

UNIVERZITA PARDUBICE

FAKULTA FILOZOFICKÁ

DIPLOMOVÁ PRÁCE

2025

Bc. Barbora Beková

Univerzita Pardubice
Fakulta filozofická

Motivace klientů služeb pro lidi bez domova ke změně
Diplomová práce

Univerzita Pardubice
Fakulta filozofická
Akademický rok: 2023/2024

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Bc. Barbora Beková**
Osobní číslo: **H23261**
Studijní program: **N0111P190001 Resocializační pedagogika**
Téma práce: **Motivace klientů služeb pro lidi bez domova ke změně**
Zadávající katedra: **Katedra věd o výchově**

Zásady pro vypracování

Diplomová práce bude zaměřená na motivaci klientů služeb pro lidi bez domova ke změně. Práce se bude zabývat motivy, které vedou lidi bez domova ke změně životní situace, a mírou jejich kompetencí ke zlepšení nepříznivé sociální situace. V teoretické části se práce bude zabývat tématem bezdomovectví, sociální pomoci, která je lidem bez domova poskytována, a také motivací. Výzkumná část bude zpracována kvalitativní formou, a to metodou polostrukturovaného rozhovoru. Cílem práce bude zjistit, jaké jsou motivy lidí bez domova ke změně životní situace.

Rozsah pracovní zprávy:
Rozsah grafických prací:
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

BEGIN, P., CASAVANT, L., CHENIER, N. M., DUPUIS, J. 1999. *Homelessness*. Toronto: Library of Parliament, Parliamentary Research Branch Direction De La Recherche Parlementaire
ČERNÁ, E. 2019. *Z ulice do bytu: sociální práce v procesu reintegrace do bydlení*. Praha: Slon
MAREK, J. 2012. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál
VÁGNEROVÁ, M., CSÉMY, L., MAREK, J. 2013. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha: Karolinum
ŠVARÍČEK, R., ŠEĎOVÁ, K. a kol. 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál

Vedoucí diplomové práce: **PhDr. Mgr. Ilona Ďatko, Ph.D.**
Katedra věd o výchově

Datum zadání diplomové práce: **29. března 2024**
Termín odevzdání diplomové práce: **31. března 2025**

doc. Mgr. Jiří Kubeš, Ph.D.
děkan

Ing. Jaroslav Myslivec, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 30. listopadu 2024

Prohlášení autora

Prohlašuji:

Práci s názvem Motivace klientů služeb pro lidi bez domova ke změně jsem vypracoval samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využil, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byl jsem seznámen s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 7/2019 Pravidla pro odevzdávání, zveřejňování a formální úpravu závěrečných prací, ve znění pozdějších dodatků, bude práce zveřejněna prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 27. 3. 2025

Bc. Barbora Beková v. r.

Poděkování

Ráda bych poděkovala PhDr. Mgr. Iloně Ďatko, Ph.D. za odborné vedení mé diplomové práce, vstřícnost a trpělivost při konzultacích, za cenné připomínky a věnovaný čas. Poděkování patří také všem informantům, kteří se na výzkumu podíleli a sdíleli se mnou své zkušenosti a životní příběhy.

BEKOVÁ, Barbora. 2025. *Motivace klientů služeb pro lidi bez domova ke změně*. Pardubice. Diplomová práce. Univerzita Pardubice, Filozofická fakulta. Vedoucí práce: PhDr. Ilona Ďatko, Ph.D.

ANOTACE

Diplomová práce se zabývá motivací klientů služeb pro lidi bez domova ke změně. Hlavním cílem diplomové práce je zjistit, jaké jsou motivy lidí bez domova ke změně životní situace. Práce je rozdělena do dvou částí, a to na teoretickou část a empirickou část.

Teoretická část je zaměřena na charakteristiku a teorii motivace, úroveň potřeb, jak s motivací pracovat a motivací lidí bez domova. Popsána je definice a typologie bezdomovectví, dále příčiny a důsledky bezdomovectví, bariéry k návratu do společnosti a tím, kdo jsou lidé bez domova. V poslední kapitole teoretické části je popsána sociální pomoc pro lidi bez domova, a to sociální práce, sociální služby, sociální dávky a resocializace s reintegrací.

Empirická část je zaměřena na hlavní cíl a dílčí cíle. Dílčí cíle byly zjišťovány pomocí kvalitativního výzkumu metodou polostrukturovaného rozhovoru s klienty služeb pro lidi bez domova a pracovníky služeb pro lidi bez domova. V první části empirického výzkumu je popsána výzkumná strategie, zdůvodnění výzkumného souboru, průběh výzkumného šetření, způsob zpracování údajů, reflexe etických rizik. V druhé části se nachází popis a interpretace dosažených výsledků.

KLÍČOVÁ SLOVA

Lidé bez domova, motivace ke změně, motivy, sociální práce, sociální služby pro lidi bez domova

TITLE

Motivating clients of homeless services to change

BEKOVÁ, Barbora. 2025. *Motivating clients of homeless services to change*. Pardubice. Master thesis. University of Pardubice, Faculty of Philosophy. Leader of the Master Degree Thesis: PhDr. Ilona Ďatko, Ph.D.

ANNOTATION

The thesis deals with the motivation of clients of homeless services to change. The main aim of the thesis is to find out what are the motives of homeless people to change their living situation. The thesis is divided into two parts, namely the theoretical part and the empirical part. The theoretical part focuses on the characteristics and theory of motivation, the level of needs, how to work with motivation and the motivation of homeless people. The definition and typology of homelessness is described, as well as the causes and consequences of homelessness, barriers to reentry and who homeless people are. The last chapter of the theoretical part describes social assistance for homeless people, namely social work, social services, social benefits and resocialization with reintegration.

The empirical part focuses on the main objective and sub-objectives. The sub-objectives were identified through qualitative research using a semi-structured interview method with clients of homelessness services and staff of homelessness services. The first part of the empirical research describes the research strategy, the rationale for the research population, the research process, the data processing method, and a reflection on ethical risks. The second part provides a description and interpretation of the results.

KEYWORDS

Homeless people, motivation for change, motives, social work, social services for homeless people

Obsah

Úvod	12
Teoretická část.....	14
1 Motivace ke změně.....	14
1.1 Charakteristika a teorie motivace.....	14
1.2 Úrovně potřeb.....	16
1.3 Jak pracovat s motivací.....	18
1.4 Motivace lidí bez domova.....	19
2 Lidé bez domova.....	21
2.1 Definice bezdomovectví.....	21
2.2 Typologie bezdomovectví.....	23
2.3 Příčiny bezdomovectví.....	29
2.4 Důsledky bezdomovectví.....	31
2.5 Bariéry k návratu do společnosti.....	32
2.6 Kdo jsou lidé bez domova?.....	34
3 Sociální pomoc pro lidi bez domova.....	38
3.1 Sociální práce s lidmi bez domova.....	38
3.2 Sociální služby pro lidi bez domova.....	39
3.3 Sociální dávky pro lidi bez domova.....	42
3.4 Resocializace a reintegrace lidí bez domova.....	44
Praktická část.....	48
4 Empirická část.....	48
4.1 Formulace hlavního cíle a dílčích výzkumných cílů.....	48
4.2 Výzkumná strategie.....	49

4.3 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek.....	50
4.4 Zdůvodnění vybraného výzkumného souboru.....	56
4.5 Průběh výzkumného šetření.....	58
4.6 Způsob zpracování údajů.....	59
4.7 Reflexe etických rizik.....	59
5 Popis a interpretace dosažených výsledků.....	61
5.1 DVC 1: Zjistit, jaké jsou faktory ovlivňující rozhodování o změně životní situace.....	61
5.2 DVC 2: Zjistit, jaká je míra kompetencí lidí bez domova k návratu.....	67
5.3 DVC 3: Zjistit, jaké bariéry lidé bez domova vnímají a jaký má vliv na změnu diskriminace a stigmatizace.....	72
5.4 DVC 4: Zjistit, jaký má vliv na změnu daná sociální služba.....	79
5.5 Závěr a shrnutí výzkumného šetření.....	87
Závěr.....	90
Seznam použité literatury.....	92

Seznam tabulek

Tabulka 1: Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení v prostředí ČR.....	25
Tabulka 2: Transformační tabulka – lidé bez domova.....	50
Tabulka 3: Transformační tabulka – sociální pracovníci.....	53
Tabulka 4: Informanti – lidé bez domova.....	56
Tabulka 5: Informanti – pracovníci.....	57

ÚVOD

Diplomová práce se zabývá tématem motivace klientů služeb pro lidi bez domova ke změně. Osobní motivací pro výběr tématu byla má první magisterská praxe, během které jsem byla v azylovém domě, ale v rámci praxe jsem prošla i ostatními službami pro lidi bez domova, a to nízkoprahovým denním centrem, noclehárnou i terénní službou. Během praxe jsem měla možnost pracovat s lidmi bez domova a tím také poznat jejich životní příběhy. Zároveň se také setkala s realitou příčin jejich situace, ve které se nacházeli. V tento moment jsem začala přemýšlet nad tím, že bych o lidech bez domova mohla napsat diplomovou práci.

Ve společnosti se často setkávám s negativním názorem na lidi bez domova, a to nejen u běžných lidí, ale i u politiků. Mnozí tvrdí, že je třeba se jich zbavit, ale problém tím nevyřešíme. Lidé bez domova tu byli, jsou a budou, a je nutné se touto problematikou zabývat. Mezi těmito lidmi nejsou jen ti, kteří pijí na nádraží, ale i ti, kteří přišli o bydlení, rodiny v krizích nebo oběti domácího násilí. Je důležité pochopit příčiny bezdomovectví a pracovat na odstranění předsudků, což bývá náročné. Tato práce má za cíl přispět k tomu, aby se lidé začali touto problematikou více zamýšlet.

Diplomová práce je rozdělena na dvě části, a to na teoretickou a empirickou. Teoretická část obsahuje tři kapitoly. První kapitola se zabývá motivací ke změně, její charakteristikou a teorií, úrovněmi potřeb, jak s motivací pracovat a také motivací lidí bez domova. Druhá kapitola se zabývá lidmi bez domova, definicí a typologií bezdomovectví, příčinami a důsledky bezdomovectví, bariérami k návratu do společnosti a tím, kdo jsou lidé bez domova. Třetí a zároveň poslední kapitola teoretické části se zabývá sociální pomocí pro lidi bez domova, sociální prací, sociálními službami a dávkami. Také se zabývá resocializací a reintegrací lidí bez domova.

Empirická část diplomové práce se zabývá formulací hlavního a dílčích výzkumných cílů, výzkumnou strategií, transformací dílčích cílů do tazatelských otázek, zdůvodněním vybraného vzorku výzkumného souboru, průběhem výzkumného šetření, způsobem zpracování údajů a reflexí etických rizik. Druhá část empirické části se věnuje popisu a interpretaci dosažených výsledků. Výzkumný soubor tvoří 10 klientů služeb pro lidi bez domova a 6 pracovníků služeb pro lidi bez domova. Výzkum probíhal v Královéhradeckém kraji přímo ve službách pro lidi bez domova. Výzkumnou strategií byl zvolen kvalitativní výzkum a jako metoda polostrukturovaný rozhovor. Rozhovor sestával ze souboru otázek, které byly formulovány v souladu s dílčími cíli. Kvalitativní metoda byla zvolena z důvodu lepšího pochopení problematiky.

Hlavním cílem diplomové práce je zjistit, jaké jsou motivy lidí bez domova ke změně. Pro naplnění hlavního cíle byly stanoveny čtyři dílčí cíle. A to konkrétně: zjistit, jaké jsou faktory ovlivňující rozhodování o změně životní situace; zjistit, jaká je míra kompetencí lidí bez domova k návratu; zjistit, jaké bariéry lidé bez domova vnímají a jaký má vliv na změnu diskriminace a stigmatizace; zjistit, jaký má vliv na změnu daná sociální služba.

TEORETICKÁ ČÁST

1. Motivace ke změně

Tato kapitola se zabývá motivací ke změně. Popsána je charakteristika a teorie motivace, úrovně potřeb, práce s motivací a motivace lidí bez domova.

Když se mluví o změně, často si představíme nové začátky, jako jsou změna zaměstnání, stěhování nebo zavedení zdravějšího životního stylu. Pro lidi bez domova však změna může znamenat mnohem více – návrat k životu, který poskytuje stabilitu, důstojnost a bezpečí. Motivace není jen o pouhé síle vůle nebo touze; je výsledkem mnoha různorodých faktorů, které mohou jednotlivce podpořit na cestě vpřed, nebo jej naopak zpomalit. U lidí bez domova hraje klíčovou roli nejen jejich vlastní odhodlání, ale také vlivy zvenčí, mezi které patří dostupné formy pomoci, podpora od okolí nebo překážky v podobě společenských předsudků.

1.1 Charakteristika a teorie motivace

Každý autor vnímá motivaci jinak a také z jiných pohledů, např. z psychologického nebo sociologického. Definice motivace se tedy od různých autorů liší, v obecném pojetí jí ale lze popsat jako intrapsychický probíhající proces, který vychází z určité potřeby. Z této potřeby dále vyústí do určitého stavu nebo procesu, který je vnitřní nebo vnější. Dle Graumanna (In: Nakonečný, 2014:15) se v procesu vnitřním i vnějším jedná o „*interakce mezi motivovaným subjektem a motivující situací*“. Člověk, který se nachází v motivačním stavu, má potřebu nebo vnitřní pohnutku, která ho vede k chování, aby něčeho dosáhl. Jestliže je aktivovaná vnitřní pohnutka, tak se vytvoří motiv, což je jednání způsobující uspokojení. (Nakonečný, 2014) Nakonečný (1996) uvádí, že potřeby a motivy se sice vzájemně doplňují, ale v motivaci je potřebné je rozlišit. Potřeby lze chápat na různých úrovních, jako například ekonomické, fyziologické a psychologické. Naopak motivy jsou propojené s afekty, a to zejména v souvislosti s usilováním o silné emocionální prožitky. Zjednodušeně se dá říct, že motivem je to, co člověka vede k jakékoli aktivitě. (Říčan, 2007) Motivory jsou primární, které uspokojují základní potřeby (teplo, potrava, domov), a motivy sekundární, které uspokojují vyšší potřeby (uznání, seberealizace). (Hoskovec, 2002)

V souvislosti s motivy může docházet ke konfliktu motivů, kdy mezi sebou bojují kladné a záporné motivy nebo vědomé a nevědomé motivy. U kladných a záporných motivů vyhraje ten, který je silnější. Kladný motiv může být např. nadšení, které pokud je silnější, tak se člověk posune dál. Záporný motiv může být např. strach, který pokud je silnější, tak dochází k ústupu

a člověk se nikam neposouvá. O vědomých motivech máme přehled a víme, jaké jsou. Vědomým motivem může být např. žízeň, hlad, touha po osobním růstu nebo něco dokázat. Naopak nevědomé motivy vychází nejčastěji z pudové potřeby, a zde může docházet k vnitřnímu konfliktu, který člověk řeší přehnanou a neupřímnou péčí o sebe, majetek nebo rodinu. (Říčan, 2007)

Teorie motivace nemá jednotné a všeobecně přijímané znění. Dosud panuje nejednotný názor a pravděpodobně nebude ani v blízké době přijata jednotná teorie motivace. Existují ale omezená zobecnění teorií motivace, o které se postarali autoři a psychologové, jako jsou H. Heckhausen, M. Homola, J. W. Atkinson, B. Weiner nebo M. H. Appley. Tito autoři sepsali podrobný přehled o nejdůležitějších reprezentativních teoriích motivace. (Nakonečný, 2014)

Již ve starověku nalezneme první psychologické úvahy o příčinách lidského jednání, a to u Sókrata, který psal o vztahu rozumu a mravnosti, nebo Platóna, který se věnoval duševním aspektům lidských ctností. Také Aristoteles byl přesvědčen, že smyslem lidského života je dosáhnout štěstí pomocí rozumného jednání. Tomuto tématu se také věnoval filozof B. Pascal, který prohlásil, že smyslem života je hledání štěstí. V 17. století Th. Hobbes uvedl, že přirozeným jednáním člověka je rivalita a agrese. Naopak v 18. století uvedl J. J. Rousseau, že člověk se vývojově vrací zpátky k přírodě, protože kultura zkažila jeho citlivost. Tyto úvahy byly později zavrhnuty, jelikož měla velký vliv na příčinu lidského chování Darwinova teorie evoluce, která vysvětlovala pojem adaptace. Tato teorie považovala psychologii jako vědu biologickou a z tohoto důvodu vznikla komparativní psychologie. Poté se navázalo na evolucionismus, který se vracel k lidským instinktům. Biologické lidské chování se interpretovalo pomocí psychoanalýzy od S. Freuda. Postupně nastupuje behaviorismus, který zkoumá problematiku motivace za pomoci laboratorního výzkumu na zvířatech, který byl ale zavádějící při vyloučení vlivu intrapsychických činitelů, což jsou faktory, které ovlivňují naše myšlení, prožívání a chování. Intrapsychické činitele motivace znovu otevírá humanistická psychologie A. H. Maslowa a C. R. Rogerse. Nakonečný (2014) také uvádí, že kognitivní psychologie se vrátila k intrapsychickým kognitivním pojmům, jako jsou představa nebo myšlení. Lidské chování tedy určuje proces emocionálně-motivační určující směr a sílu a proces kognitivní určující způsob. (Nakonečný, 2014)

Teorii lidské motivace lze dle Maslowa (2021) rozčlenit na několik tezí a základních potřeb. Mezi teze, které Maslow (2021) popsal, patří ta, že každý jednotlivec je integrovaný a organizovaný celek. To znamená, že když je člověk motivován, tak celkově, a ne pouze z celku,

to také platí o uspokojení. Jako další tezi popisuje, že jedinci stále něco chtějí, a to berou jako svůj cíl. Aby si ten cíl splnili (např. koupili si automobil), tak potřebují prostředky. S cíli úzce souvisí také přání a potřeby, které jsou pro psychology špatně zachytitelné, jelikož se neumí vypořádat s problematikou nevědomé motivace. K lepšímu pochopení teorie lidské motivace se využívá vědomá motivace. Vědomé chování a přání také slouží jako jakýsi kanál, který otevírá i další účely, tedy další motivaci, která může být mnohočetná a může být vztahově propojená. Mezi další teze patří, že na motivaci závisí také prostředí, ve kterém se jedinec nachází a kde je integrován. Mezi základní potřeby, které patří do teorie motivace, patří fyziologické potřeby, potřeba úcty, potřeba náležitosti a lásky, potřeba sebeaktualizace, estetické potřeby a touha poznávat a rozumět.

Dle Nakonečného (2014:305) je cílem a úkolem teorií motivace integrace těchto činitelů:

- *„vliv bezprostředního okolí na evokaci na řízení chování,*
- *působení stabilních, individuálních rozdílů ve vlastnostech osobnosti jako determinant chování,*
- *konstantní vliv podprahových aktivních tendencí na chování, které mohou být převedeny na předcházející útlumy nebo na nepřiměřené projevy určitých impulzů, tedy na ony faktory, které zdůrazňuje psychoanalýza.“*

1.2 Úrovně potřeb

Jak již bylo zmíněno, tak motivy vycházejí z nějaké potřeby, která se často ztotožňuje s motivem, což je ale důležité rozlišovat. Potřeba je stav, který přináší nedostatek biologického (hlad, teplo apod.) či sociokulturního (sociální vztahy, osamělost apod.) bytí člověka. Rozlišují se dva druhy potřeb, a to **biogenní/biologické potřeby**, ve kterých je nastavena fyziologická rovnováha, a **sociogenní/sociální potřeby**, které ukazují na nedostatky v sociokulturním bytí člověka. (Nakonečný, 2014) S tímto rozdělením souvisí také rozdělení potřeb na primární (hlad, teplo, sexualita), které jsou vrozené, a sekundární, které jsou naučené a člověk je získává v průběhu života. Tyto potřeby se mění nejčastěji v průběhu věku člověka, ale mohou se měnit také z důvodu prostředí nebo situací člověka. Věk naše potřeby ovlivňuje nejvíc – v mladém věku převládají vědomé potřeby, kdy o něco usilujeme přímo, ve středním věku si člověk udržuje tyto potřeby, aby byl na nejvyšší příčce a stále byl uznávaný, a ve stáří člověk motivaci nejvíce ztrácí po ztrátě zaměstnání. Potřeby nikdy nezmizí, jelikož jakmile je nějaká potřeba naplněna, tak přichází další. (Deiblová, 2005)

Lidským potřebám se věnovalo mnoho autorů a psychologů. Nejznámějším z nich byl A. H. Maslow, jehož pyramidu potřeb popisují níže. Dalším z autorů byl H. Murray, který potřebu používal jako synonymum pro pud. Potřebu definoval jako sílu v mozku organizující vnímání, myšlení, snažení se a jednání s cílem uspokojit svou neuspokojivou situaci. (Šmahaj, Cakirpaloglu, 2015) E. Erpenbeck uvádí, že lidské pocity vyjadřují to, co lidé potřebují. A. N. Leont'jev podobně uvádí, že potřeba je základem pro emoce a motivaci. L. Doyal a I. Gough se zaměřují na dvě základní potřeby, kterými jsou zdraví spadající do biogenních potřeb a autonomie spadající do sociogenních potřeb. Ačkoli jsou tyto potřeby pro autory základní, tak většina lidí vnímá potřebu života a přežití jako důležitější než zdraví. Dle výzkumu s tímto souhlasí i vážně nemocní lidé, kteří zdraví již nemohou dosáhnout, ale chtějí i s nemocí kvalitně a důstojně žít. (Nakonečný, 2014)

Mezi další psychology a autory patří B. Baumeister a M. Leary, kteří uvádějí jako základní lidskou potřebu sociální kontakt. Tato potřeba ale nemusí být pouze o touze někomu patřit, ačkoli je primární. Může se jednat i o setkávání se s lidmi se stejnými zájmy nebo vírou ve stejné náboženství. Vztahy tak mohou být dlouhodobé, ale i krátkodobé. S tímto názorem úzce souvisí také attachment J. Bowlbyho, který je známý pocitem jistoty, bezpečí a blízkým vztahem k pečovateli. J. Adler uvádí potřebu moci, která ovládá mnoho lidí, a také potřebu konformního chování. (Výrost, Slaměnik, 2008) H. A. Murray popsal čtyři třídy potřeb, a to viscerogenní a psychogenní, pozitivní a negativní, zjevné a skryté, vědomé a nevědomé. Mezi viscerogenní potřeby patří např. pocit hladu, žízně, únavy, chladu, horka, bolesti. Mezi psychogenní potřeby patří např. výkon, agrese, ponižování, předvádění se nebo obrana. (Nakonečný, 2014)

Potřebám se také věnoval již zmíněný A. H. Maslow, který uspořádal potřeby na základě své klinické praxe. (Nakonečný, 2014) Maslow (2021) popsal stupně pevnosti hierarchie základních potřeb, kde uvádí, že ne všichni mají pevný řád v hierarchii a existuje mnoho výjimek, kteří to mají jinak. Abychom pochopili tyto výjimky v hierarchii základních potřeb, tak je třeba znát, jak je v roce 1943 Maslow seřadil. Základní potřeby sestavil do pyramidy, která je dnes známá jako Maslowova pyramida (hierarchie) potřeb. Pyramida je sestavena od základních – prvotních potřeb a postupuje k potřebám dalším/vyšším směrem nahoru. Jako první potřeby Maslow uvádí potřeby fyziologické, do kterých patří např. spánek, pohyb, vyprazdňování, potraviny, teplo nebo pohodlí. Na tyto potřeby navazují potřeba bezpečí a jistoty a potřeba sounáležitosti a lásky, do které patří např. potřeba integrace. Dále uvádí potřebu uznání a sebeúcty a potřebu kognitivní, tedy potřebu rozumět, vědět nebo poznávat.

Předposlední potřebou je potřeba estetická, tedy potřeba krásy, a jako poslední je potřeba seberealizace. Plamínek (2015) k Maslowově pyramidě potřeb přidává nulté patro, kterou nazývá potřebou prožívání příjemných pocitů. Člověk usiluje o rozvoj všeho, co jde a co v sobě má. (Deiblová, 2005) Pyramida podléhá potřebám nižším a vyšším. Nižší potřeby máme společné s živočichy, a jsou jimi fyziologické potřeby nebo potřeby bezpečí. Vyšší potřeby jsou potřeba seberealizace nebo potřeba uznání. Maslow (2021) uvádí, že čím je potřeba vyšší, tím více je lidská.

1.3 Jak pracovat s motivací

Každý člověk se motivuje jiným způsobem. Jestliže pracujeme s člověkem, který právě naplňuje své potřeby a je motivován, tak musíme brát v potaz to, na jakém stupni se právě nachází. Stupně existují čtyři, a to bezpečí, příslušnost, uznání a seberealizace. S lidmi ve stupni bezpečí pracujeme trpělivě a snažíme se je doprovázet správným směrem. S každým člověkem pracujeme individuálně a vše srozumitelně vysvětlujeme. V druhém stupni (příslušnosti) dáváme lidem převážně pozornost a zpětnou vazbu. Ve stupni uznání vytváříme lidem prostor pro malé výhry a oceňujeme jejich silné stránky. Kritiku a pochvalu vyvažujeme, abychom člověka neznehodnotili. V stupni seberealizace dopřáváme lidem svobodu a soukromí. (Plamínek, 2015)

Člověk, který je ve stupni bezpečí, se cítí v nebezpečí a o vlastní bezpečí usiluje. Jeho největší potřebou je potřeba přežití a snaží se zbavit pocitu strachu nebo úzkostí. Tito lidé se často podobají dětem, kdy se učí orientovat ve světě a přebírají vlastnosti od lidí, kteří je vedou. Dalším stupněm je příslušnost, kam spadá potřeba někam patřit – do rodiny nebo kolektivu. Jestliže se člověk cítí přijatý společností nebo jen skupinou, tak u něj nastává pocit bezpečí a klidu. Sociální vztahy jsou v motivaci velmi důležité. Pokud se naplní potřeba příslušnosti, tak se člověk posouvá do dalšího stupně. Předposledním stupněm je uznání, ve kterém hraje roli potřeba získat pozitivní zpětnou vazbu na své chování nebo činy. Lidé se v tomto stupni srovnávají s ostatními, a pokud se jim zdá, že něco dělají lépe nebo více než jiní lidé, tak touží po uznání. Posledním stupněm je seberealizace, která se vyznačuje pěti základními znaky. Těmito znaky jsou dobrý vztah k sobě samotnému, dobrý vztah k druhým, dobré přizpůsobení bez závislostí, spontánní tvořivá otevřenost k životu a spontánní sebepřesazení. Všechny tyto znaky jsou na sebe napojené a představují jakýsi koloběh. (Plamínek, 2015)

Je důležité zmínit, že můžeme lidem pomoci s motivací, ale samotné naplňování potřeb a motivů je již na nich samotných. Jiní lidé jim nemohou uspokojit jejich potřeby a motivy a

nemohou znát všechny vnitřní a vnější motivy. Mohou se však podílet na naplňování potřeb např. poskytnutím stravy, pracovní příležitosti nebo noclehu. Každá osoba má své cíle a motivace, kterých chce dosáhnout, a zároveň jí to dává smysl a určitou sktrukturu života. Důležité také je si pamatovat, že mezi základní potřeby lidí patří potřeba kompetence, ve kterých člověk hledá různé výzvy a tím rozvíjí svůj potenciál. Další potřebou je vztah s druhými lidmi, a to hlavně být přijímán svým okolím a mít pozitivní vztahy. Poslední základní potřebou je potřeba autonomie, kde je sám vnímán jako ten, co vykonává vlastní činnost a řídí své jednání, zájmy a hodnoty. Do těchto potřeb vstupuje pouze on sám, a proto druhá osoba může v průběhu motivace pouze doprovázet a být nápomocná při řešení různých nepříznivých situací. (Šmahaj, Cakirpaloglu, 2015)

1.4 Motivace lidí bez domova

Lidé, kteří žijí na ulici dlouhodobě, mohou mít motivaci k zásadní změně životního stylu omezenou, jelikož jsou již adaptováni na jiný životní styl. Motivace může být snižena i z důvodu, že jim přijde žít na ulici lepší než být začlenění do společnosti, nebo se nemají kam vrátit, ztratili pracovní návyky. A to i ačkoli ví, že takový životní styl je škodlivý. Vágnerová, Csémy a Marek (2013) rozdělují motivaci ke změně na **negativní** a **pozitivní impuls**. Pozitivní i negativní impuls vychází z výzkumu, který pro svou publikaci dělali.

