

UNIVERZITA PARDUBICE  
FAKULTA ZDRAVOTNICKÝCH STUDIÍ

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2022

Karolína Shrbená

Univerzita Pardubice  
Fakulta zdravotnických studií

Sociální práce v azylovém domě pro matky s dětmi

Bakalářská práce

2022

Karolína Shrbená

Univerzita Pardubice  
Fakulta zdravotnických studií  
Akademický rok: 2020/2021

# ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Karolína Shrbená**  
Osobní číslo: **Z19021**  
Studijní program: **B5350 Zdravotně sociální péče**  
Studijní obor: **Zdravotně-sociální pracovník**  
Téma práce: **Sociální práce v azylovém domě pro matky s dětmi**  
Téma práce anglicky: **Social work in asylum house for women with children**  
Zadávající katedra: **Katedra porodní asistence a zdravotně sociální práce**

## Zásady pro vypracování

1. Studium literatury, sběr informací a popis současného stavu řešené problematiky.
2. Stanovení cílů a metodiky práce.
3. Příprava a realizace výzkumného šetření dle stanovené metodiky.
4. Analýza a interpretace získaných dat.
5. Zhodnocení výsledků práce.

Rozsah pracovní zprávy: **35 stran**  
Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucího**  
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

1. ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.
2. FÜRST, Maria. *Psychologie: včetně vývojové psychologie a teorie výchovy*. Olomouc: Votobia, 1997. ISBN 80-7198-199-0.
3. MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1.
4. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 3. vyd. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9.
5. MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ, Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 2. vyd. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Adéla Michková, Ph.D.**  
Katedra porodní asistence a zdravotně sociální práce

Datum zadání bakalářské práce: **1. prosince 2020**  
Termín odevzdání bakalářské práce: **28. dubna 2022**

**doc. Ing. Jana Holá, Ph.D.** v.r.  
děkanka

L.S.

**Mgr. Helena Poláčková** v.r.  
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 8. března 2022

## PROHLÁŠENÍ AUTORA

Prohlašuji:

Práci s názvem Sociální práce v Azylovém domě pro matky s dětmi jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury. Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše. Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 7/2019 Pravidla pro odevzdávání, zveřejňování a formální úpravu závěrečných prací, ve znění pozdějších dodatků, bude práce zveřejněna prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 21. 04. 2022

Karolína Shrbená, v .r .

## **PODĚKOVÁNÍ**

Děkuji Mgr. Adéle Michkové, Ph.D. za odborné vedení při zpracování mé bakalářské práce, za cenné rady a připomínky. Děkuji také koordinátorce Azylového domu, pracovnícím a uživatelkám azylového domu za velmi vstřícnou spolupráci při výzkumném šetření prováděném zde.

## **ANOTACE**

Práce se věnuje popisu životních situací se kterými se potkaly uživatelky azylového domu pro matky s dětmi. V práci je popsána sociální práce a specifika sociální práce s osobami bez přístřeší. Dále je popsán azylový dům pro matky s dětmi, jeho cíle, pravidla a fungování. Mapuje životní situace, které potkaly jednotlivé uživatelky azylového domu před příchodem do něj. Dále se zabývá přístupem k řešení jejich životní situace a spolupráci se sociálními pracovníci a v neposlední řadě se věnuje vizím budoucnosti těchto uživatelék. Cílem práce je provést čtenáře jednotlivými oblastmi a přiblížit životy těchto žen.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

Azylové domy, bezdomovectví žen, sociální práce

## **TITLE**

Social work in asylum house for women with children

## **ANNOTATION**

The work deals with the description of life situations encountered by the users of the asylum house for mothers with children. The thesis describes social work and the specifics of social work with homeless people. The asylum house for mothers with children, its goals, rules and operation are also described. It maps the life situations that individual users of the asylum faced before coming to it. It also deals with the approach to solving their life situation and cooperation with social workers and, last but not least, it looks at the visions of the future of these users. The aim of the work is to guide the reader through the various areas and bring the lives of these women closer.

## **KEYWORDS**

Asylum houses, women homelessness, social service

## OBSAH

Úvod.....	11
1 CÍLE A METODY PRÁCE.....	12
1.1 Cíl práce .....	12
1.2 Metody k dosažení cíle.....	12
2 SOCIÁLNÍ PRÁCE S OSOBAMI BEZ PŘÍSTŘEŠÍ .....	13
2.1 Sociální práce .....	13
2.2 Specifika sociální práce s osobami bez přístřeší .....	14
3 AZYLOVÝ DŮM.....	14
3.1 Azylový dům jako sociální služba .....	14
3.2 Azylový dům pro matky s dětmi.....	15
3.3 Provozní řád AD .....	16
4 BEZDOMOVECTVÍ A JEHO PŘÍČINY .....	18
4.1 Typy bezdomovectví.....	19
4.2 Faktory zvyšující riziko příchodu do AD.....	20
4.2.1 Příčiny příchodu do azylového domu .....	21
5 METODY VYUŽÍVANÉ PŘI PRÁCI S LIDMI BEZ PŘÍSTŘEŠÍ.....	24
5.1 Motivační rozhovor .....	24
5.2 Individuální plánování .....	25
5.3 Případová práce.....	26
PRŮzkumná část.....	27
6 METODIKA .....	27
6.1 Popis průběhu sběru dat .....	27
6.2 Výzkumný vzorek .....	28
7 Vyhodnocení VÝSLEDKŮ .....	30
7.1 Život před příchodem do azylového domu .....	31
7.1.1 Spolupráce při pobytu v azylovém domě .....	33



7.1.2	Vize budoucnosti žen z azylového domu .....	35
8	Diskuze .....	37
8.1	„Individuální“ plánování.....	37
8.2	Finančně dostupné bydlení.....	38
8.3	Znevýhodnění na trhu práce.....	38
8.4	Umístění celých rodin do AD .....	39
9	Závěr .....	40
10	Použitá literatura .....	42
10.1	Internetové zdroje .....	43
10.2	Ostatní.....	44
11	Přílohy.....	45

## SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 – Přehled oblastí, kategorií a kódů .....31

Tabulka 2 – Přehled životní osy .....36

## SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK

AD	azylový dům
IP	individuální plán
MR	motivační rozhovor
UJ	ubytovací jednotka
S.A.D	sdružení azylových domů
ČR	Česká republika

## ÚVOD

Téma životy lidí v azylových domech jsem si vybrala z důvodu zjištění více informací, protože si myslím, že je toto téma ve společnosti stále velké tabu. Sama sebe, své okolí a čtenáře bych chtěla tímto způsobem seznámit s životem a příčinami příchodu do AD a přístupem v řešení jejich životní situace, a to z důvodu toho, že si myslím, že by se dalo některým příčinám předejít včasnou informovaností o jednotlivých službách.

Azylové domy pro matky s dětmi jsou v současné době čím dál častějším útočištěm žen, které mají obtížnou životní situaci většinou spojenou se ztrátou bydlení. Podle statistik MPSV z roku 2019 se v azylových domech nacházelo 3 950 dospělých osob a 2 185 dětí a mladistvých.

Cílem bakalářské práce je zdokumentovat a popsat celkovou situaci uživatelek, především příčiny, které je donutily využít tuto službu. Také sleduji jejich schopnosti a snahy vypořádat se s touto životní situací a využít poskytované pomoci. V neposlední řadě se věnuji vizím budoucnosti.

Teoretická část obsahuje čtyři kapitoly. V první kapitole bude popsána sociální práce a specifika sociální práce s osobami bez přístřeší. V druhé kapitole přiblížím pojem azylový dům a jeho provozní řád. Ve třetí kapitole se budu věnovat tématu bezdomovectví, které úzce souvisí s tématem bakalářské práce, v této části uvádím typy a příčiny příchodu do azylového domu. V poslední čtvrté kapitole představuji metody využívané při práci s osobami bez přístřeší.

Průzkumná část byla realizována formou kvalitativního výzkumu, polostrukturovaným rozhovorem. Výsledky jsou prezentovány formou krátkých kazuistik a zpracování jednotlivých oblastí pomocí kódování.

Bakalářská práce by mohla poskytnout přehledné informace o životech respondentek a také by mohla posloužit jako zpětná vazba sociálním pracovnícům. Domnívám se, že by tato práce mohla také posloužit k větší informovanosti o této problematice.

# **1 CÍLE A METODY PRÁCE**

## **1.1 Cíl práce**

Cílem teoretické části je seznámení se s pojmy souvisejícími s tématem bakalářské práce. Na základě dostupné literatury jsem si shromáždila názory odborníků k danému tématu, konfrontovala je a vytvořila tak nutný teoretický podklad této práce

Cílem průzkumné části bylo zmapovat a analyzovat odpovědi na výzkumné otázky. Na začátku práce jsem si stanovila tři výzkumné otázky. Jaká životní situace předcházela příchodu do azylového domu? Jaký je průběh spolupráce? Jaké jsou vize budoucnosti?

## **1.2 Metody k dosažení cíle**

Metodou průzkumné části je kvalitativní výzkum, polostrukturované rozhovory, přepis rozhovorů v programu beey a následné kódování v programu taguette, jednotlivé kódy jsem zařadila do kategorií a kategorie do třech oblastí.

V průzkumné části jsem stanovila tři výzkumné otázky: Jaká životní situace předcházela příchodu do azylového domu? Jaký je průběh spolupráce? Jaké jsou vize budoucnosti?

## 2 SOCIÁLNÍ PRÁCE S OSOBAMI BEZ PŘÍSTŘEŠÍ

V následující kapitole se věnuji vymezení sociální práce s osobami bez přístřeší. Na úvod jsem představila obecné definice sociální práce, a co si vůbec pod pojmem sociální práce představíme, a její cíle. Dále jsou zmíněna specifika sociální práce s osobami bez přístřeší, s ohledem na potřeby, které tyto osoby mají.

### 2.1 Sociální práce

S pojmem sociální práce se pojí mnoho definic, ale také představ. Sociální práce je vymezena jako společenskovední disciplína, jejímž hlavním cílem je nalezení, vysvětlení, zmírňování a řešení sociálních problémů. (Matoušek, 2001, s.10) Rovněž je brána jako odborná disciplína, která zajišťuje profesionální péči o potřebné a napomáhá zlepšovat jejich sociální fungování, a to prostřednictvím metod sociální práce. (Gulová, 2011, s.14)

Za nejčastěji se vyskytující definici můžeme považovat tu definici, která byla vytvořena Mezinárodní federací sociálních pracovníků. Tato definice byla podpořena také Mezinárodní asociací škol sociální práce. Podle Mezinárodní federace sociálních pracovníků je sociální práce definována jako: *„Praxe a akademická disciplína, která podporuje sociální změny a rozvoj, sociální soudržnost a posílení osvobození lidí, kde zásadní jsou principy sociální spravedlnosti, lidských práv, kolektivní odpovědnosti a respektu k rozmanitosti. Věda podporovaná teoriemi sociální práce, humanitními vědami, společenskými vědami a znalostmi, přičemž zapojuje lidi a struktury tak, aby řešili své životní problémy a zlepšili tak svůj blahobyt.“* (IFSW, 2019)

Sociální práce se svým obsahem proplétá s řadou dalších vědních disciplín, a to především s psychologii a sociologií (Gulová, 2011, s.15) ale také s filozofií, pedagogikou, právem a mnoha dalšími aspekty. (Matoušek, 2001, s.10)

Sociální práce má za cíl především podpořit schopnost klienta řešit problém, adaptovat se na nároky prostředí. Dále se zabývá zprostředkováním kontaktů se službami, napomáhat tomu, aby systémy podpory klientů pracovaly humánně a efektivně, rozvíjet a zlepšovat sociální politiku a mnoho dalších.

