

Univerzita Hradec Králové  
Filozofická fakulta  
Ústav sociální práce

# **Dopady využívání služeb azylového domu na každodenní život jedince**

Bakalářská práce

Autor: Bc. Lukáš Povolný

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce ve veřejné správě

Forma studia: Kombinovaná

Vedoucí práce: Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

## Zadání bakalářské práce

<b>Autor:</b>	<b>Lukáš Povolný</b>
Studium:	U1780
Studijní program:	B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce ve veřejné správě
<b>Název bakalářské práce:</b>	<b>Dopady využívání služeb azylového domu na každodenní život jedince</b>
Název bakalářské práce AJ:	Impacts of Using Shelter Services to Everyday Life of the Individual

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

Bakalářská práce se zaměřuje na zjištění, jaké dopady v každodenním životě jedince způsobuje využívání služeb azylového domu. Práce se převážně orientuje na zjištění dopadů v důsledku zahájení využívání služeb azylového domu. Pozornost je také věnována dopadům na každodenní fungování po ukončení poskytování služeb. Pro empirickou část bude použita kvalitativní výzkumná strategie, polostrukturované rozhovory.

ETHOS. 2011. Typology on Homelessness and Housing Exclusion. Dostupné z: <https://www.feantsa.org/download/ethos2484215748748239888.pdf>. SMUTEK, Martin, KAPPL, Miroslav. 2006. Proměny klienta služeb sociální práce. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus. 478 s. ISBN 80-7041-716-1. GLUMBÍKOVÁ, Kateřina, GOJOVÁ, Alice. Vnímané potřeby klientek azylových domů pro ženy a matky s dětmi. Sociální práce / Sociálna práca, 2016(3), 21-38. DOSEDLOVÁ, Jaroslava a Klára KOUTNÍKOVÁ. Azylové bydlení z hlediska příjemců a poskytovatelů sociálních služeb. Dostupné z: [https://digilib.phil.muni.cz/bitstream/handle/11222.digilib/132188/1\\_AnalesPsychologici\\_1-2014-1\\_5.pdf?sequence=1](https://digilib.phil.muni.cz/bitstream/handle/11222.digilib/132188/1_AnalesPsychologici_1-2014-1_5.pdf?sequence=1).

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,  
Filozofická fakulta

Vedoucí práce: Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

Oponent: Mgr. et Mgr. Daniel Štěpánek

Datum zadání závěrečné práce: 29.6.2018

**Prohlášení:**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval pod vedením vedoucího bakalářské práce samostatně a uvedl jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne .....

Bc. Lukáš Povolný .....

**Poděkování:**

Rád bych touto cestou poděkoval panu Mgr. Janu Hlouškovi, Ph.D. za odborné a trpělivé vedení při zpracování bakalářské práce. Zároveň bych rád poděkoval všem respondentům, kteří se zúčastnili výzkumu.

**Anotace:**

Povolný, Lukáš. 2020. *Dopady využívání služeb azylového domu na každodenní život jedince*. Hradec Králové: Filozofická fakulta, Univerzita Hradec Králové, 63 pp. Bakalářská práce.

Bakalářská práce zjišťuje dopady využívání sociální služby azylový dům na každodenní život klientů. Pozornost je věnována zjištění dopadů v každodenním životě u klientů a jejich dětí během doby poskytování sociální služby i po ukončení poskytování sociální služby.

Teoretická část se nejdříve orientuje na problematiku bezdomovectví – definování bezdomovectví a statistiky počtu osob bez přístřeší. Následně je pozornost věnována sociální službě azylový dům, kde je definován tento pojem, objasněny příčiny využívání sociální služby, představeny základní i fakultativní činnosti a sociální práce v azylovém domě. Třetí kapitola přibližuje problematiku každodennosti skrze definování pojmu, představení Schützovi fenomenologické sociologie každodennosti a každodenních/rutinních činností, které budou v empirické části zkoumány. Poslední kapitola představuje jednotlivé oblasti ovlivňující každodenní život klientů – integrace jedince do společnosti, stigmatizace, kontrola a pomoci.

Empirická část se zabývá zodpovězením hlavního cíle bakalářské práce a jednotlivých dílčích výzkumných cílů za pomoci kvalitativní výzkumné strategie – polostrukturovaných rozhovorů.

**Klíčová slova:** azylový dům, bezdomovectví, dopady využívání sociální služby, každodenní život.

**Annotation:**

Povolný, Lukáš. 2020. *Impacts of Using Shelter Services to Everyday Life of the Individual*. Hradec Králové: Faculty of Arts, University of Hradec Králové, 2020, 63 pp. Bachelor Degree Thesis.

Bachelor degree thesis finds out impacts of using shelter services to everyday life of the clients, Attention is paid finding the impact in everyday life of clients and their children during and after the provision of this social service.

Firstly, the theoretical part focuses on the problematics of homelessness – definition of homelessness and statistics on the number of homeless people. Subsequently, attention is paid to social service shelter, where the concept is defined, the causes of using the social service are clarified, basic and facultative activities and social work in the shelter are introduced. The third chapter describes the problematics of everyday life by defining the concept, introducing to Schütz the phenomenological sociology of everyday life and everyday / routine activities. The last chapter introduces the individual areas influencing everyday life of clients - integration of the individual into society, stigmatization, control and assistance.

The empirical part deals with answering the main goal of the bachelor thesis and the individual partial research goals with the help of qualitative research strategy – semi-structured interviews.

**Keywords:** shelter, homelessness, impacts of using social services, everyday life.

# Obsah

<b>Seznam použitých zkratk</b> .....	<b>9</b>
<b>Úvod</b> .....	<b>10</b>
<b>Teoretická část</b> .....	<b>12</b>
1 Definice pojmu bezdomovectví .....	12
1.1 Statistiky počtu osob bez přístřeší.....	13
2 Azylové domy.....	14
2.1 Definice azylového domu .....	15
2.2 Příčiny využívání azylového domu.....	16
2.3 Základní a fakultativní činnosti poskytované azylovým domem .....	17
2.4 Sociální práce v azylovém domě .....	19
3 Každodennost.....	22
3.1 Definice každodennosti.....	22
3.2 Schützova fenomenologická sociologie každodennosti.....	23
3.3 Každodenní/rutinní činnosti.....	24
4 Oblasti ovlivňující každodenní život v azylovém domě.....	25
4.1 Integrace jedince do společnosti .....	25
4.2 Stigmatizace .....	26
4.3 Kontrola .....	27
4.4 Pomoc .....	29
<b>Shrnutí teoretické části</b> .....	<b>30</b>
<b>Empirická část</b> .....	<b>31</b>
5 Metodické zakotvení výzkumu .....	31
5.1 Vymezení hlavního cíle a jednotlivých dílčích cílů.....	31
5.2 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek .....	33
5.3 Zdůvodnění vybrané výzkumné strategie .....	38
5.4 Zdůvodnění vybraného výzkumného vzorku a jeho charakteristika .....	38
5.5 Průběh výzkumu .....	39
5.6 Způsob zpracování získaných údajů .....	40
5.7 Etická a jiná rizika výzkumu.....	41
6 Analýza a interpretace dosažených výsledků výzkumu.....	43
6.1 DVC 1: Zjistit dopady v každodenním životě klientů způsobené využíváním sociální služby azylový dům po dobu poskytování sociální služby .....	43

6.2	DVC 2 Zjistit dopady v každodenním životě u dětí klientů, které jsou způsobeny využíváním sociální služby azylový dům po dobu poskytování sociální služby.....	49
6.3	DVC 3: Zjistit dopady v každodenním životě způsobené využíváním sociální služby azylový dům po ukončení poskytování sociální služby .....	53
	<b>Závěr a diskuse .....</b>	<b>56</b>
	<b>Seznam tabulek.....</b>	<b>60</b>
	<b>Seznam příloh .....</b>	<b>60</b>
	<b>Seznam použitých zdrojů.....</b>	<b>60</b>



## **Seznam použitých zkratk**

DVC -	Dílčí výzkumný cíl
ETHOS -	Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení
FEANTSA -	Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci
IP -	Individuální plánování
TO -	Tazatelská otázka

# Úvod

Bakalářská práce se zabývá využíváním sociální služby azylový dům. Azylový dům představuje jedno z možných zařízení, které osobám bez přístřeší poskytuje důstojné bydlení a zároveň se snaží o znovu začlenění uvedené cílové skupiny do společnosti. Samotné využívání sociální služby azylový dům představuje rozsáhlou problematiku, která bude v práci představena. Práci bych chtěl orientovat na zjištění dopadů využívání sociální služby azylový dům na každodenní život klientů, kterým je poskytována.

Hlavní motivací pro zvolení tématu byla má pracovní zkušenost s cílovou skupinou osob bez přístřeší. Během výkonu své pracovní činnosti spatřuji, že sociální služba azylový dům ovlivňuje každodenní život klientů, kterým je poskytována. Uvedený fakt lze spatřovat například v oblasti péče o děti či v nutnosti vykonávat určité činnosti, které jsou zakotveny v interních normách zmíněné sociální služby. Neopominutelně sem můžeme zařadit také stigmatizaci, která ovlivňuje oblast hledání práce či bydlení, vzdělávání či navazování nových vztahů s ostatními lidmi. Pochopení dopadů sociální služby azylový dům na každodenní život klientů může zlepšit výkon mé praxe v uvedené sociální službě.

Hlavní cíl práce je zjistit, jaké dopady v každodenním životě způsobuje využívání sociální služby azylový dům. Pro splnění hlavního cíle jsem stanovil jednotlivé dílčí cíle. První dílčí výzkumný cíl se orientuje na **zjištění dopadů v každodenním životě klientů, které byly způsobeny využíváním sociální služby azylový dům po dobu poskytování sociální služby**. První dílčí cíl jsem zaměřil pouze na klienty, kterým je sociální služba poskytována. Proto jsem shledal za důležité určit druhý dílčí výzkumný cíl, který se orientuje na **zjištění dopadů v každodenním životě u dětí respondentů, které byly způsobeny využíváním sociální služby azylový dům po dobu poskytování sociální služby**. Třetí dílčí výzkumný cíl se zaměřuje na **zjištění dopadů v každodenním životě, které způsobuje využívání sociální služby azylový dům po ukončení poskytování sociální služby**.

První část bakalářské práce se orientuje na teoretická východiska, z kterých práce vychází. Teoretická část je rozdělena do jednotlivých dílčích kapitol a subkapitol.

**První kapitola teoretické části** se orientuje na vymezení společenského jevu bezdomovectví. Zároveň jsou představeny statistiky počtu osob bez přístřeší na území České republiky.

**Druhá kapitola teoretické části** představuje zařízení azylový dům. Dílčí kapitola definuje zařízení azylový dům, vymezuje příčiny využívání sociální služby azylový dům, základní a fakultativní činnosti poskytované azylovým domem a sociální práci v azylovém domě.

**Třetí kapitola teoretické části** se zabývá problematikou každodennosti. Konkrétní pozornost jsem věnoval definování každodennosti, Schützově fenomenologické sociologii každodennosti a každodenním/rutinním činnostem.

**Čtvrtá kapitola teoretické části** popisuje jednotlivé oblasti ovlivňující každodenní život v důsledku využívání sociální služby azylový dům. Zde se zabývám oblastmi, které budou zkoumány v empirické části bakalářské práce. Jedná se o integraci do společnosti, stigmatizaci, kontrolu a pomoc.

Druhá část nesoucí název Empirická část se zaměřuje na provedený výzkum. Část se skládá ze dvou kapitol, které mají návaznost na teoretickou část bakalářské práce.

**Pátá kapitola empirické části** se zabývá metodologickým zakotvením výzkumu. Zde je vymezen hlavní cíl a jednotlivé dílčí cíle, které jsou následně převedeny do výzkumných otázek skrze transformační tabulku. Následuje zdůvodnění vybrané výzkumné strategie, zdůvodnění vybraného výzkumného vzorku a jeho charakteristika, průběh výzkumu, způsob zpracování získaných údajů a etická a jiná rizika výzkumu.

**Šestá kapitola empirické části** se zabývá analýzou a interpretací dosažených výsledků výzkumu. V kapitole je dosaženo splnění hlavního cíle bakalářské práce skrze zodpovězení jednotlivých dílčích cílů.

Pokud se hlouběji zamyslím nad využitím bakalářské práce, tak její užitečnost spatřuji zejména pro pracovníky, kteří jsou zaměstnáni v azylových domech. Jednotlivá zjištění mohou představovat zpětnou vazbu k jejich pracovní činnosti. Význam práce spatřuji i v tom, že se zaměřuje na každodenní život klientů uvedené sociální služby. Pochopení každodenního života může vést pracovníky k profesionálnějšímu přístupu, který respektuje dopady sociální služby na život klientů a jejich dětí. Osobně bych byl velice rád, kdyby některý z čtenářů bakalářské práce pocházel i z široké veřejnosti. Právě společnost vytváří limity, které uvedenou cílovou skupinu hluboce limitují. Uvedené limity můžeme identifikovat například při hledání práce, hledání bydlení či v možnostech navazovat vztahy s okolním sociálním prostředím. Práce může sloužit také jako zdroj dat, která poukazují na užitečnost a významnost financování sociální služby.

# Teoretická část

Teoretická část bakalářské práce se nejdříve orientuje na problematiku bezdomovectví. V první kapitole definuji uvedený pojem. Zároveň zde představím statistiky zachycující počet osob bez přístřeší na území České republiky. V druhé kapitole je pozornost věnována představení sociální služby azylový dům. Konkrétně se zaměřím na definování sociální služby azylový dům, představím příčiny využívání uvedené sociální služby, vymezím hlavní a fakultativní činnosti poskytované azylovým domem a sociální práci v azylovém domě. Předposlední kapitola teoretické části se zabývá problematikou každodennosti. Kromě definování pojmu je uvedena Schützova fenomenologická sociologie každodennosti. V kapitole jsou vymezeny také každodenní/rutinní činnosti. Poslední kapitola se zaměřuje na jednotlivé oblasti ovlivňující každodenní život v azylovém domě. Pozornost jsem věnoval oblastem: integrace jedince do společnosti, stigmatizace, kontrola a pomoc.

## 1 Definice pojmu bezdomovectví

Bezdomovectví představuje problematiku globálního charakteru. V odborné literatuře se můžeme setkat s řadou definic, které nám ji mohou hlouběji přiblížit. Cílovou skupinu osob, která je ovlivněna bezdomovectvím, většinová společnost označuje různými termíny. Nejčastěji se můžeme setkat s označením „bezdomovec“, které je zatížené značnou negací. Tradiční představa při užití uvedeného termínu je, že se jedná o osoby bez střechy nad hlavou, holdující alkoholu, poflakující se po ulicích města a často vykonávajících trestní činnost. Vhodnější termíny označení jsou například osoby či lidé bez přístřeší nebo domova, avšak i zde je možné spatřit kritiku, zejména v důsledku absence přesného vymezení pojmu a nespecifikace cílové skupiny osob bez přístřeší. Další nedostatky uvádí například Hradecký: „výraz, který používá zákon o sociálních službách, totiž osoba bez přístřeší, je komunikačně zcela nevhodný svým obsahem i formou – obsah není přesný, nikde není definovaný, forma tří slov odsouzena jen pro oficiální projevy.“ (Hradecký, 2007, str. 46). Výraznou předností pojmu je zmíněná nižší míra negace k cílové skupině.

Jednu z možných variant vymezení bezdomovectví uvádí Jandourek. Jandourek uvádí, že se jedná o „životní situaci lidí, kteří postrádají pevný, pravidelný a přiměřený příbytek k přenocování“ (Jandourek, 2012, str. 39). Na první pohled je patrné, že se jedná o velmi nepřesné vymezení, které se orientuje pouze na oblast bydlení. Zároveň neupřesňuje, co

znamenaají významy slov pevné, pravidelné a přiměřené. Také vylučuje řadu osob, které jsou ubytovány například v sociálních službách, ubytovnách či přespávajících u blízkých.

Přesnější definici uvádí Novotný a Průdková: „*Bezdomovectví je společenský jev, jemuž předchází jednání a procesy vedoucí ke ztrátě zázemí, tedy i životních jistot a ke společenskému vyloučení. Je to sociální situace, která je vyvolána různými faktory, zasahuje do všech oblastí života postiženého člověka*“ (Novotný, Průdková, 2008, s. 11). Uvedená definice oproti výše zmíněné pohlíží na bezdomovectví jako dlouhotrvající proces komplexního charakteru, který ovlivňuje různé oblasti v životě jedince.

Podobně významná definice byla motivována k vytvoření Evropskou federací národních sdružení pracujících s bezdomovci (FEANTSA) v důsledku přijetí typologie bezdomovectví ETHOS. V prosinci 2010 zasedlo sedm uznávaných nezávislých osobností, které se shodly, že tento globální problém nelze vnímat pouze zjednodušeně – vnímat bezdomovectví pouze jako přespávání na ulici. Ale bylo konstatováno, že: „*bezdomovství je komplexní, dynamický a diferencovaný proces, v jehož rámci různí jednotlivci i skupiny procházejí různými vstupními a výstupními body neboli trajektoriemi*“ (Hradecký a kol., 2012, str. 21).

Praktickým nástrojem uchopení uvedené definice slouží typologie bezdomovectví ETHOS. Typologie pracuje, jak již bylo uvedeno s širším pojetím bezdomovectví, vycházející ze třech pojetí vnímání domova. „*Mít domov může být chápáno jako: mít přiměřené bydlení, které může osoba a její rodina výlučně užívat (fyzická oblast); mít prostor pro vlastní soukromí s možností sociálních vztahů (sociální oblast); mít právní důvod k užívání (právní oblast)*“ (FEANTSA, 2005). Z toho vycházejí čtyři formy vyloučení z bydlení – roofless (bez střechy), houseless (bez bytu), insecure (nejisté bydlení), inadequate (nevyhovující bydlení). Typologie ETHOS zahrnuje viditelné osoby bez přístřeší žijící venku, osoby žijící na ubytovnách či v sociálních službách, osoby jejichž bydlení je nejisté (žijící u přátel, ohrožení ztrátou bytu či domácím násilím) nebo osoby žijící v podmínkách, které nevyhovují minimálním standardům bydlení (přelidněný byt, mobilní obydlí) (FEANTSA, 2011).

## **1.1 Statistiky počtu osob bez přístřeší**

Historie sčítání populace osob bez přístřeší v České republice nemá dlouhodobou tradici. První pokus sečíst uvedenou populaci proběhl v roce 2011 v rámci Sčítání lidu, domů a bytů. Nešporová, Holpuch a kol. (2019) uvádí, že první sčítání populace osob bez přístřeší bylo poptávkou Evropské unie za účelem identifikace a následné eliminace uvedeného

společenského problému. Český statistický úřad (2012) konstatuje, že zjišťování prvních ucelených dat bylo provedeno ve spolupráci se Sdružením azylových domů v ČR a s Asociací poskytovatelů sociálních služeb. Výsledky sčítání zmiňují, že na území České republiky se nacházelo 11 496 osob bez přístřeší. Uvedený počet je nutné brát pouze jako orientační, neboť hlavním cílem sčítání nebylo zmapovat všechny osoby bez přístřeší, ale pouze osoby, které využívají sociální zařízení určená uvedené cílové skupině (Český statistický úřad, 2012).

