**Univerzita Hradec Králové**

**Filozofická fakulta**

**Ústav sociální práce**

# Saturace potřeb lidí bez domova z pohledu sociálního pracovníka

Bakalářská práce

Autor: Patricie Hubáčková

Studijní program: B0923P240001

Studijní obor: Sociální práce

Vedoucí práce: Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D

Hradec Králové 2024

Univerzita Hradec Králové
Filozofická fakulta

# Zadání bakalářské práce

| | |
|---|---|
| **Autor:** | **Patricie Hubáčková** |
| Studium: | F21BP0294 |
| Studijní program: | B0923P240001 Sociální práce |
| Studijní obor: | Sociální práce v preventivních službách |
| **Název bakalářské práce:** | **Saturace potřeb lidí bez domova z pohledu sociálního pracovníka** |
| Název bakalářské práce AJ: | The saturation of needs of homeless people from social worker's point of view. |

**Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Práce se bude zabývat potřebami lidí bez domova a jejich naplňováním. Teoretická část bude popisovat fenomén bezdomovectví, potřeby a sociální služby ve spojení s lidmi bez domova. K dosažení hlavního cíle bakalářské práce bude využita technika kvalitativního výzkumu a sběr dat bude probíhat za pomocí polostrukturovaných rozhovorů.

MAREK, J., STRNAD, A. a HOTOVCOVÁ, L. 2012. Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb. Praha: PORTÁL VÁGNEROVÁ, M. 2012. Psychopatologie pro pomáhající profese. Praha: PORTÁL. HRADECKÝ, I., HRADECKÁ, V. 1996 Bezdomovství: extrémní vyloučení. Praha: NADĚJE.

| | |
|---|---|
| Zadávající pracoviště: | Ústav sociální práce,<br>Filozofická fakulta |
| Vedoucí práce: | Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D. |
| Oponent: | Mgr. et Mgr. Daniel Štěpánek, Ph.D. |

Datum zadání závěrečné práce: 30.4.2023

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že bakalářskou práci jsem vypracovala sama pod vedením vedoucího bakalářské práce a uvedla jsem veškeré použité zdroje a prameny.

V Hradci Králové dne .....

Patricie Hubáčková

## PODĚKOVÁNÍ

Tímto bych ráda poděkovala mému vedoucímu práce Mgr. Miroslavu Kapplovi, PhD. za jeho cenné připomínky a čas, který mi věnoval při psaní bakalářské práce. Dále bych ráda poděkovala informantům za jejich ochotu, přístup a čas, který mi věnovali.

## Anotace

HUBÁČKOVÁ, P. *Saturace potřeb lidí bez domova z pohledu sociálního pracovníka.* 2024. Hradec Králové. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: Mgr. Miroslav Kappl, Ph. D.

Tato bakalářská práce se zaměřuje na naplňování potřeb lidí bez domova z pohledu sociálního pracovníka. V teoretické části bude čtenář seznámen s bezdomovectvím, důležitými pojmy, kterých se bezdomovectví týká a jevy, které ho provází. Ve druhé části teoretické části čtenář najde životní potřeby, jejich definici, teorie potřeb a význam jejich naplňování. Třetí a poslední kapitola teoretické části je zaměřena na samotnou sociální práci s lidmi bez domova, preventivní aktivity a poskytované sociální služby.

Empirická část bakalářské práce se zaměřuje na názory a vnímání sociálních pracovníků vztahující se k tématu naplňování potřeb lidí bez domova. Výzkumnou strategií je kvalitativní výzkum a zvolenou technikou je polostrukturovaný rozhovor.

## Klíčová slova

Bezdomovectví, lidé bez domova, potřeby, naplňování, sociální práce

## Abstract

HUBÁČKOVÁ, P. *Saturace potřeb lidí bez domova z pohledu sociálního pracovníka.* 2024. Hradec Králové. Bachelor degree thesis. University of Hradec Králové, Philosophical faculty, Institute of social work. Leader of the bachelor degree thesis: Mgr. Miroslav Kappl, Ph. D.

This bachelor thesis focuses on fulfilling the needs of homeless people from a social worker's perspective. The theoretical part introduces the reader to homelessness, important concepts related to homelessness, and phenomena that accompany it. The second part of the theoretical part explores the concept of life needs, their definition, theories of needs, and the importance of fulfilling them. The third and final chapter of the theoretical part focuses on social work with homeless people, preventive activities, and provided social services.

The empirical part of the thesis focuses on the opinions and perceptions of social workers related to the topic of fulfilling the needs of homeless people. The research strategy is qualitative research, and the chosen technique is a semi-structured interview.

## Key words

Homelessness, homeless people, needs, saturation, social work

**Obsah**

**Úvod** ... **9**

**I. Cíl práce** ... **11**

**II. Teoretická část** ... **12**

**1 Bezdomovectví** ... **12**

1.1 Vymezení pojmů souvisejících s bezdomovectvím ... 12

1.2 Příčiny bezdomovectví ... 15

1.2.1 Faktory ovlivňující bezdomovectví ... 16

1.3 Typologie bezdomovectví ... 17

1.4 Specifika bezdomovectví ... 20

**2 Životní potřeby** ... **23**

2.1 Potřeba a motiv ... 23

2.2 Teorie potřeb ... 24

2.2.1 Murrayho teorie potřeb ... 24

2.2.2 Maslowova teorie potřeb ... 25

2.3 Význam naplňování potřeb ... 26

2.4 Potřeby lidí bez domova ... 27

2.4.1 Zdravotní potřeby ... 28

**3 Sociální práce s lidmi bez domova** ... **29**

3.1 Vymezení sociální práce ... 29

3.2 Preventivní aktivity ... 31

3.3 Přístupy založené na bydlení ... 32

3.4 Sociální služby pro lidi bez domova ... 33

**III. Empirická část** ... **36**

**4 Metodologie výzkumného šetření** ... **36**

4.1 Cíl výzkumného šetření ... 36

4.1.1 Transformace dílčích cílů ... 37

4.2 Metoda zkoumání a strategie výzkumu ... 38

4.3 Výběr souboru informantů ..... 39
4.4 Realizace výzkumu a zpracování dat ..... 41
4.5 Rizika výzkumné strategie, sebereflexe výzkumníka a etické aspekty ..... 42
**5 Analýza a interpretace získaných dat ..... 44**
5.1 Interpretace prvního dílčího cíle ..... 44
5.2 Interpretace druhého dílčího cíle ..... 46
5.3 Interpretace třetího dílčího cíle ..... 49
5.4 Shrnutí dílčích cílů a hlavního cíle práce ..... 52
**Závěr ..... 56**
**Použité zdroje ..... 59**
**Seznam tabulek ..... 62**
**Seznam obrázků ..... 63**
**Seznam příloh ..... 64**
**Příloha 1: Přepsaný rozhovor s I3 ..... I**

# SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK

DC – dílčí cíl

DVO – dílčí výzkumná otázka

HVO – hlavní výzkumná otázka

I – informant

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

TO – tazatelská otázka

# Úvod

Tato bakalářská práce se zaměřuje na téma Saturace potřeb lidí bez domova z pohledu sociálního pracovníka. Cílem práce je zjistit, jak jsou naplňovány potřeby lidí bez domova z pohledu sociálních pracovníků.

Motivací pro psaní bakalářské práce právě na toto téma je zájem o problematiku týkající se lidí bez domova. Jelikož je tato skupina lidí často stigmatizována a společností není přijímána, jednalo se o potřebu se o ní dozvědět něco více. Zaměřit se konkrétně na jejich potřeby vyvstalo ve chvíli, kdy došlo k zamyšlení nad tím, že si většinová společnost pravděpodobně nedokáže představit, s jakými problémy se lidé bez domova potýkají v každodenním životě. Naplňování potřeb je pro většinu lidí automatickou záležitostí, ale u jiných skupin se může jednat o nekonečný boj. Bylo nabyto dojmu, že je třeba, aby většinová společnost přemýšlela nad tím, jaké výhody může oproti některým lidem v životě mít. Proto je důležité o této problematice šířit povědomí.

Tato práce by mohla přinést důležité poznatky pro obor sociální práce a konkrétně pro práci s lidmi bez domova, neboť se zabývá praktickými aspekty naplňování potřeb lidí bez domova. Díky ní by mohla být zjištěna možná zlepšení a inovace pro práci s touto skupinou. Zároveň má širší význam pro celou společnost, neboť se dotýká oblasti zajištění základních potřeb lidí bez domova jakožto skupiny, která je součástí celé společnosti. Práce by mohla přispět k lepšímu porozumění lidem bez domova a přinést cenné podněty pro další rozvoj sociální práce s lidmi bez domova.

Práce je vhodná pro široké spektrum čtenářů a zainteresovaných stran. Primárně je určena pro studenty a odborníky v oblasti sociální práce, kteří se zabývají problematikou sociálního vyloučení a péče o lidi bez domova. Dále je vhodná pro pracovníky veřejné správy, neziskových organizací a další profesionály, kteří se podílejí na poskytování sociální podpory a služeb pro tuto cílovou skupinu. Tato práce může být také užitečná pro politiky a tvůrce politiky, kteří se zabývají otázkami sociálního zabezpečení. Poskytuje jim informace a doporučení, které mohou být použity při tvorbě programů zaměřených na podporu lidí bez domova. Kromě odborné veřejnosti je tato práce relevantní i pro širokou veřejnost, neboť pomáhá zvýšit povědomí o životních podmínkách lidí bez domova a o důležitosti poskytování

sociální podpory. Může sloužit jako zdroj informací pro lidi, kteří se zajímají o sociální problémy a problematiku bezdomovectví.

Teoretická část této práce je rozdělena do tří hlavních kapitol. První kapitola se zabývá fenoménem bezdomovectví, jeho příčinami, typologií a specifikami spojenými s bezdomovectvím. Druhá kapitola se zaměřuje na životní potřeby, kde bude probrán význam základních pojmů a jejich provázanost, teorie potřeb, které budou zahrnovat konkrétní skupiny potřeb, význam naplňování potřeb a potřeby lidí bez domova a jejich specifika. Třetí kapitola se věnuje sociální práci s lidmi bez domova, konkrétně na sociální práci jako takovou, preventivní aktivity, přístupy založené na bydlení a sociální služby pro lidi bez domova a jejich druhy. Poskytuje důležitá teoretická východiska pro pochopení základních pojmů souvisejících s hlavním výzkumným cílem a zároveň pro nastínění dané problematiky.

Empirická část se věnuje metodologii výzkumného šetření a analýze a interpretaci dat. Popisuje cíl výzkumného šetření a jeho transformaci do dílčích cílů, výzkumnou strategii, výběr a popis souboru informantů, průběh realizace výzkumu a zpracování dat, sebereflexi výzkumníka, rizika zvolené strategie a etické aspekty výzkumu. Dále pak analyzuje a interpretuje každý dílčí cíl zvlášť a na závěr poskytuje shrnutí získaných výsledků.

V rámci výzkumu je využito kvalitativní strategie a metody polostrukturovaného rozhovoru, který poskytuje informantům vyšší míru individuality a v rámci výzkumu poskytuje větší možnost detailnějšího vhledu do dané problematiky.

# I. Cíl práce

Hlavním cílem této bakalářské práce je zjistit, jak jsou naplňovány potřeby lidí bez domova z pohledu sociálních pracovníků. K dosažení cíle bylo využito kvalitativní výzkumné metody a technikou byl polostrukturovaný rozhovor. Tato metoda byla použita z důvodu možnosti získání autentických odpovědí, ale zároveň z důvodu větší přehlednosti polostrukturovaného rozhovoru a možnosti se změřit zejména na to, co je v dané chvíli důležitým tématem.

Hlavní cíl této bakalářské práce je operacionalizován do následujících dílčích cílů:

**DC1: Zjistit, jaké potřeby vnímají sociální pracovníci u lidí bez domova.**

Prvním dílčím cílem je identifikovat a popsat potřeby, které sociální pracovníci vnímají u lidí bez domova. Tímto způsobem se bude detailněji rozkrývat povaha potřeb cílové skupiny.

**DC2: Zjistit, jak sociální pracovnici hodnotí proces uspokojování potřeb lidí bez domova.**

Jako druhý dílčí cíl bylo vytyčeno zanalyzovat, jakým způsobem hodnotí sociální pracovníci uspokojování potřeb lidí bez domova v praxi. Zohledněním názorů sociálních pracovníků na proces naplňování potřeb se získají užitečné poznatky o efektivitě a případných nedostatcích existujících strategií naplňování potřeb.

**DC3: Zjistit jaké nástroje jsou využívány při naplňování potřeb lidí bez domova.**

Posledním dílčím cílem je identifikovat a popsat konkrétní nástroje a strategie, které sociální pracovníci využívají k naplňování potřeb lidí bez domova. Tím bude možné lépe porozumět praktickým aspektům poskytování pomoci cílové skupině. Dále pak také může rozkrýt případné nedostatky v nástrojích, které mohou aktéři registrovat.

# II. Teoretická část

Teoretická část této práce se zaměřuje na teoretická východiska spojená s bezdomovectvím, lidskými potřebami a sociální prací s lidmi bez domova. První kapitola bude zaměřena na bezdomovectví a pojmy a jevy s ním spojené, druhá kapitola se bude věnovat životním potřebám, motivaci, teoriím potřeb a specifikům potřeb lidí bez domova a třetí kapitola bude vymezovat sociální práci s lidmi bez domova a její specifika.

# 1 Bezdomovectví

Tato kapitola se bude věnovat bezdomovectví jako takovému. V první podkapitole se bude nacházet vymezení pojmů souvisejících s bezdomovectvím, jako je domov, chudoba a sociální vyloučení. Následně bude popsáno, jaké příčiny se pojí s bezdomovectvím a jaká jsou jeho další specifika. Následně bude vydefinována typologie bezdomovectví a na závěr bude popsáno, jaká jsou specifika bezdomovectví, mezi které spadá vzhled, způsoby obživy či trávení volného času, sebepojetí či sociální vztahy.

## 1.1 Vymezení pojmů souvisejících s bezdomovectvím

Pro lepší porozumění pojmu bezdomovectví je nejprve důležité definovat pojem domov. Keller (2013) definuje domov jako teritorium, které poskytuje lidem a živočichům bezpečí, jistotu, zdroj stimulace a jistou formu identifikace s prostředím. Domov je pojem, který se pojí s velkým množstvím pocitů, s konkrétními lidmi a s nostalgií.

Matoušek (2016) popisuje domov jako bezpečné místo, k němuž si jeho obyvatelé tvoří silnou emoční vazbu. Zároveň je domov místem, které je spjaté s lidmi, jež ho pomáhají tvořit.

Jak Keller, tak Matoušek popisují domov jako místo, které lidem poskytuje určitou formu bezpečí a místo, které je definováno pro každého jinak tím, s kým ho utváří a jaké vzpomínky v něm tvoří. Každý má k tomu svému domovu silnou emocionální vazbu, která je typickým znakem pro domov. Následující odstavce už se konkrétně budou zaměřovat na pojem bezdomovectví.

Dle Vágnerové (2012) je bezdomovectví určitým způsobem života, a ne pouze ztráta toho, čemu říkáme střecha nad hlavou. Ve většině případů nejde o situaci, kterou si jedinec zvolí sám, ale o důsledek psychosociálního selhání. Jedná se tedy o osobu, jež ztratila nejen trvalé bydliště či střechu nad hlavou, ale především své postavení ve společnosti a vztahy se svým blízkým okolím.

Matoušek (2016) uvádí, že osoby bez přístřeší jsou lidé, jež žijí bez stálého bydlení, často i bez stálého zaměstnání a bez přístupu k obvykle běžně dostupným zdrojům. Dále uvádí, že se může jednat nejen o osoby bez střechy nad hlavou, ale také o osoby ohrožené ztrátou bydlení a osoby žijící mimo vlastní bydlení nebo v nedůstojných životních podmínkách.

Jak Vágnerová, tak Matoušek se shodují v tom, že bezdomovectví je jev, který přesahuje pouhý nedostatek střechy nad hlavou. Vágnerová zdůrazňuje, že bezdomovectví často souvisí s psychosociálním selháním jedince, zatímco Matoušek rozšiřuje definici bezdomovectví na lidi bez stálého bydlení, bez práce a bez přístupu k běžným zdrojům pro občany. Oba autoři tedy vnímají bezdomovství jako komplexní problém, který ovlivňuje nejenom materiální, ale i sociální a psychologické aspekty života jednotlivců.

Zatímco Hradecká a Hradecký (1996) uvádí, že žádná definice bezdomovectví nebude nikdy přesná a vždy bude některé aspekty opomíjet. Zejména nebude myslet na skryté a potenciální osoby bez přístřeší. Uvádí tři typy okolností spojených s bezdomovectvím, a to absenci střechy nad hlavou, absenci domova a nejisté bydlení.

U lidí bez domova se můžeme setkat se sociálním vyloučením, ztrátě vazeb se svým sociálním okolím, konkrétně s rodinou. Jejich návrat do normálního života je nejistým a zdlouhavým procesem. Mohou se totiž nacházet v bludném kruhu, do něhož spadají kvůli ztrátě občanského průkazu, bydlení a práce. (Hradecká, Hradecký, 1996)

V rámci Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví je bezdomovectví spojováno s pojmy sociální vyloučení a chudoba následovně: *„Bezdomovectví je synonymem pro extrémní sociální vyloučení, jemuž je chudoba jak příčinou, tak důsledkem.“* (Koncepce, 2013, s. 5) Tyto pojmy budou dále jednotlivě vysvětleny v následujících odstavcích.

