



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

**Příklady dobré praxe sociální práce s matkami
s dětmi v azylových domech**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Studijní program:

REHABILITACE

Autor: Kateřina Ježková

Vedoucí práce: Mgr. Jana Stejskalová, Ph.D.

České Budějovice 2018

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci **Příklady dobré praxe sociální práce s matkami s dětmi v azylových domech**, jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby bakalářské práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 3. 5. 2018

.....

Poděkování

Děkuji za pomocnou ruku a podporu Mgr. Janě Stejskalové, Ph.D., která mě odborně vedla při psaní mé práce. Dále bych chtěla především poděkovat mé rodině a přátelům, kteří mě povzbuzovali a stáli při mně. A především mému partnerovi, který mi byl oporou.

Příklady dobré praxe sociální práce s matkami s dětmi v azylových domech

Abstrakt

Tato bakalářská práce se zabývá tématem a příklady dobré odborné praxe s matkami s dětmi v azylových domech. Zabývá se jejich klientelou a jejich pracovníky. Hlavním cílem této práce bylo zjistit, jakými metodami, teoriemi a technikami, pracovníci v azylových domech pracují s klientkami.

Práce se skládá z teoretické a empirické části. Teoretická část je rozdělena do čtyř okruhů, které se zabývají otázkami fungování azylového domu, klientkami, pracovníky a dále způsoby, jakými pracují pracovníci s klientkami v zařízení.

Pro dosažení potřebných informací byl zvolen kvalitativní výzkum, při němž bylo provedeno otevřené kódování. Informace byly sbírány prostřednictvím metody dotazování a techniky polostrukturovaného rozhovoru. Výzkumný soubor byl tvořen sedmi informanty. Informanti byli sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách.

Výzkum probíhal ve dvou zařízeních azylových domů, a to v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi v Opavě a v Azylovém domě Šromova v Praze. V zařízeních proběhly rozhovory, které byly nahrány na diktafon a poté následně přepsány. Získané informace byly zpracovány pomocí metody vytváření trsů.

Výzkumem byly zjištěny různé metody, teorie, techniky, jež pracovníci využívají k práci s matkami s dětmi v azylových domech. Kromě toho bylo zjištěno, jak vypadá přímý kontakt s klienty a jak vypadá další pracovní rozvoj pro pracovníky v azylovém domě.

Výsledky bakalářské práce je možné využít jak pro pracovníky v azylových domech, pro jejich další rozvoj, tak i pro studenty středních a vysokých škol se sociálním zaměřením, kteří mají v plánu v takovém zařízení pracovat. Následně práce může posloužit i jako výukový materiál.

Klíčová slova

Dobrá praxe; sociální práce; azylové domy; sociální pracovník; matky.

Good Professional Practice in Social Work with Mothers with Children in Shelter's Homes

Abstract

This bachelor research deals with the topics of good practice with mothers with children in Shelter homes and also it deals with their clients and their work staff. The main objective of this project was to find out what methods, theories and techniques workers in shelter homes can use with clients.

The thesis consists of a theoretical and empirical part. The theoretical part is divided into four sections, dealing with questions about the shelter itself, clients, shelter workers, and how workers deal with clients in the facility. Qualitative research was selected to achieve the required information. At which, open encoding was performed. Information was gathered through polling and semi-structured interview techniques.

The research group was made up of seven informants. Informants were shelter workers and workers in social services. The research was carried out in two shelters, in the Asylum House for Women and Mothers with Children in Opava and in the Asylum House in Šromov in Prague. Interviews were recorded on the devices, which were recorded on the voice recorder and subsequently rewritten. The information obtained was processed using the trumpet method. Research has identified various methods, theories, techniques by which workers use with mothers with children in shelter's homes. In addition, it has been found out how it is effective with direct contact with clients and what was the next job development for workers in the Shelter home.

The results of the bachelor's research can be used for workers in asylum homes, for their further development, as well as for students of Social Services oriented high schools and Universities who plan to work in such a facility. Subsequently, research work can also be used as a teaching material.

Keywords

Good practice; social work; asylum homes; social worker; mothers.

Obsah

Úvod.....	8
1 Současný stav.....	9
1.1 Azylové domy.....	10
1.1.1 Poslání a cíl azylových domů	11
1.1.2 Pravidla a řád azylových domů.....	11
1.2 Cílová skupina klientů	13
1.2.1 Matky samoživitelky.....	13
1.2.2 Týrané ženy.....	14
1.3 Pracovníci v azylových domech	15
1.3.1 Sociální pracovník	15
1.3.2 Pracovník v sociálních službách.....	16
1.3.3 Klíčový pracovník.....	16
1.4 Typy sociální práce v azylových domech.....	17
1.4.1 Sociální práce se skupinou.....	17
1.4.2 Sociální práce s jednotlivcem	18
1.4.3 Přístup orientovaný na klienta	19
1.4.4 Aktivní naslouchání	20
1.4.5 Návčik asertivního chování	20
1.4.6 Přístup zaměřený na úkoly.....	21
1.4.7 Individuální plánování	23
1.4.8 Krizová intervence	24
1.4.9 Vztah pracovníka a klienta	25
2 Cíl práce a výzkumné otázky.....	27
2.1 Cíl práce.....	27
2.2 Výzkumné otázky	27
2.3 Operacionalizace pojmů	27

3	Metodika	29
3.1	Strategie výzkumu	29
3.2	Charakteristika výzkumného souboru	29
3.3	Popis výzkumného nástroje	29
4	Výsledky	31
5	Diskuze	42
	Závěr	46
	Seznam literatury	47
	Seznam příloh	51
	Přílohy.....	52

Úvod

Azylové domy – toto slovní spojení u některých lidí vyvolává negativní ohlasy a názory. Někdo může vnímat azylové domy jako uzamčený prostor, kde žijí osoby, které mají nižší sociální status než většina obyvatel. Ale to, co se děje za jejich stěnami, nebo z jakých důvodů se osoby do azylového domu dostávají, o to se už ostatní většinou nezajímají.

Osobně jsem měla možnost se do azylových domů podívat a působit v nich během své školní praxe. Prošla jsem dvěma azylovými zařízeními, která se specializovala na klientelu ženy a matky s dětmi. Zmíněná klientela je mi velice blízká, jelikož chci do budoucna pracovat převážně s dětmi.

Každý z nás se může v životě dostat do nepříznivé sociální situace, ze které si nebude moci pomoci vlastními silami. Jako například, když se člověk ocitne bez domova, nemá možnost se obrátit na jakéhokoli blízkého člověka. Dle mého názoru jsou azylové domy sociální službou na správném místě pro osoby, které doopravdy nemají kam jít, které potřebují střechu nad hlavou. Pokud je to možné, můžeme jim pomoci najít společnými silami správný směr pro jejich další kroky.

Během praxe jsem spolupracovala a pozorovala při práci jak sociální pracovníky, tak i pracovníky v sociálních službách při práci s klienty. Vypozorovala jsem, že je velice důležité, jak pracovníci komunikují, vystupují a z jakých metod sociální práce vycházejí, jaké techniky při své práci používají. To se mi jevilo jako základní pilíř práce v azylových domech a vedlo mě to k napsání této bakalářské práce.

1 Současný stav

Dle internetového portálu Ministerstva práce a sociálních věcí, kde se nachází elektronický registr poskytovatelů sociálních služeb, který je všem osobám volně dostupný a jsou v něm aktualizované všechny dostupné sociální služby v České republice, se na území České republiky momentálně nachází 218 registrovaných sociálních zařízení typu azylový dům (pro ženy, pro muže, pro matky s dětmi, i pro klientelu dorostenců, mladých dospělých, starších dospělých, mladých seniorů i starších seniorů, i pro méně obvyklou klientelu, jako jsou pachatelé trestné činnosti v Azylovém domu Michle v Praze) (Registr poskytovatelů sociálních služeb © 2016–2018).

Tabulka č. 1: Počty azylových zařízení v České republice a azylových zařízení, která se zaměřují na klientelu matky s dětmi

Azylové zařízení dle krajů	AD v kraji	AD matky s dětmi
Praha	26	13
Jihočeský kraj	13	10
Jihomoravský kraj	24	17
Karlovarský kraj	5	4
Kralovehradecký kraj	6	4
Liberecký kraj	7	3
Moravskoslezský kraj	33	18
Olomoucký kraj	21	12
Pardubický kraj	9	6
Plzeňský kraj	10	6
Středočeský kraj	17	12
Ústecký kraj	28	13
Vysočina	8	5
Zlínský kraj	13	7

Zdroj: upraveno dle Registru poskytovatelů sociálních služeb © 2016–2018

Z tabulky je patrné, že mezi nejvíce zasítované kraje touto službou patří: Moravskoslezský kraj, Ústecký kraj, Hlavní město Praha, Jihomoravský kraj. A naopak, mezi nejméně zasítované kraje patří: Karlovarský kraj, Královéhradecký kraj a Liberecký kraj.

Nejprve jsem se zabývala vysvětlením pojmu, tedy tím, co to je azylový dům, co tato sociální služba klientům nabízí a jaké služby poskytuje. Dále jsem se zaměřila na to, co

je cílem služby a jaké má každá tato organizace vnitřní podmínky a pravidla, kterými se musí řídit, a to jak pro pracovníky azylových domů, tak i klientky.

1.1 Azylové domy

Azylový dům patří mezi služby sociální prevence (Slovník sociálního zabezpečení© 2016–2018). Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je tato služba určena osobám ohroženým nepříznivou sociální situací, která souvisí s bydlením, jako je ztráta bydlení, nevyhovující bydlení, násilné chování osoby obývající společné obydlí apod.

Tato sociální služba může být poskytována různým skupinám osob, které přišly o bydlení nebo jsou ztrátou bydlení ohroženy. Existují proto azylové domy určené všem osobám v této situaci, které poskytují důležité základní životní potřeby: domov, hygienu, ošacení, stravu a další (Richterová, Orgoníková, 2008).

Azylový dům poskytuje dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, tyto základní činnosti dle § 57:

- a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- b) poskytnutí ubytování: ubytování po dobu zpravidla nepřevyšující 1 rok,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, jako je pomoc při obnovení kontaktu s rodinou, podpora a pomoc při dalších aktivitách podporující začleňování osob.

Sociální služba je částečně hrazena klientem, kdy maximální výše úhrady za její poskytování činí dle vyhlášky č.505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, dle §22 za poskytnutí ubytování a umožnění celkové hygieny těla 120 Kč denně, nebo jde-li o rodinu s nezletilými dětmi, tak 90 Kč denně za dospělé osobu a 60 Kč denně za dítě, a to včetně provozních nákladů souvisejících s poskytnutím ubytování.

Podle Matouška (2012) se jedná o ubytování matek s dětmi, které se dostaly do tak nepříznivé situace, kdy už si nejsou schopny zabezpečit domov.

1.1.1 Poslání a cíl azylových domů

Tato část práce se zabývá posláním a cílem azylových domů, vycházela jsem přitom ze dvou azylových zařízení, a to: Dům pro ženy a matky s dětmi v Opavě, který spadá pod Armádu spásy ČR, a azylový dům Filia patřící do Jeslových a azylových zařízení České Budějovice.

Prostřednictvím následujících poslání a cílů lze porovnat, v čem se tato zařízení shodují a v čem se naopak liší.

Posláním organizace Domu pro ženy a matky s dětmi v Opavě je především poskytnout pobytovou službu jak ženám, tak matkám (i otcům) s dětmi, které se nacházejí v nepříznivé životní situaci (ztráta bydlení). Velký důraz se klade na individuální přístup ke každému jedinci (Armáda spásy © 2016–2018).

Posláním organizace azylového domu Filia je přechodně ubytovat a pomoci řešit nepříznivou životní situaci u cílové skupiny osob, kterou jsou matky s dětmi a těhotné ženy, které nemají kde bydlet (Jeslová a azylová zařízení České Budějovice © 2018).

Cílem organizace Domu pro ženy a matky s dětmi v Opavě je vést uživatele, aby se osamostatnili a byli schopni získat dovednosti, které by vedly k sehnání bydlení, dále posilovat schopnosti uživatelů pro sehnání zaměstnání či popřípadě udržení zaměstnání a celkově posilovat schopnosti klienta, aby byl schopen sám si řešit své problémy (Armáda spásy © 2016–2018).

