

# **Mobilní sociální jednotka jako způsob řešení bezdomovectví: sociálně pedagogické aspekty**

Bc. Lukáš Konupka

---

Diplomová práce  
2014



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií  
Ústav pedagogických věd  
akademický rok: 2013/2014

## **ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE**

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Lukáš Konupka**  
Osobní číslo: **H11282**  
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**  
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Mobilní sociální jednotky jako jeden ze způsobů řešení bezdomovectví**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury.**  
**Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti bezdomovectví, mobilních sociálních jednotek, sociálních pracovníků a sociálních pedagogů.**  
**Příprava metodiky výzkumné části.**  
**Realizace kvalitativní výzkumné metody formou rozhovoru.**  
**Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.**  
**Vyvození výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.**

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

**BAKOŠOVÁ, Zlatica. Sociálna pedagogika: ako životná pomoc. Bratislava: Public promotion, 2008. ISBN 978-80-969944-0-3.**

**MAREK, Jakub a kol. Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1.**

**KRAUS, Blahoslav. Základy sociální pedagogiky. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-383-3.**

**PRŮDKOVÁ, Táňa. NOVOTNÝ Přemysl. Bezdomovectví. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0.**

**URBANK, Antje. Obdachlosigkeit und deren geschlechtsspezifische Problemstellung. München: GRIN Verlag, 2011. EAN 9783640924615.**

**VÁGNEROVÁ, Marie a kol. Bezdomovectví: jako alternativa existence mladých lidí. Praha: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246-2209-5.**

Vedoucí diplomové práce:

**doc. PhDr. Mgr. Jaroslav Balvín, CSc.**

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

**15. ledna 2014**

Termín odevzdání diplomové práce:

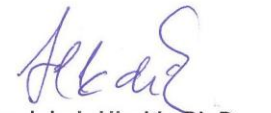
**18. dubna 2014**

Ve Zlíně dne 15. ledna 2014

  
doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.

*děkanka*



  
Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.

*ředitel ústavu*

# PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně

15. ledna 2014

.....

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

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

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

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

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

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

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

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

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

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

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

## **ABSTRAKT**

Tato práce pojednává jednak o prolínání oboru sociální pedagogika do sféry sociální práce v rámci fenoménu bezdomovectví, ve kterém je dále zaměřena na terénní sociální práce orientované na podporu a rozvoj klienta v jeho přirozeném prostředí. Důraz je tedy kladen především na služby orientované na podporu klienta. V práci je dále vysvětlen pojem mobilní sociální jednotky, osvětlena její funkce a princip poskytování služeb v rámci této jednotky. Praktická část práce se zabývá hledáním odpovědí na otázky spojené jednak s poskytováním služeb v mobilní jednotce, dále hledáním odpovědí na otázku jaké aspekty rozhodují o poskytování služeb této jednotky v jednotlivých městských částech Hlavního města Prahy, které se zapojily do projektu mobilní sociální jednotky.

### **Klíčová slova:**

Sociální pedagogika, sociální pedagog, bezdomovectví, bezdomovec, terénní sociální práce, terénní sociální pracovník, mobilní sociální jednotka

## **ABSTRACT**

This work discusses the blending of social pedagogy into the realm of social work in the phenomenon of homelessness, which is focused on a social work orientated towards promotion and development of a client in its natural environment. The emphasis is put on a service-oriented client support. Thereinafter, the work explains the concept of mobile social units, illuminate its function and the principle of providing services within the scope of this unit. The practical part deals with finding answers to the questions connected to the provision of services in a mobile unit and seek answers to the question of deciding what aspects of the service of this unit in various boroughs of the Capital city of Prague, which got involved in the mobile social unit project.

### **Keywords:**

Social pedagogy, social educator, homelessness, homeless, social work, social workers, mobile social unit

## **Poděkování**

Na tomto místě bych velmi rád poděkoval za ochotu, vstřícnost a přijetí všech, díky kterým mohla tato práce vzniknout.

Jmenovitě děkuji Aleši Strnadovi, Kristýně, Petru Syrovému, Magdě Boháčkové, Evě Hromádkové, Ladislavu Vargovi a Janě Vaňkové, za jejich věnovaný čas.

Za odborné vedení této práce, cenné rady a věcné připomínky děkuji doc. PhDr. Mgr. Jaroslavu Balvínovi, CSc.

# OBSAH

<b>ÚVOD.....</b>	<b>9</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>11</b>
<b>1 K TEORETICKÝM VÝCHODISKŮM.....</b>	<b>12</b>
1.1 DOMÁCÍ, ZAHRANIČNÍ A CIZOJAZYČNÁ LITERATURA .....	12
1.2 O VZTAHU SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKY K TÉMATU: SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKA JAKO NÁSTROJ PŘÍMÉ POMOCI LIDEM BEZ DOMOVA .....	12
1.3 K TEORETICKÝM VÝCHODISKŮM A ZÁKLADNÍM POJMŮM .....	19
<b>2 BEZDOMOVECTVÍ.....</b>	<b>27</b>
2.1 BEZDOMOVECTVÍ U NÁS .....	28
2.2 KRÁTCE O BEZDOMOVECTVÍ VE SVĚTĚ .....	29
2.3 ZÁKLADNÍ ZPŮSOBY POMOCI BEZDOMOVCEM .....	30
<b>3 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE .....</b>	<b>32</b>
3.1 TERÉNNÍ PROGRAMY A TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI .....	32
3.2 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	33
3.3 MOBILNÍ SOCIÁLNÍ JEDNOTKA JAKO JEDNA Z METOD ŘEŠENÍ BEZDOMOVECTVÍ.....	34
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>40</b>
<b>4 METODY A CÍLE VÝZKUMU .....</b>	<b>41</b>
4.1 CÍLE VÝZKUMU .....	42
<b>5 VLASTNÍ VÝZKUM .....</b>	<b>43</b>
5.1 METODY ZPRACOVÁNÍ ZÍSKANÝCH DAT .....	45
5.2 VÝZKUMNÝ SOUBOR .....	45
5.3 VLASTNÍ ROZHOVORY .....	46
5.4 KLÍČOVÁ TÉMATA .....	48
<b>6 VÝSLEDKY A PRAKTICKÁ DOPORUČENÍ .....</b>	<b>59</b>
6.1 PRAKTICKÁ DOPORUČENÍ .....	61
<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>62</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>63</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....</b>	<b>65</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>66</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>67</b>



## ÚVOD

Představme si mrazivé zimní ráno, do kterého vycházíme z tepla svých domovů, ve kterých jsme zpravidla obklopeni našimi nejbližšími. Ráno pracovního dne, kdy se nám opravdu nechce opustit náš domov a s vědomím dalšího dne stráveného v práci, která nás mnohdy ani nijak nenaplňuje, neuspokojuje, chodíme do ní, jak jinak, než jen kvůli penězům. A právě s tímto vědomím, ale také s vědomím toho, že v určitý čas se vrátíme do našich teplem, láskou, a přijetím naplněných domovů, nastupujeme kupříkladu do vagónu metra, který vypadá až podezřele prázdně a hledáme místo, kde bychom se mohli usadit a přečíst si denní tisk, rozečtenou knihu, nebo jen tak zavřít oči a přemýšlet nad svými povinnostmi, či zavzpomínat na příjemně prožité chvílky. Kolik z nás již mnohokrát takto prožilo začátek takového, všedního dne. Po chvíli se však vagónem vlaku začne rozlézat nezvyklý zápach, což nás dozajista vyruší od činnosti, kterou jsme právě prováděli a vizuálně začneme hledat zdroj, případně původ tohoto zápachu. V jeden okamžik máme náhle jasno v odpovědích na dvě otázky. 1) proč je právě tento vagón poloprázdný, 2) již známe zdroj zápachu. Na druhé straně vagónu vidíme na sedadle sedět a podřimovat člověka zachumlaného v ošuntělé, špinavé bundě, stejně špinavých kalhotách a botách, obklopeného celou soupravou zavazadel, které představují jeho veškerý majetek. Že oděv tohoto člověka není zrovna výstřelkem poslední módy, není v tomto případě až tak obtěžující, ovšem ten zápach. Slabší povahy na další zastávce opouštějí tento vagón a přeseďají do ostatních, tentokráte již vzhledem k denní době, standardně zaplněných vagónů. Mnozí z nich si nešetří štiplavou poznámku na tohoto člověka a s vyčítavě pohrdavým pohledem kolem něj procházejí a vyhledávají „čerstvější“ vzduch. Z pohledu tohoto člověka lze říci, že sem nepřišel s úmyslem „kazit ráno“ všem ostatním, kteří s ním cestují v tomto vagónu, on sem přišel proto, aby se zahřál, jelikož je, jak jsem výše uvedl, mrazivé zimní ráno a on je určitě rád, že se tohoto rána dožil a jeho jediným cílem v tento okamžik je přečkat co nejdéle v prostorách metra, aby se zahřál po mrazivé noci. I jemu je jasné, že toto nebude trvat tak dlouho, jak by on sám chtěl, ale v tento okamžik využívá příležitosti tím, že proniká do veřejně přístupných míst a vědom si toho, že jízdou bez platné jízdenky se vystavuje nebezpečí postihu, uspokojuje své základní potřeby v době, kdy venku panují opravdu nelidské podmínky. Je zde něco, co venku v tuto dobu rozhodně není a tím něčím je právě teplo. Jistě, někteří v tento okamžik okamžitě namítnou, že pro tyto lidi jsou přeci zřizovány nízkoprahová centra, azylové domy, noclehárny a v tuto roční dobu také mnohdy stany, ve

kterých má tento člověk možnost složit hlavu v relativně důstojnějších podmínkách, než jaké nabízí například prostor pod mostem, kanalizační vpust', nebo provizorní bouda. Musím se však otázat, známe v tento okamžik opravdovou příčinu toho, že právě tento člověk tady teď sedí a zahřívá se? Příčinou teď myslím jednak dostupnost uvedených služeb konkrétně pro tohoto člověka, dále jeho vlastnosti a také jeho „ochotu“ využít tuto službu. Na internetových stránkách Hlavního města Prahy je možné se dočíst, že se v současné době v Praze nachází asi 3 až 6tis. lidí bez střechy nad hlavou. Na druhou stranu z Národní zprávy o bezdomovectví, která je uveřejněna na stránkách občanského sdružení Naděje, se můžeme dozvědět, že v roce 2012 bylo na území Hlavního města Prahy k dispozici 862 lůžek určené pro osoby bez přístřeší. Již zde zaznamenáváme obrovský nepoměr. Dále si uvědomme, že co připadá nám dobré, nemusí být dobré pro tohoto člověka. Tento člověk nemá to, co jsme my ráno opustili před tím, než jsme nastoupili do metra. Nemá domov, neřeší věci, které jsou pro nás běžné. Někdo by opět mohl namítat, že tento člověk tedy nemá žádné starosti, když nemá povinnosti, avšak opak je pravdou. Jeho starostí je přežít v podmínkách, které si mnozí z nás ani nechtějí představit. A jak přežít? No přeci tak, jak jen on sám cítí, že je to pro něj nejvhodnější, nejlepší ale hlavně podle toho, jaké k tomu bude mít dané podmínky. Je potřeba si uvědomit, že bezdomovectví zasahuje velkou mírou všechny lidské dimenze a proto je problémem více než složitým. V případě bezdomovectví se nedá mluvit jen o nějakém izolovaném jevu, neboť je zapříčiněno obrovskou skupinou problémů zasahujících do všech oblastí lidského života, čímž ovlivňuje prakticky celou společnost.

Smyslem této práce je poukázat na tuto stinnou, mnohými zavrhanou skupinu lidí žijících na okraji společnosti, poukázat a poodhalit příčiny, které přivedly tyto lidi až na samý okraj společnosti, ale také poukázat na obětavý přístup terénních sociálních pracovníků, kteří se dnes a denně setkávají a pracují bez jakýchkoliv většinových předsudků právě s těmito lidmi ve snaze dopomoci jim legitimně k jejich opětovnému zapojení se do většinové společnosti. V neposlední řadě by tato práce měla také poodhalit, jak jsou v rámci této sociální oblasti vzdělávání a profesně připravováni ti, kteří sřeží nedotknutelné teplo našich domovů.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 K TEORETICKÝM VÝCHODISKŮM

V této kapitole se budu snažit případnému čtenáři co nejlépe přiblížit jednak literaturu popisující neblahý a komplikovaný jev, kterým bezdomovectví je, dále představit a osvětlit roli sociálního pedagoga, jako nástroj přímé pomoci lidem bez domova a v neposlední řadě také rozebrat základní pojmy související s bezdomovectvím, navazující a možná teoretická východiska.

### 1.1 Domáci, zahraniční a cizojazyčná literatura

Naši domácí autoři v současné době publikují slušné množství objektivně působících titulů věnovaných klíčovým problematikám této práce, tedy především tedy sociální pedagogice, bezdomovectví a v neposlední řadě také metodologii pedagogického výzkumu.

Klíčová literatura, užitá při tvorbě této práce, je seřazena, jako příloha PI této práce, v pořadí domácí, zahraniční a cizojazyčná. Další řazení literatury je dáno podle pořadí pedagogického tématu, tématu bezdomovectví a dalších.

### 1.2 O vztahu sociální pedagogiky k tématu: Sociální pedagogika jako nástroj přímé pomoci lidem bez domova

Jak vlastně souvisí sociální pedagogika s lidmi bez domova? Z aktuálních prací současných autorů můžeme narazit na různá pojetí sociální pedagogiky a také různá podání její praktické činnosti. Například Kraus a Poláčková podávají, mimo jiné, také širší pojetí sociální pedagogiky, v rámci kterého společně (In Kraus, 2008, s. 43) pojednávají o sociální pedagogice jako o vědním oboru transdisciplinární povahy, který se orientuje především na prostředí ve výchově,

„...a to nejen v souvislosti s problémy rizikových, potenciálně deviantně jednajících, ohrožených a nějak znevýhodněných skupin, ale v souvislosti s celou populací“ (Kraus, Poláčková, 2001, in Kraus, 2008, s. 43).

Autoři dále uvádějí, že podle této koncepce by sociální pedagogika měla přispívat k souladu mezi společností a potřebami daného jedince, to znamená:

„...přispívat k optimálnímu způsobu života v dané době a v daných společenských podmínkách“ (Kraus, Poláčková, 2001, in Kraus, 2008, s. 43).

„...profesor B. Kraus, tak podtrhuje důležitý rozměr aplikovatelnosti sociální pedagogiky do praxe, například do hledání postupů a možností, jimiž lze pomoci jedincům (dětem, mládeži i dospělým) v jejich životní situaci, s jejich problémy společenské povahy“ (Gulová, 2011, s. 65).

„Předmětem sociální pedagogiky v širším pojetí je pak hledání ideálního souladu mezi individuálním a společenským. Obsahem je hledání postupů pro usnadňování procesu enkulturace a socializace, realizace pomoci při utváření optimálního životního způsobu, a to nejen u ohrožené, ale i u „zdravé“ populace“ (Kraus, 2008, in Procházka, 2012, s. 67).

Procházka k předmětu působení sociální pedagogiky, uvádí následující:

„Předmětem zájmu jsou tedy společenské problémy, jež vznikají v souvislosti s chudobou, nezaměstnaností, sociálními deviacemi apod. Cílem sociální pedagogiky je pomoc těmto skupinám a jedincům a nalezení výchovných postupů vedoucích k jejich soběstačnosti a svépomoci“ (Procházka, 2012, s. 66).

Procházka (Procházka, 2012, s. 66) dále uvádí, že se jedná o užší pojetí sociální pedagogiky, které má tradici právě v praktickém směru a vychází z přesvědčení o smyslu pomoci ostatním, při tomto čerpá z příkladů práce Pestalozziho a jeho pozdějších nástupců. Tedy i v případě výkladu Procházky je dáno široké působení pro sociální pedagogiku, potažmo sociálního pedagoga.

Kraus (Kraus, 2008, s. 40), uvádí, že rozdílnost vnímání sociální pedagogiky pramení ze skutečnosti, zda je tato pojímána jako praktická, aplikovaná oblast, nebo teoretický obor.

„Ti, kteří preferovali rovinu praktickou, se soustřeďovali na pomoc v praxi a naplňovali ideje sociální pedagogiky zakládáním různých ústavů, zařízení, institucí a hledáním různých cest, jak poskytnout podporu těm příslušníkům společnosti, kteří to potřebují“ (Kraus, 2008, s. 40 – 41).

Procházka (Procházka, 2012, s. 69) k tomuto Krasovému praktickému pojetí uvádí, že se v tomto případě jedná o sociálně pedagogickou terapii.

Kraus při tomto vymezení dále pokračuje myšlenkou, že:

„...některá pojetí jsou zřetelně širší, jiná užší, a ta jsou navíc různá“ (Kraus, 2008, s. 41).

Doc. Bakošová je přesvědčena, že sociální pedagogika se v České republice, v rámci současné orientace na výchovu, především prostřednictvím autorů Balvína, Němce a Krause,

zaměřuje spíše jen na dílčí aspekt a to multikulturní výchovu. Tuto skutečnost sama uvedla při přednášce konané na Univerzitě Tomáše Bati dne 9. 11. 2013, poznamenáno osobním zápisem z přednášky. V případě Doc. Balvína bychom toto tvrzení mohli doložit jeho publikacemi *Andragogika a filozofie*. V aplikaci na romskou kulturu, vydanou v roce 2011, dále také publikací *Andragogická rozjímání na téma multikulturalita, sociální etika a hra*, rok vydání taktéž 2011.

Naproti tomu Kraus uvádí:

„Někdy se pozornost (sociální pedagogiky) věnuje oblasti využívání a ovlivňování volného času dětí a mládeže, jindy skupinám, které jsou ohroženy narušenou socializací, nebo části nějaké znevýhodněné populace“ (Kraus, 2008, s. 41).

Kraus (Kraus, 2008, s. 41) dále pokračuje myšlenkou vývoje spíše k širšímu pojetí sociální pedagogiky, která se v tomto případě netýká jen určitých kategorií v rámci společnosti, ale populace jako celku. Tímto se Kraus ztotožňuje, mimo jiné, také s rakouským autorem Schillingem, který:

„...chápe výchovu jako pomoc všem věkovým kategoriím v různých životních situacích (včetně využívání volného času)“ (Schilling in Kraus, 2008, s. 41).

Procházka (Procházka, 2012, s. 67) se taktéž s touto Schillingovou myšlenkou ztotožňuje a rovněž ji uvádím ve svém díle.

S myšlenkou všeobecné působnosti sociální pedagogiky, podle Schillingova pojetí, pracuje i doc. Bakošová, která ve svém díle uvádí:

„Sociální pedagogika se dotýká všech, začíná při problémech, zasazuje se o lepší kvalitu života, podporuje lidskost, zahrnuje všechny věkové skupiny, vytváří společenství. Všichni potřebujeme sociální pedagogy!“ (Schilling, 1999, in Bakošová, 2005, s. 192).

Doc. Bakošová dále k prolínání obou oborů (sociální pedagogiky a sociální práce) uvádí, mimo jiné, i myšlenku profesorky pedagogiky, Jolany Hroncové, která:

„...při analýze vztahu sociální pedagogiky a sociální práce dochází k závěru, že sociální pedagogiku je možné považovat za teoretičtější a všeobecnější vědu, která zdůrazňuje sociálně-výchovné aspekty ve vztahu k člověku, který se ocitl v sociální nouzi, a záměrnou intervencí do mikrostruktury a mezostruktury prostředí napomáhá prevenci vzniku dysfunkčních procesů u člověka“ (Hroncová, 2000, in Bakošová, 2005, s. 81).

Hroncová chápe sociální pedagogiku jako interdisciplinární vědu, která čerpá poznatky z ostatních věd jako sociologie, právo, kriminologie, sociální politiky a dalších.

Kraus (Kraus, 2008, s. 41) dále uvádí, že Schilling také řeší aktuální otázky sociální pedagogiky v kombinaci spojení se sociální prací a ve svých dílech poukazuje na existenci pedagogických aspektů v sociální práci.

„Vychází z toho, že hranice mezi sociálními a vzdělávacími institucemi se stírají - objektem sociální práce již nejsou jen okrajové a problémové skupiny obyvatel, ale celá populace a sociální práce se v postupech a metodách pedagogizuje“ (Schilling, 1999, in Kraus, 2008, s. 41).

Zajímavý pohled na oblast sociální pedagogiky podává také výzkumná pracovnice Lenka Gulová z Pedagogické fakulty Masarykovy univerzity Brno, která uvádí:

„Sociální pedagogika si výraznější teoretický základ teprve vytváří, akcent je kladen na propracování metod a mechanismů, které uplatňuje ke svým cílovým skupinám“ (Gulová, 2011, s. 71).

Gulová zastává názor, že sociální pedagogika je zaměřena především na práci s prostředím, kterým je jedinec obklopen, čímž sleduje současný trend sociální pedagogiky, jejíž zájem je podle Gulové zaměřen především na aktivizaci jedince a to v oblasti prevence.

Gulová (Gulová, 2011, s. 70) rovněž uvádí, že v případě některých vysokých škol dochází k přejímání teorie sociální práce, především ve vztahu k její rozsáhlé komplexnosti, a tuto teorii následně zaměňují za sociální pedagogiku.

„V naší společnosti se tyto dvě disciplíny (sociální práce a sociální pedagogika) sice setkávají, ale snaží se udržet svoji svébytnost, na rozdíl od zahraničí, kde v některých zemích (například v Německu) se tyto dvě disciplíny výrazně prolínají“ (Gulová, 2001, s. 70).

Tímto Gulová částečně rovněž vysvětluje předpoklad pro Schillingovo širší pojetí sociální pedagogiky.

Gulová (Gulová, 2011, s. 71) také uvádí, že je v současné době zaznamenávána absence výraznějšího lobby zájmových skupin, které by svým působením postavily sociální pedagogiku mezi další disciplíny. K tomuto dále uvádí:

„Je daleko snazší si přizpůsobit teorii (například metody, etický kodex, teoretická východiska) sociální práce a prezentovat ji v rámci sociální pedagogiky“ (Gulová, 2011, s. 71).

Těmito tvrzeními však Gulová nijak nezpochybnuje význam a důležitost sociální pedagogiky v její praxi, neboť dále uvádí, že podle Mareše (Mareš, 1999, in Gulová, 2011, s. 71), se v zemích Evropy, v období od roku 1970 do devadesátých let, přibližně zdvojnásobil počet osob, které jsou závislé na sociální pomoci. Z tohoto faktu Gulová vyvozuje otázku, po jak dlouhou dobu budou jednotlivé státy schopny financovat neefektivně drahý sociální systém, a zda není právě od věci začít investovat do sice zdoluhavého běhu přípravy pracovníků, jehož pozitivním výstupem však bude efektivnější chování v případě správné a kvalitní aplikace především preventivní funkce sociální pedagogiky.

„To znamená investovat do přípravy pracovníků, kteří budou pracovat se skupinami, komunitami a jednotlivci v oblasti prevence, například přímo na školách a školských zařízeních, v tomto případě tedy do přípravy sociálních pedagogů, kteří by mohli svým působením kompenzovat nárůst potřebných“ (Gulová, 2011, s. 71).

Gulová dále uvádí, že novelizací Zákona o sociálních službách (č.108/2006 Sb.), došlo ke vzniku celé řady služeb, v rámci kterých se přímo uplatní i sociální pedagog:

„...jedná se zejména o nízkoprahová zařízení, ústavní zařízení nejrůznějšího typu, kde jsou klienti aktivizováni, atd.“ (Gulová, 2011, s. 71).

Gulová (Gulová, 2011, s. 72) rovněž poukazuje na příznivý výsledek prolínání oborů sociální pedagogika a sociální práce, jejich pozitivní symbiózu v praxi, jejichž výstupem je v tomto případě také vznik profese „Pracovník v sociální péči“:

„...který částečně nahrazuje zdravotnický personál ústavních zařízení a doplňuje práci pedagogického pracovníka, který se zde může věnovat ryze pedagogické práci“ (Gulová, 2011, s. 72).

Širší vymezení sociální pedagogiky ve svých myšlenkách podává také německý sociální pedagog K. Mollenhauer, který:

„Říká, že sociální pedagogika pojmově označuje skupinu nových pedagogických opatření a institucí, které vznikly jako odpověď na typické problémy moderní společnosti“ (Mollenhauer, 1993, in Kraus, 2008, s. 41).

Doc. Bakošová (Bakošová, 1999, in Bakošová, 2005, s. 82) uvádí, že na konferenci o sociální práci mezi oběma vědami vymezila jejich vztahy při hledání společných aspektů, za které považuje zejména:



- společné globální cíle
- společného uživatele pomoci v oblastech sebevýchovy, výchovy a převýchovy
- společný obsah sociálních problémů
- společné metody obou věd
- společné pojmy
- spoluúčast odborníků při praktické činnosti obou věd
- spoluúčast při vzdělávání odborníků pro sociální sféru

Doc. Bakošová (Bakošová, 2005, s. 83) zmiňuje také vymezení vztahu mezi oběma vědami tak, jak jej uvádí prof. Mária Potočárová (Potočárová, 1998, in Bakošová, 2005, s. 83), přičemž vychází z práce Tuggenera. Potočárová pojednává o společných aspektech ve vztazích identických, neslučitelných, zdůrazňujících a konvergentních. Svoji činnost zaměřuje především na rodinnou výchovu a sociální limity ve výchově.

Gulová (Gulová, 2011, s. 65) k pojetí sociální pedagogiky doc. Bakošovou uvádí, že tato ji pojímá jako hraniční vědní disciplínu, situovanou mezi sociologií a pedagogikou. Doc. Bakošová podle Gulové zdůrazňuje, že:

„...zkoumá vztahy mezi sociálním prostředím a výchovou, formy sociální pomoci a péči o děti, mládež a dospělé, tedy člověka v sociálním prostředí“ (Bakošová, 1994, in Gulová, 2011, s. 65).

Na základě této citace tedy Gulová vyvozuje závěr, že podle doc. Bakošové je sociální pedagogika uplatnitelná:

„...všude tam, kde rodina a škola ztratily svoji funkci a kde se vyskytly problémy různé společenské povahy“ (Gulová, 2011, s. 66).

Doc. Bakošová současně spojuje sociální pedagogiku s inovačním trendem životní pomoci, kdy její primární úlohu v tomto pojetí charakterizuje takto:

„V systému komplexní péče poskytnout pomoc dětem, mládeži a dospělým kompenzováním prvků prostředí, přeměna lidí prostřednictvím výchovy s cílem dosáhnout integrace osobnosti“ (Bakošová, 2005, s. 8).

Autorem sociální pedagogiky v jejím širším pojetí je podle Gulové (Gulová, 2011, s. 67) také Klíma, který uvádí, že v tomto případě je cílem a obsahem sociální pedagogiky:

„...rozvoj sociální kreativity a vytváření a rozvíjení životního způsobu jedinců i sociálních skupin, a to ve smyslu kultivace a estetizace jejich životních způsobů tak, aby byl minimalizován rozpor mezi společností a jedincem“ (Klíma, 1993, in Gulová, 2011, s. 67).

Z výše uvedených pojetí oboru sociální pedagogiky lze tedy vyvodit závěr, že v případě práce s osobami bez přístřeší lze uplatnit jak preventivní funkci sociální pedagogiky u osob bezdomovectvím potenciálně ohroženým, tak i u těch osob, které jsou již zjevnými, případně latentními bezdomovci. V případě osob potenciálně ohrožených bezdomovectvím může být úloha sociálního pedagoga založena na podávání informací, poskytování opory a podpory klienta (např. sociálním poradenstvím) takovým způsobem, aby jeho znevýhodněná situace, případně aktuální sociální slabost, nevygradovala do stádia, kdy již tento není schopen udržet svoji pozici ve společnosti, propadá sítím systémů sociální pomoci až na samé dno, přičemž se logicky zhoršuje jeho životní standard a začínají na něj působit další a další škodlivé vlivy mající za následek vznik vlastního bezdomovectví a z tohoto plynoucí možnou degradaci osobnosti. V případě, že osoba propadne až do tohoto stádia, lze i zde uplatnit roli sociálního pedagoga, který prostřednictvím výchovy, sebevýchovy a převýchovy, ke které užívá všech svých potřebných kompetencí, tedy přímým působením za účelem iniciování pozitivních změn v prostředí tak, aby došlo k souladu mezi Krausem uváděnými potřebami jedince s možnostmi společnosti, za účelem zlepšení sociálních podmínek jednotlivce, případně skupiny, na úroveň, která již není ani pro jednu ze stran (společnost a klient) škodlivá.

Jako shrnutí na základě všech těchto vymezení, náhledů a pojetí oboru sociální pedagogiky lze tedy vyvodit závěr, že sociální pedagogika je nejen vědní obor, ale i praktická činnost, která nachází uplatnění zejména v problémovém, či jinak znevýhodněném výchovném prostředí, ve kterém hledá optimální způsoby působení na nejen zdravé, potenciálně ohrožené, ale již i rizikově jednající, a tedy pro společnost nežádoucně projevující se jednotlivce a skupiny, kteří mohou být sociálně ohroženi, vyloučeni, případně jinak znevýhodněni oproti většinové společnosti. Prostřednictvím příslušné funkce sociální pedagogiky je možné ovlivňovat potřeby jednotlivce, případně skupin tak, aby došlo k souladu těchto potřeb k aktuálně žádaným společenským podmínkám, potřebám a normám.

### 1.3 K teoretickým východiskům a základním pojmům

#### Historie a tradice práce zaměřené na zlepšení kvality života chudých

Ohlédněme se nyní až do dávné minulosti, ve které lze nalézt důkazy o historii a tradici práce orientované na sociální stránku společnosti. Z veřejně dostupných zdrojů se můžeme snadno dočíst, že v období kolem narození Ježíše Krista představovala římská společnost jednu z nejvyspělejších civilizací této doby. Procházka (Procházka, 2012, s. 13) uvádí, že obrazem této společnosti byl řecký ideál člověka, občana, který se stal ideálem výchovy ke ctnosti a uměřenosti. Tento systém byl založen na přípravě občana, který si byl vědom svých povinností, avšak současně i práv ve vztahu ke státu a také k ostatním občanům.

V sociálně pedagogickém kontextu myšlení v této době, dle Procházky (Procházka, 2012, s. 13), vynikal zejména římský filozof, dramatik, básník a politik Lucius Annaeus Seneca, který ve svých Dvanácti dialozích, které věnoval etice, klade důraz na řešení sociálních problémů tehdejší římské společnosti, kdy uvádí, že:

„...moudrost člověka se odráží v jeho schopnosti podat trosečnickovi ruku, nabídnout přístřeší těm, kdo jej nemají“ (Hroncová, Emmerová, Kraus a kol., 2008, in. Procházka, 2012, s. 13).

Kraus uvádí původní znění této myšlenky a to v následující podobě:

„Úvahy, že stát nemůže zákony a způsobem vlády zlepšit morálku a že je třeba podat pomocnou ruku trosečnickovi, najdeme až u římského filozofa Senecy“ (Kraus, 2008, s. 9).

V období středověku byla, dle Procházky (Procházka, 2012, s. 17), pomoc chudým jednou z činností středověkých klášterů a společenství křesťanů ve farnostech.

„Svou sociální roli později přebíraly také městské správy, například podstatná byla „legalizace“ žebroty formou udělování „práva“ žádat o almužnu jako prostředku k nasycení určitého počtu nejchudších obyvatel měst“ (Procházka, 2012, s. 17).

Procházka (Procházka, 2012, s. 17) dále uvádí, že v Evropě i v českých zemích nalezneme nespočet příkladů křesťanské péče. Jednalo se především o osobnostní výsadu dnes blahoslavených, uctívaných a posmrtně svatořečených, mezi které podle Procházky patří zejména Anežka Česká, Zdislava z Lemberka nebo Jan Milíč z Kroměříže. Procházka dále uvádí, že tato výsada bývala spojována i s místy jako kláštery, katedrálami, poutními místy a dále

uvádí spojitost pomoci s časem, tedy ve smyslu spojení pomoci se svátky a opakujícím se „církevním rokem“.

