

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Mgr. Zdeněk Kroutil

*Analýza potřeb klientů Azylového domu pro muže
v Olomouci-Řepčíně*

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Vladislava Závorská, Ph.D.

2017

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem práci vypracoval samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedl v seznamu literatury.

V Olomouci 11. března 2017

.....
Mgr. Zdeněk Kroutil

Poděkování

Na tomto místě bych velmi rád poděkoval mé vedoucí práce Mgr. Vladislavě Závorské, Ph.D. za odborné vedení a cenné rady, které mi v průběhu psaní této práce poskytovala.

Moje díky patří také mé rodině a přátelům za podporu, pochopení a trpělivost v průběhu celého studia.

Obsah

Úvod.....	6
Teoretická část	8
1 Vymezení bezdomovectví a jeho příčiny.....	8
1.1 Teoretické vymezení bezdomovectví a bezdomovec.....	8
1.2 Příčiny bezdomovectví.....	10
1.2.1 Objektivní příčiny	10
1.2.2 Subjektivní příčiny.....	11
2 Potřeby lidí bez domova	13
2.1 Teorie potřeb	14
2.1.1 Maslowova teorie potřeb	14
2.1.2 Murrayova teorie potřeb	15
2.1.3 McClellandova teorie získaných potřeb	15
2.1.4 Psychosociální potřeby podle Marie Vágnerové	16
2.2 Koncepty posuzování potřeb.....	17
2.2.1 Komplexní posuzování potřeb podle Bradshawovy typologie	17
2.2.2 Posouzení potřeb podle holistického přístupu k člověku.....	18
2.2.3 Katalog potřeb a kompetencí potřebných k jejich naplnění v oblasti sociálních služeb	19
2.3 Specifika potřeb u lidí bez domova.....	20
3 Sociální služby pro bezdomovce	22
3.1 Obecné vymezení sociálních služeb a jejich typologie.....	22
3.2 Klasifikace sociálních služeb podle zákona o sociálních službách.....	24
3.2.1 Sociální poradenství.....	24
3.2.2 Služby sociální péče.....	25
3.2.3 Služby sociální prevence	25
3.3 Sociální služby pro bezdomovce.....	26
3.4 Sociální služba azylový dům.....	27
3.5 Očekávání bezdomovců od služeb azylových domů	30
4 Výzkumná část.....	32
4.1 Cíl výzkumu	32
4.2 Metoda výzkumu.....	32

4.3	Metoda výběru vzorku a popis výzkumného vzorku	34
4.3.1	Metoda výběru vzorku	35
4.3.2	Popis výzkumného vzorku.....	36
4.4	Metoda fixace a zpracování dat.....	37
4.5	Metoda analýzy dat	39
4.6	Etický rozměr výzkumu	40
5	Naplnění potřeb klientů azylového domu	41
5.1	Fyziologické potřeby.....	41
5.2	Potřeby bezpečí	44
5.3	Potřeby lásky, náklonnosti a sounáležitosti	46
5.4	Potřeby uznání, respektu a úcty	47
5.5	Potřeby seberealizace	50
5.6	Shrnutí výsledků kvalitativního výzkumu	52
	Závěr	55
	Použitá literatura	57
	Přílohy.....	61
	Příloha č. 1	61

Úvod

Z pojmu bezdomovectví, s jehož prvními projevy jsme se mohli v naší novodobé historii setkat poprvé na počátku devadesátých let minulého století, se postupem času stal celospolečenský fenomén, který nabýval na aktuálnosti a stal se velmi diskutovaným tématem v naší společnosti. Změny v politické, ekonomické i sociální oblasti zastihly některé skupiny obyvatelstva nepřipravené na tyto změny, nedokázaly se jim přizpůsobit a adaptovat na nové společenské podmínky a výsledkem je to, že se s lidmi bez domova v současné době setkáváme čím dál častěji. Jejich problémy, se kterými se v minulosti nedokázali vyrovnat, v nich vyvolávají i obavy z budoucnosti a tím ovlivňují jejich současný život, který je plný beznaděje a nevidí z něho východisko. Narůstá nejen aktuální počet lidí bez domova, ale zároveň se zvyšuje i počet lidí, kteří se pohybují těsně nad hranicí chudoby a nebezpečí ztráty domova jim reálně hrozí.

Inspirací k výběru tématu této bakalářské práce pro mě byla má profese, ve které se zabývám problematikou lidí bez domova v rámci poskytování sociálních služeb azylový dům a noclehárna. V rámci své profese se zabývám také potřebami, které v životě těchto lidí hrají nezastupitelnou roli při jejich návratu do běžného života společnosti, a jejichž struktura se liší od potřeb běžné populace. Zjišťování potřeb je průběžná činnost, která nikdy nekončí, neboť potřeby se neustále mění a mění se i lidé a jejich životní podmínky. Každý z nás máme vlastní zkušenost s tím, že když nám něco chybí, jsme omezeni proti běžnému fungování. Abychom mohli tyto potřeby uspokojit a zprostředkovat adekvátní způsoby pomoci, musíme zjistit, co druzí potřebují a jakou podporu by uvítali. Následně je potom nutné zjistit, zda se nám to daří, případně co je třeba v systému změnit nebo zlepšit.

Pomocí kvalitativního výzkumu, který bude probíhat formou polostrukturovaných rozhovorů, se v rámci mé práce pokusím zjistit konkrétní potřeby cílové skupiny mužů bez domova v konkrétním azylovém domě a jejich očekávání od této sociální služby, a zároveň zjistit, jak jsou tato očekávání naplňována.

V teoretické části práce nejprve objasním základní pojmy, kterých se tato práce týká. Jedná se především o teoretické vymezení pojmů bezdomovectví a bezdomovec, objektivní a subjektivní příčiny bezdomovectví a systém sociálních služeb pro

bezdomovce. V další části se budu poté věnovat oblasti potřeb, jejich vymezení, seznámení s konkrétními teoriemi potřeb a koncepty jejich posuzování a v neposlední řadě specifiky potřeb u lidí bez domova.

Ve výzkumné části nastíním konkrétní postup v rámci realizace výzkumu, včetně cíle a metodologie výzkumu, a na základě zpracované analýzy dat v závěrečné části uveřejním výsledky výzkumu. Přínosem práce může být následně také využití této analýzy jako podkladu pro přijetí opatření k možnému zkvalitnění nebo rozšíření sociální služby na základě zjištěných výsledků výzkumu.

Teoretická část

V teoretické části mé práce vysvětlím ústřední pojmy, které jsou významné pro téma této práce. V první kapitole teoreticky vymezím a charakterizuji jeden ze zásadních pojmů celé práce, kterým je bezdomovectví a jeho příčiny. V další kapitole se budu zabývat potřebami lidí bez domova, a kde charakterizuji také vybrané teorie potřeb a koncepty posuzování potřeb. Závěrečnou kapitolu budu věnovat charakteristice sociálních služeb pro lidi bez domova s důrazem na pobytovou sociální službu azylový dům.

1 Vymezení bezdomovectví a jeho příčiny

1.1 Teoretické vymezení bezdomovectví a bezdomovec

V české terminologii nemá tento pojem v dnešním pojetí dlouhou historii. Setkáváme se s ním v našich podmínkách až na počátku 90. let 20. století. Za komunistického režimu se termínem bezdomovec označovala osoba bez státní příslušnosti, která z hlediska práv a povinností byla na úrovni cizince (Kožešník a kol. 1980: 220). Termín bezdomovec definuje i současný právní řád jako osobu bez státní příslušnosti (Zákon č. 186/2013 Sb.). V zákoně o sociálních službách jsou pro tuto skupinu osob vyspecifikovány konkrétní služby a hovoří se tu buď o osobách v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení nebo o osobách bez přístřeší (Zákon 108/2006 Sb.).

O terminologické vymezení, zvláště osoby bez domova, se pokoušeli odborníci v rámci projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR a i přes negativní konotace, které slovo bezdomovec evokuje, nepodařilo se jim nalézt vhodnější jednoslovný název (Hradecký a kol. 2007: 28-30).

Všeobecně je u nás společností vnímán fenomén bezdomovectví jako negativní jev, který se projevuje reálnou existencí bezdomovců. Bezdomovectví můžeme charakterizovat jako celý komplex jednání, procesů, příčin a následků, jejichž konečným vyústěním je ztráta domova a životních jistot a vede k sociálnímu vyloučení. (Baláš a kol. 2010: 23)

V odborné literatuře se můžeme setkat s nejrůznějšími definicemi bezdomovectví, od užšího pojetí tohoto termínu až po jeho širší interpretaci. Matoušek (2008a: 31)

považuje za bezdomovce lidi, kteří nemají trvalé bydlení a většinou jsou bez trvalého zaměstnání. Jsou rovněž odříznuti od zdrojů, které jsou běžné pro ostatní občany a to se týká i systému státní sociální podpory.

Průdková, Novotný (2008: 10-11) zdůrazňují, že ztráta bydlení není jen absence střechy nad hlavou, ale je to absence domova v širším slova smyslu, kdy člověk nemá místo, kam by se mohl vracet, mít zde své blízké a být obklopen péčí a láskou. Je to ztráta sociálního ukotvení i společenské příslušnosti (Keller 2013a: 8). Kromě ztráty bydlení, nebo ohrožení ztrátou, dochází u bezdomovce také k jeho sociálnímu vyloučení, které představuje kontinuální společenský jev vyžadující komplexní přístup k jeho řešení (MPSV 2013: 5).

Hradečtí (1996: 25-27) chápou bezdomovství jako extrémní projev sociálního vyloučení. Zamýšlí se nad adekvátní formulací termínu bezdomovectví a dochází k závěru, že tento pojem v celé jeho šíři nejlépe charakterizuje výčet následujících okolností – absence obydlí, absence domova a nejisté bydlení. Nejde jen o ztrátu střechy nad hlavou, ale i zázemí a rodiny včetně rodinných vztahů (Hradecký 1998: 7).

Také Keller (2014: 6) považuje bezdomovectví za krajní formu sociálního vyloučení spojenou se ztrátou domova, kterou člení na tři fáze. První označuje jako ohrožení domova a dochází v ní většinou ke komplikacím se zaměstnáním a příjmy domácnosti. Ve druhé fázi, nazvané boj o domov, se již rozhoduje o tom, zda domov opět naleznou nebo o něj navždy přijdou. Ve třetí fázi, s názvem rezignace na domov, již dochází k definitivní ztrátě domova. (Keller 2013b: 81-86)

Jako krajní projev sociální nerovnosti spolu s působením dalších faktorů, kterými může být nadměrně nepříznivá sociální situace jedince a jeho nedostatečné sociální kompetence, definuje termín bezdomovectví Pěnkava (2013a: 338-339). Jeho multifaktoriální charakter se projevuje ve spojení komplexu rizikových chování a jevů, jako jsou především chudoba, závislosti, domácí násilí, kriminalita apod., které mohou generovat chování vedoucí později k bezdomovectví. Bezdomovectví tak v sobě kumuluje několik sociálně patologických jevů do jednoho komplexu problémů, které na konkrétního jedince působí a v krizové životní situaci, kterou nedokáže sám řešit, jimi může být ovlivněn nebo zatížen (Pěnkava 2009: 385).

Psychosociální pohled na bezdomovectví jako na komplexní pojem nabízí Vágnerová (1999: 748), která jej vymezuje jednak ve vztahu k bydlení, ale také ke specifickému stylu života. Bezdomovci jsou lidé, kteří nejsou schopni zvládat běžné společenské požadavky a důsledkem je jejich komplexní psychosociální selhání, které je

spojené nejen se ztrátou velké části běžných rolí, ale i s propadem společenské prestiže. Zpravidla to má spojitost s mnoha parciálními problémy, které jsou podmíněné vzájemným působením nevhodných životních zkušeností a znevýhodňujících osobnostních předpokladů (Vágnerová M., Csémy L., Marek J. 2013: 9).

Bezdomovectví můžeme také charakterizovat jako proces, který prochází postupně několika fázemi, v obecné rovině od vzniku, přes aktuální situaci až k návratu do běžného života. Bezdomovectví může být také pouze situace, která v sobě zahrnuje některou z fází tohoto procesu. Bezdomovec je naproti tomu osoba, která se nalézá jako přímý aktér v některé z jeho fází. (Prudký a kol. 2012: 50)

1.2 Příčiny bezdomovectví

Pro efektivní řešení fenoménu bezdomovectví a vytváření veřejných politik, které tuto problematiku řeší, je nutným předpokladem znalost jeho příčin (Barták 2011: 38). Jak ale upozorňuje Průdková a Novotný (2008: 15), je někdy složité rozlišit od sebe příčinu a následek. Příčin bezdomovectví je nepřehledné množství, vzhledem k heterogenitě bezdomovecké populace, která se skládá z osob z rozdílných společenských vrstev, s různou rodinnou anamnézou, různého věku i dosaženého vzdělání. Vznik bezdomovectví je potom spojením nejrůznějších faktorů.

Faktory, které vyvolávají bezdomovectví, lze posuzovat z několika stran. Marek, Strnad a Hotovcová (2012: 18-19) nabízí rozdělení příčin na primární, sekundární a terciární. K primárním příčinám patří faktory, které u osob vedly k tomu, že se stali bezdomovci. Sekundární příčiny vypovídají o tom, proč na ulici zůstávají a co jim brání v návratu do běžné společnosti. Terciární příčiny vypovídají o tom, proč se někteří jedinci vrací po reintegraci do běžné společnosti zpět na ulici.

Ve většině odborné literatury (např. Hradečtí 1996: 33-35, Schwarzová 2005: 317-318, MPSV 2004: 19) se setkáváme s rozdělením příčin na objektivní, někdy též strukturální, a subjektivní, někde označované jako vnitřní.

1.2.1 Objektivní příčiny

Objektivní příčiny lze v obecné rovině charakterizovat jako průsečík vzájemného působení celkového společenského prostředí a konkrétní politicko-ekonomické situace státu (Průdková, Novotný 2008: 15). Jedná se především o sociální politiku dané země,

zejména politiku zaměstnanosti, bytovou politiku, postavení národnostních menšin, vztah majoritní společnosti ke skupinám na jejím okraji a další dílčí faktory (Schwarzová 2005: 317-318).

Faktory objektivního charakteru se odvíjí zpravidla od sociální politiky státu a jejího sociálního zákonodárství a mohou mít vliv na konkrétní oblasti legislativy i ekonomiky, např. boj s nezaměstnaností, dodržování lidských práv nebo posilování vzdělanosti (Hradečtí 1996: 33). Právě nepřipravenost tradičních nástrojů veřejné politiky včetně nedostatečných kapacit dostupného bydlení a neochoty obcí převzít zodpovědnost za zlepšení situace osob bez domova označuje Zpráva Charity České republiky za rok 2015 (Charita ČR 2016: 7) za hlavní důvody tendence zvyšování počtu bezdomovců v České republice. Mareš (1999: 58) za rostoucím počtem bezdomovců vidí kromě nedostatku v oblasti dostupného bydlení a vysoké nezaměstnanosti, také růst úrovně chudoby.

Za nejčastějšími objektivními příčinami u nás stojí především strukturální změny ve společnosti, především změny na trhu práce. K dalším příčinám v této oblasti patří strukturální změny v rodinách, nepostačující zajištění podporovaného bydlení pro sociálně slabé skupiny obyvatelstva, pro osoby, které opouštějí ústavní zařízení a v neposlední řadě i pro osoby se zdravotním postižením. (MPSV 2004: 19)

1.2.2 Subjektivní příčiny

Subjektivní příčiny lze charakterizovat jako komplexní sociální situaci konkrétní osoby, která je závislá především na stupni jeho osobních schopností společenského přizpůsobení (Schwarzová 2005: 317-318).