Za nejpoužívanější trend bychom mohli považovat pojem sociální fungování. Definici opírající se o sociální fungování uvedl Navrátil (2000): *„Cílem je podpora sociálního fungování klienta v situaci, kde je taková potřeba buď skupinově, nebo individuálně vyjádřena a vnímána.“* (Navrátil, 2000, s.11)

O sociální fungování se také opírá Americká národní asociace sociálních pracovníků se zkratkou NASW, která vymezila cíl sociální práce jako: „*Sociální práce je profesionální aktivita zaměřená na pomoc jednotlivcům, skupinám nebo komunitám zlepšit nebo obnovit jejich schopnost sociálního fungování a na tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl*“ (Quizles Int., 2022)

## **2.2 Specifika sociální práce s osobami bez přístřeší**

Smyslem sociální práce s osobami bez přístřeší je především vyhledávat v terénu, minimalizovat rizika jejich způsobu života, a motivovat a doprovázet je k sociálnímu začlenění prostřednictvím bydlení v bytě. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

Je potřeba si zmínit, že je nutné se přestat dívat na klienta jako na objekt změny. Často se sociálním pracovníkům stává, že vidí, co klient potřebuje a co je potřeba změnit, ale klient nikoli.

Průdková a Novotný (2008, s.40) uvádějí, že osobám bez přístřeší je často nabízena, často doslova „vnucena“ pomoc taková, o kterou ani nestojí. Podle autorů jsou různé důvody odmítnutí pomoci – v některých případech se jedná o víru, v to, že situaci zvládnou samy. Častěji však osoby bez přístřeší nevěří, že má tato pomoc smysl. Sociální pracovník by měl reflektovat, které pracovní postupy fungují a které nikoli, a od těch nefunkčních upustit. A poté by měl reflektovat skutečné potřeby těchto lidí. (Průdková, Novotný, 2008, s.40)

Sociální pracovníci se setkávají s bezdomovci, kteří žijí na ulici. Ať je důvod ztráty přístřeší jakýkoli, je zřejmé, že se během času objevují různé bariéry, které mu brání v návratu do společnosti. Proto je nezbytné spíše poznat aktuální stav klienta, než jeho minulost, kterou nelze změnit. V rámci práce s osobami bez přístřeší není až tak důležité hledat příčiny ocitnutí se na ulici, ale spíše se zabývat proč na té ulici zůstává nebo proč se na ni vrací. (Marek, 2012)

## **3 AZYLOVÝ DŮM**

### **3.1 Azylový dům jako sociální služba**

Ve slovníku sociální práce dle Matouška je azylový dům (dále jen AD) charakterizován jako „ubytovací zařízení pro osoby bez přístřeší, jež by těm klientům, kteří jsou pro změnu životního stylu motivováni, mělo umožnit integraci do společnosti.“ (Matoušek, 2016, s.29)

AD jsou určeny osobám, které se ocitly v krizové životní situaci. Tyto osoby častokrát nepotřebují pouze ubytovací služby, ale také další doprovodné sociální, psychologické či

zdravotní služby a poradenství. Cílem této služby je napomoci v hledání trvalého řešení jejich problémů a zajištění samostatného života do budoucna. (socialnisluzby-ipjmk.cz)

Dle Matouška: „V ČR jsou zřizovateli těchto zařízení církve, obce nebo orgány státu.“ (Matoušek, 2016)

Podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů se azylové domy řadí mezi služby sociální prevence, poskytující pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci, která je spojena se ztrátou bydlení. Cílem sociální prevence je snaha předcházet sociálnímu vyloučení osob, napomáhat překonat jejich nepříznivou sociální situaci a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

AD poskytují pobytové služby na přechodnou dobu, a to osobám v nepříznivé životní situaci, která je spojena se ztrátou bydlení. Řadíme ji do služby sociální prevence, která obsahuje tři základní činnosti, a to poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (skp-centrum.cz)

Tato služba je poskytována v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění. Dále tuto službu doprovází vyhláška č. 505/2006 Sb., v aktuálně platném znění, kde je uvedena například maximální výše úhrady za poskytnuté ubytování.

Cílová skupina pro tuto sociální službu je velmi rozmanitá. Jedná se o všechny osoby bez ohledu na pohlaví, které se nacházejí v nepříznivé životní situaci spojené se ztrátou bydlení. Základní podmínkou je naprostá soběstačnost a způsobilý zdravotní stav.

V AD platí zásady pro poskytování sociální služby a to, zapojení klienta do řešení jeho problémů, empatie, jedinečnost každé bytosti, individualizace podpory, flexibilita, profesionální přístup, důvěrnost sdělených informací, respektování volby uživatelů, dodržování sdělených informací, zaměření na celek, spolupráce založená na vzájemném respektu.

### **3.2 Azylový dům pro matky s dětmi**

K tomuto tématu považuji za velice důležité zmínit kategorii Azylový dům pro matky s dětmi, který je poskytován v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jak z názvu



vyplývá, cílovou skupinou jsou matky s dětmi, které se dostaly do těžké životní situace spojené se ztrátou bydlení a není v jejich silách tuto životní situaci samostatně řešit.

Cílem této služby je naplnění základních potřeb uživatelky a jejich dětí, posílení schopností uživatelky zvládat běžné životní situace, zlepšení finanční situace uživatelky, posílení schopností uživatelky v péči o děti a jejich výchovu a odchod uživatelky do stabilnějšího bydlení.

Slovník sociální práce dle Matouška (2016) vymezuje azylové domy pro matky s dětmi jako: „zařízení pro ubytování matek s dětmi, které se dostaly do tak nepříznivé situace, že by bez náhradního ubytování nebyly schopny vychovávat své dítě.“ (Matoušek, 2016)

Dále do této kategorie spadá azylový dům pro osamělé rodiče, do této kategorie patří i AD pro otce s dětmi, který zmíním pouze okrajově. Tento typ AD se v České republice objevuje pouze zřídka. Tato sociální služba je poskytována dospělým mužům, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci obvykle spojené se ztrátou bydlení. AD nabízí podmínky k zajištění základních životních potřeb, pomoc a podporu směřující k návratu do běžného života stejně jako tomu je u AD pro matky s dětmi.

Azylové domy v České republice začaly vznikat počátkem roku 1990, nejdříve byly zakládány jako státní organizace, nestátní organizace, a organizace obecní nebo církevní. Několik lidí se rozhodlo založit Sdružení azylových domů (S.A.D.). Dnešní podoba tohoto sdružení má více jak sto členů. Členy tohoto sdružení jsou azylové domy pro muže, pro ženy, pro matky s dětmi, seniory a domy na půli cesty v celé republice. Pro přijetí do S.A.D je nutné splňovat kritéria kvality poskytovaných služeb. Cílem tohoto sdružení je spolupracovat s dalšími sdruženími podobného zaměření, vytvořit kooperující síť AD a vykonávat poradenskou, vzdělávací činnost pro své zaměstnance. (sad-cr.cz, 2018)

### **3.3 Provozní řád AD**

Práva uživatelék

- Ubytovací jednotka (dále jen UJ) – využívat přidělený prostor v UJ: postel s matrací, šatní skříň, uzamykatelný noční stolek, polička, židle, společný stolek, věšák a koš na odpadky
- Společné prostory – využívat kuchyňský kout, WC, sprchu (pozn. toaletní potřeby AD neposkytuje), využívat prádelnu - rezervace nutná předem
- Služby AD – požádat o přestěhování na jinou UJ ( žádosti je vyhověno pouze v odůvodněných případech dle kapacitních možností zařízení, řeší vedoucí sociální pracovnice a sociální pracovnice)

- Náměty, podněty a stížnosti- podat námět, podnět a stížnost

## Povinnosti uživatelé

### 1. spolupráce se sociálními pracovníci

- Spolupráce se sociální pracovníci – podmínkou prodloužení smlouvy je aktivní spolupráce se sociální pracovníci na řešení nepříznivé situace uživatelky (povinné pravidelné konzultace, obvykle 1 týdně). Odmítání nebo nízký úroveň spolupráce je důvodem k ukončení pobytu uživatelky.
- Řídit se pokyny zaměstnanců AD a dbát pokynů na vyvěšených cedulích

### 2. obecné povinnosti

- Být tolerantní – vůči ostatním uživatelkám a ke všem zaměstnancům AD se chovat v mezích slušného chování, dodržování jejich práv. co nejméně omezovat soukromí svých spolubydlících a nezasahovat do jejich přiděleného prostoru.
- Udržovat čistotu a pořádek – udržovat čistotu a pořádek ve všech prostorách AD. Rozpis služeb úklidů společných prostor je umístěn na nástěnce. Pravidelně uklízet UJ nebo její přidělenou část, vynášet odpadky a umývat použité nádobí v dřezu k tomu určenému.
- Žádné návykové látky – pověřený pracovník má právo uživatele nařídít dechovou zkoušku, nebo podrobení se zkoušce na testeru na návykové látky. Kdy toto uživatele nařídí, záleží na jeho uvážení- např. má pochybnosti o bezpečnosti stavu uživatelky a jejím chování. Po zjištění, je-li výsledek zkoušky uživatelky na alkohol nebo návykové látky pozitivní nebo odmítne-li se uživatelka podrobit zkoušce, je povinen pověřený pracovník postupovat následovně: nepouštět uživatelku do AD až do doby vystřízlivění; v případě donášky či konzumace těchto látek přímo v AD, bude uživatele okamžitě ukončen pobyt.
- Zákaz kouření ve vnitřních prostorách AD – Ve vnitřních prostorech AD je kouření přísně zakázáno. Nalezený popel či zbytky popele nebo cigaretových nedopalků na pokoji je považováno za kouření na pokoji. Za kouření na pokoji a ve vnitřních prostorách AD je uživatele ukončen pobyt, neboť se jedná o hrubé porušení provozního řádu.
- Zákaz agresivity – v případě výtržnosti, agresivního či vulgárního chování, či jiného narušování dobrých mravů, bude uživatele ukončen pobyt.
- Žádné nebezpečné látky – je zakázáno na AD donášet hořlaviny, výbušniny a jiné nebezpečné látky.
- Zákaz donášení zbraní na AD
- Zákaz jakékoli manipulace s ohněm – je zakázána jakákoli manipulace s ohněm v AD (např. zapalování cigaret, zapalování vonných tyčinek, svíček a jiných předmětů)

## Ubytovací jednotka

- Změny nepovoleny – uživatelka není oprávněna v ubytovací jednotce a v jiných prostorách AD provádět jakékoli změny.
- Nic nelepit, nepřibíjet na stěnu, nábytek – nepoškozovat ubytovací jednotku a její zařízení
- Nehromadit věci – uživatelka smí mít v UJ pouze tolik věcí, které je schopna uložit do svého přiděleného prostoru a jednorázově odnést.
- Zabezpečit ubytovací jednotku – při opuštění UJ uklidit osobní věci, zavřít okno, zhasnout světlo, uzamknout pokoj a odevzdat klíč od pokoje na recepci.
- Nepůjčovat klíč – nepůjčovat klíč od UJ jiné uživatelce.
- Nenechávat klíč v zámku – pokud se uživatelka na UJ zamkne zevnitř, vždy musí vyndat klíč

## Provoz AD

- Řídit se pokyny zaměstnanců AD a dbát pokynů na vyvěšených cedulích
- Hlásit nepřítomnost delší než 24 hodin – uživatelka je povinna nahlásit osobně, popřípadě telefonicky recepčním AD. Neomluvená nepřítomnost delší než tři dny je důvodem k ukončení pobytu uživatelky.
- Hlásit odchody a příchody do AD – uživatelka je povinna nahlásit na recepci, když odchází z AD, a opětovaně, když do AD přichází.
- Noční klid – televizi v kulturní místnosti je nutné ztlumit, aby hluk neomezoval ostatní uživatelky.
- Návštěvy ne – v AD nejsou povoleny návštěvy z venku, tzn. rodinní příslušníci, přátelé a známí. Výjimku tvoří návštěva pracovníků jiných organizací sociálních služeb či z úřadů MČ. Tyto návštěvy je nutné předem domluvit.
- Zákaz vlastních spotřebičů – nepoužívat žádné vlastní elektrické spotřebiče napájené z elektrické sítě (např. rádio, mini TV, varné konvice, lampy, žehličky, počítače, fén, apod.). Výjimku tvoří spotřebiče s platným záručním listem, popřípadě s platnou aktuální revizní kontrolou, tyto spotřebiče je nutné dohodnout nejdříve s vedoucí sociální pracovnící.