Pro lepší pochopení bezdomovectví jako takového je důležité definovat i pojem chudoba. Existuje mnoho definic, jak jde chudobu vymezit. Například Večerník chudobu definuje jako sociální jev, který může být označován i jako sociální deviace. Bývá často různě definována, avšak ve všech případech se jedná o podprůměrné životní podmínky svázané s individuálními i strukturálními důsledky. (Večerník, 2020)

Další varianty definic popisuje ve své knize *Dvojí optika bezdomovství* Kliment: Jedna varianta definice označuje chudobu za stav, který neumožnuje jedinci žít plnohodnotný společenský život v důsledku nedostatku potřebných zdrojů. Další varianta se vyznačuje nemožností získání základních komodit potřebných pro život. Jiná definice spatřuje význam chudoby v závislosti na sociálních dávkách a podpoře od jiných subjektů. Vyznačuje se nízkými příjmy, které v důsledku způsobují nedostatečné stravování, neuspokojivý přístup ke vzdělání a jiným službám, vede k bydlení v nepříznivých podmínkách nebo dokonce k bezdomovectví a vede k sociálnímu vyloučení. Existuje několik skupin obyvatelstva, které jsou přímo ohroženy chudobou a patří mezi ně například senioři, uprchlíci a matky samoživitelky. (Kliment, 2018)

Oba autoři zdůrazňují, že chudoba je spojena s nedostatkem základních životních potřeb a může vést k sociálnímu vyloučení či bezdomovectví. Nicméně, zatímco Večerník definuje chudobu jako podprůměrné životní podmínky a sociální deviaci, Kliment představuje více variant definice chudoby, které se zaměřují na nedostatek potřebných zdrojů, nízké příjmy a nemožnost získání základních komodit pro život. Dále se zaměřuje také na konkrétní ohrožené skupiny chudobou. Tyto rozdíly v definicích mohou ovlivnit strategie a přístupy k řešení bezdomovectví a chudoby.

Jak již bylo výše zmíněno, bezdomovectví je blízce svázáno se sociálním vyloučením, a proto je důležité tento pojem definovat. Sociální vyloučení je tedy pojem, který se s bezdomovectvím pojí velmi blízce, a to jak jako součást jeho příčiny, tak i důsledku. Jedná se o proces, jež spočívá ve znemožněném přístupu ke zdrojům, které jsou potřebné k sociálnímu a ekonomickému začlenění do běžné společnosti. Jednou z příčin sociálního vyloučení je chudoba. Projevuje se sociálně patologickými jevy, jejich krajním vyústěním je bezdomovectví. (Štěchová a kol., 2008)

## 1.2 Příčiny bezdomovectví

V dostupné literatuře zaměřující se na problematiku bezdomovectví je možné najít mnoho variant definic, které vymezují různé příčiny bezdomovectví.

Při hledání příčin bezdomovectví je nutné si uvědomit, že se jedná o složitý proces, který musí vycházet přímo z výpovědí lidí bez domova, kteří mohou svůj příběh a příčinu své situace interpretovat subjektivně. Je tedy velmi složité objektivně tyto příčiny posuzovat. Mezi nejčastěji vyskytované příčiny označené samotnými aktéry se řadí nadužívání návykových látek, rozpad rodinného zázemí, ztráta bydlení a ztráta zaměstnání. (Kliment, Dočekal, 2016)

Fitzpatricková a kol. (2023) uvádějí, že příčiny bezdomovectví mají jak ekonomický, tak politický charakter a vzájemnou roli hrají ve vzájemné interakci tedy jak individuální, mezilidské i strukturální faktory. Neexistuje jeden jediný spouštěč, který by byl příčinou bezdomovectví. Vždy se jedná o víceúrovňový spouštěcí mechanismus. Významnou roli v dnešní době hrají zhoršující se ekonomické podmínky a s nimi související chudoba.

Na prvním místě specifických příčin bezdomovectví jsou dle Fitzpatrickové chudoba a nezaměstnanost. Poté na ně navazuje psychickým či sexuálním zneužíváním v mladistvém věku, rozpadem rodiny a konflikty v ní, kriminálním a delikventním chováním, výkonem trestu odnětí svobody nebo vazebním uvězněním, finančními problémy, problémy v sousedských vztazích, zneužíváním návykových látek, potížemi s edukací a poruchami psychického rázu. (Fitzpatricková in Kliment, Dočekal, 2016)

Vágnerová a kol. (2018) konstatují příčinu bezdomovectví jako různé a rozmanité a někdy i banální jevy, které ale mohou převzít podobu dominového efektu, kdy jedna příčina vyvolává další, díky čemuž se pak jedinec ocitá v bludném kruhu, ze kterého je těžké se vymanit. Mezi nejčastější příčiny může patřit rozpad manželství/partnerství a následný odchod z domova, kombinace ztráty práce a bydlení, ztráta práce a bydlení v důsledku nadměrného užívání návykových látek a psychické problémy. Všechny tyto příčiny se mohou mezi sebou různě kombinovat a vytvářet ještě závažnější situace, ze kterých se nelehko dostává zpět do správných kolejí. (Vágnerová a kol., 2018)

Je zřejmé, že je velmi těžké objektivně hledat příčiny bezdomovectví. Za každým člověkem, co přišel o střechu nad hlavou nebo je bezdomovectvím ohrožen, se skrývá jiný příběh, díky kterému je pak vyšší schopnost vyvodit, jaké příčiny se dají považovat za časté a opakující se. Důležité jsou výpovědi jednotlivých lidí. Ovšem ze získaných informací, které tuto problematiku provází, se dá vyvodit, že mezi časté příčiny bezdomovectví patří např. chudoba, nezaměstnanost, psychické problémy či návykové látky a s tím spojená ztráta kontroly nad vlastním životem. S příčinami bezdomovectví pak úzce souvisí faktory, které ho ovlivňují, a na které bude zaměřena následující podkapitola.

### 1.2.1 Faktory ovlivňující bezdomovectví

Můžeme se setkat s různým rozdělením faktorů, které ovlivňují bezdomovectví. V této bakalářské práci bude porovnáno rozdělení faktorů od Klimenta a Dočekala a zároveň od Marka a kol.

Kliment a Dočekal rozdělují tyto faktory na vnější a vnitřní. Zjednodušeně řečeno ty vnější faktory jsou ty, které ovlivňují formu bezdomovectví a vnitřní faktory určují šanci jedince na navrácení zpět do společnosti. (Kliment, Dočekal, 2016)

Vnější faktory můžeme též označovat jako strukturální. Jsou ovlivněny ekonomicko-politickou situací daného státu. Spočívají ve vzdělávacím systému, dostupnosti bydlení, zaměstnanosti, v sociálním zabezpečení a přístupu ke znevýhodněným. Objektivní faktory, které se často spojují s tímto jevem, zahrnují nefunkční rodinné prostředí, rozpad rodiny a domácí násilí. (Kliment, Dočekal, 2016)

Vnitřní faktory, jako je osobnost a vztahy, jsou ovlivněny celkovou sociální a osobnostní situací jednotlivce. To znamená, že se jedná o vztahy mezi lidmi, osobnostní charakteristiky, schopnosti a dovednosti a také fyzické nebo duševní vlastnosti, problémy a nemoci. Mezi negativní morální vlastnosti, které jsou někdy zahrnovány mezi subjektivní faktory, patří nedostatek zájmu o práci, nadměrné pití alkoholu, užívání drog a další formy závislostí. (Kliment, Dočekal, 2016)

Jinou typologii faktorů bezdomovectví nám přináší Marek a kol. (2012), kteří příčiny dělí na primární, sekundární a terciární. V případě primárních příčin se jedná o ty, které vysvětlují přímo, proč se člověk vůbec dostal na ulici. Jako sekundární příčiny můžeme označit ty, díky nimž lidé bez domova na ulici nadále zůstávají a jako

terciární příčiny označujeme ty, díky nimž se lidé bez domova na ulici vrací zpět. Primární příčiny jsou tedy řešeny na úrovni prevence, sekundární jsou v režii ambulantních služeb a týkají se především ztráty schopnosti se svou situací něco dělat a terciární příčiny jsou spojeny s nemožností reintegrace do společnosti a v tuto chvíli se jedná o otázku sociální práce. (Marek a kol., 2012)

## 1.3 Typologie bezdomovectví

Na začátek je důležité říci, že existuje mnoho způsobů, jak se dá klasifikovat bezdomovectví. Není totiž jednoduché bezdomovectví definovat jednotně v užším slova smyslu tak, aby neopomíjelo jisté skupiny lidí bez domova.

Jedna z typologií, která je často využívána je typologie od Hradecké a Hredeckého, která rozděluje bezdomovectví na zjevné, skryté a skupinu potenciálních osob bez přístřeší:

Zjevné bezdomovectví je nejčastěji zaznamenaný druh bezdomovectví, jelikož je nejvíce na očích. Do skupiny zjevných osob bez přístřeší patří lidé, kteří žijí na ulicích a například využívají pomoci sociálních služeb. Někteří kvůli svému pocitu společenského vyloučení dávají přednost odmítnutí pomoci sociálních služeb v podobě nocleháren a azylových domů a raději upřednostňují pocit svobody, který jim přináší nocování po nádražích, squatech, parcích, pod mosty a v různých neobvyklých druzích příbytků. (Hradecká, Hradecký, 1996)

Jako skrytou skupinu lidí bez domova můžeme označovat osoby bez přístřeší, které nevyužívají sociálních služeb za účelem najít nocleh. Důvodem může být více faktorů, mohou využívat jiné formy pomoci, například od blízkého okolí, nebo může být v dané lokalitě nízká nabídka služeb. Jejich útočiště se však může často měnit, a to s sebou může přinést určité problémy, proto se může stát, že se přesunou do skupiny zjevných osob bez přístřeší. (Hradecká, Hradecký, 1996)

Skupina potencionálních osob bez domova je skupina lidí, kteří mají potřeby, které úřady nemají úplně nebo vůbec zmapované. Lidé žijí v rozličných náročných podmínkách života, musí se potýkat s problémy v rodině, s osobními strastmi a s hrozbou případné ztráty bydlení. Hledají pomoc u provozovatelů ubytoven, žijí v nejistých podmínkách nájemních bytů, často ve zdravotně závadných domech, v sociálních bytech, holobytech nebo podnájmech. Tato kategorie zahrnuje i osoby,

které čekají na propuštění z různých institucí, včetně vězení a dětských domovů, stejně jako ti, kteří tvoří v současnosti velkou skupinu migranti a exulanti. (Hradecká, Hradecký, 1996)

Další typologii vymezila Evropská federace národních organizací pracujících s lidmi bez domova. Prosadila širší pojetí tohoto pojmu, aby nebyl nikdo opomíjen. Byla vypracována typologie ETHOS (Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení). Tento nástroj popisuje životní situace a typy bydlení, ve kterých se lidé bez domova nacházejí, což by mělo přispět k jednoduššímu hledání strategií pro řešení bezdomovství. (Hradecký, 2007)

Rozlišují se čtyři hlavní kategorie, které mají následně své vlastní podkategorie a vlastní specifika. Těmito kategoriemi jsou bez střechy, bez bytu, nejisté bydlení a nevyhovující bydlení. Vlastním subkategoriím a jejímu vysvětlení se věnuje Ilja Hradecký (2007).

**Bez střechy**

První subkategorií kategorie bez střechy jsou osoby přežívající venku, které chápeme jako osoby přežívající na ulici nebo ve veřejně přístupných prostorách bez možnosti ubytování. Tyto osoby nemají žádné stále místo k přespání. (Hradecký, 2007)

Další subkategorii představují osoby, které nemají obvyklé bydliště a využívají služeb nocleháren. Druhou možností pak je využití prostorů sociálních služeb bez lůžek k přenocování, za předem domluvených podmínek, především v zimních měsících. Ani jedna ze služeb však neposkytuje pobyt celodenní. (Hradecký, 2007)

**Bez bytu**

Do kategorie bez bytu spadá mnoho různých skupin osob. Jedná se například o osoby v ubytovnách pro osoby bez domova. V rámci toho můžeme rozlišovat osoby v azylových domech s krátkodobým ubytováním, kam spadají muži a ženy, matky a otcové, úplné rodiny a osoby v domě na půli cesty. Jako další rozlišujeme osoby ve veřejných ubytovnách s krátkodobým ubytováním a osoby s přechodným podporovaným ubytováním. (Hradecký, 2007)

Dále jsou tu osoby v pobytových zařízeních pro ženy ohrožené domácím násilím, jejichž možností ubytování je buď skrytá adresa či azylový dům. Jedná se o časově omezené bydlení a osoby v této kategorii mohou zažívat finanční tíseň. (Hradecký, 2007)

Mimo jiné do této kategorie můžeme zařadit také osoby v ubytovnách pro imigranty. V rámci azylu mohou osoby pobývat v přijímacích střediskách, pobytových střediskách a integračních azylových střediskách. (Hradecký, 2007)

Další skupinou jsou osoby před opuštěním instituce, ať už věznic, zdravotnických zařízení, tak i zařízení pro děti. Poslední skupinou spadající do kategorie bez střechy jsou uživatele dlouhodobější podpory, což jsou například senioři v azylových domech.

**Nejisté bydlení**

Osoby žijící v nejistém bydlení jsou první subkategorií. Řadíme do ní lidi žijící u příbuzných nebo přátel, v podnájmech bez jiné možnosti bydlení, nezákonně obsazující budovy, bez právního nároku na byt, ve kterém žijí a žijící na nezákonně obsazeném pozemku. (Hradecký, 2007)

Do této kategorie spadají také osoby ohrožené vystěhováním, které jsou ohrožené např. výpovědí z bytu, a dále také osoby ohrožené domácím násilím, ohrožené ztrátou zaměstnání a bydlení. (Hradecký, 2007)

**Nevyhovující bydlení**

Jedná se o osoby žijící v provizorních a neobvyklých stavbách. Nevýhoda tohoto bydlení je to, že z dlouhodobého hlediska je naprosto nevyhovující a často neudržitelné. U osob žijícím v nevhodném bydlení jde o situaci, kdy obydlí původně bylo způsobilé, nyní je ale nějakým způsobem poškozené, a tím pádem nevhodné. (Hradecký, 2007)

Další možností je bydlení v přelidněných bytech, kdy počet lidí v daném obydlí překračuje nevyšší možnou normu. (Hradecký, 2007)

## 1.4 Specifika bezdomovectví

Tato podkapitola se bude věnovat specifikům bezdomovectví, do kterých spadá vzhled a oblečení osob bez přístřeší, což je první indikátor, který u lidí bez domova může poukazovat na jejich situaci, dále se zaměřuje na zdroje obživy, trávení volného času, které je u této skupiny obzvlášť příznačné, sebepojetí a sociální vztahy.

### Vzhled a oblečení

Vzhled je první věc, které si na člověku všimneme. U lidí bez domova je tedy také první věcí, která nám může poukazovat na jeho situaci. Vzhledem k charakteru života na ulici je pro lidi bez domova velice složité udržovat se v naprosté čistotě. Jednou z možností je využití sprch v sociálních službách, což ne každému úplně vyhovuje, další možností může být zajištění hygienických potřeb u blízkých nebo známých. Nejvýraznějším ukazatelem bývá péče o vlasy, kterou lze málokdy plně obstarat tak, aby nic nebylo poznat. Podle úrovně hygieny se dá poznat, zda se člověk snaží své bezdomovectví co nejvíce skrýt, nebo zda už skrývání vzdal. Zanedbaná hygiena je pak také jedním z důvodů, které vyvolávají ve společnosti předsudky spojené s lidmi bez domova. (Marek a kol., 2012)

Oblečení je důležitým aspektem podílejícím se na celkovém vzhledu člověka. Je možné ho sehnat při spolupráci se sociálními službami, ale pouze v omezeném množství a kvalitě. Nemluvě o tom, že je nutné oblečení prát. Proto má oblečení spíše praktickou funkci nežli funkci estetickou. V zimě je téměř jedno, jak vypadáte, hlavně že máte více vrstev a je vám teplo. (Marek a kol., 2012)

Nedílnou součástí je také zavazadlo, ve kterém si většina nosí skoro všechny své věci. Igelitové tašky, batohy, kufry či kárky jsou prostředkem k tomu, aby měli všechen svůj majetek u sebe a zamezili tak riziku ztráty nebo krádeže. (Marek a kol., 2012)

### Zdroje obživy

Jídlo je jednou z nejdůležitějších věcí, které jsou potřebné k životu. Pro skupinu lidí bez domova je získávání této základní věci těžké a je mnoho způsobů, jakým toho dosahují. Samozřejmě není jídlo jedinou věcí, kterou si musí obstarat, jedná se také například o oblečení, pocit bezpečí nebo místo, kde přespí do druhého dne. Pomoc v jejich zprostředkování jim nabízejí různé sociální služby či charitativní organizace,

ale ne každý jejich služeb využívá. Jednou z možností, jak si mohou některé věci získávat sami, je „fárání“, které můžeme jinak vysvětlit jako vybírání popelnic, sběr surovin, dále žebrání, drobné krádeže, anebo nějaký výměnný obchod, ve kterém oni poskytují jak materiální věci, které například někde najdou, ale i služby různého charakteru a v neposlední řadě různé brigády. (Vágnerová a kol., 2013)

**Trávení volného času**

Lidé bez domova se musí neustále snažit o naplnění základních potřeb, na které dříve pohlíželi jako na samozřejmost. Ve veřejném prostoru, jako je ulice, jsou zbaveni svého soukromí, pravidelné hygieny a jistoty stabilního bydlení. Jejich denní rutina se změní a jejich život ztratí řád. Struktura jejich každodenního života je nezbytná pro jejich přežití. Někteří lidé bez domova mají během dne svá „kolečka", přemisťují se z místa na místo a u toho uspokojují své potřeby. Existují i tuláci, kteří se stěhují z místa na místo a vyhýbají se pevným vztahům. Starší lidé bez domova často tráví celý den na oblíbené lavičce. Někteří tráví čas ve skupině spojené s užíváním návykových látek, zatímco jiní se izolují a mohou trpět i samomluvou. (Marek a kol. 2012)

Průdková a Novotný (2007) popisují jako jedno ze specifik i komunikaci mezi lidmi bez domova. Jejich komunikace má svá specifika, neboť probíhá spíše paralelně než interaktivně. Všichni mluví o svých problémech a nikoho nezajímají problémy ostatních. Často dojde k přechodu dialogů v hádky. Lidé bez domova se se zájmem zabývají komplikovanými celosvětovými a filozofickými otázkami, kterým dokonce ani odborníci nedokážou najít řešení. Možná se tento druh komunikace používá jako způsob úniku před vlastními problémy.

