

**Univerzita Palackého v Olomouci**  
**Cyrlometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

*Mezinárodní sociální a humanitární práce*

*Andrea Pevná*

*Analýza potřeb lidí bez domova ve Znojmě*

**Bakalářská práce**

Vedoucí práce: Mgr. Krutílková Eva, DiS.

2022



Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.

V Olomouci dne 24.3.2022

.....

Andrea Pevná





Ráda bych poděkovala především pracovníkům Oblastní Charity Znojmo, kteří mi ochotně poskytli potřebné informace pro zhotovení mé práce a také mi umožnili navázat kontakt s jejich klienty, kteří se následně stali respondenty výzkumu této práce. Dále bych chtěla poděkovat vedoucí mé práce, paní Mgr. Evě Krutílkové, DiS., za cenné rady při psaní bakalářské práce a za čas, který mi věnovala.



# Obsah

Úvod.....	9
1 Bezdomovectví .....	11
1.1 Vymezení pojmu .....	12
1.2 Formy bezdomovectví.....	13
1.3 Historie.....	15
2 Lidské potřeby .....	19
2.1 Definice .....	19
2.2 Dělení potřeb .....	20
2.3 Potřeby lidí bez domova.....	23
3 Motivační teorie.....	27
4 Situace ve Znojmě .....	31
4.1 Organizace zabývající se bezdomovectvím ve Znojmě .....	32
4.1.1 Oblastní Charita Znojmo .....	33
4.1.2 Centrum sociálních služeb Znojmo .....	37
5 Metodologie výzkumu .....	41
5.1 Výsledky výzkumu.....	44
5.1.1 Fyziologické potřeby .....	44
5.1.2 Potřeby bezpečí.....	48
5.1.3 Společenské potřeby .....	51
5.1.4 Potřeba úcty .....	53
5.1.5 Sebeaktualizace.....	55
5.2 Shrnutí výzkumu .....	56
5.2.1 Fyziologické potřeby .....	56
5.2.2 Potřeby bezpečí.....	57
5.2.3 Společenské potřeby .....	58

5.2.4	Potřeba úcty .....	59
5.2.5	Sebeaktualizace.....	59
	Závěr .....	63
	Zdroje.....	67
	Anotace .....	73
	Annotation .....	75
	Přílohy.....	77

# Úvod

Problematika bezdomovectví je v České republice poměrně často diskutované téma, protože osob bez domova stále přibývá. Ve větších městech jsou lidé bez domova běžně potkáváni na nádražích, v parcích, na autobusových zastávkách nebo na městských lavičkách. Veřejnost na ně obvykle nahlíží velmi negativně a utváří si vůči nim různé předsudky. Mnohdy převažují názory, že lidé bez domova si za svou nepříznivou situaci mohou sami, neboť jejich situace je výsledkem jejich špatného hospodaření s penězi, alkoholismu či neochoty hledání vhodného zaměstnání. Společnost vnímá osoby bez domova jako špinavé a zapáchající jedince, kteří se celý den povalují na lavičce a popíjejí alkohol. Důsledkem tohoto negativního postoje společnosti k lidem bez domova pak bývá bezohlednost, nezájem a neochota jim pomoci. Kvůli odmítavému přístupu společnosti může pro lidi bez domova být těžší se vymanit z jejich nepříznivé životní situace a oni pak mnohdy nejsou schopni změnit svou situaci k lepšímu bez podpory sociálních služeb.

Během studia na vysoké škole v Olomouci jsem dostala příležitost zapojit se jako dobrovolník při výdeji obědů pro lidi bez domova, který zajišťuje Arcidiecézní Charita Olomouc. Pomáhala jsem v kuchyni chystat jídlo a následně jsem ho lidem podávala výdejním okénkem. Byla to moje první zkušenost s lidmi bez domova, a díky ní jsem zjistila, že mnoho předsudků, které ve společnosti nebo také v mé rodině o lidech bez domova kolují, neodpovídají realitě. Společnost hodnotí bezdomovectví příliš negativně a v některých lidech vzbuzuje odpor. Mě ale naopak práce s lidmi bez domova bavila, a proto jsem se začala o bezdomovectví více zajímat. Z toho důvodu jsem se rozhodla zaměřit svou bakalářskou práci na lidi bez domova. Bydlím ve Znojmě, kde největší organizací, která se touto cílovou skupinou zabývá, je Oblastní Charita Znojmo. Kontaktovala jsem proto právě tuto organizaci. Zajímalo mě, jaký výzkum by mohl organizaci přispět ke zkvalitnění práce s lidmi bez domova. Po konzultaci se zástupkyní ředitele jsem se rozhodla pro analýzu potřeb lidí bez domova, protože v tomto ohledu Charita spatřuje nedostatky a nevede vlastní výzkum za účelem zjišťování potřeb cílové skupiny ve Znojmě. Vybrané téma má tedy nejen souvislost se studovaným oborem, ale také bude přínosné v rámci zkvalitnění služeb pro lidi bez domova ve Znojmě a zároveň mě zvolené téma velmi zajímá.

Bakalářská práce se věnuje bezdomovectví a lidským potřebám, zaměřuje se především na potřeby lidí bez domova. Téma bakalářské práce zní: Analýza potřeb lidí

bez domova ve Znojmě. Jejím cílem je vypracovat analýzu potřeb na základě identifikace potřeb lidí bez domova ve Znojmě a stručně navrhnout, jak by nenaplněné potřeby mohly být uspokojeny díky Oblastní Charitě ve Znojmě. Bakalářská práce je rozdělena na část teoretickou a část praktickou. Teoretická část se věnuje fenoménu bezdomovectví, definuje lidské potřeby, představuje motivační teorie a zabývá se také situací bezdomovectví ve Znojmě. Pro získání potřebných informací byly využity převážně knižní publikace, a dále také elektronické zdroje. V praktické části je nejprve představena metodologie výzkumu a poté jsou uvedeny výsledky výzkumu. Jedná se o kvalitativní výzkum s využitím polostrukturovaných rozhovorů. Rozsah této bakalářské práce překračuje maximální počet normostran. Důvodem pro překročení rozsahu byla skutečnost, že téma práce se dotýká velkého množství teoretických konceptů, které bylo nutno zmínit v teoretické části práce. Kromě toho jsem v praktické části uváděla citace respondentů, což vedlo k nárstu počtu stran. Přestože bakalářská práce překračuje maximální počet normostran, veškerý její obsah je opodstatněný a vede k naplnění cíle.

Jak jsem již zmiňovala, Oblastní Charita Znojmo mě požádala, abych provedla výzkum ohledně analýzy potřeb lidí bez domova ve Znojmě a zjistila, jaké potřeby u těchto osob zůstávají nenaplněny. O tuto prosbu mě požádala, protože chce zjistit, jakými dalšími způsoby může lidem bez domova pomoci a co konkrétně zde osobám bez přístřeší schází. Podle toho jsem volila téma a cíl svojí práce. Výsledky výzkumu budou předány pracovníkům Oblastní Charity Znojmo, kteří se jimi budou dále zabývat a promýšlet změny v nastavení služeb, aby nabízené služby více připívaly k naplňování potřeb klientů. Tato bakalářská práce tedy poslouží jako podklad pro Charitu, se kterým se bude dále pracovat.

# 1 Bezdomovectví

Bezdomovectví je sociální problém, s nímž se lidstvo potýkalo odjakživa. Chudoba a ztráta bydlení jsou negativní jevy, které se ve společnosti vyskytovaly již od počátku lidstva. Ani v dnešní době se společnost s tímto fenoménem neumí vyrovnat. Moje práce je zaměřená na lidi bez domova. Nejprve chci představit problém bezdomovectví obecně, proto popíšu, co bezdomovectví znamená a jaké má příčiny. Dále se ve své práci budu věnovat vymezení pojmu bezdomovectví, jeho formám a historii.

Předem by bylo vhodné zmínit, co je vlastně příčinou bezdomovectví. Z hlediska důvodu, proč se člověk na ulici nachází, Marek, Strnad a Hotovcová rozlišují důvody na primární, sekundární a terciální. Primární se týkají důvodu, proč se jedinec na ulici dostal. Sekundární zjišťují, z jakého důvodu jedinec na ulici zůstává. A terciální se zaměřují na důvod, proč se jedinec na ulici vrací. Všechny důvody pak rozdělují na objektivní a subjektivní. Mezi objektivní příčiny zahrnují například politiku zaměstnanosti, bytovou politiku a sociální politiku státu. Z tohoto pohledu je bezdomovectví selháním systému a osoby bez domova jsou obětí této chyby. Subjektivní faktory naopak poukazují na pochybení jedince a na jeho nepříznivé vlastnosti. (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012) Podle Průdkové a Novotného bývá nejčastější příčinou bezdomovectví rozpad rodiny nebo ztráta zaměstnání (Průdková a Novotný, 2008). Jinak na důvody bezdomovectví nahlíží Vágnerová, podle níž mezi hlavní příčiny patří dysfunkčnost primární rodiny, rozdílné sociální zkušenosti, absence sociálního zázemí, omezené kompetence a kumulace různých zátěží (Vágnerová, 2014).

Důvody, proč se osoba stane člověkem bez domova, bývají tedy různé a velmi individuální. Souvisí s životními událostmi nebo s krizí, ve které se člověk ocitnul. Mohou souviset s nastavením politiky státu a celkovou ekonomicko-politickou situací dané země, materiálním zabezpečením jedince, vztahovými problémy nebo osobnostními předpoklady jedince. Například může být příčinou nezaměstnanost a nízké příjmy, dluhy, nízké vzdělání a nekvalifikovanost, malé příležitosti, ztráta bydlení, rozpad rodiny, úmrtí blízké osoby, závislost na alkoholu či jiné návykové látce, nevyváženost rodinného života či násilí v rodině.

## 1.1 Vymezení pojmu

Protože ve své práci budu psát o lidech bez domova, chtěla bych nejdříve definovat, co vlastně bezdomovectví znamená. V průběhu let se pohled na problematiku bezdomovectví zásadně měnil. S každým novým pohledem na bezdomovectví se měnily i jeho definice. Existuje tedy mnoho definic různých autorů, kteří se o bezdomovectví zajímali. V této kapitole uvedu některé ze základních definic a představím také fáze bezdomovectví, kterými každá osoba bez domova prochází.

Bezdomovectví můžeme chápat jako negativní společenský jev, který se ale netýká pouze ztráty přístřeší, nýbrž především ztráty jistoty, bezpečí a vědomí, že se máme kam vrátit. Tento jev ovšem není jednoduché přesně definovat, protože bezdomovectví má několik odlišných forem, a tak je nutné, abychom při uvádění obecných definic neopomíjeli skryté nebo potencionální bezdomovectví. (Průdková a Novotný, 2008) Vágnerová k tomu dodává, že bezdomovectví je i určitý způsob života, který nelze chápat pouze ve spojitosti s bydlením. Poukazuje ovšem také na skutečnost, že domov není pouze místo, kam se vracíme, abychom se měli kam vrátit, ale zejména proto, že tam žijí lidé, kteří jsou nám blízcí. (Vágnerová, 2008)

Dále Vágnerová uvádí, že člověk bez domova „*může být osobou bez trvalého bydliště nebo je osobou bez přístřeší, která sice oficiálně trvalé bydliště má, ale z nějakého důvodu jej nechce nebo nemůže užívat. Tento člověk nemá ani zaměstnání a rodinu, resp. jeho vztahy s příbuznými jsou natolik narušené, že zcela ztratily svou funkci. Nemá téměř žádné vazby ke společnosti, zůstává izolován na jejím okraji*“. (Vágnerová, 2004, s. 748) Dle Vágnerové můžeme tedy bezdomovectví chápat jako syndrom komplexního sociálního vyloučení, které se projevuje neschopností zvládat a uznávat společenské požadavky, které jsou pro většinovou společnost běžné (Vágnerová, 2014).

Jinou definici uvádí Zákon o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb.), který definuje lidi bez domova jako osoby bez přístřeší nebo takové osoby, které se dostaly do nepříznivé sociální situace znamenající mimo jiné i ztrátu bydlení. Rozšířené koncepty v řešení bezdomovectví Housing Ready a Housing First, o kterých budu podrobněji psát ve svojí práci, přistupují k osobám bez přístřeší na základě různých definic bezdomovectví. Housing Ready považuje bezdomovectví za dlouhodobý a složitý proces. Klienti se na bydlení musí připravit a nejprve si domov musejí zasloužit. V tomto pojetí je domov určitá kompetence, kterou každý majitel musí ovládat. Naopak v konceptu



Housing First bezdomovectví představuje aktuální nežádoucí stav, který je nutné překonat a vyřešit tak situaci klienta. (MPSV, Prostupné bydlení [online])

Kuhlman popsal tři fáze, kterými člověk prochází, když se dostává do situace zvané bezdomovectví. První fázi označuje jako poplašné stádium. Je to doba, kdy člověk zažívá neočekávané události nebo začíná mít určité problémy a pociťuje, že potřebuje pomoc od druhých lidí. Druhá fáze je typická tím, že člověk začíná být ze své situace zoufalý a dojde k narušení jeho sebeúcty i hrdosti. Třetí fáze je stav, kdy se bezdomovectví stává životním stylem a člověk je plně smířený se svým osudem. (Kuhlman, 1994)

Měli bychom tedy bezdomovectví chápat především v souvislosti se ztrátou bydlení či ohrožením jeho ztráty. Ovšem nesmíme opomíjet, že tento jev se netýká pouze přístřeší, ale také sociálních vazeb nebo zaměstnání. Lidé bez domova bývají izolováni od většinové společnosti a nejsou zvyklí dodržovat běžné společenské požadavky. Jejich způsob života se od běžné populace odlišuje. Člověk, který se ocitá v situaci, kdy ztrácí svůj domov, se nesmíří se svou situací ihned, nýbrž napřed prochází určitými fázemi.

## 1.2 Formy bezdomovectví

Situace všech lidí bez domova není totožná a každá osoba bez přístřeší se potýká s jinými problémy. Bezdomovectví tedy může mít několik podob a lze ho dělit podle různých kritérií. Nejčastěji se uvádějí tři základní formy bezdomovectví, nazývané jako zjevné, skryté a potencionální. Někteří autoři, například Koukolík a Drtilová, naopak uvádějí odlišné dělení. V této kapitole se zaměřím především na nejčastěji uváděné formy bezdomovectví.

Nejprve uvedu základní dělení, tedy bezdomovectví zjevné, skryté a potencionální. Do kategorie zjevného bezdomovectví patří lidé, kteří se hlásí k tomu, že žijí na ulici. Postrádají svůj vlastní prostor, který by mohli nazývat domovem. Obvykle se nachází na okraji společnosti a přespávají na nádražích, v parcích, pod mosty, na veřejném prostranství, v noclehárnách, azylových domech nebo ve squatu. Některé z nich rozeznáme od většinové společnosti, protože jsou zanedbaní, špinaví, zapáchající a mají nedostatečné ošacení. Takové můžeme vidět žebrat v ulicích, vybírat věci z popelnic, sbírat ze země nedopalky od cigaret a poznáme je také podle toho, že veškerý svůj majetek nosí neustále u sebe, proto sebou vždy nosí spoustu tašek (Hradečtí, 1996). Někteří o svůj zevnějšek ale naopak dbají a záleží jim na tom, jak vypadají. Takové osoby

od běžné společnosti rozeznáme těžko. (Marek, Csémy, Vágnerová, 2013) Další skupinu tvoří osoby bez domova, které se pokoušejí svůj životní styl skrýt před běžnou populací a chtějí patřit mezi obvyklé občany, málokdy využívají sociální služby a snaží se distancovat od lidí bez domova patřících do kategorie zjevného bezdomovectví. Zpravidla dbají o svůj vzhled, chodí upravení a čistí. Proto na první pohled nelze poznat, že se jedná o lidi bez domova. Tato kategorie se nazývá skryté bezdomovectví. Skupina skrytých lidí bez domova často vyhledává ubytování u přátel, příbuzných a známých, nebo vyhledávají ubytovny či azylové domy. (Marek, Csémy, Vágnerová, 2018) Do skupiny potencionálního bezdomovectví patří osoby, které sice mají své vlastní bydlení a často i zaměstnání, ale žijí v neadekvátních podmínkách. Zároveň jsou ohroženi ztrátou přístřeší, protože jejich bydlení je velmi nejisté, a tak žijí ve strachu, že své bydlení znenadání ztratí. Potýkají se tedy s rizikem ztráty bydlení a hrozí jim bezdomovectví. Od běžné populace obvykle nejsou rozeznatelní, stejně jako skrytí lidé bez domova. Do skupiny potencionálního bezdomovectví se mohou dostat například mladí lidé, kteří opustili ústavní výchovu, dále osoby propuštěné z výkonu trestu či z psychiatrické nemocnice, osoby rozvedené, nezaměstnané, závislé na návykových látkách nebo patologičtí hráči. (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012)

Jiné formy bezdomovectví rozlišuje Evropská federace národních organizací pracujících s bezdomovci<sup>1</sup>, která vypracovala typologii bezdomovectví a vyloučení z bydlení<sup>2</sup>. Tato typologie rozděluje lidi bez domova do sedmi kategorií. První skupinu představují lidé, kteří nemají žádné obydlí, tedy doslova střechu nad hlavou. Do druhé skupiny patří lidé bez domova, kteří mají místo pro bydlení vhodné k obývání, čímž se liší od první skupiny. Ovšem stále platí, že nemají právo na užívání tohoto prostoru čili přespávají zde nelegálně. Třetí skupinu tvoří lidé, kteří mají ubytování i povolení k jeho obývání, avšak jejich bydlení je velmi nejisté a nevyhovující. Čtvrtá skupina se označuje jako nevyhovující bydlení a sociální izolace v legálně obývaném obydlí. Do páté skupiny patří lidé, kteří taktéž bydlí v nevyhovujícím bydlení, ale oproti čtvrté skupině netrpí sociální izolací, protože způsob jejich života umožňuje vést sociální vztahy. Šestou skupinu tvoří lidé s nejistým bydlením, kteří žijí v nejistotě ze ztráty vlastnictví. Sedmou skupinu můžeme označit jako sociální izolaci v kontextu jistého a vhodného bydlení. Jedná se tedy o případ, kdy lidé mají vhodné místo k bydlení, na které mají právní nárok a žijí v jistotě, protože se nemusejí obávat jeho ztráty. Avšak jim chybí soukromí

---

<sup>1</sup> zkráceně FEANTSA

<sup>2</sup> zkráceně ETHOS

a bezpečný prostor pro sociální vztahy. (Hradecký a kol., 2007) Oproti jiným formám dělení, které se zabývají převážně střechou nad hlavou, se tento způsob dělení zaměřuje také na sociální vazby osob bez přístřeší.

Další dělení popisují Koukolík a Drtilová, kteří formy bezdomovectví rozlišují podle tří aspektů. Jedná se o hledisko časové, geografické a typologické. Podle časového hlediska bezdomovectví rozlišují na chronické, epizodické a přechodné. Geografické hledisko odlišuje lidi bez domova na lidi spící venku na ulici, na lidi obývající noclehárny, na lidi v ubytovnách a na lidi, kteří přespávají u přátel či známých, protože své vlastní bydlení ztratili. Podle typologického hlediska se lidé bez domova člení na bezdomovecké rodiny, mladistvé bez domova, lidi žijící na ulici, ženy bez domova, lidi v situačním stresu, duševně nemocné lidi a alkoholiky. (Koukolík a Drtilová, 2002)

Mezi nejčastěji uváděné formy patří zjevné, skryté a potencionální bezdomovectví. Toto dělení můžeme najít ve většině odborných publikacích. Veřejnost se převážně setkává pouze se zjevným bezdomovectvím, protože lidé bez přístřeší se toulají po ulicích, žebrají a přespávají venku na veřejných místech. Proto si mnoho obyvatel představuje lidi bez domova pouze jako člověka bez střechy nad hlavou žijícího venku a opomíjí tak bezdomovectví skryté a potencionální. Ve výzkumu své práce se zaměřím na zjevné bezdomovectví a budu se zabývat lidmi, kteří se řadí do této kategorie.

### **1.3 Historie**

Abychom dokázali lépe pochopit aktuální přístupy a postoje využívané při řešení bezdomovecké situace v České republice, je nutné zmínit, jak se problematika bezdomovectví vyvíjela a jakým způsobem se v průběhu let měnila. Proto bych ráda tuto kapitolu věnovala historii bezdomovectví v České republice a budu jmenovat důležité mezníky, které bezdomovectví v naší zemi ovlivnily.

