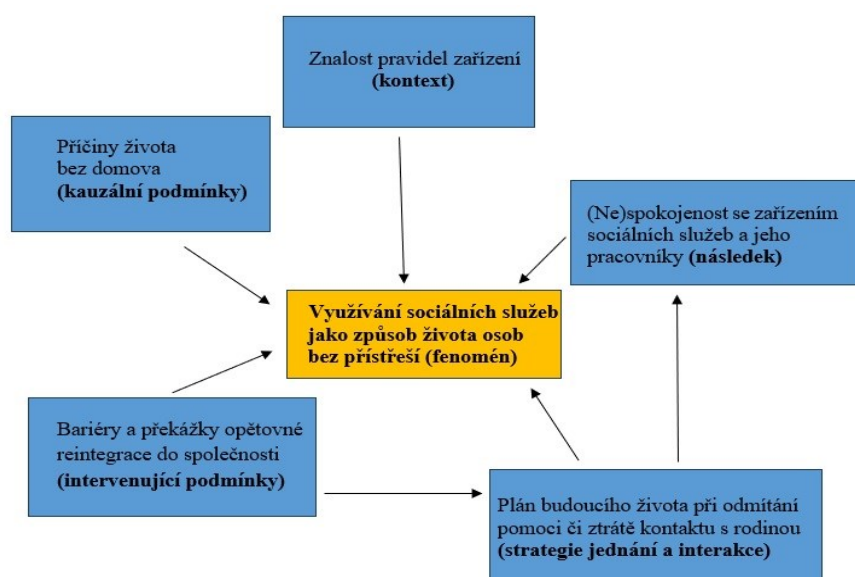
Adama ovlivnila natolik, že by měl problém podporu přijmout v současné době od matky i jiných příbuzných. „*Hmm. A trochu jsem se jak kdyby stáhl do sebe*“ (A).

Poslední kód závěrečné kategorie je označen jako **ztráta telefonních kontaktů**. Dotazovaní tuto situaci popisují v souvislosti s následnou nemožností spojit se s nejbližšími rodinnými příslušníky. „*Z pod hlavy... a nebo Vám řeže žiletkou gatě... peněženka, telefon, kontakty, které už nikde neseženu*“ (Z). „*Třeba zrovna na tu rodinu, máti, jo... babička, toto... poslední lidi*“ (Z). „*No, za prvé nemám telefonní číslo jejich, protože mi to vzali ještě ty chuligáni*“ (K). „*Takže o mně nevíja nic*“ (K). Katka poté projevila snahu obnovit ztracené kontakty. „*Já neznám číslo. Já jsem se ptala i jako Vás... jako né Vás... na úřadě. Šla jsem za paní VV, jestli to nezná to číslo*“ (K).

5.2 Paradigmatický model a jeho interpretace

V této podkapitole postupujeme ke druhé úrovni analýzy, konkrétně k axiálnímu kódování, které se zakládá na aplikaci obecného kódovacího paradigmatu. V průběhu axiálního kódování dochází v rámci možných podmínek, důsledků, interakcí, strategií nebo procesů k propojování jednotlivých kategorií a k nalézání dalších kategorií, které spolu souvisí. Paradigmatický model je tedy nezbytný k odhalení vztahů mezi jednotlivými kategoriemi (Hendl, 2012). Náš vytvořený model má následující strukturu:

Obrázek 3 - Konkrétně sestavený paradigmatický model



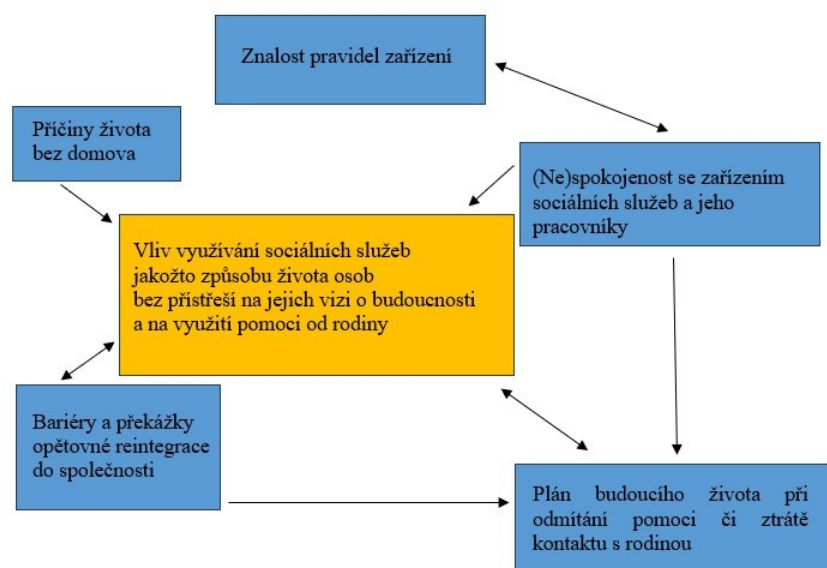
Zobrazené schéma konkrétně sestaveného paradigmatického modelu se skládá z kauzálních (příčinných) podmínek, kontextu, intervenujících podmínek, strategií jednání a interakce, následků a výsledného fenoménu (jevu). Kolem vzniklého fenoménu jsou soustředěny všechny ostatní kategorie. V rámci našeho výzkumu **fenomén** představuje využívání sociálních služeb jako způsob života osob bez přístřeší, jelikož charakterizuje ústřední téma, které udržuje při sobě jednotlivé části modelu. Vystihuje totiž vliv využívání sociálních služeb na celkový způsob života osob bez přístřeší. Fenomén lze identifikovat za pomoci otázek: O čem tato interakce nebo jednání je? Čeho se údaje týkají? O čem pojednávají? (Strauss & Corbinová, 1999). Využívání sociálních služeb jako způsob života osob bez přístřeší ovlivňuje mnoho faktorů. Prvním z nich jsou **kauzální neboli příčinné podmínky** vystihující události nebo případy vedoucí k výskytu či ke vzniku jevu (Strauss & Corbinová, 1999). Zásadním milníkem bezdomovectví jsou počáteční příčiny života bez domova, bez nichž by se osoby neoctily na ulici a neměly by zkušenost s využíváním sociálních služeb specializovaného zařízení. V případě našich respondentů hrály roli různé příčiny, případně jejich vzájemná kombinace. Předmětný způsob života má určité charakteristické vlastnosti čili **kontext**, jenž tvoří soubor podmínek, za kterých jsou uplatňovány strategie jednání a interakce vedoucí ke zvládnání určitého jevu, případně k reagování na něj (Strauss & Corbinová, 1999). Nedílnou součástí života bez přístřeší a využívání sociálních služeb je znalost pravidel zařízení, které tyto služby poskytuje. Kontext a zejména samotný jev ovlivňují **intervenující neboli strukturní podmínky**, tedy obecné podmínky, které působí na strategie jednání nebo interakce jevu náležející (Strauss & Corbinová, 1999). Zásadní vliv na bezdomovectví a sociální služby jako životní styl mají bariéry a překážky opětovné reintegrace do společnosti, jejichž vnímání se u každého bezdomovce odlišuje. Osoby bez přístřeší mají různé zkušenosti s nelehkým překonáváním těchto bariér či překážek bez podpory nejbližší rodiny, což následně modifikuje jejich snahu a připravenost na reintegraci do společnosti v budoucnosti. Všechny tyto faktory tudíž ve větší či menší míře předurčují plán jejich budoucího života při odmítání pomoci či při ztrátě kontaktu s rodinou, tedy **strategie jednání a interakce**. Strategie jednání obecně směřují k ovládnání, vykonávání, reagování nebo zvládnání nějakého jevu (Strauss & Corbinová, 1999). Vzhledem k jejich charakteru jimi můžeme rozumět činitele utvářející úvahy participantů o budoucnosti, jejich plány a představy o tom, jaký život nadále povedou. **Následky** jakožto důsledky úmyslných či neúmyslných jednání a interakcí nejsou vždy zamyšlené nebo předpověditelné (Strauss & Corbinová, 1999; Hendl, 2005). I když k určité interakci nebo jednání nedojde, případně nastane selhání, tak pořád nějaké výsledky

či následky vznikají (Strauss & Corbinová, 1999). Jako tento nepředvídatelný jev vystala (ne)spokojenost se zařízením sociálních služeb a jeho pracovníky. Pozitivní či negativní pocity a zpětná vazba k poskytovaným službám a k chování pracovníků zařízení následně ovlivňují motivaci bezdomovců změnit svůj styl života a nepochybně působí na průběh reintegrace osob bez domova do společnosti, jakož i na jejich představy o budoucnosti. Participanti hodnotí poskytování sociálních služeb převážně pozitivně a citlivě vnímají, jakým způsobem jim tyto služby pomáhají. Představují pro ně podporu a určitou míru komfortu. V zařízení spatřují útočiště, někteří dokonce použili výraz domov. Tyto skutečnosti na druhou stranu mohou oslabovat jejich odhodlaní vrátit se zpět k vedení běžného života, jelikož neexistuje žádný silnější důvod, proč by si měli opět nalézt například zaměstnání či normální bydlení.

5.3 Interpretace zakotvené teorie

Realizací axiálního kódování byla identifikována hlavní témata výzkumu, načež prostřednictvím selektivního kódování je prováděna integrace výsledků a porovnávání vzniklých kategorií. V této fázi výzkumu je vyhledávána centrální kategorie, která vzájemně spojuje ostatní vzniklé kategorie a témata. Výsledky selektivního kódování jsou níže znázorněny graficky vytvořeným grafickým diagramem za pomoci kauzálního modelu (Hendl, 2012). Vzniklou centrální kategorií je Plán budoucího života při odmítání pomoci či ztrátě kontaktu s rodinou:

Obrázek 4 - Schéma nově vygenerované teorie



Zdroj: Vlastní výzkum 2023–2024.

Dané schéma nově vygenerované teorie vyobrazuje působení faktorů a činitelů souvisejících s vlivem využívání sociálních služeb jakožto způsobu života osob bez přístřeší na jejich vizi o budoucnosti a na využití pomoci od rodiny. Vytvořená teorie je založena výlučně na datech získaných v rámci výzkumu a odhaluje splnění stanovených výzkumných cílů. Kategorie příčiny života bez domova odkrývá skutečnosti, které celou situaci započaly. Způsob života na ulici je velmi specifický, přičemž vnímání dané situace, vize o budoucnosti i snahy o opětovné začlenění do společnosti jsou u každého bezdomovce rozdílné. Tato skutečnost je do značné míry dána dosavadními zkušenostmi se zařízením sociálních služeb ve Zlínském kraji a spokojeností či naopak nespokojeností se zařízením sociálních služeb a jeho pracovníky, což se vzájemně ovlivňuje s úrovní znalosti pravidel zařízení a schopností podřídit se jim. (Ne)spokojenost se zařízením sociálních služeb a jeho pracovníky je výsledkem hodnocení poskytnuté sociální pomoci a spolupráce s pracovníky zařízení sociálních služeb, což beze sporu také determinuje plán budoucího života při odmítání pomoci či ztrátě kontaktu s rodinou, který se vzájemně ovlivňuje s centrální kategorií. Pozitivní či negativní zkušenosti se sociálními službami a s pracovníky specializovaného zařízení totiž působí na představy budoucího života při ztrátě kontaktu s rodinou nebo v případech, kdy osoba bez přístřeší odmítá využít pomoc od rodiny. Plán budoucího života při odmítání pomoci či ztrátě kontaktu s rodinou má tedy vzájemnou souvislost s vlivem zkušeností osob bez přístřeší s využívanými sociálními službami a s pracovníky specializovaného zařízení na vizi o budoucnosti a na ochotu přijmout pomoc rodinných příslušníků. Nesmíme opomenout bariéry a překážky opětovné reintegrace do společnosti. Tato kategorie modifikuje jednak plán budoucího života při odmítání pomoci či ztrátě kontaktu s rodinou, jednak je ve vzájemné interakci s centrální kategorií. Bariéry a překážky opětovné reintegrace do společnosti se u jednotlivých osob bez domova liší. Paradoxem je fakt, že příliš pozitivní zkušenosti se sociálními službami a s pracovníky specializovaného zařízení mohou vyvolat či podpořit nezájem osob na ulici o normální život, což deformuje vizi o budoucnosti i ochotu využít pomoc od rodiny.