**Sebepojetí**

Lidé bez domova často negativně posuzují svá životní rozhodnutí a mívají nízké sebevědomí. Z toho důvodu si berou negativní pohled na sebe za svůj a nevěří, že by u nich mohlo dojít ke změně. Jedním způsobem, jak se snaží zachovat si alespoň nějaké sebevědomí, je přibarvování si skutečností. Často se to projevuje přisuzováním příčin jejich bezdomovectví na úrovni strukturálních, nikoliv individuálních příčin. (Vágnerová, 2012)

### Sociální vztahy

S bezdomovectvím se úzce pojí velká míra sociální izolace a okolní vztahy daného jedince jsou na nízké úrovni a zpravidla povrchního charakteru. Nedostatek trvalejších vztahů vede kvůli sdružování lidí s podobným životním osudem a názory ke vzniku různých skupin. Dále pak lidé bez domova často trpí emocionální deprivací, duševními onemocněními, užívají návykové látky a toto následně vede k jejich citové oploštělosti a v některých případech i k agresivitě. Ve velkém množství případů lidé bez domova nerespektují běžná společenská pravidla a normy a preferují alternativní formu života, mimo systém, což může vyvolat odmítnutí společností a celkové vyloučení. (Vágnerová, 2012)

Lidé bez domova jsou skupinou, která se vyznačuje specifickými znaky zejména navenek. Společnost k nim má spoustu předsudků, které jsou vytvářeny na základě jejich zevnějšku. Jak uvádí Průdková a Novotný, nejenom že jsou specifičtí svým zevnějškem, ale i v jejich sociální bublině se odehrávají specifické znaky, které nejsou typické pro lidi, kterých se ohrožení bezdomovectvím netýká.

# 2 Životní potřeby

Tato kapitola bude věnována životním potřebám. V první podkapitole bude popsán pojem potřeba a motiv a jak se dělí. V následující podkapitole bude bližší zaměření na různé teorie potřeb, a to konkrétně na Murrayho teorii potřeb a Maslowovu teorii potřeb. Dále bude definován význam naplňování potřeb a v neposlední řadě se závěr kapitoly bude věnovat potřebám lidí bez domova, jejichž naplňování se velmi odlišuje od naplňování potřeb osob, které nejsou tímto jevem ohroženy.

## 2.1 Potřeba a motiv

Potřeba a motiv jsou základními pojmy vztahujícími se k motivaci. Jsou to vnitřní psychické stavy, které se navzájem doplňují a často bývají považovány za synonyma nebo jsou potřeby vnímány jako druh motivů. Tyto pojmy je ale potřeba rozlišovat. (Nekonečný, 1996)

Plháková (2023) popisuje motiv jako pohnutku, jež aktivizuje a organizuje chování k dosažení něčeho pozitivního nebo ke změně neuspokojivé situace. Většinou jsou tyto motivy nevědomé nebo vědomé pouze částečně.

Nekonečný píše o motivech že *„motivy vyjadřují obsah dovršující reakce (uspokojení) a jako takové jsou to dále neanalyzovatelné psychologické příčiny chování.“* (Nekonečný, 1996, s. 29)

Dle Atkinsonové (1995) můžeme motivy dělit na více typů. Prvním typem jsou motivy potřebné k přežití organismu, dále motivy vztahující se k sociálním potřebám a poslední jsou motivy zvědavosti.

Plháková (2023) motivy dělí na čtyři typy. Těmi jsou sebezáchovné, stimulační, sociální a individuální psychické motivy.

Potřeby můžeme chápat ve více významových rovinách, v ekonomické, kriminalistické, fyziologické a v neposlední řadě především psychologické. (Nekonečný, 1996)

Potřeby budou rozebrány zejména v rovině psychologické. *„Potřeby vyjadřují výchozí motivační stav, který se vývojem (zkušeností) zpředmětňuje, tj. nachází určitý objekt činnosti a s tím spojený instrumentální vzorec chování“* (Nakonečný, 1996, s. 29)

Hartl a Hartlová (2015) vysvětlují potřebu jako stav organismu, vyžadující něco získat, který vzniká při odklonu od ideálního stavu, nutnost, při jejímž nenaplnění dochází k nepohodě.

Potřeby a motivy jsou tedy základní psychologické jevy, které jednoznačně souvisí s chováním jedince. Existuje mezi nimi vztah, vzájemně se doplňují a ovlivňují. Jejich odlišování a základní znalost může napomoct při porozumění tomu, jak lidé jednají a proč tomu tak je.

## 2.2 Teorie potřeb

V této kapitole budou vysvětleny teorie potřeb, které jsou nástrojem k tomu, abychom porozuměli potřebám, které ovlivňují chování jednotlivců. Nejprve se tato kapitola věnuje Murrayho teorii potřeb a poté Maslowově teorii potřeb.

### 2.2.1 Murrayho teorie potřeb

Murray dělí potřeby do dvou skupin, na primární viscerogenní a sekundární psychogenní. Primární potřeby jsou fyziologické a zahrnují potřebu kyslíku, vody, potravy a regulaci teploty. Sekundární potřeby jsou spojeny s psychickým a povahovým uzpůsobením a tvoří podstatu osobnosti. Mezi nimi je sexuální potřeba, která spadá jak mezi fyziologické pohnutky, tak mezi psychogenní motivy. Každý člověk má všechny potřeby, ale jejich úroveň a intenzita je mezi jednotlivci odlišná. (Plháková, 2023)

Murrayho teorie také zahrnuje pojmy tlak a téma. Potřeby bývají prosazovány spontánně nebo pod vlivem tlaků, které mohou být pozitivní, vyvolávající přání něco získat, nebo negativní, vyvolávající přání něčemu se vyhnout. Téma je výsledkem interakce mezi tlaky a potřebami a může být ovlivněno opakujícími se situacemi z dětství, jako je chybějící podpora rodiny nebo rivalita se sourozencem. (Plháková, 2023)

### 2.2.2 Maslowova teorie potřeb

Maslowova teorie se zakládá na hierarchické teorii potřeb, která zdůrazňuje propojení filozofie a psychologie. Podle Maslowa má každý jedinec individuální systém motivů, který je hierarchicky uspořádán. Lidé jsou tímto systémem základních potřeb motivováni. Maslow tvrdí, že člověk prakticky stále něco vyžaduje a potřeby jsou systematicky organizovány podle své naléhavosti. Neuspokojené nižší potřeby převládnou nad neuspokojenými vyššími potřebami. Frustrace potřeb v dětství může determinovat trvalé osobnostní rysy jedince. (Trachtová a kol. 2001)

Jako první, nižší potřeby se označují potřeby fyziologické. To jsou potřeby, které slouží k přežití a vyjadřují nějakou potřebu organismu, jako například potřeba kyslíku, spánku, výživy a sexuální potřeby. Fyziologické potřeby jsou uspokojovány automaticky, většinou ještě dříve, než si jedinec všimne jejich nedostatku. Pokud ale k nedostatku dojde, stávají se fyziologické potřeby potřebami dominantními a jedinec dělá vše pro to, aby je mohl uspokojit. (Trachtová a kol. 2001)

Mezi nižší potřeby patři také potřeba jistoty a bezpečí. Jedná se o potřebu zůstat mimo ohrožení a nebezpečí, která je důležitá pro psychické pohodlí jedince. (Trachtová a kol. 2001)

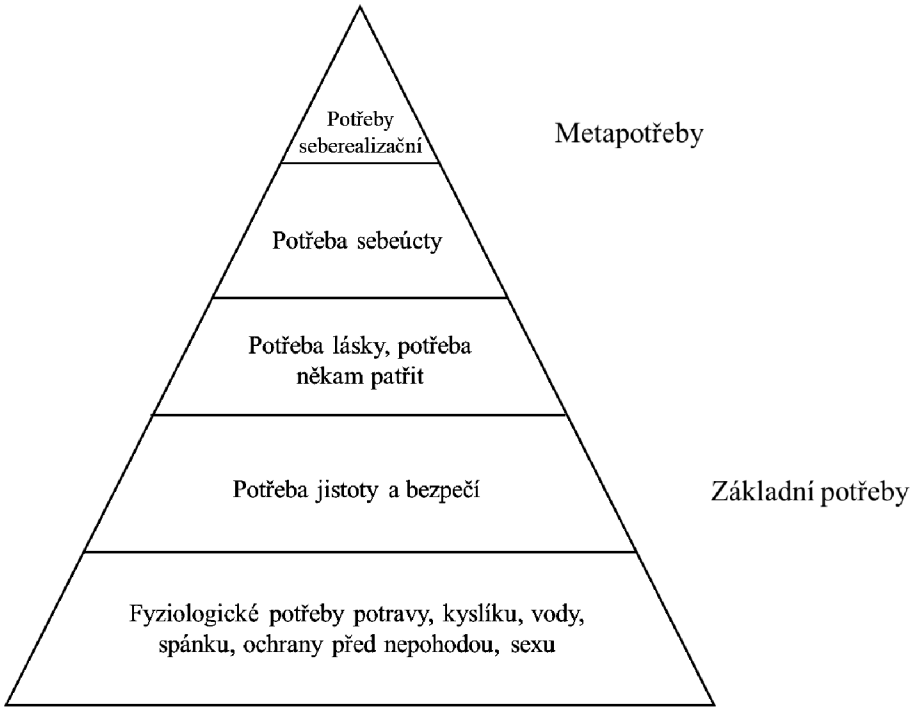
Potřeba lásky a sounáležitosti je již jednou z vyšších potřeb. Objevuje se v situacích, kdy se jedinec cítí opuštěný a sám. Je to potřeba, která vyžaduje, aby jedinec někam patřil a cítil se být milován. (Trachtová a kol. 2001)

Potřeba uznání, ocenění a sebeúcty také patří k vyšším potřebám a je založená na vnímání druhých. U uznání a ocenění jedinec vyhledává respekt a důvěru ostatních lidí. U sebeúcty se ale jedná o to, aby dotyčný znal svou vlastní hodnotu a nebyl závislý na tom, co si ostatní myslí. Zkrátka se jedinec snaží získat své místo ve společnosti. (Trachtová a kol. 2001)

Potřeba seberealizace a sebeaktualizace je poslední a nejvyšší potřebou. Je to snaha člověka být tím, kým chce a mít z toho dobrý pocit. Zároveň ale věřit, že je dobrý v tom, co dělá, a že se chce posouvat dál. (Trachtová a kol. 2001)

Tyto potřeby byly uspořádány graficky do následující pyramidy, kde spodní díl pyramidy představuje fyziologické potřeby a ten nejsvrchnější díl představuje potřebu seberealizace. Odspoda jsou tedy uspořádány postupně od těch nejdůležitějších pro přežití a vychází se z toho, že v momentě, kdy je naplněna spodní potřeba, může být naplňována potřeba nacházející se nad ní.

*Obrázek 1: Maslowova pyramida potřeb*




*Zdroj: Hradecká, Hradecký, 1996*

## 2.3 Význam naplňování potřeb

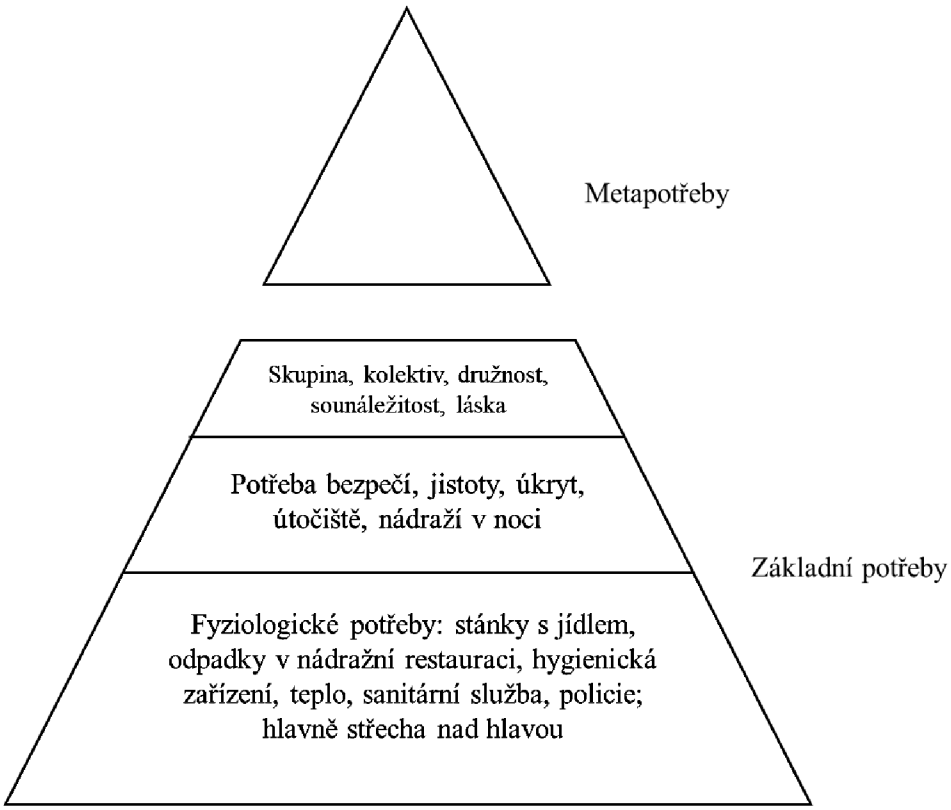
Potřeby vylézají na povrch podle toho, zda jsou uspokojeny či ne. Ve chvíli, kdy dojde k nasycení nějaké potřeby, objeví se potřeba další, vyšší. S tím, jak člověk přechází od nižších potřeb na vyšší, se mění jeho hodnoty. Jakmile je schopen uspokojovat základní potřeby na denní bázi bez povšimnutí, může se zaměřit na vyšší potřeby. S tím se mění i objekty uspokojování, kdy ty staré jsou již nudné a okoukané a ty nové posunují člověka dál. Čím jednodušeji své potřeby naplňujeme, tím větší máme tendenci je brát jako samozřejmost. To vše má zajisté vliv i na vnímání a způsob myšlení. Celkově se poté toto uspokojování či neuspokojování podílí na utváření osobnosti daného jedince. Neuspokojení může vést k deprivaci a psychickým problémům, kdežto uspokojení přispívá ke zdravému vývoji a sebeaktualizaci jedince. (Maslow, 2021)

## 2.4 Potřeby lidí bez domova

Hradecká a Hradecký (1996) uvádí, že náš životní styl a naše potřeby jsou na sebe úzce napojeny. Na příkladu „nádražní populace“ lidí bez domova ukazuje, že osoba, jež se potýká s desocializací uspokojuje své potřeby jinak než ostatní lidé.

Následující pyramida potřeb představuje upravenou pyramidu potřeb týkající se desocializovaných osob. Přerušení pyramidy představuje nedosažitelnost naplnění seberealizačních potřeb kvůli vysoké naléhavosti uspokojení potřeb základních. (Hradecká, Hradecký, 1996)

*Obrázek 2: Upravená pyramida potřeb*




*Zdroj: Pichon in Hradecká, Hradecký, 1996*

Proměny potřeb popisuje také Vágnerová (2012), jakožto proměnu způsobenou rezignací a pocitem, že už nemá cenu se snažit. Jako první proměněnou potřebu označuje potřebu stimulace a získávání nových znalostí. Ta je u lidí bez domova potlačena. Další proměnu můžeme zaznamenat v potřebě lásky, jistoty a bezpečí, která již díky povaze bezdomovectví často není potřebou uspokojenou. Nalezení stabilního vztahu a bezpečného stabilního zázemí je pro lidi bez domova velmi obtížné. Výsledkem této nenaplněné potřeby je emoční deprivace. V případě, že bývají citové vazby dlouhodobě nenaplněnou potřebou, může docházet k potlačení

existence této potřeby. Ta pak může být nahrazena některou z nižších potřeb, nebo si v některých případech emoční pouto vynahrazují domácím mazlíčkem, který pro ně představuje nejbližší živou bytost, která mu dokazuje bezpodmínečnou lásku. Dále se jedná o potřebu seberealizace, jejíž naplňování je také ohroženo. Vzhledem k tomu, že někteří lidé bez domova pociťují pocit selhání, a nedělají si naděje na zlepšení, jejich sebevědomí a sebeúcta trpí. Tím pádem kolikrát rezignují na jakoukoliv snahu o seberealizaci. Poslední potřebou je potřeba otevřené budoucnosti. Pro lidi bez domova je přirozené uvažování nad budoucností zejména v krátkodobé perspektivě. Nedělají si tedy naděje, že se něco v budoucnosti změní, o budoucnosti v dlouhodobém časovém měřítku vůbec nepřemýšlí a žijí přítomným okamžikem. Proto je tato potřeba také omezena a je jen zřídkakdy naplňována. (Vágnerová, 2012)

### 2.4.1 Zdravotní potřeby

Lidé bez domova často trpí duševními chorobami a závislostmi na návykových látkách, což zvyšuje riziko sebevražedného chování jako prostředku úniku ze své neudržitelné situace. Navíc, jejich somatické zdraví je vážně ohroženo kvůli nedostatečné hygieně a nepravidelnému stravování. Vzhledem ke špatné dostupnosti hygienických podmínek a nedostatečné motivaci k péči o sebe, lidé bez domova často zanedbávají své zdraví. Příznaky jejich zdravotních problémů jsou často zhoršeny abúzem alkoholu a kouřením. Tyto osoby často trpí zažívacími obtížemi a podchlazením, přičemž hospitalizace poskytuje pouze dočasné řešení a po propuštění z nemocnice se cyklus opakuje. Riziko předčasného úmrtí je vysoké v důsledku dlouhodobého užívání alkoholu a drog, podchlazení nebo zranění. (Vágnerová 2012)

# 3 Sociální práce s lidmi bez domova

Tato kapitola už se bude konkrétně věnovat sociální práci s lidmi bez domova. V první podkapitole bude vydefinováno, co je sociální práce a jak v obecném měřítku probíhá sociální práce s lidmi bez domova. Druhá podkapitola se zaměří na metody sociální práce s lidmi bez domova. Následně představí, jaké preventivní aktivity lze použít při prevenci bezdomovectví a v neposlední řadě se bude věnovat sociálním službám, jež jsou nabízeny pro lidi bez domova – kam mohou docházet a jakých služeb mohou ve své situaci využívat.