Bezdomovectví se v lidské společnosti vyskytovalo odjakživa. V dobách, kdy ještě lidé žili v tlupách a kočovných kmenech, vyloučení ze společnosti představovalo nejhorší trest. Přežití jedince mimo skupinu v prostředí plném nástrah a nebezpečí totiž znamenalo jistou smrt. Člověk vyloučený ze společnosti ztratil všechna práva. (Langerová, 2007)

Ve středověku byla situace podobná. Primární roli hrála rodina, jejíž úlohou bylo zajišťovat uspokojení základních životních potřeb svých členů. Chudí lidé, kteří žádnou rodinu neměli, byli nuceni zajistit si svou obživu díky drobným krádežím a žebrání

v ulicích. Podstatnou úlohu sehrála církev, která se starala o děti i dospělé na okraji společnosti. (Langerová, 2007)

V 19. století docházelo vlivem průmyslové revoluce k přesídlování obyvatel, kteří se s vidinou snazšího živobytí stěhovali z venkova do větších měst. Počty zjevných lidí bez domova se navyšovaly. Zásadní roli v pomoci lidem bez domova měla církev a charitativní organizace. Později odpovědnost za chudé převzaly obce, což byl důležitý posun v řešení bezdomovecké situace. Vznikl domovský zákon, který upravoval domovské právo. Každý občan, který disponoval domovským právem, měl nárok na finanční či materiální pomoc v případě, že nevlastnil žádný majetek, že nebyl schopný pracovat, ani neměl nikoho, kdo by se o něj mohl postarat. Příslušná obec byla povinna takového člověka řádně zabezpečit. Domovské právo bylo možné získat narozením, sňatkem nebo dobrovolným pobytem v obci. Obce také budovaly útulky pro chudé. Později byl domovský zákon upraven na chudinský zákon. (Látal, 2016)

V době komunistického režimu byla snaha o eliminaci bezdomovectví. Každý člověk musel mít nějaké bydlení, a navíc musel být zaměstnaný. Státní podniky měly povinnost zaměstnávat určitý počet zaměstnanců. Lidé bez práce či bez střechy nad hlavou byli stíháni za příživnictví a zavírání do vězení či psychiatrických léčeben. Charitativní ani církevní organizace nebyly povoleny. (Langerová, 2007)

Po roce 1989 se zrušila povinnost bydlení a zaměstnanosti. Podnikům se zrušila povinnost zaměstnávat nadbytečné pracovní síly. V důsledku politických a ekonomických změn došlo k nárůstu osob bez domova. Přispěla tomu i amnestie prezidenta Václava Havla v roce 1990, kdy bylo z vězení propuštěno několik tisíc osob, které ovšem nevěděly kam jít, neměly bydlení ani zaměstnání, a tak se ocitly na ulici. (Janata a Kotýnková, 2002)

Za posledních třicet let se v rámci služeb pro řešení bezdomovectví výrazně osvědčily dva přístupy, Housing Ready a Housing First. Přístup prostupného bydlení (Housing Ready) umožňuje lidem bez domova získání standardního bydlení teprve poté, co prokážou svoji spolehlivost i připravenost, splní určité požadavky a za dodržení stanovených pravidel projdou postupně třemi stupni systému. Nejprve jim je přiděleno krizové bydlení, dále tréninkové bydlení, poté sociální bydlení, a teprve potom jsou připraveni na standardní bydlení. Jedná se o princip zásluhovosti. Oproti tomu přístup Bydlení především (Housing First) funguje na principu potřeby. Koncept Housing First vznikl ve 20. století v USA a následně se rozšířil do mnoha dalších států světa, včetně České republiky. Přístup je založen na principu, že bydlení je lidské právo. Lidem

bez domova se poskytuje standardní bydlení rychle a bez přípravy, aniž by museli napřed splnit určené podmínky, čímž se liší od přístupu *Housing Ready*. Během bydlení je uživatelům poskytována podpora formou sociální práce, která je zaměřená na udržení bydlení a sociální integraci. Podle konceptu představuje bydlení základ a teprve po jeho dosažení má člověk možnost se zaměřit na další priority. (MPSV, *Housing First v ČR* [online])

V roce 2013 Vláda ČR přijala *Koncepci prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020* za účelem zlepšování bezdomovecké situace v ČR. Koncepce byla zaměřená na čtyři oblasti, u nichž usilovala o změnu. Jednalo se o bydlení, sociální služby, zdravotní péči a informovanost. Mezi cíle koncepce patřilo zavedení systému prevence bezdomovectví, zavedení nástrojů umožňující přechod osob od bezdomovectví k vlastnímu bydlení, podpora udržitelného bydlení, lepší rekce sociálních služeb na potřeby lidí bez domova či osob ohrožených ztrátou bydlení, zvýšení dostupnosti zdravotní péče pro osoby bez přístřeší a vytvoření informačního systému o problematice bezdomovectví. (MPSV, 2013) Dle plánu koncepce mělo být zavedeno 40 opatření. Do roku 2020 se podařilo splnit 12 opatření a dalších 14 opatření se splnilo pouze částečně. Zbýlých 14 opatření se nepodařilo naplnit. Proto Vláda ČR v roce 2020 rozhodla o vytvoření nového dokumentu pro následujících několik let. Dokument nese název *Strategie sociálního začleňování 2021-2030*. Cílem vytvoření tohoto dokumentu je zaměření se na důležité oblasti podporující sociální začleňování vyloučených osob. (MPSV, 2021)

Postoj vlády i přístupy vládních či nevládních organizací se v průběhu let měnil. Můžeme vidět rozdíly mezi způsoby řešení problematiky bezdomovectví ve středověku a v novodobém pojetí. Bezdomovectví má bohatou historii. Ve středověku se o chudé starala primárně jejich rodina, případně církev. V době průmyslové revoluce počty lidí bez domova výrazně narostly. Důležitým mezníkem se stal vznik domovského zákona v 19. století, kdy obce převzaly povinnost postarat se o potřebné osoby. Během komunistického režimu byla sice snaha o řešení problematiky bezdomovectví, ovšem tento způsob řešení nebyl příliš ideální ani efektivní. Ve 20. století došlo k rapidnímu nárůstu počtu osob bez domova a bylo nutné, aby se vláda na problematiku bezdomovectví zaměřila a vytvořila kroky k jejímu řešení. Vznikly koncepty *Housing Ready* a *Housing First*, které se při řešení bezdomovecké situace výrazně osvědčily. Dále také přijala Vláda ČR *Koncepci prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České*

republice do roku 2020 a následně Strategii sociálního začleňování 2021-2030, jež mají přispět k řešení bezdomovectví v České republice.

## 2 Lidské potřeby

Výzkum mé práce analyzuje potřeby lidí bez domova ve Znojmě. Abych analýzu potřeb mohla provést, mělo by se napřed ujasnit, co se skrývá pod pojmem potřeba a jaké potřeby lidské tělo vykazuje. Proto se v této kapitole zaměřím na vymezení pojmu potřeba, dále na dělení potřeb a na typické potřeby lidí bez domova. Nejen při práci s lidmi bez přístřeší, ale také obecně v sociální práci s různými cílovými skupinami, je důležité si všimnout potřeb, které klienti dané cílové skupiny mají. Činnost sociálních služeb by se totiž měla zaměřovat na nenaplněné potřeby svých klientů a usilovat o jejich naplnění, pokud je to v souladu s nabízenými službami daného zařízení. Spokojenost klientů se službami bývá odrazem naplněných potřeb, které se díky službě podařilo uspokojit.

### 2.1 Definice

Pro každého člověka je důležité, aby lidské potřeby znal a usiloval o jejich naplnění, protože pokud potřeby dlouhodobě zůstávají nenaplněny, dochází k deprivaci a člověk není schopný normálně fungovat. Činnosti sociálních služeb mimo jiné usilují o uspokojení potřeb svých klientů, aby tak řešily jejich nepříznivé situace. Abychom správně rozuměli tomu, co vlastně lidské potřeby představují, zaměřím se na vymezení pojmu potřeba a budu se její definicí věnovat v této kapitole. Již mnoho autorů se pokoušelo pojem potřeba definovat a každý autor uvedl svou vlastní definici.

Hartl a Hartlová vnímají potřebu jako „*stav lidského organismu, který znamená porušení vnitřní rovnováhy nebo nedostatek ve vnějších vztazích osobnosti*“ (Hartl a Hartlová, 2000, s. 444). Podobně potřebu charakterizuje i Nakonečný, pro něhož potřeba představuje „*výchozí motivační stav, který je charakterizovaný nějakým deficitem*“ (Nakonečný, 1996, s. 27). Z toho vyplývá, že se jedná o stav nedostatku některé ze složek základního uspokojení organismu umožňující normální fungování lidského těla. Přičemž potřeba je požadavek organismu vyvolaný pocitem tohoto nedostatku a nutící k určité činnosti. V případě, že nebude možné dosáhnout uspokojení jednotlivých potřeb, nastane stav frustrace. Při dlouhodobém nedosažení potřeb dochází ke stavu deprivace. Nutnost dosáhnout určitého uspokojení organismu podněcuje člověka k tomu, aby se snažil naplnit danou potřebu. Můžeme tedy říci, že potřeby organismu se odrážejí na chování člověka.

Podobně na potřeby nahlíží Palán, podle něhož je potřeba „*intrapsychický jev signalizující nedostatek nebo nadbytek něčeho, co je z hlediska subjektu žádoucí nebo nežádoucí*“ (Palán, 2002, s. 162). Hartl a Hartlová dodávají, že se jedná o „*nutnost organismu něco získat nebo se něčeho zbavit*“ (Hartl a Hartlová, 2010, s. 433). Podle těchto definic je tedy potřeba stav organismu, kdy dochází k narušení vnitřní rovnováhy z důvodu nepřiměřeného množství nezbytných prvků. Souvisí s tím také přirozená tendence člověka k naplnění daných potřeb, a tedy k dosažení vnitřní rovnováhy, aby tak člověk získal pocit uspokojení a celkové pohody.

Další definici uvádí Smékal, podle něhož je potřeba „*stav osobnosti odrážející rozpor mezi tím, co je dáno, a tím, co je nutné pro přežití a rozvoj*“ (Smékal, 2004, s. 239). Podle tohoto autora tedy potřeba vyjadřuje rozdíl mezi realitou a nezbytnou nutností, přičemž tento stav nabádá člověka k odstranění tohoto rozporu.

Obecně tedy lze říci, že potřeba je nedostatek či nadbytek něčeho, co je nezbytné pro normální fungování organismu a pro uspokojivé chování jedince. Dostatečné naplnění potřeb dodává člověku pocit uspokojení a spokojenosti. Naopak dlouhodobé nenaplněné potřeby vedou k frustraci a deprivaci, čímž je také ovlivněn psychický stav jedince. Člověk je proto motivován a podněcován k tomu, aby danou potřebu uspokojil, a tedy nadbytek či nedostatek odstranil. Pokud je jedinec v psychické rovnováze, dokáže ve společnosti fungovat normálně. Pokud se ovšem v rovnováze nenachází, tak je pro něj obtížné zvládat běžné společenské požadavky. Proto sociální služby usilují o naplnění potřeb svých klientů, aby každý klient získal svou ztracenou rovnováhu.

## **2.2 Dělení potřeb**

V této kapitole se budu věnovat druhům potřeb a jejich členění do základních kategorií. Potřeby lidí jsou rozmanité, a tak existuje několik způsobů členění potřeb, protože jednotlivé typologie potřeb se řídí různými hledisky. Autoři teorií potřeb, kteří se zabývali dělením potřeb a jejich tříděním do různých kategorií, rozlišovali důležitost naplnění jednotlivých potřeb. V sociální práci je nutné vnímat závažnost potřeb klientů a zaměřit se primárně na potřeby, které jsou pro klienta nezbytné.

Bedrnová a Nový dělí potřeby na primární a sekundární. Mezi primární potřeby řadí například jídlo a pití, spánek, teplo, přístřeší a životní prostor, ve kterém se můžeme pohybovat. Jedná se tedy o potřeby fyziologické neboli biologické. Jsou to požadavky lidského života spojené s funkcemi a činnostmi lidského těla. Člověk musí dané požadavky



naplnit, aby přežil a zároveň se cítil fyzicky dobře. Pokud osobě chybí některý základní prvek pro přežití, pociťuje jeho nedostatek a je motivována tento problém vyřešit. Dlouhodobá a intenzivní absence těchto prvků může způsobit zdravotní problémy či dokonce smrt. Kromě toho je také podstatné vyřešit nejprve primární potřeby, a teprve potom se zaměřit na potřeby sekundární, neboť dokud nejsou alespoň z většinové části vyřešeny primární potřeby, je nemožné se soustředit na další nedostatky. Člověk na své nenaplněné primární potřeby nedokáže přestat myslet. Aby tedy bylo možné začít řešit potřeby sekundární, je nejprve zapotřebí vyřešit potřeby primární. Sekundární potřeby jsou spjaty s člověkem jakožto s osobou sociální a společenskou. Řadí se mezi ně sociální, kulturní, společenské a naučené elementy. Jako příklad můžeme uvést potřebu lásky, seberealizace, sounáležitosti, sebeúcty, bezpečí a jistoty. Na rozdíl od potřeb primárních, absence sekundárních potřeb neohrožuje zdraví ani život jedince. Jejich nedostatek má však negativní dopad na duševní pohodu a blaho člověka. Pro uspokojivou existenci je tedy důležité naplňování i sekundárních potřeb. (Bedrnová a Nový, 2007)

Nejznámější dělení potřeb představil v roce 1943 A. H. Maslow, který rozlišil nižší potřeby a potřeby růstu. Nižší potřeby vycházejí z nedostatku a jejich uspokojení zajišťuje přežití jedince. Do této kategorie patří fyziologické potřeby a potřeba bezpečí. Vyšší potřeby, které nazýváme potřeby růstu, zajišťují duševní pohodu a rozvoj osobnosti. Jedná se o potřebu lásky a úcty. (Drapela, 1998) Maslow zároveň dodal, že uspokojení nižších potřeb je nezbytné pro to, aby mohly být uspokojeny potřeby vyšší. Pokud nejsou potřeby nižší kategorie dostatečně uspokojeny, nebude jedinec schopen přejít k naplňování potřeb vyšší úrovně. Nejprve tedy musí dojít dostatečnému uspokojení nižších potřeb, přičemž není podmínkou, aby byly nižší potřeby naplněny zcela úplně. Ve chvíli, kdy je dostatečně naplněna nižší potřeba, se objevuje potřeba vyšší. (Geist, 2000)

Na teorii Maslowa založil svou teorii potřeb Alderfer, který identifikoval tři základní skupiny potřeb. Tyto skupiny označil jako existenční potřeby, potřeby příbuznosti a růstové potřeby. Mezi existenční potřeby řadí vzduch, jídlo, pití, spánek, sex, oblečení, majetek, bezpečnost, přístřeší, zdraví a zaměstnání, které Maslow označil jako fyziologické potřeby a potřeby bezpečí. Potřeby příbuznosti jsou založeny na společenských potřebách a na potřebách úcty A. Maslowa. Patří sem láska, přátelství, mezilidské vztahy, sounáležitost, respekt, úcta a uznání od jiných lidí. Růstové potřeby popisují jedincovu touhu po osobním rozvoji. Alderfer sem řadí potřebu seberealizace, kreativitu, úspěch, sebeúctu, sebevědomí, morálku a schopnost řešit problémy. Růstové potřeby bychom mohli přirovnat k potřebám sebeaktualizace Maslowa. Na rozdíl od

Maslowa ale Alderfer nevnímá svou teorii potřeb jako hierarchii. Podle něj může jedinec usilovat o naplnění určitých potřeb, i přestože nemá naplněny potřeby jiné kategorie. Dále uvádí, že jedinec, který nemá uspokojené potřeby vyšší úrovně, zdvojnásobuje své úsilí pro naplnění potřeb nižší úrovně. Potřeba z nižší úrovně pak kompenzuje neuspokojení potřeby z vyšší úrovně a tato kompenzace zesílí naléhavost uspokojení potřeby z nižší úrovně. (Alderfer, 1972)

Známa je také teorie potřeb, jejíž autorem je Murray. Jeho teorie se velmi podobá teorii Maslowa. Murray také definoval několik kategorií potřeb, do nichž následně jednotlivé potřeby rozdělil. Stejně jako Maslow, Murray věřil, že jedinec musí napřed uspokojit potřeby nižší úrovně, než bude moci začít naplňovat potřeby vyšší úrovně. Lidské potřeby také rozlišuje na primární a sekundární. Primárními potřebami má na mysli potřeby biologické. Ty musejí být alespoň částečně naplněny, aby jedinec přežil a cítil se fyzicky dobře. Oproti teorii Maslowa do této kategorie ovšem nezařadil potřebu sexu. Sekundární potřeby dělí na ambici, materialismus, moc, náklonnost a na informační potřeby. Všechny sekundární potřeby podle něj mají stejnou důležitost. Potřeby ambice se týkají úspěchu, uznání, úcty a respektu. Mezi materialistické potřeby řadí hmotný majetek a jiné předměty. Potřeba moci souvisí s nezávislostí, vlivem a kontrolou nad ostatními lidmi. Do kategorie náklonnosti patří potřeba lásky, přátelství, vztahů, sounáležitost a zábava. Podle této teorie má každý jedinec také informační potřeby, snaží se získávat znalosti o světě, rád se učí a je přirozeně zvědavý. Murray věřil, že potřeby jsou organické síly s dynamickým charakterem, které určitým způsobem determinují chování jedince. (Nakonečný, 1997) Murray ve své koncepci také rozlišuje třídy potřeb, které člení na potřeby viscerogenní a psychogenní, pozitivní a negativní a na zjevné a skryté. (Murray, 2007)

V roce 2006 byl realizován výzkum, který zkoumal specifické potřeby klientů sociálních služeb. Jednalo se o analýzu potřeb uživatelů sociálních služeb v Opavě. Dle výstupů analýzy výzkumníci rozdělili potřeby uživatelů sociálních služeb do čtyř kategorií, a to na potřeby materiální, sociální, eticko-osobnostní a na příležitosti. Mezi materiální potřeby klientů zařadili například potravu a pití, bydlení, finanční příspěvky, sociální dávky nebo také odbornou radu. Za sociální potřeby označili komunitní a volnočasové aktivity, sociální kontakt s dalšími lidmi, zájem o dění kolem a aktivity. Eticko-osobnostní potřeby se týkají přijetí osobnosti klienta i jeho specifické situace ze strany pracovníka v pomáhající profesi. Jedná se o spokojenost v etickém a humanitárním přístupu pracovníka ke klientovi. Potřeba vhodných příležitostí se týká především

pracovních nabídek a smysluplného uplatnění. Klienti chtějí pociťovat užitečnost vlastní činnosti. (Krohe, Hasík, Klíčová, 2006)

Obecně tedy lze říci, že potřeby se mohou dělit podle toho, do jaké míry jsou důležité pro existenci jedince. Některé potřeby jsou důležité více a jejich dlouhodobé neuspokojování může být životu nebezpečné. Do těchto potřeb patří například strava, pití, spánek či péče o zdraví. Jiné potřeby naopak nemají vliv na existenci jedince a neohrožují jeho život. Tyto potřeby zahrnují například volný čas, seberealizaci nebo sociální vazby s dalšími lidmi. Podle některých autorů je nezbytné, aby jedinec nejprve uspokojil své existenční potřeby, aby se mohl přesunout k naplňování zbývajících potřeb. Někteří autoři naopak uvádějí, že je možné usilovat o naplnění těchto potřeb, přestože nejsou naplněny potřeby existenční.

### **2.3 Potřeby lidí bez domova**

Snaha o naplňování potřeb je součástí životního stylu každého člověka, neboť každý člověk má své potřeby. Při práci s lidmi bez přístřeší je důležité tyto potřeby znát a věnovat se jejich naplňování. Problematikou potřeb lidí bez domova se ale mnoho autorů nezabývá. Většinou se tomuto tématu autoři věnují spíše jen okrajově. Jedním z autorů, kteří popisují potřeby bezdomovecké populace, je M. Vágnerová, jejíž poznatky popíšu v této kapitole. Dále v této kapitole uvedu dva výzkumy, které poukázaly na nejčastější potřeby lidí bez domova.

