

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Obor: Charitativní a sociální práce

Ivana Zatloukalová

*Potřeby klientek azylových domů po jejich odchodu
z hlediska sociálního fungování*

Bakalářská práce

vedoucí práce: Mgr. Daniela Růžičková

2014

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a všechny použité prameny a literaturu jsem uvedla v bibliografii.

.....

V Olomouci 30.června 2014

Děkuji Mgr. Daniele Růžičkové za odborné vedení a cenné podněty při tvorbě mé práce.
Děkuji také mé rodině za podporu a trpělivost po celou dobu mého studia.

Motto: „*Kdo má proč žít*
unese téměř každé jak“

Nietzsche

Obsah

Úvod	6
Teoretická část.....	8
1 Azylové bydlení	8
1.1 Typy azylového bydlení	8
1.2 Azylové domy jako forma sociální pomoci.....	9
1.3 Problematika azylových domů	10
2 Azylové domy pro matky s dětmi	11
2.1 Obecná charakteristika azylových domů pro matky s dětmi.....	12
2.2 Klientky azylových domů pro matky s dětmi.....	13
2.3 Důvody pobytu v azylovém domě.....	14
3 Sociální fungování ve vztahu k životní situaci	15
3.1 Faktory zvládnutí životní situace	17
3.2 Potřeby klientek azylových domů	19
3.3 Posuzování potřeb podle Bradshawovy typologie.....	20
3.4 Potřeby podle Maslowa	21
3.5 Franklova teorie osobnosti.....	23
3.6 Holistický (celostní) přístup k člověku.....	23
Praktická část.....	25
4 Výzkumné šetření	25
4.1 Cíl práce.....	25
4.2 Metodický postup	25
4.3 Výzkumný vzorek.....	26
4.4 Realizace výzkumu.....	28
4.5 Vedení rozhovoru	28
5 Analýza odpovědí klientek azylového domu	29
5.1 Vyhodnocení kvalitativního výzkumu.....	37
Závěr.....	39
Bibliografie.....	41

Úvod

Pro svou bakalářskou práci jsem si zvolila téma Potřeby klientek po odchodu z azylového domu z hlediska jejich dalšího sociálního fungování. Pracuji v azylovém domě pro matky s dětmi v tísní, ve své profesi se setkávám s ženami, které se dostaly do tíživé životní situace a ocitly se bez střechy nad hlavou. Obrátily se na nás, na naši službu, protože si se svou situací samy neuměly poradit. Přichází k nám ženy těhotné, s jedním či více malými nebo většími dětmi, svobodné matky, rozvedené, vdovy, dále jsou to ženy, které se setkaly s domácím násilím. Během pobytu se obrací se svými problémy, starostmi na pracovníky azylového domu - sociální pracovníky, sociální asistentky, ti jsou schopni a ochotni jim v případě potřeby pomoci a poradit při péči o děti a jejich výchově, vedení domácnosti, při vyřizování sociálních dávek, při finančních záležitostech, mohou být nápomocni při zprostředkování další odborné pomoci. Není výjimkou, že s nikým jiným nemají klientky azylových domů možnost tyto svoje pocity sdílet. Většinou nemají vhodné zázemí v rodině, pečují samy o své děti, bez pomoci partnera či otce dětí.

Jde o práci psychicky náročnou, zároveň zajímavou a různorodou, setkáváme se s mnoha lidskými osudy, životními příběhy, které jsou v něčem stejné nebo podobné, přesto jiné a neopakovatelné, a to jak v prožívání tak v možnostech řešení.

Azylové domy jsou služby sociální prevence, služby pobytové, spojené s poskytnutím přístřeší na přechodnou dobu. Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách upřesňuje délku poskytnuté ubytování na dobu zpravidla nepřevyšující 1 rok, poté z azylového domu klienti odchází. Ačkoliv sociální práce v azylových domech je směřovaná také k podpoře aktivit, které mají přispět k sociálnímu začleňování, ne vždy se podaří klientům dosáhnout na vlastní bydlení. Ze zkušeností pak mohu říci, že nastávají situace, kdy klientka azylového domu pro matky s dětmi po vypršení jednoho roku nemá jinou možnost, než přejít do jiného azylového domu, kde stráví taktéž jeden rok, pokud svoji situaci nevyřešila, přechází do dalšího... Z praxe znám případy, kdy matka s malým dítětem pobývala v jednom azylovém domě a po uplynutí několika let se matka se do stejného azylového domu vrátila zpět, i s dalším dítětem a za sebou má pouze přechody z „azyláku“ do „azyláku“. V současné době se mezi pracovníky azylových domů stává

čím dál víc známější a používanější pojem „azylová turistika“, který celkem výstižně pojmenovává tyto případy.

Proč k těmto situacím, opakovaným návratům do azylových domů, dochází, **jaké jsou tedy potřeby klientek po ukončení pobytu v azylovém domě z hlediska jejich dalšího sociálního fungování?** Odpověď na tuhle otázku je cílem této bakalářské práce. Zjistit potřeby klientek, které pocít'ují poté, co opustí azylový dům.

Celá práce sestává ze dvou částí – teoretické a empirické. V první části se zaměřím na teoretická východiska, vysvětlení sociální služby azylový dům, klientky azylových domů, definici potřeb v rámci sociálního fungování.

Druhá část práce, empirická, obsahuje kapitolu s popisem použité metody, kterou je kvalitativní šetření, vlastní šetření a v poslední kapitole je zpracován výsledek výzkumu.

V samotném závěru práce odpovím na výzkumnou otázku, včetně možností využití zjištěných dat.

Teoretická část

V teoretické části bakalářské práce se zaměřím na azylové domy, klientky azylových domů pro matky s dětmi a na specifikaci potřeb v rámci sociálního fungování. Tyto informace jsou důležité pro pochopení situací, které mohou v životě jedince nastat a které mohou být tak náročné, že se s nimi člověk nedokáže vyrovnat sám, ale potřebuje podporu a pomoc, které azylové bydlení bezesporu nabízí.

1 Azylové bydlení

Azyl, azylové bydlení, azylový dům pro matky s dětmi. Na úplný začátek je důležité rozumět významu slova azyl. Ten uvádí Matoušek ve Slovníku sociální práce (2008b, s.29,30) jako útočiště, útulek. Azylový dům představuje jako „ubytovací zařízení pro osoby bez přístřeší, jež by těm klientům, kteří jsou pro změnu životního stylu motivováni, mělo umožnit integraci do společnosti“.

Matoušek (2008b, s.31) se pak ještě blíže vyjadřuje k pojmu azylové bydlení, které slouží lidem bez domova, bez přístřeší. Tyto osoby definuje jako „lidi, žijící bez stálého bydlení a obvykle i bez stálého zaměstnání, odříznutí od zdrojů, které jsou běžně dostupné jiným občanům (včetně systému sociální podpory)...“. Azylové bydlení je tak považováno za službu naplňující základní potřeby lidem bez domova.

1.1 Typy azylového bydlení

Lidem, kteří ztratili domov, lze poskytnout několik forem azylového bydlení. Prvním z nich je krátkodobé azylové ubytování, to slouží k překlenutí krizové situace, trvá řádově dny, maximálně týdny. Příkladem této služby je noclehárna zajišťující nižší standard bydlení než dlouhodobější formy ubytování, také nabízí méně soukromí. Druhou formou azylového ubytování je ubytování střednědobé, v délce většinou několika týdnů či měsíců, kdy se od klienta očekává aktivní snaha řešení jeho problému, zlepšení situace a návrat k soběstačnosti. Zde najdeme azylové domy pro muže, pro ženy, pro rodiče s dětmi. Dlouhodobé azylové ubytování se

podobá přirozenému způsobu bydlení, poskytuje přístřeší mužům, ženám, matkám s dětmi na několik měsíců, až let, patří sem i domy na půl cesty a chráněné byty. Chráněné a cvičné byty jsou velmi úspěšnou službou, ale také nedostupnou, protože v ČR je chráněných a cvičných bytů málo. (Schwarzová, in Matoušek, 2005c, s.323, 324)

Toto členění azylového bydlení vychází také ze zákona č.108/2008 Sb., o sociálních službách, který upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory osobám, které se dostaly do nepříznivé situace. Zákon také rozděluje sociální služby podle formy na pobytové, těmi se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízení sociálních služeb, ambulantní, kdy součástí služby není ubytování a osoba do zařízení sociálních služeb dochází a terénní, což jsou služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí. Podle druhu pomoci se sociální služby dělí na služby poskytující sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence a definuje cíle těchto služeb. Sociální služby, zajišťující azylové bydlení, patří do služeb sociální prevence, které „napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci...Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace...“

1.2 Azylové domy jako forma sociální pomoci

Více se budu zabývat azylovými domy jako určitou formou sociální pomoci. Azylové domy začaly vznikat po roce 1989 jako reakce na nová rizika, která se začala ukazovat se změnou politického režimu při budování demokratické občanské společnosti. Změny nejen politické, ale i ekonomické a sociální ovlivňovaly životní podmínky lidí, pro některé sociální skupiny obyvatel tak znamenaly možnosti růstu životní úrovně, pro další znamenaly riziko chudoby (nezaměstnaní, mladé rodiny s dětmi). (Krebs, 2010, s.132,133) Azylové domy se tak snaží předcházet sociálnímu vyloučení osob, které jsou jím ohroženy, tím se řadí do systému služeb sociální prevence. Zákon č. 108/2006 Sb. říká: „Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení“.