Podle Hradeckých (1996: 33-34) je možné subjektivní příčiny rozdělit do čtyř skupin:

- příčiny materiální
- příčiny vztahové
- příčiny osobní
- příčiny institucionální.

K materiálním příčinám řadí především ztrátu domova a zaměstnání, dlouhodobou nezaměstnanost a zadlužení.

Mezi příčiny vztahové patří změny ve struktuře rodin, jejich rozdělení nebo rozpad, manželské či rodinné problémy, narušené vztahy mezi jednotlivými členy rodiny včetně problematiky domácího násilí.

K faktorům osobním náleží osobnostní dispozice jednotlivců, například mentální nebo tělesný handicap, osamělost a různé druhy závislostí. Vágnerová (1999: 749) zmiňuje v této souvislosti jako rizikové faktory také dosavadní jiné sociální zkušenosti a omezení kompetencí v důsledku absence vrozených dispozic nebo získaných problémů.

Institucionální příčiny pak spatřují v propuštění z výkonu trestu nebo z ústavní péče a v opuštění dětského domova.

Ze subjektivních příčin lze u nás považovat za nejčastější v první řadě nezaměstnanost, dále pak problémy v oblasti sociálních vztahů, především vysokou rozvodovost, a rovněž závislost na návykových látkách a mentální a fyzické postižení (MPSV 2004: 19).

Jak vnímají konkrétní subjektivní příčiny své situace sami bezdomovci, ukázal například výzkum mezi bezdomovci v Praze a Havířově. Jako nejčastější příčinu uvádí vztahové problémy, především rozvod, útěk z domova a neschopnost řešit narušené partnerské nebo manželské vztahy. Druhou nejčastější příčinou je potom ztráta bytu, zaměstnání a zadluženost. Třetí nejčastější příčinou bylo propuštění z výkonu trestu, po kterém zůstaly osoby na ulici. Výzkum také ukázal častý souběh více příčin, především v kombinaci se zdravotními a duševními problémy a úrazy. (Hradecký 2006: 84-86)

Pohled na příčiny z druhé strany nám nabízí výzkum, který se uskutečnil mezi sociálními pracovníky obcí s rozšířenou působností a ve správních obvodech hlavního města Prahy, kteří se zabývají problematikou bezdomovectví. Za nejčastější příčinu vzniku bezdomovectví uvedli respondenti zadlužení, a to v 90% odpovědí. Za další příčiny považují závislost na alkoholu (79,2 %) a nezaměstnanost (78,7 %). Jako nejméně uvedený důvod bylo onemocnění (10,9 %) a gamblerství (12,2 %). (MPSV 2015: 5-13)

2 Potřeby lidí bez domova

Potřeba není pojmem, který by byl jednoznačně definovaný. Podle Matouška (2008a: 147-148) je potřeba motivem k jednání a její neuspokojení vede k deprivaci a strádání. Obecně vyjadřuje situaci, ve které se organizmu, jednotlivci, případně skupině něčeho nedostává, a to objektivně, kdy strádá reálným nedostatkem něčeho, nebo subjektivně, kdy se domnívá, že se nedostává něčeho, na co má nárok nebo by na to mít nárok měla (Petrusek 1996: 816-817).

Také Trachtová (2013: 10) chápe potřebu jako výraz určitého nedostatku, kdy něco chybí a je žádoucí tento nedostatek odstranit. Pokud jedinec prožívá nedostatek, odráží se to v jeho psychické činnosti, emocích, myšlení i pozornosti. I když všichni lidé mají stejné potřeby, u každého jedince dochází k vyjadřování a uspokojování potřeb odlišně a také dochází v průběhu času k jejich změnám v kvalitě i kvantitě. Uspokojování potřeb je možné různými způsoby, které lze rozdělit mezi žádoucí, které se pohybují v mezích zákona, shodují se se socio-kulturními hodnotami jedince a neškodí nám ani jiným, a nežádoucí, které jsou již mimo zákonné hranice i socio-kulturní hodnoty jedince a mohou poškozovat danou osobu nebo jiné.

Definice potřeby v systému sociální ochrany podle Matouška (2013: 221-222) znamená, že na této potřebě se shodla politická reprezentace státu, uvedla ji v zákoně a občanům z nich vyplývají nároky na služby nebo na dávky. Potřeby takto specifikované v zákoně vycházejí z konceptu sociální situace nebo události, o které se předpokládá, že ji jednotlivci zvládnou jen s obtížemi vlastními silami, případně ji bez pomoci nezvládnou. V sociální práci pojem potřeba koresponduje s pojmem nedostatek nebo nevýhoda, kterou se jednatel odlišuje od ostatních lidí, a zároveň odkazuje na nedostatečné zdroje při saturaci této potřeby.

V sociální práci dochází k hodnocení potřeb ve většině případů při navrhování nové, doposud neexistující sociální služby, při prověřování účinnosti stávající sociální služby, případně při její modifikaci, a při komplexním posuzování nároků jednotlivců nebo skupin žádajících o sociální službu. Za nezbytnou podmínku kvalitně poskytované sociální služby v dnešní době je považováno rovněž pravidelné hodnocení potřeb klientů v průběhu poskytované sociální služby a jejich saturace. (Matoušek 2013: 222)

V následujících částech této kapitoly představím podrobněji některé z teorií potřeb, koncepty posuzování potřeb a v jejím závěru se budu zabývat specifiky potřeb u lidí bez domova.

2.1 Teorie potřeb

2.1.1 Maslowova teorie potřeb

Za jednu z nejrozšířenějších teorií v oblasti potřeb lze považovat hierarchické rozdělení potřeb podle amerického psychologa Abrahama Herberta Maslowa (In Plháková 2005: 368-370), který zastává názor, že základ lidských potřeb je biologicky determinovaný, přesto však v sobě má vrozený potenciál k dalšímu rozvíjení a formování vnějšími vlivy.

Maslow ve svém modelu uspořádal lidské potřeby do pěti úrovní, od nejnižších po nejvyšší následovně:

1) Potřeby fyziologické, ke kterým zařadil primární potřeby lidského těla jako je hlad, žízeň, spánek, sexuální potřeby apod.

2) Potřeby bezpečí, které znamenají pro člověka jistota a stabilitu a umožňují mu žít bez strachu a úzkosti. Patří sem i potřeba pořádku a zákona, která bezpečí a jistotu zajišťuje.

3) Potřeby lásky, včetně potřeby náklonnosti a sounáležitosti vyjadřující příslušnost člověka k nějaké skupině.

4) Potřeby uznání, které souvisí s oceněním vlastního výkonu, dosažením úspěchu a respektu.

5) Potřeby seberealizace, vyjadřující touhu člověka po sebenaplnění a rozvoji svých schopností a talentu.

Lidské potřeby seřadil podle této hierarchie do tvaru pyramidy od nejnaléhavějších po nejméně naléhavé a zastával názor, že nejprve je nutné uspokojit potřebu nižšího řádu a až poté může být uspokojena potřeba vyššího stupně. První čtyři kategorie potřeb – fyziologické potřeby, potřeby bezpečí, lásky a uznání – nazývá Maslow nedostatkovými potřebami, které udržují vnitřní tělesnou a duševní stabilitu. Tyto potřeby dále rozdělil na potřeby nižšího řádu, kam zařadil fyziologické potřeby a potřeby bezpečí, a vyššího řádu, mezi něž patří potřeby lásky a uznání. Potřeby seberealizace označuje za potřeby růstové nebo metapotřeby, s jejichž uspokojováním roste jejich intenzita, ale předtím musí být uspokojeny všechny potřeby nižší.

2.1.2 Murrayova teorie potřeb

Americký psycholog Henry Alexander Murray byl představitelem *Komplexní teorie motivace* a jeho zásluhou zakotvil termín „potřeba“ také v psychologii.

Murray (dle Příbyla 2015: 33-34) rozděluje potřeby do dvou základních skupin:

Potřeby viscerogenní, které jsou primárními, vrozenými potřebami. Jsou determinovány organickými podmínkami a k jejich vytváření dochází v důsledku periodicky se opakujících fyziologických procesů organismu. Murray tyto potřeby dále dělí na potřeby nedostatku, např. jídla, kyslíku, tekutin, dále potřeby přebytku, např. sekrece nebo urinace, a konečně potřeby obrany a úniku, např. před bolestí nebo škodlivinami.

Potřeby psychogenní, které jsou sekundárními, získanými potřebami, jsou determinovány psychickými podmínkami. Z větší části se odehrávají na nevědomé úrovni a jsou ukotveny v povahovém, psychickém založení každého člověka. Vzorce psychogenních potřeb tvoří základ osobnosti a kromě psychického stavu lidí jsou spojeny rovněž s neživými předměty, jako např. ziskem, vytvářením nebo uchováváním.

Specifické postavení má v oblasti potřeb sexuální potřeba, která se vyskytuje mezi cyklicky se opakujícími viscerogenními i psychogenními potřebami.

Murray na rozdíl od Maslowa přisuzuje potřebám situační uspořádání, nikoli hierarchické, což znamená, že jsou na stejné úrovni a průběžně se aktualizují v závislosti na sociálním prostředí jedince a jeho aktuálního psychického stavu.

2.1.3 McClellandova teorie získaných potřeb

Americký behaviorální a sociální psycholog David Clarence McClelland se ve své práci zaměřil na preference potřeb mezi jednotlivými lidmi a jejich rozdíly.

Podle McClellanda (dle Dědina, Cejthamr 2005: 133) tak lze rozdělit jednotlivce na tři skupiny:

osoby s vysokou potřebou výkonu preferují ve svém životě odpovědnost, mají potřebu něčeho dosáhnout, překonávat překážky a být úspěšní. Potřebují také rychle získat zpětnou odezvu o odváděné práci. Vyhledávají úkoly adekvátní obtížnosti, které nejsou příliš snadné ani příliš náročné, a odpovídají cílům, které si vytváří s ohledem na přiměřenou úroveň rizika. Uspokojení jim přináší především dobře odvedené práce a

následná finanční odměna pro ně není prvotním motivem, ale spíše potvrzením jejich úspěchu, který potřebují. Tento druh potřeby podle McClellanda vzniká v dětství, kdy rodiče vychovávají a motivují děti k plnění úkolů přiměřené obtížnosti.

osoby s vysokou potřebou afilace (přátelství) se snaží o vytváření, udržování a rozvíjení přátelských mezilidských vztahů ve svém okolí a dávají přednost souhlasu před uznáním. Preferují pracovní aktivity v kolektivech lidí, jsou ideálními kandidáty pro práci v týmech a nemají rádi samotu.

osoby s vysokou potřebou moci, ovládání, mají tendence řídit další lidi ve svém okolí, ovlivňovat jejich jednání a přebírat za ně odpovědnost. V reálném životě jsou lidé s potřebou ovládání prospěšní v pracovním prostředí v případech, kdy uplatňují tuto potřebu ve prospěch organizace a jejích členů. Pokud se však tato potřeba projevuje jako pouhá osobní moc, může dříve či později dojít ke konfliktu se zájmy zaměstnavatele.

Toto rozdělení potřeb podle Brookse (2003: 53) odpovídá v Maslowově terminologii v oblasti dosahování cílů potřebě seberealizace, v oblasti afilace potřebě uznání a v oblasti moci potřebě lásky. McClelland také zdůrazňuje význam mimopracovního sociálního prostředí pro rozvoj potřeb, na rozdíl od Maslowa, který považuje potřeby za instinktivní.

2.1.4 Psychosociální potřeby podle Marie Vágnerové

Z českých autorů se ve své práci zabývá potřebami psycholožka Marie Vágnerová, přední odbornice v oblasti vývojové psychologie.

Autorka člení psychické a psychosociální potřeby do šesti oblastí:

Potřeba bezpečí, kterou považuje za komplexní potřebu, jejíž uspokojování se projevuje ve vztazích s dobrými a stabilními lidmi, kteří jsou zdrojem citové jistoty a bezpečí.

Potřeba stimulace má vliv na celkové prožívání člověka. Její základ je vrozený a v průběhu života se dále rozvíjí. Každý člověk má potřebu, aby na něj působilo různé množství stimulů s rozdílnou intenzitou a udržovalo tak optimální úroveň psychofyziologické aktivace, která je závislá na typu osobnosti člověka a vykonávané činnosti. Lidé se silnější potřebou vzrušení preferují stavy navozující vzrušení, např. adrenalinové sporty, naopak lidé s nízkou potřebou vzrušení vyhledávají klidné, stereotypní činnosti.

Potřeba poznání světa a lidské společnosti. Do této oblasti patří potřeba přiměřené orientace a pochopení základních zákonitostí světa a potřeba estetických zážitků.

Potřeba sociálních kontaktů, potřeba k někomu a někam patřit. Tato potřeba odráží základní motivační tendence každého člověka, které se projevují ve vztazích mezi lidmi v podobě dominance a ovládání, nechat se vést nebo pečovat o jiné lidi, navazování vzájemných kontaktů a vztahů různé kvality.

Potřeba seberealizace a rozvoje vlastních předpokladů. Potřeba seberealizace má relativní charakter, protože při jejím hodnocení dochází k porovnávání výkonů a chování ostatních lidí. K její saturaci může docházet různými způsoby, např. prostřednictvím podávání dobrých výkonů, dosažené sociální pozice nebo úspěchem v konkrétní roli, která přináší prestiž a pozitivní hodnocení.

Potřeba smyslu vlastní existence, jejíž naplnění je stabilizačním faktorem v životě člověka, který mu pomáhá zvládat nejrůznější zátěže v životě. Lidé potřebují dát svému životu základní smysl, který bude uvádět do souladu jejich motivaci a životní aktivity ve směřování do budoucna. (Vágnerová 2005: 185-190)

Působení potřeb je podle Vágnerové (2005: 191) variabilní a jejich důležitost se mění v jednotlivých fázích vývoje člověka v závislosti na dosažené úrovni vývoje a z něho vyplývajících kompetencí. V každém období nabývají na důležitosti jiné potřeby, které jsou v dané době i pro další rozvoj člověka nejdůležitější.

2.2 Koncepty posuzování potřeb

2.2.1 Komplexní posuzování potřeb podle Bradshawovy typologie

Typologie potřeb, kterou vytvořil Jonathan Bradshaw, reflektuje vztah sociálních potřeb ve vztahu k ekonomice a efektivitě poskytovaných služeb.

Bradshaw (dle Hartl 1997: 48-51) definuje čtyři druhy potřeb, které se používají v praxi a výzkumu sociální práce:

Normativní potřeba, jejíž požadovaný standard stanoví odborník. Pokud se ho někomu nedostává, považuje se za toho, který má danou potřebu. Normativní standardy se mění v čase v závislosti na vývoji poznání a společenských hodnot.

Pocitovaná potřeba, která závisí na přání nebo chtění tázané osoby, zda má potřebu dané služby. Jedná se o subjektivní měřítko potřeb lidí, protože mohou mít nereálná očekávání.

Vyjádřená potřeba je pocitovaná potřeba, kterou jedinec vyjádří činem, např. žádostí o službu nebo zápisem do poradníku. Pokud tuto potřebu nemá, tak takový čin neudělá.

Komparativní potřeba je potřebou, jejíž měřítko se stanoví z charakteristik populace, která nějakou službu přijímá. V případě, že lidé s podobnými charakteristikami danou službu nevyužívají, pak lze konstatovat, že mají její potřebu.