„Nejvýznamněji se křesťanská péče orientovala na chudé (systém almužen ve spojení s církevním rokem), na nemocné (poselství sv. Lazara a špitálních bratrstev) a postupně se také objevuje péče zaměřená na chudé děti a sirotky (podle evangelijního poselství „Kdo přijme takové dítě ve jménu mém, přijímá mne.“)“ (Procházka, 2012, s. 17).

Tento, Procházkou citovaný verš z Evangelia podle svatého Marka, kapitoly deváté, verš č. 37, nám historicky dokládá fakultativně uloženou povinnost společnosti, se alespoň přiměřeně postarat o ty, kteří stojí na jejím okraji a kteří si z jakéhokoliv důvodu nejsou schopni ve své znevýhodněné situaci pomoci sami. Když se totiž zamyslíme nad stářím tohoto textu, jistě můžeme i zdravým rozumem dojít k závěru, že v době života Ježíše Krista nemělo dítě v zákoně žádnou oporu či ochranu. Vzpomeňme jen na vyvraždění novorozeňat králem Herodem. Dítě tedy bylo v této době postaveno na okraj společnosti a zastání mohlo hledat nanejvýše u svých pokrevních příbuzných. Většina duchovních kazatelů, nejen v dnešní době, toto míněné „dítě“ volně zaměňuje za jakoukoliv osobu, která se dostala až na samotný okraj společnosti, ať se již jedná o děti ulice, opuštěné děti v různých sociálních zařízeních, sociálně slabé osoby, osoby propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody, svobodné matky s dětmi, či osoby bez střechy nad hlavou.

Takovýchto historických důkazů o existenci sociálního působení zaměřeného na zlepšení úrovně kvality života jedince, případně skupin, bychom v naší bohaté historii našli bezpočet.

### **Historie práce s bezdomovci v České republice**

„Bezdomovectví tu bylo, je a žel i bude. Stačí se podívat do historických knih, a to i těch nejranějších. Stačí si přečíst bibli. Objevují se zmínky o bezdomovcích, vdovách a sirotcích, že je potřebné se o ně starat, i příkazy, jak se o ně starat. Bezdomovectví je staré, jako lidstvo samo“ (Ondrák, in Hradecký a kol., 2007, s. 83).

Tato citace jasně dokazuje, že bezdomovectví je fenoménem od věků, co je lidstvo lidstvem a rovněž poukazuje na skutečnost nutnosti každé společnosti postarat se v přiměřené míře o své strádající.

„Pomáhání vychází z altruistických potřeb člověka. Jeho základem je nezištná láska k bližnímu bez nároků na odměnu“ (Kraus, 2008, s. 133).

Kraus (Kraus, 2008, s. 133) dále pokračuje krátkým výkladem příběhu o pahorku Kapitol u antického Říma, který byl také nazýván jako Asylum. K tomuto pahorku se měli uchýlovat pronásledovaní, trpící a o pomoc žádající lidé, kterým zde bylo pomáháno ze stran kněží, učitelů, léčitelů a šamanů, kteří pro tyto žádající představovali autority.

„Takové jednání bylo i základním pilířem křesťanské etiky, v 18. a 19. století se šířilo v podobě filantropistického hnutí“ (Kraus, 2008, s. 133).

Kraus (Kraus, 2008, s. 133) dále pokračuje výkladem k dobrovolnictví v našich zemích, jehož tradice sahá až do dob národního obrození, kdy vznikaly vlastenecké spolky zaměřené na podporu vzdělání a umění jako například Sokol. Jako další spolky, které významně ovlivnili tyto oblasti v prvorepublikovém období, uvádí činnost dobrovolných hasičů a Červeného kříže. Tyto aktivity však byly přerušeny nacistickou okupací a následně érou socialismu. S režimem nastoleným po roce 1948 dospěla i situace sociální pedagogiky až do následujícího stádia:

„Jednou z významných negativních skutečností, které poznamenaly vývoj sociální pedagogiky po r. 1948, bylo prohlášení sociologie za buržoazní pavědu“ (Kraus, 2008, s. 16).

Na tradici pomáhání a dobrovolnictví bylo podle Krause navázáno až v devadesátých letech minulého století, kdy byly obnovovány spolky jako Junák – Skaut, Sokol a další. V této době rovněž začalo docházet ke vzniku nových nadací, neziskových organizací a občanských sdružení.

Rovněž Ondrák (Ondrák in Hradecký a kol., 2007, s. 83) uvádí, že po roce 1990 začaly v České republice vznikat první organizace zaměřené na práci s osobami bez přístřeší. Podle slov autora tato práce začala jako nadšené laictví, které postupem času přešlo až v profesionalitu současných organizací.

„Málo kdo věděl, jak účinně s bezdomovci pracovat. Nebyl na to žádný ucelený systém, žádný program prevence na celostátní úrovni, na začátku neexistovala ani žádná podstatná finanční rozvaha či pomoc“ (Ondrák, in Hradecký a kol., 2007, s. 83).

Na zodpovězení otázky, proč v této době málokdo věděl, jak s osobami bez přístřeší účinně pracovat, jsem částečně odpověděl již v předcházejícím textu. Svoji roli zde sehrála jednak německá okupace následovaná érou socialismu, ale dále je nutné uvést fakt, který podává Kraus (Kraus, 2008, s. 15), že v prvorepublikovém období naší země nenajdeme zásadní dílo, či výraznou osobnost, která by se výrazným způsobem zasadila o reprezentování naší

tehdejší sociální pedagogiky. Sociální pedagogika je, dle mého názoru, v kombinaci se sociální prací, jedním ze základních kamenů pro vybudování systému, prostřednictvím kterého je možno se nejen otázce bezdomovectví věnovat na profesionální úrovni.

Kraus dále uvádí, že v této době vznikla řada prací, které lze jistě označit za sociálně pedagogické, ale také jako práce z oblasti pedagogické psychologie, případně sociologie výchovy, které pojednávaly o problémech ze života, avšak jejich autoři je k žádné vědní disciplíně nepřirážovali.

### **Občanské sdružení Naděje**

„Naděje se zrodila „bez věna“, pouze z nadšení a touhy pomoci, ale také s vědomím, že lidská bída nevzniká pouze z nedostatku jídla nebo střechy nad hlavou, ale především nedostatkem lásky, ohleduplnosti a pochopení, které nám nabízí Bůh prostřednictvím Ježíše Krista“ (Ondrák in. Hradecký a kol., 2007, s. 95).

Takto popisuje vznik občanského sdružení Naděje Ing. Pavel Ondrák v publikaci Návrh udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce. Dle veřejně dostupných informací můžeme snadno zjistit, že Naděje byla založena jako spolek v souladu s ustanoveními tehdy platného zákona číslo 83/1990 Sb., O sdružování občanů. V jejich stanovách se můžeme dočíst, že jako taková je mezikonfesní, apolitická a má celostátní působnost. Obor činnosti jejich tehdejších členů představoval jen bezúplatné podávání základní potravinové pomoci rumunským běžencům. Později se tato potravinová pomoc rozšířila o ubytování. Následovala etapa působení v uprchlických táborech a výstavba vlastních prostor pro následné samostatné působení této organizace. Později se Naděje stala opravdovou nadějí pro další a další skupiny znevýhodněných, od lidí bez přístřeší, osoby po výkonu trestu odnětí svobody, až po opuštěné a handicapované děti.

Mezi hlavní programy Naděje patří její Integrační program.

„Integrační program (od roku 1990) od počátku pomáhá širokému okruhu lidí, kteří se nacházejí v různorodých nepříznivých životních situacích. Patří sem nejen lidé bez domova přežívající dlouhodobě na ulici, ale také mladí dospělí, kteří ztratili své zázemí, lidé včetně seniorů, kteří se náhle ocitli bez bydlení a také lidé bezdomovstvím přímo či nepřímo ohrožení. Součástí Integračního programu jsou terénní, ambulantní a pobytové služby. Ty na sebe navazují a doplňují se podle individuálních potřeb svých uživatelů“ (Naděje, 2013, on line).

Občanské sdružení Naděje poskytuje jednak ambulantní, ale také část pobytových služeb tak, jak je uvádějí Marek, Strnad a Hotovcová (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 115). Aleš Strnad v současné době působí jako vedoucí terénních sociálních pracovníků v tomto sdružení, tedy vychází přímo z praxe. Mezi ambulantní služby, tedy služby orientované na podporu klienta, zmínění autoři řadí terénní služby a nízkoprahová centra. V rámci terénních služeb je pro tuto činnost využívána také mobilní sociální jednotka, která je specifikována v kapitole 3.3 této práce.

### **Sociální pedagog**

K definování pojmu sociální pedagog na tomto místě podávám definici doc. Bakošové, která uvádí, že na této se společně s dalšími odborníky shodli na konferenci „Sociálny pedagóg“, konané v Bratislavě, a k vlastnímu vymezení termínu sociálního pedagoga uvádí následující:

„Sociálny pedagóg je odborník, ktorý je teoreticky i prakticky pripravený vo vysokoškolskom – magisterskom štúdiu oboru pedagogika, filozofického, pedagogického či sociálneho zamerania (predtým v špecializácii, zameraní sociálna pedagogika) na sociálnovýchovnú činnosť. Je odborníkom, ktorého všeobecné kompetencie spočívajú v pomoci a podpore deťom, mládeži, dospelým, rodičom (sociálna andragogika, geragogika) a ich podpore v situáciách vyrovnávania deficitu socializácie a hľadania možnosti zlepšenia kvality života prostredníctvom výchovy, vzdelávania, prevencie, poradenstva“ (Bakošová, 2008, s. 192).

Doc. Bakošová (Bakošová, 2005, s. 195) spatřuje roli sociálního pedagoga v rámci práce s osobami bez přístřeší sama jako spíše „univerzální prevenci“, jejímž cílem je, dle doc. Bakošové, vytvářet atmosféru přijetí a chápání problémů, proti kterým zaujímají odborníci předsudkové chování, odmítání až negaci. Jako příklady uvádí postoje, které definuje jako určitý způsob chování k etnickým a národnostním menšinám, k dětem z ulice a z dětských domovů, ke svobodným matkám, ale také k bezdomovcům. Touto univerzální prevencí, kterou vymezuje například rozdávaním informačních letáků, poskytováním informací různým způsobem, lze dosáhnout překonání těchto předsudků. Doc. Bakošová k tomuto sama uvádí:

„Také aktivity môžu vykonávať viaceri odborníci, medzi nimi aj sociálni pedagógovia, dobrovoľníci, študenti“ (Bakošová, 2005, s. 195).

V rámci tohoto, zcela jistě opodstatněného tvrzení, lze volně navázat na citaci z publikace *Návrh udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce*, jejíž autoři uvádějí:

„Prevence je obecně nejúčinnějším a nejméně nákladným prostředkem řešení mnoha typů problémů. Předcházení stavu bez domova přinese efektivnější výsledky než pomoc lidem, kteří již domov ztratili a pobývají venku na ulici.“ (Ondrák, in Hradecký a kol., 2007, s. 86). V tomto směru se Ondrák zcela shoduje s myšlenkou Gulové.

Sám Ondrák se dále vyjadřuje k podceňování významu prevence v oblasti bezdomovectví v České republice, kdy uvádí:

„V českém prostředí, kde je prevence zanedbávaná, je systematická terapie nezbytně nutná“ (Ondrák, in Hradecký a kol., 2007, s. 86).

Hlavní myšlenkou v této citaci zůstává praktičnost využití systematické, terapeutické intervence, avšak současně s touto myšlenkou zde nalézáme také konstatování faktu všeobecného podceňování prevence. Tedy právě zde se dle mého soudu otevírá poměrně obsáhlý prostor, do kterého může sociální pedagog prostřednictvím „univerzální prevence“, jak jí popisuje doc. Bakošová, přispět významnou mírou k odbourání bariéry vznikající právě při nedoceňování významu prevence.

Sociální pedagog však může přispívat v oblasti bezdomovectví také v rámci sekundární prevence, jejímž cílem je, podle doc. Bakošové (Bakošová, 2005, s. 195), poskytnutí pozitivních vzorů chování užšímu okruhu mladých lidí. Doc. Bakošová k tomuto dále uvádí, že jde o přetváření vyzorovaných a naučených vzorů opakování a používání nežádoucího chování, které pochází především z rodinného prostředí a oblasti vrstevníků.

Buchholz (Buchholz, 1998, in Urbank, 2011, s. 3) uvádí, že mladiství a mládež však odmítají péči sociálních pedagogů a raději dávají přednost nekontrolovanému způsobu života u přátel, nebo právě na ulici. Urbank (Urbank, 2011, s. 3) k tomuto dále uvádí, že tito mladí lidé však nejsou solventní a nemohou takto zvládat každodenní život, nemohou platit nájem a další náklady spojené s životem. V rámci tohoto nezájmu jsou následně nuceni žít na ulici, kde docházejí až do stádia ztráty základních lidských práv a potřeb.

Na obhajobu výkonu praxe osoby sociálního pedagoga v rámci problematiky osob bez přístřeší lze také uvést argument Gulové, která uvádí:



„Sociální pedagogové pracují v řadě oblastí, ale jen ojediněle v pozici sociálního pedagoga“ (Gulová, 2011, s. 71).

Tento argument může vycházet právě z transdisciplinárního a interdisciplinárního pojetí sociální pedagogiky tak, jak jej uvádějí kupříkladu autoři Kraus, Poláčková nebo Hroncová, kdy díky tomuto pojetí lze sociálního pedagoga chápat jako kompetentního odborníka pro vícero různých, převážně behaviorálně orientovaných profesí.

K tomuto Gulová také uvádí svůj věcný postřeh:

„...například na pozici vychovatele v dětském domově je nutné mít vzdělání z oblasti speciální pedagogiky, přičemž se jedná spíše o děti se sociálním znevýhodněním než o děti se specifickými poruchami vzdělávání a edukace“ (Gulová, 2011, s. 71).

S tímto postřehem by se, podle mého názoru, ztotožnili téměř všichni autoři, věnující se otázkám sociální pedagogiky.

Procházka (Procházka, 2012, s. 73) k otázce profese sociálního pedagoga uvádí, že díky výrazné humanistické orientaci sociální pedagogiky je tato založena právě na aktuální potřebě pomáhat druhým s důrazem kladeným na respektování jejich individuálních potřeb. Procházka (Procházka, 2012, s. 73) také uvádí, že sociální pedagog je v prostředí české sociální pedagogiky postaven mezi dvěma poli potenciální působnosti:

„Na jedné straně se jedná o sociálně pedagogickou práci v intencích sociálního poradenství a sociální intervence, na druhou stranu bývá tato profese spojována s oblastí vychovatelství či primární prevence“ (Procházka, 2012, s. 73).

Procházka k profesi sociálního pedagoga také uvádí:

„Pole působnosti sociálního pedagoga jsou velmi proměnlivá, a možná i proto je obtížné najít společného jmenovatele, který by profesi sociálního pedagoga v současné společnosti jasně a zřetelně definoval“ (Procházka, 2012, s. 73).

Sám Procházka, stejně jako Potočárová, při vymezování definice sociální pedagogiky a sociálního pedagoga, vychází z práce Tuggenera (Tuggener, 1995, in Procházka, 2012, s. 73), který vychází ze dvou funkcí a to:

- 1) integrační, která reflektuje míru, do které je sociální pedagog schopen zastavit a utlumit jedincovy sociální problémy a dále jakým způsobem je schopen zprostředkovat nebo zajistit pomoc, případně podporu

- 2) rozvojová, jejímž obsahem je především primární prevence, která se dotýká téměř bez výjimky celé populace, čímž je myšleno zajištění optimálních podmínek, které jsou předpokladem optimalizace způsobu života a naplňování volného času

Gulová, ve vztahu k dospělým, spatřuje roli sociálního pedagoga především v případě spojení andragogiky a sociální práce:

„Andragogika otvírá druhou vzdělávací šanci pro lidi bez vzdělání, kteří mají problémy se zaměstnatelností a velmi často bývají příjemci nejrůznější sociální pomoci. Nabízí možnosti dalšího vzdělávání a zvyšování kvalifikace, která se může podílet na zvýšení životních perspektiv jedince a naplňování jeho potenciálu“ (Gulová, 2011, s. 72).

Celkovým souhrnem myšlenek uvedených v této, ale také v předcházejících kapitolách, můžeme dojít k závěru, že v případě práce s osobami bez přístřeší se i sociálnímu pedagogovi nabízí široké pole pro své vlastní uplatnění při osvětové činnosti, eliminaci škodlivých vlivů prostředí, ale také výchovném a převýchovném působení ve směru k osobám bez přístřeší.

## 2 BEZDOMOVECTVÍ

Při vyhledávání těch nejpřesnějších definic termínu bezdomovectví a bezdomovec mě vzhledem k široké škále výkladu tohoto slova napadlo jedno české přísloví, a to: „Jiný kraj, jiný mrav“. V tomto případě myslím skutečnost, že každý kraj, národ, jazyk atd., má zcela jiný výklad těchto slov, které laické veřejnosti přijdou tak jednoznačná, konkrétní a výstižná.

### Definice bezdomovectví

Marek, Strnad a Hotovcová (Marek, Strnad, Hotovcová, 2013, s. 12) z etymologického hlediska rozdělují slovo bezdomovec na slova bez a doma. Jako anglický ekvivalent uvádějí *homeless*, který rozdělují na základy slov domov-vlast-bez. Jako německou ekvivalentu uvádějí *Obdachlose*, které rozkládají na základy slov přístřeší-ztráta, dále francouzské *sans-patrie*, volně přeloženo jako bez-vlast a v poslední řadě také italské *apolite*, přeloženo jako bez státní příslušnosti a portugalské *desabrigado*, což autoři překládají jako bez přístřeší.

Pravděpodobně nejvýstižnější definice slova Bezdomovec mi přijde tato:

„Bezdomovec je člověk, kterého z různých důvodů postihlo společenské vyloučení a ztráta bydlení nebo který je touto ztrátou ohrožen, žije na veřejných místech či v neadekvátních anebo nejistých bytových podmínkách“ (Průdková, Novotný, 2008, s. 10).

Jak uvádějí Vágnerová a kol., je bezdomovectví doprovázeno dalšími, negativními projevy:

„Bezdomovectví bývá (...) spojeno s procesem postupné desocializace“ (Vágnerová a kol., 2013, s. 10).

Marek, Strnad a Hotovcová (Marek, Strnad, Hotovcová, 2013, s. 14) také uvádějí, že slovem bezdomovec byli označováni sami žijící obyvatelé levných ubytoven, kteří se nestýkali se svými příbuznými. Z jejich pohledu tedy šlo o samotáře, kteří nemuseli pociťovat finanční tíseň. Z mého pohledu se již v tomto stádiu stávali lidmi vlastním bezdomovectvím přímo ohroženými. Giddens (Giddens, 1999, in Marek, Strnad, Hotovcová, 2013, s. 14), uvádí, že po revoluci začal být tímto termínem, tj. bezdomovec, označován člověk, který nemá kde spát. Průdková a Novotný (Průdková, Novotný, 2008, s. 10) uvádějí, že bezdomovectví je spojeno nejen se ztrátou bydlení, ale také se sociálním vyloučením, které souvisí se ztrátou domova.

„Z psychologického hlediska je na bezdomovectví nejvýznamnější ztráta zázemí, jistoty a bezpečí domova, blízkých lidí, s nimiž by daný jedinec sdílel život, a s tím souvisejícího pocitu opory“ (Vágnerová a kol., 2013, s. 10).

Vágnerová a kol. (Vágnerová a kol., 2013, s. 10) dále spojují domov s předpokladem jistoty soukromí, které nám zaručuje již Listina základních práv a svobod ve svém dvanáctém článku. Tento domov spojují s místem, kam není umožněn vstup cizím osobám a je na něm navázána ochrana našich některých hodnot.

„Bezdomovec je však, a to si ne všichni uvědomují, především člověk bez domova“ (Průdková, Novotný, 2008, s. 10).

Marek, Strnad a Hotovcová (Marek, Strnad, Hotovcová, 2013, s. 13) uvádějí, že domov má dalekosáhlejší význam, než jen přístřeší, jelikož je spojen s rodinou, tedy sociálním zázemím, což představuje místo, kam je možné se vždy uchýlit, vrátit.

Průdková a Novotný (Průdková, Novotný, 2008, s. 10) zase uvádějí, že domov souvisí s určitým stereotypem, prostřednictvím kterého je člověku dodáváno bezpečí a řád.

Hradecký a kol. (Hradecký a kol, 2007, s. 11) uvádějí tři domény, které stanovila Evropská observatoř bezdomovectví. Pomocí těchto domén je možné charakterizovat pojem domov:

- 1) **fyzická** doména, která je tvořena potřebou mít domov, což vysvětlují jako obydlí či prostor, který je způsobilý k naplňování osobních potřeb každého člena tohoto domova
- 2) **sociální** doména, což vysvětlují potřebou uchovávat si své soukromí a zároveň udržovat společenské vztahy
- 3) **právní** doména, tuto vysvětlují jako jistotu užívání, právní nárok a výlučné vlastnictví

Z výše uvedeného lze tedy snadno vyvodit, že domov je složen jednak z osobního soukromí, ale také ze sociálního okolí, které toto soukromí obklopuje.

## 2.1 Bezdomovectví u nás

Průdková a Novotný (Průdková, Novotný, 2008, s. 9) uvádějí, že o slova bezdomovectví a bezdomovec, byl náš jazyk obohacen při změně politického režimu v roce 1989. Za minulého režimu slovo bezdomovec pro nás neexistovalo, jelikož žádné bezdomovectví přece

„nebylo“. Každý občan tehdejšího Československa, alespoň formálně, někam patřil a někde pracoval. A pokud ne, byl postižen pro tzv. „příživnictví“. Problém ovšem začal po roce 1989, kdy státní podniky začaly prodávat své tehdejší ubytovny obývané lidmi, kteří nebyli schopni adekvátně zareagovat na tuto skutečnost a také na to, že vzhledem k přechodu od plánovaného na tržní hospodářství, ztratili nejen střechu nad hlavou, ale také práci.

„Ne každý se dokázal přizpůsobit změně politicko-ekonomické situace a poradit si s nově nabytou svobodou, která od člověka vyžaduje odpovědnost, a také se zvýšením nároků, které na něj byly kladeny“ (Průdková, Novotný, 2008, s. 9).

Autoři dalších publikací, mezi které patří Marie Vágnerová, Jakub Marek a jiní, pracují ve svých publikacích také s vymezením vzniku, resp. viditelného vzniku fenoménu bezdomovectví u nás s definicí Tání Průdkové a Přemysla Novotného. Ondrák (in Hradecký a kol., 2007, s. 83) uvádí, že česká společnost fenomén bezdomovectví nepřijala jako současný a budoucí fakt. Dále se Ondrák zmiňuje o stálém přetrvávání porovnávání ve smyslu, že za totality u nás žádné bezdomovectví nebylo. Průdková a Novotný (Průdková, Novotný, 2008, s. 9) však pravdivě publikují, že bezdomovectví v bývalém Československu bylo, nebylo však přímo viditelné, jako dnes.

## 2.2 Krátce o bezdomovectví ve světě

Ondrák (in Hradecký a kol., 2007, s. 83) uvádí, že bezdomovectví je problémem, kterým se zabývá celá Evropa. O tomto se dle jeho slov mohli sami přesvědčit (i s ostatními autory publikace) v době, kdy se Česká republika zapojovala do projektů a organizací na evropské úrovni. Podle Ondráka v tento okamžik sami zjistili, že zcela stejné problémy mají i ekonomicky a společensky vyspělejší země, než je naše republika sama, všude řeší tuto problematiku s tím rozdílem, že v některých zemích jsou při této práci úspěšnější, jinde nikoliv.

„...není demokratická země v Evropě, která by mohla knihu bezdomovectví zavřít a říci si, hotovo, máme přečteno, vyřešeno, máme to za sebou“ (Ondrák in Hradecký a kol., 2007, s. 83).

### 2.3 Základní způsoby pomoci bezdomovcům

Marek, Strnad a Hotovcová (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 115) uvádějí, že s bezdomovci je možné se potkat v jejich dvou podobách a to ve zjevné a skryté. V případě zjevné podoby uvádějí, že s těmito se při své práci mohou setkat především terénní a sociální pracovníci, terapeuti, psychologové, sociální kurátoři, ale také záchranáři a lékaři. Setkání pomáhajícího pracovníka se skrytou formou bezdomovectví je, podle Marka a jiných, možné v případě pracovníků ve vězeňství, psychiatrických léčebnách, v dlouhodobých léčebnách a ve službách sloužících pro ubytování bezdomovců.

Marek, Strnad a Hotovcová (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 115) dále uvádějí, že v České republice je uplatňovaný, pro práci s bezdomovci, přístup orientovaný na změnu, což znamená, že podpora těchto služeb je podmíněna především snahou klienta o změnu sebe samotného.

„Tento přístup vytváří odstupňovaný systém pomoci, který je na jednotlivých stupních náročnější pro klienta těchto služeb.“ (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 115).

Většina autorů, věnující se problematice bezdomovectví, rozděluje systém sociálních služeb pro bezdomovce do dvou rovin a to služby ambulantní na jedné straně a pobytové na straně druhé. Všechny služby určené pro bezdomovce patří, jak uvádějí Marek, Strnad a Hotovcová (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 115), do skupiny služeb sociální prevence.

#### **Ambulantní služby**

Jsou podle Marka, Strnada a Hotovcové (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 115) orientované na podporu klienta v jeho přirozeném prostředí, tedy přímo na ulici. Patří sem především:

- terénní služby
- nízkoprahová centra

#### **Pobytové služby**

Pobytové služby jsou orientované na změnu, tedy vyžadují změnu klientova chování. Podle slov Marka, Strnada a Hotovcové (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 116) mají v našem státě větší tradici a lze je uvést v pořadí zvyšujících se nároků na spolupráci a změnu klienta, ale také z hlediska dostupnosti následovně:

- noclehárny
- azylové domy
- domy na půl cesty
- ubytovny
- sociální byty
- vlastní byty

V této práci se tematicky budu dále věnovat především terénním sociálním službám, tedy službám orientovaným na podporu klienta v jeho přirozeném prostředí a dále společenskými aspekty, které poskytování těchto služeb ovlivňují.

### 3 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE

„Kvalifikovaná a účinná terénní sociální práce je založena na důvěře a spolupráci mezi klientem a sociálním pracovníkem. Základním cílem terénní sociální práce je poskytnout lidem (...) pomáhajícího pracovníka – poradce, průvodce, mediátora, organizátora, komunitního plánovače, autoritu“ (Gulová, 2011, s. 58).

#### 3.1 Terénní programy a terénní sociální pracovníci

##### Terénní programy

Terénní sociální programy jsou, podle Katalogu sociálních služeb Zlínského kraje (Katalog sociálních služeb Zlínského kraje, 2009, s. 143), služby určené pro rizikový způsob života vedoucí osoby, případně osoby, které jsou tímto způsobem života ohroženy, ať se již jedná o osoby závislé na omamných a psychotropních látkách, osoby žijící v lokalitách, které lze označit za sociálně vyloučené apod. Nejedná se ovšem jen o jednotlivce, ale také o sociálně ohrožené skupiny osob. Hlavním smyslem takové služby je především odstranit rizika, která přispívají k sociálnímu vyloučení osob.

„Kvalifikovaná a účinná terénní sociální práce je založena na důvěře a spolupráci mezi klientem a sociálním pracovníkem. Terénní sociální pracovník přichází za klienty přímo do jejich prostředí...“ (Gulová, 2011, s. 58).

##### Terénní sociální pracovníci – „Streetwork“

„Další metodou, která již přímo souvisí se sociální pedagogikou je streetwork, sociální pracovník pohybující se v prostředí zejména sociálně znevýhodněných skupin, především dětí a mládeže“ (Gulová, 2011, s. 58).



Obrázek 1 – terénní sociální pracovník, zdroj: L.K.



### ČAS – Česká asociace streetwork

Na internetovém portálu [www.streetwork.cz](http://www.streetwork.cz) (ČAS, 2006, on-line), se můžeme dočíst, že v roce 1997 byla založena Česká asociace streetwork, jejímž cílem je zvýšení kvality poskytované terénní sociální práce. Tato asociace si vzala za cíl především vzdělávání terénních sociálních pracovníků, podporu výměny informací a jejich vlastních, pracovních zkušeností. Asociace se v poslední době zaměřuje také na zavádění supervize do zařízení.

Počínaje rokem 2001 uděluje ČAS výroční cenu „Časovaná bota“, jejíž název má, podle Průdkové a Novotného (Průdková, Novotný, 2008, s. 52), původ v historce o jednom terénním pracovníkovi, který si po příchodu do svého zaměstnání ztěžoval na prošoupanou tenisku a také na nedostatečnou výši svého platu. Nakonec však i s touto prošoupanou teniskou vyrazil za klienty do terénu.

Na této historce lze příkladně vyložit potřebné charakterové vlastnosti terénních sociálních pracovníků, kteří ze sebe dnes a denně vydávají maximum ve snaze zlepšit situaci svých klientů.

## 3.2 Standardy kvality sociálních služeb

„...lze je považovat za všeobecně přijatou představu o tom, jak má vypadat kvalitní sociální služba“ (Čermáková, Johnová, 2002, s. 5).

Také Průdková a Novotný (2008, s. 41) uvádějí, že v roce 2002 byly vytvořeny standardy kvality sociálních služeb, kterými se řídí vlastní poskytování sociálních služeb. Tyto standardy jsou formulovány obecně. Průdková a Novotný (2008, s. 41) dělí tyto standardy na:

- procedurální
- personální
- provozní

### Procedurální standardy

Čermáková a Johnová (2002, s. 6) považují tyto standardy za nejdůležitější. Důvodem je fakt, že podle těchto standardů se řídí poskytování vlastních služeb s přihlédnutím k rizikům a přizpůsobení individuálních potřeb klienta. Za důležitou považují především ochranu práv uživatelů a vytváření ochranných mechanismů, mezi které řadí zejména postupy stížností a řešení možných střetů zájmů.

„Cílem sociálních služeb je umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti i přirozené vztahové sítě, zůstat součástí přirozeného místního společenství, žít běžným způsobem. Poskytované sociální služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají, jsou bezpečné a odborné“ (Čermáková, Johnová, 2002, s. 7).

### **Personální standardy**

Personální standardy jsou podle Čermákové a Johnové (2002, s. 6), jak lze jednoduše vyvodit z jejich samotného názvu, orientovány na personální zajištění služeb.

„Při poskytování služeb nejsou možné dodatečné opravy nebo vyřazení zmetků. Nepovedenou službu nelze dodatečně vyřadit“ (Čermáková, Johnová, 2002, s. 6).

Autorky dále uvádějí, že na výsledné kvalitě poskytovaných služeb jsou odpovědní především vlastní pracovníci, kteří se řídí svými dovednostmi, vzděláním, podporou, kterou poskytují, ale kteří jsou také ovlivňováni podmínkami, které mají pro svou práci.

„Struktura, počet pracovníků i jejich vzdělání a dovednosti odpovídají potřebám uživatelů služeb a umožňují naplňování standardů kvality sociální služby. Noví pracovníci jsou zaškoleni“ (Čermáková, Johnová, 2002, s. 69).

### **Provozní standardy**

Definují Čermáková a Johnová (Čermáková, Johnová, 2002, s. 6) jako podmínky, při kterých jsou sociální služby poskytovány. Jsou orientovány především na prostory poskytování služeb, dostupnost služeb, jejich ekonomické zajištění a také rozvoj jejich kvality.

„Místo a denní doba poskytování služby odpovídají cílům a charakteru služby a potřebám cílové skupiny uživatelů. Pro kvalitu služeb je důležité především možnost ji co nejpohodlněji využít. Dobré zařízení vyjde v tomto ohledu uživatelům svých služeb maximálně vstříc tím, že zohlední jejich chování a možnosti“ (Čermáková, Johnová, 2002, s. 82).