Přehlednější informace o počtu osob bez přístřeší nám může poskytnout Ministerstvo práce a sociálních věcí, které zveřejnilo v roce 2016 Vyhodnocení průzkumu řešení bezdomovectví v obcích s rozšířenou působností. Dokument uvádí, že na území České republiky se celkový počet osob bez přístřeší odhaduje na 68,5 tisíce osob. Také konstatuje, že bezmála 120 tisíc osob je bezprostředně ohroženo ztrátou bydlení (MPSV, 2017).

Nejaktuálnější data týkající se počtu osob bez přístřeší jsou z roku 2019, které vydal Výzkumný ústav práce a sociálních věcí. Sčítání vycházelo z typologie ETHOS a předmětem sčítání byly koncepční kategorie: bez střechy (osoby přežívající venku, osoby v noclehárnách) a bez bytu (osoby v ubytovnách pro „bezdomovce“, osoby v institucích). Z předmětu šetření byly vyloučeny koncepční kategorie nevyhovující bydlení a nejisté bydlení. Zjištěná data uvádějí, že na jaře roku 2019 se na území České republiky nacházelo 23 830 osob bez domova uvedených kategorií, z toho 2 600 dětí. Také došlo k zjištění, že lidé bez přístřeší se koncentrují především ve větších městech s populací nad 20 000 obyvatel. (Nešporová, Holpuch a kol., 2019).

Z výše uvedených statistických dat můžeme konstatovat, že problematika bezdomovectví ohrožuje poměrně rozsáhlý počet osob na území České republiky. Data mohou zároveň poukázat na významnost zařízení, která jsou určena uvedené cílové skupině.

## **2 Azylové domy**

Každý člověk má určité potřeby, které se během svého života snaží určitým způsobem uspokojovat. Výjimku nepředstavují ani osoby bez přístřeší. Podle amerického humanistického psychologa Abrahama Harolda Maslowa potřeby můžeme rozdělit na základní a metapotřeby. V první řadě vždy uspokojujeme základní potřeby. Mezi ně můžeme zařadit potřeby fyziologické (potrava, voda, kyslík, spánek a jiné), potřebu jistoty a bezpečí, potřebu lásky a někam patřit, potřebu sebeúcty. Bez uspokojení základních potřeb nemůže dojít k uspokojení potřeb vyššího řádu, které představují potřeby seberealizační (uznání,

potřeba znát či umět, čest a jiné) (Hradecký a Hradecká, 1996). Pro osoby bez přístřeší azylový dům představuje zařízení, které uvedené potřeby jedinci pomáhá uspokojit.

Azylový dům lze zahrnout podle zákona č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách do zařízení spadající do služeb sociální prevence. Zákon charakterizuje služby sociální prevence: „*Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů*“ (Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách, § 53).

## 2.1 Definice azylového domu

Definice azylového domu existuje velké množství zejména v důsledku neexistence jednotného vymezení pojmu. Většina definic, které zde budou zmíněny nachází shodu v tom, že se jedná o formu sociální služby pobytového charakteru. Následně je také zmiňována integrační funkce sociální služby.

Hradecký (2007) uvádí: „*Azylový dům podle zákona o sociálních službách umožňuje pobyt v zařízení po dobu 24 hodin denně, u osob schopných práce se zpravidla předpokládá zaměstnání, hledání zaměstnání nebo příprava do zaměstnání (např. rekvalifikace)*“ (Hradecký, 2007, 35 str.). Dle zaměření na cílovou skupinu dále rozlišuje jednotlivé azylové domy na: azylový dům pro muže, ženy, muže s dětmi, ženy s dětmi a úplné rodiny (Hradecký, 2007).

Slovník sociální práce uvádí, že azylový dům je: „*ubytovací zařízení pro osoby bez přístřeší, jež by těm klientům, kteří jsou pro změnu životního stylu motivováni, mělo umožnit integraci do společnosti*“ (Matoušek, 2008, 30 str.).

Matoušek a kol. (2005) rozlišují tři základní formy azylového bydlení pro osoby bez přístřeší, které napomáhají k naplnění základních potřeb. Uvedené formy dělí dle délky využívání sociální služby na krátkodobé, střednědobé a dlouhodobé azylové ubytování. Azylový dům autor zahrnuje mezi formy dlouhodobého azylového ubytování. Zmíněnou formu charakterizuje jako: „*dlouhodobé azylové ubytování poskytuje přístřeší na několik měsíců až let. Nejvíce se podobá přirozenému způsobu bydlení, klient má největší svobodu*

*a s ní spojenou odpovědnost – cílem dlouhodobého azylu je právě nácvik dovedností vedoucích k samostatnosti a převzetí odpovědnosti za vlastní život“* (Matoušek a kol., 2005, 324 str.). K výše uvedenému vymezení dlouhodobého azylového ubytování je potřebné upřesnit, že v současné době se uplatňuje omezení poskytování sociální služby azylový dům. Glumbíková a Gojová (2016) uvádí, že se jedná o dobu, která nepřekračuje jeden rok. Uvedená lhůta je stanovena také v zákoně č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách.

## **2.2 Příčiny využívání azylového domu**

Příčin, proč se jedinec rozhodne využívat sociální službu azylový dům, může být celá řada. Každý uživatel, který do zařízení vstupuje si s sebou přináší i svůj „životní příběh“, který obsahuje důvod, proč se rozhodl sociální službu azylový dům využít. V zákoně č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách se setkáme se specifikací, která určuje, že se jedná o nepříznivou sociální situaci, která je spojena se ztrátou bydlení. Nepříznivá sociální situace spojená se ztrátou bydlení může být způsobena samotným klientem, sociálním prostředím či společností.

Hradecký (2007) uvádí, že k tíživé životní situaci v důsledku ztráty bydlení může dojít například kvůli ztrátě zaměstnání a příjmu sloužícímu k financování za bydlení, problémům v rodinných a partnerských vztazích, problémům s návykovými látkami, špatnému zdravotnímu stavu, zdravotnímu postižení, návratu z výkonu trestu, opuštění ústavní či ochranné výchovy, opuštění zařízení pro děti a mládež po dosažení zletilosti, opuštění zařízení pro seniory, ztrátě bydlení z ekonomických důvodů (exekuce) a další důvody.

Glumbíková a Gojová (2016), které provedli výzkum v azylových domech pro ženy a matky s dětmi uvádějí, že klientky sociální služby azylový dům sdělují, že přítel je častým důvodem pobytu v azylovém domě. Je vnímán jako univerzální viník, který svým chováním vzniklou situaci zavinil (krádeže, domácí násilí, závislostní chování). Také je přítel pojmán jako univerzální zachránce, který může pomoci k získání bydlení a vyřešení problémů.

Matoušek (2005) rozlišuje faktory způsobující ztrátu domova na objektivní a subjektivní. Objektivní faktory představují společenské klima a lze sem zařadit politiku zaměstnanosti, bytovou politiku, postavení etnických minorit, postoj společnosti k marginálním skupinám či sociální politiku daného státu. Faktory subjektivní naopak spoluutváří celkovou sociální situaci jedince. Zahrnují úroveň jeho vlastních schopností sociální adaptace. Lze sem přiřadit rodinné zázemí, osobnost, přítomnost hendikepu či



dosaženou úroveň vzdělání. Autor uvádí: „*V naší společnosti lze za hlavní příčiny přispívající k nárůstu počtu osob bez domova považovat neadekvátní politiku zaměstnanosti, nedostatek sociálních bytů a nevyhovující podporu znevýhodněných osob*“ (Matoušek, 2005, str. 318).

### **2.3 Základní a fakultativní činnosti poskytované azylovým domem**

Azylový dům v rámci výkonu činnosti poskytuje osobám bez přístřeší dva druhy služeb. Konkrétně se jedná o základní a fakultativní činnosti. Základní činnosti jsou garantovány zákonem č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách. Zákon uvádí tři základní činnosti, které sociální služba azylový dům obsahuje. Jsou to: poskytování stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách, §57). Vedle těchto činností Hradecký (2007) uvádí ještě výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.

Z výše uvedených činností, které sociální služba azylový dům obsahuje, je ubytování a poskytnutí stravy poskytováno za úplat. Maximální výše úhrady je stanovena ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Maximální úhrada za ubytování v azylovém domě činí 130 Kč denně či jedná-li se o rodinu 100 Kč denně za dospělou osobu a následně 70 Kč denně za každé dítě zahrnuté do smlouvy o poskytnutí sociální služby. V případě poskytnutí stravy maximální částka činí 170 Kč denně za celodenní stravu v rozsahu minimálně 3 hlavních jídel nebo 75 Kč za oběd (Vyhláška č. 505/2006 Sb., vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, § 22).

vyhláška 505/2006 Sb., vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách také specifikuje, skrze jaké úkony jsou základní činnosti poskytované azylovým domem zajišťovány. V důsledku zachování přehlednější orientace jsem zvolil mnou zpracované tabulární představení těchto úkonů, které je zpracováno v Tabulce č. 1.

**Tabulka 1 - Zajištění základních činností skrze jednotlivé úkony dle vyhlášky 505/2006 Sb., vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách**

Základní činnosti dle zákona 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách	Zajištění základních činností skrze jednotlivé úkony dle vyhlášky 505/2006 Sb., vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu nebo pomoc s přípravou stravy</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zajištění nebo poskytnutí stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování</li> </ul>
Poskytnutí ubytování	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubytování po dobu zpravidla nepřevyšující 1 rok</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umožnění celkové hygieny těla</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vytvoření podmínek pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla, výměny ložního prádla</li> </ul>
Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek</li> </ul>

**Zdroj:** Zákon 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách; Vyhláška 505/2006 Sb., Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (Vlastní zpracování)

Vedle základních činností azylový dům může poskytovat i fakultativní činnosti. Možnost poskytování uvedených činností je stanovena v zákoně č. 108/2006 Sb., zákon

o sociálních službách v § 35. Doporučený postup k zajišťování fakultativních činností při poskytování sociálních služeb udává: „*Fakultativní činnosti nelze vymezit taxativně, právě pro různost druhů služeb a jejich činností, potřeb klientů a možností služeb běžně dostupných služeb v lokalitě*“ (MPSV, 2013, str. 2). Hlavními pravidly pro poskytování fakultativních činností by mělo být, že činnosti nenahrazují dostupné veřejné služby, negenerují zisk a napomáhají sociálnímu začleňování či předcházejí sociálnímu vyloučení. Doporučený postup stanovuje, že za fakultativní činnost v azylovém domě lze považovat například připojení k internetu (MPSV, 2013). Dalšími fakultativními činnostmi, s kterými se v praxi můžeme často setkat, je například využití pračky či dávka pracího prášku.

## 2.4 Sociální práce v azylovém domě

Významná a ústřední role v rámci poskytování sociální služby azylový dům je přikládána sociální práci. Sociální práce je v azylovém domě realizována sociálními pracovníky nebo pracovníky v sociálních službách. Bez sociální práce by uvedené zařízení plnilo pouze funkci spojenou s ubytováním. Vymezení termínu sociální práce a stanovení cílů sociální práce není jednoduchou záležitostí kvůli množství definic, které můžeme najít v odborné literatuře.

Jednu z možných definic uvádí Matoušek. Ten uvádí, že sociální práce je: „*společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti aj.)*“ (Matoušek, 2008, str. 200–201).

Další významná definice byla vytvořena Americkou národní asociací sociálních pracovníků, kterou zmiňuje Navrátil: „*Sociální práce je profesionální aktivita zaměřená na pomáhání jednotlivcům, skupinám nebo komunitám zlepšit nebo obnovit jejich schopnost sociálního fungování a na tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl*“ (NASW in Navrátil 2001, str. 12). Autor konstatuje, že zaměření se na zlepšení sociálního fungování znamená orientaci sociálních pracovníků na překážky a předpoklady schopnosti zvládat problémové interakce s požadavky prostředí (Navrátil, 2001).

Hlavní linií sociální práce v azylovém domě představuje individuální plánování. „*Individuální plánování je dialog mezi uživatelem a pověřeným (klíčovým) pracovníkem o potřebách uživatele; vyjednávání – „kontraktování“ o tom, jaké jsou potřeby uživatele a zda*

*mu je organizace může pomoci naplnit (vychází z poslání poskytované služby, ne všechny potřeby uživatele může konkrétní sociální služba naplnovat“ (Krutilová a kol., 2008, str. 95). Individuální plánování a jeho výsledek (individuální plán) lze brát jako určitý smluvní proces, smlouvu či kontrakt (Johnová a kol., 2007). Individuální plánování je zakotveno v legislativě České republiky – zákon 108/2006 Sb. zákon o sociálních službách a v příloze č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb. vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.*

Zákon o sociálních službách v § 88 stanovuje povinnosti poskytovatelů sociálních služeb. Mezi jednu z povinností poskytovatelům udává: *„plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců nebo opatrovníků a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů“ (Zákon č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, § 88, písm. f).*

Dále je individuální plánování přiblíženo v příloze č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb., vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Příloha popisuje obsah standardů kvality sociálních služeb. Pozornost věnujeme standardu kvality č. 5, který je zaměřen na individuální plánování průběhu sociální služby. Standard kvality č. 5 stanovuje povinnost poskytovateli písemně zpracovat vnitřní pravidla (metodiky) určených k provádění plánování a přehodnocování procesu poskytování sociální služby. Také zdůrazňuje význam společného plánování průběhu poskytování sociální služby mezi poskytovatelem a klientem s ohledem na osobní cíle a možnosti klienta. Neopomenutelnou součástí uvedeného standardu je průběžné hodnocení naplňování osobních cílů klienta. Předposlední bod je zaměřen na nutnost poskytovatele přidělit každému klientovi konkrétního zaměstnance (klíčového pracovníka), který společně s klientem plánuje a hodnotí naplňování osobních cílů. Poslední bod pak zdůrazňuje povinnost vypracování systému získávání a předávání informací mezi jednotlivými zaměstnanci (Vyhláška č. 505/2006 Sb. vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, příloha č. 2).

Dosedlová a Koutníková (2014) uvádí, že důležitý význam v individuálním plánování má aktivní účast klientů na procesu. Klient sám má být autorem, který si vytyčí své osobní cíle. Ty představují, kam se ve svém životě posune. Manipulace ze strany pracovníků může

znamenat ztrátu motivace uživatele. Ztráta motivace může být důvodem vytvoření bariéry v integraci jedince do společnosti.

Mezi důležité předpoklady v rámci individuálního plánování je pravidelné vedení individuálních rozhovorů za účelem identifikace potřeb a cílů uživatele. Identifikování potřeb a osobních cílů musí být prováděno uživateli a vždy je potřebné brát v úvahu jeho schopnosti a možnosti. Do procesu individuálního plánování lze zapojit i sociální službu za účelem zjištění, jak může napomoci k plnění individuálních potřeb. Vypracované plány musí být konkrétní, realizovatelné, vyhodnotitelné. Zároveň musí mít pevně stanovená kritéria a termíny pro možnost zhodnocení plnění plánů. Při práci s uživatelem je nutné provádět pravidelné přehodnocování pro umožnění změn osobních cílů (Krutilová a kol., 2008).

Johnová a kol (2007) uvádí, že forma individuálního plánu může být rozmanitá. Význam je přikládán charakteru služby a možnostem klienta. U krátkodobých služeb je možné formulovat individuální plán ústně. Ten se poté zaznamenává. U dlouhodobých služeb, kam lze zahrnout sociální službu azylový dům, je nutné zachytit individuální plán v písemné podobě.

Individuální plánování jako proces má určité fáze: zkoumání situace, tvorba plánu, realizace plánu a vyhodnocení. Fáze jsou neustále po dobu využívání služby opakovány v rámci přehodnocení individuálního plánu. Zkoumání situace se soustředí na to, jak uživatel chápe situaci, ve které se nachází; jak chápe roli klíčového pracovníka (jak ho vnímá, co očekává a jaké jsou jeho kompetence, jak a s čím může pomoci); přístup pracovníka k uživateli (jak vyhodnocuje a respektuje přání uživatele). Mezi nejčastější metody užívané k získávání informací patří rozhovory, mapy, cesty, pozorování, stínování či analýza dokumentace. Během tvorby práce je důležité stanovit cíl spolupráce. Zde je významné stanovení kritérií naplnění cíle; analýza zdrojů, jež umožní naplnění cíle; výběr nejvhodnějších metod práce; analýza rizik; stanovení termínů a odpovědných osob. Realizace plánu představuje fázi, kdy jsou realizovány naplánované kroky. Pracovník zaznamenává průběh společné práce pro fázi vyhodnocení. Revidování (vyhodnocování) je poslední fází, kdy dochází ke komparaci naplánovaných cílů s realitou. Uvedená fáze určuje, zda je potřebná další podpora sociální služby (Johnová a kol, 2007).

Individuální plánování představuje důležitou činnost, která je v rámci sociální služby azylový dům vykonávána. Každý klient si zvolí svůj osobní cíl, který určitým způsobem řeší jeho současnou životní situaci. Během výkonu své praxe se setkávám z různými cíli, které

procházejí od základních oblastí jako je hledání bydlení či zaměstnání, přes zlepšení péče o děti nebo osvojení si finanční gramotnosti.

### 3 Každodennost

Každodennost představuje pojem rozsáhlého charakteru, jehož význam je poměrně nejednotný. Problematika každodennosti se stala centrem pozornosti mnoha badatelů, zejména z oblasti sociologie, antropologie či historie. V kapitole se pokusím přiblížit uvedený pojem kvůli zaměření bakalářské práce na problematiku každodenního života klientů využívajících sociální službu azylový dům. V kapitole je vymezen pojem každodennost, představena Schützova fenomenologická sociologie každodennosti a vymezeny každodenní/rutinní činnosti.

#### 3.1 Definice každodennosti

Před definováním každodennosti považuji za důležité upřesnit uvedený pojem. Východiskem teorií každodennosti může být považována koncepce Lebenswelt, kterou vytvořil Edmund Husserl. Na zmíněnou koncepci navázal Alfred Schütz. Urbánek (1981) konstatuje, že problémem koncepce Lebenswelt (překlad dle profesora Zeleného životní svět) je jeho definování. Řada autorů se snaží analyzovat drobné rozdíly mezi Husserlovými pojmy natürliche Einstellung, Lebenswelt a Alltag. Urbánek dodává: „Značná část amerických a dokonce i západoněmeckých sociologů však považuje pojem životní svět a každodennost v podstatě za totožné“ (Urbánek, 1981, s. 38). Petrušek (1996) pojem každodennost připodobňuje s drobnými rozdíly k pojmům každodenní život, životní svět. V práci budu pojímat každodennost, každodenní život a životní svět jako synonyma, vzhledem k výše uvedeným konstatování z odborné literatury, která je zaměřena na uvedenou problematiku.

Každodennost lze definovat jako: „úhrn všedních, pravidelně se opakujících (tzv. repetitivních), a proto předvídatelných lidských činností, které jsou základem soc. reprodukce individua, malé skupiny a takto zprostředkovaně celé společnosti, činností, které se řídí známými, většinou však nepsanými normami a pravidly, jsou specif. časově a prostorově uspořádány a jejich vykonávání předpokládá určitý objem vědění fixovaný v tzv. běžném vědomí (zdravém rozumu – common sense) a vyjadřovaný běžným jazykem (Petrušek, 1996, str. 483).