## **4 BEZDOMOVECTVÍ A JEHO PŘÍČINY**

Následující text se věnuje tématu bezdomovectví, zejména definici, typům bezdomovectví a možným příčinám bezdomovectví, které se s tématem bakalářské práce úzce pojí.

Bezdomovectví je společenský problém, který se netýká pouze České republiky. Pro širokou veřejnost může být pojem bezdomovec spojený s negativním stereotypem. Většina z nás si představí špinavého darebáka z hlavního nádraží, opilce, flákače a trestance. Avšak ne vždy tomu tak musí být. Mezi lidmi bez přístřeší se nachází mnoho bezdomovců, kteří vypadají slušně, čistě a normální občan by mnohdy ani neřekl, že mezi ně patří. (Hradecký, 2007, s.52)

Pro sociální práci se používá několik definic pojmu bezdomovectví s velmi podobným obsahem. Bezdomovectví označuje situaci bezprostřední nouze, v níž se člověk ocitá bez trvalého domova a mnohdy ne vlastní vinou.

Slovo bezdomovec je v našem právním řádu zastoupeno označením osoby bez státní příslušnosti. Tento termín se v právní terminologii vyskytoval jako označení pro osobu bez státní příslušnosti a bez domovského práva. (Průdková, 2008, s.10)

V odborné literatuře se o bezdomovcích obvykle píše jako o osobách bez přístřeší, sociálně slabých či o nepřízpůsobivých občanech.

Na ulici potkáváme převážně mužské pohlaví „bezdomovce“ než ženy. Takovýto život na ulici není pro ženy úplně jednoduchý, natož bezpečný. Ženy, které nemají své vlastní bydlení častěji využívají sociálních služeb či přespávají u známých či kamarádek.

#### **4.1 Typy bezdomovectví**

Hradecký (2007, s.52) popisuje pojem bezdomovectví jako syndrom komplexního sociálního selhání, které se projevuje neschopností akceptovat a zvládat běžné společenské požadavky.

Nejčastěji se bezdomovectví rozděluje na zjevné, skryté a potencionální. Toto rozdělení je vymezeno podle vztahu bezdomovců k veřejnému prostoru, ve kterém se objevují viditelné znaky bezdomovectví.

Zjevní bezdomovci jsou osoby, které z pohledu veřejnosti vypadají jako bezdomovci bez možnosti uchýlit se mimo veřejný prostor. Jsou na nich viditelné znaky bezdomovectví, které nejsou schopni zastírat.

Skrytí bezdomovci: tyto osoby nemají stále bydlení a jejich způsob života je velice podobný bezdomovectví. Navštěvují noclehárny a ubytovny.

Potencionální bezdomovci jsou osoby, které bydlí prozatímně, ale stále bydlení je v nedohlednu. Tyto osoby často nemají bezdomovecké znaky a nejsou součástí veřejného prostoru. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012)

FEANTSA (Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci) vytvořila typologii bezdomovectví a vyloučení z bydlení, nazvanou ETHOS. „Typologie ETHOS vychází z principu, že pojetí domova lze chápat ve třech oblastech, jejichž absence může vést k bezdomovectví.

Fyzická oblast- přiměřené bydlení

Sociální oblast- prostor pro vlastní soukromí, sociální vztahy

Právní oblast- právní důvod k užívání

Z toho vyplývají čtyři formy vyloučení z bydlení: bez střechy, bez bytu, nejisté bydlení, nevyhovující bydlení - všechny tyto situace ukazují na absenci bydlení.“<sup>2</sup> Tyto kategorie lze dále dělit na 13 pracovních kategorií, ve kterých Hradecký rozdělil bezdomovce v České republice takto: Osoby přežívající venku, osoby v noclehárně, osoby v ubytovnách pro bezdomovce. osoby v pobytových zařízeních pro ženy, osoby v ubytovnách pro imigranty, osoby před opuštěním instituce, uživatelé dlouhodobější podpory, osoby žijící v nejistém prostředí, osoby ohrožené vystěhováním, osoby ohrožené domácím násilím, osoby žijící v provizorních a neobvyklých stavbách, osoby žijící v nevhodném bydlení, osoby žijící v přelidněném bytě (Hradecký, 2007, s.52)

## **4.2 Faktory zvyšující riziko příchodu do AD**

Podle mého názoru si plno lidí, co projde kolem bezdomovce, pokládá otázku, co ho dovedlo na ulici. Vzhled nabádá kolemjdoucí k tomu, aby se zamysleli nad tím, zda tomuto člověku vůbec pomoci. Mnoho kolemjdoucích si také položí otázku, zda si za to ta osoba může sama, nebo zda se stala obětí systému.

Situační a dispoziční vlastnosti můžeme přirovnat k rozdělení na objektivní a subjektivní příčiny bezdomovectví. Objektivní příčiny bývají chybami systému, kdy je bezdomovec v roli oběti. Zatímco subjektivní příčiny poukazují na nepříznivé vlastnosti jedince. Objektivní příčiny musí odstranit stát, zatímco subjektivní může změnit pouze sám klient. Vývoj vzniku bezdomovectví je mnohem složitější, protože jde o kombinaci obou typů atributů. (Jakub, Strnad, Hotovcová, 2012, s.16)

Podle Janebové má počátek bezdomovectví většinou dvě fáze. Ztrátě domova předchází krize. Tato krize může být v jakékoli podobě. Je to situace, která jedince vykolejí ze „zajetých kolejí“ a v tu chvíli se přestává starat o ekonomické záležitosti. Každý jedinec má dvě sociální záchranné sítě, které mu mohou zabránit v pádu na ulici. Jednou ze záchranných sítí je síť osobních sociálních kontaktů, které si člověk vytváří kolem sebe. Jedná se většinou o rodinu, známé či kamarády, kteří by měli jedince v případě krize podržet. Druhou záchrannou sítí je síť sociálních služeb, která by mu měla zajistit bydlení, státní podporu, tak aby neskončil bez přístřeší. (Janebová, 1999, s.27)

Dále můžeme rozlišovat primární a sekundární příčiny. Zatímco primární příčiny tkví v sociálním úpadku osobnosti, tak sekundární příčiny přináší spíše psychický úpadek osobnosti, a tím ztrácí sílu pro změnu. Klient má převážně snahu zabývat se pouze primárními příčinami, ale neuvědomuje si, proč na ulici vlastně zůstává. V momentě kdy si uvědomí vznik sekundárních příčin, může pochopit, že jsou bariéry k návratu do společnosti překonatelné. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s.15-16)

#### **4.2.1 Příčiny příchodu do azylového domu**

V této kapitole vám uvedu pouze několik příčin příchodu do azylového domu, a to ty se kterými jsem se setkala v rámci vedení výzkumné části. Ve skutečnosti těch příčin může být mnohem víc, jako například nezaměstnanost, nejisté nebo nevyhovující bytové podmínky, vztahové problémy, nedostatek prostředků pro zajištění běžného způsobu života, návrat z výkonu trestu odnětí svobody a ústavní péče.

Rozepíšete zde pouze ty příčiny, se kterými jsem se setkala v rámci realizování výzkumné části bakalářské práce.

##### **4.2.1.1 Domácí násilí**

Německý kriminolog H. J. Schneider uvádí „Domácí násilí je nejrozšířenější formou násilí vůbec, přičemž je současně formou nejméně kontrolovanou a co do své frekvence a závažnosti nejvíce podceňovanou.“

Domácí násilí zahrnuje všechny formy fyzického, sexuálního a psychického týrání ve všech druzích blízkých vztahů. Charakteristickým rysem domácího násilí je jeho opakování, dlouhodobost, stupňování a téměř každodenní přítomnost, jak uvádí L. Čírtková a P. Vitoušová.

Domácí násilí může mít mnoho podob, například: hrubé nadávky, stálé kritizování, ponižující urážky, zesměšňování, podřívání sebedůvěry, omezování osobní svobody, ekonomické vydírání, vyhrožování tělesným ublížením i přímé tělesné ubližování. (Matoušek, Kodymová, Koláčková eds., 2010, s227)

V současné době není podložena žádná typologie pachatelů domácího násilí. Poznatky o pachatelích pochází nejčastěji ze tří základních zdrojů – z kriminologických výzkumů, od obětí a z psychologicky zaměřených výzkumů.

Angličanka Pat Cravenová navrhla osm základních typů domácích násilníků, a to surovec, žárlivec, špatný otec, lhář, vyděrač, sexuální násilník, pán domu a psychický utlačovatel. Cravenová jednotlivé typy přesně vysvětluje a využívá při terapii pro oběti domácího násilí.

Typickou a převládající formou je násilí muže vůči jeho partnerce. Mohou se ale vyskytovat i případy opačné, popřípadě násilí mezi osobami stejného pohlaví či mezi generacemi. Specifickými skupinami jsou zástupci LGBT komunity, senioři a handicapovaní.

L. Čírtková a P. Vitoušová (2010, s.234) uvádí tři nejčasnější projevy a míry symptomů:

tělesné symptomy – bolesti v různých oblastech těla, poruchy spánku, nechutenství a mnoho dalších

změny v prožívání – pocity viny, znovuprožívání traumatického zážitku v nočních můrách, vtíravé myšlenky přes den a mnoho dalších

potíže v sociálním fungování – ztráta důvěry v druhé lidi, izolace a vyhýbavé chování a mnoho dalších

#### **4.2.1.2 Nezaměstnanost**

Nezaměstnanost lze vymezit mnoha definicemi. Nejčastěji je definována jako jev, kdy lidé, kteří pracovat chtějí a mohou pracovat, tak nemohou najít pracovní místo. Mezi nezaměstnané jsou však zařazeni i ti, kteří pracovat mohou, ale nechťejí a zneužívají slabin a mezer existujícího systému regulace zaměstnanosti. (Nový, Surynek, 2006)

Práce je jedním z nejčastějších témat během spolupráce mezi uživatelkami azylového domu a sociálními pracovníci. Většina klientů vnímá získání zaměstnání jako spásný bod. Problém je, že si tyto osoby většinou zaměstnání nedokáží udržet. Většina tvrdí, že chtějí pracovat, ale v momentě kdy se jim pracovní úvazek naskytne, tak hledají důvody, proč do zaměstnání nenastoupit nebo proč z něho odejít. Ve spolupráci se sociální pracovníci jde převážně o obranný mechanismus. Místo toho, aby přiznali mnohem hlubší problém, raději svedou situaci na nedostatek pracovních míst. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s21-24)

Nebýt zaměstnán je společensky přijatelné pouze v krátké době, a to mezi dvěma pracovními místy. Mnoho lidí bez přístřeší ztrátu zaměstnání udává jako primární příčinu svého stavu. Problém nezaměstnanosti je mnohem složitější, než je běžně vnímán. Většina lidí bez přístřeší není evidována na úřadu práce, což znamená, že nejsou oficiálními nezaměstnanými. (Matoušek a kol., 2010)