Cílem azylového domu Filia je vytvořit uživatelům služeb vhodné zázemí pro zvládnutí nepříznivé sociální situace a pomocí kvalitní sociální práce jim usnadnit jejich integraci do běžné společnosti. Speciálním cílem je podpora funkce rodiny (Jeslová a azylová zařízení České Budějovice © 2018).

1.1.2 Pravidla a řád azylových domů

V této kapitole jsem vybrala a nastínila základní pravidla ze dvou řádů azylových domů, a to opět z Azylového domu pro ženy a matky s dětmi, který spadá pod Armádu spásy s působností v Opavě, a z azylového domu Filia v Českých Budějovicích. Můžeme na tomto místě porovnat, v čem se zařízení liší anebo v čem jsou si podobná.

V následujících šesti odrážkách jsou shrnuta základní pravidla z domovního řádu (Armáda spásy © 2016–2018) Domu pro ženy a matky s dětmi v Opavě:

- provoz zařízení azylového domu je nepřetržitý po 24 hodin, v zařízení je pravidelný noční klid od 22:00 do 6:00,
- před nočním klidem se musí dostavit všechny uživatelky do zařízení – v této době není dovoleno rušit hlukem v zařízení,
- přístup do budovy: branka do areálu je ovládána dálkovým ovládáním a hlavní vchod budovy se zamyká od 22:00 do 05:00 pro bezpečí uživatelů zařízení,
- důležitým pravidlem je, že matka nesmí nechat dítě v zařízení bez dozoru: pokud neodchází s dítětem, zajistí jeho hlídání jinou dospělou osobou, která to potvrdí ve formuláři svým podpisem před odchodem ze zařízení,
- uživatel nebude do zařízení vpuštěn v případě, že odmítne dechovou zkoušku při podezření na požití alkoholu, prokáže-li se požití alkoholu nebo požití jiné návykové látky, nebo pokud se klient chová agresivně,
- při porušení domovního řádu: služba může být ukončena, jestliže klient i po ústních napomenutích dále porušuje domovní řád a je mu již doručeno třetí písemné napomenutí – poté může být na 10 dnů až 6 měsíců vyloučen ze zařízení (Armáda spásy © 2016–2018).

V následujících pěti odrážkách jsou shrnuta základní pravidla z domácího řádu (Jeslová a azylová zařízení České Budějovice © 2018) azylového domu Filia:

- provoz zařízení azylového domu je nepřetržitý po 24 hodin, kde je pravidelný noční klid od 22:00 do 6:00 – jelikož v zařízení jsou matky s dětmi, měli by se ostatní klienti vyvarovat rušivých činností již od 20:00 kvůli usínání dětí,
- vstup branou do areálu je ovládán dálkovým ovládáním a je od 20:00 do 05:00 uzamčen,
- dítě nesmí být nikdy samo, pokud jej rodič svěří do péče jiné osoby v zařízení, musí o tom pracovníci zařízení vědět a doporučuje se takové hlídání jen krátkodobě, například když si klientka potřebuje zajít na kontrolu k lékaři,
- uživatel nemusí být do zařízení vpuštěn v případě, je-li podezření, že klient požil alkohol nebo jinou návykovou látku a pokud bude klientovi naměřena pomocí dechové zkoušky 0,4 a více promile alkoholu, je nucen opustit zařízení a navrátit se, až hladina alkoholu klesne pod tuto hranici,

- při porušení domácího řádu: pokud klient i po ústních napomenutích dále porušuje domácí řád, je mu podáno písemné napomenutí a musí opustit zařízení (Jeslová a azylová zařízení České Budějovice © 2018).

1.2 Cílová skupina klientů

V následující druhé podkapitole jsou popsány různé typy klientů v azylových domech a jejich základní charakteristiky.

Do cílové skupiny patří: osoby bez přístřeší, osoby v krizi, oběti domácího násilí, oběti trestné činnosti, rodiny s dítětem/děti (Jeslová a azylová zařízení České Budějovice © 2018).

Protože se tato práce zabývá matkami s dětmi jakožto klientelou těchto zařízení, soustředila jsem se převážně na dvě skupiny klientek, a to na matky samoživitelky a týrané ženy.

1.2.1 Matky samoživitelky

Dle Mlčocha (2009) následující věty pojednávají o pojmu svobodné matky či matky samoživitelky v rozšířeném smyslu. Obecně zažitý termín „svobodná matka“ či „matka samoživitelka“ se totiž již příliš často neuvádí a pomalu a jistě zaniká. Dnes již není neobvyklé, že s dítětem žije osaměle jeho otec, případně, že rodiče dítěte nejsou sezdáni. Zákoník práce tedy pracuje s termíny „osaměle žijící rodič“.

V zákoně č. 262/2006 Sb., zákoník práce v § 350 je ustanovena definice osaměle žijícího rodiče: „*Osamělými se rozumějí neprovdané, ovdovělé nebo rozvedené ženy, svobodní, ovdovělí nebo rozvedení muži a ženy i muži osamělí z jiných vážných důvodů, nežijí-li s druhem, popřípadě s družkou*“.

Do role matky samoživitelky se může dostat matka z různých důvodů, a to například, když ženu opustil její manžel nebo je ve výkonu trestu odnětí svobody či je pracovně daleko vzdálen od rodiny a tím pádem matka zůstala na vše sama (Kvardová, 2007).

Následující dvě věty dle Kvintové a Pugnerové (2016) popisují, že největší problém ve výchově dětí u matek samoživitelek nastává při období, kdy je dítě v pubescenci. Dítě v tomto období přestává respektovat autoritu dospělé osoby, a tudíž pro matku je velice těžké zastávat roli obou rodičů.

1.2.2 Týrané ženy

Štěpánková (2017) pojednává o termínu domácí násilí tak, že podle ní jednoduchá definice domácího násilí neexistuje. Termín „domácí násilí“ se používá proto, aby naznačil, že se násilí odehrává v osobním vztahu za zavřenými domovními dveřmi a nikdo o tom z okolí neví.

Další možná definice zní dle organizace Bílého kruhu bezpečí, že domácí násilí je fyzické, psychické nebo sexuální násilí mezi intimními partnery či manžely (Bílý kruh bezpečí © 2009–2018).

V následujících odrážkách dle Čírtkové (2008) jsou blíže rozepsané a rozdělené druhy násilí:

- tělesné týrání – vědomé tělesné ubližování druhé osobě, popáleniny, modřiny, otřesy mozku, různé fraktury,
- psychické týrání – kdy je osoba vystavena společenské izolaci, je vystavována neustálému strachu a ponižování její osoby, důvěra v sama v sebe klesá,
- sexuální zneužívání – pohlavní styk proti vůli osoby či jiné sexuální obtěžování (obnažování se, onanování před osobou atd.).

Mezi hlavní klíčové znaky domácího násilí dle Expertní skupiny Aliance proti domácímu násilí (© 2009–2018) patří:

- opakování a dlouhodobost – útoky jakéhokoliv charakteru na osobu se musí opakovat, protože z jednoho útoku ještě nelze nic soudit, ale může to být prvopočátkem začínajícího násilí,
- eskalace – stupňování nátlaku na osobu, agresor se od urážek a psychického snižování lidské důstojnosti oběti přesouvá až na fyzické útoky i k závažným trestným činům, které ohrožují zdraví a život oběti,
- jasné a nezpochybnitelné rozdělení rolí osoby ohrožené a osoby násilné – vždy je jedna osoba obětí, které je ubližováno, a druhá osoba je agresorem, který ubližuje.

Štěpánová (2017) charakterizuje, jak týrané ženy nejčastěji vnímají svoji situaci. Tyto ženy, na nichž je násilí páčáno, se často stydí a bojí se o tom promluvit. Často týraná žena pachatele omlouvá a všemožnými způsoby skrývá pravdu různými lži, například „K téhle modřině jsem přišla, když jsem spadla ze schodů.“ „Tuhle popáleninu jsem si způsobila při vaření obědu.“ nebo „On to tak nemyslel, jenom se moc napil alkoholu.“ „Manžel je jen přepracovaný a unavený z práce.“ apod.

1.3 Pracovníci v azylových domech

Ve třetí podkapitole jsem se zabývala pojmy sociální pracovník a pracovník v sociálních službách. Dále také tím, jaké předpoklady musí splňovat pro danou práci a jaká je jejich pracovní náplň a podobně. Nakonec je přiblížen pojem klíčový pracovník, který má důležité postavení a vztah ke svému klientovi v zařízení.

1.3.1 Sociální pracovník

Sociální pracovník dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a dle § 109 zajišťuje sociálně právní a psychologické poradenství, provádí depistážní činnosti na vyhledávání klientů a poskytuje intervenční pomoc.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách stanovuje předpoklady pro výkon sociálního pracovníka jako je: bezúhonnost, plná svéprávnost a hlavně zdravotní způsobilost, kdy je zapotřebí lékařského posudku od praktického lékaře.

Dalším hlavním předpokladem je odborná způsobilost, je zapotřebí vzdělání získané v oborech sociální práce, sociální pedagogika, sociální politika, sociální péče či speciální pedagogika, které musí pracovník absolvovat na VOŠ, VŠ anebo absolvovat akreditační vzdělávací kurzy v rámci určených hodin a let praxe, které jsou přesně stanoveny v zákoně č. 108/2016 Sb., o sociálních službách (Arnoldová, 2016).

Sociální pracovník se často setkává s lidmi sociálně vyloučenými, kteří nejsou motivováni ke změně své složité sociální situace. Sociální pracovník by měl proto být důvěryhodný, schopen aktivního naslouchání a hluboké empatie (Gulová, 2011).

Další pracovní pozicí kromě sociálního pracovníka v azylových domech je pracovník v sociálních službách, který zpravidla pracuje pod dohledem sociálního pracovníka, ale

je nedílnou součástí pracovního týmu. Pozice pracovníka v sociálních službách je blíže popsána v následující kapitole.

1.3.2 Pracovník v sociálních službách

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a dle § 116 je pracovník v sociálních službách pod dohledem sociálního pracovníka a provádí tyto činnosti: základní sociální poradenství, depistážní činnosti, výchovné činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Dle Arnoldové (2016) vypadá pracovní náplň pracovníka v sociálních službách následovně. Pracovník provádí základní výchovnou nepedagogickou činnost, kdy se věnuje dětem uživatelů. Dále jeho pracovní náplň obsahuje: upevňování základních hygienických návyků, rozvíjení pracovních návyků a manuální zručnosti, provádění volnočasových aktivit zaměřených jak na sport, tak na kreativitu, případně i pomoc s doučováním v základních předmětech, jako je český jazyk, matematika a další předměty.

Předpokladem pro výkon pracovníka v sociálních službách dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou: bezúhonnost, plná svéprávnost a hlavně zdravotní způsobilost, kdy je zapotřebí lékařského posudku od praktického lékaře, jako u sociálního pracovníka.

Další důležitou pozici zaujímá v pracovním týmu v azylových domech klíčový pracovník.

1.3.3 Klíčový pracovník

Klíčový pracovník je osoba určená zaměstnavatelem (poskytovatelem služby), který ji může určit, ale zároveň i odvolat prostřednictvím vedoucího služby. Klíčový pracovník je klientovi určen v den zahájení poskytování služby. V individuální dokumentaci klienta je jméno klíčového pracovníka písemně stanoveno (Vlčková, 2008).

Pojem klíčový pracovník není označen v legislativě, ale jeho užívání se ujalo v sociálních službách, kde je spjato s významnou rolí v procesu individuálního plánování (Bicková, 2011).

Jako klíčový pracovník je tedy v sociálních službách označován pracovník, který individuálně pracuje s klientem, přičemž je s ním v nejužším kontaktu, spolu s ním individuálně plánuje průběh poskytování sociální služby a je jeho průvodcem sociální službou i jeho důvěrníkem (Vítová et al., 2011).

Dle Vlčkové (2008) je klíčový pracovník pro uživatele služby často nejen partnerem pro plánování a průběh služby, ale také důvěrníkem – někým, na koho se může kdykoliv obrátit, kdo mu umí zprostředkovat pomoc, rozumí mu, komu se může svěřit a s kým se cítí bezpečně.