## 3.2 Schützova fenomenologická sociologie každodennosti

Alfred Schütz byl rakouský filozof a sociolog. Jeho životním cílem bylo převést do sociologie fenomenologickou filozofii založenou Edmundem Husserlnem. Tu však nepřevodil do sociologie v čisté podobě, neboť při své práci byl ovlivněn ještě Maxem Weberem a americkým pragmatismem. Klíčovými otázkami v jeho práci bylo zjištění podoby našeho světa, ve kterém žijeme a jak je možné v tomto světě vzájemné rozumění (ontologická otázka). Druhou otázkou bylo možné vědecké uchopení tohoto světa a následné vytvoření objektivní vědy schopné porozumět subjektivnímu smyslu (metodologická otázka). Podobně jako u většiny ostatních autorů vychází z předpokladu, že žitý svět je světem každodennosti (Kubátová, 2009).

Tento žitý svět má své charakteristiky. Zouhar (2016) uvádí, že ho lze charakterizovat: *„je to svět předvědecký, přirozený, svět našeho každodenního života, názorný, zkušeností daný a zkušenosti přístupný svět. Je nám nepřetržitě, bezprostředně dán, je námi prožíván a je poznatelný, patří k němu vágní a relativní každodenní poznání“* (Zouhar, 2016, str. 10).

Podobně jako Husserl i Schütz viděl jednu z charakteristik životního světa v intersubjektivitě. *„Lebenswelt je intersubjektivní, je to sociální svět, jak říká A.Schutz "každodenní životní svět"(alltagliche Lebenswelt)“* (Schutz in Mucha, 1996, str. 13). Intersubjektivní životní svět poukazuje na to, že náš svět je sdílen mnoha subjekty, a zároveň je vnímán všemi shodně. Urbánek in Kubátová uvádí, že to je důvod, jak je možné jednat společně s dalšími lidmi. Zároveň intersubjektivita ovlivňuje naše jednání v souvislosti s tím, že jednáme tak, jak očekáváme či soudíme, že budou jednat druzí lidé s kterými přicházíme do interakce.

Intersubjektivita (společné sdílení, prožívání či komunikace) je dle Schütze možná v důsledku výrazu, který označuje jako reciprocita perspektiv. Ta je založena na předpokladu zaměnitelnosti stanovíšť a předpokladu shody systému relevance. Uvedené předpoklady stojí na základě podobnosti jedinců v zásadních pohledech. V případě výměny místa s druhým jedincem a získání jeho zkušenosti dochází k vnímání a chápání světa a věcí v něm shodně. V důsledku pojímání světa tak, jak se jeví a vzájemné shodě pohledu na svět dochází k zakládání předpokladu, že lidé si rozumějí nebo alespoň si mohou navzájem rozumět (Šubrt, 2010). V podstatě se dle Kubátové (2009) jedná o dvě přesvědčení každého člověka: podobnost bytostí a tělesného zakotvení ve shodném světě.

Petrusek (1996) uvádí, že životní svět dle Schütze lze strukturovat do jednotlivých specifických oblastí. Autor zmiňuje, že následkem strukturace do jednotlivých oblastí vzniká například svět vědy, svět snů, svět divadla, svět náboženství, svět hry, svět fantazie a jiné.

### **3.3 Každodenní/rutinní činnosti**

V subkapitole je pozornost věnována každodenním/rutinním činnostem. Význam subkapitoly spatřuji zejména kvůli zaměření empirické části bakalářské práce na oblast každodenních činností, které klienti azylového domu v zařízení vykonávají.

Petrusek (1996) uvádí, že všední svět a každodennost jsou tvořeny zejména rutinními aktivitami. Jako příklad uvedených aktivit autor uvádí práci, jídlo, pití, oblékání, spánek, hygienu, nákupy, cestování, setkávání se s přáteli či péči o děti. Obsah zmíněných příkladů však není vyčerpávající, neboť uvedené aktivity obsahují rozsáhlou oblast zájmu.

Osobně se přikláním k názoru, že tyto každodenní činnosti jsou významnou, avšak nedocenitelnou oblastí v našem životě. Onu zmíněnou významnost můžeme spatřovat například v případě, že uvedené činnosti nemůžeme například kvůli zdravotního hendikepu vykonávat. Jedincům se zdravotním hendikepem může být nápomocná například ergoterapie, která napomáhá vykonávat lidem každodenní činnosti skrze jejich aktivní zapojení. Nezvládnutí každodenních činností určuje míru nesoběstačnosti konkrétního jedince. V rámci ergoterapie jsou rozlišovány personální všední denní činnosti a instrumentální všední denní činnosti. Personální všední denní činnosti zahrnují osobní hygienu, koupání, oblékání a jiné činnosti důležité k zajištění běžných denních činností. Instrumentální všední denní činnosti zahrnují přípravu jídla, nakupování, úklid a další (Krivošíková, 2011).

Podobně jako ergoterapie, hlavním cílem zařízení azylový dům je začlenění jedinců do běžného života. Řada klientů do zařízení přichází s nedostatečnými dovednostmi, které souvisí se zmíněnými každodenními činnostmi. Klienti mohou skrze nácvik dovedností dosáhnout vyšší soběstačnosti. Pravidelně jsou v azylovém domě realizovány činnosti podporující klienty v dovednostech jako vaření, úklid či hygienické dovednosti.



## 4 Oblasti ovlivňující každodenní život v azylovém domě

Využívání sociální služby azylový dům s sebou přináší řadu pozitivních i negativních dopadů na každodenní život každého klienta. V kapitole se pokusím představit některé oblasti ovlivňující každodenní život v azylovém domě, se kterými se při výkonu své praxe setkávám a které budou zkoumány v metodologické části bakalářské práce. Kapitola se zaměřuje na integraci jedince do společnosti, stigmatizaci, kontrolu a pomoc.

### 4.1 Integrace jedince do společnosti

Integrace klientů využívajících sociální službu azylový dům je hlavní funkcí zařízení. Integrace může být definována jako: „*snaha o začlenění sociálně nebo zdravotně znevýhodněných lidí do společnosti, včetně pracovního začlenění*“ (Matoušek, 2008, str. 79). MPSV (2013) v publikaci Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020 uvádí, že cílem každé politiky, která je zaměřena na řešení bezdomovectví je vyhledání a následné udržení bydlení, nikoliv pouze přístřeší či ubytování. Bosswick a Heckmann (2006) zmiňují, že na integraci lze pohlížet jako na proces, který posiluje vztahy uvnitř sociálního systému, a uvádí nové aktéry a skupiny do systému a institucí. Z pohledu uvedeného vymezení lze konstatovat, že úspěšné integraci předchází řada kroků, které je potřeba absolvovat.

Cílem úspěšného začlenění do společnosti u lidí bez přístřeší je reintegrace do dlouhodobé formy bydlení. Mikeszová a Lux (2013) uvádí faktory úspěšné reintegrace u osob bez přístřeší zpět do dlouhodobé formy bydlení. Zároveň zmiňují, jaké bariéry úspěšné reintegraci zamezují. Mezi faktory úspěšné reintegrace autoři uvádí: osobní motivaci, nalezení práce, finanční gramotnost, zodpovědnost, spolupráci se sociálními pracovníky, zdraví, rodinné zázemí, vhodného partnera, sociální kapitál, dobu v krizových podmínkách, osobnost jedince či vzdělání. Autoři také konstatují, že existuje řada bariér, které reintegraci zamezují. Mezi nejdůležitější uvádějí dluhy, špatná dostupnost bydlení, diskriminaci, závislost či nízkou sebedůvěru (Mikeszová, Lux, 2013). Bariérou v úspěšné reintegraci jedince v azylovém domě je i doba poskytování sociální služby. Delší doba pobytu v azylovém domě představuje nižší šanci na úspěšnou reintegraci (Glumbíková, Gojová, 2016).

Přechodná řešení, kam můžeme zahrnout i azylový dům, mají svá významná využití a uplatnění. Uplatnění můžeme spatřovat například pro osoby, které ztratily bydlení kvůli přírodní katastrofě či pro osoby, které byly ohroženy domácím násilím. Významnou roli

představují i pro skupinu osob, které si bydlení nemohou udržet. Práce je poté orientována na činnosti směřující k zvýšení samostatnosti (MPSV, 2013).

Matoušek (2005) uvádí, že integrace je v azylových domech naplňována skrze nácvik dovedností, které vedou jedince k samostatnosti. Nedílnou součástí je i převzetí odpovědnosti za svůj život (Matoušek, 2005, str. 324). Právě získání dovedností či kompetencí může představovat jeden z pozitivních dopadů na každodenní život klientů využívajících sociální službu azylový dům. Zároveň nácvik dovedností podporuje úspěšnou reintegraci jedince do majoritní společnosti. Glumbíková a Gojová (2016) uvádí, že klienti mohou spatřovat přínosy zejména v kurzech vaření, hygieny či v základním sociálním poradenství.

Mezi kompetence, které mohou ovlivnit život klientů, lze zařadit i dodržování norem azylového domu. Konkrétně dodržování provozního řádu. Během poskytování sociální služby nesou klienti plnou odpovědnost za jeho dodržování (Malíková, 2011). Opakované porušování uvedeného vnitřního předpisu může pro klienta znamenat rozvázání smlouvy o poskytnutí sociální služby. Dodržování provozního řádu však může jedince motivovat k vedení odpovědnějšího života, jak v době využívání sociální služby ale i po jejím ukončení.

Význam v rámci integrace je přikládán i sociální práci. Konkrétně vytvoření a přehodnocování individuálního plánu každého klienta. Cíle stanovené v individuálním plánu určují, kam se klient ve svém životě posune. Význam je také přikládán autonomnímu zvolení cílů klientem (Dosedlová, Koutníková, 2014). Klienti mohou volit různé cíle od vyhledání bydlení či nalezení práce po zlepšení finanční gramotnosti či zdokonalování se v dovednostech, které v rámci každodenního života jsou běžně praktikovány.

## 4.2 Stigmatizace

Druhou oblastí ovlivňující každodenní život klientů využívajících sociální službu azylový dům je stigmatizace. Stigmatizaci lze vymezit jako: „*postup, během něhož je člověku s deviantním chováním přidělena nálepka neboli stigma*“ (Matoušek, 2008, str. 108). Matoušek (2008) uvádí, že přidělení negativní nálepky je pravděpodobnější u určitých sociálních skupin. Význam hraje například etnická příslušnost či špatná finanční situace jedince. Nakonečný in sociologická encyklopedie zmiňuje, že pokud se hovoří o stigmatizaci, tak se jedná o zvláštní druh předsudků, které směřují k určité cílové skupině osob. Ty mají za cíl připsat konkrétní negativní vlastnosti skupině osob. Negativní hodnocení může mít buď podobu atribuce nebo etiketizace (labelling).

Červenka (2004) vymezuje stigmatizaci jako: „*stigmatizace spočívá ve „vy-místění“, „pře-místění“ a „u-místění“ určitých symbolů, problémů nebo osob z jedněch souřadnic symbolického universa do jiných jeho souřadnic*“ (Červenka, 2004). Důležitým prvkem realizace praktiky je moc. Samotná manipulace se symboly může být realizována například skrze ohodnocení určitého atributu. V rámci ohodnocení sociální okolí může dotčeného aktéra odměnit či diskriminovat. Častěji se setkáváme s negativními důsledky pro označené aktéry, které nabývají podoby omezování životních šancí (redukce sociálních sítí či omezení přístupu k materiálním i jiným zdrojům) (Červenka, 2004). Stigma může představovat pobírání dávky či využívání sociální služby. Na jedince je pohlíženo jako na neschopného zajistit si své potřeby bez poskytované pomoci sociálního systému (Matoušek, 2008). Žilková a kol. in Smutek a Kappl (2006) uvádí, že stigmatizace může jedince vést k pocitům úzkosti, zmatku, deprese, podezřívavosti a nepřátelství

Glumbíková a Gojová (2006) uvádí, že sociální stigma v instituci azylový dům lze spatřit například v oblasti hledání zaměstnání, kde význam vedle pobytu v azylovém domě hraje také etnická příslušnost či dosavadní pracovní praxe. Stigmatizace působí i v oblasti získávání nových či zanikání starých sociálních vazeb. Uvedený fakt je zapříčiněn veřejným názorem, který pohlíží na bydlení zde jako na trestání jedince. U klientů je tento pocit umocňován ještě řádem azylového domu, který má kontrolní charakter. Stigmatizace působí i na děti klientů. To lze identifikovat přidělením nálepky problémové dítě při hledání školky.

Možností, jak lze snížit negativní dopady stigmatu, je práce s veřejností. Práci s veřejností lze realizovat skrze sdílené volnočasové aktivity, otevření azylových domů veřejnosti či skrze osvětu, která veřejnost informuje o instituci (Glumbíková, Gojová, str. 35).

Povinnost sociálních pracovníků snižovat negativní dopady stigmatu lze nalézt v Mezinárodním etickém kodexu sociální práce. Ten stanovuje, že sociální pracovníci pracují na základě solidarity. Solidarita představuje podporování určité sociální skupiny ve vztahu k zamezení vytváření sociálních podmínek přispívajících sociálnímu vyloučení, stigmatizaci či útisku. Kodex stanovuje povinnost práce směřující k sociální inkluzi (Nečasová, 2004).

### **4.3 Kontrola**

Každodenní život klientů azylového domu je bezpochyby ovlivňován i kontrolou, která v organizaci je uplatňována různými způsoby. Kontrola může způsobit odlišné chování

jedince oproti místům, kde jedinec kontrolován není. Proměna chování může mít potenciaální krátkodobý či dlouhodobý vliv na každodenní život.

Kontrolu můžeme charakterizovat jako nevyhnutelnou, účelnou a potřebnou. Zároveň je postavena na zájmech jiných lidí než osoby, o kterou má být postaráno. „*Pro přebírání kontroly je charakteristické, že ten, kdo se stará, se řídí svými normami. Nemusí to být normy, které si sám vymyslel, naopak v drtivé většině jsou to normy společnosti, kterou zastupuje. Z vlastní vůle se činí, aby nežádoucí či nedostačivé změnil na žádoucí*“ (Ulehla, 1999, str. 22). S užitím kontroly úzce souvisí pojem moc. Matoušek (2008) uvádí, že moc lze definovat jako situaci, kdy dochází k uplatnění přímého vlivu, který je orientovaný na chování či přesvědčení určitých lidí. To u konkrétního jedince může vyvolat změnu jeho chování či přesvědčení.

Kopřiva in Květenská (2008) odlišuje dva druhy moci – institucionálně přidělenou a vzniklou v rámci vztahu pomáhání. Institucionálně přidělená moc charakterizuje právo pracovníka rozhodnout o věcech, jež pro klienta představují určitou výhodu či újmu. Druhý typ vzniká bez formálních pravomocí a představuje stav, kdy klient pracovníkovo vedení přijímá.

Marhánková (2006) uvádí, že život v azylovém domě je určován skrze pevné stanovy, které uvedené zařízení ustanovuje. Zmíněná skutečnost u klientů může utvářet pocity omezenosti řádem zařízení, zamezení využívání volného času či zamezení navazování nového vztahu. Autorka zdůrazňuje, že ve svém výzkumu se setkala s označením, kdy zařízení azylový dům bylo klientkami přirovnáváno k „takovému malému vězení“. Osobně označení shledávám jako zavádějící, neboť účelem uvedených vnitřních norem není omezování klientů, ale zajištění pořádku a chodu zařízení. To však pro některé klienty může být nepříjemné.

Mezi pevné stanovy, které zařízení azylový dům ustanovuje můžeme zařadit například provozní řád, návštěvní řád či řád jednotlivých společenských prostor (knihovna, kuchyně, společenská místnost). „*Každé pobytové zařízení musí mít vypracován provozní řád, který musí všichni (pracovníci, klienti a jiné osoby přítomné v zařízení a podílející se na jeho provozu) dodržovat*“ (Malíková, 2011, str. 83). Kontrolní povahu provozního řádu můžeme spatřovat například v povinnosti rodičů oznámit odchod do školy u školou povinných dětí, dodržování odpoledního či nočního klidu či v povinnosti rodičů mít své děti pod dozorem.

## 4.4 Pomoc

Každodenní život klientů využívajících sociální službu azylový dům může být také ovlivňován poskytovanou profesionální pomocí od sociálních pracovníků či pracovníků v sociální službě. Klienti do sociální služby přicházejí s řadou problémů z jejich minulosti, s kterými si sami nevědí rady. Během poskytování sociální služby je jedinec podporován či je mu napomáháno problémové záležitosti vyřešit.

Pomoc můžeme definovat jako: „*akt, při kterém jednotlivec nebo skupina něco poskytují jinému jednotlivci nebo skupině, přičemž adresát pomoci to, co je mu poskytnuto, využívá k řešení svého problému*“ (Matoušek, 2008, str. 140). Ulehla (1999) uvádí, že pokud mluvíme o pomoci musíme ji vidět jako vzájemnou interakci klienta a sociálního pracovníka. Uvedená interakce musí splňovat následující kroky: klientova objednávka (přání), pracovníkova nabídka (možnosti pomoci), dojednání (dohoda o pomoci, zakázka, kontrakt). Autor také uvádí: „*pomoc je užitečná, respektující a příjemná, protože je založená na spolupráci rovnocenných*“ (Ulehla, 1999, str. 23).

Řada autorů uvádí, že nabízená pomoc může vést k vytvoření závislosti na nabízené pomoci či poskytované sociální službě. Vytvoření závislosti může úzce souviset s pojmem naučená bezmocnost. Matoušek (2008) uvádí, že naučenou bezmocnost lze charakterizovat ztrátou kontroly nad vlastním životem. Ztráta kontroly je vyvolána opakovaným působením druhé osoby. Cimrmannová (2013) udává, že naučená bezmocnost vzniká u osob, které jsou v tíživé životní situaci a zároveň přijímají pomoc od druhé osoby. Proto je důležité nepřebírat plnou odpovědnost pečujících, ale pracovat na zvýšení autonomie u jedince s kterým pečující přichází do kontaktu. Uvedený přístup pak lze charakterizovat jako profesionální.

Dosedlová a Koutníková (2014) uvádí ve svém výzkumu, že vybudovaná závislost na sociální službě azylový dům je řadou sociálních pracovníků vnímána jako rizikový faktor. Jednu z možností vybudování závislosti zmiňují zneschopňování a omezování kompetencí klienta. Glumbíková a Gojová (2016) dokonce zmiňují přebírání odpovědnosti, kterou lze spatřovat v připomínání pochůzek či plateb klientům. Autorky také uvádějí, že řád a struktura azylového domu mohou vyvolat u klientek větší pocit bezpečí a jistoty. Zároveň mohou vést k návyku na službě, neboť jedinec si nedokáže představit život mimo chráněné a podporované prostředí.

## Shrnutí teoretické části

Do teoretické části bakalářské práce jsem se snažil zakomponovat klíčová témata, která byla nutná pro pochopení a vysvětlení zkoumané problematiky. Zároveň byla zvolena témata, která mají návaznost na empirickou část práce.