Negativní impuls nastává v momentě, kdy si jedinec sám uvědomí důsledky a nedostatky bezdomovectví. Uvědoměním si těchto věcí a přehodnocením hodnot ve svém životě nejčastěji dochází v nějaké zátěžové události, která člověka ovlivní. Přehodnocení hodnot je základem celé reintegrace a zároveň složité cesty k návratu do společnosti plné překážek. Jedním z prvních impulsů, které autoři uvádí je **poznání nutnosti**. Jestliže se člověk na ulici necítí se svým životním stylem spokojený a nikdo mu neukáže správnou cestu k návratu do společnosti, tak dochází k adaptaci na život na ulici. Pokud je pak člověk na ulici dlouho, tak si ani nemusí myslet, že je něco v nepořádku. V případě, že je člověk na ulici krátkou dobu, může ho ovlivnit několik faktorů, kvůli kterým je motivován k reintegraci. Může to být například hygiena, ale nejčastěji se jedná o zimní období a nedostatek tepla. I ti, kteří jsou na ulici dlouho, mohou dojít k poznání, že by měli přestat konzumovat alkohol nebo brát drogy. Dalším impulzem může být **ohrožení**. Ohrožení je nejčastějším impulzem hlavně u lidí bez domova, kteří nežijí v komunitě a jsou odkázáni sami na sebe. Je časté, že lidé bez domova tvoří skupinky, ve kterých se vzájemně informují, pomáhají si a dodávají si pocit bezpečí a jistoty. Pokud pocit bezpečí a jistoty chybí, tak člověku chybí jasný bod a je neustále v ohrožení. Člověka ohrožují také

neléčené nemoci, které mohou vést ke smrti, nebo již zmíněná závislost na návykových látkách. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013)

Žítí na ulici je rizikové a záleží pouze na jedinci a jeho hodnotách, jak takové prostředí vnímá. Pokud k takovému poznání dojde a jeho motivace je silná, tak je cesta k integraci do společnosti jednodušší. U člověka může také dojít k **pozitivnímu impulzu**, který nastartuje většinou druhá osoba. Nemusí to být přímý vztah dvou a více lidí, který impulz přinese, ale také vztah k sobě samému, vztah ke svému vzoru (ať už člověku nebo bohu) nebo vztah k budoucnosti. Jedním z impulzů může být **vzor**, který člověk hledá již od dětství. Nejčastějším vzorem jsou rodiče, poté vrstevníci, slavné osobnosti a u lidí bez domova jsou to lidé, kteří mají více zkušeností s žitím na ulici a také jim pomáhali v začátcích. Vzory mezi lidmi na ulici jsou ale vrtkavé a nestálé. Může to být z důvodu, že je tak přestanou vnímat z ničeho nic, ale nejčastější důvod je úmrtí osoby nebo když osoba zmizí – jde do jiného města nebo je ve výkonu trestu. Prvním pozitivním vzorem pro osoby bez domova mohou být sociální pracovníci nebo ostatní pracovníci v sociálních službách, které využívají. Ti jim totiž nejčastěji ukazují cestu zpátky do společnosti. Dalším pozitivním vzorem může být bývalý člověk bez domova, který je reálným příkladem, že se lze do společnosti znovu vrátit a může jim být v jejich cestě oporou a nadějí pro lepší časy. Mimo vzory může být pozitivním impulzem také **láska, partnerství a dítě**. Lásku si většinou lidé bez domova vyhledávají mezi sebou, a to pro ně moc motivující není, jelikož jsou většinou oba adaptovaní na svou situaci. Impulz ke změně ale může vyvolat také platonická láska nejčastěji k pracovníkům v sociálních službách, která může nastartovat jejich snahu a touhu po lepším životě. Vztahy si lidé bez domova mohou najít i mimo ulici, mohou je navazovat s bývalými lidmi bez domova, na ubytovnách či v práci. Asi nejčastějším impulzem ke změně jsou děti a vnoučata. Mnoho lidí bez domova se za svou situaci stydí a bojí se svým dětem přiznat, jak žijí. Proto se svým dětem vyhýbají nebo svou situaci maskují. Své děti a vnoučata vidat chtějí, a proto se snaží svou situaci změnit a navrátit se zpátky do společnosti. Někteří z nich se také snaží změnit svou situaci k lepšímu, aby znovu dostali své děti do péče. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013)

2. Lidé bez domova

Tato kapitola se zabývá lidmi bez domova, a to konkrétně definicí a typologií bezdomovectví. Dále popisuje příčiny a důsledky, bariéry začlenění do společnosti a také tím, kdo lidé bez domova jsou. Možným synonymem k bezdomovcům je důstojnější označení „lidé bez domova“. Autoři se drží termínu „bezdomovci“, a proto se v práci z citačních důvodů objevuje i tato varianta.

Lidé bez domova jsou nejviditelnějším problémem moderní společnosti. Pro spoustu lidí je nepředstavitelné přijít o domov a žít na ulici, ale pro tisíce lidí, kteří na ulici jsou, je to každodenní realita. Bezdomovectví ale není pouze o ztrátě bydlení. Je to komplexní problém, který v sobě zahrnuje bydlení, zaměstnání, sociální vztahy, zdraví, sociální izolaci nebo dostupnost sociálních a zdravotních služeb. Aby člověk pochopil fenomén bezdomovectví, tak je nutné znát určité příčiny a důsledky, kterými se tato kapitola zabývá.

2.1 Definice bezdomovectví

Bezdomovectví lze charakterizovat jako absenci domova, kdy jedinec nemá soukromé teritorium, tedy bezpečné a jisté zázemí. Nejedná se pouze o absenci domova, ale také o nedostatek stabilních vztahů s rodinou nebo jinými osobami v okolí. Bezdomovectví také úzce souvisí se sociálním vyloučením, kdy je jedinec odsunutý na okraj společnosti. Ze sociálního vyloučení může proudit dysfunkční chování jedince, který neumí řešit problémy a odmítá, či ignoruje společenské normy a požadavky. Toto jednání se nazývá syndrom komplexního sociálního selhání. Dochází ke změně životního stylu, který se zásadně liší od života, kdy byl člověk začleněn do společnosti. (Vágnerová, Marek, Csémy, 2018) Životní styl se přeměňuje na základě sociálního vyloučení, které ovlivňuje všechny jeho oblasti života, jako je ztráta zaměstnání a ekonomické soběstačnosti a s tím související obstarávání finančních prostředků, např. žebráním či kriminální činností. Ovlivněny jsou také jeho vztahy, které jsou narušené a postupně se rozpadají, člověk je také vyloučen z rodinného prostředí. Také dochází k závislosti na charitativních organizacích a jejich podpoře. Člověk na ulici se tedy musí vyrovnávat s mnoha faktory, které mu mění život, což velmi ovlivňuje jeho psychiku. Život na ulici může člověka ovlivnit natolik, že k navrácení zpátky do společnosti nemusí dojít. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013)

Definovat přesně bezdomovectví je ale velmi těžké až nemožné. Bezdomovectví zahrnuje ztrátu domova, zaměstnání, sociálních vztahů nebo bezpečí. Lidé bez domova neumí řešit různé

komplikované problémy, se kterými jim pomáhají sociální pracovníci v organizacích. Definice tedy zahrnuje vše, co prožívá zjevný bezdomovec, ale opomíjí skryté a potencionální bezdomovectví. (Hradecká, Hradecký, 1996)

Hradecká a Hradecký (1996) uvádějí, že bezdomovectví můžeme rozlišit na dvě základní formy, a to na zjevné a skryté bezdomovectví. Existuje také třetí forma, a to potencionální bezdomovectví. Při **zjevném bezdomovectví** lidé bydlí a přespávají na veřejných místech (lavička, vagóny, pod mostem, v lesích nebo ve squatech). Jsou tedy vidět na ulici a netají se bezdomovectvím. Druhou formou je **skryté bezdomovectví**, kdy lidé bydlí a přespávají na ubytovnách, noclehárnách, v azylových domech nebo u příbuzných. U takových lidí bychom nemuseli poznat, že jsou bezdomovci. Ze skrytého bezdomovectví se lidé mohou snadněji vrátit do společnosti. Na navrácení zpátky do společnosti také závisí délka pobytu na ulici. Snadněji se do života ve společnosti navrátí lidé, kteří jsou na ulici krátkodobě, tedy do jednoho roku žití na ulici. Pokud člověk zůstává na ulici déle než rok, tak je návrat do společnosti těžší. Mnoholeté bezdomovectví se nazývá chronické a návrat je velmi nepravděpodobný. Lidé si na život na ulici zvyknou a vrátit se zpátky do společnosti ani nechtějí a je to pro ně nereálné, hlavně s narůstajícím užíváním alkoholu nebo drog. (Hradecký, Hradecký, 1996) Poslední formou je **potencionální bezdomovectví**, do kterého patří osoby žijící v nejistých bytových podmínkách nebo osoby, které čeká propuštění z výkonu trestu, z léčeben nebo z dětského domova. Do této formy můžou spadat také migranti a přistěhovalci. (Formánek, Csölleová, Jambora, 2019)

Návrat do společnosti může být pro mnoho osob žijících na ulici těžký jak z důvodu marginalizace, tedy sociálního vyloučení, tak hlavně stigmatizace ze strany společnosti – majority. Pro většinu společnosti je život na ulici odchylkou od normy, kterou vnímají negativně. Lidé se k bezdomovectví staví odmítavě a dochází k předsudkům a stereotypům. Autoři Farrington a Robinson v roce 1999 zjistili, že se ze začátku lidi bez domova snaží udržet na stejné úrovni jako většina lidí ve společnosti, popírají všechny stigmatizující věci a popírají odlišnost od majoritní společnosti. Po dvou letech na ulici, kdy již přijmou bezdomoveckou identitu, tak dochází ke změně životního stylu a také k lhostejnosti směrem ke společnosti. Dochází k sociálnímu propadu, který vede k totální marginalizaci. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013) Sociální vyloučení má také velký dopad na psychiku, ačkoli je prokázáno, že většina z nich duševním onemocněním netrpí. (Vágnerová, Marek, Csémy, 2018) Kliment a Dočekal (2016) uvádí, že sociální vyloučení má několik rovin. Jednou z rovin je ekonomické vyloučení, které souvisí se ztrátou zaměstnání s nízkými až žádnými finančními prostředky, tedy úplnou

chudobou, a které vede ke ztrátě domova. Dále sociální vyloučení v užším slova smyslu, ve kterém se ztrácí sociální vztahy a upadají společenské a občanské aktivity. Když se ztratí lidské sítě, tak lidé bez domova ztrácí také lidské vzory, které jim pomáhají vrátit se zpátky do společnosti. Další úroveň je kulturní vyloučení, které souvisí s celoživotním vzděláváním. Pokud se nevzděláváme na okraji společnosti, tak dochází k negramotnosti. U symbolického vyloučení dochází ke stigmatizaci a odmítání ze strany majority. Politické vyloučení vylučuje lidi bez domova jako objekt nebo subjekt z politického života. Jako poslední autoři uvádí prostorové vyloučení, které se projevuje způsobem a kvalitou života.

2.2 Typologie bezdomovectví

Hradecká a Hradecký (1996) rozlišují bezdomovectví na zjevné, skryté a potencionální, které jsou popsány v předešlé podkapitole. Begin, Casavant, Chenier a Dupuis (1999, online cit. 2024-11-05) uvádějí tři typy bezdomovectví. Prvním je skupina chronických bezdomovců zahrnující lidi na okraji společnosti, kteří jsou závislí na alkoholu a jiných omamných látkách, nebo jsou duševně nemocní. Druhým typem je skupina cyklických bezdomovců zahrnující osoby, které přišly o bydlení z různých důvodů, jako třeba ztráta zaměstnání, stěhování, pobyt v nemocnici nebo výkon trestu odnětí svobody. Zahrnutí jsou tady i nezaměstnaní, oběti domácího násilí, propuštění z výkonu odnětí trestu, z různých léčeben a také mladiství, kteří utekli z domu. Třetím a posledním typem je skupina dočasných bezdomovců, která zahrnuje osoby, které jsou bez domova na krátkou dobu. Jsou jimi například ti, co ztratili bydlení v důsledku nějaké katastrofy, jako je povodeň, požár, zemětřesení nebo válka. Také sem patří lidi, kteří ztratili bydlení v důsledku ekonomické nebo osobní situace, například ztráta zaměstnání nebo rozchod s partnerem.

Další typologií bezdomovectví se zabývá ETHOS, což je zkratka pro Evropskou typologii bezdomovectví a vyloučení z bydlení, kterou vypracovala FEANTSA (Evropská federace národních organizací pracujících s bezdomovci). FEANTSA mnoho let prosazuje širší chápání bezdomovectví, a to, aby do něj byly zařazeny osoby bez bytu nebo osoby, které žijí v nejistém a nevyhovujícím bydlení. Tato typologie byla vypracována s cílem hledání rovnováhy mezi různými národními pohledy a reálnými podmínkami. Současně jde o dynamický proces, který zahrnuje upřesňování kategorií typologie a jejich definic. ETHOS zároveň slouží jako nástroj využitelný na národní úrovni, který může napomáhat při tvorbě strategií řešení bezdomovectví. Nabízí tak praktický a realistický přístup k této složité otázce. (Hradecký a kol., 2007) FEANTSA má za úkol členit bezdomovectví do několika kritérií, hlavně podle toho, zda mají

osoby bydlení a jaké druhy či bydlení nemají. Na tomto základě vznikla tato typologie. (Lebeda, Kubátová, Šaradín, Hojgrová, 2021)

Navržená typologie je koncipována pro praktické využití při tvorbě analýz, koncepcí a plánů rozvoje sociálních služeb, stejně jako v oblasti sociální a bytové politiky, výzkumu bezdomovectví a bydlení, a při poskytování sociálních služeb. Poskytuje nástroj pro lepší porozumění problematice, umožňuje kvantifikaci a měření rozsahu bezdomovectví a ohrožení ztrátou bydlení na místní, regionální i národní úrovni, s využitím srovnatelných dat. ETHOS hraje klíčovou roli při sestavování datových souborů napříč Evropskou unií a při porovnávání situací mezi členskými státy. (Hradecký a kol., 2007) Česká republika vypracovala Koncepti prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020 (2013), kde uvádí tyto oblasti: oblast přístupu bydlení, sociálních služeb, přístupu ke zdravotní péči a oblast informovanosti, zapojení a spolupráce.

ETHOS má českou verzi, která nese název Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení v prostředí ČR. Tato typologie chápe bezdomovectví ve třech oblastech, ze kterých plynou čtyři formy vyloučení z bydlení. První oblastí je fyzická oblast, kdy osoba má bydlení, které může užívat. Druhá je sociální oblast, ve které má osoba soukromí a prostor pro tvorbu sociálních vztahů. Poslední oblastí je právní oblast, kdy má osoba právní důvod k užívání obydlí. Čtyři formy vyloučení z bydlení poukazují na absenci bydlení, dle kterých ETHOS člení osoby dle jejich životní situace a situace jejich bydlení. Tyto formy nesou název bez střechy, bez bytu, nejisté bydlení a nevyhovující bydlení. Dále se formy rozdělují do 13 operačních kategorií, ve kterých jsou rozděleny osoby na osoby přežívající venku, v noclehárně, v ubytovnách pro lidi bez domova, v pobytových zařízeních pro ženy, v ubytovnách pro imigranty, před opuštěním instituce, uživatelé dlouhodobější podpory, osoby žijící v nejistém bydlení, ohrožené vystěhováním, ohrožené domácím násilím, žijící v provizorních a neobvyklých stavbách, žijící v nevhodném bydlení a osoby žijící v přelidněném bytě. Na tyto kategorie dále navazuje životní situace, druhová (generická) definice a národní subkategorie, ve které jsou osoby rozděleny dle stupně ohrožení na písmeno a (ohrožené osoby) a písmeno b (bezdomovci). Typologie tak může sloužit ke sledování bezdomovectví, navrhování, rozvíjení a vyhodnocování politik. (FEANTSA, 2017, online, cit. 2024-11-15)

Tabulka 1: Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení v prostředí ČR (vlastní zpracování dle ETHOS, 2017)

Koncepční kategorie	Operační kategorie	Životní situace	Generická (druhov) definice	Národní subkategorie
Bez střechy	Osoby přežívající venku	Veřejné prostory nebo venku (na ulici)	Osoby přežívající na ulici nebo ve veřejně přístupných prostorách bez možnosti ubytování	Osoby spící venku (např. ulice, pod mostem, nádraží, letiště, veřejné dopravní prostředky, kanály apod.)
	Osoby v noclehárně	Noclehárna	Osoby bez obvyklého bydliště, které využívají nízkoprahové noclehárny	Osoby v nízkoprahové noclehárně Osoby sezonně užívající k přenocování prostory zařízení bez lůžek
Bez bytu	Osoby v ubytovnách pro bezdomovce	Azylový dům pro bezdomovce	Osoby v azylových domech s krátkodobým ubytováním	Muži v azylovém domě Ženy v azylovém domě Matky s dětmi v azylovém domě Otcové s dětmi v azylovém domě Úplné rodiny v azylovém domě Osoby v domě na půl cesty

		Přechodná ubytovna	Osoby ve veřejných ubytovnách s krátkodobým ubytováním, které nemají vlastní bydlení	Osoby ve veřejné komerční ubytovně Osoby v přístřeší po vystěhování z bytu
		Přechodné podporované ubytování	Bezdomovci v přechodném bydlení se sociální podporou	Bydlení s podporou výslovně určené pro bezdomovce neexistuje
	Osoby v pobytových zařízeních pro ženy	Pobytové zařízení pro ženy	Ženy ubytované krátkodobě v zařízení z důvodu ohrožení domácím násilím	Ženy ohrožené domácím násilím pobývající na skryté adrese Ženy ohrožené domácím násilím pobývající v azylovém domě
	Osoby v ubytovnách pro imigranty	Přechodné bydlení (azylová zařízení pro žadatele o azyl)	Imigranti v přechodných ubytovnách z důvodu imigrace	Žadatelé o azyl v azylových zařízeních
		Ubytovny pro migrující pracovníky	Osoby v ubytovnách pro migrující pracovníky	Migrující pracovníci – cizinci ve veřejné komerční ubytovně

	Osoby před opuštěním instituce	Věznice a vazební věznice	Bez možnosti bydlení po propuštění	Osoby před opuštěním věznice
		Zdravotní zařízení	Zůstává déle z důvodu absence bydlení	Osoby před opuštěním zdravotnického zařízení
		Zařízení pro děti	Bez možnosti bydlení	Osoby před opuštěním dětské instituce Osoby před opuštěním pěstounské péče
	Uživatelé dlouhodobější podpory	Pobytová péče pro starší bezdomovce	Senioři a osoby invalidní dlouhodobě ubytované v azylovém domě	Muži a ženy v seniorském věku nebo invalidé dlouhodobě ubytované v azylovém domě
		Podporované bydlení pro bývalé bezdomovce	Dlouhodobé bydlení s podporou pro bývalé bezdomovce	Bydlení s podporou výslovně určené pro bezdomovce neexistuje
	Nejisté bydlení	Osoby žijící v nejistém bydlení	Přechodné bydlení u příbuzných nebo přátel	Přechodné bydlení u příbuzných nebo přátel
Bydlení bez právního nároku			Bydlení bez právního nároku, nezákonné obsazení budovy	Osoby bydlící v bytě bez právního důvodu Osoby v nezákonně obsazené budově

		Nezákonně obsazení pozemku	Nezákonně obsazení pozemku	Osoby na nezákonně obsazeném pozemku
	Osoby ohrožené vystěhováním	Výpověď z nájemního bytu	Výpověď z nájemního bytu	Osoby, které dostaly výpověď z nájemního bytu
		Ztráta vlastnictví bytu	Ztráta vlastnictví bytu	Osoby ohrožené vystěhováním z vlastního bytu
	Osoby ohrožené domácím násilím	Policejně zaznamenané domácí násilí	Případy, kdy policie zasáhla k zajištění bezpečí oběti domácího násilí	Osoby ohrožené domácím násilím – policejně zaznamenané případy – oběti
Nevyhovující bydlení	Osoby žijící v provizorních a neobvyklých stavbách	Mobilní obydlí	Mobilní obydlí, které není určeno pro obvyklé bydlení	Osoby žijící v mobilním obydlí, např. maringotka, karavan, hausbót
		Neobvyklá stavba	Nouzový přístřešek, bouda, chatrč, barák	Osoby žijící v budově, která není určena k bydlení, např. osoby žijící na pracovišti, v zahradních chatkách se souhlasem majitele
		Provizorní stavba	Provizorní stavba	Osoby žijící v provizorních stavbách nebo v budovách např. bez kolaudace

	Osoby žijící v nevhodném bydlení	Obydlené neobyvatelné byty	Bydlení v objektu označeném podle národní legislativy jako nevhodné k bydlení	Osoby žijící v nevhodném objektu – obydlí se stalo nezpůsobilým k obývání
	Osoby žijící v přelidněném bytě	Nejvyšší národní norma definující přelidnění	Definované jako překračující nejvyšší normu podle rozměru nebo počtu místností	Osoby žijící v přelidněných bytech

2.3 Příčiny bezdomovectví

Příčinou bezdomovectví může být cokoli a příčina nemusí být pouze jedna. Dle Marka, Strnada a Hotovcové (2012) není důležité hledat příčiny toho, co stálo za vznikem bezdomovectví, jelikož se se vznikem již nedá nic dělat. Mnohem důležitější pro autory je zjistit, proč lidé na ulici setrvávají a také proč mají tendenci se na ulici vracet. Autoři uvádí, že se člověk bez domova většinou zabývá pouze otázkou, co stojí za vznikem bezdomovectví a jeho situace. S řešením jeho aktuální situace mu pomáhají sociální služby, které mu pomáhají s motivací navrátit se zpět do společnosti. Pokud pochopí, z jakého důvodu na ulici zůstává, tak poté může začít pracovat a snažit se překonat bariéry, které ho na jeho cestě doprovází. Pokud se pokusí vrátit do společnosti, tak začne hledat místo, kam by chtěl jít – pokud místo najde, tak ve společnosti zůstane. Pokud ale místo nenajde, tak se rozhodne vrátit zpátky na ulici a dojde k recidivě. Těmto příčinám se také říká příčiny primární, sekundární a terciální. Vágnerová (In: Kliment, 2018:42) také popsala čtyři příčiny bezdomovectví, a to nadměrné užívání drog či alkoholu, neschopnost a neochota systematicky pracovat, porucha chování a neochota pracovat a duševní onemocnění.

Bezdomovectví je komplexní jev, u kterého je velmi složité hledat faktory jeho vzniku. Složitě také je stanovit pouze jednu příčinu toho, proč k bezdomovectví došlo. Vždy se jedná o kombinaci různých faktorů, které vedou k této problematice. Při zkoumání příčin můžeme také

identifikovat nejčastěji čtyři prvky, které se u lidí bez domova často objevují, a oni sami se o nich často zmiňují. Autor uvádí, že jsou zapsány abecedně a nikoli v pořadí důležitosti. Jsou jimi nadužívání psychoaktivních látek, rozpad rodinného systému, ztráta domova a také ztráta zaměstnání. Mnoho autorů rozlišuje příčiny na strukturální, interpersonální a individuální, které popsali Pawson, Bramley, Wilcox, Fitzpatricková a Wattsová v roce 2016. (Kliment, 2018) Tito autoři uvádí, že nejde určit pouze jednu příčinu vedoucí k bezdomovectví. Příčiny ovlivňují čas a rozdíly v zemích a demografické rozložení. Fitzpatricková (In: Kliment, Dočekal, 2016) v roce 2004 v jiné studii popsala specifické příčiny, kterými jsou:

- *„chudoba a nezaměstnanost (klíčové faktory),*
- *sexuální a psychické zneužívání v dětství nebo dospívání,*
- *rodinné rozvraty a konflikty,*
- *delikventní chování,*
- *zkušenost s pobytem ve vězení,*
- *dluhy, hypotéka, nezaplacené nájmy,*
- *sousedské neshody,*
- *zneužívání alkoholu a drog,*
- *vyloučení ze školy, nízká kvalifikace,*
- *psychické poruchy.“* (Kliment, Dočekal, 2016:37-38)

V České republice se nejčastěji příčiny rozdělují na individuální neboli subjektivní (vnitřní) a strukturální neboli objektivní (vnější). Vnější neboli objektivní příčiny ovlivňují to, jakou formu bezdomovectví člověk na ulici bude mít, a vnitřní neboli subjektivní ovlivňují možnost jedince se navrátit do společnosti. Příčiny vnitřní i vnější spolu mohou a většinou také souvisí a čím více se příčin objevuje, tím narůstá problémů a je složitější navrátit jedince do společnosti. Strukturální příčiny se odvíjí od politických opatření, se kterými souvisí ekonomická situace ve společnosti a také řízení státu. Jde například o kvalitu bydlení a její dostupnost. Subjektivní/individuální příčiny se odvíjí od toho, jaký člověk je. (Kliment, 2018) Individuální příčiny rozdělili Hradecký a Hradecká (1996) na materiální, osobní, vztahové a institucionální. Mezi materiální příčiny patří ztráta bydlení, ztráta zaměstnání, dlouhodobá nezaměstnanost, nedostatečné příjmy, zadluženost, neschopnost hospodařit s penězi nebo úmrtí živitele. Do osobních příčin patří psychické a fyzické zdraví (mentální retardace, invalidita či choroba), sociální zralost, charakter, nesamostatnost či pohodlnost. Patří sem také závislosti, jako alkoholismus, gamblerství či toxikomanie a jiné. Mezi vztahové příčiny patří rodinná situace – změna struktury, rozvod manželů či rozchod partnerů, narušené rodinné vztahy, spory a

problémy v rodině, diskriminace, domácí násilí či zneužívání. Institucionální příčiny zahrnují změnu či propuštění z institucí a také schopnost adaptace jedince. Může se jednat o propuštění z dětského domova, z ústavu či léčeben, vězení. Tato příčina se také může jednat migrantů a azylantů. (Kozáková, 1997/1998)

2.4 Důsledky bezdomovectví

Bezdomovectví má rozsáhlé zdravotní, sociální, ekonomické a psychologické důsledky, které ovlivňují osobu bez přístřeší, ale také širší společnost. **Zdravotní důsledky** se mohou podepsat na délce života lidí bez domova, který se zkracuje nejčastěji z důvodu závislosti. Dále se zkracuje z důvodu nedostatku obživy a tekutin trpí dehydratací, podvýživou nebo různými nemocemi, které nejsou léčeny (např. kožní nebo infekční nemoci). Do zdravotních dopadů také patří duševní nemoci, jako jsou deprese, úzkostné poruchy nebo suicidální chování, které je nejčastěji vyvolané pocitem izolace. Existuje také mnoho lidí bez domova se schizofrenií. Do duševních nemocí také spadá posttraumatická stresová porucha, která je vyvolaná před bezdomovectvím (př. násilím v rodině/ústavu) nebo vyvolaná traumatem v bezdomovectví. Posttraumatická stresová porucha se mezi lidmi bez domova často nevyskytuje, pokud ale ano, tak je vždy v kombinaci s jinou duševní poruchou, nejčastěji s depresí. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013)

Sociální důsledky přináší ztrátu sociálních vztahů s rodinou i přáteli, kteří člověku bez domova přinášeli jistotu a podporu. Se ztrátou sociálních vztahů souvisí také společenská stigmatizace, předsudky a stereotypy s ní spojené. Se stereotypy a předsudky úzce také souvisí diskriminace lidí bez domova a rovněž nenávisť vůči nim. Pro odstranění předsudků a stereotypů se s nimi musí pracovat, a hlavně si je uvědomit. (Kliment, 2018) Do sociálních důsledků patří také kriminalita vykonávaná lidmi bez domova – většinou se jedná o drobné krádeže v obchodech nebo o tzv. kapsáře, kteří využívají lidské nepozornosti a v současné době nejčastěji cílí na turisty. (Havlík, 2019)

Ekonomické důsledky zasahují také do společnosti tím, že lidé bez domova nemají pravidelný příjem a většinou jsou nezaměstnaní. Tím nepřispívají do ekonomiky a jsou závislí na sociální pomoci. Se ztrátou pravidelného příjmu přichází zadlužení a ztráta domova vedoucí k úplné chudobě. (Kliment, Dočekal, 2016)

Psychologické důsledky negativně ovlivňují snahu navrátit se zpátky do společnosti. To může být způsobeno ztrátou sebevědomí, kdy člověk bez domova může cítit selhání nebo stud. Větší roli ale v psychologickém důsledku hraje závislost na návykových látkách. Nejčastěji se

v rámci závislosti hovoří o konzumaci alkoholu, jehož požívání může být příčinou i důsledkem a je problémem mnoha lidí bez domova. Z nadměrného užívání alkoholu plyne mnoho zdravotních problémů, problémů se zákonem, ale může také dojít ke ztrátě rodiny nebo sebe sama. Mnoho lidí bez domova užívajících alkohol bylo na protialkoholním léčení, ale po návratu na ulici začali znovu konzumovat. (Vágnerová, Marek, Csémy, 2018) Dle studie Vágnerové, Marka a Csémy (2018) vyplývá, že alkohol nadměrně konzumují spíše starší lidé bez domova, mladší lidé bez domova spíše nadměrně užívají drogy, které jsou pro lidi bez domova více nebezpečné než konzumace alkoholu, jelikož může dojít až k toxické psychóze. Někteří z nich ale užívání střídají. Stejně jako u protialkoholní léčby, tak i protidrogová léčba lidem závislým na drogách většinou pomáhá jen dočasně. Závislosti se lze zbavit jen nuceným abstinováním, například v čase odnětí svobody.