Je běžné, že lidé bez domova rezignují a nesnaží se již své potřeby naplňovat. Nemají k tomu sílu a energii, nejeví zájem a nemají naději, že se v jejich životě ještě něco změní k lepšímu. Jsou přesvědčeni, že již nemá cenu se pokoušet o pozitivní změnu v jejich životě, a domnívají se, že stejně nakonec selžou. U většiny bezdomovecké populace dominuje postoj rezignace, apatie a fatalismu. (Vágnerová, 2000)

Lidé bez domova převážně nedokáží promýšlet nic do budoucna, protože přemýšlí pouze v krátkém časovém horizontu. Největší prioritou je pro ně naplnění základních fyziologických potřeb. Mají sníženou naději na získání lepší sociální situace v budoucnu a schází jim pevné citové vazby. Někdy jejich citový vztah uspokojuje zvířecí společník, který člověku projevuje sympatii a plní roli společníka. (Vágnerová, 2000)

Tématu potřeb lidí bez domova se věnuje také Osborne, který v roce 2002 provedl v USA výzkum s lidmi bez domova, ve kterém zkoumal potřeby bezdomovecké populace. Díky provedenému výzkumu získal přehled o základních potřebách těchto lidí. Osborne

rozděluje potřeby lidí bez domova na vnitřní a vnější. Mezi vnitřní potřeby řadí například potřebu integrity a respektu. Mezi vnější potřeby řadí potřebu bydlení, oblečení a stravy. Osborneho výzkum s lidmi bez domova ukázal, že typ vyjádřené potřeby odráží míru sebeúcty a snahu o návrat do většinové společnosti. Podle Osborna se osobní identita člověka bez domova mění s délkou života na ulici. Ze začátku vnímá člověk svoji aktuální situaci jako přechodnou, má snahu se distancovat od bezdomovecké identity, skrývá svůj sociální status a využívá sociální služby. Po nějaké době ale přijme bezdomoveckou identitu a jeho snaha o změnu poklesne. (Osborne, 2002, s. 48)

Společnost Median, s.r.o. zpracovala v říjnu roku 2020 analýzu situace bezdomovectví v Praze. Analýza měla za úkol zmapovat bezdomoveckou populaci v Praze a také existující služby pro lidi bez domova. Dále zkoumala dopad nouzového stavu a opatření proti šíření epidemie Covid-19 na bezdomoveckou problematiku. Byl proveden výzkum pomocí osobních rozhovorů s lidmi bez domova na území města Praha. Výzkum mimo jiné ukázal, jaké základní potřeby těchto lidí zůstávají nenaplněny a kvůli kterým navštěvují sociální služby s cílem získání pomoci odborných pracovníků a uspokojení těchto potřeb. Dle výzkumu lze potřeby uživatelů sociálních zařízení rozřadit do dvou kategorií, a to na krátkodobé a dlouhodobé cíle, v závislosti na potřebné době k vyřešení daného problému. (Veverková, Lojkásková, Vašát, Horníček, Mertlík, 2020)

1) Dlouhodobé cíle si lidé bez domova stanovují, pokud vyžadují více času na řešení jejich situace. Pro naplnění jejich potřeb je nutná delší a opakovaná spolupráce se sociálním zařízením či odborným pracovníkem. Člověk bez domova vyhledává pomoc sociálních služeb za účelem naplnění daného cíle, který vyžaduje několik setkání s pracovníkem. Dle výzkumu se jedná především o nalezení vhodného ubytování, získání zaměstnání, řešení dluhové situace nebo zlepšování vlastních kompetencí. (Veverková, Lojkásková, Vašát, Horníček, Mertlík, 2020)

Nalezení vhodného bydlení bývá zpravidla dlouhodobou záležitostí, neboť se klienti musejí potýkat s byrokratickými překážkami, například během jednání s úřady, při podávání žádostí nebo při zapisování do pořadníku. Proto lidé bez domova vyžadují pomoc a rady sociálních pracovníků. Další potřebou je nalezení či udržení zaměstnání. Lidé bez domova, kteří mají zájem o práci mnohdy nevědí, kde a jak nalézt vhodné stálé zaměstnání. Pracovník jim může pomoci najít vhodnou práci a v případě ztráty jeho pracovních návyků mu může také nabídnout kvalifikační či rekvalifikační kurzy na vylepšení jeho dovedností a kompetencí. Pokud to klient potřebuje, může mu pracovník pomoci s řešením jeho dluhové situace, což také zpravidla trvá delší dobu. Sociální

pracovníci také klientům radí s žádostí o sociální dávky. Další potřebou, se kterou se mohou lidé bez domova obracet na sociální služby, je zlepšování vlastních kompetencí, které jsou pro klienta užitečné v zaměstnání nebo v jeho osobním životě. Pro naplnění těchto potřeb obvykle pracovník nabízí klientovi kvalifikační a rekvalifikační kurzy. (Veverková, Lojkásková, Vašát, Horníček, Mertlík, 2020)

2) Krátkodobé cíle se týkají potřeb, které lze uspokojit okamžitě a nevyžadují dlouhodobou spolupráci se sociálním zařízením. Dle výzkumu se jedná především o zlepšení zdravotního stavu, vyřizování úředních záležitostí nebo další individuální potřeby. Kromě těchto potřeb, pokud má člověk bez domova potřebu vyžadující dlouhodobou spolupráci, ale nedaří se mu danou potřebu naplnit, může ji rozdělit do několika snazších krátkodobých cílů, které postupně vedou k dosažení dlouhodobého cíle. (Veverková, Lojkásková, Vašát, Horníček, Mertlík, 2020)

Životní styl lidí bez domova obvykle způsobuje mnoho zdravotních problémů, se kterými se tito lidé musejí potýkat. Sociální pracovník podporuje klienta v plnění cílů vedoucí k vylepšení zdraví, zprostředkovává kontakt na příslušné zdravotnické zařízení, doprovází klienta a pomáhá mu pochopit vyjádření lékaře. Další potřebou bývá vyřizování drobných úředních záležitostí, se kterými si často lidé bez domova neví rady a neumí potřebné záležitosti sami vyřídit. Sociální pracovníci je mohou na příslušné úřady doprovázet, nebo jim pouze poskytnou potřebné kontakty a adresy na dané zařízení. Mezi další potřeby, se kterými se lidé bez domova obražejí na sociální služby, patří například vztahové problémy a oblast mezilidských vztahů. Jedná se o obnovování a udržování kontaktu s rodinnými příslušníky. Další potřebou může být smysluplné využití volného času a zábava. (Veverková, Lojkásková, Vašát, Horníček, Mertlík, 2020)

Uspokojování potřeb lidí bez domova se tedy od většinové společnosti liší v tom, že je z důvodu nouzových podmínek jejich života obtížnější dané potřeby uspokojit. Mnoho jejich potřeb zůstává neuspokojených, což může být důsledkem nevyhovujících podmínek jejich životního stylu, nízkou dostupností příležitostí své potřeby naplnit nebo také rezignací pod vlivem negativních zkušeností. Pokud shrneme výsledky obou výzkumů, dojdeme ke zjištění, že mezi nejčastější nenaplněné potřeby lidí bez domova patří strava, bydlení, oblečení, zaměstnání, řešení dluhové situace, potřeba integrity a respektu, vylepšení zdravotního stavu nebo potřeba sociálních vazeb.



### 3 Motivační teorie

Motivace klienta sociální služby hraje v sociální práci důležitou roli. Pro efektivní řešení bezdomovecké situace klienta je nezbytná jeho vysoká motivovanost pro změnu jeho situace. Pokud jedinec ztrácí svou motivaci pro změnu, bude pro něj změna jeho situace náročnější. Existuje mnoho teoretických konceptů teorií motivace. Ve své práci uvedu několik základních motivačních teorií hlavních autorů, mezi které patří Maslow, McClelland, Goldstein, Madsenová nebo Vroom. Teorii motivace podle Maslowa považují za nejznámější a nejvíce využívanou. Proto jsem i já využila pro svůj výzkum v této práci právě jeho teorii potřeb a zaměřila jsem otázky v dotazníku na pět základních kategorií potřeb, jak je rozdělil Maslow.

Nejprve je důležité zmínit, co bychom si pod pojmem motivace měli představit. Motivace je stav mysli, který vede člověka k tomu, aby vyvíjel určitou aktivitu pro naplnění vlastních potřeb. Pro jedince je žádoucí, aby motivační proces skončil dosažením cíle a poklesem motivačního napětí. Tento stav prožíváme jako uspokojení, radost či úlevu. Pokud ale dojde k tomu, že motivačního úsilí o dosažení cíle bude zmařeno vnějšími či vnitřními překážkami a potřeby nebudou naplněny, nastane stav frustrace. (Kohoutek, 2002) Podobně na motivaci jednání pohlíží také Nakonečný, který rovněž uvádí, že motivace vede jedince k určitému jednání. Podle něho je míra motivace závislá na osobnosti jedince. Lze totiž dosáhnout téhož cíle různými prostředky. Každý člověk pro dosažení svých potřeb tedy volí jiné prostředky v závislosti na jeho osobnosti a povaze. (Nakonečný, 1997)

Mezi nejznámější autory motivační teorie patří Madsenová, která ve druhé polovině 20. století vypracovala seznam motivů pro lidské jednání. Ve svém konceptu rozlišuje primární, afektivní a sekundární motivy. Do primárních motivů zařadila především fyziologické potřeby, konkrétně se jedná o hlad, žízeň, vylučování, udržování teploty, sex, péčování, motiv aktivity smyslové, tělesné i duševní. Mezi afektivní motivy patří motiv bezpečí a motiv agrese. Sekundární motivy se týkají sociálního kontaktu, dosažení úspěšného výkonu, moci a vlastnictví. (Madsenová, 1972)

Jiné motivy chování popsal v roce 1958 McClelland, podle něhož existují tři motivátory, kteří ovlivňují chování každého člověka, ale u každého jedince převažuje pouze jeden z nich. Těmi motivátory jsou motivy úspěchu, moci a začlenění. Motiv úspěchu je založen na potřebě dosáhnout a prokázat vlastní schopnosti a kompetenci.

Motiv moci se týká touhy po vlivu a kontroly nad ostatními lidmi či po situacích, ve kterých bude mít jedinec možnost uplatňovat svoji moc. Motiv začlenění souvisí s potřebou lásky, sounáležitosti a společenského přijetí. (Nakonečný, 1997)

Na jiném principu založil svou teorii Vroom, který v roce 1968 vytvořil teorii, podle níž je motivace jednotlivce ovlivněna jeho očekáváními ohledně budoucnosti. Důležitými faktory motivačního jednání jsou očekávání, prostředky a valence. Očekávání představuje subjektivní pravděpodobnost, že jednání skutečně povede k očekávanému výsledku, a zároveň, že zvýšené úsilí povede ke zvýšení výkonu. Správné využití prostředků k dosažení cíle je podstatné, protože čím lepší prostředky jedinec zvolí a čím více úsilí vynaloží, tím kvalitnější bude výsledek snažení. Valence představuje hodnotu a význam výsledku daného jednání. Pokud je hodnota valence a očekávání vysoká, pak je silná i úroveň motivace. Jedinec tedy vynakládá tím větší úsilí, čím hodnotnější je pro něj očekávaný výsledek. (Nakonečný, 1997)

Jednu z nejznámějších motivačních teorií představil v roce 1943 Abraham H. Maslow, který se zabýval motivací i lidskými potřebami. Maslow uspořádal lidské potřeby do pěti kategorií, jenž následně poskládal do pyramidy podle naléhavosti jejich uspokojování. Pyramida představuje stupnici, kdy základ tvoří potřeby fyziologické, jejichž uspokojení je nezbytné pro přežití, a vrchol představují potřeby, které sice jedince neohrožují na životě, ale jejichž naplnění povede ke spokojenosti jedince. Hierarchii potřeb podle teorie Maslowa tvoří pět kategorií. Do první kategorie patří fyziologické potřeby, které jsou přítomné v každé žijící bytosti od počátku života a jejich uspokojování je nezbytné pro život jedince. Řadí sem potřebu kyslíku, potravy, vody, spánku, oblečení, přístřeší a sexuální potřeby. Jedná se o nižší potřeby. Druhou kategorií tvoří potřeby bezpečí. Zde bychom mohli uvést fyzickou bezpečnost, ochranu před poraněním či jinými hrozbami, stabilitu, a také svobodu od strachu, úzkosti a zmatku. Do třetí kategorie patří společenské potřeby. Tyto potřeby již spadají do vyšších potřeb. Maslow tvrdí, že každý jedinec potřebuje někam patřit, pociťovat náklonnost a vytvářet úzké vazby s blízkými lidmi, protože nikdo nechce být vylučován ze společnosti a cítit se osamělý. Do třetí kategorie proto Maslow řadí potřeby lásky, přátelství a vztahů, sounáležitosti, náklonnosti, začleňování a pocitu příslušnosti k nějaké skupině. Čtvrtou skupinu označuje jako potřebu úcty, kterou dále dělí na potřebu sebeúcty a potřebu úcty od dalších lidí. Potřeba sebeúcty souvisí s vlastní zdatností, s vědomím zvládnutí životních nároků, s oceněním sebe samého a se spokojeností s vlastní profesionalitou či pravomocí. Úcta dalších lidí se týká především pověsti, prestiže, uznání, úcty, ocenění, respektu



a hodnocení. Poslední kategorie se nazývá sebeaktualizace. Tato kategorie je jedinečná v tom, že potřeby, které do ní spadají, nepředstavují deficit. Jedná se spíše o příležitost pro osobní růst a rozvoj, pro učení, využití vlastních schopností, a pro formování sebe samého. Jedinec, který tyto potřeby naplňuje, žije podle vlastních hodnot, dosahuje svých cílů, stává se nejlepší verzí sebe samotného a zabývá se tím, čemu věří. Maslow tvrdí, že pro dosažení této úrovně je nejprve nezbytné pokrýt potřeby všech předchozích kategorií. (Drapela, 1998) Podle teorie Maslowa tedy všechny neuspokojené potřeby motivují jedince k určitému jednání a chování s cílem uspokojit dané potřeby. V rámci potřeb existuje určitá hierarchie podle toho, s jakou intenzitou potřeby na jedince naléhají. Každý člověk nejprve usiluje o naplnění nižších potřeb, které jsou pro jeho existenci nezbytné. Jeho chování je motivováno nedostatečným naplněním těchto potřeb. Teprve po jejich naplnění se zaměří na potřeby, jejichž nedostatečné uspokojení neohrožuje jeho existenci, a motivem jeho chování se stanou potřeby vyšší. Z hlediska plánování služeb s lidmi bez domova můžeme rozlišit dlouhodobé a krátkodobé cíle spolupráce. Do krátkodobých cílů bychom pak zařadili uspokojování potřeb, které lze provést v kratším časovém období. Například potrava a voda, spánek, oblečení. Do dlouhodobých cílů bychom pak zařadili naplňování potřeb, jejichž naplnění vyžaduje delší časové období. Například přístřeší nebo finanční stabilita. Avšak přístřeší v pojetí konceptu Housing first lze naopak značit jako krátkodobí cíl.

Další teorií potřeb je teorie Goldsteina, kterou Goldstein popsal v roce 1963. Jeho teorie se od hierarchie Maslowa podstatně liší. Zatímco Maslow se zaměřuje na filozofická, kulturní a náboženská témata, Goldstein se odkazuje na medicínu. Na rozdíl od Maslowa, který se soustřeďuje na intrapersonální růst jedince, jehož přirozeným výsledkem je sebeaktualizace, Goldstein svou teorii zakládá právě na sebeaktualizaci, která řídí jednání jedince. Podle Goldsteina existuje pouze jediná motivační síla sebeaktualizace. Označuje ji jako pudovou tendenci. Jednotlivé pudy, jako například hlad, žízeň nebo nedostatek spánku, chápe pouze jako projevy základní pudové tendence k sebeaktualizaci. Zároveň uvádí, že kontakt člověka s okolím je důležitá podmínka sebeaktualizace. (Goldstein, 1963)

Motivací lidského jednání se zabývá mnoho autorů. Většina autorů odděluje lidské potřeby týkající se fyziologických požadavků od sociálních či intrapersonálních potřeb a zároveň uvádějí, že jedinci jsou motivováni nejprve uspokojit své nejzákladnější potřeby a teprve po jejich uspokojení mají motivaci začít naplňovat své ostatní potřeby. Tento postup při naplňování potřeb by se měl využívat i v sociální práci při práci s klienty.

Je důležité nejprve osobám bez domova zajistit naplnění primárních potřeb a poté se věnovat dalším neuspokojeným potřebám. Zároveň je třeba si uvědomit, že dlouhodobé neuspokojení určité potřeby vede ke snížení klientovi snahy danou záležitost vyřešit. Neboť motivace klesá v případě, že se danou potřebu dlouhodobě nedaří uspokojit. S poklesem motivace u lidí bez domova se můžeme setkat třeba v rámci konceptu Housing Ready, protože ten se zabývá získáváním nových kompetencí klienta v rámci dlouhodobého postupu. Pokud se klientovi dlouhodobě něco nedaří a on ztratí trpělivost, jednoduše své úsilí vzdá a přestane se snažit. V takových případech bývá snaha o získání bydlení pro klienta neúspěšná. Naopak koncept Housing First umožňuje klientům bydlení okamžitě a díky bydlení klient získá také zázemí pro sebeaktualizaci. Když klient vidí, že mu bydlení funguje a on to zvládá, má motivaci také pro řešení dalších problémů. Proto by tento koncept při řešení bezdomovectví mohl být úspěšnější.

## 4 Situace ve Znojmě

Protože pracuji jako dobrovolník u Oblastní Charity Znojmo a účastním se některých akcí na pomoc lidem bez domova, mám ve Znojmě částečně přehled o situaci spojené s bezdomovectvím. Co se týče zjevného bezdomovectví, nejčastěji se osoby bez přístřeší vyskytují na autobusovém a vlakovém nádraží, v městských parcích, nebo pod mosty. Mnoho jich rovněž využívá ubytování v azylovém domě nebo v noclehárně, aby nemuseli přespávat venku. Potencionální nebo skrytí lidé bez domova využívají squaty, zahrádkářské kolonie, chaty, boudy, stany nebo různé typy provizorních přístřešků.

V roce 2019 proběhl výzkum, který mapoval bezdomoveckou situaci ve Znojmě. Bylo zjištěno, že se na území tohoto města nachází 98 osob řadících se do skupiny zjevného bezdomovectví, z nichž 72 osob tvoří muži a 26 osob tvoří ženy. Nejstarší osobou bez domova k roku 2019 byl muž ve věku 73 let. Naopak nejmladšími osobami bez domova k roku 2019 byl muž i žena, oba ve věku 20 let. Dle výzkumu, věkový průměr osob bez přístřeší je 46 let.<sup>3</sup>

Sečítání osob bez přístřeší z roku 2019 ukázalo, že oproti roku 2018 se jejich počet zvýšil o 17 osob. V posledních letech dochází ke zvyšování průměrného věku osob bez přístřeší. Mezi osobami bez domova stále převládají muži, přičemž poměr mužů a žen zůstává zhruba sedmdesát ku třiceti.<sup>4</sup>

Aktuálně k roku 2021 eviduje Městský úřad Znojmo 300 osob bez přístřeší nebo s nejistým či neadekvátním bydlením, přičemž v této skupině jsou zahrnuty osoby bez přístřeší, na ubytovnách, v azylových domech, využívající služeb noclehárny, v opuštěných chatách či objektech, v nájemních bytech s rizikem ztráty bydlení a další.<sup>5</sup>

Výzkum dále zjistil, že více než polovina osob přespávajících venku žije na ulici již více než 5 let. A to z toho důvodu, že se v nepříznivé situaci nacházejí již dlouhodobě, naučili se žít tímto způsobem života, využívají systém sociálních dávek, v rámci možností jsou spokojeni a nechtějí svůj způsob života měnit. Někteří z nich ovšem ve Znojmě dlouhou dobu nezůstávají. U mnoha osob bez přístřeší dochází ke stěhování do větších

---

<sup>3</sup> Výpověď Ing. Jitky Jurášové, koordinátorky komunitního plánování sociálních služeb Znojemska. Znojmo 26.11.2021.

<sup>4</sup> Výpověď Ing. Jitky Jurášové, koordinátorky komunitního plánování sociálních služeb Znojemska. Znojmo 26.11.2021.

<sup>5</sup> Výpověď Mgr. Miroslava Boháče, sociálního pracovníka na Městském úřadu ve Znojmě. Znojmo 08.12.2021.

měst, která jim nabízejí více příležitostí k získání financí či lepšího bydlení nebo širší nabídku sociálních služeb.<sup>6</sup>

Podle výpovědi sociálního pracovníka z Městského úřadu ve Znojmě se město o problematiku bezdomovectví zajímá. Kromě toho, že lidem bez domova nabízí azylový dům a noclehárnu v rámci Centra sociálních služeb Znojmo, příspěvkové organizace města Znojma, spolupracuje město Znojmo také s Oblastní Charitou Znojmo a v rámci této spolupráce organizuje třikrát týdně výdej teplé polévky pro lidi bez domova. Jednou z priorit města Znojma z hlediska plánování sociálních služeb je zajistit novou sociální službu pro osoby bez přístřeší, a sice nízkoprahové denní centrum. Tato sociální služba by dle předpokladu měla vzniknout do konce roku 2023. V současné době již byly zahájeny kroky k její realizaci.<sup>7</sup>

Aktuálně tedy Městský úřad Znojmo eviduje 300 osob bez přístřeší nebo s nejistým či neadekvátním bydlením a více než polovina osob přespávajících venku žije na ulici již více než 5 let. Město Znojmo usiluje o vybudování nízkoprahového denního centra pro lidi bez domova, které by mělo být k dispozici do konce roku 2023. Dále v této kapitole představím organizace, které nabízejí pomoc lidem bez přístřeší i lidem v nouzi. Jednotlivé organizace popíšu a uvedu, čím se přesně zabývají. Také zmíním, kolik osob jednotlivé sociální služby využívá. Každé zařízení poskytující sociální pomoc pro osoby v nouzi má přehled o tom, kolik klientů ročně využije nabízených služeb daného zařízení. Podle vyhlášky, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (vyhláška č. 505/2006 Sb.), je totiž každý poskytovatel sociální služby povinen vést a evidovat dokumentaci o osobách, kterým je sociální služba poskytována a rovněž vykazovat data o poskytovaných sociálních službách. Organizace si zpravidla zaznamenávají každou poskytnutou pomoc a službu do vlastní dokumentace.