V práci byla představena teoretická východiska společenského problému bezdomovectví včetně uvedení statistik počtu osob bez přístřeší na území České republiky. Dále byla zmíněna teoretická východiska, která souvisí se sociální službou azylový dům – definice sociální služby azylový dům, příčiny využívání sociální služby azylový dům, základní a fakultativní činnosti poskytované azylovým domem a sociální práce v azylovém domě. Následně byla vymezena teoretická východiska každodennosti. Zde jsem definoval uvedený pojem, představil Schützovu fenomenologickou sociologii každodennosti a vymezil každodenní/rutinní činnosti. V poslední řadě jsem se zabýval teoretickými východisky orientující se na oblasti ovlivňující každodenní život v azylovém domě. Zde byla zmíněna integrace jedince do společnosti, stigmatizace, kontrola a pomoc.

Ústředním teoretickým východiskem pro realizovaný výzkum byla koncepce každodennosti. V rámci výzkumu byli zkoumány činnosti, které jsou všední, pravidelné či opakované během našeho života. Pozornost byla věnována rutinním činnostem jako je například práce, příprava jídla, hygiena, setkávání se s přáteli, péče o děti, vzdělávání a jiné. Další teoretická východiska pro realizovaný výzkum vycházela z kapitoly Oblasti ovlivňující každodenní život v azylovém domě. V uvedené kapitole jsem vycházel z řady již realizovaných výzkumů (Dosedlová a Koutníková (2014), Glumbíková a Gojová (2016), Marhánková (2006)) i z odborných publikací.

Teoretickým východiskem pro provedený výzkum v oblasti integrace osob bez přístřeší bylo širší uchopení uvedeného pojmu. To kromě samotné reintegrace do dlouhodobé formy bydlení obohacuje integraci například o získání dovedností či kompetencí (Matoušek), osvojení si pravidel či o proces individuálního plánování. Teoretickým východiskem stigmatizace byla práce autorek Glumbíkové a Gojové, které identifikují stigmatizaci u klientek azylového domu v oblasti práce, získávání nových či zanikání starých sociálních vazeb. U dětí poté v oblasti vzdělávání. Teoretickým východiskem kontroly byla práce autorky Marhánkové, která popisuje dopady interních norem organizace na každodenní život klientek. Poslední oblastí byla pomoc, kde teoretickým východiskem byla zvolena koncepce vytvoření závislosti na sociální službě či koncepce naučené bezmocnosti.

## Empirická část

V empirické části bakalářské práce se zaměřím na metodologii provedeného výzkumu. V první řadě je definován hlavní cíl a vedlejší cíle výzkumu, které jsou následně transformovány skrze transformační tabulku do tazatelských otázek. Následně je pozornost věnována zdůvodnění vybrané výzkumné strategie, zdůvodnění vybraného výzkumného vzorku, průběhu výzkumu, způsobu zpracování získaných údajů a etickým a jiným rizikům výzkumu. Stěžejní částí je kapitola Analýza a interpretace dosažených výsledků výzkumu, kde skrze jednotlivé citace z provedených rozhovorů s respondenty je naplněn hlavní cíl práce a jeho jednotlivé dílčí cíle.

## 5 Metodické zakotvení výzkumu

### 5.1 Vymezení hlavního cíle a jednotlivých dílčích cílů

**Hlavním výzkumným cílem** mnou provedeného výzkumu je:

*zjistit, jaké dopady v každodenním životě způsobuje využívání sociální služby azylový dům.*

Uvedený hlavní cíl jsem následně rozdělil na jednotlivé **dílčí cíle**:

**DVC 1: Zjistit dopady v každodenním životě klientů způsobené využíváním sociální služby azylový dům po dobu poskytování sociální služby**

- **DVC 1.1:** Zjistit, jaké dopady v každodenním životě jsou klienty azylového domu identifikovány **v souvislosti s integrací** po dobu poskytování sociální služby
- **DVC 1.2:** Zjistit, jaké dopady v každodenním životě jsou klienty azylového domu identifikovány **v souvislosti se stigmatizací** po dobu poskytování sociální služby
- **DVC 1.3:** Zjistit, jaké dopady v každodenním životě jsou klienty azylového domu identifikovány **v souvislosti s kontrolou** po dobu poskytování sociální služby
- **DVC 1.4:** Zjistit, jaké dopady v každodenním životě jsou klienty azylového domu identifikovány **v souvislosti s pomocí** po dobu poskytování sociální služby
- **DVC 1.5:** Zjistit, jaké **další dopady** v každodenním životě jsou identifikovány klienty azylového domu po dobu poskytování sociální služby

***DVC 2: Zjistit dopady v každodenním životě u dětí klientů, které jsou způsobeny využíváním sociální služby azylový dům po dobu poskytování sociální služby***

- **DVC 2.1:** Zjistit, jaké dopady v každodenním životě jsou u dětí identifikovány **v souvislosti s integrací** po dobu poskytování sociální služby
- **DVC 2.2:** Zjistit, jaké dopady v každodenním životě jsou u dětí identifikovány **v souvislosti se stigmatizací** po dobu poskytování sociální služby
- **DVC 2.3:** Zjistit, jaké dopady v každodenním životě jsou u dětí identifikovány **v souvislosti s kontrolou** po dobu poskytování sociální služby
- **DVC 2.4:** Zjistit, jaké dopady v každodenním životě jsou u dětí identifikovány **v souvislosti s pomocí** po dobu poskytování sociální služby
- **DVC 2.5:** Zjistit, jaké **další dopady** v každodenním životě u dětí jsou identifikovány po dobu poskytování sociální služby

***DVC 3: Zjistit dopady v každodenním životě způsobené využíváním sociální služby azylový dům po ukončení poskytování sociální služby***

- **DVC 3.1:** Zjistit, jaké dopady v každodenním životě jsou identifikovány **v souvislosti s integrací** po ukončení poskytování sociální služby
- **DVC 3.2:** Zjistit, jaké dopady v každodenním životě jsou identifikovány **v souvislosti se stigmatizací** po ukončení poskytování sociální služby
- **DVC 3.3:** Zjistit, jaké dopady v každodenním životě jsou identifikovány **v souvislosti s kontrolou** po ukončení poskytování sociální služby
- **DVC 3.4:** Zjistit, jaké dopady v každodenním životě jsou identifikovány **v souvislosti s pomocí** po ukončení poskytování sociální služby
- **DVC 3.5:** Zjistit, jaké **další dopady** v každodenním životě jsou identifikovány po ukončení poskytování sociální služby



## 5.2 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek

**Tabulka 2 – transformační tabulka**

<b>Hlavní cíl:</b> Zjištění, jaké dopady v každodenním životě způsobuje využívání sociální služby azylový dům			
<b>Dílčí výzkumný cíl</b>	<b>Dílčí výzkumný cíl 2 řádu</b>	<b>Indikátor</b>	<b>Tazatelské otázky</b>
<b>DVC 1:</b> Zjistit dopady v každodenním životě klientů způsobené využíváním sociální služby azylový dům po dobu poskytování sociální služby	<b>DVC 1.1:</b> Zjistit, jaké dopady v každodenním životě jsou klienty azylového domu identifikovány v oblasti integrace po dobu poskytování sociální služby	Osvojená/prohloubená dovednost nebo schopnost  Vliv pravidel na každodenní život  Vliv individuálního plánování na každodenní život  Vliv zapojení do práce/bydlení na každodenní život	<b>TO1:</b> Jsou nějaké dovednosti či schopnosti, které jste si osvojil/a/prohloubila během využívání sociální služby azylový dům a které vedou ke zlepšení Vašeho života?  <b>TO2:</b> Jak pravidla sociální služby ovlivňují Váš život v azylovém domě?  <b>TO3:</b> Jak ovlivňuje Váš život individuální plánování?  <b>TO4:</b> Jak ovlivňuje Váš život snaha pracovníků zapojit Vás do práce či vlastního bydlení?
	<b>DVC 1.2:</b> Zjistit, jaké dopady v každodenním životě jsou klienty azylového domu identifikovány v souvislosti se stigmatizací po dobu poskytování sociální služby	Odmítnutí  Přerušování vztahu  Odmítnutí navázání kontaktu	<b>TO1:</b> Setkal/a jste se při hledání zaměstnání či bydlení, že Vás odmítli kvůli tomu, že využíváte sociální službu azylový dům?  <b>TO2:</b> Přerušil s Vámi někdo vztah kvůli využívání sociální služby azylový dům?  <b>TO3:</b> Nechce s Vámi někdo navazovat kontakt kvůli využívání sociální služby?

	<p><b>DVC 1.3:</b> Zjistit, jaké dopady v každodenním životě jsou klienty azylového domu identifikovány v souvislosti s kontrolou po dobu poskytování sociální služby</p>	<p>Vliv kontroly na každodenní život</p> <p>Vliv provozního řádu/návštěvního řádu na každodenní život</p> <p>Oblasti v každodenním životě ovlivňující kontrolou</p>	<p><b>TO1:</b> Jak dopadá na Váš život kontrola ze strany pracovníka azylového domu?</p> <p><b>TO2:</b> Jak dopadají na Váš život pravidla azylového domu – provozní řád, návštěvní řád?</p> <p><b>TO3:</b> Jaké oblasti ve vašem životě kontrola v sociální službě ovlivňuje?</p>
	<p><b>DVC 1.4:</b> Zjistit, jaké dopady v každodenním životě jsou klienty azylového domu identifikovány v souvislosti s pomocí po dobu poskytování sociální služby</p>	<p>Vliv pomoci na každodenní život</p> <p>Oblasti v každodenním životě ovlivňující pomoc</p>	<p><b>TO1:</b> Jak na Váš život dopadá pomoc ze strany pracovníků azylového domu?</p> <p><b>TO2:</b> V jakých oblastech Vám je nabízená pomoc poskytována?</p>
	<p><b>DVC 1.5:</b> Zjistit, jaké další dopady v každodenním životě jsou identifikovány klienty azylového domu po dobu poskytování sociální služby</p>	<p>Další identifikované dopady</p>	<p><b>TO1:</b> Napadají Vás další dopady, které ovlivňují Váš život?</p>
<b>DVC 2:</b> Zjistit	<p><b>DVC 2.1:</b> Zjistit, jaké dopady</p>	<p>Osvojená/prohloubená dovednost nebo</p>	<p><b>TO1:</b> Jsou nějaké dovednosti či schopnosti, které si osvojily</p>

dopady v každodenním životě u dětí klientů, které jsou způsobeny využíváním sociální služby azylový dům po dobu poskytování sociální služby	v každodenním životě jsou u dětí identifikovány v souvislosti s integrací po dobu poskytování sociální služby	schopnost Vliv pravidel na každodenní život Vliv individuálního plánování na každodenní život Vliv zapojení do práce/bydlení na každodenní život	či/prohloubily Vaše děti během využívání sociální služby azylový dům a které vedou ke zlepšení jejich života? <b>TO2:</b> Jak ovlivňují pravidla sociální služby život Vašich dětí? <b>TO3:</b> Jak život dětí ovlivňuje proces individuálního plánování? <b>TO4:</b> Jak snaha sociální služby zapojit Vás do práce či do trvalé formy bydlení ovlivňuje život Vašich dětí?
	<b>DVC 2.2:</b> Zjistit, jaké dopady v každodenním životě jsou u dětí identifikovány v souvislosti se stigmatizací po dobu poskytování sociální služby	Negativní přijetí ve škole/školce  Přerušování vztahu  Odmítnutí navázání kontaktu	<b>TO1:</b> Setkala jste se s tím, že Vaše dítě je ve škole/školce přijímáno negativně kvůli tomu, že žije v azylovém domě? <b>TO3:</b> Přerušil s Vašimi dětmi někdo vztah kvůli tomu, že využíváte sociální službu? <b>TO3:</b> Nechce s Vašimi dětmi někdo navazovat kontakt kvůli využívání sociální služby?
	<b>DVC 2.3:</b> Zjistit, jaké dopady v každodenním životě jsou identifikovány v souvislosti s kontrolou u dětí klientů	Vliv kontroly na každodenní život  Oblasti v každodenním životě ovlivňující kontrolou	<b>TO1:</b> Jak život Vašich dětí ovlivňuje kontrola ze strany pracovníka sociální služby? <b>TO2:</b> Jaké oblasti v životě dětí kontrola ovlivňuje?
	<b>DVC 2.4:</b> Zjistit, jaké dopady v každodenním	Vliv pomoci na každodenní život	<b>TO1:</b> Jak nabízená pomoc ze strany pracovníků sociální služby ovlivňuje život Vašich dětí?

	životě jsou identifikovány v souvislosti s pomocí	Oblasti v každodenním životě ovlivňující pomocí	<b>TO2:</b> V jakých oblastech je pomoc dětem poskytována?
	<b>DVC 2.5:</b> Zjistit, jaké další dopady v každodenním životě jsou identifikovány u dětí	Další identifikované dopady	<b>TO1:</b> Napadají Vás další dopady, které ovlivňují život Vašich dětí?
<b>DVC 3:</b> Zjistit dopady v každodenním životě způsobené využíváním sociální služby azylový dům po ukončení poskytování sociální služby	<b>DVC 3.1:</b> Zjistit, jaké dopady v každodenním životě jsou identifikovány v souvislosti s integrací po ukončení poskytování sociální služby	Osvojená/prohloubená dovednost nebo schopnost  Vliv pravidel na každodenní život  Vliv individuálního plánování na každodenní život  Vliv zapojení do práce/bydlení na každodenní život	<b>TO1:</b> Jak Vámi osvojené dovednosti či schopnosti ovlivnili život po ukončení poskytování sociální služby? <b>TO2:</b> Motivovalo Vás dodržování pravidel v azylovém domě k vedení zodpovědnějšího života po ukončení sociální služby? <b>TO3:</b> Jak proces individuálního plánování ovlivnil Váš život po ukončení sociální služby? <b>TO4:</b> Jak Váš život po ukončení poskytování sociální služby ovlivnilo snaha pracovníků k získání práce či trvalého bydlení?
	<b>DVC 3.2:</b> Zjistit, jaké dopady v každodenním životě jsou identifikovány v souvislosti se stigmatizací po	Odmítnutí navázání kontaktu  Negativní přijetí ve	<b>TO1:</b> Spatřujete ve svém životě v některé z oblastí, že ostatní Vás odmítají či nechtějí s Vámi navazovat kontakty kvůli tomu, že jste využíval/a služeb azylového domu? <b>TO2:</b> Setkala jste se s tím, že

	ukončení poskytování sociální služby	škole/školce	Vaše dítě je ve škole/školce přijímáno negativně kvůli tomu, že žilo v azylovém domě?
	<b>DVC 3.3:</b> Zjistit, jaké dopady v každodenním životě jsou identifikovány v souvislosti s kontrolou po ukončení poskytování sociální služby	Vliv kontroly na každodenní život	<b>TO1:</b> Jak Váš život ovlivnila kontrola po opuštění sociální služby azylový dům? <b>TO2:</b> Zůstali u Vás nějaké naučené zvyky související s kontrolou od pracovníků či provozním řádem i po opuštění azylového domu?
	<b>DVC 3.4:</b> Zjistit, jaké dopady v každodenním životě jsou identifikovány v souvislosti s pomocí po ukončení poskytování sociální služby	Vliv pomoci na každodenní život	<b>TO1:</b> Jak Váš život ovlivnila pomoc po opuštění sociální služby azylový dům?
	<b>DVC 3.5:</b> Zjistit, jaké další dopady v každodenním životě jsou identifikovány po ukončení poskytování sociální služby	Další identifikované dopady	<b>TO1:</b> Napadá Vás ještě jaké dopady služba azylového domu má i po jeho opuštění??

**Zdroj:** vlastní zpracování

### 5.3 Zdůvodnění vybrané výzkumné strategie

S ohledem na povahu provedeného výzkumu jsem zvolil kvalitativní výzkumnou strategii. Creswell in Handl (2008) definuje kvalitativní výzkum jako: „*Kvalitativní výzkum je 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*“ (Creswell in Hendl, 2008, str. 50). Zvolenou metodou sběru dat byl zvolen polostrukturovaný rozhovor. S každým respondentem byly realizovány dva rozhovory. První v době, kdy respondentovi byla poskytována sociální služba azylový dům a druhý po ukončení poskytování sociální služby. Reichel (2009) uvádí, že polostrukturovaný rozhovor se vyznačuje předem připraveným souborem otázek bez jejich pevně stanoveného pořadí. Uvedený typ rozhovoru umožňuje výzkumníkovi částečnou modifikaci otázek či pokládání doplňujících otázek. V zásadě polostrukturované rozhovory kombinují výhody a minimalizuje nevýhody dalších dvou forem rozhovoru. Největší přínos pro svůj výzkum spatřuji v možnosti pokládání dodatečných otázek, neboť to umožní hlubší pochopení zkoumaných oblastí. Zároveň bude zajištěna určitá standardizace jednotlivých výpovědí respondentů.

### 5.4 Zdůvodnění vybraného výzkumného vzorku a jeho charakteristika

Výzkumný vzorek byl volen na základně nepravděpodobnostního výběru. Konkrétně jsem zvolil postup výběru úsudkem. Klíčové pro zařazení do vzorku bylo, že respondentovi musela být v době realizace rozhovoru poskytována sociální služba azylový dům. Zároveň sociální službu využívá poprvé. Rozhovor byl realizován nejdříve dva měsíce po zahájení poskytování sociální služby. Uvedenou dobou jsem se pokusil ponechat respondentům dostatečnou dobu na přizpůsobení se odlišnému prostředí. Zároveň respondenti mohou osobně reflektovat jednotlivé dopady způsobené využíváním sociální služby azylový dům. Druhé rozhovory orientované na dopady po ukončení poskytování sociální služby azylový dům byly realizovány nejdříve dva měsíce po ukončení poskytování sociální služby.

V rámci výzkumu bylo osloveno 7 respondentů, s kterými byly provedeny rozhovory. Zohlednit jsem se snažil zejména věk, příčinu využití sociální služby či počet dětí, o které respondent/ka pečuje. Snahou bylo zohlednit i zkoumanou proměnou pohlaví. To však nebylo možné, neboť muži v organizaci, kde byly rozhovory realizovány jsou uživateli pouze ve výjimečných případech. To může souviset s tím, že muž není považován za primárního

pečovatele o děti či s termínem feminizace chudoby. Ten poukazuje na to, že chudoba je většinou problematikou žen než mužů.