#### **4.2.1.3 Závislost na návykových látkách**

Závislostí se rozumí dlouhodobý a trvalý vztah k někomu nebo k něčemu, z pocitu vycházející z pocitu silné touhy nebo potřeby toto uspokojit. Alkohol je pro veřejnost nejviditelnější drogou bezdomovců. Pro tyto osoby je typický neupravený vzhled, nevhodné chování a zápach. Osobě bez přístřeší se stačí alkoholu dotknout a je automaticky stigmatizován jako alkoholik. Přitom definice alkoholismu zní jasně. Mezi problémové konzumenty alkoholu se řadí tzv. pijani, neboť

užívají tuto látku ve větším množství pro její účinek. Hranice mezi konzumentem a pijanem je velice tenká, stejně jako hranice mezi pijanem a závislým na alkoholu. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s25)

Nešpor zmiňuje základní příznaky závislosti na návykových látkách, a také uvádí, že pokud jsou v průběhu roku alespoň tři z nich přítomny, je pravděpodobné, že hovoříme o závislosti. Prvním znakem je „bažení“, což je silná touha po užití látky. Druhým znakem je zhoršené sebeovládání, kde se jedná o změnu osobnosti po užití látky. Jako třetí znak uvádí odvykací stav, kde se bavíme o abstinčních příznacích v různých podobách. Čtvrtým znakem je růst tolerance, což znamená růst spotřeby dané látky. Jako pátý znak je zanedbávání jiných potěšení, kde se jedná o zúžení zájmu pouze na drogu. Posledním kritériem je pokračování v užívání drog i přes zjevné škodlivé následky. (Nešpor, 2018)

#### **4.2.1.4 Rozpad rodiny a sociální izolace**

Rozpad rodiny je komplexním problémem, který zahrnuje oblast intimity i generativity manželů. Současně se dotýká také oblasti sociální a ekonomické. Rozpadem rodiny se ztrácí role manželky a na jedné straně začíná být role rodiče velice komplikovaná. Rozpad rodiny je dlouhodobý, dynamický proces zasahující sféru sociální, materiální, právní a psychologickou. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s33)

#### **4.2.1.5 Samoživitelství**

Vzhledem k vybrané cílové skupině této bakalářské práce bych ráda samostatně zmínila pojem „matka samoživitelka“.

Pojem samoživitelství není vymezen žádným zákonem, proto přesnou definici není možno vyhledat. Gramatický výklad by měl znamenat, že samoživitel je ten, kdo žije sám sebe. Nikoliv že žije více osob. Ovšem tento výklad neodpovídá vnímanému významu. Za samoživitele se všeobecně považují osoby, převážně ženy s dětmi, bez druhého rodiče v domácnosti. Samoživitelem je označován rodič, který žije výhradně bez partnera. Samoživitelství označuje rodiče, kteří vychovávají, žijí a starají se o své děti sami bez cizí pomoci. Výchova dětí pouze jedním rodičem je mnohem náročnější. (Matoušek, Pazlarová, 2014, s216)

Dle Sobotkové je to žena, která vychovává své děti sama, je ohrožena mnoha problémy, které ji mohou často dostat do nelehkých situací. Mohou to být potíže týkající se finanční stránky, zaměstnání, či potíže s chodem domácnosti. Tyto ženy musí v domácnosti zastoupit všechny role a funkce. Zastávají roli hospodyně, uklízečky, matky, otce, živitelky, učitelky, vedoucí ale i dalších rolí. (Sobotková, 2007, s219)



## 5 METODY VYUŽÍVANÉ PŘI PRÁCI S LIDMI BEZ PŘÍSTŘEŠÍ

V této kapitole představím základní metody sociální práce, které se používají při práci s osobami bez přístřeší. S těmito metodami jsem se setkala v rámci odborné praxe přímo v azylovém domu pro matky s dětmi.

### 5.1 Motivační rozhovor

Motivační rozhovory (dále jen MR) jsou komunikačním přístupem, který je zaměřen na hledání a rozvíjení vnitřní motivace klientů ke změně jejich chování. Mezi prostředky motivačních rozhovorů můžeme zařadit například: prosby, vyhrůžky či manipulace. Je nepochybné, že tyto metody jsou někdy pro určité účely účinné. Motivační rozhovory ale vycházejí ze skutečnosti, že skutečná a dlouhodobá změna v chování je spojena se změnou postojů a prožívání. Je založena na celkové změně vnitřního nastavení, nikoli jen na vnějším přizpůsobení. (Buber, 2005)

U motivačních rozhovorů nemůžeme očekávat změnu života z minuty na minutu, není to zázračná ani všemocná metoda. Nejedná se o soubor technik ani triků, jak druhého přimět, aby udělal to, co si myslíme, že je pro něj a jeho okolí nejlepší, když to on sám nechce. (Soukup, 2020, s28-29)

Motivační rozhovory jsou brány jako samostatná metoda, ale můžeme je použít i jako doplněk dalších přístupů. Efektivně jde použít při úvodních setkáních s klienty, kteří právě vyhledali danou službu. Cílem je v takovém případě navázání dobré spolupráce a vytvoření dobrého pracovního vztahu. (Hettema, Steele, Miller, 2005)

K základním principům MR patří vyjadřování empatie, identifikace rozporů, podpora důvěry ve vlastní schopnosti a vyhýbání se napravovacímu reflexu.

Ráda bych tu také představila základní techniky vedení motivačního rozhovoru, které uvádí Jan Soukup (2020)

- Reflektivní naslouchání
- Otevřené otázky
- Oceňování
- Shrnování
- Informování
- Řeč změny (Soukup, 2020, s37-65)

## 5.2 Individuální plánování

Individuální plánování je proces, ve kterém uživatel a poskytovatel hledají cíle, které bude uživatel ve spolupráci s poskytovatelem dosahovat. Celý proces poskytování sociálních služeb je orientován na klienta, jeho potřeby, cíle a přání. (Maceček, 2008, s 457-464)

Proces individuálního plánování v rámci sociálních služeb je ošetřen přílohou č. 2 vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, tedy Standardy kvality sociálních služeb, konkrétně standardem č. 5 Individuální plánování průběhu sociální služby:

Kritérium

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
- b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;
- c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle;
- d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance;
- e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.

Individuální plánování je v mnoha organizacích takový „strašák“ pro pracovníce, a to zejména samotný individuální plán. Pracovníci si kladou velmi často otázku, jak mají sestavit osobní cíle u uživatelů, kteří jsou na sklonku svého života? Jak má vůbec správný individuální plán vypadat? K čemu vůbec individuální plán slouží? V mnoha organizacích je individuální plánování pouze formální, vedení i zaměstnanci mnohdy nevěří plánování samotnému a podceňují jeho význam. Základem všeho je uvědomit si, v jaké roli je postavena naše osoba a kdo stojí naproti nám. Uvědomit si vlastní mantinely, co chceme, můžeme, smíme či umíme. Ve většině případů proti nám stojí rovnocenný partner, kterému nemůžeme vnucovat naše názory, představy o tom, jak by měl vypadat jeho život, tak aby to bylo správné pro něj a jeho okolí. Individuální plánování je jeden z nejvýznamnějších instrumentů zajištění kvality poskytované péče. Podle paní Hauke má individuální plánování tři hlavní cíle. První z cílů je poskytovat sociální službu v co největším zájmu uživatele. Druhý cíl uvádí, přizpůsobit ji jeho

specifickým podmínkám, požadavkům, možnostem a schopnostem, osobním cílům. Za poslední cíl považuje, zapojit uživatele do procesu plánování i výkonu samotné služby. (Hauke, 2011, s16-17)

Význam individuálního plánování je velice pestrý. Nejdříve se na něj podíváme z pohledu významu pro uživatele podle Marcely Hauke (2011)

- Ve spolupráci vystupuje uživatel jako rovnocenný partner
- uživatel má možnost a právo se rozhodnout, zda jím oslovená služba mu pomáhá naplňovat jeho představy o potřebné pomoci
- znamená pro uživatele větší bezpečí -ví na čem je domluvený a ví jak bude služba probíhat
- Zná svá práva a povinnosti
- Zvyšuje jeho kompetence v oblasti rozhodování a přijímání zodpovědnosti za volby ve svém životě

Dále si představíme význam individuálního plánování z druhé strany, a to význam pro poskytovatele.

- Pro poskytovatele znamená individuální plánování rovněž větší bezpečí – a to především z hlediska obrany proti jeho požadavkům, které ID nezahrnuje
- Všichni zaměstnanci postupují stejným způsobem za pomoci ID
- Je prostředkem pro stanovení kapacity služby
- Jedná se o jeden z mechanismů pro tvorbu rozvojových plánů organizace
- Je to jeden z prostředků ke zvyšování kvality služby (Hauke, 2011, s17-20)

### **5.3 Případová práce**

Případová sociální práce je jedna z metod sociální práce, kterou uplatňují pracovníci při poskytování sociální služby azylový dům.

Dle Matouška (2016) pojem případová práce znamená práci s jednotlivými případy, kdy se za případ pokládá nejen jedna osoba, ale může i pár nebo rodina. Jejím synonymem je individuální sociální práce nebo také sociální práce s jednotlivcem. (Matoušek, 2016, s287)

O. Matoušek (2013) rozděluje případovou práci do následující série kroků: doporučení klienta do péče, zhodnocení jeho potřeb, stanovení cíle, plán intervence a péče, realizace plánů a souhrn hodnocení výsledků intervence nebo péče. (Matoušek, 2013, s68)

Dle slov Matouška by měl být klient v celkovém procesu případové práce co nejaktivnější, s tím, že by mu sociální pracovník měl pouze navrhnout alternativy, z nichž si může klient vybírat dle svého uvážení. (Matoušek, 2016, s287)

## PRŮZKUMNÁ ČÁST

Pro průzkumnou část jsem zvolila kombinaci více metod kvalitativního výzkumu. Hlavní metodou jsou polostrukturované rozhovory se čtyřmi uživatelkami azylového domu. Jako doplňující metodu jsem využila polostrukturované rozhovory se sociálními pracovníci a využila jsem možnosti doplnění informací z dokumentace jednotlivých uživatelek.

V průzkumné části vám představím jednotlivé příběhy před nástupem do azylového domu, průběh spolupráce během pobytu v azylovém domu a vize budoucnosti jednotlivých uživatelek.

## 6 METODIKA

Pro výzkumnou část jsem si stanovila jednu hlavní výzkumnou otázku a dvě dílčí otázky. Hlavní otázka je „Jaká životní situace předcházela příchodu do azylového domu?“ Dílčí otázky jsou „Jaký je průběh spolupráce?“ „Jaké jsou vize budoucnosti?“

Jak už jsem zmínila výše zvolila jsem kombinaci více metod kvalitativního výzkumu.

Hendl (2008) kvalitativní výzkum popisuje takto: „Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“ (Hendl, 2008)

Typický příklad kvalitativního výzkumu je na začátku výběr tématu a určování základní výzkumné otázky. Otázky se mohou modifikovat v průběhu sběru a analýzy dat, proto se tomuto výzkumu může říkat také pružný typ výzkumu. V průběhu nevznikají pouze výzkumné otázky, ale vznikají také hypotézy a nová rozhodnutí, jak modifikovat zvolený výzkumný plán. Práce při kvalitativním výzkumu může připomínat práci detektiva, jelikož výzkumník vyhledává a analyzuje informace, které přispívají k osvětlení výzkumných otázek. Při tomto výzkumu se seznamují s novými lidmi a pracují s nimi v terénu, kde se něco děje. Zpráva o kvalitativním výzkumu obsahuje podrobný popis místa zkoumání, rozsáhlé citace z rozhovorů a poznámky, které si pracovník dělá při práci v terénu.