## **4.1 Organizace zabývající se bezdomovectvím ve Znojmě**

Ve Znojmě fungují dvě organizace, které zajišťují veškerou pomoc lidem bez domova v tomto městě. Těmito organizacemi jsou Oblastní Charita Znojmo a Centrum sociálních služeb Znojmo. Obě organizace nabízejí pro osoby bez přístřeší několik služeb, jejichž

---

<sup>6</sup> Výpověď Mgr. Miroslava Boháče, sociálního pracovníka na Městském úřadu ve Znojmě. Znojmo 08.12.2021.

<sup>7</sup> Výpověď Ing. Jitky Jurášové, koordinátorky komunitního plánování sociálních služeb Znojemska. Znojmo 26.11.2021.

popisem se budu zabývat v této kapitole. Ve Znojmě působí také ADRA, o.p.s. Znojmo, která se primárně bezdomovectvím nezabývá, ale v minulém roce uspořádala během Vánoc jednorázovou akci, během níž dobrovolníci tvořili balíčky pro ženy bez domova, které následně rozdávali. Byla to ovšem jen výjimečná akce z důvodu koronavirové epidemie. Kromě toho ve Znojmě také působí společnost Podané ruce, o.p.s., která provozuje denní centrum pro osoby závislé na návykových látkách. Služby denního centra mohou využít pouze lidé, kteří trpí závislostí. Z toho důvodu nemá většina lidí bez domova na tyto služby nárok.

#### **4.1.1 Oblastní Charita Znojmo**

V této kapitole se budu věnovat Oblastní Charitě Znojmo, která je evidovanou právnickou osobou podle Zákona o církvích a náboženských společnostech (zákon 3/2002 Sb.) a je registrovaná u Ministerstva kultury ČR. Oblastní Charita Znojmo patří pod Charitu Česká republika, která je jednou z největších neziskových organizací v České republice.

Charita nabízí několik služeb. Žádnou z nich ovšem Charita nedefinuje jako službu určenou pro lidi bez domova, nýbrž pro osoby v krizi. Každý člověk se během svého života může dostat do tíživé sociální situace, kdy nemá kde bydlet, je ohrožen sociálním vyloučením, nemá dostatek financí na potraviny, stará se sám o své děti, nebo se trápí a neví, kudy kam. V těchto náročných situacích může využít služby Oblastní Charity Znojmo, která nabízí lidem v nouzi Domov pro matky a otce v tísní, Charitní záchrannou síť, Charitní poradnu nebo Krizovou pomoc Tereza. (Oblastní Charita Znojmo, Podle cílové skupiny [online])

##### **4.1.1.1 Domov pro matky a otce v tísní**

Domov poskytuje svým klientům ubytování, stravu, pomoc při zajištění zaměstnání, péči o děti, pomoc při uplatňování práv a při obstarávání osobních záležitostí. Služba je nabízena matkám, otcům, těhotným ženám a jiným osobám, kterým bylo dítě svěřeno do péče, jenž se nachází v nepříznivé životní situaci a nejsou schopni tuto situaci řešit vlastními silami.

Základním posláním domova je pomoc pro matky a otce v tíživé životní situaci a jejich podpora k plnohodnotnému životu. Cílem služby je poskytnutí ubytování matkám či otcům a jejich dětem, umožnění výchovy dětí v bezpečném prostředí, řešení či stabilizace krizové situace, dosažení soběstačnosti rodiče, návrat rodiče do společnosti a

zabránění sociálnímu vyloučení. Domov pro matky a otce v tísní svým klientům poskytuje domov na dobu nezbytně nutnou pro překonání krize, pomoc při uplatňování práv, sociálně právní ochranu dětí, krizovou pomoc v akutní situaci, volnočasové aktivity pro rodiče a jejich děti, stravu a ošacení. Celkem domov nabízí 13 bytových jednotek s 43 lůžky. (Oblastní Charita Znojmo, Domov pro matky a otce v tísní [online])

Domov pro matky a otce v tísní každoročně využívá 105 až 125 osob, z toho v průměru 35 % tvoří ženy, dále 3 % tvoří muži a zbytek jsou děti. Co se týče zájmu o ubytování, není žádný zásadní rozdíl mezi letními a zimními měsíci.<sup>8</sup>

#### **4.1.1.2 Charitní záchranná síť**

Charitní záchranná síť zabezpečuje lidem v nouzi jejich základní životní potřeby, především stravu, oblečení, teplo a pocit bezpečí. Cílem služby je okamžité řešení jejich těžké situace a navrácení důstojných podmínek pro jejich život. Zaměřuje se na lidi v krizích a bezvýchodných životních situacích, pro něž není žádná sociální služba dostatečnou útěchou. Jedná se o osoby v nejvyšší nouzi, které mají potíže nalézt řešení svých obtížných situací. Charitní záchranná síť řeší jejich akutní nouzi a nabízí jim dlouhodobou pomoc. (Oblastní Charita Znojmo, Charitní záchranná síť [online]) Služba vznikla jako projekt Diecézní Charity Brno a aktuálně zaměstnává dva zaměstnance<sup>9</sup>.

Cílovou skupinou obyvatel, pro které je Charitní záchranná síť určena, jsou lidé v nouzi, kteří potřebují pomoc a nedokáží svou životní situaci řešit vlastními silami. Službu může využít každý člověk, kterému se nedaří zabezpečit základní životní potřeby a žije tak pod hranicí podmínek důstojného života, což mohou to být například lidé, kteří nemají zajištěné základní životní potřeby, nemají peníze na nákup potravin nebo neví, kde budou trávit následující noc. Cílem pomoci je okamžité řešení krize klienta, dále zprostředkovávání kontaktu na navazující službu, a případně také opakovaná pomoc těm, kteří ji potřebují. (Oblastní Charita Znojmo, Charitní záchranná síť [online])

Charitní záchranná síť nabízí čtyři základní formy pomoci podle toho, co konkrétně klient vyžaduje. Jedná se o okamžitou pomoc, o materiální pomoc, o pomoc duchovní a o zprostředkování návazné pomoci. (Oblastní Charita Znojmo, Charitní záchranná síť [online]).

---

<sup>8</sup> Výpověď Bc. Drahoslavy Adamové, vedoucí Domova pro matky a otce v tísní ve Znojmě. Znojmo 02.11.2021.

<sup>9</sup> Výpověď Karla Dvořáka, vedoucího Charitní záchranné sítě. Znojmo 25.01.2022.

Okamžitá pomoc je určena pro lidi v akutní nouzi, kteří z důvodu nečekané události potřebují pomoc okamžitě. Služba je poskytována především pro zmírnění následků po přírodních katastrofách. Obvykle okamžitá pomoc zahrnuje poskytnutí finanční, materiální a psychické podpory formou rozhovoru. Dále služba zprostředkovává kontakt na jiné instituce.<sup>10</sup>

V rámci materiální pomoci Charitní záchranná síť nabízí lidem v nouzi polévku, pečivo, potravinový balíček, hygienický balíček, ošacení z Charitního šatníku, spacáky a karimatky, potřeby pro domácnost, brýle, nocleženy, úvěrové jízdenky, akutní potravinovou pomoc, nouzový balíček a nabízí také možnost předfinancování občanského průkazu či lékařských potvrzení. Většina druhů materiální pomoci je poskytována zadarmo, pouze u úvěrových jízdenek a u předfinancování občanského průkazu či lékařských potvrzení je požadováno, aby klient Charitě zaplacenou službu co nejdříve proplatil. Pro efektivní materiální pomoc jsou zapotřebí individuální dárci nebo nadace, kteří Charitě poskytnou požadované ošacení, spacáky a karimatky, potřeby pro domácnost či hygienické potřeby. Potraviny pro tvorbu potravinového balíčku získává Oblastní Charita Znojmo především díky potravinovým sbírkám, které se konají každoročně v listopadu.<sup>11</sup>

Duchovní pomoc je realizována ve spolupráci s psychology, pastoračními asistenty, duchovními a kněžími, kteří nabízejí klientům Charitní záchranné sítě duchovní i psychologickou podporu v situacích, kdy klienti nejsou schopni ovládnout své negativní emoce. Může se jednat o případy, kdy osoba trpí určitými problémy, frustrací, úzkostí, osamocením, nejistotou, obavami či strachem ze smrti. Cílem duchovní pomoci je zprostředkovávání kontaktu s církevními autoritami, které následně s těmito osobami vedou rozhovor duchovního charakteru. Církevní autority s klientem mluví o duchovních potřebách, které klient má nebo se jimi během rozhovoru s duchovním chce zabývat.<sup>12</sup>

Pokud klienti potřebují služby, které Oblastní Charita Znojmo nenabízí, předávají pracovníci klientům kontakt na příslušné organizace. Dále s nimi také vyřizují jejich záležitosti na úradech, pokud si to klienti přejí. Charitní záchranná síť zprostředkovává potřebné informace týkající se identifikačních dokladů pro klienty, kteří potřebují pomoc při zajištění osobních dokladů, dále jim pomáhá při vyplňování žádostí o vydání těchto dokladů a doprovází je na příslušné úřady, kde jim budou doklady vydány. Dále

---

<sup>10</sup> Výpověď Karla Dvořáka, vedoucího Charitní záchranné sítě. Znojmo 10.12.2021.

<sup>11</sup> Výpověď Karla Dvořáka, vedoucího Charitní záchranné sítě. Znojmo 10.12.2021.

<sup>12</sup> Výpověď Karla Dvořáka, vedoucího Charitní záchranné sítě. Znojmo 10.12.2021.

pracovníci podporují klienty při hledání pracovního místa, doprovázejí je k osobnímu jednání s potenciálním zaměstnavatelem a pomáhají při sepsání životopisu i motivačního dopisu. Také klienty podporují při řešení jejich finanční krize a zprostředkovávají kontakt na odborníky v oblasti dluhové problematiky nebo asistují při vyřizování sociální dávky či dávky hmotného zabezpečení. V rámci zajištění zdravotní péče pracovníci doprovázejí své klienty při návštěvě zdravotnických zařízení, pomáhají při komunikaci se zdravotnickým personálem nebo objasňují odborné termíny či pokyny lékařů.<sup>13</sup>

Během letních měsíců Charitní záchrannou sít' o pomoc požádá v průměru 50 osob, v zimě si pro pomoc přijde vždy více než sto lidí. Zhruba 75 % osob tvoří muži. Například v roce 2020 vydala Charitní záchranná sít' celkem 157krát ošacení z charitního šatníku, dále vydala 132krát balíček s hygienickými potřebami, 40 lidí si pravidelně chodilo pro polévku, přičemž se polévky vydalo celkem 1835 porcí, a 153krát byl vydán potravinový balíček. (Oblastní Charita Znojmo, Práce s osobami bez přístřeší [dokument organizace])

#### **4.1.1.3 Charitní poradna**

V Charitní poradně jsou osobám, které se nacházejí v nepříznivé životní situaci, poskytovány informace a pomoc za účelem posílení jejich kompetencí tak, aby byly schopny samostatně řešit obtížné situace ve svém životě. Nejčastěji je služba poskytována rodinám s dětmi, osobám v krizi a lidem bez přístřeší, a to bez ohledu na rasu, pohlaví, náboženství či sexuální orientaci.

Posláním je nestranné a důvěrné poskytování informací osobám v nepříznivé sociální situaci, přičemž poradna usiluje o to, aby klienti netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit své potřeby. Cílem služby je podpora klientů, aby byli schopni svou situaci řešit sami. Charitní poradna si klade za úkol zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a zprostředkování navazujících služeb, poskytnutí poradenství, pomoc při uplatňování práv a doprovázení při vyřizování běžných záležitostí. Mezi hlavní oblasti krizových situací patří dluhová problematika, ztráta bydlení či zaměstnání a mezilidské vztahy. (Oblastní Charita Znojmo, Charitní poradna Znojmo [online])

Charitní poradnu ročně navštíví pouze 21 osob, kteří ovšem do poradny docházejí pravidelně. Nízký počet klientů je daný tím, že tato služba není finančně podporovaná ze

---

<sup>13</sup> Výpověď Karla Dvořáka, vedoucího Charitní záchranné sítě. Znojmo 25.01.2022.



strany města ani Jihomoravského kraje, proto je poradna klientům k dispozici pouze jeden den v týdnu odpoledne a zaměstnanec poradny pracuje pouze na 0,1 pracovního úvazku. Zhruba 55 % uživatelů tvoří muži a 45 % tvoří ženy, přičemž 21 % osob jsou lidé bez domova.<sup>14</sup>

#### **4.1.1.4 Krizová pomoc Tereza**

Služba je určena osobám či rodinám v krizi a také obětem domácího násilí. Lidem v takové životní situaci, jež ohrožuje jejich zdraví či život a klade na ně nepřiměřenou zátěž, je v bezpečném prostředí nabízena pomoc k překonání tíživé situace prostřednictvím rozhovorů.

Krizová pomoc Tereza poskytuje právní či psychologické poradenství, zprostředkovávání kontaktu na další odborníky, pomoc při vypracovávání bezpečnostního plánu a volnočasové aktivity pro děti. Poradenství, poskytování informací a doprovázení při potřebných záležitostech mohou využít všechny osoby v krizové situaci, přičemž jsou klienti vybízeni k aktivní participaci na řešení krizové situace, aby byla posílena jejich sebedůvěra a samostatnost. Cílem je stabilizovat jejich fyzický i psychický stav. (Oblastní Charita Znojmo, Krizová pomoc Znojmo [online])

Krizovou pomoc v rámci poradny využívá ročně více než 100 osob v nouzi, přičemž většina intervencí probíhá v rámci osobního setkání. Kromě toho klienti využívají rovněž telefonický či e-mailový kontakt. Více tuto službu využívají ženy, které tvoří 65 % z celkového počtu uživatelů, a 35 % tvoří muži. Osoby bez přístřeší tvoří 11 % z celkového počtu uživatelů.<sup>15</sup>

#### **4.1.2 Centrum sociálních služeb Znojmo**

Druhou organizací, která se zabývá pomocí lidem bez domova, je Centrum sociálních služeb Znojmo, příspěvková organizace města Znojma. Kromě lidí bez domova se organizace věnuje především seniorům a rodinám, neboť provozuje pečovatelskou službu, domov pro seniory, domov se zvláštním režimem, centrum denních služeb, odlehčovací službu, domácí ošetrovatelskou péči a poradnu pro rodiny. Lidem bez domova či osobám v krizi nabízí azylový dům a noclehárnu.

---

<sup>14</sup> Výpověď Mgr. Alice Svobodové, vedoucí charitní poradny ve Znojmě. Znojmo 06.01.2022.

<sup>15</sup> Výpověď Mgr. Alice Svobodové, vedoucí charitní poradny ve Znojmě. Znojmo 06.01.2022.

#### 4.1.2.1 Azylový dům

Centrum sociálních služeb Znojmo nabízí ubytování ženám a mužům v azylovém domě a zároveň s nimi spolupracuje na dosahování příznivých změn v jejich životě. Usiluje o sociální začleňování klientů a o jejich nezávislost na systému sociální pomoci, aby byli schopní řešit své problematické situace sami a aby se jejich závislost na sociálních službách omezila na minimum.

Cílovou skupinou jsou ženy a muži starší osmnácti let, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení a nejsou schopni svou těžkou situaci zvládnout sami. Jedná se zejména o osoby po návratu z výkonu trestu odnětí svobody, osoby opouštějící ústavní či ochrannou výchovu, osoby s omezenými sociálními kompetencemi či sníženou orientací v běžných životních situacích, osoby při ztrátě bydlení či zaměstnání nebo osoby žijící v nevyhovujících podmínkách. (Centrum sociálních služeb, Azylový dům [online])

Azylový dům poskytuje celkem 42 lůžek a každý klient má možnost lůžko užívat nejdéle jeden rok. Každý uživatel má možnost využít kuchyňku i koupelnu s hygienickými potřebami, přičemž je mu zajištěn úklid i praní osobního prádla. O podmínkách poskytování sociální služby a době ubytování podepisuje každý zájemce Smlouvu o poskytování sociální služby dle Vnitřních pravidel vydaných poskytovatelem. Cena za ubytování je 100kč za jednu noc. Sociální služba bývá poskytována na základě osobního kontaktu žadatele nebo na doporučení odesílající instituce, jako je například městský či obecní úřad, vězeňská správa, nemocnice, léčebna, kurátor či sociální odbor. Ubytování je zajišťováno v třílůžkových, čtyřlůžkových či pětílůžkových pokojích, přičemž každý pokoj je vybaven nočními stolky, skříněmi, stolem a židlí, postelí a lednicí. V azylovém domě se nachází rovněž kuchyňka, kde si klienti mohou sami uvařit, a společenská místnost s televizí a internetem. Kromě toho nabízí azylový dům také ambulantní hygienický servis, charitní šatník, nácvik sociálních dovedností, pomoc při uplatnění na trhu práce, psychologické poradenství a volnočasové aktivity. (Centrum sociálních služeb, Azylový dům [online])

Azylový dům každý rok využije v průměru 70 osob, z nichž 67 % tvoří muži a 33 % tvoří ženy. V zimních měsících je obsazeno více lůžek než v létě. Celkem bývá v azylovém domě ročně zajištěno téměř 9 000 noclehů.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Výpověď Michaeli Jonášové, DiS., DiS., sociální pracovnice azylového domu ve Znojme. Znojmo 24.01.2022.

#### 4.1.2.2 Noclehárna

Posláním noclehárny je poskytnutí ubytování na přechodnou dobu ženám a mužům starších osmnácti let v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Nepříznivou sociální situací je myšlena především ztráta bydlení, nejisté či nevyhovující bydlení, nedostatek finančních prostředků pro zajištění vlastního ubytování, propuštění z výkonu trestu odnětí svobody nebo opouštění ústavní či ochranné výchovy. Na rozdíl od azylového domu, noclehárna poskytuje pouze akutní pomoc a nouzové ubytování, aby klienti měli možnost přečkat noc v bezpečném prostředí s možností osobní hygieny a získali základní informace pro řešení své nepříznivé situace.

Základními činnostmi, které noclehárna nabízí, jsou poskytnutí přenocování, poskytnutí podmínek pro osobní hygienu a možnost sociálního poradenství, během něhož mají klienti příležitost získat pomoc při uplatňování práv, při zprostředkování navazujících služeb nebo při vyřizování dokladů či sociálních dávek. Kromě toho noclehárna rovněž nabízí ambulantní hygienický servis, charitní šatník a psychologické poradenství. (Centrum sociálních služeb, Noclehárna [online])

Zájemci o službu mohou sami kontaktovat sociální pracovníky či pracovníky v sociálních službách. Noclehárna nabízí celkem 7 lůžek, přičemž se jedná o jeden pětilůžkový pokoj pro muže a jeden dvoulůžkový pokoj pro ženy. Lůžka slouží k přespaní na jednu noc, a to od 19:00 do 07:00 hodin, kdy musí klient budovu opustit. Cena za nocleh je 50kč. Během pobytu v noclehárně je každý klient povinen dodržovat Vnitřní pravidla noclehárny. Služba není poskytnuta osobě, která je pod vlivem alkoholu či omamných látek nebo vykazuje agresi. (Centrum sociálních služeb, Noclehárna [online])

Noclehárnu každoročně využije 63 uživatelů, přičemž celkem je poskytnuto více než tisíc noclehů. Ženy tvoří 24 % a muži tvoří 76 % uživatelů. V zimních i letních měsících bývá zájemců o noclehárnu přibližně stejně.<sup>17</sup>

Ve městě Znojmě tedy veškeré sociální služby pro lidi bez domova zprostředkovává Oblastní Charita Znojmo a Centrum sociálních služeb Znojmo. Díky těmto organizacím osoby bez přístřeší mohou využívat domov pro matky a otce v tísní, Charitní záchranou síť, Charitní poradnu, krizovou pomoc, azylový dům a noclehárnu. Tyto služby mají za úkol uspokojit některé lidské potřeby. Pokud bychom se zaměřili na

---

<sup>17</sup> Výpověď Michaeli Jonášové, DiS., DiS., sociální pracovnice azylového domu ve Znojmě. Znojmo 24.01.2022.

potřeby podle toho, jak je popsal Maslow, mohli bychom říci, že zmíněné služby dokáží naplnit například potřebu přístřeší, tepla, stravy a pití, spánku, oblečení, hygieny a částečně možná také pocit bezpečí nebo přátelství a vztahů. Zároveň se služby snaží své klienty zapojit a motivovat k tomu, aby usilovali o naplnění svých nenaplněných potřeb. Ve Znojmě ovšem chybí aktivní programy terénní práce s lidmi bez přístřeší. Není zde ani nízkoprahové denní centrum nebo nabídka domů na půli cesty.

## 5 Metodologie výzkumu

V praktické části bakalářské práce budu zkoumat nenaplněné potřeby lidí bez domova ve Znojmě. V následující kapitole formuluji cíl práce a výzkumné otázky, uvedu použité metody a techniky sběru dat, popíšu průběh výzkumu a charakterizuji výzkumný soubor respondentů. Následně se budu zabývat výsledky výzkumu a jejich interpretací.

Cílem bakalářské práce je vypracovat analýzu potřeb na základě identifikace potřeb lidí bez domova ve Znojmě a navrhnout, jak by tyto potřeby mohly být naplněny Oblastní Charitou ve Znojmě. Chtěla bych zjistit, jakým způsobem lidé bez domova své potřeby naplňují, a které potřeby naopak zůstávají nenaplněné. Zajímá mě také, jestli lidé bez domova mají nějaké návrhy, jak by mohly jejich potřeby být uspokojeny.