## **3.3 Mobilní sociální jednotka jako jedna z metod řešení bezdomovectví**

Na stránkách občanského sdružení Naděje (Naděje, 2011, on-line) se můžeme dočíst, že mobilní sociální jednotka je jednou z terénních služeb, která je součástí Integračního programu, jehož realizace v České republice byla započata v roce 1990. Program byl původně zaměřen na pomoc uprchlíkům, později byl však v rámci dynamického vývoje bytové a

sociální politiky aktuálně přetransformován a rozšířen na pomoc lidem, kteří se náhle ocitli bez bydlení, lidem ztrátou bydlení přímo i nepřímou ohroženým, lidem dlouhodobě na ulici přežívajícími a mladé dospělé, kteří postrádají zázemí.



Obrázek 2 – Mobilní sociální jednotka, zdroj: L.K.

### **Funkce mobilní sociální jednotky**

Předmětem projektu mobilních sociálních jednotek je zajištění terénní sociální služby a to prostřednictvím speciálně vybaveného, skříňového automobilu, který je v určité době přistaven na konkrétní, předem stanovené a zpravidla neměnné místo, na kterém následně dochází k realizaci terénních služeb s výše uvedenými klienty. Výběr místa je stratifikován zpravidla krizovými pracovníky jednotlivých městských částí tak, aby toto místo nebylo příliš „veřejné“ a to z toho důvodu, že většinová veřejnost si přeci nepřeje potkávat bezdomovce v lokalitě, ve které žijí i „slušní“ lidé. I přes toto opatření se však najdou tací, kteří anonymně poukazují na přílišnou kumulaci bezdomovců v místech poskytování služeb mobilní sociální jednotky před příjezdem a po jejím odjezdu. Z tohoto důvodu bývají do těchto míst ze stran jednotlivých městských částí vysíláni strážníci městské policie, kteří situaci monitorují a při případném porušení veřejného pořádku jsou schopni ihned sjednat nápravu. Za celou dobu provozu této jednotky však nedošlo k závažnějšímu překračování zákona ze strany klientů, tito jsou za tuto službu vděční, a proto není v jejich zájmu činit jakékoliv rozbroje.

### **Zajištění provozu mobilní sociální jednotky**

Provoz mobilní sociální jednotky zajišťuje občanské sdružení Naděje, jehož pracovníci mají náležité zkušenosti s terénními pracemi na území hlavního města Prahy. Za tímto účelem sdružení splňuje, podle zákona č. 108/2006 Sb., kvalifikaci na poskytování terénních

služeb, tuto službu má registrovanou a dále provozuje také navazující ambulantní a pobytové služby, které jsou předpokládány jako návazné při využití služeb mobilní jednotky.

Vlastní realizace terénních prací je uskutečňována ve speciálně upraveném skříňovém vozidle tovární značky Volkswagen, typ LT 35, kterým je jednak přepravováno vybavení a materiál potřebný pro tyto práce, dále vozidlo slouží jako mobilní kancelář pro vedení sociálních pohovorů a je zde také možno poskytnout základní zdravotnická ošetření. Z tohoto důvodu tvoří osádku vozidla v základu sociální pracovník a terénní zdravotník. V případě zájmu se dočasně mohou přidat i dobrovolníci. Mobilní kancelář tohoto vozidla je standardně stále vybavena přenosným počítačem umožňujícím připojení k veřejné síti Internet, z důvodu přístupu do evidenčního systému sdružení a dále pro přístup k informacím potřebných pro práci s klienty. Nedílnou součástí výbavy vozidla je také tiskárna umožňující tisk ať již souhlasů s poskytováním osobních údajů klientů, tisk seznamu dalších, dostupných služeb a případných kontaktů pro klienty. Samozřejmostí je mobilní telefon a to jak pro koordinaci služby vlastní, případně pro kontaktování pracovníků dalších služeb pro klienty. Sekundární výbavou jednotky jsou také základní potraviny, obuv a ošacení úměrná aktuálnímu ročnímu období, vybrané hygienické potřeby a zdravotnický materiál potřebný pro základní ošetření.

### **Činnosti realizované v mobilní sociální jednotce**

V rámci poskytování služeb terénních sociálních pracovníků působících v mobilní sociální jednotce dochází především k poskytnutím služeb sociálního pracovníka, které zahrnuje odborné poradenství a pomoc směřující k lepší sociální situaci, základní ošetření terénním zdravotním pracovníkem, který v případě podezření na infekční nemoci motivuje klienty k vyšetření v odborných, zdravotnických zařízeních a případné následné léčbě. Zdravotní pracovník rovněž provádí „odhmyzení“ klienta, tj. zbavení vnějších parazitů. Dále jsou ze strany sociálního pracovníka podávány informace o možných rizicích (např. hygienických, násilných i jiných), hrožících při současném životním způsobu, klienti jsou pracovníkem také motivováni a směřováni k využití služeb nocleháren a nízkoprahových zařízení, bývá jim poskytnuto čisté prádlo, přičemž staré, znečištěné, se odváží k likvidaci. Klientům jsou nabízeny hygienické potřeby, vitamíny, potřebný zdravotnický materiál jako náplasti, obvazy apod. Mezi tzv. doplňkové služby této jednotky je řazen rozvoz základního občerstvení a čaje, v zimě bývá podávána teplá polévka. V neodkladných a odůvodněných případech je prostřednictvím jednotky realizován i převoz klienta do zdravotnického, či vhodné-

ho sociálního zařízení. Neposlední funkcí pracovníků této jednotky je také monitorování a vlastní vyhledávání klientů. V rámci této funkce je zjišťován především počet bezdomovců v dané lokalitě, jejich struktura, tj. pohlaví a věk a dále je sestavován přehled poskytovaných a žádaných činností a služeb.



Obrázek 3 – výkon činností jednotky, zdroj: L.K.

### **Postup při realizaci poskytování služeb v mobilní sociální jednotce**

Jako každá realizace vyžaduje i poskytování terénních sociálních služeb prostřednictvím mobilní sociální jednotky přípravu, která spočívá v přípravě následně poskytovaných informačních materiálů, pozvánek, formulářů sloužících k vedení statistiky, přípravě zdravotnických potřeb a materiálu, čistého ošacení úměrného k ročnímu období, přípravě základních potravin, v zimním období teplé polévky a čaje. Po této přípravě následuje přistavení jednotky v určeném čase na dané místo, kde již dochází ke kontaktu pracovníků jednotky s čekajícími klienty. Terénní pracovníci také sami vyhledávají případné zájemce o tuto službu v blízkém okolí místa. V rámci kontaktu pracovníka jednotky dochází k dohodě o poskytnutí služby, kterou může být sociální pohovor, základní ošetření ze strany zdravotního pracovníka, podání informací o sociálních službách, předání pozvánky k návštěvě denního nízkoprahového centra, poskytnutí výměny znečištěného ošacení, poskytnutí základního občerstvení, v naléhavých případech také převoz klienta do vhodného zařízení. Po obslužení všech klientů, případně po uplynutí doby stanovené pro přistavení jednotky, která je nastavena aktuálně k předpokládanému počtu zájemců o službu, následuje v odůvodněných případech převoz klienta a přejezd na další místo, nebo přímo přejezd na další

místo, kde jsou opět poskytovány tyto služby. Po ukončení poskytování služeb v příslušném dni následuje kompletní dezinfekce a úklid vozu a následně jsou pracovníky jednotky zpracovány všechny vzniklé záznamy jejich sociální práce a zdravotnického ošetření, jejichž výstup je zdrojem pro vedení nutné statistiky.



Obrázek 4 – výkon činností jednotky, zdroj: L.K.

### **Kontinuita poskytování sociálních služeb prostřednictvím mobilní jednotky**

V rámci poskytování sociálních služeb prostřednictvím mobilní sociální jednotky je předpokládáno navazující využívání služeb souvisejících se sociální prevencí, mezi které patří sociální poradenství v nízkoprahových denních centrech občanského sdružení Naděje. Navaznost je rovněž propojená s využitím nocleháren a ubytováním klientů v Azylových domech sdružení. V těchto, na mobilní sociální jednotku navazujících zařízeních dochází k poskytování služeb, které není možné, ať již z technických či jiných důvodů, možno poskytnout v mobilní sociální jednotce. Jedná se zejména o možnost provedení hygieny, sociální práce spojené s psychologickou a lékařskou pomocí, zprostředkování ubytovacích služeb v noclehárnách a azylových domech a zprostředkování jiných služeb v závislosti na síti aktuálních možných poskytovatelů.

### **Výstupy a přínos mobilní sociální jednotky**

Výstupem poskytování služeb v mobilní sociální jednotce je sledování aktuálního počtu spolupracujících klientů jednak v dané lokalitě a také v souhrnu všech lokalit, na kterých jednotka působí. Přehled počtu klientů a těchto lokalit je evidován v Evidenčním systému terénního programu Naděje. Sledovanými veličinami jsou v tomto případě počet sociálních pohovorů, o kterých jsou vedeny záznamy v Evidenčním systému Integrovaného programu

sdružení Naděje, dále počet výkazů základního zdravotnického ošetření provedeného v mobilní jednotce a dále je také sledován počet předaných a při návštěvě nízkoprahového denního centra ze stran klientů odevzdaných pozvánek.

**POZVÁNKA DO STŘEDISEK NADĚJE**  
U Bulhara (pod magistrálou) a Bolzanova 7

Jméno \_\_\_\_\_ Rok nar. \_\_\_\_\_

**Požadovaná služba:**

1	Rozhovor se sociálním pracovníkem	2	Hygiena	3	Šatna
4	Jídlo ve středisku	5	Návštěva lékaře	6	Rozhovor s psychologem

Poznámka: \_\_\_\_\_ Vystavil, datum, místo: \_\_\_\_\_

Obrázek 5 – pozvánka do střediska

Přítomnost sociálního pracovníka přímo v terénu, s čímž je jednoznačně propojena možnost okamžitého řešení sociálních, případně drobných zdravotních problémů klienta, prostřednictvím technického zázemí a vybavení mobilní jednotky, přináší dle terénních sociálních pracovníků zcela nový rozměr a rovněž vysokou kvalitu do terénní sociální práce, která je bezpochyby obrovským přínosem i pro zbytek společnosti tím, že díky poskytování drobné materiální pomoci a základních potravin dochází k prevenci před drobnými, majetkovými delikty, péče zdravotního pracovníka o bezdomovce zase nemalou mírou snižuje riziko možného přenosu infekčních onemocnění, o které mezi bezdomovci není nouze. Naprostá jedinečnost této služby spočívá v téměř úplné „bezprahovosti“, díky které je pomoc nabízena širokému spektru klientů.

Vlastní princip poskytování služeb v mobilní sociální jednotce vychází z principu Maslowovy pyramidy potřeb tak, jak uvádějí Průdková a Novotný (2008, s. 51), tj. od nezbytných potřeb k potřebám vyšším, takže fyziologické potřeby jsou v tomto případě primární. Průdková (2008, s. 51) dále uvádí, že uspokojením nezbytných potřeb vytváříme podmínky pro úvahu o změnách v životě, které povedou k uspokojování ostatních potřeb.

„Teprve když je člověk nasycený, umytý, převlečený, odpočinutý a cítí se v bezpečí, může začít přemýšlet o tom, jaký život vede“ (Průdková, Novotný, 2008, s. 51).

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**



## 4 METODY A CÍLE VÝZKUMU

„Kvalitativní výzkum je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založených na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu“ (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 17).

„Kvalitativní výzkumníci používají zejména tyto tři typy dat: data z rozhovorů, data z pozorování a data z dokumentů. Pracují tedy se slovy textem“ (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 15).

Výše uvedenými citacemi bylo jasně naznačeno, jakým směrem se bude dále vyvíjet praktická část této práce. Kvalitativní metoda výzkumu byla zvolena jako zcela nejvhodnější i na základě myšlenky, kterou uvádějí autoři Strauss a Corbinová, jelikož se bude jednat o výzkum:

„...který se snaží odhalit podstatu něčích zkušeností s určitým jevem... Mohou být také použity (kvalitativní metody) k získání nových neotřelých názorů na jevy, o nichž už něco víme“ (Strauss, Corbinová, 1999, s. 11).

„Podstatou sociálních věd by mělo být objevit sociální aparát, který stojí za situací (Sack, 1992, cit. podle Silverman, 1998, in Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 20), či sociální strukturu“ (Mills, 2002, in Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 20).

„Sociální vědu ani tak nezajímá, proč se nějaký jedinec choval určitým způsobem, jaká byla jeho osobní motivace, ale co jej přimělo, aby tak jednal“ (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 20).

### **Použitá metoda výzkumu**

„Cílem hloubkového a polostrukturovaného rozhovoru je získat detailní a komplexní informace o studovaném jevu (kvalitativní přístup), zatímco účelem standardizovaného strukturovaného rozhovoru je položit všem respondentům několik identických otázek ve stejném pořadí (kvantitativní přístup)“ (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 13).

V rámci hledání odpovědí na otázky týkajících se sociálně pedagogických aspektů kolem mobilní sociální jednotky, byl v rámci výzkumu zvolen, jako výzkumná metoda, polostandardizovaný rozhovor, který byl zaměřen právě na zjišťování těchto aspektů.

„Pak existuje určitá střední cesta v podobě polostrukturovaného dotazování, jež se vyznačuje definovaným účelem, určitou osnovou a velkou pružností celého procesu získávání informací“ (Hendl, 2005, s. 164).

## 4.1 Cíle výzkumu

### Hlavní cíl výzkumu

Hlavním cílem prováděného výzkumu bylo zjistit, jak přistupují k vlastní problematice bezdomovectví, a poskytování služeb mobilní sociální jednotky, klíčoví pracovníci jednotlivých městských částí Hlavního města Prahy, kterým je problematika bezdomovectví svěřena. Přístup těchto pracovníků by mohl mít vliv na úroveň a kvalitu poskytovaných služeb v této jednotce.

### Dílčí cíle výzkumu

Ve vztahu k pracovníkům jednotlivých městských částí Hlavního města Prahy:

- na základě analýzy výstupu z rozhovoru provedeného s pracovníkem mobilní sociální jednotky odpovědným pracovníkům městských částí případně doporučit optimální přístup, který bude přínosem v práci jak pracovníkům mobilní sociální jednotky, tak i samotným klientům této jednotky

Ve vztahu k uživatelům služeb mobilní sociální jednotky

- zjistit, jaké aspekty ze stran jednotlivých městských částí rozhodují o poskytování služeb mobilní sociální jednotky, případně také o jejich kvalitě a efektivnosti

## 5 VLASTNÍ VÝZKUM

Vlastní výzkum byl rozdělen do třech základních fází.

### První fáze výzkumu

V první fázi výzkumu jsem se, v rámci řádného pochopení systému poskytování služeb v jednotce, včetně vlastní přípravy jednotky a jejího konečného úklidu, ve dnech 7., 15., 22. a 28 října roku 2013 a dále také dne 7. dubna 2014, zúčastnil, jako dobrovolník u OS Naděje, přímého poskytování služeb, v rámci kterého jsem se jednak podílel a účastnil na těchto činnostech, za účelem sběru typických zkušeností a postřehů při této práci, a ve zbývajícím čase jsem se dotazoval jednak klientů této jednotky na jejich vlastní dojmy, pocity a názor na tuto službu, ale také vlastních pracovníků jednotky. Při tomto byla mnou vytipována pracovnice Kristýna, která přistupovala k pracovní činnosti velmi zodpovědně, věcně, empaticky a příkladně.

Všichni klienti, se kterými jsem takový rozhovor provedl, hodnotili vlastní službu velmi pozitivně. Zejména byla oceňována potravinová a materiální pomoc. Z dalších poskytovaných služeb byl velmi kladně hodnocen základní zdravotnický servis. Jako velkou přednost klienti oceňovali právě mobilitu jednotky, díky které nejsou nuceni, při nedostatku prostředků na zakoupení platné jízdenky, kterou někteří klienti se zdravotními problémy potřebují z důvodu dopravy do nízkoprahového centra, porušovat právní normy a vystavovat se tím dalším, zbytečným postihům. Další velkou výhodou klienti spatřovali v anonymitě této služby, díky které ji mohou využívat třeba i bez platných osobních dokladů. Tato výhoda spočívá i v neomezeném využívání služeb jednotky ze stran občanů jiných států, než České republiky. Také sociální pohovory realizované v jednotce byly hodnoceny velmi kladně, klienti uvítali zejména nabídky práce a přivýdělků, informace o možnosti využití dalších služeb OS Naděje v jejich nízkoprahovém denním centru na adrese U Bulhara 46, Praha2, kde jsou, podle pracovníků jednotky, lepší podmínky pro práci s klienty, a přivést klienty sem je vlastně jedním ze smyslů jednotky v případě, že těmto klientům není přímo tzv. „proti srsti“ navštívit denní centrum.

### Druhá fáze výzkumu

Navazující druhá fáze výzkumu spočívala v provedení rozhovoru s terénní sociální pracovnící Kristýnou, na základě jehož zpracování a vyhodnocení, byly také sestaveny otázky, které byly ve třetí fázi výzkumu položeny zaměstnancům jednotlivých městských částí, na

kterých v současné době jsou, nebo dříve byly, poskytovány služby mobilní sociální jednotky osobám bez přístřeší.

Rozhovor s terénní pracovnící mobilní sociální jednotky byl zaměřen na následující oblasti:

1. Co ji vedlo k uplatnění se právě na mobilní sociální jednotce a jakým způsobem se o této možnosti uplatnění se dozvěděla.
2. Jak dlouho již tuto činnost vykonává, s jakým očekáváním do tohoto zaměstnání nastoupila a jak se případně její náhled postupem času proměňoval včetně uvedení, čím byla tato proměna ovlivněna.
3. Jaký přístup ze strany jednotlivých městských částí osobně preferuje jako nejvhodnější pro poskytování služeb jednotky, co ji k tomuto přesvědčení vede.
4. Jaký přístup naopak vnímá jako ne příliš přínosný pro výkon činností jednotky.
5. Jaká forma služeb, postupů a činností poskytovaných v jednotce je neoptimálnější pro práci s klienty a co nejvíce motivuje klienty k využití dalších, na tuto službu navazujících služeb.
6. Jaké jsou její osobní metody práce s klienty, kterými je motivuje k dalšímu využití, na mobilní jednotku navazujících služeb, případně potřebě změny jejich životních hodnot a uvědomění si sama sebe, jako jedinečné bytosti a jestli přístupy jednotlivých městských částí nějakým způsobem tyto její osobní metody práce s klienty ovlivňují.

### **Třetí fáze výzkumu**

V rámci třetí fáze výzkumu byly provedeny rozhovory s odpovědnými pracovníky městských částí Praha 13, Praha 4, Praha 10, Praha 1 a Praha 6, kterým byla svěřena, mimo jiné, také oblast provozu a poskytování služeb mobilní sociální jednotky pro osoby bez přístřeší. Rozhovor definitivně odmítl jen 1. místostarosta městské části Praha 5, JUDr. Petr Lachnit, který jako důvod odmítnutí tohoto rozhovoru uvedl svoji pracovní vytíženost. Na tomto místě je třeba podotknout, že Městská část Praha 5 od 1. 1. 2014 nemá zájem o poskytování služeb jednotky.

Provedené rozhovory byly realizovány v kancelářích pracovníků, po předcházející domluvě.

Otázky a témata rozhovorů byly sestaveny jednak podle stanovených cílových otázek a dále také na základě rozhovoru realizovaného s terénní pracovnící Kristýnou a jsou součástí této práce, jako příloha č. P IV.

Všechny rozhovory byly, při jejich provádění, s vědomým souhlasem respondentů zaznamenány na digitální záznamové zařízení.

## 5.1 Metody zpracování získaných dat

Rozhovory byly zaznamenány na digitální záznamové zařízení a následně přepsány doslovnou transkripcí do písemné podoby.

„Transkripce se nazývá proces převodu mluveného projevu z interview nebo ze skupinové diskuze do písemné podoby“ (Hendl, 2005, s. 208).

V případě pracovníka mobilní sociální jednoty transkripce komentovanou, kterou Hendl (2005, s. 208) definuje následovně:

„Pomocí zvláštních znaků se označí nápadné příznaky promluvy jako pomlky, zdůraznění, způsob řeči, smích“ (Hendl, 2005, s. 208).

Tabulka s vysvětlivkami zvláštních znaků, které byly užity při transkripci tohoto rozhovoru, je součástí této práce jako příloha PIII.

Po těchto způsobech transkripce bylo dále užito metody otevřeného kódování:

„Výzkumník provádí otevřené kódování prvním průchodem daty. Přitom lokalizuje témata v textu a přiřazuje jim označení“ (Hendl, 2005, s. 247).

Po tomto kódování byly v případě rozhovoru s pracovnící Kristýnou v textu vyhledány vyplývající významné skutečnosti, na základě kterých byly také sestaveny otázky, které byly v třetí fázi výzkumu pokládány odpovědným pracovníkům jednotlivých městských částí. Tyto otázky jsou součástí této práce jako Příloha P IV.

## 5.2 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor je v tomto případě tvořen jednak odpovědnými pracovníky jednotlivých městských částí, které se připojily uzavřením dohody o poskytování služeb mobilní sociální jednotky k projektu OS Naděje, jedná se tedy o pracovníky místních částí Prahy 1, 4, 6, 10 a 13.

V případě pracovníka mobilní sociální jednotky se jedná o dlouholetou terénní pracovníci, která vykonává, v současné době především poskytování služeb ve vlastní jednotce, ale také provádí „klasickou“ terénní službu, tzv. streetwork, který je blíže popsán v kapitole 3.1 teoretické části této práce.

#### **Kritéria výběru respondentů:**

- 1) V případě pracovníků městských částí toto kritérium spočívalo zejména v jejich pracovní pozici, na základě které jim byla také svěřena problematika mobilní sociální jednotky.
- 2) V případě pracovníka mobilní sociální jednotky spočívalo v dlouhodobé, na pracovní zkušenosti bohaté praxi, a také v její pracovní nevyhořelosti, která se projevuje srdečným a věcným přístupem bez předsudků vůči klientům. Tato dvě poslední kritéria byla předem vyzorována při provádění první fáze výzkumu, zmíněné v kapitole 5.

### **5.3 Vlastní rozhovory**

V této části práce je dále chronologicky uveden krátký výčet všech podílejících se respondentů.

#### **Terénní sociální pracovník OS Naděje, Kristýna**

První rozhovor byl proveden dne 25. února 2014 v kanceláři terénních sociálních pracovníků střediska OS Naděje na ulici Husitská č. 70, Praha – Žižkov. Respondentem v tomto případě byla avizovaná terénní pracovníce Kristýna, která byla vybrána na základě mého pozorování, jako představitelka terénních sociálních pracovníků a to pro svůj věcný, konstruktivní a empatický přístup, který v kombinaci s jejími pracovními zkušenostmi tvoří ideální základ pro výkon terénní sociální práce s osobami bez přístřeší.

#### **Bc. Petr Syrový, městská část Praha 13**

Další realizovaný rozhovor byl proveden dne 21. 3. 2014 v kanceláři Úřadu Městské části Praha 13, Sluneční náměstí, Praha 5, kde pan Syrový zastává funkci vedoucího Oddělení prevence a rozvoje sociálních služeb a jeho pracovní náplň je koordinace plánování sociálních služeb, protidrogová koordinace a manažering prevence kriminality.

**Mgr. Blanka Boháčková, městská část Praha 10**

Rozhovor s paní Mgr. Boháčkovou, Vedoucí oddělení sociální prevence na Sociálním odboru Úřadu městské části Prahy 10, byl realizován dne 24. 3. 2014 v kanceláři paní Mgr. Boháčkové, na ul. Vršovická 68, Praha 10.

**Bc. Eva Hromádková, městská část Praha 4**

Rozhovor s paní Bc. Hromádkovou, protidrogovou koordinátorkou organizačně metodického oddělení Úřadu městské části Prahy 4, byl realizován dne 25. 3. 2014 v kanceláři paní Hromádkové, na ul. Antala Staška 80b, Praha 4.

**Mgr. Ladislav Varga, DiS**

Předposlední rozhovor byl proveden dne 26. 3. 2014 s panem Mgr. Ladislavem Vargou, DiS, koordinátorem protidrogové politiky a bezdomovectví na městské části Praha 1, v kanceláři pana Vargy, na ul. Vodičkova 18, Praha 1.

**Jitka Vaňková, městská část Praha 6**

Poslední realizovaný rozhovor s pracovníkem příslušné městské části, která využívá služby Mobilní sociální jednotky, byl proveden dne 9. 4. 2014 s Jitkou Vaňkovou, vedoucí oddělení sociální péče a prevence na Odboru sociálních věcí Úřadu městské části Praha 6, v její kanceláři na ulici Čs. Armády 23.

Přepisy všech rozhovorů, včetně způsobu dekodování zachycených informací, jsou součástí této práce, jako Příloha P V. Pořízené nahrávky rozhovorů jsou přiloženy k této práci na nosiči CD v audio formátu amr, jako příloha č. VI.

**Praktické výstupy rozhovorů**

Z realizovaných rozhovorů jsou vybrána významná a klíčová témata včetně uvedení konkrétních pasáží. Způsob rozdělení na jednotlivé sekvence a pasáže v sekvencích je rovněž uveden v příloze P VI.

## 5.4 Klíčová témata

Klíčová témata byla vybrána na základě pozorování, které provázelo všechny fáze realizovaného výzkumu. Klíčovými tématy jsou tedy oblasti, které mohou přímo ovlivňovat výkon poskytování služeb jednotky. Tato témata jsou níže uvedena jako tučně zvýrazněné nadpisy. K tématům jsou vždy uvedeny i výroky konkrétních osob, odůvodňující toto téma.

### **Téma č. 1 - zainteresovanost pracovníků městských částí do problematiky osob bez přístřeší**

#### **Bc. Syrový**

*S 1 R: „...já sám v minulosti jsem terénní práci dělal, a můj takový cíl byl, nebo považuji to za automatický nástroj sociální práce, tak je právě ta terénní práce, to беру v podstatě jako za bazální metodu“*

#### **Mgr. Varga**

*S 6 R a: „...já totiž jsem tady nastoupil na konci roku 2007, a já jsem pracoval v občanském sdružení Naděje, předtím, 10 let, nebo vlastně skoro 10 let. A já jsem za ně vlastně chodil na tu pracovní skupinu“*

*S 1 R c: „...u nás to vzniklo, ten projekt, oni to právě nabízí, nebo my jsme to chtěli, aby to nabídli i jinejm městskejm částem, aby se za první finančně podíleli, a za druhý u nás jezdí třikrát tejdě na pět míst, takže to bylo opravdu hodně, jo, to nebyl důvod“*

Zainteresovanost a praktická zkušenost s problematikou bezdomovectví přináší pozitivní odkaz do práce terénních sociálních pracovníků. V případě Mgr. Vargy, a lokality městské části Praha 1, je tato předešlá zkušenost velmi praktickým předpokladem pro výkon jeho současné pracovní pozice.

### **Téma č. 2 - důvod přistoupení k dohodě o poskytování služeb jednotky**

#### **Bc. Syrový**

*S 2 R a: „...pokryt terénními programy, to znamená tou bazální sociální službou pokryt ty podstatné sociální skupiny tady na lokalitě Prahy 13.“*



**S 2 R a:** „Já se na to dívám v podstatě z hlediska rozvoje sociálních služeb, a uspokojování potřeb v podstatě občanů, nejenom Prahy 13“

**S 2 R d:** „...co děláme pro to, aby ti lidi nekončili takovýmto způsobem. To znamená, co děláme pro to, aby lidi nežili na ulici. Proto já vidím jako jeden z významů těch terénních programů“

**Mgr. Boháčková**

**S 1 R:** „...a co nás k tomu vedlo? Asi situace mezi osobami sociálně vyloučenými, jako bezdomovcema“

**Mgr. Varga**

**S 7 R:** „...pomáhá se nějak těm lidem bez domova, který se tady zdržují, je to nějaký prst tý společnosti, prostě, k těm lidem, jo?“

**Vaňková**

**S 2 R:** „No prvotně, vlastně, asi to byly stížnosti těch různých občanů vlastně upozorňující na bezdomovce, že vlastně by se jim mělo nějakým způsobem pomáhat, a já když jsem na ně potom posílala sociální pracovnice, tak oni třeba z té ulice, třeba nechtěli odejít“

„No a samozřejmě taky musím říct, že obavy, že roznáší nemoci, někteří samozřejmě, neošetřené bércové vředy“

**S 2 R b:** „...takže i obavy rodičů a takhle. Takže to byl ten cíl vlastně, jako něco tady teda zkusit, jako jim pomoci, jestli o to bude zájem“

K tomuto tématu se nejlépe hodí konstatování Ing. Ondráka, které již jednou bylo užito v této práci, a to sice, že bezdomovectví je přetrvávajícím a všude přítomným fenoménem každé společnosti. Skutečnost uvědomění si tohoto faktu je také důvodem pro přistoupení k programu mobilní sociální jednotky.

**Téma č. 3 - základní předpoklad udržitelnosti této služby – finanční prostředky**

**Kristýna**

**S 6 R e:** „...kdyby sme měli dost peněz, tak bysme prostě někam jeli a mohli bysme si to zaplatit sami a nemuseli jsme se koukat na ty městský části, ale těch peněz není dostatek na to, abysme objížděli (.) všechny městský části, a bez toho, aniž by voni nás tam chtěli“

**Bc. Srový**

**S 1 R:** „Je potřeba říct, že samozřejmě tomuto rozhodnutí předchází řada příprav, řada rozhodnutí, to znamená i toho vnitřního prosazování tady, tady na radnici“

**S 2 R a:** „Pak už taková, to už je v podstatě taková technikálie, na koho se obrátit, jak, kde na to sehnat peníze, jakým způsobem to prosadit, jak to udělat tak, aby to bylo udržitelný“

**Mgr. Boháčková**

**S 1 R c:** „Byla to mobilní jednotka Naděje, byly to pak, taky teda, protože se nám podařilo, že jsme získali nějaký peníze v rozpočtu na tuhle tu službu na minulý rok i na letošní rok, navíc tady funguje komunitní plánování sociálních služeb, a v rámci něj funguje skupina pro osoby sociálně vyloučené a sociálním vyloučením ohrožené, takže v rámci toho se to ... pomohlo prosadit a získat ty peníze do rozpočtu“

**Mgr. Varga**

**S 7 R:** „...není to zase až tak drahý, to jsou i dražší projekty, prostě různý, jo, tohle stojí 200 tisíc na rok a jsou z toho placený, nebo 3 lidi, že jo, jezdí se, není to špatný, mně se, že to je jako docela dobrý projekt“

**Vaňková**

**S 3 R b:** „...pro ty lidi bez přístřeší, to je taková práce, to si člověk ani nedovede představit, co pro ně dělá, aby se k tomu to vedení přiklonilo, že jo, protože o tom rozhoduje samospráva, že jo, že dá do toho finanční prostředky“

„Takže ono všechno je vlastně na tom, jestli někdo vůbec bude mít zájem z těch zastupitelů, to nějakým způsobem řešit a hlavně to prosadit, protože úředník tady nic neprosadí, že jo. Prosadíme, pokud nechceme peníze“

**S 4 R:** „Pokud budeme aktivní, nebudeme chtít peníze, to vůbec nevadí. Ale jak chceme pro někoho nějaký peníze, tak je to vždycky problém, samozřejmě, že jo. Tak, takže to je to místo“

Finanční podpora projektu je základem pro poskytování služeb jednotky. Hlavní díl této finanční podpory přichází právě z rozpočtů jednotlivých, podílejících se městských částí. Důvodem pro uvolnění těchto zdrojů je potřeba pokrytí služeb.