### 6.1 Popis průběhu sběru dat

Sběr dat průzkumné části jsem realizovala v azylovém domě pro matky s dětmi. Naše spolupráce začala už v momentě, kdy jsem v tomto zařízení chodila na odborné praxe. O to snazší komunikace se zařízením byla, jelikož mě koordinátorka znala už z dřívějšího.

Nejdříve jsem se věnovala výběru uživatelky, který byl obtížnější z důvodu jediného požadavku a to, aby byl pobyt v azylovém domě delší než tři měsíce. Požadavek jsem měla kvůli tomu, aby už mezi sociální pracovníci a uživatelkou proběhla nějaká spolupráce.

I přes znalost z dřívějška se sběr dat neobešel bez komplikací. Nejdříve přišlo zpoždění sběru dat z důvodu positivity na covid – 19 u uživatelky azylového domu, poté se objevila pozitivita u sociálních pracovníků. Kvůli čemuž se mi realizace průzkumné části dosti opozdila.

Sběr dat byl velmi náročný pro mě, ale i pro uživatelky. V otázkách jsem se dotýkala velice citlivých a soukromých témat u kterých jsem byla mile překvapena, že mi na ně vůbec uživatelky odpověděly a byly schopné o jejich situaci otevřeně mluvit.

Po provedení rozhovorů jsem rozhovory přepsala v programu beey. Dalším krokem bylo analyzování rozhovorů pomocí tematického kódování, ke kterému jsem použila program taguette. Po kódování jsem kódy sdružila do kategorií, které jsem následně zařadila do třech oblastí.

## 6.2 Výzkumný vzorek

Jako první bych vám ráda krátce představila všechny uživatelky a sociální pracovníce, se kterými jsem se setkala během realizování mé výzkumné části pro bakalářskou práci. Každá uživatelka je velice specifická a jedinečná. Každá má svůj vlastní příběh, který si prožila.

Výzkumnou část jsem prováděla v azylovém domě pro matky s dětmi. Na doporučení sociálních pracovníků jsem si vybrala čtyři uživatelky, mou jedinou podmínkou byl pobyt delší než tři měsíce z důvodu toho, aby byla možnost dozvědět se něco o spolupráci mezi sociální pracovníci a uživatelkou.

Popis výzkumného vzorku jsem zvolila formou krátkých kazuistik, abych vás seznámila s příběhem co si jednotlivé uživatelky prožily před nástupem do azylového domu. Kazuistiky jsem zvolila z důvodu, dobrého představení si situace a srozumitelnosti.

**Respondentka 1** (dále jen R1) – žena ve věku 32 let. Pochází ze Slovenska a v České republice žije již osmnáct let. Pečuje o nezletilého syna. V rozhovoru o okolnostech předcházejících příchodu do AD zmiňuje špatný vztah s partnerem závislým na alkoholu. Hlavní roli v tomto vztahu hrálo chování partnera po užití alkoholu k uživatelce a jejímu synovi. Dále uživatelce nepřispíval boj s onkologickým onemocněním. Uživatelka zmiňuje domácí násilí a svou snahu společnou domácnost opustit, což jí neumožňovala špatná finanční situace. Uživatelka mi

popsala možnosti, které zkoušela před nástupem do AD, ale všechny byly finančně náročné, proto se nakonec obrátila na azylový dům.

**Respondentka 2** (dále jen R2) – žena ve věku 39 let. Uživatelka má tři děti, které jsou již dospělé a vedou samostatný život. Děti vychovávala sama za pomoci její matky, která ji brzo zemřela, také ztratila svého bratra, kterého našla mrtvého na toaletě. V rozhovoru o okolnostech předcházejících příchodu do AD zmiňuje špatnou finanční situaci. Půjčovala si peníze aby měla na jídlo pro děti. Půjčky neměla jak splácet proto přišla exekuce na základě které přišla o byt. Naskytla se jí možnost bydlení v karavanu u známého, kde neměla soukromí, proto se rozhodla pro jiné řešení, a to azylový dům.

**Respondentka 3** (dále jen R3) – žena ve věku 51 let. Žila již ve třetím manželství, které jí vydrželo pouhý rok, ale dalších devět let žili ve společné domácnosti, kde měli rozdělené role. On platil nájem a ona se starala o chod domácnosti i nákupy jídla a drogerie. V rozhovoru o okolnostech předcházejících příchodu do AD zmiňuje neplacení nájmu ze strany bývalého přítele, který ji o neplacení neinformoval. Dále mi uživatelka popisovala její život na ulici, krátkodobé pracovní poměry a návrat na ulici. V posledních dnech na ulici se jí stala nehoda, která ji dostala do péče zdravotníků, díky čemuž se dostala do zařízení azylového domu.

**Respondentka 4** (dále jen R4) – žena ve věku 29 let. Pečuje o dva syny. Čerstvě narozenou dceru dala k adopci. V rozhovoru o okolnostech předcházejících příchodu do AD zmiňuje špatný vztah s partnerem a finanční závislost na něm. Hlavním problémem byla partnerova závislost na alkoholu, po kterém neuměl ovládnout své chování k uživatelce a synům. Uživatelka v rozhovoru popisuje svou snahu uchránit syny odchodem ze společné domácnosti. Z důvodu finanční závislosti na partnerovi, neměla uživatelka moc možností na ubytování, proto ji v tomto pomáhala kamarádka, která ji zajistila krátkodobý pobyt na lodi a následnou pomoc ji poskytla paní u které bydlela na zahradě ve stanu. Uživatelka byla kontaktována OSPODEM kvůli nevhodným bytovým podmínkám pro děti a kvůli užívání návykových látek v přítomnosti dětí, proto se rozhodla kontaktovat azylový dům.

**Pracovnice 1** (dále jen P1) – žena ve věku 32 let, která v azylovém domě dělá už mnoho let. Nejdříve pracovala na pozici pracovník v sociálních službách v azylovém domě, při této práci si dodělala vysokou školu a šla na pozici sociální pracovnice. Tato pracovnice je klíčovým pracovníkem pro respondentky 3 a 4.

**Pracovnice 2** (dále jen P2) – žena ve věku 46 let, která je na této pracovní pozici krátce. Dělá na pozici sociální pracovník a je klíčovým pracovníkem pro respondentky 1 a 2

## 7 VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ

Rozhovory jsem rozvrhla do třech oblastí, a to život před příchodem do azylového domu, spolupráce mezi uživatelkami a sociálními pracovníci během pobytu v azylovém domě a vize budoucnosti žen z azylového domu. V první oblasti jsem vytvořila tři kategorie, a to partnerský život, finanční situace a „poslední kapka“. V druhé oblasti jsem kódy sdružila do čtyř kategorií, a to individuální plánování, stanovení cílů, přístup k řešení vlastní životní situace a motivace uživatelék. Ve třetí oblasti jsem kódy sdružila do třech kategorií, a to volný průběh, partnerský život a hlavní cíl. Dohromady jsem označila 132 úseků v rozhovoru z nichž jsem vytvořila 81 kódů.

Do kategorie **partnerský život** jsem vytvořila mnoho kódů např.: společná domácnost, závislost a neznalost, které se pojí se slovním spojením: „*Tak žila jsem ve společné domácnosti v bytě s přítelem, který byl závislý na alkoholu, což já jsem před tím nevěděla.*“ V kategorii **finanční situace** jsem vytvořila mnoho kódů např.: půjčky a exekuce, které se pojí se slovním spojením: „*Půjčovala jsem si peníze, půjčky a to jsem si brala kvůli dětem, tak jsem to neměla z čeho abych to splácela tak mi naskákaly exekuce.*“ V kategorii **poslední kapka** jsem vytvořila kódy např.: hledání soukromí, což se pojí s: „*Pak byly problémy, tak jsem si něco normálně hledala abych byla sama no abych měla soukromí.*“ Dalším kódem je amputace „*Museli mi amputovat malíček na pravé ruce a palec na pravé noze.*“ V kategorii **individuální plánování** jsem vytvořila kódy např.: návazné bydlení „*Já tam mám teda popsany asi dvacet prací a dvacet bytů, ale stejně půjdu bydlet k příteli.*“ , což poukazuje na to, že v individuálním plánu se nenachází pouze oblasti, které konkrétní uživatelka potřebuje. V kategorii **přístup k řešení vlastní životní situace** se nachází kód, jako např.: dobrá spolupráce „*No chodím na pravidelné schůzky, na všechno, podílím se na úklidech a prostě dodržuji ty jejich pravidla.*“ V kategorii **motivace** jsem vytvořila kódy např.: vnoučata „*Jediné co mě tu drží jsou ty vnoučata.*“ V kategorii **partnerský život** se nachází kódy např.: nedůvěra v muže „*No chci být sama, nehledám si nějakého přítele a nemám na to pomýšlení po tom všem.*“ V kategorii **hlavní cíl** jsem vytvořila kódy např.: spokojený život „*Prostě dožít nějaké spokojené život.*“

Tabulka 1 – přehled oblastí, kategorií a kódů

OBLASTI	KATEGORIE	KÓDY
PŘED PŘÍCHODEM DO AD	partnerský život	agrese, alkohol, beznaděj, domácí násilí,
	finanční situace	exekuce, finanční závislost, neplacení nájmu
	poslední kapka	amputace, bydlení ve stanu, hledání soukromí, hospitalizace
PRŮBĚH SPOLUPRÁCE	individuální plánování	jiné očekávání, formálnost
	stanovení cílů	Lexus, pracovní možnosti
	přístup k řešení situace	dobrá spolupráce, pravidelné schůzky, úklid
	Motivace	lepší matka, péče o vnoučata
VIZE BUDOUCNOSTI	volný průběh	neočekávaná pomoc
	partnerský život	nedůvěra v muže, nový partner
	hlavní cíl	dobro pro syny, nový začátek, syn, vnoučata

## 7.1 Život před příchodem do azylového domu

Po spolupráci v azylovém domě, jsem byla překvapena, jaké důsledky může mít ztráta bydlení. V oblasti život před příchodem do AD jsem vytvořila tři kategorie: **partnerský život, finanční situace a „poslední kapka“**.

Kategorie finanční situace se objevuje ve všech rozhovorech s uživatelkami, v rozhovorech se sociálními pracovníci se tato kategorie neobjevila. Z rozhovorů je patrné, že v případě lepší finanční situace by respondentky volily jiné řešení než azylový dům, jak vyjadřuje R1: *„Zkoušela jsem jiné možnosti, nějaký byt najít, který byl drahý, takže nebyla možnost najít nějaký byt, finance nedovolily, a tak i ubytovnu předtím, to bylo obsazené nebo taky jeden pokoj dvanáct tisíc, takže taky nebyla možnost.“* Respondentky se podělily i o svůj pohled na to, co bylo příčinou jejich špatné finanční situace. R2 viděla potíž v půjčkách: *„Půjčovala jsem si peníze, půjčky a to jsem si brala kvůli dětem, abych jim měla co dát jíst. Neměla jsem to z čeho splácet tak mi naskákaly exekuce, šlo mi to na byt a já přišla o byt.“*, ale už se nezmiňovala o tom, jaké důvody ji vedly k rozhodnutí řešit svou situaci půjčkami. Dále bych zmínila finanční závislost na partnerovi, kterou mi sdělila R3: *„Přišel majitel bytu, že už dva měsíce není zaplacený nájem, což měl platit Martin, protože já na to neměla peníze.“* Jako další problém



mi byla sdělena mateřská dovolená od R4: „Byla jsem na mateřské s mladším synem, peníze mi dávat manžel od kterého jsem musela utéct, protože jsem měla strach aby neublížil klukům.“

V kategorii partnerský život jsem využila pouze rozhovory s uživatelkami, protože informace od sociálních pracovníc se shodovaly. Kategorie partnerský život se objevila u třech respondentek. Respondentky 1 a 4 mi sdělily, že partnerský život byl hlavním důvod opuštění domova. Podělily se o svůj pohled na to, jak partnerský život přispěl k jejich nepříznivé životní situaci. R1 „Pak postupně začalo fyzické napadání, takže de facto byla jsem psychicky i fyzicky týraná, už jsem to nemohla vydržet.“ R4 „Začal být vulgární na mě i kluky. Začalo to zlehka a já si myslela, že to přejde, ale jednoho dne přišel domů opilý, tak rozbil dveře, přišel v noci až mě vzbudil, začal křičet ať vypadnu i s téma hajzlama jak to řekl.“, dále mi sdělila „Tohle nešlo vydržet, když usnul, sbalila jsem věci a utekla ke kamarádce.“ R3 v rozhovoru poukázala na partnerský život v jiném duchu než předchozí respondentky „Po prvním roce manželství jsme usoudili, že nám to neklape, a tak jsme se rozvedli, ale vedli jsme dál společnou domácnost. Jsme se dohodli na tom, že on bude platit nájem, protože já na to neměla a já se budu starat o domácnost.“, dále na to navázala „A pak jsem se dostala do nemocnice, no a vrátila jsem se domů a ty jeho věci byly pryč. Přišel majitel bytu, že už dva měsíce není zaplacený nájem, což měl platit Martin, protože já na to neměla peníze.“ Respondentka poukazovala na to, že jí bývalý partner měl informovat o neplacení nájmu, i přes to, že v bytě už nebydlel.