Vítová et al.(2011) uvádí v následujících odrážkách, jaké kompetence klíčový pracovník má:

- v pracovním procesu je hlavní osobou, která v zařízení sleduje dění kolem daného klienta,
- dává podnět k setkání klienta a dalších zainteresovaných osob při tvorbě individuálních plánů, formulaci cílů, individuálních dohod, řešení situací apod.,
- klíčový pracovník má právo na veškeré informace z oblasti sociální a nezbytné informace z oblasti zdravotní a je povinen se s nimi seznámit,
- klíčový pracovník spolupracuje na vedení osobní dokumentace klienta a odpovídá za její rozdělení zainteresovaným osobám, které na dění kolem klienta participují.

1.4 Typy sociální práce v azylových domech

V sociální práci je velmi důležité, jak pracovníci ke svým klientům přistupují, z jakých základů a teorií pracovníci vychází a podle čeho tedy pracují se svými klienty. Proto jsou dále v práci blíže specifikovány různé typy sociální práce, ať je to práce s jednotlivcem, nebo se skupinou, které patří mezi základní metody sociální práce.

1.4.1 Sociální práce se skupinou

Termín sociální práce se skupinou vychází ze skutečnosti celoživotního procesu, kdy člověk může existovat jako samostatný prvek, ale v rámci života ve společnosti se zvyšuje jeho kvalita života (Mareš, Slovák, 2007).

Dle Kuznikové (2011) je blíže specifikováno, jak funguje sociální skupina. Skupina funguje na základě vzájemné pomoci, kdy se členové vzájemně podporují k otevřenosti při vyjadřování pocitů, což má vliv na rozvoj empatie. Dále mají možnost řešit své problémy a vidět je v zrcadle druhých osob, také mohou cvičit nové dovednosti, které mohou přenést do jejich přirozeného prostředí. Hlavním důležitým prvkem je dialektika, která zahrnuje konstruktivní kritiku a výměnu myšlenek účastníků skupiny.

V následujícím odstavci Zakouřilová (2014) popisuje sociální terapii, která se využívá při práci se skupinou:

Sociální terapie specifický druh odborné intervence, který má za cíl dosáhnout pomocí přímého i nepřímého působení žádoucích změn v chování klienta a v jeho sociálním okolí. Dále řeší situaci, jež bezprostředně ohrožuje klienta, a předchází vzniku rizikového chování i podmínek. Při sociální terapii se nezachází do takové hloubky psychiky klienta jako u psychoterapie, jelikož sociální pracovník na to není plně vyškolen. Zaměřuje se především na sociální fungování a navazování vztahů klienta, přičemž se využívají metody a techniky, které jsou zaměřené spíše na získání potřebných informací o klientovi, dále podporu komunikace a motivace, uvědomění si vlastních pocitů a získání reálného nadhledu nad svojí situací.

Kratochvíl (2009) definuje skupinovou sociální práci jako postup, který se využívá k léčebným účelům skupinové dynamiky, tedy vztahů a interakcí jak mezi členy a sociálním pracovníkem, tak i mezi členy navzájem (např. skupina klientů závislých na drogách).

1.4.2 Sociální práce s jednotlivcem

Základem individuální sociální práce je pochopení jedince, ale také porozumění i jeho rodině, společnosti, kultuře a dále získání znalostí o sociálně - zdravotnických službách, které nabízejí možnost zbavit se nedůstojných životních podmínek (Matoušek, 2012).

Levická (In: Gabrielová, 2017) charakterizuje pojem sociální práce s jednotlivcem. V dílech evropských i domácích autorů můžeme najít následovné označení: individuální sociální práce, sociální práce s jednotlivcem, případová sociální práce a case work. Všechny čtyři terminologické spojení se vztahují na aktivity sociálního pracovníka zaměřené na práci s jedním, konkrétním klientem.

Sociální pracovník při práci s jedním klientem může často vycházet z teorií, neboli určitých přístupů, jako je například přístup orientovaný na klienta anebo přístup orientovaný na úkoly, které jsou blíže popsány v následujících kapitolách. Jsou k nim rovněž doplněny i různé techniky, které v návaznosti na určitou teorii pracovníci využívají při práci s klienty.

1.4.3 Přístup orientovaný na klienta

Zakladatelem tohoto poradenského přístupu je významný americký psycholog Carl Ranson Rogers, který byl zodpovědný za rozšiřování odborného poradenství a psychoterapie mimo psychiatrii a psychoanalýzy na mnoho pomáhajících profesí – psychologii, sociální práci, vzdělávání, pastorační poradenství (Šiffelová, 2010).

Dle Kratochvíla (2012) k základním podmínkám, na kterých stojí přístup orientovaný na klienta, patří:

- klientova inkongruence – to znamená, že klient potřebuje pomoc a sám dobře ví, že ji potřebuje, jelikož tento přístup nemůže fungovat proti vůli klienta,
- kongruence – to znamená, že pracovník vstupuje do vztahu s klientem jako rovnocenný partner, měl by respektovat klienta a být maximálně otevřený.

Další základní podmínka, na které stojí přístup orientovaný na klienta, je dle Nykla (2012) následující. Důležitá je bezpodmínečná akceptace klienta nebo jeho bezvýhradné přijetí, akceptace znamená úctu nebo respekt k člověku. Dále přijmout klientovy jak dobré projevy, tak i záporné projevy (zlé, bolestné, obranné projevy). Brát klienta takového, jaký je.

K již zmíněné akceptaci dle Šiffelové (2010) jde akceptace ruku v ruce s empatií. Klient chce být pochopený a být přijímaný takový, jaký je, chce prožít možnosti světa, kde lze dýchat beze strachu.

Základem při práci s klientem je rozhovor, na základě rozhovoru se odvíjí následující práce s klientem. Specifika rozhovoru popisuje autorka níže. Podle ní mnoho pracovníků považuje rozhovor za hlavní nástroj práce s klientem (Holá et al., 2013).

V rozhovoru se zájemcem o službu dle Chloupkové (2013) by měl sociální pracovník dodržovat 4 hlavní zásady, které jsou rozepsány v následujících čtyřech odrážkách:

- vyhradit si dostatek času – délka rozhovoru se odvíjí od rozsahu potřebných informací, ale rozhovor by neměl trvat déle než jednu hodinu,
- rozhovor by měl probíhat ve vhodném prostředí, kde by zájemce o službu nerušily vnější vlivy (zapnutá televize, rádio), měl by být zajištěn dostatek světla v místnosti, udržována přiměřená osobní vzdálenost,
- pracovník by měl aktivně naslouchat,
- mezi pracovníkem a klientem je veden dialog (pracovník i klient by se měli vzájemně střídat v mluvení a aktivním naslouchání).

Jak vyplývá z výše uvedeného, aktivní naslouchání je další důležitý nástroj či technika při práci s klientem. Aktivní naslouchání jsem blíže rozvedla v následující kapitole.

1.4.4 Aktivní naslouchání

Rossie a Schauar (2012) popisují aktivní naslouchání jako komunikační techniku, kdy pracovník navazuje oční kontakt s klientem, naslouchá, ujišťuje se, zda klientovi dobře rozuměl, a to pomocí otázek jako například, „Rozumím tomu správně, že ...“ nebo, „Chtěl bych si ujasnit, zda jsem tomu dobře rozuměl...“ apod.

Pracovník by se měl vyvarovat těmto chybám při aktivním naslouchání: přerušování komunikačního partnera, skákání do řeči, dále neprojevení zájmu či převádění konverzace na vlastní osobu (Khelerová, 2010).

Aktivní naslouchání je namístě vždy, když se chce pracovník o něčem ujistit, chce předejít nedorozumění anebo má pocit, že klient potřebuje více času (Rossie, Schaular, 2012).

Dále u přístupu zaměřeného na klienta často pracovníci využívají pro rozvoj schopnosti klienta a jeho sebedůvěry nácvik asertivního chování, který je blíže popsán níže.

1.4.5 Nácvik asertivního chování

Asertivní jednání vychází z toho, že jedinec dokáže formulovat své požadavky, respektuje druhou osobu, naslouchá jí, ale umí se i postavit za svůj názor a prosadit si ho (Lahnerová, 2012).

Bartoníková et al. (2011) ve své publikaci popisuje různé asertivní techniky pro nácvik asertivního chování, mezi něž patří:

- technika pokažené gramofonové desky – trvale a klidně opakujeme, bez zlosti, svůj požadavek, například: „Už několikrát jsem ti řekl, že ze svého požadavku neustoupím“ apod. (Lahnerová, 2012),
- technika otevřených dveří – když s něčím úplně nesouhlasíme, dáme druhé osobě částečný nebo úplný souhlas, například: „Nejspíše máš pravdu, asi bych se měl nad svým chováním zamyslet“,
- selektivní ignorování – jedinci dáme najevo, že jeho kritiku vnímáme, ale zároveň se snažíme přejít na věcnou konverzaci,
- přijatelný kompromis – cíl nácviku asertivity je založen na tom, že obě strany mají být spokojeny, tudíž je potřeba, aby si navzájem naslouchaly a přitom neviděly kritiku jen na svoji osobu.

1.4.6 Přístup zaměřený na úkoly

Mearns a Torne (2013) popisují přístup zaměřený na úkoly jako přístup, který se snaží poskytnout systematický rámec pro zvládnání problémů. A jeho efektivita spočívá v tom, že malý úspěch rozvíjí sebeúctu a sebedůvěru a mezi základními rysy tohoto přístupu jsou partnerství, posilování sebedůvěry a snaha dané problémy ovlivňovat převážně na individuální úrovni.

Dle Navrátila (In: Špiláčková, 2014) se tento přístup realizuje v 6 krocích pro dosažení klientových cílů:

- 1) příprava – v této fázi dochází k prvnímu kontaktu mezi pracovníkem a klientem, kde se definují role jak pracovníka, tak klienta. V této fázi pracovník seznamuje klienta s jeho zkušenostmi, prací a představí organizaci a účel, poté následuje získávání základních údajů od klienta. Dále se sepisuje kontrakt mezi klientem a sociálním pracovníkem. Dle Gojové a Sobkové (2007) může kontrakt obsahovat také dohodu o nakládání s informacemi, uchovávání záznamů o klientovi, počet setkání, délku schůzek, další účastníky zapojené do práce s klientem či důvody pro ukončení spolupráce s klientem;
- 2) explorace problémů – zde dochází k vyjasňování klientových zájmů, jejich definování a seřazení do pořadí dle významnosti. Dle Štěpánkové (2017) se explorace problému zabývá daným problémem klienta, kdy je hlavní úlohou pracovníka, aby aktivně naslouchal, povzbuzoval klienta mluvit o svých

problémech. Pracovník při sběru informací usměrňuje klienta, pokud odbíhá od daného tématu, a společně se dopracovávají k nejtěživějším problémům klienta, které je zapotřebí začít prvotně řešit;

- 3) dohoda o cílech neboli formulace cílů – zde se předpokládá shoda mezi klientem a sociálním pracovníkem v tom, jaké problémy je potřeba prioritně řešit. Štěpánková (2017) popisuje průběh formulace cíle. Formulace cíle oproti exploraci problému, kde se převážně řeší, jaké problémy potřebuje klient vyřešit, se zde zaměřuje již na konkrétní problémy, na konkrétní cíl, čeho chce klient dosáhnout. Takový cíl by si měl ideálně klient sám zvolit, měl by být realistický, aby byl klient schopen jej dosáhnout. Zde se sociální pracovník a klient musí shodnout na tom, kdo udělá co a za jakých podmínek a dokdy u daného cíle (Matoušek, 2012);
- 4) formulace – klient se se sociálním pracovníkem domlouvá na konkrétních krocích, úkolech, kdo udělá co a za jakých podmínek a dokdy;
- 5) ukončení – tato fáze zahrnuje závěrečné zhodnocení problému, identifikaci úspěšných strategií, posílení úspěchů, plány do budoucna, přehled získaných dovedností. Na tuto fázi musí být klient připravován již od prvotního kontaktu;
- 6) v poslední fázi se testuje, zda bylo úsilí sociálního pracovníka úspěšné.

V přístupu zaměřeném na úkoly využívají pracovníci pro větší motivaci klienta ke spolupráci pochvalu a ocenění, které jsou níže více popsány.