**Téma č. 4 - praktická hlediska a smysluplnost služeb mobilní sociální jednotky, místo, čas a prostor pro práci s klienty:****Kristýna**

**S 4 R a:** (nizkoprahové centrum) „...to naši šéfové neradi slyší, ale takové jako (,) (z), žrádelna prostě, že vlastně se tam nahnou lidi a ty nic nestihneš, nestihneš si s nima popovídat, protože tam máš dalších dvě stě lidí, kteří něco po tobě něco chtějí (,) , a přišlo mi to jako takovej, prostě taková továrna“

**S 7 R g:** „...pro mě jde spoustu věcí udělat z auta a nemusí ten člověk jít na to středisko. & Taky máme pár lidí, kteří fakt na to středisko nechtějí, a já je tam nechci tlačit“

**S 9 R:** „pozitivum toho je, hhm že ty lidi nemusejí docházet na středisko, kde (,) je největší kumulace těch lidí a hhm .. a tím pádem je jich tam míň, & takže my máme možnost hhm se víc jim věnovat, to mi přijde hrozně jakoby dobrý“

**Bc. Syrový**

**S 7 R a:** „Teď se diskutuje i to, že v Praze by se měly ty služby decentralizovat, nedělat jedno velký sociální zařízení, který zatěžuje tu danou městskou část, což je téma komunitního bezpečí, a ty decentralizovaný, s menší kapacitou, tak v podstatě rozmělnit ty tlaky, který jsou s tím spojený. Já jsem tohoto zastáncem, ony se potom trošičku víc lokalizují, jsou snázeji podchytitelný“

**Mgr. Boháčková**

**S 6 R:** „...já bych ji viděla pozitivně hlavně v tom, že se ta služba jako opravdu dostane k těm lidem, kteří by tu službu nikdy nevyhledali, nikdy by na ní nepřišli někam daleko, nebo do nějakého kamenného, k nějakému kamennému poskytovateli, a myslím, že i když se jim prostě dá ten chleba s tou paštikou, a žádná sociální práce se kolem neděje, tak že ti lidi prostě aspoň vědí, že v případě nějakého, nějaké potřeby, že prostě se můžou někam obrátit“

**Bc. Hromádková**

**S 4 R a:** „no, tak třeba, městská část Praha 4 je v podstatě největší městskou částí, a není tady v zimních měsících žádné útočiště, pro tuto cílovou skupinu“

**S 4 R c:** – „ano, denní centrum, kam by se mohli jít ohřát, a nebo v těch zimních měsících i polévku teplou, kuřecí, v tom monitorovacím ... mobilní jednotce“

### **Vaňková**

**S 8 R:** „...ne každý bezdomovec se s Vámi chce bavit. Jako já když jim řeknu, že jsem z Odboru sociálních věcí, tak jako málo kdy se stane, že oni nějakou pomoc chtějí. Jako můžu říct, že i kolegyně opakovaně byla na Petřinách za bezdomovci, byla tam i městská policie, ti tam jenom tak stojí, kolegyni nadávají, vysmívají se jim, jako že se můžou zdržovat, kde chtějí, potom je kontrolovala policie a všichni byli mimopražští. Prostě že už jenom to, že když teda odmítají naši pomoc, a když ne od nás, tak od policie, tak že si tam třeba dojdou a že ta bilance toho poradenství, čímž získají určitý přehled, na co mají třeba do budoucna nárok, když pro to něco udělají“

Mobilní sociální jednotka je velkým přínosem také v oblasti rozmělnění počtu klientů, kteří nevyhledávají pomoc v nízkoprahových centrech, právě z důvodu kapacitní zatíženosti těchto center. O decentralizaci těchto služeb, a tedy jejím rozmělnění mezi jednotlivé městské části, se v současné době teprve začíná vyjednávat. Do doby konečného rozhodnutí, a případného zřízení dalších nízkoprahových denních zařízení, je mobilní sociální jednotka jedním z prostředků snížení zatíženosti současných center. Rovněž i vnímání pracovníků jednotky je pro osoby bez přístřeší příznivější, než v případě sociálního pracovníka z dané, městské části. Pracovníci jednotky jsou tedy osobami bez přístřeší vnímání vesměs pozitivně, což zaručuje účinnější práci na jejich reintegraci.

### **Téma č. 6 - stratifikace místa pro poskytování služeb jednotky**

#### **Kristýna**

**S 6 R f:** „myslím, že je to Praha 1, tam je prostě nejvíc lidí, hhm .. zdržuje se tam prostě nejvíc bezdomovců & a je to pro každého i dostupný. Spoustu lidí chodí klečct, žebrat na jedničku, protože tam je jakoby nejvíc peněz a & nejenom žebrat, mají tam prostě různé práce, že jo, zametání, mytí a tydle věci“

**S 6 R g:** „Praha 1 se fakt snaží, že máme i právě povolení na ty místa, kde stojíme. Jinak si myslím, že Praha 1 se nám, vždycky nám vyšla vstříc, když prostě někdo si stěžoval v okolí,

*že nás tam nechce, tak se prostě snažili řešit a že nám dali nějaký hhm náhradní místo, a nebo, prostě jsme se přesunuli časem, že jo, jsme se prostě nějak domluvili“*

**S 7 R:** *„Já si myslím, že to není tím úřadem, ale spíš (,) těma lidma, kteří tam žijou“*

**S 9 R a:** *„... negativa jsou to, že nás teda může kdykoliv teda skoro každej jako vyhodit, že když teda jako nemáme to povolení, .. to úplně jako není příjemný, (.) když víš, že když si na to místo stoupneš a nevíš, jestli tě někdo vyhodí“*

### **Bc. Syrový**

**S 4 R b:** *„...nemůžete to místo, teda podle mě, udělat tady hned vedle metra na Hůrce. Shodou okolností se nám tady ale podařilo najít úplně fantastický místo, který je pod tubusem metra, kousíček od toho metra i od těch míst, kde spádově žijou, takže když prší, tak jsou skovaný pod tím tubusem, tam krásně může zajet ta sanitka“*

*„...zohledňujeme to, aby to nebylo třeba v zástavbě rodinných domků, nebo někde poblíž školy, já třeba nejsem úplně zastáncem toho, že by se ty lidi měli schovávat, já si myslím, že je to součást reality a dokonce si myslím, že některé služby je třeba prosazovat i navzdory veřejnému mínění.“*

### **Mgr. Boháčková**

**S 3 R:** *„...podle toho, kde se nám zdá, že je těch lidí hodně, nebo kde je ta mobilní jednotka pro ty, že jo, dobře dosažitelná“*

*„...že jsem měla trošku obavu, jak na to budou reagovat kolemjdoucí občané. Ale, v těch Malešicích, tam to stálo na kraji lesa, to auto, ta sanitka, takže tam to bylo úplně bez problémů, a měla jsem právě možnost být s nimi v ten pátek odpoledne, a bez problémů to bylo i na tom zahradním městě, a tam je to jako v centru dění“*

**S 3 R b:** *„...tak jakože vyloženě zastavěný ne, ale že jo, tam je ten, to obchodní centrum a takový parčík, a okolo pak dál paneláky, a, i říkali kolegové, že se to obejde jako bez nějakých potíží, bez nějakého poukazování ze strany veřejnosti“*

### **Bc. Hromádková**

**S 2 R a:** *„...udělali nějaký kompromis mezi tím, kde se ta cílová skupina vyskytuje a mezi tím, jak je to pro ty lidi z té městské části nějakým způsobem přijatelné“*

**S 3 R:** „...měli největší obavu, že si budou lidé, obyvatelé teda, z té dané městské lokality ztěžovat na kumulaci této cílové skupiny“

#### **Mgr. Varga**

**S 3 R:** „...v podstatě musí to být nějaký kompromis mezi tím, kde ti bezdomovci jsou, jsou na různých místech a mezi tím, aby nebyli nějaký problémy, protože, samozřejmě, tam se vyskytují potom nějaký stížnosti a podobně, a vždycky mluvíme o kumulaci většího počtu bezdomovců na nějakým místě, čili, samozřejmě, jde o to, aby to nebylo u školy, u školky, nějaký takovýdle místa, ony ty stížnosti jsou, s Nadějí tahle ta spolupráce je celkem dobrá“  
„...už jsme to měnili asi pětkrát, ty místa.“

#### **Vaňková**

**S 3 R:** „...to jsme usoudili, že nejvíc bezdomovců se zdržuje tady v Dejvicích, hlavně kolem, ale oni se zdržují jako i na Petřinách, a tam, kde jsou obchody, třeba Billa, že jo, tam sedávají. Takže jsme zvažovali, aby to bylo vlastně, protože my tady máme azylový dům vlastně, na Antonína Čermáka, to je v Dejvicích“

**S 3 R a:** „...aby to nebylo moc daleko, třeba aby se dali nasměrovat, třeba kdyby potřebovali další pomoc, tak třeba do toho azylového domu i. A nebo i k nám, sem na odbor vlastně. Takže jsme nakonec vybrali tu Papírenskou tím, že to tam není jakoby úplně obydlenný, samozřejmě, jsou tam i chodci a obytné domy, ale že to bude blízko jak pro nás, pro ně, no a bylo to v takovém místě, že je to vlastně v těch Dejvicích“

**S 3 R b:** „...no a hlavně vlastně, kde nebudou moc křičet, že je to takové jakoby u nich. No tak to byl vlastně, vytipovat to místo, které by nejméně vadilo. Protože tady to vždycky ztroskotá všechno na tom, že jsme rezidenční čtvrť“

Stratifikace výběru místa pro poskytování služeb jednotky tedy spočívá ve dvou klíčových faktorech. Prvním je snadná dostupnost pro cílovou skupinu spojená s maximálním, fyzickým přiblížením této služby, druhým je určitá mez únosnosti ze strany veřejnosti, která je zdrojem podnětů pro ukončení služeb jednotky v daném místě. Nejproblematictější volbu pro místo, kde je služba realizována, má v tomto případě Praha 1, díky svému geografickému rozprostření a hustotě osídlení. Přílišná veřejnost těchto míst se projevuje i negativním hodnocením potravinového servisu.

**Téma č. 7 - nejvíce pozitivně hodnocená služba poskytovaná v jednotce****Kristýna**

**S 5 R:** „...pokecám si s nima jako jejich prostě nějaký to, jejich nějaký přítel“

**S 5 R a:** „...myslím, že je to to nejlepší, jak těm lidem, (,) jak, jak prostě dostat důvěru“

**S 5 R b:** „to je někdy to jediný, co voni vlastně někdy vyžadují, že voni někdy ani nic jinýho nechtějí, že vědí vo všech službách“

**S 6 R:** „já když ošetřuju, tak z nich vlastně pak vydyndám úplně všechno. Že mi přijde, že mi potom natolik už důvěřují, že se neboje se mi svěřit se spousty věcmi“

**S 9 R:** „...dobrý je to zdravotní ošetření, & ale to třeba dělám i mimo, dělám ho i v terénu, i v pěším, ale tam je to prostě lepší, (,) že jo, ten člověk může, že jo, si sednout do auta a tak, je to takový hygieničtější.“

**Bc. Syrový**

**S 2 R c:** „Já rád používám to slovo sociální prevence, který má právě pak ty aspekty třeba i v případě osob bez přístřeší, ty zdravotní, zdravotním směrem, jo, přímo tímhle zdravotním směrem k populaci, v případě třeba žloutenky, ty bezpečnostní jsou poměrně taky zřejmý, a ty sociální, ty jsou snad úplně“

**Mgr. Boháčková**

**S 4 R:** „...a oni tam poskytovali teda hlavně to zdravotní ošetření, že to jde zavřít, tak to určitě, a možnost taky poskytnout, že jo, v autě, oni to jinak nosí na zádech, takže i tu materiální pomoc a potravinovou pomoc, my celkem s tím nemáme žádný...“

**Mgr. Varga**

**S 5 R:** „To, co se teďka nejvíc poskytuje, to je zdravotní ošetření. Protože ty bezdomovci maj takový různý, že jo, zanedbaný úrazy, pokousání od nějaký myši, a podobně, s tím, že nejdou k doktorovi, tak se to zanítí a tak, takže tohle to se posilovalo jako velmi dobrá služba, to je dobrý.“

**S 7 R:** „Co se týká toho zdravotního ošetření, to je velmi potřeba, prostě důležitý, čili zase nějaký pozitivum.“

**Vaňková**

**S 6 R:** „...všechny ty služby, které tam jsou, v té jednotce, uvedené na tomto papírku, jsou v pořádku a já nevidím důvod, proč by se tam něco mělo omezovat. Buďto to bude běžet v tom, v čem to jede, v tomhle tom režimu, anebo to úplně zanikne“

**S 7 R:** „...že se tam podchytí i nějaké choroby, případně, a to byl právě taky jeden cíl, aby třeba s tou tuberkulózou, nebo když jsou zavšivený, nebo když mají“

**S 8 R:** „...pozitivum je samozřejmě i ta informovanost, že mu poskytnou nějaké základní poradenství, protože ne každý bezdomovec se s Vámi chce bavit. Jako já když jim řeknu, že jsem z Odboru sociálních věcí, tak jako málo kdy se stane, že oni nějakou pomoc chtějí“

„Prostě že už jenom to, že když teda odmítají naši pomoc, a když ne od nás, tak od policie, tak že si tam třeba dojdou a že ta bilance toho poradenství, čímž získají určitý přehled, na co mají třeba do budoucna nárok, když pro to něco udělají. Myslím, že je to jakoby důležité, že jo, ta informovanost. No a potom jako velmi důležité považují i to, že jim tam nabídnou takové ty ošetřovatelské úkony a že oni teda můžou v těch závažných zprostředkovat tu lékařskou pomoc, protože jako, co si budeme říkat. No, že je to velmi důležité“

Zdravotní ošetření a monitoring zdravotního stavu osob bez přístřeší je velmi přínosnou službou nejen pro samotnou klientelu, ale pro celou společnost, a to z důvodu včasného podchycení nakažlivých a infekčních chorob, které jsou s problematikou osob bez přístřeší bezprostředně spojeny. Informovanost osob bez přístřeší je také jedním ze základních prvků účinné práce s nimi.

**Téma č. 8 - ne zcela pozitivně vnímaná služba poskytovaná v jednotce****Mgr. Varga**

**S 5 R:** „Poskytuje se ale i, říkáme tomu drobné občerstvení, nějaký čaj, něco k jídlu, namazaný chleba, že jo. Samozřejmě, že je tam nějaká ta fronta lidí, a každé dostane něco k jídlu, tak potom jsou na to nějaký stížnosti, že jo, Stejskal (ředitel MP Praha 1) z městský policie tomu říká krmítko, pojízdný krmítko, ne, že by neměl tak úplně pravdu, svým způsobem, účelem toho auta je pomoci na té ulici a motivovat ty lidi k návštěvě těch denních center, aby chodili, ale k tomu je nemůžete donutit, tu službu můžete jenom nabídnout, jo?“



*Takže, když on se přijde postavit do té fronty, a vezme si ten chleba a čaj a nic jinýho nechce, tak mu taky daj, samozřejmě, že jo, ale to už vnímám jako takový trochu blbý, čili jako, jakoby, to, co bysme nejraději omezili je, já neříkám, že máme omezovat krajíc chleba, jo? Spíš ten počet lidí. Toho jídla, aji jo, ale spíš ten počet lidí, který se tam shromáždí, teda opravdu, že jo, pak je viděj s tím žvancem, že jo, a řeknou, tady krměj bezd'áky, že jo, **protože tu další práci neviděj**. Takže s tím jídlem, to je vždycky takový kontraproduktivní, já bych to, já bych to třeba i úplně zrušil to jídlo, to občerstvení, ale to je zase demotivuj pro ty ostatní, dyť oni tam za tím jdou. Takže to je taková problematická služba to jídlo, není toho mnoho, ale je to problematický, jinak s těma službama já problém nemám žádněj.“*

Jediné negativum, které vzešlo z úst pracovníka městské části Praha 1, Mgr. Vargy, má své opodstatnění ve dvou základních směrech. Prvním je právě již zmiňované geografické rozprostření této městské části, se kterým je přímo spojena hustota osídlení a pohyb veřejnosti, před kterou není možné tuto službu „ukrýt“ stejně, jako v ostatních městských částech, a dále skutečnost, že na této městské části se osob bez přístřeší pohybuje nejvíce, a jsou tedy nejvíce zřetelní. Z tohoto faktu vyplývá i případný poznatek k absenci legislativního nástroje, prostřednictvím kterého by bylo možné s osobami bez přístřeší, za užití mírné represe, účinněji pracovat na jejich reintegraci.

### **Téma č. 9 - absence legislativního nástroje, který by přinutil osoby bez přístřeší k využívání služeb pro ně určených**

#### **Mgr. Varga**

*S 7 R: „Oni tam příjdou, tam se shromáždí 50 lidí, bezdomovců, že jo, což sebou nese takový ty prostě. Lidi to viděj, viděj takový ty zpustlý bezdomovce, že jo, čili si řeknou a udělaj ten obrázek, že jo, na tý ulici nikdo nemůže řešit, jestli pil, nebo nepil, když on tam přijde se postavit do fronty na teplej čaj, tak nikdo neřeší, že je ožralej jak kára, tak oni mu to daj prostě, jo? Tak je tu, samozřejmě, i nějaký negativum, ale to způsobují prostě. A další, jak už jsem říkal prostě, pomoc v tom specializovaným středisku, třeba v tý Bolzance, kde máte toho praktickýho lékaře, jo? Tak to opravdu můžete nabídnout, nemůžete jí vnucovat, takže ne všichni to využijou. Čili tady pořád chybí nějaká legislativa, něco, co jsem viděl třeba v tom Amsterdamu“*

**S 7 R a:** „...když teda je, nevim, na jedny straně něco, tak musí být i ten bič na toho člověka teda, aby teda to využil. Tady jakmile se zmíníte o tom, že chcete nový donucovací prostředek, aby to využili, no tak Vás posílají před listopad 89, to je velkej problém. Ale dokud tady, v podstatě, bude todle to, řekněme právní nákloní, kdy to slyší jenom v tý bezpečnostní komisi, Stejskal, že jo, u tý městský policie, prostě, on přijde s tím, že tam někde sedí tlupa špinavejch bezdomovců. No tak on s tím nemů, on nemá právní nástroj, na základě kterýho by to vyřešil, protože není přestupek smrdět, není přestupek někde se flákat, a pokud tam není někde zakázaný pití, no tak prostě on si může tam otevřít ten krabičák, no nemůžete mu prostě udělat nic“

### **Vaňková**

**S 6 R:** „...policie taky to má těžký, můžete vykázat lidi jen, pokud by budili pohoršení, když bude někdo sedět čtrnáct dní na chodníku, tam mu v tom nijak nezabráníte“

## 6 VÝSLEDKY A PRAKTICKÁ DOPORUČENÍ

Ze všech realizovaných rozhovorů jednoznačně vyplývá, že v případě práce s osobami bez přístřeší tvoří terénní sociální práce opravdový základ, což plně odpovídá systému služeb orientovaných na osoby bez přístřeší. Nejen na základě analýzy všech rozhovorů, ale také prostým pozorováním prostředí, ve kterém jsou poskytovány služby mobilní sociální jednotky, lze konstatovat, že každá městská část je unikátní jednak svou geografickou rozlohou, počtem obyvatel, hustotou osídlení a pohybem osob. Všechny tyto faktory tedy v aktuálním místě a čase poskytování služeb jednotky vytváří konkrétní klima, ve kterém je tato služba realizována.

Všichni pracovníci městských částí, při výběru míst pro poskytování služeb mobilní sociální jednotky, volí takové místo, které je jednak geograficky nejbližší cílové klientele a zároveň je i místem, které je s přihlédnutím k dostupnosti tohoto místa pro klienty nejméně veřejné. Tento kompromis vychází již ze skutečností, které jsem zmínil hned v úvodu této práce. Teprve až z rozhovoru realizovaného s panem Mgr. Vargou však vyplynula velmi důležitá skutečnost, tedy že vlastní sociální jednotka je prostou veřejností vnímána jen jako poskytování občerstvení pro osoby bez přístřeší, jelikož další služby poskytované v jednotce jsou touto službou spíše zakryty.

Na tomto místě je potřeba uvést, že odpovědní pracovníci, kterým byla svěřena problematika provozu mobilní sociální jednotky na příslušné městské části, dostávají tzv. „na stůl“, případně k vyřízení, i stížnosti občanů těchto městských částí, které jsou spojené právě s provozem jednotky, na které jsou nuceni dále reagovat v jejich pracovních a plánovacích skupinách. Tito pracovníci jsou tedy vždy dokonale obeznámeni s konkrétní stížností.

Jak jsme se mohli sami přesvědčit, na městské části Praha 1 mají s projektem mobilní sociální jednotky největší zkušenosti, jelikož právě zde tento projekt vznikl, a od roku 2008 se bez přerušení realizuje. Sama terénní sociální pracovnice Kristýna uvedla, že největší počet osob bez přístřeší, které využívají služeb jednotky, je právě v této městské části, kde mají tyto osoby největší možnost přivýdělku jednak formou „žebrání“, dále také vlastní fyzickou prací, např. při úklidu veřejného prostranství, likvidaci odpadu z obchodů, mytí výloh apod. Z úst pana Vargy rovněž při realizaci rozhovoru zaznělo, že současně s projektem mobilní sociální jednotky byl spuštěn i projekt Nabídky práce pro osoby bez přístřeší, čímž je jasně dáno najevo, že ke zmírnění fenoménu bezdomovectví a jeho dopadů je v této

městské části užíváno všech dostupných prostředků. Tento fakt vychází ze všech již výše zmíněných aspektů.

Význam této služby je dán jednak preventivně, ať už v podobě zdravotního ošetření osob bez přístřeší, monitoringu jejich zdravotního stavu, prostřednictvím kterého lze předcházet šíření nakažlivých a infekčních chorob jednak mezi vlastními osobami bez přístřeší, ale rovněž mezi ostatní veřejností, jelikož tyto osoby jsou stále součástí naší společnosti, pohybují se mezi námi. Další z významů spočívá tedy v minimálním materiálním zabezpečení těchto osob a poskytovaném potravinovém servisu, čímž lze rovněž přispět k pokrytí základních, životních potřeb a eliminaci škodlivých vlivů prostředí a zanedbané hygieny. Z pohledu sociálních pohovorů realizovaných v jednotce, prostřednictvím kterých lze také účinně přispět k nastartování procesu reintegrace sociálně vyloučeného klienta zpět do společnosti, je možné konstatovat, že jsou vrcholkem služeb poskytovaných v jednotce, ke kterým má klienta motivovat právě nabízený, předcházející celek služeb, který je v souladu s již zmiňovanou pyramidou potřeb podle Maslowa.

Z rozhovorů realizovaných v praktické části této práce je možné také vyčíst, že udržitelnost této služby je podmíněna především finančními zdroji, ze kterých je tato služba realizována. Tyto zdroje jsou přerozdělovány příslušnými zástupci městských částí v souvislosti s atraktivitou, prospěšností a kvalitou financovaných služeb. Svou nemalou roli, při rozdělování těchto zdrojů, zde však sehrává i veřejné mínění, které všichni pověřeni pracovníci městských částí avizovali jako důvodnou obavu ze stížností ze strany veřejnosti. Pomíneli skutečnost, že samy zjevné osoby bez přístřeší nejsou většinou společností vnímány pozitivně, tak tyto stížnosti na provoz mobilní jednotky však mohou vznikat i na základě nedostatečné informovanosti veřejnosti o všech službách poskytovaných v mobilní sociální jednotce, jejímž základním posláním je motivovat na ulici osoby bez přístřeší k využití systému dalších, navazujících služeb, čímž je aktivizován proces odchodu těchto klientů z ulice. Širší veřejnost tedy pozbývá informacemi o úplné smysluplnosti mobilní sociální jednotky.

Zde se tedy opět otevírá otevřené pole pro působení sociálního pedagoga, který může, v souladu s tvrzením nejen doc. Bakošové (Bakošová, 2005, s. 195), v rámci tzv. „univerzální prevence“, přispět k přesnějšímu informování veřejnosti o systému a smysluplnosti této služby, která je nedílnou součástí účinného základu pro práci s osobami bez přístřeší.

Jako další podpůrnou metodu, vyvracející rozšířený předsudek o mobilní sociální jednotce, jako o tzv. „pojízdném krmítku“, lze užít také informační nápisy přímo na karoserii jednotky, které by podávaly jasné informace o poskytovaných službách a jejich pravém smyslu.

K závěru této práce tedy mohu uvést, že poskytování této služby je spíše ovlivněno přístupem vlastní veřejnosti, než přístupem pracovníků jednotlivých městských částí, kteří jednají v souladu se zájmy občanů, které zastupují. V tomto smyslu jsou koncipována i praktická doporučení v následující kapitole.

## **6.1 Praktická doporučení**

### **Ve vztahu k jednotlivým městským částem:**

Prostřednictvím např. informačního letáku, případně článku v regionálním měsíčníku, pravidelně informovat veřejnost o smysluplnosti a pravém účelu všech služeb mobilní sociální jednotky, včetně jejich významu, následně v pravidelných intervalech veřejnost informovat o praktických, pozitivních výstupech této služby.

### **Ve vztahu k Občanskému sdružení Naděje:**

Využít plochu karoserie vozidla (viz. Obr. 2, s. 35 této práce) mobilní jednotky k výčtu, krátké prezentaci a ujasnění smyslného významu všech, v jednotce poskytovaných služeb, včetně jejího zařazení do systému služeb orientovaných na podporu klienta a jeho reintegraci do většinové společnosti.

## ZÁVĚR

Myšlenka mobilní sociální služby, a její realizace, je opravdovým přínosem pro práci se sociálně vyloučenými osobami. Z realizovaných rozhovorů jsme se mohli dozvědět, že na tuto koncepci již také najíždí Centrum sociálních služeb Praha, právě po vzoru projektu mobilní sociální jednotky, realizovaného Občanským sdružením Naděje. V budoucnu tedy lze očekávat zavádění takovéto služby i do dalších míst. Myšlenka decentralizace služeb určených pro osoby bez přístřeší je v případě Hlavního města Prahy prozatím jen v prvopočátku, nelze tedy v blízké době očekávat výrazný nárůst nízkoprahových zařízení pro osoby bez přístřeší a jejich stratifikaci do potřebných míst. Nejen do této doby lze však podporovat službu mobilní sociální jednotky, která výraznou mírou přispívá v boji proti tak složitému fenoménu, kterým bezdomovectví je.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

### Domácí literatura:

BAKOŠOVÁ, Zlatica. Sociálna pedagogika: ako životná pomoc. Bratislava: Public Promotion, 2008. ISBN 978-80-969944-0-3.

BAKOŠOVÁ, Z. Gabriela, Lubelcová. Mária, Potočárová. Sociálna pedagogika: pre stredné pedagogické školy, pedagogické a sociálne akadémie a pedagogické a kultúrne akadémie. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 2005. ISBN 80-10-00485-5.

BAŠTECKÁ, Bohumila a kol. Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0708-X.

ČERMÁKOVÁ, K. Milena Johnová. Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: Průvodce poskytovatele. Praha: FOKUS Praha, s.r.o., 2002. ISBN 80-86552-45-4.

GULOVÁ, Lenka. Sociální práce: pro pedagogické obory. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

HRADECKÝ, Ilja a kol. Definice a typologie bezdomovství. Praha: Naděje, 2007. ISBN 978-80-86451-13-8.

HRADECKÝ, Ilja a kol. Návrh udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2348-8.

KRAUS, Blahoslav. Základy sociální pedagogiky. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-383-3.

MAREK, J. Aleš, Strnad. Lucie Hotovcová. Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1.

NAVRÁTIL, Pavel. Teorie a metody sociální práce. Brno: Chráněná dílna OS Práh, 2001. ISBN 80-903070-0-0.

NOVOSAD, Libor. Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním: základy a předpoklady dobré poradenské praxe. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-509-7.

PROCHÁZKA, Miroslav. Sociální pedagogika. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3470-5.

PRŮDKOVÁ, T. Přemysl Novotný. Bezdomovectví. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0.

STRAUSS, A. Juliet Corbinová. Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky zakotvené teorie. Boskovice: Albert, 1999. ISBN 80-85834-60-X.

ŠVARŤÍČEK, R. Klára Šedřová a kol. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

VÁGNEROVÁ, Marie a kol. Bezdomovectví: jako alternativa existence mladých lidí. Praha: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246-2209-5.

#### **Cizojazyčná literatura:**

URBANK, Antje. Obdachlosigkeit und deren geschlechtsspezifische Problemstellung. München: GRIN Verlag, 2011. EAN 9783640924615.

#### **Dokumenty:**

KATALOG SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ZLÍNSKÉHO KRAJE. Zlín: Zlínský kraj, 2009.

O.S. NADĚJE. 2007. Mobilní jednotka pro poskytování služeb bezdomovcům. Praha: Naděje.

#### **Internetové zdroje:**

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. 2006. Historie asociace. Dostupné z: [[http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=125&site=cas](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=125&site=cas)]. Citováno dne 10.11.2013.

O.S. NADĚJE. 2011. Integrovaný program o.s. Naděje. Dostupné z: [<http://www.nadeje.cz/index.php?q=node/127>]. Citováno dne 12.11.2013.



## SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ČAS Česká asociace streetwork

L.K. Lukáš Konupka

MP Městská policie

O.S. Občanské sdružení

## SEZNAM OBRÁZKŮ

*Obrázky použité v této práci byly pořízeny mnou v první fázi výzkumu, která byla realizována v průběhu měsíce října roku 2013, a to s vědomým souhlasem osob, které lze na obrázcích ztotožnit.*

Obrázek 1. Terénní sociální pracovník při práci v přirozeném prostředí klienta.....	32
Obrázek 2. Mobilní sociální jednotka.....	35
Obrázek 3. Mobilní sociální jednotka při výkonu činností.....	37
Obrázek 4. Mobilní sociální jednotka při výkonu činností.....	38
Obrázek 5. Pozvánka do střediska.....	39

**SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha P I	Rešerše použité, klíčové literatury
Příloha P II	Slovník klíčových pojmů
Příloha P III	System znaků komentované transkripce
Příloha P IV	Otázky použité při realizaci třetí fáze výzkumu
Příloha P V	Přepisy rozhovorů
Příloha P VI	Nosič CD se záznamy rozhovorů

## **PŘÍLOHA P I: REŠERŠE POUŽITÉ, KLÍČOVÉ LITERATURY**

### **DOMÁCÍ LITERATURA**

**BAKOŠOVÁ, Zlatica. Sociálna pedagogika: ako životná pomoc. Bratislava: Public Promotion, 2008. ISBN 978-80-969944-0-3.**

Doc. Zlatica Bakošová v tomto díle prezentuje inovativní směr sociální pedagogiky jako životní pomoci. Její myšlení je v tomto směru ovlivněno předními českými a slovenskými autory, především Balážem, Balvínem, Hroncovou, Krausem, Matějčkem, Matouškem, Ondrejkovičem a v neposlední řadě Pelikánem. Autorka vychází při svém pojetí především z polského a německého směru. Podle aktuálního trendu klade důraz na prostředí a výchovu především dětí a mládeže, ale také ostatních věkových skupin, především v prostředí školy, rodiny a náhradní rodiny. Autorka, ovlivněná díly českých autorů, především Balvínem a Krausem, se v této publikaci zaměřuje také na multikulturní aspekty ve specifickém prostředí romské rodiny a sociálně znevýhodněné mládeži. Jedna z kapitol je věnována také osobnosti sociálního pedagoga, jeho kompetencím a vlastnímu profilu.