2.5 Bariéry k návratu do společnosti

Návrat do společnosti ovlivňuje mnoho faktorů, se kterými se osoba bez domova musí vypořádat. Pokud je člověk motivován a navrátit se chce, tak pro to udělá vše, co je v jeho silách. Může ale narazit na mnoho bariér, které mu mohou bránit v řešení jeho problému. Nejčastějšími bariérami jsou finance, bydlení, sociální vztahy a sociální pomoc. (Černá, 2019) S financemi je úzce spojená nezaměstnanost, jelikož lidé bez domova většinou nepracují, nebo si práci nejsou schopni udržet. Mnoho z nich sice tvrdí, že pracovat chtějí, ale pravdou je, že spíše hledají důvody, proč do zaměstnání nejít. Pokud si práci najdou, tak tam vydrží krátce, jelikož v tom nenajdou smysl, a proto často pracují pouze sezónně. Problematické také je, že pouze někteří jsou přihlášení jako nezaměstnaní na úřadu práce. Nezaměstnanost vede ke ztrátě finančních prostředků a také k sociální izolaci. Jestliže je osoba bez domova bez práce delší dobu, tak se jí hůře vrací zpět na pracovní trh, protože stejně jako dochází ke ztrátě denních návyků, tak dochází i ke ztrátě pracovních návyků, které nejsou udržované (vstát brzy, jít do práce, udělat zadanou práci apod.). (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012) Nedostatek financí je problém i z hlediska bydlení, které si někteří lidé bez domova nemohou dovolit. Pokud se člověk bez domova chce navrátit zpátky do společnosti, tak začíná bydlet v azylovém domě, ze kterého pokračuje dál většinou na ubytovnu z důvodu nedostupnosti nájemního bydlení. Nájemní bydlení je nedostupné hlavně finančně, protože se hradí kauce a nájmy jsou drahé. Finance ale chybí také na adekvátní oblečení k počasí, potraviny nebo na zdravotní péči. Největší bariérou jsou exekuce a dluhy, které se lidem bez domova navyšují, pokud je nesplácí. (Černá, 2019)

Zdravotní bariéry také mohou ovlivnit návrat do společnosti. Může jít o různé psychické problémy, jako jsou deprese, úzkosti nebo i posttraumatická stresová porucha, která je vždy kombinovaná s jiným psychickým problémem. Bariérou je také nedostatečná zdravotní péče, kterou si většinou lidé bez domova nemohou dovolit, jelikož nejsou pojištěni. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013) Velkou bariérou může být závislost na návykových látkách, která je častá u většiny lidí bez domova. Pokud osoba bez domova uvažuje o změně životního stylu, tak stále dochází k relapsu. Autoři popsali fáze modelu změny. Jako první je fáze před uvažováním o změně, kdy jedinec nevnímá drogu jako problém a jako něco škodlivého. Během fáze před uvažováním o změně je potřebné zdůrazňovat jedinci negativní rizika jeho aktuální životní situace a nabízet mu pomoc a zdravotní službu. Druhá fáze je uvažování o změně životního stylu. V této fázi již jedinec vnímá svou závislost jako problém, ale nechce se jí vzdát. Pro pracovníka, který s ním v tuto fázi pracuje, je důležité, aby stále jedinci podával informace o tom, jak řešit jeho situaci. Nabízí mu změnu a připravuje pro ni potřebné prostředí, tedy zařizuje ubytování či léčbu. Další fází je fáze akce, kdy se jedinec nachází v léčbě, kde podstupuje léčbu své závislosti a chodí na terapie. Poté nastává fáze udržování při změně, kdy je jedinec propuštěn z léčebny do běžného života a v tuto fázi drogu neužívá a většinou i někde bydlí a pracuje. Jestliže se jedinec nemá kam vrátit a musí se vrátit do původního prostředí, tak velmi rychle dochází k relapsu. Aby k relapsu nedošlo, jsou potřebné pevné hranice, kterých se jedinec musí držet. V této fázi i nadále spolupracuje s pracovníkem, aby dořešil nezbytné věci (např. zařízení dokladů, ...). Aby se již k závislosti nevrátil, tak je důležité, aby úplně abstinovat. Návrat k návykovému chování je častým jevem, který může vyvolat depresi z neúspěchu. Pak jen záleží na jedinci, zda bude dál abstinovat, či půjde znovu na léčení. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

Další častou bariérou jsou sociální vztahy, a to hlavně jejich ztráta. Pokud dojde k rozpadu rodiny nebo k sociální izolaci, tak dochází k rozpadu sociální sítě, kterou jedinec měl. S rozpadem sociálních vztahů mizí také bezpečí a opora, kterou jedinec získával před rozpadem, a dochází k životní krizi. Za rozpadem rodiny často stojí rozvod, který je doprovázen finančními, psychologickými a sociálními problémy. Rodina bývá důležitým zdrojem sociálních kontaktů s pevnými vztahy. Sociální kontakty člověk také má s přáteli, kolegy či jinými známými, ale pevnost vztahů není tak silná jako ta rodinná. Při rodinném rozpadu jedinec hledá pomoc u přátel, u kterých přespává, ale tato fáze nemusí trvat tak dlouho a bez pevného zázemí jedinec rezignuje a pokud je bez finančních prostředků, tak končí na ulici. „Nový“ člověk bez domova se za svůj stav stydí, a tak své bezdomovectví tají – to znamená, že

odjíždí na neznámé místo, kde ho nikdo nezná a on tak získává anonymitu. Příbuzné kontaktuje málokdy a většinu kontaktů přeruší – pokud se rozhodne zůstat na ulici, tak postupně přeruší i veškeré kontakty s rodinou a udělá si nové mezi lidmi bez domova, kde je anonymně skryt. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012) K rozpadu vztahů dle Černé (2019) nejčastěji dochází z důvodu domácího násilí, užívání alkoholu a drog nebo týrání a zneužívání. Těmto jedincům chybí v rodině podpora a také pomocná ruka. Do těchto bariér patří také stigmatizace a stereotypy ze strany společnosti.

Poslední oblastí bariér jsou institucionální bariéry, které nastávají po pobytu v ústavu nebo ve vězení. Hlavní bariérou po propuštění je syndrom návyku na ústavní péči, kdy je člověk ovlivněn režimem, který po propuštění ztrácí a nemůže se s ním vyrovnat. Další bariérou po propuštění je sociální vyloučení a nefunkčnost, při kterém jedinec neumí postupovat sám a neumí si poradit s nastalou situací. Jedinec také ztrácí sociální vztahy, které by mu mohly být oporou a je stigmatizován od společnosti. Ztrácí přehled na trhu práce a bývá závislý na pomoci sociálních služeb a sociální pomoci. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012) Po propuštění z ústavu či vězení je také malá síť návazných služeb, které jsou většinou nedostupné a mnoho lidí nemá po návratu kam jít. Kvůli stigmatizaci mají také problém najít zaměstnání nebo ubytování. Pro ubytování proto jedinci využívají sociálních služeb, které jsou v zimních měsících přeplněné. Pro propuštěné osoby také představují nestabilní prostředí, které není bezpečné. Bariérou představuje i sociální pomoc, kdy na sociální dávky je několikátýdenní čekací lhůta, a také nestabilita úřadu práce, což může vést ke ztrátě motivace. Ztráta motivace může být osobní bariérou, do které může patřit také ztráta sebevědomí, nízké vzdělání či dovednosti po ztrátě pracovních návyků a také absence dokladů, které si musí zařídit – většinou ve spolupráci se sociálním pracovníkem. (Černá, 2019)

2.6 Kdo jsou lidé bez domova?

Člověkem bez domova se může stát kdokoli z různých sociálních skupin, kdo se zrovna nachází v krizové situaci, která vede ke ztrátě bydlení a životu na ulici. Může se jednat o nezaměstnané, osoby s nízkými příjmy, samoživitele otce i matky, oběti domácího násilí, osoby po rozvodu, mladé lidi opouštějící dětské domovy, pěstounskou péči či výchovný ústav, osamělé seniory, zdravotně znevýhodněné a lidi s duševními problémy, lidi závislí na návykových látkách, migranty a uprchlíky, osoby po výkonu trestu nebo oběti přírodních katastrof. Osoby s těmito osudy nejčastěji najdeme na ulici nebo ve službách pro osoby bez domova. (Hradecká, Hradecký, 1996) Člověk bez domova může být kdokoli, koho můžeme potkat na ulici.

Nejčastěji to jsou dle Havlíka (2019) alkoholici, squateři (osoby bydlící v opuštěných budovách, kde neplatí nájem), pankáči (většinou bydlí ve squatu), narkomani, prostitutky a prostitutky, dealeri (vydělané peníze vloží do drog a sami jsou uživatelé), žebráci, tipaři a kapsáři (tipaři vybírají osobu, kterou okradou, a dávají signály kapsářům, kterou osobu okradou) nebo kuplíři – jinak zvaní pasáci.

Na bezdomovectví má také vliv období změny a stability v průběhu života, při kterém dochází ke krizím, které nás po vyřešení posouvají v životě dál. Takových krizí je dle Eriksona (In: Marek, Strnad, Hotovcová, 2012) osm za celý život a jejich vyřešení určuje další vývoj. K selhávání krizí dochází v jakémkoli věku v průběhu života. Pokud k tomu dojde, tak záleží na osobnosti a vývojovém stupni jedince, ve kterém se dostal na ulici. U dospělých lidí často můžeme pozorovat stav, kdy se vrací k zpětnému vývojovému stavu – chovají se jako adolescenti. Tento stav se nazývá regrese. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

Mladí lidé bez domova se na ulici dostávají v případech, kdy jsou sociálně nezakotvení, zažili neúspěch ve vzdělání (pokud školu opustí, tak se stávají hůře zaměstnavatelní), mají problematické chování, nebo jsou závislí na návykové látce. Na ulici se mohou dostat i kvůli vlivu vrstevníků, který je nežádoucí a problematický. Mladí lidé bez domova mají problémy s uchopením a řízením svého vlastního života – nejraději nic nedělají, pouze se flákají a přežívají, jelikož nezvládají roli dospělého. Někteří mladí se na ulici dostanou dobrovolně s impulzivní reakcí na konfliktní situaci, ale mnoho z nich odešlo nedobrovolně, kdy byli vyhozeni rodinou z domu. Dobrovolní lidé bez domova již v dětství utíkali z domova či ústavu, tudíž postrádali pocit jistoty, opory a bezpečí, které by domov přinášet měl. Definitivní odchod na ulici je spojený se čtyřmi důvody, a to nadměrným užíváním alkoholu a drog, neschopností či neochotou pracovat, kombinací poruch chování a neochoty pracovat nebo duševní poruchou. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013) Rodina mladého člověka bez domova je téměř vždy nefunkční a z takové rodiny nejčastěji mladí utíkají. U mladých z dětských domovů je situace jiná, jelikož na ně navazuje služba Dům na půl cesty, která je připravuje na budoucí život bez služeb. Pokud do této služby nejdou, tak připraveni na život většinou nejsou. Na ulici spíše převládají mladí z nefunkčních rodin, kteří si najdou jinou rodinu ve skupině lidí na ulici. Návrat zpátky do společnosti je jednodušší, jelikož není tak silně stigmatizován. Pokud nespádnou do závislosti, tak si většinou uvědomí, že takový život nechtějí a jsou motivováni svou situací změnit. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

Pro **lidi bez domova v produktivním věku** je specifické dlouhodobé selhávání a neřešení krizí, které vedou k životu na ulici. Žítím na ulici jedinec ztrácí svou roli ve společnosti a také stabilní zázemí. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012) Jedná se o proces, ve kterém se zhoršuje jeho postavení, kde se jedinec snaží uniknout pro něj nepříjemným událostem, které řeší konzumací alkoholu. S tímto procesem úzce souvisí rozpad rodiny, rozvod a odchod z domova, který je řešen přespáváním u známých nebo ubytovnách, přerušení zaměstnání, což vede ke ztrátě práce a bydlení. Toto jednání je častější pro muže, ženy odchází z domova nejčastěji z důvodu násilného chování partnera. Lidé bez domova v produktivním věku mají většinou nereálné představy o bydlení a snadnosti jeho sehnání. Pokud nájemný byt mají, ale vedou nezodpovědný přístup k životu – tedy konzumují alkohol, nechodí do práce, neplatí nájem nebo energie – tak o byt přijdou a poté odchází na ulici. Objevuje se u nich regrese a své problémy nechtějí vidět a ani je řešit. Pokud problémy vidí, tak doufají, že se vyřeší samy, nebo že je za ně vyřeší druhá osoba. Jedinci většinou neřeší své problémy včas, a proto se jim hůře vrací zpátky do společnosti. Někteří z nich obviňují sebe, že si za své problémy mohou sami, ale někteří obviňují někoho jiného, nejčastěji partnery či rodiče. (Vágnerová, Marek, Csémy, 2018) Lidé bez domova v produktivním věku jsou často hůře motivováni k návratu do společnosti, a proto je většinou na pracovníkovi, aby mu pomohl navrátit sebevědomí a důvěru ke společnosti. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012) Hradecká a Hradecký (1996) uvádějí, že mužům na ulici je jedno, v jakém stavu se nachází a je s nimi horší spolupráce. Nejsou ochotní a nemají silnou vůli při řešení jejich problémů. Naopak ženy jsou více cílevědomé a jsou schopni spolupracovat s pracovníky. Muži i ženy ale mají společnou nevěru ve společnost a jsou uzavřeni ve své skupině.

Kromě výše zmíněných na ulici nalezneme také **osoby bez domova v postproduktivním věku**, kteří jsou bráni jako chyba sociálního systému. Příčin pobytu na ulici u seniorů je několik. Nejčastějším důvodem bezdomovectví u seniorů je to, že se neumí bránit, nebo neví, jak se bránit v případě vystěhování z bytu. Velice časté je také to, že žijí v nájemním bytě a po úhradě nákladů spojených s bydlením jim nezbydou finance na potraviny a živobytí, proto je můžeme vidat, jak vybírají popelnice, žebrají, kradou, nebo chodí pro balíček do potravinové banky. Byt opustit nechtějí, jelikož k němu mají silný emoční vztah. Pobyt v nájmu, který je drahý, z nich dělá potencionální bezdomovce. Další častou příčinou je nemoc nebo svobodné rozhodnutí samotného seniora. Bezdomovectví v postproduktivním věku může být krátkodobé a skryté, které se mění do zjevného. Často dožívají v léčebnách nebo azylových domech, kde se na prostředí adaptují. Umístění takových osob do domovů pro seniory je náročné, jelikož je dlouhá

čekací doba na lůžko nebo o něj přijdou z důvodu závislosti. Zároveň ale není vhodný pro azylové domy kvůli jeho zhoršenému zdravotnímu stavu a není vhodný ani pro zdravotnická zařízení, jelikož zdravotní stav není natolik vážný pro umístění. Setkáváme se ale, že léčebny a nemocnice nahrazují azylové domy. Realitou je však skutečnost, že je nedostatek sociálních lůžek ve zdravotnických zařízeních. Pokud jsou, tak pouze na omezenou dobu. Sociální pracovníci se seniorem spolupracují a zajišťují mu důstojný zbytek života. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

3. Sociální pomoc pro lidi bez domova

Tato kapitola se věnuje sociální pomoci pro lidi bez domova. Popsána je sociální práce s lidmi bez domova, sociální služby a sociální dávky pro lidi bez domova a také jejich resocializace a reintegrace.

Sociální pomoc je důležitou součástí a jedním z klíčových nástrojů, jak pomoci lidem bez domova překonat překážky a najít cestu zpět do společnosti. Pomoc může být různorodá, ať už jde o poskytování základních potřeb, jako jídlo, teplo a přístřeší. Také se poskytuje pomoc zajištění přístupu ke zdravotnické péči a sociálnímu poradenství. Cílem je nabídnout takovou podporu, která přináší nejen dočasnou úlevu, ale i dlouhodobé řešení. Sociální pomoc může mít pro člověka bez domova mnoho podob. Může to být první krok k obnově důvěry ve společnost, možnost začít znovu díky pracovní rehabilitaci a získání či obnovu nových dovedností, které otevírají dveře ke stabilnějšímu životu. Významnou roli v tomto procesu hrají sociální pracovníci, státní instituce a nestátní organizace.

3.1 Sociální práce s lidmi bez domova

Sociální práce má mnoho definic a může se měnit i podle cílové skupiny. Nejznámější definicí sociální práci je od pana Matouška, který jí popsal jako společenskovední disciplínu zabývající se odhalováním, vysvětlováním, snižováním a řešením sociálních problémů. Lze tedy říct, že je to disciplína, která řeší problémy klienta a podporuje sociální změnu. Sociální práce není přímo právně ukotvena, ale nalezneme ji v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, kde je vymezena jak její působnost, tak popsána jako forma konkrétní pomoci ve službách. V současné době se sociální práce a její pomoc odehrává nejčastěji v přirozeném prostředí klienta (domov či jiné podobné prostředí), pracovník vnímá klienta jako experta na jeho život, a proto pomoc posiluje jeho samostatnost na to, aby si našel řešení na svůj problém sám s pracovníkovou asistencí. Pracovník poté může zaujmout přístup kontroly nebo pomoci a sestaví s klientem individuální cíl a plán intervence. Následně se plán realizuje a po určené době se hodnotí. Jestliže byla intervence úspěšná, tak dochází k ukončení práce s klientem, na kterou ho pracovník musí dopředu připravit. (Fabián, 2021)

Dle Matouška, Koláčkové a Kodymové (2005) se sociální práce s lidmi bez domova člení na preventivní aktivity, služby zaměřené na naplnění základních potřeb a na služby zaměřující se na reintegraci a soběstačnost. **Preventivní aktivity** cílí na osoby ohrožené bezdomovectvím a ztrátou domova. Takoví lidé většinou neví, na koho se v případě nouze obrátit, nebo jaké jsou

jejich práva či povinnosti, kdyby taková situace nastala. V takové situaci někteří z nich ani nechtějí komunikovat s úředníky, nebo si tím nejsou jistí – to se stává po neúspěšném jednání s úředníky v minulosti. Pokud je se sociálními pracovníky spolupráce dobrá a mají povědomost o sociálním poradenství, tak mohou informovat o sociálních službách v okolí a tam jedince ohroženého ztrátou bydlení poslat. V každé sociální službě se poskytuje základní sociální poradenství, které informuje jedince o jeho možnostech. Jestliže základní poradenství nestačí, tak se může poskytnout odborné sociální poradenství, které se odehrává v poradnách zaměřených na určitý problém. Odborné poradenství se zaměřuje na konkrétní pomoc řešení specifických problémů spojených, např. s domácím násilím, zadlužením apod. Pokud člověk stále odmítá pomoc od úředníků, stále jim nevěří a o bydlení přijde, tak mu důvěru v sociální pomoc mohou navrátit lidé bez domova. Ti totiž mají o různých formách pomoci povědomí a mohou ho na danou službu odkázat.

Služby zaměřené na naplnění základních potřeb poskytují člověku bez domova kvalitní zabezpečení základních potřeb, jako jsou potraviny, oblečení, základní hygienu, teplé místo k odpočinku nebo základní lékařskou péči. Tyto potřeby se poskytují v registrovaných sociálních službách, jako jsou azylové domy, nízkoprahová denní centra či noclehárny. Tyto služby budou podrobněji popsány v další podkapitole. Poskytování těchto služeb je velmi důležité, jelikož je po naplnění základních potřeb vidět změna (člověk bez domova je čistý, nezapáchá), a také jsou tímto osoby motivovány ke změně a k reintegraci. **Služby zaměřené na reintegraci a soběstačnost** podporují posilování a učení se dovedností a také podporují zaměstnanost. Pokud se jedinec rozhodne ke změně životního stylu a již pobývá v azylovém domě, ubytovně či v nájemním bytě, tak se stává zodpovědnějším za své problémy a jednání vedoucí k tomu, aby mohl v takovém zázemí prozatím zůstat. S bydlením také souvisí úhrada nákladů spojených s pobytem, např. v azylovém domě a zaměstnání. Aby měl jedinec znovu pracovní návyky, tak mu pomáhají registrované služby sociální rehabilitace, kde se posilují návyky pro běžný a samostatný život. Pro získání lepšího zaměstnání může jedinec využít vzdělávací nebo rekvalifikační kurzy. (Matoušek, Koláčková, Kodymová et. al, 2005)

3.2 Sociální služby pro lidi bez domova

Veškeré sociální služby jsou zakotveny v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a prováděcí vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Sociální služby se poskytují lidem, kteří jsou společensky znevýhodnění a zlepšují tak kvalitu jejich života, aby nedošlo k sociálnímu vyloučení a chrání je před riziky. Služby se

neposkytují pouze jednotlivci, ale také jeho rodině. (Matoušek, 2007) Dle Ministerstva práce a sociálních věcí (online, cit. 2024-12-01) existuje pět cílů sociálních služeb, a to: zachovávat lidskou důstojnost klientů, vycházet z individuálně určených potřeb klientů, rozvíjet aktivně schopnosti klientů, zlepšit nebo alespoň zachovat soběstačnost klientů a poskytovat služby v zájmu klientů v náležitě kvalitě. Zřizovatelé a poskytovatelé sociálních služeb mohou být obce, kraje nebo Ministerstvo práce a sociálních věcí nebo nestátní neziskové organizace. Stát nehradí všechny sociální služby, některé si jedinec musí hradit sám. (Matoušek, 2007) Kvalitu sociálních služeb ovlivňují standardy kvality sociálních služeb, kterých je 15, a kontroluje je Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky. Pakliže je některý standard nenaplněn, tak může dojít k sankci nebo jim může být zrušena registrace služby. (Volný, Petermannová, Kotula, 2021)

Sociální služby se rozdělují na sociální poradenství, služby sociální péče a sociální prevence a existují ve třech formách. První formou je forma pobytová, kdy je osoba ubytována přímo v zařízení sociálních služeb. Druhou formou je forma ambulantní, kdy osoba dochází nebo je doprovázena do sociálního zařízení. Třetí formou je forma terénní, ve které pracovník dojíždí do přirozeného prostředí osoby. Část služeb si osoba hradí sama – jde-li hlavně o služby pobytové a také část služeb sociální péče. V těchto případech je také nutné s osobou uzavřít smlouvu. Služby sociální prevence jsou poskytovány zdarma a smlouva se v části z nich nemusí uzavírat. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) U některých služeb také existují fakultativní činnosti, které poskytovatelé musí zajistit. Těmito službami se rozumí např. kadeřník či pedikúra. Tyto služby si ale hradí klienti sami. (Volný, Petermannová, Kotula, 2021)

Sociální poradenství se rozděluje na **základní sociální poradenství** a na **odborné sociální poradenství**. Základní sociální poradenství poskytuje potřebné informace na řešení nepříznivé sociální informace a je poskytováno v každé sociální službě. Odborné sociální poradenství cílí a zaměřuje se na jednotlivé potřeby a řeší přímé problémy osob. Odborné poradenství se poskytuje v poradnách, jako jsou občanské, manželské a rodinné poradny či poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Služby sociální péče mají cíl podpořit život osob v přirozeném sociálním prostředí a zajišťují jim fyzickou a psychickou soběstačnost se zapojením do běžného života společnosti, ale žádná z těchto služeb není dostupná pro lidi bez domova. Naopak **služby sociální prevence** pomáhají zabránit sociálnímu vyloučení těch, kteří jsou ohroženi krizovou situací. Cílem je pomoci těmto

osobám překonat krizovou situaci, předejít sociálnímu vyloučení a chránit společnost před nežádoucími společenskými jevy. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Lidé bez domova nejčastěji využívají služby **azylového domu**, což je forma pobytová. Tato služba je také přechodná a poskytuje se lidem v nepříznivé sociální situaci, která je spojená se ztrátou bydlení. Osobám se zde mimo ubytování poskytuje stravování, sociálně terapeutická činnost či pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Azylový dům je určen pro muže i ženy a každý má jiné formy, jako je např. azylový dům pro matky s dětmi, azylový dům pro otce s dětmi či azylový dům pro osoby se sníženou soběstačností apod. Tato služba je hrazená a výši ceny určuje prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, §57)

Jestliže se osoba náhle ocitne v krizové situaci, kdy je ohroženo zdraví nebo život a svou situaci nemůže řešit vlastní silou, tak může využít služby **krizová pomoc**, která poskytuje ubytování, stravu a sociálně terapeutickou činnost. Služba je poskytována bez úhrady. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 60)

Osoby žijící na ulici mohou využít služby **nízkoprahových denních center**, která jim pomáhá s osobní hygienou, poskytnutím stravy, sociálním poradenstvím a také s pomocí při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí. Nízkoprahové denní centrum se poskytuje ambulantně, kde se jedinci mohou zahřát a odpočinout si, nebo terénně, kdy pracovníci jezdí za klienty a vozí jim potravinové balíčky, v zimě teplé oblečení a deky. Služba nízkoprahového denního centra je bezplatná. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 61)

Lidé bez domova také využívají službu **noclehárny**, kde mohou přenocovat od určitého času do rána. Kromě přenocování mohou využít pomoc při osobní hygieně, jímž je koupel a vyprání věcí. Tato služba je hrazená částkou, kterou mají jednotliví poskytovatelé určenou. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 63)

Další typem služby jsou **terénní programy**, které se poskytují osobám žijícím a ohroženým rizikovým způsobem života. Služba je určena nejen lidem bez domova, ale také uživatelům návykových látek a jiným ohroženým skupinám. Cílem této služby je vyhledávání těchto osob, minimalizovat rizika způsobu života a zachovat těmto lidem anonymitu. Služba je poskytována bez úhrady. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 69)

Služba **sociální rehabilitace** také může být poskytována lidem bez domova. Sociální rehabilitace se zaměřuje na dosažení samostatnosti a soběstačnosti rozvojem schopností a dovedností, posilováním návyků – hlavně pracovních, ale také i pro osobní a samostatný život. Nejčastěji je poskytována ambulantní formou, a obsahuje nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a vzdělávací a aktivizační činnosti. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 70)

3.3 Sociální dávky pro lidi bez domova

Lidé bez domova mají právo zažádat si o sociální dávky, které jim pomáhají s jejich finanční situací. Téměř všichni z nich žijí v naprosté chudobě a nemají žádný přístup k financím, jelikož nepracují a ani nepobírají žádné dávky z důvodu nevědomosti. S informacemi o dávkách a zažádáním o ně pomáhají lidem bez domova sociální pracovníci. Sociální dávky jsou ukotveny v systému sociálního zabezpečení, který je tvořen **třemi pilíři**. Prvním pilířem je **sociální pojištění**, kam patří **nemocenské pojištění** (př. pracovní neschopnost v důsledku nemoci, tzv. nemocenská nebo ošetřování) nebo **důchodové pojištění** (př. invalidní a starobní důchod). Druhým pilířem je **státní sociální podpora**, do kterého patří **přídavek na dítě**, **porodné**, **příspěvek na bydlení** či **pěstounské dávky**. Třetím pilířem je **sociální pomoc**, do které spadají **dávky pomoci v hmotné nouzi**, **dávky pro osoby se zdravotním postižením** či **příspěvek na péči**. (Čeledová, Čevela, 2019)