Pochvala je dle Bechyňové a Konvičkové (2008) komunikační technika pomáhajících pracovníků, která slouží k vytvoření bezpečné a konstruktivní atmosféry, především se používá pro pozitivní vyjádření, chování či vlastnosti klienta.

Kopecká (2015) popisuje, že pochvala pro dítě musí být především upřímná, například: „Mám radost, že máš jen jednu neomluvenou hodinu.“ Musí být za konkrétní činnost, přiměřená, respektující a řečená ve správnou chvíli.

Zato u dospělých rodičů může dojít ke dvěma extrémům při takovém chválení, buď je to nabudí k další správné spolupráci, nebo naopak může dojít ke stagnaci (Bechyňová, Konvičková, 2008).

Ocenění odporuje růst a rozvoj oceňované osoby, přispívá ke konstruktivním změnám (Bechyňová, Konvičková, 2008).

Důkaz toho, že sociální pracovník klienta vnímá, respektuje ho, že si váží úsilí klienta na změně daného problému, jsou věty typu: „Děkuji, že jste přišli a udělali si na mě čas.“ „Gratuluji, vím, že to není jednoduché pro vás zůstat klidný.“ nebo „Oceňuji vaši vůli dodržovat splátkový kalendář.“ (Kopecká, 2015).

1.4.7 Individuální plánování

Pod pojmem individuální plánování je možné si představit na jedné straně osobu, která má zájem užívat některou ze sociálních služeb, a na druhé straně poskytovatele sociální služby (Loebe, 2015). Dále je to zákonem o sociálních službách nařízený proces pro práci s klientem (Heorogov, Heorzogová, 2018).

Individuální plánování je proces, ve kterém uživatel a poskytovatel sociální služby hledají cíle společné spolupráce, kde se budou společně snažit změnit uživatelskou nepříznivou situaci. Podle konkrétního cíle naplánují postup, kterým toho cíle budou chtít dosáhnout. A přitom je uživatel veden k tomu, aby byl ve spolupráci co nejvíce samostatný a nezávislý (Hauke, 2011).

Tedy je to nástroj, jenž sociálním pracovníkům pomáhá ujasnit si, co vlastně mají dělat a jeho proces je téměř totožný jako proces u případové práce (Johnova, 2011).

Následující tři odrážky dle Bickové (2011) popisují hlavní cíle individuálního plánování:

- poskytovat sociální službu v největším zájmu uživatele,
- přizpůsobit ji jeho specifickým podmínkám, požadavkům a schopnostem,
- zapojit uživatele do procesu plánování.

Dále Hauke (2011) popisuje, jak probíhá individuální plánování:

- začíná při jednání se zájemcem o službu,
- následuje sepsání smlouvy o poskytování sociální služby,
- dále pokračuje, kde probíhá samotné individuální plánování,
- a výsledkem je písemně zpracovaný individuální plán pro každého uživatele.

Aleš a Lenka Herzogovi (2018) vysvětlují pojem individuálního plánu tak, že individuální plán je záznam o procesu individuálního plánování. Většinou obsahuje cíl práce, kroky spolupráce a takzvanou revizi, kde se kontroluje, kdo a co udělal. Primárně

slouží jako záznam o komunikaci mezi klientem a poskytovatelem sociální služby. A dále tento záznam následně slouží jako doklad před inspekcí sociální služby, že poskytovatel splňuje dané požadavky dle zákona o sociálních službách.

Pro uživatele při individuálním plánování je velice důležité, že je informován o tom, jak a v jakém časovém rozmezí bude služba probíhat, tudíž má pocit většího bezpečí. Dále zná svá práva a povinnosti a především vystupuje jako rovnocenný partner poskytovatele služby (Johnová, 2011).

1.4.8 Krizová intervence

V této kapitole jsem se zabývala pojmem krizová intervence a tím, jak pracovníci (interventi) pracují s klienty, kteří se nacházejí v krizi anebo jí jsou ohroženi.

Krizovou intervencí můžeme definovat jako specializovanou pomoc osobám, které se ocitly v krizové situaci (Štěpánková, 2017). Tvoří ji především psychologická, lékařská, sociální a právní pomoc, přičemž je zaměřena na zvládnutí akutního problému a snaží se posílit schopnost klienta vyrovnat se s danou situací (Jedlička et al., 2015).

Štěpánková (2017) popisuje principy krizové intervence tak, že pokud se klient nachází v krizi, měla by být pomoc okamžitá a snadno dosažitelná, tudíž by měly být zbudované sítě krizových center a linek důvěry. Péče by měla být zároveň kontinuální, tedy by bylo optimální, aby klient, který naváže kontakt s odborníkem, s ním mohl nadále pokračovat v řešení svého problému. A především by pomoc měla být aktivní, pokud je potřeba, tak i direktivní. Nenechat klienta spadnout do pocitu bezmoci, ale motivovat a vybízet jej k aktivnímu řešení jeho daného akutního problému.

Jedlička et al. (2015) charakterizují, jak by měl pracovník postupovat při práci s klientem, který se nachází v krizi:

- okamžitá redukce ohrožení – pracovník musí vnímat a reagovat na všechny signály svědčící o riziku nebezpečí, například příznak signalizující akutní psychotický stav, kdy může být zapotřebí až hospitalizace a ordinace léků, nebo signály hrozící sebevraždou, kdy je zapotřebí koncentrovat síly na klientovu ochranu a podporu;

- první odhad situace a její posouzení – klíčová fáze, kdy pracovník sleduje komunikaci klienta, orientuje se v realitě a snaží se od klienta zjistit, co bylo spouštěčem krize;
- formulace hypotézy – odhad situace ze získaných informací od klienta o vzniku a průběhu krize, následně pracovník odhaduje prognózu a zvažuje, zda je klientovi schopen pomoci anebo klient potřebuje pomoc od jiného odborníka;
- intervence – intervenující odborník se snaží najít příčiny krize klienta, na kterých mohou nadále pracovat a najít společnou řeč. Měl by klientovi dávat najevo, že jeho prožitky chápe a rozumí jim.

Podle Štěpánkové (2017) je krizová intervence u konce tehdy, když je klient schopen mluvit o svých pocitech a chápe svoji situaci, dále je schopen uvažovat o možnostech a o tom, co má dělat v blízké budoucnosti.

1.4.9 Vztah pracovníka a klienta

V podkapitole Přístup zaměřený na klienta jsem se zabývala důležitostí rozhovoru, tedy tím, že je to velice důležitý nástroj při práci s klientem či uživatelem služby. Dalším nezbytným nástrojem či prvkem při práci s klienty v azylových domech je vztah mezi pracovníkem a klientem.

Vztah klienta a sociálního pracovníka je klíčovým prvkem intervence, sociální pracovník má svým postojem vyjadřovat opravdový a lidský zájem (Nykl, 2012).

Nykl (2012) v následujících odrážkách definuje základní postoje pracovníka:

- individualizace – sociální pracovník by měl odložit všechny předsudky a stereotypy stranou, např. že všichni Romové nechtějí pracovat apod. (nesmyslné, nepravdivé);
- nehodnotící postoj – sociální pracovník nemá v náplni práce posuzovat morální úroveň klienta, např. když klient trpí kleptomanií, musí se vyhnout moralizujícímu odsouzení, ale zároveň musí zpochybňovat klientovy racionalizace a omlouvání se, proč k tomu dochází;
- vyjadřování citů – sociální pracovník má vytvářet takové prostředí, aby klient mohl vyjadřovat své pocity a emoce jak pozitivní, tak negativní;

- akceptace – je schopnost sociálního pracovníka zachovat ke klientovi respekt, přestože jeho chování má negativní rysy. Akceptace se projevuje laskavostí a empatií ke klientovi a porozuměním jeho vnímanému světu.

2 Cíl práce a výzkumné otázky

2.1 Cíl práce

Cílem této práce bylo zjistit a popsat, jaké teorie, metody a techniky sociální práce při práci s danou cílovou skupinou matek s dětmi v azylových domech nejlépe uplatňují pracovníci v azylových domech.

2.2 Výzkumné otázky

1. Jaké teorie sociální práce používají sociální pracovníci a pracovníce při práci s matkami s dětmi v azylových domech?
2. Jaké metody sociální práce používají sociální pracovníci a pracovníce při práci s matkami s dětmi v azylových domech?
3. Jaké techniky používají sociální pracovníci a pracovníce při práci s matkami s dětmi v azylových domech?

2.3 Operacionalizace pojmů

Příklady dobré praxe lze definovat jako postupy, které vedou k cíli s lepší účinností než jiné postupy a můžeme tyto postupy dostatečně popsat a opakovat. V zahraničí se používá termín best practice (Matoušek, Palzarová, 2016).

Sociálního pracovníka zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, definuje jako kvalifikovaného pracovníka, který vykonává činnosti, které slouží k ochraně lidských práv, lidské důstojnosti a k podpoře sociálního zabezpečení osob.

Matoušek (2012) definuje ve své publikaci sociální práci jako společenskovední disciplínu, zároveň i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmiňování a řešení sociálních problémů.

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jsou azylové domy definovány jako zařízení poskytující pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.

A zákon č.89/2012 Sb., nový občanský zákoník v § 775 definuje matku jako ženu, která porodila dítě. V současné době se objevili nový anglický pojem „waitress mam“,

v českém překladu „máma číšnice“. Význam toho slova popisuje matku jako ženu, která musí z ekonomických důvodů mít více než jednu práci (Petro, 2014).

3 Metodika

3.1 Strategie výzkumu

Pro empirickou část mé bakalářské práce jsem použila strategii kvalitativního výzkumu. Hendl (2016, s.46) popisuje kvalitativní výzkum jako: „*Proces hledání porozumění, založen 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.*“

U kvalitativního výzkumu je výzkumník přirovnáván k detektivovi, protože vyhledává a analyzuje jakékoliv informace, které slouží k osvětlení výzkumných otázek, a dále pracuje výzkumník přímo v terénu s lidmi (Hendl, 2016).

3.2 Charakteristika výzkumného souboru

Výzkum byl prováděn u sedmi informantů, z toho čtyři byli na pozici sociálního pracovníka, dva na pozici pracovníka v sociálních službách a jeden informant byl na pracovní pozici veden na půl úvazku jako sociální pracovník a na půl úvazku jako pracovník v sociálních službách.

3.3 Popis výzkumného nástroje

Při sběru dat byla využita kvalitativní metoda, a to metoda dotazování pomocí polostrukturovaného rozhovoru.

Při metodě polostrukturovaného rozhovoru je možné zaměřovat pořadí otázek podle toho, jak komunikační partner rozvíjí svoje odpovědi a jak se to hodí podle návaznosti otázek (Miovský, 2006).

Před rozhovory byl s informanty proveden předvýzkum u osoby, která splňovala požadavky a kritéria pro výzkum, tedy sociální pracovník.

Otázky byly následně poupraveny do konečné verze a samotný rozhovor trval 15 až 20 minut, což bylo pro potřeby výzkumu dostatečné. Na začátku každého rozhovoru byli informanti seznámeni s obsahem mé bakalářské práce a s jejími cíli. Vždy byli na začátku dotázáni, zda souhlasí s nahráváním rozhovoru na diktafon. Dále byli ujištěni,

že nahrávky poslouží jen pro zpracování informací do bakalářské práce a tudíž že nijak nebude narušeno jejich soukromí.

Pro analýzu získaných dat byla zvolena metoda vytváření trsů. Tato metoda analýzy kvalitativních dat spočívá v tom, že se na základě vyhledávání společných rysů/znaků mezi daty vytvářejí obecnější kategorie, které se podle zmíněného znaku zařazují do takzvaných trsů (Miovský, 2006).

4 Výsledky

V této části bakalářské práce jsem uvedla informace, které jsem získala při rozhovorech se sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách ze dvou zařízení, a to z Azylového domu pro ženy matky s dětmi, jež patří pod Armádu spásy v Opavě, a Azylového domu Šromova, který spadá pod Centrum sociálních služeb Praha.

Pro lepší přehled jsem rozdělila a zpracovala výsledky do tří okruhů otázek.

1) První okruh se věnuje oblasti přímé práce pracovníka s klientem

Jak vypadá první kontakt se zájemcem o službu?

Setkáváte se s agresivními klienty? Pokud ano, jaká je Vaše obrana?