Kategorie „poslední kapka“ se objevuje v každém rozhovoru, a to protože poukazuje na to, co jednotlivé respondentky přimělo obrátit se na azylový dům. Každá respondentka uvedla moment, který ji „zlomil“ a ona se rozhodla požádat o pomoc. R1 „Takže jsem de facto byla psychicky i fyzicky týraná, už jsem to nemohla vydržet, no na to jsem ještě dostala rakovinu, takže já jsem to už prostě nezvládla psychicky ani fyzicky, takže jsem se rozhodla, že si najdu po nějakou dobu nějaké útočiště, únik z toho všeho, takže jsem se rozhodla pro azyl.“ S2 mi u R1 sdělila: „Paní byla ve špatném psychickém stavu, potřebovala podporu, potřebovala poradit a hlavně klidné a bezpečné prostředí pro ní a jejího syna.“, což poukazuje na správný krok respondentky, v požádání o pomoc. R2 se podělila o: „Já jsem bydlela u známého v karavanu, on prodával takhle na pouti tak jsem mu pomáhala, pak byly problémy, tak jsem si něco normálně hledala abych byla sama no abych měla soukromí, tak jsem našla tenhle azyl.“ Respondentka poukazovala na to, že její poslední kapka přišla při narušení soukromí v karavanu. R3 se podělila o svou nehezkou zkušenost s životem na ulici a následným zdravotním problémům, což uvedla jako svou poslední kapku. „Mě se chytli bezdomovci, který mě říkali, že samotná ženská na ulici bejt nemůže, tak mě vzali pod most, kde měli tak zhruba

*tři stany.“ „Tam mě vyzvedl kamarád, jeli jsme na čarodějnice, no a všichni pili a ten největší opilec, tak do ohně chlejštnul, jestli benzín nebo nějakou chemikálii a mě to opálilo obě ruce a obě nohy.“* Dále mi respondentka sdělila, že následovala hospitalizace, při které si uvědomila, že takhle to dál nejde. Se zařizováním bydlení ji pomáhala sociální pracovnice z LDN ve které byla po hospitalizaci. R4 se o této situaci nechtělo moc mluvit, ale nakonec mi sdělila: *„Takže jsem s kluky skončila v jedné menší lodi.“ „Z lodi jsme se museli odstěhovat a bydleli jsme ve stanu u jedné paní.“* Respondentka se mi také svěřila se svou závislostí na návykových látkách, což byl podle respondentky hlavní podnět, proč její situaci začal řešit OSPOD. P2 mi sdělila svůj pohled na poslední kapku R4: *„v tu chvíli si úplně pamatuji, že mě tenkrát napadlo, že kdyby byl někdo kdo by ji řekl dřív, tak to nemuselo dopadnout až tak fatálně.“*

### **7.1.1 Spolupráce při pobytu v azylovém domě**

Dále bych se chtěla zaměřit na období spolupráce v azylovém domě. Tato část mě překvapila asi nejvíce z celé výzkumné části. Je velmi zajímavé sledovat pohled uživatelék a postup sociálních pracovnic. V této oblasti jsem kódy sdružila do čtyř kategorií, a to **individuální plánování, stanovení cílů, přístup k řešení situace a motivace uživatelék**.

Kategorii individuální plánování jsem použila, protože je jednou z metod sociální práce nejen v tomto azylovém domě. V rozhovoru jak s uživatelkami tak se sociálními pracovnicemi jsem se dozvěděla, že individuální plánování v tomto zařízení není úplně individuální, jak z názvu vyplývá. Individuální plánování je v tomto zařízení v mnoha případech pouze formální věc, sama sociální pracovnice v rozhovoru poukázala na to, že mají v individuálním plánu to, co by mělo být cílem, nikoli co je skutečným cílem. P2: *„Vlastně s uživatelkou teď řešíme nějaký středisko výchovné péče a do toho ještě ten příběh s tím osvojením, takže práce je opravdu pestrá.“* „No individuální plán je tady spíš takovou formálností, soustředíme se na to co je v daný okamžik potřeba, ne na to, co je napsané na papíře.“ Měla jsem možnost nahlédnutí do dokumentací uživatelék a slova sociální pracovnice se mi potvrdily. V žádné z dokumentací jsem nenašla hlavní cíle, které mi uvedly samy uživatelky. Jak mi sdělila R3: *„Já tam mám teda popsány asi dvacet prací a dvacet bytů, ale stejně půjdu bydlet k příteli.“*

Kategorie stanovení cílů, se promítla u každé z respondentek. Tato kategorie úzce souvisí s předchozí kategorií, protože stanovení cílů spolupráce by mělo být součástí individuálního plánování. V rámci rozhovorů jsem se přesvědčila o tom, že hlavními cíli uživatelék není až tak, hledání zaměstnání nebo bydlení jak je uvedeno v dokumentaci. Ale převažují zde osobní cíle, které ovšem v dokumentaci zaznamenané nejsou. Když se podívám na to jaké cíle

spolupráce mi uživatelky sdělily. U R1 byl hlavní cíl izolace od bývalého partnera se kterým prožívala domácí násilí, „*co jsem očekávala od nich, že budu izolována od toho násilníka, že vlastně nebude mít přístup ke mně, což jako v praxi se mi to potvrdilo.*“ Jako druhý cíl bylo dostat se do psychické pohody. A až po těchto věcech mi klientka zmínila zaměstnání a návazné bydlení. U R2 jsem se jako hlavní cíl dozvěděla dostat do péče vnoučata, které se nacházejí v kojeneckém ústavu, „*vnoučata dostat z toho kojeňáku,*“ tento cíl opět není uveden v individuálním plánu uživatelky. A hledání návazného bydlení mi uživatelka zmínila až jako úplně poslední a hledání zaměstnání v rozhovoru nezmínila vůbec, naopak P1 mi sdělila: „*S paní teď hledáme práci, takže paní aktivně hledá na ÚP, hledá si práci, aby měla nějaký zázemí.*“ R3 byla v tomto úplně specifická, protože na otázku co potřebuje od azylového domu, mi odpověděla „*nic*“, po kratším zamyšlení se opravila a sdělila mi pouze střechu nad hlavou. „*nic, vlastně teď už jenom střechu nad hlavou.*“ Sociální pracovnice mi tento cíl jen potvrdila P2: „*Jakmile bude zdravotně v pořádku, tak tu službu nebude potřebovat.*“ A R4 je taktéž specifická, tato žena potřebuje zázemí a především podporu sociální pracovnice ve stresových situacích, které není schopna zvládnout sama. Žádný z těchto cílů jsem v dokumentaci nenašla.

Dále jsem si při sběru dat všimla, že toto zařízení upřednostňuje partnerský vztah mezi uživatelkami a pracovníky. Položila jsem si otázku zda je to správně? Ale neumím si na ni odpovědět, na jedné straně si myslím, že to správně je z důvodu navázání důvěry mezi nimi, ale na druhou stranu si myslím, že trocha expertního přístupu nesmí chybět, aby tato práce byla efektivní.

Také bych tu ráda zmínila spolupráci z pohledu sociálních pracovníků. U respondentky 1 mi P1 zmínila: „*Paní spolupracuje, chce řešit svoji situaci a myslím si, že na rozdíl od ostatních uživatelék tu svoji situaci dokáže zvládnout.*“ U respondentky 2 mi P1 na otázku: „*Co si myslíte o spolupráci s respondentkou 2?*“ odpověděla: „*paní je taková trochu pasivnější, laxnější, některé věci jsou potřeba trochu víc zdůrazňovat a hlavně ji to správně vysvětlovat.*“ Když jsem se na stejnou otázku zeptala P2, ale u respondentky 3 dostala jsem odpověď: „*Ta spolupráce je opravdu radost, klientka dodržuje všechny stanovené konzultace, termíny, všechno co si řekneme, tak zařídí.*“ dále mi sdělila „*dvakrát se stalo, že opravdu nám sem přišla pod vlivem.*“ Od té doby má uživatelka nastavené pravidelné dechové zkoušky třikrát denně a žádný další problém prozatím nebyl. U respondentky 4 mi od P2 bylo sděleno: „*spolupráce s paní je za mě dobrá, paní je fakt komunikativní a podařilo se nám za těch pár měsíců navázat jakoby takovej vztah, že opravdu, když se stane nějaký velký průšvih, tak mi to přijde říct.*“

Při sběru dat jsem si všimla, že obavy a strach jsou pro tyto ženy mnohdy motivací. Z rozhovoru s uživatelkami vyplývá, že jejich největší motivací není stabilní bydlení či zaměstnání, ale jejich největší motivace se nachází na rodinné rovině. R1 mi sdělila, že je její největší motivací syn, R2 v rozhovoru sdělila: „*Jediné co mě tu drží jsou ty vnoučata.*“ R3 mi v rozhovoru pověděla, že její největší motivací je její aktuální přítel, který ji podporuje a může s ním sdílet všechny pocity. R4 uvedla, že její největší motivací jsou synové. „*Hlavně aby se měli kluci už dobře.*“

### **7.1.2 Vize budoucnosti žen z azylového domu**

V rozhovorech jsme se bavili i o vizích budoucnosti, což vlastně úzce souvisí s tím co jsem sdělila v předešlé části. Podle mého názoru, by měly vize uživatelky souviset s cíli v individuálním plánu, čemuž tak rozhodně není. V této oblasti jsem vytvořila tři kategorie: **volný průběh, partnerský život a hlavní cíl.**

První kategorií co jsem v této části vytvořila je volný průběh. Z rozhovorů s uživatelkami vyplývá, že nemají až tak představu co přesně by do budoucna chtěly, spíše tomu dávají volný průběh. Na čem se shodly všechny uživatelky bylo, že nechtějí skončit jako před nástupem do azylového domu. Jak to vyjadřuje R3: „*neumím si představit, že bych znovu skončila na ulici.*“

Druhou kategorií je partnerský život. Respondentky 1,2 a 4 razantně řekly, že partnera nehledají a ani nechtějí. Jejich předchozí zkušenosti je ovlivnily na tolik, že mužům nevěří. R1: „*Chci být sama, nehledám si nějakého partnera a nemám na to pomyslení po tom všem, takže jsem sama a chci zůstat sama.*“ Jediná respondentka 3 má nového přítele, se kterým plánuje společnou budoucnost.