První pilíř sociálního zabezpečení může osobě bez domova nabídnout starobní a invalidní důchod nebo vdovský a vdovecký důchod. Všechny důchody nalezneme zakotveny v zákoně č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění. Dle zákona se poskytuje důchod starobní, invalidní, vdovský a vdovecký a sirotčí. Pro pobírání **starobního důchodu** je důležité mít důchodový věk a odpracovat potřebnou dobu pojištění. Jestliže osoba bez domova neodpracovala potřebnou dobu pojištění, tak na starobní důchod nemá nárok, ačkoli je v důchodovém věku. Jestliže podmínky splní, tak si pošle žádost o dávku. Výše starobního důchodu je určena základní (stejná pro všechny důchody) a procentní výměrou (odvíjí se od procentní sazby výpočtového základu získané doby pojištění). Dávku vyplácí Česká správa sociálního zabezpečení. (Česká správa sociálního zabezpečení, online, cit. 2024-12-01)

Jestliže má osoba bez domova nějakou formu zdravotního postižení, tak může pobírat **invalidní důchod**, který je rozdělen dle stupně invalidity na první, druhý a třetí stupeň. Podmínkou nároku je zjištění invalidity po posuzování zdravotního stavu a doba pojištění před vznikem invalidity. Nad 28 let je potřebná doba pojištění 5 let. Výše invalidního důchodu se vypočítává

podle základní výměry, která je pro všechny důchody stejná, a procentní výměra závisí na délce pojištění a dosažených příjmů před vznikem invalidity. (Česká správa sociálního zabezpečení, online, cit. 2024-12-01)

Jestliže byl člověk bez domova v manželském svazku či registrovaném partnerství a jeho protějšek zemřel, tak získává nárok na **vdovský/vdovecký důchod** v případě, že zemřelý splnil ke dni úmrtí potřebnou dobu pojištění. Tento nárok nevzniká, pokud protějšek zemřel následkem pracovního úrazu – v tomto případě se vyplácí i bez potřebné doby pojištění. Dávka se vyplácí po dobu jednoho roku od smrti protějšku a znovu se obnoví až osoba dosáhne důchodového věku či bude sám v invalidním důchodu ve třetím stupni. (Česká správa sociálního zabezpečení, online, cit. 2024-12-01)

Osoba, které hrozí ztráta bydlení z důvodu vysokých nákladů, může využít ze státní sociální podpory dávku **příspěvek na bydlení**, který je zakotven v zákonu č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře. Nárok vzniká osobě, která byt užívá v rámci věcného břemena, nebo nájemci a podnájemci bytu nebo vlastníku stavby, pokud náklady osoby přesahují 30 % čistého příjmu rodiny a není to vyšší částka normativních nákladů na bydlení. Náklady na bydlení se tvoří u nájemních bytů a družstevních bytů. Posuzují se také osoby v bytě a dle toho se poté odvíjí výše příspěvku. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, online, cit. 24-12-01)

Ze třetího pilíře sociální pomoci může využít dávky hmotné nouze, které jsou zakotveny v zákoně č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. První dávkou hmotné nouze je **příspěvek na živobytí**, který pomáhá osobě s nedostatečným příjmem a nárok vzniká v případě, kdy po odečtení přiměřených nákladů na bydlení nedosahuje příjem částky živobytí. Částka se odvíjí od snahy a možností osoby zvýšit si příjem (prodejem majetku, prací atd.). Další dávkou je **doplatek na bydlení**, která řeší nedostatek financí k uhrazení nákladů na bydlení. Dávka se vyplácí vlastníku bytu, který ho užívá, nebo jiné osobě na základě smlouvy. Podmínkou získání dávky je získání nároku na příspěvek na živobytí. Třetí dávkou, na kterou mají osoby bez přístřeší nárok, je **mimořádná okamžitá pomoc**, která je poskytována osobám v bezodkladných situacích, které musí okamžitě řešit. Dle zákona jsou to tyto situace: (Ministerstvo práce a sociálních věcí, online, cit. 24-12-01)

- Osoba neplní podmínky pro poskytování opakovaných dávek a hrozí jí vážná újma na zdraví.

- Osoba byla postižena mimořádnou událostí, a to živelnou či větrnou pohromou, ekologickou havárií, požárem nebo jinou událostí, kdy není možné rozsah předvídat nebo jí předejít.
- Pokud osoba nemá dostatek prostředků k úhradě jednorázového výdaje, a to např. se zaplacením duplikátů osobních dokladů.
- Osoba potřebuje uhradit nákup či opravu předmětů dlouhodobé potřeby.
- Pokud nemá osoba dostatek prostředků na úhradu věcí spojených se vzděláním či zájmovou činností nezaopatřených dětí.
- Osoba, která je ohrožena sociálním vyloučením, jako jsou osoby vracující se z vězení, dětského domova nebo pěstounské péče po dosažení 18 let věku nebo po léčbě závislosti. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, online, cit. 24-12-01)

Osoba bez domova také může využít **životní a existenční minimum**, které je zakotveno v zákonu č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu. Životní minimum je minimální hranice peněžních příjmů k zajištění výživy a jiných základních a osobních potřeb. Existenční minimum je minimální hranice nezbytná pro zajištění stravy a ostatní základní osobní potřeby na hranici umožňující přežití. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, online, cit. 24-12-01)

3.4 Resocializace a reintegrace lidí bez domova

Základ začátku úspěšné reintegrace nastává při první návštěvě sociální služby nebo krizového centra. Je to prvním impulzem případné změny osoby bez domova. Na první návštěvu poté navazují resocializační programy, které doplňují jiné služby. Základem takového resocializačního programu jsou azylové domy, které nabízejí první stabilní zázemí po životě na ulici. Je tomu z důvodu ubytování, stravy a možnosti osobní hygieny. V azylovém domě se člověk může znovu učit každodenním činnostem – udržet si zaměstnání, udržovat pořádek, nakupování nebo chodit na úřady. Cílem resocializačního programu je, aby člověk znovu našel smysl života, obnovil rodinné i přátelské vztahy a našel si stabilní bydlení. Může se stát, že někteří si po pobytu v azylovém domě najdou stabilní bydlení, ale i přes veškerou snahu pracovníků se vrátí zpátky k nesamostatnosti, závislosti a pobytu na ulici. (Hradecká, Hradecký, 1996)

Marek (In: Vágnerová, Csémy, Marek, 2013) uvádí, že pro úspěšnou resocializaci je důležité chápat proces reintegrace. Je to dlouhodobý proces začínající na ulici, který končí opuštěním ulice po několika letech. Existují čtyři roviny reintegrace. První je **psychologická rovina**, při které se obnovují a učí schopnosti ztracené na ulici. V této rovině znovu nalézá sám sebe a svou

sebedůvěru. Na **rovině sociální práce** je důležité zajištění bydlení, potravin, dokladů a dávků. Také se snaží zabránit návratu zpět na ulici. V **medicínské rovině** záleží na léčbě závislosti či jiných psychiatrických poruch a nemocí – nejčastěji se jedná o hepatitidu C. Poslední rovinou je **rovina spirituální**, která určuje hodnoty osoby bez domova, nejde zde pouze o otázky víry, ale hlavně o celkové vnitřní nastavení, směřování.

Jak již bylo zmíněno v kapitole o bezdomovectví, tak se lidé bez domova potýkají s bariérami, které jim zabraňují změnit svůj životní styl. Společnost jako taková ale chce co nejvíce eliminovat sociálně nepřizpůsobivé, které rozděljuje na ty, co respektují normy, a na ty, co nikoli. Ty, co normy respektují, se poté snaží začlenit zpátky do běžného života. V zahraničí funguje program Re-housing, který dává lidem bez domova přístřeší, o které přišli. V praxi to znamená to, že jde člověk bez domova z ulice na noclehárnu a poté do azylového domu. Dát lidem bez domova přístřeší je prvním důležitým krokem resocializace, ale nekončí to pouze u něj, jelikož má jedinec stále znaky bezdomovectví. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013) Existuje také metoda Housing first, kdy se člověku bez domova poskytne okamžité bydlení, aby se neocítl znovu na ulici. Toto bydlení dostanou lidé i v případě, kdy nenastoupí na psychiatrickou, protialkoholní nebo protidrogovou léčbu. Cílem je orientace na zotavení, tedy změna chování způsobující újmu a zmírnění problémů (užívání návykových látek). Původně se tato metoda využívala organizací Pathways v New Yorku, ale postupně se dostala do dalších států USA, Velké Británie a do států Evropské unie. (Pleace, N.) Housing first lze najít i v České republice, a to v Praze, Liberci a Písku. (Platforma pro sociální bydlení, online, cit. 2025-01-03)

Resocializace je dlouhá cesta, které pomáhá její součást reintegrace bydlení. Ze zjevného bezdomovce se najednou stává bezdomovec potencionální, jelikož chybí stabilní bydlení. Dostává se ale do jiné sociální skupiny, která ho může pozitivně motivovat, zároveň se ale mohou objevit jedinci, kteří ho mohou motivovat negativně. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013)

V České republice vznikl projekt na stejné myšlence jako Re-housing. Černá (2019) v rámci projektu, který ve své publikaci popisuje jako proces reintegrace do bydlení, má podobu terénní sociální práce v bytech. V tomto projektu byly lidem bez domova poskytnuty byty, ve kterých je jednou za dva až šest měsíců pracovníci navštěvovali. Pracovníci podporovali lidi bez domova k udržení bydlení a zaměřovali se na Door management, kdy nájemník kontroloval dveře v tom ohledu, koho pustí do bytu, a také se zaměřovali na vztahy se sousedy. Druhou hlavní oblastí, na kterou se zaměřovali, byla pomoc s chodem domácnosti. Pomáhali klientům byt vybavit, zajistili jim dávky a povzbuzovali je, aby platili nájem, daně a jiné důležité

poplatky. Také pomáhali s úklidem bytu nebo nákupy. Projekt měl hlavní pravidlo, a to zákaz prodeje a distribuce drog v bytě a užívání drog s jinými lidmi v bytě. Pokud byl jedinec sám v bytě, konzumovat alkohol a drogy směl.

Na resocializaci a reintegraci působí vlivy tří rovin. Prvním vlivem je minulost, která je již zpracovaná, druhým vlivem je současnost, tedy co na jedince nyní působí, a třetím vlivem je budoucnost a její očekávání. S minulostí je málokterý člověk bez domova srovnán a někteří z nich ji nevidí realisticky a věci, co se staly, popírají obranným mechanismem. Nevyrovnání se s minulostí může jedinci přinést posttraumatickou stresovou poruchu či jinou psychiatrickou diagnózu. Jedinec se musí s minulostí vyrovnat, aby pochopil svá traumata. Ve vlivu současnosti se lidi bez domova nesoustředí na to, co bylo nebo co bude, protože je to něco, co je ohrožuje. Soustředí se proto na své aktuální potřeby. V rámci resocializace je v tomto vlivu důležité jedince směřovat do budoucnosti s uvědoměním si všech traumat a s odpovědností za své chování. Zjednodušeně můžeme říci, že je důležité mu pomoci znovu najít smysl života. Posledním vlivem je budoucnost, která je velkou součástí reintegrace. V této fázi je důležité, aby byl člověk nasměrován správným směrem a měl všechny potřebné informace. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013)

V rámci reintegrace dochází k mnoha změnám. Jednou z nich může být to, že člověk v rámci léčby změní své chování na třech úrovních – na behaviorální, emocionální a kognitivní. Tato změna je nejvíce viditelná a díky ní je práce na reintegraci lehčí. Ačkoli se některých negativních návyků jedinec těžko zbavuje a nemusí se jich zbavit vůbec, tak práce na nich také značí změnu chování. Pro úspěšnou reintegraci je nutné se zbavit bývalého životního stylu a dodat lidem bez domova sebevědomí v jejich cestě. Důležité je dokázat lidem bez domova to, že změna je dosažitelná. I během změny životního stylu může docházet k relapsu, důležité ale je dosáhnout stability životního stylu. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013)

Shrnutí teoretické části

Teoretická část diplomové práce je rozdělena na tři kapitoly. První kapitola nese název Motivace ke změně a zabývá se charakteristikou a teorií motivace, úrovněmi potřeb, jak s motivací pracovat a motivací lidí bez domova. Druhá kapitola se zabývá lidmi bez domova, a to konkrétně definicí bezdomovectví, typologií bezdomovectví, příčinami a důsledky bezdomovectví, bariérami k návratu do společnosti a tím, kdo vlastně jsou lidé bez domova. Poslední kapitola teoretické části se zabývá sociální pomocí pro lidi bez domova. Zaměřuje se

na sociální práci s lidmi bez domova, sociálními službami a dávkami a také resocializací a reintegrací lidí bez domova. Cílem teoretické části bylo představení témat zkoumané oblasti.

Smyslem teoretické části bylo popsat, co je to motivace, jaké mohou být její teorie a zároveň popsat, jak lze s motivací pracovat. Také popsat jaká je motivace lidí bez domova, kteří se chtějí vrátit zpátky do společnosti. Motivace může být u každého člověka jiná, ale nejčastějšími motivy k návratu jsou děti, láska, vzory nebo ohrožení. Důležité bylo představit to, kdo jsou lidé bez domova a společně s tím i příčiny a důsledky bezdomovectví nebo jaké jsou bariéry, které jim brání navrátit se zpátky do společnosti. Ve druhé kapitole byla rovněž popsána typologie ETHOS vypracována Evropskou federací národních organizací pracujících s bezdomovci. Lidem bez domova se dostává sociální pomoci, která jim pomáhá s návratem do společnosti. Jedná se o práci sociálních pracovníků, kteří působí v sociálních službách jako je azylový dům, nízkoprahové denní centrum, noclehárny nebo v terénních programech. Ve všech registrovaných službách, které jsou v teoretické části popsány, se poskytuje základní sociální poradenství. V rámci sociální pomoci se lidem bez domova mohou také poskytovat sociální dávky. Taktéž je popsána resocializace a reintegrace, které se navzájem překrývají a výsledkem je navrácení člověka do společnosti.

PRAKTICKÁ ČÁST

4. Empirická část

Empirická část této diplomové práce se zabývá metodologií výzkumu na téma motivace klientů služeb pro lidi bez domova ke změně. V první části výzkumu se práce zabývá formulací hlavního a dílčích výzkumných cílů, výzkumnou strategií, transformací dílčích cílů do tazatelských otázek, zdůvodněním vybraného výzkumného souboru, průběhem výzkumného šetření, způsobem zpracování údajů a také popisem etických rizik. Druhá část diplomové práce se zaměřuje na popis a interpretaci dosažených výsledků, kterých bylo dosaženo výzkumným šetřením.

4.1 Formulace hlavního cíle a dílčích výzkumných cílů

Hlavním cílem výzkumného šetření bylo zjistit, jaké jsou motivy lidí bez domova ke změně životní situace. Hlavního cíle bylo dosaženo pomocí čtyř dílčích výzkumných cílů, které byly transformovány do tazatelských otázek. Dílčí výzkumné cíle byly informantům podány metodou rozhovoru, který proběhl s informanty.

Hlavní cíl výzkumu: Zjistit, jaké jsou motivy lidí bez domova ke změně životní situace.

Dílčí výzkumné cíle:

DVC 1: Zjistit, jaké jsou faktory ovlivňující rozhodování o změně životní situace.

Cílem prvního dílčího cíle je zjistit, jaké faktory působí u osob bez domova na rozhodování o změně životní situace. Zároveň jakým způsobem tyto faktory identifikují pracovníci ve službách pro lidi bez domova.

DVC 2: Zjistit, jaká je míra kompetencí lidí bez domova k návratu.

Cílem druhého dílčího cíle je zjistit, jaké dovednosti a schopnosti mají lidé bez domova k návratu zpět do společnosti a jak si umí poradit s každodenními záležitostmi.

DVC 3: Zjistit, jaké bariéry lidé bez domova vnímají a jaký má vliv na změnu diskriminace a stigmatizace.

Cílem třetího dílčího cíle je zjistit a poukázat na to, jakým způsobem ovlivňuje stigmatizace a diskriminace motivaci a šanci na návrat zpět do společnosti. Zároveň také zjistit, na jaké bariéry mohou lidé bez domova narážet.

DVC 4: Zjistit, jaký má vliv na změnu daná sociální služba.

Cílem čtvrtého dílčího cíle zjistit, jak ve změně pomáhá klientům daná sociální služba z pohledu klientů a z pohledu pracovníků.

4.2 Výzkumná strategie

Jako výzkumnou strategii diplomové práce jsem zvolila kvalitativní výzkum. Konkrétně jsem zvolila metodu polostrukturovaného rozhovoru. Kvalitativní výzkum se uskutečňuje prostřednictvím přímé interakce s prostředím nebo skupinou lidí. Tento výzkum podněcuje sám výzkumník, který se snaží objasnit a doplnit zkoumaný jev na základě teorie. Ke svému zkoumání může využít pozorování, rozhovor, audiozáznam/videozáznam nebo fotografie. Na začátku si výzkumník vybere téma a na jeho základě vybere výzkumné otázky, které může měnit a doplňovat v průběhu výzkumu. Po analýze získaných dat si vybere ta nejvíce relevantní a zapíše je do výsledné zprávy. (Hendl, 2008) Švaříček a Šed'ová (2007) popisují kritéria kvality kvalitativního výzkumu, které by měl výzkumník dodržet. Jedná se o pravdivost a platnost výzkumu, což znamená, že by měl být výzkum opřen o důkazy. Výzkum by měl být také spolehlivý a etický.

Ke sběru dat byla zvolena metoda polostrukturovaného rozhovoru. Rozhovor patří mezi nejvýhodnější metody získávání dat a zároveň o nejobtížnější metodu získávání dat, jelikož výzkumník musí využít svých sociálních a komunikačních dovedností, ale také schopnosti pozorování, které musí umět navzájem propojit. (Miovský, 2006) Výzkumník také musí umět naslouchat a citlivě pokládat otázky tak, aby získal odpovědi od informantů, které budou relevantní k jeho výzkumu. Vedení rozhovoru je umění a věda, která „*vyžaduje dovednost, citlivost, koncentraci, interpersonální porozumění a disciplínu.*“ (Hendl, 2008:166) Je nutné si určit obsah otázek, jejich pořadí a také délku rozhovoru. (Hendl, 2008) Polostrukturovaný rozhovor má určené otázky, na které se tazatel ptá, utváří si schéma, kterého se drží, ale může měnit pořadí otázek. Výzkumník se v této metodě může doptávat na věci, které mu nejsou jasné nebo si je chce pouze ověřit. Také se lze zeptat na příbuznou otázku, které ho napadne v průběhu rozhovoru. Rozhovor probíhá v několika fázích, a to ve fázi přípravné a úvodní, upevnění kontaktu, v jádru interview a v závěru. Polostrukturovaný rozhovor může proběhnout jakoukoli formou a kdekoli. Může tedy proběhnout osobně nebo telefonickou formou. Rozhovory lze provádět v zařízeních, kancelářích, ordinacích nebo na neformálních místech, jako je kavárna nebo park. (Miovský, 2006)

Kvalitativní výzkum a metodu rozhovoru jsem zvolila z důvodu toho, že mi umožňuje hlubší pohled do zkoumané problematiky a také tím získám přímé názory informantů. Výhodou metody rozhovoru je to, že se dají porovnat odpovědi informantů, které jsou zcela individuální a subjektivní. Výzkumné otázky jsou zvoleny tak, aby zjistily zkoumanou problematiku a taky s ohledem na komunikační schopnosti informantů. Rozhovory budou probíhat s lidmi bez domova využívající služby pro lidi bez domova a s pracovníky služeb pro lidi bez domova. Budou anonymní a budou probíhat osobně v prostorách služeb pro lidi bez domova.

4.3 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek

Všechny čtyři dílčí cíle byly transformovány do tazatelských otázek. Transformační tabulka slouží k přehlednému rozdělení cílů a otázek, které k jednotlivým cílům patří.

Tabulka 2: Transformační tabulka – lidé bez domova

Hlavní cíl výzkumu	Dílčí výzkumné cíle	Indikátor	Tazatelské otázky
Zjistit, jaké jsou motivy lidí bez domova ke změně životní situace.	DVC 1: Zjistit, jaké jsou faktory ovlivňující rozhodování o změně životní situace.	rozhodující faktory pro změnu	<p>TO1: Co pro Vás znamená domov?</p> <p>TO2: Co si pod změnou života představujete?</p> <p>TO3: Kdy přemýšlíte o tom, že byste změnil/a svůj život a jaký pro změnu máte důvod?</p> <p>TO4: Kdo nebo co má na Vaše rozhodování největší vliv?</p> <p>TO5: Je důležitý pocit bezpečí a jistoty pro změnu situace?</p> <p>TO6: Přemýšlíte někdy o tom, jak by změna mohla</p>

			<p>ovlivnit Vaši budoucnost? Co Vás přitom napadá?</p> <p>TO7: Cítíte, že máte možnost volby při rozhodování o své budoucnosti? Proč ano nebo ne?</p>
	<p>DVC 2: Zjistit, jaká je míra kompetencí lidí bez domova k návratu.</p>	<p>míra schopností a dovedností k návratu</p>	<p>TO8: Jaké dovednosti nebo schopnosti si myslíte, že máte, abyste mohli začít nový život? Jaké jsou Vaše silné/slabé stránky k návratu?</p> <p>TO9: Umíte si teď sám/a poradit se získáním bydlení nebo práce?</p> <p>TO10: Víte, kam se obrátit při hledání pomoci nebo podpory? Kam?</p> <p>TO11: Vyřizoval/a jste někdy něco na úřadě (dávky, doklady)?</p>
	<p>DVC 3: Zjistit, jaké bariéry lidé bez domova vnímají a jaký má vliv na změnu diskriminace a stigmatizace.</p>	<p>bariéry pro změnu a diskriminační a stigmatizační vliv</p>	<p>TO12: Co Vám nejvíce brání v tom, abyste udělali změnu ve svém životě?</p> <p>TO13: Setkáváte se s negativními názory nebo chováním vůči Vám? A jak se s nimi vyrovnáváte?</p> <p>TO14: Mají pro Vás lidé pochopení? Jak se při tom cítíte?</p>

			TO15: Myslíte si, že Vám společnost dává šanci změnit váš život? Proč ano nebo ne?
	DVC 4: Zjistit, jaký má vliv na změnu daná sociální služba.	pomoc a podpora lidí bez domova	<p>TO16: Jak Vám pomohla tato služba a lidé v ní ve vaší současné situaci?</p> <p>TO17: Považujete tuto službu za důležitý krok na cestě k tomu, abyste se dostali zpět na vlastní nohy?</p> <p>TO18: Máte pocit, že Vám tato služba a lidé v ní poskytuje dostatek informací, které Vám pomáhají udělat rozhodnutí o vaší budoucnosti?</p> <p>TO19: Cítíte, že Vám tato služba pomohla zlepšit vztahy s ostatními lidmi (např. rodinou, přáteli, komunitou)?</p> <p>TO20: Jak Vás tato služba a lidé v ní motivovala k tomu, abyste udělali změny ve svém životě, které jste dříve považovali za nemožné?</p>

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 3: Transformační tabulka – sociální pracovníci

Hlavní cíl výzkumu	Dílčí výzkumné cíle	Indikátor	Tazatelské otázky
Zjistit, jaké jsou motivy lidí bez domova ke změně životní situace.	DVC 1: Zjistit, jaké jsou faktory ovlivňující rozhodování o změně životní situace.	rozhodující faktory pro změnu	<p>TO1: Jakým způsobem pomáháte klientům identifikovat jejich osobní motivace ke změně?</p> <p>TO2: Jak často se setkáváte s klienty, kteří mají strach ze změny? Co bývá nejčastější příčinou těchto obav?</p> <p>TO3: Vnímáte, že klienti často potřebují konkrétní příklady úspěchu jiných lidí, aby se rozhodli pro změnu?</p> <p>TO4: Vnímáte nějaké rozdíly v rozhodování klientů na základě jejich věku, zdravotního stavu nebo délky života na ulici? Jaké?</p> <p>TO5: Jaké druhy podpory (např. emocionální, materiální, vzdělávací) mají podle Vás největší vliv na rozhodovací proces klientů?</p>
	DVC 2: Zjistit, jaká je míra kompetencí lidí bez domova k návratu.	míra schopností a dovedností k návratu	TO6: Jaké konkrétní kompetence (např. finanční gramotnost, pracovní návyky) nejčastěji u svých klientů postrádáte?

			<p>TO7: Jaké dovednosti nebo znalosti se nejčastěji snažíte u svých klientů rozvíjet?</p> <p>TO8: V jakých oblastech považujete klienty za dostatečně připravené k návratu do běžného života?</p> <p>TO9: Jakým způsobem hodnotíte motivaci klientů učít se novým dovednostem potřebným pro jejich návrat? A jaký na to má vliv jejich psychický stav?</p> <p>TO10: Jak podle vás ovlivňuje délka bezdomovectví schopnosti klientů vrátit se do běžného života?</p>
	<p>DVC 3: Zjistit, jaké bariéry lidé bez domova vnímají a jaký má vliv na změnu diskriminace a stigmatizace.</p>	<p>bariéry pro změnu a diskriminační a stigmatizační vliv</p>	<p>TO11: Jaké největší bariéry vnímáte u klientů, kteří se snaží změnit svou životní situaci?</p> <p>TO12: Jaké je podle Vás vnímání lidí bez domova ve společnosti a jak to ovlivňuje jejich šance na reintegraci?</p> <p>TO13: Jak se podle Vás klienti vyrovnávají s negativními názory společnosti?</p>

			<p>TO14: Jak se podle Vás diskriminace odráží v motivaci klientů hledat trvalé řešení své situace?</p> <p>TO15: Co by podle Vás mohlo pomoci změnit negativní názory nebo předsudky vůči lidem bez domova v širší společnosti?</p>
	<p>DVC 4: Zjistit, jaký má vliv na změnu daná sociální služba.</p>	<p>pomoc a podpora lidí bez domova</p>	<p>TO16: Jakým způsobem podle Vás tato sociální služba přispívá k dlouhodobým změnám v životě klientů?</p> <p>TO17: Jaké oblasti života klientů (např. zdraví, sociální vztahy, finanční stabilita) jsou podle Vás nejvíce ovlivněny touto službou?</p> <p>TO18: Jak hodnotíte roli této služby v procesu rehabilitace a reintegrace klientů zpět do společnosti?</p> <p>TO19: Co by podle Vás mohlo být v této službě zlepšeno, aby měla větší vliv na pozitivní změny v životech lidí bez domova?</p>

Zdroj: vlastní zpracování

4.4 Zdůvodnění vybraného výzkumného souboru

Výzkum tvoří 10 klientů služeb pro lidi bez domova a 6 sociálních pracovníků služeb pro lidi bez domova, konkrétně u klientů jde o čtyři muže a šest žen, u pracovníků dva muži a čtyři ženy. Všichni informanti jsou ze služeb pro lidi bez domova v Královehradeckém kraji. Rozhovory proběhly osobně v zařízeních služeb pro lidi bez domova

Rozhovory proběhly celkem ve třech zařízeních a informanti byli vybráni náhodným výběrem. Informanty jsem vyhledala pomocí ředitelky diecézní charity, přes kterou jsem si domluvila rozhovory ve dvou zařízeních, a to v azylovém domě pro matky s dětmi a ve službách pro osoby bez domova, kde se nachází služby azylového domu, nízkoprahového denního centra, noclehárny a terénní služby. Sociální pracovníci mi náhodně vybrali klienty, se kterými jsem následně uskutečnila rozhovor. V těchto službách proběhl rozhovor s osmi klienty a čtyřmi pracovníky. Třetí službu jsem oslovila sama a uskutečnila jsem zde pracovníky, kteří mi opět vybrali klienty. V této službě proběhly dva rozhovory s klienty a dva rozhovory s pracovníky.