Při analýze těchto druhů potřeb dochází k vzájemným kombinacím a variantám, které lze při posuzování potřeb uplatnit podle toho, která potřeba stojí za to, aby byla uspokojena, případně v jaké prioritě.

2.2.2 Posouzení potřeb podle holistického přístupu k člověku

Další koncept posuzování potřeb vychází z holistického, neboli celostního přístupu k člověku a na jeho základě člení lidské potřeby do čtyř oblastí:

- **biologické potřeby**, které zahrnují potřeby lidského organismu v jeho biologické dimenzi, jako např. stravu, dýchání, odpočinek, spánek apod.,
- **psychologické potřeby**, které přímo nesouvisí s existencí člověka, a mezi něž patří bezpečí a jistota, respekt k lidské důstojnosti i potřeba někomu důvěřovat,
- **sociální potřeby**, které vyjadřují společenskou podstatu člověka vyjádřenou v potřebě komunikace a vztahů s dalšími lidmi a potřebě milovat a být milován,
- **duchovní potřeby**, které jsou nazývány také spirituálními, nejsou pouze výsadou věřících lidí a netýkají se pouze víry v Boha, ale patří sem též potřeby smyslu života nebo odpouštění ve smyslu přijímat i dávat. (Příbýl 2015: 32)

Také Navrátil a Musil (2000: 133) hovoří o potřebách v této struktuře v souvislosti se sociálním fungováním člověka ve čtyřech dimenzích – fyziologické, psychologické, sociální a noogenní neboli duchovní. Sociální fungování je podle autorů podmíněné naplněním potřeb fyziologických, mezi které řadí i bezpečí a ochranu,

potřeb psychologických, kam patří i sebedůvěra a sebeúcta člověka, sociálních potřeb, mezi které řadí i uznání a oprávnění, a konečně duchovní potřeby, ke kterým patří kromě víry také kulturní identita, estetické prožitky a naplňování hodnot.

2.2.3 Katalog potřeb a kompetencí potřebných k jejich naplnění v oblasti sociálních služeb

Pro oblast sociálních služeb byl v České republice v rámci projektu Podpora procesů v sociálních službách vytvořen expertním týmem první Souhrnný Katalog potřeb a kompetencí potřebných k jejich naplnění (MPSV 2012), který zahrnuje všechny oblasti sociálních služeb v souladu se zákonem o sociálních službách. Za potřebu autoři považují situaci, která je charakteristická vnitřní dynamikou, způsobuje nerovnováhu organismu a vychází z dojmu nedostatku nebo nadbytku a přáním něčeho dosáhnout v biologické, psychologické, sociální nebo spirituální oblasti. Cílem naplnění potřeb je proto snaha dosáhnout obnovení změněné rovnováhy organismu.

Katalog člení potřeby do pěti obecných kategorií, v nichž popisuje konkrétní jednotlivé potřeby a přiřazuje jim kompetence potřebné k jejich naplnění. Potřeby dělí na tyto kategorie:

Tělesné, fyziologické potřeby, ke kterým patří základní fyziologické potřeby typu zajištění jídla a pití, dále potřeby obydlí, osobního prostoru, materiálního zajištění, péče o tělo a zdraví.

Potřeby bezpečí, jistota a budoucnost, kam řadí potřebu pravdivých informací, fyzického, psychického a emocionálního bezpečí, potřebu jistoty zaměstnání a finančního příjmu a potřebu vlastní volby a životní perspektivy.

Potřeba lásky, přijetí, sounáležitosti, která je charakterizována sociálními vztahy, potřebou náležitosti ke komunitě, přátelství, partnerského vztahu a rodiny.

Potřeba uznání a úcty od blízkých i od ostatních členů společnosti a potřeba uznání a úspěchu v zaměstnání.

Potřeba seberealizace, smysl života, kde klade důraz na porozumění sobě, druhým lidem a společnosti, potřeby vlastního rozvoje, seberealizace a tvořivosti včetně spirituálních potřeb.

Výše uvedené kategorie potřeb ve své struktuře i obsahu korespondují s Maslowovou hierarchizací potřeb. Autoři se snažili vydefinovat potřeby a kompetence

uživatelů sociálních služeb, které jsou nebo by měly být předmětem činnosti dané služby, a umožnily identifikaci služby i z vnějšího pohledu.

2.3 Specifika potřeb u lidí bez domova

Životní styl každého člověka je spojený s hodnotovou orientací a motivací, které se vyvíjí v čase i prostoru, a je ovlivněný vztahem mezi vnější situací a vnitřním vyladěním jedince (Hradečtí 1996: 31). Životní styl bezdomovce je zjednodušený, struktura jeho potřeb je odlišná od běžné populace a mnohdy dochází k jejich neuspokojení, které může vést k apatii a rezignaci na budoucnost (Vágnerová 1999: 791). Základní uspokojení materiálních potřeb je obtížné, ale změnou strategie přežití a nalezením alternativních zdrojů mu umožňuje přežít. Zajištění aktuálních materiálních potřeb zároveň odsouvá do pozadí naplňování vyšších potřeb, i těch, které by mu mohli pomoci k opuštění ulice a k návratu do běžného života. (Vágnerová M., Csémy L., Marek J. 2013: 262)

Specifika potřeb u bezdomovců a jejich uspokojování charakterizuje Vágnerová (1999: 751-752) následovně:

Potřeba stimulace se dostává do pozadí a spíše se stává obtížnou. Vzhledem k situaci, ve které se nacházejí, pro ně ztrácí smysl získávání nových zkušeností.

Potřeba citového vztahu, jistoty a bezpečí je u bezdomovců rovněž neuspokojena z důvodu absence citových vazeb, o které buď přišli, anebo je vůbec nezažili. V krajním případě může dojít k vyhoření této potřeby při dlouhodobém citovém strádání nebo jejím nahrazením v podobě citového vztahu k nějakému zvířeti, většinou psovi.

Potřeba seberealizace u bezdomovců úplně schází nebo je potlačena. Vzhledem ke svému sociálnímu selhání nemají ambice na získání lepšího postavení a jejich očekávání se orientuje na nejbližší konkrétní cíle. Jejich postoj lze charakterizovat jako rezignaci a apatii bez jakéhokoli očekávání.

Potřeba otevřené budoucnosti je také potlačena, většinou o ní nepřemýšlí a do budoucna nic neplánují, a mnohdy toho ani nejsou schopni. Jejich život se odehrává v přítomnosti, případně uvažují jen v krátkém časovém úseku.

V oblasti poskytování sociálních služeb je potřeba klienta a její identifikace jedním z hlavních pojmů, který je často používán jako zdůvodnění o typu a způsobu poskytování sociální služby. V rámci definování potřeb se berou v úvahu různá

hlediska, ale jedno mají společné – definují se a řeší v situacích, kde existují nějaké problémy nebo potíže (Zatloukal a kol. 2011: 82-83). Při práci s bezdomovci je důležité na jedné straně přizpůsobit sociální služby jejich potřebám a na straně druhé získávat od klientů průběžně zpětnou vazbu, zda služba jejich přáním a potřebám odpovídá a případně ji korigovat (Zatloukal 2006: 93).

Většina organizací, které pracují s bezdomovci, uvádí, že při své činnosti vycházejí z jejich potřeb. Lindovská (2015: 78) ale v této souvislosti upozorňuje na fakt, že i přes tuto skutečnost u nás neexistuje jednotné hledisko, jakým způsobem potřeby bezdomovců zjišťovat a pracovat na jejich naplnění, včetně participace těch, kterých se to týká, tj. samotných bezdomovců.

V odborné literatuře existuje poměrně velké množství teorií, které se věnují posuzování potřeb, a některé z nich jsem rozebral v předchozí části mé práce, včetně specifik potřeb u lidí bez domova. Pro výzkum, který měl za úkol zjistit potřeby klientů Azylového domu pro muže v Olomouci-Řepčíně, jsem využil posuzování potřeb podle Maslowovy teorie potřeb.

3 Sociální služby pro bezdomovce

3.1 Obecné vymezení sociálních služeb a jejich typologie

Službou rozumí Tomeš (2010: 342) systematický výkon činností, které jsou zaměřeny na podporu jednotlivců nebo skupin, které si nejsou schopny sami pomoci, a to buď poskytnutím poradenství, nebo provedením konkrétní služby. Podle Matouška (2007: 9) sociální služby částečně zasahují do oblasti veřejných služeb, které ale prioritně hájí zájem celé veřejnosti a jsou placeny z veřejných rozpočtů. Sociální služba, na rozdíl od služby veřejné, může být poskytován rovněž na komerční bázi, jako uzavření zakázky mezi poskytovatelem a klientem služby. Sociální služby jsou určeny osobám, které jsou sociálně znevýhodněné a jejich cílem je zvýšení kvality života těchto osob, jejich začlenění zpět do majoritní společnosti a zároveň ochrana zájmů společnosti před riziky, která jsou s nimi spojena.

V odborné literatuře se můžeme setkat s členěním sociálních služeb podle různých kritérií. Matoušek (2010: 79 – 106) rozdělil sociální služby **podle cílových skupin** následovně:

- Služby pro nezaměstnané a služby reagující na chudobu a bezdomovectví – Job kluby a Start kluby při úřadech práce, azylové domy, domy na půl cesty, noclehárny.
- Služby pro děti a rodiny – oddělení sociálně právní ochrany dětí, kojenecké ústavy, dětské domovy, domy na půl cesty, azylové domy pro matky s dětmi.
- Služby pro rizikové děti a mládež – kurátoři pro děti a mládež, domy na půl cesty, nízkoprahová komunitní centra.
- Služby pro staré lidi – domovy a denní centra pro seniory, pečovatelská služba, mezigenerační programy.
- Služby pro etnické menšiny – předškolní, vzdělávací a doučovací programy, asistenti pedagoga, romští poradci.
- Služby pro uprchlíky – přijímací střediska, pobytová střediska, integrační azylová střediska.
- Služby pro lidi s postižením – domovy pro osoby se zdravotním postižením, odlehčovací služby, sociálně terapeutické dílny.

- Služby reagující na krize a služby pro lidi trpící duševními nemocemi – denní stacionáře, podporované bydlení a zaměstnávání.
- Služby pro nemocné – komplexní domácí péče, sociální pracovníci ve zdravotnických zařízeních.
- Služby pro lidi se závislostmi – kontaktní centra, terapeutické komunity, ambulantní doléčovací programy.
- Služby související s výkonem spravedlnosti – organizace poskytující pomoc obětem trestných činů, probační programy apod.
- Služby pro občany – občanské poradny.

Další členění sociálních služeb lze uplatnit **z hlediska naléhavosti sociální služby**. V souladu s tímto kritériem dělíme sociální služby na:

- informační služby, které pomocí cíleného poskytování odborných informací napomáhají zájemcům vyřešit krizovou sociální situaci vlastními silami,
- intervenující služby, které reagují na akutně vzniklou situaci nebo se jí snaží zabránit,
- podporující služby, jejichž cílem je zkvalitnění života jedincům s nějakým druhem znevýhodnění,
- pečovatelské služby, které pomáhají lidem s trvalým omezením. (Tomeš 2010: 342 – 343)

Klasifikace sociálních služeb **na základě druhu uspokojované sociální potřeby** člení na služby:

- ochranné – hlavním cílem je ochrana lidských práv, především před úřady a na veřejnosti,
- poradenské – jejich úkolem je poskytování odborných informací, které navedou klienta k řešení jeho sociální situace,
- krizové – reagují na stav akutního nebezpečí nebo ohrožení života či existence,
- asistenční, terénní a pečovatelské – poskytují činnosti v přirozeném prostředí klienta, kam za ním dochází,

- ambulantní – tyto služby jsou poskytovány na určitém místě, které je k tomu materiálně i personálně zajištěno, a klienti sem dochází, případně jsou dopravováni,
- pobytové – umožňují trvalé nebo dočasné ubytování, v jehož průběhu je poskytována sociální služba. (Tomeš 2010: 343)

3.2 Klasifikace sociálních služeb podle zákona o sociálních službách

Konkrétní druhy a formy sociálních služeb nám taxativně vymezuje zákon o sociálních službách (Zákon 108/2006 Sb.), který je stěžejní právní normou v oblasti sociální práce v České republice. V následujících částech mé práce proto budu vycházet z klasifikace sociálních služeb tak, jak je definuje tento zákon.

Z hlediska formy, kde se sociální služby poskytují, rozlišuje na služby:

pobytové, jejichž hlavním atributem je spojení sociální služby s ubytováním,

ambulantní, v jejichž rámci není ubytování poskytováno a klienti do zařízení dochází nebo jsou dopravováni,

terénní, které klientům poskytují činnosti v jejich bydlišti nebo v místě, kde se nachází.

Podle druhu poskytované sociální služby vymezuje zákon tři typy služeb:

- sociální poradenství,
- služby sociální péče,
- služby sociální prevence.

3.2.1 Sociální poradenství

Oblast sociálního poradenství zahrnuje dva typy – základní a odborné sociální poradenství.

Základní sociální poradenství je součástí všech druhů sociálních služeb, jejichž poskytovatelé jsou povinni jej zajistit a poskytnout. Jeho hlavním cílem je poskytování informací zájemcům o tuto službu, které jim pomůže vyřešit jejich složitou sociální situaci (Zákon 108/2006 Sb.). Jedná se nejen o informace z oblasti důchodového a

nemocenského pojištění, sociálních dávek, nezaměstnanosti, případně sociálně právní ochrany, ale také o zprostředkování konkrétních sociálních služeb, které jsou k dispozici v dané lokalitě (Matoušek 2008a: 200).

Odborné sociální poradenství je již zaměřeno na konkrétní skupiny osob podle jejich potřeb a uskutečňuje se ve specializovaných poradnách, např. manželských nebo rodinných, pro seniory, pro oběti trestných činů apod. Součástí odborného sociálního poradenství jsou rovněž terapeutické činnosti (Zákon 108/2006 Sb.). Odborné sociální poradenství se již zabývá obtížnou situací konkrétního člověka a pomáhá mu ji řešit. Často se jedná o případy sociální nebo hmotné nouze nebo jejich vzájemnou kombinaci. Síť organizací, které zajišťují služby odborného sociálního poradenství, se nachází většinou ve větších městech a služby poskytují odborníci z nejrůznějších profesí, sociální pracovníci, lékaři, psychologové, právníci apod., s použitím specializovaných odborných postupů (Matoušek 2008b: 84).

3.2.2 Služby sociální péče

Hlavním cílem služeb sociální péče je zajištění soběstačnosti jednotlivců a jejich maximální zapojení do běžného života společnosti. Pokud to však jejich stav nedovoluje, je cílem zajištění důstojného prostředí i zacházení a poskytnutí služeb v prostředí, které je co nejméně omezuje (Zákon 108/2006 Sb.) Služby sociální péče jsou primárně zaměřeny na pomoc, která směřuje k zajištění základních životních potřeb lidí (Matoušek 2008b: 304).

Mezi služby sociální péče patří osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, průvodcovské a předčitatelské služby, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní a týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením a pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení a sociální služby, které jsou poskytovány ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče (Zákon 108/2006 Sb.).

3.2.3 Služby sociální prevence

Cílem těchto služeb je zamezení sociální exkluzi jednotlivců ohrožených krizovou životní situací, svým stylem života a návyky, které vedou ke konfliktu se společností, žijící v prostředí sociálně znevýhodňujícím nebo jsou ohroženi trestnou činností dalších

fyzických osob (Matoušek 2008: 190-191). Služby sociální prevence jsou zaměřeny na osoby, které mají sociální problémy, a mají jim napomoci k reintegraci do běžné společnosti (Matoušek 2007: 40).