Hlavní výzkumná otázka, jejíž zodpovězení povede k naplnění cíle, zní: Jakým způsobem lidé bez domova ve Znojmě uspokojují své potřeby? Dílčí otázky, které chci v rámci své práce zodpovědět, jsou: Které z jejich potřeb zůstávají nenaplněné? Jaké z dosud nenabízených služeb ve Znojmě vnímají lidé bez domova jako žádoucí? Je možné na základě analýzy potřeb doporučit Oblastní Charitě Znojmo změny v poskytování současných služeb či zavedení nových služeb?

Vzhledem k charakteru mé práce jsem zvolila kvalitativní výzkum, díky němuž jsem mohla proniknout více do hloubky dané problematiky a do subjektivního prožívání dotazovaných osob. Pro svůj výzkum jsem použila metodu ústního dotazování. Dále jsem využila techniku pozorování a také analýzu dat. V rámci ústního dotazování se mi nejvíce vhodnou technikou sběru dat zdál polostrukturovaný rozhovor, protože tato technika má předem stanovené okruhy otázek a zároveň umožňuje v průběhu rozhovoru otázky upravovat dle situace, například doplňovat navazující otázky nebo některé otázky vynechat. Pozorování probíhalo během doby, kdy jsem na Charitě působila jako dobrovolník při práci s lidmi bez domova. Během kontaktu s klienty jsem si zapisovala poznámky a sledovala jsem chování pracovníků vůči klientům i jejich vzájemný vztah. Jako metodu zpracování dat jsem zvolila metodu vytváření trsů.

Rozhovor byl realizován v průběhu ledna roku 2022 a zúčastnilo se ho 5 respondentů. Počet respondentů nebyl zvolen před zahájením výzkumu, nýbrž v jeho průběhu, neboť odpovědi respondentů se opakovaly a byly převážně shodné či velmi podobné. Proto nebylo již nutné dělat více rozhovorů s dalšími respondenty. Navíc je Znojmo město s poměrně nízkým počtem osob bez přístřeší. Pokud by výzkum byl

podrobnější a byl by veden za účelem získání hlubších poznatků, bylo by nutné do něj zapojit více respondentů. V této podobě mi počet respondentů připadá dostačující. Každý účastník výzkumu byl nejprve seznámen s tématem i průběhem výzkumu. Dále jsem všechny účastníky obeznámila se zachováním jejich anonymity. Rozhovory byly pomocí audionahrávek zaznamenávány na mobilní telefon. Před zahájením rozhovoru všichni respondenti vyjádřili svůj souhlas, který byl rovněž nahrán pomocí audionahrávky. Každý rozhovor trval přibližně 60 minut. Otázky jsem měla předem promyšlené a byly pokládány podle vytvořené struktury. Okruhy otázek v dotazníku jsem vytvořila podle dělení potřeb A. Maslowa. Oblasti výzkumu jsou tedy fyziologické potřeby, potřeby bezpečí, společenské potřeby, potřeby úcty a sebeaktualizace. V rámci fyziologických potřeb, do kterých Maslow řadí potřebu kyslíku, potravy, vody, spánku, oblečení, přístřeší, hygieny a sexuální potřeby, jsem se konkrétně zaměřila na přístřeší, spánek, stravu, oblečení a hygienu. Ve výzkumu jsem se tedy zajímala o adekvátnost bydlení, kvalitu spánku, o způsob stravování, o formu získávání oblečení a o způsob zajišťování hygieny. Následně jsem zkoumala, zda tento způsob života respondenti vnímají jako dostačující a uspokojivý. Mezi potřeby bezpečí, do nichž Maslow řadí fyzickou bezpečnost, ochranu před poraněním či jinými hrozbami, stabilitu, svobodu od strachu, úzkosti a zmatku, jsem pro svůj výzkum zařadila fyzickou bezpečnost a ochranu před hrozbami, zdraví, zaměstnání a finanční stabilitu. Ve výzkumu jsem zjišťovala, zda se lidé bez domova ve svém životě cítí bezpečně, zda mají pocit jakéhokoli ohrožení, jakým způsobem se léčí, zda mají nějaké zaměstnání a jakým způsobem získávají finance. Za společenské potřeby Maslow označuje potřebu lásky, přátelství a vztahů, sounáležitosti, náklonnosti, začleňování a pocitu příslušnosti k nějaké skupině. Pro svůj výzkum jsem vybrala potřebu přátelství, rodiny a lásky, jakožto partnerského vztahu. Zajímala jsem se, jaké vztahy mají respondenti se svými blízkými osobami, zda si nimi udržují kontakt a jestli je to pro ně takto vyhovující. Potřebami úcty Maslow myslí sebeúctu a úctu od dalších lidí. Ve svém výzkumu jsem se zaměřila na obě oblasti a zjišťovala jsem, jaký postoj mají respondenti sami k sobě a jak vnímají postoj společnosti vůči sobě. Poslední kategorií jsou potřeby sebeaktualizace, jež Maslow definuje jako příležitosti pro osobní růst a rozvoj, život podle vlastních hodnot, dosahování vlastních cílů a usilování o nejlepší verzi sebe samotného. V rámci potřeb sebeaktualizace jsem se zaměřila na spokojenost se životem, naděje a plány do budoucna, volný čas a seberozvoj. V průběhu výzkumu jsem dle situace měnila pořadí otázek a objevovaly se také doplňující dotazy.

Jak jsem již zmínila, rozhovory s respondenty byly zaznamenány pomocí mobilního telefonu. Po dokončení rozhovorů jsem provedla transkripci dat, kdy jsem nahraný zvukový materiál přepsala do dokumentu v počítači. Přepsaný text jsem podrobila technice otevřeného kódování. Vytvořila jsem skupiny, na které jsem svůj výzkum zaměřila. Jednalo se o pět kategorií potřeb dle Maslowa. Text byl zanalyzován na kódy. Fyziologickým potřebám jsem přiřadila kód 1, přičemž přístřeší se nachází pod kódem 1.1, spánek pod kódem 1.2, strava pod kódem 1.3, oblečení má kód 1.4 a hygiena nese kód 1.5. Potřebám bezpečí jsem přiřadila kód 2, přičemž fyzická bezpečnost a ochrana před hrozbami se nachází pod kódem 2.1, zdraví pod kódem 2.2, zaměstnání má kód 2.3 a finance nesou kód 2.4. Společenským potřebám jsem přiřadila kód 3, přičemž láska se nachází pod kódem 3.1, rodina pod kódem 3.2 a přátelé mají kód 3.3. Potřebám úcty jsem přiřadila kód 4, přičemž sebeúcta se nachází pod kódem 4.1 a úcta od dalších lidí nese kód 4.2. Potřebám sebeaktualizace jsem přiřadila kód 5, přičemž spokojenost se životem se nachází pod kódem 5.1, naděje a plány do budoucna pod kódem 5.2 a volný čas a seberozvoj mají kód 5.3. Poté jsem v přepsaných rozhovorech hledala vztahy k těmto kategoriím potřeb a barevně jsem je rozlišila. Po dokončení kódování byla provedena syntéza dat a dále interpretace výsledků.

Výzkumný soubor respondentů byl zvolen metodou účelového výběru, kdy jsem pro rozhovor vyhledávala vhodné osoby, které splňují mnou stanovená kritéria. Jedinými kritérii pro výběr respondentů bylo, aby respondenti momentálně žili ve Znojmě a neměli svůj vlastní domov. Chtěla jsem se zaměřit spíše na zjevné bezdomovectví, což ale nebylo podmínkou. Pro moji práci byli vybráni čtyři respondenti, kteří patří do bezdomovectví zjevného, a jedna respondentka, kterou bychom mohli zařadit do skrytého bezdomovectví. Jak jsem již popisovala v teoretické části svojí práce, skryté bezdomovectví se vyznačuje tím, že se lidé pokoušejí svůj životní styl skrýt před běžnou populací a chtějí patřit mezi obvyklé občany. Snaží se distancovat od lidí bez domova, dbají o svůj vzhled a na první pohled nelze poznat, že se jedná o lidi bez domova. Obvykle vyhledávají ubytování u přátel, příbuzných a známých, nebo vyhledávají ubytovny či azylové domy. Zbylí respondenti se řadí do skupiny zjevného bezdomovectví, neboť se hlásí k tomu, že žijí na ulici, a postrádají svůj vlastní prostor, který by mohli nazývat domovem. Lidé z této skupiny se obvykle nachází na okraji společnosti a přespávají na nádražích, v parcích, pod mosty, na veřejném prostranství, v noclehárnách, azylových domech nebo ve squatu. Respondenti jsou tvořeni čtyřmi muži a jednou ženou. V rámci zachování anonymity nejsou uvedena jejich jména. Respondent R1 je muž ve věku 53 let,

přičemž bez domova žije již 25 let. Další respondent R2 žije bez domova teprve 2 roky a je to muž ve věku 48 let. Respondent R3 je žena ve věku 33 let, která bydlí 3 měsíce na azylovém domě. Respondent R4 je muž ve věku 55 let, přičemž bez domova žije již 30 let. Posledním respondentem R5 je muž ve věku 66 let, který žije 12 let na ulici. Rozhovory probíhaly v předem dohodnutém čase a na domluvených místech, která dotazovaným zajišťovala dostatečný pocit bezpečí a soukromí.

Limitem výzkumu je nemožnost zobecnění výsledků na všechny osoby bez přístřeší ve Znojmě, protože potřeby lidí jsou velmi individuální a u každého člověka se míra spokojenosti jeho potřeb může lišit. Dalším limitem může také být nízký počet respondentů, protože s více respondenty by možná mohl výzkum přinést více poznatků. Za limit také můžeme považovat skutečnost, že se výzkumu zúčastnila pouze jedna žena, protože u žen mohou převažovat jiné nenaplněné potřeby než u mužů. Pokud bych výzkum vedla převážně s respondentkami ženského pohlaví, mohly by se výsledky lišit.

## 5.1 Výsledky výzkumu

V této kapitole představím odpovědi respondentů na mnou pokládané otázky v rozhovoru. Lidé bez domova mluvili o svých potřebách, které se jim daří alespoň částečně uspokojovat, a také o potřebách, které naopak uspokojené nemají vůbec. Zaznamenané odpovědi respondentů jsem roztřídila do kapitol dle dělení potřeb A. Maslowa. V každé kapitole jsem popsala odpovědi respondentů a uvedla jsem také citace jejich výpovědí.

### 5.1.1 Fyziologické potřeby

#### Přístřeší

R3 aktuálně bydlí na azylovém domě. Přestěhovala se na něj po rozchodu s přítelem, protože neměla dostatek peněz na pronájem bytu. V azylovém domě příliš moc času netráví, protože přes den pracuje nebo tráví čas venku se svými dětmi, které bydlí u jejího bratra. R3 je vděčná, že má možnost v azylovém domě přespávat. „... *jsem ráda, že aspoň mám tu střechu nad hlavou. Kdybych byla na ulici, ještě teďka přes zimu, tak si to nedokážu vůbec představit. ... je tady teplo, je tady čisto, všechno se tu udržuje, takže paráda. ... když jsou Vánoce, tak tady se rozdávají balíčky s nějakou kosmetikou. Jako, hezky se tady o nás starají.*“ Zároveň ale řekla, že jí azylový dům neposkytuje dostatečný



pocit soukromí a považuje ho pouze za přechodné období. Ani se v něm necítí jako doma. „*Tady se necítím doma, protože vím, že to není tak, jak by to mělo být.*“ R1 v létě přespává převážně na opuštěných zahradách a přes zimu bydlí v azylovém domě. Na azylovém domě ale není příliš spokojený. „*Soukromí tam není a když chci soukromí, tak si ho udělám. Tak si jdu někde do lesa. ... Já se tam nesnažím nějak zdržovat, že bych tam musel být jen proto, že tam je teplo. ... Bylo by to tam dobrý, ale to je vo lidech jako. Lidi jsou na hovno, tak je na hovno i celý bydlení.*“ Azylový dům není místo, kde by chtěl zůstat i do budoucna, ale je vděčný, že nemusí spát venku. „*Než spát venku, tak radši tam, že jo. Protože to zázemí tam je, dá se tam umejt, uvařit, dá se tam uložit věci. Ne to mít někde, tahat to sebou, samý tašky.*“ R1 má rád přírodu a rád chodí na houby. V lese se cítí jako doma. R2 má s azylovým domem také negativní zkušenosti. „*Byl jsem měsíc na azylu, ale ty lidi mi tam neseseděli. Volil jsem garáž.*“ Krádeže a naschvály byly prý na denním pořádku. Navíc mu v azylovém domě chybělo soukromí a klid. Proto si pronajal garáž, ve které již dva roky bydlí. V garáži má dostatečný pocit soukromí a teplo mu také nechybí. Cítí se tam jako doma. „*Za ty dva roky jo. To nikdo nepochopí. Teď se neuražte, ale z vaší společnosti to nikdo nepochopí. Že člověk takhle může žít. Já už jsem slyšel tolikrát ‚Ty špíno špinavá‘. Říkám, takovej obyvák nemá doma, co jsem si zařídil já.*“ Přesto by si ale chtěl brzy najít nějaké vhodnější bydlení. R4 přespává venku. Má jedno konkrétní místo ve Znojmě, kde nocuje pravidelně se dvěma dalšími lidmi. „*Jak máte Horní Kaufland, za těma závorama. Tam jsem v jeskyni, no... Tam máte nad sebou šutry, nahoře je beton. To je bunkr. Protileteckej. A mám tam ty dva kamarády...*“ R4 řekl, že má dostatečný pocit soukromí a žádné cizí osoby mu jeho prostor nenarušují. Přes zimní měsíce navštěvuje budovu vlakového nádraží, aby se udržoval v teple. Noclehárnu ani azylový dům využívat nechce kvůli konfliktům s ostatními lidmi bez domova i s pracovníky. Má velmi rád přírodu a v parku se cítí jako doma. R5 přespává také venku, ale na rozdíl od R4 nemá vyhlídnuté jedno konkrétní místo k přespávání. „*Je to tak na náhodu. Do poslední noční chvíle pořád nevím, kde přenocuju.*“ V létě spí obvykle v parku na lavičce, ale přes zimu je to obtížnější. Nocování přes zimu je pro něj nejnáročnější záležitostí, se kterou se na ulici potýká. Hledá nocleh v opuštěných chatách, v prázdných sklepích, pod splavem nebo v okolí obchvatu. Protože se snaží zůstat co nejdéle v teple, zdržuje se každý den v budově vlakového nádraží a přes noc navštěvuje benzínky. Veškerý svůj majetek musí nosit v taškách stále u sebe. Když se mu podaří získat nocleženku, tak přespí v noclehárně. Jeho způsob života mu nevyhovuje. Kromě nedostatku potravy a náročných zimních období mu chybí hlavně pocit soukromí a klid.

Řekl, že v přírodě se cítí jako doma, protože se tam vždy odreaguje. Baví ho houbaření a rybaření.

### Spánek

Všichni respondenti uvedli, že pro ně délka a kvalita jejich spánku není dostačující. R1 se neustále probouzí kvůli spánkové poruše. „...*co se týče spánku tak já jsem nikdy nespál pořádně. Protože mám nějakou spánkovou poruchu, takže já nespím skoro vůbec. Tři hodiny v kuse jsem snad nikdy nespál. ... aji, když jsem unavenej z práce, tak kolikrát neusnu celou noc. Nebo usnu ve čtyři ráno a vo pěti už zase vstávám. ... Ale to já mám jako celoživotní ten, to já mám všude.*“ R3 také moc nespí. „*Ani ne. Se trápím za dětma, takže ani moc ne.*“ Stejně tak R2 má se spánkem často potíže. „...*ted' co přijdu po práci o osmi, tak do rána jsem tuhej. Ale jsou dny ... nespím, v tahu ... převaluju se. Jenom čumím do stropu.*“ R4 bývá často přes noc náměsíčný. Navíc vstává brzo ráno a chodí dovnitř budovy vlakového nádraží. V brzkých ranních hodinách se budova otevírá a R4 se dovnitř chce dostat co nejdříve, aby byl brzy v teple. R5 také brzy ráno navštěvuje budovu vlakového nádraží. „*Ve čtvrt na tři. ... Už tam začíná pracovní režim, kolem dráhy a takhle, na ty první vlaky. Už se tam zatápí. Tak musím být brzo. No, a už je otevřeno, tak si dám kávu nebo čaj. Pak to dospím tady na židli. Mně to chybí jinak.*“ Protože se v noci příliš dobře nevyspí, odpočívá i během odpoledne. „*Mně to odpoledne chybí, kolem toho poledne. To zaspím třeba ve stoje.*“

### Strava

R1 si vaří sám, protože v azylovém domě je kuchyňka. Vaření ho baví. Zároveň chodí také na výdej polévek, které vydává Oblastní Charita Znojmo. Tvrdí ale, že polévky nepotřebuje, chodí pro ně spíše z toho důvodu, že mu polévky chutnají a jsou zadarmo. Jeho způsob stravování mu připadá dostačující a uspokojivý. R3 bydlí také na azylovém domě, ale na rozdíl od R1 si sama nevaří. Obědy dostává v práci a zbytek potravin si kupuje za své peníze. Od Charity si potraviny nebere, protože chce být samostatná a zodpovědná sama za sebe. R2 bydlí v garáži, která není vybavená kuchyní, takže nemá příležitost si sám vařit. Proto si chodí na Charitu pro potravinové balíčky a stravenky. Kromě toho ho občas navštěvuje dcera, která mu doveze nějaké jídlo. Vaření ho baví, proto se nedávno rozhodl, že si pořídí vařič, aby mohl uvařit alespoň něco jednoduchého a rychlého, přestože na to má skrze garáž omezené podmínky. R4 a R5, kteří přespávají převážně venku, nemají žádnou příležitost, aby si sami vařili. R4 se každý den chodí najíst

do společnosti Podané ruce a někdy také využívá potravinový balíček v rámci Oblastní Charity Znojmo. Zároveň řekl, že si občas jídlo sám koupí. Na otázku, zda mu takto potraviny stačí a vyhovují, odpověděl: „*Já jsem skromnej. Já třeba dva dny jsem byl na vodě, někdy si dám nějakou tyčinku nebo něco. Já, jak беру ty prášky, tak nemám pocit hladu.*“ R5 si rovněž sám nevaří. „...*že bych někde postavil nějaký kastrolek a něco si uvařil, to ne. Tady, když je někde nějaký plamínek, tak hned tam máte městskou policii.*“ Často využívá výdej polévek v rámci Charity a občas si vyzvedne také potravinový balíček. Když má peníze, tak si jídlo koupí. „...*Taky to řeším spontánně, podle financí. Kupuju si. Po stravenkách, po sociální dávce, koupím si i tady v restauraci třeba něco.*“ Navíc dodal, že polévky jsou převážně jeho jediné teplé jídlo za celý den, protože na teplé jídlo z restaurace nemá peníze. Klienti ovšem rovněž uvedli, že by ocenili změnu prostředí, ve kterém se polévka vydává. R1 navrhoval, aby výdej polévky probíhal ve vnitřních prostorech, aby lidé nemuseli jídlo konzumovat venku. „*Třeba ty polívky jsou fajn, ale bylo by dobrý, kdyby to dávali někde, kde si člověk může sednout taky. ... Tak třeba to denní centrum. ... Tady vypijete horkou polívku a dobrý, ale za chvíli ta zima zase, ono to je asi ještě horší jako. Když si máte někde na dvě hodinky kde prohřát kosti pěkně, jo. Takhle do sebe hrknout polívku, tak to se vám zahřeje, ale za chvíli je to ještě o to horší.*“ Charita vydává polévku pouze třikrát týdně, přičemž výdej probíhá venku na parkovišti. Potravinové balíčky se rovněž vydávají venku, ale v jiné části města. Pro osoby bez přístřeší by bylo příjemnější, pokud by výdeje probíhaly uvnitř a v teple, aby se lidé mohli během jídla posadit a také se ohřát.