Po uvážení jsem se rozhodla, že nebudu uvádět konkrétní města, kde rozhovory byly vykonané a také nebudu uvádět konkrétní jména, abych co nejvíce zachovala a respektovala jejich anonymitu. Informantům byly před rozhovorem položeny identifikační otázky, ze kterých jsem vytvořila tabulky, které jsou níže. V první tabulce jsou informace o lidech bez domova a ve druhé jsou informace o pracovnících.

Tabulka 4: Informanti – lidé bez domova

Informanti	Informace o lidech bez domova
I1	Žena (36 let) pobývajících v azylovém domě pro matky s dětmi. Před ztrátou bydlení bydlela s přítelem. Kvůli domácímu násilí střídá azylové bydlení a bydlení v bytě. V době rozhovoru je na azylovém domě cca půl roku.
I2	Žena (23 let) pobývajících v azylovém domě pro matky s dětmi. Před ztrátou bydlení bydlela v těhotenství doma u rodičů. V době rozhovoru je bez domova půl roku.
I3	Žena (31 let) pobývajících v azylovém domě pro matky s dětmi. Před ztrátou bydlení bydlela s přítelem, od kterého odešla kvůli domácímu násilí. V době rozhovoru je bez domova 5 týdnů.

I4	Muž (60 let) pobývajících v azylovém domě. Před ztrátou bydlení pracoval a bydlel v bytě. V době rozhovoru je cca 22 let bez bydlení.
I5	Žena (46 let) pobývajících v azylovém domě pro matky s dětmi. Před ztrátou bydlení měla svůj vlastní byt. V době rozhovoru je přes rok bez domova.
I6	Muž (35 let) využívající služeb denního centra a noclehárny s žádostí o azyl. Před ztrátou bydlení bydlel do ukončení školy u rodičů. V době rozhovoru je bez domova cca 15 let.
I7	Žena (37 let) pobývajících v azylovém domě pro matky s dětmi. Před ztrátou bydlení bydlela u bývalého přítele, poté bydlela střídavě v azylových domech, šest let pak bydlela na ubytovně a nyní je znovu v azylovém domě. Bez stálého domova je cca 17 let.
I8	Muž (57 let) využívající služeb denního centra a noclehárny. Před ztrátou bydlení bydlel s rodinou, ale kvůli rozvodu a dluhům skončil na ulici. V době rozhovoru je bez domova 5 let.
I9	Žena (43 let) pobývajících v azylovém domě pro matky s dětmi. Před ztrátou bydlení bydlela v bytě, ale nyní střídá azylové domy. Bez stálého bydlení je přes rok.
I10	Muž (22 let) pobývajících v azylovém domě. Před ztrátou bydlení byl v dětském domově a poté na ubytovně. V době rozhovoru je bez bydlení 3 roky.

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 5: Informanti – pracovníci

Informanti	Pohlaví	Pozice	Praxe na pozici
I1	Žena	Sociální pracovník – azylový dům pro matky s dětmi	12 let
I2	Muž	Sociální pracovník – noclehárna	5 let
I3	Žena	Sociální pracovník – azylový dům pro muže	10 let
I4	Žena	Sociální pracovník – nízkoprahové denní centrum	2 roky

I5	Žena	Sociální pracovník – azylový dům pro matky s dětmi	3 roky
I6	Muž	Sociální pracovník – nízkoprahové denní centrum/noclehárna	3 roky

Zdroj: vlastní zpracování

4.5 Průběh výzkumného šetření

Výzkumné šetření probíhalo ve třech fázích. První fází byla teoretická příprava, ve které jsem čerpala z literatury, článků, zákonů a dalších zdrojů o problematice bezdomovectví. Ve druhé fázi probíhala příprava výzkumu, ve které jsem si stanovila hlavní cíl práce a dílčí výzkumné cíle, ze kterých byly utvořeny tazatelské otázky. Následoval předvýzkum, ve kterém jsem zjišťovala srozumitelnost a smysluplnost tazatelských otázek.

Ve třetí fázi probíhalo samotné výzkumné šetření, které začalo oslovením ředitelky diecézní charity a sociálních služeb pro lidi bez domova, které jsem požádala o možnosti provést rozhovor a vyhledáním možných informantů. Pilotní rozhovor proběhl se sociální pracovnící azylového domu pro matky s dětmi a byl zařazen do výzkumu. Rozhovory probíhaly v průběhu ledna a února roku 2025. Výzkumného šetření se zúčastnilo 10 osob bez domova a 6 sociálních pracovníků. Všechny rozhovory proběhly osobně v prostorách služeb pro lidi bez domova. Se sociálními pracovníky proběhly rozhovory v kancelářích nebo společenské místnosti bez dalších osob. S klienty služeb pro lidi bez domova rozhovory proběhly ve společenské místnosti a knihovně bez přítomnosti dalších osob.

Délka rozhovorů se u výzkumných souborů lišila. S klienty služeb pro lidi bez domova rozhovory trvaly od 15 do 25 minut. S pracovníky služeb pro lidi bez domova rozhovory trvaly od 30 do 60 minut. Všichni informanti byli na začátku seznámeni s tématem diplomové práce, účelem rozhovoru, cílem diplomové práce, použitím získaných informací a jejich práv, jako je zachování anonymity a odstoupení z výzkumu. Všechny tyto informace jim byly poskytnuty také v tištěné formě v rámci informovaného souhlasu. Zároveň jsem se informantů také ptala, zda mi umožní udělat si zvukový záznam rozhovoru. Se zvukovým záznamem většina souhlasila, pouze v jednom případě byl rozhovor zapisován hned na místě v jeho průběhu. Zaznamenané rozhovory byly následně doslovně přepsány.

4.6 Způsob zpracování údajů

Kvalitativní výzkum byl proveden metodou polostrukturovaných rozhovorů s klienty a pracovníky služeb pro lidi bez domova. Rozhovory proběhly v průběhu ledna a února roku 2025 a jejich termíny byly domlouvány individuálně s vedoucími pracovníky služeb pro lidi bez domova. Před rozhovory jsem se s informanty dohodla na jeho zvukovém záznamu, pouze jeden informant nesouhlasil, a proto byl doslovně přepisován již v průběhu rozhovoru. Ze zvukové nahrávky byla následně provedena doslovná transkripce. Po shromáždění veškerých dat byla provedena analýza a využita metoda tematického kódování, která mi pomohla zredukovat nejpodstatnější informace z rozhovorů. Důvěryhodnost získaných dat je označena kurzívou v doslovných citacích, které jsou zařazeny v kapitole popisu a interpretace dosažených výsledků, kde jsou také představeny.

4.7 Reflexe etických rizik

Při realizaci výzkumu by měla být dodržena etická pravidla, dle kterých se má výzkumník řídit. V první řadě jde o souhlas s **dobrovolnou účastí** na výzkumu, který účastníci potvrzují podpisem v **informovaném souhlasu**, který mohou potvrdit i slovně. Informovaný souhlas je dokument, ve kterém jsou popsány okolnosti výzkumu. S **účelem** a okolnostmi **výzkumu** musí být účastníci seznámeni také slovně. Účastník může **svobodně odmítnout** svoji účast na výzkumu kdykoli v průběhu výzkumu. Nejdůležitějším bodem je **anonymita účastníků**, která musí být zajištěna, aby je nikdo nepoznal a aby bylo zachováno jejich soukromí. Důležité je také **emoční bezpečí**, jelikož rozhovory často zacházejí do citlivých témat. (Hendl, 2008) Švaříček a Šedřová (2007) doplňují, že mezi další etické pravidlo patří **zpřístupnění práce účastníkům výzkumu**. Autoři uvádí, že pokud poskytnutí práce výzkumník slíbí, tak by to měl dodržet. Jako riziko však vnímají, že může dojít k nepochopení práce kvůli terminologii.

Při výzkumu jsem tato etická pravidla dodržela a ošetřila, aby nedošlo k porušení pravidel. Před samotným rozhovorem jsem každého informanta seznámila s informacemi o diplomové práci, konkrétně o tématu diplomové práce a výzkumném cíli. Dále o účelu rozhovoru, o zajištění jejich anonymity, o možnosti ukončit rozhovor nebo neopovědět na některou z otázek. Vše jsem sepsala do informovaného souhlasu, který jsem informantům dala k přečtení. Na závěr jsem se informantů ptala na souhlas pořízení zvukové nahrávky do mobilního telefonu. S nahrávkou souhlasila většina z nich, pouze v jednom případě jsem rozhovor přepisovala rovnou v jeho průběhu. Nahrané rozhovory jsem doslovně přepsala a záznam jsem ihned smazala, aby se záznam nedostal ke třetí straně. Rozhovory probíhaly v prostředí služeb pro lidi bez domova, a

to v kancelářích, společenské místnosti a knihovně, kterou v zařízeních mají. Během rozhovoru jsem se snažila zajistit bezpečné prostředí, aby se informanti cítili dobře.

Jako největší etické riziko jsem vnímala celé téma diplomové práce. Toto riziko jsem vnímala hlavně u klientů služeb, jelikož jsem pro ně zcela neznámá osoba, která je najednou „vyslýchá“ a snaží se od nich získat informace. Tím, že jsme se viděli poprvé, tak jsem si uvědomovala riziko toho, že se mnou nebudou chtít komunikovat, neporozumí otázkám nebo mi některé informace zatají. Na některých klientech bylo znát, že se se mnou bavit nechtějí a chtějí mít rozhovor co nejdříve za sebou, a tak odpovídali jednoslovně a byli opatrní v tom, co mi říkali. Otázky jsem se jim snažila pokládat a upravovat dle jejich rozumových schopností. Nakonec mám z rozhovorů poměrně dobrý pocit, jelikož mi všichni informanti odpověděli na všechny otázky a cítila jsem, že jsou zodpovězeny autenticky.

5. Popis a interpretace dosažených výsledků

V kvalitativním výzkumu můžeme využít několik přístupů a metod, které lze u kódování využít. V diplomové práci byla použita metoda tématické analýzy, se kterou úzce souvisí tématické kódování. Tématické kódování a jeho proces začíná na úrovni jednotlivých případů, což zahrnuje otevřené kódování veškerého materiálu, přičemž následná analýza se nadále zaměřuje na každý případ zvlášť. (Švaříček, Šedová, 2007) Tématická analýza je vnímána jako identifikace opakujících se vzorců či myšlenek v datovém souboru, které následně zkoumá a podrobně analyzuje. Výsledkem je soupis a charakteristika identifikovaných témat. (Hricová, Ondrášek, Urban, 2023) Postup popsaly autorky Braunová a Clarková (In: Hricová, Ondrášek, Urban, 2023) následovně: seznámení se s daty, generování počátečních kódů, hledání témat, přezkoumání témat, definování a pojmenování témat a sepsání smlouvy.

Tato kapitola se zaměřuje na popis a interpretaci dosažených výsledků výzkumného šetření. Zároveň je také druhou hlavní kapitolou empirické části. Tato kapitola bude rozdělena do podkapitol dle dílčích cílů a bude doplněna odpověďmi informantů v citacích, které budou označeny kurzívou. Odpovědi informantů zde nebudou všechny, ale jen některé a budou sloužit pouze jako ukázka k podložení pravdivosti zjištěných údajů. Podkapitoly budou rozděleny na odpovědi klientů služeb pro lidi bez domova a na odpovědi pracovníků služeb pro lidi bez domova. Informanti budou označeni pořadovým číslem (I1-I10, I1-I6), které k nim bylo přiřazeno v předchozí kapitole, a to konkrétně v podkapitole 4.4 Zdůvodnění vybraného výzkumného souboru.

5.1 DVC 1: Zjistit, jaké jsou faktory ovlivňující rozhodování o změně životní situace.

Prvním dílčím cílem je objasnit, které faktory ovlivňují rozhodování osob bez domova o změně jejich životní situace. Zároveň se zaměřuje na to, jak tyto faktory rozpoznávají pracovníci poskytující služby lidem bez domova.

Klienti služeb pro lidi bez domova – oblasti:

Domov jako stabilita a bezpečí

Pod domovem si každý z nás představí něco jiného, ale většina z nás si představí hmotné místo, které je naplněné láskou a bezpečím. Tak to vnímají také informanti, pro které je domov jako prostor, který poskytuje jistotu, bezpečí a stabilitu. Mnozí z nich vnímají domov nejen jako fyzické místo k bydlení, ale jako sociální oporu a emoční zázemí. Absence stálého domova u

informantů vyvolává stres a nejistotu, což negativně ovlivňuje jejich psychický stav i schopnost plánovat do budoucna. „Člověk má svoje, má svobodu, bezpečí, klid. Má se kam vrátit.“ (I2), „Tak asi zázemí, rodina, bezpečí... nějaký vycházení si vstříc, neubližovat...“ (I3), „Domov... dřív to bylo místo, kde jsem měl klid. Ted' bych řekl, že domov není ani tak o místě, ale o pocitu. O tom, že někam patříš.“ (I8)

Pocit jistoty a bezpečí při rozhodování o budoucnosti je pro většinu informantů velmi důležitý. Pokud by se necítili v bezpečí, tak by nebyli schopni se pro změnu rozhodnout. „Když nemáš jistotu, kde budeš spát nebo jestli budeš mít co jíst, těžko se soustředíš na něco jinýho. Když se cítíš v klidu, líp se plánuje, co dál.“ (I10) Dva informanti k rozhodování se o změně pocit jistoty a bezpečí nepotřebují. „Ne, já nepotřebuju pocit bezpečí a jistoty. Není to to hlavní.“ (I6)

Změna a budoucnost

O změně své současné situace přemýšlí téměř všichni informanti. Pouze jeden z nich si pod změnou své situace nic nepředstaví „Já už si nic nepředstavím... hlavně v tomhle věku.“ (I4). Ostatní si ale pod pojmem změny představí něco, co přetočí jejich život a budou se mít lépe a budou moci fungovat sami bez pomoci jiných. „Je to, já nevím, že třeba, že nemusím být dvacet čtyři hodin venku. Mám klid na všechno. Můžu si dělat věci jakoby normálně, ne ve spěchu nebo prostě.“ (I6), „Změna... od tady toho, kde jsem ted', tam, kam bych se chtěla dostat.“ (I7), „Změna je třeba najít si bydlení a prostě bejt nezávislá na nikom jiným. Prostě změnit všechno.“ (I1)

Někteří z informantů reflektují svou minulost a často si uvědomují, že jejich předchozí rozhodnutí ovlivňují jejich současnou situaci. „Tak já si myslím, že už si budu dávat pozor, aby se nám už nic takového nepříhodilo, protože to není nic příjemného.“ (I5), „Věřím tomu, že kdybych se tam vrátila, tak to bude chvilku dobrý, ale ten člověk si myslím, že se prostě nezmění.“ (I3). Někteří z nich se cítí ponaučení a chtějí zabránit opakování stejných chyb, jelikož cítí, že mají plnou moc nad rozhodováním se o své budoucnosti. Jiní naopak cítí beznaděj a nevěří v možnost změny a ani to, že nyní mají právo rozhodovat nad budoucností. „Ano, určitě. Protože si myslím, že všechno je na nás, jak se rozhodneme my a jak se k tomu postavíme k tomu všemu.“ (I7), „Občas mám pocit, že volbu mám, a občas ne. Když jsem na ulici, tak mi přijde, že nemám žádné možnosti. Jsem závislý na tom, co mi tady nabídnou, a když něco z toho není k dispozici, tak se nemám kam vrátit. Ale na druhou stranu se můžu rozhodovat sám.“ (I8) „Spíš napůl. Jakože teoreticky jo, můžu se snažit něco změnit, ale prakticky je to

těžký. Bez peněz, bez zkušeností, s tím, odkud pocházím... není to tak jednoduchý.“ (I10) „Asi jo jako, myslim si, že určitě jo. Ale vždycky tam je něco, co vás prostě zastavuje.“ (I1)

Hlavní faktor změny

Při zkoumání toho, co nejvíce vede informanty ke změně jejich situace byly odpovědi podobné a opakující se. Šest informantů říká, že nejvíce chtějí změnou projít kvůli svým dětem, díky kterým se stále drží na nohou a snaží se svou situaci vyřešit co nejdříve. „*Děti, já koukám na děti, protože oni na to nejsou nějak zvyklí. No a bohužel nás něco takového potkalo, nedá se nic dělat.*“ (I5) V jednom případě informant uvedl, že kvůli své dceři, ale hlavně kvůli vnoučatům, které by rád poznal, jelikož je ještě neviděl. I8 uvedl toto: „*Kdybych měl říct jedno jméno, tak by to byla moje dcera. A hlavně vnoučata, i když mě teď asi ani neznají. Kvůli nim bych to chtěl změnit. Nechci, aby si mě pamatovaly jako někoho, koho se rodiče snaží držet stranou. Chci, aby mě viděly jako normálního dědu.*“ Ačkoli děti u informantů hrají opravdu velkou roli, tak další opakující se věcí bylo to, že se změnit chtějí také pro sebe. I10 odpověděl na otázku pro koho by svůj život změnil takto: „*Asi hlavně kvůli sobě. Nechci takhle žít napořád.*“ „*Chtěl bych to spíš kvůli sobě. Nepotřebuju nikoho. Já nikomu nevěřim, nemám jako bližší vztahy nebo jako to.*“ (I6), „*Děti a já sama no. Můj názor, protože si taky potřebuju nastavit nějaký pravidla a chci prostě nějak podle toho fungovat, když to nešlo s tím partnerem, tak musím víceméně sama.*“ (I3). Pouze jeden informant uvedl, že by pouze rád dožil v klidu, bez stresu na ulici. Neví ale, proč by změnu rád učinil, jen to, že chce dožít spokojeně v teple. Na otázku, zda je někdo, kvůli komu by svůj život změnil odpověděl I4 takto: „*Ne, to není. Já mám celou rodinu na hřbitově. Já jsem poslední.*“

Pracovníci služeb pro lidi bez domova – oblasti:

Identifikace motivací prostřednictvím individuálního přístupu

Pracovníci nejčastěji využívají individuální přístup prostřednictvím rozhovorů, které jim umožňují zjistit osobní potřeby a motivace klientů. Nejčastěji motivy zjišťují v moment, kdy klienti přijdou do služby poprvé. Motivace ke změně je podle pracovníků nejvíce efektivní tehdy, pokud vychází přímo od klientů samotných. „*No asi už začínáme, když žádají o tu službu. Vycházíme ze zákona, ale snažíme se jim to přiblížit jako lidskou formou, v rámci sociálního šetření se ptáme na zakázku a většina na první dobrou vystřelí, že chce třeba bydlet nebo najít si bydlení, a snažíme se jim to jakoby právě vracet zpátky, co pro to budou muset udělat a třeba jim i dávat nějaký nabídky, jaký by byly možnosti se k tomu vlastně posunout.*“ (I1), „*No já si myslím, že už při nějakým jednáním se zájemcem nebo při nějakým prvním kontaktu s tím*

klíentem. Vlastně prostřednictvím rozhovoru zjistíme, co ten člověk by potřeboval, a protože u našich klientů to jsou zrovna životně důležité věci, který potřebují, tak jsou většinou motivovaný to nějak změnit. Takže vlastně nastíníme oblasti, ve kterých můžeme pomoc a oni vlastně řeknou, že tu oblast potřebují řešit nějak nebo nepotřebují.“ (I3), „Formou rozhovoru, kdy mně sdělí, co chce. Zakázku řekne.“ (I5), „Dost klientů má už vlastně vlastní představu v tom, jakým způsobem se chtějí někam posouvat. Takže spíš je to o tom, že ve chvíli, kdy vědí, tak se je v tom snažíme podpořit a ve chvíli, kdy nevědí, tak v rámci nějakých rozhovorů – ať už jako běžných nebo motivačních, tak se je snažíme dohledat, zjistit, nějakým způsobem vymyslet, čím bychom je my, jako sociální pracovníci, mohli být užiteční.“ (I6)

Strach ze změny jako překážka

Informanti potvrzují, že velká část klientů pociťuje strach ze změny. Příčinou toho strachu jsou nejčastěji obavy ze selhání, neznáma či narušení stávajícího pocitu jistoty. „*Strach ze změny je normální, když někdo prožil těžký období nebo ztratil jistotu. Nejčastější příčinou je obava, že změna nepřinese žádný výsledek nebo že selžou. Někteří se bojí, že když udělají krok kupředu, zklamou sebe i ostatní. Dále je to strach z neznámého – když člověk žije v nejistotě, přechod do stabilnějšího života může vypadat jako obrovský krok, který se nedá zvládnout.“ (I2), „Často, často se se strachem setkávám, protože klienti většinou, když končej u nás, tak jim selhaly jako jakýkoli mechanismy k řešení té situace jiným způsobem než s pomocí někoho dalšího. A většina z nich, obzvlášť ty klienti, co jsou na ulici dlouho, tak ztratili motivaci úplně veškerou.“ (I3), „Moc často se setkávám s klienty, kteří mají strach ze změny. Můžu ti říct, že to je naprosto přirozené. Strach je silný faktor, který často brání lidem, aby udělali první krok.“ (I4). Jeden informant reflektuje to, že strach vychází již z původní rodiny, I1 uvádí: „*Strach ze změny... asi to vychází i třeba z původní rodiny, že třeba často ty naše klientky nemají vybudovaný zdravý sebevědomí a nejsou vlastně v rámci té výchovy tam není to, co my běžně jako třeba u svých dětí děláme, že se je třeba snažíme namotivovat, tak to oni v tom dětství nezažívají. Na našich klientkách a klientech je hodně znát právě to rodinné prostředí a ty obavy tam prostě jsou. Jsou tam i proto, že třeba mnohokrát v životě třeba i selhaly, takže ta obava z selhání už někdy z minulosti se pak projevuje do toho, že mají tu obavu, když se dostanou sem.“ Dva informanti si nemyslí, že by klienti měli strach nebo obavy ze změny. „*Nemyslím si, že sem klienti choděj se strachem, protože jsou zvyklí chodit do azylových domů. Když sem přijdou poprvé, tak to jsou úplně jiný situace, proč přijdou než ty, co choděj opakovaně. Ale strach mi přijde spíš... tam není strach, spíš to, jak to mám tady předvíst, co mám říkat, abych se zalíbil. Takže strach to není.“ (I5) „To se jako dost špatně identifikuje, jestli je to strach nebo jestli jsou za tím nějaký***

jiný v uvozovkách dobrý důvody, že některým klientům to může zajišťovat určitéj pocit bezpečí. Tady by se v tom dal vidět nějak ten strach v tom. Ale jako nějaká obava ze změny, těžko říct, jestli tam je nebo ne. Nebo jestli to těm lidem v tuhle chvíli vyhovuje a nedospěli do nějakýho stavu toho, že by chtěli tu změnu jakoby uskutečnit. Nedokážu vám to úplně vyspecifikovat, jestli je tam nějaká obava nebo není.“ (I6). Obecně lze říci, že se strachem a obavami se v zařízení pracuje a pracovníci včetně informantů pomáhají klientům tyto obavy překonat.

Peer podpora

Konkrétní příklady úspěchu bývalých klientů nebo vrstevníků mohou významně podpořit ochotu a motivaci klientů se změnit. *„Je důležité ukázat příklady jiných klientů, kteří to dokázali. Klient si pak řekne – když to dokázal on, dokážu to taky.“ (I2), „Říkáme klientům, že už třeba na ubytovně je člověk, který se dobře adaptoval, aby si uvědomili, že je to možné.“ (I3). Jeden informant uvádí, že nemotivují pouze bývalí klienti, ale také kamarádi, kteří jsou na tom stejně. Pokud se některý z nich namotivuje pro změnu a aktivně si hledá práci, kterou si nakonec i najde, tak je velmi pravděpodobné, že lidi, se kterými se baví, si začnou práci hledat taky. „U některých klientů si myslím, že pokud se v jejich jako blízkým okolí, protože tady vznikaj nějaký přátelský nebo partnerský vztahy, o tom asi nemusíme hloubějc mluvit, to se tady děje, tak ve chvíli, kdy se jeden z tý skupiny třeba posune někam dál, tak vnímám i to, že ostatní z tý skupiny jdou nějakým způsobem s ním. To znamená, že ve chvíli, kdy si někdo najde práci, tak dost často se stává, že jeho blízký kamarád – buď ho veme s sebou, to znamená, že jdou do tý práce společně nebo si najdou práci nezávisle na sobě.“ (I6) Je důležité si ale uvědomit, že každý klient je jiný, a motivace člověkem, který změnil životní situaci, nemusí fungovat na každého.*

Podpora a rozhodovací proces

Motivace klientů je ovlivněna jejich věkem, zdravotním stavem i délkou života na ulici. Mladší klienti bývají zpravidla více otevření změnám, starší klienti nebo dlouhodobí klienti mají naopak větší potíže se změnami životních stereotypů. Jsou ale klienti, u kterých se špatně hledá motivace pro změnu, tak to uvádí i I3: *„Ne rozdily v rozhodování, spíš rozdily v tý motivaci. V tom jako chtít s tou situací něco dělat, protože, a to si myslím, že je tam viditelný, pokud ten člověk je poprvé v situaci, že je bez domova, přišel o práci, nemá peníze... Tak se velmi rychle dostane zase zpátky do normálního stavu. To znamená, že je motivovanej, hledá si tu práci, časem si najde i nějaký to bydlení a vlastně nás k tomu jako nepotřebuje. Ale ty lidi, který opakovaně selhávají, jsou na tý ulici už dlouho – dvacet let i dýl některý. A občas se dostanou na nějakou ubytovnu, tam to nevyjde, tak se vrátěj, tak u nich je ta motivace hrozně malá. A*

stává se hrozně často u těch klientů, že oni jsou tady jako ubytovaní na azylovém domě. V podstatě tady přežijou ten rok, stačí jim, že mají teplo, teplou vodu, střechu nad hlavou a pak se zase vracejí zpátky na ulici. A ta motivace se tam hrozně špatně hledá.“, „Z mého pohledu se to odvíjí spíš od věku toho člověka. Co já jako vnímám v současné době poměrně jako velký problém, tak je, že se nám prohlubuje nebo rozšiřuje ta propast mezi běžným životem a pobytem na ulici, kterou je náročný fakt jako do budoucna přeskočit.“ (I6). Aby se motivace podpořila, tak se klientům poskytují různé druhy podpory. Dle informantů má na rozhodovací proces klientů největší vliv materiální a emocionální podpora. Materiální podpora je lidem bez domova poskytována potravinovou bankou či dárkami, které mohou pobírat. Emocionální podporu jsou pracovníci také schopni klientům dát. Další potřebou, kterou klienti mají a má vliv i na jejich rozhodování, je potřeba zázemí, které jim chybí. Každý z informantů na to měl trochu jiný pohled. "Možná jakoby to emocionální, když si pod tím představím to, že jsou námi přijatí, chválení, že je tak jakoby domazlíme, dopečeme, protože tohle vlastně za celý svůj život nezažili. My je vlastně učíme tohle vnímat, přijímat a někdy se s tím setkávají poprvé v životě. Rozhodně si myslím, že materiální pomoc ke změně nemotivuje, protože ty materiální podpory pro rodiny s dětmi je velká škála a my naopak tu materiální pomoc se snažíme dávat s rozumem, protože jako vidíme, že jak tady mají ty děti, tak vychovávají další generaci a vidíme tady i ten výstup z toho, že ty naši klienti byli někteří v roli těch dětí, kteří viděli, že ta rodina byla materiálně podporována a nemusela pro to nic udělat. Takže musíme učit ty rodiče, aby to nepředali dál.“ (I1), „Největší vliv má určitě emocionální podpora. Když se klient cítí pochopený a podporovaný, začne věřit, že to má smysl.“ (I2), „Já teda jsem jako zastávce toho, že tohle vychází už někde jako z nějakého dětství těch lidí. Že v případě, že v dětství jim byly dané nějaké základy toho – hele musíš chodit do práce a musíš se o sebe umět postarat a i když se ti nechce, tak protože to je práce, tak tam jít musíš a celkově prostě ano – primárně zaplatit nájem, pak můžeš si koupit nové boty a takovýchle základní věci. Pokud jim to nebylo dané, tak se to hrozně těžko napravuje v dospělosti nebo ve stáří toho klienta.“ (I3), „Rozhodovací proces klientů je silně ovlivněn několika typy podpory, ale největší vliv má podle mě emocionální podpora.“ (I4), „Materiální pomoc jako ošacení, potraviny... to má jako největší tahák na změnu. Taky i možná i ta forma rozhovoru, že konečně mě někdo poslouchá.“ (I5), „Máme možnost i nějaký terapeutický intervence, která může být tak jako jednou za čtrnáct dní tady. Zároveň ty lidi se snažíme podpořit v rámci denního centra, ale spíš noclehárny, tím že tady mají i pak nějaké výhody, aby měli jistotu, že ve chvíli, kdy se nedostanou třeba na nějakou ubytovnu nebo do nějakého jiného vhodného bydlení, tak že prostě na tom neztroskotají. Zároveň jsme schopný i v rámci materiální podpory zajistit je třeba do nějaký první výplaty nebo zálohy

nějakým jídlem. Takže ono to je... člověk se vždycky snaží nabízet tu podporu, co nejširší a nechat si toho člověka vyzobat, co zrovna potřebuje. Ale obecně to bývá potřeba nějakého zázemí a potřeba materiální.“ (I6).