**Tabulka č. 3 – Charakteristika respondentů**

Označení respondenta	Pohlaví	Věk	Další relevantní informace
<b>R1</b>	Žena	52 let	<b>Příčina využití sociální služby:</b> ztráta bydlení v důsledku ukončení nájemní smlouvy <b>Děti:</b> dcera (13 let), syn (9 let)
<b>R2</b>	Žena	33 let	<b>Příčina využití sociální služby:</b> ztráta bydlení v důsledku rozpadu partnerského svazku <b>Děti:</b> dcera (11 let)
<b>R3</b>	Žena	28 let	<b>Příčina využití sociální služby:</b> domácí násilí <b>Děti:</b> dcera (11 let), syn (8let), dcera (5let), syn (2 roky)
<b>R4</b>	Žena	54 let	<b>Příčina využití sociální služby:</b> ztráta bydlení kvůli nedostatku financí <b>Děti:</b> syn (17let), vnuk v péči (5let)
<b>R5</b>	Muž	32 let	<b>Příčina využití sociální služby:</b> ztráta bydlení v důsledku ukončení nájemní smlouvy <b>Děti:</b> dcera (5 let), syn (3 roky), syn (1rok)
<b>R6</b>	Žena	37 let	<b>Příčina využití sociální služby:</b> ztráta bydlení v důsledku ukončení nájemní smlouvy <b>Děti:</b> syn (6 let)
<b>R7</b>	Žena	42 let	<b>Příčina využití sociální služby:</b> ztráta bydlení kvůli nedostatku financí <b>Děti:</b> syn (10 let), syn (13 let)

**Zdroj:** vlastní zpracování

## 5.5 Průběh výzkumu

Celkový průběh výzkumu tvořil nejvíce časově náročnou část práce vzhledem k nutnosti realizovat dva polo-strukturované rozhovory s každým respondentem. Sběru dat předcházela přípravná fáze. Během přípravné fáze jsem věnoval pozornost soudobé odborné

literatuře orientující se na zvolenou problematiku. Následoval předvýzkum, ve kterém jsem zjišťoval, zda jednotlivé otázky jsou vhodně formulované a respondentům srozumitelné.

Během října roku 2019 jsem oslovil vedení azylového domu Most k životu Trutnov za účelem udělení povolení k realizaci výzkumu. Vedení byl předložen seznam okruhů a otázek. Tím jsem chtěl zamezit konfliktu se získáváním informací, které by určitým způsobem pohoršovaly uvedenou sociální službu.

Následovala etapa, kterou bych označil jako sběr dat. Vzhledem k náročnosti výzkumu byly první rozhovory realizovány již v listopadu roku 2019. Během uvedené etapy byli osloveni vhodní respondenti, kteří splňovali podmínky pro zařazení do výzkumného vzorku. Účast na výzkumu byla na základě dobrovolnosti respondentů. Každý respondent byl seznámen s ochranou osobních dat a vytvořením zvukového záznamu. Uvedené náležitosti byly předány respondentům v písemné podobě (viz. příloha č. 1). Souhlas s nahráváním byl vyžadován i při zahájení nahrávání rozhovoru.

Samotná realizace rozhovoru probíhala bez vážných problémů. Pro co největší eliminaci rušivých vlivů okolí byly rozhovory s respondenty realizovány v prostorách, kde byl klid a nemohlo zde dojít k narušení soukromí dalšími klienty či zaměstnanci.

## **5.6 Způsob zpracování získaných údajů**

Jednotlivé realizované rozhovory byly nahrávány na diktafon. Vzhledem k uvedené skutečnosti byl od každého respondenta vyžadován písemný souhlas s pořízením zvukové nahrávky. Po získání rozhovoru ve zvukové podobě bylo využito doslovné techniky transkripce. Hendl (2008) označuje transkripci jako proces převodu mluveného slova získaného v rozhovoru či diskusi do písemné podoby. Pro tvorbu transkripce jsem využil počítačový program F4 transkript. Délka obou rozhovorů se pohybovala v rozmezí 50–75 minut. Ukázka provedených rozhovorů je součástí bakalářské práce jako příloha č. 1, č. 2.

Po získání prvního rozhovoru v písemné podobě jsem přešel ke zpracovávání získaných dat. K zpracování jsem využil otevřené kódování, které lze označit za: „*část analýzy, která se zabývá označováním a kategorizací pojmů pomocí pečlivého studia údajů*“ (Strauss, Corbinová, str. 43). Postupoval jsem tak, že jsem si jednotlivé transkripce rozhovoru několikrát přečetl. Během čtení jsem vyhledával témata, která byla zhodnocena jako významná pro výzkum. Každé téma bylo označeno konkrétním kódem, který měl nejčastěji



podobu několika slov. Témata s podobným obsahem byla označena podobným či shodným pojmem, který byl již užít. Poté jsem přistoupil ke kategorizaci. Tu lze charakterizovat jako „*proces seskupování pojmů, které se zdají příslušet stejnému jevu*“ (Strauss, Corbinová, str. 45). Během kategorizace jsem podobné základní pojmy sdružoval do jednotlivých kategorií. V případě, že jsem shledal kategorii za příliš širokou, tak jsem hledal podobné pojmy k vytvoření subkategorie. Ve většině případů jsem k označení kategorií zvolil výše uvedené indikátory v transformační tabulce.

Po zpracování získaných dat jsem přistoupil k jejich interpretaci. Zde jsem využíval rozříděná data dle jednotlivých kategorií, subkategorií a pojmů. Během interpretace jsem analyzoval zkoumanou oblast týkající se dílčího výzkumného cíle. Na základě hloubkového seznámení s oblastí jsem zvolil vhodnou citaci z rozhovoru s respondenty.

## 5.7 Etická a jiná rizika výzkumu

V rámci prováděného výzkumu jsem kladl důraz na etické zásady výzkumu. Každý respondent se výzkumu účastnil na základě dobrovolnosti. Následovalo úplné a pravdivé informování o podstatě a účelu výzkumu. Neopominutelnou součástí bylo poučení o ochraně osobních údajů a žádost o vytvoření zvukového záznamu rozhovoru. Souhlas s pořízením zvukového záznamu byl od respondentů požadován v písemné i ústní podobě.

Pokud se zamyslím nad dalšími riziky výzkumu největší riziko spatřuji **ve své osobě výzkumníka**. Uvedené riziko spatřuji například ve volbě samotného tématu, které mi bylo blízké. Během výkonu své praxe se setkávám s dopady využívání sociální služby na každodenní život klientů i jejich dětí, což u mě vyvolává osobní zájem. Tento zájem a má praxe v oboru by mohly mít za následek upřednostnění částí, které shledávám jako zajímavé. Zároveň by mohlo dojít k opomenutí dalších témat. To by se mohlo promítnout do analýzy dat. Především zmíněnému riziku jsem se pokusil důkladným zkoumáním všech částí rozhovorů provedených s respondenty. Také pro minimalizaci rizika jsem zvolil ve výzkumu oblast mapující další dopady, které byly identifikovány respondenty. Tím jsem zachoval otevřenost výzkumu a zamezil opomenutí dalších klíčových témat, která by jinak ušla mé pozornosti.

Neopominutelným rizikem výzkumu byl můj **pracovní vztah s organizací**, kde byl výzkum realizován. U uvedeného rizika jsem hned od začátku reflektoval můj mocenský vztah k respondentsům. V případě přímého oslovení respondentů by mohlo dojít k nátlaku na respondenty. V opačném případě by zde mohla působit snaha respondentů zavděčit se mé

osobě skrze participaci na výzkumu. Vzhledem k zhodnocení situace jako závažné jsem respondenty neoslovoval osobně. Zároveň neměli informaci, že bude výzkum realizován mou osobou. K oslovování jsem využil vedení azylového domu, které vytypované respondenty oslovovalo s možností participace na výzkumu. Zvoleni byli respondenti, kteří se přihlásili a zároveň splňovali potřebná kritéria pro zařazení do vzorku.

Pro **zamezení informovanosti klientů** mezi sebou navzájem jsem zvolil pro realizaci rozhovoru s respondenty kratší časové rozestupy. Během jednoho dne jsem uskutečnil 2-3 rozhovory.

Další riziko jsem identifikoval až v průběhu vedení rozhovoru. Někteří respondenti přistoupili k **hodnocení náplně azylového domu** namísto odpovídání na otázky. Často se v těchto případech objevovala spojení: „mě to nevadí“. Uvedené riziko mohlo vzniknout právě kvůli mému pracovnímu vztahu s organizací. Vzhledem k tomu, že s rizikem jsem před zahájením realizace rozhovorů nepočítal, tak jsem musel na riziko velmi rychle reagovat. Především jsem se mu snažil vysvětlit situaci respondentům, položení otázky trochu odlišným způsobem či navedením respondentů na správnou cestu mého výzkumu.

Dalším rizikem, které spatřuji, je **opominutí dotazování dětí respondentů**. Myslím, že získané informace by byly mnohem hlubší a přesnější, avšak vzhledem k náročnosti výzkumu a mým časovým možnostem jsem se rozhodl uvedenou skupinu z výzkumu vyloučit a data týkající se dětí získávat od jejich rodičů. Samotné riziko jsem však musel určitým způsobem ošetřit. K tomu jsem využil částečné doptávání se dětí na sdělené informace rodiči. V případě, že sdělené informace od rodičů by se rozcházely nebyly by v analýze či interpretaci užity.

## 6 Analýza a interpretace dosažených výsledků výzkumu

Kapitola se věnuje hledání jednotlivých odpovědí na dílčí výzkumné cíle bakalářské práce a jejich interpretaci. V rámci interpretace jsou užity citace z rozhovorů, které byly vedeny s respondenty. Každý z dílčích cílů je rozpracován v samostatné subkapitole. Na konci každé subkapitoly, která se orientuje na konkrétní dílčí cíl, je uvedeno shrnutí.

### 6.1 DVC 1: Zjistit dopady v každodenním životě klientů způsobené využíváním sociální služby azylový dům po dobu poskytování sociální služby

Pomocí uvedeného dílčího cíle jsem zkoumal dopady v každodenním životě klientů způsobené využíváním sociální služby azylový dům po dobu poskytování sociální služby. V rámci interpretace budu uvádět jednotlivá dopady ve zkoumaných oblastech – **integrace, stigmatizace, kontrola a pomoc**. Pro otevřenost výzkumu byla zvolena ještě oblast mapující **další dopady**, které jsou identifikovány samotnými respondenty.

Prvním zkoumaným indikátorem v rámci integrace byla **osvojená či prohloubená dovednost nebo schopnost**. U respondentů nepanovala shoda v osvojených či prohloubených dovednostech nebo schopnostech. Nejčastěji byly uváděny dovednosti jako je vaření, úklid či žehlení. Většina respondentů uvádí, že veškeré dovednosti či schopnosti měli již před zahájením využívání sociální služby azylový dům. R2, která patří do uvedené skupiny konstatovala, že ačkoliv zde nedochází k osvojení nových dovedností či schopností, tak dochází k upevňování pravidelnosti jejich vykonávání. R2: *„Když já ty dovednosti všechny měla už předtím. Tak nevím, jestli můžu říct, že to úplně spatřuji. Jako určitě tady je jejich pravidelnost“* (Respondent 2). R7 patřící do skupiny osob, která vidí prohloubení dovednosti konstatuje: *„Co můžu kladně hodnotit, je společné vaření. Kdy člověk byl zvyklý vařit určitý jídla a tady přicházím k novým receptům. Což považuji za úspěch nebo za to, co mě posune dál“* (Respondent 5). **Osvojení pravidel** byl dalším indikátorem, který byl v uvedené oblasti zkoumán. Většina respondentů s drobnými výhradami pravidla zařízení respektuje a vidí je jako nutná pro chod organizace. R1, R3 a R5 uvádí, že pravidla upevnila jejich životní řád. R3 uvádí: *„Co pro mě bylo opravdu nejtěžší splňovat řád. To fakticky můžu říct, že pro mě bylo hodně těžký. Protože v životě jsem neměla řád, u kterého bych se musela udržovat“* (Respondent 3). Většina respondentů se také shodne, že řád je vede k zodpovědnějšímu životu

než v místě, kde původně žili. R1 uvádí: „*A jestli mě vede k vedení zodpovědnějšího života? Určitě ano. No, my předtím, jsme na pravidlech tolik nedrželi*“ (Respondent 1). **Význam individuálního plánování (IP)** byl dalším zkoumaným indikátorem. Většina respondentů přikládá IP velký význam, avšak konstatuje, že řada cílů, které jsou v něm obsaženy, je nutné realizovat i v běžném životě. R1 uvádí: „*No, tak to jsou většinou věci, který člověk musí i v normálním životě, když není v azylovém domě.*“ (Respondent 1). Zároveň došlo k zjištění, že plnění IP má kontrolní charakter, který obsažené cíle respondentům přikazuje plnit. V případě neplnění je užit systém sankcí. Uvedené tvrzení konstatuje R6: „*Jako to jsou většinou takový věci, který jsou opravdu, že se musí udělat. A když se neudělají, tak je to špatný. Můžeme dostat výtku*“ (Respondent 6). Zmíněné plnění podléhá kontrole pracovníků, kteří informace od respondentů průběžně zjišťují a spolupracují s nimi. To uvádí R2: „*Vždycky řešíme, jaké byty jsme našli. Jak dopadlo volání a prohlídky. Takže tady je i kontrola z jejich strany*“ (Respondent 2). R6 naopak vnímá individuální plánování jako prostředek zlepšující její sebepojetí: „*V čem mě to ovlivňuje? V tom, že mohu být na sebe hrdá, když ten individuální plán dělám. Takže ho vždycky dodržuji*“ (Respondent 6). Posledním indikátorem v rámci integrace bylo **zapojení respondentů zpět do trvalé práce či trvalé formy bydlení**. Hledání práce či bydlení představuje častou aktivitu, kterou respondenti vykonávají. Obě činnosti respondenti musí vykonávat, neboť jsou součástí individuálního plánu. K vyhledávání práce či bydlení jsou využívány veškeré dostupné zdroje jako internet, noviny či nástěnky. Řada respondentů konstatuje, že hledání bydlení není jednoduché kvůli současné situaci na trhu s bydlením. R5 uvádí: „*Hledám pravidelně. Dá se říct, že každý den. Ale je to těžký. Ty nájmy jsou drahý. Hlavně kauce. Ono mít 30 tisíc na bydlení není jednoduchý*“ (Respondent 5).

V oblasti stigmatizace byl prvním zkoumaným indikátorem **odmítnutí při hledání zaměstnání či bydlení**. Většina respondentů odmítnutí neshledává. R3, která se s odmítnutím setkala při hledání bydlení, uvádí: „*To se mi stalo, když jsem volala na podnájem. Řekla jsem pravdu, že jsem na azylovém domě. Ale oni ti lidi to berou špatně. Oni si řeknou: ta ženská je na azyle, tak neměla na nájem a na platby, tak se tam dostala*“ (Respondent 3). Respondentka také konstatuje, že musela pozměnit svůj postup při hledání bydlení: „*Ted' už vím, že to uvádět nemám. Radši mám říct, že jsem u někoho z rodiny*“ (Respondent 3). R2 uvádí, že s tímto typem stigmatizace pracují i zaměstnanci azylového domu, kteří se snaží snižovat riziko odmítnutí. Konkrétně sděluje, že: „*Já jsem to nikdy neuvedla, protože nám pracovníci říkají, že když telefonujeme, tak to říkat nemáme. Třeba máme říct, že bydlíme u kamarádky.*“

*Protože pro některý lidi, když člověk řekne že je z azylu, tak je to pro ně odstrašující případ a vůbec ty lidi nechtějí“* (Respondent 2). R6 uvádí osobní zkušenost s jedním zaměstnavatelem, který na základě špatné zkušenosti odmítal uchazeče o zaměstnání z azylového domu: *„A on řekl, že z azylového domu nechce nikoho do práce, jakmile se to dozví. Když tam chtěla jít dělat jedna mamina z azylu, tak on řekl: ne vy jste z azylového domu“* (Respondent 6). Druhým indikátorem bylo **přetrhání současných sociálních kontaktů** kvůli využívání sociální služby azylový dům. Žádný z respondentů uvedený fakt neidentifikuje. K přetrhání kontaktu dochází u respondentů pouze kvůli mobilitě do jiného města. Tudíž k zániku sociálních kontaktů dochází ze strany respondentů. R6 přetrhání vztahů kvůli přestěhování považuje za osobně prospěšné: *„Když se na to podívám zpátky. Tak se sama sobě divím, že s některými lidmi jsem se bavila. Neměla jsem kolem sebe nikdy dobrý lidi. A teď to vidím“* (Respondent 6). Většina respondentů sděluje, že využívání sociální služby azylový dům spíše rodinné či přátelské vztahy upevnilo. R1 uvádí: *„Spíše naopak. Víc za mnou chodí. Spíše i lítost, a to tam hraje roli. A teď za mnou pravidelně rodina chodí a víc se starají“* (Respondent 1). R2 dokonce uvádí, že díky využití sociální služby získala nové kontakty: *„Naopak jsem nové kamarády získala. Bych řekla na život a na smrt, jak se říká. Ať jsou to lidi, co tady v tom azylu bydlí. I třeba nějací ti pracovníci. A rodina, ta naopak když je potřeba, tak podporuje“* (Respondent 2). Třetím zkoumaným indikátorem v rámci stigmatizace bylo **odmítnutí navázání vztahu**. Respondenti uvedené odmítnutí neidentifikují. Většina z nich ale konstatuje, že komunikace s okolním prostředím se orientuje převážně na předávání informací o organizaci azylový dům. To uvádí například R6: *„I když mluvím s cizím člověkem v autobuse. Já se kolikrát zapovídám. Říkám jsem z azylového domu. Tak každého zajímá vlastně ten azylový dům. Konkrétně čím se zabývá a jeho náplň“* (Respondent 6). Zároveň respondentka 6 uvedla, že se setkala s tím, že nemá sdělovat dalším lidem informaci o současném využívání sociální služby: *„Akorát jediný, co nechce abych někomu říkala, že jsem z azylu. Ta se za to hrozně stydí, že jsem v azylovém domě. Protože ona si opravdu neumí představit azylový dům, co to vlastně je. Ani to nechce slyšet. Pro ni je to hanba“* (Respondent 6).

Třetí zkoumanou oblastí byla kontrola. Kontrola na každodenní život respondentů dopadá v nutnosti **úplného přizpůsobení se interním normám organizace**. Uvedený fakt byl v provedených rozhovorech vždy v některé z jeho částí identifikován. Při hlubším zkoumání indikátoru **vliv kontroly na každodenní život** došlo k zjištění, že samotná kontrola dopadá na život respondentů hned v několika oblastech v jejich životě. Prvním zjištěním bylo,

že kontrola limituje oblast některých vykonávaných činností. Uvedené zjištění uvádí například R1: „*Třeba, že jsme dospěli a chceme se dívat na televizi a musíme se jít zeptat pracovníka, jestli můžeme.*“ (Respondent 1). Některé vykonávané činnosti podléhající kontrole, jak uvádí například R3 jsou mimo jiné ještě časově omezené: „*Určitě bych se takhle nehnala do úklidu. Jako vím, že v ten den to musí být. To každá ženská ví. Ale určitě ne, jak je nakázáno do šesti nebo do půl sedmý musíš. Jinak dostaneš důtku*“ (Respondent 3). Kontrola na každodenní život dopadá i v oblasti mezilidských vztahů. A to jak v instituci i mimo ni. Mimo instituci je možné uvedený fakt identifikovat, jak uvádí R2 v možnosti delšího pobytu mimo azylový dům: „*V tom to je nevýhoda, že když člověk chce někam odjet za kamarády. Tak tady je omezení doby, po jakou člověk může být pryč. Tady se může jet na dva dny*“ (Respondent 2). R2 také konstatuje, že se setkala s nemožností účastnit se akcí konajících se v práci kvůli omezeným návratům do instituce: „*Na nějaký akce jsem jít nemohla. Protože byly nějaký, kde se jelo do Hradce a vracelo se o půlnoci nebo v jednu ráno. Tak na tyhle akce jsem pak jít nemohla, protože ten azyl má otevírací dobu trošku omezenější*“ (Respondent 2). Setkávání se s přáteli či rodinnou v instituci upravuje návštěvní řád. Uvedenou informaci sděluje například R3: „*Ty návštěvy. Že jsou hodně krátký. Je to vlastně ode dvou do šesti. To jsou jenom 4 hodiny. Takže i kdyby z dálky přijela moje rodina, tak by se jim to dá se říct ani nevyplatilo*“ (Respondent 3). Na závěr bych ještě uvedl že kontrola také ovlivňuje oblast denního režimu. To lze identifikovat například v tvrzení R6: „*Dávám si pozor na večerku, na polední klid. Snažím se to opravdu dodržovat, aby syn nechodil na halu. Dávám si pozor. Jednou jsem dostala výtku, že syn přišel po 8 hodině*“ (Respondent 6).