### Oblečení

R3 má dostatečné množství kusů oblečení. Pokud chce nějaké nové oblečení, není pro ni problém si něco koupit. „*Já mám svého dost. A když je potřeba, tak si koupím. Většinou jakoby i v bazaru třeba. Kde se dá.*“ Ostatní respondenti oblečení kupují jen výjimečně. R4 si chodí pro čisté oblečení do společnosti Podané ruce. R1 má většinu svého oblečení od Charity. Na Charitě získává většinu oblečení i R2. „*Takhle, co se týká ponožek, slipů, jako spodního prádla, tak to si kupuju, protože to si z Charity nevezmu. A když tričko nebo něco mají, tak to si беру.*“ Naopak R5 si od Charity bere pouze spodní prádlo, protože ostatní kousky oblečení z Charity jsou pro něj příliš malé. „*Chodím na tu Charitu, ale tam je všechno malý, takový sepraný. Máloco, tak třeba ponožky nebo spodní prádlo, to jo. Ale kabát, kalhoty, nebo boty...já mám nohy velký...je to problém. Tak přes ty kamarády to řeším.*“

## Hygiena

R1 a R3 momentálně přespávají v azylovém domě, kde mohou zdarma využívat koupelnu, takže mají přístup ke sprše i k toaletám. Přes měsíce, kdy R1 v azylovém domě nebydlí, má se zajišťováním hygieny veliký problém. Obvykle se chodí sprchovat ke známým nebo se jde vykoupat do lázní, kde musí zaplatit poplatek. R5 se obvykle sprchuje na benzínkách. Případně v budově vlakového nádraží poprosí zaměstnance o kýbl s vodou a omyje na přímo na nádraží. *„Benzínka Suchohrdelská, dvacet minut, padesát korun. Takže budu muset... Anebo, spontánně, uklízečky tady, kyblíky, horká voda tady je venku.“* R4 se dvakrát týdně sprchuje v denním centru Podaných rukou. R2 se přes léto koupe v řece a v zimě si jednou za čas našetří peníze na jednu noc v penzionu, kde se vykoupe i nají. V případě, že se mu nepodaří našetřit peníze na penzion, opláchně si ve své garáži alespoň nohy v kýblu. *„Ale člověk se snaží být jako člověk. Jako člověk smrdí, když se potí v práci.“* Ptala jsem se klientů, zda by ocenili nějakou novou službu, kterou Oblastní Charita Znojmo nenabízí. R2 by rád využíval denní centrum, odkud by si mohl brát oblečení a měl také příležitost ke koupeli. *„Kdyby tady bylo normální centrum. Tady je centrum jenom pro fetišáky, co si fetujou a to... A ti mají každou chvíli novou mikinu a tak, ale proč to není pro normální lidi? Že bych se tam přišel i vykoupat. ... Já se nesnížím k tomu, abych fetoval.“* Stejně tak R5 by ocenil místo, kde by byla možnost se zadarmo vykoupat a také si vyprat prádlo. *„Tak, kde by se dala ta hygiena udělat, popřípadě ta prádelna.“*

### **5.1.2 Potřeby bezpečí**

#### Fyzická bezpečnost a ochrana před hrozbami

R1 a R3, kteří nyní přespávají na azylovém domě, se necítí ohroženi. Nemají žádné konflikty s dalšími obyvateli azylového domu a nebojí se, že by je někdo nebo něco mohlo fyzicky ohrožovat. Navíc mají oba dva respondenti možnost si uzamknout své cennosti do skříněk, které jsou obyvatelům azylového domu k dispozici. R3 si pro jistotu navíc v noci zamyká svůj pokoj, v němž spí. Díky tomu si pak připadá více v bezpečí. Naopak R2, R4 a R5 se bezpečně necítí. R4 přiznal, že pro něj největší problém na ulici představují konflikty a fyzická napadání, jejichž obětí se stal již několikrát. Dříve bydlel v Brně, kde měl mnoho konfliktů s tamními občany. Několikrát byl fyzicky napaden a zbit. Ve Znojmě takové konflikty nemá, proto se zde cítí lépe. Přesto nemá pocit

bezpečí. „No, tak o to ukradení ani tak nejde, ale o to ublížení... ale já se probouzím, jsem jedním okem vzhůru. Levý oko mám furt otevřené.“ Podobně se vyjádřil také R5. „Mně nic jiného nezbyvá. Já už jsem se dostal do kouta, tady prostě, kde se musím bránit. Dneska je taková doba, po nocích, po venku. ... Odpočívám na půl oka. ... No, něco nesebral, nějaký zavazadla nebo finance. Nebo Vám může ublížit zdravotně. To je takových x věcí, co se Vám může přihodit.“ R2 si stěžoval, že se okolo jeho garáže pohybují nebezpečně vypadající osoby. Jednou za čas se dokonce stane, že se nezvaní hosté dostanou až dovnitř garáže.

### Zdraví

R3 nemá žádné zdravotní potíže. V případě, že onemocní, navštíví svého lékaře. Ostatní respondenti ovšem žádného doktora nenavštěvují. Své zdravotní potíže obvykle neřeší a neléčí se. Jednoduše čekají, až potíže sami přejdou a bolest odezní. R4 případně využije léky. „Tak si vezmu Brufen nebo Paralen. ...mně to nic neříká, já jsem sám doktor.“ Lékaře respondenti navštíví pouze v krajním případě, kdy to je již nezbytné. Například R5 musel v poslední době vyhledat lékařskou pomoc a poté se léčit v nemocnici, protože dostal svrab a potřeboval pomoc s jeho vyléčením. Zároveň všichni respondenti potvrdili snadnou dostupnost lékařské péče.

### Zaměstnání

R2 a R3 mají stálé zaměstnání, do kterého chodí pravidelně. Přičemž R2 pracuje načerno. Oba respondenti uvedli, že jsou ve svém zaměstnání spokojeni, protože je jejich práce baví a jsou rádi, že si mohou vydělat potřebné peníze. R1 a R5 si přivydělávají pouze náhodnými brigádami a příležitostnou výpomocí. Pro R1 je zaměstnání nezbytné k udržení jeho bydlení. „Ono je to takový, jednou tak a jednou tak. Já se vždycky zmatořím třeba za měsíc za dva, pak zas práce je – tak je i bydlení, pak zas není a pak zas je.“ Rád by si našel stálé zaměstnání, proto navštěvuje Charitní poradnu Oblastní Charity Znojmo, kde mu pracovníci pomáhají při hledání vhodného zaměstnání. R5 převážně získává peníze díky sběru lahví a kartonů, které nachází pohozené na zemi. „... chodím po městě ... sbírám lahve ... papír sbírám přes den ... mám takovou malou kárku a tím strávím ten den. Není to tak fyzicky náročná práce, je to na dvě hodiny jenom, takovou formou brigády, a sbírat odpad do těch sběrných pytlů ... udělá se hromádka, pak se to odveze.“ Stabilní zaměstnání hledat nechce kvůli svému zdravotnímu stavu. V poslední době se účastnil úklidových obecně prospěšných prací, které lidem bez domova nabídlo město

Znojmo. „...už mám třetí brigádu, úklidovou, kde za to máme stravenky. Za půl hodiny dvě stravenky, 200 korun ve stravenkách. ... Je to takový dobrý přilepšení.“ Město touto akcí lidem bez domova nabídlo možnost přivýdělku, avšak jednalo se pouze o několik dní. Tato akce již skončila. R5 by ocenil, kdyby Charita tyto příležitosti přivýdělku formou úklidových prací nabízela pravidelně. R4 je bez práce. Rád by si našel zaměstnání, ale odrazují ho negativní zkušenosti, které u mnohých zaměstnavatelů získal v rámci zkušební doby. „... já mám zkušenosti s tím, že začnu pracovat – to je zkušební doba. Oni Vás na začátku budou financovat a potom řeknou ‚Tak tys to nezvládl, teď jsi přišel o minutu pozdě, takže já se s tebou loučím‘ a ten zbytek peněz, co mají dát, tak nedají nic. A co z toho mám? Nic.“

### Finance

R4 získává peníze pouze z invalidního důchodu. R5 a R1 pobírají dávky sociálního zabezpečení a zároveň oba získávají peníze díky drobným příležitostným brigádám. R2 a R3 si vydělávají peníze prací. Protože R3 pracuje a díky svému zaměstnání si vydělává poměrně slušné peníze, má dostatečné množství financí pro své živobytí. Se získanými financemi je spokojená, přestože musí zároveň platit dluhy. „Když mamka zemřela, tak jsme zdědili nějaké exekuce, s bratrem. Ale to splácíme, to strhávají z platu rovnou, takže to neplatím přímo.“ R1 řekl, že je poměrně spokojený se svým příjmem, protože mu peníze obvykle vystačí na pokrytí všech výdajů. Ale zároveň se přiznal, že musí velmi šetřit a nemůže si dovolit příliš časté utrácení peněz, jinak by mu peníze nestačily. „Finance až takovej problém není. Práci nemám, no. ... Díky tomu, že si vždycky nějakou tu brigádu najdu, tak jo. Ale ta samotná ta částka není nějaká závratná.“ Zároveň také řeší dluhy. Průběžně si šetří peníze, aby se časem mohl osamostatnit a najít si vhodnější ubytování. „Já jsem si teďka našetřil pár tisícovek, aji co mám z těch brigád. Tak mám šest tisíc našetřených. ... Vždycky musí bejt nějaká rezerva.“ Stejně tak si peníze šetří i R3. Naopak R5 žádné finance v záloze nemá, protože všechny své peníze vždy utratí za nezbytné věci. „Z toho minima se nedá šetřit. Ještě naopak, že mně to dva nebo tři dny nevyjde. Taky se stane.“ Ale zároveň uvedl, že je s množstvím svých příjmů poměrně spokojený. Stejně tak je spokojený i R4, pro něhož invalidní důchod představuje dostatečný příjem. „Jo, na ulici určitě. Ale, kdybych se chtěl ubytovat, tak mi to nestačí. Všechno stojí peníze. Do restaurace třeba hamburger, nebo nějakej řízek, to nemůžu furt. By to bylo za chvíli pryč.“ Naopak R2 nevnímá svůj příjem jako dostačující. „S prací ano, ale s penězma člověk nemůže být spokojenej. Nájem za garáž musí člověk zaplatit,

*bez práce nejsou koláče. To bych tady nemohl ted'ka sedět na pivě.*“ Navíc je velmi zadlužený, ale dluhy nesplácí, protože celková částka je již velmi vysoká a on nemá dostatečné finance na její splacení. Proto pracuje načerno, aby o vydělané peníze nepřišel.

### 5.1.3 Společenské potřeby

#### Láska

R1 a R5 jsou svobodní a nemají o partnerský vztah zájem. R1 by si spíše přál mít nějakou blízkou osobu než partnerku. „...*pomale ani nevím. Asi možná ani ne jako. Jo, nějakou kamarádku do nepohody.*“ Naopak R4 by si chtěl najít trvalý vztah. S jeho bývalou manželkou nevychází příliš dobře. „...*manželka, ta za mnou jezdila jen pro peníze. Ukázala mi syna, jen tak, aby se neřeklo.*“ R3 má také špatný vztah ke svému bývalému příteli. Podle R3 může její bývalý přítel za to, že se ocitla bez domova. „...*no já jsem měla partnera, se kterým jsem byla 13 let, se kterým mám holky, ale on jakoby, dělal na mě podfuky, začal alkohol chlastat, hrát automaty, no a takhle díky němu jsem skončila, kde jsem tady. Nemusela jsem tahle skončit no. ... Mě to hodně zamrzelo, že jsem skončila tady díky němu.*“ Nyní má nového přítele. Je s ním často v kontaktu, ale bydlet u něj nechce. „*Já nechci ... bojím se, že když opustím tady ten azylový dům a půjdu k němu, tak on mě vyhodí, a co pak. Řešit to ze dne na den. ... Proto, já až si najdu bydlení, tak nechci ani žít s partnerem, protože člověk se jen zklame a už nechci dopadnout tak, jak jsem dopadla ted'ka. Jako, když třeba partner bude chtít dojet na víkend, nebudu s tím mít problém. Ale jinak ne.*“ R2 je vdovec a velmi svou zemřelou ženu postrádá. Nejvíce si stěžoval na samotu. „*V hospodě se dá přepít všechno, ale když pak člověk přijde domů a není koho chytit za ruku...*“ Dlouho žil sám a bojoval s pocity samoty, proto si později začal hledat novou přítelkyni. „*Od té doby, co umřela žena, žiju tak jak žiju. Rok jsem byl v klidu, bez baby, pak jsem si našel jedmu čůzu, která mě obrala o všechno.*“ Velmi rád by našel vhodnou partnerku, díky níž by se cítil šťastný. „*Když budu mít holku, tak ju chytinu za ruku a budeme chodit po městě. Půjdeme se jenom projít.*“

#### Rodina

R1 má velmi dobrý vztah se svou sestrou, s níž několikrát během týdne telefonuje. Jeho sestra je pro něj osobou, které velmi důvěřuje a může se na ni spolehnout. Kromě sestry se s nikým z rodiny nevidá a nemá ani vlastní děti. R2 naopak děti má, konkrétně jednu vlastní dceru a taky nevlastní děti. S nevlastními dětmi se příliš nevidá. „...*děcka od mojí*

nebožky. ... Jako, když se potkáme, tak jako normálně, ale to není moje krev. ... Ze začátku jezdily, co čtrnáct dní a ‚Nepotřebuješ jídlo?‘. V poslední době už ho ale navštěvovat přestaly. S jeho vlastní dcerou má dobrý vztah, jsou si velmi blízcí. Ale mrzí ho, že se s dcerou nevidá častěji. ‚Moje žaba má svůj život, je plnoletá, bydlí v Rakousku, má tam kadeřnictví. ... Jako se žabou suprovej vztah, ale nechávám tomu volnej průběh.‘ Kromě dcery se s nikým z rodiny nestýká. ‚Nikoho jinýho nemám. Brácha se na mě vysral a zbytek rodiny je mrtvej.‘ Stejně tak R5 se se svou rodinou nestýká. ‚Já už žádnou rodinu nemám. Jeden až Mladá Boleslav, brácha. To je hodně daleko. A jinak ne. A brácha se mi stejně distancuje, i když je to tak daleko. Nemám, jsem dlouho už tak sám. Tak sám jako kůl v plotě. ... No, ale, vemte si chlup z dlaně, když tam není... Mrzí Vás to, ale nemůžete s tím nic dělat.‘ Ani R4 nemá se svými bratry dobré vztahy. ‚Bratry, ty jsem neviděl už dlouho. ...ti jsou za vodou. Mají peníze. Někdy je potkám, tak mi hodijou stovku. Bych do toho kopl, já bych si to nevzal. Hodijou si to jak psovi. Oni jsou nahoře, mají peníze a myslí si kdovíco o sobě. Radši budu chudej, ale šťastnej.‘ Se svým synem se R4 nevidá. ‚Byl jsem zavřenej ve vězení a neviděl jsem ho jakou dobu. A můj syn potom řekl ‚Ty nejsi můj táta, ty sis to vymyslel‘. Takže, prostě jsme se ztratili. On si myslí, že jsem umřel.‘ Z celé své rodiny má R4 dobrý vztah pouze se svou matkou, která ale bydlí v Brně, takže se s ní vůbec nevidá. Pouze s ní jednou za čas telefonuje. Nejnáročnější záležitostí, se kterou se R3 momentálně potýká, je ztráta blízkých osob, neboť jí nedávno zemřeli rodiče a krátce poté prožila rozchod se svým dlouhodobým přítelem. Její děti jsou pro ni na prvním místě a trápí ji, že s nimi momentálně nemůže bydlet. ‚Trápí mě to, no, když odcházím a vidím, jak brečí ‚Maminko a to... ‘ ... A hlavně, holky jsou velký a vnímají, co se děje. Já nechci být ta špatná máma.‘ Kromě svých dětí má R3 ještě bratra a tetu, se kterými se často vídá, protože bydlí nedaleko.

### Přátelé

R3 má ve Znojmě mnoho přátel, s nimiž se příležitostně schází. Nejvíce je v kontaktu se dvěma dlouholetými kamarádkami, kterým důvěřuje. V azylovém domě ale žádné přátele nemá a ani tam žádná přátelství nevyhledává. R4 se přátelí se dvěma mladíky, s nimiž sdílí své obydlí. Kromě těchto dvou přátel již další kamarády nemá. ‚Abych řekl pravdu, slečno, tak ti umřeli dávno ve Stalingradu. ... Já už dávno kamarády nemám. Kamarádi jsou rozsypaní na ulici.‘ Jeho nejbližší osobou byl kamarád, který před několika lety spáchal sebevraždu. Za své blízké osoby nyní považuje pracovníky Charitní záchranné sítě ve Znojmě. Stejně tak R1 mluví o pracovnících Charity jako o svých nejbližších



kamarádech. „*Každý den potkám někoho přátelskýho – tady Káju, Marušku, Vás, sestru. Na azyláku moc kamarády nemám.*“ Než se R5 ocitl na ulici, měl několik blízkých přátel. Poté, co přišel o bydlení, všechny své původní kamarády ztratil. Nyní má již nové kamarády. Řekl, že se přátelí pouze s lidmi bez domova. Potkává se s nimi ovšem jen náhodně a zřídka, nikoli pravidelně. Na otázku, zda má nyní v životě blízkou osobu, které může důvěřovat, odpověděl: „*At' vzpomínám, jak vzpomínám, tak asi ne.*“ R2 dříve chodil na hokej, kde měl pár dobrých přátel, ale na hokej už nechodí a s těmi kamarády se nestýká. Poslední dobou tráví hodně času v hospodě. „*Tak co, no, osm piv dneska už. Tak co. Jako budu sedět doma jak lemra? Tady jsem aspoň ve společnosti. ... Posloucháš sice řeči, ale furt seš mezi lidma. A tam si lehneš, a všechno na tebe začne padat.*“

#### **5.1.4 Potřeba úcty**

##### Sebeúcta

Všem respondentům jsem položila otázku, zda se jim v poslední době povedlo něco, na co jsou hrdí. Všechny tato otázka zaskočila a nedokázali na ni vhodně odpovědět. R1 řekl, že neví, za co by na sebe mohl být hrdý. R5 je rád, že nedávno překonal těžké období. „*...dostal jsem blechy a svrab, byl jsem zasvrabenej a zblešenej, tady z toho.*“ Naštěstí se mu díky lékařům podařilo z této situace dostat. R2 je hrdý na to, že se přestal řezat. Od doby, co mu umřela manželka, měl totiž problémy se sebepoškozováním. Zároveň ale uvedl, že tuto situaci v sobě ještě nemá vyřešenou. „*Přestal jsem se řezat. ... Ale to nebude dlouho trvat. ... To začne znova. Já to tuším.*“ R4 je hrdý na to, že má syna. Kromě toho taky řekl, že nechce žít způsobem, jakým nyní žije. „*Já chcu žít normálním životem.*“ R3 je spíše hrdá na své děti. „*Ne, tak takhle jsem spíš jako hrdá, že děcka se dobře učijou. Že taky chápou to, kde jsem. A jinak jsem ráda, že se držím v tom zaměstnání.*“ Dále uvedla, že se stydí za to, kde momentálně bydlí. „*Já se o tom nebavím. ... Protože, mě to přijde takový směšný. Jako blbý.*“ Proto se o svém bydlení s nikým nebaví a nikdy nežádá pomoc od ostatních lidí. „*Já jsem spíš takovej styl, že se snažím sama sobě pomoci. Ne od jiných. ... Nechci si jako zvykat na tu pomoc, aby to oddálilo třeba to, abych nebyla zaměstnaná a byla na dávkách. To nechci. Jsem ráda, že tu práci mám. ... Já chci jakoby, že mě to domutí, abych si šla vydělat.*“ Snaží se být samostatná a spoléhá se sama na sebe.