5.2 DVC 2: Zjistit, jaká je míra kompetencí lidí bez domova k návratu.

Druhý dílčí cíl se zaměřuje na zjištění, jaké dovednosti a schopnosti mají lidé bez domova pro návrat do společnosti a jak zvládají řešení každodenních situací.

Klienti služeb pro lidi bez domova – oblasti:

Sebehodnocení a dovednosti pro návrat do běžného života

V rozhovorech jsem se zajímalo o to, jak informanti vnímají sami sebe v schopnostech a dovednostech pro nový život a zároveň, jaké u sebe vnímají silné stránky, a naopak jaké vnímají slabé stránky. Někteří z informantů uvádějí vytrvalost a schopnost pracovat a ve svých odpovědích zní velmi sebevědomě. Jiní si však nejsou jistí svými schopnostmi nebo mají nízké sebevědomí. „*Já jsem hodně vytrvalá. Když se do něčeho zakousnu, tak do toho prostě jdu.*“ (I7), „*Pracovitost, já když mám brát ty dávky, to jsem říkala i pracovníci na hmotce, tak jsem úplně hotová a nechápu, jak ty lidi tam můžou být třeba deset let.*“ (I1), „*No tak jakože ta vytrvalost ta by docela šla, ale ta příležitost pracovní to nejde, protože mám tajdlenc kluka, musíme ho odplenkovávat, aby mi nastoupil do školky. No a prostě je to takový pomalý všechno.*“ (I9), „*Asi vytrvalost, jsem zvyklý se nevzdat hned. A dokážu se přizpůsobit, zkusit různý práce. Když se hecnu, umím makat. Jen mi chybí něco, jak to pořádně rozjet.*“ (I10), „*Jo, tak já si myslím, že jsem hodně trpělivá a opravdu do toho dávám jako všechno, jsem schopná do toho dát maximum*“ (I5). Své silné stránky povětšinou vnímají tak, že něco umí nebo to již v minulosti dělali. Naopak nejčastěji uváděnou slabou stránkou je výchova dětí. I9 uvádí: „*Možná být přísnější trošku na ně. Tu výchovu jakože... víte co. Protože jak jsme vlastně jen tři, tak jako poslouchaj mě, ale není to ono.*“, „*Třeba jsem slabá v tom, že třeba něco povolím, zakážu a pak to hned povolím... na to nejsem důsledná v některých věcech.*“ (I1). Další častou slabou stránkou, které informanti uvedli je to, že si neumí najít partnera, tak to uvedla také I3: „*No asi si najít nějakého pořádného chlapa, mám strach, že furt mám smůlu na takový, nevím... exoty*“.

Práce a bydlení

Práce úzce souvisí s bydlením, jelikož pokud člověk práci nemá, tak nemá finanční zajištění na vlastní bydlení. Mnoho lidí bez domova by chtělo bydlet ve vlastním a výjimkou nejsou ani

informanti, se kterými se vedl rozhovor. Zajímalo mě, zda si v současné situaci jsou schopni sami najít bydlení nebo práci. Největším a převážným problémem, který informanti reflektují, je to, že mají malé děti, které v současné chvíli nemají kam umístit. Ačkoli by pracovat chtěli, umí si o práci zažádat a rozeslat životopisy, tak v průběhu roku jejich děti do mateřských škol nevezmou. Tak to reflektuje také I9: „*Do práce nemůžu, protože ho zatím nemám, kam dám kluka.*“ Nebo I1: „*Já myslím, že určitě jo. Jako tu práci jsem si už i našla. Na některý nabídky jsem už koukala a psala, ale nemám ještě tu školku. Jen jsem se informovala a myslím si, že práci si určitě najdu.*“ Dalším problémem je to, že mají hodně malé děti, o které se nemá kdo postarat. „*Když ono teď s tou rodičovskou je to takový všechno problémový, protože přece jenom se tomu dítěti musíte věnovat, je tam celodenní péče. Ale jak jsem říkala no, jako práce se nebojím, ale malá mě ještě potřebuje.*“ (I3) Další častá odpověď byla ta, že si práci najít umí, ale vzít je nikde nechtějí nebo se jim po pohovoru už nikdo neozve. Od informantů zaznělo, že je to kvůli tomu, že mají invalidní důchod, jsou ve vyšším věku nebo kvůli tomu, že jsou Romové. „*Tak jako já mám invalidní důchod prvního stupně, tak to je těžký, protože chráněný dílny, fabriky – ty můžu úplně vypnout. Problém jako ta práce asi, ne jakože nechci, ale ze zdravotního důvodu radši naberou někoho jiného, než prostě jakoby... mě.*“ (I6), „*Jako umím si rozeslat životopisy, umím zavolat, co se týká práce, ale teď je to takový těžký, co se týká práce. Sice je nabízena na těch portálech, ale když pošlu životopisy nebo volám, tak je to bez odezvy. Mi přijde, že se to asi zaseklo.*“ (I7), „*To asi jo, ale jak se říká – bez práce nejsou koláče a já tu práci nemám. Oni mě nikde nechtějí, protože už jsem starej. Ale zkusím si hledat brigádu, abych se mohl přesunout na azyl.*“ (I8). Tyto informanti si bez našetřených peněz a bez práce nyní bydlení najít neumí. Všichni ale mají v plánu, až si najdou práci, tak si najít také bydlení. Dva informanti nyní čekají na to, až se na azylovém domě uvolní místo, aby šli bydlet tam. Jiní dva informanti si ve své aktuální situaci umí poradit s najítím práce i bydlení. „*Co se týče bydlení tak ano a práce taky.*“ (I2), „*Ano, ano, to umím.*“ (I5). Jeden informant si hledá práci s ubytovnou, jelikož nemá vlastní bydlení. „*Převážně sháním takovou práci, kde je ubytovna, protože brácha nejmladší mi bez mého vědomí a podpisu prodal byt.*“ (I4). Jen jeden informant si v této situaci neumí poradit s bydlením nebo prací, proto se obrací na pracovníky, kteří mu se vším pomáhají. „*No, teď asi ne. Nevím, kde začít. Kdybych měl nějaký kontakty nebo pořádnou radu, asi bych to dal, ale teď je to těžký.*“ (I10)

Orientace v pomoci a podpoře

Informanti často vědí, kam se mohou obrátit pro pomoc, ale někteří si nejsou jistí, jak využívat dostupné služby, nebo na které by se měli obrátit. Mnoho z nich by se obrátilo na sociální

pracovníky přímo v zařízení, někteří by se obrátili na neziskové organizace, magistráty nebo jiné služby. „No tak já jsem chodila do občanské poradny, takže tam bych se určitě obracela. No a pak na kamarády, nebo ta občanská poradna, tam mi vždycky pomáhali.“ (I1), „Tak tady a taky na charitu nebo na OSPOD... nebo na magistrát.“ (I2), „No tak já obracím, když jsem tady, tak tady na vedoucí, když něco potřebuju nebo když nevím něco, tak se obracím na sociální, ale jinak nevím. Jako na úřady to nemám problémy, nebojím se bydlet sama. Vím, co mám dělat.“ (I5), „Tak většinou se obrátím tady, když jsem v tomhle zařízení, ale vím, že je spousta neziskovek, který spolupracujou takhle třeba se samoživitelkama. Třeba magistrát města, takže jo.“ (I7), „Tady u nás. Na nějakou poradnu určitě bych se obrátila.“ (I9), „Jo, vím. Můžu jít na úřad práce, do nějaký neziskovky nebo hledat pomoc tady v azyláku. Ale i tak je to složitý, někdy se v tom moc nevyznám.“ (I10) V případě pomoci a nouze by se někteří obrátili také na svou rodinu. Také by využili webové stránky. „Na webových portálech. Nebo mi pomáhala hodně mamka, s tou ale nemám teď kontakt po tom, co se všechno stalo. Ale v tomhle tom mi hodně pomáhala, měla otevřený obzory. Já jsem taková spíš stydlivá, jako nevím, jestli se ptám těch správných lidí.“ (I3), „Jsou všelijaký na internetu, co se oblasti týče. Prostě... já nevím, neznám nebo to, člověk si to najde na internetu, zeptá se nebo si zajde sem, tady mi poradí.“ (I6) Jeden informant uvedl, že se nechce na nikoho obracet, že se obrací jen sám na sebe a nepotřebuje k tomu ostatní služby. Uvedl, že se neobrací ani na pracovníky v azylovém domě. „Teďka už nemám kam, ani nechci. Tady se na pracovníky neobracím.“ (I4)

Pracovníci služeb pro lidi bez domova – oblasti:

Chybějící kompetence

Zajímalo mě, jaké kompetence nejčastěji pracovníci u klientů postrádají. Informanti se nejčastěji shodli na nedostatku finanční gramotnosti, která omezuje schopnost klientů efektivně spravovat své finance. „Pro dost klientů je těžká představa dát si bokem peníze, tvořit nějaký základ.“ (I6), „Klienti nemají základní povědomí, jak nakládat s penězi, vytvořit rozpočet nebo se vyhnout zadlužení.“ (I2), „Klienti prostě nezvládají spoření, neumějí plánovat finance, často všechno utratí okamžitě.“ (I5), „Celkově jako jakýkoliv návyky běžný pro běžnou populaci, ale ano nejspíš je to nějaký finanční gramotnosti a o nějakých běžně přijatejch norem, který máme my, tak ty tam chyběj. Takže jak vzdělávání v nějaký finanční gramotnosti, že když mě napíše někdo z nějaký republiky, že jsem vyhrál peníze, a že jim teda nemám dávat číslo účtu, tak to jsou jenom některý faktory. Pak jsou faktory, který časem ztratili, oni je třeba měli, měli třeba účet a teď už ne. Teď ty vnější faktory jsou, že si oni ten účet založit nemůžou a propadaj se dál

a dál. Těch faktorů tam je hrozně moc.“ (I3). Další častou odpovědí informantů byly chybějící pracovní návyky, které jsou spojovány s nedostatkem pravidelnosti, disciplíny a schopnosti dodržovat pracovní režim. *„Nejčastěji postrádám pracovní návyky, schopnost udržet pravidelný rytmus.“* (I4), *„Chybí disciplína, dodržování termínů, pravidelný režim.“* (I2), *„Klientky si vůbec neumí představit, že by šly pracovat na osm hodin denně.“* (I1). Informanti vnímají nedostatky v komunikačních dovednostech klientů jako bariéru při hledání zaměstnání a vyřizování úředních záležitostí. *„Postrádám komunikační dovednosti – klienti mají problém se vyjádřit při pohovoru nebo na úřadě.“* (I2), *„Komunikace klientů s úřady nebo zaměstnavatelem je často tristní, což jim zavírá dveře.“* (I6). Informanti také zdůrazňují, že za nedostatkem kompetencí jsou často vzory chování napříč generacemi. *„Děti klientů často končí v dětských domovech, protože matky nedokážou změnit své vzorce chování.“* (I5), *„Finanční gramotnost, plánování finanční a pracovní návyky, protože prostě tady v tom státě a můžeme za to my jako většinová společnost – jsme dovolili vybudovat minimálně generaci a půl dětí, který neviděli svý rodiče nikdy pracovat a velmi těžko se to mění. Je krásně vidět, jak moc rodinné prostředí ovlivňuje schopnost klientů změnit svůj život.“* (I1).

Rozvoj kompetencí v rámci sociálních služeb

Pracovníci sociálních služeb včetně informantů se snaží aktivně rozvíjet u svých klientů kompetence, které jim pomáhají zvládat každodenní život. Jsou to často věci, které již uměli, ale přizpůsobením se na život na ulici tyto kompetence ochably. Také jsou to často věci, které klienti vůbec neuměli z jakéhokoli důvodu. Nejčastější odpovědí byl rozvoj finanční gramotnosti, kterou se někteří učí i tím, že bydlí na azylovém domě, kdy také musí platit nájem. *Velmi často v těch jejich zakázkách, když tady jednáme o to, že se chtějí stát klientem, jsou to zájemci v té době. Tak se objevuje to, že chtějí, že říkají najít práci nebo zařídit dávky, takže my to pak transformujeme do cílů, postupujeme podle zákona. Vlastně ten cíl, kterej má většina našich klientů, je mít finance. My se snažíme dělat s nima finanční rozvahy, plánovat, rozpočítávat ty peníze, spořit a udělali jsme opravdu ten systém spoření, aby byl motivační pro ně, tak když si odkládají peníze, spoří si tak o to víc, my jim poskytujeme materiální podpory.“* (I1), *„Rád jim ukazuju, jak správně nakládat s penězi, protože finanční gramotnost je důležitá pro dlouhodobou stabilitu.“* (I2), *„Další oblastí, kterou se snažím posilovat, je finanční gramotnost. Mnozí klienti nemají žádnou zkušenost s tím, jak správně nakládat s penězi, jak si sestavit rozpočet, nebo jak zvládat dluhy.“* (I4) *„Takže přesně je to finanční gramotnost, respektive to, že ano – pokud mám peníze, tak musím nejřív zaplatit nájem. Což je fajn, protože tady vlastně musej taky. Není to úplně jako vzdělávání, spíš je to jejich nutnost, aby tady vůbec*

mohli fungovat. Takže se naučej, že když dostanou ten důchod nebo dávky, nebo peníze z práce, tak nejdřív tady zaplatím nájem a pak tady můžu bydlet. To je první, co je učíme a vlastně by to mohli i jako si přenést do normálního fungování.“ (I3). Další kompetencí, se kterou pracovníci pomáhají, je rozvoj pracovních návyků – tedy nastavení pravidelného režimu nebo pomoc při hledání práce. „Pomáháme jim hledat práci, učíme psát e-maily a připravit se na pohovor.“ (I1), „Trénujeme s klienty pravidelný režim, vstávání a chození do práce, disciplínu.“ (I2), „No a pak takový ty pracovní návyky, že prostě ráno vstanu, to teda nedělám, když mluvím obecně za naši službu, tak jo. Tak přesně je to, že jako ráno vstanu, jdu do práce, pokud nechoděj do práce, tak teda moje možnost sociální rehabilitaci si zkusit se omlouvat, když přijdou pozdě. Maj nějaký daný přestávky na práci a nemůžou si udělat pauzu jen tak, jako když chtěj a jít si zakouřit, ale maj daný, že pauzu maj od deseti do půl jedenáctý. A tohle se učeť ty, který už to jako ztratily a nemaj ty pracovní návyky.“ (I3). Kompetence, která klientům chybí a pracovníci s ní pracují je rozvoj komunikačních dovedností. „Pracujeme na mezilidské komunikaci, učíme klienty slušně se domluvit s úřady nebo zaměstnavatelem.“ (I6), „Hodně se zaměřuji na rozvoj komunikačních dovedností, protože schopnost efektivně komunikovat je klíčová nejen při hledání zaměstnání, ale i při vyřizování věci na úřadech nebo v každodenním životě. Klienti, kteří mají problém vyjádřit své potřeby nebo se dohodnout s ostatními, často narazí na překážky, které je brzdí.“ (I4). Pracovníci rozvíjí i další potřeby, které jsou pak často individuální. Také záleží, kterou službu klient využívá, jelikož podle toho se poté pracuje na jeho potřebách a kompetencích. Na azylovém domě se zaměřují na kompetence více než v nízkoprahovém denním centru, ve kterém na rozvoj kompetencí nemají tolik času, o čemž mluví také I6: „My na to úplně nemáme kapacitu na tohleto. My se většinou snažíme stavět na tom, co ten člověk má a spíš hledat to, co ho brzdí a nějakým způsobem mu to jako pomáhat zvládnout, aby to nemělo jako tu kouli, kterou musí táhnout za sebou. Ale jako na rozvoj nějakých dovedností... Jako jediný co, tak jako běžně děláme, tak je asi spíš učení nějakým příkladem, tak je jako mezilidská komunikace, na tom se snažíme pracovat úplně s každým a jsou lidi, který to maj rovnou jako z fleku, že přijdou a jsou schopný, ale jsou lidi, který prostě, když vyrůstávají v nějakých horších sociální poměrech, tak ta komunikace, ať už stran úřadů, tak stran mezilidsky nebo se zaměstnavatelem, tak je občas jako poměrně tristní a těm lidem to dost zásadně zavírá dveře.“. Také je rozdíl mezi azylovými domy, jelikož v azylovém domě pro matky s dětmi učí klienty i péči o děti, o tom mluvila informanta I5: „Finanční, péče o děti, vedení domácnosti, denní režim si nastavit. Ta pravidelnost těch činností – praní prádla, vaření, docházet do školy, vyzvedávat děti ze školy, psaní úkolů, příprava do školy. Učeť se tady opravdu všechno.“

Vliv délky života na ulici

Všichni informanti potvrzují, že čím dále klienti žijí v prostředí bezdomovectví, tím obtížnější je pro ně návrat do běžného života. I6 uvádí: „Čím dále jsou lidé venku, tím více kompetenci získávají pro život na ulici, což komplikuje jejich návrat.“, I5 odpověděl takto: „*Jak ztrácej to přirozený bydlení, to základní, tak jak pak bydlej různě po těch službách, tak jak se ten čas prodlužuje v těch službách, tak to pak berou za své přirozené bydlení. Klient dokáže říct, že je tady doma. Pak odchází do bydlení s podporou, do městských bytů, tam to vydrží rok. Pak skončí smlouva a odchází sem se slovy hurá, jsem doma. Úplně jim to zkreslí představu a pak upadá i motivace na změnu.*“. Délka bezdomovectví tedy zásadně ovlivňuje návrat do společnosti, který je tímto zdlouhavý, náročný a kvůli tomu k němu nemusí dojít vůbec. „*Délka bezdomovectví zásadně ovlivňuje návrat – klienti si zvyknou na život na ulici, je těžší je motivovat k návratu.*“ (I3)

Motivace a psychický stav klientů

Motivace klientů učit se novým dovednostem souvisí nejen s délkou bezdomovectví, ale také s jejich psychickým stavem. Jestliže klient má psychiatrické onemocnění, tak je často neléčené a tím dochází k nulové motivaci pro změnu. „*Psychický stav má velký vliv. Když mají klienti depresi nebo úzkosti, nemají motivaci ke změně.*“ (I2), „*Jsou ovlivněni rodinnými vazbami, partnerskými vztahy a psychickým stavem. Když jsou v pohodě, mají větší motivaci učit se nové věci.*“ (I5), „*Psychický stav na tom má každopádně vliv, a to vždycky. Ať už jako i v normální emoční hladině na to má vliv. Jsou lidi, který prostě... byť si prožijou poměrně náročný věci a třeba přijdou o to bydlení, tak jsou tady měsíc, dva a pak už je třeba nevidíme a dá se to relativně dobře na nich poznat, že tady nebude dlouho, že se tady oklepe a odejde. Pak jsou na tý opačný škále lidí, který maj nějakým jakýmkoli způsobem neléčenou psychiatrickou poruchu, a to je pak o tom, že s tím člověkem začínáte neustále od začátku. Což znamená, že ten člověk není schopen... nemá to v moci, když to tak řeknu, udržet ten směr, což znamená, že těžko se tam pracuje s nějakou motivací.*“ (I6)

5.3 DVC 3: Zjistit, jaké bariéry lidé bez domova vnímají a jaký má vliv na změnu diskriminace a stigmatizace.

Třetí dílčí cíl spočívá ve zkoumání vlivu stigmatizace a diskriminace na motivaci a možnosti návratu lidí bez domova do společnosti. Zároveň se zaměřuje na identifikaci překážek, s nimiž se mohou na této cestě setkat.

Klienti služeb pro lidi bez domova – oblasti:

Hlavní překážky v procesu změny

Při cestě za změnou naráží informanti na mnoho bariér, které mohou bránit v určitém dlouhodobém pokroku. Buďto to může jejich proces změny pouze zdržet nebo naráží na překážku, kterou nedokáží vůbec překonat. Jednou z nejčastějších bariér, které informanti uvedli, je finanční nejistota, jelikož nemají dostatek peněz na nájem, kauce nebo jiné základní výdaje. Tento faktor se ukazuje jako jeden z největších problémů společně s bydlením, které ovlivňuje jejich schopnost najít stabilitu. „Peníze... jen peníze.“ (I3), „Finance, to je jasný, že jo. Člověk potřebuje finance, věčně být na azyláku nebo dole, to není život. Jen letem světem. A kvůli tomu ramenu nemůžu dostat kvalitní práci, takže z mého hlediska nájem padá, protože na to nemám. To si radši přes léto pořídím stan a co.“ (I6), „To bydlení no a taková ta stabilita. Víte, co myslím. Je to takový všelijaký, nevíte, co bude a co dál.“ (I5), „Bydlení a finance, jak nemám naspořeno.“ (I9), „Práce je největší faktor. Ale když se pak nedaří, tak jsem samoživitelka, jsem Romka – na to taky hodně koukaj.“ (I7). Mnozí zmiňují obtíže s kaucí nebo také nemožnost najít vhodné podmínky, jako třeba I9: „No a to bydlení, to neříkám, že je špatný, ale je to masakr na kauce a todlencto. No a tady pod třicet se nejde na ty kauce. A zase ani nechci holce měnit školu, ať to dochodí tady tu první, protože nevím, co bude.“. Dva informanti uvádí, že jim mimo práce také nejvíce brání to, že nemají mateřskou školku, do které by umístili své děti. Mateřské školky na rozdíl od základních škol v průběhu roku děti nepřijímají. Tak to má také I1: „Ta práce a školka. To je asi jediný. Ta školka a práce no... Jinak bych šla hned do práce a hned bych spořila.“ a I9: „A taky kluk, protože ho potřebuju odplenkovat, aby nastoupil do školky. Jakmile mi nastoupí do školky, tak jakože bych si mohla hledat tu práci a už by se to víc rozjelo, protože by byly koruny nějaký.“ Tři informanti vyjadřují obavy, že pokud se pokusí o změnu, tak se jejich situace může zhoršit, nedokáží si představit, jak to bude nebo že je již pozdě kvůli jejich věku. „Asi strach, že když se pokusím začít znovu, tak se to zase zhrouť, a že už je na změnu pozdě.“ (I8), „Ted'ka většinou... ta změna je to nejhorší – co umíte, co neumíte – Já umím většinou všechno, ale je tam ten věk...“ (I4), „Nejvíce mi brání asi strach a pocit, že to nezvládnou. A taky to, že nevím, odkud začít. Když nemáš žádné základy, těžko se to staví.“ (I10).

Vliv negativních postojů okolí

Mnozí informanti se setkávají s negativními reakcemi ze strany rodiny, přátel nebo širší společnosti. To může vést k pocitům selhání nebo izolace. Ačkoli se s negativními názory snaží

vyrovnat tak, aby je to tolik neovlivnilo, od některých jsem cítila, že je negativní názory z okolí opravdu zraňují, a že se s tím vyrovnat neumí. II na otázku, jak se vyrovnává s negativními názory odpovídá takto: „*Tak já je většinou vypouštím, snažím se je vypouštět a nemyslím na to, protože at' si klidně každé řekne názor, mně to nevadí, já si pak myslím svoje. Myslím si, že každé v životě chybujem, každé udělal nějaký přešlapy, ale tak záleží na tom člověku, jestli se v tom bude babrat dál. Třeba koukat dopředu s snažit se nakopnout.*“ Někteří mi ale přiznali, že se s tím vyrovnávají opravdu špatně a chvíli jim dá, než se posunou dál. „*Blbě se s tím vyrovnávám, dost špatně. Hodně mi to hlodá v hlavě. Takže mi to chvíli dá, než se s tím jako... než to zahodím za hlavu a nechám to bejt. No bolí to, samozřejmě, že to bolí. Tak přijde pak chvílka, když pak nad tím dumáte, že už jako se probíráte všema možnýma možnostma, že už mi to pak přijde směšný, že už to nechám bejt. Jinak bych se asi utrápila, pak mi to nedělá ani dobře. Ale přijde chvílka, kdy už to pak jako vyšumí, zmizí to, jo. Ale bolí to no, ne že ne. Měla jsem ho moc ráda.*“ (I3), „*Snažím se vzít to tak, že tyhle lidi nemají ani poněti, čím jsem si prošel, a že je lepší se nad tím povznést.*“ (I8). Někteří informanti uvádějí, že negativní reakce pocházejí především z jejich blízkého okolí, a to od rodiny nebo jiných blízkých. „*Ano, setkávám se s tím u rodiny, a tak není to příjemný, ale vyrovnat se s tím musím, abych byla odolnější.*“ (I2), „*No od toho ex no. To je jako držka, to je hrozný. S tím jsem teď byla pět let a byla jsem jako citově upevněná, že jo. Že jsem mu věřila a takový blbý... těžký trochu postavit se na vlastní nohy. Občas tam přijde taková ta chvíle, kdy si řeknu, že se na to všechno můžu, takže... Ale snažím se prostě jít a držet se. Myslím, že jsem klesla dolů a už bych chtěla jenom nahoru, aby to bylo lepší a lepší.*“ (I3) Informanti často vnímají předsudky od širší společnosti a cítí se nepochopeni. Hlavně je mrzí, když se to dotkne jejich dětí, které s nimi na azylu jsou. „*Třeba i holka to několikrát pocejtila, že si z ní dělaj jakože srandu, že je na azylu, že nemá svůj byt a není doma. Tak taky mi to je nepříjemný, že musím vysvětlovat, jak to prostě je, protože se na to ptá. Tak kluk z toho nemá rozum, ale holka má devět. Říkám právě proto, skrz ty děti chtěla bych jakože žít normálně.*“ (I9), „*Jo, občas. Lidi se koukají na mě jako na někoho, kdo nic nedělá, nebo si myslí, že jsem bezdomovec navždy. Snažím se to nebrat osobně, i když to někdy zabolí.*“ (I10), „*Jo, tak to se setkávám s negativníma věcma. To i hodně lidí mi řeklo, že tím, že jsem se vrátila na azyl, tak to bylo, jakože jsem selhala.*“ (I1). Pouze jeden informant uvedl, že se s negativními názory nesetkává a druhý, že ignoruje negativní názory. „*Ne, ne. To ne, nesetkávám se s ničím takovým. Ani mě nenapadá žádná situace, kdy by byl na mě někdo zlej, že jsem tady.*“ (I5), „*Ne, já se radši nehádám. Když na mě někdo něco spustí na ulici, tak se otočím a jdu pryč.*“ (I4)

Vnímání podpory od společnosti

Informanti mají smíšené názory na to, zda jim společnost dává šanci na změnu. Někteří oceňují pomoc v azylových domech nebo jiných sociální služeb, jiní naopak poukazují na překážky a předsudky. Někteří informanti vnímají a oceňují pomoc institucí a věří, že jim společnost dává šanci na změnu. „*Tady mi pomáhají, takže šanci na změnu mám.*“ (I2), „*Tady no, tady po celém domě mám pochopení. Tady nijak neposuzují, jaká jsem byla.*“ (I3), „*Podporu z venku nepotřebuju. Potřebuju ale podporu od mé mamky, to mi dělá asi nejvíc dobře, když vím, že mamka při mně stojí.*“ (I7), „*Myslím, že společnost mi šanci změnit život dává, ale není to snadný.*“ (I8). Někteří ale vnímají, že se setkávají spíše s překážkami a že jim společnost šance nedává a necítí se podporovaní. „*Mám pocit, že mě spíš nechápou, protože nevědí, jaké to je. Když někdo projevuje pochopení, cítím se líp, ale není to častý. Spíš je to tak, že lidi mají představy, co bych měl dělat, ale málokdo ví, co to obnáší.*“ (I10), „*Tak jako přijde mi trapně. No že jsme jako tady a prosíte o tu pomoc, že si to nedokážete obstarat sami. Já když to tak vezmu, tak to tak mám pořád už od podnájmu. Jenže ani tam nás nechtěj. Prostě takový všeobecný jo i ne. No když řeknou, že se mám přijít podívat na byt, tak když viděj Romáky, tak řeknou, že ne.*“ (I9) „*Myslím si, že ne, nedávají mi prostor se změnit. Je strašně málo možností k tomu sehnat tu práci, jak jsem mamka samoživitelka, starám se o menší dítě, abych s nim mohla do školy a vyzvednout ho ze školy, aby se to neplácalo s prací, což tady toho je málo.*“ (I7), „*Tak kolikrát jsem přes paní tady a nic. Kolikrát mi řekli, že se ozvou a nic, takže ta šance od nich ne.*“ (I6), „*No spíš vám to dává společnost pěkně sežrat.*“ (I3), „*Tak pochopení nemají, protože tuhle situaci nezažili.*“ (I2).