5.4 Interpretace dat

Prvním cílem výzkumu bylo popsat dosavadní zkušenost osob bez přístřeší se zařízením sociálních služeb ve Zlínském kraji. Z výsledků výzkumu vyplývá, že všichni respondenti mají poměrně bohaté zkušenosti konkrétně s jedním zařízením ve Zlíně, které navštěvují a jehož služby aktivně využívají. Poskytuje jim pomoc a podporu v nepříznivé sociální

situaci způsobené ztrátou bydlení. Na základě výzkumu lze konstatovat, že dotazované osoby bez přístřeší využívají služby předmětného zařízení opakovaně a dlouhodoběji, nikoliv pouze jednorázově. Individuální plány sestavené pro jednotlivé osoby bez přístřeší signalizují snahu poskytovat přiléhavé a odpovídající sociální služby, které by měly představovat podporu v návratu do společnosti. Nicméně, dosavadní zkušenost osob bez domova s tímto zařízením prozatím nevedla k rozhodnutí využít jedinečné možnosti změnit svůj způsob života a opětovně se reintegrovat. Na tento negativní jev reagují i Mikulec, Ripka a Snopek (2017), kteří vyzdvihují, že komplexním cílem zařízení sociálních služeb je posun klienta k soběstačnosti a jeho sociální reintegrace, avšak v praxi osoby v těchto zařízeních setrvávají dlouhodobě, případně mezi nimi kolují, čímž se jejich šance posunout se a přemístit se do dlouhodobého bydlení snižuje. Potenciál zařízení sociálních služeb začlenit osoby žijící na ulici zpět do společnosti lze tedy alespoň objektivně dovodit, avšak dosavadní získané zkušenosti osob bez přístřeší nevyvolávají jejich potřebu zvrátit stávající přístup k příležitostem reintegrace, který se vyznačuje projevy lhostejnosti až pohodlnosti. Tato interpretace výzkumných dat koresponduje s názorem více než poloviny české populace, že bezdomovci si za svou situaci mohou sami právě z důvodu lenosti (Vacínová, 2006). V rámci uvedené interpretace lze vyzorovat, že se jedná o tzv. dlouhodobé bezdomovce, kteří se zacyklili v sociálních službách a již se smířili s vlastní situací, což může vést k silné demotivaci změnit současný způsob života (Holpuch, 2011). Někteří z participantů mají kusé zkušenosti také s dalšími zařízeními sociálních služeb pro osoby bez přístřeší ve Zlínském kraji, a to konkrétně s noclehárnou. O některých zbylých specializovaných zařízeních ve Zlínském kraji mají alespoň určité povědomí a informace, ale to pouze z doslechu.

Druhým výzkumným cílem bylo zjistit, jak hodnotí osoby bez přístřeší poskytnutí sociální pomoci a spolupráci s pracovníky zařízení sociálních služeb. Dotazovaní toto hodnotí pozitivně. Z výpovědí usuzujeme, že zařízení sociálních služeb je dokonce schopno do jisté míry nahradit osobě domov a poskytnout jí kvalitní útočiště, což shodně vnímá také Cockersell (2018), jenž se zabývá psychologií osob bez přístřeší a uznává způsobilost kvalitně poskytovaných sociálních služeb zajistit do velké míry naplnění komplexních potřeb bezdomovců a zmírnění dopadů jejich sociálního vyloučení. Na základě výzkumu lze konstatovat, že pozitiva poskytované sociální pomoci u osob bez přístřeší výrazně převažují nad negativy poskytovaných služeb. Mezi participanty tedy převládá spokojenost s kvalitou využívané formy sociální pomoci. Ze získaných dat bylo vyzorováno, že se výrazně

odlišuje schopnost participantů podřídit se pravidlům specializovaného zařízení, s čímž koreluje jejich odchylná způsobilost zpětně hodnotit své vlastní jednání, tedy sebereflexe při porušení stanovených pravidel. Vašát (2021) k tomuto uvádí, že zařízení sociálních služeb má akcentovat individuální povahu svých klientů, posoudit míru a závažnost porušení stanovených pravidel a motivovat osoby bez přístřeší k přijetí učiněných chyb, ke zpětné vazbě a k zamyšlení nad svým jednáním v rozporu s vnitřním řádem zařízení. Nedílnou součástí celkového prostředí a chodu zařízení je chování jeho pracovníků, které respondenti hodnotí rovněž kladně, oceňují jejich pozitivní a aktivní přístup a zvýšenou ochotu a snahu pomoci. Kvitují i jejich profesionalitu. Shodně popisují standardizovaný proces první návštěvy specializovaného zařízení a vstřícnou vzájemnou spolupráci a komunikaci s pracovníky. Z odpovědí osob bez domova tedy lze vycítit, že v zařízení spatřují azyl, sociální služby a pracovníci zařízení jim poměrně významně pomáhají. Domníváme se, že tímto však může být paradoxně oslabena jejich motivace začlenit se zpět do normálního života. Tato domněnka se shoduje s názorem Průdkové a Novotného (2008), kteří uvádí, že přílišné spasitelské sklony pracovníků zařízení sociálních služeb jsou kontraproduktivní a mohou směřovat k závislosti osoby bez přístřeší na profesionální pomoci. Posláním sociálních pracovníků je totiž vést klienta k samostatnosti a naučit ho, jak si může pomoci sám, nikoliv přílišnou shovívavostí a horlivostí podporovat jeho závislost na sociální pomoci.

Posledním cílem výzkumu bylo odhalit bariéry či překážky, které osoby bez přístřeší spatřují v opětovné reintegraci do společnosti. Výzkum ukázal, že nejzastoupenější bariérou a překážkou v opětovném začlenění do běžného života je závislost na návykových látkách, z čehož plyne, že alkohol či drogy si dokáží člověka zcela podmanit, takže závislost převáží nad potřebou žít normální život a reintegrovan se do společnosti. Na tuto problematiku reaguje i Matoušek (2008), jenž zdůrazňuje, že závislost na návykových látkách má rozsáhlý dopad na psychickou, zdravotní i sociální sféru člověka, když může vyvolat změny osobnosti, jakož i nevratné poškození zdraví, v důsledku čehož velmi často vede k životu na okraji společnosti. Z provedených rozhovorů je zřejmé, že další významnou bariérou či překážkou představuje věk a zdravotní stav, který je vnímán jako nevýhoda. Na podkladě provedeného výzkumu si myslíme, že zdravotní stav bezdomovců opravdu bývá obvykle špatný, jelikož lékařskou péči využívají minimálně a ve většině případů již pozdě. Uvedenou domněnku podporuje Pavelková (2007), která předestírá, že zdraví osob bez přístřeší často nebývá dobré, neboť nemají zájem využívat služeb lékařů. Dále narážíme na problém věku.

S přibývajícím věkem a dlouholetým životem mimo většinovou společnost se šance na důstojné žití snižuje. Vyšší věk bývá zpravidla doprovázen právě různými zdravotními komplikacemi, tudíž se jedná o propojené faktory, které navíc ovlivňují možnost získání stabilního zaměstnání a tím pravidelného příjmu. Vedení běžného života se pro takto znevýhodněné osoby na ulici jeví již jako nepředstavitelné kvůli pocitu, že jsou obětmi marginalizace v rámci trhu práce. Danému tématu se věnuje Mareš (2002), jenž je zastáncem téhož názoru, tedy že osoby bez domova bývají na trhu práce diskriminovány kvůli věku, případně kvůli svému zdravotnímu stavu. V rámci výzkumu jsme na druhou stranu dospěli ke zjištění, že i když jsou někteří respondenti relativně zdraví, ve středním věku a většina z nich získání zaměstnání vnímá jako krok směrem k lepšímu životu, tak současně hledají různé výmluvy a důvody, proč do práce nenastoupit. Výzkum tímto poukazuje na skutečnost, že další bariérou či překážkou v opětovné reintegraci do společnosti je nezáměr osob bez přístřeší o normální život. S tímto faktem pracuje Marek a kol. (2012), přičemž poukazuje, že i když určití bezdomovci zarytě tvrdí, že pracovat chtějí, nečiní k tomu žádné konkrétní kroky. Hlavní důvod je podle něj ten, že pravidelný pracovní režim nejsou schopni zvládnout, případně to pro ně již nemá smysl, jelikož jsou zachvázeni pocitu marnosti. Když jsme se při dalším zkoumání blíže zaměřili na nezáměr osob bez přístřeší o normální život, zjistili jsme, že v běžném způsobu života mnozí dotazovaní spatřují nesvobodu, obávají se svázanosti pravidly a nemožnosti činit nezávislá rozhodnutí. Toto dokládá, že jim způsob života bez domova natolik vyhovuje, že na něm nechtějí nic změnit. Jejich normy a potřeby se tedy snížily natolik, že jen proplouvají sociálními službami. Další bariérou či překážkou, na kterou výzkum poukazuje, je ztráta osobních dokladů. Tento problém se při výzkumu ukázal jako nezanedbatelný. Provedenou interpretací dat jsme dospěli ke zjištění, že je běžné, že bezdomovci nemají vůbec žádné doklady z důvodu jejich ztráty či odcizení třetí osobou. Participanti nevykazují aktivní snahu o opatření nových dokladů, neboť jejich zařizování stojí peníze, navíc chování úředníků není příliš vstřícné a vyplňování formulářů a orientace v úředních procesech se jeví těmto osobám příliš složité. Na základě výzkumného šetření nám dotazovaní potvrdili, že absence těchto dokladů, jako je zejména občanský průkaz, jim přináší řadu problémů při hledání zaměstnání a z větší části jim brání v návratu do společnosti. S touto skutečností se ztotožňují Hradecká a Hradecký (1996, s. 55), kteří trefně podotýkají, že „obnovou osobních dokladů začíná návrat do společnosti.“ S našim poznáním učiněným v rámci výzkumu koreluje také mínění Heczka a Heczkové (2001), že obnova osobních dokladů je pro určité lidi komplikovaná a velmi zdlouhavá, když zejména bezdomovci mívají obavy z jednání

na úřadech. Pociťují strach z odbývání, arogance a opovržení ze strany úředníků, což významně ztěžuje možnost jejich reintegrace do společnosti a vedení normálního života. Různorodost překážek a bariér v opětovném začlenění do společnosti dokládají i Vágnerová, Marek a Csémy (2018) tvrzením, že lidé se stávají bezdomovci z různých příčin, tudíž se může lišit i jejich subjektivní zkušenost a s ní související ochota usilovat o změnu svého dosavadního života.

ZÁVĚR

Tato bakalářská práce měla čtenáře blíže seznámit s problematikou zařízení sociálních služeb poskytující pomoc osobám bez přístřeší ve Zlínském kraji. S problémem bezdomovectví se potýkají všechny státy s větší či menší úspěšností. Při řešení tohoto fenoménu mají nezastupitelnou roli poskytovatelé sociálních služeb metodami sociální práce. Život na ulici představuje nelehkou životní situaci, z níž vede náročnější cesta k běžnému životu. Velmi záleží na osobní motivaci člověka, což je ovlivněno jednak mírou podpory ze strany blízkých či ze strany zařízení sociálních služeb.

Teoretická část se skládá se ze tří kapitol, přičemž v první z nich jsou vystiženy a charakterizovány základní pojmy vztahující se k bezdomovectví jako nežádoucímu fenoménu, načež je nastíněna historie tohoto jevu v České republice. Druhá kapitola je věnována příčinám, stádiím a typům bezdomovectví. Ve třetí kapitole jsme se zabývali již samotnými zařízeními sociálních služeb poskytujícími pomoc osobám bez přístřeší. V rámci této kapitoly jsou vymezeny sociální služby jako takové, dále je zmíněna obecná charakteristika vybraných zařízení sociálních služeb poskytujících pomoc osobám bez přístřeší a poté jsou uvedena a popsána jednotlivá konkrétní zařízení sociálních služeb poskytující pomoc osobám bez přístřeší ve Zlínském kraji. Na teoretické poznatky jsme pak navázali praktickou částí, v jejímž rámci bylo zrealizováno výzkumné šetření formou kvalitativního výzkumu. Výzkum byl prováděn v konkrétním zařízení sociálních služeb ve Zlíně. Ke sběru dat byl použit polostrukturovaný rozhovor. Výzkumný soubor je tvořen čtyřmi muži a jednou ženou dlouhodobě bez domova se zkušenostmi s předmětným zařízením, přičemž tyto osoby se nechtějí, případně nemůžou začlenit zpět do normálního života. Rovněž nemají možnost obrátit se s žádostí o pomoc na svou rodinu a další příbuzné z důvodu jejich absence či nezájmu, případně dokonce zavržení.

Cílem bakalářské práce bylo popsat dosavadní zkušenost osob bez přístřeší se zařízením sociálních služeb ve Zlínském kraji, dále zjistit, jak hodnotí osoby bez přístřeší poskytnutí sociální pomoci a spolupráci s pracovníky zařízení sociálních služeb, a taktéž odhalit bariéry či překážky, které osoby bez přístřeší spatřují v opětovné reintegraci do společnosti. Za účelem splnění výzkumných cílů jsme se zaměřovali na pozitiva a negativa poskytovaných sociálních služeb a chování pracovníků, jakož i na jejich spolupráci a komunikaci s osobami bez přístřeší. Na základě toho jsme detekovali různé bariéry v návratu k životu se střešou nad hlavou. Analýza dat byla provedena s využitím

otevřeného, axiálního a selektivního kódování. Výstupem kvalitativního výzkumu je zakotvená teorie. Nově vzniklá teorie se opírá pouze o data získaná výzkumným šetřením. Práce poukazuje na problémy vyplývající z přílišné péče zařízení sociálních služeb a jeho pracovníků, jež může vést až k oslabení motivace opětovně se reintegrovat zpět do společnosti. Rozhovory nám potvrdily některé již známé teorie, ale na druhou stranu přinesly zajímavé a jedinečné poznatky. V návaznosti na to doufáme, že se zakotvená teorie stane zdrojem poznání, inspirace i nových odborných diskuzí. Hlavní přínos a s tím související využitelnost v praxi spatřujeme v potenciálu iniciovat porozumění dotčeným jevům, činitelům a faktorům týkajícím se problematiky bezdomovectví a využívání sociálních služeb a sociální pomoci. Česká společnost není dle našeho názoru stále dostatečně informovaná, a tudíž není připravena diskuze na dané téma otevírat a usměřňovat vedení debat žádoucím směrem. Záměrem této bakalářské práce je přispět k odstraňování mýtů a šířit potřebné informace nejen v komunitě osob bez přístřeší, ale také ve společnosti jako celku. Věříme, že práce se stane oporou při realizaci těchto cílů, jež bychom rádi zdárně splnili.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Bibliografické zdroje:

Barták, M. (2004). *Zdravotní stav populace bezdomovců v ČR a jeho determinanty I*. Kostelec nad Černými lesy: Institut zdravotní politiky a ekonomiky.