Další zkoumanou oblastí byla pomoc. Respondenti v rozhovoru hovořili o materiální i nemateriální pomoci. Při hlubším zkoumání indikátoru **vliv pomoci na každodenní život** došlo k uvedeným zjištěním. Poskytnutí materiální pomoci na každodenní život dopadá v jistotě zajištění v případě nouze. Tento fakt konstatuje například R4: „*Pomohli mi. Nejhorší byl začátek, když člověk přijde a nemá peníze ani jídlo. Tak dají ty hygienické věci. Potom i ta potravinka je dobrá. Že člověka v začátcích podpoří než úřady vyjedná*“ (Respondent 4). V rámci nemateriální pomoci konkrétně v poskytovaném poradenství hovoří několik respondentů o získání vědomostí v sociální oblasti. To uvádí například R5: „*Tak hodně se člověk dozví od pracovníků, co a jak. Oni řeknou, kam člověk může jít. Ted'ka zrovna nám dali leták na službu, kam můžou chodit děti*“ (Respondent 5). R6 hovoří o zážitcích, které díky pracovníkům azylovému domu mohla zažít: „*Ono to je docela důležitý. Jsou to ty zážitky. Hrozně hezké akce pro děti. Třeba ty dny otevřených dveří. Jako musím říct, že než jsme přišli*

*do azylového domu, tak jsme se synem, jelikož nebyli peníze, my nic skoro neprožili. A co jsme přišli do Trutnova, tak opravdu zažíváme“ (Respondent 6).*

Poslední zkoumanou oblastí byly **další identifikované dopady respondenty**. Tuto oblast jsem do výzkumu zahrnul pro otevřenost výzkumu a zamezení opomenutí důležitých zjištění. Častým dopadem identifikovaným respondenty bylo naučení se skupinovému soužití. To konstatuje například R2: *„Chvilku mi trvalo, než se člověk zklimatizuje na to prostředí. Člověk byl zvyklý být v nějakým tom bytě, ať s přítelem nebo sám. Ale ne s takovou skupinou“* (Respondent 2). Skupinové soužití v realizovaných rozhovorech mělo pozitivní i negativní vliv na život v azylovém domě. Příklad pozitivního vlivu, který ukazuje pevnost vztahů s dalšími klienty zmiňuje R2: *„To já někdy vařím svoje jídlo, ale že toho navařím víc. Tak se domluvíme a taky si s námi dají“* (Respondent 2). Naopak negativní dopad skupinového soužití zmiňuje R6: *„Co nejvíc teď. Co mě. To bych si šhubala vlasy. Ta neohleduplnost těch klientů. Víím, že za to ta služba nemůže, ale mělo by se to zpřísnit. Jsou to třeba vši a různé nemoci. I chřipka, když se to vezme“* (Respondent 6). Dalším identifikovaným dopadem u respondentů, kteří žili dříve v partnerství či manželství byla separace rodiny. Separace rodiny vzniká kvůli vymezení cílové skupiny organizace pouze na jednoho rodiče. To zmiňuje R4: *„Jediný mi vadí, že jsem s dětma tady a manžel je sám. Když víím, že je nemocný a potřebuje pomoc“* (respondent 4). Posledním zjištěním dopadem byl strach respondentů. R4 popisuje strach před nástupem do sociální služby: *„Byly tady dříve kamarádky. Každý si stěžoval, jaký to je hrozný. Tak jsem se bála“* (Respondent 4). R3 uvádí strach během využívání sociální služby kvůli možnému ukončení smlouvy: *„Tak momentálně teď, když nemám bydlení. Tak jsem z toho na větvi. Že si říkám: mám čtyři děti, do bytu mě jen tak někdo nevezme, navíc mi stačí jedna výtka. Bojím se toho. Mám strašně velký strach“* (Respondent 4). R6 pociťuje strach z toho, že zůstane závislá na sociální službě: *„Mám strašně velký strach. A opravdu to má asi každá. Z toho, že v tom roce, co jiného zbude, když nezvládne najít práci a byt? Dát si žádost na jiný azyl. Já když si představím, že by mě měla skončit smlouva a měla bych si dát žádost na nový azyl. Tak zase od začátku: doktory, úřady“* (Respondent 6).

## **Shrnutí DC1**

V rámci dílčího cíle bylo dosaženo řady zjištění, která úzce souvisí s každodenním životem respondentů využívajících sociální službu azylový dům po dobu poskytování sociální služby.

V oblasti integrace většina respondentů neidentifikuje získání nové dovednosti či schopnosti, které se je snaží sociální služba azylový dům naučit. Uvedené dovednosti jako vaření, úklid, žehlení měli již před příchodem do sociální služby. Jedna respondentka však dodává, že dochází k upevňování pravidelnosti vykonávání činností. V případě prohloubení dovednosti respondenti uvádí jejich budoucí využití ve svém životě. Dalším indikátorem bylo osvojení pravidel. Respondenti nejčastěji sdělovali, že osvojená pravidla je motivují k vedení zodpovědnějšího života díky upevnění jejich životního řádu, který v předchozím místě bydliště postrádali. Individuální plánování má úzkou návaznost na zajištění základních činností. U individuálního plánování došlo k zjištění, že má kontrolní charakter a činnosti v něm obsažené je nutné vykonat. V případě neplnění individuálního plánu je uplatněn systém sankcí. Jedna respondentka hovoří, že jeho plnění ovlivňuje její sebepojetí, neboť pociťuje hrdost za jeho splnění. Posledním indikátorem v oblasti integrace bylo zapojení do trvalé formy bydlení či práce. Respondenti uváděli různé způsoby, skrze které práci či bydlení vyhledávají. Zmiňován byl internet, noviny i různé nástěnky. Hledání bydlení či práce tvoří často vykonávanou činnost, která je stanovena v individuálním plánu. Tudíž plnění podléhá kontrole. Respondenti identifikují různé bariéry, které jsou na trhu s bydlením.

V oblasti stigmatizace jeden respondent uvedl, že se setkal se stigmatizací ve formě odmítnutí při hledání bydlení. U respondentů bylo identifikováno, že se situaci snaží předejít neúvedením informace využívání sociální služby azylový dům. Také bylo zjištěno, že pracovníci se stigmatizací snaží předejít poučením klientů o neuvádění využívání sociální služby. U jednoho respondenta bylo identifikováno odmítnutí při hledání zaměstnání. Odmítnutí souviselo se špatnou minulou zkušeností zaměstnavatele. Zanikání předchozích vztahů u respondentů vzniká pouze kvůli mobilitě do jiného města nikoliv kvůli využívání sociální služby. Naopak řada respondentů uvádí, že současné vztahy s rodinou či přáteli jsou upevňovány. Řada respondentů hovoří o získání nových přátel, jak klientů, tak i pracovníků. Odmítnutí navázání vztahu u respondentů nebylo zjištěno, avšak řada respondentů hovoří, že komunikace s veřejností se nejčastěji týká informování o sociální službě azylový dům.

V oblasti kontroly bylo zjištěno, že u respondentů je nutné úplné přizpůsobení se interním normám organizace. Samotný vliv kontroly pak ovlivňuje vykonávané činnosti, ale i oblast mezilidských vztahů. To lze spatřit například v omezené možnosti pobytu mimo organizaci, nutnosti návratu do organizace či omezením návštěvních hodin.

V oblasti pomoci bylo zjištěno, že respondenti zde mají jistotu hmotného zajištění v případě nouze – potravinová či hygienická pomoc, sociální šatník. Také respondenti



získávají v rámci poradenství vědomosti v oblasti sociální práce. Neopominutelným dopadem jsou také prožité zážitky v sociální službě, které v minulosti nebylo možné realizovat.

Poslední oblast tvořily další dopady na každodenní život. Zde došlo k zjištění, že respondenti se zde učí skupinovému soužití, které je pozitivně i negativně ovlivňuje. Dalším dopadem je separace rodiny v důsledku zaměření sociální služby, v které byl realizován výzkum pouze na jednoho z rodičů. Posledním zjištěným dopadem byl strach respondentů, který se objevuje jak před využitím sociální služby, tak i v jeho průběhu. Strach v průběhu souvisí zejména s možným ukončením poskytování sociální služby či uvíznutí v systému azylového bydlení kvůli tomu, že nebude nalezeno vhodné bydlení či práce.

## **6.2 DVC 2 Zjistit dopady v každodenním životě u dětí klientů, které jsou způsobeny využíváním sociální služby azylový dům po dobu poskytování sociální služby**

V rámci uvedeného dílčího cíle jsem si kladl za úkol zjistit dopady v každodenním životě u dětí respondentů, které jsou způsobeny využíváním sociální služby azylový dům po dobu poskytování sociální služby. Podobně jako u předchozího dílčího cíle byly stanoveny stejné zkoumané oblasti – **integrace, stigmatizace, kontrola, pomoc**. Dále jsem do výzkumu zahrnul oblast **dalších dopadů** pro zachování otevřenosti výzkumu.

V rámci oblasti integrace byl prvním zvoleným indikátorem **osvojená či prohloubená dovednost či schopnost**. Většina respondentů uvádí, že děti prohlubují svoji dovednost převážně v kreativních činnostech. To uvádí R5: „*To jsou činnosti, jak spolu tvoříme. Jsme pohromadě a ještě se spolu učíme nové věci. Ony jsou i klidnější a dělají je jindy. Jsou taky šikovnější*“ (Respondent 5). R3 uvádí, že její děti se zde naučily větší pořádnosti: „*Ony si spíše hlídají úklid. Že to udržují, protože to moc nedělaly. To jsem musela dělat neustále já. Tady si uvědomily, že to musí*“ (Respondent 3). R2 uvádí, že její dcera si zde prohloubila hygienické návyky: „*V rámci toho, že se jí nechce čistit zuby. Je to slečna, tak by se měla jít každý den mýt. Což ona většinou to dělala obden, když jsem jí nehnala já. Tak v tom směru ta služba je, že musí každý den. Všechny ty činnosti pravidelně dělat. Tak trošku jí to zlepšilo, že už není takový lajdák*“ (Respondent 2). **Osvojení pravidel** byl další indikátor, který byl v oblasti zkoumán. R5 uvádí, že interní pravidla jeho dětem upevnila denní režim, který v původním místě bydliště neměla: „*Dříve u nás doma jsme pravidla moc neměli. Že děti mohly chodit déle spát nebo i ten polední klid.*“ (Respondent 5). R7 sděluje, že osvojování

pravidel je pro její děti užitečnou dovedností i do budoucna: „Už se učí, že musí něco dodržovat. Což je dobrý. Ve škole taky musí dodržovat. Přijdou do školy. Že je přestávka. Potom je hodina. Tak tady je to něco, co je možná naučí vědět, že určitý věci se dělají v určitou dobu“ (Respondent 7). Naopak R6 uvádí, že pravidla azylového domu denní režim jejího syna rozhodla: „Spíše mu ho narušilo. On měl pevný řád i doma. A měl ho lepší, protože je tady více dětí. Tak on furt chce jít ke kamarádovi“ (Respondent 6). Dalším indikátorem v oblasti integrace byl **význam individuálního plánování**. Individuální plánování má stejně jako u klientů kontrolní charakter. Všichni respondenti uvádí, že obsažené činnosti v individuálním plánu, které se týkají dětí obsahují základní činnosti, které je nutné vykonávat i v běžném životě. R4 uvádí nutnost zapsat syna do školy: „Synovi zápis. Domlouvala jsme se s paní ředitelkou, že v dubnu. Během dubna je zápis. A tam ho musím zapsat“ (Respondent 4). Řada respondentů uvádí, že obsažené činnosti v individuálním plánu upevňují jejich vykonávání. Nejčastěji bylo zmiňováno učení, hygiena či nošení domovní obuvi. To sděluje například R3: „No tam je pro děti, že mají nosit bačkory a čistit si zuby. Častěji, protože ony kolikrát to neudělaly. Tak to musí plnit“ (Respondent 4). Posledním indikátorem v této oblasti bylo **zapojení do práce či trvalé formy bydlení**. U uvedeného indikátoru bylo zjištěno, že starší děti svým rodičům pomáhají při vyhledávání práce či bydlení. To uvádí například R4: „Mladší syn ne. Ale starší syn se po kamarádech ptá. A přijde, mamí tam je bydlení nebo tam. Kamarád mi řekl, že tam pronajímají“ (Respondent 4).

V oblasti stigmatizace byl první zkoumaný indikátor **negativní přijetí ve škole nebo školce** kvůli využívání sociální služby azylový dům. Uvedený druh stigmatizace uvádí 3 respondenti. R1 uvádí slovní napadání ze strany spolužáků ve škole: „Tak se mu vysmívali, že nemáme kde bydlet. Že jsme tady a že je bezdomovec.“ (Respondent 1). R3 kromě slovního napadání uvádí i narušení soukromí své dcery: „Byla tam šikana. Jsi azylačka. I to chování bylo k ní jiný. Že jí koukali do tašky, jestli má svačinku“ (Respondent 3). Respondentka 6 popisuje negativní dojem z učitelů: „Opravdu obě dvě učitelky opovrhovaly jím. Ony nic neřikaly, ale já to cítila. Když jsem kolikrát viděla to chování. Přísný a ráznější“ (Respondent 6). Druhý indikátor **přetrhání současných sociálních kontaktů** byl identifikován pouze u respondentů, kde došlo k mobilitě do jiného města. Posledním zkoumaným indikátorem bylo **odmítnutí navázání kontaktu** kvůli využívání sociální služby azylový dům. O tom hovoří pouze R3, kdy s její dcerou odmítali hovořit spolužáci, kteří jí slovně napadali kvůli

využívání sociální služby: „No ona tam má jednu nebo dvě spolužačky, který se s ní pouze baví. Další se jí straní. Ale ono jí to stačí“ (Respondent 3).

Další zkoumanou oblastí byla kontrola. Stejně jako u klientů i u dětí je nutnost **úplného přizpůsobení se interním normám organizace**. Při hlubším zkoumání indikátoru **vliv kontroly na každodenní život dětí** došlo k následujícím zjištěním. Řada respondentů uvádí, že kontrola zajišťuje dětem řádnou péči ze strany rodičů. To uvádí například R2: „*Tak kontrola je důležitá. Aby chodily děti pravidelně do školy. Měly co jíst. Kde to je ku prospěchu dítěte, aby nebylo zanedbané a chodilo čistý*“ (Respondent 2). To konstatuje i R5: „*A zároveň i jestli je ta péče zajištěná. Že mají jídlo, umyjí se, vyčistí zuby*“ (Respondent 5). R1 uvádí, že její syn se díky kontrole naučil přijmout jinou autoritu, než je rodič: „*Tak ze začátku to synovi vadilo, protože byl zvyklý jenom na mě a ode mě, když jsem mu něco řekla. A od jiných on ne. Ale teď už si zvyknul*“ (Respondent 1). R3 uvádí, že kontrola u jejich dětí upevnila pořádnost: „*Ovlivňuje je to v tom, že si po sobě uklízí. Že to nejde vzít a hodit. Že ta kontrola tady je od toho, aby zkontrolovala, jestli děti i já splňujeme, co máme*“ (Respondent 3).

V oblasti pomoci nepanovala jednotná shoda u respondentů. Respondenti hovořili o materiální i nemateriální pomoci dětem. Při hlubším zkoumání indikátoru **vliv pomoci na každodenní život** došlo k níže uvedeným zjištěním. Pomoc od pracovníků azylového domu pomáhá dětem zajistit základní potřeby. O zajištění stravy hovoří R4: „*Jsou rády, že dostanou koláče nebo jiné pečivo*“ (Respondent 4). R6 uvádí možnost kulturního rozvoje, který v minulosti kvůli špatné finanční situaci nemohla u svého syna podporovat: „*Třeba divadla jsou paráda. To my chodíme pokaždé. Protože to pro nás bývala nedostupná věc a díky azylovému domu jsme poznali spoustu. My jsme dříve nikdy nebyli v divadle*“ (Respondent 6). Význam pomoci dětem respondenti spatřují také v poradenství. To uvádí R6: „*Jednou jsme měli pro děti přednášku ovoce a zelenina. Já jsem musela jít do práce. Tak jsem přišla a syn říká: já už jím kiwi, mně chutná kiwi. Paní sociální pracovnice mi ukrojila a dala na lžičku. To byla dobrota. A fakt nikdy předtím jako žádný ovoce, kde je ta dužina nejedl*“ (Respondent 6). Pomoc u dětí respondenti identifikují také při vzdělávání: „*Když si nevíme rady s úkoly. Tak je dobrý, když jdou za tím pracovníkem a on jim poradí*“ (Respondent 3).

Poslední zkoumanou oblastí byly další identifikované dopady respondenty. V tomto případě respondenti odpovídali poměrně jednotně. Většina z nich konstatuje, že na každodenní život dětí nejvíce dopadá skupinové soužití. Zde však respondenti uvádějí, že vzhledem k většímu počtu dětí v azylovém domě dochází ke zhoršení jejich chování. To uvádí například R6: „*Tak se hrozně zhoršil s chováním. Jako sprostý slova, když za mnou přijde.*“

*Ale i okoukaný takový to chování: já si budu dělat co chci a ty mě nezajímáš“ (Respondent 6). Podobně hovoří i R1, která uvádí že zde je i nedostatek soukromí: „To, že je nás hodně. A ono to je těžký, protože ony vyvádí s dětma. Nemají to soukromí. Soukromí v bytě by bylo, že by si zalezly do pokojíčku a dělaly si to svoje“ (Respondent 1).*

## **Shrnutí DVC 2**

V rámci dílčího cíle bylo dosaženo řady zjištění, jak azylový dům ovlivňuje každodenní život dětí respondentů po dobu poskytování sociální služby.