Pracovníci služeb pro lidi bez domova – oblasti:

Bariéry při reintegraci klientů

U lidí bez domova se nachází mnoho bariér, které jim znemožňují změnit svou situaci. Takovou bariérou může být úplně cokoli – finance, bydlení nebo absence rodinných vztahů, které by jim pomohly a podržely je při změně. „*Finance, vytrvalost a odpovědnost za to rozhodnutí je tam malá.*“ (I5) Jednou z největších může být také psychická bariéra, která je významnou překážkou, která výrazně ovlivňuje úspěšnost návratu klientů do běžného života. Klienti často trpí úzkostmi, depresemi nebo dlouhodobým stresem, což vede ke ztrátě motivace, sebevědomí a vůle ke změně. „*Největší bariéry jsou psychické. Často se potýkají s depresí, úzkostí a pocity méněcennosti.*“ (I2), „*Psychický stav klientů výrazně ovlivňuje schopnost plánovat budoucnost, věřit si a být aktivní.*“ (I4), „*Jsou klienti, kteří už na to prostě nemají sílu a myslí si, že každá*

změna je zbytečná.“ (I6), „Největší bariéry, které u klientů vidím, jsou psychické a sociální. Mnozí klienti mají hluboké pochybnosti o sobě, o své hodnotě, což je důsledkem dlouhodobého stresu a neúspěchů v minulosti.“ (I2), „Největší bariéry, které u klientů vnímám při jejich snaze změnit životní situaci, jsou často psychické a emocionální. Mnozí lidé, kteří se dostali do situace bez domova, mají za sebou těžké zkušenosti, jako jsou trauma, deprese nebo úzkost, které výrazně ovlivňují jejich schopnost pozitivně se dívat do budoucnosti.“ (I4). Další velkou bariérou je absence sociálních vazeb a podpory rodiny. Podpora rodiny a přítel představuje důležitý faktor při návratu do běžného života. Klienti, kteří nemají funkční sociální vazby, často postrádají motivaci a praktickou pomoc při řešení problémů. „Největší bariérou u klientů, který tady mám je absence sociální vazeb, ať si pod tím představíme cokoli. To znamená, že ty lidi nemaj stabilní přátelství, nemaj stabilní rodinu, příjem, nemaj se, kam vrátit, nemaj kde bydlet.“ (I6), „Největší bariéry... to že nefunguje ta přirozená vztahová síť té rodiny, protože nám z běžný společnosti, když se něco stane, tak většinou vás podrží někdo z rodiny, ale tady já, když se těch zájemců na to se ptám... Říkám je někdo v okruhu vašich blízkých přátel, rodiny, kdo by vám mohl pomoci? A teď velice často slyším to, že máma bydlí na ubytovně, ségra... s tou se nebavím. Nebo prostě jako nebo bydlí taky v azyláku nebo máma taky bydlí v azyláku, že tam tohleto jako prostě nefunguje.“ (I1) „Taky to, že nemaj podporu rodinnou, oni nemaj rodinný vazby. To si myslím, že je jako taky... Protože běžně jako my, kdybychom přišli o práci, bydlení, tak je vždycky někdo z rodiny, kdo nám pomůže, podrží nás finančně, nechá nás u sebe bydlet, ale oni už nikoho takovýho nemaj.“ (I3). Častou bariérou jsou také závislosti, které velmi ovlivňují život klienta. „Závislosti, to jako si myslím... Různý psychiatrický onemocnění. Oni jako nejsou schopni nahlížet na to, jako jsme na to schopni nahlížet my. Nejsou schopni reflektovat tu svoji situaci. No a prostě délka toho pobytu. Nějaký jako to, že to vzdali ty lidi, prostě už nechtěj nic jinýho, nemaj sílu možná... Chybí jim nějaká vnitřní síla k tomu to změnit.“ (I3). Nedostupnost dostupného bydlení a pracovních míst je také významnou překážkou pro návrat klientů do běžného života. Tyto strukturální překážky zásadně komplikují možnost klientů změnit svůj život. „Bez dostupného bydlení se klienti často nemohou dostat z azylového domu a začít normálně fungovat.“ (I5), „Pracovních příležitostí je málo a bez stabilního zaměstnání se klienti nemohou dostat z kruhu závislosti na sociálních službách.“ (I2)

Postoje společnosti

Postoj společnosti k lidem bez domova je spíše negativní a často se objevují předsudky s diskriminací. Diskriminace a společenská stigmatizace představují zásadní překážky při hledání zaměstnání či bydlení. Negativní přístup společnosti k lidem bez domova je často

založen na předsudcích. I5 uvádí: „Diskriminace klientů je velmi častá. Když řeknou, že žijí na ubytovně, zaměstnavatelé už je nechťejí.“, „Klienti se často bojí říct pravdu o své situaci, protože vědí, že by byli odmítnuti.“ (I1), „Vnímání lidí bez domova ve společnosti je často negativní a zatížené předsudky. Mnoho lidí si je spojuje s neúspěchem, závislostmi, kriminalitou nebo leností. Romští klienti se setkávají s diskriminací téměř pokaždé, když hledají bydlení nebo práci.“ (I4). Diskriminace má na motivaci obrovský vliv, jelikož kvůli diskriminujícímu chování motivaci ztrácí. „Diskriminace má na motivaci klientů hledat trvalé řešení jejich situace velmi silný vliv. Když se lidé setkávají s předsudky nebo negativním hodnocením ze strany společnosti, často to podkopává jejich sebedůvěru a víru v to, že by si zasloužili lepší život.“ (I2). Často se s diskriminací setkávají při hledání bydlení, kdy jim nechťejí někteří zaměstnavatelé dát práci, ukončují jim smlouvu nebo při hledání bydlení, kdy jim většinou nezbuďte nic jiného, než jít na ubytovnu. „No tak tím, že ji ztrácej, protože pokud to zkusej. Což tady taky máme případy, že to jdou zkusit se zeptat čtyřikrát na nějakou práci a všude je odmítnou, tak oni to pak už nebudou hledat. To máme i my běžný lidi, pokud já se budu jako ucházet někde o práci, půjdu pětkrát, šestkrát a všude mi řeknou – my se ozvem, tak taky ztratíme motivaci k tomu hledat práci.“ (I3). Jsou také zaměstnavatelé, kteří naopak na lidi bez domova cílí a zaměstnávají je. „Jsou zaměstnavatelé, o kterých víme, že naopak cílejí na naše klienty. Jednak asi z toho důvodu, že jim to přináší nějaký vedlejší benefity – ať už je to to, že je můžou vyzkoušet a pak je prostě vyrazit, a ty lidi trochu profitujou na jejich tísní si myslím, ale zároveň jsou zaměstnavatelé, který jako s tím klientem jsou schopný pracovat, že mu umožnějí vybudovat si zpátky ty návyky.“ (I6). Také se diskriminace jinak projevuje u romských klientů, o čemž mluví I5: „Strašně moc, řeknou, že jsou bez domova a ukončují pracovní smlouvu. Klientka řekne, že bydlí na azylu a ukončej smolouvu. To pak brání, to hodně ovlivňuje. I v tý práci. Hlavně ona se vám představí s českým jménem a bude tam někdo jinej. Kdy je vezmou do práce a je tam Romka.“ Diskriminaci se ani nevyhnou děti, kteří s rodičem bydlí v azylovém domě. „A taky je to ovlivňuje i ve škole, a to dělaj i paní učitelky. Separujou je, tím jak dítě střídá školy, tak je pozadu, vyrušuje, kolektiv ho oťukává, naruší ho a je to náročná pro tu učitelku. Školky jsou na tom o hodně líp, tím, že to dítě nemá ty povinnosti jako ve škole. Mají nárok na asistentku, ale ta se vyřizuje v září. Jako do školy to dítě vezmou v průběhu toho roku, ale jsou tam ty bariéry no. Jiná učitelka, knížky, učební plán, kolektiv a je to pro ně těžký. A ve spádových oblastech i azylem, tak tam je to nejintenzivnější. A pak i ty děti kvůli tomu opakujou ty první třídy.“ (I5)

Vyrovňávání se s negativními názory

Klienti využívají různé strategie, jak zvládat negativní postoje okolí. Informanti uvádějí, že někteří klienti se stáhnou do izolace, jiní se pokoušejí těmto předsudkům aktivně čelit, nebo naopak upadají do apatie a rezignace. To, jak se klienti k negativním postojům staví, je velmi individuální. „Klienti se uzavírají, cítí se odmítnutí, často se pak vyhýbají jakékoli komunikaci.“ (I4), „Někteří klienti se snaží předsudky ignorovat a dokázat okolí, že na to mají.“ (I3), „Negativní názory často vedou klienty k rezignaci, vzdávají se a ztrácejí naději.“ (I2), „Myslím, že jsou za tu dobu na to tak naučený, že to přijímají úplně jinak. Žijou prostě v tom, že jsou nepřijímáni. Jakože když je někdo nechce, tak tam nepůjdu, když jo, tak tam možná půjdu. Když mě nepřijmou do práce, protože jsem černá, tak tam nepůjdu. Takže to mi tak přijde, že jak to zažívají už třeba od dětství, tak oni dobře vědí, kde jim je dobře, a kde ne. Proto se pak i stěhují, jak jim to vyhovuje.“ (I5), „Tam asi záleží osobnost od osobnosti, někomu to ty nohy podráždí víc a někomu míň.“ (I6), „Jak kteří, ale za mě to v důsledku možná může vyvolávat jako hledání toho obětího beránka, že pokud je ta společnost nějak jako nastavená vůči našim klientům, vůči bezdomovcům, tak bezdomovci si zase najdou někoho, na koho oni můžou ukázat a říct, že tohle jsou ty špatní. Teďka v téhle době jsou to Ukrajinci, který jsou pro naše klienty... berou jim práci, dostávají ty dávky. Prostě najdou si někoho takovýho. Nebo klienti, co nejsou Romové, tak si najdou přesně romskýho klienta nebo romskou populaci a přesně – to jsou ty hrozný, ty dostanou ty dávky.“ (I3).

Snížování předsudků společnosti

Informanti shodně uvádějí, že jednou z klíčových cest k pozitivní změně vnímání lidí bez domova je intenzivnější vzdělávání veřejnosti. Informanti jsou přesvědčeni, že změna postoje společnosti k této cílové skupině je zásadní, aby se mohli klienti efektivně začlenit zpět do běžného života. Za důležité považují zejména šíření realistických informací, přibližování lidských příběhů a vyvracení existujících stereotypů. Vzdělávání veřejnosti by se mělo zaměřit na vysvětlování skutečných příčin bezdomovectví, jako jsou např. systémové bariéry, dluhové pasti, domácí násilí či duševní onemocnění. To by mohlo pomoci odbourat zjednodušené vnímání bezdomovectví jako individuálního selhání člověka. „Veřejnost většinou neví, že za bezdomovectvím jsou často systémové problémy. Myslí si, že je to jen chyba jednotlivce.“ (I2), „Je potřeba ukázat, že se do této situace může dostat téměř každý – ztráta práce, dluhy, nemoc. Není to vždy chyba toho člověka.“ (I3). Informanti navrhují využívat autentické příběhy klientů, aby veřejnost pochopila, že za pojmem „bezdomovec“ se skrývají různorodé osudy a životní

situace. „Ukázat skutečné příběhy lidí, aby společnost pochopila, že nejsou všichni stejní. To by mohlo pomoci odbourat negativní předsudky.“ (I1), „Veřejnost potřebuje slyšet konkrétní osudy lidí, kteří se ocitli na ulici ne vlastní vinou.“ (I5), „Lidské příběhy jsou nejsilnější – když lidi slyší konkrétní životní cesty, mění se jejich pohled.“ (I4). Také uvádějí, že by mohla pomoci osvěta ve školách, aby se předešlo stereotypů od mládeže a také zapojení médií. „Je důležité začít se vzděláváním ve školách, aby děti vyrůstaly bez těchto stereotypů.“ (I6), „Osvěta ve školách pomáhá dětem pochopit, jak rychle se člověk může dostat na ulici a jak důležité je být empatický.“ (I2), „Média mají obrovskou moc, lidé jim věří. Kdyby média více ukazovala skutečné problémy bezdomovců, společnost by mohla začít přemýšlet jinak.“ (I4), „Je třeba, aby média neukazovala jen negativní příklady bezdomovectví, ale také úspěšné návraty lidí do normálního života.“ (I5) Poukazují také na potřebu vzdělávání zaměstnavatelů a pracovníků státních institucí, kteří často přímo ovlivňují životní šance klientů bez domova. „Zaměstnavatelé a úředníci by měli být vzděláváni v tom, jak s klienty jednat citlivěji a jak jim dát skutečnou šanci na návrat do normálního života.“ (I3), „Měli bychom pracovat s firmami, aby se nebály dát lidem bez domova šanci, protože to často bývá ta rozhodující změna.“ (I1).

5.4 DVC 4: Zjistit, jaký má vliv na změnu daná sociální služba.

Čtvrtý dílčí cíl se zaměřuje na zjištění, jakým způsobem konkrétní sociální služba podporuje klienty v procesu změny, a to jak z perspektivy samotných klientů, tak z pohledu pracovníků.

Klienti služeb pro lidi bez domova – oblasti:

Sociální služba a její pomoc

Většina informantů se shoduje, že jedním z největších přínosů služby je psychická podpora, kterou vnímají jako zásadní pro zvládnání stresu a nejistoty. Oceňují, že pracovníci jsou jim k dispozici nepřetržitě, což zvyšuje jejich pocit bezpečí a stability. „Psychická podpora, ta tady je. Tady vim, že mi nic nehrozí. Když cokoli se děje, tak můžu přijít za pracovníkama, protože jsou tady dvacet čtyři hodin denně, což je supr. V noci, když nemůžu spát, tak se jdu vypovídat, řeknu svůj názor a pak jdu spát, což je supr. Když jsem byla jinde, tak tam byla přes noc jen správcová, a za tou nikdo moc nechodil, ale tady je to supr, jak tady ty pracovníci jsou.“ (I1), „Tak teď máme kam jít a dávají nás psychicky do pořádku, abych se mohla s malou postavit na vlastní nohy.“ (I2), „Hodně mi pomohli. Hlavně to sebevědomí, tak nějak ta podpora. Jsou fakt hrozně hodný. Pro malou všechno, pro mě taky. Pomáhaj mi hrozně moc. To jako vo tom žádná. Nečekala jsem to, že to takhle funguje. Já s tím neměla žádné zkušenosti.“ (I3). Další častou odpovědí bylo, že sociální služba jim nejvíce pomohla s tím, že dostali střechu nad hlavou a

mají teď kde být. „Pomohli mi tím, že mám aspoň nějaký místo, kde se můžu zastavit, odpočinout a trochu se soustředit na to, co dál. Bez téhle služby bych asi byl ještě víc ztracený. Lidi tady mi ukázali, že nejsu úplně sám, že i když to není ideální, pořád je možnost, jak se někam posunout.“ (I10), „Tak jako s přístřeším mě pomohli. Když se přijdu optat, tak mně taky pomůžou. Nebo když něco potřebuju na kompjútru, tak mi taky pomůžou.“ (I9), „V první řadě mi dali střechu nad hlavou mně a mým dětem. Vlastně s každým problémem, co se na ně obrátím, mi pomůžou, snaží se mi pomoci, s čím potřebuju pomoci, tak mi vždy poraděj.“ (I7), „Mně pomohli hodně, převážně když mi v září v charitě řekli, že mě odvezou sem, tak jsem spal na matraci venku. Ať už pršelo, bylo hezky. V létě mně to ani nevadilo, ale teďka jak přimrzávalo, to bych nežil.“ (I4). Sociální služby jim také pomáhají s hygienickými návyky, stravováním, administrativní činností nebo finanční stránkou. „Pomohli mi hodně, tady jo. V tom, že nám tady pomáhaj, abysme si mohli šetřit na to bydlení, jak jsou tady ty potravinový takový ty všelijaký ty banky. Že si můžeme něco dát na to šetření, abysme měli na to bydlení až budeme moct odejít. Jako pomáhají hodně.“ (I5), „Tady člověk se vysprchuje, může si vyprat, dostanete polívku, můžete si uvařit, noclech, jo. No a... prostě jako služba je dobrá, ale já nepotřebuju službu nebo tak. Jakoby konkrétně jako – já si přijdu, uvařím si, vyperu si, můžu tady bejt maximálně tři hodiny, tak si to rozhodim. Když potřebuju něco od pracáku, tak mi s tím pracovníci pomůžou, co se týče něco vyplnit nebo hledání té práce a to mi stačí jako.“ (I6) „Teď jsem byla i ve finanční tísní, takže mi pomohli s potravinama, takže si myslím, že mi tady pomáhaj dost.“ (I7), „Hodně pomohla. Bez toho bych byl úplně ztracený. Tady mám aspoň nějaký zázemí, kde se můžu na chvíli zastavit, najíst se, spát, a hlavně mít nějaký kontakt s lidma.“ (I8).

Sociální služba jako odrazový můstek k samostatnosti

Sociální služby, ve které se informanti nacházejí vnímají jako klíčový a často první krok k návratu do běžného života. Díky službám získávají zázemí, které jim umožňuje začít řešit své problémy postupně. „Když ta ženská s těma dětmama nemá kam jít, tak jediná záchrana je tohlen to. Pro mě to je jako dno, a od toho dna se musíte odrazit. Pracujeme na tom, ale zatím se nedaří.“ (I9), „Jo, určitě. Bez tohohle místa bych asi neměl žádnou šanci začít. Dává mi to základ, kde můžu přemýšlet, co dál. Je to první krok, i když to ještě není všechno.“ (I10), „Tahle služba je pro mě důležitý krok na cestě k tomu, abych se dostal zpátky na vlastní nohy. Bez ní bych byl úplně bez zázemí a prakticky bez šance na nějakou změnu.“ (I8). Jedna informantka si nebyla jistá a trochu pochybovala, zda je tato služba důležitým krokem pro proces změny, a to I7: „To je taková těžší otázka, tím, že jsem si prošla vícem, ale když jsem naposledy odcházela,

tak jsem si říkala nikdy víc a teď jsem tady znova zpátky a o to víc mám motivaci, abych odešla už napořád a mé děti už nezažili tohleto. Takže jo, myslím si asi, že to pro maminky musí být spouštěč, aby měly svoje.“. Službu jako takovou vnímají jako důležitou a pozitivní, ale zároveň dva z nich poukazují na některé aspekty, který jim život ve službě ztěžují, jako například nedostatek soukromí, přísná pravidla nebo sdílení prostor s dalšími klienty. I9 uvádí toto: „Vadí mi, že se musím dělit o záchod, kuchyň, koupelnu. Nebo třeba, že vám tam do měsíce dají dvakrát spolubydlící na pokoj, že třeba to nemáme svý. Nemůžu si jít normálně zapálit do altánu, jsem silný kuřák, jsou tady taková pravidla, která mi občas vadí.“

Přístup pracovníků, dostupnost informací a motivace ke změnám

Většina informantů uvádí, že pracovníci jim poskytují dostatek informací, ochotně poradí a pomohou jim v rozhodování o budoucnosti. „Jo, takhle když potřebuju něco, tak jsou ochotný, poraděj a to všechno.“ (I5), „Jo, tak oni tady, když jsou změny, tak to řeknou prostě jako na fázi, na noc, že je změna tahleta, tahleta a tak.“ (I6), „Ano, určitě informací. A když přijdu a oni neví, tak to zjistí, takže ano.“ (I7). Všichni se shodují, že pracovníci jsou ochotní zjistit jakékoli informace, které zrovna potřebují. Pouze jeden informant uvedl, že informace sice poskytují, ale ne vždy je pochopí nebo nejsou dostačující, I10 uvedl: „Občas mi řeknou, co všechno bych měl zkusit nebo kde se obrátit, ale většinou jsou to dost obecný informace. Někdy bych potřeboval konkrétnější radu nebo krok, co dělat hned. Takže jo, pomáhá to, ale někdy to není dost, abych věděl, co dělat jako další krok.“. Pracovníci informantům pomáhají také s úkony, které jim před službou připadaly nereálné. Pomáhají je motivovat pro změnu. „Motivovala mě v bydlení. Práci zatím nehledám, protože mám rodičák, všechno dělám pro dceru.“ (I2), „Nevěděla jsem, co a jak a musím říct, že když se vám něco takovýho stane, že tadyto zařízení, když se nemáte na koho obrátit, tak se vám snaží pomoci se z toho aspoň trochu nějak pomoci. Poraděj vám, co dělat nebo tak.“ (I5), „Ale jo, jasně, dáš se do kupy, ale jen ty, který chtěj, že jo.“ (I6), „Ty jo, takhle zpětně si vzpomínám, když na mě paní vedoucí tlačila, tak mě teprve tím nastartovala, abych si našla práci, která mě pak začala bavit, bylo to super. Díky tomu, že ona na mě tlačila, tak já tlačila sama na sebe a našla jsem si práci. Našetřila jsem si dostatek financí, abych si našla bydlení, a tak to tak bylo.“ (I7), „Tahle služba mi rozhodně trochu otevřela oči. Když jsem sem přišel, měl jsem pocit, že všechno je ztracený, že už není moc šancí na změnu.“ (I8), „Kluk mi teď chodí pomalu na nočník s jejich pomocí. Už to dáváme spíš tady dohromady. Jináč zatím nic jiného ne. Šetříme si, že jo, abysme měli na ty kauce.“ (I9), „Motivovala mě tím, že jsem viděl, že to jde i pro ostatní. Tady jsou lidi, kteří si prošli něčím podobným a teď mají práci nebo vlastní bydlení. To mě trochu nakoplo, že když to zvládli

*oni, můžu to zvládnout taky. Dřív jsem si myslel, že nemám šanci, ale teď mám pocit, že když začnu malýma kroky, tak to půjde.“ (I10). Je důležité zmínit, že pracovníci nepomáhají motivovat klienty pouze v otázkách bydlení a financí. Také pomáhají a podporují klienty, kteří si prošli domácím násilím. Pomáhají jim vidět jejich bývalou situaci jinýma očima a pomoci jim se posunout dál. Stejně tak to bylo i u informantek I1: „*Tak oni mi hlavně říkali, že se nemám vracet zpátky k tomu přítelovi a vím, že měli v některých věcech pravdu. Takže teď když je něco, tak to opravdu zvážím tak, abych věděla, jestli to je tak, jak říkáš. Většinou mají pravdu, jako ne ve všem, ale většinou to tak je, jak oni řeknou, takže většinou když chci nějaký rozhodnutí udělat, tak se jdu poradit.“* a informantka I3: „*No určitě ten ex partner, co teď předvádí... to mě utvrdilo v tom, že to neneš nic dobrýho, jo. Takže tohle mě posunulo dál, abych zatla zuby a nenechala si nabulíkovat, že to zase bude dobrý a za čtrnáct dní to bude ještě horší. Už jsem si zažila chvíle, když jsem byla bez těch dětí a on se mi smál do obličeje. Takže určitě mi pomohli otevřít oči, že to není dobrý, a že to dobrý ani nebude. I když on tvrdil, že to děláme pro děti, tohleto nebylo pro děti, to jak jsme se chovali k sobě. Teď když jsme od sebe, tak to je pro ty děti dobře.“**

Vliv služby na mezilidské vztahy

Zkušenosti se zlepšením vztahů s rodinou a blízkými jsou u informantů různorodé. Někteří uvádějí pozitivní změny, jiní naopak službu nevnímají jako faktor, který by jejich vztahy ovlivnil. Pouze ve čtyřech případech informantům přijde, že jim služba pomohla vylepšit či obnovit vztahy. „*Vztahy s rodinou nejsou úplně nejlepší. Už jsme se moc nevidali, spíš je to taková vzdálenost, protože jsem byl v děčáku a pak na ulici. Tohle místo mi trochu pomohlo se soustředit na to, jak se zlepšit. Takže jo, trošku to pomohlo, ale není to ještě ideální.“ (I10), *Co se týče toho, jestli mi tahle služba pomohla zlepšit vztahy s ostatními, myslím, že trochu ano. Tady v centru a noclehárně jsem potkal pár lidí, kteří mi pomohli si znovu uvědomit, že nejsem úplně sám.“ (I8), „*Tak já si myslím, že tak trošku s tou rodinou jo. Takže trochu pomohli.“ (I5), „*No to já nechci, takže úplně komunikuju jen s mamkou. Vlastně mi pomohli ke komunikaci s ní, to jo, už loni, ale jako ostatní lidi nevyhledávám.“ (I1). Ostatní jsou ale názoru, že jsou jejich vztahy s rodinou a blízkými stále stejné nebo se s nimi sami nechtějí vidat. „*Tak vztahy s rodinou jsem zamrazila, ty jsem nechala za sebou a já nějak nejsem v pozici, kdy chci udělat první krok a jít za nima.“ (I3), „*Já jsem spíš samotář, takže ne. Tady jako na tom denním centru – na co hledat kamarády? Buď to jsou feťáci nebo alkoholici. Tady akorát kdo koho okrást a tak. K čemu takoví kamarádi. Já si dělám všechno svoje a nepotřebuju k tomu nikoho. Jako občas jsem s tátou v kontaktu, ale to není zásluha pracovníků.“ (I6), „*No tak přátelé jsem úplně*******

odřízla, jen ta rodina. A to si myslím, že mám furt stejný s tou rodinou. Oni se jako furt navštěvují. Chodí sem, my tam, ale jakože jen s mojí rodinou, od přítele rodina vůbec. Tu jsme zanevřeli úplně, ale od nás z rodiny úplně se všema. Takže služba mi nepomohla, pořád se vidíme stejně, voláme si každé den.“ (I9).