## 3.1 Vymezení sociální práce

MPSV definuje sociální práci následovně: *"Sociální práce je profese, která je ze své podstaty připravena poskytnout pomoc a podporu lidem v obtížných životních situacích."* (MPSV, 2024)

Podobným způsobem definuje sociální práci i Matoušek ve své knize Slovník sociální práce. Podle něho se sociální práce zabývá studiem společnosti a zároveň se zaměřuje na praktické činnosti, které mají za cíl identifikovat, pochopit, redukovat a řešit problémy v oblasti sociálního života. (Matoušek, 2003)

Je tedy zřejmé, že sociální práce se zabývá pomocí a podporou v nepříznivých životních situacích jedinců v sociální oblasti života. Lidé bez domova jsou jednou z mnoha cílových skupin, kterými se sociální práce zabývá a komu poskytuje potřebou pomoc při řešení nastalých životních situací.

Sociální práce s lidmi bez domova se snaží o stabilizaci situace daného člověka, aby neztratil bydlení nebo ho naopak co nejdříve získal. Sociální pracovníci se v této oblasti snaží o vyhledávání klientů a monitoring dostupných služeb. (Koncepce, 2013)

Mezi lidmi ohroženými ztrátou domova najdeme ty, kteří stále bojují a hledají práci, a ty, kteří ztratili motivaci. Bez ohledu na jejich stav musí projít stejnými procedurami při hledání pomoci. Klíčový je okamžik, kdy potřebují institucionální podporu, aby se mohli stabilizovat a udržet si bydlení, nebo ho znovu získat. (Keller, 2013)

Ve zkratce může být podotknuto, že při práci s lidmi bez domova se profesionální pracovníci zaměřují na stabilizaci prostředí daného jedince, který je ohrožen ztrátou bydlení, anebo už je bez domova, aby s ním mohli nadále pracovat v oblasti podpory např. při hledání nového bydlení nebo při case managementu či hledání dostupných služeb, které by mohly klientovi pomoci při řešení jeho obtížné životní situace.

Sociální práce s lidmi bez domova je specifická tím, že s lidmi bez domova se pracovníci buďto mohou potkat v jejich zjevné podobě jako sociální pracovníci, psychologové, záchranáři a další, anebo ve skryté podobě jako např. pracovníci ve vězení, v psychiatrické léčebně či jiných ubytovacích službách určených pro lidi bez přístřeší. (Marek a kol. 2012)

Marek a kol. ve své publikací Bezdomovectví v kontextu ambulantních a sociálních služeb popisuje dva přístupy, jak se dá přistupovat k práci s lidmi bez domova: *"Sociální práce s bezdomovci*[1] *většinou kombinuje dva přístupy, v našem státě má větší tradici přístup orientovaný na změnu. Podpora sociálních služeb je podmíněna snahou změnit se."* (Marek a kol., 2012, str. 115)

Druhý přístup, jenž je v knize popisován je přístup orientovaný na podporu. V širším meřítku je však pro práci s lidmi bez domova zapotřebí kombinovat oba přístupy. Velmi často totiž dochází k tomu, že klient nemusí mít motivaci se svou situací pracovat, zároveň však pro změnu je důležité, aby sám klient vyvinul aktivitu, která povede k reintegraci do společnosti. Na straně sociální práce je tedy zapotřebí, aby poskytované a nabízené služby byly pro tyto lidi dostatečně atraktivní, aby je motivovaly nejen ke spolupráci ale i k samotné změně. (Marek a kol, 2012)

Marek a kol. rozděluje podle těchto dvou přístupů sociální práci s lidmi bez domova na pobytové služby, které cílí na klienty v rámci přístupu orientovaného na změnu – tedy na klienty, kteří mají motivaci ke změně. Jedná se například o azylové domy, domy na půl cesty, ubytovny a další. A na ambulantní služby (nízkoprahová centra, terénní služby), jež jsou orientované na podporu a cílí na klienty, kteří by časem mohli projevit motivaci ke změně jejich situace. (Marek a kol., 2012)

[1] Slovo bezdomovec je v tomto kontextu použito pouze z důvodu přímé citace. Marek a kol. ho ve své publikaci užívají, avšak tato práce se vůči jeho používání vymezuje.

Matoušek práci s lidmi bez domova rozděluje na preventivní aktivity, na služby zaměřené na naplnění základních potřeb a na služby zaměřující se na reintegraci. (Matoušek, 2016)

Pro tuto bakalářskou práci je však považováno rozdělení dle Marka a kol. jako relevantní, a to z toho důvodu, že se ve většině případů dle tohoto rozdělení dají lépe definovat poskytované služby pro lidi bez domova, kterým budou věnovány následující podkapitoly.

## 3.2 Preventivní aktivity

V této podkapitole bude vydefinováno, co je prevence, jaké jsou její stupně a jakým způsobem jsou dané stupně prevence uplatňovány v práci s lidmi bez domova. Následně se bude zaměřovat na konkrétní preventivní aktivity, které jsou v praxi využívány.

Podle definice ETHOS vytvořenou Evropskou federací národních organizací pracujících s lidmi bez domova je prevence rozdělena na tři stupně. Primární prevenci, sekundární prevenci a terciární prevenci. (Koncepce, 2013) Marek a kol. Blíže specifikuje tyto tři stupně prevence následovně:

*"Primární stupeň je založen na obecné prevenci, tedy informační a osvětové činnosti o bezdomovectví, ...Sekundární stupeň je založen na sociální intervenci v bytech, podpoře a pomoci jednotlivcům či skupině (rodině) ohrožené bezdomovectvím, ...Terciární stupeň předpokládá vznik dostupného bydlení pro nemajetné osoby, se sociálním znevýhodněním či pro osoby nacházející se v akutní krizi, ..."* (Marek a kol., 2012, str. 144-145)

V České republice je problematika bezdomovectví často přehlížena. Marek a kol. považují za důležité, aby byl vybudován komplexní systém služeb, který by propojoval prevenci ve všech třech stupních. (Marek a kol., 2012)

Mezi hlavní preventivní aktivity řadíme sociální poradenství. Sociální poradenství je definováno v zákoně 108/2006 Sb., o sociálních službách v §37. Zákon jej rozděluje na dva typy, a to na základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství. (Zákon 108/2006 Sb.) Základní sociální poradenství je definováno následovně: *"Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství*

*je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit."* (Zákon 108/2006 Sb., §37 odst. 2)

Odborné sociální poradenství je pak popisováno jako poradenství zaměřující se na jednotlivé okruhy sociálních skupin a jejich potřeby v rámci různých typů poraden, jako jsou např. manželské poradny, rodinné poradny, poradny pro oběti trestných činů, ale také v zařízeních hospicového typu. (Zákon 108/2006 Sb.)

Ve spojitosti se sociální prací s lidmi bez domova je sociální poradenství využíváno lidmi, kteří se nevyznají ve svých právech a povinnostech a jsou zároveň ohroženi ztrátou domova. Takové sociální poradenství má za cíl pomoci těmto lidem lépe se orientovat v našem systému. (Schwarzová, 2005)

Marek a kol. vymezuje, že cílem sociálního poradenství je pomoci lidem bez domova orientovat se v dostupných sociálních službách a případně je připojit k těm, které potřebují. Jeho klíčovými prvky jsou dostupnost a možnost bezplatného využití. Poskytování tohoto poradenství je základním úkolem každého sociálního pracovníka při zprostředkovávání sociálních služeb. (Marek a kol., 2012)

Jak Schwarzová, tak Marek a kol. se shodují v tom, co je cílem této preventivní aktivity. Dalo by se říci, že lidem, kteří takové sociální poradenství využijí, to pomůže lépe pracovat se svou životní situací, a díky němu nad ní dokážou lépe převzít kontrolu a získat tak i motivaci ke změně.

Sociální pracovníci pracující s touto cílovou skupinou nabízejí jak základní, tak odborné sociální poradenství. Pokud se nějaká potřeba jejich klientů vymyká jejich kompetencím, odkazují je na další instituce nebo zařízení, která jim mohou poskytnout specializovanou podporu v oblasti, která je pro ně relevantní. (Matoušek, 2003)

## 3.3 Přístupy založené na bydlení

### Housing ready

Housing ready, neboli prostupné bydlení, předpokládá, že pro poskytnutí dočasného ubytování lidem bez domova je nezbytné, aby nejprve změnili své chování. Je to model, který má více stupňů, kterými si má klient projít před tím, než dojde k jeho samostatnému bydlení. Musí se na bydlení připravit postupně přes krizové,

krátkodobé, dočasné a tréninkové bydlení. Jde od vyššího stupně kontroly po nižší a větší míru autonomie. (Konsensuální konference, 2014)

Kritika tohoto přístupu spočívá v tom, že často místo toho, aby klient postupně nabýval na kompetencích, stává se, že se klient spíše adaptuje na pomoc instituce. Ze strany institucí je tam vyšší tendence kontroly a tím pádem může být narušen vztah klienta a sociálního pracovníka. Nejenže je větší pravděpodobnost, že klient neuspěje, ale čeká ho v reakci na to také stigmatizace. (Konsensuální konference, 2014)

**Housing first**

Housing First je přístup řešení bezdomovecví, který podporuje jednotlivce, jež jsou dlouhodobě nebo opakovaně na ulici a mají různé potřeby. Tyto potřeby mohou zahrnovat duševní, fyzické nebo emocionální zdravotní problémy, závislost na návykových látkách, zkušenost s domácím násilím nebo s delikventním jednáním. Tradiční služby často nemusí být nejvhodnější podporou pro tuto skupinu lidí, ale Housing First se ukázal jako velmi účinný nástroj při řešení problémů lidí bez domova. Přístup je založen na několika principech, včetně prioritizace bydlení jakožto lidského práva, poskytování podpory po dobu, která je potřebná, možnost volby a využití přístupu zaměřeného na osobu a harm reduction. Jedinci mají možnost nejdříve získat stabilní bydlení a poté řešit své problémy. Tento přístup se ukazuje jako úspěšný a má i vysokou míru udržitelnosti. Měl by také snižovat míru delikventního jednání a neefektivní využívání služeb. (Crisis, 2021)

Programy Housing First se od Housing ready výrazně liší poskytováním bydlení rychle a bez přípravy. Housing ready se snaží uživatele připravit na bydlení ještě předtím, než ho získají. Bydlení poskytuje uživatelům bezpečí, stabilitu, pocit kontroly a umožňuje jim stanovit si další životní priority. Během a po zabydlení je uživatelům poskytována intenzivní podpora formou sociální práce, která se zaměřuje na udržení bydlení, zdraví, životní spokojenost a sociální integraci. (Sociální bydlení, 2024)

## 3.4 Sociální služby pro lidi bez domova

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách vymezuje několik typů sociálních služeb, které jsou poskytované lidem bez domova. Všechny služby spadají pod sociální prevenci, která byla již výše popsána. Tyto služby lze toho samého zákona rozdělit do tří kategorií na pobytové, ambulantní a terénní služby.

(Zákon 108/2006, §33) Osobám bez domova se poskytují služby ze všech tří kategorií. Mezi pobytové služby poskytované lidem bez domova můžeme zařadit azylové domy, domy na půl cesty, krizovou pomoc, služby následné péče. Mezi ambulantní služby řadíme např. noclehárny, nízkoprahová denní centra či kontaktní centra a mezi terénní služby patří terénní programy, telefonická krizová pomoc, kontaktní centra a sociální rehabilitace. (Zákon 108/2006 Sb.)

V následujících odstavcích si popíšeme jednotlivé nejvyužívanější sociální služby v rámci sociální práce s lidmi bez domova.

**Azylové domy**

Dle §57, Zákon 108/2006 Sb., jsou azylové domy sociální služba, jež poskytuje dočasnou pobytovou službu lidem, kteří přišli o domov. Poskytuje činnosti zajišťující naplnění základních životních potřeb, jako je pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování či pomoc při uplatňování práv. (Zákon č. 108/2006 Sb., §57)

Marek a kol. ve své publikaci dále uvádí, že azylové domy jsou specifické tím, že se většinou jedná o krátkodobé ubytování, které se snaží ubytovat co nejvíce klientů za cenu např. nižšího soukromí. (Marek a kol., 2012)

Azylové domy nejenže poskytují levné ubytování, ale také další služby jako je sociální poradenství či doprovázení, ale mohou nabízet i pomoc ve formě poskytnutí oblečení, vaření jídel z vlastních zdrojů a další podpůrné aktivity. (Šance dětem, 2024)

**Nízkoprahová denní centra**

Dle §61 Zákona 108/2006 Sb., jsou nízkoprahová denní centra službou, která poskytuje pomoc ve formě ambulantních či terénních služeb pro lidi bez domova. Mezi základní činnosti nízkoprahových denních center patří poskytnutí podpory při osobní hygieně nebo poskytnutí vhodných prostor a vybavení pro osobní hygienu, zajištění stravy nebo asistence při obstarání potravin a pomoc při prosazování práv, legitimních zájmů a vyřizování osobních záležitostí. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

Tato centra mají specifikum toho, že se snaží napodobit přirozené prostředí klienta. Zároveň je služba poskytována anonymně a je velmi dostupná pro kohokoli, kdo se rozhodne využít jejích služeb. Poskytují nejen pomoc materiální ve formě poskytnutí prostor pro osobní hygienu, oblečení a jídlo, ale také pomoc

psychosociální, kterou zde provádějí profesionálové, jako jsou lékaři, psychologové nebo sociální pracovníci. (Marek a kol., 2012)

**Noclehárny**

Noclehárny se naopak od nízkoprahových denních center liší tím, že poskytují pouze pomoc při zajištění osobní hygieny a přenocování, nikoli stravu či pomoc ve formě lékařů, psychologů a jiných profesí. Jsou poskytovány ambulantně. (Zákon č. 108/2006 Sb.) MPSV na svých stránkách dále uvádí, že je služba poskytována za úhradu. (MPSV, 2024)

**Domy na půl cesty**

Domy na půl cesty často poskytují ubytování pro jedince do 26 let, kteří opouštějí školská zařízení pro ústavní nebo ochrannou výchovu po dosažení zletilosti, a také pro ty, kteří odcházejí z jiných zařízení péče o děti a mládež, nebo jsou propuštěni z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

**Terénní programy**

Terénní programy jsou sociální službou, jež poskytuje terénní služby osobám s rizikovým způsobem života nebo jím ohroženým. Snaží se o vyhledávání a minimalizování rizik spojených s jejich životním způsobem a může být poskytována v anonymním režimu. Cílovou skupinou jsou sociálně ohrožené skupiny, lidé bez domova a uživatelé návykových látek. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

Terénních služeb využívají lidé bez domova ve chvíli, kdy většinou nevyužívají služeb nízkoprahových denních center. Jedná se o muže, ženy i mladé lidi, jež se nachází na ulici. Žijí často v provizorních bydleních nebo přímo na ulici. Je to často prvotní služba, která nabízí pomoc při řešení různých situací a nabízí možnost využití vyššího stupně služeb. (Armáda spásy, 2016)

# III. Empirická část

Tato část bakalářské práce navazuje na část teoretickou a bude se věnovat výzkumnému šetření a analýze dat, jež byly díky němu získány. Nejprve se zaměří na cíl šetření, vybranou strategii, výběr informantů, průběh a rizika výzkumu. Ve druhé kapitole se již zaměří na samotnou analýzu a interpretaci získaných dat.

# 4 Metodologie výzkumného šetření

Tato kapitola bude zaměřena na zvolenou metodologii výzkumného šetření, kde nejprve osvětlí cíl výzkumného šetření a jeho operacionalizaci do dílčích výzkumných cílů, dále výzkumnou strategii, výběr souboru informantů, realizaci a zpracování dat výzkumu a v neposlední řadě rizika výzkumné strategie a sebereflexi výzkumníka.

## 4.1 Cíl výzkumného šetření

Hlavním výzkumným cílem tohoto šetření je zjistit, jak jsou naplňovány potřeby lidí bez domova z pohledu sociálních pracovníků. Tento cíl klade důraz na zkoumání interakce mezi sociálními pracovníky a lidmi bez domova, způsoby, jakými sociální pracovníci identifikují a interpretují potřeby této specifické skupiny osob, a jakými způsoby se snaží tyto potřeby reflektovat při práci a zajistit jim adekvátní podporu. Tento hlavní výzkumný cíl jsem rozdělila do tří dílčích výzkumných cílů, které na něho navazují a z nich následně vyplývají i tazatelské otázky využité k rozhovoru.

DC1: Zjistit, jaké potřeby vnímají sociální pracovníci u lidí bez domova.
DC2: Zjistit, jak sociální pracovnici hodnotí proces uspokojování potřeb lidí bez domova.
DC3: Zjistit jaké nástroje jsou využívány při naplňování potřeb lidí bez domova.

Každý z těchto dílčích cílů následně poskytuje specifický rámec pro analýzu a interpretaci dat získaných prostřednictvím rozhovorů se sociálními pracovníky a umožňuje hlubší porozumění potřebám lidí bez domova a jejich saturaci z perspektivy sociálních pracovníků.

### 4.1.1 Transformace dílčích cílů

V rámci každého dílčího cíle byly zvolené tazatelské otázky tak, aby na sebe vzájemně navazovaly. Tyto otázky byly pak následně použity pro rozhovor. Pro lepší přehlednost jsou cíle a otázky zaneseny do následující transformační tabulky.