Baxter, E., & Hopper, K. (1981). *Private Lives/Public Spaces: Homeless Adults on the Streets of New York City*. Community Service Society Ny.

Cockersell, P. (2018). *Social Exclusion, Compound Trauma and Recovery: Applying Psychology, Psychotherapy and PIE to Homelessness and Complex Needs*. Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.

Colburn, G., & Aldern, C. P. (2022). *Homelessness is a Housing Problem: How Structural Factors Explain U.S. Patterns*. University of California Press.

Creswell, J. W. (1998). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. SAGE Publications, Inc.

Creswell, J.W. (2003) *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Approaches*. Thousand Oaks, SAGE.

Cveček, D., a kol. (2007). *Návrh udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce*. Praha: Grada.

Charmazová, K. (2006). *Constructing grounded theory: A practical guide*. Thousand Oaks, SAGE.

de Jong, I. (2019). *The Book on Ending Homelessness*. Friesenpr.

Denzin, N.K. (1997). *Interpretive ethnography: Ethnographic practices for the 21st century*. Thousand Oaks, SAGE.

Disman, M. (2002). *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele* (3. vyd.). Praha: Karolinum.

Fitzpatrick, S., Kemp, P., & Klinker, S. (2004). *Bezdomovství, přehled výzkumů z Velké Británie*. Kostelec nad Černými lesy: Institut zdravotní politiky a ekonomiky.

- Glaser, B. (1992). *Basics of Grounded Theory Analysis*. Sociology Press.
- Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace* (2. vyd.). Praha: Portál.
- Hendl, J. (2012). *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace* (3. vyd.). Praha: Portál.
- Hendl, J. (2016). *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace* (4. vyd.). Praha: Portál.
- Hesse-Biber, S. (2017). *The practice of qualitative research: Engaging students in the research process* (3rd ed.). Thousand Oaks, SAGE.
- Hills, J., Le Grand, J., & Piachaud, D. (2002). *Understanding Social Exclusion*. Oxford: Oxford University Press.
- Hradecká, V., & Hradecký, I. (1996). *Bezdomovství – extrémní vyloučení*. Praha: Naděje.
- Hradecký, I. (2015). Co znamená pro společnost bezdomovství? In *Konsensuální konference o bezdomovectví v České republice: sborník z konference* (s. 9–22). Ministerstvo práce a sociálních věcí.
- Jencks, Ch. (1994). *The Homeless*. Cambridge: Harvard University Press.
- Kraus, B. (2001). *Člověk – prostředí – výchova. K otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido.
- Kraus, B. (2007). *Sociální patologie*. Hradec Králové: Gaudeamus.
- Kuhlman, T. L. (1994). *Psychology on the Streets: Mental Health Practice with Homeless Persons*. New York: Wiley Interscience Publication.
- Levitas, R. (1998). *The Inclusive Society? Social Exclusion and New Labour*. London: Palgrave Macmillan.
- Madanipour, A. (2000). Social Exclusion and Space. In A. Madanipour, G. Cars, & J. Allen (Eds.), *Social Exclusion in European Cities: Process, experiences and responses* (s. 75–89). The Stationary Office.

Marek, J., Strnad, A., & Hotovcová, L. (2012). *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál.

Mareš, P. (2002). *Nezaměstnanost jako sociální problém* (3. vyd.). Praha: Sociologické nakladatelství.

Mareš, P. (1999). *Sociologie nerovnosti a chudoby*. Praha: Sociologické nakladatelství.

Mareš, P., & Sirovátka, T. (2004). Sociální exkluze. In J. Musil (Ed.), *Pojetí sociální soudržnosti v soudobé sociologii a politologii* (s. 58–71). Centrum pro sociální a ekonomické strategie.

Matoušek, O. (2008). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.

Matoušek, O. (2005). *Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál.

Matoušek, O. (2007). *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál.

Merton, R. K. (2007). *Studie ze sociologické teorie* (2. vyd.). Praha: Sociologické nakladatelství.

Mikulec, M., Ripka, Š., & Snopek, J. (2017). Bezdomovectví a vyloučení z bydlení v České republice. In E. Lindovská (Ed.), *Způsoby řešení bezdomovectví a vyloučení z bydlení: analýza a komparace situací ve Francii, velké Británii a v České republice* (s. 113–147). Ostravská univerzita Fakulta sociálních studií.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. California: Thousand Oaks, Sage Publication.

Pavelková, J. (2007). *Problematika lidí v nouzi*. Praha: Pedagogická fakulta Univerzity Karlovy.

Průdková, T., & Novotný, P. (2008). *Bezdomovectví*. Praha: Triton.

Rossi, P. H. (1989). *Down and Out in America. The Origins of Homelessness*. Chicago: The University of Chicago Press.

Strauss, A., & Corbinová, J. (2008). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory* (3rd ed.). California: Thousand Oaks, SAGE.

Strauss, A. L., & Corbinová, J. (1999). *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Albert, Podané ruce.

Štěchová, M., Luptáková, M., & Kopoldová, B. (2008). *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie*. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci.

Švaříček, R., & Šed'ová, K. (2007). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.

Švaříček, R., & Šed'ová, K. (2014). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách* (2. vyd.). Praha: Portál.

Vacínová, T. (2006). Problematika Bezdomovectví. In O. Fleischmann (Ed.), *Vybrané psychologické aspekty terénní sociální práce* (s. 128–140). Univerzita J.E. Purkyně.

Vágnerová, M. (2008). *Psychopatologie pro pomáhající profese: variabilita a patologie lidské psychiky* (4. vyd.). Praha: Portál.

Vágnerová, M., Csémy, L., & Marek, J. (2013). *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha: Karolinum.

Vágnerová, M., Marek, J., & Csémy, L. (2018). *Bezdomovectví ve středním věku: příčiny, souvislosti a perspektivy*. Karolinum.

Vašát, P. (2021). *Na jedné lodi: globalizace bezdomovectví v českém městě*. Praha: Academia, Sociologický ústav AV ČR.

Woodward, A., & Kohli, M. (2001). European Societies. Inclusions/Exclusions? In A. Woodward, & M. Kohli (Eds.), *Inclusions and Exclusions in European Societies* (s. 1–19). Routledge.

Žižková, J. (1997). Blahobyť a chudoba v sociální politice. In V. Krebs, J. Durdisová, O. Poláková, J. Žižková (Eds.), *Sociální politika* (s. 235–248). CODEX Bohemia Praha.

Internetové zdroje:

ADRA. (18.2.2019). *ADRA zajišťuje v Kroměříži "sedárnu"*. <https://adra.cz/jak-pomahame/dobrovolnictvi/frydek-mistek/aktualita/adra-zajistuje-v-kromerizi-sedarnu/>

Astras, o. p. s. *Azylový dům pro muže*. Sociální služby pro osoby bez přístřeší Kroměříž. <https://www.astras.cz/inpage/azylovy-dum/>

Astras, o. p. s. *Nizkoprahové denní centrum Adam*. Sociální služby pro osoby bez přístřeší Kroměříž. <https://www.astras.cz/inpage/nizkoprahove-denni-centrum-adam/>

Český červený kříž. *Azylové zařízení a nizkoprahové denní centrum pro osoby bez přístřeší – azylový dům*. Oblastní spolek Českého červeného kříže Zlín. <http://www.cervenkykriz.zlin.cz/azyl-zarizeni.html>

Český statistický úřad. *Výsledky sčítání bezdomovců*. Sčítání lidu, domů a bytů 2011. https://www.czso.cz/csu/sldb/vysledky_scitani_bezdomovcu

Elim Vsetín. *Azylový dům Elim*. <http://www.elimvsetin.cz/o-sluzbe>

Heczková, E., & Heczk, S. (2001). *Bezdomovci a my. Prevence sociálně nežádoucích jevů*, 3(10), 5–7. <https://www.getsemany.cz/node/292>

Holpuch, P. (2011). *Bezdomovectví jako přístup k životu*. *Biograf*, 54. <http://www.biograf.org/clanek.php?clanek=v5401>

Charita Česká republika. *Azylové bydlení Cusanus*. Charita Uherské Hradiště. <https://www.uhradiste.charita.cz/nase-sluzby/azylove-bydleni-cusanus/>

Charita Česká republika. *Azylový dům*. Charita Uherský Brod. <https://www.uhbrod.charita.cz/socialni-sluzby/azylove-domy/>

Charita Česká republika. *Azylový dům Samaritán*. Charita Otrokovice. <https://www.otrokovice.charita.cz/sluzby/azylovy-dum-samaritan/>

Charita Česká republika. *Azylový dům sv. Vincence*. Charita Uherské Hradiště. <https://www.uhradiste.charita.cz/nase-sluzby/azylovy-dum-sv-vincence/>

Charita České republiky. *Denní centrum*. Charita Valašské Meziříčí.
<https://www.valmez.charita.cz/sluzba/denni-centrum>

Charita Česká republika. *Nízkoprahové denní centrum sv. Vincence Uherský Brod*. Charita Uherský Brod. <https://www.uhbrod.charita.cz/socialni-sluzby/nizkoprahova-denni-centra/>

Charita České republiky. *Noclehárna*. Charita Valašské Meziříčí.
<https://www.valmez.charita.cz/sluzba/nocleharna>

Charita Česká republika. *Noclehárna Uherský Brod*. Charita Uherský Brod.
<https://www.uhbrod.charita.cz/socialni-sluzby/nocleharny>

Charita Česká republika. *Ošacení pro osoby v krizi*. Charita Zlín.
<https://www.zlin.charita.cz/spolu-to-dame/osaceni-pro-osoby-v-krizi/>

Charita České republiky. *Terénní služba Domino*. Charita Valašské Meziříčí.
<https://www.valmez.charita.cz/sluzba/terenni-sluzba-domino>

Lees, A., Meyer, E., & Rafferty, J. (2016). From Menzies Lyth to Munro: The Problem of Managerialism. *British Journal of Social Work*, 43(3), 542–558. DOI: 10.1093/bjsw/bcr183

Marcuse, P. (1988). Perspectives on Homelessness. *Urban Affairs Quarterly*, 23(4), 647–656. <https://doi.org/10.1177/004208168802300410>

Mareš, P. (2000). Chudoba, marginalizace, sociální vyloučení. *Sociologický časopis*, 36(3), 285–297. DOI 10.13060/00380288.2000.36.3.03

Meringolo, P., Morandi, A., Paulesu, N., & Riccardi, M. (2021). Empowering strategies in health and social services for homeless. *Community Psychology: Common Values, Diverse Practices*, 7, 186–190. https://www.ecpa-online.com/wp-content/uploads/2017/05/ECPA_Proceedings_7Conf.pdf

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Jakou službu hledáte?* Registr poskytovatelů sociálních služeb. <https://www.mpsv.cz/registr-poskytovatelu-sluzeb>

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Sčítání osob bez domova v České republice 2019*. <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/S%C4%8D%C3%ADt%C3%A1n%C3%AD+osob+bez+domova+v+%C4%8Cesk%C3%A9+republice+2019+%28V%C3%9APSV+%2C+v.+v.+i.%29.pdf/5adddd29-8010-1c75-49f6-24ea82721436>

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Strategie sociálního začleňování 2021–2030*.
<https://www.mpsv.cz/strategie-socialniho-zaclenovani-2021-2030>

Zákon č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách (2006).

<https://aplikace.mvcr.cz/sbirka->

[zakonu/SearchResult.aspx?q=108/2006&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy](https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=108/2006&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy)

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

o.p.s. Obecně prospěšná společnost

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 - <i>Schéma zobrazující techniku „sněhové koule“</i>	44
Obrázek 2 - <i>Základ axiálního kódování – paradigmatický model</i>	48
Obrázek 3 - <i>Konkrétně sestavený paradigmatický model</i>	66
Obrázek 4 - <i>Schéma nově vygenerované teorie</i>	68

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 - <i>Popis kategorie: Příčiny života bez domova</i>	51
Tabulka 2 - <i>Popis kategorie: (Ne)spokojenost se zařízením sociálních služeb a jeho pracovníky.....</i>	54
Tabulka 3 - <i>Popis kategorie: Znalost pravidel zařízení</i>	57
Tabulka 4 - <i>Popis kategorie: Bariéry a překážky opětovné reintegrace do společnosti</i>	60
Tabulka 5 - <i>Popis kategorie: Odmítání pomoci či ztráta kontaktu s nejbližší rodinou</i>	64

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Otázky do rozhovoru

Příloha P II: Ukázka otevřeného kódování

PŘÍLOHA P I: OTÁZKY DO ROZHOVORU

Jaká životní situace Vás dovedla k životu bez domova? Co bylo hlavní příčinou? Máte dluhy, exekuce či insolvence? Pokud ano, v jaké výši?

Jak trávíte obvykle čas během dne? Setkáváte se záměrně s jinými osobami bez domova? Pokud ano, probíráte společně možnosti využití různých sociálních služeb?

Jaký je Váš zdravotní stav? Trpíte nějakou nemocí?

Stal/a jste se někdy obětí trestného činu? Pokud ano, o jaký trestný čin šlo a byla pachatelem rovněž osoba bez domova?

Požíváte alkoholické nápoje a/nebo jiné omamné a psychotropní látky? Pokud ano, jak často? Vyhledal/a jste pomoc spočívající v léčbě Vaší závislosti?