*„Sociální pedagog je odborník, který je teoreticky i prakticky připravený ve vysokoškolském – magisterském studiu oboru pedagogika, filozofického, pedagogického či sociálního zaměření (předtím ve specializaci, zaměření sociální pedagogika) na sociálně-výchovnou činnost. Je odborníkem, kterého všeobecné kompetence spočívají v pomoci a podpoře dětem, mládeži, dospělým, rodičům (sociální andragogika, geragogika) a jejich podpoře v situacích vyrovnávání deficitu socializace a hledání možností zlepšení kvality života prostřednictvím výchovy, vzdělávání, prevence, poradenství“ (Bakošová, 2008, s. 192).*

**BAKOŠOVÁ, Z. Gabriela, LUBELCOVÁ. Mária, POTOČÁROVÁ. Sociálna pedagogika: pre stredné pedagogické školy, pedagogické a sociálne akadémie a pedagogické a kultúrne akadémie. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 2005. ISBN 80-10-00485-5.**

Autorky publikace, doc. Bakošová, doc. Lubelcová a doc. Potočárová v publikaci, jejíž převážnou část, především sociálně pedagogickou, sepsala doc. Bakošová, především teoreticky publikují základní specifika oboru sociální pedagogika, jeho krátkou historii, vývoj, současné směry, předmět působení a jeho úlohy. Doc. Bakošová se také v této práci, která

předchází její Sociální pedagogiku: jako životní pomoc, zabývá především vlivy prostředí a výchovy v souladu se současným trendem tohoto směru. Z prostředí také zde vyzdvihuje zejména funkce rodiny, náhradní rodiny a školy. Jednu z kapitol věnuje také sociální a pedagogické komunikaci včetně jejího významu. Doc. Lubelcová na tuto kapitolu navazuje svým příspěvkem z oblasti sociální politiky, jejích cílů, nástrojů a oblastí působení. Doc. Lubelcová se na této publikaci dále účastní také kapitolou věnovanou sociálně rizikovým životním situacím, ve které se zaměřuje na specifika věku, kulturní odlišnosti a jiným znevýhodňujícím aspektům ve vztahu k většinové společnosti. Doc. Potočárová se v této publikaci věnuje etickému aspektu ve vztahu k sociální a výchovné práci a také k osobnosti sociálního pracovníka.

*„...primární rodinné prostředí je důležité nejen pro prvotní stádium života dítěte, ale i pro jeho současnost a budoucnost“* (Bakošová in Bakošová, Lubelcová, Potočárová, 2005, s. 29).

**KRAUS, Blahoslav. Základy sociální pedagogiky. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-383-3.**

Profesor Katedry sociální patologie a sociologie na Univerzitě Hradec Králové, PhDr. Blahoslav Kraus, CSc., v této publikaci vědeckým, avšak zároveň srozumitelným způsobem nejprve vykládá historii oboru sociální pedagogika od jejího počátku, který sám zařazuje do německých zemí. Na tuto část navazuje metodologickými aspekty oboru, přes které navazuje na samotnou sociální pedagogiku v jejím současném pojetí ve vztahu k předmětu působení. Sám autor je rovněž ovlivněn současným trendem tohoto oboru, a proto do publikace zapracoval i vztah sociální pedagogiky k charakteristickým prostředím, jako jsou například škola a výchovná zařízení, dále vztah k výchově jako nedílné součásti socializace. Samostatnou kapitolu autor věnuje také podstatě komunikace v sociální pedagogice. Zvláštní kapitola je věnována inovativnímu přístupu v chápání sociální pedagogiky, jako životní pomoci. Zde se autor shoduje s jejím pojetím s doc. Bakošovou. Kraus také přikládá velký význam fenoménu dobrovolnictví při sociálně pedagogické činnosti. Součástí této kapitoly jsou i konkrétně inovativní směry oboru, tedy multikulturní přístup a výchova ke zdravému životnímu stylu, která má své kořeny v Polsku. V případě multikulturního přístupu se prof. Kraus shoduje podstatou svého pojetí s doc. Balvínem. Poslední část publi-

kace je směřována k sociálně pedagogické praxi ve vztahu k metodám. Podstatnou součástí je i vymezení profese sociálního pedagoga, jelikož v současné době není v našich podmínkách zaznamenáváno výraznější lobby směřující k podpoře, osamostatnění a zařazení profese sociálního pedagoga do katalogů běžně vykonávaných prací. Tato část měla být, z mého pohledu, autorem uvedena již v první části publikace.

*„Obecně bychom mohli říci, že tento pracovník (sociální pedagog) na profesionální úrovni řídí a organizuje výchovný proces a působí na subjekty výchovy ve dvou rovinách“ (Kraus, 2012, s. 198).*

**PROCHÁZKA, Miroslav. Sociální pedagogika. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3470-5.**

Publikace poskytuje komplexní pohled na současný trend sociální pedagogiky ve vztahu k výchově a socializaci a prostředí. V úvodní části autor zmiňuje historické kořeny a tradici sociálně pedagogické a sociální práce v odkazu na historický vývoj těchto myšlenek v antickém, středověkém a ranně novověkém období. V tomto období se zaměřuje především na otázky chudoby, kterým se ve svých dílech věnoval také Vivese, dále jako inspirujícího autora a praktika pro sociálně pedagogické myšlení této doby uvádí Komenského a výčet jeho základních, pedagogických myšlenek. V navazující kapitole Procházka poutavě popisuje vznik a následným vývoj trendů sociální pedagogiky v 19. a 20. století, zde uvádí především formující podmínky a dále přechází k praktickému a teoretickému proudu. Následující kapitola je již věnována aktuálně současnému pojetí sociální pedagogiky ve smyslu samostatné vědecké disciplíny. V dalších částech se autor zaměřuje na vztahy prostředí, socializace a výchovy k sociální pedagogice, v rámci tohoto zaměření věnuje speciální pozornost především škole, jako prostředí institucionalizované výchovy.

Stěžejní myšlenky, se kterými autor pracuje při definování oboru sociální pedagogika, jsou do jisté míry ovlivněny myšlenkami doc. Zlatice Bakošové a Blahoslava Krause, které Procházka také uvádí v literárních zdrojích.

**GULOVÁ, Lenka. Sociální práce: pro pedagogické obory. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.**

Autorka, působící jako odborná asistentka na Katedře sociální pedagogiky Pedagogické fakulty Masarykovy univerzity, v první části publikace vymezuje sociální práci ve vztahu k jejím tématům, cílovým skupinám a dále ve vztahu k aktuálně řešenému zornému poli sociální pedagogiky v České republice, tj. ve vztahu k multikulturní výchově. V následující části autorka popisuje přehled teorie a metod vlastní sociální práce, v rámci které směřuje pozornost i na nezastupitelný význam dobrovolnictví v tomto oboru. Pravděpodobně nejzajímavější kapitolou je kapitola věnovaná vztahu a prolínání oborů sociální pedagogika, sociální práce, andragogika a gerontagogika. V tomto duchu dále navazuje kapitolou věnovanou otázce vzdělávání pedagogických pracovníků a významu sociální práce při této činnosti, v rámci které zmiňuje také provedená šetření studentů v této oblasti a také praktická doporučení k jejich vlastní tvorbě. Poslední část publikace je věnována metodologické části sociální práce a to kvalitativní výzkumné strategii včetně příkladového popisu jednotlivých fází prováděného šetření.

*„Nový sociální zákon z roku 2006 vytvořil řadu služeb, v kterých může pracovat právě sociální pedagog: jedná se zejména o nízkoprahová zařízení, ústavní zařízení nejrůznějšího typu, kde jsou klienti aktivizováni, atd. Oblasti sociální práce by pak tuto symbiózu jistě dokázaly využít, jak je vidět třeba na vzniku nové profese pracovníka v sociální péči, který částečně nahrazuje zdravotnický personál ústavních zařízení a doplňuje práci pedagogického pracovníka, který se zde může věnovat ryze pedagogické práci“ (Gulová, 2011, s. 72).*

**MAREK, J. Aleš, STRNAD. Lucie HOTOVCOVÁ. a kol. Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1.**

Publikace v současné době patří k posledním, jejíž autoři se věnují tomuto tématu. Bez užití složitých a nepochopitelných definic autoři relativně poutavě definují a charakterizují vlastní bezdomovectví a jeho možné příčiny vzniku, které jsou jim známy z praxe. Jedna z prvních kapitol je zaměřená na bariéry reintegrace lidí bez přístřeší do většinové společnosti, na kterou navazuje část věnovaná specifické subkultuře bezdomovectví. Zde autoři uvádějí stejný popis vzniku viditelného bezdomovectví, jako Průdková a Novotný, které zde také citují. V další kapitole autoři vymezují bezdomovectví z psychologického hlediska

v kontextu vývojové psychologie, podle které dělí bezdomovce do tří skupin a to do 26 let věku, produktivního a postproduktivního věku. Toto dělení vychází ze sociální práce občanského sdružení Naděje, kde působí pan Aleš Strnad, jako vedoucí terénních sociálních pracovníků. Z mého pohledu je z celé publikace nejzajímavější kapitola věnovaná sociální práci s bezdomovci v ambulantních službách, do kterých autoři řadí terénní služby a nízko-prahová centra. V části věnované terénní, službám autoři popisují také mobilní sociální službu, o které především pojednává praktická část této práce.

*„Mobilní sociální služba jako specifická činnost tvoří nezastupitelnou službu v terénní práci, neboť nese znaky terénní práce a zároveň poskytuje podobné sociální služby jako v klasických kamenných zařízeních“ (Marek et al., 2012, s. 122).*

Poslední část publikace je věnovaná kazuistikám jednotlivých klientů, ve kterých jsou anonymně popsány různé způsoby vzniku bezdomovectví a jevy toto provázející.

**VÁGNEROVÁ, M. Ladislav, CSÉMY. Jakub, MAREK. Bezdomovectví: jako alternativa existence mladých lidí. Praha: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246-2209-5.**

Autoři publikace za použití anamnézy životních příběhů mladých bezdomovců (do 26 let věku, srov. s dělením dle psychologického hlediska v kontextu vývojové psychologie autorů Strnad a Hotovcová, Marek je spoluautorem i této publikace) se snaží objektivně nalézt příčiny a důvody, proč a za jakých podmínek mladí lidé odcházejí žít na ulici. Z tohoto důvodu byla autory zvolena charakteristická skupina devadesáti mladých lidí, z toho 60 mužů a 30 žen, se kterými byl veden rozhovor, jehož účelem bylo co nejdříve odpovědět na čtyři základní okruhy otázek: 1. průběh vlastního dětství a dospívání, 2. vysvětlení příčin a okolností, které vedly k odchodu na ulici, 3. názor dotazovaného na svou vlastní osobu před a po odchodu na ulici, včetně proměny vlastní identity, 4. představy o možné budoucnosti a návratu dotazovaných zpět do společnosti. Podpůrnou výzkumnou metodu tvořily jednak zkrácená verze Eysenckova dotazníku EPO/S a TAT Murrayho test. Publikace je rozdělena do tří částí, ve které každý autor odpovídá a vysvětluje kladené otázky ke konkrétnímu okruhu problémů. V první části Marie Vágnerová na základě výstupů z výzkumu popisuje počátky bezdomovectví těchto mladých lidí, vlastní život na ulici včetně získávání prostředků k obživě, přespávání a bydlení. Pozornost je věnována také negativní stránce života na ulici v podobě okradení, sexuálního a jiného násilí, hygienické



stránce věci a psychickému působení těchto faktorů na osobnost mladého bezdomovce. Druhou část věnuje Ladislav Csémy duševnímu zdraví mladých bezdomovců ve vztahu k depresivním a úzkostným poruchám, suicidálnímu jednání, užívání návykových látek a psychiatrickým symptomům založených na vývojové trajektorii. Ve třetí části se věnuje Jakub Marek vlastnímu procesu reintegrace mladých bezdomovců zpět do společnosti. V rámci tohoto děje hledá způsoby vyrovnání mladých lidí se sebou samými, s vlastním okolím a dále hledá impulzy vedoucí ke změně jejich životního stylu. Dále poskytuje ucelenou formou možný pohled do budoucnosti a hledání smyslu života těchto mladých bezdomovců. Marek se jako jediný věnuje také významu sociálních služeb a současné praxi určené pro bezdomovce, kde popisuje i základní principy vedoucí k úspěšné práci s nimi. Marek rozděluje sociální služby pro bezdomovce, jako většina autorů, do tří rovin. Terénní, nízkoprahové a systém pobytových služeb. Podle Marka je pro postup mezi jednotlivými stupni nutná spolupráce klienta v přímé úměře, tedy čím vyšší stupeň, tím vyšší angažovanost klienta a vyšší požadavky na něj.

*„Tyto požadavky se pohybují od pouhé ochoty přijetí pomoci až po náročné řešení vlastních financí a pracovních a jiných povinností. Dále se přistupuje na formu „cukru a biče“, kdy splnění požadavků má za následek poskytnutí služeb a nesplnění jeho odmítnutí“ (Jakub Marek, 2013, s. 306)*

Z uvedené citace lze jednoduše vyvodit, jak těžký úkol je kladen na sociální pracovníky v této oblasti, tedy kolik úsilí je potřeba věnovat každému klientovi tak, aby sám dospěl k řešení vlastní, tíživé situace za pomoci tohoto pracovníka. Klienta nelze nutit, musí sám cítit potřebu změnit svůj život.

**PRŮDKOVÁ, T. Přemysl NOVOTNÝ. Bezdomovectví. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0.**

Publikace, podle slov jejich autorů, vznikla z popudu nedostatku české odborné a komplexní literatury popisující problematiku bezdomovectví. V úvodní části autoři za pomoci citací a parafrázování odborných textů, ale především vlastními, odbornými termíny definují pojem bezdomovectví a s ním přímo související pojmy, jako jsou formy, příčiny a charakteristika bezdomovců. V celku poutavě autoři popisují také jednotlivé prvky pouliční kultury bezdomovců. Na tuto část navazuje popis bezdomovectví u žen, postoje veřejnosti

k této problematice, ke kterým neodmyslitelně patří také historické hledisko přístupu. Pozornost je zde také věnována nedostatečnému legislativnímu pozadí, které vymezuje postupy možné pomoci. Několik vět je věnováno i bezdomovcům, jako obětem násilí, ale také jako obětem libovolného sociálního pracovníka, kterému se tito lidé zpravidla nedovedou bránit. Publikace pojednává také o každodenních těžkostech lidí žijících na ulici. Hlavní část je ovšem věnována možným, efektivním způsobům pomoci těmto lidem. Zde je již popisována sociální práce s touto skupinou, v rámci které jsou autory vyjmenovány a definovány sociální zařízení a služby poskytované bezdomovcům. Autoři zde uvádějí vzorový popis prvního kontaktu s klientem, zevrubný nástin terénní sociální práce s klienty a zmiňují také v České republice působící nestátní neziskové organizace, včetně oboru a rozsahu jejich činností. Jedna z kapitol je věnována samostatně Sdružení azylových domů. Jako možné efektivní způsoby pomoci autoři konkrétně popisují psychoterapii pro bezdomovce, v rámci které kladou zvláštní důraz na terapeutický vztah mezi terapeutem a klientem. Jako hlavní směry zde uvádějí existenciální a humanistickou psychoterapii a duchovní pomoc. Publikace je sestavena a formulována především pro laickou veřejnost, podává ucelený pohled na problematiku.

*„...domov není jen střecha nad hlavou. Člověk může mít střechu nad hlavou a nemít domov...“ (Průdková, Novotný, 2008, s. 11).*

**HRADECKÝ, Ilja a kol. Návrh udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce. Praha: Grada, 2007. 104 s. ISBN 978-80-247-2348-8.**

Podle slov Ing. Pavla Ondráka, předsedy Sdružení azylových domů v ČR, si autoři publikace kladou za cíl podněcovat k diskuzi pro nalezení efektivní a ekonomické cesty pro práci s bezdomovci a také jeho možné prevenci. Publikace je výstupem projektu organizací Sdružení azylových domů, Diecézní charity Brno, Armády spásy, Slezské diakonie a Naděje. V rámci tohoto projektu bylo vymezeno devět základních okruhů, ke kterým byly zaměřovány jednotlivé aktivity. Jednalo se o definování a typologii, monitorování, zmapování nabídky současných služeb, poskytování zdravotní péče, zjištění efektivity vyššího počtu sociálních pracovníků v této oblasti, politika zaměstnanosti ve vztahu k bezdomovcům, návrh udržitelného rozvoje sociálních služeb, tvorba portálu věnovaného bezdomovectví a bezdomovství ve vztahu k publicitě. Každá z organizací dostala za úkol věnovat se kon-

krétním okruhům v časovém období let 2005 – 2007. Součástí publikace je grafické znázornění prezentující výstupy z jednotlivých okruhů, na kterých autoři znázorňují pozitivní působení jimi navrhovaných, dostupných opatření a současně pozitivní vliv těchto opatření příznivě ovlivňující práci s osobami bez přístřeší. Prakticky nejpřínosnější mi přijde snížení počtu klientů, potažmo zvýšení počtu sociálních pracovníků do poměru jeden sociální pracovník na maximálně deset klientů, čímž se práce s těmito klienty stává podstatně efektivnější a proces jejich reintegrace do společnosti je přímější. Současně je to účinný nástroj pro eliminování syndromu vyhoření, anglicky burnout syndrom. Poslední část publikace autoři věnují praktickým doporučením pro praxi ve vztahu k neziskovému sektoru, městům, obcím, krajům a státu samotnému. Závěr je tvořen navrhovanou strategií udržitelného rozvoje služeb pro bezdomovce z pohledu prevence, terapie a represe. Dále je v závěrečné části uveden zběžný výčet všech organizací, které se na projektu podílely, včetně zevrubného popisu jejich činnosti a cílů.

## **PŘÍLOHA P II: SLOVNÍK POUŽITÝCH POJMŮ**

K osvětlení a definování klíčových pojmů použitých při tvorbě této práce uvádím na tomto místě slovník použitých, klíčových pojmů.

### **Sociální pedagogika**

Kraus a Poláčková podávají, mimo jiné, také širší pojetí sociální pedagogiky, v rámci kterého společně (In Kraus, 2008, s. 43) pojednávají o sociální pedagogice jako o vědním oboru transdisciplinární povahy, který se orientuje především na prostředí ve výchově,

„... a to nejen v souvislosti s problémy rizikových, potenciálně deviantně jednajících, ohrožených a nějak znevýhodněných skupin, ale v souvislosti s celou populací“ (Kraus, Poláčková, 2001, in Kraus, 2008, s. 43).

### **Sociální pedagog**

„Sociálny pedagóg je odborník, ktorý je teoreticky i prakticky pripravený vo vysokoškolskom – magisterskom štúdiu oboru pedagogika, filozofického, pedagogického či sociálneho zamerania (predtým v špecializácii, zameraní sociálna pedagogika) na sociálnovýchovnú činnosť. Je odborníkom, ktorého všeobecné kompetencie spočívajú v pomoci a podpore deťom, mládeži, dospelým, rodičom (sociálna andragogika, geragogika) a ich podpore v situáciách vyrovnávania deficitu socializácie a hľadania možnosti zlepšenia kvality života prostredníctvom výchovy, vzdelávania, prevencie, poradenstva“ (Bakošová, 2008, s. 192).

### **Bezdomovectví**

„Bezdomovectví bývá (...) spojeno s procesem postupné desocializace“ (Vágnerová a kol., 2013, s. 10).

Průdková a Novotný (Průdková, Novotný, 2008, s. 10) uvádějí, že bezdomovectví je spojeno nejen se ztrátou bydlení, ale také se sociálním vyloučením, které souvisí se ztrátou domova.

### **Bezdomovec**

„Bezdomovec je člověk, kterého z různých důvodů postihlo společenské vyloučení a ztráta bydlení nebo který je touto ztrátou ohrožen, žije na veřejných místech či v neadekvátních anebo nejistých bytových podmínkách“ (Průdková, Novotný, 2008, s. 10).

## **Občanské sdružení Naděje**

„Naděje se zrodila „bez věna“, pouze z nadšení a touhy pomoci, ale také s vědomím, že lidská bída nevzniká pouze z nedostatku jídla nebo střechy nad hlavou, ale především nedostatkem lásky, ohleduplnosti a pochopení, které nám nabízí Bůh prostřednictvím Ježíše Krista“ (Ondrák in. Hradecký a kol., 2007, s. 95).

Naděje byla založena jako spolek v souladu s ustanoveními tehdy platného zákona číslo 83/1990 Sb., O sdružování občanů. V jejich stanovách se můžeme dočíst, že jako taková je mezikonfesní, apolitická a má celostátní působnost. Obor činnosti jejich tehdejších, zakládajících členů představoval jen bezúplatné podávání základní potravinové pomoci rumunským běžencům. Později se tato potravinová pomoc rozšířila o ubytování. Následovala etapa působení v uprchlických táborech a výstavba vlastních prostor pro následné samostatné působení této organizace. Později se Naděje stala opravdovou nadějí pro další a další skupiny znevýhodněných, od lidí bez přístřeší, osoby po výkonu trestu odnětí svobody, až po opuštěné a handicapované děti.

## **Terénní sociální práce**

„Kvalifikovaná a účinná terénní sociální práce je založena na důvěře a spolupráci mezi klientem a sociálním pracovníkem. Terénní sociální pracovník přichází za klienty přímo do jejich prostředí...“ (Gulová, 2011, s. 58).

## **Mobilní sociální jednotka**

Speciálně vybavený skříňový automobil, který je v pravidelných, předem avizovaných časech, přistavován na předem dohodnutá místa, na kterých následně dochází k realizaci sociálních služeb určených především pro osoby bez přístřeší (Konupka).

## PŘÍLOHA P III: SYSTÉM ZNAKŮ KOMENTOVANÉ TRANSKRIPCE

Tabulka znaků komentované transkripce podle W. Kallmeyera a F. Schützema (in Hendl, 2005, s. 209):

<b>Znak</b>	<b>Význam</b>
(,)	zcela krátká přestávka v projevu
..	krátká pauza
...	střední pauza
(pauza)	dlouhá pauza
hhm	vyplnění pauzy, signál očekávání odpovědi
(.)	poklesnutí hlasu
(-)	kolísání hlasu, nerozhodný tón
(^)	zdvižení hlasu
(?)	tázací intonace
(z)	zábrany ve vyjádření, váhání
(k)	označená korektura, zdůraznění konečné verze
<u>jistě</u>	nápadné zdůraznění
<u>jistě</u>	protahovaně
( <i>smích</i> ), ( <i>rychle</i> )	charakterizace neslovních projevů
&	nápadně rychlé pokračování
(je to tak?)	není již zcela rozumět

## **PŘÍLOHA P IV: OTÁZKY POUŽITÉ PŘI REALIZACI TŘETÍ FÁZE VÝZKUMU – ROHOVORY SE ZAMĚSTNANCI MÍSTNÍCH ČÁSTÍ**

Otázky byly sestaveny na základě stanovených cílů výzkumu a dále na základě realizovaného rozhovoru s terénní pracovnící Kristýnou.

Otázky byly kladeny přímo v tomto znění a v následujícím pořadí:

- 1) Kdy vaše městská část přistoupila ke spolupráci při poskytování služeb mobilní sociální jednotky pro osoby bez přístřeší? Co vás k tomu vedlo?
- 2) Bylo poskytování této služby na vaší městské části někdy přerušeno? Z jakého důvodu to bylo?
- 3) Podle jakých kritérií vybíráte místa pro poskytování služeb jednotky?
- 4) Z čeho máte největší obavu při výkonu poskytování služeb jednotky?
- 5) Které služby poskytované v jednotce vaše městská část podporuje a které byste raději omezil(a)?
- 6) Jste dostatečně obeznámen(a) s principem poskytování služeb v jednotce?
- 7) Zúčastnil(a) jste se někdy výkonu poskytování služeb jednotky?
- 8) Jaký je Váš osobní názor na tuto službu? Můžete uvést pozitiva i negativa.

## PŘÍLOHA P V – PŘEPISY ROZHovorŮ

Pro zjednodušenou orientaci v textu, z důvodu dalšího zpracování a zpětného vyhledání konkrétního výroku, jsou vlastní přepisy rozděleny na jednotlivé sekvence podle odpovědí na jednotlivé otázky. Sekvence jsou dále očíslovány a jednotlivé výroky označeny písmeny a, b, c atd. Z důvodu lepší přehlednosti jsou popisky označující hovořící osobu vyznačeny i barevně. Osoby zúčastněné na tomto rozhovoru jsou označeny jako:

- **V** – **výzkumník**
- **R** – **respondent**

Výzkumníkem je vždy Lukáš Konupka, respondentem osoba uvedená v nadpisu příslušného rozhovoru.

### Terénní sociální pracovník OS Naděje – Kristýna

Před fyzickým provedením rozhovoru proběhlo přivítání, zdvořilostní debata o tom, jak se v současné době daří při práci s osobami bez přístřeší u OS Naděje apod.

#### Sekvence 1

**Výzkumník:** *“Já bych se tě tedy rád zeptal, co tě vedlo k uplatnění se právě na Mobilní sociální jednotce?”*

**Respondent:** *„Tak já jsem jako úplně nepřišla na mobilní sociální jednotku, já jsem jako přestoupila z Bulhara (nízkoprahové denní centrum sociálních služeb OS Naděje), jako pracovník v sociálních službách do terénu, do pěší spíš terénu, a postupem času (,) jsem se dostala na mobilní jednotku a nebyl to nějaký můj vliv, jako že bych tam doopravdy jakoby chtěla, spíš mi to přišlo jako zajímavý, tady k těm lidem prostě se věnovat i (,) jinak než to, že jim lezeme přímo do bejváku, ale ..“*

#### Sekvence 2

**V:** *„Zeptám se, co ti na tom přišlo zajímavé?“*

Krátké přerušení z důvodu příchodu jednoho z terénních pracovníků.

**R:** *„No, .. zajímavý mi na tom přijde to, že my přímo na tom místě, který máme vytypovaný, kde nejvíc chodí lidí a kde nám to, samozřejmě, povolí město, tak (,) tam přijedem a ty lidi si choděj za náma, něco podobnýho, jako otevřený denní centrum, takže pojízdný denní centrum, kdy mi toho prostě člověka, tam můžeme udělat pro něj skoro cokoliv. Můžeme ho*



*tam ošetřit, můžeme ho tam (,) nakrmit, můžeme, můžeme ho ošatit, jediný, co tam teda chybí je ta hygiena, kterou tam nemůžeme použít, ale (,) přijde mi to jako ... právě dobrý v tom, že, že jedeme na nějaký to místo, kde je nejvíc těch lidí a tam je obsloužíme“*

**V a:** *„čili že jako nespoleháš na to, kdo přijde za tebou, ale že jsi ochotná i jít, jakoby k němu...“*

**R a:** *„ale ne přímo, zase, ale je to takový, že chráníme to jejich soukromí, tímhle tím, že jim přímo nelezeme do těch, do těch jejich obydlí“*

### **Sekvence 3**

**V:** *“mhm, mhm, a když se tě zeptám teda, ten způsob, jakým se o tom dozvěděla, to jsme vlastně odpověděli, teď už ze začátku hned někdy, že vlastně tato služba byla zřízená, té mobilní sociální jednotky, tys tedy asi projevila zájem o to, se toho zúčastnit“*

**R:** *„bylo to jakoby v rámci toho terénu, takže my tady máme v rámci terénu dvě služby, což je pěší terénní služba a mobilní .. služba, a .. a vlastně bylo to jakoby v rámci toho, nebylo to tak jako (-), že bych, že by jsme tady byli pracovníci, kteří dělají jenom pěší a jenom mobilní službu, já jsem a já zase teďka bejvám na tý mobilní službě nejčastějc, protože jsem zdravotník, takže ještě vošetřuju“*

**V a:** *„jo, jo, jo, ty už máš vlastně ten kurz udělaný, ano, zachraňovala jsi i tonoucí?“  
(otázka na odlehčení a úlevu pro respondenta)*

**R a:** *„nooo, naštěstí jsem to jako, no, vlastně na tom kurzu jo, musím říct, museli jsme skákat do vody“*

### **Sekvence 4**

**V:** *„mhm, tak a teď jak dlouho už vlastně vykonáváš tu činnost toho terénního programu?“*

**R:** *„tak terénního programu (,), si myslím ('), že to bude v září dva roky, já jsem teda ještě pracovala na Armádě spásy v terénu, ale tam měli jenom pěší, a jakoby dohromady s bezdomovcama už sedmej rok“*

**V a:** *„mhm, mhm, a s jakým očekáváním jsi do toho zaměstnání tenkrát nastoupila? Já teda využiju toho, že ty už jsi už vlastně měla praxi už přímo na Armádě spásy, tak když bys to mohla nějakým způsobem porovnat. a nebo aby jsme začali správně, co tě vlastně k tomu přivedlo, dát se na tuto formu pomoci?“*

**R a:** „já když jsem začala vlastně pracovat s bezdomovcama, tak jsem pracovala jako pracovník v sociálních službách na denním centru na noclehárně na azyláku, a ... , mně to přišlo (,) takový, jakože .. , to naši šéfové neradi slyší, ale takové jako (,) (z), žrádelna prostě, že vlastně se tam nahnou lidi a ty nic nestihneš, nestihneš si s nima popovídat, protože tam máš dalších dvě stě lidí, kteří něco po tobě něco chtějí (,) , a přišlo mi to jako takovej, prostě taková továrna, a (,) proto jsem se potom snažila přestoupit do toho terénu, abych zjistila, co to tam vůbec jako je za lidi, kde žijou, co potřebujou a abych se prostě o nich něco dozvěděla. (.) No a tím pádem nějak mě jakoby zázrakem vzali i přes to, že jsem neměla vysokou školu, a .. když jsem pak hhm , přestupovala z Armády, & kdy teda jsem úplně jakoby nechtěla, (.) ale nějak jsme se tam jakoby nepohodli, tak jsem přešla ještě na charitu, tam, tam už jsem právě nechtěla být v tom pobytovém, protože to byla pro mě hrozná nuda, prostě sedět, a jen tak ubytovávat lidi, tak potom (,) mi říkal právě kamarád, že tady je jakoby volný místo právě na denním centru, & že neví, jestli to je jako úplně pro mě, ale že by to byla zase změna a já jsem nechtěla odejít, že jo, od této cílové skupiny, tak jsem přešla na Bulhara, kde mě teda vzali s otevřenou náručí, protože jsem měla praxi, takže (,) byli rádi, že tam někdo takovej je, a .. pak už jsem ale po roce prostě jako skomírala, & říkám jako, to je hroznej nával, toho je úplně moc, to nedám a tak se mě ujal tady Aleš Strnad, (.) protože nechtěl, abych odešla a přebíral si mě na ten terén. & Protože už věděl, že mám tu praxi, že znám ty místa, že znám ty lidi, ty lidi mě znali, a bylo to takový jako by (-) myslím si že, že fakt jakoby je potřeba ty lidi poznat a že to není za rok, že bys je prostě poznal & a že je dobrý přestoupit jak z organizací, kde chodí jakoby i jiný a (,) tak v těch, v těch postů, že prostě pracovník v sociálních službách, & projít si ty denní centra, (.) a ty lidi poznat i tak, jak se chovají, jakoby přímo tam. ... Nevím, jestli jsem teď odpověděla na všechny otázky.“

## **Sekvence 5**

**V:** „Já si myslím, že jo, já bych se jenom zeptal na tvá očekávání, jakoby s jakým očekávaními jsi do toho vstupovala, tedy do systému těchto služeb, nebudeme se bavit o konkrétní službě, ale jako by o přístupu k té cílové skupině, a jaké byly tvoje očekávání, jestli se potom slučovaly s tím, co jsi opravdu zažila a jestli se ten názor třeba i proměnil díky těm terénním programům?“

**R:** „Tak (,) určitě se ten názor změnil díky terénu, protože ty lidi poznáš úplně jinak, poznáš je i v tom jejich přirozeném, prostě prostředí. .. Takže já jsem nastupovala úplně jako,