*Tabulka 1: Transformační tabulka*

| **Hlavní výzkumná otázka (HVO)** | **Dílčí výzkumné otázky (DVO)** | **Tazatelské otázky (TO)** |
|---|---|---|
| HVO: Jak jsou naplňovány potřeby lidí bez domova z pohledu sociálních pracovníků? | $DVO_1$: Jaké potřeby vnímají sociální pracovníci u lidí bez domova? | $TO_1$: Jaké hlavní potřeby se domníváte že mají lidé bez domova? Proč zrovna tyto? |
| | | $TO_2$: Jaké potřeby vnímáte u lidí bez domova jako vedlejší? Proč zrovna tyto? |
| | | $TO_3$: Na jaké potřeby podle Vás lidé bez domova zapomínají? Proč? |
| | $DVO_2$: Jak sociální pracovníci hodnotí proces uspokojování potřeb lidí bez domova? | $TO_4$: Jaké potřeby vnímáte jako naplněné a jaké ne? Proč? |
| | | $TO_5$: Jsou podle Vás hlavní potřeby naplňovány dostatečně? Pokud ano, proč? Pokud ne, proč? |
| | | $TO_6$: Jaké potřeby jsou naplňovány ze strany sociálních služeb? Proč? |
| | | $TO_7$: Jaké potřeby jsou lidé bez domova schopni naplnit si sami? Proč zrovna tyto? |

| | | |
|---|---|---|
| | $DVO_3$: Jaké nástroje jsou využívány při naplňování potřeb lidí bez domova? | $TO_8$: Jaké nástroje jsou využívány k naplnění potřeb lidí bez domova ze strany sociálních služeb? Proč? |
| | | $TO_9$: Jaké nástroje využívají lidé bez domova k naplnění svých potřeb? |
| | | $TO_{10}$: Jsou nástroje ze strany služeb dostačující k naplnění potřeb lidí bez domova? Pokud ano, proč? Pokud ne, proč? |
| | | $TO_{11}$: Jaké nástroje byste doporučil(a) zařadit při práci s lidmi bez domova? Proč? |

Zdroj: Vlastní zdroj

## 4.2 Metoda zkoumání a strategie výzkumu

V rámci výzkumu mohou být rozlišovány tři typy výzkumných strategií. Jednou z nich je kvalitativní výzkumná strategie, další je kvantitativní výzkum a jako poslední je výzkum smíšený. Pro tuto bakalářskou práci byl vybrán kvalitativní výzkum.

Kvalitativní výzkum je výzkumem, který nevyužívá statistických metod a týká se často různých životních příběhů, lidských životů a podobně. Jeho výhodou je možnost zkoumat jevy, jež jsou méně probádané, těžce uchopitelné a zároveň je vhodný pro zkoumání něčích zkušeností s různými jevy i v případě, kdy o nich již máme více informací, může nám na ně kvalitativní strategie vnést nový pohled. V neposlední řadě je nutné zmínit, že je vhodný pro sociální a psychologické vědy. (Strauss, Corbinová, 1999)

V rámci kvalitativního přístupu je možné získat detailní a komplexní informace týkající se zkoumaného jevu. Je založen na indukci, tedy postupuje od konkrétního k obecnému a tím pádem je možné díky tomu vytvářet obecné výstupy. (Švaříček, Šeďová, 2007)

Mezi výhody kvalitativního výzkumu patří možnost zkoumání jevu v jeho přirozeném prostředí, dále pak možnost získat podrobnější informace, zkoumat je do hloubky a získat větší vhled na daný fenomén s ohledem na působení různorodých podmínek. (Hendl, 2012)

Jako výzkumná technika byl zvolen rozhovor. V rámci rozhovoru můžeme dle Reichela (2009) rozlišovat volný rozhovor, narativní rozhovor, polostrukturovaný rozhovor neboli také rozhovor pomocí návodu a rozhovor strukturovaný.

Jako konkrétní typ rozhovoru byl zvolen rozhovor polostrukturovaný. Tato technika se jevila jako vhodná, neboť poskytuje informantům větší individualitu a z povahy tématu to bylo považováno za příhodné, jelikož i výzkumníkovi poskytuje možnost se doptávat a klást otázky tak, jak zrovna situace vyžaduje.

Reichel (2009) charakterizuje polostrukturovaný rozhovor jako rozhovor, jež má připravený soubor otázek, které chce výzkumník zjistit, ale otázky nejsou nutně seřazeny podle toho, v jaké formě a v jakém pořadí se na ně bude dotazovat. Poskytuje jak výzkumníkovi, tak informantovi jistou volnost a dovoluje jim v rozhovoru pokračovat s lehkostí a příjemnější atmosférou.

Hendl (2012) popisuje výhodu polostrukturovaného rozhovoru v tom, že výzkumníkovi strukturalizace otázek pomůže k tomu, aby byla probrána veškerá témata, jež si vytyčil. Zároveň ale poskytuje informantovi větší možnost sdělit své osobní zkušenosti tak, jak má sám v úmyslu. V neposlední řadě strukturalizace přispívá k jednodušší analýze a porovnávání většího množství rozhovorů.

## 4.3 Výběr souboru informantů

V rámci výzkumného souboru byli vybráni sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách pracující v nepobytových službách poskytovaných pro lidi bez domova. Důvod, proč byla skupina sociálních pracovníků rozšířena i o skupinu pracovníků v sociálních službách je ten, že v rámci těchto služeb je v blízkém kontaktu s klienty jak sociální pracovník, tak pracovník v sociálních službách a tím pádem by měl být způsobilý k odpovídání na výzkumné otázky ve stejné míře. Zároveň šlo i o předpoklad, že vzhledem k tomu, že pracovníci v sociálních službách bývají v těchto službách často i v bližším kontaktu s cílovou skupinou, mohli by poskytnout do dané problematiky větší vhled.

Jako kritérium pro účast na rozhovoru bylo, že musí pracovník pracovat s cílovou skupinou alespoň po dobu jednoho roku. Celkem se tedy jedná o osm informantů. Pro větší přehlednost byla vytvořena tabulka informantů, kde se nachází jejich charakteristiky získané v úvodu rozhovoru.

*Tabulka 2: Tabulka informantů*

| **Informanti (I)** | **Typ pracovníka** | **Doba práce s cílovou skupinou** | **Typ dotazování** |
|---|---|---|---|
| I1 | Pracovník v sociálních službách | 2 roky | Polostrukturovaný rozhovor |
| I2 | Pracovník v sociálních službách | 14 měsíců | Polostrukturovaný rozhovor |
| I3 | Sociální pracovník | 5 let | Polostrukturovaný rozhovor |
| I4 | Sociální pracovník | 10 let | Polostrukturovaný rozhovor |
| I5 | Pracovník v sociálních službách | 18 měsíců | Polostrukturovaný rozhovor |
| I6 | Sociální pracovník | 5 let | Polostrukturovaný rozhovor |
| I7 | Sociální pracovník | 1 rok | Polostrukturovaný rozhovor |
| I8 | Sociální pracovník | 4 roky | Polostrukturovaný rozhovor |

Zdroj: Vlastní zdroj

## 4.4 Realizace výzkumu a zpracování dat

Výzkumné šetření, v tomto případě pomocí rozhovorů se sociálními pracovníky, probíhalo na přelomu ledna a února 2024. Hledání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách probíhalo prostřednictvím více organizací zabývajících se lidmi bez domova. Jednalo se o organizace, které poskytují nepobytové služby pro osoby bez přístřeší. Organizace byly kontaktovány nejdříve pomocí emailu, později i telefonicky, aby došlo k domluvě na představě výzkumu a na jejich časových možnostech.

Všem informantům bylo nejprve sděleno, kdo a proč je v rámci výzkumu kontaktuje, byla jim představena tato bakalářská práce a její cíl a bylo jim sděleno, že jsou osloveni z důvodu vedení rozhovoru a v jakém duchu tento rozhovor bude probíhat. Dále jim bylo vysvětleno, že účast je dobrovolná a anonymní a že rozhovor obsahuje jedenáct otázek. Následně jim byla představena možnost nahrávání rozhovoru, aby došlo k lepší možnosti zachytit jejich doslovné odpovědi. I přesto, že bylo vždy zdůrazněno, že nahrávka je pouze pro potřeby budoucího zpracovávání rozhovoru a nebude nikterak jinde publikována, u některých došlo k záporné reakci, a proto nejsou úplně všechny rozhovory nahrané. Rozhovory probíhaly v předem domluveném čase v podobě osobního setkání. Délka rozhovoru se pohybovala v rozmezí 20-40 minut. Při začátku rozhovoru informantům bylo nejprve vysvětleno, že pokud bude některé znění otázek nejasné, jejich význam jim bude dovysvětlen. Nejprve přišly na řadu vstupní otázky, které obsahovaly informace jak dlouho již pracovník pracuje s cílovou skupinou a na jaké pozici, poté už došlo k samotným rozhovorům.

Během rozhovoru byly vždy vedeny poznámky. U nenahrávaných rozhovorů byla snaha psát co nejpřesněji vše, co dotazovaný říká, u těch nahrávaných pouze body. V průběhu byly vzneseny i doplňující otázky, jejichž účelem bylo směřování hovoru k podstatným informacím.

U rozhovorů, které byly nahrané, došlo před analýzou dat k vyhotovení doslovného přepisu. Hendl (2012) uvádí, že doslovná transkripce je sice velmi časově náročnou technikou transkripce, ale pro podrobné vyhodnocení a analýzu je nezbytná. V některých případech v ní dochází ke stylistické úpravě textu a přepisu do spisovného

jazyka. Pro větší autentičnost získaných dat bylo učiněno rozhodnutí rozhovory stylisticky neupravovat a nepřepisovat do spisovného jazyka.

K vyhodnocení získaných dat z rozhovorů bylo využito kódování. Význam kódování popisuje Reichel (2009, s. 165) následovně: *„Jedná se o rozčleňování množin a souborů údajů na dílčí celky, segmenty, a jejich následné pojmenovávání a třídění, případně klasifikování a kategorizování.“* Toto kódování probíhalo formou studia získaných transkripcí, přiřazování barev jednotlivým kategoriím a následně byly tyto kategorie roztříděny pod jednotlivé dílčí cíle. Později byla data interpretována a došlo k porovnání s teoretickými východisky uvedenými v první části této práce.

## 4.5 Rizika výzkumné strategie, sebereflexe výzkumníka a etické aspekty

Kvalitativní výzkum má své výhody i nevýhody. Vzhledem k tomu, že byla tato strategie zvolena, je potřeba se zaměřit i na její stinné stránky a snažit se je reflektovat. Hendl (2012) považuje za nevýhody kvalitativní výzkumné strategie časovou náročnost sběru a analýzy dat, menší míru zobecnitelnosti získaných výsledků na širší populaci a možnost, že výzkum bude ovlivněn osobními zkušenostmi, preferencemi a předsudky výzkumníka.

Jako silná stránka tohoto výzkumu může být považována určitě rozmanitost volby informantů, kteří pocházejí z vícero nepobytových služeb, jelikož pokud by byla vybrána pouze jedna konkrétní služba, na kterou se výzkum bude zaměřovat, mohly by být zkušenosti pracovníků velmi podobné a vzhledem k tomu, že si své zkušenosti jistě sdělují, mohly by být jejich odpovědi zkreslené pohledem ostatních. Za další silnou stránku by se dal označit počet informantů, tedy osm, protože je považován za dostatečný a nabízí se díky němu možnost většího probádání tématu. V neposlední řadě je jako výhoda vnímáno rozšíření souboru sociálních pracovníků o pracovníky v sociálních službách, kteří by díky jejich zpravidla blízkému kontaktu s klienty, mohli vnést do této problematiky ještě větší vhled.

Výzkum má ale i jisté nevýhody, které je potřeba reflektovat. Jako první vyvstane na mysli fakt, že jsou tu dotazováni sociální pracovníci ohledně potřeb jejich klientů, tím pádem nedochází přímo k dotazování zdroje. Tato volba by se mohla zdát poněkud nešťastná, ale dochází tu k domněnce, že sociální pracovníci mohou mít

v některých případech větší šanci znát odpověď na tuto otázku, než kdyby byli tázáni přímo lidé bez domova. Jejich potřeby jsou pro ně totiž často velmi osobní a mohli by mít problém je konzultovat s cizím člověkem, ke kterému nemají důvěru. Tato zjištění byla nabyta přímo při nezávislé konzultaci se sociální pracovnicí, která s cílovou skupinou pracuje. Sama podotkla, že i pro pracovníky je to často velmi dlouhá cesta, než si k nim klient najde důvěru a ve spolupráci pak začnou vycházet najevo jeho opravdové potřeby. Druhá nevýhoda výzkumu by mohla být osobní předpojatost a subjektivita výzkumníka jak při tvoření témat, tak při samotném zpracování dat.

Důležitou součástí výzkumu jsou také etická hlediska, kterými by se měl výzkumník při výzkumu zabývat. Dle Lettlechilda by měl být informantům zajištěn respekt k právům a jejich důstojnosti, dále by měli byt účastníci obeznámeni se specifiky výzkumu a měli by následně poskytnou svůj informovaný souhlas, následně je také důležité zajištění důvěrnosti a anonymity, pokud to situace a účastníci vyžadují, zohlednění různých specifických potřeb účastníků výzkumu, brát v úvahu mocenské vztahy a mít odstup od vlastních zájmů. (Littlechild in Baum a kol., 2014)

Jak již bylo výše zmíněno, informanti byli s výzkumem seznámeni, s výzkumem všichni souhlasili, byla respektována jejich práva, jelikož si někteří přáli nebýt nahráváni a byla jim všem zajištěna anonymita, jelikož si nepřáli být někde uváděni.

# 5 Analýza a interpretace získaných dat

Tato kapitola bude věnována samotné analýze všech dílčích cílů vycházejících z hlavního výzkumného cíle a následně i interpretaci získaných dat.

## 5.1 Interpretace prvního dílčího cíle

Prvním dílčím cílem bylo zjistit: *"Jaké potřeby vnímají sociální pracovníci u lidí bez domova?"*

Většina informantů se shoduje na fyziologických potřebách jako teplo, jídlo a pití, jakožto hlavních. Např. I1 a I2 řadí mezi hlavní fyziologické potřeby i sex. Dále se informanti zmiňují o potřebě uspokojit svoji závislost a o potřebě bezpečí. Jeden z respondentů popisuje hlavní potřeby následovně: *"... potřebu uspokojit svoji závislost. Někteří určitě mají potřebu mít někde ten prostor, kde jsou bráni jako třeba doma..."* (I3) Jediný informant I4 popisuje jako hlavní potřebu získaní peněz a najít si bydlení. I7 a I8 dále mezi důležité potřeby lidí bez domova řadí potřebu zapadnout do komunity. *"Za mě kontakt s lidma kolem nich, aby se cítili součástí něčeho, jako komunita..."* (I7)

Z výše uvedených zjištění vyplývá, že fyziologické potřeby jsou lidmi bez domova taktéž řazeny mezi ty nejhlavnější. Tento poznatek odpovídá Murrayho teorii o primárních potřebách spojených s fyziologickými potřebami, které jsou nezbytné pro přežití organismu. Maslowova hierarchická teorie potřeb podporuje tento názor tím, že umisťuje fyziologické potřeby na nejnižší úroveň hierarchie, což naznačuje, že jsou nejnaléhavější a musí být uspokojeny před vyššími potřebami. Z dalších zjištění také vyplývá, že potřeba bezpečí a jistoty je pro osoby bez přístřeší důležitá. Tato potřeba je v souladu s Maslowovou teorií, která řadí bezpečnostní potřeby mezi nižší potřeby, které jsou nezbytné pro vytvoření stabilního prostředí, ve kterém může jedinec fungovat a rozvíjet se. Následně se také ve vztahu k lidem bez domova ukazuje důležitost potřeby sounáležitosti a zapojení do komunity. Tato potřeba odpovídá vyšším potřebám Maslowovy hierarchie, které zahrnují potřebu lásky a sounáležitosti. Jedinec hledá příslušnost a pocit sounáležitosti, což může pomoci k pocitu bezpečí a celkovému psychickému blahu. Tato interpretace je však v rozporu s Maslowovou teorií, která tvrdí, že vyšší potřeby jsou aktivovány až po uspokojení potřeb nižších úrovní, tím pádem by mohla být zařazena do kategorie vedlejších potřeb, jejichž uspokojení není tak urgentní záležitostí.

Stejně jako u hlavních potřeb se i na vedlejších potřebách většina informantů shoduje. Řadí mezi ně potřebu hygieny a dále kladou velký důraz na potřebu bydlení. I2 popisuje: *"...jako vedlejší pro ně bude ta střecha nad hlavou, protože se tady setkáváme s tím, že vyspat se můžou kdekoli"* (I2) I8 rozšiřuje tuto potřebu následovně: *"Každej potřebuje někde spát, ale pro ně je v pohodě i jeden polštář pod rampou, na kterou v noci není vidět..."* (I8) Naopak I4 neřadí potřebu bydlení mezi vedlejší, ale mezi hlavní. Mezi vedlejší pak řadí spíše zdraví, lásku a u matek konkrétně jako vedlejší potřebu řadí mít dítě u sebe. I1, I3, I8 a I6 se shodují na tom, že důležitou vedlejší potřebou je nespadat do systému: *"Stýkáme se s tím, že někdo vyloženě pohrdá tím systémem a nechce s tím mít nic společnýho... nechtěj chodit na úřady, mít doklady, no prostě vůbec nic..."* (I6)

V této části může být nalezen rozdíl potřeb lidí bez domova a ostatních. Potřeba bydlení by se dala zařadit do kategorie potřeb jistoty a bezpečí, která je tu uváděna jako vedlejší. Avšak v Maslowově hierarchii potřeb je řazena mezi kategorii nižších potřeb uspokojovaných hned po potřebách fyziologických. Naopak v rámci Murrayho teorie potřeb lze konstatovat, že bydlení by mělo spadat do kategorie sekundárních potřeb, které jsou uspokojovány až po uspokojení potřeb primárních. Jelikož je domov považován nejen za střechu nad hlavou, ale i za prostředí, které se pojí s emocionálními vazbami, bude vnímání domova v různých pojetích rozporováno, ale ve většině případů by bylo chápáno v kontextu sekundárních potřeb. Záleží tedy na pojetí konkrétní potřeby a mohou být v rámci této výpovědi potvrzeny obě teorie v závislosti na jejich interpretaci. Naopak potřeba hygieny je v obou případech chápána jako potřeba, která by měla být uspokojována na přední úrovni, tím pádem, pokud je u lidí bez domova chápána jako vedlejší, nachází se tu rozpor s teorií. Co se týče potřeby lásky, ta je řazena mezi potřeby vedlejší, a to potvrzuje obě teorie, kdy bývá řazena mezi vyšší nebo sekundární potřeby. Překvapivě může být potřeba zdraví chápána jako vedlejší, což v pojetí obou teorií spadá spíše pod potřeby hlavní. V neposlední řadě je potřeba se zaměřit na potřebu být mimo systém, což se dá popsat zároveň i jako nějaká snaha o udržení vlastní autonomie. Tento aspekt odpovídá Murrayho konceptu tlaku a témata, které popisují vliv vnějších faktorů na motivaci a chování jedince.