S jakými reakcemi lidí na Váš způsob života se obvykle setkáváte? Nabídl/a Vám někdy kolemjdoucí pomoc, případně jakou?

Premýšlel/a jste o tom, že byste si našel/a alespoň sezónní práci či brigádu? Pokud ano, zkusil/a jste to někdy? V kladném případě popište, s jakými překážkami jste se při sjednávání práce setkal/a?

Máte osobní doklady? Jste držitelem/držitelkou řidičského oprávnění? Ztratil/a jste některý z osobních dokladů? Byl Vám někdy ukraden? Pokud ano, víte, jestli byl zneužit?

Kde máte hlášeno trvalé bydliště?

Znáte název a umístění některého ze zařízení sociálních služeb poskytujících pomoc osobám bez přístřeší ve Zlínském kraji? Víte, jaké konkrétní služby a formy pomoci nabízí?

Využil/a jste sociální služby specializovaného zařízení ve Zlínském kraji? Pokud ano, jakou máte s tímto zařízením a jím poskytovanými službami dosavadní zkušenost?

Jaký byl proces postupu sociálních pracovníků v situaci, kdy jste navštívil/a specializované zařízení ve Zlínském kraji a hodlal/a jste využít jeho sociálních služeb? Jak probíhala vzájemná spolupráce? Jak konkrétně vypadala?

Jak hodnotíte poskytnutí sociální pomoci a spolupráci s pracovníky zařízení sociálních služeb? Co konkrétně hodnotíte pozitivně a proč? Co konkrétně hodnotíte negativně a proč?

Měl Vás na starost jeden pracovník nebo více? Pokud více, spatřoval/a jste rozdíly? V čem? Pokud Vás mělo na starost více pracovníků, komunikovali spolu před Vámi navzájem? Jak se Vám tato komunikace jevila?

Jak mluvili pracovníci zařízení s Vámi? Jaká byla jejich prvotní reakce? Byli slušní? Cítil/a jste z jejich přístupu odtažitost či pohrdání? Poskytli Vám ihned na počátku základní informace o chodu a řádu zařízení a o poskytovaných službách?

Jak dlouho s Vámi hovořili? Pozvali Vás na další setkání? Stanovili pravidelné intervaly Vašich plánovaných návštěv zařízení? Pokud ano, jak často jste měl/a či máte zařízení navštěvovat? Vysvětlili Vám podmínky pobytu či návštěvy zařízení jasně? Dodržoval/a jste je? Proč ano? Proč ne?

Naznačili Vám, či dokonce přímo řekli, že máte odejít? Pokud ano, víte, z jakého důvodu? Měli nějaké narážky na Váš vzhled či tělesný pach? Pokud ano, považujete jejich narážky či chování za pro Vás dehonestující/ponižující?

Odkázali Vás na příslušné úřady za účelem vyřízení sociálních dávek?

Která sociální služba či forma odborné pomoci, jež by mohla být poskytována specializovaným zařízením, Vám ve Zlínském kraji chybí?

Jakou sociální službu či odbornou pomoc považujete za nejpotřebnější?

Jakým způsobem Vám pomohly, či stále pomáhají sociální služby začlenit se zpět do společnosti?

Které bariéry či překážky spatřujete v opětovném začlenění do společnosti? Co konkrétně Vám brání vrátit se do normálního života?

Znáte jednotlivá pravidla konkrétního zařízení sociálních služeb, která musíte dodržovat? Pokud ano, představují pro Vás některá stanovená pravidla překážku oslabující Vaši motivaci začlenit se zpět do společnosti?

Vyjmenujte pravidla, která Vám vadí nejvíce. Patří mezi ně skutečnost, že dle řádu zařízení nemůžete požívat alkohol a užívat jiné návykové látky? Má to vůbec konkrétní zařízení stanoveno v řádu jako podmínku pro využívání jeho služeb?

Dodržoval/a jste či dodržujete stanovený řád konkrétního zařízení? Pokud ne, co následovalo? Jak se k Vám pracovníci zařízení chovali? Byli empatičtí a dali Vám další šanci? Vysvětlili Vám znovu podmínky, které musíte dodržovat?

Zůstáváte na ulici, i když jste nějakou konkrétní službu či formu pomoci využil/a a sociální pracovníci Vám pomáhají vrátit se zpět k normálnímu životu? Pokud ano, proč?

Bylo by dle Vašeho názoru možno poskytnutím včasné odborné sociální služby a pomoci v krizové životní situaci zamezit tomu, abyste se ocitl/a bez přístřeší? Lze podle Vás bezdomovectví předcházet?

PŘÍLOHA P II: UKÁZKA OTEVŘENÉHO KÓDOVÁNÍ

Rozhovor – 2

Jsem studentem Baťovy univerzity ve Zlíně, Fakulta humanitních studií, pro moji bakalářskou práci mám zde respondenta.

Pane, tady tenhle rozhovor náš je nahráván, souhlasíte s tím?

Ano.

Je zcela anonymní a nebudou zde žádné padat jména ani nic. Souhlasíte s tím?

Jo.

A tenhle rozhovor je dobrovolný. Souhlasíte pane?

Ano.

Děkuji. Takže zajdeme... přestoupíme k otázkám. První otázka.

T1: Jaká životní situace Vás dovedla k životu bez domova? Co bylo hlavní příčinou?

R1: Rozvod. *ROZVOD MANŽELSTVÍ, ZTRÁTA PARTNEŘKY*

T2: A potom? Po tom rozvodu?

R2: Po tom rozvodu, jako... *ZTRÁTA VZTAHU A ZTRÁTA BYDLENÍ S MANŽELKOU* jak to mám říct, rodinný domek byl napsaný na manželku a já jsem to nevěděl, protože tchán, když umíral na rakovinu, mělo to rychlý průběh, tak jak umřel, tak po té... nějaké příležitosti, mně říká... špatně mluvím... mi exmanželka, nebo ne exmanžel... manželka, že barák je napsaný na ňu a že si nepřeje, abych tam bydlel, tak jsem se ocitl v takové situaci, ale tenkrát ještě moje mamka žila, tak jsem byl u maminky. *BYDLEL S MANŽELKOU* Pak jsem dělal taxikáře a pak jsem si pronajal byt na Družstevní (pozn. ulice ve Zlíně) *ZTRÁTA SOCIÁLNÍHO ZÁEMÍ* na Jižních Svazích. Byli jsme tam společně s maminkou, která už bohužel umřela, jenže bohužel potom taxikářina přestala, protože jsem přišel o papíry. *ZTRÁTA ZAMĚSTNÁNÍ*

T3: Hmm, takže pr...

R3: Jsem se dostal do situace, kdy jsem nemohl platit nájem, to jsem měl objednaný ten byt přes ten Zvonek a majitele si už nevzpomenu, jak se jmenoval. *NEHOZDĚL S NÁJEMEM (NEMOHU)* *NEHOZDĚL DOSTÁT SVŮJ FIANČNÍM ZÁVAZKŮM*

T4: Jasně, v pořádku.

R4: A tak jsem se dostal do takové situace, co teď, no tak jsem se dostal vlastně ze sociálky jsem dostal nabídku na ubytovnu u Tří sester. *POMOČ (SÍTĚ) SOCIÁLNÍM PRACOVNÍKŮM A SLUŽEB K BYDLENÍ*

T5: Jasně, ale první byla teda... rozvod a potom teda rozumím ztráta zaměstnání... jste ztratili?

R5: Jo.

T6: A nebyl jste schopen splácet a ocitl jste se na ulici, jó?

R6: Hmm.

T7: A máte prosím Vás nějaké dluhy, exekuce či insolvence?

Rovněohí o možných důvodech, jaké nevědějí úřad

R7: No já nedostávám nic, ale možná bych měl mít, jak jsem skončil s taxikářením, tak jsem měl ještě nějaké úspory, tak než jsem se nahlásil na úřad práce, tak tři měsíce jsem asi neplatil zdravotní a sociální.

T8: Hmm. Jo.

R8: Ale ^{o důvodech neví} nic mi nechodí, takže neví.

T9: Nevíte?

R9: Nevím.

T10: Hmm. Děkuju.

R10: Tak si to myslím, ale neví.

T11: V pořádku.

T12: Jak trávíte obvykle čas během dne? Setkáváte se záměrně i s jinými osobami bez domova?

R12: No záměrně ne, to už vůbec ne, protože jako já, nezlobte se na mě, mám maturitu a mám jako svoji inteligenci a jako tahle ta spodina, nebo spodina, já to řeknu takhle, já jsem taky na ulici. ^{bez práce, bez práce, nevědí, že dělají k ziskání zaměstnání, není jiná o zručnosti}

T13: Ano, rozumím, takže s osobami bez domova se nesetkáváte?

R13: Ale setkávám se s nimi, když jako... ^{bez práce, společnost ostatních osob bez práce}

T14: Ale ne záměrně?

R14: Ale ne záměrně. ^{nechtěně se setkávají s jinými osobami bez domova}

T15: Záměrně ne... a jak teda obvykle ten den trávíte?

R15: Tak když jsem teďka tady na tom Červeném kříži, tak co, tak já tady mám bratrance kousek, s ním velice komunikuju každý den, je to moje krev, jako, no tak jako jsme kamarádi nebo jak to mám říct. ^{trávím dny v sociální službě}

T16: Hmm, takže využíváte služeb tady Červeného kříže?

R16: Ano.

T17: Na Hornomlýnské ve Zlíně?

R17: Ano, ano.

T18: Hmm a během dne třeba jdete za tím bratrance?

R18: Nó, on vždycky po práci, jak má, tak chodím za ním každý den. Nó. ^{každý den chodí na návštěvu k bratrance}

T19: Hmm.

R19: ^{způsob trávení času s bratrance} Počkáme, a tak no.

T20: Dobře, děkuju.

T21: Jaký je Váš zdravotní stav? Trpíte nějakou nemocí?

R21: ^{STAVU ZDRAVOTNÍ STAV} No bohužel zdravotní stav není moc dobrý, teďka budu chodit na kapačky od 12. února, protože mám problémy s páteří a s kyčlí. ^{HOSPITALIZACE V NEMOCNICI}

T22: Hmm.

R22: ^{POSÍLU DOKTOREM DO NEMOCNICE} Tak nic mně nepomáhalo, tak teďka pan doktor...

T23: Ano?

R23: Mám říct...?

T24: Né, nemusíte. To nevádí, nemusíte zmiňovat. Pan doktor, ano?

R24: Pan doktor mě teďka poslal jako že budu chodit na kapačky, každý den, deset dní. ^{ČAS A ZPŮSOB TRÁVENÍ V NEMOCNICI}

T25: Hmm, dobře.

R25: Takže nic moc, no. ^{DAŠÍ ZDRAVOTNÍ PROBLÉM} A jo, mám ještě astma a tak dál, ale...

T26: Jasně, takže nějaké drobné.

T27: Stal jste se někdy obětí trestného činu?

R27: ^{ČIN TRESTNÉHO ČINU} Ano.

T28: A můžu vědět jakého prosím Vás?

R28: ^{TRESTNÝ ČIN KTERÝ BYL NA OSOBE SPÁCHÁN} Loupež, krádež, napadení.

T29: Hmm.

R29: ^{NÁVŠTĚVU PO TRESTNÉM ČINU} Byl jsem aj v nemocnici. ^{TREST PRO OSOBU, KTERÁ SPÁCHALA TRESTNÝ ČIN} Teďka odsoudili nějakého... nevím, jestli mám jmenovat... dostal čtyři roky. ^{MÍSTO KDE BYL TRESTNÝ ČIN SPÁCHÁN} Mě tady okradli za Plamínkem (pozn. restaurace ve Zlíně – budova sousedí s budovou Červeného kříže), tam mě lapil, ^{ZPŮSOB SPÁCHANÍ TRESTNÉHO ČINU} klasika... ohrožoval mě nožem a vesměs takové ty věci.

T30: A byla to i osoba bez domova? Ta, co s Vama...

R30: ^{POVĚDOMÍ O OSOBE, KTERÁ OSOBU NAPADLA} Né, to byl nějaký Slovák, kterého propustili na podminku, a tak to Slovensko, on byl z Galanty nebo z kama říkal, že jako.

T31: Jasně, jo.

R31: ^{OSOBA, KTERÁ PÁCHÁ TRESTNÉ ČINY} A tak zas tak přepadával lidi.

T32: Hmm, takže byla to nějaká trestná činnost, kdy Vás oloupil. Byla to loupež?

R32: ^{TRESTNÝ ČIN} Ano, byla, no.

T33: A vy se dopouštíte teda drobných krádeží nebo dopouštěl jste se nějaké drobné krádeže, majetkové trestné činnosti a tak?

R33: ^{TRESTNÝ ČIN, KTERÝ OSOBA SPÁCHALA} jako... akorát za ten stalking,

T34: Za stalking? JÓ, takže vy jste se vyloženě dopustil stalkingu?

R34: Ano, ale tak jako... ^{ONDA, NA KTERÉ JSYČ TRESTYJŇ OBU SPRAVAN} tak když exmanželka po rozvodu tři roky jsme vycházeli dobře a pak si ^{POVOJ, POŠE VYKVAL TRESTYJŇ ZIM} našla přítele, tak jsem to tak trochu psychicky neudržel, tak jsem poslal nějaké bílé SMSky, jako jo.

T35: Jasně.

R35: Tak si stěžovala a bylo to u samosoudkyně a já jsem ^{WOLEDEK (TREST) TRESTUJŇ} dostal jenom papír, že mám ^{PRŮVLEK (TREST) TRESTUJŇ} podmínku. Tak jako... to už je dávno... to už mám dávno.