*mě bylo jako 19, já jsem vůbec nevěděla, do čeho jdu, já, já, já & jsem vlastně nevěděla jako, kdo to vůbec bezdomovec je, že jsem měla nějakou sociální školu, tak něco málo jsem jako věděla, ale, hhm .. , bylo to prostě jak Alenka v říši divů, kdy jsem jako fakt nevěděla, neměla jsem (,) vůbec jsem neměla pud sebezáchovy, takový to jakože, byli tam lidi, který prostě 12 let seděli a určitě ne za to, že ukradli žvejkačky, ale (,) takže to byl takovej spíš jako šok, že jsem zjišťovala, kdo to doopravdy jako je, co je to za lidi, zjišť'o, zjišťovala jsem, že to nejsou jenom kriminálníci, že jsou to doopravdy lidi, který prostě hhm, .. si prošli ne zrovna úplně lehkým životem, ne všichni a ... bylo to spíš že jsem je jakoby litovala ze začátku, & byla to taková ta lítost, že, že se musím o ně, takovej ten pečovatelskej, já nevím, že jsem se vo ně prostě snažila pečovat, párkrát jsem samozřejmě zakopla, to .. to se u týhle práce stává dost často, & a teď spíš máme mezi sebou takovej jako přátelskej vztah, že je jakoby беру, nebo snažím se je brát jako sebe rovnou a je to takový jakoby, jako .. že .. (!) Že se k nim snažím přistupovat ne jakoby z vejšky, že já jsem tady ten pracovník, & samozřejmě, vobčas je to potřeba, když někdo dělá nějakou jako (,) (,) , bordel, tak, tak to není dobrý, takže vobčas musíš vystoupit jako ten, (,) ten vedoucí, jako já tady jsem teďka pá-nem, protože to je, nejseš, zvlášť v těch denních centrech, nebo na těch (,) hhm na tom autě, takže vobčas prostě musíš vystoupit ven, ale hhm (,) jinak se snažím fakt to mít tak že, že jsme prostě (,) sebe, seberovný, no. & A jestli jsem, jestli jsem jako, jak jsem změnila ten názor, spíš to, že, (,) že na těch denních centrech to bylo takový, & jako že seš tam ten pán, a to mně fakt jakoby nevyhovuje, že hhm .. , že ráda to, že mám ráda takový to, že tam prostě přijdu, a pokecám si s nima jako jejich prostě nějaký to, jejich nějaký přítel, a hhm nabídnu jim tu službu, (,) kterou voni jako zrovna potřebujou, nebo já uznám za vhodný, že by ji potřebovali.“*

**V a:** „Čili že lidským empatickým přístupem by se dalo říct“

**R a:** „, & (!) ale jako ne vždycky to jde, ale jako myslím, že je to to nejlepší, jak těm lidem, (,) jak, jak prostě dostat důvěru, (,) (,) a jak potom můžeš k nim znova přijít .. A mám takovýhle lidi už, který znám vopravdu těch 7 let, (,) a rádi se navštěvujem, & mám svoje místa, kam chodím fakt ráda a není to jenom vo tom, že nabízíš tu službu, ale že si s nima i povídáš. & Samozřejmě účelem tohohle je jim nabídnout co nejvíc v tý službě a hhm nějakým způsobem jim pomoci ale (,) (,) , myslím si, že i ta pomoc je to, že si s nima povídáš (,)“

**V b:** „Určitě, že oni vidí, že o ně někdo má zájem a nejenom problémy...“

**R b:** „to je, to je někdy to jediný, co voni vlastně někdy vyžadují, že voni někdy ani nic jinýho nechtějí, že vědí vo všech službách, třeba i něco...“

**V c:** „já si vzpomínám na toho pána na tom ostrově (Střelecký ostrov – viz. obr. č. 1 na str. 39 této práce), jak jsme tam vlastně byli spolu, když jsem s váma byl prvně, to byl vlastně přesně tady ten typ“

**R c:** „no“

**V d:** „já se musím přiznat, já jsem si tě tam tenkrát vyfotil u toho“

**R d:** „jo“

**V e:** „a tu fotku použiju také v diplomové práci, pokud s tím tedy budeš souhlasit“

**R e:** „jo, pokud tam není jeho vobličej“

## **Sekvence 6**

**V:** „tak děkuju, ne, ne, ne, on je vlastně otočený obráceně a ty jsi tam jakoby tak z profilu, ale je to v tak malém rozlišení, že to není vidět. Tak jo a teď, když bys vzala, já nevím, zavzpomínej třeba rok zpátky, jestli za poslední rok se výrazně změnil tvůj přístup k práci?“

**R:** „ (‘) jo, no to určitě, protože jsem .. začala dělat toho zdravotníka a hhm .. prostě mně přijde, že se k těm lidem prostě dostaneš mnohem blíž, tím, tím ošetřováním, & protože to, že ten klient, že přijde, že potřebuje ošetřit nohu a teď zas nevím, je to prostě hrozně jako osobní, je to hrozně citlivý se před někým svlíknout a říct, hele, mám tady díru v noze, lezou mi v tom červi, prosím tě, vošetři mi to. & Jako ne každej to úplně zvládne a tím pádem se natolik otevře, že (.) fakt, já když ošetřuju, tak z nich vlastně pak vydyndám úplně všechno. Že mi přijde, že mi potom natolik už důvěřujou, že se neboje se mi svěřit se spousty věcmi. Třeba jak jsem ti říkala s těma rukama, jak jsem tam umývali toho pána (.) , tak (.) to bylo přesně vono, ten člověk se s náma v životě nebavil do tý doby, než .. se mu stala nějaká vážná věc a prostě měl díru v noze, a nevěděl co s tím, styděl se, nechal to měsíc takhle bejt, a pak prostě přišel, zeptal se, jestli bychom mu to vošetřili a vod tý doby prostě .. je úplně vtevěřej a prostě řekne ti úplně všechno, co má na srdci, (smích) ne vždycky to je teda tak, že bych to chtěla slyšet, ale hhm (.) je to jakoby příjemný to, že k tobě má jako tu důvěru, (.) že ji tam fakt jako našel a hhm (pauza) no, takže si myslím, že za poslední rok určitě hodně změnilo, & protože jsem teda začala ošetřovat, no. “

**V a:** „takže dalo by se říct, že vlastně tím, že s nimi, nebo s některými s těmi klienty, které jsi ošetřovala, už je ten vztah, já nevím, teď abych to správně pojmenoval, takový jakoby intimní, že vlastně oni si tě pustí ještě bliž a teď to fyzické sblížení teda má určitě vliv i na to psychické, že tam vzniká lépe to porozumění“

**R a:** „no, jo“

**V b:** „to je další takový zajímavý aspekt, no je to teda logické, ale musím říct, že mě to teda při konstruování tohoto rozhovoru, nebo oblastí, kterým se budu věnovat, ani nenapadlo, tak děkuju za takovou informaci a teď když se zeptám na ta jednotlivá místa výkonu vašich prací podle městských částí, zdá se ti, že někteří pracovníci městských částí, jsou teda správně krizoví pracovníci, kteří vlastně, prostřednictvím kterých jsou uzavírány zakázky s vámi?“

**R b:** „no já nevím, to bych se zeptala Aleše (.) (Aleš Strnad), já tohle to jakoby neřeším, to řeší všechno Aleš“

**V c:** „ano“

**R c:** „ale vím, že jsou jakoby, jsou nějaký skupiny, kde se tohle to řeší (.) (.) (Komunitní plánování), a jsou komunitní plánování, kde právě ty lidi se scházejí z různých organizací a hhm (.) věnujou se tomu, co je potřeba tam jakoby dělat. & Je to tak, že ne všechny městský částí fungujou v tomhle úplně jako nejlíp, maj právě, hhm (.) jakoby podezření, že mi tam ty lidi taháme, pokavaď mi tam prostě přijedeme tím autem, & tak že se tam bude slezjat čím dál tím víc lidí (.) bez domova a budou prostě dělat nepořádek a tak.“

**V d:** „hm“

**R d:** „takže mi teď vlastně momentálně jsme (.) jenom na Praze 4, na Praze .. 1 a na Praze 6 & a na Praze 13. To jsou vlastně jediný městský částí, který zatím teďka máme, měli jsme i desítku a pětku, desítku nevíme zatím, jak to dopadne, & nejspíš nás tam budou znova chtít, ale ještě se nechceme, my prostě nechceme jezdit někam, kde to nedostaneme zapláceno jako, (.) abysme to pak mohli jakoby vyúčtovat a hhm Praha 5 nás úplně jakoby vykopla, ty už nás prostě nechtějí, (.) právě z toho důvodu, že tam ty lidi přivádíme“

**V e:** „myslíš, že je to pohoršuje, jakoby, že to způsobuje tu kumulaci osob bez přístřeší?“

**R e:** „ & Jako spíš že si myslím, že teďka jakoby se musíme .. se ohlížet na ty peníze, že takhle by nám to mohlo bejt, & že kdyby sme měli dost peněz, tak bysme prostě někam jeli a

*mohli bysme si to zaplatit sami a nemuseli jsme se koukat na ty městský části, ale těch peněz není dostatek na to, abysme objížděli (.) všechny městský části a bez toho, aniž by voni nás tam chtěli.“*

**V f:** *„a se kterou tou městskou částí je to pro vás, nebo z tvého pohledu, teď jakoby takové nejprínosnější pro práci?“*

**R f:** *„ & já si myslím, že je to Praha 1, tam je prostě nejvíc lidí, hhm .. zdržuje se tam prostě nejvíc bezdomovců & a je to pro každýho i dostupný. Spoustu lidí chodí klečct, žebrot na jedničku, protože tam je jakoby nejvíc peněz a & nejenom žebrot, mají tam prostě různý práce, že jo, zametání, mytí a tydle věci. Máme tam středisko (.) , ale jezdíme teda mimo to středisko (.). Ale můžou nás navštěvovat i lidi, (.) kteří navštěvují to středisko samozřejmě.“*

**V g:** *„Jasně, jasně, jasně, jasně a přístup těch lidí z radnice? Je to tam také poznat? Že jsou si vědomi toho, že tam je opravdu, dochází k největší kumulaci těch osob, tak jsou opravdu k vám nějak vlídnější? Nebo...“*

**R g:** *„Jo, jo, jo, & Praha 1 se fakt snaží, že máme i právě povolení na ty místa, kde stojíme. Jinak si myslím, že Praha 1 se nám, vždycky nám vyšla vstříc, když prostě někdo si stěžoval v okolí, že nás tam nechce, tak se prostě snažili řešit a že nám dali nějaký hhm náhradní, místo, a nebo prostě jsme se přesunuli časem, že jo, jsme se prostě nějak domluvili“*

**V h:** *„mhm“*

**R h:** *„ale přijde mi, že Praha 1 je nejlepší“*

## **Sekvence 7**

**V:** *„mhm a teď kdybych se zeptal, která ty městská část, na které jste působili, měla podle tvého názoru úplně nejhorší přístup k vám? Ty jsi vlastně už několikrát zopakovala, že Praha 5 vás teda úplně odepsala, a teď, když by jsi měla vybrat....“*

Rozhovor přerušen příchodem Aleše Strnada – vedoucího pracovníka terénních sociálních pracovníků OS Naděje. Proběhlo pozdravení a opět krátká zdvořilostní debata.

**V:** „a teď když by jsi měla vybrat ještě z těch ostatních, tam, kde teď ještě jezdíte, tak kde se na vás tak podle tebe dívají, jak se říká, skrz prsty?“

**R:** „Já si myslím, že to není tím úřadem, ale spíš (,) těma lidma, kteří tam žijou, a hhm a (,) teďka musím říct, že všude, jakoby, & na těch místech, kde teďka jsme, tak mi přijde, že nás tam všichni jako vítají“

**V a:** „takže nemáte problém s těma okolními...“

**R a:** „ & momentálně jakoby vůbec teď nemáme problém, že by nám někde jako řekli, hele, tak taky jako nebudete, tady vás fakt nechcem, že kolikrát stojíme jakoby na Praze 4 v Sedlčanský ulici, (,) tam je to zapadlý, tam chtěj to místo zrušit, protože tam chodí málo lidí, ale hhm (,) je to vo tom, že ty lidi vokolo, protože my jsme tam rok a prostě je to přímo mezi barákama, kde ty lidi žijou a ještě ani jednou se nám nestalo, že by nám někdo řek, že na tomto místě stát nebudete, je to spíš tak, že tam přijdou a zeptaj se jako, co jim nabízíme a jestli nám můžou přinést oblečení & a takže teďkom mi přijde, že tam je to dobrý, no“

**V b:** „mhm, tak to je pěkné, no, teď bych se zeptal na tu formu služeb, postupů a činností, tebou poskytovaných, je podle tebe neoptimálnější pro práci s těmi klienty?“

**R b:** (ticho)

**V c:** „my jsme se tady bavili o tom, že ty se jim hlavně nechceš vnucovat, že je to teda především na jejich dobrovolnosti“

**R c:** „no (pauza) jako (,) mám to tak, že když ten člověk přijde úplně poprvý, a hhm nezná naši službu, nebo slyšel vod nějakých kamarádů, který k nám choděj, tak je to podle toho, (,) s čím on přijde, jestli přijde jenom prostě dobrý den, jsem tady (,), něco mi dejde, co, co, co jako nabízíte, tak mu řeknu, jako máme jakoby tu nabídku, ale hhm do soukromejch záležitostí se úplně jakoby moc necpu, & čekám na to, až sám ten člověk jakoby přijde, což je konkrétní věc. & Je to tak, že mu ještě nabídnu, jestli nechce hhm zaregistrovat do střediska na toho Bulhara, jestli je to opravdu tak akutní, že se nemá třeba kde vysprchovat, dyc-ky se ptá na tyhlety hhm jakoby věci, kde se koupe, kde dostane jídlo, kde spí a podle toho vlastně většinou zjistíme, jestli jako chce tu službu využívat, co potřebuje přímo z tý služby a tak“

**V d:** „mhm“

**R d:** „ale ale hhm, je potřeba říct, že já teda ne, ne, ne, nejsem taková, že bych se na něj vrhla a teď ty seš tadyovej a pojd', sedneme a všechno vyřešíme“

**V e:** „mhm“

**R e:** „myslím si, že je to spíš jakoby dlouhodobější práce“

**V f:** „a teď, jak jsi mluvila o tom vrnutí se na toho klienta, zkusila jsi to třeba někdy udělat tady takto?“

**R f:** „jo, & párkrát se mi to občas takto stane, když jako vidím, že ten člověk je takovej jako ne úplně postižený tím bezdomovectvím, že je třeba je krátce na ulici, tak občas mám takový (.) ty, (.) ale většinou se mi to jako, no, vlastně nepamatuju si, že by se mi to jako někdy nějak vyplatilo, když jako přede mnou třeba uteče a teď si říká já, to je nějaký blázen tady po mně jde a (.) chce mi všechno zařídit & (!) a když už třeba s tím souhlasí a říká, že jo, tak na to prostě nemá, na tu moji rychlost, že hhm (.) , já po něm prostě chci jakoby hodně moc věci a hhm (.) von to stejně jako nezvládne udělat, za tu dobu, co já bych si to jako přála, aby to udělal, (.) takže to si myslím, že taky není úplně oukej, takže (.) když vopravdu mu nabízím a hlavně to ubytování, tak je dobrý prostě, hele a přijď si na toho Bulhara, jestli vo to vopravdu má zájem, (.) aby tam ještě přišel (.) na tu schůzku“

**V g:** „což je takový pro tebe, že prověříš toho člověka, že když bude mít zájem, že prostě přijde z té mobilní jednotky i na to nízkoprahové zařízení, kamenné a tam vlastně, už i to je vlastně vnímáno jako krok dopředu, že, z tvojí strany“

**R g:** „jako pro mě jde spoustu věcí udělat z auta a nemusí ten člověk jít na to středisko. & Taky máme pár lidí, kteří fakt na to středisko nechtějí a já je tam nechci tlačit, protože to taky není úplně nejlepší, (.) aby se s ostatníma, & když se nechce s ostatníma vidět, tak fajn, ale (.) je to prostě, taky, (.) chci třeba aby třeba přišli, aby přišel zejtra na auto, (.) a domluvíme se prostě na brigádu zítra, takže tak.“

## **Sekvence 8**

**V:** „mhm, mhm, mhm, dobře a potom máš nějaké i osobní metody? Pro práci s klienty? Že by jsi jim ukázala něco, že je něco, co má smysl, něco, co se vyplatí nějak dělat, nebo nějaký specifický postup, při kterém by jsi ho přesvědčila o tom, že je o něj zájem, aby si uvědomil třeba své lidství, nebo“



**R:** „ & no už jak jsem ti říkala, je to fakt vo tom, že se s nima snažím mít přátelskej vztah, že se s nima, hhm nevím takhle, a pokavaď se mi ten člověk dostane přímo na auto, právě třeba na to vošetření, tak, jak jsme byli spolu hhm na tom, vlastně na tom Těšnově, tak mi přijde prostě důležitý z toho člověka, mu ukázat, že je taky člověk, že to není taky vopravdu prostě špinavec, kterýho se všichni štítěj a nechtěj ho v autobusu, ale že to jde i jinak. Že třeba tomu pánovi, jak jsme umyli ty ruce, tak bylo pak vidět že, že konečně si říká jo, ty jo, já prostě nesmrdím, mám umytý ruce, můžu šáhnout na někoho, a nikdo mi prostě neřekne jdi vode mě, a (,) a to mi, to mi jakoby přijde, přijde důležitý z těch, z těch lidí prostě, .. těm lidem prostě ukázat, že to jde prostě i jinak, no“

### **Sekvence 9**

**V:** „mhm, tak jo, tak já si myslím, že ted' jsme plně obsáhli to pole. Ted' já ti nebudu stanovovat nějaký počet, ale kdybys třeba měla říct nějaká pozitiva tady této práce“

**R:** „ (,) pozitiva tý mobilní sociální služby? “

**V a:** „může být, no“

**R a:** „no (pauza) tak pozitivum toho je, hhm že ty lidi nemusejí docházet na středisko, kde (,) je největší kumulace těch lidí a hhm .. a tím pádem je jich tam míň, & takže my máme možnost hhm se víc jim věnovat, to mi přijde hrozně jakoby dobrý, a hhm (,) dobrý je to zdravotní ošetření, & ale to třeba dělám i mimo, dělám ho i v terénu, i v pěším, ale tam je to prostě lepší, (,) že jo, ten člověk může, že jo, si sednout do auta a tak, je to takový hygieničtější mi přijde a ne každej chce docházet k doktorovi k nám k Bulharovi, to je tam prostě strašná fronta, takže, takže ten záchyt tohodle, těch různěch jako nemoci a hhm těhle těch úrazů, takže to můžeme ještě zachytit my ... a .. a pak jak jsem říkala, že, že vlastně že je to takový otevřený, & je to takový pojízdný denní centrum, (,) (,) že vlastně nemusej chodit jenom na to jedno středisko, ale můžou jít na tyhle ty zastávky. (...) další věc jakoby, dá se tam zajistit ubytování, dá se tam (,) vlastně prodloužit i ta kartička pomoci na, na hhm, na to denní centrum ... no (,) přijdou mi tam jako (pauza) přijde mi to hhm .. dobrý, že ten člověk pořád může .. bejt vlastně úplně anonymní, (pauza) že vůbec jako (,) (,) nemusí ukazovat, že jo, jako v denním centru, že nemusí dělat žádný pohovory, pokavaď nechce“

**V b:** „mhm, mhm, ted' nějaká negativa? Našla bys taky?“

**R b:** „ ... negativa jsou to, že nás teda může kdykoliv teda skoro každej jako vyhodit, že když teda jako nemáme to povolení, .. to úplně jako není příjemný, (.) když víš, že když si na to místo stoupneš a nevíš, jestli tě někdo vyhodí a hhm (pauza) nevím (!) (,) jaký bych jako našla ještě ... (rychle) a že se s autem teda nedostaneš všude, že na tom pěším je dobrý to, že si to prošlápneš, .. ty ulice, a ty místa, tím autíčkem stejně nedojedeš kamkoliv. Takže by se mi líbilo, ted'ka právě jsme byli hhm (,) s kolegou, že jsme jeli pro jídlo, že jsme jeli autem, pak jsme zastavili u lesíčka, (rychle) páč jsme věděli, že tam máme nějaký lidi, tak že tam chceme zastavit, tak jsme tam zastavili, seběhli jsme, pak jsme zase nastoupili do auta, to by taky nebylo úplně .. nejhorší“

**V c:** „jako tak se přiblížit jim“

**R c:** „mhm, jako k těm místním“

**V:** „mhm, mhm, mhm, tak jo, tak já bych ti teda rád poděkoval za tento rozhovor“

Zakončení vlastního rozhovoru bylo přerušeno příchodem jednoho z terénních pracovníků, který přišel řešit neodkladné pracovní záležitosti.

### **První kódování – hledání klíčových projevů**

Pro přehlednost textu bylo u projevů, ze kterých vyplývají významné skutečnosti, provedeno jejich vyznačení červenou barvou textu.

### **Způsob, jakým konkrétní sociální pracovník začal vykonávat terénní sociální práce:**

Sekvence 1 – R:

„nebyl to nějaký můj vliv, jako že bych tam doopravdy jakoby chtěla, spíš **mi to přišlo jako zajímavý, tady těm lidem prostě se věnovat** i (,) jinak než to, že jim lezeme přímo do bejváku“

Sekvence 3 – R:

„já zase ted'ka **bejvám na tý mobilní službě nejčastěj**, protože jsem zdravotník, takže ještě vošetřuju“

Sekvence 4 – R a:

*„já když jsem začala vlastně pracovat s bezdomovcama, tak jsem pracovala jako pracovník v sociálních službách na denním centru na noclehárně na azyláku, a ... , mně to přišlo (,) takový, jakože .. , to naši šéfové neradi slyší, ale takové jako (,) (z), **žrádelna prostě, že vlastně se tam nahrnou lidi a ty nic nestihneš, nestihneš si s nima popovídat, protože tam máš dalších dvě stě lidí, kteří něco po tobě něco chtěj (,) , a přišlo mi to jako takovej, prostě taková továrna, a (,) proto jsem se potom snažila přestoupit do toho terénu, abych zjistila, co to tam vůbec jako je za lidi, kde žijou, co potřebujou a abych se prostě o nich něco dozvěděla“***

Sekvence 4 – R a:

*„už jsem právě nechtěla bejt v tom pobytovym, protože to byla pro mě hrozná nuda, prostě sedět, a jen tak ubytovávat lidi,*

Sekvence 4 – R a:

*„ale po roce prostě jako skomírala, & říkám jako, **to je hroznej nával, toho je úplně moc, to nedám“***

**Vyplyvající významné skutečnosti:**

- zájem o práci s cílovou skupinou
- dostatek času a prostoru pro práci

**Trvání pracovníkem vykonávané terénní služby, jeho očekávání a proměna jeho názoru na tuto službu:**

Sekvence 4 – R:

*„to bude v září dva roky, já jsem teda ještě pracovala na Armádě spásy v terénu, ale tam měli jenom pěší, a jakoby **dohromady s bezdomovcama už sedmej rok“***

Sekvence 5 – R:

*„určitě se ten názor změnil díky terénu, protože ty lidi poznáš úplně jinak, poznáš je i v tom jejich přirozeným, prostě prostředí. .. Takže já jsem nastupovala úplně jako, mě bylo jako 19, já jsem vůbec nevěděla, do čeho jdu, já, já, já & jsem vlastně nevěděla jako, kdo to vů-*

*bec bezdomovec je, že jsem měla nějakou sociální školu, tak něco málo jsem jako věděla, ale, hhm .. , bylo to prostě jak Alenka v říši divů“*

Sekvence 5 – R:

*„co je to za lidi, zjišťo, zjišťovala jsem, že to nejsou jenom kriminálníci, že jsou to dovo-pravdy lidi, který prostě hhm, .. si prošli ne zrovna úplně lehkým životem, ne všichni a ... bylo to spíš že jsem je jakoby litovala ze začátku“*

Sekvence 5 – R:

*„jak jsem změnila ten názor, spíš to, že, (,) že na těch denních centrech to bylo takový, & jako že seš tam ten pán, a to mně fakt jakoby nevyhovuje, že hhm .. , že ráda to, že mám ráda takový to, že tam prostě přijdu, a pokecám si s nima jako jejich prostě nějaký to, je-jich nějaký přítel“*

Sekvence 6 – R:

*„protože jsem .. začala dělat toho zdravotníka a hhm .. prostě mně přijde, že se k těm lidem prostě dostaneš mnohem blíž, tím, tím ošetřováním, & protože to, že ten klient, že přijde, že potřebuje ošetřit nohu a teď zas nevím, je to prostě hrozně jako osobní, je to hrozně citlivý se před někým svlíknout a říct, hele, mám tady díru v noze, lezou mi v tom červi, prosím tě, vošetři mi to“*

Sekvence 6 – R:

*„za poslední rok určitě hodně změnilo, & protože jsem teda začala ošetřovat, no“*

### **Vyplývající významné skutečnosti:**

- poznání cílové skupiny v jejich přirozeném prostředí
- schopnost věcné empatie
- navázání přátelského vztahu

### **Hodnocení přístupu městských části k jeho práci:**

Sekvence 6 – R c:

*„Je to tak, že, ne všechny městský části fungují v tomhle úplně jako nejlíp, maj právě, hhm (.) jakoby podezření, že mi tam ty lidi taháme, pokavaď mi tam prostě přijedeme tím autem, & tak že se tam bude slezát čím dál tím víc lidí (.) bez domova a budou prostě dělat nepořádek a tak.“*

Sekvence 6 – R d:

*„mi teď vlastně momentálně jsme (.) jenom na Praze 4, na Praze .. 1 a na Praze 6 & a na Praze 13. To jsou vlastně jediný městský části, který zatím ted'ka máme, měli jsme i desítku a pětku, desítka nevíme zatím, jak to dopadne, & nejspíš nás tam budou znova chtít, ale ještě se nechceme, my prostě nechceme jezdit někam, kde to nedostaneme zapláceno jako, (.) abysme to pak mohli jakoby vyúčtovat a hhm Praha 5 nás úplně jakoby vykopla, ty už nás prostě nechtějí, (.) právě z toho důvodu, že tam ty lidi přivádíme“*

Sekvence 6 – R e:

*„kdyby sme měli dost peněz, tak bysme prostě někam jeli a mohli bysme si to zaplatit sami a nemuseli jsme se koukat na ty městský části, ale těch peněz není dostatek na to, abysme objížděli (.) všechny městský části a bez toho, aniž by voni nás tam chtěli“*

Sekvence 6 – R f:

*„myslím, že je to Praha 1, tam je prostě nejvíc lidí, hhm .. zdržuje se tam prostě nejvíc bezdomovců & a je to pro každého i dostupný. Spoustu lidí chodí klečat, žebrat na jedničku, protože tam je jakoby nejvíc peněz a & nejenom žebrat, mají tam prostě různý práce, že jo, zametání, mytí a tydle věci“*

Sekvence 6 – R g:

*„Praha 1 se fakt snaží, že máme i právě povolení na ty místa, kde stojíme. Jinak si myslím, že Praha 1 se nám, vždycky nám vyšla vstříc, když prostě někdo si stěžoval v okolí, že nás tam nechce, tak se prostě snažili řešit a že nám dali nějaký hhm náhradní místo, a nebo, prostě jsme se přesunuli časem, že jo, jsme se prostě nějak domluvili“*

**Vyplyvající významné skutečnosti:**

- obava z kumulace osob bez přístřeší
- obava z narušování veřejného pořádku

- nedostatek finančních prostředků na nezávislý provoz jednotky
- vstřícný přístup při poskytnutí náhradního místa pro stání jednotky

### **Osobitá forma výkonu činností terénního pracovníka:**

Sekvence 2 – R:

*„ty lidi si choděj za náma, něco podobnýho, jako otevřený denní centrum, takže pojízdný denní centrum, kdy mi toho prostě člověka, tam můžeme udělat pro něj skoro cokoliv. Můžeme ho tam ošetřit, můžeme ho tam (,) nakrmit, můžeme, můžeme ho ošatit, jediný, co tam teda chybí je ta hygiena, kterou tam nemůžeme použít, ale (,) přijde mi to jako ... právě dobrý v tom, že, že jedeme na nějaký to místo, kde je nejvíc těch lidí a tam je obsloužíme“*

Sekvence 2 – R a:

*„je to takový, že chráníme to jejich soukromí, tímhle tím, že jim přímo nelezeme do těch, do těch jejich obydlí“*

Sekvence 4 – R a:

*„myslím si že, že fakt jakoby je potřeba ty lidi poznat a že to není za rok, že bys je prostě poznal & a že je dobrý přestoupit jak z organizací, kde chodí jakoby i jiný a (,) tak v těch, v těch postů, že prostě pracovník v sociálních službách, & projít si ty denní centra, (,) a ty lidi poznat i tak, jak se chovají, jakoby přímo tam.“*

Sekvence 5 – R:

*„párkrát jsem samozřejmě zakopla, to .. to se u týhle práce stává dost často, & a teď spíš máme mezi sebou takovej jako přátelskej vztah“*

Sekvence 5 – R:

*„vobčas musíš vystoupit jako ten, (,) ten vedoucí, jako já tady jsem teďka pánem, protože to je, nejseš, zvlášť v těch denních centrech, nebo na těch (,) hhm na tom autě, takže vobčas prostě musíš vystoupit ven, ale hhm (,) jinak se snažím fakt to mít tak že, že jsme prostě (,) sebe, seberovný, no“*

Sekvence 5 – R a:

*„myslím, že je to to nejlepší, jak těm lidem, (,) jak, jak prostě dostat důvěru, (,) (,) a jak potom můžeš k nim znova přijít .. A mám takovýhle lidi už, který znám vopravdu těch 7 let, (,) a rádi se navštěvujem, & mám svoje místa, kam chodím fakt ráda a není to jenom vo tom, že nabízáš tu službu, ale že si s nima i povídáš. & Samozřejmě účelem tohohle je jim nabídnout co nejvíc v tý službě a hhm nějakým způsobem jim pomoct ale (,) (,), myslím si, že i ta pomoc je to, že si s nima popovídáš“*

Sekvence 5 – R b:

*„to je někdy to jediný, co voni vlastně někdy vyžadujou, že voni někdy ani nic jinýho nechtějí, že vědí vo všech službách“*

Sekvence 6 – R:

*„já když ošetřuju, tak z nich vlastně pak vydyndám úplně všechno. Že mi přijde, že mi potom natolik už důvěřujou, že se neboj se mi svěřit se spousty věcmá“*

Sekvence 7 – R d:

*„je potřeba říct, že já teda ne, ne, ne, nejsem taková, že bych se na něj vrhla a ted' ty seš tadyovej a pojď, sedneme a všechno vyřešíme“*

Sekvence 7 – R e:

*„myslím si, že je to spíš jakoby dlouhodobější práce“*

Sekvence 7 – R g:

*„jako pro mě jde spoustu věcí udělat z auta a nemusí ten člověk jít na to středisko. & Taky máme pár lidí, kteří fakt na to středisko nechtějí, a já je tam nechci tlačit, protože to taky není úplně nejlepší, (,) aby se s ostatníma, & když se nechce s ostatníma vidět, tak fajn, ale (,) je to prostě, taky, (,) chci třeba, aby třeba přišli, aby přišel zejtra na auto, (,) a domluvíme se prostě na brigádu zítra, takže tak“*

Sekvence 8 – R:

*„přijde prostě důležitý z toho člověka, mu ukázat, že je taky člověk, že to není taky vopravdu prostě špinavec, kterýho se všichni štítěj a nechtěj ho v autobusu, ale že to jde i jinak. Že třeba tomu pánovi, jak jsme umyli ty ruce, tak bylo pak vidět že, že konečně si říká jo, ty jo, já prostě nesmrdím, mám umytý ruce, můžu šáhnout na někoho, a nikdo mi prostě ne-*

*řekne jdi vode mě, a (,) a to mi, to mi jakoby přijde, přijde důležitý z těch, z těch lidí prostě, .. těm lidem prostě ukázat, že to jde prostě i jinak, no“*

#### **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- dobrovolnost užití služeb
- ochrana soukromí klienta
- poznání klienta v přirozeném prostředí
- navázání přátelského vztahu – důvěra, rozhovor, povzbuzení
- zjištění, zda klient má opravdu zájem o spolupráci

#### **Ovlivnění osobitých forem činností terénního pracovníka podle městských částí**

Sekvence 7 – R:

*„Já si myslím, že to není tím úřadem, ale spíš (,) těma lidma, kteří tam žijou, a hhm a (,) teďka musím říct, že všude, jakoby, & na těch místech, kde teďka jsme, tak mi přijde, že nás tam všichni jako vítají“*

Sekvence 9 – R a:

*„... negativa jsou to, že nás teda může kdykoliv teda skoro každej jako vyhodit, že když teda jako nemáme to povolení, .. to úplně jako není příjemný, (,) když víš, že když si na to místo stoupneš a nevíš, jestli tě někdo vyhodí“*

#### **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- negativní vliv bezprostředního okolí, ve kterém jsou poskytovány služby jednotky
- obava z vykázaní z místa, na kterém jsou poskytovány služby jednotky

#### **Pozitiva mobilní sociální jednotky podle terénního pracovníka:**

Sekvence 9 – R:



„pozitivum toho je, hhm že *ty lidi nemusejí docházet na středisko*, kde (,) je největší kumulace těch lidí a hhm .. a tím pádem *je jich tam míň, & takže my máme možnost hhm se víc jim věnovat*, to mi přijde hrozně jakoby dobrý, a hhm (,) *dobrá je to zdravotní ošetření*, & ale to třeba dělám i mimo, dělám ho i v terénu, i v pěstím, ale tam je to prostě lepší, (.) že jo, *ten člověk může, že jo, si sednout do auta a tak, je to takový hygieničtější*“

Sekvence 9 – R:

„*takže ten záchyt tohodle, těch různých jako nemocí a hhm těhle těch úrazů*, takže to můžeme ještě zachytit my ... a .. a pak jak jsem říkala, že, *že vlastně že je to takový otevřený, & je to takový pojízdný denní centrum*, (,) (.) že vlastně nemusej chodit jenom na to jedno středisko, ale můžou jít na tyhle ty zastávky“

Sekvence 9 – R:

„*ten člověk pořád může .. být vlastně úplně anonymní*, (pauza) že vůbec jako (,) (.) nemusí ukazovat, že jo, jako v denním centru, že nemusí dělat žádný pohovory, pokavad' nechce“

#### **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- přiblížení služby klientům
- menší kapacitní zatížení
- prevence při předcházení šíření nakažlivých chorob
- monitoring zdravotního stavu klientů
- anonymita při využívání služeb

#### **Bc. Petr Syrový, městská část Praha 13**

Od času záznamu 01:30s:

#### **Sekvence 1**

**Respondent:** „*Tak ten rok je poměrně jasný, kdy jsme s Nadějí začali spolupracovat, konkrétně tedy na té Mobilní sociální službě a na tom terénním programu. Tak to je od roku 2012, někdy od srpna, kdy jsme přijali to zavádění těch terénních programů obecně, jdeme cestou, že nejprve si necháme zpracovat, zpracovat nějakou úvodní analýzu, na základě*“

*který pak ten, pak ten program doporučujeme. Tak ten srpen 2012 bylo v podstatě období, kdy se nastartovala celá tahle ta analýza, to bylo zhruba... ukončení v říjnu, v říjnu 2012, tedy 31. 10., a pak už jsme najeli, nenajeli přímo, na realizaci toho, toho programu. Je potřeba říct, že samozřejmě tomuto rozhodnutí předchází řada příprav, řada rozhodnutí, to znamená i toho vnitřního prosazování tady, tady na radnici, to není tak, že přijde Syrový a řekne, heďte se, zítra spouštíme program. A jenom pro Vaši informaci, já sám v minulosti jsem terénní práci dělal, a můj takový cíl byl, nebo považuji to za automatický nástroj sociální práce, tak je právě ta terénní práce, to беру v podstatě jako za bazální metodu, a ty cílové skupiny, který tady máme v současné době už ošetřené, tak jsou v podstatě už čtyři. Tím narážím na spektrum cílových skupin. To znamená, že my tady máme ošetřeny intra-venózní uživatele návykových látek, tohle to nám dělá FRANEM, pak tady máme terénní program Proximy Sociale, kteří se soustřeďují v podstatě na děti a mládež, Naděje, to jsou ty osoby bez přístřeší, a pak tady máme terénní program cílený na cizince“*

**V ýzkumník:** „v rámci toho programu zaměřeného na cizince spolupracujete s kým?“

**R a:** „to děláme s integračním centrem Praha. Takže se podařilo vlastně logicky prosadit to, aby tady právě byla jedna z jejich čtyř poboček“

**V a:** „aha“

**R b:** „a samozřejmě každá z těch skupin, o který mluvím, tak má nějaký překryv. Překryv jako klientský, to znamená, že i tady jsou třeba cizinci, i tady jsou lidi pod 26 let, a i tady jsou v podstatě jako uživatelé, a tak dále, a tak dále“

**V b:** „jasně, jasně“

### **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- Začátek spolupráce při poskytování služeb jednotky Naděje, říjen 2012
- Osobní iniciativa, nasazení a praktické zkušenosti s cílovou skupinou
- Internalizace nutnosti společnosti postarat se o sociálně vyloučené

### **Sekvence 2**

**R:** „co Vás k tomu vedlo, teďka, že jo? To je asi důležitá otázka, já jsem Vám část té otázky teďka odpověděl“

**V:** „ano“

**R a:** „to znamená, v podstatě tou jednou *motivací byla pokrýt terénními programy, to znamená tou bazální sociální službou pokrýt ty podstatné sociální skupiny tady na lokalitě Prahy 13. To byla asi taková nejhlavnější motivace. Pak už taková, to už je v podstatě taková technikálie, na koho se obrátit, jak, kde na to sehnat peníze, jakým způsobem to prosadit, jak to udělat tak, aby to bylo udržitelný, jak nastavit vyúčtování, jak nastavit kritéria těch zpráv, třeba, který nám dávají, říkám, to jsou v podstatě technikálie. Já se na to dívám v podstatě z hlediska rozvoje sociálních služeb, a uspokojování potřeb v podstatě občanů, nejenom Prahy 13, protože třeba u těch terénních programů, tak tady je velký procento lidí, kteří jsou mimopražští. Zejména spádově.“*

**V a:** „ano, protože je to služba anonymní a může jí využít každý, kdo se dostaví na to místo. Vy máte úplně supr předpoklad k tomu vykonávat tady tu funkci už jenom skrz to, že jste byl v tom terénu, čili že máte nejen reálnou představu, ale Vy přímo víte, jak to v terénu funguje, to jste člověk na svém místě“

**R b:** „*tak ale sociální služby, to je širokej záběr, že jo, si vemte na typologii služeb*“

**V b:** „to je zbytečný to tady rozebírat, to bychom strávili“

**R c:** „*přesně tak, no a pak ještě další motivace je samozřejmě všechno, co s těmi terénními programy souvisí, to znamená obecně z našeho pohledu, já tomu říkám sociální prevence, trošičku se vracím k tomu staršímu pojmu, protože mi přijde víc výstižnější, než když začnu říkat prevence kriminality, protidrogová prevence, prevence rizikového chování, zdravotní prevence, to už jsou pak jednotlivý, jako podle mě, podkapitoly. Já rád používám to slovo sociální prevence, který má právě pak ty aspekty třeba i v případě osob bez přístřeší, ty zdravotní, zdravotním směrem, jo, přímo tímhle zdravotním směrem k populaci, v případě třeba žloutenky, ty bezpečnostní jsou poměrně taky zřejmý, a ty sociální, ty jsou snad úplně*“

**V c:** „ono to sociální totiž není jen sociální z hlediska“

**R d:** „v širším slova smyslu celý okolí. Takže v nějakým takovým kontextu se snažíme přistupovat, já teda prosazuju ještě jedno téma, teda na úrovni celý Prahy tvrdím, že nějaká

*vyspělá společnost, dejme tomu západního typu, by vždy měla klást otázky, které souvisejí s důsledky toho tržního mechanismu, je jasný, že řada lidí to tempo současný prostě ustojí, ale řada lidí ho neustojí z různých důvodů, a pak myslím, že taková společnost by se měla ptát, co děláme pro to, aby ti lidé nekončili takovýmto způsobem. To znamená, co děláme pro to, aby lidé nežili na ulici. Proto já vidím jako jeden z významů těch terénních programů.*

**V d:** „to byla opravdu obsáhlá odpověď“

**R e:** „ode mě budete mít jen obsáhlé“

**V e:** „ne, já jsem rád, jsem rád, protože se dozvídám nové věci. Tak můžete tedy dál“

### **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- Vědomost základu sociální práce s touto cílovou skupinou
- Pokrytí potřeb občanů udržitelnými a přínosnými službami
- Prevence
- Vědomost možnosti nebezpečí šíření nakažlivých chorob

### **Sekvence 3**

**R:** „tak nedá se říct, že by bylo přerušeno (poskytování služby), jo, zatím máme za sebou první dvě zimy *společný spolupráce, kterou já teda беру jako vysoce profesionální, kvalitní, takže není samozřejmě důvod, jako z mého teď profesionálního hlediska, to jakkoliv tu službu ukončovat. Dokonce jsem i zastávce toho, že když poskytnu, teda nastane ta situace, dejme tomu, nějakého krátkodobého propadu úkonů, to znamená počet kontaktů, že se zmenší, že se zmenší třeba ta cílová skupina, tak já si myslím, že by ten program měl dál pokračovat, protože to je jak na finančních trzích, máte chvílku nahoru, chvílku dolů, to znamená, že když vám něco klesá, tak se taky může stát, že vám to najednou vystřelí nahoru a dá se ten program nějak modifikovat. Tak a zpátky ještě k tomuto přerušení, ale v loňském roce, to jsem si napsal tady přímo i ten datum, takže k 19.9., prostě v září, protože ta služba, teď nemluvím o terénní, ale o mobilní, tak ona byla poskytována na dvou místech, a my jsme tu službu museli na jednom místě ukončit. A tím jsme prostě museli uvolnit*

to druhý místo. *Zachovali jsme rozsah hodin, to máte čtyři hodiny v podstatě, tu půlku nasmulovaného dne, a důvod toho ukončení byl, že to místo, to parkoviště veřejný, tak tam vznikla, jak bych to řekl, další nová služba, která měla vyšší prioritu, jedná se o záchranou službu hlavního města Prahy. To znamená tak, aby se zkrátil dojezdový čas pro pacienty, tak tady vzniklo z mobilních buněk skládaný zázemí pro ty sanitky a pak ten tým může snáze v podstatě vyjíždět tady do toho regionu. Tak to mělo samozřejmě vyšší prioritu“*

**V:** „určitě“

**R a:** „a teď jsme ve fázi, kdy budeme hledat další, druhé místo a to už se dostáváme k další otázce těch kritérií“

#### **Vyplyvající důležité skutečnosti:**

- Pozitivní hodnocení služby
- Uvědomování se složitosti problematiky, modifikace služby
- Vědomost prioritnosti služeb určených pro veřejnost

#### **Sekvence 4**

**V:** „můžete“

**R:** „kritéria pro poskytování, v podstatě na nějakým partnerským principu, to znamená, že my aktivně vyhledáváme místa a zároveň je vyhledává i Naděje. A první kritérium, který tam je, tak aby ta služba byla, jak bych to řekl, tak jako geograficky rozprostřená, aby byla dostupná pro ty cílové skupiny, To znamená, že Praha 13 má samozřejmě nějakou velikost, a pak má taky nějakou geografii, to znamená, že z jednoho místa už jako přirozeně nedocházíte do druhého. Takže jako efektivní se nám jevíly ty místa, i s ohledem na to, jak to je rozprostřený tou cílovou skupinou, tak mít dvě. Jedno tady, u metra Hůrka a pak druhý na druhý straně Prahy 13. A to bylo ve Stodůlkách, kam zase docházeli lidi prostě spíš západní části Prahy 13, který tam mají nějaký stanový městečko, tam jsme podchycovali nějakou komunitu“

**V a:** „jasně, teď co se týká těch míst, kde je poskytována ta služba“

**R a:** „je jenom jedno“

**V b:** „ano, teď je už jen jedno, zohledňujete tam taky ne příliš velkou veřejnost toho místa?“

**R b:** „jo, to určitě, já bych k tomu došel, Vy jste mě předběhl, určitě, *nemůžete to místo, teda podle mě, udělat tady hned vedle metra na Hůrce. Shodou okolností se nám tady ale podařilo najít úplně fantastický místo, který je pod tubusem metra, kousíček od toho metra i od těch míst, kde spádově žijou, takže když prší, tak jsou skovaný pod tím tubusem, tam krásně může zajet ta sanitka, museli jsme si pro to vyžádat speciální povolení, a funguje to myslím si dobře, zhruba těch pětadvaceti lidí denně, který tam za ty čtyři hodiny otočí. Ale určitě zohledňujeme to, aby to nebylo třeba v zástavbě rodinných domků, nebo někde poblíž školy, já třeba nejsem úplně zastáncem toho, že by se ty lidi měli schovávat, já si myslím, že je to součást reality a dokonce si myslím, že některé služby je třeba prosazovat i navzdory veřejnému mínění. A to je třeba případ těchto služeb. Na druhou stranu je dobrý najít nějaký vhodný kompromis tak, aby ta služba byla udržená, aby nebyla předmětem jedné petice za druhou, aby se z toho nestalo politikum, ale aby to byla normální, funkční, dlouhodobě udržitelná služba“*

**V c:** „děkuji“

#### **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- Spolupráce při vyhledávání míst, dostupnost pro cílovou skupinu
- Vědomost sociální reality, jako součásti society, uvědomění možnosti negativních reakcí okolí a z toho plynoucích komplikací sekundárně znesnadňujících prosazení služby

#### **Sekvence 5**

**R:** „takže z čeho máte největší obavu při výkonu poskytování služeb jednotky, já se přiznám, že s tím teda přímo nějaký obavy přímo spojený nemám, protože Naděje, která nám to dělá, jsou to profíci, dělají to kvalitně, takže pokud jde o tohle, tak tam potíž nemám, spíš jde o to, jakým způsobem ta služba bude finančně udržitelná, dlouhodobě, protože přece jenom jsme veřejná správa a tak i my se samozřejmě potýkáme s tím, že musíme krátit rozpočty, to, že se naopak stane v průběhu roku, že ten rozpočet je v průběhu roku navyš-

šen, tak to je třeba případ i té Naděje, že *se nám to vždy daří zafinancovat i nad rámec původně schváleného rozpočtu. A třetí taková obava, možná, je spojená s tím, že se třeba změni politická reprezentace a ti budou mít jiné priority, můžou si říct, proč by tady ten program měl existovat, a proč bychom ho měli my financovat. Tím narážím teď na současné vypořádávání mezi státem a církvemi. S tím může být spojené téma, proč by veřejná správa měla z veřejných zdrojů financovat ještě tyto programy. To je takové skryté, doutnající téma a ozývá se čím dál, tím častěji. Na druhou stranu, můj osobní názor, mluvím sám za sebe, tak pro mě je to služba, jako každá jiná, ať už ji realizuje církev, nebo někdo jiný a tím pádem by prostě měla být spolufinancována z veřejných zdrojů“*

V: „tak ano, děkuji“

#### **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- Obava z dlouhodobé finanční udržitelnosti služby
- Obava ze změny politické reprezentace související s podporou služby

#### **Sekvence 6**

R: „tak které služby vykonávané v jednotce Vaše městská část podporuje a které byste raději omezil, omezila, to se tak nedá říct, protože nám šlo o to, *aby tady ta služba fungovala právě jako komplex, to znamená teda s tím vším, co oni zajišťují. Nám šlo o to, aby tady byly vlastně dva segmenty práce s tou cílovou skupinou, a to je ta terénní, ta pěší, to znamená, to jsem Vám ještě neřekl, ale dopoledne, v rozsahu čtyř hodin, Naděje dělá terén, a odpoledne, v rozsahu čtyř hodin, dělá tu mobilní sociální službu. Tyhle ty věci se vlastně doplňují, a pak tam jsou nabízené ty další, konkrétní služby. Zdravotní, sociální poradenství, poradenství v zaměstnání, se zaměstnáním i přímá nabídka, nabídka práce, vyřizování, doklady, prostě všechno, co se dá řešit, jinými slovy od bércáků až“*

V: „od materiálního zabezpečení“

R a: „přesně tak, protože to tam je taky, jo? Ošacení, právě ty hygienický balíčky, a dokonce i potravinový servis z těch hmotných rezerv, z potravinové banky. Takže *nemůžu říct, že bych něco z toho chtěl potlačit, nebo rozšířit, to je dáno taky tím, co se potom konkrétně nabízí těm klientům, tak to odráží to osobní nastavení. Samozřejmě i profesionalitu těch*

*lidí, co tam dělají. Jestli bych něco v tomto vypíchnul, tak spíš to, rozšířit ten program jako takový“*

**V a:** „jasně, rozumím“

**R b:** „to znamená, že rozšířit to ze čtyř hodin, nebo dejme tomu, z jednoho pracovního dne na dva dny. Ale to potom máme dvojnásobný rozpočet, jo, takže je potřeba uvažovat i v tomhle kontextu“

**V b:** „dobře, takže děkuju“

**R c:** „tak, které služby poskytované v jednotce... Jo, to jsme teď probrali, jo a ještě bych doplnil jednu věc a celý ten segment je tady ukotven ještě v několika úrovních. Za první je to doplněný o takovou triádou participujících subjektů, a to je městská policie, potažmo PČR, naše sociální kurátorka a pracovníci Naděje. To jsou jednou měsíčně, případně i častěji v zimě, společné výjezdy do terénu. Takže oni společně, z těchto tří pohledů, znají ten terén, a do toho terénu vstupují. To je jedna věc, a druhá věc je, že tady máme pracovní skupinu prevence, takže tam je to ještě taková platforma, kde se to sdílí k dalším partnerům právě k těm dalším terénním programům, a tak dále, a tak dále“

**V c:** „děkuji“

### **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- Vnímání služby jako celistvého komplexu
- Náklonnost k možnému rozšíření služby
- Spolupráce při vyhledávání a mapování, součinnost s dalšími institucemi

### **Sekvence 7**

**R:** „tady na to, na to snad ani nemusím odpovídat, na tu šestku, to je jasný, sedmička to samý, samozřejmě, jaký je Váš osobní názor na tuto službu, můžete uvést pozitiva i negativa, tak já myslím, teda napříč toho, o čem jsem mluvil, tak pozitiva jsou určitě, že ta služba je poskytována kvalitně a profesionálně, to je jasný pozitivum, negativa, tak snad jen to, že bych to doplnil o další segmenty těch služeb, to znamená rozšíření časový, včetně toho, že



*teda chybí, chybí to druhý místo v současné době, tak doufám, že na příští už budeme připravený, a pak bych to doplnil o nějaké nízkokapacitní denní centrum“*

**V:** „přímo tady u vás?“

**R a:** „jistě, protože to je velké téma, tak, jak jsem Vám to řekl na začátku, že *by mělo být, z mého pohledu, kvalitněji diskutováno, jaké opatření může Praha dělat pro to, aby lidi nekončili na ulici, a pokud na té ulici skončí, tak aby na té ulici nezůstávali, a aby to bylo propustné někam dál, do sociálních služeb a v důsledku i mimo sociální služby, na trh práce, a tak dále, a tak dále. Teď se diskutuje i to, že v Praze by se měly ty služby decentralizovat, nedělat jedno velké sociální zařízení, který zatěžuje tu danou městskou část, což je téma komunitního bezpečí, a ty decentralizovaný, s menší kapacitou, tak v podstatě rozmělnit ty tlaky, který jsou s tím spojený. Já jsem tohoto zastáncem, ony se potom trošičku víc lokalizují, jsou snázeji podchytitelný, možná to je v důsledku dražší systém, ale třeba na úrovni protidrogových služeb je to teď velké téma, včetně toho, že Praha teď přichází s takzvaným indexem zatíženosti městských částí těmi službami. A to bude takový podpůrný index při rozvoji služeb v tom decentralizovaným systému.“*

#### **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- Pozitivní hodnocení služby
- Náklonnost pro rozšíření služby
- Náklonnost k inovativním postupům, nejen na úseku problematiky bezdomovectví

#### **Mgr. Blanka Boháčková, městská část Praha 10**

##### **Sekvence 1**

**Respondent:** „*Spolupráci s občanským sdružením Naděje jsme zahájili v srpnu 2013, a co nás k tomu vedlo? Asi situace mezi osobami sociálně vyloučenými, jako bezdomovcema, protože na oddělení pracují dva kurátoři pro dospělý a ty se věnují osobám sociálně vyloučeným, až jako těm extrémům vlastně, jako že jsou ve vězení, potom se vracej z vězení a mimo to se začali věnovat těmhle těm bezdomovcům. Od roku 2012 se tomu věnují, jak bych řekla, tak trošku koncepčně, chodí na depistáže do terénu, vyhledávají sami ty lokali-*

*ty, kde se tihle ti lidi zdržujou, a spolupracovali s Centrem sociálních služeb Praha, s Armádou spásy, s Nadějí a s Maltézskou pomocí, tyhle ty čtyři organizace taky tady všichni chodí, všechny chodí do terénu, a pak jsme usoudili, že by to chtělo takovou, jak říkám, takovou nějakou pravidelnou a takovou trošku, koncepční je možná silný slovo, ale takovou jako systematickou...“*

**V ýzkumník:** *„jasně, formu pomoci a teď ještě bych se Vás teda chtěl zeptat, ohledně těch dalších, zbývajících institucí, které tady vykonávají, terénní práce, že jo, takže budeme mluvit asi...“*

**R a:** *„ano“*

**V a:** *„tak oni dělají jenom klasický streetwork, klasický terén, jenom chodí pěší sociální pracovníci, nebo...“*

**R b:** *„ano, ano, ano“*

**V b:** *„ale čili ta mobilní sociální jednotka je v tomto unikátní, v tom dojíždění, v tom zařízení, vlastně mobilní zařízení, se kterým je možno poskytovat...“*

**R c:** *„ano, my již od 1. srpna do 13., myslím, prosince. Byla to mobilní jednotka Naděje, byly to pak, taky teda, protože se nám podařilo, že jsme získali nějaký peníze v rozpočtu na tuhle tu službu na minulý rok i na letošní rok, navíc tady funguje komunitní plánování sociálních služeb, a v rámci něj funguje skupina pro osoby sociálně vyloučené a sociálním vyloučením ohrožené, takže v rámci toho se to ... pomohlo prosadit a získat ty peníze do rozpočtu a ten minulý rok jsme museli dělat výběrové řízení, a vyhrála to teda Naděje a jejich sociální zařízení, a chodili, jezdili do terénu každý pátek s tím, že dopoledne byla ta pěší terénní služba a od dvanácti hodin do tří hodin, do čtyř? Do tří pak byla tahle ta mobilní jednotka, a ta stále na Zahradním městě u polikliniky, ne u polikliniky, Nad Cílem, a pak byla v Malešicích, no, teď ta ulice, v takovém lese“*

**V c:** *„ono to není tak docela podstatné, to není důvod, kvůli kterému jsem sem přišel, mně by to teda tady tak stačilo na tu první otázku, můžete i k té druhé“*

### **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- Začátek spolupráce s Občanským sdružením Naděje, srpen 2013, ukončení služby 13. prosince 2013

- Uvědomování si problému, depistáž terénu, spolupráce s ostatními organizacemi
- Prosazení služby a získání prostředků z rozpočtu na provoz služby

## Sekvence 2

**R:** „Nebylo, jako my jsme, to výběrové řízení má nějaký lhůty, muselo se čekat, až bude schválený rozpočet, takže nebylo přerušeno. Ta smlouva s Nadějí, nebo *objednávka na tuto službu, byla udělena od 1. srpna do toho 13. prosince, a každý pátek to jako fungovalo. Pak se zase rozpočtově uzavírá rok, takže je s tím taky problém, takže některé služby musejí být třeba na měsíc, nebo přerušeno, a teď to zas budeme řešit, jak se dá, no. Jestli zase s Nadějí, nebo s někým jiným, ale zase bysme chtěli tu mobilní, protože tu mobilní teď už poskytuje i Centrum ... pražské centrum sociálních, nebo Centrum sociálních služeb Praha, ono se to dřív jmenovalo takto, takže se mi to pořád trochu plete na jazyk. Ale určitě bysme v ní chtěli pokračovat“*

**V:** „*takže budete vypisovat výběrové řízení nové, nebo“*

**R a:** „*výběrové řízení vypisovat nebudeme, možná si uděláme jenom takovou poptávku, máme právě takovou určitou hezkou nabídku od toho, od Centra“*

**V a:** „*mhm, jasně“*

**R b:** „*jo? A teď to budeme nějak domlout“*

**V b:** „*mhm, dobře, tak jo, můžeme dál“*

### Vyplývající důležité skutečnosti:

- Terminování služeb podle aktuálních, finančních možností
- Snaha a náklonnost pro další poskytování obdobné služby

## Sekvence 3

**R:** „*podle jakých kritérií vybíráte místa, ano, podle toho, kde se nám zdá, že je těch lidí hodně, nebo kde je ta mobilní jednotka pro ty, že jo, dobře dosažitelná. Tady je důležitý, že to místo musí být vždycky jako stabilní, stát tam v určitým čase, na určitým místě, aby tam*

*ti lidi došli. Tak, z čeho máte největší obavu při poskytování služeb jednotky. Tak za mě můžu říct, že jsem měla trošku obavu, jak na to budou reagovat kolemjdoucí občané. Ale, v těch Malešicích, tam to stálo na kraji lesa, to auto, ta sanitka, takže tam to bylo úplně bez problémů, a měla jsem právě možnost být s nimi v ten pátek odpoledne, a bez problémů to bylo i na tom zahradním městě, a tam je to jako v centru dění...“*

**V:** „čili že v zastavěné lokalitě“

**R a:** „no, znáte to tam trošku?“

**V a:** „vím, kde to bylo“

**R b:** „no, no, no, tak jakože vyloženě zastavěný ne, ale že jo, tam je ten, to obchodní centrum a takový parčík, a okolo pak dál paneláky, a, i říkali kolegové, že se to obejde jako bez nějakých potíží, bez nějakého poukazování ze strany veřejnosti“

#### **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- Dostupnost a pravidelnost služby
- Nenaplněná obava z reakcí občanů

#### **Sekvence 4**

**R:** „které služby poskytované v jednotce vaše Městská část podporuje a které byste raději omezili. Tak my jsme to pracovní ... všechno, a oni tam poskytovali teda hlavně to zdravotní ošetření, že to jde zavřít, tak to určitě, a možnost taky poskytnout, že jo, v autě, oni to jinak nosí na zádech, takže i tu materiální pomoc a potravinovou pomoc, my celkem s tím nemáme žádný...“

**V:** „čili že když jste to objednávali, tak jste to vzali, zkrátka a prostě, jako balíček služeb, a netrvali jste na tom, aby některá ta služba z toho byla vyjmuta, nebo omezena“

**R a:** „tak, ano, ano, ano. A můžu teda říct, že kolegové chodili s tou nadějí jako hodně, na ten pěší terénní program, a teďkom oni sem chodí, ačkoliv ta smlouva není, takže ta Naděje sem stejně, jako v rámci svojí činnosti chodí, a kolegové s nimi chodí, takže oni to nosí na zádech, a ujdou třeba 15 kilometrů za dopoledne, takže ... A zase s těma lidma ten kontakt, když se neznají, navazuje ten.. Můžou dát nějakou paštiku, nebo ten potravinový balíček“

### **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- Vnímání služby jako uceleného komplexu
- Stálá spolupráce na úseku bezdomovectví s OS Naděje, využití osobní znalosti pracovníků Naděje

### **Sekvence 5**

**R:** „čtu, jste dostatečně obeznámena s principem, ano, tam je to jako anonymní a takovýhle, že jo, takže. Výkonu, ano, byla jsem se podívat, a říkám, kolegové na tu pěší chodili hodně, choděj i teď a choděj i sami, ale právě my, když jdeme sami, tak třeba nemáme k dispozici tu potravinovou pomoc, že jo, různý ty léky, ošacení a tak“

### **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- Znalost podmínek poskytování služby
- Vyzdvižení materiální a zdravotní pomoci

### **Sekvence 6**

**R:** „jaký je Váš osobní názor na tuto službu, můžete uvést pozitiva i negativa. Tak já bych ji viděla pozitivně *hlavně v tom, že se ta služba jako opravdu dostane k těm lidem, kteří by tu službu nikdy nevyhledali, nikdy by na ní nepřišli někam daleko, nebo do nějakého kamenného, k nějakému kamennému poskytovateli, a myslím, že i když se jim prostě dá ten chleba s tou paštikou, a žádná sociální práce se kolem neděje, tak že ti lidi prostě aspoň vědí, že v případě nějakého, nějaké potřeby, že prostě se můžou někam obrátit, bez nějakého*“

**V:** „jsou informováni díky tomu informačnímu letáku“

**R a:** „*ták, tak, že můžou do nějakého zařízení, nebo ... A negativa, já nevidím osobně teda.*“

### **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- Dostupnost a přiblížení služby pro cílovou skupinu
- Informovanost cílové skupiny prostřednictvím služby

## **Bc. Eva Hromádková, městská část Praha 4**

### **Sekvence 1**

**Výzkumník:** „můžete klidně začít odpovídat na tu moji první otázku“

**Respondent:** „kdy vaše městská část přistoupila ke spolupráci při poskytování služeb mobilní sociální jednotky pro osoby bez přístřeší, co vás k tomu vedlo. *Myslím, že začali v roce 2010, nebo 11, to bych se musela jít podívat, a co je k tomu vedlo, to netuším, já jsem u toho nebyla, takže na to Vám odpovědět nemůžu*“

**V a:** „dobře, a kdy Vám tedy byla tady ta problematika svěřena?“

**R a:** „před deseti dny?“

**V b:** „aha, dobře, výborně, tak jo“

**R b:** „já jsem Vás na to upozorňovala, dělala to kolegyně Polreichová, chcete jí zavolat?“

### **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- Začátek spolupráce s OS Naděje, rok 2010
- Prozatímní neznalost problematiky z důvodu nedávného svření

### **Sekvence 2**

**V:** „já bych to teď dodělal s Vámi, tak jo, tak se můžete věnovat té dvojce“

**R:** „bylo poskytování služeb jednotky někdy přerušeno? *Já si myslím, že nebylo*“

**V a:** „mhm“

**R a:** „podle jakých kritérií vybíráte místa pro poskytování služeb jednotky, no tak já jsem ty místa nevybírala, ale předpokládám, že *udělali nějaký kompromis mezi tím, kde se ta cílová skupina vyskytuje a mezi tím, jak je to pro ty lidi z té městské části nějakým způsobem přijatelné. Stačí takhle?*“

V b: „určitě, dobře“

#### **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- Kompromis mezi dostupností služby pro cílovou skupinu a přijatelností pro veřejnost

#### **Sekvence 3**

R: „*tak, z čeho máte největší obavu při výkonu poskytování služeb jednotky, já žádnou obavu nemám, ale předpokládám, že ti, co to tady dělali přede mnou, ti co s nimi přicházeli do kontaktu, tak měli největší obavu, že si budou lidé, obyvatelé teda, z té dané, městské lokality ztěžovat na kumulaci této cílové skupiny*“

V: „*mhm, dobře*“

R a: „*což většina z těch lidí nevnímá úplně pozitivně*“

#### **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- Obava z reakce veřejnosti na kumulaci osob bez přístřeší

#### **Sekvence 4**

R: „*kteřé služby poskytované v jednotce vaše městská část podporuje a které byste raději omezila, no tak .... Co tam v té jednotce je ... informační servis, poradenství, zdravotní služby, hygienický servis, tuším, že nějaké ošacení, odhmyzení, možná v zimních měsících nějaký čaj a tak podobně, by tam měli, já osobně bych z toho neomezila vůbec nic, možná bych to ještě rozšířila, a to je celý*“

V: „*o co byste to rozšířila? Co Vás teď tak napadá?*“

R a: „*no, tak třeba, městská část Praha 4 je v podstatě největší městskou částí, a není tady v zimních měsících žádné útočiště, pro tuto cílovou skupinu, takže ne jakoby v té ...*“

V a: „*v té jednotce*“

**R b:** „v té jednotce, ale od Naděje bych já osobně vítala víc těch služeb“

**V b:** „určitě, myslíte něco jako denní centrum? Nebo sedárnu?“

**R c:** „ano, *denní centrum, kam by se mohli jít ohřát, a nebo v těch zimních měsících i polévku teplou, kuřecí, v tom monitorovacím ... mobilní jednotce*“