Jak postupujete, když s Vámi klient nechce spolupracovat?

Používáte spíše direktivní nebo nedirektivní přístup?

2) Ve druhém okruhu otázek jsem se zaměřila na metody, teorie, dovednosti a techniky, které využívají pracovníci při práci s klienty

Jaké komunikační dovednosti používáte při práci s klientem?

Jaké metody sociální práce jste si osvojil(a) při sociální práci v azylovém domě?

Jaké teorie či přístupy sociální práce jste si osvojil(a) při sociální práci v azylovém domě?

Jaké techniky sociální práce jste si osvojil(a) při sociální práci v azylovém domě?

3) Ve třetím okruhu byl zjišťován další pracovní rozvoj pracovníků v azylových domech

Máte v zařízení školení a supervize?

Jak Vám pomáhají pro Váš pracovní rozvoj?

Dále byli informanti označeni písmeny A, B, C, D, E, F, G, aby byla zachována jejich anonymita.

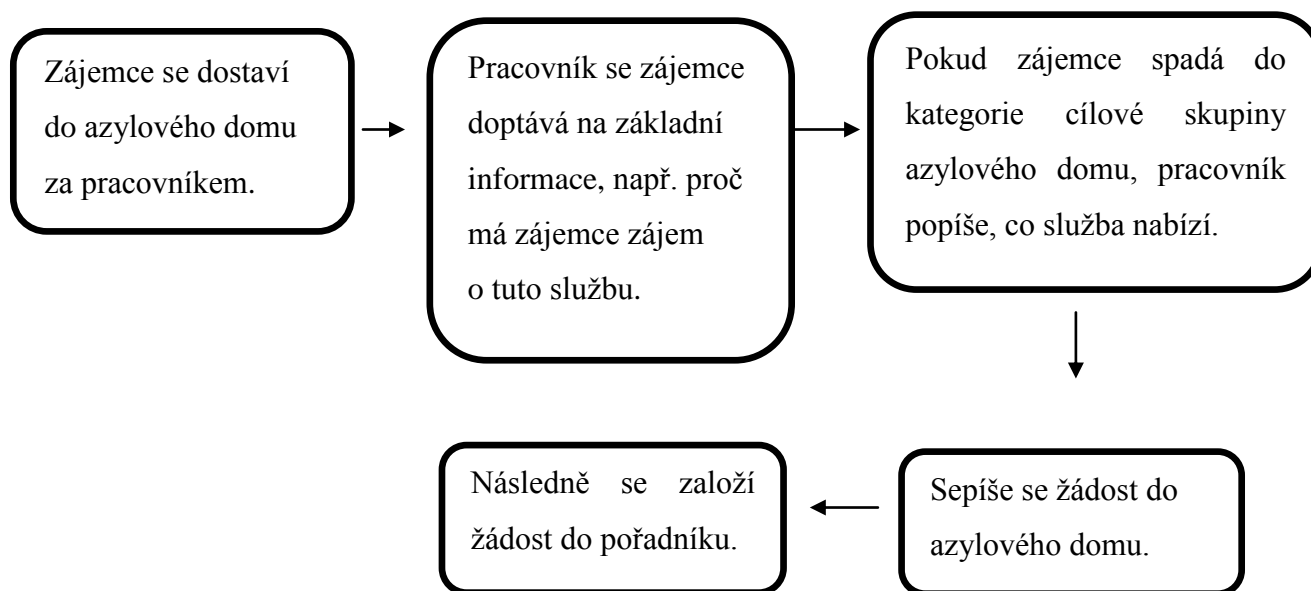
1) První okruh otázek – přímá práce pracovníků s klientem

První kontakt se zájemcem o službu v azylovém domě

Informanti A, B, C, D, G se shodli na tom, že první kontakt vypadá tak, že zájemcům vysvětlí, co služba nabízí a jaká pravidla se musí v zařízení dodržovat. Dále pracovníci zjišťují informace, a sice v jakém stavu se nachází zájemce o službu (zda má možnosti někde přespávat, zda se jedná o dlouhodobé či krátkodobé ubytování), a získávají se od něj základní osobní informace. Následně se vypisuje žádost do zařízení, tato žádost se uloží do pořadníku zájemců o službu.

Informanti E a F se společně shodli na tom, že k prvnímu kontaktu dochází při předávání pokoje, již tedy v době, kdy se ze zájemce o službu stává uživatel služby. Informant F dodal, že se pokaždé snaží vnímat každého nového klienta jako nový arch, nepopsaný list papíru.

Schéma č.1: Proces prvního kontaktu se zájemcem o službu



Zdroj: vlastní výzkum

Agresivní klienti a reakce pracovníků na jejich chování

Informanti A, C, D a E se shodli na tom, že s agresivními klienty se skoro vůbec neseťkávají, jen málokdy.

Informant A dodal, že on není nárazovou zónou, že k němu se již agresivní klient nedostane, jelikož nárazovou zónu představují pečovatelé (pracovníci v sociálních službách) na recepci. A pokud je klient agresivní a zvyšuje hlas na něj, tak i on zvyšuje hlas a jde tím jakoby do protiútku.

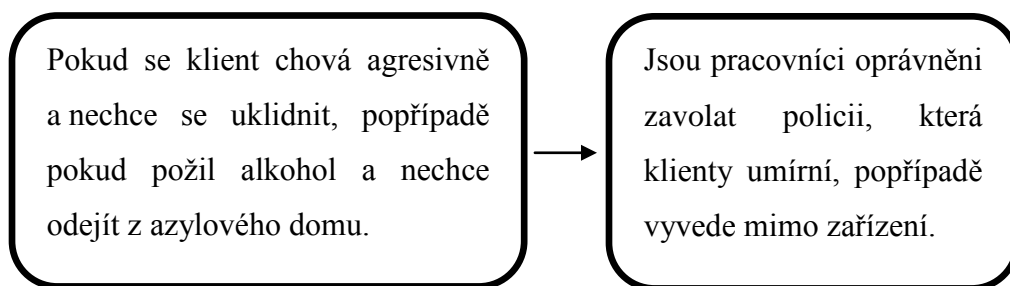
Informanti B, F a G uvedli, že se setkávají občas s agresivními klienty.

Dále se informanti B, C, E, F a G shodli na tom, že pokud klient začne být agresivní, tak se ho snaží umírnit v klidu, slovně. Informanti E a G dodávají, že pokud se klient nechce uklidnit a nadále si již s ním neví rady, jsou oprávněni volat policii.

Dle informantů A a D, kteří si jsou vědomi, že je bude čekat náročný rozhovor s klientem, který se umí rychle vytočit a naštvat, je vhodné přizvat si na schůzku druhého kolegu, aby se navzájem podporovali.

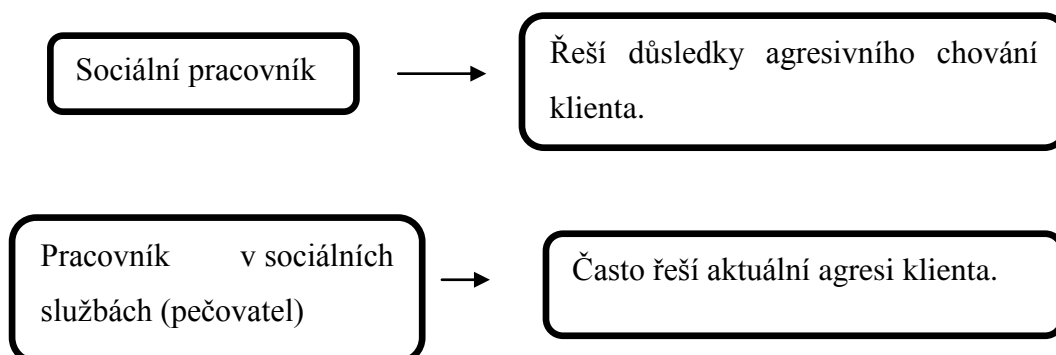
Informanti C a G ještě dodávají, že se doposud za celou pracovní kariéru setkávají jen se slovní formou agresivity, nikoli fyzickou.

Schéma č. 2: Následky agresivního chování klienta



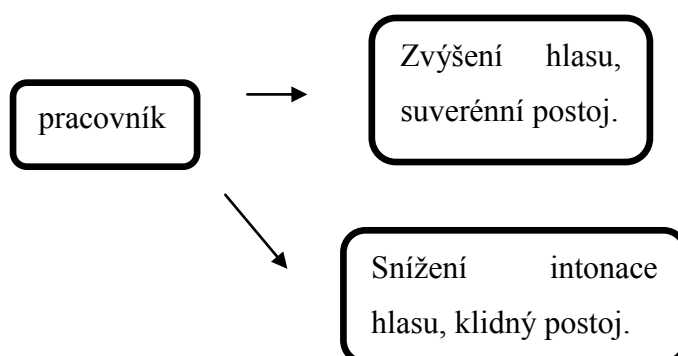
Zdroj: vlastní výzkum

Schéma č. 3: Rozdíl řešení agrese u klientů dle pracovních pozic



Zdroj: vlastní výzkum

Schéma č.4: Reakce pracovníka na agresi klienta



Zdroj: vlastní výzkum

Práce pracovníků s málo motivovaným či nespolupracujícím klientem

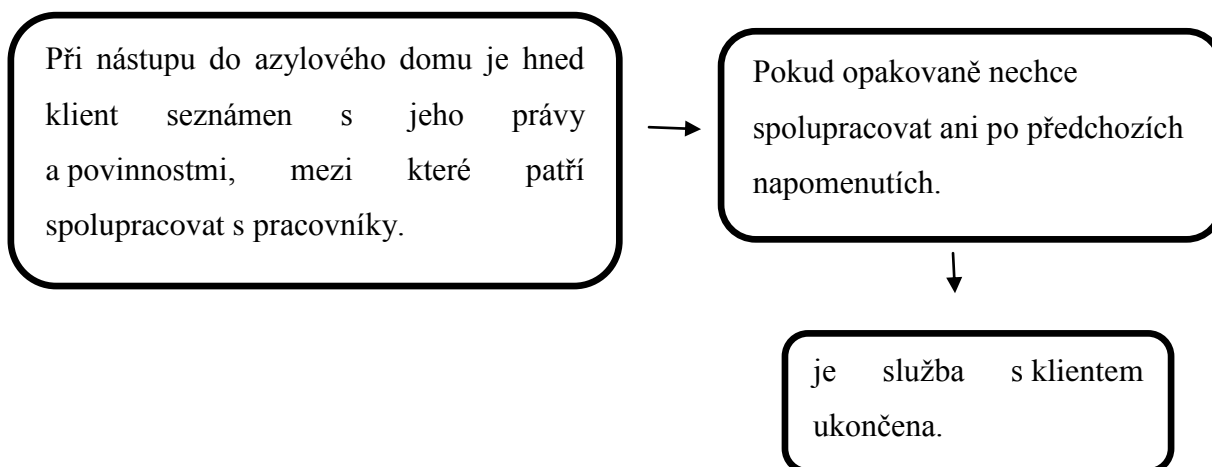
Dále se informanti A, B, C, G a E shodli na tom, že klient je již při nástupu do azylového domu seznámen s chodem azylového zařízení a jeho pravidly. Tudíž je jeho povinností spolupracovat, a pokud nespolupracuje, tak se pracovníci snaží klienta ke spolupráci na motivovat ústně a znovu mu připomenout, že je jeho povinností spolupracovat, aby se posunul dále a zlepšil svou nepříznivou sociální situaci. Pokud i přesto opakovaně klient nespolupracuje, musí následně pracovníci s klientem ukončit službu, jelikož nemá cenu si držet takového klienta v azylovém domě a nedat možnost jiným uchazečům o službu.

Informanti B a E jsou zastánci chválení a oceňování klienta za cokoli, co udělá, aby se posunul dál a spolupracoval. Používají různé motivační věty, například „Opravdu si vážím toho, že jste na ten úřad došel, je vidět, že vám na vaší situaci záleží.“ apod.

Informant F se snaží dát klientovi čas a prostor, aby se klient sám otevřel a začal spolupracovat.

A informant D se vyloženě ptá klienta, proč nechce spolupracovat, v čem je problém, aby získal od klienta nějakou odpověď, díky níž by se dále mohlo pracovat. Zároveň dodává, že se s moc agresivními klienty nesetkává z toho důvodu, že přijímají klienty, kteří přecházejí z jiného azylového domu.