Mezi základní činnosti, které jsou poskytovatelé podle zákona 108/2006 Sb. vždy zajistit, patří poskytnutí ubytování, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

Vyhláška MPSV 505/2006 Sb. pak stanovuje rozsah úkonů, které jsou poskytovány v rámci základních činností u jednotlivých sociálních služeb. Podle § 22 , který se týká azylových domů, se základní činnosti zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

- a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajišťování stravy,
 - 1. vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu stravy, pomoc s přípravou stravy
 - 2. zajištění nebo poskytnutí stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy,
- b) poskytnutí ubytování,
 - 1. ubytování po dobu zpravidla nepřevyšující 1 rok,
 - 2. umožnění celkové hygieny těla,
 - 3. vytvoření podmínek pro zajištění úklidu, praní, žehlení osobního a ložního prádla,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
 - 1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů,
 - 2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků

Azylové domy tak představují komplex služeb, jejichž prostřednictvím lze osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, poskytnout podporu a pomoc. Podstatou této služby je umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci zůstat rovnocennými členy společnosti, podporovat je v osobním růstu, také zvyšovat nezávislosti klienta na sociální službě, umožnit mu začlenění a setrvání v rodinném prostředí. (Šrajer in Šrajer, Musil,2008, s.59)

1.3 Problematika azylových domů

Podle Vyhlášky MPSV 505/2006 Sb. poskytuje azylový dům pomoc formou ubytování nepřesahující zpravidla délku jednoho roku. Dále zajišťuje pomoc při aktivitách, které podporují sociální začleňování osob zpět do společnosti. Při své práci v azylovém domě pro matky s dětmi se ale setkávám poměrně často se situacemi, kdy klientka po vypršení roční smlouvy v jednom azylovém domě přechází do jiného azylového domu a pak se vrátí zpět k nám nebo se k nám dostane po několika letech. Tyto situace popisuje Kopřivová (2010, s .21) při rozhovoru se

sociální pracovníci azylového domu: “ *V azylovém domě může klientka s dětmi zůstat nejdéle jeden rok. Za tuto dobu by měla být schopna svoji špatnou životní situaci alespoň částečně vyřešit...Někdy se dá mluvit doslova o azylové turistice, když matky přecházejí po skončení pobytu z jednoho azylového domu do dalšího v jiném městě a tak pořád dokola* “. **Mohlo by to znamenat, že azylové domy neplní závazek pomoci klientkám při návratu do běžného života? Nebo je to důsledek nezodpovězené otázky jaké jsou potřeby klientek, které opouští azylový dům z hlediska jejich dalšího sociálního fungování?**

Marek, Strnad, Hotovcová (2012, s.39) hovoří v souvislosti se sociálním vyloučením a sociální nefunkčností o syndromu návyku na ústavní péči, kdy si jedinec zvykne na určitý řád a pak může nastat problém, pokud ho má opustit. V tomto systému péče existuje jistý standard uspokojování základních potřeb, ten považuje klient za samozřejmost. Ovšem dodržováním řádu je částečně omezena možnost uspokojovat některé potřeby podle vlastního výběru (např. určený čas poledního klidu, večerního a nočního klidu, určený čas úklidu) a to může vést k pasivitě jedince řídit svůj život. Může i tento aspekt přispívat k situacím, kdy se klientky opakovaně vrací do pobytové služby?

V legislativě ČR prakticky neexistuje bezdomovectví rodin. Pokud se rodina dostane do existenčních potíží a ocitne se bez přístřeší, rozdělí se zvlášť na matku s dětmi, které mohou využít služeb azylového domu pro matky s dětmi a zvlášť na otce. Azylové možnosti pro otce s dětmi jsou spíše výjimkou. Na osobu bez domova je pak pohlíženo jako na jednotlivce, u kterého došlo ke komplexnímu sociálnímu selhání, přičemž rodiny, které se ocitly na ulici dosáhnou na sociální pomoc státu lépe než jednotlivci. (Marek, 2012, s.12)

2 Azylové domy pro matky s dětmi

Ve své práci se budu zajímat o azylové domy pro matky s dětmi, které Matoušek (2008b, s.30) definuje jako „ zařízení pro ubytování matek s malými dětmi (v ČR do 3 let), které se dostaly do tak nepříznivé situace, že by bez náhradního ubytování nebyly schopny vychovávat své dítě... Azylové domy pro matky s dětmi obvykle poskytují matkám systematické poradenství, někdy i terapeutické programy...“. Věk dětí uvedený Matouškem je orientační, azylové domy uvádí věk dětí do 18 – 26 let nebo jako děti nezaopatřené.

2.1 Obecná charakteristika azylových domů pro matky s dětmi

Azylový dům tohoto typu patří podle délky pobytu do oblasti střednědobého až dlouhodobého azylového ubytování, délka pobytu je na dobu několika týdnů či měsíců, podle potřeby klienta, maximálně však 12 měsíců. **Posláním** azylových domů je pomoc matkám s dětmi a těhotným ženám, které se ocitly v tíživé situaci spojené se ztrátou přístřeší překlenout jejich obtížné životní období a podpořit je při návratu do běžného života, a to formou dočasného ubytování a poradenství zaměřeného na zvýšení jejich soběstačnosti a schopnosti řešit své životní problémy. **Cílem** azylových domů je zajištění bezpečného ubytování matkám a jejich dětem, zabezpečení základních životních potřeb, zajištění sociální, ekonomické a psychické stabilizace rodiny odpovídající její aktuální situaci, poskytování individuální podpory při využívání vlastních možností a schopností, zvyšování soběstačnosti, samostatnosti a nezávislosti na dané službě. **Principy** poskytovaných služeb azylových domů jsou dodržování lidských práv a svobod, ochrana důstojnosti a dobrovolnosti, důvěra, bezpečné prostředí, respekt k soukromí, respektování individuálních potřeb, cílů a schopností klientky, podpora všech aktivit klientky, které vedou k řešení její tíživé situace. Poslání, cíle a principy poskytovaných sociálních služeb se řídí Standardy kvality sociální služby, každý azylový dům má svoji formulaci, obecně se ale azylové domy ve svém poslání, svých cílech a principech shodnou. V každém azylovém zařízení je stanoven Domovní řád, v písemné podobě jej mají k dispozici jak pracovníci, tak klientky a tato pravidla obě strany dodržují. Řád je koncipován v zájmu dítěte – upravuje tak povětšinou denní a noční klid, podmínky návštěv, odchody a příchody matek. Rozdíly bude zřejmě možné nalézt pouze v prostorech, kde je služba poskytována. Pro samotný pobyt poskytuje azylový dům matce a dětem samostatný pokoj, kuchyňská linka a hygienické zařízení mohou být součástí bytové jednotky nebo se nachází ve společných prostorech. Za pobyt v azylovém domě platí matka za sebe a dítě (děti) část reálných nákladů.

2.2 Klientky azylových domů pro matky s dětmi

Ve své práci se zaměřuji na klientky azylových domů, kterými jsou matky s dětmi, jež se ocitly v tíživé životní situaci. Cílovou skupinu, již je tato sociální služba určena, bývá azylovými domy specifikovaná takto:

Služby jsou poskytovány osamělým dospělým matkám s nezaopatřenými dětmi a těhotným dospělým ženám v krizové situaci spojené s akutní ztrátou bydlení. Osamělými rozumíme matky, které jsou neprovdané, rozvedené, ovdovělé, ale i vdané ženy v rozvodovém řízení. Zařízení je určeno také matkám s dětmi, které se staly oběťmi domácího násilí nebo jsou jím ohroženy

Těmto cílovým skupinám je sociální služba azylový dům pro matky s dětmi určena. Při příchodu klientek do azylového domu je tedy zřejmé, že tuto sociální službu vyhledaly proto, že nemají možnost svoji situaci řešit jinak. V případě matek, které své děti vychovávají samy, bez partnera se zvyšuje jejich závislost na sociálním státu (Mareš, 2006, s.27). Podíl rodin jednoho rodiče s dítětem či dětmi narůstá – zvýšeným počtem rozvodů manželství či rozhodů společně žijících nesezdaných párů. Týká se mnoha osamělých žen, jimž soudy svěřují do péče děti častěji než otcům. Řada těchto neúplných rodin kombinuje příjmy ze zaměstnání s příjmy od sociálního státu, tato kompenzace v podobě dávek však není dostatečná a domácnosti se stávají ohroženými chudobou (Mareš, 2006, s.36). Toto také potvrzuje Hora (2006, s.260). „Podle druhu domácnosti jsou nejvíce ohroženy chudobou neúplné čisté rodiny s dětmi (domácnosti osamělých rodičů, nejčastěji samoživitelky) ...Také to jsou domácnosti bez ekonomicky aktivních členů a domácnosti se 3 a více dětmi“. Lidé, kteří mají problémy na trhu práce se potýkají s dalšími problémy. Stávají se méně věrohodnými např. pro banky a jejich služby, pro majitele domů, kteří je odmítají brát jako nájemníky... I když mají nezaměstnaní spoustu času, udržování kontaktů s rodinou klesá, stahují se do sebe. „Ti, kdo jsou v situaci hodně beznadějně, si často netroufají příbuzné o pomoc ani požádat“. (Keller, 2010, s.58).

V zoufalé finanční se pak rodiny chytají do dluhových pastí a nastává krizová situace se splácením – nesplácením, vypovídání nájemních smluv z důvodu neplacení nájmů a ztráta bydlení. Velká část klientek azylového domu má problém s nízkými příjmy, dluhy a exekucemi, finanční situaci neulehčují ani otcové dětí, kteří neplatí řádně výživné na své děti. Je to ale také tím, že část otců je ve výkonu trestu nebo nepracuje. (Kopřivová, 2010, s.21)

Podle dotazníkového šetření provedeném v Moravskoslezském kraji je ve zkoumaném vzorku respondentů, ve skupině žen bez domova, vyšší zastoupení mladých žen do 26,6 let a jednalo se především o ženy-matky, které se dostaly do obtížné životní situace, dlouhodobě nezaměstnané, pobírající sociální dávky, s nízkou úrovní vzdělání, rozvedené, bez partnera. Z tohoto šetření vyplynulo, že „nejčastější představitelkou ženy-bezdomovkyně je žena se základním vzděláním, která pečuje o malé děti, většinou je na mateřské dovolené a má zkušenosti s konfliktním partnerským vztahem“.(Faldynová, Orgoníková, 2006, s.50)

Tyto ženy se tak mnohdy stávají klientkami azylového domu, kam přichází s „...touhou, žádostí nebo přáním nalézt pomoc“.(Úlehla, 2007, s.18). Mají předem částečně vytvořenou představu o tom, co pro ně může být pomocí, byť možná zformulovanou jen v hrubých obrysech. Svoji situaci však vnímají jako krizovou nebo-li mimořádně náročnou, neboť nezodpovídají pouze za sebe, zodpovídají i za své děti a snaží se, aby děti touto situací trpěly co nejméně. Krizovou situaci nedokážou vyřešit samy, v rámci obvyklých strategií, tato situace se vyznačuje např. pocity nejistoty z budoucnosti, pocitem ztráty kontroly, přítomností negativních emocí, zážitků, narušení jejich způsobu života, nutností změny a přizpůsobení se nové situaci. (Baštecká, Goldman, 2001, s.275)

2.3 Důvody pobytu v azylovém domě

Důvody, které vedou matky s dětmi k vyhledání azylového domu, zkoumala ve své diplomové práci Mašková (2011, s.71-73). Při zkoumání nejčastějších důvodů přijetí matky do azylového domu zjistila, že těmito důvody mohou být násilí ze strany partnera, alkoholová závislost partnera, rozpad vztahu, ukončení pobytu v dětském domově, neschopnost platit nájem k určitému datu, nedostatečné finanční prostředky. To jsou jistě velmi závažné situace. Každý jedinec má ale dvě záchranné sítě, které mu mohou pomoci tuto obtížnou situaci zvládnout – síť osobních sociálních kontaktů (rodina, přátelé..). Pokud je však tato síť chudá nebo jej v krizi nepodrží, je tu síť sociálních služeb. (Marek a kol, 2012, s.18) Pokud rodinu a přátele jako zdroj sociálních kontaktů není možné využít, je zřejmé, že se pak klient setkává s jedinci v podobné situaci, u těch pak hledá emocionální podporu a sdílení informací (Marek a kol., 2012, s.37), v případě azylových domů se jedná o matky v tíživé životní situaci, kterou nedokázaly zvládnout.