Úplně všichni informanti uvedli, že většina lidí bez domova zapomíná na některé potřeby. I1 a I2 se shodují na tom, že někteří lidé bez domova nepovažují hygienu za důležitou a naprosto to ignorují: *"Například tu hygienu, to některejm opravdu musíme i připomínat. Samozřejmě slušně, aby se neurazili, ale jim je to kolikrát fakt jedno..."* (I1) Dále zmiňují, že i láska v pravém slova smyslu je lidmi bez domova často opomíjená, protože nevěří, že by je opravdu mohl mít někdo rád, a tak se tomu podvědomě brání. *"Hm, pocit lásky, to si myslím, že někteří... jsou překvapeni, když třeba jim řeknu, že je mám ráda, a že bych si přála, aby se jim dobře dařilo, tak to je třeba úplně odzbrojí někdy..."* (I3) Na co informanti kladli velký důraz, co se týká potřeb, na které se zapomíná, je potřeba psychického zdraví. Až na tři respondenty, kteří se o této potřebě vůbec nezmínili, můžeme říci, že psychické zdraví je často opomíjené téma v rámci problematiky práce s lidmi bez domova. Např. I4 měl hned jasno: *"Psychický zdraví. Stoprocentně... Vůbec si to hlavně jako nepřipouštěj, protože si myslej, že v dnešní době furt člověk, kterej využije psychologa – psychiatra, tak je magor."* (I4)

Opomíjení psychického zdraví jakožto důležité potřeby osob bez přístřeší naznačuje i tvrzení Vágnerové (2012), která zdůrazňuje výskyt duševních chorob u lidí bez domova a dále podotýká zanedbávání zdraví ze strany této skupiny. Potom se dá jednoduše vysvětlit, že pokud lidé bez domova nepečují o své fyzické zdraví, o to spíše nebudou pečovat o to psychické, které je v naší společnosti stále často opomíjeným tématem.

Obecně můžeme říci, že sociální pracovníci vnímají, že nejdůležitějšími a hlavními potřebami jsou potřeby fyziologické. Mimo to ale také uvádí, že velkou potřebou je i potřeba bydlení a bezpečí, které se s ním pojí. Zároveň ale vnímají, že jednou z důležitých potřeb je potřeba uspokojení závislostí, která není v běžné populaci řazena mezi hlavní a důležité potřeby. Mimo jiné vnímají, že jsou lidmi bez domova opomíjeny další důležité potřeby, zejména psychické zdraví, ale také například láska.

## 5.2 Interpretace druhého dílčího cíle

Jako druhý dílčí cíl bylo vytyčeno zjistit: *„Jak sociální pracovníci hodnotí proces uspokojování potřeb lidí bez domova?"*

Úplně všichni informanti se shodují na tom, že mezi naplněné potřeby spadá jídlo. Konkrétně I8 zmiňuje*: „…když maj hlad přinejhorším jim pomůže i farání, takže vybíraj popelnice…“* (I8) Na fárání navazuje i I2, který mimo to říká, že jedním ze zdrojů potravy mají díky sociálním službám. Do naplněných potřeb dále I1 a I2 řadí oblečení: *„…naplněný je u nich určitě i to oblečení z více zdrojů, třeba i od nás…“* (I1) Spolu s tím někteří informanti hovoří i o hygieně jako o naplněné potřebě a zejména I3 automaticky hygienu vytyčil, protože jsou poskytovateli zázemí pro hygienu. U jediného informanta se vyskytuje seberealizace jako naplněná potřeba: *„Já ještě přemejšlím nad seberealizaci. Čím oni se vlastně seberealizujou, no… Krádežema, no…“* (I3) Na další naplněné potřebě, na které se I3 a I8 shodují, je bezpečné zázemí, a to v tom slova smyslu, že si ho snaží sami i s jejich pomocí vytvořit.

Mimo naplněné potřeby se všichni informanti zmiňují i o nenaplněných potřebách. I1, I2 a I7 se zmiňují o stálém příjmu jako o nenaplněné potřebě: *„…pro ně ten stálej příjem v tom slova smyslu, jak ho známe my, je skoro nedosažitelnej. Maximálně si někdo najde třeba krátkodobou brigádu.“* (I7) I5 a I6 se shodují na nenaplněné potřebě rodiny: *„…ta rodina to je něco, co nevím, jestli jim chybí, ale určitě to nemaj, ale vím, že často ani nechtěj mít. Ať už je to proto, že o to nestojej nebo se ji snažej ochránit…“* (I5) Dále většina informantů zastává stejný postoj, a to ten, že hlavní nenaplněnou potřebu je bydlení: *„…co nám vyvstává jako první, je určitě bydlení, protože to jsou prostě lidi bez domova…“* (I6) Jediný I3 zmiňoval nenaplněnou potřebu zodpovědnosti.: *„…od začátku rozhovoru myslím na to, že tam není ten pocit z jejich strany, ta zodpovědnost.“* (I3)

U dotazu, zda jsou hlavní potřeby naplněné či nikoli, se názory informantů velice odlišují. Jediný I2 uvádí jako odpověď, že neví. Dále pak rozvádí, že hmotné potřeby spíše ano, ale ty duchovní spíše ne. I1, I4 a I8 nevnímají hlavní potřeby jako naplněné: *„Za mě fakt asi ne a v podmínkách, ve kterých žijou, ani nemůžou…“* (I8) *„Hm nejsou, bydlení, … není tohleto vůbec naplňované, to bydlení prostě jako…“* (I4) Naopak I3, I5, I6 a I7 považují naplňování hlavních potřeb za dostatečné. I3 argumentuje, že lidé bez domova mohou svoje potřeby naplňovat v případě, že chtějí. I7 se s ním shoduje, ale dodává, že hlavní potřeby jsou naplňovány zejména díky pomoci sociálních služeb: *„… já si myslím, že je maj naplněný, ale hlavně díky nám nebo jinejm sociálním službám, co jim jsou schopný v těhlech věcech pomoct…“* (I7)

Při rozhovorech s informanty bylo probíráno, jaké potřeby jsou naplňování pomocí sociálních služeb, a jaké jsou lidé schopni si naplňovat sami. Ze strany sociálních služeb jsou podle většiny informantů naplňovány potřeby jako jídlo, hygiena a oblečení, ale zároveň zmiňují jídlo a oblečení i v rámci potřeb, které si jsou lidé bez domova schopni naplnit si svépomocí. I1 popisuje: *„… my jim jsme schopni poskytnout určitě to jídlo, ať už z potravinky nebo třeba ty polívky za symbolickej poplatek…“* (I1) a zároveň jako poskytované služby označuje i teplo, hygienu, zázemí a další. Zázemí a bezpečí uvádí I3, I4, I5 a I1 jako potřeby, které mohou být naplňovány ze strany sociálních služeb: *„…jako další určitě bezpečí, mám za to, že jim poskytujem bezpečný prostředí, ve kterým jak s náma, tak s těma svejma můžou jednat…“* (I5) Jako jediný I6 podotýká, že i zdravotní potřeby mohou být poskytovány ze strany sociálních služeb: *„My jim i ty zdravotní potřeby můžeme pomoct naplnit, že je třeba dovedeme k doktorovi, kterej je přijme a pomůžeme jim tak nějak všechno zařídit…“* (I6) Jediný I8 pokládá i potřebu uznání jako naplňovanou ze strany sociálních služeb.

Jak již bylo zmíněno, mezi potřeby, které si lidé bez domova naplňují sami, patří jídlo: *„Jídlo získávaj různě. Kolikrát si ho vyfáraj, to je že se hrabou v popelnicích no, a nebo tak různě, kde co najdou nebo co jim kdo dá…“* (I2) I1 a I4 se shodují na pocitu sounáležitosti jakožto nad potřebou, kterou si lidé bez domova naplňují sami. Konkrétně I4 popisuje potřebu sounáležisti tak, že: *„…určitě si jsou sami schopni naplnit tu sounáležitost, že si vybírají ty skvělý partnery, který je pak hodně často táhnou ke dnu, protože jsou stejní, jako jsou ze stejné sorty, takže nemají takovej prostor ke zlepšení.“* (I4) Také byl zmíněn sex jako potřeba, jež si naplňují svépomocí: *„…krom toho jídla mě teď napadá sex, s tím my jim fakt nepomáháme…“* (I7) Polovina informantů poznamenává, že závislost je další z těchto potřeb. Zajišťují si cigarety, alkohol a jiné návykové látky svépomocí: *„Aaa.. ty závislosti no. Cíga, drogy, alkohol, vždycky se k tomu, vždycky, i když nemají ani korunu, tak vždycky se k tomu dostanou, když chtěj…“* (I3) I přesto že většina informantů zmiňovala hygienu jako formu služby, jež je poskytována ze strany sociálních služeb, dva informanti ji řadí do potřeb, které si naplňují sami: *„… vlastně i tu hygienu řešej v různejch řekách a tak dál…“* (I4)

Dá se říci, že jako naplněné potřeby jsou většinou označovány potřeby spadající do kategorie základních potřeb, přesněji řečeno potrava, hygiena a s ní spojené odění.

Při porovnání s teoretickými východisky si můžeme všimnout, že fyziologické potřeby se jak v pojetí Maslowa tak Murrayho naplňují přednostně a pak se postupuje k naplnění dalších, složitějších potřeb. Jako nenaplněnou potřebu můžeme díky povaze cílové skupiny označit zejména bydlení. Z předchozích sdělení je dále zřejmé, že informanti vnímají to, zda jsou potřeby naplňovány dostatečně či nikoli rozdílně. Dá se ale uvažovat o tom, že s pomocí sociálních služeb se jejich potřeby daří naplňovat lépe než bez nich. Sociální služby tedy dle výpovědí poskytují zejména základní potřeby, jako je jídlo, oblečení, hygiena a zázemí. Pro podporu fungování lidí bez domova mohou být tyto služby velice užitečné. Co se týče kompetence lidí bez domova k naplnění vlastních potřeb, jedná se zejména o zajišťování potravy v omezené, ale k přežití dostačující kvalitě a dále pak například pocit sounáležitosti, který jim poskytuje psychický komfort a také naplňování závislostních potřeb.

## 5.3 Interpretace třetího dílčího cíle

Jako třetí dílčí cíl bylo stanoveno zjistit: *„Jaké nástroje jsou využívány při naplňování potřeb lidí bez domova?“*

Vesměs velmi podobné odpovědi informanti vytyčili při odpovědi na to, jaké nástroje využívají sociální služby při naplňování potřeb lidí bez domova. Často jako nástroj byl označován samotný sociální pracovník, který poskytuje sociální poradenství a činnosti s tím spojené. Na tom se shodují I1, I2, I3, I4, I5 a I8. *„Já bych řekla, že i my, sociální pracovníci, nebo obecně pracovníci co jim pomáhají můžeme být tím nástrojem. Poskytujeme jim to poradenství, pomoc, podporu a tak.“* (I8) Úplně všichni informanti označují za nástroj využívaný sociálními službami potraviny, ošacení a hygienický servis. Dále se pak I1, I3, I4 a I6 shodují na tom, že jim poskytují jakousi formu bezpečného prostředí. Například I1 podotýká následující*: „…tak ten nástroj bych vnímala i jako ten sociální šatník, potravinku, takovej ten základ, sprchu, pračku a pak asi taky to naše prostředí, kde se cejtí dobře…“* (I1) Specifický nástroj jako jediný uvádí I5 a tím je „nocleženka“, kterou vydávají lidem bez domova v omezeném množství a slouží jako bezplatná vstupenka na noclehárnu. Jako jediný pak I6 zmiňuje různé formy doprovodu a kontaktní sociální práci jako důležitý nástroj při naplňování potřeb lidí bez domova. *„…děláme ty doprovody, na úřady, všude kde je to potřeba a nástroje, nástroje, no myslím, že ta kontaktní práce je tím nástrojem, který dost pomáhá ve všem.“*(I6) V rámci nástrojů následně I1 a I2 charakterizují zprostředkovávání zdravotních služeb pro lidi bez domova. Jedná se o doprovody

k lékařům a také vyhledávání konkrétních lékařů, kteří jsou ochotni mít lidi bez domova ve své péči.

Na otázku, jaké nástroje využívají lidé bez domova k naplnění svých potřeb, již není odpověď pracovníků tak jednoznačná. U tří informantů I3, I5 a I8 se objevuje jako nástroj práce či brigáda. *„…taky jdou do tý práce, chodí třeba načerno do práce. Takže je to, že se snažej se ty peníze vydělat,…“* (I3) *„…často se stýkáme s tím, že maj třeba brigádu, na nějakou kratší dobu a to je nástroj jak si vydělat peníze…“* (I5) Čtyři informanti I1, I2, I7 a I8 mluví o krádežích jako o nástroji. *„…žebrání je taky nástroj, ne? Asi jo. Někdo prostě chodí po městě a snaží se žebrat, i když to ne vždycky všude vynáší.“* (I7) Dalším nástrojem vymezeným I1, I3, I7 a I8 jsou krádeže. *„…no a bohužel i ty krádeže drobný, většinou nějaký jídlo…“* (I8) Jako specifickou formu nástroje uvádí I1, I6 a I8 „fárání“, což je výraz, jímž lidé bez domova označují vybírání popelnic. *„…jak oni tomu sami s oblibou říkají „fárání“, to by se člověk až divil, co kolikrát dokážou najít.“* (I1) Sbírání sběru specifikují jako nástroj I1, I5 a I8. Jedná se jak o sběr papíru, tak různých jiných surovin, nebo například hledání vratných lahví od piva a jiných nápojů. I2 jako jediný informant udává peněžní podporu, komunikaci a kontakt jakožto nástroj. *„…já nevím, myslím si, že ta peněžní podpora, (…), komunikace a ten kontakt obecně.“* (I2) Jako ne tak očividný, ale logický nástroj označují I4 a I8 samotné lidi bez domova. *„Já si myslím, že oni mají taky nástroj sami v sobě, že můžou prostě využít toho svého potenciálu a toho co uměj, …“* (I4) Následně I4, I6 a I8 definují návykové látky jako nástroj, který pomáhá lidem bez domova při naplnění jejich vlastních potřeb. *„…no asi ty závislosti, nebo jako návykový látky si myslím, že jako jsou tím nástrojem, co používaj na denní bázi někteří.“* (I6) Jediný informant I4 také do nástrojů zařazuje agresi a vyvolávání soucitu. *„Napadla mě jakože agrese. Jako nástroj toho, aby je někdo slyšel, aby dostali, co chtějí. Může to být i takový jako vyvolávání soucitu…taková ta manipulace.“* (I4) Jako ojedinělá odpověď se také ukázalo, že nástrojem je i prostředí, ve kterém se lidé bez domova pohybují. Toto tvrzení vymezuje I5 následovně: *„Přijde mi, že i nějaký to přirozený prostředí se pak stane tím nástrojem bez kterýho by si ty potřeby nezvládli naplňovat tak jak jsou na to zvyklí…“* (I5)

Co se týče otázky, zda jsou nástroje ze strany sociálních služeb dostatečné k naplňování potřeb lidí bez domova má většina informantů jasno. Jejich odpověď je *ano*. Například I3 se vyjadřuje takto: *„…já si myslím, že jo, někdy až moc možná.“* (I3)

Není ale jediným informantem, který si myslí, že až moc, souhlasí s ním i I1. Malou úpravu v odpovědi *ano* pak zaznamenáváme u I5 a I8. *„Ano, jsou dostačující, ale fakt musí chtít sami, nikoho k ničemu nutit nemůžem.“* (I8) Zato I7 trochu váhá v jednoznačné odpovědi. *„Nevím, tady opravdu nevím, často ano, ale záleží fakt případ od případu. My se snažíme dělat maximum a když oni taky, může to být dobrá spolupráce.“* (I7) Informant, který odpověděl nevím je I4. *„Nevím, poprvé nevím. V ideálním světě, v ideální sociální službě bych chtěla mít víc nástrojů na to ty lidi motivovat.“* (I4)

Téma, které při rozhovoru také vyvstalo, bylo, jaké nástroje by informanti doporučili zařadit při práci s lidmi bez domova. Odpověď, která se často opakovala, se týkala psychického zdraví. Navrhovali totiž buď psychologa, nebo psychiatra, který by s nimi spolupracoval. Toto téma vyvstalo u I1, I3, I4, I7, a I8. *„…určitě psychiatr, to je fakt důležitý.“* (I3) *„…nějakou psychologickou nebo psychiatrickou pomoc, ta by se hodila, když tady to psychično u nich fakt trpí víc než cokoliv jinýho.“* (I7) Jeden názor od I1 zahrnoval větší dotaci pracovníků, aby měli větší možnost se po delší dobu individuálněji věnovat více lidem najednou, a tím zvýšit efektivitu jejich práce. I2 pak také myslel na finanční prostředky, které by mohly být užity na nákup lepšího dotovaného jídla pro klienty a zároveň na lepší vybavení pracovníků. I5 poté navrhoval, že by bylo dobré, kdyby mohl být využit automobil na přepravu klienta při doprovodu. *„…když někam potřebuje, jako doktor a tak a třeba na tom není fyzicky úplně dobře, tak abychom ho prostě vzali do auta a jeli a nemuseli nic vymejšlet.“* (I5) Dalším nápadem od I6 byla ubytovna pro osoby bez přístřeší. *„By bylo dobrý mít třeba nějakou jako ubytovnu, kde by mohli přebejt, když jako to situace vyžaduje zrovna.“* (I6) Dva informanti podotýkají, že by jim přišlo užitečné, kdyby mohli přímo v rámci organizace jednoduše některým klientům nabídnout práci. *„Přišlo by mi dobrý mít tu možnost nabídnout jim práci, aspoň nějakou, která by jim vydělala na nějaký jídlo třeba, protože je blbý, že i když by pak třeba měli chuť fakt něco dělat, tak je kolikrát nevezmou a není to ideální.“* (I8) Dále poté dva informanti I4 a I8 zmiňují sociální bydlení a housing first. *„úplně nevím, čeho jsem zastánce…takže sociální bydlení ano, prostupné bydlení ano, housing first ano, ale všechno za určitých podmínek.“* (I4)