## Úcta od dalších lidí

Většina respondentů uvedla, že jim nezáleží na tom, co si o nich myslí většinová společnost. Obvykle si nevšímají toho, jak na ně kolemjdoucí pohlíží. R1 například řekl: „*Mně je to jedno. Mně to je lhostejný. ... Každý má nějaký názor na nás. Ať si to každé přebere. Někteří nás litují, někteří nás hanějí, někteří jsou sprostí, někteří jsou slušní.*“ Naopak R2 má jiný názor. „*Když má někdo nějaký problém, tak dostane přes držku.*“ Co se týče pracovníků Oblastní Charity Znojmo a pracovníků azylového domu či noclehárny, všichni respondenti pocítují, že k nim zaměstnanci těchto zařízení přistupují s respektem i úctou. Akorát R1 je spokojený pouze s pracovníky Oblastní Charity Znojmo, kdežto u zaměstnanců azylového domu vidí jisté rezervy. „*Tam na azyláku, tam jsou takový... já myslím, že tam je jim to jedno. Oni tak akorát řeknou, jděte tam a tam, my nevíme kam. ... neshledal jsem se tam s nějakou ochotou. To je takový, nic neříkající tohle. ... Tady na Charitě jsem třeba šel za tou Alicí, jestli by se mi nemohla podívat na nějaký volný místa, a ona, že se mi hned podívá. Ochotně, tohle... Úplně něco jinýho.*“ Kromě R3, která o pomoc nikdy nikoho žádat nechce, se všichni respondenti setkali s pomocí od cizích lidí. R1 má zkušenosti s finanční podporou od své rodiny i od neznámých lidí. „*Tedka o tom Silvestru, tak mně sestra třeba dala tisíc korun, její přítel mně dal pětistovku a synovec tisícovku. ... Jsem seděl v kostele a přišel chlap s pětistovkou, nebo támhle na benzince mi dal tisícovku. Nebo mě tam potkal kluk, strčil mi do ruky dvě stě a že jestli nemám kam jít, tak ať přijdu k němu.*“ R2 má zase zkušenosti s materiální pomocí. „*Jednou se mi stalo, že zastavil borec a ,Hele, manželka vyhodila peřinu a dva polštáře, úplně nový. ... nechceš to?‘ ... Pak jsem třeba přišel z práce, stojí tam kabelka a soused ,To ti posílá manželka, jestli to chceš, přeber si to‘.*“ R5 s tím má také zkušenosti. „*Jezdím tady kolikrát do sběru s papírem a ,Počkejte, já tady mám svazek novin, já Vám to donesu‘. Sami od sebe. ... Taková haliřová výpomoc, pomoc. Taková pomoc, je to na náhodu, samozřejmě. Já kolikrát ani toho člověka neznám a on se sám dá do řeči, nabídne nějakou pomoc.*“ R4 pro změnu od cizích lidí nejčastěji dostává kávu či potraviny. Kromě pomoci od druhých se ovšem respondenti také setkávají s krádežemi či konflikty s ostatními lidmi bez domova. Například R5 byl v době, kdy na ulici žil teprve krátkou dobu, několikrát okraden. „*...z té řady starších bezdomovců, když jsem byl novodobej bezdomovec. ... To tady ti KáPěčka... Třikrát mě obrali, dvakrát o pět set a jednou šestnáct set... přijdou k Vám a ,Dávejte peníze.*“ R1 má s krádežemi také zkušenosti. R4

byl dokonce několikrát fyzicky napaden. „*Policajti tomu nechťeli věřit. Řekli: ‚To jste si udělal sám‘. ... Polámaný žebra, zlomenou ruku i nohu, klíční kost našťipnutou.*“

### 5.1.5 Sebeaktualizace

#### Spokojenost se životem

Respondenti nejsou spokojeni se životem, který nyní vedou. Někteří respondenti si stěžovali na osoby, kvůli nimž se ocitli bez domova. Jiní naopak přiznali, že si za svou situaci mohou sami. R1 vidí svůj největší problém v alkoholu. „*No, tak hodně jsem si to spackal. Spackal jsem si život, sám jako. Nemusel jsem dopadnout tak, jak jsem dopadl. Měl jsem možnosti různé a dobré.*“ Podobně R4 se na ulici dostal kvůli drogám. R2 spadnul na dno po smrti své ženy. „*V životě jsem toho posral tolik a ten život mi to začíná vracet. Posral jsem první manželství, posral jsem druhý manželství ... Život mi to vrátil. Sebralo mi to jediný, co jsem měl v životě rád – sebralo mi to ženu, ale to člověk nevrátí.*“ Nyní se cítí osamělý a je ze své situace zoufalý. „*To byste musela přijít, kdybychom si dali sraz u mě v garáži, tak byste se cítila úplně jinak. Dejchne to na Vás.*“ Kvůli všem těm negativním emocím se začal sebepoškozovat. R3 řekla, že se ocitla bez domova kvůli svému bývalému příteli. Nyní je smutná, protože nemůže bydlet se svými dětmi. A také jí chybí rodiče, kteří již zemřeli. Se svým životem momentálně spokojená není. R5 je v důchodovém věku a lituje především toho, že si ve stáří nemůže užít trochu klidu. „*Chybí mi takovej seniorskej klid. Takový zázemíčko, záliby. Mám podzim života, podzimek. Tak to mi chybí.*“ R4 řekl, že mu v životě nejvíce schází láska a vztahy.

#### Naděje a plány do budoucna

R1 má prý jistotu, že se jeho situace v budoucnu zlepší. Rád by si našel práci a soukromé bydlení. „*A žít dál no. Už nějaký plány teď ve třiapadesáti, to nějaký plány jak dvacetiletá holka jako Vy, to už asi těžko, že. Vy třeba plámujete rodinu, to já už mám za sebou. Ne za sebou, ale to už je pozdě.*“ R2 i R4 by si naopak přáli najít vhodnou partnerku a založit s ní rodinu. Rádi by ještě měli vlastní děti. Pro R3 i R2 je primární si co nejdříve sehnat vlastní bydlení. R5 by si přál poklidný seniorský život. „*...když to ještě rok vydržím a přežiju, tak si seženu nějakou ubytovnu. ... chatovej přístřešek u vody, v té přírodě. Jenže na to už v životě nebudu mít peníze.*“ Zároveň ale přiznal, že nemá naději, že se mu jeho sen splní. „*Já už na to nemám síly. Zajedno už 66 roků, a s tím zdravotním stavem, všechno dohromady, ten bezdomoveckej život mě stál spoustu sil. Hlavně v těch*

začátkách. *A už sám od sebe nemám na to sílu ani...snažit se o to. ... Už ani bych to nemohl v tomto stavu zkusit, změnit k lepšímu. Už prostě žiju tady tím systémem ze dne na den.*“

### Volný čas a seberozvoj

R3 tráví veškerý svůj volný čas se svými dětmi nebo se svým přítelem. Případně chodí také na procházky, během nichž si pouští hudbu do sluchátek, nebo chodí plavat a ráda vaří. Hudbu má rád i R4, jehož největší zálibou je poslouchání písniček v parku. Baví ho také tanec. *„Když mám špatný myšlenky, třeba na sebevraždu myslím, tak já to vytancuju.“* R2 taky někdy tancuje, a hlavně má rád box. V mládí boxoval 25 let, ale teď už si na box připadá starý. *„...doma před garáží a všichni na mě čumějí, jak na debila. Starej kokot se tam hejbe, vole, s nějakýma pohybama.“* Jeho velikou zálibou je hokej a ve volném čase chodí do hospody na pivo. Nejoblíbenějšími činnostmi pro R5 jsou houbaření a rybaření, protože tyto aktivity jsou nenáročné a R5 si díky nim pročistí hlavu. Občas navštíví kostel a někdy si přečte knížku z knihovny. R1 má také rád čtení, protože díky knihám na chvíli zapomene na svou těžkou situaci. Kromě toho rád pracuje. *„... koníček je pro mě rýt zahradu nebo třeba sekat dřevo.“*

## **5.2 Shrnutí výzkumu**

V této kapitole se budu zabývat interpretací dat. Shrnu informace získané od respondentů a popíšu, jaké poznatky o potřebách lidí bez domova ve Znojmě výzkum přinesl. Kapitola je rozdělena do pěti podkapitol dle teorie potřeb A. Maslowa. Dále se zaměřím na potřeby, které dosud uspokojené nejsou.

### **5.2.1 Fyziologické potřeby**

Bydlení představuje neuspokojenou potřebu všech respondentů. Schází jim klid a pocit soukromí. Každý by si rád našel vlastní domov, ve kterém by se cítil jako doma. Lidé na azylovém domě zůstat nechtějí. Kromě nedostatku soukromí prožívají navíc neshody s ostatními obyvateli azylového domu. Hádky, krádeže a nepokoje jsou hlavním důvodem, proč lidé bez domova azylový dům využívají více přes zimní měsíce, kdy podmínky pro venkovní nocování nejsou příliš příznivé, a v létě raději přespávají v opuštěných chatách, na zahradách, v prázdných sklepích nebo na lavičkách v parku.

Pobyt v azylovém domě by byl příznivější, pokud by každý obyvatel měl svůj vlastní pokoj, kde by bylo větší soukromí a klid, nemusel se příliš často potkávat s ostatními obyvateli a nevytvářely by se konfliktní situace. Nicméně všichni na azylovém domě oceňují čistotu, teplo, možnost hygieny, úschovu zavazadel, větší bezpečnost a případně také možnost využívání kuchyňky.

Hygiena je velmi problematickou záležitostí. Snadněji se zajišťuje lidem, kteří jsou ubytováni na azylovém domě. Ostatní osoby bez přístřeší se nejčastěji opláchnou v kýblu s vodou nebo si zaplatí poplatek za koupání v lázních či v penzionu. Jejich potřeba hygieny není dostatečně uspokojena a způsob, jakým si hygienu zajišťují, jim připadá nevyhovující.

Stravování považují lidé bez domova za poměrně snadno řešitelné. Většinou respondenti využívají potravinové pomoci Oblastní Charity Znojmo. Díky stravě, kterou jim Charita zajišťuje, mají pocit uspokojení a netrpí hladu. Přestože se do sytosti najedí pouze jednou až dvakrát za den, připadá jim způsob jejich stravování dostačující.

Ošacení pro respondenty také nepředstavuje závažný problém. Mnoho osob bez přístřeší si bere oblečení od Oblastní Charity Znojmo. Někteří mají navíc oblečení od Podaných rukou. Jedinou nevýhodou oblečení od Charity či od Podaných rukou může být nepadnoucí velikost, ale respondenti jsou ochotní si v případě nutnosti zakoupit některé kousky oděvu za své vlastní peníze.

## **5.2.2 Potřeby bezpečí**

Respondenti, kteří bydlí na azylovém domě, sice prožívají konfliktní situace s ostatními obyvateli, ale necítí se ohrožení. Cítí se poměrně bezpečně a mají také možnost si uzamknout své osobní věci. Naopak lidé, kteří přespávají venku, se bezpečně necítí. Neustále musejí být ve střehu a hlídat si své osobní věci, protože na ulici často dochází ke krádežím. Kromě toho pocítují také riziko fyzických útoků.

Většina respondentů má averzi vůči lékařům. Zdravotní problémy nechtějí řešit a obvykle je neléčí. K doktorovi se jim chodit nechce, protože věří, že lékařskou pomoc nepotřebují a zvládnou se vyléčit sami. Z důvodu zanedbávání lékařské péče se ovšem může stát, že situaci podcení a jejich zdravotní problémy se prohloubí. Léčba pak bude náročnější. Z toho důvodu mnohdy lidé bez domova trpí na různá onemocnění.

Všichni respondenti jsou ochotní pracovat a mají zájem o stálé zaměstnání. Chtějí si vydělávat peníze, aby získali určitý pocit finančního zabezpečení a stability. Většinou

se jim ovšem nedaří najít vhodné a stálé zaměstnání. Může to být způsobeno například nepříznivým zdravotním stavem nebo tím, že jejich práce je spíše sezónní, takže pracují pouze v určitých ročních obdobích. Někteří lidé práci hledat přestali, protože mají se zaměstnavateli negativní zkušenosti a nevěří, že je nějaký zaměstnavatel bude chtít zaměstnat. Mnoho lidí bez domova pracuje na černo kvůli své dluhové situaci.

### **5.2.3 Společenské potřeby**

Vztahy osob bez domova jsou velmi problematické. S rodinou se obvykle respondenti příliš nestýkají a nejsou v častém kontaktu. Důvodem bývá přílišná vzdálenost, hádky nebo úmrtí. Všechny respondenty mrzí, že se s rodinou nevidají a rádi by rodinné vztahy urovnali. Dále si také stěžovali, že jim členové rodiny mnohdy nejsou ochotní s jejich situací pomoci a nenacházejí u nich podporu.

Každý respondent také řeší vztahové problémy. Všichni mají negativní zkušenosti se svými partnery, kteří je buď okradli, podvedli nebo opustili. Někteří respondenti proto už ani nemají zájem o partnerský vztah a nevyhledávají lásku. Všichni respondenti ale přiznali, že se cítí osaměle a prožívají nepříjemné pocity samoty.

Lidé bez domova zažili mnoho podvodů a zklamání, proto pro ně může být obtížnější důvěřovat osobám, se kterými se neznají příliš dobře. Často nemají žádnou blízkou osobu, které by plně důvěřovali a mohli se na ni spolehnout. Většinu svých přátel ztratili ve chvíli, kdy se z nich stali lidé bez domova, protože je kvůli jejich situaci všichni přátelé opustili. Také jim několik blízkých osob umřelo. V azylovém domě obvykle nikdo přátelství s ostatními klienty nenavazuje, naopak tam vznikají nepřátelství a konflikty. Obvykle se respondenti přátelí pouze s lidmi bez domova, s lidmi z většinové společnosti přátelství nevytváří. Lidé bez domova žijí spíše samotářským způsobem života a se svými blízkými osobami se setkávají pouze zřídka. Cítí se být přijímáni především mezi pracovníky Oblastní Charity Znojmo. Kromě toho je respondenti mnohdy považují za své nejbližší osoby. Dalo by se říci, že s nimi mají převážně partnerský vztah. K nim pociťují důvěru a náklonnost. Oceňují na nich jejich obětavý a přátelský přístup, lidskost a ochotu. Navíc si s nimi mohou kdykoli o čemkoli popovídat a pracovníci je vždy vyslechnou.

## 5.2.4 Potřeba úcty

Z odpovědí respondentů bylo znát, že k sobě příliš velkou úctou nechovají. Nedařilo se jim jmenovat žádné konkrétní situace, kdy se jim v poslední době něco podařilo a byli na sebe hrdí. Všichni rovněž přiznali, že jejich způsob života není ideální a že takhle žít nechtějí. Někteří lidé bez domova se za svůj způsob života stydí a připadá jim směšný. Obvykle jsou respondenti hrdí akorát na své děti nebo na jiné blízké osoby.

Společnost na osoby bez přístřeší nahlíží různě, každý člověk na ně má odlišný názor. Někteří lidé se osobám bez přístřeší vyhýbají a nadávají na ně, jiní je naopak litují a snaží se jim pomáhat. Většině respondentům se stává, že jim lidé z většinové společnosti nabízejí finanční, materiální či potravinovou pomoc. S pracovníky Charity mají respondenti dobré zkušenosti. Všichni respondenti potvrdili, že zaměstnanci Charity k nim přistupují s úctou a respektem. S lidmi bez domova mají naopak převážně negativní zkušenosti. Běžnou součástí života na ulici jsou krádeže, nepokoje a někdy dokonce fyzické násilí. Nicméně, všichni respondenti uvedli, že si názorů společnosti nevšímají, nechtějí to řešit a nezáleží jim na tom, co si o nich lidé myslí.

## 5.2.5 Sebeaktualizace

Nikdo z respondentů není sám se sebou spokojený. Někteří lidé bez domova obviňují ze svých obtížných situací své blízké osoby. Mnoho respondentů naopak přiznává, že si svůj život pokazili sami. V jejich životech převládají negativní emoce, smutek, zklamání, zoufalství a každému z respondentů něco schází. Všichni mají stále naději, že se jejich situace zlepší. Věří, že se jim nakonec podaří najít vhodné bydlení. Hodně lidí již ale ztratilo naději v trvalý vztah a ve vlastní děti. Převážně u lidí, kteří jsou bez domova již delší dobu, můžeme pociťovat smíření a odevzdanost. Mezi hlavní záliby respondentů patří hudba, sport, příroda, vaření nebo čas strávený s rodinou. Respondenti, kteří docházejí do zaměstnání, mají příležitost pro seberozvoj a jejich práce jim nabízí prostor k sebeaktualizaci. Nezaměstnaní respondenti obvykle své dovednosti a schopnosti nerozvíjejí, přestože by je chtěli rozvíjet. Byli by rádi, kdyby dostali více příležitostí seberozvoje. Zároveň mají zájem pracovat na zlepšování své nepříznivé situace.

Ze zjištěných výsledků můžeme vyčíst, že většina potřeb lidí bez domova není dostatečně uspokojena. Většinou touží po uspokojení svých potřeb, ale neví, jakým

způsobem by onoho uspokojení mohli dosáhnout. Míru naplnění jednotlivých potřeb popíšu níže. V další kapitole se rovněž pokusím navrhnout, jak by bylo možné docílit jejich uspokojení díky znojenské Charitě.

Lidé bez přístřeší nejsou se svým obydlím spokojeni a většinou se nikdo v místě, ve kterém přespává, necítí jako doma. Osobám bez domova schází soukromí a klid. Dostačující pocit tepla mají pouze respondenti, kteří nepřespávají venku. Potřeba hygieny je velmi problematickou záležitostí. K jejímu dostatečnému uspokojení dochází pouze v případech, že jsou lidé ubytováni v azylovém domě či v noclehárně. Ostatní respondenti tuto potřebu uspokojenou nemají. Potřeba spánku není dostatečně naplněna u žádného z respondentů, protože se trápí, nedokáží přestat myslet na svou tíživou situaci a nedaří se jim usnout. Oblečení a strava jsou dostačující pouze částečně.

Potřeba fyzické bezpečnosti a ochrany před hrozbami zůstává převážně nenaplněna. U osob, které přespávají v azylovém domě nebo v noclehárně, je tato potřeba uspokojena do větší míry než u lidí, kteří žijí na ulici. Lidem bez domova rovněž chybí finanční stabilita a životní jistota. Obvykle nemají stálé zaměstnání ani pravidelný finanční příjem. Potřeba stability je tedy také neuspokojena. Naopak jsem v rámci výzkumu u respondentů nezaznamenala pocity strachu, úzkosti a zmatku.

Společenské potřeby bývají převážně neuspokojeny. Lidé bez domova se potýkají se vztahovými problémy, nestýkají se se svými rodinami, chybí jim partnerské vztahy, nenavazují blízká přátelství a nepociťují náklonnost ani důvěru k žádným osobám. Obvykle se nezačleňují do většinové společnosti, a kromě bezdomovecké komunity nevnímají příslušnost k žádné další skupině. Útěchu jim poskytují pracovníci znojenské Charity, s nimiž mají velmi dobrý vztah.

Osoby bez přístřeší k sobě obvykle úctu nepociťují, nejsou na sebe hrdí a nejsou spokojeni s vlastním životem. Úctu a respekt pociťují především od pracovníků Oblastní Charity Znojmo. Od většinové společnosti se jim příliš úcty nedostává. Někteří lidé na ně pohlížejí s averzí a jiní naopak se soucitem. U ostatních lidí bez domova projevy úcty nezaznamenali, protože lidé bez domova si navzájem úctu obvykle neprokazují. Ovšem, osoby bez přístřeší si názorů ostatních lidí nevšímají a nezajímají se, co si o nich lidé myslí. Každopádně bychom mohli říci, že potřeba sebeúcty a úcty od druhých osob není naplněna.

Lidé bez domova nemají mnoho příležitostí k seberozvoji. Výjimkou jsou zaměstnané osoby, které mají možnost seberealizace ve svém zaměstnání. Obvykle ale



lidé bez domova pro rozvoj svých dovedností a schopností nemají prostor. Potřeba sebeaktualizace zůstává převážně neuspokojena.

Výsledky výzkumu odpovídají na hlavní výzkumnou otázku, neboť bylo zjištěno, jakým způsobem lidé bez domova ve Znojmě uspokojují své potřeby. Dále výsledky odpovídají na dílčí výzkumnou otázku, které z jejich potřeb zůstávají nenaplněné. Jedná se o přístřeší, soukromí, teplo, spánek, bezpečí, hygienu, fyzickou bezpečnost a ochranu před hrozbami, finanční stabilitu a životní jistotu, společenské potřeby, sebeúctu, úctu od většinové společnosti i od ostatních lidí bez domova, spokojenost s vlastním životem a seberozvoj. Pokud shrneme, zda je možné na základě analýzy potřeb doporučit Oblastní Charitě Znojmo změny v poskytování současných služeb či zavedení nových služeb, odpověď na tuto výzkumnou otázku je kladná. Lidé bez domova uvádějí, že žádoucí službu pro ně představuje především nízkoprahové denní centrum a také nabídka přivýdělnku formou obecně prospěšných prací. Konkrétní doporučení pro změnu služeb uvedu v následující kapitole.



## Závěr

Ve své bakalářské práci jsem se věnovala potřebám osob bez domova ve Znojmě. Nejprve jsem se v teoretické části věnovala bezdomovectví, jeho formám i historii. Dále jsem se zaměřila na lidské potřeby a na motivační teorie. Popisovala jsem také situaci ohledně bezdomovectví ve Znojmě a organizace, které se zde bezdomovectvím zabývají. V praktické části jsem popisovala metodologii výzkumu, zaznamenala jsem jeho výsledky a interpretovala jsem získaná data.

Cílem práce bylo vypracovat analýzu potřeb na základě identifikace potřeb lidí bez domova ve Znojmě a navrhnout, jak by tyto potřeby mohly být naplněny Oblastní Charitou ve Znojmě. Hlavní výzkumná otázka zněla: Jakým způsobem lidé bez domova ve Znojmě uspokojují své potřeby? Pro zodpovězení výzkumné otázky jsem zvolila kvalitativní výzkum, který jsem provedla metodou ústního dotazování. Jako techniku sběru dat jsem využila polostrukturovaný rozhovor s pěti respondenty, dále také pozorování a analýzu dat.

Z výsledků výzkumu vyplývá, že mezi neuspokojené potřeby lidí bez domova ve Znojmě patří přístřeší, soukromí, teplo, spánek, bezpečí, hygiena, fyzická bezpečnost a ochrana před hrozbami, finanční stabilita a životní jistota, společenské potřeby, sebeúcta, úcta od většinové společnosti i od ostatních lidí bez domova, spokojenost s vlastním životem a seberozvoj. Vzhledem k těmto nenaplněným potřebám bych ráda uvedla několik návrhů na vylepšení služeb pro Oblastní Charitu Znojmo, aby poskytované služby více napomáhaly k uspokojení potřeb svých klientů.