Jaký je vztah mezi životní situací a sociálním fungováním bude obsahem další kapitoly, také mě budou zajímat hlediska, podle kterých se dají členit a zkoumat potřeby jedince.

3 Sociální fungování ve vztahu k životní situaci

Životní situací se v běžné řeči rozumí konstelace životních okolností, jež jsou v určitém okamžiku přítomny. Pokud chceme s tímto pojmem pracovat v rámci sociální práce, potřebujeme se opřít o pojem sociální fungování. (Navrátil, 2003, s.86) Koncept sociálního fungování rozpracovala Bartlettová ve své vlivné knize „The Common Base of Social Work Practice“ (1970). Autorka v této své knize označuje sociální fungování jako interakce, které probíhají mezi nároky prostředí a lidmi, tedy schopnost lidí zvládat požadavky prostředí. Také ale poukazuje na nerovnováhu, která mezi očekáváním prostředí a schopností je zvládat, existuje. Vychází z předpokladu, že životní situace je nároky prostředí ovlivněna. Podle Musila (2004, s.181) se termín sociální fungování zabývá otázkou zda a proč vyvstávají v životní situaci člověka dvě nerovnováhy – za první nerovnováha mezi očekáváním prostředím a schopností člověka tato očekávání zvládat, a za druhou považuje nerovnováhu mezi náročností požadavků společnosti a podporou, kterou při zvládání těchto požadavků prostředí poskytuje.

Navrátil (2003, s.87) shrnul význam termínu sociální fungování ve vztahu k životní situaci takto: Lidé a prostředí jsou v neustálé interakci, prostředí klade na člověka určité požadavky a on je nucen na ně reagovat. Při nezvládání nároků prostředí vzniká nerovnováha (problém) mezi požadavky prostředí a jejich zvládání, přičemž příčinou nezvládání problémů může být nedostatek dovedností jak na straně klienta, tak na straně prostředí a jeho nepřiměřených požadavků vůči jedinci. Tak jako sociální prostředí definuje svoje očekávání vůči jednotlivci (skupině a jiným sociálním útvarům), stejně mají i tyto skupiny či jednotlivci očekávání vůči svému prostředí.

„Je tedy možné říci, že nejenom očekávání prostředí mohou být neúměrná, podobně neúměrná mohou být i očekávání jednotlivce vůči prostředí“. (Navrátil, 2003 s.88)

Podle Bartlettové má prostředí dvě charakteristiky. První z nich zahrnuje vše, co společnost od člověka očekává, druhou je podpora, kterou poskytuje společnost člověku, aby její požadavky zvládl. (Musil, 2004, s.182)

Prostředí zahrnuje předměty, které nás obklopují, existují kolem nás a to nezávisle na našem vědomí, jedná se o určitý prostor, objektivní realitu. Tento prostor vytváří podmínky pro život, obklopuje člověka, člověk je s ním ve vzájemném působení, obsahuje podněty nezbytné pro rozvoj osobnosti a člověk na tyto podněty reaguje. Je velmi důležité mít na mysli, že člověk díky své aktivitě může a dokáže prostředí měnit. Prostředí ovlivňuje chování člověka, pozitivně ve smyslu společensky žádoucích norem, ovšem i negativně – pokud je s těmito normami v rozporu. Je nutno zdůraznit, že „ prostředí, do kterého se rodíme, ve kterém vyrůstáme a žijeme, v nás zanechává zřetelné stopy a v nějaké míře nás poznamenává a ovlivňuje“. (Kraus, Poláčková, 2001, s.102)

Soubor individuálních dispozic (psychické a sociální vlastnosti a zájmy s nimi spojené) je utvářen socializací v koncepci životního cyklu. (Alan, 1989, s.62,63). Schéma životního cyklu rozpracoval Alan (1989, s.68,69) podle věku (orientačně, bez rozdílu pohlaví), sociální charakteristiky etapy, profesní dráhy, rodinného cyklu.

Tab.č.1: Srov.: Alan, J., 1989, s.68, 69, Schéma životního cyklu

Orientační věk	Etapa	Sociální charakteristika etapy	Profesní dráha	Rodinný cyklus	Přechod
16 - 20	dospívání	nabývání zákonných práv a povinností, selekce a koordinace zájmů, počátek nezávislosti, „krize adolescence“	reálná volba povolání	sblížení, láska, intimní vztahy, sexuální poměr	první povolání
21 - 25	raná dospělost	osvojování si rolí dospělého, počátek ekonomické a sociální samostatnosti, formování život-ních plánů	první zaměstnání	přizpůsobení partnerovi, plánování společného života, založení rodiny	sňatek, narození prvního dítěte
26 - 40	střední dospělost	sladřování sociálních rolí, materiální	druhá volba povolání,	rodina s předškolním	(rozvod) (druhý

		konsolidace, společenská angažovanost, redukce životních plánů, stabilizace sítě kontaktů (přátelství, známosti), orientace na prožitky	změna zaměstnání, specializace, kariéra	, školním, dospívajícím dítětem	sňatek)
41 - 55	pozdní dospělost	tzv. krize středního věku s následující konsolidací, nové formátování životní perspektivy odvíjené od zbytku (konce) života	profesní stabilizace, funkční postup, zhodnocování zkušeností, výkonová exaltace	rodina s mladým dospělým, vznik role prarodiče	binukleární rodina

K této etapizaci, která charakterizuje hlavní životní události a proces socializace se vyjadřuje Navrátil (in Matoušek 2013, s.229). Podle něj tato přehledná strukturace může napovědět, jaká sociální očekávání a s nimi spojená rizika souvisejí s určitou životní etapou. Téma životního cyklu se ukazuje být podnětným v souvislosti s úvahami o sociálním vyloučení. Z celého souboru jsou záměrně vypsány pouze věkové kategorie odpovídající klientele azylových domů pro matky s dětmi, protože právě osamělé mateřství je jednou z rizikových sociálních situací, která může v životě ženy nastat. Existují samozřejmě specifické faktory, které vývojovou trasu jednotlivých etap mění. Navrátil (2003, s.90) říká: „Každá životní situace má svoji specifickou strukturu a vyvíjí se v kontextu životního stylu, je to proces vzájemného vyjednávání očekávání sociálního prostředí s očekáváními příslušného jedince.“

3.1 Faktory zvládnutí životní situace

Člověk se v průběhu života dostává do běžných, ale také náročných životních situací, kdy cíle nelze dosáhnout běžnými, obvyklými postupy. Schopnost zvládnutí nebo nezvládnutí životní situace závisí na schopnostech, vlastnostech a zkušenostech jedince, jde ale také o to, aby tyto situace nepřesahovaly určitou míru a také možnosti jedince. Co je pro jednoho řešitelná situace, jiný si s řešením neví rady. (Kraus, Poláčková, 2001, s.143) S problémy, které tyto události

lidem přináší, se musí jedinec vypořádat, zvládnout tyto situace. Lidé tyto situace prožívají jako tlaky ze strany svého sociálního okolí.

Bartlettová (Musil, Šrajer, 2008, s.10) vymezuje čtyři faktory, které mohou ovlivňovat schopnost klienta zvládat životní situace. Jsou to:

- vlastnosti klienta
- očekávání sociálního prostředí vůči klientovi
- podpora poskytovaná, případně neposkytovaná subjekty sociálního prostředí klientovi
- interakce mezi očekáváním sociálního prostředí a schopností klienta je zvládat

Termín zvládnání označuje schopnost jedince či rodiny se vypořádat s očekáváním prostředí takovým způsobem, který je pro jedince, rodinu i subjekty v jejích prostředí přijatelný. Pokud je rovnováha mezi nároky prostředí a schopností jedince tyto nároky zvládat, nastávají problémy v oblasti sociálního fungování.

Podobně vidí tyto situace Veenhoven (2000, podle Matouška, 2010, s.223), když vytvořil model čtyř typů kvality života, které jsou vymezeny *dimenzí vnější - vnitřní kvality života a dimenzí životní předpoklady - výsledky*.

Tab.č.2: Čtyři kvality života podle Veenhovena

	vnější kvality	vnitřní kvality
předpoklady	<p>A. vhodnost prostředí</p> <p>životní prostředí, sociální kapitál, prosperita, životní úroveň</p>	<p>B. životaschopnost jedince</p> <p>psychologický kapitál, adaptabilní potenciál, zdraví, způsobilost</p>
výsledky	<p>C. užitečnost života</p> <p>vyšší hodnoty než přežití, transcendentální koncepce</p>	<p>D. vlastní hodnocení života</p> <p>subjektivní pohoda, spokojenost, štěstí, pocit smysluplnosti</p>

Při hodnocení různých aspektů přispívajících ke kvalitě života se vychází z rozmanitých oblastí života. Základními oblastmi jsou zdraví, schopnost vykonávat běžné činnosti, vztahy s rodinou a se sociálním okolím a prostředím, ve kterém člověk žije. V případě, že máme stanoveny předpoklady, je možné očekávat jisté výsledky. Stejně tak pokud chceme objasnit sociální fungování jedince, je třeba si uvědomit, že sociální fungování je podmíněno naplněním fyziologických, psychologických, sociálních a duchovních potřeb (Navrátil, Musil, 2000 s.133)

3.2 Potřeby klientek azylových domů

„Potřeba je projevem nějakého nedostatku, chybění něčeho, jehož odstranění je žádoucí“. (Trachtová, 2004, s.10). Pokud člověk prožívá nedostatek, ovlivňuje to veškerou jeho psychickou činnost, jako je myšlení, emoce, pozornost, volní procesy. Nedostatek, nebo-li potřeba, je v jednotě vnitřního s vnějším, potřeba se vztahuje k něčemu v prostředí. Podle Trachtové (2004, s.10) je „každý člověk individualita, má své jedinečné vlastnosti, postoje, názory a potřeby“. V sociální oblasti lze pojem potřeba využít například ke zdůvodnění způsobu poskytování určité služby klientovi. Úlehla (2004, s.51, 52) sice hovoří o klientových přáních, která je přivedla do kontaktu s pracovníkem, dále už ale mluví o potřebách, popisuje schopnost klienta říct, co potřebuje, schopnost klienta potřebu rozpoznat. Potřeby se tedy definují většinou tam, kde jsou identifikovány nějaké problémy či potíže, což v případě osob, které vyhledaly pomoc azylového bydlení, jistý problém značí a určitě je důležité potřeby těchto osob znát a pracovat s nimi.