Schéma č. 5: Nespolupracující klient



Zdroj: vlastní výzkum

Využití direktivního a nedirektivního přístupu

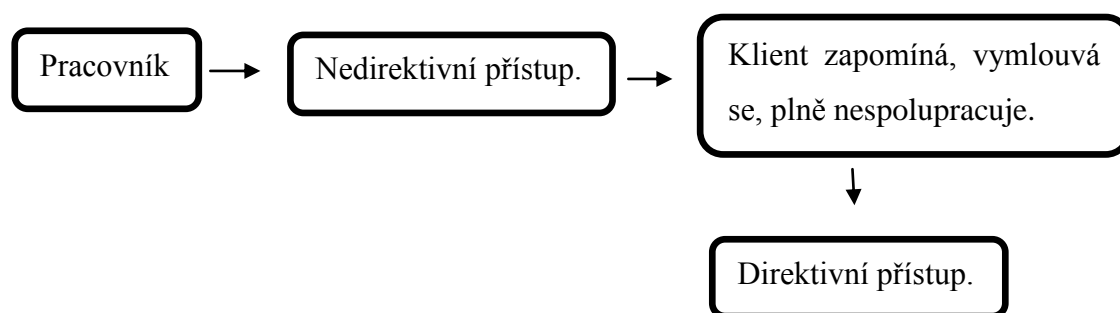
Informanti A, C, D, F a G dávají přednost nedirektivnímu přístupu.

Informanti C a E mají ze své vlastní zkušenosti takový názor, že nejdříve začínají při spolupráci s klientem nedirektivním přístupem, ale pokud vidí na klientovi líný přístup, kdy by klient byl nejraději, kdyby všechnu práci za něj udělal pracovník, tak pracovníci přecházejí do direktivního přístupu, kde už přesně a jasně říkají, co kdo udělá, jaké kroky podniknou k určitému cíli, jehož chce klient v rámci služby azylového domu dosáhnout.

Informanti B a E jsou zastánci direktivního přístupu při práci s klienty, přesně a jasně tedy vedou klienta a říkají mu, co má udělat.

Informant E, který je zastáncem direktivního přístupu, tvrdí, že většina jeho pracovníků je zastáncem nedirektivního přístupu. Podle něj z jeho zkušenosti zatím klienti nereagovali negativně na tento přístup a zatím se neseťkal s žádným problémem.

Schéma č. 6: Přejchod z nedirektivního na direktivní přístup



Zdroj: vlastní výzkum

2) Druhý okruh otázek zaměřený na metody, teorie, dovednosti a techniky, které využívají pracovníci při práci s klienty

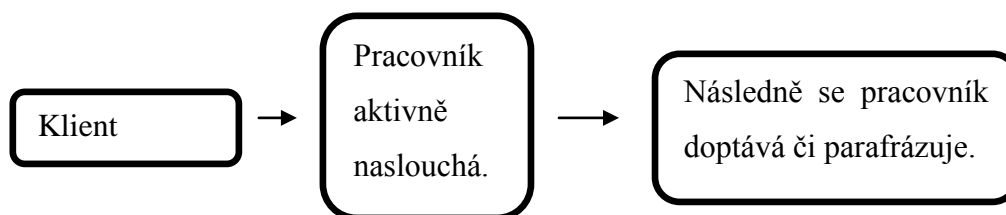
Komunikační dovednosti pracovníka při práci s klientem

Informanti A, C, D, E a F nejvíce upřednostňují aktivní naslouchání. Informanti B a C upřednostňují především rozhovor.

Dále se informanti D a F shodli na užívání komunikačních technik, kterými jsou zrcadlení a parafrázování. Informant G se snaží klienta především rozpovídat, klást mu veliké množství otázek a hodně se ho doptávat.

Dále informanti A a D dodávají, že s klienty komunikují podle toho, jak to cítí (selským rozumem a intuicí). Ze studia mají naučené různé komunikační techniky, ale nefungují tak, že by je vědomě používali a řekli si „Tak, teď používám techniku aktivního naslouchání a teď pracuji podle techniky parafrázování, zrcadlení.“ Spíše kombinují všechno dohromady, přičemž také záleží na typu klienta.

Schéma č.7: Propojení různých komunikačních technik



Zdroj: vlastní výzkum

Metody sociální práce v azylovém domě

Všichni informanti A, B, C, D, E, F a G se shodli na využívání metody především práce s jednotlivcem ve svém zařízení.

Dále informaci A, C, D, E, F a G uvedli, že v jejich zařízení je i skupinová práce, ale v malém množství, a to buď jako velké schůze jednou za měsíc, kde se spíše řeší praktické věci, nebo poté různé aktivity pro posílení dovedností klientů, jako je společné vaření, pečení apod., ale tyto aktivity jsou provozovány párkrát za měsíc. Jelikož jsou většinou nepovinné, záleží i na tom, kolik klientů dorazí na dané akce.

Informanti A i C by byli rádi, kdyby se více začala využívat práce se skupinou, která by mohla být přínosná pro všechny uživatele zařízení. Dalo by se totiž více pracovat na tom, aby si uživatelé služby více vypomáhali mezi sebou.

Podle informanta B je vlastně azylovým dům a klienti v něm sám o sobě taková komunita, kde si i klienti mezi sebou vzájemně radí a pomáhají si. Například zkušenější klienti, kteří už daný problém řešili, pomáhají novým příchozím klientům, jež řeší obdobnou situaci. Nebo si vypomáhají při vzájemném hlídání dětí, pokud si některá klientka potřebuje něco zařídit.

U informanta D se v jeho zařízení vůbec nevyskytuje práce se skupinou, ale výhradně jen práce s jednotlivcem.

Techniky či přístupy sociální práce, které využívají pracovníci v azylovém domě

Informanti A, B, D, E a G používají v rámci práce v azylovém domě hlavně přístup orientovaný na úkoly, který využívají při své práci a individuálním plánování, na kterém stojí celá jejich práce s klientem.

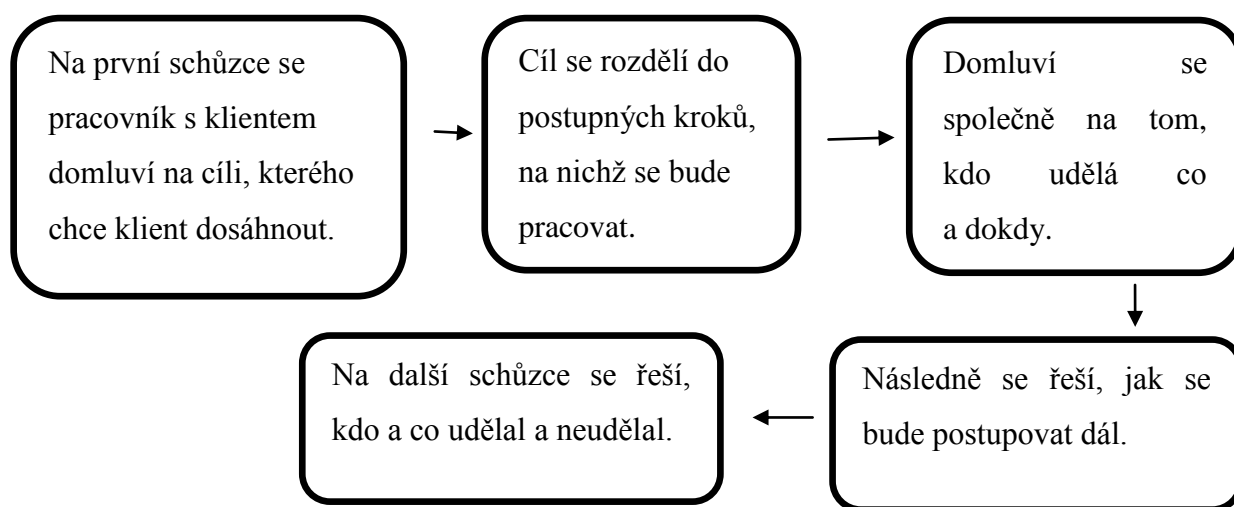
Informant A využívá přístup orientovaný na úkoly u klientů, kteří chtějí dosáhnout svého zvoleného cíle. U toho přístupu se nejen snaží dosáhnout svého cíle, který si každý klient musí stanovit při nástupu do azylového domu, tedy stanovuje to, čeho chce dosáhnout ve své obtížné sociální situaci, ale zároveň se učí u tohoto přístupu zodpovědnosti k plnění povinností.

Informant B využívá přístup orientovaný na úkoly především v tom případě, když se chce klient osamostatnit a jeho cílem je najít si práci, sehnat si bydlení, naučit se šetřit peníze. Důležité je pracovat postupně krok po kroku.

Informanti B a D jsou takového názoru, že u nich v zařízení není striktně dané, podle čeho mají pracovat s klienty, ale je jim nejbližší přístup orientovaný na úkoly.

Informant E využívá ještě pro něj osvědčený přístup orientovaný na klienta. Dále informant F je zastáncem individuálního přístupu. Pro informanta C je nejzákladnější individuální plánování.

Schéma č. 8: Přístup orientovaný na úkoly



Zdroj: vlastní výzkum

Techniky sociální práce, které pracovníci používají při práci s klientem

Informanti D, E, F a G využívají hlavně techniku oceňování klienta. Dále informací B a C využívají ve velké míře techniku chválení klienta.

Informant A se vyjádřil, že samotné techniky sociální práce neumí vyloženě popsat. Ví, že se je učil ve škole, ale nejsou mu vlastní pro jeho práci. Pracuje podle toho, co mu je

přirozené a dle intuice. Ale věří, že určité techniky mohou být velice účinné, pokud je na ně pracovník vyloženě delší dobu zručný a vyškolen.

Informant E navíc dodává, že na každého klienta funguje něco jiného, takže ke každému doporučuje přistupovat individuálně.

3) Třetí okruh otázek se zabývá dalším pracovním rozvojem pracovníků v azylových domech

Rozvoj pracovníků v azylovém domě pomocí školení a supervizí

Odpovědi informantů ohledně školení:

Informanti A, B, C, D, E, F a G se shodli na tom, že mají školení v jejich zařízení, jelikož jsou povinná ze zákona. Informanti A, B, C, E, F a G mají svého školitele, který je školí v aktuálních a potřebných tématech. Dále se informant D, který je na postu vedoucího v azylovém domě, snaží, aby byla vybírána školení dle aktuální potřeby a podle individuální potřeby každého zaměstnance.

Odpovědi informantů ohledně supervize:

Následně se všichni informanti shodli na tom, že mají supervize.

Informanti A, B, C, E, F a G se účastní supervizí jednou za tři měsíce, které jsou převážně skupinové. Dále mohou využívat i supervize pro jednotlivce a v rámci jejich zařízení mají i svého supervizora.

Dále se informanti A, C, D a G shodli na tom, že na supervizích se neřeší až tolik témata týkající se problémů s klienty při práci, ale dosti se řeší spíše týmové věci v chodu organizace.

Informant C uvedl: „*Jo, máme tady supervize, teď se akorát řeší, že se rozdělila, že mají zvlášť pečovatelky a zvlášť sociální pracovníci. Jelikož řešíme dosti rozdílné věci, například jako o uživatelkách, ale v jiných rovinách.*“

Odpovědi informantů ohledně školení:

Informanti G a F se oba shodli na tom, že na školení jsou pro ně obohacující názory ostatních pracovníků s obdobnými problémy, ale i novými názory a způsoby řešení.

Pro informanty B, C a D je nejdůležitější, aby školení řešila aktuální nejtěživější problémy důležité pro jejich práci, což jsou především aktuální změny v legislativě. A dále je momentálně největším tématem individuální plánování.

Pro informanta F bylo užitečné školení ohledně zdravotní péče, kde si prohloubil vědomosti z oblasti první pomoci (např. jak zacházet s člověkem, který je v epileptickém záchvatu, jak si poradit s otevřenými ranami a krvácením atd.).