Pracovníci služeb pro lidi bez domova – oblasti:

Služba jako stabilní prostředí

Podle informantů je vytvořeno stabilní prostředí a zabezpečení základních potřeb pro klienty sociálních služeb klíčovým a nezbytným předpokladem pro jakékoliv další pozitivní změny v jejich životě. Bez zajištění těchto základních potřeb je prakticky nemožné, aby klienti začali efektivně řešit své dlouhodobější problémy, ať už jde o hledání práce, zlepšování vztahů nebo zvládání psychických obtíží. Informanti označují pocit bezpečí a komfortu za primární faktory, které klientům umožňují snížit stres, překonat krizové situace a začít plánovat budoucnost. Bezpečné a stabilní prostředí poskytuje klientům nejen ochranu před fyzickým nebezpečím, ale také před psychickým stresem, který často zažívají při životě na ulici. *„Klienti potřebují hlavně bezpečí, místo, kde mohou bez obav spát, najíst se, kde jim nehrozí žádné nebezpečí zvenčí.“ (I2), „Zajištění tepla, čistého oblečení a možnosti hygieny jim dává pocit důstojnosti a klidu, který potřebují, aby vůbec mohli začít přemýšlet o dalších změnách.“ (I3).* Stabilní prostředí pomáhá klientům obnovit ztracené každodenní návyky, například pravidelné vstávání, stravování, hygienu nebo odpočinek, což pomáhá klientům vrátit se do běžného života postupně a systematicky. *„Pravidelný režim v naší službě dává klientům možnost znovu si navyknout na normální život – jídlo v pravidelnou dobu, vstávání, dodržování nějakého harmonogramu.“ (I4), „Klienti se učí postupně vstávat v pravidelnou hodinu, jíst pravidelně a dbát na osobní hygienu, což je základ pro jejich další rozvoj.“ (I6), „Ten denní režim, že zvládnou. Když ta klientka je spolupracující, tak se může pracovat na změnách dlouhodobého charakteru, ale vždy je to na té klientce, jak je připravená. Když přijde zakázka, tak přijde i ta podpora.“ (I5).* Stabilní a bezpečné prostředí hraje významnou roli v procesu psychické regenerace klientů. Dává jim možnost psychicky se zotavit, stabilizovat své emoční prožívání a nabrat sílu k řešení hlubších osobních problémů. *„Mnozí klienti popisují, jak se jim ulevilo, když konečně nemuseli každý den řešit přežití, a mohli se soustředit na sebe a svou budoucnost.“ (I3), „V bezpečném prostředí se klientům vrací energie a psychická stabilita, kterou ztratili během života na ulici, a začnou se lépe orientovat v životě.“ (I4).* Ve službě jim také pomáhají s riziky, která mohou případně nastat, a také je vedou k postupné samostatnosti. *„Tím, že se jako snažíme ty lidi*

upozorňovat na rizika, procházet a vnímat, co může nastat a kam se mají případně obrátit. Tím, že prostě na tý jako změně pracuje třeba jako delší čas, že prostě říkáme, jo, chcete bydlet, ale musíte mít prostě našetřeno a musíte si na tohle dát ve smlouvě nájemní na tolikto pozor, když se stane tahle situace, tak máte se obrátit tam a tam.“ (I1)

Role individuální motivace klientů

Informanti uvádějí, že individuální (vnitřní) motivace klientů je klíčovým faktorem úspěšného návratu do běžného života. Sociální služby mohou klientům nabídnout různé formy podpory, ale bez vlastní ochoty a motivace klientů k reálné změně je podle informantů jakákoliv intervence jen dočasná nebo neúspěšná. Podle nich je motivace klientů základní podmínkou pro dosažení trvalých změn. Pokud klienti sami nevidí důvod nebo přínos změny, nebudou mít dostatek vůle překonávat překážky, které je na této cestě čekají. *„Bez vlastní motivace je jakákoliv změna nestabilní. Když klient opravdu nechce, nic s tím neuděláme.“ (I1), „Všechny naše intervence závisí na tom, jak moc je klient ochoten změnit svůj život. My můžeme motivovat, ale rozhodnutí je na něm.“ (I3), „Klíčem k úspěchu je osobní přesvědčení klienta, že chce něco dělat jinak.“ (I4).* Také dlouhodobý pobyt klientů na ulici výrazně ovlivňuje jejich motivaci k návratu do běžného života. Čím déle člověk žije bez domova, tím obtížnější je podle informantů vzbudit u něj motivaci k zásadním změnám. *„Dlouhodobý život na ulici vede k rezignaci a ztrátě motivace. Klienti si na tento způsob života zvykají a změna je pro ně těžší.“ (I2), „Lidé, kteří jsou venku velmi dlouho, často ztrácejí schopnost představit si jiný život, a tím pádem i motivaci něco měnit.“ (I6), „Mladší klienti mají většinou větší motivaci – vidí před sebou více možností a věří, že změna má smysl.“ (I4).* Důležitá je i podpora ze strany pracovníků, kteří v sociálních službách působí. Pracovníci klientům pomáhají identifikovat jejich vlastní cíle, stanovovat realistické kroky k dosažení těchto cílů a podporují je v překonávání překážek. *„Snažíme se klientům ukázat, že změna je možná – rozdělujeme jim cíle na menší kroky, aby viděli pokrok a neztratili motivaci.“ (I5), „Ve chvíli, kdy se někdo odhodlá řešit své zdravotní problémy, tak my jsme poměrně nakloněný ho podpořit – ať už s tím, že ho doprovodíme k lékaři nebo mu tady poskytneme jako celodenní pobyt v tom smyslu, aby mohl vyřešit svoje problémy.“ (I6).*

Sociální izolace a absence podpory rodiny

Informanti se shodují, že jednou z největších bariér pro úspěšný návrat klientů sociálních služeb do běžného života je sociální izolace, zejména absence podpory ze strany rodiny nebo jiných blízkých osob. Zdůrazňují, že bez této podpory klientům chybí nejen emocionální opora, ale

také praktická pomoc v každodenních záležitostech, což zvyšuje riziko návratu k životu na ulici. Dle informantů absence emocionální podpory ze strany rodiny nebo blízkých výrazně zhoršuje psychický stav klientů, kteří jsou pak náchylnější k depresím, úzkostem a pocitu beznaděje, což jim komplikuje proces zotavení a motivaci ke změně. „Klienti často říkají, že kdyby měli někoho, kdo jim věří a podpoří je, změna by pro ně byla jednodušší.“ (I1), „Bez rodinné podpory se klienti často cítí úplně sami a izolovaní, což se odráží na jejich psychickém stavu a vůli něco měnit.“ (I4). Rodinná podpora neznamena pouze emoční pomoc, ale také praktickou podporu při hledání bydlení, zaměstnání nebo při zvládnání finančních obtíží. „Když člověk ztratí práci nebo bydlení, rodina obvykle pomůže najít nové řešení. Klienti, kteří tuto možnost nemají, často skončí zpátky v azylových domech.“ (I6), „Praktická pomoc od rodiny je zásadní – pomoc s vyřizováním na úřadech, hledání práce, případně dočasné poskytnutí bydlení.“ (I2). Informanti uvádí, že sociální izolace je významným faktorem, který negativně ovlivňuje stabilitu klientů v dlouhodobém horizontu. „Klienti bez sociálních vazeb mnohem rychleji ztrácejí motivaci a vrací se k životu na ulici, protože nemají žádný zachytný bod.“ (I5), „Izolace klientů znamená, že když se jim něco nepodaří, nemají nikoho, kdo by jim pomohl situaci vyřešit nebo je podržel v těžkých chvílích.“ (I4).

Nedostatek návazného bydlení a doprovodných služeb

Informanti jednoznačně považují za kritický problém nedostatek dostupného návazného bydlení a podpůrných služeb, které by klientům umožnily dlouhodobě opustit azylové služby a udržet dosažené změny v samostatném životě. Bez těchto strukturálních podmínek klienti často stagnují v azylových službách a nemohou se plnohodnotně začlenit zpět do společnosti. Informanti se shodují na nedostatku dostupných sociálních bytů, které by klientům umožnily bezpečný přechod ze služeb do běžného bydlení. Bez těchto bytů klienti zůstávají dlouhodobě v sociálních službách, což snižuje jejich motivaci i schopnost se osamostatnit. „Chybí nám sociální byty, kde by klienti mohli začít žít normálně a samostatně. Bez tohoto kroku je změna vždycky jen částečná.“ (I1), „Klienti často zůstávají v azylových domech déle, než by bylo nutné, protože není kam jít – bytů je prostě zoufale málo.“ (I3), „Bez dostupného bydlení s podporou se klienti točí v kruhu a opakovaně se vrací k nám, protože nemají jiné možnosti.“ (I6). Také upozorňují na dostatek dlouhodobých doprovodných služeb, jako je podpora v bydlení, individuální poradenství nebo terénní práce, které by klientům pomohly úspěšně zvládat přechod do samostatného bydlení. „Je potřeba doprovodná služba, která by klientům pomohla zvládnout první měsíce samostatného bydlení – bez tohoto klienti často nezvládají.“ (I2), „Klienti potřebují dlouhodobé poradenství v oblasti hospodaření s penězi, placení nájmu a

řešení konfliktů v bydlení.“ (I4), „Bez podpůrné služby, která jim bude k dispozici v prvních měsících, se klienti často dostávají do problémů a vrací se k nám zpět.“ (I5). Informanti se shodují na tom, že dlouhodobý pobyt klientů v azylových domech má negativní dopady na jejich schopnost vést samostatný život. Klienti ztrácejí schopnost rozhodovat se samostatně a stávají se závislími na sociální službě. „Když klient zůstává dlouho v azylovém domě, postupně se z něj stává někdo, kdo je na službě závislý a přestává věřit, že by mohl žít samostatně.“ (I6), „Dlouhodobý pobyt u nás paradoxně může klientům uškodit, protože ztratí schopnost starat se sami o sebe.“ (I3), „Čím déle klienti zůstávají ve službách, tím více jim ubývá schopností, které potřebují pro samostatný život.“ (I4). Kvůli těmto problémům navrhuje informanti návrhy, jak by mohla být situace s návazným bydlením a doprovodnými službami zlepšena. Zdůrazňují zejména potřebu zvýšit počet sociálních bytů, zkvalitnit a rozšířit doprovodné služby a zlepšit spolupráci mezi sociálními službami, obcemi a dalšími institucemi. Zároveň neustále vylepšují služby, ve kterých pracují. „Spíš bysme asi potřebovali, aby se zlepšilo něco co, je jako nad náma. Aby byly třeba sociální byty, aby tam nebo tu a bylo to třeba podmíněný nějakou jako službou, která doprovází pak v těch bytech. Jako nějakou efektivní službu, která doprovází v těch bytech.“ (I1), „V oblasti bydlení by pomohla širší podpora při hledání trvalého ubytování. Také psychologická pomoc by byla klíčová pro zvládání psychických problémů, které klienti často mají. A konečně, větší spolupráce s externími organizacemi by klientům usnadnila přístup k dalším možnostem a zdrojům podpory.“ (I2), „Bylo by fajn zvýšit kapacitu sociálního bydlení a zajistit kvalitní dlouhodobé poradenství pro klienty, kteří bydlí poprvé samostatně.“ (I3), „No na naší službě není co zlepšit. Jako vnímám to, že v tuhleto chvíli, pokud se bavíme o kontextu tohoto města, tak tady zoufale chybí kapacita našeho typu služby, což znamená, bylo by fajn, aby naše služba měla víc lidí a víc místa nebo aby se tady otevřela obdobná služba, která by byla schopná pojmout lidi, který my máme převis. Máme moc lidí v tuhleto chvíli. Stává se z nás jako takovej... Řekl bych, že jsme tým pracovníků, který jakoby balancují mezi krizovejma řešeníma a nějakým jako odbavováním těch klientů. Trošku nám ubývá prostor pro nějakou jako měkkí práci, když to tak řeknu.“ (I6), „Ta služba se mění, za poslední dobu se změnila hodně. Měníme to ze zpětný vazby klientů.“ (I6). Zároveň by klientům mohla pomoci i širší osvěta o bezdomovectví. „Také by bylo užitečné zlepšit vztahy s širší veřejností a vytvářet více možností pro osvětu. Čím více lidí by pochopilo skutečné příčiny bezdomovectví a předsudky by se začaly rozbíjet, tím více by se klientům otevřely příležitosti pro reintegraci.“ (I4).

5.5 Závěr a shrnutí výzkumného šetření

Hlavním cílem tohoto výzkumu bylo zjistit, jaké jsou motivy lidí bez domova ke změně životní situace. Zároveň jsem chtěla poukázat na to, že lidé bez domova jsou také lidé, kteří chtějí žít jako většinová společnost. Téma diplomové práce jsem si vybrala po absolvování praxe v azylovém domě pro muže, kam jsem šla se strachem, protože jsem byla ovlivněna předsudky. Po zjištění, že člověk bez domova není jen stereotypní obraz opilého muže na nádraží žebrající o peníze, ale může to být člověk, který ze dne na den přišel o všechno, tak jsem svůj pohled na celou problematiku změnila a rozhodla se o ní psát diplomovou práci. Do výzkumu jsem si vybrala služby pro lidi bez domova, které se nachází v Královéhradeckém kraji. Výzkum byl realizován ve třech zařízeních pro osoby bez domova, a to celkově s deseti lidmi bez domova využívajícími služby pro lidi bez domova a šesti pracovníky ve službách pro lidi bez domova.

Z výzkumu vyplývá, že motivy lidí bez domova ke změně jsou individuální. Stejně jako je to u většinové společnosti, tak i klienty služeb pro lidi bez domova motivuje něco jiného. V teoretické části bylo zmíněno, že impulzem ke změně může být vzor, láska, dítě nebo například ohrožení. Výzkum potvrdil, že děti, ať už se jedná o vlastní děti či vnoučata, jsou opravdu nejčastějším motivem, proč se chtějí informanti změnit. Druhým nejčastějším motivem bylo to, že informanti chtějí svůj život změnit pro sebe. Ze zjištěných dat lze vyčíst velké rozdíly mezi motivací u mužských a ženských informantů. Ženy byly více namotivované udělat změnu ve svém životě, jelikož ji nedělaly pouze pro sebe, ale také pro své děti, které mají v péči nebo se snaží je znovu získat do vlastní péče. Muži byli naopak méně motivovaní, ačkoli změnu udělat chtějí, sami uvedli, že se chtějí změnit kvůli sobě či vnoučatům. Změnu udělat chtějí, ale neumí přesně jmenovat a identifikovat, proč tomu tak je.

Z prvního dílčího cíle vyplynulo, že pro osoby bez domova je při rozhodování o změně životní situace klíčový pocit domova, chápaný nejen jako fyzické místo, ale především jako emocionální a sociální zázemí. Většina informantů uvedla, že pocit jistoty a bezpečí je zásadní pro rozhodování o budoucnosti. Přesto někteří dokážou rozhodnutí činit i bez tohoto pocitu. Rozhodnutí o změně je často motivováno snahou zlepšit svou situaci, dosáhnout nezávislosti a zajistit lepší podmínky pro sebe a své blízké, především děti. Klíčovým motivem ke změně je tedy často rodina, zejména děti, ale také vnitřní motivace samotných klientů. Pracovníci služeb potvrzují, že individuální přístup a rozhovory pomáhají identifikovat motivace klientů a podpořit jejich snahu změnit svou situaci. Strach ze změny je však významnou překážkou, která vychází z obav ze selhání, neznáma a ztráty stávajícího pocitu jistoty. Pomoci překonat tento

strach může příkladem úspěchu vrstevníků či bývalých klientů (peer podpora). Pro úspěšné změny životní situace je podle pracovníků nejdůležitější emocionální podpora, doplněná materiální pomocí. Schopnost klientů změnit svou situaci ovlivňuje i jejich věk, zdravotní stav a délka pobytu na ulici. Mladší klienti jsou obecně otevřenější změnám, zatímco u dlouhodobých klientů je motivace k trvalé změně obtížněji dosažitelná.

Z druhého dílčího cíle vyplynulo, že lidé bez domova mají různé kompetence pro návrat do běžného života, přičemž jejich schopnosti a sebevědomí se výrazně liší. Mezi silné stránky patří nejčastěji vytrvalost, pracovitost a schopnost adaptace, zatímco největšími slabinami jsou nedostatečné rodičovské dovednosti, problémy s nalezením vhodného partnera a nízké sebevědomí. Pracovníci sociálních služeb identifikovali jako klíčové nedostatky klientů především finanční gramotnost, pracovní návyky a komunikační dovednosti. Tyto kompetence aktivně rozvíjejí prostřednictvím individuálních přístupů a praktických nácviků. Čím déle klienti žijí na ulici, tím obtížnější je jejich návrat do běžného života kvůli adaptaci na podmínky bezdomovectví. Motivace ke změně je navíc silně ovlivněna psychickým stavem klientů, přičemž psychiatrická onemocnění mohou výrazně snížit jejich schopnost a ochotu se učit novým dovednostem a měnit svou životní situaci.

Ze třetího dílčího cíle vyplývá, že nejčastěji uváděnými překážkami jsou finanční nejistota, obtížná dostupnost bydlení a pracovní příležitosti, a také nemožnost zajistit péči o děti (například umístění do mateřské školy). Výraznou bariérou je rovněž psychický stav klientů, projevující se úzkostmi, depresemi nebo dlouhodobým stresem, což vede ke ztrátě motivace a sebedůvěry. Diskriminace a stigmatizace ze strany společnosti jsou významné faktory negativně ovlivňující schopnost klientů změnit svou situaci. Negativní postoje okolí, předsudky a odmítnutí často vedou k pocitům izolace a beznaděje. Obzvláště bolestivé jsou situace, kdy se negativní postoje dotýkají i dětí žijících s rodiči v azylových domech. Přestože někteří klienti dokážou tyto negativní reakce okolí ignorovat nebo se s nimi vyrovnat, jiní tím velmi trpí. Jako klíčové řešení pro zlepšení situace lidí bez domova a změnu postoje společnosti vidí informanti intenzivnější vzdělávání veřejnosti. Podpora ze strany společnosti a pochopení skutečných příčin bezdomovectví mohou zásadně přispět ke snížení předsudků a k úspěšnější reintegraci lidí bez domova zpět do běžného života.

Ze čtvrtého dílčího cíle vyplývá, že sociální služby výrazně pomáhají zejména s psychickou podporou, zajištěním základních potřeb (střecha nad hlavou, hygiena, strava) a administrativní pomocí. Sociální služba představuje důležitý odrazový můstek k samostatnosti, umožňuje

klientům stabilizovat svou situaci a začít řešit dlouhodobé problémy. Přístup pracovníků je klienty vnímán velmi pozitivně, oceňují jejich ochotu, empatii a pomoc při hledání řešení konkrétních situací. Z perspektivy pracovníků je klíčová individuální motivace klientů. Pracovníci zdůrazňují, že bez vlastní ochoty klientů je jakákoli intervence jen dočasná nebo neúčinná. Dále upozorňují na důležitost stabilního a bezpečného prostředí jako základního předpokladu pro efektivní řešení dlouhodobých problémů klientů. Sociální izolace, nedostatek rodinné podpory a absence dostupného návazného bydlení a doprovodných služeb jsou uváděny jako zásadní překážky úspěšné reintegrace klientů do běžného života. Závěrem lze říci, že pro úspěšnou změnu životní situace lidí bez domova je nezbytná kombinace individuální motivace, stabilního prostředí sociální služby a dostupných návazných služeb, včetně sociálního bydlení a dlouhodobé doprovodné podpory. Informanti zdůrazňují potřebu systémových změn, které by klientům umožnily trvale opustit azylové služby a vést samostatný život.

ZÁVĚR

Hlavním cílem diplomové práce bylo *zjistit, jaké jsou motivy lidí bez domova ke změně životní situace*. Hlavního cíle bylo dosaženo pomocí čtyř dílčích cílů, které byly následně transformovány do tazatelských otázek, které byly informantům předloženy formou rozhovoru. Dílčí cíle zjišťovaly, jaké jsou faktory ovlivňující rozhodování o změně životní situace, jaká je míra kompetencí lidí bez domova k návratu, jaké bariéry lidé bez domova vnímají, jaký má vliv na změnu diskriminace a stigmatizace a jaký má vliv na změnu daná sociální služba. Jako výzkumná strategie byl zvolen kvalitativní výzkum, konkrétně metoda polostrukturovaného rozhovoru. Rozhovory proběhly s deseti klienty služeb s lidmi bez domova a šesti pracovníky služeb s lidmi bez domova. Všechny rozhovory proběhly osobní formou přímo v zařízeních služeb.

Teoretická část je rozdělena na tři kapitoly. Jednotlivé kapitoly se věnují základním tématům, jako je motivace lidí bez domova, lidé bez domova, jejich charakteristika, příčiny nebo bariérami k návratu do společnosti. Poslední, čím se teoretická kapitola zabývá, je sociální pomoc, která je lidem bez domova poskytována. Empirická část je zaměřena na samotný výzkum a jeho interpretaci dosažených výsledků.

Myslím si, že hlavní cíl mé diplomové práce byl dosažen, k čemuž mi pomohly i jednotlivé cíle. Díky použití techniky polostrukturovaného rozhovoru jsem mohla lépe porozumět různým pohledům jak klientů služeb pro lidi bez domova, tak pracovníků těchto služeb, a získat hlubší vhled do problematiky bezdomovectví. Proto se domnívám, že zvolená výzkumná strategie byla vhodná, což mi umožnilo lépe pochopit situace, s nimiž se lidé bez domova musí při snaze o změnu své situace vypořádat. Výsledky výzkumu ukazují, že důvody, které vedou lidi bez domova ke změně, jsou individuální. Nejčastějším motivem pro změnu jsou děti, aby jim informanti mohli poskytnout lepší život, a hned druhým nejčastějším důvodem bylo jejich vlastní rozhodnutí změnit život pro sebe, aby se jim také žilo lépe.

Téma diplomové práce jsem zvolila z důvodu zkušenosti na praxi, kterou jsem absolvovala při magisterském studiu. Přijde mi důležité poukázat na to, že i lidé bez domova mají motivaci ke změně, a taky tím společnosti ukázat, že svou situaci opravdu chtějí změnit. Výzkum by mohl přispět k uvědomění, že lidé bez domova nejsou jen ti stereotypní, o kterých se nejčastěji mluví, ale že se aktivně snaží ze situace dostat. Také přispívá k uvědomění toho, že lidé bez domova jsou také rodiče s dětmi, oběti domácího násilí a mnohokrát i mladí lidé, kterým se některé věci nepovedly. Výsledky výzkumu mohou přispět k lepšímu pochopení potřeb lidí bez domova a

podpořit vývoj služeb, které by těmto lidem pomohly udržet se na cestě k samostatnosti, například prostřednictvím návazných služeb po jejich přechodu z azylových domů do stabilnějšího bydlení. Zároveň by mohla přispět k tomu, aby se o problematice bezdomovectví začalo ve společnosti více mluvit v pozitivním slova smyslu.

Seznam použité literatury

- ČELEDOVÁ, L., ČEVELA, R. 2019. *Laskavý průvodce po sociálních dávkách*. Praha: Univerzita Karlova. ISBN 978-80-246-4410-3.
- ČERNÁ, E. 2019. *Z ulice do bytu*. Praha: Slon. ISBN 978-80-7419-282-1.
- DEIBLOVÁ, M. 2005. *Motivace jako nástroj řízení*. Praha: Linde. ISBN 80-902105-8-9.
- FABIÁN, P. 2021. *Možná to jde i jinak: teorie a metody v sociální práci*. Pardubice: Univerzita Pardubice. ISBN 978-80-75-60-368-5.
- FORMÁNEK, V., CSÖLLEOVÁ, E., JAMBORA, J. 2019. *Bezdomovcem snadno a rychle*. Praha: Petrklíč. ISBN 978-80-7229-700-9.
- HAVLÍK, T. 2019. *Homeless guide: Jak přežít na ulici a užít si to*. Brno: Albatros Media a. s. ISBN 978-80-265-0885-4.
- HENDL, J. 2008. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0219-6.
- HOSKOVEC, J. 2002. *Psychologie*. Praha: Triton. ISBN 80-7254-219-2.
- HRADECKÝ, I. a kol. 2007. *Definice a typologie bezdomovectví*. Praha: Nadšjě. ISBN 978-80-86451-13-8.
- HRADECKÁ, V. HRADECKÝ, I. 1996. *Bezdomovectví – extrémní vyloučení*. Praha: Naděje. ISBN 80-902292-0-4.
- HRICOVÁ, A., ONDRÁŠEK, S., URBAN, D. 2023. *Metodologie v sociální práci*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-3636-0.
- KLIMENT, P. 2018. *Dvojí optika bezdomovectví*. Liberec: Technická univerzita v Liberci. ISBN 978-80-7494-433-8.
- KLIMENT, P., DOČEKAL, V. 2016. *Pohled na bezdomovectví v České republice*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-5007-0.
- LEBEDA, T., KUBÁTOVÁ, H., ŠARADÍN, P. HOJGROVÁ, K. 2021. *Bez střechy nad hlavou: Empirická studie bezdomovectví v Olomouci*. Praha: Togga. ISBN 978-80-7476-249-9.

- MAREK, J., STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L. 2012. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0090-1.
- MASLOW, A. H. 2021. *Motivace a osobnost*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1728-2.
- MATOUŠEK, O. Et. al. 2007. *Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0041-3.
- MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. Et. Al. 2005. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-002-X.
- MINISTERTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. 2013. *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha. ISBN 978-80-7421-072-3.
- MIOVSKÝ, M. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. ISBN 80-247-1362-4.
- NAKONEČNÝ, M. 2014. *Motivace chování*. 3. vyd. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-830-6.
- NAKONEČNÝ, M. 1996. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia. ISBN 80-200-0592-7.
- PLAMÍNEK, J. 2015. *Tajemství motivace: Jak zařídit, aby pro vás lidé rádi pracovali*. 3. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5515-1.
- ŘÍČAN, P. 2007. *Psychologie osobnosti: Obor v pohybu*. 5. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1174-4.
- ŠMAHAJ, J., CAKIRPALOGLU, P. 2015. *Význam motivace v pojetí osobnosti: Teoretický, výzkumný a aplikační rozměr*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-4790-2.
- ŠVARŤÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kol. 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.
- VÁGNEROVÁ, M., CSÉMY, L., MAREK, J. 2013. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-2209-5.
- VÁGNEROVÁ, M., MAREK, J. CSÉMY, L. 2018. *Bezdomovectví ve středním věku: příčiny, souvislosti a perspektivy*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-4054-9.

VOLNÝ, L., PETERMANNOVÁ, L., KOTULA, P. 2021. *Sociální služby v kostce*. Ostrava: Alcuin. ISBN 978-80-11-00765-2.

VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. a kol. 2008. *Sociální psychologie*. 2. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1428-8.

Právní předpisy

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

Internetové zdroje

BEGIN, P., CASAVANT, L., CHENIER, N. M., DUPUIS, J. *Homelessness*. 1999. Toronto: Library of Parliament, Parliamentary Research Branch Direction De La Recherche Parlementaire. [online]. [cit. 2024-11-05]. Dostupné z: <https://publications.gc.ca/collections/Collection-R/LoPBdP/PRB-e/PRB991-e.pdf>

ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ. *Invalidní důchod*. cssz.cz [online]. [cit. 2024-12-01]. Dostupné z: <https://www.cssz.cz/invalidni-duchod>

ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ. *Starobní důchod*. cssz.cz [online]. [cit. 2024-12-01]. Dostupné z: <https://www.cssz.cz/starobni-duchod>

ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ. *Vdovský/vdovecký důchod*. cssz.cz [online]. [cit. 2024-12-01]. Dostupné z: <https://www.cssz.cz/web/cz/vdovsky-vdovecky-duchod>

ETHOS: *Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR* [online]. 2017. FEANTSA. [cit. 2024-11-15]. Dostupné z: https://www.feantsa.org/download/cz_8621229557703714801.pdf

KOZÁKOVÁ, Jana. „Bezdomovství“ - specifická forma bydlení a životního stylu. *Geografické rozhledy*. 1997/1998, roč. 7, č. 3, s. 85-88. ISSN 1210-3004. Dostupné z: <https://www.geograficke-rozhledy.cz/archiv/clanek/1784/pdf>

KOZÁKOVÁ, Jana. *Bezdomovství - specifická forma bydlení a životního stylu. Geografické rozhledy*. 1997/1998, roč. 7. č. 4, s. 112-114. ISSN 1210-3004. Dostupné z:

<https://www.geograficke-rozhledy.cz/archiv/clanek/1758/pdf>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Pomoc v hmotné nouzi*. mpsv.cz [online].

[cit. 2024-12-01]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/pomoc-v-hmotne-nouzi#pnz>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Příspěvek na bydlení*. mpsv.cz [online].

[cit. 2024-12-01]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/-/prispevek-na-bydleni>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Sociální služby*. mpsv.cz [online]. [cit.

2024-12-01]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/socialni-sluzby-1#sspd>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Životní a existenční minimum*. mpsv.cz

[online]. [cit. 2024-12-01]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/zivotni-a-existencni-minimum>

PLATFORMA PRO SOCIÁLNÍ BYDLENÍ. *Mapa projektů*. hf.socialnibydeni.org [online].

[cit. 2025-01-03]. Dostupné z: <https://hf.socialnibydeni.org/mapa-projekt%C5%AF>

PLEACE, N. *Housing First: European observatory on homelessness* [online]. FEANTSA [cit.

2025-01-03]. Dostupné z:

https://www.feantsaresearch.org/download/housing_first_pleace3790695452176551843.pdf