T36: Jasně, děkuju.

T37: Požíváte alkoholické nápoje nebo jiné omamné a psychotropní látky?

R37: Takhle Vám to řeknu, těch peněz moc nemám, že jako. Mám invalidní důchod, ale to ^{PRŮVLEK (TREST) TRESTUJŇ} pivo si dám. ^{PRŮVLEK (TREST) TRESTUJŇ}

T38: Dobře.

R38: Tvrdé nepiju, to jako...

T39: Á v nějaké míře? Jak to třeba to pivo... tak jednou za den, dvě za den...

R39: Tak když toto, tak dvě... dvě. Dvě za den. Tady víc. ^{PRŮVLEK (TREST) TRESTUJŇ}

T40: A počítám, že to asi každý den, třeba dvě ty piva?

R40: NÓ, tak ve všední den. ^{PRŮVLEK (TREST) TRESTUJŇ}

T41: Průměr?

R41: Jo.

T42: Jo, průměrně?

R42: To musím jít do obchodu, tak si koupím plechovku a jako... ^{CO A KDE SI ALKOHOL KUPUJE}

T43: Jasně a vyhledal jste někdy pomoc spočívající v léčbě Vaší třeba závislosti? Pokud teda už to pivo...

R43: Ne. ^{NECHTEJŇ DEJAT NĚCO SE SUBSÍ ZÁVISLOSTÍ}

T44: Ne, nevyhledal jste? Jo myslíte si, že to máte pod kontrolou?

R44: Mám to pod kontrolou. ^{CHAVÍ SI ŽE NEMA PROBLÉM S ACKOHOLEM}

T45: Jasně, děkuju.

R45: Nebyl jsem nikdy na záchytec jako tak. ^{NIKDY NEBYL NA ZACHYTCÉ STAVICI}

T46: Jasně, to mi stačí. Děkuju.

T47: S jakými reakcemi lidí na Váš způsob života se obvykle setkáváte? Nabídl Vám někdy kolemjdoucí pomoc? Případně jakou? Máte nějaké negativní, pozitivní?

T20: Dobře, děkuju.

ZPŮSOB, JAKÝM TRÁVÍ ČAS BĚHEM DNE A CO OSOBU BAVÍ

R47: Tak rád chodím, tož rád chodím do kostela, protože jsem pokřtěný.

T48: Ano?

POČET POMOCI, KTERÁ SE OSOBE DOSTALA OD DRUHÝCH

R48: A stalo se mi dvakrát... nevím, jestli to poznali... nevypadám, jsem slušně oblečený a šla kolem třeba paní a dala mi do dlaně dvě sta korun.

T49: Takže dostal jste pozitivní...

R49: Dostal a já říkám: „Proč mi to dáváte?“ Ne... „A tak... si to užijte nebo já nevím“. Říkám: „ježišmarja, tak...“

T50: Hmm a jinak nějaké reakce jiné kromě tady téhle? Že by na Vás někdo nějaké... já nevím... pokřikoval nebo něco jiného?

R50: To ani né.

T51: Ne? Nesetkáváte se?

NESETKÁVÁ SE S NEGATIVNÍMI REAKCEMI JINÝCH LIDÍ

R51: Nenehe.

T52: Hmm. Děkuji, to mi stačí.

T53: Přemýšlel jste o tom, že byste našel alespoň sezonní práci či brigádu? Pokud...

R53: Né, kvůli tomu zdravotnímu stavu, jako já mám odpracované vlastně... mně chybí jenom odpracovat rok a půl, abych měl nárok na starobní důchod. Tedka s tím zdravotním stavem my to tady řešíme s paní vedoucí... jako my řešíme takový individuální plán nebo takové věci, tak tedka budu chodit 14 dní na ty kapačky, potom se uvidí a ... Tedka fakt nevím, tedka prostě nevím. SPATNĚ ZDRAVOTNÍ STAV, PŘEKÁČKA K NĚKTERÝM DO NOCTMUKUJÍCÍHO ŽIVOTA

T54: V pořádku. Jasný. Takže...

R54: Ale minulý rok jsem byl čtyři měsíce brigádně v Ternu jako na rampě. Já jsem tam kdysi dělal, osm let, tak si na mě vzpomněli, a tak jsem třeba minulý rok dělal únor, březen, duben. Ted jsem byl v Ternu, ale to byla moravská bezpečnostní agentura, která to zajistila.

T55: Takže nějakou snahu o to máte.

R55: Jojo.

T56: A s jakou... hmm... s jakýma případama se setkáváte? S kladnýma? Jako nebo nějaké překážky? Myslím ti, co Vás... tu práci se snaží nějakým způsobem dát, třeba i v tom Ternu... dávají Vám nějaké klacky pod nohy nebo je to... jde to?

R56: Tak ono v Ternu... já jsem dělal v Ternu, ale to zajišťovala moravská bezpečnostní agentura.

T57: A kde... a přes koho jste tu práci sháněl? Jako šel jste tam přímo sám, konkrétně?

R57: Hmm, já jsem znal pana SS jako...

T58: Toho, co tam nějaký dělal jako pán?

R58: Né, VV, tak.

T59: Jo, a to byl nějaký skladník tam?

ODKODIČTEK, BRIGÁDU & POŠTŘEGOVALÁ

R59: Ne, ne, to je šéf vlastně.

T60: Šéf tam. Aha, jo. Takže jste šel jste přímo za ním?

DOMLUVA NA BRIGÁDU
R60: Ano, byl jsem domluvený.

T61: A bylo to normálně na smlouvu?

R61: Ano.

T62: Ano, bylo to na smlouvu?

BRIGÁDA OFICIÁLNÍ CESTOU SJEDNÁNKA
R62: Bylo to na smlouvu. Jakože jo, no.

T63: Jo, jo, takže teďka Váš zdravotní stav Vám to nějak neumožňuje, takže momentálně nehledáte?

R63: Ne, ne.

T64: Hmm.

T65: Máte osobní doklady? Jste držitel řidičského oprávnění? Ztratil jste někdy nějaký osobní doklad? Byl Vám někdy ukraden? Takže jde mi o to... máte občanku, máte řidičák?

23502
VLASTNÍ ŘIDIČSKÉ OPRAVNĚNÍ
R65: Řidičák nemám, právě jsem o něho přišel.

T66: Ano?

KOLEC POKOJE
R66: Tak jsem skončil s taxikářením.

T67: Ano. A občanku máte?

OBČANSKÝ PRŮKAZ VLASTNÍ OSOBA
R67: Občanku mám.

T68: Občanku máte. Ztratil jste ji někdy? Řidičák, občanku?

ZTRATA OBČANSKÉHO PRŮKAZU KRÁDEŽÍ
R68: No tenkrát mně ju ukradli, tak...

T69: Takže neztratil... byla Vám odcizena?

KDY ŽIL OSOBE, OBČANSKÝ PRŮKAZ ODCIZEN
R69: Ukradena, no... teda. Ano, myslím je to rok a půl nebo já nevím.

T70: Hmm, super. Jinak vyřízenou ji máte?

R70: Mám. Mám ji tady.

T71: Hmm. Byl někdy tenhle... občanka nebo řidičák zneužit? Teda říkáte, řidičák nemáte.

Občanku zneužil někdo na Vaše jméno?

ŘIDIČSKÝ PRŮKAZ ZNEUŽIT NEBYL
R71: Tak řidičák asi zneužit nemohl být, protože toto...

T72: Jasný, řidičák jasný...

- R72: A tu občanku to jsem nahlásil vlastně takže...
OSČAUSKÝ PRŮKAZ VEŠLÝ ZNEUŽIT
- T73: Takže nebyla zneužita?
DĚŠDIPLOČ VEŠLÝ OSČAUSKÝ PRŮKAZ ZNEUŽIT
- R73: Nemohla být jako, když jsem to nahlásil.
- T74: Hmm, děkuji.
- T75: Kde máte hlášeno trvalé bydliště?
TRVALÉ BYDLIŠTĚ
- R75: No furt Slušovice, ale je to hmm... městský úřad.
- T76: Dobře. Takže městský úřad ve Slušovicích?
- R76: Ano.
- T77: Ano, to mi stačí.
- T78: Znáte název a umístění některého ze zařízení sociálních služeb poskytujících pomoc osobám bez přístřeší ve Zlínském kraji? Pokud ano, buďte prosím Vás konkrétní.
- R78: Já znám akorát Samaritán.
POVĚDOMÍ O DALŠÍCH ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRO BEZDOMOUCE VE ZLÍNSKÉM KRAJI
- T79: Samaritán?
- R79: V Otrokovcích. Tam jsem kdysi byl.
- T80: V Otrokovcích, ano?
- R80: Pak znám enom ubytovny... Křiby.
UBYTOVNY, KTERÉ OSOBA ZNÁ
- T81: Ano, jasně. Křiby znáte?
- R81: A pak ty... tomu říkají U Sestřiček... tady u toho... u toho Lidu.
- T82: Jó.
- R82: Jak jsou ty tři činžáky takové.
- T83: Jo, vím, ano, ano, to...
- R83: Tam jsem kdysi byl. A jinak...
- T84: To by měla být Podvesná.
- R84: Pak je ještě nějaká Oáza.
- T85: Oáza?
- R85: V Otrokovcích, ale jinak nevím.
- T86: Ano, Oáza. A ještě teda tady ten Červený kříž, kde jste teď momentálně?
UBYTOVNA, KTEROU SI OSOBA VÁS LA A ZŮSTALA V NÍ
- R86: Já jsem to tak nějak našel a už se tady pohybuju.
- T87: Takže povědomí máte u nějakých...
- R87: Jo, tak... jo.
POVĚDOMÍ MÁ O DALŠÍCH UBYTOVNÁCH

T88: Jo, to je fajn, děkuji.

T89: Využil jste sociální služby specializovaného zařízení ve Zlínském kraji?

R89: Znovu? Nerozuměl jsem.

T90: Jo... takže jestli využíváte služby nějakého tady z těch sociálních... jak je ten Samaritán nebo jak je Červený kříž.

NEVYUŽÍVAT SOCIÁLNÍ ZAŘÍZENÍ
R90: Nenene.

T91: Tak bydlíte tady, takže využíváte?

UBYTOUKU NEBRÁDĚ JAKO SOCIÁLNÍ SLUŽBU
R91: Bydlím tady.

T92: Jo, jo, takže konkrétně?

ČÁSTIČKA, KTEROU OSOBA PLATÍ ZA UBYTOUKU
R92: Platím měsíčně 4 650, mám důchod, no a...

T93: Ano, to je přesně to, co od Vás chci slyšet. Takže využíváte...?

POVINNOST PLATIT
R93: Musím platit, no.

T94: Ano, takže tady na Hornomlýnské, takže ano. A jak je to prosím Vás... Vy to máte na smlouvu?

DOBA, NA KTEROU OSOBA DOSTÁVA MOŽNOST NA PŘÍKLAPÍ
R94: Jo, je to na smlouvu na rok. A buď Vám to prodlouží nebo neprodlouží, většinou je to o domluvě.

T95: Takže tady na Hornomlýnské dostanete smlouvu na jeden rok?

R95: Na jeden rok to je.

T96: A platíte měsíčně kolik?

ČÁSTIČKA, KTEROU OSOBA PLATÍ ZA UBYTOUKU
R96: 4 650, na den 150 korun.

T97: Na den 150.

R97: Když máte 31 dní, tak je to 4 650. Když máte 30 dní, tak je to 4,5. No teďka byl únor, ten je kratší, tak to bude... Je přestupný rok, že (smích).

T98: Ano, super, děkuji.

R98: To bude o něco míň, o tři stovky (smích).

T99: Děkuji.

T100: Jaký byl proces postupu sociálních pracovníků v situaci, kdy jste navštívili specializovaná zařízení ve Zlínském kraji a hodláte využít jeho sociální služby? Jak probíhala vzájemná spolupráce, jak konkrétně vypadala? Mně jde teda o to, když jste přišel třeba tady na ten Červený kříž, jaká komunikace těch sociálních pracovníků s Váma byla, jó? Jak se k Vám chovali a co všechno Vám třeba nabídli nebo jak... jak... prostě ten postup bych chtěl vědět?