Každý jedinec své potřeby projevuje a uspokojuje svým způsobem, ovšem je potřeba si uvědomit, že všichni lidé mají společné potřeby, jen jsou uspokojovány nejrůznějšími způsoby života a to buď způsoby žádoucími či nežádoucími. Žádoucí jsou ve shodě se sociálně-kulturními hodnotami jedince, neškodí ani nám ani jiným. Za nežádoucí způsoby pak označujeme ty způsoby, které mohou danou osobu či jiné poškodit, neshodují se s sociálně-kulturními hodnotami individua nebo jsou mimo meze zákona. S pojmem potřeba je úzce spjat pojem motivace, kdy motiv vyjadřuje obsah uspokojení potřeby. Potřeby jsou chápány jako druh motivů. Plevová a kol. (2011, s.96) dodává – „motivované chování vycházející z potřeb jedince směřuje k nějakému druhu uspokojení“. Popisuje také faktory ovlivňující uspokojování potřeb.

Těmi jsou:

- individualita jedince – jedná se zejména o osobnostní charakteristiky jedince, temperament, citová zralost či labilita..
- vývojové stadium člověka – potřeby se mění podle různých věkových období
- kultura – vtiskuje vzorce uspokojování potřeb
- rodina – zabezpečuje především potřeby dítěte

K dalším faktorům patří nemoc, odolnost vůči stresu, životní styl, faktory prostředí aj

Funkce jednotlivých potřeb se různě propojují, u každého jedince může docházet vlivem specifické potřeby k utváření specifických motivů. Při definování potřeb se často uplatňuje větší množství hledisek, protože *„jen dobře definovaná potřeba popisuje dojednaný rozdíl mezi žádoucím stavem a aktuálním stavem klienta“*. (Zatloukal, Havlík, Doleček, Šotola, 2011/1, s.90)

3.3 Posuzování potřeb podle Bradshawovy typologie

Potřeby se dají členit různým způsobem a z několika hledisek. Například Hartl (1997, s.48,49) se při posuzování potřeb přidržuje Bradshawovy typologie, která se zabývá sociálními potřebami ve vztahu k ekonomice, kdy se hovoří o efektivitě služeb. V praxi se užívají čtvera různých potřeb, těmi jsou:

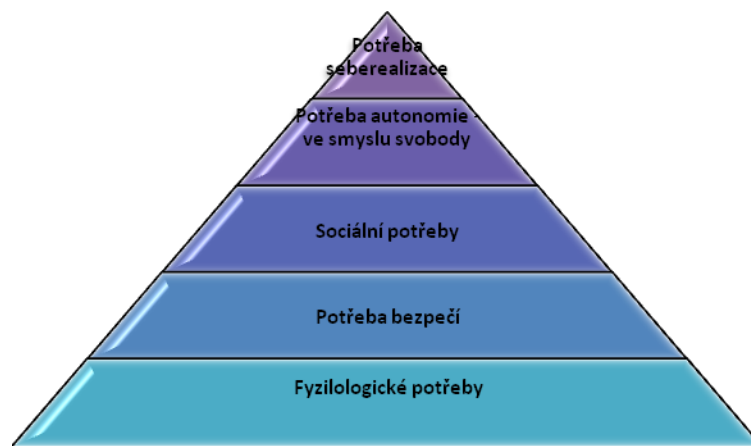
- normativní potřeba – potřebu definuje odborník, odborníkem je také stanoven požadovaný standard, normativní standardy se však časem mění v závislosti na vývoji společnosti a jejich hodnot
- pocíťovaná potřeba – potřeba se v tomto případě rovná přání a chtění osob. Pocíťovaná potřeb není sama o sobě adekvátním měřítkem „skutečných“ potřeb, lidé totiž mohou mít nereálná očekávání
- vyjádřená potřeba (požadovaná) - označuje pocíťované potřeby vyjádřené činem. Pokud člověk potřebu nepocíťuje, tak čin nedělá
- komparativní potřeba – neboli poskytovaná služba. Měřítko potřeby se získá studiem charakteristik populace, která službu přijímá.

Tyto čtyři druhy potřeb se mohou nacházet ve vzájemných vztazích a kombinacích, výsledkem jsou různé varianty, u kterých je pak třeba říct, která potřeba stojí za to, aby byla uspokojena.

3.4 *Potřeby podle Maslowa*

Nejpopulárnější rozdělení potřeb je hierarchické uspořádání potřeb vycházející z teorie potřeb podle amerického humanistického psychologa Abrahama H. Maslowa (1908-1970).

Zastával názor, že lidské potřeby je nutné hierarchizovat podle naléhavosti, nejde totiž uspokojit všechny potřeby najednou. Potřeby v tomto modelu jsou seřazeny od nejnižších, biologických po nejvyšší hodnoty kulturního člověka.



Obr.č.1: Pichaud , Thareaurová, 1998, s.36

Fyziologické potřeby, biologické potřeby, pro nás nejdůležitější, jsou jimi jídlo, pití, teplo, odpočinek, jsou to potřeby organismu sloužící k přežití. V situaci, kdy jsou tyto potřeby aktuální, mohou ovlivňovat jednání a chování jedince, teprve alespoň po částečném uspokojení těchto potřeb je možné postoupit k uspokojování dalších lidských potřeb. **Potřeba bezpečí** znamená pro jedince zajištění v pohodlí, v klidu, nemusí mít strach, vyjadřuje touhu po důvěře,

spolehlivosti. **Sociální potřeby** nebo také přimknutí vyjadřují potřebu někam patřit, milovat a být milován, je zde vyjádřena potřeba lásky a sounáležitosti. Také jde o získávání a sdílení informací, nebýt izolován od okolního světa. **Potřeba autonomie** – úcta, respekt, potřeba vlastní hodnoty a zdatnosti – člověk potřebuje být svobodný. **Potřeba seberealizace** nebo také sebeaktualizace vyjadřuje potřebu znát a vědět, dozvídat se nové věci, snaha realizovat své schopnosti a záměry. Tato potřeba souvisí s osobním růstem člověka a jeho duchovním vývojem. (Trachtová, 2004, s.14,15)

Maslow seřadil potřeby podle toho, jak se vyvinuly, byl přesvědčen, že až pokud jsou uspokojeny nižší potřeby, mohou nastoupit potřeby vyšší.

Tab.č.3.: *Maslowova klasifikace potřeb (Trachtová, 2004, s.15)*

Vyšší potřeby	potřeby seberealizace potřeby uznání potřeba sounáležitosti	potřeby růstu-metapotřeby
Nižší potřeby	potřeby bezpečí fyziologické potřeby	nedostatkové potřeby

Úplně na prvním, nejnižším stupni jsou biologické potřeby, které pokud nejsou uspokojeny, převažují nad všemi ostatními potřebami – žízeň, hlad, zajištění tepla, odstranění bolesti. Po uspokojení biologických potřeb nastupuje potřeba bezpečí, hned nato navazuje potřeba někam patřit, milovat a být milován. Další potřebou, která navazuje, je potřeba úcty, sebeúcty a respektu druhých. Tyto potřeby vyjadřují vztahy k ostatním lidem. Když je člověk nasycen, v bezpečí a milován, nastává prostor pro projevení dalších, vyšších potřeb a těmi jsou potřeba poznání, potřeba harmonie a krásy, potřeba seberealizace. (Říčan, 2007, s 188-190) K vyšším potřebám řadí Maslow metapotřeby, které jsou ve srovnání s nižšími potřebami méně naléhavé, jejich uspokojení pak vede k vyššímu štěstí a radosti. Vyjadřují tak potřebu transcendence, hledání smyslu života směrem k duchovní sféře. Je to touha po nejvyšším smyslu. (Trachtová, 2004, s.14,15)

3.5 Franklova teorie osobnosti

Naprosto opačně na potřeby člověka nahlíží vídeňský psychiatr a neurolog Viktor E. Frankl (1905-1997), zakladatel logoterapie a existenciální analýzy. Vychází z teze, že nejdůležitější lidskou potřebou je najít smysl života. Nemyslí tím obecný smysl života, nebo-li vysvětlení účelu světa, spíše mu záleží na smyslu života dané osoby v daném okamžiku. Frankl vychází z přesvědčení, že člověku jde v životě především o smysluplnou existenci, otázky o smyslu života však neklade člověk, ale život sám. Odpovědí na tyto otázky je odpovědnost za vlastní život. (Frankl, 1994, s.71,72) Zabýval se člověkem jako celkem, ne jen jeho určitými částmi. Lidská povaha je podle něj trojdimenzionální:

- Fyziologická – ovlivňována pouze podmíněnými a nepodmíněnými reflexy
- Psychologická – psychický život je viděn jako probíhající hra pudů
- Noologická – vůle ke smyslu (Frankl, 2007, s.12)

Člověk může dát životu smysl uskutečňováním hodnot, ty lze nalézat a uskutečňovat v každé sociální situaci. Frankl (1994, s.71,72) rozlišuje tři základní hodnoty a těmi jsou hodnoty tvůrčí – vykonáním nějakého činu, hodnoty zážitkové – prožitím hodnoty, jako je např. láska a hodnoty postoje – ty závisí na postoji, který jedinec zaujme vůči utrpení.

3.6 Holistický (celostní) přístup k člověku.

Jako poslední uvádím možnost posuzování potřeb z hlediska komplexního pohledu na člověka, kdy je jedinec vnímán z biologického, psychologického, sociálního a duchovního (spirituálního) pohledu. Pokud se chci zabývat člověkem celostně, nesmím zapomenout ani zanedbat jakoukoli stránku jeho osobnosti. Podstatné je vidět jedince jako sjednocenou bytost, která dovede řídit sama sebe. (Kutnohorská, Cichá, Goldman, 2001, s.9)

Holistická teorie zastává názor, že potřeby jednotlivce musí být v harmonii. Její narušení ovlivní fungování jednotlivce jako celku. Při identifikaci potřeb jedince a jejich hodnocení je vyžadován komplexní pohled na jednotlivce v kontextu jeho rodiny, komunity a prostředí. Na teoretické úrovni lze potřeby jedince rozdělit na potřeby biologické, psychologické, sociální a duchovní, v praktické rovině se však úrovně jednotlivých potřeb prolínají. **Biologické potřeby**

vyjadřují nedostatky v biologické dimenzi bytí, jejich uspokojování je prioritní a nevyhnutelné pro zachování života. **Psychologické potřeby** - nesouvisí přímo s existencí jedince, jsou ale významné pro pocit bezpečí a pohody. Uspokojováním **sociálních potřeb** dochází k rozvoji samostatnosti a prohlubování sociálních vztahů, s **duchovními potřebami** úzce souvisí rozvoj osobnosti. (Tomagová, Bóriková et al. 2008, in Plevová a kol., 2011, s.103, 104)

Stejně tak hovoří o těchto potřebách jako o čtyřech dimenzích sociálního fungování Navrátil a Musil (2000,s.133), když uvádí, že „sociální fungování je podmíněno naplněním fyziologických (jídlo, přístřeší, bezpečí, zdraví a péče o ně, ochrana), psychologických (pocit zvládnutí, očekávání, sebedůvěra, sebeúcta a osobní identita), sociálních (pocit sounáležitosti, sdílení společnosti, uznání a oprávnění) a noogenních (též duchovních) potřeb (naplnění hodnot, morální přesvědčení o správnosti jednání, prožitek krásného, náboženské přesvědčení, kulturní identita, přesvědčení o smysluplnosti života)“.