Lze shrnout to, že klíčovými nástroji je poskytování základních potřeb, které zahrnují potravinovou pomoc, ošacení a hygienické služby. Pak je jako nástroj označován sociální pracovník se všemi jeho vědomostmi a dovednostmi, poskytuje

pomoc a podporu při naplňování potřeb, jejichž naplnění je v jeho moci. Vytváření bezpečného prostředí je také potřebným nástrojem při podpoře klientů a podpoře naplňování jejich potřeb. Jako důležitý nástroj se také jeví již zmíněné zprostředkovávání zdravotních služeb, jelikož vzhledem k tomu, že lidé bez domova bývají často bez práce a bez zdravotního pojištění, je pro ně často obtížné najít lékaře, který by je ošetřil, pokud nevyhledávají přímo neodkladnou akutní péči v nemocnici. Za nástroj pracovníci také považují doprovody klientů na úřady a na různá potřebná místa a v neposlední řadě je nástrojem také „nocleženka“, která je bezplatnou „vstupenkou“ na noclehárnu, jejíž důležitost si dokážeme asi sami představit, jelikož pro člověka, který se nemá kde v noci schovat a nemá peníze na noclehárnu, může být například v zimě klíčová. Co se týče nástrojů, které využívají lidé bez domova, jedná se o komplexnější téma. K získání materiálních zdrojů je využíváno více strategií, které zahrnují práci či brigádu načerno, peněžní podporu, žebrání, drobné krádeže, sběr surovin a vybírání popelnic. K uspokojení spirituálních potřeb je poté využíváno spíše nástrojů jako jsou oni sami, či užívání návykových látek. Dále pak k získání svého mohou být ochotni v krajních případech využít agrese či manipulaci skrze vyvolávání soucitu. Přestože většina sociálních pracovníků považuje dostupné nástroje za dostačující, někteří vyjádřili obavy ohledně jejich dostatečnosti v konkrétních případech. Navrhovali inovace, jako je posílení psychologické a psychiatrické podpory, zvýšení finančních prostředků na nákup kvalitnějšího jídla a lepší vybavení pracovníků a v neposlední řadě také možnost poskytnutí pracovních příležitostí, sociální bydlení, housing first a užití automobilu při práci s klientem pro účely doprovodu.

## 5.4 Shrnutí dílčích cílů a hlavního cíle práce

V rámci empirické části této bakalářské práce bylo provedeno výzkumné šetření zaměřené na identifikaci a hodnocení potřeb lidí bez domova z pohledu sociálních pracovníků. Cílem bylo zjistit, jak jsou naplňovány potřeby lidí bez domova z pohledu sociálních pracovníků.

První dílčí cíl byl vytyčen ke zjištění, jaké potřeby vnímají sociální pracovníci u lidí bez domova. Závěry z této analýzy naznačují, že fyziologické potřeby, jako je teplo, jídlo a pití, jsou pro lidi bez domova prioritní. Někteří informanti také zmiňují sex jako součást těchto základních potřeb. Potřeba uspokojení závislosti a pocitu bezpečí jsou také významné. Zajímavé je, že potřeba zapadnout do komunity

vystupuje jako klíčová. Potřeba bydlení, která je u lidí bez domova zjevná je ale zmiňována jako hlavní potřeba pouze jednou. Problematika vedlejších potřeb přinesla zjištění, že se mezi ně může řadit potřeba hygieny a potřeba bydlení. Mezi výčtem vedlejších potřeb můžeme najít také lásku, zdraví a specifickou potřebu matek bez domova, mít dítě u sebe. Jako další hodně častou potřebu můžeme označit potřebu být mimo systém, která se z výpovědi informantů jeví pro lidi bez domova jako důležitá. Naprostá shoda byla zaznamenaná u informace, že lidé bez domova zapomínají na některé potřeby, které by pro ostatní lidi mohly spadat mezi potřeby prioritní. Nejčastější opomíjenou potřebou je psychické zdraví, jehož řešení se může občas i v běžné populaci jevit jakožto problematické. Další opomíjená potřeba u lidí bez domova je hygiena, kterou někteří nepovažují za významnou a důležitou, avšak informanti mají pocit, že by měla být brána jakožto významná potřeba. V neposlední řadě bývá často zapomínáno na lásku, o které si lidé bez domova často myslí, že jí nejsou hodni.

Potřeba bydlení, která v Maslowově pojetí spadá do kategorie základních potřeb, je tu vnímaná spíše jako potřeba vedlejší, což je už z povahy cílové skupiny předvídatelné, jelikož se jedná o lidi, kteří nemají stálý přístřešek. Naopak v pojetí Murrayho je chápána jako potřeba sekundární a tím pádem je tato teorie ve vztahu k této potřebě relevantnější. Dále pak potřeba někam patřit bývá informanty považována jako hlavní potřeba, kdežto v Maslowově i Murrayho pojetí se jedná především o vyšší potřebu, ale v tomto případě je to potřeba, bez které by se neobešli. Dalo by se domnívat, že jim tato potřeba nahrazuje potřebu bydlení, především v pojetí domova, který neznamená pouze přístřešek, ale i emocionální pouto pojící se s danou osobou a jejím sebevyjádřením. Označení potřeby hygieny jakožto potřeby vedlejší je v rozporu s Maslowovou i Murrayho teorií, což může být chápáno tak, že lidé bez domova nemají jednoduchý přístup k hygieně stejně tak jako většina populace. Z toho pramení proměna této potřeby z hlavní na vedlejší. Dále poté může být potvrzeno tvrzení Vágnerové (2012), která tvrdí, že bezdomovectví znamená proměnu potřeby lásky, z čehož pramení to, že může být často i opomíjenou potřebou. Další opomíjenou potřebou je psychické zdraví. Toto sdělení potvrzuje další z tvrzení Vágnerové o tom, že spousta lidí bez domova trpí psychickými poruchami různého rázu a že zanedbávají své zdravotní potřeby.

Druhý dílčí cíl si klade zjistit, jak sociální pracovníci hodnotí proces naplňování potřeb lidí bez domova. Výsledky ukazují, že mezi naplněné potřeby sociální pracovníci zařazují především potravu, oblečení, hygienu a bezpečné zázemí. Jídlo je považováno za nejdůležitější a všichni informanti se shodují, že je nejvíce dostupné. Sociální pracovníci také vnímají, že tyto základní potřeby jsou naplňovány zejména díky jejich práci a poskytování sociálních služeb. Nicméně někteří informanti také zdůrazňují, že existují potřeby, které nejsou dostatečně naplňovány, především potřeba stabilního příjmu a bydlení. Dále se tam objevuje nenaplněná potřeba rodiny, jelikož většina lidí bez domova rodinu nemá, nebo se s rodinou nestýká, nebo se je snaží chránit před svou situací. Informanti také mluví o tom, jaké potřeby si lidé bez domova mohou naplňovat sami a jaké jsou poskytovány prostřednictvím sociálních služeb. Sociální služby poskytují lidem bez domova pomoc při naplňování potřeb převážně v oblasti fyziologických potřeb, jako je jídlo, pití, hygiena a s ní pojící se ošacení. Zároveň jim poskytují bezpečné zázemí a podporu při naplňování zdravotních potřeb a v některých případech i potřebu uznání. Lidé bez domova si ale některé potřeby, jako je jídlo, oblečení, pocit sounáležitosti a závislostní potřeby, dokáží naplnit sami. V některých případech se sice nejedná o adekvátní naplňování daných potřeb, ale v případě, že by nevyužívali sociálních služeb, některé potřeby by si sami také naplnili.

Naplněné potřeby lidí bez domova jsou především potrava, oblečení, hygiena a bezpečné zázemí. Toto potvrzuje teorii upravené pyramidy potřeb od Pichona (in Hradecká, Hradecký, 1996), ve které se jedná o stejné naplněné potřeby jako v tomto případě. V návaznosti na to se tato tvrzení shodují i s Maslowovou a Murrayho teorií, kdy se předpokládá, že nižší, nebo primární potřeby, které se dají charakterizovat zejména jako potřeby fyziologické, jsou naplňovány přednostně a poté může docházet k naplňování potřeb vyšších nebo sekundárních. Neznamená to ale fakt, že by u osob bez přístřeší byly naplňovány pouze fyziologické potřeby, ale pouze to, že jsou naplňovány přednostně a jejich naléhavost to vyžaduje.

Třetí dílčí cíl se zaměřuje na otázku, jaké nástroje jsou využívány při naplňování potřeb lidí bez domova. Primární nástroje používané sociálními službami pro naplňování potřeb lidí bez domova mohou být sociální pracovník a jeho osobnost, včetně jeho odborných znalostí, potraviny, oblečení, hygienický servis, bezpečné prostředí a zprostředkovávání zdravotních služeb, doprovody klientů a „nocleženky“, neboli bezplatné vstupenky na noclehárnu. Všechny tyto nástroje jsou využívány jak

samostatně, tak kombinovaně pro co nejlepší naplňování potřeb cílové skupiny. Lidé bez domova naopak mohou také využívat různých nástrojů, které jim napomohou k naplnění jejich potřeb. Ty se mohou různě lišit, ale počítáme mezi ně brigády a různé formy práce načerno, peněžní podporu státu, žebrání, krádeže, hledání různých předmětů v popelnicích a sběr surovin. Dále pak používají sami sebe jakožto nástroj, návykové látky, manipulaci, vyvolávání soucitu a v některých případech i agresi. Nástroje, jež sociální služby využívají, jsou považovány za dostačující, přesto se dá jejich počet rozšířit o další, které byly navrhovány jako případně užitečné. Jedná se o psychologickou nebo psychiatrickou pomoc a podporu, zvýšení finančních prostředků, které by se daly využít na zkvalitnění služby ve formě kvalitnějších potravin a vybavení, možnost poskytnutí pracovních příležitostí lidem bez domova, využití automobilu na doprovody klientů na příslušná místa v případě potřeby a v neposlední řadě také využití modelu housing first, nebo sociálního bydlení.

Hlavní výzkumný cíl je zjistit, jak jsou naplňovány potřeby lidí bez domova z pohledu sociálního pracovníka. Z analýzy vyplynulo, že fyziologické potřeby jako je potrava, pití a oblečení, jsou pro tyto jedince nejnaléhavější. Kromě toho je důležitá potřeba bezpečí, uspokojení závislostí a potřeba zapadnout do komunity. Další důležitou zjištěnou potřebou je potřeba lásky a přijetí, která často chybí a může mít výrazný dopad na psychické zdraví této skupiny osob. Avšak méně zřetelné potřeby jako je psychické zdraví, hygiena a stabilita bydlení, mohou být často opomíjeny. Proces naplňování potřeb je hodnocen jako poměrně úspěšný, s prioritou na poskytování základních potřeb. Nicméně stále existují nevyřešené potřeby, zejména v oblasti stabilního příjmu a bydlení, což je z hlediska charakteru skupiny, jež se dané potřeby týkají, zřejmé. Informanti také zdůrazňují absenci rodinné podpory u mnoha lidí bez domova. Sociální služby se snaží naplňovat potřeby klientů především ve fyziologické oblasti, ale často se setkávají s nedostatečnými prostředky pro řešení komplexnějších problémů. Dále výzkum identifikoval různé nástroje využívané k naplňování potřeb této skupiny, včetně sociální práce, poskytování základních služeb a doprovodů klientů. Navíc byly identifikovány potenciální inovace v nástrojích, které mají v rámci práce s osobami bez přístřeší. Tyto inovace mohou mít podobu možnosti poskytování psychologické pomoci a podpory, zvýšení finančních zdrojů pro nákup vybavení, které by jim pomohlo s klienty lépe pracovat a využití dalších přístupů, jako je například model housing first.

# Závěr

Tato bakalářská práce je rozdělena na dvě hlavní části, část teoretickou a část empirickou. V rámci teoretické části jsou popsány tři hlavní kapitoly, z nichž první je kapitola týkající se bezdomovectví a popisuje teoretická východiska, jako jsou pojmy spojené s tématikou bezdomovectví, příčiny a faktory ovlivňující bezdomovectví, typologii bezdomovectví a jeho specifika. Druhou kapitolu tvoří teoretická východiska v oblasti životních potřeb, v rámci nichž jsou popisovány pojmy jako potřeba, motiv a následně teorie potřeb, význam jejich naplňování a konkretizace potřeb u lidí bez domova. Třetí kapitola skýtá téma sociální práce s lidmi bez domova, v rámci které se popisuje sociální práce jako taková, preventivní aktivity, přístupy založené na bydlení a v neposlední řadě popis sociálních služeb pro lidi bez domova.

Na část teoretickou navazuje část empirická. V empirické části je nejprve popsána metodologie výzkumného šetření, jeho cíl, jeho transformace do dílčích cílů, dále výzkumná strategie a technika, popis výběru informantů, průběh a realizace výzkumu a v neposlední řadě etické aspekty výzkumu, sebereflexe výzkumníka a rizika výzkumné strategie.

K naplnění hlavního výzkumného cíle bylo využito kvalitativní výzkumné strategie a jako výzkumné techniky bylo využito polostrukturovaného rozhovoru. Důvodem kvalitativní výzkumné strategie byla větší možnost získat podrobnější informace a získání vhledu na danou problematiku. Technika polostrukturovaného rozhovoru byla zvolena kvůli možnosti poskytnout informantům větší volnost při sdělování jejich zkušeností a myšlenek, ale zároveň aby bylo zajištěno to, že budou probrána všechna důležitá témata. Výzkum byl prováděn se souborem informantů z řad sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách z organizací poskytujících nepobytové služby pro lidi bez domova. Soubor sociálních pracovníků byl rozšířen o soubor pracovníků v sociálních službách z toho důvodu, že obě skupiny pracovníků jsou v blízkém kontaktu s cílovou skupinou a tím pádem jsou kompetentní k odpovídání na dané tazatelské otázky. Zvolená výzkumná strategie měla jisté výhody i nevýhody. První výhodou bylo, že tento zvolený druh strategie poskytoval flexibilitu v interakci výzkumníka s informantem. V rámci výzkumu tak byla probrána všechna důležitá témata, a i v případě, že informant odbíhal od otázky k jiným tématům, byla možnost nasměrovat otázky k tématům, které byly pro výzkum stěžejní.

Jednou z nevýhod, kterou výzkum měl, bylo, že ne úplně všichni informanti museli být upřímní. I přes jejich anonymitu v tomto výzkumu se mohli obávat, že pokud na nějakou otázku odpoví nějakým konkrétním způsobem, mohli by být například bráni za nekompetentního pracovníka. Zároveň byl výzkum pravděpodobně ovlivněn subjektivitou výzkumníka, které se dá částečně vyhnout, ale nelze ji zcela eliminovat.

Hlavním výzkumným cílem tedy bylo zjistit, jak jsou naplňovány potřeby lidí bez domova z pohledu sociálního pracovníka. V rámci výzkumu byly vytyčeny tři dílčí cíle, které navazují na hlavní výzkumný cíl. Prvním dílčím cílem bylo zjistit, jaké potřeby vnímají sociální pracovníci u lidí bez domova. Druhý dílčí cíl měl za úkol zjistit, jak sociální pracovníci hodnotí proces uspokojování potřeb lidí bez domova. Třetím dílčím cílem bylo zjistit, jaké nástroje jsou využívány při naplňování potřeb lidí bez domova.

Z výsledků je patrné, že potřeby lidí bez domova se v některých segmentech výrazně liší od potřeb širší populace. Zejména jedna potřeba, která se u širší populace zpravidla nemusí vyskytovat, bude uspokojení závislostí. Zároveň je možné si povšimnout, že jsou určité potřeby, které jsou pro někoho naprosto automatické, ale u lidí bez domova jsou opomíjeny. Jedná se například o lásku. Dále pak ale může vyvstat opomíjená potřeba psychického zdraví, která je stále v některých aspektech tabu nejen u lidí bez domova, ale i u ostatních. Z pohledu naplňování potřeb je jednoznačné, že dle odpovědí jsou jak ze strany sociálních služeb, tak ze strany samotných lidí bez domova naplňovány základní potřeby jako je jídlo a oblečení. S pomocí sociálních služeb je ale naplňováno značně více potřeb než bez ní. Sociální služby mohou poskytovat i důležité zázemí a hygienu. Sami lidé bez domova si nad rámec dokáží zajistit pocit sounáležitosti a uspokojit své závislosti. I přesto, že je proces naplňování potřeb hodnocen jako úspěšný, stále jsou tu problémy, které vyžadují nějaké inovace. Těmito inovacemi by mohlo být například rozšíření sociálních služeb o možnost nabídnout lidem bez domova pracovní příležitosti, spolupráce služeb s psychologem či psychiatrem za účelem zlepšení psychického zdraví lidí bez domova a v neposlední řadě častější zařazování jiných modelů než modelu prostupného bydlení pro určité skupiny lidí bez domova.