Jako poslední kategorii mám hlavní cíl. R1 mi jako hlavní cíl řekla: „*že budu žít normálně, jako každá z žen.*“ Při dalších otázkách poukazovala na to, že klade důraz na syna. Aby se měl syn dobře. R2 má hlavní cíl získání vnoučat z kojeneckého ústavu. Podle slov uživatelky je to jediné co ji drží, aby to nevzdala. R3 uvedla jako hlavní cíl, nevrátit se na ulici. Jediná tato klientka se mi o vizích budoucnosti rozpovídala víc, pověděla mi, že s přítelem plánují společnou domácnost a že se moc těší až bude vařit a pečovat o něj, dále mi sdělila, že její sen je zahrádka „*takže pokud by se něco takového naskytlo, zase bych milovala hrabání se v hlíně.*“ R4 měla v odpovědi hned jasno, jako první na mě vyhrkla, že hlavně aby byli kluci šťastný. Uvedla mi, že je pro ni důležité: „*Hlavně kluci, aby se měli už dobře a nemuseli jít jinam, aby nemuseli měnit kamarády a školu.*“

Také jsem se zeptala sociálních pracovníků jak vidí budoucnost jednotlivých uživatelky. P2 mi na tuto otázku sdělila o respondentce 3: „*To myslím a doufám, že bude přesně taková jakou*

*bychom ji všichni přáli, a to je ta, že jakmile vyřeší zbylé zdravotní problémy a zrehabilituje se, tak najde prostě jakoby zaměstnání a najdou si s přítelem byt a budou jen spokojeni.“*

**Tabulka 2 - přehled životní osy**

<b>respondent</b>	<b>důvod ztráty přístřeší</b>	<b>poslední kapka</b>	<b>motivace</b>	<b>cíl spolupráce</b>	<b>hlavní cíl</b>
<b>1</b>	domácí násilí	strach o syna	syn	izolace od násilníka	dobrou syna
<b>2</b>	exekuce	nedostatek financí	vnoučata	péče o vnoučata	dostat do péče vnoučata
<b>3</b>	neplacení nájmu	zdravotní stav	přítel	střecha nad hlavou	nevrátit se na ulici
<b>4</b>	domácí násilí	OSPOD	synové	zázemí a podpora	stabilita pro syny

## 8 DISKUZE

V této kapitole bych se ráda věnovala mým vnitřním dilematům, které vznikly během sběru dat v azylovém domě. Tato dilemata vznikla převážně na základě neshod informací, které zazněly v rozhovorech s informacemi z dokumentace.

### 8.1 „Individuální“ plánování

Jak bylo zmíněno v teoretické části práce (viz kapitola 4.2), individuální plánování je proces ve kterém uživatel a poskytovatel hledají cíle, kterých bude uživatel ve spolupráci s poskytovatelem dosahovat a s klientem povinnost individuálně plánovat cíl a průběh poskytování sociální služby je zakotven ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Hauke (2011) uvádí, že základem individuálního plánování je uvědomit si, v jaké roli je postavena naše osoba a kdo stojí proti nám.

Data z průzkumu provedeného v konkrétním AD však ukazují, že realita individuálního plánování v tomto konkrétním zařízení je jiná a není v souladu s prvotní ideou této formy práce. Respondentky shodně hodnotí individuální plánování jako spíše formální věc pro doplnění dokumentace, na pravidelných schůzkách řeší jiné cíle než jsou uvedeny na papíře, neboli v individuálním plánu. (viz kapitola 5.3.2), obdobně se k tomu vyjádřila i jedna ze sociálních pracovníc. Tato skutečnost byla patrná i z dokumentace.

Jinou zkušenost předkládá Vondráčková (2020), která uvádí, že uživatelé azylového domu, ve kterém jsem realizovala svou průzkumnou část, si cíle v individuálním plánu píší sami a mohou si je kdykoli změnit. Při čtení této zkušenosti mě napadá inspirace pro zařízení, kde jsem tvořila průzkumnou část já. Myslím si, že v INDIVIDUÁLNÍM plánu by měly být napsány cíle uživatelů, nikoli pouze sociálních pracovníc, tak jak to na mě působilo v daném zařízení. Dále si kladu otázku proč sociální pracovníce neuváděly skutečné cíle uživatelek do individuálního plánu, když v rozhovoru bylo patrné, že skutečné cíle znaly a spolupracovaly na jejich dosažení. (Vondráčková, 2020)

Dle mého názoru není v tomto zařízení využít potenciál metody individuálního plánování. Individuální plánování je náročná metoda jak ve smyslu kompetencí pracovníků, tak po stránce časové. Hlavou se mi honí otázka, zda je na místě upustit od individuálního plánování a nechat způsob, jakým řeší svou situaci v režii uživatelek, nebo zda se zaměřit na skutečné cíle uživatelek, když na to z mého pohledu časové podmínky jsou. Osobně bych se přikláněla

k druhé variantě. Na schůzkách čas tráví vyplňováním formálních listů, ten by se dal využít k vyplňování skutečných cílů, místo formality.

## **8.2 Finančně dostupné bydlení**

Z rozhovorů je patrné, že při lepší finanční situaci by respondentky řešily svou situaci jinak, než pobytem v Azylovém domě. Napadá mě otázka, zda by finančně dostupné bydlení vyřešilo jejich situaci, nebo zda by bylo navíc nezbytné odborné poradenství od sociálních pracovníků, které jim azylový dům poskytl?

Dle mého názoru, by jim finančně dostupné bydlení, velmi ulehčilo jejich těžkou životní situaci, jelikož si všechny respondentky myslely, že svou situaci mají pod kontrolou do doby, než přišly o střechu nad hlavou. Také si myslím, že některým respondentkám by takové bydlení mohlo pomoci v tom, aby se v situaci bez střechy nad hlavou vůbec neocitly. Ukázkovým příkladem je R3, kdy respondentka potřebovala pouze střechu nad hlavou.

Ve shrnutí výsledků dotazníkového šetření metodou DELPHI k tématu hodnocení bytové nouze a přidělování sociálního bydlení žadateli (MPSV, 2019) se uvádějí jednotlivé aspekty, kterými se posuzují při výběrovém řízení uchazečů o sociální bydlení. Prvním aspektem je diskriminace na základě etnické příslušnosti, kde z celkem 73 expertů se přes 41% vyslovilo pro to, že by tento aspekt neměl být vůbec posuzován. Dalším aspektem je diskriminace vzhledem k svému nízkému socioekonomickému statusu, kde pouze 15% odmítlo při hodnocení bytové nouze zvýhodňovat osoby, které by mohly být diskriminovány vzhledem ke svému nízkému socioekonomickému statusu. Další aspekty které v tomto výzkumu nalezneme jsou dluhy vůči obci, kde vyšlo najevo, že by mělo být zohledňováno zadlužení žadatele vůči obci. Také se shodli, že by uchazeč měl být zaměstnán, případně se aktivně ucházet o zaměstnání nebo vykonávat veřejně prospěšné práce, což je u této cílové skupiny častokrát problematické.

## **8.3 Znevýhodnění na trhu práce**

V České republice se stále častěji setkáváme se stigmatizací. Myslím si, že jsou uživatelky takovýchto sociálních služeb často znevýhodňovány na trhu práce. Znevýhodnění na trhu práce může být také důvodem hledání částečných úvazků, což vede k nejistému zaměstnání. Řada žen po ukončení rodičovské dovolené zápasí s nesnázemi při návratu na trh práce také z malého zájmu zaměstnavatelů zaměstnávat na částečný úvazek a absence flexibilních podob zaměstnání.

Vondráčková Dana (2020) uvádí, že nejdůležitějším faktorem při výběru zaměstnání matek z azylového domu je pracovní doba, a to z důvodu závislosti na provozních hodinách školských zařízení. Těmto ženám je většinou nabízena nepravidelná pracovní doba ve dvou i třisměnném provozu. Dalším faktorem je dostupnost pracovních nabídek, přičemž získávání informací o pracovních nabídkách komplikuje matkám z azylových domů neznalost prostředí a malé zapojení do místní vztahové sítě. Jedním z dalších faktorů znevýhodnění je nízká vzdělanost, uživatelky AD mají často ukončené pouze základní vzdělání, a to je omezuje v hledání zaměstnání v nekvalifikovaných profesích, kde jsou nabízeny nízké výdělky.

#### **8.4 Umístění celých rodin do AD**

Umístění celých rodin do azylového domu, je velice problematická věc. V České republice se nacházejí převážně azylové domy pro ženy, matky s dětmi, muže nebo otce s dětmi, ale jen zřídka azylové domy pro celé rodiny.

Dle mého názoru je umístění celých rodin velice důležité, jak je známo, sociální práce se snaží o udržení celé rodiny pohromadě, což tato služba nedovoluje. Během praxe jsem se setkala s uživatelkou, která měla stálého přítele, ale jelikož nebyla možnost společného ubytování v AD, partner si musel najít ubytování na ubytovně a za uživatelkou a dětmi pouze docházel.

Z mého hlediska má toto odloučení jednoho z rodičů špatný vliv, jak na řešení těžké životní situace, tak na děti.

V databázi obsazenosti AD na webovém portálu MPSV nebylo možno dohledat faktický počet lůžek, které jsou v AD pro rodiny s dětmi v ČR k dispozici.



## 9 ZÁVĚR

Ve své práci jsem se pokusila seznámit zejména s příčinami, které jednotlivé uživatelky přivedly na azylového domu, řešení jejich životní situace ve spolupráci se sociálními pracovníci a vizemi budoucnosti.

V první části své bakalářské práce jsem se nejprve zabývala pojmy souvisejícími s tématem bakalářské práce. Na základě dostupné literatury jsem si shromáždila názory odborníků k danému tématu, konfrontovala je a vytvořila tak nutný teoretický podklad této práce.

V první části se věnuji vymezení pojmů, abych čtenáře seznámila s tím, co vlastně znamená sociální práce, jaká specifika se nacházejí v sociální práci s osobami bez přístřeší. Dále se věnuji pojmu bezdomovectví, které úzce souvisí s tématem bakalářské práce, k jeho jednotlivým typům a příčinám.

Druhou část jsem zaměřila na azylový dům, kde se zabývám vymezením pojmu azylový dům, a především pojmu azylový dům pro matky dětmi, ve kterém jsem realizovala svou průzkumnou část. Azylové domy není možno řadit pouze do zařízení, které poskytují pobytové služby osobám v nepříznivých sociálních situacích spojených se ztrátou bydlení. Mělo by se jednat o komplexnější pomoc, která má za cíl, kromě okamžité pomoci lidem v nouzi, umožnit nový start do života.

Jak z rozhovorů vyplývají příčiny příchodu do azylového domu, nejdříve jsem je popsala teoreticky, abych se seznámila s tím, co jednotlivé příčiny znamenají a mohla se lépe vcítit do role jednotlivých respondentek.

V průzkumné části popisuji průběh sběru dat, kde se zabývám tím, jak rozhovory probíhaly, s kým probíhaly a za jakých okolností. Na tuto část navazuje výzkumný vzorek, kde stručnými kazuistikami popisuji příběhy jednotlivých respondentek před nástupem do azylového domu.

Hlavní částí průzkumné části je samotné vyhodnocení, kde odpovídám na průzkumné otázky a postupně odkrývám celý příběh jednotlivých respondentek, kde popisuji i cestu azylovým domem.

Hlavním cílem bakalářské práce bylo zjistit životní příběhy respondentek, které je dovedly až do azylového domu, dále přístup k řešení jejich životní situace a nakonec vize budoucnosti. Při rozhovorech bylo patrné, že si ani jedna z respondentek nezažila lehký život a odborná pomoc byla na místě. Také je z rozhovorů patrné, že všechny respondentky svou životní situaci aktivně řeší a snaží se dosáhnout cílů, které si stanovily.