Jak je vidět, existuje poměrně velké množství způsobů posuzování potřeb jedince. Uvedla jsem pouze některé. Pro výzkum, který měl za úkol zjistit potřeby klientek, které ukončily pobyt v azylovém domě a měly se nebo měly by se začlenit zpět do běžného fungování ve společnosti jsem využila posuzování potřeb v holistickém pojetí člověka.

4 Výzkumné šetření

Před samotným započítím výzkumného šetření bylo třeba nastudovat a osvojit si metodologické znalosti, zvolit formu a metody, jejichž prostřednictvím byl pak celý výzkum realizován tak, aby výběr výzkumného šetření korespondoval s cílem práce

4.1 Cíl práce

Cílem práce je odpovědět na výzkumnou otázku, která zní: **Jaké jsou potřeby klientek azylových domů, které opustily azylový dům z hlediska jejich dalšího sociálního fungování.**

4.2 Metodický postup

S ohledem na téma bakalářské práce jsem zvolila kvalitativní přístup, metodu polostrukturovaných rozhovorů s klientkami azylových domů a analýzu dokumentů. Kvalitativní šetření je typ výzkumu, „jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických procedur nebo jiných způsobů kvantifikace. Může to být výzkum týkající se života lidí, příběhů, chování, ale také chodu organizací, společenských hnutí nebo vzájemných vztahů“. (Strauss, A., Corbinová, J., 1999 s.10), „Kvalitativní výzkum má, podle Dismana (2006, s.287), za cíl porozumět lidem v sociálních situacích, proniknout hlouběji ke zkoumaným jevům.

Metoda rozhovoru poskytuje možnost nejen navázání osobního kontaktu mezi výzkumníkem a respondentem, ale také současně umožňuje zjišťovat a pozorovat vnější projevy respondenta. Chráska (2007, s. 182, 183) spíše než výraz rozhovor upřednostňuje pojem *interview*. Miovský (2006, s.156) vysvětluje proč používat tento termín. Jako *interview* označujeme rozhovor moderovaný, prováděný s určitým cílem a zájmem výzkumné studie. Rozlišuje 3 druhy rozhovoru, podle toho, jak dalece je řízeno výzkumníkem na:

- nestrukturovaný rozhovor – podobá se běžné komunikaci, sled a formulace otázek může tazatel upravovat. Interview je možné přizpůsobit danému člověku a situaci,

máme však jasnou představu o tom, na jakou otázku hledáme odpověď a čeho chceme dosáhnout.

- polostrukturovaný rozhovor – vyžaduje vytvoření určitého schématu okruhu otázek, na které se chceme ptát, jejich pořadí lze v průběhu interview měnit, doplňovat dalšími podotázkami. Při rozhovoru je třeba dojít k smysluplnému a pro výzkum relevantní odpovědi
- strukturovaný rozhovor – je jasně dané téma a postupuje se podle přesně připraveného textu jasně formulovanými otázkami v pevně stanoveném pořadí. Není zde prostor pro improvizaci

Polostrukturovaný rozhovor je vhodný právě pro kvalitativní výzkum, kdy nejde tolik o počet respondentů, ale o obsah jejich výpovědí. Chráska (2007, s183) také shrnul nejdůležitější pravidla pro úspěšný rozhovor. Podle něj je velmi důležité zvolit vhodnou situaci pro uskutečnění rozhovoru, tím je přirozené prostředí, soukromí, dostatek času. Pro začátek rozhovoru zvolit nejobecnější otázky, tím uvést respondenta do problematiky. Pro zajištění objektivit je třeba čelit působení psychologických faktorů jako haló efekt (tendence vnímat jedince pod vlivem celkového prvního dojmu), předsudky (předjímání, nepodložená představa), aktuální psychický stav (posudky jsou ovlivněny našim rozčilením, pohodou), shovívavost pozorovatele (mírnější hodnocení oproti skutečnosti), apod. (Chráska 2007 s.153,154) Je třeba vytvořit vhodné podmínky spolupráce s respondentem, tím by mělo být nejen chování tazatele – nevtíravost, takt, zájem, ale také úprava jeho zevnějšku, velký význam má přesný záznam průběhu rozhovoru – písemný během nebo po ukončení rozhovoru nebo s pomocí techniky (diktafon).

V průběhu rozhovoru jsem se svolením respondentek využila audiozáznam, konkrétně diktafon v mobilním telefonu, později jsem rozhovory zaznamenala v písemné formě.

4.3 Výzkumný vzorek

Po rozhodnutí, že se ve své bakalářské práci a výzkumném šetření budu zabývat **potřebami klientek azylových domů po té, co opustí azylový dům z hlediska jejich sociálního fungování**, jsem měla představu, že oslovím bývalé klientky azylových domů a uskutečním s nimi rozhovory, abych zjistila jejich potřeby, které pociťovaly po odchodu

z azylového domu a jak je tyto potřeby uspokojené či neuspokojené ovlivnily. Tyto klientky měly být výzkumným vzorkem z cílové skupiny. Ovšem v průběhu psaní práce, zjišťování potřebných informací týkající se problematiky azylových domů a azylové turistiky a hlavně pak při oslovování bývalých klientek azylových domů se ukázalo, že pokud se klientky po odchodu z azylového domu úspěšně začlenily do společnosti a již nemají potřebu využívat služeb azylového domu, ne vždy se chtějí k tomuto období vrací a nebyly ochotny rozhovor poskytnout a výzkumu se zúčastnit. Částečně se k takové situaci, která může nastat, vyjadřuje Miovský (2006, s.128), když vysvětluje, že „u kvalitativního přístupu platí, že nevíme nikdy dopředu, jak přesně bude výběr vzorku vypadat. Způsob výběru výzkumného souboru se v průběhu výzkumu mění, není pevně dán“. Proto jsem se rozhodla oslovit nejen bývalé klientky vybraných azylových domů, ale i současné klientky, které využívají tuto sociální službu opakovaně, poněkolkrát. Nakonec se mi z oslovených matek podařilo pro výzkum získat souhlas šesti z nich. Z oslovených šesti bývalých klientek azylového domu s rozhovorem souhlasily dvě matky a z osmi současných klientek daly souhlas k poskytnutí rozhovoru čtyři klientky azylového domu, které mají zkušenost z opakovaným pobytem v azylových domech. Věkové rozpětí matek se pohybuje od 23 do 43 let, nejmladšímu dítěti byly necelé 3 roky, nejstaršímu 16 let. Vzděláním byly spíše základním, tři neměly dokončené odborné učiliště, dvě byly vyučené. V rodinných stavech převažovaly matky svobodné. Dost alarmující je počet, který značí, kolikrát tyto ženy využily služeb azylového domu, i když skutečnost je taková, že ne každý pobyt trval celý rok a že měly možnost nějaký čas žít mimo azylový dům.

Tab.č.4: Údaje o respondentkách

<i>Jméno matky</i>	<i>Věk</i>	<i>Počet dětí</i>	<i>Stav</i>	<i>Vzdělání</i>	<i>Zaměstnání</i>	<i>Pobyty v AD (délka/počet)</i>
Věra	27	2	svobodná	ZŠ	ÚP	2 měsíce / počtvrté v AD
Jana	27	3	svobodná	ZŠ	ÚP	1 měsíc / poštěsté v AD
Hana	42	2	rozvedená	OU	ÚP	1 měsíc / potřetí v AD

Marcela	23	3	svobodná	ZŠ	MD	2 měsíce / podruhé v AD
Tereza	37	2	svobodná	ZŠ	ÚP	4 měsíce v bytě /sedmkrát v AD
Dana	42	2	vdova	OU	MD	2 měsíce v bytě /dvakrát v AD

4.4 Realizace výzkumu

Rozhovor se současnými klientkami probíhal v azylových domech, kde momentálně bydlí, dvě klientky se rozhodly pro svůj vlastní pokoj, kde se cítily alespoň částečně jisté, dvě si vybraly společenskou místnost. Rozhovory s bývalými klientkami se po vzájemné dohodě uskutečnily „pod širým nebem“. Pozvání k nim do bytu jsem spíše nečekala a ani nepřišlo, moje pozvání „na kafe“ nervózně odmítly. Nezávisle na sobě navrhly, že pravidelně vodí děti do školy a školky, že se můžeme potkat tam a sednout si v parku na lavičku. Sama za sebe musím říci, že ať už to bylo prostředím nebo respondentkami, tato posezení „venku“ se nesla ve velmi pohodovém duchu.

Jména respondentek byla kvůli ochraně identity změněna, stejně tak jsou vynechány různé citlivé údaje a také pasáže, které se při rozhovoru hodně vzdálily tématu.

Získaná data jsem analyzovala pomocí otevřeného kódování. Získané údaje jsem rozebrala přiřazením klíčových slov k částem textu na jednotlivé pojmenované kategorie, porovnávala a roztřídila, k jakému jevu náleží. Z rozhovorů mi tak vyplynuly čtyři kategorie.

4.5 Vedení rozhovoru

Jelikož mě zajímalo, co klientky limituje v návratu do běžného života, s čím bojují, když ukončí pobyt v azylovém domě, a jak se k problému staví společnost, stanovila jsem si tyto výzkumné otázky, na ně jsem se pak prostřednictvím výzkumu pokoušela najít odpověď.

Když jste ukončila pobyt nebo vám byl ukončen pobyt v azylovém domě, jaké byly vaše potřeby po stránce:

- biologické (jídlo, spaní, bydlení, zdraví, hygiena)
- psychologické (komunikace, bezpečí, pocit zvládnutí, sebedůvěra a očekávání)
- sociální (vztahy, rodina, přátelé instituce)
- duchovní (víra v koho, co)

Rozhovory začaly seznámením a představením, seznámila jsem respondentky s účelem rozhovoru a také s předpokládaným průběhem a časovým prostorem. Po této úvodní části přišly otázky na anamnestické údaje, poté jsme přešly k hlavním otázkám. Po skončení rozhovoru přišlo poděkování a rozloučení.