- R100: ^{UZPOMÍNÁM SI NA PRVNÍ NÁVŠTĚVU ZAŘÍZENÍ} Nó, když jsem tady byl poprvé...
- T101: Ano?
- R101: ^{MÍSTO ZA KTERÉ SE NEPLATÍ V SOCIÁLNÍM ZAŘÍZENÍ} Tak toto je sedárna. To je zadarmo.
- T102: Hmm.
- R102: ^{ZAS, KDY TAM MŮŽOU OSOBY CHODIT (SOCIÁLNÍHO ZAŘÍZENÍ)} Tady se chodí od sedmi od večera do sedmi do rána. Tady se poskládáte všelijak na zemi. Máme spacáky.
- T103: Hmm.
- R103: ^{PODPLÁČKA PRO POTŘEBY V SOCIÁLNÍM SLUŽBĚ} Tak jako tam jenom sepišete nějakou smlouvu, nic se neplatí.
- T104: A jak se k Vám chovají? Jak se k Vám chovali, když jste přišel?
- R104: Ale tak jó, tak jó... v pohodě. Akorát musíte dýchat. Když nadýcháte, tak ven. ^{PRÁVIDLO JAKO LEVNÝHODA SOCIÁLNÍM SLUŽBĚM}
- T105: Hmm, takže třeba když jste přišel, byla paní, na Vás příjemná nebo...?
- R105: ^{ZAJEM PRACOVNÍKŮM INFORMOVAT O CHODO ZAŘÍZENÍ} Ale jo, paní je... tenkrát to byla... to si pamatuju, jak dneska... byla fajn jako. Šepsala se mnou tady. Ukázala mi, co a jak, kde je záchod, kde je sprcha, co bych potřeboval, nepotřeboval. ^{POZITIVU POSLOS PRACOVNÍKA SOCIÁLNÍHO ZAŘÍZENÍ}
- T106: Hmm a chovala se k Vám nějak jakoby opovržené nebo...?
- R106: Ne, ne, to ne.
- T107: Ne, takže byla milá, nebo byla v rámci...
- R107: ^{PROFESIONÁLNÍ JEDNÁNÍ PRACOVNÍKŮ SOCIÁLNÍM SLUŽBĚM} Tož normální, normální.
- T108: Normální. V rámci té své práce?
- R108: Neříkám, že milá, ale tak...
- T109: Takže v rámci té své práce Vám ukázala to, co měla, a byla v pohodě?
- R109: ^{PROFESIONÁLNÍ JEDNÁNÍ PRACOVNÍKŮ SOCIÁLNÍM SLUŽBĚM} Ano, tak.
- T110: Hmm. Děkuju.
- T111: Jak hodnotíte poskytnutí sociální pomoci a spolupráci s pracovníky zařízení sociálních služeb? Co konkrétně hodnotíte pozitivně a proč? Co konkrétně hodnotíte negativně a proč? Takže teďka se budeme bavit zase o té poskytnutí sociální služby, tady třeba na té Hornomlýnské. Co se Vám líbí? Co tu berete jako pozitiva? Ať už od toho, co Vám umožňují a ať už třeba od těch, že třeba tady ta nějaká paní ošetřovatelka je příjemná.
- R111: Tak se podívejte.
- T112: Nó. Hmm. Já bych to potřeboval paně popsané.
- R112: ^{POZITIVA SOCIÁLNÍHO ZAŘÍZENÍ PRO OSOBU} Takže jako za ty... tož podívejte se. Třeba když je zima, jste v teple.
- T113: Hmm, takže pozitivum teplo.

- R113: Teplo.
- T114: V zimě teplo?
VOLEJ ČAS - PROBLÉM
- R114: Máte společnou televizi, už taky je to problém.
- T115: Můžete se podívat na televizi?
DŮVOD, PROČ TRÁVÍ VOLEKÝ ČAS JE PROBLÉM - DIVÁM SE NA TELEVIZI
- R115: Musíte se domluvit s někým, kdo co chce, jaký program.
- T116: Hmm. Kolik Vás tam na tu televizi třeba je? Průměrně... já vím, že...
POČET OSOBY NA UBYTOVÁNĚ
- R116: Sedm.
- T117: Sedm?
TOLEKANCE MEZI OSOBY NA UBYTOVÁNĚ
- R117: Nó, musíte se domluvit nějak, že.
- T118: Jasně.
- R118: Někdy to jde, někdy to nejde.
- T119: Dobře, takže máte teplo, můžete se podívat na televizi, jó. Co ještě tak třeba jako... jaký plus byste viděl?
- R119: Tak je tam *ZŘÍZENÍ SOCIÁLNÍHO UBYTOVÁNÍ* dvou plynových varičů, tam si můžete zehřát něco.
- T120: Super, takže nějaké...
ZŘÍZENÍ SOC. UBYTOVÁNÍ
- R120: Jo, ještě je tam *ají ta remoska*, kdybyste něco si chtěl třeba upéct nebo tak.
- T121: Hmm, super. A nějaké negativa, něco, co třeba jako by se Vám nelíbilo?
NEGATIVNÍ SOCIÁLNÍHO UBYTOVÁNÍ
- R121: Prostředí.
- T122: Prostředí Vám vadí. A jak jako konkrétní? Prostředí... jako myslíte?
DŮVOD, PROČ NEVÍČE VADÍ NA UBYTOVÁNĚ
- R122: Plíseň.
- T123: Plíseň, hmm.
DALŠÍ DŮVOD NEŠKODLIVOSTI S BÍTEL
- R123: Chladno někdy.
- T124: Chladno někdy, hmm.
- R124: Ježiš, ale nikomu to neříkejte.
- T125: Ne, ne, to je mezi nama, pane, to je v klidu. To se nikde nedo... To je mezi nama.
STĚŽOVÁNÍ SI NA UBYTOVÁNÍ
- R125: Já jsem si tak stěžoval, jakože na ty peníze...
- T126: Jo, takže jste si stěžoval na to, že... Jojo, jasný, takže v době velkých mrazů tu nebylo zrovna teplo?
- R126: Nebylo zrovna teplo.
- T127: Hmm. Takže na to, že si tady nějakou sociální službu platíte, tak to nebylo...

R127: Právě já jsem říkal jako... nechtěl jsem to říkat... protože si něco platím, tak trochu
NEPOKOUSKOST ZA PENÍZE, KTERÉ PLATÍ, ZA POSKYTOVANOU SLUŽBU
aspoň...

T128: Ano, rozumím. A ještě třeba nějaké třeba mínus... něco? Kromě tady říkáte... nějaká
plíseň, že asi to není vyloženě udržované... něco ještě, co by Vám tak vadilo?

R128: Tož někdy *DAJÍ NEGATIVNÍ VĚCI NA ÚDÍTOVĚ*
ty vztahy, rozumíte.

T129: Vztahy?

R129: Že je tam *SPUSTA LIDÍ NA ÚBÝTOVĚ*
spousta lidí, takže...

T130: Takže vyloženě pak vztahy mezi Váma, mezi těma obyvatelama, jo?

R130: Nó, tak *PROBLEMY, KTERÉ VZNIKAJÍ NA ÚBÝTOVĚ*
nikdy se nevyhnete nějakým přenicím nebo tak.

T131: A třeba vztahy mezi Váma a těma pracovníkama?

R131: *PROFESIONÁLNÍ PŘÍSTUP PRACOVNÍKŮ*
Tak to je v pohodě.

T132: V pohodě, jo?

R132: Jó, oni jsou všichni. ~~Paní [redacted], paní [redacted].~~

T133: Takže je tady víc těch sociálních pracovníků?

R133: Jó, víc, no.

T134: Á chovají se všichni k Vám... dá se říct... profesionálně, jo?

R134: Jó.

T135: Nikdo se...

R135: Jako profesionálky, asi určitě.

T136: Super, děkuji.

T137: Měl Vás na starost nějaký pracovník, nebo více? Pokud ano, spatřoval jste rozdíly? A
v čem? Myšleno třeba teďka kurátorka nebo budete chodit na úřad práce... Mně jde teďka o
tu práci, jak se k Vám chovali na těch třeba úřadech, jo?

R137: Tak jako... *NAUTIVELI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA*
já chci k té kurátorce teďka na koně, protože mám důchod. Byla tam paní
~~[redacted]~~

T138: Takže jste chodil za kurátorkou města Zlína?

R138: ~~Všechdne.~~

T139: A jak se k Vám prosím Vás chovala?

R139: *NEKINDLOST UDÁVĚT PŘÍKLADY*
Tak... já nevím, jak to má říct.

T140: Nó, řekněte to tak, jak jste to cítil, jo?

Pocit z PRACOVNÍKA NA ÚŘADĚ
R140: Slušně. Slušně, jako jó, no ale... Tak někdy to takové bylo, že jako... Nevyšla mi vstříč s něčím, co jsem chtěl já, no. Ale jako celkem, jo. Nemůžu říct jako špatnou věc, jako určitě už ne. Treba na sociálce paní... já už tam nechodím, protože mám důchod... paní... byla úplně vynikající paní jako. Tedka, co chodím na ten úřad práce, tedka tam byla paní FF... taky vynikající paní, mladá... nebo jako mladší, úplně hodná, vstříčná, chápala moje zdravotní problémy. S těma nabídkama práce, vždycky jsme se domluvili. Tedka tam mě zastupuje nějaká jiná, tak jsem jí taky vysvětloval, že tedka budu chodit na ty kapačky jako 14 dní, že toto, tak ona říkala, ano až toto, tak se domluvíme, zase přijdete a jako kdyžtak nabídku té práce. Až po tom, co bude jako... jak to bude se vyvíjet dál, protože já sám nevím jako.

T141: Takže ta práce, komunikace byla vždycky profesionální a milá, jo?

R141: Ale jo.

T142: Neocitl jste, že by vás někdo nějakým způsobem dehonestoval... tím myslím třeba, že by Vás nějakým způsobem shazoval, nebo byl k Vám zlý?

NESETICAL SE S POUŽITÍM CHOVÁNÍM JINÝCH OSOB
R142: Ne. Ne.

T143: Ne, ne, jo tak to jsem rád, děkuji.

T144: Tedka jde mi o to, jak mluvili pracovníci zařízení s Vámi? Jaká byla jejich prvotní reakce? Byli slušní? Cítil jste z jejich přístupu odtažitost či pohrdání? Poskytl Vám ihned na počátku základní informace o chodu a řádu zařízení o poskytovaných službách? Takže, to, jak jsem se bavil. Vy jste sem přišel, Vy už jste to zmínil, že se k Vám chovali profesionálně či tak, jak měli.

R144: Přesně tak.

T145: Tak a teď mi jde o to, jak Vás s těmi službami a chodem tady seznámili. Co Vám řekli o tom chodu tady?

R145: No, já nevím, tak jako mně řekli, jak to funguje, kde je třeba hasící přístroj, já nevím, co mám říct. SEZNÁMIL S PŘÍSTROJEM A ČINNOSTÍ ZAŘÍZENÍ

T146: Řekněte mi přesně to, když jste přišel tady poprvé.

NA POUŽÍVÁNÍ ZAŘÍZENÍ S LEVOPRÁVNÍM SOCIÁLNÍM ZAŘÍZENÍM
R146: Já už si to nepamatuju.

T147: Jó, dobře. Tak já nevím, dali Vám přečíst nějaký řád nebo nějaký...?

R147: Jó, ano, ano, domovní řád. ŘEŠENÍ FOKTA PRAVIDEL ZAŘÍZENÍ

T148: Seznámili Vás s tím?

SEZNÁMIL S DOKOVNÍM ŘÁDEM SOCIÁLNÍHO ZAŘÍZENÍ
R148: Jo, určitě.

T149: Jo? Seznámili... takže jste věděl podmínky, které se tady musí k tomu, abyste...

R149: Dodržovat a tak, no.

T150: A dodržovat... ano, tohle mi jde. To bylo první, co s Vámi teda projednali?

R150: Hmm, určitě.

T151: Nebo v té to bylo, co...

R151: Jo, jasně. Ano, určitě.

T152: Hmm. Jak dlouho s Vámi hovořili? Pozvali Vás na nějaké další setkání? Stanovili nějaké pravidelné intervaly Vašich plánovaných návštěv zařízení? Teďka to myslím i pane na kurátorku. Nemusíme to teď vztahovat jenom na toto.

NEHAVŠTĚVUJTE SOCIÁLNÍHO KURÁTORA
R152: Kurátorku už nenavštěvuju, protože...

T153: Nenavštěvujete?

DŮCHOD, PŘOČ NEHAVŠTĚVUJTE SOCIÁLNÍHO KURÁTORA
R153: Protože jako já mám ten důchod, takže...

T154: Jasný, už ji nepotřebujete.

FINANČNÍ OBLAST, KTERÝ DOSTÁVÁ OSOBA
R154: Já už nedostávám sociálku. Já dostávám svoje peníze, takže já už si platím všechno ze svého.

T155: Hmm a můžu se zeptat teda, jaký máte příjem? Z čeho teda? Né, nezajímají mě částky. Mě zajímá, jaký máte teda příjem. Říkáte, neberete soc...

R155: 9 200.

T156: Mě nezajímají pane částky.

R156: Jó.

T157: Mě zajímá z čeho? Co máte jako... z čeho máte ten příjem? Říkáte, nebere žádné...

R157: Důchod.

T158: Důchod. Invalidní důchod?

DŮCHOD, KTERÝ OSOBA PŘÍJÍMÁ
R158: Invalidní důchod.

T159: Invalidní důchod. Děkuji, to jsem chtěl vědět. A teda mě jde o to, když jste chodil k té kurátorce, když jste ty její služby požadoval, jestli si s Váma do...

R159: To jsem ještě neměl důchod.

T160: Jasný, ale mně jde o ty návštěvy. Byly plánované... že Vám třeba řekla, přijďte za půl roku...

R160: Ne.

T161: Ne?

PRÁVĚDĚLÉ NÁVŠTĚVY SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA NEPLÁNOVÁNE, ALE UMÍSTĚNÍ OSOBA
R161: Kurátorka ta ne. Přízemí... tam jsem... já nevím, jak už to bylo, ale pravidelně se chodilo do prvního patra za sociální pracovníci.

T162: Za sociální?

R162: Na sociální příspěvek na stravenky.

T163: Ano?

R163: Když jsem neměl důchod.

T164: A ty návštěvy byly plánované?

R164: To bylo jednou za měsíc. Ano, to bylo vždycky. Kartička... tady si přijděte... sociálka přicházela složenkou, ale na stravenky jsme si chodili k paní [?] sami.

T165: Hmm.

R165: A ta to napsala do kartičky: „přijďte...“ já nevím... třeba dvacátého.