K těmto službám patří raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizová pomoc, intervenční centra, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, sociálně terapeutické dílny, terapeutické komunity, terénní programy a sociální rehabilitace (Zákon 108/2006 Sb.).

3.3 Sociální služby pro bezdomovce

Pro osoby, které byly postiženy ztrátou bydlení, je potřebné zajistit alespoň základní zázemí, kde by se mohli pokusit o řešení vlastní situace. Pro lidi, kteří přichází z ulice, je důležité zajištění základních životních potřeb, ke kterým patří odpočinek, jídlo, teplo, možnost hygieny a alespoň základní lékařskou péči, a jako efektivní způsob je vhodné poskytovat služby zaměřené na základní životní potřeby na jednom místě, např. v nízkoprahových denních centrech, a zkombinovat je s poradenstvím. Důvodem je skutečnost, že mnozí z klientů po naplnění akutních potřeb projeví zájem o změnu trvalejšího charakteru a je třeba je v jejich motivaci podpořit. (Schwarzová 2005: 322-323).

Sociální služby u skupiny bezdomovců jsou podle Pěnkavy (2013b: 441) zaměřeny na tři cíle. Prvním z nich je předcházet ztrátě bydlení i společenského postavení v rámci majoritní společnosti. Druhým cílem je již konkrétní spolupráce s jednotlivcem reálně ohroženým ztrátou svého zázemí. Třetím cílem je poté konkrétní pomoc jedinci, který o toto zázemí přišel z důvodů svých nedostatečných osobnostních kompetencí a možností, zaměřená především na zvýšení jeho životní úrovně, zajištění lidské důstojnosti a ochranu jeho zdraví.

Systém sociálních služeb pro bezdomovce u nás se skládá ze tří stupňů, přičemž jednotlivé stupně vyžadují vždy vyšší stupeň spolupráce od klienta. Nejnižším stupněm je terénní sociální práce, která vyžaduje od klienta pouze ochotu pomoc přijmout. Dalším stupněm jsou nízkoprahová denní centra a posledním stupněm jsou pobytové služby. Každý vyšší stupeň vyžaduje od klienta vyšší požadavky, které není každý schopen akceptovat a z reintegračního procesu vypadává. Pobytové služby v našem

systemu sociálních služeb jsou však časově omezené a po určité době by měl klient v ideálním případě přejít do vyššího stupně bydlení. Tento systém ale zatím selhává, protože chybí dostatek ubytovacích kapacit na vyšších stupních, např. sociálních bytů. (Vágnerová M., Csémy L., Marek J. 2013: 9)

Služby, které bezprostředně souvisí s potřebami cílové skupiny bezdomovců, patří do oblasti služeb sociální prevence. Jsou to především nízkoprahová denní centra, noclehárny, azylové domy, domy na půl cesty a terénní programy. V rámci práce s bezdomovci je možné využívat i některé další služby, které nejsou určeny pro tuto cílovou skupinu, ale mají zabránit sociální exkluzi. Jsou to např. kontaktní centra, sociální rehabilitace, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi apod. (MPSV 2013: 33-34). Jak ale upozorňuje Prudký (2012: 61), pouze noclehárny, azylové domy a domy na půl cesty jsou určeny primárně pro bezdomovce, ostatní sociální služby jsou určeny i pro další cílové skupiny v rámci sociální práce. Azylové domy jsou dle mého názoru nejvýznamnější pobytovou sociální službou pro osoby bez domova, proto bych ji v další části představil podrobněji.

3.4 Sociální služba azylový dům

Jak jsem již uvedl v předchozí části mé práce, podle zákona o sociálních službách (Zákon 108/2006 Sb.), který definuje jednotlivé druhy sociálních služeb, patří azylové domy mezi služby sociální prevence, jejichž cílem je zamezení sociálnímu vyloučení u ohrožených osob, pomoc při překonání jejich nepříznivé sociální situace a ochrana společnosti před vznikem a šířením společensky nežádoucích jevů. Služba je určena osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, jak bezdomovce tento zákon popisuje. Kromě možnosti ubytování na přechodnou dobu patří k základním činnostem této služby také vytvoření podmínek pro přípravu stravy, případně její poskytování, pomoc při uplatňování práv a zájmů klientů a při vyřizování běžných záležitostí. Služba je časově omezená, její doba by neměla zpravidla přesahovat jeden rok, a je zpoplatněna. (Vyhláška 505/2006 Sb.)

Podle Matouška (2008a: 30) jsou azylové domy ubytovacími zařízeními určenými lidem bez přístřeší, které by měly zároveň umožnit návrat do běžné společnosti klientům, kteří jsou pro tuto změnu životního stylu motivováni. V některých azylových domech z tohoto důvodu procházejí klienti různými etapami pobytu, tzv. reintegračními stupni, v jejichž průběhu si kladou stále náročnější cíle. Za hlavní problém v oblasti

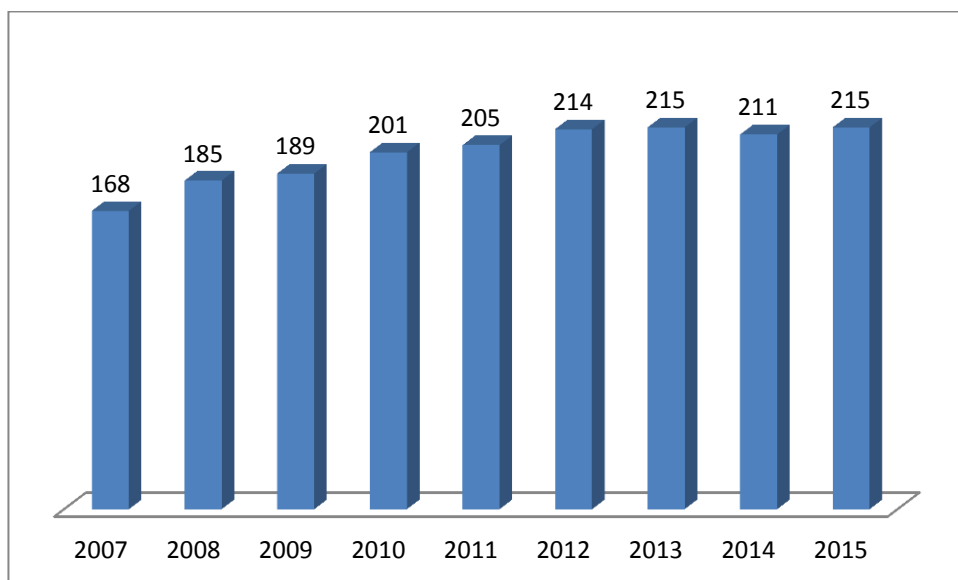
reintegrace považuje autor nedostatek kapacit sociálního bydlení, ve kterém by mohli lidé usilující o návrat do společnosti trvale bydlet. Schwarzová (2005: 323-324) považuje azylové bydlení za důležitý druh služby, která je orientovaná na naplnění základních životních potřeb a její výsledek je ihned viditelný v podobě umytého, najedeného a převlečeného bezdomovce.

Služba azylový dům je poskytována jednotlivcům, mužům i ženám, i rodinám s dětmi. V této oblasti převládají azylové domy pro matky s dětmi a v menší míře existují také služby pro celé rodiny nebo otce s dětmi. Část služeb azylových domů může být rovněž poskytována v bytech. Týká se to především úplných rodin s dětmi a jednotlivců, kteří mají zaměstnání, ale nemohou si dovolit vlastní bydlení např. z důvodu uvalených exekucí. (Surovka 2015: 72-73)

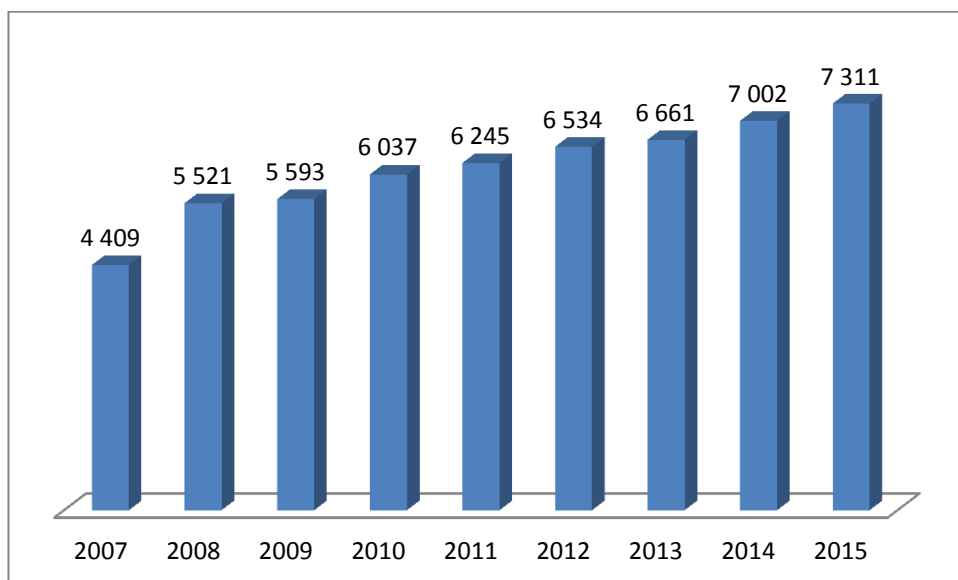
Služby azylových domů využívají jednotlivci i rodiny z různých věkových skupin i z rozdílného sociálního prostředí. Podle Juřeny (2016: 16) jde především o jednotlivce, kteří mají zkušenosti s pácháním trestné činnosti, mnohdy za sebou mají pobyt ve vězení. Další skupinou jsou jednotlivci využívající služby azylových domů opakovaně a dlouhodobě v případech nepříznivých klimatických podmínek, především v zimním období. Další přicházejí z vlastního bydlení, o které přišli z nejrůznějších příčin. Specifickou část přicházejících osob tvoří bezdomovci, kteří byli do azylového domu odesláni po propuštění z nemocnice, často ještě vážně nemocní, a není možné zajistit péči o ně materiálně ani personálně. Ve většině azylových domů není možné vyčlenit místnost pro nemocné a sociální pracovníci mohou řešit pouze sociální otázky a nemohou pečovat o nemocné klienty (Šupková a kol. 2007: 17).

Podle zkušeností Armády spásy odchází klienti, kteří nemají problémy s hrazením nájmu ani problémy s alkoholem, nejčastěji do podnájmu. Velkou část dále tvoří klienti, kteří se vrací zpět na ubytovnu, protože jim dluhy z minulosti neumožňují pořízení bytu nebo podnájmu. Část klientů, kteří nedodržují pravidla daného zařízení (nehradí poplatky za službu, chovají se agresivně apod.), potom přechází do jiného azylového domu nebo do noclehárny. Nedostatek následného řešení pro některé skupiny bezdomovců způsobuje, že část z nich zůstává v azylovém domě i po dobu delší než je stanovená doba zpravidla jednoho roku. Jedná se především o seniory a zdravotně postižené osoby, pro které by byla vhodná jiná služba, například v domově pro seniory nebo v domově pro osoby se zdravotním postižením. To ale naráží na překážky v podobě nízkých důchodů nebo závislosti na alkoholu. (Surovka 2015: 73)

První azylové domy byly zřizovány převážně neziskovými organizacemi na počátku 90. let minulého století a jejich počet postupně narůstal. Na konci roku 2015 bylo v České republice registrováno celkem 215 azylových domů, ve kterých bylo k dispozici 7 311 míst pro klienty. V tabulkách č. 1 a č. 2 můžeme vidět postupný nárůst počtu azylových domů a jejich kapacity v letech 2007 až 2015.

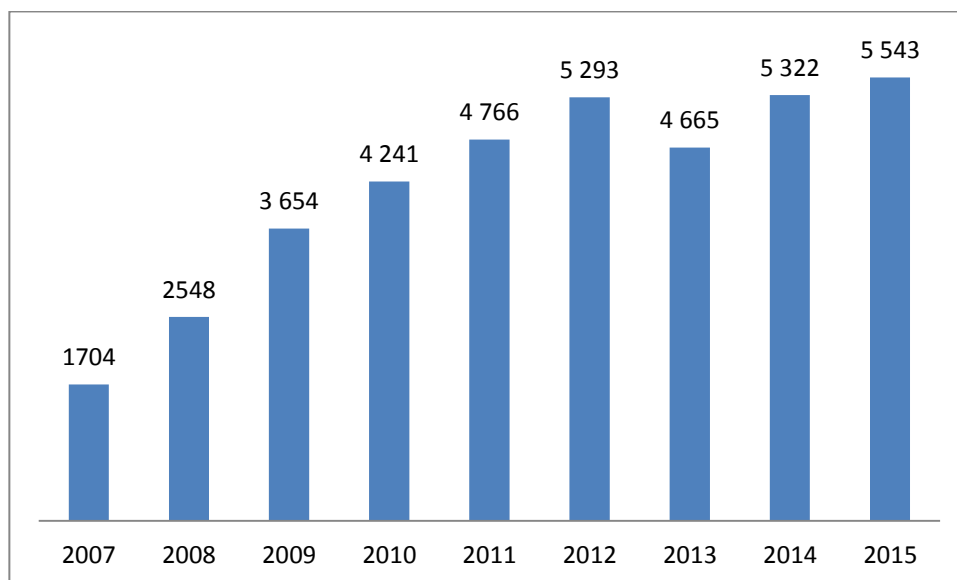


Tab. č. 1 Počet azylových domů v letech 2007 – 2015
(vlastní zpracování, zdroj dat ČSÚ)



Tab. č. 2 Počet míst v azylových domech v letech 2007 – 2015
(vlastní zpracování, zdroj dat ČSÚ)

Přes zvyšování jak množství azylových domů v České republice, tak jejich kapacity, se stále nedaří dostatečně pokrýt poptávku lidí bez domova po tomto druhu pobytové sociální služby. Narůstající počet neuspokojených žádostí o sociální službu azylový dům od roku 2007 ukazuje graf v tabulce č. 3, kdy v závěru roku 2015 bylo evidováno 5 543 neuspokojených žádostí o tuto službu.



Tab. č. 3 Počet neuspokojených žádostí v azylových domech v letech 2007 – 2015
(vlastní zpracování, zdroj dat MPSV)

3.5 Očekávání bezdomovců od služeb azylových domů

Otázkou očekávání lidí bez domova od sociální služby azylový dům a úskalími jejich interpretace se zabývala Havlíková (2010: 87-97) ve svém výzkumu, který se uskutečnil mezi uživateli a uživatelnkami azylového domu. Výsledky ukázaly, že respondenti, kteří službu azylového domu vyhledali v důsledku náhlé ztráty bydlení, nevěděli, co mají od služby očekávat nebo neočekávali nic. Ti respondenti, kteří již delší dobu před příchodem do azylového domu bydleli v nejistém bydlení nebo venku, očekávali finančně dostupné bydlení a zajištění stravy. Zásadní rozdíly v této otázce mezi muži a ženami nebyly. Výsledky výzkumu ukázaly, že uživatelé před vstupem do azylového domu očekávali především poskytnutí ubytování a zajištění stravy, tzn. dvě základní činnosti, které dané službě ukládá zákon o sociálních službách. Třetí činnost, pomoc při uplatňování práv a řešení jejich osobní situace, explicitně očekával pouze jeden uživatel. Z výzkumu vyplynul také předpoklad, že udávaná očekávání jsou

výsledkem jejich nedostatečné informovanosti o tom, co mohou zařízení typu azylový dům poskytovat, neboť pomoc při řešení svých problémů potom většina respondentů vnímala pozitivně.