5 Analýza odpovědí klientek azylového domu

V pojetí holistického pohledu se pohlíží na člověka jako na celistvou bytost a jeho potřeby se popisují jako bio-psycho-socio-spirituální. Jako první kategorii uvádím potřeby biologické, kde můžeme čekat odpovědi na otázky zdraví, podmínky pro život, jídlo pití, přístřeší. Jaké potřeby v této oblasti klientky pocítovaly a vnímaly jako uspokojené i neuspokojené.

1.kategorie: Biologické potřeby

Biologickými potřebami nazýváme veškeré fyziologické potřeby, jako jsou jídlo, pití, teplo, odpočinek, přístřeší. Zajímalo mě, jaké potřeby respondentky v této oblasti pocítovaly a vnímaly.

Věra: „*No, tak sem zas tady. V azyláku. Neměla sem s holkama kam jít. K mamě nepudu! To né. Tam je to maly, špinavy, ještě by mě holky vzala sociálka. (...)Potřebovala jsem hlavně střechu nad hlavou pro sebe a holky. Ať je máme kde umyt, uvařit, dat jim najest. To je pro mě nejdůležitější. Kdybych neměla kde bydlet, tak nic z toho nejde, kde tak asi uvařím?! To mě trápilo nejvíc – kde budeme. Nepotřebujeme moc místa, vyspíme se spolu na posteli... Taky bylo nutny si vyřídit peníze, abych měla na nájem..*

Biologické potřeby udává respondentka jako nejdůležitější, nejzásadnější byla obava o uspokojení základních životních potřeb jejich dvou dcer. Problém viděla také ve financích, že se jí nepodařilo našetřit peníze na kauci a tím neměla možnost získat vlastní byt.

Jana: *„Kam sem měla s děckama jít. Nic jsem nesehnala, žádný bydlení a už mě končila smlouva. Ten rok tak utekl, zdá se mi to krátká doba... Peníze jsem neměla našetřené žádné, možná že bych si teď chtěla šetřit, všude chtějí kauci... Ale když těch peněz není a děcka furt mají hlad. Přece musím někde bydlet, potřebuju střechu nad hlavou, to je nejdůležitější..*

Respondentka přešla z jednoho azylového domu i dětmi do druhého. Když ukončila pobyt v jednom, z důvodu zajištění základních potřeb svých a svých dětí přešla do dalšího azylového domu. Rozhodující pro ni bylo, ať neskončí na ulici, bylo jí jedno o jaké místo nebo město v rámci stěhování za přístřeším půjde.

Hana: *„Už mi skončil pobyt v jiným azyláku, bydlení jsem nesehnala, tolik peněz na kauci jsem neměla, k mamě jsme jít nemohli, tak jsem ještě i s asistentkou nachystala žádost sem, do azyláku. Žádostí jsem si vypsalala víc, kdyby bylo plno. Když se nepodařilo sehnat bydlení, je mi jedno, kam s děckama pudu, hlavně ať nejsme někde pod mostem a tady máme svůj klid.. Ale jinak nám to stačí. Potřebovali sme hlavně teplo, teplou vodu, sporák, postele...*

Opět považuje respondentka uspokojení biologických potřeb jako zásadní.

Marcela: *Potřebovala jsem někde bydlet. Bylo mi jedno kde, hlavně ať jsme s dětma spolu. Oni jsou malý, beze mě by nemohly být a já bez nich také ne.*

Respondentka pobývala v azylovém domě, kde jí byl ukončen pobyt a ona se z bezpečnostních důvodů přestěhovala do jiného azylového domu v jiné části republiky. Hodně důležité pro ni bylo, že má kde být s dětmi, že se o ně může postarat.

Tereza: *„Víte, tam to nebylo špatny (v azylovém domě), ale co bydlíme v bytě... normálně nakupuju, vařím, holky chodí do školy. To stejné, co jsem dělala i v azyláku. Ještě teda nemám v koupelně pračku, musím všechno přemáchnout v ruce, ale půjdu na sociálku, jestli mi ju dají. Zaplatím nájem, elektriku a musím vyjít. Bydlení je pro mě hodně důležité, potřebuju někde být s holkama. A taky jsem potřebovala vyřídit peníze na zaplacení nájmu. S tím vyřizováním mi*

pomohli na sociálce, tedy pomohli, nahlásila jsem, kde bydlím a oni mi už řekli, co ještě si mám vyřídit.

Respondentka se po ukončení pobytu v azylovém domě ubytovala v pronajatém bytě. Základní biologické potřeby tak měla uspokojené, vyvstaly však další potřeby, pomohli jí pracovníci Úřadu práce na odboru hmotné nouze, kam si docházela vyřizovat sociální dávky.

Dana: „Na ubytovně mi to nevadí. Už jsem tady dřív žila, ještě s tatínkem Terezky, ale měli jsme dluhy, tak nás vyhodili a proto jsem musela i s malou do azyláku. Když sem s malou odešla z azyláku bylo pro mě nejdůležitější, když už tady bydlíme, abysme měly peníze na jídlo a nájem. Hlavně tyhle věci. Nepotřebuju nic na sebe, hlavně si udržet byt, ať máme kde být...

Respondentka našla ubytování pro sebe a dceru na ubytovně. Potřeba přístřeší je pro ni důležitá, stejně jako zajištění stravy pro sebe a dceru a také zaplacení nájmu.

Respondentky se vyjadřovaly nejvíc k okolnostem, jaké okolnosti je přiměly k tomu, aby vyhledaly tuto sociální službu. Jedna je v azylovém domě podruhé, další před krátkým časem nastoupila do azylového domu potřetí, další respondentka počtvrté a čtvrtá využívá této služby již pošesté. Několik let přechází pouze z azylového domu do dalšího. Jen jedna si našla mezitím bydlení v pronajatém rodinném domku, nezvládla ale provoz domku, byla já vypovězena smlouva a ona se ocitla zpět v azylovém domě. Odpovědi u klientek s vyšším počtem opakovaných pobytů se v kategorii biologických potřeb podobaly. Hodnotily ty potřeby, které v situaci vnímaly jako nejdůležitější a těmi bylo uspokojení potřeb přístřeší, na dalších místech se nacházela potřeba jídla, spaní, tepla. Neměly nijak specifikované „požadavky“ ohledně ubytování, opravdu jim stačilo to nejzákladnější vybavení. Tak to vnímaly, že mají střechu nad hlavou a mohou sobě a svým dětem zajistit stravu, hygienu, spaní. Spolu s potřebou přístřeší a dalších základních potřeb se vyskytovala potřeba finančního zajištění. I když respondentky vyjadřovaly potřebu vlastního bydlení, uspokojení potřeby bydlením v azylovém domě pro ně bylo dostačující.

2.kategorie: Psychologické potřeby

Psychologické potřeby jsou vyjádřeny jako pocit bezpečí, pocit zvládnutí, komunikace. Respondentky se k těmto potřebám vyjadřovaly podle toho, jak tyto potřeby vnímaly.

Věra: „*Měla jsem velky dluhy, nevěděla jsem, jak s nima. Za plyn, elektriku, vodu. Nevěděla jsem co jim mám napsat, abych ty dluhy mohla splácet třeba po troškách.*“

Tady se respondentka vyjádřila v tom smyslu, že by jí pomohlo obrátit se na odborníky přes dluhové poradenství, uvítala by odbornou pomoc.

Jana: „*Ale jo, pořád si sháním byt, ale cigánku nikdo nechce. Každý v telefonu jo, jo, ale pak přijdu na schůzku a už není byt volnej... Bydleli sme kdysi chvíli na ubytovně, ale mě se tam ti lidi nelíbili a bála sem se o holku. Tady sem klidná, holku nikam nepouštím a tady se o ni nemusím bát, to je dobře..*“

Respondentka vyjádřila potřebu bezpečí, kterou pociťovala jako velmi důležitou v této oblasti, zároveň cítila předsudky vůči svojí osobě a to se projevilo na jejím nízkém sebevědomí.

Hana: „*Já už mám našetřené peníze na kauci, doufám, že mi to bydlení teďka už vyjde. Potřebovala jsem mít peníze, když jsem šla z azyláku na bydlení, ale neměla jsem je. Není to jednoduchý, děcka pořád něco potřebují do školy, na výlety nemůžou jezdit. A ten byt, ten je přes bratranca, tak mě slíbil, že to vyjde a i kauce bude jenom malá, tak to dám dohromady s nájmem si zajdu na sociálku, pak uvidím, jestli budu topit plynem nebo dřevem, co vyjde líp, a doufám, že mě na to sociálka dá, abych vyšla..... Když já do práce nemůžu, ze zdravotních důvodů..... Na důchod to ale není ..*“

Možnost získat byt respondentku silně motivoval k šetření peněz. Začala si věřit, že se dokáže osamostatnit.

Marcela: „*Když jsem i s dětmi utekla od bejvalýho, šla jsem s nima do azyláku, abych se před nám schovala. Přemýšlela jsem, že si pronajmu byt. Pak sem musela narychlo z toho azyláku odjet sem a to jsem věděla, že když tady budu v bezpečí, budeme spokojený*“.

U respondentky převažoval pocit bezpečí, nemusela mít strach o sebe a děti.

Tereza: “No, měla jsem našetřené peníze, tak mám radost, že se mi podařilo sehnat byt. A hlavně po těch letech. Byla sem na azylákách, co byla Bára malá a teď jsme tam byly i s Maruškou. To si nedovedete představit. A teď?” Chodíme si kdy chceme, kam chceme, třeba na koupák....A prázdniny si užijeme, budeme někam jezdit, ať si to holky užijou Víte, už bych se tam nechtěla vrátit, do azyláku. Nebylo tam špatně,měla sem tam všechno, co sem potřebovala mět, co potřebuju, sem se tam naučila, já to v pohodě zvládnou. V děcáku jsem se to nenaučila, ale v azyláku jo – jak s holkama, vařit, hospodařit s penězma, prvně musí být zaplacený nájem a inkaso, to je jasny a s penězi pak vyjdu.

Respondentka většinu života strávila v sociálních zařízeních (nejdřív dětský domov, pak azylové domy). Po odchodu z azylového domu do vlastního bydlení vycházela ze zkušeností, které získala v azylových domech a nemyslí si, že nastane nějaký problém, pokud bude včas platit nájem.