T166: Ano, super. A co se týče pobytu tady na tom Červeném... takže... kříži na Hornomlýnské... takže to jste měl ve smlouvě, tak jste tady mohl chodit kdykoliv, to už bylo v té smlouvě obsaženo?

R166: No, tak jako... když jsem měl tady tu smlouvu, tak tá se obměňuje, že.

T167: Ano?

R167: No, a tak jo, ale když... třeba kdysi skončila, to už je chvíli, tak mi to neprodloužili, tak jsem si tady domluvil noclehárnu, to je od sedmi do sedmi a tady platíte 60 korun za každý den, to je docela...

T168: Ano, takže tady...

R168: Je šest míst.

T169: Ano, rozumím. Takže tady na tom Červeném kříži máte kromě pobytu, který využíváte Vy, a to těch 4 000 něco platíte měsíčně, dále se tu dá teda nějaká noclehárna, kterou platíte 60 korun za noc?

R169: A to musíte denně.

T170: A to musíte denně... a pak se tady ještě využívá nějaké místnosti zdarma, tady může teda kdokoliv zdarma?

R170: Kdokoliv. Tož kdokoliv... no tak jako nesmíte být ožralej.

T171: Nesmíte být... to je jedna z podmínek, jasný. Víte nějakou sumu, kolik můžete mít, abyste sem šel, jako do řádu?

R171: 0,8.

T172: 0,8. Dobré, děkuji.

R172: To jsou tak tři piva, no.

T173: Jasně.

T174: Naznačili Vám, či dokonce řekli, že máte odejít? Pokud ano, z jakého důvodu? Myslím tady na Červeném kříži... vyhodili Vás někdy, nebo odmítli Váš vstup sem, abyste sem mohli...?

R174: Hmm, určitě.

R174: Né, podívejte se, to musíte brát takhle... jako když víte, že má tady ten alkohol něco, tak přijдете a řeknete dobrovolně, jestli máte dýchnout.

T175: Hmm.

R175: Protože ^{OSBA Z MOZĚKŮ POSTIHU} potom Vám neudělají nějaký zápis.

T176: Hmm.

R176: Takže když nadýcháte třeba jedna jedna... v pohodě, nemáte zápis. Paní nebo pán Vám řekne: „Běžte se na hodinku na dvě projít, přijďte, bude to v pohodě“. Tak přijдете... já nevím, jak jste to myslel... takhle asi... jako ono...

T177: Stačí mi to takhle, jak jste řekl. Mně šlo o to, jestli...

R177: Takže oni Vás vykážou, ale je to v pohodě.

T178: Ano. Ještě je další taková. Jestli jste... jestli měli někdy na Váš vzhled či tělesný zápach nějaké připomínky? Pokud ano, měl jste tady tohle chování za dehonestující či ponižující?

Měli třeba na Vás někdy: „vy vypadáte nějak...“?

R178: Já ^{STUJÍ SE OSBA ZA SVŮJ VZHLED} nemám zuby tedka jako...

T179: Mně spíš jde o to, jestli Vás někdo urážel, třeba i z těch sociálních pracovníků?

R179: Ne, ne.

T180: Třeba, když to řekneme nějak... „smrdíš, nechod sem nebo...“

R180: ^{SECIÁLNÍ PRACOVNÍCI SE CHOVÁJÍ PROFESIONÁLNĚ} Né, z těch sociálních pracovníků ne.

T181: Ne, ne, nikdo, jo? Děkuju. A nějaký z těch třeba bezprizorních, který s Váma někdy...

R181: ^{NECHCE MLOVIT O VZTAZÍCH MA URÝTOULÉ} No tak nebudu mluvit o těch vztazích, jako rozumíte...

T182: Dobře, takže nějaké vztahy, ale jinak...

R182: Podívejte se, já Vám to řeknu takhle... ^{OSBA SE VIDÍ JAKO ŽE JE CHTĚJŠÍ} já třeba mám něco v hlavě, mám ^{NEJ OSTATNÍ URÝTOULÁ S LIDI} inteligenci, mám maturitu nebo tak... a jsou tady lidi, kteří jsou jako... jak to mám říct... IQ...

T183: To je na Vás, jak to řeknete pane.

R183: ^{DEGRADACE INTELIGENCE SVŮCH V STOLISEDCÍCH!} Jasné, já nevím. 70, 60 nebo kolik je normální...

T184: Jasně, to mi stačí.

R184: Tak 120?

T185 Odkázali Vás na příslušné úřady za účelem vyřízení sociálních dávek? Myšleno i tím třeba... i tady na tom Červeném kříži, že Vám řekla třeba sociální pracovnice: „Pane, máte možnost třeba zažádat si tohle.“ Odkazovali Vás?

R185: ^{SNADNOST SI SAMI UPRVIT POTŘEBNÉ VĚCI NA ÚŘADECH} Nó, tak to nevím, já jsem si to vyřizoval sám nějak a potom jsem si vyřídil důchod.

T186: Takže udělal jste si všechno sám s tím, že Vám nikdo takhle vyloženě...

OSBA
PŘEDCHÁZET
NEGATIVNÍ
NÁSLEDNĚ M
PŘI PORUŠENÍ
PRÁVDE L

R186: Sám, sám. Nevyžadoval jsem to.

T187: Nevyžadoval? Ani oni nějak aktivně, nebo takhle... Vám neříkali: „běžte si na úřad, běžte si na sociálku“?

R187: Nevím, nevím, fakt. ^{SNORNOST SE SÁM POSTARAT O POVINOSTI NA ÚŘADECH} Si tak vzpomínám, že většinou sám jsem si to vyřizoval.

T188: Takže většinu jste si to oběhával tady tyhle věci sám?

R188: No, ale ^{PŘIZUKUJ, KDO MU POMÁHA S VYŘIZOVÁNÍM DECIDUJ} já většinou s tím bratrancem, on je inženýr, a vždycky přes počítač tam u něho... a tak jsme se domluvili něco. Já nevím, všechno jsem si...

T189: Hmm, rozumím.

R189: Ale neříkám, že by neměli snahu, ale.

T190: Děkuju. Jasný. To mi stačí.

T191: Která sociální služba či forma odborné pomoci, jež by mohla být poskytována specializovaným zařízením, Vám ve Zlínském kraji chybí? Já se ptám, co Vám tady chybí... co by tady podle Vás mohlo být? Co by Vám ta sociální služba nebo tady konkrétně Červený kříž mohl nabídnout? Je tu něco, co by... co Vám chybí? Něco jiného z toho, co nabízejí a mohli byste třeba chtít?

^{CO BY OSOBA CHTELA VÍCE NEŽ MÁTEŘ NA ÚSTYLOU}
R191: Víc soukromí. (smích)

T192: Víc soukromí?

R192: Né jako...

T193: Ne, ne, to je Váš názor. Já chci vědět Váš názor, jo? Já chci vědět.

R193: Prostě soukromí jako.

T194: Takže Vám přijde, že víc byste chtěl... větší soukromí.

R194: No určitě.

T195: Hmm, určitě super, děkuju.

T196: Jakou sociální službu či odbornou pomoc považujete za nejpotřebnější? Co je podle Vás to nejdůležitější, jó, z těch sociálních služeb? Co si myslíte, že je tak nejdůležitější?

^{SLUŽBA DÍT, CO JE PRO OSOBU DOLEŽITÁ SLUŽBA NELEKUI JAVI}
R196: Tak zase, když se ocitnete v nějaké blbě situaci, tak aby Vám pomohly, jako aby... Já nevím, jak to mám říct.

T197: Víte co... já potřebuju vědět...

R197: Konkrétně?

T198: Jako konkrétně, co je podle Vás nej? Takže já dám příklad. Podle mě je nejpotřebnější to, že mi dají najíst. Podle mě, že mi dají vyspat.

^{NEVĚTA POTŘEBA PRO OSOBU}
R198: No tak já si to teďka platím sám, takže jako já... najíst...

T199: Dobře, ale v té době, když jste třeba měl...

R199: ^{DALE SLUŽBY UBYTOVNA UMOŽŮJE} Jó, tak to jó, dávají polívky, hlavně tady na tu sedárnu.

T200: Hmm, takže co je podle Vás teda tak to nejpotřebnější nebo to nejdůležitější?

R200: ^{NEJPOTŘEBNĚJŠÍ VĚCI, CO MU MŮŽE SLUŽBA POSKYTNOUT} Dávají Vám to jídlo, že. Jó a dávají oblečení tady těmto.

T201: Hmm.

R201: Půjdu a řeknu: „potřebuju rifle, potřebuju něco nebo tak, můžu se tady osprchovat, že.

T202: Hmm. Já bych chtěl tak jako konkrétně Vy, co Vy považujete nejdů... Vás, jo? Konkrétně co Vám přišlo to nejdůležitější, co Vám ta sociální služba mohla jakoby dát?

R202: No, když jsem měl poku..., tak jsem byl rád, že jsem aspoň tady, jako.

T203: Takže za ten... řekněme... střechu nad hlavou.

R203: ^{DALŠÍ DŮLEŽITÁ VĚC PRO OSOBU} Střechu nad hlavou.

T204: Střechu nad hlavou, hmm, děkuju.

T205: Jakým způsobem Vám pomohli, či stále pomáhají sociální služby začlenit se zpět do společnosti? Takže mně jde o to, jak oni Vám... tady ten Červený kříž nebo i třeba kurátorka pomáhali... a jakým, abyste se začlenil zpět?

R205: Děláme to... tož jako já nevím... to je taková složitá otázka. Děláme ten individuální plán, ale tam... ^{POTENCIÁL SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO OPĚTOVNOU REINTEGRACI}

T206: Hmm a s kým děláte prosím Vás ten individuální plán?

R206: ^{S KÝM OSOBA NA UBYTOVNE SPOUPRACUJE} Tady s paní vedoucí, s ~~stávkou~~. ^{VÝKLON NA ZDRAVOTNÍ} Á tak snažím se... ale jako říkám... všechno se to odvíjí ^{STAV} hlavně podle zdravotního stavu jako. To je jako... To je boj.

T207: Takže první je ten...

R207: Já už mám nějaké roky, že, já už mám...

T208: Ano, jasně.

R208: No.

T209: Mně jde o to... takže nějaký plán máte individuální...

R209: Ano, ano.

T210: A tím se snaží Vás nějakým způsobem...

R210: Ano, motivovat.

T211: Začlenit, jo? Děkuji, hmm.

T212: Které bariéry či překážky spatřujete v opětovném začlenění do společnosti? Co konkrétně Vám brání vrátit se do normálního života? Jako co je největší ta bariéra, jo? K tomu, abyste se zpátky vrátil, abyste třeba nemusel být na té ubytovně?

R212: Mladí a zdravotní stav. *BARIÉRA V REINTEGRACI DO SPOLEČNOSTI*

T213: Takže mladí, takže říkáte věk a zdravotní stav?

R213: Věk, věk, určité věk. Kdybych měl o patnáct, o dvacet roků míň, tak tady nejsou ani minutu. *NEJEDNÁ SE O VĚK, NEJEDNÁ SE O VĚK, NEJEDNÁ SE O VĚK, NEJEDNÁ SE O VĚK*

T214: Hmm.

R214: Protože bych byl zdravý a všechno. To se odvíjí všechno od toho. *SPROSTOUKÁVÍ DÍŠŠÍHO VĚKU S DOBRÝM ZDRAVÍM*

T215: Jasný. Ano, chápu.

T216: Znáte jednotlivá pravidla konkrétního zařízení sociálních služeb, které musíte dodržovat?

R216: Jo.

T217: Jo?

R217: *OSOBA VÍ, ŽE PODEPISOVALA SMLOUVU O POBYTU ZAŘÍZENÍ*
Máme to jako... jsme podepisovali nějaké..

T218: A můžete být třeba jenom konkrétnější, takhle z hlavy? Nemusíte mi říkat všechny. Mě z... co Vás napadne teď první. Já vím, že jsme se o tom bavili. My se bavíme hodně tady, protože využíváte nejvíc tohle.

R218: *TAK NESMÍTE SE FYZICKY NAPADNOUT.*

T219: Hmm.

ZLAKOST NÁSLEDKŮ PŘI PORUŠENÍ PRAVIDEL

R219: *KDYŽ SE NAPADNETE S NĚKÝM Z UBYTOVÁNÍ, TAK VÁS VYHODÍ OKAMŽITĚ.*

T220: Hmm, ano?

R220: *ZPŮSOB JAK OSOBA VIDÍ ŽITÍ S OSTATNÍMI SPOLUBYDLÍCI*
To znamená, abychom mezi sebou tak nějak vegetovali.

T221: Jasně, nějak vycházeli.

R221: Potom... potom samozřejmě dodržování hygieny, hygienických pravidel, za prvé... za druhé alkohol, že... neexistuje. Jó, tak jako tak toto. *NEBO DOKONČILI SI JEDNODUŠE PRAVIDEL*

T222: Rozumím, máte to prostě...

R222: *A ÚKLID... MUSÍME DĚLAT ÚKLID, ŽE, PRAVIDELNĚ. KAŽDÝ POKOJ MÁ JEDEN TÝDEN ÚKLID, TO ZNAMENÁ HYGIENA, ÚKLID, VŠECHNO. A KAŽDÝ TÝDEN TU MÁME SANITÁRNÍ DEN V SOBOTU, NO... TAK JÁ NEVÍM. ROZPRACITĚ VYKÁŽELI, OMEZENÁ SCHOPNOST PODRŽET SE PRAVIDLŮM*

T223: A někde ten návš... nebo ten řád máte, někde, kde se...?

R223: Je, je to...