V oblasti integrace respondenti identifikují získání nové dovednosti či schopnosti u svých dětí v oblasti kreativních činností. Řada respondentů spatřuje, že dochází u dětí k prohloubení pořádnosti či hygienických návyků. Osvojení pravidel vytváří u dětí denní režim, který v některých případech v původním místě bydlení postrádaly. Učení se pravidlům děti připravuje na budoucí život. Jedna respondentka uvádí, že pravidla azylového domu denní režim jejího syna rozhodila. Individuální plánování má kontrolní charakter. Činnosti v něm obsažené je nutné vykonávat, jinak je uplatněn systém sankcí. Řada respondentů uvádí, že činnosti obsažené v individuálním plánu upevňují pravidelnost jejich vykonávání. To se týká například učení, hygieny či nošení domovní obuvi. Hledání práce či trvalé formy bydlení se týká pouze starších dětí, kteří rodičům pomáhají s jejich vyhledáváním.

V oblasti stigmatizace 3 respondenti identifikovali negativní přijetí svých dětí ve škole. Uvedené negativní přijetí vždy pocházelo od spolužáků. Děti respondentů se nejčastěji setkávaly se slovním napadáním. Užíváno bylo označení bezdomovec či azylačka. Jedna respondentka uvedla, že spolužáci dcery narušovali její soukromí prohrabáváním tašky za účelem zjištění, zda má svačinu. Jedna respondentka zmiňovala negativní dojem z učitelů ve školce. K přetrhání současných sociálních kontaktů u dětí dochází pouze v důsledku mobility do jiného města nikoliv kvůli využívání sociální služby. Odmítnutí navazování kontaktu s dcerou zmiňuje jedna respondentka. Uvedené odmítnutí komunikace je zmiňováno ve škole, kde dcera respondentky je slovně napadána.

Kontrola vyžaduje po dětech úplné přizpůsobení se interním normám organizace. Kontrola u dětí je zmiňována v souvislosti se zajištěním řádné péče ze strany rodičů. Zmiňována byla kontrola ve vztahu ke zajištění základních potřeb dětí, školní docházky či hygieny. Jedna respondentka uvádí, že kontrola naučila jejího syna přijímat odlišnou autoritu, než je rodič. Jedna respondentka uvádí, že kontrola upevnila pořádnost dětí.

V oblasti pomoci nepanovala u respondentů jednotná shoda. Respondenti hovořili o materiální i nemateriální pomoci. Pomoc byla u řady respondentů identifikována v souvislosti se zajištěním základních potřeb jako je potravinová pomoc či darování vstupenek do kina nebo divadla za účelem kulturního rozvoje dětí. Význam respondenti přikládali také pomoci skrze poradenství jako jsou vzdělávací besedy nebo přednášky týkající se hygieny či stravování. Respondenti zmiňovali i pomoc s doučováním či vzděláváním dětí.

Poslední zkoumanou oblastí byly další identifikované dopady respondenty. V uvedené oblasti respondenti hovořili jednotně. Zmiňováno bylo skupinové soužití, které na děti dopadá negativně. Nejčastěji dochází ke zhoršení jejich chování. Skupinové soužití na život dětí dopadá také v nedostatku soukromí.

### **6.3 DVC 3: Zjistit dopady v každodenním životě způsobené využíváním sociální služby azylový dům po ukončení poskytování sociální služby**

Pomocí uvedeného dílčího cíle jsem zkoumal dopady v každodenním životě způsobené využíváním sociální služby azylový dům po ukončení poskytování sociální služby. Podobně jako u předchozího dílčího cíle byly stanoveny stejné zkoumané oblasti – **integrace, stigmatizace, kontrola, pomoc**. Dále jsem do výzkumu zahrnul oblast **dalších dopadů** pro zachování otevřenosti výzkumu.

V oblasti integrace byl prvním zvoleným indikátorem **osvojená či prohloubená dovednost či schopnost**. Většina respondentů se shodne, že ve svém životě po ukončení využívání sociální služby azylový dům nejčastěji realizují s dětmi kreativní činnosti, které si osvojili. To uvádí například R2: *„Jako máme pevně daný, že za týden nebo čtrnáct dnů si sedneme a něco si vyrobíme. Třeba, jestli jste viděl tu ozdobu na dveřích. Tak to jsme vyráběli s dcerou“* (Respondent 2). R7 sděluje, že využívá osvojené recepty, které se naučila v azylovém domě: *„Tak ty recepty, co jsme společně dělali. Dětem jsem včera dělala muffiny, které jsem dříve dělat neuměla“* (Respondent 7). **Osvojení pravidel** byl další indikátor, který byl v oblasti zkoumán. Většina respondentů uvádí, že pravidla po opuštění azylového domu přizpůsobila svým potřebám. To sděluje například R6: *„Prostě v klidu si udělám večeři. V tu dobu už syn spí a já se jdu vykoupat o půl dvanáctý. A to bych si na Azylu nedovolila. To už jsem se nešla vůbec vykoupat a šla až ráno, protože tam byl ten řád, do kolika hodin se může“* (Respondent 6). U některých respondentů však zůstala nějaká osvojená pravidla i po opuštění azylového domu. To konstatuje R5: *„Tak určitě jsme zachovali ten režim dětí. Ony si na něj*

navykly a měnit ho by bylo těžký“ (Respondent 5). Dalším indikátorem byl **význam individuálního plánování** po ukončení sociální služby azylový dům. U uvedeného indikátoru bylo zjištěno, že u některých respondentů individuální plánování vedlo k větší pečlivosti v řešení určitých situací. To sděluje například R6: *„Jakmile je něco k řešení, tak to řeším hned. Dostanu papír na vyplnění, tak přijdu a hned si to vyplním. Neodkládám to. Dříve jsem dělala to, že to odložím. A udělám to v klidu potom, abych to měla hezký. A pak ježiš. Dva měsíce už to je starý. To už nedělám“* (Respondent 6). Respondentka 3 si dokonce nutné činnosti sepisuje na papír: *„Ted' si všechno doopravdy sepisuji. Každou věc, co mám zařídit. Tak je na papíře a řídím se tím. A určitě to je lepší než dříve, když jsem tohle nedělala“* (Respondent 3). Posledním indikátorem v oblasti integrace bylo **zapojení do práce či trvalé formy bydlení**. Žádný z respondentů během doby po opuštění azylového domu své bydlení neměnil ani to neplánuje. Naopak R1 sděluje, že díky znalosti současné situace na trhu s bydlením se snaží bydlení udržet: *„No, tak bydlení měnit nehodláme. Naopak tady chceme zůstat, protože víme, jak je složité v dnešní době něco najít. Ale určitě jsou to zkušenosti, které ostatní lidé mít nemusí“* (Respondent 1).

V oblasti **stigmatizace** žádný z respondentů neidentifikuje negativní přijetí okolním sociálním prostředím kvůli využívání sociální služby azylový dům. Naopak R6 uvádí, že okolí přijímá informaci pozitivně: *„Jsou na mě hodnější. Hlavně vedoucí v práci a i kolegové. Spousta lidí s kterými se setkávám a vyprávím o tom, že jsem byla v azylovém domě. Tak většina lidí na mě kouká dobře. Vůbec jsem se nesečkala s negativní stránkou ted'“* (Respondent 6). V případě stigmatizace u dětí, která nejčastěji měla podobu slovního napadání respondenti sdělili, že během pobytu nebo po opuštění sociální služby azylový dům došlo ke změně školy u jejich dětí. To uvádí například R2: *„Ne. Ono to je i tím, že změnila školu kvůli těm urážkám. Tak já nevím, jestli se někomu svěřovala, že jsme na azyle bydleli. Naopak má kamarády. Tak si nemyslím, že by byla vyloučena z kolektivu“* (Respondent 2).

Třetí zkoumanou oblastí byla **kontrola**. Většina respondentů se shodne, že došlo k upravení pravidel vlastní potřebě rodiny. To zmiňuje například R4: *„Tak určitě si něco upravíte, než jak tomu bylo na azyle. Nemusíte tolik spěchat do úklidu a uděláte si to třeba večer, když to dítě spí. Můžete se dívat na televizi a nikdo Vás nějak neomezuje. Hlavně si mohu jít zakouřit kdy chci. A ne naposled v deset a pak až ráno“* (Respondent 4). U řady respondentů však zůstaly nějaké naučené zvyky související s denním režimem. To uvádí například R2: *„Možná to, že už ani já nelajdačím to, že by dcera měla chodit pravidelně spát v normální dobu. Aby nechodila spát v deset. Což měla dříve, že chodívala. Protože ona i když*

šla spát, tak pak si hrála na telefonu. Tak se snažím, aby chodila spát třeba kolem té osmé nebo deváté“ (Respondent 2). Podobně hovoří i R5: „Jo tak ten denní režim u nás zůstal. Že děti jdou odpoledne spát a i večer, že včas jdou do postele. Taky ta hygiena trochu, že se zlepšila“ (Respondent 5).

Čtvrtou zkoumanou oblastí byla **pomoc**. V případě zkoumání vlivu pomoci na každodenní život po ukončení sociální služby azylový dům došlo k zjištění, že někteří respondenti postrádají zejména materiální pomoc, která jim byla po dobu poskytování sociální služby nabízena. To uvádí R6: „Třeba mi chybí to oblečení a další. Sice mám teď peníze. Ale já jdu do krámu a koupím si, co chci, tak tím myslím jídlo. Dříve to bylo hrozný. Těžký to bylo. To si nedokáže nikdo představit, když jdete do krámu a dítě chce jogurt a vy mu ho nemůžete koupit, protože na něho nemáte“ (Respondent 6). R7 uvádí, že pomoc jí motivovala do budoucna k lepší finanční gramotnosti: „Tak určitě teď lépe hospodařím. Víím, že musím uhradit důležité a pak další. Snažím se mít i peníze stranou pro případ nouze“ (Respondent 7). Většina respondentů se také shodne, že nabízená pomoc v azylovém domě je naučila včasnému vyhledání sociálních pracovníků v případě, že vznikne problém. To zmiňuje R3: „Tak určitě teď víím, že když něco nastane, tak se nemám bát a jít vyhledat hned pomoc. Nečekat a řešit to, dokud to jde. To mě taky naučilo v azylovém domě“ (Respondent 3).

Poslední zkoumanou oblastí byly další dopady identifikované respondenty. Nejčastěji zmiňovaný dopad na každodenní život byla změna hodnot v životě respondentů. To uvádí R2: „A taky, díky azylovému domu jsem se dala na dobrovolnictví, jak jsme se bavili posledně. Že člověk má tu chuť pomoc zase vrátet. To mě motivovalo díky azylu“ (Respondent 2). R3 uvádí také pozměnění životních hodnot: „Tak člověk pak ty lidi neškatulkuje, když si tím vším projde. Nejdříve si vyslechne ten lidský příběh“ (Respondent 3). Řada respondentů ještě zmiňuje silné sociální vazby s bývalými klienty, které zůstaly i v současné době. To uvádí například R1: „Tak určitě i ty lidi, že Vám přirostou k tomu srdci. Přeci jenom jsme tam spolu nějakou dobu žili, tak se teď vidáme. Kdybych tu sociální službu nevyužila, tak většinu ani neznám. Někdy mi to i chybí, zase s těma lidmi společně posedět na azyle“ (Respondent 1).

### **Shrnutí DVC 3**

V dílčím cíli bylo dosaženo řady zjištění, jak využívání sociální služby azylový dům ovlivnilo každodenní život respondentů a jejich dětí po ukončení poskytování sociální služby.

V oblasti integrace respondenti identifikují využívání získaných nebo prohloubených dovedností či schopností, které získali během poskytování sociální služby azylový dům i po opuštění organizace. Nejčastěji byly zmiňovány kreativní činnosti či prohloubená dovednost vaření. Pravidla, která byla osvojena v azylovém domě, si respondenti přizpůsobili svým potřebám. U některých respondentů však zůstávají nějaká naučená pravidla. Ta nejčastěji souvisí s denním režimem. Individuální plánování, které bylo realizováno v azylovém domě, vedlo řadu respondentů k větší pečlivosti v řešení určitých situací. Jedna respondentka uvádí, že si sama vytváří individuální plán v papírové podobě. Změna bydlení či práce u respondentů není identifikována. Zároveň řada respondentů uvádí, že získaná znalost fungování současného trhu s bydlením je motivuje bydlení si udržet.

V oblasti stigmatizace žádný z respondentů neidentifikuje negativní přijetí okolním sociálním prostředím. Jedna respondentka uvádí, že se setkává s pozitivními ohlasy v případě sdělení, že byla uživatelkou této sociální služby. U dětí respondentů došlo ve všech případech ke změně školy kvůli negativnímu přijetí kolektivem.

V oblasti kontroly bylo zjištěno, že u respondentů došlo k upravení pravidel vlastní potřebě rodiny. Zároveň řada respondentů uvedla, že u nich zůstaly nějaké naučené zvyky související s denním režimem po opuštění sociální služby azylový dům.

V oblasti pomoci došlo k zjištění, že někteří respondenti postrádají materiální pomoc, která jim byla po dobu poskytování sociální služby nabízena. Jedna respondentka uvádí, že jí pomoc v azylovém domě motivovala k lepší finanční gramotnosti. Většina respondentů se také shodne, že díky nabízené pomoci v azylovém domě se naučili včasnému řešení problémů v případě, že vznikne. V případě vyhledání pomoci by využili znalostí sociálních pracovníků.

Poslední zkoumanou oblastí byly další identifikované dopady respondenty. Nejčastěji u respondentů došlo ke změně hodnot v jejich životě. Jedna respondentka uvedla, že díky využívání sociální služby azylový dům začala vykonávat dobrovolnictví. Řada respondentů také zmiňuje silné sociální vazby s bývalými klienty azylového domu.

## **Závěr a diskuse**

Hlavním cílem bakalářské práce bylo zjistit dopady využívání sociální služby azylový dům na každodenní život jedince. Hlavní cíl byl rozdělen na tři dílčí cíle. První dílčí cíl si kladl za úkol zjistit dopady v každodenním životě způsobené využíváním sociální služby



azylový dům po dobu poskytování sociální služby na život klientů. V rámci druhého dílčího cíle byl úkol zjistit dopady v každodenním životě způsobené využíváním sociální služby azylový dům po dobu poskytování sociální služby na děti klientů. Poslední dílčí cíl se soustředil na zjištění dopadů v každodenním životě způsobené využíváním sociální služby azylového domu po ukončení poskytování sociální služby. Hlavní cíl byl naplněn skrze provedené rozhovory s klienty využívající sociální službu azylový dům.

Teoretická část bakalářské práce se skládala ze čtyř hlavních kapitol. První kapitola se zabývala definicí pojmu bezdomovectví. Zároveň zde byly představeny statistiky zachycující počet osob bez přístřeší na území České republiky. V druhé kapitole byla pozornost věnována sociální službě azylový dům. V kapitole byla definována sociální služba azylový dům. Následně se kapitola orientovala na příčiny využívání azylového domu, základní a fakultativní činnosti poskytované azylovým domem a sociální práci v azylovém domě. Třetí kapitola se orientovala na problematiku každodennosti. Zde byl definován pojem každodennost. Také byla představena Schützova fenomenologická sociologie každodennosti a vymezeny každodenní/rutinní činnosti. Poslední kapitola se zabývala oblastmi ovlivňující každodenní život v azylovém domě. Mezi oblastmi, které byly zmíněny v uvedené kapitole byla integrace jedince do společnosti, stigmatizace, kontrola a pomoc. Jednotlivé zmíněné oblasti tvořily hlavní strukturu empirické části bakalářské práce.

Na teoretickou část navazovala část empirická, která se zabývala provedeným výzkumem. V prvé řadě byl hlavní cíl rozdělen na tři dílčí cíle. Následně bylo využito transformační tabulky dílčích cílů za účelem stanovení tazatelských otázek. Jako výzkumná strategie provedeného výzkumu byla užitá strategie kvalitativní. Konkrétní metodou sběru dat byly zvoleny polostrukturované rozhovory. Následně se empirická část soustředila na zdůvodnění vybraného výzkumného vzorku a jeho charakteristiku, průběh výzkumu, způsob zpracování získaných údajů a etická a jiná rizika výzkumu. Poslední kapitola empirické části se zabývala interpretací dosažených výsledků, kde bylo užitó konkrétních citací z rozhovoru realizovaných s respondenty. Po každém dílčím cíli následovalo shrnutí.

Pokud se zaměřím na výsledky výzkumu, tak mohu konstatovat, že došlo k řadě zjištění, která identifikují určité dopady využívání sociální služby azylový dům na každodenní život respondentů. Identifikované dopady měly jak pozitivní, tak i negativní vliv na každodenní život. Zároveň ovlivňovaly život respondentů během poskytování sociální služby azylový dům i po jejím opuštění. Hodnocení, zda dopad byl pozitivní či negativní proběhlo na základě hloubkové analýzy sdělených informací respondenty mou osobou. Respondenti ve většině

sděleních hodnocení ve výpovědích osobně sdělovali. Poté jsem využil třídění zjištění v podobě: pozitivní dopad/negativní dopad/nehodnoceno. Na základě výše uvedeného jsem identifikoval, že pozitivní dopad využívání sociální služby na každodenní život lze spatřovat například v osvojených či prohloubených dovednostech nebo schopnostech, kam lze zařadit například vaření, hygienické návyky či kreativní aktivity. Následně do skupiny pozitivních dopadů lze zařadit proces individuálního plánování, který respondenty vedl k větší zodpovědnosti v řešení problémových situací. Pozitivně respondenti hodnotili také zlepšení rodinných či kamarádkých vztahů. Negativní dopady na každodenní život byly respondenty identifikovány zejména ve vztahu ke stigmatizaci. Ta byla u respondentů spatřována například v oblasti hledání bydlení či práce. U dětí stigmatizace byla často spatřována v rámci vzdělávání, kde se setkávaly nejčastěji se slovním napadáním od školního kolektivu.

Jednotlivá zjištění v empirické části bakalářské práce měla vždy návaznost na každodenní život respondentů. V oblasti integrace se jednalo nejčastěji o osvojení si či prohloubení si určitých rutinních činností, které respondenti mohou využít ve svém životě. Nelze opomenout proces individuálního plánování, který zabezpečuje skrze kontrolu vykonání rutinních činností jako je pravidelná hygiena, nošení bačkor a jiné. Zároveň individuální plánování vede k zodpovědnějšímu plnění každodenních povinností. V oblasti stigmatizace bylo identifikováno, že každodenní život je stigmatizací ovlivněn u respondentů zejména při hledání práce nebo bydlení. Vliv stigmatizace na každodenní život lze spatřit například v nerovných šancích při získání práce nebo bydlení kvůli využívání sociální služby azylový dům. To vede respondenty k přizpůsobení se okolnostem a neuvádění zaměstnavateli či pronajímateli informací o využívání sociální služby azylový dům. Podobně stigmatizace ovlivňuje každodenní život i u dětí ve školním prostředí. Zde dochází k pravidelnému slovnímu napadání kolektivem ve škole či limitací vztahů ve školním prostředí. Oblast kontroly a její vztah v každodenním životu lze spatřit zejména v nutnosti přizpůsobení se interním normám organizace – provozní řád, návštěvní řád. Uvedené interní normy organizace ovlivňují vykonávání každodenních činností. Nejčastěji respondenti zmiňovali jejich limitaci či příkazování. Zmíněna byla například nutnost vykonat úklid ve vymezeném časovém rozmezí, uzavření prostoru pro kouření v určitém čase a jiné. Kontrola ovlivňuje každodenní život i v omezeném časovém rozmezí, které je určeno pro návštěvy rodiny a přátel. Pomoc ovlivňuje každodenní život v zajištění základních potřeb, které by respondenti nebyli schopni sami uspokojit. Také zde získávají díky pomoci určité znalosti, které mohou

pravidelně využívat. Každodenní život je ovlivňován i vytvořením nových kontaktů s dalšími klienty, či separací rodiny kvůli vymezení cílové skupiny zařízení pouze na jednoho rodiče.