Dana: “To víte, že jsem se trochu bála, jít do svýho, ale těšila jsem se. My to zvládnem! Hlavně že máme peníze, ať máme z čeho žít...”

Respondentka se obávala neznámého prostředí, ale získání bytu jí dodalo sebevědomí.

V této části rozhovoru respondentky vyjadřovaly k psychologickým potřebám. Uvědomovaly si, které jejich potřeby byly uspokojeny, ale kromě rady ohledně dluhů žádnou jinou neuspokojenou potřebu nevyjádřily. První respondentka si připadala ukřivděně, že po ní chtěly společnosti platit spotřebované energie, nepřiznala si, že mohla pochybit ona, potřebovala spíš někoho, komu si mohla postěžovat, přesto by měla zájem vyhledat odborné poradenství. Další vyjádřila zklamání, které zažila u hledání podnájmů, protože se setkala s předsudky vůči své osobě kvůli rase. Další respondentka pokračovala v šetření peněz, částka se jí navýšila a ona aktivně hledala byt, její potřebou bylo zlepšení komunikačních schopností při hledání bytu. Čtvrtá respondentka pocítovala velkou potřebu bezpečí, tato potřeba byla uspokojena, jiné potřeby nedokázala specifikovat. Pátá respondentka potřebovala poradit s financemi – nájem bytu, poradili jí na Úřadě práce, kam dochází na odbor hmotné nouze. Šestá respondentka měla potřebu se o někoho psychicky opřít, nikdo takový nebyl, tak zmobilizovala své síly.

3.kategorie: sociální potřeby

Sociální potřeby zahrnují takové faktory, jako rodinné zázemí, společenské postoje, sociální vztahy a vazby, vyvstávají potřeby uznání, potřeba pocitu sounáležitosti. Zajímala mě například škola dětí, možné zaměstnání klientek, vztahy s rodinou.

Věra: *„Holka mě chodí do školy, malá půjde po prázdninách do školky a já půjdu do práce. Nemusela jsem tu starší přehlašovat, chodí dál do stejné školy a malé to je jedno. ...Ale já jsem se chodila ptat na práci, ale mám jenom základku. Chtěla jsem do práce, ať se máme. Teď mi to domluvila paní P, budu uklízet ve škole...Musím se o holky postarat sama. Můj je ve vězení a ještě tři roky bude, a já sama si už nic hledat nebudu, to počkám, až se vrátí a něco najdeme spolek. Ale já nechcu nikam pryč, já chcu zůstat tady, kvůli práci a holkám. Už jsem se domlouvala, když mi končí na konci června smlouva, jestli mě sem zase v září vezmou zpátky, kvůli škole. Nesmí být ale plno, pokoj mi prý držet nemůžou....Chodím taky s holkou do Hasiče, když máme tréninky, domluvím se v azyláku, že přijedeme později a mám to dovolený. Jezdíme na soutěže. Už 5 let...“*

Respondentku zajímalo vzdělání její dcery, snažila se tomu přizpůsobit místo, kde vyhledala azylový dům. Aktivně sháněla práci.

Jana: *„Rodina mě nepomohla, otec od děcek taky ne, to sem potřebovala. Práci si nehledám, stejně by se mě to nevplatilo a ani nevím, jestli by mě někde vzali..“*

Respondentka nenašla žádnou pomoc v rodině, byla odkázána sama na sebe, nezvládla si zajistit jiné bydlení než v azylovém domě.

Hana: *„Děcka mohly na prázdniny k mamě, ale bydlet ne. Monika se byla učit na kadeřnici v Prost..., ale to učení bylo moc těžký, tak přešla v Kře.... na kuchařku. S přestupem mě pomohli ve škole. Už aby mi vyšlo to bydlení...Já žádnýho chlapa nehledám, na co by mě to bylo..(smích), doteďka jsem vydržela bez chlapa, vydržím i dál, beztak sou to jenom starosti...Mám invalidní důchod a dávky, to je stejně jak v práci..“*

Respondentka se obrací s pomocí na rodinu, škola jí pomohla, neměla a nemá potřebu navázat vztah s mužem.

Marcela: „Co já, já jsem teď na tý mateřský, peníze mi jdou, jen bych chtěla fakt blíž k tátovi...Táta mi aspoň poslal SIMku do telefonu. Má nějaký volání, že si můžem povídat. A aspoň se necejtí tak sám. Jirka sem chodí do školky, moc ho to baví, myslím přihlásím i holky a budu mít klid. Do práce jsem nechodila a teď jsem na tý mateřský...no, mám hodně dluhů, a hlavně u elektrárny, to už mi asi nebudou chtít zapojit elektriku, kdybych šla do svýho“ Já jsem byla dřív s dětma vazyláku v Kru..., ale ona nás tam našel a já z něho mám strach. No bejvalej, přece. Tak jsem musela až sem. Táta je tam sám, máma mi zemřela před půl rokem, ani jsem jí nebyla na hřbitově dát kytku.“

Tato respondentka měla velkou potřebu být s rodinou, respektive otcem, tem jí dokázal pomoci. Hodně jí povzbuzoval a ona se necítila bezradná. Pobírá rodičovské přídavky, děti má malé, o zaměstnání vůbec neuvažuje.

Tereza: „Nechci mít s azylákem nic společnýho! Hodně sem se tady naučila, vařit, pečení, ale to, jak jsem musela odejít, bylo nespravedlivé (po nějakých neshodách s personálem a následně i vedením) . Vlastně díky tomu jsem se konečně rozhoupala a dostala k vlastnímu bytu. Já si teď vyřizuju invalidní důchod – to jsme začaly s paní Alenkou (sociální asistentkou), to mě pomohlo, to můžu být azyláku vděčná a taky, že nám tam s Bárrou a Maruškou nebylo špatně... Teď jezdím k našim, nějak se ty vztahy urovnaly, otec je marod se srdcem, teď už je v klidu, že mám kde bydlet, nemyslete si, trápilo ho to a mě taky...“

Respondentka měla potřebu dokázat „azyláku“ a také rodině, že se dokáže postavit na vlastní nohy. Díky této motivaci zvládla sama, co si předsevzala a co potřebovala, to také hodně posílilo její sebedůvěru. Práci kvůli nízké kvalifikaci nesehnala, vyřizuje si invalidní důchod, v tom vidí částečně finanční zajištění.

Dana: „Když jsem se nastěhovala do svýho, první mě napadlo, že uvidím kluky, mám dva syny, ale zůstali u otce. A do azyláku za mnou nejezdili. Terezku jsem hned zapsala do školky. A začala sem si hledat práci...asi někde uklízet nebo šít...“

Po zajištění základních potřeb zabydlením se ve vlastním bytě byly pro respondentku důležité rodinné vazby se syny, zajištění školky dceři a zajištění svojí práce. Zatím se jí však kvůli nízkému vzdělání nepodařilo práci najít.

V této oblasti se jednalo o potřebu rodinného zázemí, sociálních vztahů a vazeb. Potřeba vztahů s různými členy rodiny se ve všech případech ukazovala jako velmi důležitá a také uspokojená. Školská zařízení si byly respondentky schopny pro děti zajistit, zaměstnání aktivně hledaly dvě respondentky, potřeby v této oblasti řešily s pracovníky Úřadu práce, ostatní matky byly na rodičovské dovolené, nebo neměly potřebu se realizovat v práci.

4.kategorie: Spirituální potřeby

Spirituální, duchovní potřeby nemusí být pouze náboženského přesvědčení, mohou se týkat také naplnění hodnot, smysluplnosti vlastního života, rozvoje osobnosti.

Věra: *„Věřím jenom sama sobě. Musím se postarat o holky, to je pro mě nejdůležitější, aby měly kde být. Sou jak normální děcka, to že bydlíme v azyláku, nic není. Však v azyláku nebydlí jen Cigánky, ale i Gádžovky..... jak říkám, jsem tu kvůli holkám, tady mají, co potřebují, já jim nic sama víc dát nemůžu, jsou tady spokojený, tak jsem pak klidná...“*

Respondentka nepocítovala potřebu nějakého“ duchovna. Smyslem jejího života jsou dcery, snaží se je zabezpečit.

Jana: *“Do kostela nechodim, nemám čas a ani by mě to v ničim nepomohlo. Děcka sou pro mě všechno...“*

Ani tato respondentka neměla potřebu uspokojovat tyto potřeby, žádné nepocítovala, důležitější pro ni bylo uspokojení potřeb biologických. A také považovala za nejdůležitější ve svém životě svoje děti.

Hana: *„Vždycky sem se musela spolehnout jenom sama na sebe. Možná na mamu. Věřící nejsou, co by mě to tak asi pomohlo.“*

Respondentka věří jen sama sobě, nemá potřebu někde rozjímat a hledat smysl života. Tím jsou pro ni děti.

Marcela: *„Děti mi zabíraj všechnen čas, nemám na sebe ani chvilku, ani nepřemýšlím moc, co bude dál, jen se chci dostat za tátou, to vím, nebudu tady dlouho, už se těším, až se přestěhuju blíž, už jsem si psala žádosti do azyláků v okolí – Ús..., Du..., Kru...“*

Respondentka věří v lepší budoucnost, uvažuje optimisticky, nevyjádřila žádnou potřebu duchovní podpory, neměla potřebu se nějak sama dál vzdělávat, rozvíjet.

Tereza: *„V kostele jsem našla klid a pokoj, díky Bohu jsem se naučila odpouštět, bylo ve mně hodně zloby, když sem musel odejít z azyláku...“*

Respondentka měla potřebu rozjímání a hledání něčeho „vyššího“

Dana: *„...no, že jsem mohla odejít do svýho... a jak půjde malá do školky, pudu do té práce. Vždycky jsem chodila do práce, jsem ráda mezi lidima a Terka je po mě, do školky za děckama se těší, tak budeme spokojené obě dvě..“*

Respondentka získáním vlastního bytu přemýšlí hodně o budoucnosti, má plány, nedokáže přesně vyjádřit jakou potřebu cítí, věřívšak, že se jí bude dařit.

Duchovní potřeby respondentky spíše opomíjely, nezabývaly se jimi. Jedna vyjádřila potřebu duchovní útěchy v kostele, ostatní zdůrazňovaly víru v sebe sama, v lepší budoucnost, .

5.1 Vyhodnocení kvalitativního výzkumu

Při vyhodnocování tohoto šetření jsem u každé kategorie potřeb, kterými byly biologické, psychologické, sociální a duchovní, vycházela z odpovědí respondentek na otázky v konkrétní oblasti potřeb.