Z výzkumu je zřetelné, že potvrzuje některé teoretické koncepty, a to v různých aspektech. Ve spojitosti s Maslowovou teorií potvrzuje zejména to, že fyziologické potřeby jsou nejzákladnějšími a nejnaléhavějšími potřebami i v kontextu osob bez přístřeší. Naopak je tato teorie dále rozšířena o poznatek, že u lidí bez domova se může například vyšší potřeba jako potřeba sounáležitosti projevovat jako potřeba téměř na stejné úrovni jako jsou potřeby fyziologické. Při porovnání s Murrayho teorií potřeb je zřejmé, že je potvrzena existence primárních potřeb, které obsahují zejména potřeby fyziologické. Ale jak se již objevuje u Maslowovy teorie, i u této teorie je možné podotknout, že pokud se mluví o osobách bez přístřeší, tak je například potřeba sounáležitosti stejně důležitá jako primární potřeby.

Celkově lze tedy konstatovat, že hlavní cíl práce byl úspěšně naplněn prostřednictvím kvalitativního výzkumu, analýzy a interpretace dat, které v porovnání s teoretickými východisky poskytly cenné poznatky o potřebách lidí bez domova.

Při bližším zkoumání výsledků výzkumu můžeme pozorovat jisté nejasnosti. Tyto nejasnosti pramení z toho, že každý informant může potřeby chápat v jiném kontextu. Někteří se mohou zaměřovat na potřeby z hlediska Maslowovy teorie potřeb, někteří z hlediska té Murrayho a někteří se dokonce nemusí zaměřovat na žádnou ze zmíněných teorií. Z toho pak může plynout to, že některé potřeby se například hůře zařazují do konkrétních terminologií použitých teorií. Zároveň je jasné, že každý informant má jiné životní zkušenosti, takže se na určité potřeby může dívat z jiného úhlu pohledu než jiný informant.

Přínos této bakalářské práce spočívá především v tom, že může přispět ke zkvalitnění služeb pro lidi bez domova. Tato práce upozorňuje i na několik málo nedostatků, na které je možné při práci s lidmi bez domova narazit. Proto může sloužit i jako sebereflexe a materiál pro pracovníky s touto danou cílovou skupinou.

V závěru práce je důležité se zaměřit na doporučení, které z výzkumu vyplývají. Na základě získaných výsledků se doporučuje hlubší zkoumání nedostatků dané služby a zaměřit se na problematiku spolupráce sociálních služeb s odborníky na psychické zdraví, jelikož psychické zdraví je tu zmiňováno jako jedna z nejvíce opomíjených potřeb a i samotní informanti se shodují na tom, že by službám prospělo, kdyby byla možná spolupráce se subjekty, které se specializují na psychické zdraví.

# Použité zdroje

## Literatura


ATKINSON, Rita L. *Psychologie*. 1995. Praha: Victoria Publishing,

FITZPATRICK a kol. 2023. *The Homelessness Monitor: England 2023*. London: Crisis.

FITZPATRICKOVÁ in KLIMENT, P. a DOČEKAL, V. 2016. *Pohled na bezdomovství v České republice*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci

HARTL, P. a HARTLOVÁ, H. 2015. *Psychologický slovník*. Třetí, aktualizované vydání. Praha: Portál.

HENDL, J. 2012. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál.

HRADECKÁ, V. a HRADECKÝ, I. 1996. *Bezdomovství – extrémní vyloučení*. Praha: Naděje.

HRADECKÝ, Ilja. 2007. *Definice a typologie bezdomovství: [zpráva o realizaci aktivity č. 1 projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR]*. Praha: Naděje.

KELLER, Jan. 2013. *Posvícení bezdomovců: úvod do sociologie domova*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON.

KLIMENT, P. 2018. *Dvojí optika bezdomovství.* Liberec: Technická univerzita v Liberci.

KLIMENT, P. a DOČEKAL, V. 2016. *Pohled na bezdomovství v České republice*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

*Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020.* 2013. Praha: MPSV.

*Konsensuální konference o bezdomovectví v České republice: sborník z konference: Praha, 26.-27.11.2014.* 2015. Praha: MPSV.

LITTLECHILD, B. in BAUM, D. 2014. *Výzkumné metody v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.

MAREK a kol. 2012. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb.* Praha: Portál.

MASLOW, A. H. 2021. *Motivace a osobnost*. Praha: portál.

MATOUŠEK, O. 2003. *Metody a řízení sociální práce.* Praha: Portál.

MATOUŠEK, O. 2016. *Slovník sociální práce.* Vydání třetí. Praha: Portál.

NAKONEČNÝ, M. 1996. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia.

PLHÁKOVÁ, A. 2023. *Učebnice obecné psychologie*. Druhé vydání. Praha: Academia.

PRŮDKOVÁ, T. a NOVOTNÝ, P. 2007. *Fórum sociální politiky: odborný recenzovaný časopis*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí.

REICHEL, J. 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada.

SCHWARZOVÁ, G. *Sociální práce s bezdomovci*. In: MATOUŠEK, O. a kol. 2005 *Sociální práce v praxi.* Praha: Portál s. 315-330.

STRAUSS, A. L. a CORBIN, J.. 1999 *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce.

ŠTĚCHOVÁ, M. , LUPTÁKOVÁ, M. a KOPOLDOVÁ, B. 2008. *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie: závěrečná zpráva.* Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci.

ŠVAŘÍČEK, R. a ŠEĎOVÁ, K. 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.

TRACHTOVÁ, E. a kol. 2001. *Potřeby nemocného v ošetřovatelském procesu*. 2. vyd. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví.

VÁGNEROVÁ, M. 2012. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 5. Praha: Portál.

VÁGNEROVÁ, M.; CSÉMY, L. a MAREK, J. 2013. 2018. *Bezdomovectví ve středním věku: příčiny, souvislosti a perspektivy*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum.

VÁGNEROVÁ, M.; CSÉMY, L. a MAREK, J. 2013. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha: Karolinum.

**Elektronické zdroje**

VEČERNÍK, Jiří. 2020. *Chudoba* [online]. Sociologická encyklopedie. [cit. 20224-02-15]. Dostupné z: https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Chudoba

CRISIS. 2021. *From enforcement to ending homelessness.* Online. [cit. 2024-02-15]. Dostupné z: https://www.crisis.org.uk/media/245310/from-enforcement-to-ending-homelessness-full-gu

ZAJACOVÁ, M. a kol. (n.d.) *Karty k sociální práci na obecních úřadech*. Online. Praha: MPSV. [cit. 20224-02-15]. Dostupné z: *https://www.mpsv.cz/documents/20142/1864403/karty+Soci%C3%A1ln%C3%AD+pr%C3%A1ce+na+obecn%C3%ADm+%C3%BA%C5%99adu.pdf/cc264bdd-83d1-c8a6-03e2-eb4e52303dec*

ARMÁDA SPÁSY. *Lidé bez domova.* Online. [cit. 2024-02-15]. Dostupné z: https://armadaspasy.cz/pomahame-vam/socialni-sluzby/lide-bez-domova/.

MPSV. 2024. *Housing First.* Online. [cit. 2024-02-15]. Dostupné z: https://socialnibydleni.mpsv.cz/socialni-bydleni/housing-first

MPSV. 2020. *Sociální služby*. Online. [cit. 2024-02-15]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/socialni-sluzby-1

ŠANCE DĚTEM. *Azylový dům*. Online. [cit. 2024-02-15]. Dostupné z: https://sancedetem.cz/slovnik/azylovy-dum.

**Legislativa**

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Online. MPSV. [cit. 20224-02-15]. Dostupné z: https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006

# Seznam tabulek

Tabulka 1: Transformační tabulka ..... 37
Tabulka 2: Tabulka informantů..... 40

# Seznam obrázků

Obrázek 1: Maslowova pyramida potřeb ..... 26
Obrázek 2: Upravená pyramida potřeb ..... 27

# Seznam příloh

Příloha 1: Přepsaný rozhovor s I3……..I

# Příloha 1: Přepsaný rozhovor s I3

**TO1: Jaké hlavní potřeby se domníváte že mají lidé bez domova? Proč zrovna tyto?**

**I3:** *„Proč, to je zajímavá otázka. No ale, tak určitě tu hygienu, potraviny. Potřebu uspokojit svoji závislost. Někteří určitě mají potřebu mít někde ten prostor, kde jsou bráni jako třeba doma nebo tam, kam se vracej ať to je noclehárna nebo NDC nebo skvot nebo stan. No to si myslím, že jsou takový asi jako nejhlavnější jejich potřeby, no. A proč? No, protože ty potřeby máme všichni, že jo. Podle mě, protože vyrůstali nebo jakoby hodně věcí pramení z dětství, že vyrůstali hodně jako jinak a nebyli zvyklí na klasický rodiny. Prostě rodina máma, táta, že jo nebo někteří vyrůstali u babičky a vždycky tam bylo jako nějak, nebo vždycky ne, ale povětšinou tam je nějaký trauma z dětství a pak se to prostě takhle pokazí no.“*

**TO2: Jaké potřeby vnímáte u lidí bez domova jako vedlejší? Proč zrovna tyto?**

**I3:** *„Jo, jo no já vlastně jako vlastně asi nevím, co jako ta hlavní potřeba ta vedlejší nevím, jak oni to rozdělujou, nebo jak oni to vnímají. Samozřejmě možná ta vedlejší potřeba může bejt to, že už jsem zažila několikrát, že nechtěj jako spadat do toho systému, nepotřebujou prostě mít občanku. Nemusej mít prostě žádnej měsíční příjem, žádný peníze, ať to jsou dávky nebo práce. To si prostě vyžebraj, ukradnou. To možná nějak je ta vedlejší jako potřeba, no. Zase to bude asi pramenit z toho, jak vyrůstali, že jo že prostě situace, ve který jsou. Hm jo jako neříkám, že to je vždycky z toho dětství. Může to bejt samozřejmě i po rozvodu, ale vždycky tam je nějaká podle mě nějakej jako mezník, kterej je dostane prostě do těch sraček, no.“*

**TO3: Na jaké potřeby podle Vás lidé bez domova zapomínají? Proč?**

**I3:** *„Hmm, pocit lásky to si myslím, že někteří, nebo že někteří jsou překvapeni, když třeba jim řeknou, že mám ráda a že bych si přála, aby se jim dobře dařilo, tak to, je třeba úplně odzbrojí někdy. Vlastně nevědí, že to tak může o nich někdo vůbec říct, nebo jim říct. Hmm a pak to taky bude ten příjem asi že jo, pravidelnej teda.“*

**TO4: Jaké potřeby vnímáte jako naplněné a jaké ne? Proč?**

**I3:** *„Hmm, tak určitě naplněný potřeby potraviny a hygiena to za nás stoprocentně, že jo. To bych byla blbá, kdybych to neřekla, protože jim to poskytuje my. Takže potravina, hygiena i nějaký to bezpečný zázemí. A ty nenaplněné? No to jsou většinou takový, který stojej hlavně na nich, že oni pro to musej něco udělat, jít se zaregistrovat na úřad práce, požádat si o dávky s dopomocí naší, třeba že jo, ale už prostě k tomu úřadu už já za ně nejdu. Na ten úřad práce musej oni, no. Spíš tyhlety, to mít příjem. Mít, jak to říct? Že mít jako prostor, kde spát nebo mít místo, kam se jako vracet třeba na noc, to taky mnohdy mění, spí po vchodech a tak, že nemají všichni stejný místo.“*

*„Já ještě přemejšlím nad seberealizací. Čím oni se vlastně seberealizujou, no. Krádežema, no. Jako ono je to podle mě dostává i do nějakýho takovýho jako adrenalinu, jakože je to baví třeba, ikdyž třeba řeknou, že ne, ale vlastně si myslím, že možná i jo, no. Hrozně jako celou dobu, od toho začátku rozhovoru myslím na to, že tam není ten pocit z jejich strany, ta zodpovědnost. Jo to nevím, kam se to dá jako zakomponovat ale, myslím si, že jsou jako strašně moc nezodpovědní. Jako že něco řeknou, že to tak bude, no ono to tak není, ať už to je jeho vina, nebo se prostě semelou nějaký okolnosti, ale spousta z, podle mě jich to tak má no, že prostě ta zodpovědnost jde úplně mimo ně, že oni si neuvědomují, že prostě nemůžou hodit, nebo že my nemůžem třeba hodit deset tisíc do automatu, abysme třeba náhodou něco vyhráli a oni to tam prostě hoděj a nezbyde jim nic na ten měsíc a během jednoho dne to utratěj, že jo. To jsou věci, který oni jako nemůžou pochopit, no a ty jim to nejsi schopná jako vysvětlit. No a to je x jako dalších jinejch věcí, no. Prostě máš si jít hledat práci, abys měl příjem, bydlení a ne prostě, radši tady celej den spíš na zemi, nebo ležíš nebo koukáš na počítač. Že jo my, když se dostanu takový situace, tak bysme řešili to úplně jinak. Taky jsou případy, že se mi přijdou za 2 dny si najdou práci a jdou pryč to jo, ale to pak nejsou jako klasický naši bezďáčci, no.“*

**TO5: Jsou podle Vás hlavní potřeby naplňovány dostatečně? Pokud ano, proč? Pokud ne, proč?**

**I3:** *„Jo, pokud oni chtějí to využívat, tak jo, protože nejsme tady jako jediná třeba služba v Pardubicích dobře pro vyloženě bezdomovce jo, ale můžou třeba chodit ještě na K-centrum, když třeba u nás mají stopku, tak můžou jít na káčko se vykoupat. Takže tady ty hlavní potřeby, ty jsou určitě jako naplňovány v Pardubicích, no.“*

**TO6: Jaké potřeby jsou naplňovány ze strany sociálních služeb? Proč?**

**I3:** *„Hygiena, potravina, sociální poradenství, bezpečné zázemí. Všechno, to máme i metodice tohle. Oblečení, to je, vlastně za mě hygiena, my to máme, jak máme hygienický servis a tam spadá vlastně sprcha, šatník, a pračky.“*

**TO7: Jaké potřeby jsou lidé bez domova schopni naplnit si sami? Proč zrovna tyto?**

**I3:** *„Tak to jídlo. To někdy choděj od popelnic s věcma nebo dostanou prostě za obchoďákama, když tam vyhazujou, tak dostanou jídlo, oblečení taky u popelnic, klidně. Aa, ty závislosti no. Cíga, drogy, alkohol, vždycky se k tomu vždycky, i když nemají ani korunu, tak vždycky se k tomu dostanou, když chtěj. A proč? Protože jsou pro ně životně důležitý, no. Protože by, žejo nezvládli bejt bez jídla, nezvládli by bejt bez toho svýho, bez tý svý drogy. Z jejich pohledu, z našeho pohledu samozřejmě třeba bez tý drogy bez vlády bejt.“*

**TO8: Jaké nástroje jsou využívány k naplnění potřeb lidí bez domova ze strany sociálních služeb? Proč?**

**I3:** *„No tak to jsme říkaly už, no že to je vlastně všechno jako tady. No jo, že jo, jak my, jako v rámci toho sociálního poradenství, tak to jsme hlavně my, pracovníci, sprcha, to jídlo, vůbec to zázemí celkově.“*

**TO9: Jaké nástroje využívají lidé bez domova k naplnění svých potřeb?**

**I3:** *„Jaké nástroje jo, oni využívají? Já nevím člověče, nebo jakože nevím, jak to mám říct. Krádeže, ale tak taky, někdy to jako taky to není vždycky jakože, taky jdou do tý práce, chodíí třeba načerno do práce. Takže je to, že se snažej se ty peníze vydělat, ale právě, že u nich většinou přijde pak nějakej, nějaká situace, kterou my, protože to máme tak naučený z toho, třeba i z toho dětství nebo vůbec z toho celýho*

*života, umíme vyřešit, ale oni tím, jak nemají, ten neměli ten vzor třeba v těch rodičích nebo v komkoliv jako jiným, tak oni najednou nevědí, jak to mají vyřešit a začnou to řešit blbě, že jo. Většinou drogama a to je zase hodí zpátky prostě, jak chlast nebo drogy, tak je to hodí zase zpátky tam kde byli, no ztratí práci, nedostaví se na úřad práce, ztratí dávky. No, takže jako já bych to nedávala jenom jakože krádež, ale prostě i to, že se jako někteří se snažej jako tu práci mít, to bydlení třeba ani tolik ne, protože to je hodně nedostupný, ale ta práce podle mě jako nástroj je, ať je to jakákoliv načerno nebo, jinak.“*

**TO10: Jsou nástroje ze strany služeb dostačující k naplnění potřeb lidí bez domova? Pokud ano, proč? Pokud ne, proč?**

**I3:** *„Jo já si myslím, že jo, někdy až moc možná.“*

**TO11: Jaké nástroje byste doporučil(a) zařadit při práci s lidmi bez domova? Proč?**

**I3:** *„Něco by se třeba strašně líbilo, to mají myslím si, že to mají v Praze něco podobnýho mají i v Hradci, že mají možnost jim dát práci jo, že třeba choděj na 2 hodinky si můžou jít tady někde jako poklidit něco někde v nějakým městským obvodě a vydělají si třeba, nevím plácnu 2 stovky na občanku. Jo, no není to jako nic závaznýho. Musej se tedy hlásit asi den 2 dopředu, ale tak jako možnost si nějaký ty práce v rámci tý třeba jako organizace, nebo s pomocí tý organizace. Tak to určitě je takový myslím si, že v Hradci maj přímo službu sociální rehabilitace a že tam zase jako vařej obědy pro klienty, že ten klient vlastně má pak i oběd zadarmo, třeba to jídlo jo a myslím si, že noc zadarmo na noclehárně za to, takže to mě přijde jako super, že aspoň něco dělaj. No a určitě psychiatr jako to je fakt důležitý. Pak asi v rámci toho je znát tu jejich diagnózu, pokud nějakou maj. Samozřejmě. Ale zase pak nejsme takový jako odborníci na to. Můžem si něco načíst, jo, ale stejně jako ta práce s těma psychiatrickýma je tak specifická, že nevím, jestli bych jako byla schopna, když bych to o každým věděla, jestli bych byla schopná jako to teoreticky pobrat ty informace všechny. Takže hodně záleží.“*