T224: Je vyvěšený, jo?

R224: *OSOBA VÍ, KDE SE NACHÁZÍ PRAVIDLA ZAŘÍZENÍ*
Je to na nástěnce.

T225: Tak, abyste měl třeba k němu přístup, mohl se podívat?

R225: Jo, jo.

T226: Super.

R226: ^{SMUTEK Z SEDNUTÍ Z PRAVIDEL} Ale návštěvy tady nemůžou chodit.

T227: Návštěvy za Váma chodit nemůže?

R227: Né, ^{SMUTEK Z TOHO ŽE NÁVŠTĚVY S OSOBOU NEMŮŽOU BÝT V SOCIÁLNÍM} Když přijede dcera nebo dcerka a s vnukem, vnučkou, tak musíme být venku a ^{PRÍTELEM} přší, nepřší a...

T228: Hmm.

R228: A teďka (smích) na Štěpána, já to rozpitvávám...

T229: V pohodě, nevadí. Určitě mi to řekněte.

R229: Tak u ^{PRÍTELE, KTERÝ OSOBA UVAŽUJE, KDY JÍ VADÍ, ŽE OSOBA NEMŮŽE MÍT} dvou slunečnic zajistili nějakou restauraci, tak šel zeťák s dcerou a druhá dcera s ^{PRÍTELEM} přítelem a vnučka a vnuk, a tak jsme se posadili tam, protože objednali tu restauraci. Protože tady nemožete... to je... to je takový blbý, že nemůžete aspoň třeba ty... ty příbuzné jako někde jako na návštěvu pustit. To chybí to soukromí, jak jsem říkal.

T230: Děkuju, Vy jste mi zároveň odpověděli na další otázku.

(smích)

T231: Ta by zněla... Vyjmenujte pravidla, která Vám nejvíce vadí, jó. Patří mezi ně skutečnost, že dle řádu zařízení nemůžete používat alkohol a užívat jiné návykové látky? Má to vůbec konkrétní zařízení stanoveno v řádu jakou podmínkou pro využívání jeho služeb? To jsme se bavili, že už má a má... jako vadí Vám to, že si třeba tady nemůžete dát alkohol, pivo? Nemluvíme jenom o nějakém tvrdém.

R231: Tož jako já to řeknu takhle.

T232: Řekněte to tak, jak to cítíte.

R232: Toto jako toto ale třeba když... příklad: měl jsem 60 roků...

T233: Ano?

R233: ^{DÁLŠÍ PRAVIDLO, KTERÉ OSOBA VADÍ V SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ} Tak vím, že si nemůžu s prominutím někde sednout, trošku si vypít, protože bych se tady nedostal. To znamená, když se tady nedostanu... sice já mám narozeniny v září, tak to je ještě teplo... tak automaticky vím, že budu venku.

T234: Hmm.

R234: Protože oni mě tu nepustí.

T235: Hmm.

R235: Že já to vím jako... já vím a buď tu nejdu a nebo...

T236: Takže vadí Vám to, že si tu třeba nemůžete vypít?

R236: Jako...

T237: Já nemluví o nějakém...

R237: Je to v pořádku. Já neříkám chodit ožralý, ale jako... že nemáte tu..

T238: Volnost toho, že...?

R238: Tu volnost jako... že teďka si dáte dvě, tři. Říká, jó... třeba posedíte s nějakýma kámošama nebo něco... říkám, já už nemožu... a „máš 60 roků, třeba...“ kámoš... ale já si dám a už nemám, kde spát.

T239: Rozumím. Takže i to trochu, že si prostě nemůžete dát i to jedno třeba pivo, je jako taková pro Vás... když to řekneme... překážka.

R239: Překážka.

T240: Jasně. Že byste se neopil, ano, že za to třeba... že dodržujete řád... Vás mrzí to, že si nemůžete dát třeba aspoň to pivo?

R240: No... rozumějte takhle... jako ne, že se s prominutím... ožerete do němoty.

T241: Hmm, no samozřejmě.

R241: Nemáte to... no já nevím.

T242: Áno. A jedno z dalších těch pravidel, jak jste říkal předtím, třeba nemůžete mít návštěvy, když přijde za Váma dcera a...

R242: Ne, toto mně nejvíc chybí. To opravdu jako... že tu není nějaká místnost...

T243: Hmm.

R243: Třeba jak mají, já nevím, ve vězení. Tam jsem nebyl, ale nějakou místnost, kde chodí návštěvy.

T244: Jo, rozumím, kde byste mohl s rodinou...

R244: Aby přišli jako tady třeba jako.

T245: Jasný. Abyste si mohl...

R245: Pokecat.

T246: Popovídat.

R246: Popovídat.

T247: Rozumím.

T248: Dodržoval jste, či dodržujete stanovený řád konkrétního zařízení?

R248: Musím.

T249: Musíte.

R249: Jinak mě vyhodí.

WITKAL JAKO NÁVŠTĚVĚ PŘEKÁŽKA

OSOBA VÍDÍ V PRAVIDELNÝCH ZAŘÍZENÍ MEZERY

NEGATIVUM, NEDOSTATEK
POSCITOVANÝCH SOUŽEC

CO BY OSOBA LÁDA DEČKA S NÁVŠTĚVOU

NEBO OSOBA DODRŽOVAT PRAVIDLA JAK MUŽI

CO BY NASTALO KDYBY PRAVIDLA SOC. ZAŘÍZENÍ OSOBA POROŠILA

T250: Takže vlastně jste donuceni, jinak byste museli...

T250: Ano, ano, jinak Vás vyhodí, no.
TŘEBA ZA PORUŠENÍ PRAVIDEL

T251: Hmm... takže pokud ne, kdybyste nedodržel, takže by se stalo to, že by Vás vyhodili?

R251: Ano... jako dají výpověď... jako vyhodí Vás. Protože jste porušil ty pravidla.
ZKUSĚNOST S VYHAZOVÁNÍM ZE ZARUČENÍ

T252: Hmm.

R252: No, tak to je jasné.

T253: Hmm a už Vás někdy prosím Vás vyhodili? Třeba tady z Červeného kříže?

R253: Jo.
OSOBA JIŽ BÝLA ZA PORUŠENÍ PRAVIDEL VYHOŽENA Z ÚBYTOVNY

T254: A jak se k Vám chovali, když Vás vyhovo... hmm... když Vás vyhazovali?

R254: Ne, já jsem se tenkrát domluvil, že pojedu třeba... já nevím... už je to dávno... na dva dny do Olomouce za dcerou. No samozřejmě jsem se vrátil ne po dvou dnech, až po čtyřech dnech, protože jsem si to nějak prodloužili, jenže já jsem byl domluvený jenom na dva dny. Porušil jsem nějaké pravidla, řady.
NERESPEKTOVÁNÍ STANOVENÝCH PRAVIDEL

T255: A jak se k Vám chovali? Mně teď jde vyložené...

R255: Né, normálně, jako tak...
PROFESIONÁLNÍ CHOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ

T256: Slušně? Jo? Nebyli na Vás nějak agresivní?

R256: Ne, ne, ne, to vůbec.

T257: Řekli Vám: „pane odejděte“, jo?

R257: Ano.

T258: Jo? Byli nějakým způsobem i empatičtí? Že třeba řekli: „Chápu Vás jako, ale nicméně porušil jste pravidla, nebo něco“.

R258: Ne.

T259: Ne. Mně jde o tu empatičnost. Mně jde o to, jak se k Vám zachoval ten pracovník... jestli Vám řekl „pane zeberte se, jó, zmizte“ nebo byl k Vám... já Vás chápu... mně jde o tu empatičnost. Mně jde o to...

R259: To spíš to druhé.

T260: Takže spíš chápal Vaši situaci, ale řekl: „porušil jste něco, musíte odejít“?

R260: Ano, omluvil jsem se na dva dny, porušil jsem to jako toto, jenže tam bylo to, třeba co mě mrzí, jestli můžu dodat, tak co se děje, že jsem se tehdy stěhoval, že, a když jsem měl domluveného bratrance, že k němu do sklepa si vezmu věci, tak oni mezi tím mi nánázeli to všechno do pytlů, sice potom mi něco chybělo, že, možná to někdo vzal z těch ubytujících... to není kontrolovatelné.
*PORUŠENÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ S POUŽITÍM OSOBY
BEZPRAKOVANOST JAK BÝLO ZACHOVÁNÍ S JEHO
VĚCÍMI VE VÝCHOVĚ Z ÚBYTOVNY*

T261: Hmm.

R261: Takže toto jako se mi moc nelíbilo.

T262: Jo. A jenom se chci zeptat, jak dlouho jste prosím Vás na ulici?

ČAS, KOLIK JE JEDNA OSOBA NA ULICI

R262: Sedm roků.

T263: Sedm roků. Děkuju.

T264: Poslední otázka. Bylo by dle Vašeho názoru možno poskytnutím včasné odborné sociální služby a pomoci v krizové životní situaci zamezit tomu, abyste se ocitl bez přístřeší? Podle Vás bezdomovectví lze předcházet? Jde mi o to, jestli něco před tím, Vy jste říkal rozvod, ztráta teda práce, bylo by něco, aby Vám jako by pomohlo podle Vás? Jde jako předcházet nějak tomu, abyste se ocitl na ulici? Je něco podle Vás, teď je to Váš vyložené subjektivní názor, jo. Ptám se na to, jak to vidíte Vy.

ZMĚNKA BY OSOBA VÍCE VĚCI AŽBY SE NEOCITLA VE STÁDIU, KDE JE

R264: Tak já bych udělal spoustu jiných věcí.

T265: Ano, ale mně jde o to, jestli existuje nějaká pomoc nebo nějaká sociální služba, kterou třeba i... která ještě není, jó. Třeba která by mohla znovu vzniknout, jo.

R265: Ne.

T266: Takže nenapadá Vás vyložené nic, jo?

R266: Tak mohlo by být všechno lepší jako.

T267: V jakém slova smyslu všechno lepší? Jo, to je takový... řekněme... velký pojem.

STÍŽNOST NA POLITICKOU SITUACI

R267: Takhle to řeknu, já... začala válka na Ukrajině.

T268: Jasně, ale válka na Ukrajině je, dejme tomu, dva roky, jo.

STÍŽNOST NA POLITICKOU SITUACI

R268: No jasně, ale Ukrajincům se pomáhá možná víc jak našim.

T269: No, podívejte, ono teďka ta Ukrajina je taková, hodně... ale není to, protože Ukrajina tady nebyla, jó. Ukrajina je tu třeba dva roky.

R269: Já vím, já vím.

T270: Ale předtím tady ta situace nebyla, jó a bavíme se o delší době. Mě zajímá teda, proč jste vůbec jako do téhle situace zabředl, jó. Je něco, co by Vám pomohlo? To je Váš vyložené subjektivní názor. Jo. mně jde spíš o Váš názor. Je nějaká sociální služba nebo mohla by vzniknout... něco... něco... nějaké... něco... já nevím, jo.

R270: Ne, mě nic nenapadá.

T271: Nic Vás nenapadá?

OSOBA NAPADÁ, ŽE O POMOC JAKO POUHÝ MÁ RODINNÍ

R271: Mě spíš napadá to, že měla by Vám pomoci ze začátku, z té těžké situace, rodina.

T272: Rodina?

R249: Jasně, vyhodit.

TELEFON
OTROUVAT
VELKÝM
LOBILNÝM
PŘÍSLUŠNÍK

R272: Rodina. A jako můj syn vystudoval Karlovu, je v Praze. Dcerka je v Olomouci inženýrka, má i svoje děti, nemladší zas v Bystřici pod Hostýnem. Jsou pryč, takže oni jsou hodní na mě, jako víte.

T273: Ano, hodní jsou, ale nepomohli Vám nějak?

R273: Ale jako... Maj svoji rodinu, každý už má svoje, takže oni už tak jako už...

T274: Hmm. Takže můžeme to říct tomu, že za Vás rodina by mohla pomoci? Takže rodina Vám prostě...

R274: A manželka se na mě vykašlala, ta udělala (ukázání šmik - odstřihnutí); NEJSEM RODINNÝM PŘÍSLUŠNÍK, SEPARACE MANŽELKY

T275: Jasný, chápu. Takže opustili Vás blízcí. Neměl jste se na koho obrátit.

R275: No, tak právě. Tak nějak.

T276: Jo?

R276: Oni mě navštěvují, ale jako, jak říkám, oni mají svoji rodinu, svoje problémy. Chápete, mají svůj život.

T277: Jo, já tomu rozumím, takže pokud bysme to takhle mohli shrnout. Rodina, jo?

R277: Rodina.

T278: Pokud by Vám pomohla rodina, sociální...

R278: Rodina je základ.

T279: Rodina je základ, takže ani ne sociální služba, ale vyložene rodina, jo?

R279: Rodina. Podle mě rodina. Ta sociálka, tak to je stát, ale hlavně rodina.

T280: Dobře.

R280: Pokud je rodina, tak jste za vodou.

T281: Super, tak já Vám teda moc děkuju za rozhovor, to bylo vše, jo?

R281: Jo.

R4: A tak jsem se dostal do takové situace, co teď, no tak jsem se dostal vlastně ze sociálky jsem dostal nabídku na ubytovnu u tří sester.

T5: Jasně, ale první byla teda... rozvod a potom teda narumím ztrata zaměstnání... jo ztrata

R5: Jo.

T6: A nebyl jste schopn spláčet a ocitit se na ulici, jo?

R6: Hmm.

T7: A máte prosím Vás nějaké dluhy, exekuce či insolvence?