V průzkumné části jsou tři výzkumné otázky. Jaká životní situace předcházela příchodu do azylového domu? Jaký je průběh spolupráce? Jaké jsou vize budoucnosti?

Otázka: **Jaká životní situace předcházela příchodu do azylového domu?** Ze všech rozhovorů bylo patrné, že jedním z hlavních problémů byla špatná finanční situace a špatný partnerský vztah.

Otázka: **Jaký je průběh spolupráce?** Na tuto otázku reagovaly všechny respondentky kladně, zmínily dobrou spolupráci a podporu ze strany sociálních pracovníků. Jediné negativum bylo formální individuální plánování.

Otázka: **Jaké jsou vize budoucnosti?** Při této otázce hrála velkou roli ze strany uživatelů nevědomost. Většina z nich si nedokázala představit život po odchodu z azylového domu, ale i přesto si stanovily cíl, kterého chtějí dosáhnout.

## 10 POUŽITÁ LITERATURA

BUBER, Martin, 2005. *Já a Ty*. Přeložil Jiří NAVRÁTIL. Praha: Kalich, 164 s. ISBN 80-7017-020-4

GULOVÁ, Lenka, 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*, Praha: (Grada), 208 s. ISBN 978-80-247-3379-1.

HAUKE, Marcela, 2011. *Pečovatelská služba a individuální plánování: praktický průvodce*. Praha: Grada, 136 s. ISBN 978-80-247-3849-9.

HENDL, Jan, 2008. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 407 s. ISBN 9788073674854.

HRADECKÝ, Ilja, 2007. *Definice a typologie bezdomovství*: Praha: Pro Sdružení azylových domů vydala Naděje, 50 s. ISBN 978-80-86451-13-8.

JANEBOVÁ, Radka, 1999. Proces vzniku a stádia bezdomovství, *Sociální práce*, , č. 4, ISSN 1213-6204

MACEČEK, R. *Proces individuálního plánování průběhu poskytování sociálních služeb*. In JANOUŠKOVÁ , K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. (Eds.), 2008. *Profesní dovednosti terénních pracovníků : Sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Ostrava : Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce, 26 s. ISBN 978-80-7368-4.

MAREK, J., A. STRNAD a L. HOTOVCOVÁ, 2012. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál, 176 s. ISBN 978-80-262-0090-1.

MATOUŠEK, Oldřich, 2001. *Základy sociální práce*, Praha: (Portál). 314 s. ISBN 80-7178-473-7.

MATOUŠEK, Oldřich, 2016. *Slovník sociální práce*, Vydání třetí. Praha: (Portál) . 272 s. ISBN 978-80-262-1154-9.

MATOUŠEK, O., P. KODYMOVÁ aj. KOLÁČKOVÁ, ed., 2010. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 352 s. ISBN 978-80-7367-818-0.

MATOUŠEK, Oldřich, 2013. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 400 s. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ, 2014. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 176 s. ISBN 978-80-262-0697-2.

NEŠPOR, Karel, 2018. *Návykové chování a závislost: současné poznatky a perspektivy léčby*. 5., rozšířené vydání. Praha: Portál, 256 s. ISBN 978-80-262-1357-4.

NOVÝ, Ivan a Alois SURYNEK, 2006. *Sociologie pro ekonomy a manažery*. 2., přepracované a rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing, 288 s. ISBN 80-247-1705-0.

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

SOBOTKOVÁ, Irena, 2012. *Psychologie rodiny*. 3. vyd. Praha: Portál, 224 s. ISBN 978-80-262-0217-2.

SOUKUP, Jan, 2020. *Motivační rozhovory v praxi*. Vydání druhé. Praha: Portál, 152 s. ISBN 978-80-262-1705-3.

## 10.1 Internetové zdroje

IFSW. *Global definition od social work* [online]. 2014. dostupné z: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

QUIZLET. *National association od Social Workers* [online]. 2022. dostupné z: <https://quizlet.com/254624959/nasw-flash-cards/>

PROJEKT ZAJIŠTĚNÍ VYBRANÝCH SLUŽEB SOCIÁLNÍ PREVENCE. *Azylové domy* [online]. 2019. dostupné z: <https://socialnisluzby-ipjmk.cz/ip-i/sluzby-zarazene-do-projektu/azylove-domy/>

SKP- CENTRUM, o.p.s. *azylový dům pro ženy, popis služby* [online]. 2017. dostupné z: <https://www.skp-centrum.cz/nase-sluzby-a-projekty/azylove-domy/azylovy-dum-pro-zeny-pardubice/popis-sluzby>

ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 31.03.2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, 49 s. dostupné z: [https://ppropo.mpsv.cz/zakon\\_108\\_2006](https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006)

S.A.D, *hodnocení kvality služeb poskytovaných v komplexu služeb azylové domy* [online]. 2018. dostupné z: <https://sad-cr.cz/hodnoceni-kvality-sluzeb-poskytovanych-v-komplexu-sluzeb-azylove-domy/>

HETTEMA J., J. STEELE, W. MILLER, 2005, motivational interviewing, *Annu Rev Clin Psychol.* [online]. Palo Alto, Calif. : Annual Reviews, 1, 91 – 111, ISSN 1548-5951.

## **10.2 Ostatní**

Vondráčková, Hana. *Možnosti uplatnění matek s dětmi a zároveň klientek azylových domů na trhu práce.* Hradec Králové 2020. 56 s. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Fakulta filozofická. Vedoucí práce Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

MPSV. *Shrnutí výsledků dotazníkového šetření metodou DELPHI k tématu hodnocení bytové nouze a přidělování sociálního bydlení žadatelů.* 2019, 65s.

## **11 PŘÍLOHY**

Příloha A – *přepis rozhovorů*.....46

Příloha B – *kódování rozhovorů* .....47

## Příloha A – přepis rozhovorů

The screenshot shows the Beey audio player interface. The top bar includes the Beey logo, a search bar with the text "klientka c3", and a "Uloženo" (Saved) status. The left sidebar contains navigation options: Projekty, Editor (selected), Účet, Mluví, Slovníky, and Aplikace. The main area displays a transcript of an audio recording. The transcript is as follows:

tazatel  
Tak na začátek se vás zeptám, jestli souhlasíte s vedením rozhovorů a nahrávání na diktafon a následném zpracování pro bakalářskou práci

respondent  
ano.

tazatel  
Tak chci se vás zeptat, jestli mi po vyprávíte o tom, jak jste žila před nástupem do azylového domu?

respondent  
Tak byla jsem s třetím manželem. Deset let jsme byli spolu, i když po prvním roce jsme usoudili, že nám to neklape, a tak jsme se rozvedli, ale protože jako my jsme vedli společnou domácnost, jsme se dohodli na tom, že on bude platit nájem a já se postarám o jídlo drogerii a postarám se co je potřeba chodů domácností. To nám fungovalo, dá se říct, 9 let, takže nikdo z nás nepocítoval potřebu hledat si jiné bydlení a naopak nám to fungovalo daleko líp, než za ten 1 rok manželství, pak jako ženská má takovej ten šestej smysl, že cejtí, že se něco děje, zjistila jsem, že si nebo vycítila jsem, že si našel nějakou jinou paní, to bylo zhruba tak v březnu, přestal jezdit z práce domů jezdil rovnou na zahradu, kterou jsme měli společnou, kolikrát tvrdil, že tam spí. A pak jsem se dostala v srpnu do nemocnice, byla jsou tam 14 dní, protože mě začalo haprovat žaludek. Já jsem s tím měla problémy daleko daleko dřív, no a vrátila jsem se domů a ty jeho věci, který opravdu byli teda jeho, byly pryč. Zhruba v září. Nebo říjnu tedka nevím, přišel majitel bytů, že už 2 měsíce není zaplacený nájem, což vlastně, proč by neplatil když tam nebydlel, ale mohli mi to započítat, no musela jsem se prostě teď hned sblít s líp

## Příloha B – kódování rozhovorů

Project info Documents

Highlights

Create a tag See all highlights

adopce	1	Edit
agrese	1	Edit
alkohol	1	Edit
amputace	1	Edit
bez podpory	1	Edit
bezraděj	3	Edit
bydlení na lodi	1	Edit
bydlení u známého	2	Edit
bydlení ve stanu	1	Edit
cíl přiměřená práce	3	Edit

### tazatel

Tak chci se vás zeptat, jestli mi po vyprávění o tom, jak jste žila před nástupem do azylového domu?

### respondent

Tak **byla jsem s třetím manželem**. Deset let jsme byli spolu, i když po prvním roce jsme usoudili, že nám to neklape, a tak jsme se rozvedli, ale protože jako my jsme **vedli společnou domácnost**, jsme se dohodli na tom, že **on bude platit nájem a já se postarám o jídlo drogerii a postarám se co je potřeba chodů domácnosti**. To nám fungovalo, dá se říct, 9 let, takže nikdo z nás nepocítoval potřebu hledat si jiné bydlení a naopak nám to fungovalo daleko líp, než za ten 1 rok manželství, pak jako ženská má takovej ten šestej smysl, že cítí, že se něco děje, **zjistila jsem, že si nebo vyčítala jsem, že si našel nějakou jinou paní**, to bylo zhruba tak v březnu, **přestal jezdit z práce domů jezdit rovnou na zahradu**, kterou jsme měli společnou, kolikrát tvrdil, že tam spí. A pak **jsem se dostala v srpnu do nemocnice**, byla jsou tam 14 dní, protože mě začalo haprovat žaludek. Já jsem s tím měla problémy daleko daleko dřív, no a **vrátila jsem se domů a ty jeho věci, který opravdu byli teda jeho, byly pryč**. Zhruba v září. Nebo říjnu tedka nevím, **přišel majitel bytů, že už 2 měsíce není zaplacený nájem**, což vlastně, proč by on platil, když tam nebydlel, ale mohl mi to aspoň sdělit, no, **musela jsem se prostě teď hned sbalit a jít na ulici**, takže jsem byla na ulici, potkala jsem jiný bezdomovkyně, který tady **využívají služeb noclehárny, takže aspoň teda tam jsem se chodila, vyspat**. Zase mi řekli informaci o tom, že tady **existuje jakoby denní centrum, kde se člověk může umejt**, dá se říct, normálně najíst, ale pořád jsem prostě žila, v uvozovkách z ruky do huby, protože co jsem si doslova nevyžebrała, tak jsem neměla, no pak jsem si teda úplně náhodou na Facebooku **našla práci s ubytováním práce** byla ve firmě auto pneu Choceň. Ubytovna byla v Ústí nad Orlicí, takže to byla jakoby brigáda přes agenturu, která bohužel **trvala jenom měsíc, protože ta agentura zanikla**, takže **jsem si našla jinou**. To bylo úplně náhodou ve Foxconnu, tak přes personální agenturu tady v Pardubicích bydlela jsem na hůrkách, i když jako Pardubák jsem věděla, že to je nepříšernější ubytovna v Pardubicích, takže tenkrát povídá, že kamkoliv jenom ne na Hůrka, no tak jsou skončila v nejhorší firmě, kdy, kam jsem si říkala, že bych nikdy nešla a v nejhorší ubytovně. Tam jsem **to psychicky neunesla, takže jsem dala výpověď**. Tím pádem jsem musela odejít i z té ubytovny, ale naskytla se mě zase jiná personální agentura, kde sháněli výpomoc v době covidu za paní, která měla OČR s dcerou, takže jsem nastoupila do pana si do Panasoniku, tam to byla vysloveně kancelářská práce, ale bylo to jenom na 14 dní, což mě předtím řekli nebo paní (teda to OČR asi ukončila asi dřív, **takže jsem skončila na ulici**). Byla jsem na ulici ono to už teda bylo tenlo bylo to nějaké