Odpovědi informantů ohledně supervize:

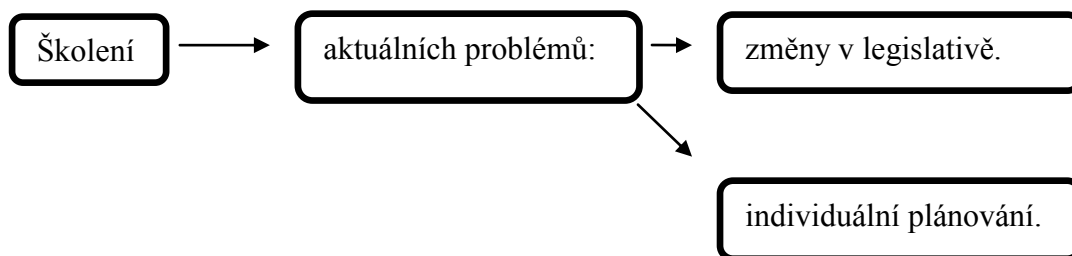
Pro informanta D jsou supervize velice důležité a potřebné pro všechny pracovníky v azylovém domě.

Informant A řekl: „*Supervisor se nám snaží otevřít oči, abychom si uvědomili, že to, co ten druhý může změnit, ale co já mohu změnit, sám u sebe. Moc se ty supervize netočí kolem práce s uživateli, ale spíše věci v týmu.*“

Informant F odpověděl: „*Pro mě osobně jsou supervize jako takový ventil, kdy můžu říct svoje názory, pocity, daný problém, co mě tíží.*“

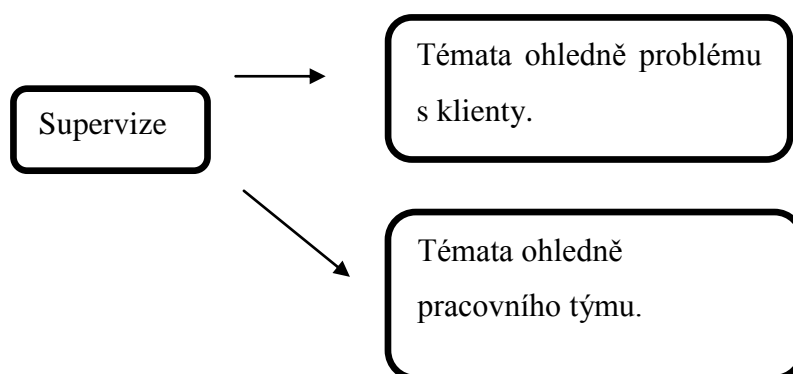
Informant E naopak tvrdí, že jemu nedávají jak školení, tak ani supervize vůbec nic pro jeho pracovní rozvoj.

Schéma č. 9: Aktuální problémy



Zdroj: vlastní výzkum

Schéma č. 10: Důležitost supervize



Zdroj: vlastní výzkum

Z rozhovorů tedy byly zjištěny odpovědi pro hlavní výzkumné otázky.

1. *Jaké teorie sociální práce používají sociální pracovníci a pracovníce při práci s matkami s dětmi v azylových domech?*

Mezi základní teorie, ze kterých pracovníci vycházejí a pracují s nimi, patří: z humanistické teorie přístup orientovaný na klienta, dále individuální plánování a ze systematické teorie přístup orientovaný na úkoly.

2. *Jaké metody sociální práce používají sociální pracovníci a pracovníce při práci s matkami s dětmi v azylových domech?*

Bylo zjištěno, že se nejvíce pracuje s metodou sociální práce zaměřené na jednotlivce a v malé míře s metodou sociální práce se skupinou.

3. *Jaké techniky používají sociální pracovníci a pracovníce při práci s matkami s dětmi v azylových domech?*

Nejvíce pracovníci používají komunikační techniky, a to především aktivní naslouchání, zrcadlení, parafrázování, doptávání se. Dále se pro motivaci klienta používá především technika oceňování a chválení, a to pokaždé, když klient udělá něco správně.

5 Diskuze

Cílem této práce bylo zjistit a popsat, jaké teorie, metody a techniky sociální práce při práci s danou cílovou skupinou matek s dětmi v azylových domech nejlépe uplatňují pracovníci v azylových domech.

Byly určeny tři výzkumné otázky. První výzkumná otázka se zabývala tím, **jaké teorie sociální práce používají sociální pracovníci a pracovnice při práci s matkami s dětmi v azylových domech.**

Jelikož každá klientka musí mít svůj individuální plán sestavený pomocí individuálního plánování, který si stanovuje hned při nástupu do zařízení, je tedy mezi teoriemi alfa a omegou individuální plánování, jelikož s ním pracují všichni sociální pracovníci v obou azylových domech, kde proběhlo výzkumné šetření.

Pro Bickovou (2011) je u individuálního plánování důležité, že si klientka musí zvolit svůj individuální cíl. Následně by si měla cíl rozdělit do postupných kroků, jimiž svého cíle dosáhne. Například „Chci sehnat práci“: takže musí postupně sepsat životopis, najít pracovní nabídky, zkontaktovat je.

Sobek (2016) považuje individuální plánování za velice užitečný způsob práce s klienty. Ale je také k němu značně skeptický, podle něj není vždy plně účinné, jelikož individuální plánování samo o sobě má spoustu kritérií, které musí pracovníci dodržovat, aby vše správně odpovídalo, když přijde inspekce. Tak se pracovníci snaží vyhovět především tomu, aby individuální plány prošly u inspekce.

Je tedy logické, že kromě individuálního plánování se pracovníkům dále nejlépe pracuje s přístupem zaměřeným na úkoly. Informant G je stejného názoru jako Šiffelová (2010), a sice že tento přístup klade velký důraz na to, že klientka je sama zodpovědná za svůj vlastní život a pracovník je jen takový pomocný průvodce jeho nelehkou životní situací. Přístup orientovaný na úkoly je blíže popsán v kapitole výsledky, v osmém schématu.

Druhá výzkumná otázka se zabývala tím, **jaké metody sociální práce používají sociální pracovníci a pracovnice při práci s matkami s dětmi v azylových domech.**

Zde je z odpovědí patrné, že mezi hlavní metody patří zejména metoda sociální práce s jednotlivcem. Všichni informanti se shodli, že pracují převážně s touto metodou ve svém zařízení.

Mátel, Olah a Schavel (2011) samostatný pojem metody sociální práce definují jako způsoby, jak dosáhnout předem stanoveného cíle prostřednictvím profesionální činnosti sociálních pracovníků při práci s jednotlivcem, rodinou, skupinou, komunitou.

Na tuto první výzkumnou otázku navazuje druhá výzkumná otázka. Z odpovědí je zřejmé, že u metody sociální práce s jednotlivcem se nejvíce využívá individuální plánování, přístup orientovaný na úkoly, ale i přístup orientovaný na klienta.

Informant G je zastáncem přístupu orientovaného na klienta a ztotožňuje se s definicí Slováka a Vereše (2007), podle kterých přístup zaměřený na klienta rozhodně spadá pod sociální práci s jednotlivcem, jelikož se práce zaměřuje jen na jednoho klienta, jemuž se pracovník intenzivně věnuje.

V daných zařízeních, kde probíhal výzkum, bylo zjištěno, že skupinová práce v azylových domech se moc nevyskytuje. Převážně jsou to schůze jednou měsíčně, kde se řeší spíše provozní záležitosti ohledně chodu azylového domu než konkrétní životní situace uživatelů azylového domu.

Z vlastní zkušenosti, když jsem se zúčastnila při praxi skupinového setkání, vím, že forma skupinové práce s klienty vypadala v jednom zařízení tak, že každý den ráno proběhlo setkání s klientem a pracovníkem azylového domu, které trvalo 5–10 minut, kde se opět probíraly spíše provozní věci ohledně azylového domu.

Třetí výzkumná otázka se zabývala tématem, **jaké techniky sociální práce využívají při práci s klientkami.**

Jedna polovina informantů se shodla na technice oceňování a druhá polovina se shodla na chválení klienta. Tyto techniky jsou podle jejich slov účinné při motivaci klientů v řešení své nepříznivé sociální situace, když už ztrácí naději.

Podle Bechyňové a Konvičkové (2008) je technika chválení klienta důležitá hlavně při práci s dítětem, kdy dítě díky pochvale cítí, že udělalo něco dobře a má poté větší motivaci pokračovat v tom dále.

Knotová (2014) je spíše zastáncem oceňování než chválení, protože ocenění je podle ní o stupeň výše než pochvala. Ocenění je tedy významný nástroj při rozhovoru s klientem, kdy pojmenováváme silné stránky klienta, tudíž ho oceňujeme.

Ze své zkušenosti, když jsem měla možnost zúčastnit se programu a vést výtvarné dílničky v azylovém domě, jsem poznala, že při každém ocenění a pochválení dítěte za spolupráci na výtvarné hodině, dítě mělo radost a snažilo se pracovat dál a ještě lépe. Když jsem pak ocenila matky dětí pochvalou, že je jejich dítě šikovné a je vidět, že se dítěti věnují, samy klientky byly pak přívětivější a otevřenější.

U komunikačních technik se většina informantů shodla na aktivním naslouchání, bez kterého by podle nich nebylo možné pracovat s klienty.

S následujícími informacemi, které vychází primárně z odpovědí informantů, se ztotožňuje i Kelerová (2010). Je důležité, aby pracovník klientovi naslouchal, vnímal, co se mu klient snaží sdělit a všimnout si nejen toho, co mu klient říká slovně, ale důležité je pozorovat i neverbální komunikaci, která mu může často hodně napovědět. Sám pracovník může rozmluvit klienta o daném tématu, na nějž si sám od sebe klient netroufne. Pracovník například může pomoci klientovi otázkami jako „Vidím na vás, že dneska jste nervóznější, než obvykle býváte. Stalo se v poslední době něco?“ atd.

Kromě hlavních výzkumných otázek byly zjištěny doplňující informace ohledně **přímé práce pracovníků s klientkami**.

Zde bylo z výsledků zjištěno, že sociální pracovníci přicházejí do prvního kontaktu se zájemcem o službu, když se jde zájemce přihlásit do azylového domu. Zato pracovníci v sociálních službách přicházejí do prvního kontaktu ne se zájemcem o službu, ale již s klientem zařízení, když mu předávají pokoj.

Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je jasně stanoveno, že do náplně sociálního pracovníka spadá: sociální šetření, sociální poradenství, vytváření metodiky, tudíž i prvotní zjišťování informací o klientovi. Dále zákon stanovuje pracovní náplň pro pracovníka v sociálních službách, který provádí především přímou obslužnou péči o osoby v nácviu jednoduchých denních činností a další aktivity s klientem.

Dále bylo zjištěno, že sociální pracovníci se oproti pracovníkům v sociálních službách moc neseťkávají s agresivními klienty. Spíše řeší již důsledky agrese klientů.

U problematiky ohledně využívání direktivního nebo nedirektivního přístupu s klienty se převážná většina informantů shodla na nedirektivním přístupu. Hlavně kvůli tomu, že s klienty se mají při práci posouvat někam dál, spolupracovat spolu a dle jejich názoru by klient při přílišné direktivě nechtěl spolupracovat.

Gapura a Pružinká (In: Holá, 2013) jsou toho názoru, že direktivní přístup je založený na profesionalitě pomáhajícího, na jeho zkušenostech, zatímco u nedirektivního přístupu záleží spíše na osobnostních předpokladech pomáhajícího.

Kratochvíl (In: Holá, 2013) zjistil při výzkumu, kde rozdělil stotřicet pracovníků na více a méně zkušené pracovníky, že méně zkušení pracovníci jsou více direktivní.

Mezi informanty, kteří byli zastánci převážně direktivního přístupu, patřily osoby, jež nedávno opustily školu a nastoupily do zařízení.

Další doplňující informace se zabývaly **dalším pracovním rozvojem pracovníků v azylovém domě.**

Zde bylo zjištěno, že kromě školení, která jsou daná zákonem., mají všichni pracovníci (ať sociální pracovníci, nebo pracovníci v sociálních službách) možnost docházet na supervize, které jsou buď pro jednotlivce, nebo skupinové. Všichni informanti si supervize pochvalují až na jednoho, který tvrdí, že supervize pro něj nemá žádný přínos.

Zato Bedoe (2012) popisuje supervize jako proces v sociální profesionalizaci, který napomáhá v profesní socializaci. Supervizor při tomto procesu koordinuje, hodnotí a napomáhá pracovníkům v dané problematice.