4 Výzkumná část

Ve výzkumné části své práce se budu věnovat nejprve objasnění cíle výzkumu a výzkumné otázky. V další části poté popíši metody sběru dat, které vedly k jejich získání a v závěru se budu věnovat jednotlivým kroků analýzy dat a konkrétním výstupům z mého výzkumu.

4.1 Cíl výzkumu

Cílem této práce je pomocí kvalitativního výzkumu zjistit konkrétní potřeby cílové skupiny mužů bez domova v konkrétním azylovém domě a jejich očekávání od této sociální služby, a zároveň zjistit, jak jsou tato očekávání naplňována.

Hlavní výzkumná otázka mé práce je formulována takto: „Jaké jsou konkrétní potřeby cílové skupiny mužů bez domova, co očekávají od sociální služby azylový dům a jak jsou tyto potřeby a očekávání naplňovány prostřednictvím služeb azylového domu.“

4.2 Metoda výzkumu

Pro tuto práci jsem se rozhodl použít kvalitativní výzkum s využitím polostrukturovaného rozhovoru.

Kvalitativní výzkum

Pro svůj výzkum jsem si vybral s ohledem na zvolené téma a obsah metodu kvalitativního výzkumu. Ten se používá především v rámci výzkumů, které se týkají života lidí, chování, chodu organizací nebo vzájemných vztahů a výsledků kvalitativního výzkumu se nedosahuje pomocí statistických nebo podobných způsobů kvantifikace (Strauss, Corbinová 1999: 10). Podle Silvermana (2005: 20) umožňují metody používané kvalitativními výzkumníky hlubší porozumění společenským jevům než kvantitativní data. Cílem kvalitativního výzkumu je tvorba nových hypotéz, nového porozumění pozorované realitě a tvorba teorie. Toto porozumění vyžaduje náhled do

maximálního množství dimenzí zkoumaného jevu, kdy výzkumník získává velké množství informací o velmi malém počtu jednotlivců, čímž se na jedné straně snižuje možnost generalizace, na druhé straně je ovšem posláním kvalitativního výzkumu porozumět lidem v sociálních situacích, což nám umožňuje lépe, než výzkum kvalitativní. (Disman 2002: 285-291)

Kvalitativní výzkumník zpravidla na počátku výzkumu vybírá téma a určuje hlavní výzkumné otázky, které může i v průběhu výzkumu upravovat a doplňovat. Výzkumný proces má longitudiální povahu, neboť sběr a analýza dat se uskutečňují v delším časovém horizontu. Mnohdy probíhá analýza dat i jejich sběr současně a podle výsledků výzkumník své domněnky a závěry přezkoumává. Kvalitativní výzkumník ze získaných dat nesestavuje skládku, ale vytváří popis toho, co pozoroval a zaznamenal. (Hendl 2005: 49-52)

Polostrukturovaný rozhovor

Podle Švaříčka a Šed'ové (2007: 159) patří rozhovor k nejčastěji používané metodě sběru dat v kvalitativním výzkumu. Mezi hlavní výhody rozhovoru patří možnost získat informace hlubšího a širšího zaměření o kvalitativně rozdílných skutečnostech, které jsou poté porovnatelné (Surynek, Komárková, Kašparová 2001: 83). Podle Miovského (2006: 155-157) patří rozhovor, neboli interview, k nejobtížnějším, ale zároveň nejvýhodnějším metodám pro získávání kvalitativních dat. Podle míry strukturace rozděluje rozhovory na nestrukturované, které se podobají běžnému rozhovoru, strukturované, které mají pevně dané schéma, a polostrukturované, které umožňují řešit nevýhody dvou předchozích typů.

V rámci výzkumu jsem se rozhodl využít právě metodu polostrukturovaného rozhovoru, kdy se specifikují pouze okruhy otázek, na které se budeme respondentů dotazovat. V průběhu rozhovoru je možné zaměňovat pořadí okruhů otázek, můžeme se ptát na vysvětlení jednotlivých odpovědí, klást doplňující otázky a rozpracovávat téma do hloubky tak, jak je to užitečné vzhledem k cílům a výzkumným otázkám. Polostrukturovaný rozhovor můžeme provádět jak ve standardizovaném prostředí kanceláří, ordinací apod., tak i v méně formálním prostředí, např. v klidném koutě v restauraci. (Miovský 2006: 159-161)

Podle Hendla (2005: 166-167) vyžaduje vedení rozhovoru kromě dovedností také citlivost, koncentraci, porozumění a disciplínu. Zvláštní pozornost je nutné věnovat také

začátku a ukončení vedení rozhovoru, kdy obzvlášť na počátku je nutné někdy překonat případné psychické bariéry, které by mohly mít vliv na kvalitu odpovědí, a zabezpečit souhlas se záznamem rozhovoru. Rovněž na jeho konci můžeme získat některé důležité informace pro náš výzkum a zároveň máme možnost nabídnout respondentovi možnost případného dodatečného kontaktu v případě jeho zájmu.

Metodu polostrukturovaného rozhovoru jsem si vybral proto, že umožňuje větší volnost při vedení rozhovoru, jejich neformálnější a přirozenější charakter. Jádrem rozhovoru byly okruhy otázek směřující k cíli mé výzkumné práce, které kopírují jednotlivé druhy potřeb podle rozdělení amerického psychologa Abrahama Maslowa následovně:

- fyziologické potřeby,
- potřeby bezpečí,
- potřeby lásky, náklonnosti a sounáležitosti,
- potřeby uznání, respektu a úcty,
- potřeby seberealizace.

K jednotlivým okruhům jsem si připravil několik základních otázek, další spontánně vytvářel na základě vyvíjejícího se rozhovoru a měnil jejich pořadí. V průběhu rozhovoru jsem nechal respondenty volně vyprávět, případně jsem rozhovor usměrňoval dílčími otázkami tak, abych získal relevantní data k cílům své práce.

Rozhovory se uskutečnily v konzultační místnosti azylového domu, která je určena k jednání s klienty tohoto zařízení a kde jsme nebyli vyrušováni vnějšími vlivy. Na počátku rozhovoru byli respondenti vždy seznámeni s cílem výzkumu, délkou rozhovoru, která byla stanovena na 45 – 60 minut, ochranou osobních dat a podepsali vyhotovený informační souhlas, který zahrnoval i souhlas se záznamem rozhovoru. Rozhovory byly vedeny vždy o samotě mezi mnou a respondentem.

4.3 Metoda výběru vzorku a popis výzkumného vzorku

V této části práce objasním metodu, kterou jsem si vybral pro výběr respondentů v rámci výzkumného vzorku, a zároveň podám charakteristiku instituce, ve které jsem výzkum prováděl, a popíši výzkumný vzorek.

4.3.1 Metoda výběru vzorku

Metoda záměrného (účelového) výběru

Tato metoda patří k nejrozšířenějším metodám výběru v rámci kvalitativního výzkumu a jejím základním principem je vyhledávání respondentů podle jejich určitých vlastností nebo stavu. V rámci této metody existuje dále několik strategií, které se mohou vzájemně kombinovat a doplňovat podle potřeby výzkumníka. Z těchto strategií jsem si vybral kombinaci **záměrného (účelového) výběru přes instituce a prostého záměrného (účelového) výběru**. (Miovský 2006: 135-138)

Důvodem pro záměrný výběr přes instituce byl ten, že se jedná o výzkum prováděný v konkrétním zařízení, souborem mého výzkumu jsou klienti tohoto zařízení a spolupracoval jsem při výběru respondentů s místními sociálními pracovníky. Prostý záměrný výběr jsem poté aplikoval na konkrétní výběr respondentů z potencionálního souboru klientů zařízení, kteří se v konečné fázi výzkumu zúčastnili.

Charakteristika Azylového domu v Olomouci – Řepčíně

Azylový dům je zařízení provozované Statutárním městem Olomouc, které je určené k poskytování pobytové služby mužům od 18 let věku, kteří se ocitli z různých důvodů v nepříznivé sociální situaci a hrozí jim sociální vyloučení. Jedná se především o osoby, které přišli o své bydlení, chtějí tento problém aktivně řešit s podporou sociálních pracovníků, jsou samostatní v běžných úkonech sebeobsluhy a jsou způsobilí hradit poplatky za poskytovanou sociální službu.

Posláním azylového domu je podpora klientů v jejich ukotvení, stabilizaci a začlenění do společnosti prostřednictvím poskytnutí ubytování a individuální sociální práce, která povede klienta k posílení jeho schopností vést běžný život.

Cílem poskytované sociální služby je motivovat klienty a rozvíjet, příp. zachovávat jejich schopnosti k samostatnému řešení problémových sociálních situací. Cíle je dosahováno prostřednictvím individuálně plánovaných kroků, které by měly vést k postupnému začleňování klientů zpět do společnosti, aby byli schopni žít běžným způsobem života.

Azylový dům disponuje celkovou kapacitou 48 lůžek ve 2 – 4 lůžkových pokojích. V rámci služby jsou vytvořeny podmínky umožňující celkovou hygienu těla,

samostatnou přípravu stravy ve společných kuchyňkách, praní a žehlení prádla a pravidelnou výměnu ložního povlečení.

Personální obsazení azylového domu se skládá z vedoucí azylového domu a zástupce. V přímé péči pracuje v nepřetržitém provozu 6 pracovníků, kteří jsou zároveň klíčovými pracovníky jednotlivých klientů. Jedná se o 3 sociální pracovníky a 3 pracovníky v sociálních službách.

4.3.2 Popis výzkumného vzorku

Výzkumný vzorek tvoří čtyři klienti Azylového domu v Řepčíně, kteří zde v době provádění výzkumu využívali sociální službu a zároveň měli osobní zkušenosti s pobytem na ulici. Jedná se o respondenty ve věku od 37 do 63 let věku, kteří byli ochotni zúčastnit se tohoto výzkumu.

V následující části představím jejich krátké kasuistiky s cílem pochopení následných výsledků výzkumu v širším kontextu jejich osobního života.

Respondent č. 1

Panu Zdeňkovi, respondentovi č. 1, je 63 let. Je rozvedený a má jednu dospělou dceru, která je provdaná. O bydlení přišel po rozvodu před osmi lety. Od té doby žije na ulici, po ubytovnách, azylových zařízeních a byl i několikrát ve výkonu trestu za krádež, naposledy byl propuštěn v roce 2008. Ve výkonu trestu splatil všechny své dluhy. Do azylového domu poprvé přišel po absolvování 3,5 měsíční protialkoholní léčby a nyní je to jeho druhý pobyt. Má základní vzdělání a pracoval jako závozník a na stavbách jako pomocný dělník. Na kontakty v oblasti stavebnictví navázal a snaží se přes ně získat práci.

Respondent č. 2

Respondentovi č. 2, panu Josefovi, je 61 let. Službu tohoto azylového domu využívá podruhé, když před druhým pobytem strávil půl roku mezi bezdomovci na ulici v Praze. O bydlení přišel v roce 2008, kdy jeho otec, se kterým bydlel v pronajatém bytě, odešel k družce a pronajímatel byt prodal. Od té doby bydlel střídavě na ulici, na ubytovnách nebo využíval služeb nejrůznějších azylových zařízení. Je svobodný a má

dva bratry, se kterými se téměř nestýká. Je vyučený malíř natěrač a v tomto oboru pracoval na hlavní pracovní poměr i brigádně.

Respondent č. 3

Respondentu č. 3, panu Milanovi je 50 let, je svobodný, ale má dva syny z předchozího vztahu. Má jednoho bratra, se kterým je v pravidelném kontaktu. Má základní vzdělání, učební obor automechanik nedokončil. Pracoval jako dělník a po propuštění z pracovního poměru z důvodu reorganizace v roce 1998 přišel o bydlení. Od té doby bydlel u kamarádů, na ulici a využíval přespání na noclehárnách nebo služby azylových domů. V roce 2013 byl propuštěn z výkonu trestu odnětí svobody a do příchodu do azylového domu v roce 2016 pobýval na ulici.

Respondent č. 4

Panu Romanovi, respondentovi č. 4, je 37 let a je svobodný. O bydlení přišel v roce 2013, kdy po neshodách s otcem odešel od rodičů, se kterými do té doby bydlel. Poté bydlel několik měsíců na ulici a následně využíval služeb noclehárny, azylových domů a byl rovněž ve výkonu trestu odnětí svobody. Není vyučen, má základní vzdělání a pracoval několik let jako dělník. Má bratra a sestru, s kterými má velmi dobré vztahy. Maminka mu zemřela před dvěma lety a s otcem se podařilo vzájemný vztah napravit a nyní ho pravidelně navštěvuje.

4.4 Metoda fixace a zpracování dat

Mezi nejčastější způsoby záznamu - fixace dat - v dnešní době patří audiozáznam, který představuje pro výzkumníka velkou oporu. Kromě samotného mluveného slova zachycuje jeho další kvality, např. sílu hlasu, délku pomlky, doprovodné zvuky apod. Záznam rozhovoru je při použití tohoto způsobu nestranný a autentický (Miovský 2006: 197). Podle Švaříčka a Šed'ové (2007: 17-180) je dnes nemyslitelné provádění rozhovoru bez záznamu na nějaké záznamové zařízení, protože není možné si zapamatovat především nejazykové projevy v řeči, jako např. přeréknutí, dlouhé pomlky před odpovědí či zkomolení. Zároveň však může přítomnost záznamového zařízení vést k nervozitě výzkumníka nebo větší dramatizaci vyprávění respondenta.

Před zahájením rozhovoru jsem se respondentů vždy zeptal na jejich souhlas s nahráváním rozhovoru na mobilní telefon, vysvětlil jsem jim další postup s tímto záznamem, ujistil jsem je o anonymitě výzkumu i osobních dat a všichni podepsali připravený informovaný souhlas s účastí ve výzkumu. Podle Miovského (2006: 198) ale musíme dbát na to, aby záznamové zařízení nerušilo výzkumný kontakt s respondentem. Proto jsem ještě před zahájením rozhovoru umístil mobilní telefon na místo, kde byl co nejméně na očích, ale zároveň umožňoval kvalitní záznam rozhovoru. V průběhu rozhovoru jsem si rovněž dělal poznámky, kterými jsem později záznam z rozhovoru doplňoval.

Dalším krokem při zpracování záznamu z rozhovoru je jeho transkripce, která je procesem převodu mluveného projevu z rozhovoru do textové podoby. Hendl (2005: 208-210) ji rozděluje na čtyři způsoby:

- doslovnou transkripci,
- komentovanou transkripci, při které doslovný protokol doplňují důležité informace,
- shrnující protokol, který nezachovává celý text,
- selektivní protokol, který obsahuje pouze informace týkající se určitých věcí.