V oblasti biologických potřeb bylo pro všechny respondentky stejně důležité, aby měly všechny tyto potřeby uspokojené. Biologické potřeby, které pociťovaly, dokázaly uspokojit jak matky, které využívaly služeb azylového domu, tak matky, které se osamostatnily a měly své vlastní byty. Nejdůležitější potřebou byla potřeba přístřeší a ta byla bezesporu uspokojena, tak jako ostatní – jídlo, spaní, hygiena. Neuspokojené potřeby v této oblasti matky nepociťovaly.

Psychologické potřeby se odvíjely od uspokojených biologických potřeb, hodně spolu souvisely. Klientky v zásadě řešily uspokojení potřeb u svých dětí, ty pro ně byly vším – když byly spokojené děti, byly spokojené i klientky. Navíc byla uspokojená potřeba bezpečí u jedné respondentky. Většina respondentek potřebovala poradit s dluhy, ale neuspokojená potřeba tohoto poradenství jim nepřípadla důležitá, dlužné částky jsou totiž dost vysoké, ony se s financemi potýkaly a nebyly by schopné nebo moc ochotné dlužné částky splácet.

Sociologické potřeby byly částečně uspokojovány rodinou, školkou a školou dětí, zaměstnáním, respektive jeho hledáním. Všechny respondentky pravidelně dochází na Úřad práce, na odbor hmotné nouze ohledně vyřizování sociálních dávek, v této oblasti mají dost zkušeností. S otázkami ohledně financí – placením nájmu v azylových domech, placením nájmu pronajímateli bytu, vyřizováním MOP (mimořádné okamžité pomoci) se obracely na pracovníky Úřadu práce. Pokud docházely jako uchazečky o zaměstnání, i zde si zjišťovaly informace, které potřebovaly znát.

Zajímavé byly odpovědi na otázky duchovních potřeb. Tady byly poznat rozdílné potřeby u respondentek, které byly momentálně ubytované v azylovém domě, které měly víru jen v samy sebe a žily spíše přítomností. U respondentek, které měly vlastní byt, měly jiný životní styl, jinak vyplněný volný čas, vplynula potřeba víry, respondentky si stanovovaly cíle, měly plány, které chtěly v budoucnu realizovat. Také jedna respondentka, která už také nevyužívá služeb azylového domu, našla víru v Boha. Ta vplynula z pocitu zloby, který byl hodně silný a ona nevěděla, jak si pomoci. Ve víře našla odpovědi na svoje otázky..

Závěr

Cílem bakalářské práce bylo zaměřit se na potřeby matek, které odešly z azylového domu a zjistit, jaké jsou jejich potřeby v rámci jejich sociálního fungování. Které potřeby byly uspokojeny, které ne, uspokojení kterých potřeb vnímaly jako nejdůležitější. Potřeby těchto matek byly zjišťovány z hlediska holistického, dotazovala jsem se na jejich potřeby ze všech pohledů, který holistický přístup nabízí.

Z výzkumného šetření vyplynulo, že po odchodu z azylového domu je největší prioritou pro matky uspokojení biologických potřeb, které se odvíjí od zajištění bydlení. Měly potřebu získat levné ubytování, tato potřeba byla uspokojena ve větší míře tím, že využily opětovně služeb azylového domu. Azylový dům dokáže klientkám zajistit zabezpečení základních potřeb a mnohdy ve vyšším standardu, než jaký měly klientky možnost si zažít samy. Byly zde v bezpečí, s domovním řádem se sžily, nebyl to pro ně velký problém. Pokud neměly podporu v rodině, jejich potřeba vztahů a komunikace byla uspokojena pobytem v azylovém domě. Mezi klientkami funguje solidarita, materiální a někdy i finanční výpomoc, za strany pracovníků azylového domu odborné poradenství. Klientky většinou nejsou zaměstnané, celý čas tráví v azylovém domě ve společnosti ostatních matek a jejich dětí nebo v soukromí ve svém pokoji. Tím vlastně docházelo k uspokojení sociálních i psychických potřeb. Všechny sociální dávky měly klientky vyřízené, finanční prostředky používaly na uhrazení nájmu a svých osobních potřeb. Zajímalo mě, co nejvíc klientkám pomohlo při zvládnutí jejich situace, když odešly z azylového domu, odpovídaly shodně, že vědomí toho, že do „azyláku“ můžou vždycky, berou to jako zadní vrátka, když se jim nebude dařit ve vlastní domácnosti. Přiznaly také, že poté, co se v azylovém domě zabydlely, jejich aktivita řešit svoji situaci klesla a pokud neměly zásadní spory s ostatními klientkami nebo prohřešky proti Domovnímu řádu, neměly potřebu z azylového domu odejít.

Tento výzkum přinesl zjištění, že potřeby, které matky po odchodu z azylového domu pociťovaly, byly z jejich pohledu v dostatečné míře naplněny a uspokojeny. Ty, které uspokojeny nebyly – dluhové poradenství, možnost zaměstnání, nepovažovaly za tak důležité pro fungování ve společnosti. Největší problém viděly v omezených možnostech vlastního bydlení, tuto situaci dávaly „za vinu“ společnosti, že jim nijak s bydlením nepomůže.

V průběhu zjišťování teoretických východisek se nabízely podotázky, proč dochází k azylové turistice a zda nevzniká závislost klientek na sociální službě. Společně s výsledky výzkumu, že vlastně potřeby klientek po odchodu z azylového domu byly naplněny přechodem do dalšího azylového domu, vzešly dvě hypotézy. První, že s jistotou azylového bydlení klesá u klientek potřeba získat bydlení vlastní, azylové domy tak zčásti suplují dostupné levné ubytování. Tím se projevuje závislost na sociálních službách. A druhá, že pobyt v azylovém domě bývá často vyústěním dlouhodobé finanční krize, osamělé matky s nízkým vzděláním a větším počtem dětí mají problém nalézt zaměstnání a finančně tak zabezpečit sebe a svoje děti.

Na základě těchto zjištění by bylo možné v praxi využít tato opatření. Zaměřit se na následné bydlení, dostupné, zajistit obecní byty, cvičné byty, sociální bydlení (věc obce, státu). Více se zaměřit se na prevenci chudoby a sociálního vyloučení, tak aby k bezdomovectví rodin či osamělých matek docházelo co nejméně. Zvýšit počet terénních pracovníků, zapracovat terénní služby, jako jsou sociálně aktivizační služby pro rodiny, do komunitního plánování. Znalost přirozeného prostředí klientů, docházení do rodiny a působení na všechny členy rodiny by mohlo posloužit ke komplexnímu řešení problémů a jako prevence sociálních, ekonomických problémů. Navázat spolupráci s Úřadem práce, vytipovat možné rekvalifikační kurzy, které by byly pro tyto ženy vhodné, aby se mohly uplatnit na trhu práce.

Bibliografie

- Alan, J. (1989). *Etapy života očima sociologie*. Praha: Panorama.
- Baštecká, B., Goldmann, P. (2001). *Základy klinické psychologie*. Praha: Portál.
- Dissman, M. (2002). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Nakladatelství Karolinum.
- Faldynová, Z., Orgoníková, L. (2006). Dotazníkové šetření potřeb lidí bez domova v Moravskoslezském kraji. *Sociální práce/Sociálna práca*, č.4, s.48-51.
- Frankl, E., V. (1994). *Člověk hledá smysl*. Praha: Psychoanalytické nakladatelství J Kocourek.
- Frankl, E., V. (2007). *Trpiaci člověk*. Bratislava: LÚČ.
- Gabura, J., Pružinská, J. (1995). *Poradenský proces*. Praha: SLON.
- Hora, O. (2006). Subjektivní vnímání příjmové situace rodin s dětmi v České republice. In Sirovátka, T. et al. *Rodina, zaměstnání a sociální politika* (s.259-274). Brno: Albert.
- Hartl, P. (1997). *Komunita občanská a komunita terapeutická*. Praha: SLON.
- Chráška, M. (2007). *Metody pedagogického výzkumu*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- Jedlička, R., Kořa, J. (1998). *Analýza prevence sociálně patologických jev*. Praha: Karolinum.
- Keller, J. (2010) Na pokraji trhu práce – ke sporům o příčinách chudoby. *Sociální práce/Sociálna práca*, č.1, s.57-63.
- Kopřivová, J. (2010). Azylový dům v Kojetíně pomáhá matkám v – nejen finanční – tísní, *Sociální práce/Sociálna práca*, č.1, s.21 – 23.
- Kraus, B., Poláčková, V. et al., (2001). *Člověk – prostředí – výchova*. Brno: Paido.
- Krebs, V., et al. (2010). *Sociální politika*. Praha: Wolters Kluwer ČR
- Kutnohorská, J., Cichá, M., Goldman, R. (2011). *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- Mareš, P. (2006). Zaměstnání, rodina a dítě v dynamice moderní společnosti. In Sirovátka, T. et al. *Rodina, zaměstnání a sociální politika*. Brno: František Šalé-Albert.
- Matoušek, O. a kol. (2003a). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. (2008b). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
- Matoušek, O., Koláčková, J., Kodymová, P. (eds). (2005c). *Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. (2013d). *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.

- Marek, J., Strnad, V, Hotovcová, L. (2012). *Bezdomovectví: V kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál
- Mašková, P. (2011). *Životní situace klientek azylového domu pro matky s dětmi* (diplomová práce). Zlín: Univerzita Tomáše Bati.
- Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- Musil, L. (2004). „*Ráda bych vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman.
- Navrátil, P., Musil, L. (2000). *Sociální práce s příslušníky menšinových skupin*. 2000
- Navrátil, P. (2003). Životní situace jako předmět intervence sociálního pracovníka. *Sociální práce/Sociální práce*, č.2, s. 84 – 94.
- Pichaud, D., Thareaurová, I. (1998). *Soužití se staršími lidmi*. Praha: Portál.
- Plevová., I. a kol., (2011). *Ošetřovatelství II: Faktory ovlivňování uspokojování potřeb*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- Říčan, P.(2009). *Psychologie*. Praha: Portál.
- Schwarzová., G. (2005). Sociální práce s bezdomovci. In Matoušek, O., Kolářková, J., Kodymová, P.(eds). *Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál.
- Šrajfer, J.(2008) Sociálně etický pohled na problematiku dnešní rodiny. In Šrajfer, J., Musil, L.(Eds.), *Etické kontexty sociální práce s rodinou* (s.49-60). Brno: Albert.
- Šrajfer, J., Musil, L. (eds).(2008) *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Brno: Albert.
- Trachtová, E. (2004). *Potřeby nemocného v ošetřovatelském procesu*. NEONZO
- Úlehla, I.. (2007). *Umění pomáhat*. Praha: SLON.
- Zákon o sociálních službách*. Zákon č.2008/2006 Sb. v účinném znění ke dni 20.6.2014.
- Vyhláška Ministerstva práce a sociálních věcí*. Vyhláška 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v účinném znění ke dni 20.6.2014.