Respondenti navrhovali, aby Oblastní Charita Znojmo zřídila nízkoprahové denní centrum pro lidi bez domova, kde by se každý člověk mohl zdarma vysprchovat, vyprat si prádlo a využít toalety. Denní centrum by tak mohlo být řešením problému s hygienou. Zároveň by v něm lidé bez domova mohli strávit čas v průběhu dne, zahřáli by se a nemuseli by trávit veškerý svůj čas venku v ulicích. Nízkoprahové denní centrum by jim poskytovalo bezpečný prostor i ochranu před nepříznivým počasím. Pokud by výdej polévek a potravinové pomoci probíhal uvnitř denního centra, mohli by se klienti během jídla posadit a najedli by se v klidu a v teple uvnitř. Takto by to pro osoby bez přístřeší bylo jistě příjemnější. Nyní totiž výdej probíhá venku na parkovišti, kde si klienti nemohou k jídlu ani sednout. Pokud by se v denním centru mohly osoby bez domova během dne zdržovat a rovněž by jim byla přidělena uzamykatelná skříňka na zavazadla,

vytvořila by pro ně Charita bezpečné místo, kde by se alespoň během dne cítili v bezpečí. Další nevýhodou poskytovaných služeb je dle některých respondentů nedostatek pasujícího oblečení, který by Charita mohla řešit uspořádáním sbírky oblečení a větší propagací možnosti darování nepotřebného oděvu na Charitu, aby si lidé více uvědomovali potřebnost dárcovství a častěji přinášeli na Charitu své nevyužívané oděvy. S řešením finanční stability přispívá Oblastní Charita Znojmo díky provozování Charitní poradny, kde klient s pracovníky může zaměstnání řešit a pracovníci klientovi pomohou s hledáním práce. Mnoho klientů tuto nabídku ovšem nevyužívá, protože o téhle možnosti neví. Zároveň je Charitní poradna k dispozici pouze jeden den v týdnu, takže má omezené kapacity a klienti mnohdy nechtějí čekat na volné termíny, takže se návštěvy poradny zřeknou. Kdyby Charitní poradna nabízela více termínů a byla k dispozici více dní v týdnu, dostalo by více lidí příležitost k jejímu navštívení. Kromě toho by Charita mohla nabízet příležitosti přivýdělků a příležitostné brigády. Například úklid města od odpadků a podobné obecně prospěšné práce, které jsou jednoduché, nevyžadují kvalifikaci, nabídnou lidem příležitost získání financí a zároveň přispějí k obecnému blahu. Dále by Charita mohla lidem bez domova umožnit účast na rekvalifikačních kurzech, díky nimž budou lidé posilovat a rozvíjet své schopnosti. V rámci návazné pomoci by Oblastní Charita Znojmo mohla lidem zprostředkovávat terapeutickou a psychologickou pomoc, případně také duchovní podporu, což by jim mohlo pomoci s vyrovnáváním se s nepříjemnými pocity a s překonáváním náročných období života. Charita sice nabízí svým klientům možnost zprostředkování kontaktů na příslušné odborníky, jenže osoby bez domova o těchto možnostech většinou nevědí a nevyužívají je. Proto by Charita měla s klienty o možnostech další podpory mluvit více a motivovat je k tomu, aby tuto příležitost využili.

Dle mého názoru byl cíl práce naplněn, neboť byly zodpovězeny výzkumné otázky, byla provedena analýza potřeb lidí bez domova ve Znojmě, identifikovala jsem jejich potřeby, zjistila jsem, jakým způsobem své potřeby uspokojují, a navrhla jsem Oblastní Charitě Znojmo doporučení k vylepšení poskytovaných služeb. Výsledky výzkumu této práce by mohly být přínosem pro Oblastní Charitu Znojmo, která usiluje o efektivní pomoc lidem bez domova a pomáhá jim při uspokojování jejich potřeb. Návrhy na vylepšení služeb poslouží jako podklad pro diskuzi a debatu se znojemskou Charitou, která se návrhy bude dále zabývat. Na základě výsledků výzkumu mohou promyslet změny v poskytování svých služeb a přizpůsobit je potřebám svých klientů. Je ovšem nutno připustit, že návrhy na vylepšení služeb, která byly v práci uvedeny, tvoří

pouze doporučení, které nebylo konzultováno se zaměstnanci Charity. Tudíž je možné, že Oblastní Charita Znojmo na realizaci těchto změn v poskytování služeb nemá dostatečné finance nebo personál. Bakalářská práce tedy slouží pouze jako podklad pro následnou diskusi z Charitou.



## Zdroje

ALDERFER, Clayton Paul. *Existence, Relatedness, and Growth*. Human Needs in Organizational Settings. New York: Free Press, 1972. 198 s. ISBN 0029003903 9780029003909.

BEDRNOVÁ, Eva a NOVÝ, Ivan. *Psychologie a sociologie řízení*. 3. vyd. Praha: Management Press, 2007. 798 s. ISBN 978-80-7261-169-0.

Centrum sociálních služeb Znojmo, příspěvková organizace. *Výroční zpráva 2018* [online]. [cit. 31.10.2021]. Znojmo: Centrum sociálních služeb Znojmo, příspěvková organizace, 2019. Dostupné z: <https://www.cssznojmo.cz/images/vz/cssznojmo-vz-2018.pdf>

Centrum sociálních služeb Znojmo, příspěvková organizace. *Výroční zpráva 2019* [online]. [cit. 31.10.2021]. Znojmo: Centrum sociálních služeb Znojmo, příspěvková organizace, 2020. Dostupné z: <https://www.cssznojmo.cz/images/vz/cssznojmo-vz-2019.pdf>

Centrum sociálních služeb Znojmo, příspěvková organizace. *Výroční zpráva 2020* [online]. [cit. 31.10.2021]. Znojmo: Centrum sociálních služeb Znojmo, příspěvková organizace, 2021. Dostupné z: <https://www.cssznojmo.cz/images/vz/cssznojmo-vz-2020.pdf>

Centrum sociálních služeb. *Služby: azylový dům* [online]. © 2021 [cit. 30.10.2021]. Dostupné z: <https://www.cssznojmo.cz/index.php/sluzby/azylovy-dum>

Centrum sociálních služeb. *Služby: noclehárna* [online]. © 2021 [cit. 30.10.2021]. Dostupné z: <https://www.cssznojmo.cz/index.php/sluzby/nocleharna>

DRAPELA, Victor J. *Přehled teorií osobností*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-251-3.

GEIST, Bohumil. *Psychologický slovník*. Praha: Vodnář, 2000. 425 s. ISBN 80-86226-07-7.

GOLDSTEIN, Kurt. 1963. In: DRAPELA, Victor J. *Přehled teorií osobností*. Praha: Portál, 1998. 176 s. ISBN 80-7178-251-3.

HARTL, Pavel a HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. 776 s. ISBN 807178303X.

HARTL, Pavel a HARTLOVÁ, Helena. *Velký psychologický slovník*. 4. vyd. Praha: Portál, 2010. 792 s. ISBN 978-80-7367-686-5.

HARTOVÁ, Lucie. *Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb Znojemska na období 2020–2023* [online]. 1. vydání. Znojmo: Městský úřad Znojmo, odbor sociální, 2020. [cit. 24.10.2021]. Dostupné z:

[https://www.kpzn.cz/web/media\\_download/1291/SPRSS%20Znojemska%202020-23-1291.pdf](https://www.kpzn.cz/web/media_download/1291/SPRSS%20Znojemska%202020-23-1291.pdf)

HRADECKÁ, Vlastimila a HRADECKÝ, Ilja. *Bezdomovství – extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, 1996. 107 s. ISBN 80-902-2920-4.

HRADECKÝ, Ilja a kol. *Definice a typologie bezdomovství*. 1. vyd. Praha: Naděje, 2007. 50 s. ISBN 978-80-86451-13-8.

CHERRY, Kendra. *Murray's Theory of Psychogenic Needs*. In: VerywellMind [online]. 17.9.2020 [cit. 16.12.2021]. Dostupné z: <https://www.verywellmind.com/murrays-theory-of-psychogenic-needs-2795952>

JANATA, Z. a KOTÝNKOVÁ, M. K bezdomovství a možnostem jeho prevence. *Sociální politika*. Měsíčník Ministerstva práce a sociálních věcí. 2002, 28, č. 11, s. 3-6. ISSN 0049-0962.

JUŘENA, Jiří. *Sociálně patologické jevy v azylovém domě*. Sociální služby. SOPAZYL. Žďár nad Sázavou: 2016, s. 20-21 [online]. Dostupné z:

<https://www.socialnisluzby.eu/ckfinder/userfiles/files/sopazyl.pdf>

KOHOUTEK, Rudolf. *Základy užití psychologie*. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2002. 544 s. ISBN 80-214-2203-3.

KOUKOLÍK, František a DRTILOVÁ, Jana. *Život s deprivanty*. 1. vyd. Praha: Galén, 2002. 490 s. ISBN 80-726-2089-4.

KROHE, Petr a HASÍK, Karel a KLÍČOVÁ, Vladimíra. *Analýza potřeb poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb ve Statutárním městě Opava*. Opava, 2006. Výzkumná zpráva. Komunitní plánování Opava. Dostupné z:

<file:///C:/Users/Rey/AppData/Local/Temp/analyza-kp-opava.pdf>

KUHLMAN, Thomas L. *Psychology on the Streets*. Mental Health Practice with Homeless Persons. New York: Wiley Interscience Publication, 1994. ISBN 0471552437.



- LANGEROVÁ, Lucie. *Bezdomovectví jako sociální fenomén naší doby*. České Budějovice, 2007. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Zdravotně sociální fakulta.
- LÁTAL, Radek. *Bezdomovectví*. Olomouc, 2016. Bakalářská práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Cyrilometodějská teologická fakulta.
- LINHART, Jiří a PETRUSEK, Miloslav a VODÁKOVÁ, Alena a MAŘÍKOVÁ, Hana. *Velký sociologický slovník*. Univerzita Karlova. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 80-7184-310-5.
- MADSENOVÁ, Kristen Bent. *Teorie motivace*. 1. vyd. Praha: Academia, 1972. ISBN 21-090-72.
- MAREK, Jakub a CSÉMY, Ladislav a VÁGNEROVÁ, Marie. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246-2209-5.
- MAREK, Jakub a CSÉMY, Ladislav a VÁGNEROVÁ, Marie. *Bezdomovectví ve středním věku*. Příčiny, souvislosti a perspektivy. Praha: Karolinum, 2018. ISBN 9788024640549.
- MAREK, Jakub a STRNAD, Aleš a HOTOVCOVÁ, Lucie. *Bezdomovectví*. Praha: Portál, 2012. 175 s. ISBN 978-80-262-0090-1.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Housing First v ČR* [online]. [cit. 25.01.2022]. Dostupné z: <http://socialnibydleni.mpsv.cz/cs/co-je-socialni-bydleni/housing-first-v-cr>
- Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Prostupné bydlení* [online]. [cit. 05.02.2022]. Dostupné z: <http://socialnibydleni.mpsv.cz/cs/co-je-socialni-bydleni/zakladni-informace-o-sb/prostupne-bydleni>
- MPSV. *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2013. [cit. 24.01.2022]. ISBN 978-80-7421-072-3. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/bezdomovectvi.pdf/c7a1e576-778f-a221-78ed-436f101ba42c>

MPSV. *Zpráva o plnění Konceptce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020 za rok 2020* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2021. [cit. 24.01.2022]. Dostupné z:

<https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Zpr%C3%A1va+o+pln%C4%9Bn%C3%AD+Konceptce+prevence+a+%C5%99e%C5%A1en%C3%AD+problematiky+bezdomovectv%C3%AD+v+%C4%8CR+do+roku+2020+za+rok+2020.pdf/2f61851a-7172-5689-8c52-0e4a9dc002f8>

MURRAY, Henry A. *Explorations in Personality*. 70th anniversary Edition. Oxford University Press, 2007. 816 s. ISBN 978-0195305067.

NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace lidského chování*. 1. vyd. Praha: Academia, 1996. 270 s. ISBN 80-200-0592-7.

NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace lidského chování*. 1. vyd. Praha: Academia, 1997. ISBN 80-200-0592-7.

Oblastní Charita Znojmo. *Co všechno děláme: domov pro matky a otce v tísni* [online]. [cit. 04.9.2021]. Dostupné z: <https://znojmo.charita.cz/co-vsechno-delame/domov-pro-matky-a-otce-v-tisni-znojmo/>

Oblastní Charita Znojmo. *Co všechno děláme: charitní poradna Znojmo* [online]. [cit. 03.9.2021]. Dostupné z: <https://znojmo.charita.cz/co-vsechno-delame/charitni-poradna-znojmo/>

Oblastní Charita Znojmo. *Co všechno děláme: charitní šatník* [online]. [cit. 08.9.2021]. Dostupné z: <https://znojmo.charita.cz/co-vsechno-delame/charitni-satnik/>

Oblastní Charita Znojmo. *Co všechno děláme: Charitní záchranná síť* [online]. [cit. 04.9.2021]. Dostupné z: <https://znojmo.charita.cz/co-vsechno-delame/charitni-zachranna-sit/>

Oblastní Charita Znojmo. *Co všechno děláme: krizová pomoc Znojmo* [online]. [cit. 04.9.2021]. Dostupné z: <https://znojmo.charita.cz/co-vsechno-delame/krizova-pomoc-znojmo/>

Oblastní Charita Znojmo. *Co všechno děláme: podle cílové skupiny* [online]. [cit. 04.9.2021]. Dostupné z: <https://znojmo.charita.cz/co-vsechno-delame/podle-cilove-skupiny/>

Oblastní Charita Znojmo [dokument organizace]. *Práce s osobami bez přístřeší v rámci CHZS Znojmo*. © 2020 [cit. 20.9.2021]. Dostupné z: není běžně dostupné na webu.

OSBORNE, Randall E. *I may be homeless, but I'm not helpless*. The costs and benefits of identifying with homelessness [online]. © 2002. [cit. 31.10.2021]. 42 s. Dostupné z: [https://www.researchgate.net/publication/232515089\\_I\\_May\\_be\\_Homeless\\_But\\_I%27m\\_Not\\_Helpless\\_The\\_Costs\\_and\\_Benefits\\_of\\_Identifying\\_with\\_Homelessness](https://www.researchgate.net/publication/232515089_I_May_be_Homeless_But_I%27m_Not_Helpless_The_Costs_and_Benefits_of_Identifying_with_Homelessness)

PALÁN, Zdeněk. *Lidské zdroje: výkladový slovník*. Výchova, vzdělávání, péče, řízení. 1. vyd. Praha: Academia, 2002. 280 s. ISBN 80-200-0950-7.

PEKÁRKOVÁ, Andrea. *Sociálně-zdravotní problematika bezdomovectví*. Sociální služby. Zdraví osob bez domova. Praha: 2013, s. 28-31 [online]. Dostupné z: <https://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/SS%208,9-2013%20s28-31.pdf>

POSPÍŠIL, Miroslav. *Asertivita*. 1996. In: HAASOVÁ, Jana. *Jak žijí v Olomouci ženy bez domova*. Sedm skutečných příběhů. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005. ISBN 80-244-1238-1.

PRŮDKOVÁ, Táňa. a NOVOTNÝ, Přemysl. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008. 93 s. ISBN: 978-80-7387-100-0.

SAPÍK, Milan. *Bezdomovectví – životní volba nebo nutnost?* Znojmo, 2010. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Fakulta humanitních studií.

SMÉKAL, Vladimír. *Pozvání do psychologie osobnosti*. Člověk v zrcadle vědomí a jednání. 3. vyd. Brno: Barrister a Principal, 2004. 524 s. ISBN 80-86598-65-9.

Thpanorama. *Primární a sekundární potřeby člověka jsou charakteristika a příklady* [online]. © 2021 [cit. 06.11.2021]. Dostupné z: <https://cs.thpanorama.com/articles/psicologa/necesidades-primarias-y-secundarias-del-ser-humano-caractersticas-y-ejemplos.html>

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 2. vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-802-3.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. vyd. Praha: Portál, 2004. 870 s. ISBN 80-717-8802-3.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-414-4.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0696-5.

VEVERKOVÁ, Martina a LOJKÁSKOVÁ, Marie a VAŠÁT, Petr a HORNÍČEK, Jaroslav a MERTLÍK, Arnošt. *Analýza situace bezdomovectví v Praze*. Praha, 2020. Výzkumná analýza. Společnost Median, s.r.o. Dostupné z: [file:///C:/Users/Rey/AppData/Local/Temp/zprava\\_komplet\\_v14\\_mv-korektura\\_zlom3.pdf](file:///C:/Users/Rey/AppData/Local/Temp/zprava_komplet_v14_mv-korektura_zlom3.pdf)

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *Zákony pro lidi*. 2006, částka 164. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

Zákon č. 3/2002 Sb., o církvích a náboženských společnostech. In: *Zákony pro lidi*. 2002, částka 2. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-3>

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: BALÁŠ, Ondřej a kol. *Aktuální otazníky fenoménu bezdomovství*. Sčítání bezdomovců v Brně v roce 2010. 1. vyd. Brno: Centrum sociálních služeb, 2010. 78 s. ISBN 978-80-254-9015-0.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, strana 1257–1360.

## **Anotace**

Téma bakalářské práce zní: Analýza potřeb lidí bez domova ve Znojmě. Jejím cílem je vypracovat analýzu potřeb na základě identifikace potřeb lidí bez domova ve Znojmě a navrhnout, jak by tyto potřeby mohly být naplněny Oblastní Charitou ve Znojmě. Pro naplnění cíle byla stanovena hlavní výzkumná otázka, která zní: Jakým způsobem lidé bez domova ve Znojmě uspokojují své potřeby? Bakalářská práce se věnuje potřebám lidí bez domova a zaměřuje se především na potřeby, které nejsou uspokojeny. Teoretická část se věnuje fenoménu bezdomovectví, definuje lidské potřeby, představuje motivační teorie a zabývá se také situací bezdomovectví ve Znojmě. V praktické části je nejprve představena metodologie výzkumu a dále jsou uvedeny výsledky výzkumu.

### **Klíčová slova**

Bezdomovectví, lidské potřeby, motivace, Oblastní Charita Znojmo, azylový dům



# **Annotation**

The topic of the bachelor thesis is Analysis of the Needs of Homeless People in Znojmo. It aims to prepare a needs analysis based on the identification of the needs of homeless people in Znojmo and to propose how these needs could be met by the Regional Caritas in Znojmo. To meet the goal, the main research question was set as: How do homeless people in Znojmo meet their needs? The thesis focuses primarily on the needs that are not satisfied. The theoretical part deals with the phenomenon of homelessness, defines human needs, introduces motivational theories and also deals with the situation of homelessness in Znojmo. In the practical part, first the research methodology is introduced and then the results of the research are presented.

## **Keywords**

Homelessness, human needs, motivation, Regional Caritas Znojmo, shelter house





# Přílohy

Příloha č. 1: Otázky pro rozhovor

1. Jste žena nebo muž?
2. Kolik je Vám let?
3. Jak dlouho jste na ulici?
4. Co pro Vás je na ulici nejtěžší zvládnout?
5. Které potřeby Vám chybí, nejste s nimi spokojen a chtěl byste je změnit:  
práce a finance, dluhy, bydlení, možnost pobytu v azylovém domě či noclehárně, soukromí, teplo, strava, spánek, oblečení, volný čas, zdraví, osobní hygiena, vztah s rodinou, vztah s přáteli a blízkými, respekt od společnosti, spokojenost s vlastním životem, výhled do budoucnosti
6. Kde přespáváte?
7. Máte dostatečný pocit soukromí? Pokud ne, jak to řešíte?
8. Máte nějaké oblíbené místo, kde se cítíte jako doma?
9. Jak řešíte hygienu?
10. Kam se chodíte najíst? Stačí vám to takto?
11. Máte teďka nějakou práci?
12. Jakým způsobem získáváte peníze? Máte dostatečné množství peněz pro Vaši obživu?
13. Máte nějaké zdravotní problémy?
14. Jak se léčíte, když jste nemocný?
15. V místě, kde přespáváte, cítíte se tam v bezpečí?
16. Máte příležitost si někde schovat nebo zamknout svoje osobní věci?
17. Máte v životě blízkou osobu, které věříte a můžete se na ni spolehnout?
18. Máte partnera/partnerku? Pokud ano, jak často jste s ní/m v kontaktu?
19. Máte děti? Pokud ano, jak často jste s nimi v kontaktu?

20. Jak často jste s nimi v kontaktu s dalšími nejbližšími?
21. Je to takto pro Vás vyhovující? Pokud ne, co by Vám více vyhovovalo?
22. Máte pocit, že Vás pracovníci Charity respektují a přistupují k Vám s úctou? Pokud ne, co byste doporučil, aby se změnilo?
23. Co si podle Vás o Vás myslí ostatní lidé? Jak to vnímáte?
24. Pomáhají Vám Vaši blízcí, když to potřebujete?
25. Nacházíte pomoc i u na ulici?
26. Povedlo se Vám v poslední době něco, na co byste byl hrdý?
27. Choval se k Vám někdo v poslední době zle? Jak jste se k tomu postavil?
28. Máte pocit, že Vám něco v životě chybí?
29. Snažíte se své těžké životní situace řešit a měnit věci k lepšímu?
30. Máte naději, že se v budoucnu Vaše situace zlepší?
31. Máte nějaké plány do budoucna?
32. Máte nějaké koníčky nebo zábavu, kde máte příležitost rozvíjet své dovednosti?
33. Byl byste rád, kdyby Vám Charita nebo jiné organizace umožnili více příležitostí seberozvoje?
34. Jaké znáte formy pomoci ve Znojmě?
35. Jste se službami spokojen?
36. O jaké další služby, které ve Znojmě nejsou dostupné, byste měl zájem?