Audiozáznam zachycuje téměř všechny kvality mluveného slova, ale při transkripci nelze vše zaznamenat a dochází při ní k tzv. prvotní redukci dat, ke které by ale mělo docházet plánovitě a systematicky. Důležitá je také kontrola transkripce, např. opakovaným poslechem s určitým časovým odstupem. Po transkripci jako další krok následují dílčí úpravy dat, kde mezi nejrozšířenější patří tzv. redukce prvního řádu, jejímž cílem je vytvoření plynulejšího přepisu, který usnadní další práci s textem. Jejím obsahem je vynechání různých zvuků, tzv. slovní vaty, výrazů, které nám nepřinášejí žádnou informaci apod. Dalším krokem této fáze výzkumu je kódování dat, při kterém převádíme prvotní záznamy dat do určitých datových jednotek, se kterými můžeme dále pracovat, a přiřazujeme jim konkrétní názvy. (Miovský 2006: 205-210)

V rámci této fáze výzkumného procesu jsem po každém rozhovoru s respondentem přepsal audiozáznam z rozhovoru do písemné podoby, kdy jsem např. odděloval a zvýrazňoval otázky a odpovědi. V rámci redukce prvního řádu jsem poté celý text zrevidoval a kodoval data prostřednictvím stručných poznámek a využíval jsem rovněž zabarvení textu. Transkripci jsem také doplnil relevantními poznámkami, které jsem si v průběhu rozhovoru zaznamenal. Na závěr této fáze jsem zpracoval

strukturovaný text v souladu s tématickými okruhy otázek směřujícími k naplnění cílů mé výzkumné práce. Jeho obsahem byly také některé přímé citace odpovědí respondentů, které zdůrazňovaly význam určitých vyjádření. Tyto okruhy jsem nazval Fyziologické potřeby, Potřeby bezpečí, Potřeby lásky, náklonnosti a sounáležitosti, Potřeby uznání, respektu a úcty, Potřeby seberealizace.

4.5 Metoda analýzy dat

Dalším krokem mé bakalářské práce byla analýza získaných dat, někdy též nazývaná kódování, jejímž hlavním cílem je rozbor údajů, jejich konceptualizace a opětovné složení novým způsobem (Švaříček, Šed'ová 2007: 211). Pro analýzu shromážděných dat jsem se rozhodl použít dvou typů kódování používaných v zakotvené teorii, a to otevřeného a axiálního. Oba tyto typy nemusí následovat přesně za sebou, ale může docházet k přechodu od jednoho k druhému a zpět, neboť hranice mezi nimi byly uměle vytvořené. (Strauss, Corbinová 1999: 39 - 40)

Otevřené kódování

V procesu otevřeného kódování dochází k rozebírání, porovnávání a kategorizaci získaných údajů a je základním krokem analýzy (Strauss, Corbinová 1999: 39 - 40). Jedná se o postup, při kterém analyzovaný text rozdělujeme na jednotky, kterými mohou být nejen slova nebo sekvence slov, ale i celé věty nebo odstavce. Těmto jednotkám potom přiřazujeme kódy – jména nebo označení, pro která jsme se rozhodli. (Švaříček, Šed'ová 2007: 211 - 212)

Pro analýzu dat jsem doslovnou transkripci rozhovorů upravil do podoby, která odpovídá Miovského redukci prvního řádu, tzn., že jsem ji očistil od výrazů nepřinášejících žádné informace a slovní vaty. V takto vytvořeném textu jsem poté hledal významové celky, kterým jsem přiděloval jednotlivé názvy. Na základě vzájemné podobnosti mezi nimi jsem je dále zahrnul do vyšší kategorie, jejíž název potom obsahoval i tyto nižší subkategorie. Hlavním cílem této části bylo rozlišení jednotlivých pojmů a jejich základní kategorizace v souladu s tématem a cílem výzkumu.

Axiální kódování

V rámci procesu axiálního kódování dochází k přeuspořádání dat po otevřeném kódování, a to prostřednictvím vytvářených vazeb mezi jednotlivými kategoriemi. Pojmy získané otevřeným kódováním tedy znovu skládáme na základě nově vytvořených vazeb mezi kategoriemi a subkategoriemi, dále je rozvíjíme jejich bližším určením i kontextem a snažíme se popsat jejich vzájemný vztah. (Miovský 2006: 205-210). V axiálním kódování se tedy již zabýváme bližšími charakteristikami, které určují jednotlivé kategorie, a Straus, Corbinová (1999: 71) je nazývají subkategoriemi z toho důvodu, že jsou uváděny do konkrétního vztahu k určité kategorii.

4.6 Etický rozměr výzkumu

Etickými pravidly při provádění výzkumu se zabývá např. Miovský (2006: 276-291), a těmito pravidly jsem se řídil také při realizaci svého výzkumu.

Jednotliví respondenti byli dopředu seznámeni s cílem výzkumu a mohli se dobrovolně rozhodnout, zda se ho zúčastní. Všichni, kteří se ho zúčastnili, udělili také informovaný souhlas k účasti na výzkumu. Rovněž byli seznámeni s ochranou osobních údajů a v následné transkripci ani pozdějších fázích výzkumu není uvedeno jejich jméno. V průběhu rozhovoru jsem také dbal na jejich emoční bezpečí v případě citlivých témat v rozhovoru a postupoval jsem od obecnějších otázek k více osobním a pokud respondent projevil vůli o některém tématu nehovořit, přešli jsme k dalšímu.

Vzhledem k tomu, že jsem zároveň pracovníkem tohoto zařízení, musel jsem v průběhu výzkumného procesu dbát také na striktní oddělení role výzkumníka na jedné straně a pracovníka zařízení na straně druhé.

Omezení výzkumu

Za možná omezení výzkumu považuji dva aspekty, které by se mohly vyskytnout v průběhu výzkumného procesu. Prvním z nich je, že se mi nepodaří zjistit konkrétní jednoznačnou odpověď na tazatelskou otázku. Druhým aspektem je možnost zkreslení odpovědi respondentem pod vědomím, že je účastníkem výzkumu.

5 Naplňování potřeb klientů azylového domu

Výzkum jsem prováděl se čtyřmi respondenty, kteří v daném období využívali sociální službu Azylový dům, a současně měli v minulosti vlastní zkušenost s přebýváním na ulici. Tato zkušenost se jevila jako velice cenná při vzájemném porovnání pobytu v azylovém domě a na ulici a taktéž při konkrétní identifikaci jejich jednotlivých potřeb tak, jak je v těchto dvou rozdílných situacích vnímali.

5.1 Fyziologické potřeby

K fyziologickým potřebám můžeme kromě jídla a pití zařadit rovněž bydlení, teplo nebo možnost umýt se či vyprat oblečení. Provedený výzkum ukázal, že v oblasti základních fyziologických potřeb preferují respondenti především potřeby bydlení, střechy nad hlavou a tepla, které jim při pobytu na ulici chybí, zvláště za nepříznivých podmínek, především v zimě.

Zdeněk: „No je to tu lepší, o hodně lepší. Lepší jak na ulici, můžu se vykoupat, pěkně a v teple. Venku to nikomu nepřeju, není to příjemný.“

Milan: „Z jedné strany já vám řeknu tak – na ulici, dokud je počasí, zima je blbost na ulici. Sice je to tady přísný, ale to je jasný. Teplo je teplo.“

Další potřebou, která se u klientů objevovala, byla možnost hygieny a uvaření teplého jídla.

Josef: „Ted', když vám to řeknu, tak žiju na čínských polívkách, to mi akorát tak vychází a na vaření moc nejsem. Na ulici jsem spíš pil a nepotřeboval jsem jíst... Su tady v klidu, můžu říct. Já jsem si třeba koupil oblečení, na jedenáctce, spal jsem s tím venku, že, tak jsem to třeba za tři dny vyhodil a šel jsem si zase koupit nový. Ted' si to tady vlastně můžu vyprat a skladovat si to ve skříni, že.“

Roman: „Tady to má člověk jinak. Může si vyprat, uvařit si, má střechu nad hlavou, není venku, že. No ale musí přemýšlet dál, co dál, že. Tady je to jenom na rok, nejni to na furt...“

Zdeněk: „Jím tady, kupuju si jídlo, jako takový, víte. Jídla mám dost, vařím si sám podle toho, co mi chutná... venku to bylo špatné, jenom samý studený jídlo. Většinou jenom rohlíky a salám.“

Potřebu v oblasti zajištění stravy při pobytu na ulici realizovali někteří respondenti rovněž prostřednictvím jiných sociálních služeb nebo v rámci kontaktu s rodinou.

Milan: „...šel jsem k bráchovi, sem tam, když jsem mohl, ...nebo třeba na Charitu na polívku nebo tak....tady je to lepší, sem tam si uvaříte, když máte na to, když nemáte, tak bohužel.“

Roman: „Na Charitu jsem chodil na ulici, když jsem byl. Ráno jsem šel třeba za sestrou nebo k tátovi, ale neřek jsem jim, jako že jsem venku, že jo, to ne.“

Pobyt na ulici spolu s požíváním alkoholu měl i vliv na zhoršení zdravotního stavu u respondenta pana Josefa, kterému museli amputovat prst u dolní končetiny.

Josef: „V té době jsem chodil na nocležnu zadarmo, jak se spalo v tý jídelně. Já jsem šel na nocležnu, nafoukal jsem jedna tři, no a nepustili mě tam. No a tak jsem šel na ten fukar, tam mě vyhodili během pár minut policajti, tak jsem šel pěšky tam, jak měli ten squat. No a mě srazilo auto v Praze kdysi, měl jsem zlomenej kotník, no a zakopl jsem a hned mi naběhla noha, spadla mi bota, že jsem se nemohl obut, tak jsem měl botu v ruce a šel jsem na squat a tím mi to omrzlo. Tak jsem byl na tom squatu, mě tam nechali tři dny. Já říkám, to je naražený, to bude dobrý. No a ten Pepík mi říkal, neblbni, ty tady skučíš v noci, přijdeš o nohu. Tak mi v sobotu zavolali sanitku a ti mě odvezli do nemocnice a museli mi jeden prst uříznout.“

Režim života na ulici na panu Josefovi zanechal trvalé následky nejen po fyzické stránce, ale také po stránce duševní. Po příchodu do azylového domu se snaží svůj životní režim alespoň trochu změnit.

Josef: „Mě říkali, že mám poškozenej mozek, mi našli a z pití a ze všeho a právě já musím vždycky těch pět dní, než to ze mě vyleze, nemůžu spát nic, že, a potom už su v pohodě, třeba jak teď. Vlastně jak jsem sem nastoupil, tak od té doby nepiju, že. No ale to si nemůžu dát ani pivo. To už mi nabízeli tolikrát, i venku, já sem říkal ne, já do toho nepůjdu, to bych do toho spadnul. To mě stačí jedno pivo, říkám, a už jedu zas.“

V průběhu pobytu na ulici lidé většinou své zdravotní problémy neřeší a málokdy navštěvují lékaře. Pokud se podaří zařídit pobyt v nemocnici, většinou se po propuštění vrací zpět na ulici a medikaci nedodržují. Pan Josef se po ubytování snaží lépe pečovat o své zdraví.

Josef: „... přišel jsem sem, šel jsem k doktorovi a doktor mě říkal, že jsem měl štěstí a pak jsem do toho chytl zánět, tak jsem asi měsíc bral antibiotika a jako říkal doktor, že už mě to nikdy nepřestane bolet. Od 2. prosince mám tak uřezanej palec celej a kousek prstu vedle i toho dalšího a koncem prosince mi chtěli dělat, no celý i ten celej prst tady vedle. No já jsem říkal, já si to při vědomí dělat nenechám, toho mám dost teda při vědomí. Tak to teda ne. No tak to oddálili na leden, a když jsem byl včera u doktora na stehách, tak mi řekl, že to vypadá dobře, a kdyby nějaký problémy, tak že se tam mám stavit. No ale jako bolest, že mi to nikdy nepřestane, že nákej blbej nerv, to mám pořád jak živý. Tak mi dali mast a fáče jsem si koupil a každěj druhej den si to mám už převazovat sám.“

5.2 Potřeby bezpečí

Potřeba bezpečí a jistoty souvisí při pobytu na ulici především s přežitím jedince, pudem sebezáchovy a jeho ochranou před fyzickým napadením nebo okradením.

V této oblasti respondenti, ať již přímo nebo nepřímo, zmiňovali především obavy z okradení při pobytu na ulici a naopak z hlediska bezpečí a jistoty oceňovali pobyt v azylovém domě.

Zdeněk: „Dával jsem si pozor. Jenom tak na půl voka jsem spal. Lidi sou lumpové a když si nedáváte pozor, tak vás vokradou. Hlavně ti mladí kluci... teď jsem už v pohodě, v klidu.“

Josef: „...na ulici je to špatný. Když něco máte, tak vás vokradou. Já jsem byl pořád napitej, já vám to řeknu na rovinu, tak mi to bylo takový celkem jedno žejo.“

Respondent pan Roman svůj pobyt na ulici přímo nevnímal jako nebezpečný a ani nyní nepocituje žádné obavy, nicméně z jeho vyjádření vyplývá, že podvědomě zřejmě určitou míru nebezpečí vnímal. I přes jeho verbální vyjádření o absenci pocitu nebezpečí při pobytu na ulici také on oceňuje větší jistotu a bezpečí při pobytu v azylovém domě:

Roman: „..., neměl jsem strach, že by se mi něco stalo. Znáám ty lidi, který jsou na ulici, vycházím se všema, nemám s nikým problém... obavy nemám. Co má přijít, ať přijde... Tak nevíte, co se může stát, že jo. Furt něco hlásijou ve zprávách, že jo, mezi těma bezdomovcema, co se děje. Lepší když člověk má střechu nad hlavou a bydlí a nejní venku...“

U respondenta pana Josefa bylo vnímání bezpečí na ulici ovlivněno jeho požíváním alkoholu.

Josef: „Na ulici je to špatný. Když něco máte, tak vás vokradou. Já jsem byl pořád napitej, já vám to řeknu na rovinu, tak mi to bylo takový celkem jedno žejo. Víte, já už jsem měl delírku, mě stačí už jednou se napít a na druhý den takový stavy, že rychle musím do sebe něco narvat. Mám různý nesmysly a strach ze všeho, že jo, a takovou stihománii nebo co to je.“

Další otázkou, kterou jsem se v této části zabýval, byla oblast podpory respondentů v krizové situaci. V případě krizových situací se respondenti obrazejí především na rodinu, případně na kamarády, a při pobytu v azylovém domě mají rovněž důvěru vůči sociálním pracovníkům. Na otázku „Na koho se obracíte v případě krizové situace?“ převažovali v odpovědích členové rodiny.

Roman: „Na tátu. Na sourozence, na rodinu, ale táta je táta. Hlavně na tátu. Nebo na sourozence, na ségru, na bráchu.“

Milan: „Tak v nejhorším asi na syny, na bejvalou manželku. No a na bráchu.“

Zdeněk: „Na sociální pracovníky tady, na pana M., toho znám už odmalička, anebo chodím za panem Z.. Ten bývá i lepší. Pan Z., ten je dobrej člověk. Ted'ko je to tejden, jsem byl v Prostějově u sestry, taky dobrý, ta je taky v pohodě.“

Podle vyjádření respondentů lze předpokládat, že dochází v případě potřeby bezpečí k jejímu naplnění při pobytu v azylovém domě.

Zdeněk: „Je to tady v pohodě, vyspím se tu a nemusím si dávat pozor, jestli mi někdo něco neukradne, uvařím si, vyperu si, vysprchuju se, vopravdu v klidu.“

Milan: „Bezpečí bych hodnotil jako lépe než na ulici, protože v azylovém domě je aspoň bezpečno. Jsou tam zaměstnanci, kteří dohlídnou. Na ulici to pochybuju.“

5.3 Potřeby lásky, náklonnosti a sounáležitosti

Do oblasti těchto potřeb můžeme zařadit kromě touhy po citovém naplnění také příslušnost jedince k nějaké skupině, potřebu být milován, potřebu přátelství či podporu a komunikaci v rámci rodinného společenství. Právě v této oblasti přináší pobyt v azylovém domě respondentům i kvalitnější vztahy s blízkou rodinou i vznik důvěrnějšího kamarádství se spolubydlícími.