Dle mého názoru jsou supervize důležité, jelikož jejich působením ze sebe můžeme dostat určité ať už pracovní, nebo soukromé problémy. Jsem stejného názoru jako informant, který popisoval, že supervize pro něj slouží jako určitý katalyzátor.

Závěr

Knižních publikací, které by se přímo zabývaly prací v azylových domech, není mnoho a ani neexistují žádné volně dostupné příručky či manuály, kde by byla doporučení, jak mají pracovníci pracovat s danou klientelou. Proto jsem tedy vycházela převážně z polostrukturovaných rozhovorů od informantů a následně jsem zpracovávala tyto informace a vědomosti, které jsem získala v rámci studia. Dále jsem dohledávala informace v odborné literatuře, jež se zabývaly teoriemi, metodami a technikami v sociální práci. Tohoto druhu informací je dle mého názoru dostatek.

Během výzkumu jsem zjistila překvapivou informaci, a sice že pracovníci v sociálních službách (pečovatelé) jsou o dost více v kontaktu s agresivními klientkami než sociální pracovníci. Naopak některé moje domněnky se mi potvrdily během výzkumu. Například to, že nejčastěji využívaný přístup při práci s klienty je přístup orientovaný na úkoly při práci. Dále také to, že se pracuje převážně s jednotlivci a každá uživatelka musí mít svůj individuální plán, který řeší se svým klíčovým pracovníkem.

Hlavním cílem této práce bylo zjistit, jaké různé teorie, metody a techniky nejlépe uplatňují pracovníci v azylových domech, jež se zaměřují na cílovou skupinu, kterou tvoří jak ženy, tak hlavně matky s dětmi. Tedy výsledkem práce je především určitý souhrn informací, jakými způsoby pracují pracovníci v azylovém domě s matkami s dětmi. Především hlavní práce vychází ze základu práce s jednotlivcem, přístupu orientovaného na klienta, následně na člověka a individuální plánování. Jedna z nejdůležitějších technik při kontaktu s klientem je aktivní naslouchání, oceňování a chválení klientek, popřípadě jejich dětí.

Dále jsou zde shrnuty informace ohledně samotné přímé práce s klienty, a to od prvního kontaktu s klientem až k samotné práci již s uživatelem služby. Následuje část zabývající se dalším pracovním rozvojem pracovníků v této oblasti sociální práce, především pomocí školení a supervizí. Práce může posloužit i jako studijní materiál pro studenty sociálních škol a fakult.

Dle mého mínění může práce posloužit i jako souhrnný popis toho, co všechno obnáší pracovní pozice sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách, jak vypadá chod v azylovém domě, podle čeho se řídí a na jakých základech a pravidlech je postavený.

Seznam literatury

1. Armáda Spásy, 2016. *Domovní řád domu pro ženy a matky s dětmi*. [online]. Armáda Spásy v České republice [cit. 2017-11-30]. Dostupné z: http://armadaspasy.cz/wp-content/uploads/2017/12/530_161001_DMD-DOMOVN%C3%8D-%C5%98%C3%81D-ADschv%C3%A1len%C3%BD.pdf
2. ARNOLDOVÁ, A., 2016. *Sociální péče 2. díl. Učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada. 320s. ISBN 978-80-247-5148-1.
3. BARTONÍČKOVÁ, K. et al., 2011. *Občanský a společenskovední základ – přehled středoškolského učiva*. Brno: Compumters Press. 271 s. ISBN 978-80-251-2631-8.
4. BEDDOE, L., 2012. Special Section on Supervision in Social Work. *Australian Social Work*. 65(2), 197–213. [online] DOI: 10.1080/0312407X.2011.591187 Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0312407x.2011.591187>
5. BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M., 2008. *Sanace rodiny*. Praha: Portál. 152 s. ISBN 978-80-7367-392-5.
6. BICKOVÁ, L., 2011. *Individuální plánování a role sociálního pracovníka v sociálních službách*. Tábor: RUDI. ISBN 978-80-904668-1-4.
7. ČÍRTKOVÁ, L., 2008. *Moderní psychologie pro právníky*. Praha: Grada. 160 s. ISBN 978-80-247-6886-1.
8. DAVE, M., THORNE, B., 2013. *Terapie zaměřená na člověka, pro využití v praxi*. Praha: Grada. 184 s. ISBN 978-80-2478252-2.
9. Bílý kruh bezpečí, 2009. *Domácí násilí* [online]. Bílý kruh bezpečí [cit.2018-02-21]. Dostupné z: <https://www.bkb.cz/pomoc-obetem/domaci-nasili/co-je-a-co-neni-domaci-nasili/>
10. GULOVÁ, L., 2011. *Sociální práce pro pedagogické obory*. Praha: Grada. 208 s. ISBN 978-80-247-3379-1.
11. HAUKE, M., 2011. *Pečovatelská služba a individuální plánování. Praktický průvodce*. Praha: Grada. 136 s. ISBN 978-80-247-2849-9.
12. HOLÁ, L. et al., 2013. *Mediace a možnosti využít v praxi*. Praha: Grada. 512 s. ISBN 978-80-247-8775-6.

13. HORSKÁ, V., 2009. *Koučování ve školní praxi*. Praha: Grada. 176 s. ISB: 978-80-247-2450-8.
14. HENDL, J., 2016. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 4. vydání. Praha: Portál. 440 s. ISBN 978-80-262-0982-9.
15. CHLOUPKOVÁ, S., 2013. *Jednání se zájemcem o sociální službu od A až po Z*. Praha: Grada. 128s. ISBN 978-80-247-7266-0.
16. Registr poskytovatelů sociálních služeb,2006–2018. [online]. MPSV [2018-01-16]. Dostupné z:http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1519202299385_17
17. Jeslová a azylová zařízení České Budějovice, 2016. *Výroční zpráva*. [online]. [2018-03-05]. Dostupné z: <http://www.jazcb.cz/file.php?nid=9038&oid=5535596>
18. JOHNOVÁ, M., 2011. Individuální plánování. *Sociální práce*. 11(3), 5. ISSN 1212-6204.
19. KHELEROVÁ, V., 2010. *Komunikační a obchodní dovednosti manažera*. 3. vydání. Praha: Grada. 144 s. ISBN 978-80247-3566-5.
20. KOLEKTIV AUTORŮ. 2011. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. 271 s. ISBN 978-80-904668-1-4.
21. KOPECKÁ, I., 2015. *Psychologie 3. díl. Učebnice pro obor sociální činnosti*. Praha: Grada. 268 s. ISBN 978-80-9880.
22. KNOTOVÁ, D. et al., 2014. *Školní poradenství*. Praha: Grada. 264 s. ISBN 978-80-247-4502-2.
23. KRATOCHVÍL, S., 2012. *Základy psychoterapie*. 6. vydání. Praha: Portál. 403 s. ISBN 978-80-2620-302-5.
24. KVARDOVÁ, J., 2007. *Azylové domy pro matky s dětmi jako jedna z forem sociální pomoci*. Brno. Diplomová práce. KSP MU.
25. KUZNIKOVÁ, I., 2011. *Sociální práce ve zdravotnictví*. Praha: Grada. 224 s. ISBN 978-80-247-3676-1.
26. LAHNEROVÁ, D., 2012. *Asertivita pro manažery, jak využít pozitivní asertivní komunikace k dosažení cílů*. 2., rozšířené vydání. Praha: Grada. 192 s. ISBN 978-80-247-4406-3.

27. LOEBE, L., 2015. *Individuální plánování sociálních služeb: legislativa a praxe*. [online]. Sociální práce [2018-02-26]. Dostupné z:<http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=2&clanek=719>
28. MÁTEL, A., OLÁH, M., SCHAVEL, M., 2011. *Vybrané kapitoly z metod sociálnej práce I*. Bratislava: VŠ ZaSP sv.Alžběty. 214 s. ISBN 978-80-8132-027-9.
29. MATOUŠEK, O., 2012. *Sociální práce v praxi*. 2. vydání. Praha: Portál. 352 s. ISBN 978-80-7367-818-0.
30. MATOUŠEK, M., PALZAROVÁ, H., 2016. *Státní orgány sociálně právní ochrany dětí. Dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*. Praha: Karolinum. 168 s. ISBN 970-80-246-3336-7.
31. MLČOCH, Z., 2009. *Matka samoživitelka, svobodná matka a její příspěvky na práva od otce*. [online]. MUDr. Zbyněk Mlčoch [cit. 2018-03-09]. Dostupné z: <http://www.zbynekmlcoch.cz/informace/texty/pravo-sebeobrana/matka-samozivitelka-svobodna-matka-a-jeji-prava-na-prispevky-na-dite-od-otce>
32. NYKL, L., 2012. *Přístup zaměřený na člověka. Carl Ranson Rogers a jeho teorie pro 21. století, vybraná témata z historie*. Praha: Grada. 184 s. ISBN 978-80-247-4055-3.
33. PETRO, F., 2014. *Nová slova v angličtině 3. Q-Z. Anglicko-český slovník*. Jindřichův Hradec: HALOOENGLISH.CZ. 118s. ISBN: 978-80-87951-04-0.
34. PUGNEROVÁ, M., KVINTOVÁ, J., 2016. *Přehled poruch psychologického vývoje*. Praha: Grada. 296 s. ISBN 978-80271-9520-6.
35. ROSSIE, M., SCHARLAU, CH., 2012. *Gespraechs-techniken*. 2. vydání. Berlin: Haufe. 386 s. EAN 978-364-802-500-0.
36. SLOVÁK, P., VEREŠ, M., 2009. *Metody sociálnej práce II, vysokoškolské učební texty*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety. 120 s. ISBN 978-80-89271-19-1.
37. Slovník sociálního zabezpečení, 2016–2018. Heslo: *Azylový dům*. [online]. MPSV[2018-01-28]. Dostupné z:<http://slovník.mpsv.cz/azylový-dum.html>
38. ŠHIFELOVÁ, D., 2010. *Rogersovská psychoterapie pro 21. století, vybraná témata z historie a současnosti*. Praha: Grada. 192 s. ISBN 978-247-293-8.

39. ŠPILÁČKOVÁ, M., 2014. *Úkolově orientovaný přístup na klienta v sociální práci*. Praha: Portál. 183s. ISBN 978-80-2620-726-9.
40. ŠTĚPÁNKOVÁ, Š., 2017. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada. 288 s. ISBN 978-80-271995-0.
41. ÚZ 1220 Sociální zabezpečení, 2017. Ostrava: Sagit. 272 s. ISBN 978-80-7488-252-4.
42. VLČKOVÁ, I., 2008. *Standardy kvality – Standard č.5*. [online]. Asociace manažerů absolventů [2018-02-04]. Dostupné z: http://www.amanno.org/ke_stazeni/zp08/vlckova.pdf
43. *Vyhláška č. 505/2006 Sb., ze dne. Listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách*. 2017. [online]. Zákony pro lidi. [2017-11-08]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/7334>
44. *Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník*. 2018. [online]. Zákony pro lidi. [2018-02-27]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89#cast2>
45. *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*. 2017. [online]. Zákony pro lidi. [2017-11-15]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>
46. *Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce*. 2017. [online]. Zákony pro lidi. [2017-11-22]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-262#cast13>

Seznam příloh

Příloha 1: Seznam otázek k rozhovorům

Přílohy

Příloha 1: Seznam otázek k rozhovorům

- 1) Jak vypadá první kontakt se zájemcem o službu?
- 2) Setkáváte se s agresivními klienty? Pokud ano, jaká je Vaše obrana?
- 3) Jak postupujete, když s Vámi klient nechce spolupracovat?
- 4) Používáte spíše direktivní nebo nedirektivní přístup?
- 5) Jaké komunikační dovednosti používáte při práci s klientem?
- 6) Jaké metody sociální práce jste si osvojil(a) při sociální práci v azylovém domě?
- 7) Jaké teorie či přístupy sociální práce jste si osvojil(a) při sociální práci v azylovém domě?
- 8) Jaké techniky sociální práce jste si osvojil(a) při sociální práci v azylovém domě?
- 9) Máte v zařízení školení a supervize?
- 10) Jak Vám školení a supervize pomáhají pro Váš pracovní rozvoj?