**V c:** „no tam se rozdává ta polévka“

**R d:** „jo? Já jsem v té jednotce ještě, to je tady další otázka, sedmička, *jestli jste se někdy zúčastnila výkonu při poskytování této služby, ještě ne, ale tuhle středu se chystám, což je zítra*, nabízela jsem Vám, že se můžeme setkat až po tom, co se té služby zúčastním, budu aspoň informovanější“

**V d:** „mě to zajímá i tak, to je v pořádku, protože to potřebuju v určitém časovém horizontu to zvládnout, ale určitě se ještě stavím za paní Polreichovou“

**R e:** „tady ta to na mě přehodila“

#### **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- Přibližná orientace ve službách poskytovaných v jednotce i bez předcházející aktivní účasti při poskytování služeb
- Vědomí absence dalších, navazujících služeb na území městské části

#### **Sekvence 5**

**V:** „mhm, tak jo, tak můžeme klidně k té osmičce, a máte mě z krku“

**R:** „jaký je Váš osobní názor na tuto službu, můžete uvést pozitiva i negativa, no tak můj osobní názor, tahle ta služba je potřebná, a to je celý, pozitiva, negativa“

**V a:** „jasně, zase rozumím, že když jste zase nebyla přímo přítomna při tom výkonu poskytování těch služeb, tak na to nějaký vyhraněný názor nemusíte mít, tam šlo opravdu o to, že máte tu vnitřní pohnutku jako že ano, *je to potřebná služba*“

**R a:** „*určitě, zcela určitě*“



## **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- Uvědomění si nutnosti postarat se o sociálně vyloučené osoby

## **Mgr. Ladislav Varga DiS, městská část Praha 1**

### **Sekvence 1**

**Respondent:** „*Takže v roce 2007 městská část přijala koncepci řešení bezdomovectví na území městské části Praha 1, kdy součástí té koncepce bylo několik, bylo to asi 5 bodů, který byly doporučeny, jakoby, radě ke schválení. Z těch pěti bodů byly schváleny dva, jeden z těch projektů se jmenuje Mobilní jednotka pro osoby bez přístřeší, to je to auto, na který jste se ptal, druhý je nabídka práce pro osoby bez přístřeší, který poskytujeme prostě taky, to je druhý projekt.*“

**Výzkumník:** „*jasně, takže mimo to, že je tam nějaký sociální poradenství, jehož součástí je i právě třeba zprostředkování možnosti nějaké brigády, nebo nabídky práce, tak vy ještě potom máte jeden projekt, jako město*“

**R a:** „*jako obec, my jsme magistrát města Prahy, jo, městská část, a my realizujeme dva projekty, jeden je ta mobilní jednotka, na kterou se Vy ptáte*“

**V a:** „*jasně*“

**R b:** „*to je v podstatě terénní služba, akorát že za pomoci nějakýho mobilního auta, sanitního vozu, ke kterému mám nějaký podklady, kdyby jste chtěl, jak jsem prostě říkal, my jsme tenkrát dostali od záchranné zdravotní služby Hlavního města Prahy takový auto, který nepřesahuje 3,5 tuny, takže ty lidi nepotřebují řídičák na nákladák, stačí jim auto, a udělal se projekt, kdy vlastně se objíždějí nějaká místa na území Prahy 1, začalo se vlastně, jsme to sponzorovali částkou nějakých šest set tisíc korun, ale to jezdili třikrát týdně, teď se jezdí v podstatě jednou týdně na tři místa, takže teďka jim dáváme dvě stě tisíc na rok na tenhle projekt s tím, že oni objíždí v současné chvíli tři místa, a poskytují, za prvé, je tam teda sociální pracovník, kterej má přímo spojení, má tam počítač, takže se může*“

**V b:** „*já jsem s tím srozuměn, já jsem s nimi také jezdil, já objíždím právě zástupce těch jednotlivých městských částí a jim pokládám*“

**R c:** „jo takhle, no u nás to vzniklo, ten projekt, oni to právě nabízí, nebo my jsme to chtěli, aby to nabídli i jinejm městskejm částem, aby se za prvé finančně podíleli, a za druhý u nás jezdí třikrát tejdne na pět míst, takže to bylo opravdu hodně, jo, to nebyl důvod. Takže oni to skutečně nabídli, trojka to používala nějakou dobu, pětka taky, ted' jsem, nevím, jestli to budou mít, tam snad jednaj někde a, ale realizátorem je pořád ta Naděje, že jo, to je v podstatě provozovatel toho projektu, my s nima máme smlouvu a oni na základě té smlouvy, tadyhle“

#### **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- Začátek poskytování služeb jednotky rok 2008
- Městská část, na které tento projekt vznikl

#### **Sekvence 2**

**R:** „ono, Vy se na to ptáte dál, jestli bylo poskytnutí této služby ve vaší městské části někdy přerušeno, nebylo, *každý rok v podstatě tohle to děláme*, jednou bylo trošku že, nebylo, bylo rozpočtový provizorium, takže dostali jen část peněz, pak se vidělo, jo? Ale jinak ne, jinak *to pořád běží od toho roku 2008 pořád.*“

#### **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- Provoz jednotky od počátku nikdy nepřerušen

#### **Sekvence 3**

**R:** „Podle jakých kritérií vybíráte místa pro poskytování služeb jednotky. No tak v podstatě *musí to být nějaký kompromis mezi tím, kde ti bezdomovci jsou, jsou na různých místech a mezi tím, aby nebyli nějaký problémy, protože, samozřejmě, tam se vyskytují potom nějaký stížnosti a podobně, a vždycky mluvíme o kumulaci většího počtu bezdomovců na nějakým místě, čili, samozřejmě, jde o to, aby to nebylo u školy, u školky, nějaký takovýdle místa, ony ty stížnosti jsou, s Nadějí tahle ta spolupráce je celkem dobrá, na rozdíl od těch protidrogovek, když prostě chceme, aby to někde ukončili, že je nám to tam nevhodný, nebo*

*něco, tak najdem jiný místo, přesune se to tam prostě, no, my už jsme to měnili asi pětkrát, ty místa. A z druhý strany to funguje a teď už to jsou ty místa Alšovo nábřeží, Těšnov a ještě někde, Alšovo nábřeží, Těšnov a ještě jedno, moment, Cihelna, Cihelní, tam je právě teďka ta změna, tohle to je nový. Takže, takže takhle teda, podle těchle kritérií vybíráme.“*

#### **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- Obava z reakce veřejnosti při poskytování služeb jednotky
- Dobré hodnocení spolupráce s OS Naděje

#### **Sekvence 4**

*R: „Z čeho máte největší obavu při výkonu poskytování služeb jednotky, no to tady vidím, z těch stížností občanů právě, protože tím se to zase musí celý měnit a podobně, a samozřejmě objektivně je potřeba říct, že tam, kde je větší počet bezdomovců, tak tam je ten větší hluk, expresivnější slova, nepořádek, co si budem povídat, že jo, takže tohle je takový jako blbý, takže z toho mám vždycky obavu, že když ten projekt jede, tak potom přijdou nějaký stížnosti, nebo něco, a mohlo by se to zrušit a podobně, takže tohle, to jsou moje obavy prostě, jo? Stížnosti a větší výskyt bezdomovců.“*

#### **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- Obava ze stížností občanů na provoz jednotky
- Obava z kumulace osob bez přístřeší v centru města

#### **Sekvence 5**

*R: „Které služby poskytované v jednotce vaše městská část podporuje a které byste raději omezil. Podívejte se, oni tam mají různý spektrum služeb, i třeba výměnu ošacení od infekčního a podobně, jo? Sociální poradenství, to jsou všechno dobrý věci. To co se teďka nejvíc poskytuje, to je zdravotní ošetření. Protože ty bezdomovci mají takový různý, že jo, zanedbaný úrazy, pokousání od nějaký myši, a podobně, s tím, že nejdou k doktorovi, tak se to zanítí a tak, takže tohle to se posilovalo jako velmi dobrá služba, to je dobrý. Poskytuje se*

*ale i, říkáme tomu drobné občerstvení, nějaký čaj, něco k jídlu, namazanej chleba, že jo. Samozřejmě, že je tam nějaká ta fronta lidí, a každé dostane něco k jídlu, tak potom jsou na to nějaký stížnosti, že jo, Stejskal (ředitel MP Praha 1) z městské policie tomu říká krmítko, pojízdný krmítko, ne, že by neměl tak úplně pravdu, svým způsobem, účelem toho auta je pomoci na té ulici a motivovat ty lidi k návštěvě těch denních center, aby chodili, ale k tomu je nemůžete donutit, tu službu můžete jenom nabídnout, jo? Takže, když on se přijde postavit do té fronty, a vezme si ten chleba a čaj a nic jiného nechce, tak mu taky dej, samozřejmě, že jo, ale to už vnímám jako takový trošku blbý, čili jako, jakoby, to, co bysme nejrady omezili je, já neříkám, že máme omezovat krajíc chleba, jo? Spíš ten počet lidí. Toho jídla, aji jo, ale spíš ten počet lidí, který se tam shromáždí, teda opravdu, že jo, pak je vidět s tím žvancem, že jo, a řeknou, tady krměj bezd'áky, že jo, protože tu další práci neviděj. Takže s tím jídlem, to je vždycky takový kontraproduktivní, já bych to, já bych to třeba i úplně zrušil to jídlo, to občerstvení, ale to je zase demotivují pro ty ostatní, dyť oni tam za tím jdou. Takže to je taková problematická služba to jídlo, není toho mnoho, ale je to problematický, jinak s těma službama já problém nemám žádný. Já jsem to tady blbě napsal, ne kamená, ale kamenná, tady to píšu už, že jo, sociální práce, poradenství, všemožně, že jo, už začít v tom autě, protože ten sociální pracovník, což je dobře, samozřejmě víme, že ta efektivita ovšem nemusí být taková, jako třeba. Dyť to vidíte, třeba kontaktů šest a půl tisíce, nebo šest tisíc devět set, skoro sedm tisíc kontaktů, z toho teda ženský, což taky není zanedbatelný, ale třeba, oni jim dávají takový pozvánky do toho nízkoprahového, denního centra, do té ordinace a mají je speciálně barevně označený, takže když ten člověk přijde do toho střediska, tak oni podle té barvy poznají, že to dostal v té mobilní jednotce. Taková, jakoby, zpětná vazba. Tady třeba vydali 34 a 4 se jim vrátili, to znamená, že 4 lidi přišli z těch 34. Ale je tady, samozřejmě, pozvánky byly vydána zcela novým klientům v případě, že služby nízkoprahového, denního centra neznali, pochopitelně. Takže z těch novějších, kdo to neznal, tak těch dali 34, a oni to 4 lidi využili. Je to hodně, nebo málo, i tak dobře, že jo, protože to je základ, na kterým to funguje.“*

#### **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- Pozitivní hodnocení zdravotní pomoci
- Negativní hodnocení potravinového servisu, vyplývající z neznalosti veřejnosti

- Uvědomění si principu terénní sociální práce

## **Sekvence 6**

**R:** „No, jste dostatečně obeznámen s principem poskytování, no, to jsem“

**V:** „ano, to slyším“

**R a:** „a zúčastnil jste se výkonu poskytování, zúčastnil, já totiž jsem tady nastoupil na konci roku 2007, *a já jsem pracoval v občanském sdružení Naděje, předtím, 10 let, nebo vlastně skoro 10 let. A já jsem za ně vlastně chodil na tu pracovní skupinu, tady radní pro sociální věci pro tuto problematiku, předseda výboru, a ten udělal tady právě skupinu za účelem územní koncepce bezdomovectví. Byly tady z Centra sociálních služeb Praha, a tady jako z úřadu, já jsem chodil za tu Naději sem, takže já jsem u toho byl vlastně od začátku, že jo, a u toho auta, když vznikalo, a jezdil jsem, byl jsem i s nima, jo, takže jako vim, vim, jak to běhá, no.*“

### **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- Osobní zkušenost s osobami bez přístřeší v předcházející pracovní praxi
- Aktivní účast na projektu od jeho samotného počátku

## **Sekvence 7**

**R:** „Jaký je Váš osobní názor na tuto službu. No, v podstatě to se skládá z těch pozitiv a negativ, jo? Čili ty *pozitiva, pomáhá se nějak těm lidem bez domova, který se tady zdržují, je to nějaký prst té společnosti, prostě, k těm lidem, jo? To znamená odtud dobrý, není to zase až tak drahý, to jsou i dražší projekty, prostě různý, jo, tohle stojí 200 tisíc na rok a jsou z toho placený, nebo 3 lidi, že jo, jezdí se, není to špatný, mně se, že to je jako docela dobrý projekt. Co se týká toho zdravotního ošetření, to je velmi potřeba, prostě důležitý, čili zase nějaký pozitivum. No a tam, co je jako negativní, tak to je, samozřejmě, kumulace toho většího množství bezdomovců na jednom místě. Oni tam přijdou, tam se shromáždí 50 lidí, bezdomovců, že jo, což sebou nese takový ty prostě. Lidi to viděj, viděj takový ty zpuštělý bezdomovce, že jo, čili si řeknou a udělaj ten obrázek, že jo, na té ulici nikdo nemůže*

řešit, jestli pil, nebo nepil, když on tam přijde se postavit do fronty na teplej čaj, tak nikdo neřeší, že je ožralej jak kára, tak oni mu to daj prostě, jo? Tak je tu, samozřejmě, i nějaký negativum, ale to způsobují prostě. A další, jak už jsem říkal prostě, pomoc v tom specializovaným středisku, třeba v tý Bolzance, kde máte toho praktickýho lékaře, jo? Tak to opravdu můžete nabídnout, nemůžete jí vnucovat, takže ne všichni to využijou. Čili **tady pořád chybí nějaká legislativa**, něco, co jsem viděl třeba v tom Amsterdamu, když jsem měl příležitost se podívat, normálně jsem tam viděl bezdomovce, byli jsme v nějakým zařízení, přišel shora požadavek dostat bezdomovce z ulic, takže se do toho nalily velký prachy, udělaly se nějaký střediska, to bylo souběžně, podepsali pravomoc a za tři přestupky, a tohle bylo považovaný za přestupek, že teda se někde povaloval, smrděl, nebo něco takovýho, protože oni mu řekli, že může někam jít, že jo, a když on jako neposlechl, tak za tři takovýhle přestupky bylo možno mu hodit i vězení. Ne dlouhý, ale bylo, že jo, prostě ten policista, to byla na jedný straně prevence a možnosti, na druhý straně ted'ka represe, že jo, a nikdo s tím neměl problém, oni tam nikdy neřešili, neřešili nějaký potlačování lidských práv, nebo takhle něco, jako normálně, víte co, a perfektně rozuměj tomu, že **když teda je, nevím, na jedný straně něco, tak musí být i ten bič na toho člověka teda, aby teda to využil**. Tady jakmile se zmíníte o tom, že chcete nový donucovací prostředek, aby to využili, no tak Vás posílají před listopad 89, to je velkej problém. Ale dokud' tady, v podstatě, bude tohle to, řekněme právní nákloní, kdy to slyší jenom v tý bezpečnostní komisi, Stejskal, že jo, u tý městský policie, prostě, on přijde s tím, že tam někde sedí tlupa špinavejch bezdomovců. No tak on s tím nemů, on **nemá právní nástroj, na základě kterýho by to vyřešil**, protože není přestupek smrdět, není přestupek někde se flákat, a pokud tam není někde zakázaný pití, no tak prostě on si může tam otevřít ten krabičák, no **nemůžete mu prostě udělat nic**“

**V:** „ano, tam může sedět dva dny v kuse“

**R a:** „přesně tak, že jo, nemůžete nic, a teda **můžete mít služby, jaký chcete, ale když bude teplo a bude léto, tak nějaký ty lidi, který pijou a prostě to středisko to zakazuje, že jo, a nechtěj se tam chovat slušně, že jo, no tak oni tam nepudou prostě**“

**V a:** „nemají důvod“

**R b:** „nemají důvod, přesně tak, nikdo je k tomu nenutí. Takže to je nějaký rámeček toho, co Vy jste chtěl, takže máte ještě nějaký dotaz, nebo něco?“

**V c:** „ne, už nemám, super, takhle mi to stačí.“

### **Vyplyvajici dulezite skutečnosti:**

- Pozitivni hodnoceni pomoci osobam bez pristreši
- Obava z negativnich reakci verejnosti na osoby bez pristreši
- Absence legislativniho nástroje, který by i formou represe nutil osoby bez pristreši k využívání služeb

### **Jitka Vaňková, městská část Praha 6**

#### **Sekvence 1**

**Výzkumník:** „*Tak, Vy máte ty otázky před sebou, vidím*“

**Respondent:** „*no, vidím, tady je, kdy jsme přistoupili, no tak přistoupili jsme ke spolupráci vlastně od 1. Dubna 2013. Vlastně původně to bylo, pilotní projekt na dobu šest měsíců, že to vyzkoušíme, jestli o to bude vůbec zájem, a jestli to prostě, vzhledem k té lokalitě, no jak se to bude využívat. Takže to byl teda prvotní záměr. Protože se to osvědčilo, tak se to prodloužilo o dalších šest měsíců, no a teď už je to uzavřený vlastně na další rok*“

**V a:** „*mhm*“

**R a:** „*takže pokračujeme v tom, vlastně pořád*“

### **Vyplyvajici dulezite skutečnosti:**

- Začátek spolupráce při poskytování služeb jednotky 1. Duben 2014
- Služba od té doby nebyla přerušena

#### **Sekvence 2**

**R:** „*co nás k tomu vedlo? Že jo? Co nás k tomu vedlo? No prvotně, vlastně, asi to byly stížnosti těch různých občanů vlastně upozorňující na bezdomovce, že vlastně by se jim mělo nějakým způsobem pomáhat, a já když jsem na ně potom posílala sociální pracovníce, tak oni třeba z té ulice, třeba nechtěli odejít. Nejhorší stavy, které jsme tady zažili v mra-*

zech, tak jsme měli bezdomovce na Pavlíčkovy, pod mostem, tam spal ve dvou spacákách, jo? *No a samozřejmě taky musím říct, že obavy, že roznáší nemoci, někteří samozřejmě, neošetřené bércové vředy, jak říkám, ty důvody a bylo to jako taky to, že my tady máme nějakou bezpečnostní komisi, která ve spolupráci s policií, jak městskou, tak české republiky, vlastně státní policií, tak oni vlastně monitorují vždycky takové ty problematické lokality, takové ty parky, nebo některé ulice, ale samozřejmě třeba i některé zchátralé budovy, nebo jak je Chládek, jestli víte, Zahradnictví Chládek? No ono je to ve Střešovicích“*

**V:** „jo, ano, ano“

**R a:** „jak jsou Petřiny, tak tam je vlastně tramvaj a po pravý straně, tak je zahradnictví no a tam jsou taky takové zvláštní lokality, jako opuštěné, tam taky, samozřejmě“

**V a:** „místa, která jim poskytují útočiště“

**R b:** „no, poskytuje jim to útočiště, a ona je to taková zkratka, jako že z Červeného vrchu se tam dá přejít na Petřiny, a takže i děti třeba choděj, zkracují si to od školy, *takže i obavy rodičů a takhle. Takže to byl ten cíl vlastně, jako něco tady teda zkusit, jako jim pomoci, jestli o to bude zájem, já jsem Vám tady, máme natištěný, to Vám daruju, takový letáček, to roznášela policie, to roznášíme my, když takhle třeba nějakýho bezdomovce, a tady je vlastně všechno, co tam mobilní jednotka vlastně nabízí. Jo a co je cílem toho. Tady máte i jako“*

**V b:** „Já abych Vám, Vy jste poslední z toho vzorku, který já právě potřebuju s ním realizovat rozhovor, já už jsem vlastně jinak mluvil se všemi z řad městských částí, kde byla provozována ta služba, kde se poskytuje, nebo poskytovala, a já už jsem byl několikrát v terénu i přímo s tím autem. Takže, vydržím, vydržím“

Rozhovor přerušen pracovním telefonátem paní Vaňkové

Dále v čase záznamu 17:22s:

#### **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- Služba zavedena z důvodu stížností občanů na výskyt bezdomovců
- Prevence přenosných chorob



### Sekvence 3

**V:** „když to vlastně vezmu k sobě, tak tu jedničku a dvojku jsme už tím pádem vyřešili, protože Vy jste hovořila o tom, že jste“

**R:** „Jo, jo, jo, jo, jo, takže jsme to nepřerušili, to pořád běží, no a jo, podle jakých kritérií to vybíráte, to místo. My jsme zvažovali zatím dvě místa, my jsme zvažovali nahoře v Břevnově, někde u Strahova, myslím, ale to jsme potom nepustili, to jsme usoudili, že nejvíc bezdomovců se zdržuje tady v Dejvicích, hlavně kolem, ale oni se zdržují jako i na Petřinách, a tam, kde jsou obchody, třeba Billa, že jo, tam sedávají. Takže jsme zvažovali, aby to bylo vlastně, protože my tady máme azylový dům vlastně, na Antonína Čermáka, to je v Dejvicích“

**V a:** „vím, ano“

**R a:** „no a my jsme hledali nějakou lokalitu, aby to nebylo zrovna tam, ale aby to nebylo někde, aby to nebylo moc daleko, třeba aby se dali nasměrovat, třeba kdyby potřebovali další pomoc, tak třeba do toho azylového domu i. A nebo i k nám, sem na odbor vlastně. Takže jsme nakonec vybrali tu Papírenskou tím, že to tam není jakoby úplně obydlený, samozřejmě, jsou tam i chodci a obytné domy, ale že to bude blízko jak pro nás, pro ně, no a bylo to v takovém místě, že je to vlastně v těch Dejvicích“

**V b:** „čili je to kompromis mezi tím, kde mají přístup k nějakým službám a kde se“

**R b:** „no, no, no a hlavně vlastně, kde nebudou moc křičet, že je to takové jakoby u nich. No tak to byl vlastně, vytipovat to místo, které by nejméně vadilo. Protože tady to vždycky ztroskotá všechno na tom, že jsme rezidenční čtvrť, jo. To tam moc neuvádějte. To jenom teďka pro dokreslení situace. My tady máme hodně seniorů, takže se zaměřujeme hlavně na seniory jako, i když pro ty bezdomovce se taky dělá, ale, prostě trvalo to, řekla bych víc, jak rok, než jsem tady to nějak prosadila. No a jak jsem o tom začala mluvit, tak jsem byla opakovaně na té bezpečnostní komisi, kam si mě pozvali, protože dělám sociální práci, no tak o tom zvažovali, zvažovali, no a pak se podařilo tady v azylovém domě, kam je teda... tady pro ty lidi bez přístřeší, to je taková práce, to si člověk ani nedovede představit, co pro ně dělá, aby se k tomu to vedení přiklonilo, že jo, protože o tom rozhoduje samospráva, že jo, že dá do toho finanční prostředky. Takže to jenom na dokreslení té situace, že ono to jako taky není jen tak. Tak já ještě k tomu můžu říct, že jsem ještě hodně dlouho před tím, řekla bych, tři čtvrtě roku sbírala informace po jiných částech, z jiných Prah, jak to vlastně

*funguje, kolik na to dávají peněz, pak to vypadalo, že o to tady nebude ani zájem a najednou se to začalo, jakoby, tak aktivně řešit, že jsem z toho byla překvapená. Takže ono všechno je vlastně na tom, jestli někdo vůbec bude mít zájem z těch zastupitelů, to nějakým způsobem řešit a hlavně to prosadit, protože úředník tady nic neprosadí, že jo. Prosadíme, pokud nechceme peníze“*

#### **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- Stratifikace místa pro poskytování služeb jednotky je kompromisem dostupnosti pro cílovou skupinu, dostupností dalších, navazujících služeb a ne příliš veřejným místem
- Dlouhodobá snaha o zavedení služby

#### **Sekvence 4**

**V:** „ano“

**R:** „*Pokud budeme aktivní, nebudeme chtít peníze, to vůbec nevadí. Ale jak chceme pro někoho nějaký peníze, tak je to vždycky problém, samozřejmě, že jo. Tak, takže to je to místo“*

#### **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- Provoz služby je závislý na uvolnění finančních prostředků z městské pokladny

#### **Sekvence 5**

**R:** „*z čeho máte největší obavu při poskytování služeb jednotky, no, musím říct, že tady nám teda dělá trošku problém, já jsem slyšela od obyvatelky, která bydlí v blízkosti Papírenský, na, jakoby tam jsou takový objekty, no a před tím je takovej parčík, a ty lidi si jakoby začali ztěžovat, že během dne to tam bezdomovci znečišťují, že tam zůstávají jako exkrementy na lavičkách, no a já nevím, co všechno, no, jestli od tamtaď odejdou, jestli ta mobilní jednotka končí, nebo nekončí, to samozřejmě nemůžu jako zaručit, kontroluje to policie, ani tomu nechci moc věřit, spíš si myslím, že začínaj maminky, jak začíná jaro, a*

*jak začínají chodit s dětma, že jo, tak začínají mít obavy z bezdomovců, aby se tam prostě nestahovali. Nechci věřit tomu, co napsala, spíš si myslím, že jsou daleko víc ty obavy, aby se jim tam nestěhovali. Takže jako to jediná taková obava, že když teda něco, tak já se teda kontaktuju s tím pracovníkem z Naděje, kterej to zaštiťuje, že napsal, jaká opatření proti tomu udělají, no tak já tam, jakoby, říkám, nechci věřit úplně tomu, v podstatě, co ta maminka napsala, no“*

**V:** „bylo toho už moc, jako až moc přehnané?“

**R a:** „no přišlo mi to až moc přehnané, no, přišlo mi to, že ani nemají zájem, aby to tam bylo. S tím je ale vždycky problém, vždyť to víte, že kdekoliv se objeví bezdomovci, tak je s tím vždycky problém. Ať to dáte, kam to dáte, aby to bylo u nějakýho parku, tam je to fakticky, protože tam je strašně firem, tam ta ulice je taková, jakoby, fakt na odlehlým místě, tak mi to zase nepřipadá tak špatný, no. Nepřekáží to tam, takže to je to jediný z čeho je taková ta obava, právě ze strany těch obyvatel, co tam vlastně v tom okolí žijí, aby nebyly nějaký petice, že to tam nechtějí. Protože to by byl asi problém, že by to skončilo. Prostě kdyby to nastalo před volbama, tak věřím tomu, že už by to nikdo nechtěl, já to říkám narovinu.“

### **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- Největší a jediná obava je ze stížností ze strany veřejnosti, s tím souvisí obava o další provoz jednotky

### **Sekvence 6**

**R:** „které služby vaše... jednotka poskytuje, které byste omezili, no já si myslím, že všechny ty služby, které tam jsou, v té jednotce, uvedené na tomto papírku, jsou v pořádku a já nevidím důvod, proč by se tam něco mělo omezovat. Buď to to bude běžet v tom, v čem to jede, v tomhle tom režimu, anebo to úplně zanikne, že jo. Protože omezovat jim, jakoby, tu službu, když tam přijedou, se asi dost dobře nedá, že jo. S tím těžko něco uděláte, že jo, oni, policie taky to má těžký, můžete vykázat lidi jen, pokud by budili pohoršení, když bude někdo sedět čtrnáct dní na chodníku, tam mu v tom nijak nezabráníte“

**V:** „rozumím Vám“

### **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- Uvědomění si komplexnosti poskytovaných služeb, jako účinné metody pro práci s osobami bez přístřeší
- Absence legislativního nástroje k omezení výskytu osob bez přístřeší

### **Sekvence 7**

**R:** „tak, jo, takže já jsem Vám to už povídala, takže k tomu mohu teď říct, že jsem obeznána dostatečně, myslím si že je, jako poskytování v mezích možností, je to dobrý i když tam zjistí nějaký problémy, že je můžou prostě zavolat třeba sanitu, že se tam podchytí i nějaké choroby, případně, a to byl právě taky jeden cíl, aby třeba s tou tuberkulózou, nebo když jsou zavšivený, nebo když mají....“

**V:** „co myslíte?“

**R a:** „no, jak se to přenáší, taky jsme tady řešili jednoho pána, potom jsme ho poslali na kožní“

**V a:** „bércové vředy myslíte?“

**R b:** „ne, jako je to přenosný vlastně dotykem rukama“

**V b:** „nějaká sněť? Nebo“

**R c:** „ne, ne, ne, všichni máme z toho hrůzu“

**V c:** „svrab?“

**R d:** „svrab, jako z toho máme strach, když tady máme klienta se svrabem, aby sme to tady nechytli jako. To se tady občas stane a musím říct, že i oni to tam jako můžou podchytit, že jo“

Rozhovor opět přerušen pracovním telefonátem paní Vaňkové

### **Vyplývající důležité skutečnosti:**

- Pozitivní náhled na prevenci proti přenosu nakažlivých chorob

## Sekvence 8

**R:** „No tak pozitivum je samozřejmě i ta informovanost, že mu poskytnou nějaké základní poradenství, protože ne každý bezdomovec se s Vámi chce bavit. Jako já když jim řeknu, že jsem z Odboru sociálních věcí, tak jako málo kdy se stane, že oni nějakou pomoc chtějí. Jako můžu říct, že i kolegyně opakovaně byla na Petřinách za bezdomovci, byla tam i městská policie, ti tam jenom tak stojí, kolegyni nadávají, vysmívají se jí, jako že se můžou zdržovat, kde chtějí, potom je kontrolovala policie a všichni byli mimopražští. Prostě že už jenom to, že když teda odmítají naši pomoc, a když ne od nás, tak od policie, tak že si tam třeba dojdou a že ta bilance toho poradenství, čímž získají určitý přehled, na co mají třeba do budoucna nárok, když pro to něco udělají. Myslím, že je to jakoby důležité, že jo, ta informovanost. No a potom jako velmi důležité považují i to, že jim tam nabídnou takové ty ošetrovatelské úkony a že oni teda můžou v těch závažných zprostředkovat tu lékařskou pomoc, protože jako, co si budeme říkat. No, že je to velmi důležité“

**V:** „ted' můžete říct klidně i nějaké negativum, my jsme tady mluvili o několika negativech, ale jestli máte ještě něco speciálního, co byste chtěla podotknout, nebo“

**R a:** „já jako s tím nějaký negativní zkušenosti nemám, ale to byla taková ta prvotní, první vlastně, je to asi dva měsíce staré, když jsme vlastně s tou Nadějí, ta opatření, že jo, informovala se teda ta bezpečnostní, nebo ta komise zaměřená na bezpečnost s tím, že samozřejmě ta Naděje ví, že pokud nebude pro to, nebude dělat maximum, aby nebyly problémy, tak že skončí, to sdružení. A já věřím tomu, že oni skutečně kontrolují, když odjíždí, že tam po nich nic nezůstane, že se tam nikde nic nepovaluje a že se tam bezdomovci vrátí, to musí monitorovat policie. S tím žádná mobilní jednotka nemůže pohnout, že jo. Tam vlastně projíždějí auta a ti obyvatelé z tý Papírenský, když oni chodí na autobus a na tramvaj, tak oni chodí druhou stranou, jo? Tady tou stranou se moc nechodí, já, když jsem tam sama šla, tak jsem tam dopoledne nikoho nepotkala. Ani když jsem šla tam, ani když jsem šla zpátky. Mimo bezdomovce, kteří tam v tom okamžiku byli, že jo, měli tu informaci, ale ani po cestě jsem prostě nikoho nepotkala. Tam ten pohyb osob zase tak veliký není. Ale asi nějaká maminka s dítětem si tam šla sednout a v tom okamžiku jí vadilo. A to si myslím, že to bude jako časem, že se jako my naučíme vlastně být tolerantnější, tak ten problém bude pořád“

**Vyplyvajici dulezite skutečnosti:**

- Pozitivně hodnocený sociální pohovor s možností podání informací osobám bez přístřeší
- Pozitivní hodnocení zdravotní pomoci osobám bez přístřeší
- Obava ze stížností ze strany občanů na kumulaci osob bez přístřeší a související znečištění veřejného prostranství