U respondenta pana Romana však došlo v jeho odpovědích k zajímavé situaci. Přestože uvedl, že se v případě krizové situace obrací na tatů a sourozence, na otázku „*Které osobě věříte a můžete se jí svěřovat?*“ odpověděl:

Roman: „Nevěřím nikomu, sám sobě. Ani tátovi ne, ani sourozencům. Ne. Sám sobě jo.“

Také u dalších respondentů byly odpovědi v oblasti důvěry již méně jednoznačné a u některých respondentů byla patrná jejich nedůvěra vůči okolí.

Zdeněk: „Jedině Jardovi, to je kámoš, jinak nikomu nevěřím.“

Josef: „No bratr ve Šternberku, ten mě ani nepustí dovnitř, že su kriminálník, alkoholik a ... Bratr druhý dělá v Praze, ten už je taky, automaty těžce jede a minule jak jsem sem odjížděl, tak jsem mu říkal, půjč mi náký peníze, že, a zítra tady bud'. A přišel a proč bych...prohrál v automatech, mi bylo hned jasný, byl vzteklej, a proč bych ti měl pomáhat. Tak mi nepomáhej, tak jsem si vydělal na Naději na cestu a jel jsem sem, že.“

Milan: „Bráchovi. No a děckám, že. Už jsou v pubertě, ten má třadvacet, ten dvacet.“

V otázce vztahů s rodinou byly z velké části pozitivní. Tyto vztahy byly i při pobytu na ulici většinou respondentů alespoň v minimální míře udržovány nebo se zlepšily po jejich ubytování v azylovém domě.

Roman: „Vztahy v rodině jsou dobré. Navštěvujeme se, já za nimi vždycky jezdím, kecáme a toto...Dobrá.“

Zdeněk: „Dobrá, dobrá. Jak sem říkal, se sestrou je to v pohodě. I s jejím manželem je to v pohodě. Jináč všechno v pohodě.“

Josef: „Mám už akorát dva bráchy a s těma se nestýkám.“

Milan: „Vztahy máme dobrá, hlavně s děckama a bráchou, ale i s bejvalkou. Ta je na mě pořád hodná. Ale se synama si asi rozumím nejlíp, ale musím si dávat bacha, abych byl střízlivej. Nemaj to rádi, když se naleju. Tak se snažím.“

5.4 Potřeby uznání, respektu a úcty

Obsahem těchto potřeb je především pocit, že jsme přijímáni a respektováni okolím, že jsme za něco oceňováni ze strany druhých, pocit vlastní užitečnosti, vlastní hodnoty pro sebe i pro okolí.

Potřebu oceňování respondenti vůči sobě od druhých nepocítují a verbálně odmítají jeho potřebu, jak vyplývá z jejich jednotlivých vyjádření na otázku „Kým jste oceňováni, pokud něco uděláte dobře?“

Zdeněk: „Nikým. Tak já to nepotřebuju.“

Josef: „To asi nikým, že. To nevím, co bych řekl. Asi nic.“

Roman: „Teď nedělám nic, takže asi nikým.“

Milan: „Já nepotřebuju nikoho, aby mě chválil, já jsem sám sebou.“

Potřebu užitečnosti i přínosu společnosti mají převážně spojenou s prací v minulosti, a která jim v současné době chybí, nebo u nich abscentuje. K jejímu naplňování využívají např. krátkodobých brigád nebo pomoci starším spoluobčanům.

Zdeněk: „Cejtíl bych se užitečnější, kdybych tady mohl ještě něco dělat. Třeba uklízet okolo baráku nebo dělat něco takovýho. K panu M. už nechodim dělat, tam jsem se cejtíl užitečnej. To skončilo, to nemá cenu. Těžkej průšvih to byl. Jináč nevím... Sem pomáhal starším lidem. Paní s nákupem pomáhám vždycky. Jináč mě nic nenapadá.

Roman: „Kdysi si mě považovali, potřebovali mě tam, když jsem pracoval. A chtěli mě do práce, že jo. Protože když mě zavolali, tak jsem šel. Do jaké práce jsem šel, tak nikdy mě z práce nevyhodili, všude mě chtěli do práce.. .. Jsem se pohádal s bráchou, když jsem dělal u něho, tak jsem zavolal Alešovi a on že jo. Sem se vracel k němu a on řekl jo, seš pohodovej, tak jo, můžeš začít kdykoliv, třeba pozítří, tak jo, jsem mu řekl. Kdybych nebyl spolehlivej, tak by mě asi nevzal. V tom to je, že jo. Ale teď už nedělá... už se to rozpadlo, ta firma... Radši bych šel k němu dělat, než k bráchovi. Dneska ta rodina... Dřív to bylo jinačí, když žila máma. Teď už je to takový jinačí. Se drželo víc pospolu, teď už je to takový jinačí.“

Josef: „Asi pro nikého nejsou užitečný. Rodiče už nemám, že, brácha ten je, jak vám říkám, jednou tak, jednou tak. Ten starší, ten už vůbec. A dělat už nemůžu.“

Při pohledu na otázku jejich respektování ze strany okolí nebo společnosti, obsahovaly jejich odpovědi především vnější znaky, konkrétně čisté oblečení a slušné chování vůči ostatním, které vnímají jako hlavní atributy toho, aby je ostatní lidé respektovali. V některých odpovědích zazněla také zodpovědnost každého jednotlivce za své chování. Při pobytu v azylovém domě, kdy již mohou využívat možnosti hygieny a praní prádla, nepocítují nerespektování své osoby od běžné populace.

Roman: „... respektování si člověk musí udělat sám. To je o každým

člověkov, ne? Já si myslím, že ten obrázek si musí udělat člověk sám, aby ho člověk prostě přijal. Když bude člověk dobrej, chovat se v pohodě, tak si myslím, že ho ten člověk přijme normálně, že jo. Když bude prostě magor nebo bude vulgární, anebo mu něco dělat, tak ... Trošku přemýšlet u toho taky.“

Milan: „... respektuje, jako chovají se ke mně, že jsem starší, chodím slušně oblečenej...“

Zdeněk: „Tak chodím čistej a jako v pořádku jako. Neválím se po chodníku nikde a nevotravuju lidi, jinak v pohodě.“

Část respondentů akcentovala ve svých vyjádřeních především naplnění potřeby respektu ze strany spolubydlících na azylovém domě nebo svého okolí než ze strany společnosti.

Roman: „Je to jinak, že vás třeba lidi berou na ulici a jinak tady v azylovym domě. Tady jo. Tady mě respektujou, tady všechny znám, víte sám, že mě všichni zdravijou, nejsem konfliktní, že dělám, co je potřeba, všichni mě znaj. S nikým nemám problém.“

Milan: „... tak vůči mě se chovají tady normálně ty kluci, jako klobouk dolů. Žádný problém, dneska všichni byli pryč, lehl jsem si do postele. Taky. Já přijdu třeba, lehnu si, jdu na televizi, dívám se jak kdy, do půl jedenáctý, do jedenácti. Mají zhasnuto, chrápou, určitě nerozsvítím, otevřu trošku dveře... respektuju jejich klid.“

Respondent pan Josef vidí i problém v obecném pohledu na bezdomovce a sám si zakládá na své nezávislosti a na tom, že se stará sám o sebe.

Josef: „...nás házou více do jednoho pytle. Protože, proto vidíte, já su zalezlej, protože za prvé je mi pořád zima a za druhé i když si chcu zapálit a jdu na kuřárnu, tak si zapálím a hned jdu pryč, protože tam dej kafe, ubal cigaretu, víte, já z toho mám nervy. Já jsem na tom

stejně jako voni, a pořád se mám dobře. Já jsem si našetřil nějaký peníze a teď mám, protože minulej měsíc mi poslal sociální navíc složenku, no a teď jsem nedostal nic, ale že mi nezavolá, moje telefonní číslo má a složenky už všechny jsou poslaný, že.“

5.5 Potřeby seberealizace

K potřebám seberealizace můžeme nahlížet optikou toho, čeho ještě chceme v životě dosáhnout, v čem se chceme vzdělávat nebo co chceme vytvořit. Patří sem ale také naše sny, koníčky, možnosti příjemně prožitých okamžiků i kultura a společenské dění.

Ve svém výzkumu jsem se pro věnoval této oblasti potřeb nejen z hlediska vzdělání, ale rovněž z hlediska trávení volného času respondentů, jejich koníčků, zájmu o společenské a kulturní dění a také jejich přáními či sny.

V otázce koníčků a trávení volného času se respondenti většinou věnují vaření, četbě nebo sledování televize či poslechu hudby a při pobytu v azylovém domě oceňují, že mají více volného času.

Roman: „Rád vařím a mám na to dost času tady. Ale dneska nebudu vařit... O divadlo se moc nezajímám. Leda tak internet.“

Josef: „Jediný co, proto su vlastně pořád tam, si stahuju filmy, protože tam se nedá dívat na televizi, cikáni, že, bavijou se a prostě, tak si stáhnou film, že, a dívám se na něho na pokoji. A hodně jako muziku. Já mám rád metal, mám už víc jak 120 videoklipů stažených a si pustim muziku a víte, si nikoho nevšímám, to nemá cenu a to jako tady.“

Milan: „Hraju šachy, když mám s kým. Knížky mě nezajímají.“

Zdeněk: “Rád čtu, knihy, víte. Detektivky nebo ňákou komediju. Křížovky taky luštím. A to je můj koníček, no.“

O sledování společenského nebo kulturního dění nemají respondenti, až na výjimky zájem.

Zdeněk: „Dívám se na zprávy každé večer... Do kina se chodím podívat někdy, no tak nějaká komedie dobrá. Byl sem se taky podívat na koncertech na náměstí, bylo to pěkný.“

Milan: „Já vám řeknu upřímně, že mě nezajímají žádné malovánky... Sem tam něco sleduju, já nevím, cokoliv prostě abych se pobavil, víc nic.“

Josef: „Nic jako se nezajímám. Abych vám pravdu řekl, já jsem ještě takový samotář spíš.“

V otázce vzdělávání se většina respondentů, vzhledem ke svému věku nebo zdravotním omezením, vyjadřovala negativně, s výjimkou pana Romana.

Roman: „Angličtinu bych chtěl asi udělat, kdyby to šlo. Měl jsem šanci, ale nedokázal jsem to. Mohl jsem pomáhat lidem v Anglii, pro Romy přímo, a byl jsem tam jako volunteer, že jo, ale, že je budu učit. Jsem se na to vykašlal za týden. Advocacy Support se to jmenovalo. Měli to Indi, jako sociální pracovníci a byla to pomoc imigrantům.“

Milan: „Vzdělávat? Já vám řeknu upřímně, že v žádném, protože na to zaprvé nemám školy, učil jsem se sem tam automechanikem, nic víc.“

V otázce přání nebo snů v budoucnu měli respondenti jasné představy. Jako svůj cíl v budoucnu většina preferuje vlastní bydlení, kde by měli své soukromí a klid, a respondent pan Josef i práci.

Josef: „No já bych chtěl dělat, že. No ale tady s tím, že. To je jediný, co mi pomáhalo, že. Práce. Když jsem dělal, tak jsem byl v pohodě, no. V týhle situaci nemám šanci najít nějakou ženskou, že, tak bydlení třeba.“

Roman: „Chtěl bych si najít normální bydlení prostě. To je to, co mám v hlavě...bydlení. Bydlet sám. Bydlel jsem sám, ale to prostředí mě nevyhovovalo. Bydlel jsem na těch Bělidlech, jako bydlel jsem sám,

ale to prostředí a ty lidi...nechci tam bydlet. Prostě že do léta si musím něco najít. Si najdu tu garsonku nějakou, stačí, do těch šesti sedmi tisíc, a když si budu doplácet, tak to... sem na sociálce, ale neprosim se nikomu, mám, a i kdybych doplácel 500 nebo tisíc, tak to nevadí, hlavně, že mám jeden pokoj aj společný třeba s kuchyňou jeden pokoj. Kdybych nějaký našel, tak jo. U někýho dobrýho majitele, který by byl tak normální.“

Zdeněk: „Chtěl bych si najít nějaký ubytování jako sám, svůj pokoj a svůj klid. Už jsem taky starší člověk a už mám rád svůj klid. Tak svoju pohodičku, pěkně, víte, na televizu, svůj pokojíček a bejt v klidu. To bych si tak přál a stačilo by mi to.“

Milan: „Chtěl bych akorát, stačí 1+1, to se dá do pořádku s někou ženskou, že. Ženit, to ne. Normálně já bych se vrátil ke staré, ale už to nejde. To už nejde prostě. Abych měl svůj byt, svoje já, malý ty už nechcu a žít normálně dokud nás smrt nerozdělí.

5.6 Shrnutí výsledků kvalitativního výzkumu

V této části popíšeme výsledky výzkumu po jednotlivých oblastech potřeb, kterých se výzkum týkal. Jedná se o fyziologické potřeby, potřeby bezpečí, potřeby lásky, náklonnosti a sounáležitosti, potřeby uznání, respektu a úcty a potřeby seberealizace.

Fyziologické potřeby řadí Maslow ve své pyramidě k nejnaléhavějším a patří podle jeho systemizace mezi nedostatkové potřeby, které je nutné uspokojit z důvodu přežití člověka.

Z fyziologických potřeb respondenti v rámci provedeného výzkumu akcentovali především potřebu bydlení, střechy nad hlavou, tepla, dále možnosti hygieny a praní prádla a také možnost přípravy stravování. Absence naplnění těchto potřeb nebo jejich nedostatečnost má rovněž vliv na zdravotní stav bezdomovců, což se projevilo u respondenta pana Josefa. Z jejich odpovědí rovněž vyplynulo, že podmínky, které

nabízí sociální služba azylový dům, tyto potřeby saturují a poskytují tím možnost k nastartování jejich dalšího života.

Potřeba bezpečí se týkala především vnímání pobytu na ulici z tohoto pohledu a také možnosti obrátit se v případě krizové situace na někoho blízkého. Tato potřeba souvisí především s pocitem bezpečného prostředí k životu, bezpečí vlastní osoby, ochrany vlastního života a majetku.

Většina respondentů pociťovala bezpečnostní situaci na ulici horší a měla strach z případného okradení. Pouze respondent Roman situaci jako nebezpečnou nehodnotí, ale přesto vnímá, stejně jako ostatní respondenti, situaci na azylovém domě jako bezpečnější. V případě krize se také většina klientů obrací na pomoc k příslušníkům své rodiny. V této oblasti lze konstatovat na základě vyjádření respondentů, že pobyt v azylovém domě pomáhá naplňovat potřeby bezpečí a jistoty respondentů.

Potřeby lásky, náklonnosti a sounáležitosti v sobě obsahují několik rovin. V prvé řadě je to citové naplnění člověka prostřednictvím přátelství, partnerského života nebo v rámci rodiny. Další rovinou je přijetí druhými lidmi a v neposlední řadě také potřeba někam patřit. Pokud tyto potřeby nejsou dlouhodobě naplňovány, může u jedinců docházet k jejich sociální izolaci, osamělosti a po zdravotní stránce mohou trpět úzkostmi nebo depresemi.

V této oblasti jsem se zaměřil na zkoumání otázky důvěry u respondentů, jejich možnosti svěřování se nějaké osobě a na vztahy s rodinou a blízkými. Navzdory tomu, že ve svém vyjádření označují z velké části vztahy s členy rodiny za dobré, v otázce důvěry jsou skeptičtí nejen vůči okolí, ale i vůči členům své rodiny. Z některých výroků bylo patrné, že sociální vazby byly narušené, ale zdá se, že pobyt v azylovém domě jim pomáhá k navázání kvalitnějších rodinných vztahů. Tam, kde však byly tyto vztahy již téměř nefunkční, jako například u respondenta pana Josefa, není ani z jedné strany možné předpokládat nějaké zlepšení.

Potřeby uznání, respektu a úcty pro člověka znamenají, že ve svém životě chceme být přijímáni a pozitivně oceňováni rodinou, kamarády, spolupracovníky i v rámci společnosti, ať již v osobní nebo profesní oblasti. Chceme se cítit užiteční, vynikat ve své profesi nebo ve svých zájmech a mít vlastní hodnotu pro druhé.

Nerovnováha při naplňování těchto potřeb může vést k pocitu méněcennosti, k nízkému sebevědomí a nízké sebeúctě.

Právě na oblast oceňování druhými, pocit vlastní užitečnosti a respektování druhými byly zaměřeny konkrétní otázky výzkumu. Respondenti potřebu oceňování od druhých necítí a jeho potřebu v zásadě odmítají. Potřeba užitečnosti a přínosu pro společnost u respondentů absentuje, případně je spojena s výkonem práce v minulosti. Za hlavní podmínky respektování ze strany společnosti chápou to, že budou chodit čistě oblečení a budou se vůči druhým chovat slušně. V odpovědích zazněla rovněž zodpovědnost jednotlivce za své konkrétní chování.

Potřeby seberealizace souvisí s růstem osobnosti člověka, jeho dlouhodobější motivací, hledáním smyslu jeho života a jeho budoucím nasměrováním, co by ještě člověk ve svém životě chtěl udělat nebo dokázat. Můžeme sem zahrnout i činnost ve volném čase, koníčky a vzdělávání. Podle Vágnerové (1999: 752) u bezdomovecké populace právě potřeba seberealizace chybí nebo bývá potlačena do pozadí, což se potvrdilo i u respondentů tohoto výzkumu.

Ten byl nasměrovaný především na potřeby v oblasti vzdělávání, trávení volného času a zájmu o společenské a kulturní dění. O svém dalším vzdělávání respondenti, vyjma pana Romana, neuvažovali, ať již z důvodu věku nebo zdravotního stavu. K jejich hlavním koníčků patří nenáročné činnosti, jako jsou vaření, četba a sledování televize, filmů nebo poslech hudby. Také potřeba sledování společenského nebo kulturního dění je u klientů potlačena. Konkrétní představy však respondenti mají o svých snech a přáních. Přáli by si vlastní bydlení, většinou malé, kde by měli své soukromí a klid.

Závěr

V této práci jsem se zabýval problematikou bezdomovectví a bezdomovců a identifikací jejich potřeb v rámci využívání jedné ze sociálních služeb pro lidi bez přístřeší – azylového domu pro muže.

Cílem mé práce bylo pomocí kvalitativního výzkumu zjistit konkrétní potřeby cílové skupiny mužů bez domova v konkrétním azylovém domě a jejich očekávání od této sociální služby, a zároveň zjistit, jak jsou tato očekávání naplňována.

Potřebná data pro výzkum jsem získal za pomoci několika metod, jimiž byl především kvalitativní výzkum, kombinace metod záměrného (účelového) výběru přes instituce a prostého záměrného (účelového) výběru respondentů, polostrukturovaný rozhovor a následně metoda fixace dat, v rámci které jsem využil nahrávání uskutečněných rozhovorů na mobilní telefon. V průběhu práce s respondenty v terénu jsem se řídil etickými zásadami, které jsou blíže popsány ve výzkumné části práce, a rovněž jsem zde zmínil některá omezení výzkumu, jichž jsem si byl vědom. V další fázi jsem analyzoval získaná data pomocí dvou úrovní, která jsou součástí zakotvené teorie, a to pomocí otevřeného a axiálního kódování. Výsledky jsem potom rozdělil do pěti oblastí, které kopírovaly jednotlivé druhy potřeb následně podle Maslowovy pyramidy potřeb - Fyziologické potřeby, Potřeby bezpečí, Potřeby lásky, náklonnosti a sounáležitosti, Potřeby uznání, respektu a úcty a Potřeby seberealizace.

Informace zjištěné v rámci výzkumu ukazují, že prioritou respondentů při příchodu do azylového domu je naplnění základních fyziologických potřeb - mít střechu nad hlavou, teplo, možnost hygieny a praní prádla a možnost přípravy teplého jídla. Druhou nejvíce reflektovanou potřebou bylo bezpečí a bezpečné prostředí k jejich životu. Tyto dvě oblasti potřeb byly v průběhu výzkumu mnohokrát zdůrazňovány respondenty a z jejich hlediska představovaly zřejmě nejvýznamnější důvod k využití služby azylového domu. V oblasti potřeb lásky, náklonnosti a sounáležitosti a potřeb uznání, respektu a úcty docházelo u respondentů k výraznému posunu v průběhu pobytu v azylovém domě, ke sbližování s rodinnými příslušníky i ke zvyšování jejich sebepojetí. V oblasti potřeb seberealizace záleží vždy na konkrétních cílech, přáních i možnostech jednotlivých respondentů a jejich vynaloženému úsilí. Sociální služba azylový dům jim v tomto případě poskytuje dobré zázemí a pomoc k jejich osobní realizaci.

Tento výzkum přinesl zjištění, že potřeby, se kterými přichází klienti do azylového domu, jsou v rámci této služby z jejich pohledu naplněny a uspokojeny. Největší problémy respondenti viděli v realizaci svého snu – vlastního bydlení – protože pobyt v azylovém domě je zpravidla na dobu jednoho roku

To ale otevírá další otázky, které je třeba řešit na celospolečenské úrovni, jako je problematika sociálního bydlení.

Použitá literatura

BALÁŠ O. a kol. 2010. *Aktuální otazníky fenoménu bezdomovství*. Brno: Centrum sociálních služeb. ISBN 978-80-254-9015-0.

BARTÁK M. 2011. *Bezdomovství v ČR: Zdravotní stav bezdomovců a jeho determinanty*. Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně. ISBN 978-80-7414-441-7.

BROOKS I. 2003. *Firemní kultura – jedinci, skupiny, organizace a jejich chování*. Brno: Computer Press. ISBN 80-7226-763-9.

DĚDINA J., CEJTHAMR V. 2005. *Management a organizační chování*. Praha: Grada Publishing, a.s.

DISMAN M. 2002. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0139-7.

HARTL P. 1997. *Komunita občanská a komunita terapeutická*. Praha: SLON.

HAVLÍKOVÁ J. 2010. Očekávání bezdomovců od sociální služby „azylový dům“ a úskalí jejich interpretace. *Sociální práce/Sociálna práca*. 1: 87 – 97.

HENDL J. 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-040-2.

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

HRADECKÝ I. 1998. Bezdomovství v České republice. In: *Sborník ze semináře na téma bezdomovství v Evropě*. Praha: Naděje. ISBN 80-902292-3-9.

HRADECKÝ I. 2006. Proč spí lidé venku a kdo jsou ti lidé? *Sociální práce/Sociálna práca*. 4: 83 – 86.

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

CHARITA ČR (2016). *Caritas Cares Česká republika 2015*. Praha: Charita. Dostupné též z: <http://www.charita.cz/res/data/019/002222.pdf?seek=1454316679>.

JUŘENA J. 2016. Sociálně patologické jevy v azylovém domě. *Sociální služby*. 5: 16-17.

KELLER J. 2013a. „Ztráta domova jako poslední stádium sociální exkluze.“ In: *Bezdomovectví v kontextu kriminality. Sborník z konference*. Olomouc: Charita. ISBN 978-80-905260-2-0.

KELLER J. 2013b. *Posvácení bezdomovců. Úvod do sociologie domova*. Praha: SLON. ISBN 978-80-7419-155-8.

KELLER J. 2014. *Exkluze jako sociální problém a jako otázka metodologická*. Ostrava: Ostravská univerzita. ISBN 978-80-7464-490-0.

KOŽEŠNÍK J. a kol. 1980. *Ilustrovaný encyklopedický slovník*. Praha: ACADEMIA.

LINDOVSKÁ E. 2015. „Potřeby lidí bez domova v procesu participace.“ In: *Sborník z Konsensuální konference o bezdomovectví*. [cit. 29. 9. 2016]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/20801/sbornik_final.pdf.

MAREK J., STRNAD A., HOTOVCOVÁ L. 2012. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál. ISBN 978-80-260-0090-1.

MAREŠ P. 1999. *Sociologie nerovnosti a chudoby*. Praha: SLON. ISBN 80-85850-61-3.

MATOUŠEK O. a kol. 2007. *Sociální služby*. Praha: Portál.

MATOUŠEK O. 2008a. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-368-0.

MATOUŠEK O. a kol. 2008b. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.

MATOUŠEK O. 2013. „Potřeby a jejich hodnocení“. In: MATOUŠEK O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. s. 221 – 222. ISBN 978-80-262-0366-7.

MIOVSKÝ M. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 80-247-1362-4.

MPSV. 2004. *Národní akční plán sociálního začleňování na léta 2004-2006*. Praha: MPSV. [cit. 12. 9. 2016]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/1102/NAPSI_cz.pdf.

MPSV. 2012. *Souhrnný Katalog potřeb a kompetencí potřebných k jejich naplnění*. [cit. 6. 10. 2016]. Dostupné z: http://podporaprocesu.cz/wp-content/uploads/2013/01/Katalog_potreb.pdf.

MPSV. 2013. *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV. ISBN 978-80-7421-072-3.

MPSV. 2015. *Vyhodnocení průzkumu řešení bezdomovectví v obcích s rozšířenou působností*. Praha. [cit. 18. 9. 2016]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/24488/Vyhodnoceni_pruzkumu_reseni_bezdomovectvi_v_obcich_s_rozsirenou_pusobnosti.pdf.

NAVRÁTIL P., MUSIL L. 2000. *Sociální práce s příslušníky menšinových skupin*. Brno: Fakulta sociálních studií. [cit. 28. 9. 2016]. Dostupné z: <http://socstudia.fss.muni.cz/dokumenty/080404095539.pdf>.

PĚNKAVA P. 2009. „Specifika sociální práce s osobami bez přístřeší“. In: GOJOVÁ A. (ed.). *Sborník studijních textů pro sociální kurátory*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. s. 380 – 413. ISBN 978-80-7368-627-7.

PĚNKAVA P. 2013a. „Bezdomovectví“. In: MATOUŠEK O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. s. 338 – 340. ISBN 978-80-262-0366-7.

PĚNKAVA P. 2013b. „Služby pro bezdomovce“. In: MATOUŠEK O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. s. 441 – 443. ISBN 978-80-262-0366-7.

PETRUSEK M. a kol. 1996. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum. ISBN-80-7184-311-3.

PLHÁKOVÁ A. 2005. *Učebnice obecné psychologie*. Praha: ACADEMIA. 80-200-1387-3.

PRUDKÝ L. a kol. 2012. *Souhrnný materiál pro tvorbu Koncepce práce s bezdomovci v ČR na období do roku 2020*. [cit. 12. 9. 2016]. Dostupné z: <https://www.esfcr.cz/file/8471/>

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

PŘIBYL H. 2015. *Lidské potřeby ve stáří*. Praha: Maxdorf, ISBN 978-807345-437-1.

SCHWARZOVÁ G. 2005. „Sociální práce s bezdomovci.“ In MATOUŠEK O., KOLÁČKOVÁ J. KODYMOVÁ P. (eds.) *Sociální práce v praxi* (s. 315-330). Praha: Portál. ISBN 80-7367-002-X.

SILVERMAN D. 2005. *Jako robiť kvalitatívny výskum*. Bratislava: Ikar. ISBN 80-551-0904-4.

STRAUSS A., CORBINOVÁ J. 1999. *Základy kvalitativního výzkumu*. Boskovice: Albert. ISBN 80-85834-60-X.

SUROVKA T. 2015. „Představení „balíčku služeb“ – co vše je třeba“. In: *Sborník z Konsensuální konference o bezdomovectví*. [cit. 14. 9. 2016]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/20801/sbornik_final.pdf.

SURYNEK A., KOMÁRKOVÁ R., KAŠPAROVÁ E. 2001. *Základy sociologického výzkumu*. Praha: Management. ISBN 80-7261-038-4.

ŠUPKOVÁ D. a kol. 2007. *Zdravotní péče o bezdomovce ČR*. Praha: Grada Publishing, a.s., ISBN 978-80-247-2245-0.

ŠVAŘÍČEK R., ŠEĐOVÁ K. 2007. *kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.

TOMEŠ I. 2010. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-680-3.

TRACHTOVÁ E. 2013. *Potřeby nemocného v ošetrovatelském procesu*. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů. ISBN 978-80-7013-553-2.

VÁGNEROVÁ M. 1999. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál. ISBN 80-7176-678-0.

VÁGNEROVÁ M. 2005. *Základy psychologie*. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0841-3.

VÁGNEROVÁ M., CSÉMY L., MAREK J. 2013. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-2209-5.

Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=63146&fulltext=prov~C3~A1d~C3~AD~20z~C3~A1kon~20o~20soci~C3~A1ln~C3~ADch~20slu~C5~BEb~C3~A1ch&rpp=15#local-content> [cit. 8. 10. 2016].

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=62334&nr=108~2F2006&rpp=15#local-content> [cit. 8. 10. 2016].

Zákon 186/2013 Sb., o státním občanství České republiky a o změně některých zákonů (zákon o státním občanství České republiky), dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=80137&fulltext=bezdomovec&rpp=15#local-content> [cit. 18. 9. 2016].

ZATLOUKAL L. 2006. Bezdomovci a poskytovatelé sociálních služeb v moderní společnosti – trochu jiný pohled. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2006, č. 4: str. 87 - 95.

ZATLOUKAL L. a kol. 2011. Komplexní posuzování potřeb klientů v rámci poradenského rozhovoru z hlediska přístupu zaměřeného na řešení. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2011, č. 1: str. 81 - 92.

Přílohy

Příloha č. 1

Okruhy dotazování a dílčí otázky v rámci polostrukturovaného rozhovoru

Identifikační údaje

1) Fyziologické potřeby

- Jaký je Váš současný zdravotní stav?
- Jakým způsobem se stravujete?
- Kolik denně vypijete nealkoholických tekutin?
- Co se změnilo v této oblasti v průběhu pobytu v AD?

2) Potřeby bezpečí

- Jak se cítíte při pobytu na ulici?
- Z čeho máte obavy?
- Na koho se obrácíte v případě krizové situace?
- Jaké změny Vám přinesl pobyt v AD?
- Jak byste zhodnotil bezpečí v AD a na ulici?

3) Potřeby lásky, náklonnosti a sounáležitosti

- Které osobě věříte a můžete se jí svěřovat?
- Máte nějakého životního partnera a jaký s ním máte vztah?
- Jaký kontakt a vztahy máte s členy své rodiny?
- Jak se změnila situace v této oblasti poté, co bydlíte v AD?

4) Potřeby uznání, respektu a úcty

- Kým jste oceňovaný za něco, co děláte?
- Jak Vás lidé přijímají jako bezdomovce?
- Pro koho se cítíte být užitečný?
- Jaký je Váš názor na respektování Vaší osoby ze strany společnosti a jste pro ni přínosem?
- Jak se změnila situace, když nyní bydlíte na AD?

5) Potřeby seberealizace

- Jakému koníčku se věnujete?
- O jaké dění ve společnosti se zajímáte?
- Co Vám říká kulturní dění?
- Co zajímavého byste chtěl ve svém životě vytvořit?
- Jaký sen byste si chtěl splnit?
- V jakém oboru byste se chtěl dále vzdělávat?
- Jak se změnila situace potom, co jste se ubytoval na AD?