V závěrečné diskusi spatřuji jako důležité uvést reflexi rizik. Většina rizik se za pomoci opatření k jejich limitaci nenaplnila. Nejvíce se ve výzkumu odrazil můj pracovní vztah s organizací, kde byl výzkum realizován. Vzhledem k mocenskému vztahu respondenti přistupovali k hodnocení jednotlivých činností, které byli zkoumány. Často bylo užíváno spojení: „mě to nevádí“. V případě identifikace tohoto přístupu respondenty jsem přistoupil k vysvětlení situace respondentům nebo jsem položil otázky trochu odlišným způsobem.

Do dalšího výzkumu zabývajícího se tématem identifikace dopadů využívání sociální služby azylový dům na každodenní život jedince bych upřednostnil užší vymezení výzkumu. Mezi témata, která by byla vhodná hlouběji zkoumat, bych doporučil oblast kontroly či stigmatizace. Uvedená témata byla respondenty vnímána dle mého názoru jako nejvíce nosná ve vztahu k vlivu na každodenní život.

Pokud bych se na závěr měl zamyslet nad užitím získaných výsledků, mohu konstatovat, že zjištěné výsledky pomohly mé dosavadní praxi v sociální službě azylový dům. Zároveň sepsání dopadů na každodenní život respondentů může sloužit jako podklad k poukázání významnosti financování sociální služby. U většiny respondentů díky sociální službě azylový dům došlo ke zlepšení jejich života. To lze identifikovat například na úrovni životních hodnot (včasné řešení problémů v případě jejich vzniku, participace v dobrovolných činnostech), integraci do pracovního procesu či v lepší péči o děti.

## Seznam tabulek

**Tabulka č. 1** - Zajištění základních činností skrze jednotlivé úkony dle vyhlášky 505/2006 Sb., vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

**Tabulka č. 2** - Transformační tabulka

**Tabulka č. 3** - Charakteristika respondentů

## Seznam příloh

**Příloha č. 1** – Informovaný souhlas o zvukovém zaznamenání rozhovoru a o zveřejnění osobních údajů

**Příloha č. 2** – Ukázka rozhovoru vedeného po dobu poskytování sociální služby (respondent 6)

**Příloha č. 3** – Ukázka rozhovoru vedeného po ukončení poskytování sociální služby (respondent 6)

## Seznam použitých zdrojů

BOSSWICK, Wolfgang, Friedrich, HECKMANN. *Social integration of immigrants: Contribution of local and regional authorities*. [online], 2006, [cit. dne 5.10.2019] dostupné z: <http://edz.bib.uni-mannheim.de/daten/edz-ma/esl/06/ef0622en.pdf>.

CIMRMANNOVÁ, Tereza a kol. *Krise a význam pomáhajících prvního kontaktu – aplikace v kontextu rodinného násilí*. 1 vyd. Praha: Karolinum Press, 2013, 200 str. ISBN 978-80-246-2205-7.

Český statistický úřad. *Výsledky sčítání bezdomovců*. 2012. [online]. 2015 [cit. dne 2019-09-10]. Dostupné z: [https://www.czso.cz/csu/sldb/vysledky\\_scitani\\_bezdomovcu](https://www.czso.cz/csu/sldb/vysledky_scitani_bezdomovcu).

ČERVENKA, Karel. *Stigmatizace, morální netečnost a expertní pojmy: možné uchopení fenoménu displacement/vymístění*. Sociální studia, 2004. Vol 1, No 2: 215-229.

DOSEDLOVÁ, Jaroslava, Klára KOUTNÍKOVÁ. *Azylové bydlení z hlediska příjemců a poskytovatelů sociálních služeb*. Annales psychologici, Brno: Filozofická fakulta Masarykovy univerzity, 2014, roč. 1 (15), č. 1, s. 16-27. ISSN 2336-4939.

FEANTSA. *ETHOS-Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení v prostředí ČR* [online], 2017, [cit. dne 15.9.2019], dostupné z: [https://www.feantsa.org/download/cz\\_\\_\\_8621229557703714801.pdf](https://www.feantsa.org/download/cz___8621229557703714801.pdf).

- FEANTSA. *The ETHOS Definition and Classification of Homelessness: An Analysis*. [online], 2011, [cit. dne 15.9.2019], Dostupné z: <https://www.feantsa.org/download/article-1-33278065727831823087.pdf>.
- GLUMBÍKOVÁ, Kateřina, Alice, GOJOVÁ. *Vnímané potřeby klientek azylových domů pro ženy a matky s dětmi*. Sociální práce/Sociálna práca, 2016, 2016–3.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005, 408 str. ISBN 80-7367-040-2.
- HRADECKÝ, Ilja. *Definice a typologie bezdomovectví: [zpráva o realizaci aktivity č. 1 projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR]. 1. vyd..* Praha: Pro Sdružení azylových domů vydala NADĚJE o.s., 2007 52 str. ISBN 978-82-86451-13-8. Dostupné z: <https://www.nadeje.cz/img-content/files/docs/odborne/2007dtbezdm.pdf>.
- HRADECKÝ, Ilja, Vlastimila, HRADECKÁ. *Bezdomovectví – extrémní vyloučení*. Praha: NADĚJE, 1996, 107str. ISBN 80-902292-0-4.
- HRADECKÝ, Ilja a kol. *Souhrnný materiál pro tvorbu Koncepce práce s bezdomovci v ČR na období do roku 2020*. [online], 2012, [cit. dne 20.9.2019], dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Souhrnny\\_material\\_pro\\_tvorbu\\_Koncepce\\_prace\\_s\\_bezdomovci\\_v\\_CR\\_na\\_obdobi\\_do\\_roku\\_2020.pdf/2f520871-3e3d-35d8-31cb-2036d3615527](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Souhrnny_material_pro_tvorbu_Koncepce_prace_s_bezdomovci_v_CR_na_obdobi_do_roku_2020.pdf/2f520871-3e3d-35d8-31cb-2036d3615527).
- JANDOUREK, Jan. *Slovník sociologických pojmů*. Praha: Grada Publishing a.s., 2012, 264 str. ISBN 978-80-247-3679-2.
- JOHNOVÁ, Milena a kol. *Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele*. [online], 2007, [cit. dne 20.10.2019], Dostupné z: [https://www.msk.cz/assets/socialni\\_oblast/standardy-kvality-vykladovy-sbornik-i-.pdf](https://www.msk.cz/assets/socialni_oblast/standardy-kvality-vykladovy-sbornik-i-.pdf).
- KUBÁTOVÁ, Helena. *Sociologie*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2009, 239 str. ISBN 978-80-244-2315-9.
- KRIVOŠÍKOVÁ, Mária. *Úvod do ergoterapie*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011, 368 str. ISBN 978-80-247-2699-1.
- KRUTILOVÁ, Dagmar a kol. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. [online], Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. [cit. dne 20.10.2019] Dostupné z: <https://www.csspraha.cz/wcd/users-data/file/manual-standardy-kvality.pdf>.
- KVĚTENSKÁ, Daniela. *Moc a pomoc v pomáhajících profesích*. Sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce Hradec Králové 12. – 13. 10. 2007. 1 vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. 374 str. ISBN 978-80-7041-118-6.
- MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2011, 328 str. ISBN 978-80-247-3148-3.

- MARHÁNKOVÁ, Jaroslava. *Domácí násilí – výpovědi žen žijících v azylovém domě*. Gender, rovné příležitosti, výzkum, 2006, No. 2: 46–51.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
- MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální práce v praxi - specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1 vyd. Praha: Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.
- MIKESZOVÁ, M., M. LUX. *Faktory úspěšné reintegrace bezdomovců a nástroje bytové politiky pro řešení bezdomovství v ČR*. Sociologický časopis/Czech Sociological Review, 2013, Vol. 49, No. 1: 29-52.
- MPSV. Doporučený postup č. 4/2013 - *doporučený postup k zajišťování fakultativních činností při poskytování sociálních služeb k § 35 odst. 4 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů*. Praha: 2013. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/DP\\_fakultativni\\_sluzby\\_final.pdf/df2795f8-1884-8250-9d33-b08646da4a11](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/DP_fakultativni_sluzby_final.pdf/df2795f8-1884-8250-9d33-b08646da4a11).
- MPSV. *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020* [online], 2013, [cit. dne 4.10.2019] Praha: MPSV, 2013. 70 str. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/bezdomovectvi.pdf/c7a1e576-778f-a221-78ed-436f101ba42c>.
- MPSV. *Zpráva o plnění Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020 za rok 2016*. [online], 2017, [cit. dne 4.09.2019] Praha: MPSV, 2017. 50 str. Dostupné z: <http://docplayer.cz/109836511-Iii-zprava-o-plneni-koncepce-prevence-a-reseni-problematiky-bezdomovectvi-v-ceske-republice-do-roku-2020-za-rok-2016.html>.
- MUCHA, Ivan. *K problematice identity světa (Sociologie a fenomenologie) in K sociologické reflexi modernizace*. [online], 1998, [cit. dne 10.10.2019] Praha: Karolinum, 1998, 9-20 s. ISSN 0567-8293. Dostupné z: [https://karolinum.cz/data/cascislo/1480/PheH\\_1996\\_2.pdf](https://karolinum.cz/data/cascislo/1480/PheH_1996_2.pdf).
- NAKONEČNÝ, Milan. *Stigmatizace in sociologická encyklopedie*. [online], 2017, [cit. dne 12.10.2019]. Dostupné z <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Stigmatizace>.
- NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001, 168 s. ISBN 80-903070-0-0.
- NEČASOVÁ, Mirka. *Mezinárodní etický kodex sociální práce – principy*. Sociální práce/Sociálna práca, 2004, str. 31–34. 2004–4.
- NEŠPOROVÁ, Olga, Petr, HOLPUCH. *Vyhodnocení dostupných výzkumů a dat o bezdomovectví v ČR a návrhy postupů průběžného získávání klíčových dat*. 1 vyd. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i., 2015. 219 str. ISBN 978-80-7416-204-6.

- NOVOTNÝ, Přemysl., PRŮDKOVÁ, Táňa. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, 93 str. ISBN 978-80-7387-100-0.
- PETRUSEK, Miloslav a kol. *Velký sociologický slovník*. 1 vyd. Praha: Karolinum, 1996. 747 s. ISBN 80-7184-164-1.
- REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2009. 192 str. ISBN 978-80-247-3006-6.
- SMUTEK, Martin, Miroslav, KAPPL. *Proměny klienta služeb sociální práce*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus. 2006. 478 s. ISBN 80-7041-716-1.
- STRAUSS, Anselm, Juliet, CORBINOVÁ. *Základy kvalitativního výzkumu – postupy a techniky metody zakotvené teorie*. 1 vyd. Boskovice: Albert, 1999. 228 s. ISBN 80-85834-60-X.
- ULEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 2. vyd. Praha: Slon, 1999. 128 s. ISBN 80-85850-69-9.
- URBÁNEK, Eduard. *Fenomenologická sociologie – vlivný směr americké buržoazní sociologie*. [online], 1981, [cit. dne 15.10.2019] Sociologický Časopis / Czech Sociological Review, vol. 17, no. 1, 1981, pp. 35–50. Dostupné z: [www.jstor.org/stable/41129551](http://www.jstor.org/stable/41129551).
- ZOUHAR, Jan. *Racionalita a každodennost*. [online], 2016, [cit. dne 10.10.2019] Brno: Masarykova univerzita, 2016, s. 7-16. ISSN 1803-7445. Dostupné z: [https://www.pdcnet.org/collection/fshow?id=studiaphil\\_2016\\_0063\\_0002\\_0007\\_0016&file\\_type=pdf](https://www.pdcnet.org/collection/fshow?id=studiaphil_2016_0063_0002_0007_0016&file_type=pdf).
- Zákony pro lidi: Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách* [online], 2018, [cit. dne 2019-10-8]. Dostupné z: <https://zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.
- Zákony pro lidi: Vyhláška č. 505/2006 Sb. Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách* [online], 2018, [cit. dne 2019-10-8]. Dostupné z: <https://zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>.

## **Příloha č. 1: Informovaný souhlas o zvukovém zaznamenání rozhovoru a o zveřejnění osobních údajů**

### **Informovaný souhlas o zvukovém zaznamenání rozhovoru a o zveřejnění osobních údajů**

Souhlasím s tím, aby rozhovor s ..... pořízený Bc. Lukášem Povolným dne .....

- a) Byl zaznamenán jako zvuková nahrávka
- b) Byl po zpracování archivován
- c) Byl zpracován v rámci výzkumného projektu vysokoškolské kvalifikační práce
- d) Veškeré zveřejněné zjištěné informace budou anonymizovány
- e) Je možné zveřejnit osobní údaje:

- Věk
- Pohlaví
- Počet dětí + jejich věk

Datum: .....

Podpis: .....



## **Příloha č. 2: Ukázka rozhovoru vedeného po dobu poskytování sociální služby (respondent 6)**

**Interviewer:** Tak já.... tak já bych začal. A ještě bych Vás poprosil, jestli byste mi na tu nahrávku mohla sdělit to, že souhlasíte s tím nahráváním rozhovoru? 00:00:12-5

**Person 1:** Souhlasím. 00:00:13-8

**Interviewer:** Tak jo. Tak bychom začali. A já bych se zeptal, proč vůbec jste se jako by rozhodla využívat tuto službu azylového domu? Jestli mi můžete říct nějakou tu příčinu? 00:00:24-5

**Person 1:** Protože mi nic jiného nezbylo. Já jsem... 00:00:28-2

**Interviewer:** A můžete to nějak rozvést prosím? 00:00:29-2

**Person 1:** Jo. Protože já jsem ze dne na den skončila s klukem na ulici. Hele bylo to dvanáct... ne bylo to patnáctého listopadu. Mě přišla majitelka toho bytu s klíči v ruce a řekla mi ber si tašku a běž. Takže jsem si vzala fakt jenom tašku. Hele s klukem jsem spala jeden den táhle u kamaráda. Druhý den u kamaráda. Jo? Pak na zahrádce. Protože vlastně zrovna v tu dobu v tom listopadu minulý rok nebylo místo ani na jednom azylu v celé republice. Fakt opravdu. Jsem se obrátila na tu paní .... z té charity. Obvolali jsme. A jediný místo mi slíbili tady v Trutnově na tom azylu, že se uvolní. A že musím čekat pět dní. Že? Takže vlastně pak opravdu jsem se ocitla, když nemáte nikoho prostě.... rodinu. Nikoho. Žádný zázemí. Tak prostě, co jiného? 00:01:13-2

**Interviewer:** Takže nějaká ztráta toho nájmu? Byla ta příčina vlastně. Ztráta toho bydlení. 00:01:19-6

**Person 1:** No. Jasně. Ztráta toho bydlení. No, ale prostě to bylo ze dne na den. Absolutně bez upozornění. Bez ničeho. Jo? Protože zaprvé ty sousedi si stěžovali. Jo? Prostě jako napsali tu petici, že nechtějí abych tam bydlela. Že dokud tam budu bydlet, tak tam bude chodit ten partner bývalý a bude tam dělat bordel. Že jo? 00:01:35-4

**Interviewer:** Super. Tak jo. 00:01:38-3

**Person 1:** No a jako... nevím moje pocity byli takový nijaký, abych pravdu řekla. Jo? Když prostě paní ... mi řekla, že... Jo? Tak jediný místo bude v Trutnově v azylovém domě... tak prostě. Nevím. Já, když si na to vzpomínám. Tak vím, že jsem se necítila nijak. Ani dobře, ani špatně. Jo? Prostě a to... A taky mě přivezla na azyl a já jsem byla úplně vyřízená. Ty jo. Já jsem neměla ani hřeben. Já jsem neměla nic. Jo? Já jsem měla pár věcí pro kluka. Si pamatuji, jak jsem sem přišla. Jsem si akorát lehla na postel a spala jsem. A čekala jsem až mě předají a to... A taky jsem moc nevyběžala z pokoje. Takže si všichni říkali. Že jo? Že jsem taky nějaká divná. Že jo? A kdo ví, co jsem zač. Ale to bylo jenom tím, že jsem byla unavená, protože jsme neměli kde spát. Že jo? Tak... 00:02:25-0

**Interviewer:** Super. Tak já přejdu k té stěžejní části a já bych se zeptal, jestli jsou nějaké dovednosti či schopnosti, které jste si osvojila či prohloubila během využívání sociální služby azylový dům a které vedou ke zlepšení Vašeho života? 00:02:39-1

**Person 1:** Jo. Určitě. Díky azylovému domu, že jsem sem přišla. Tak zaprvé se mnou jednají jinak na Úřadech. Za druhé jsem si vlastně dodělala... udělala jsem si ještě ten kurz. Ten Job klasik club na úřadě. Díky tomu, že to bylo vlastně ještě zadarmo. A ten mi dal teda docela hodně. A vlastně díky tomu azylovému domu jsem teď přišla k dobré práci a všechno, tak nějak...No... 00:03:03-5

**Interviewer:** A nějakou dovednost nebo schopnost teda, kterou se tady vlastně u Vás snaží prohloubit? Napadají Vás? 00:03:10-9

**Person 1:** No to mě právě nic nenapadá. 00:03:14-7

**Interviewer:** Nenapadá? 00:03:15-9

**Person 1:** Já musím říct, že já umím všechno... Že jo? Umím vařit. Umím se starat o kluka. Ale možná jako, že jsem přestala kouřit hlavně kvůli tomu. Jo? Už jenom z toho důvodu, když si to vezmete, tak co tady dělají ty maminy? Furt sedí jenom na kuřárně... na terase a kouří. A jednu za druhou a pijí kávu. Tak se mi to zhnusilo. Přestala jsem normálně kouřit. Fakt. Hlavně to byl tady ten důvod. Opravdu, že jo. No a já jsem tak velmi ráda, že jsem přestala kouřit. Že jo? Že jsem se tak nějak jako úplně. 00:03:47-4

**Interviewer:** A takže vlastně vy jste říkala, že jako by všechno už jste uměla předtím... To vaření, uklízení... 00:03:52-5

**Person 1:** Vaření. Určitě. Vaření, uklízení. To jo. Jako já jsem s tímhle tím nikdy neměla problém. Já víceméně tady pomáhám i jiným maminkám. Že jo? Tak nějak... Tak, tak jim pomáhám, až to dopadá, že se o ně starám. Že jo? Ale spíše jakože náhled na lidi jsem si tady změnila. Jo? Jakože já jsem byla spíše. Jo? A to dělám možná i dneska. Jako jo... že? Že každému důvěřuji, ale prostě teď, co jsem na tom azylu, tak vidím věci jinak. Tu realitu prostě vnímám úplně jinak. Možná takovou, jaká je skutečnost. Dříve jsem si taky dokázala všechno a vším pokecat a pomluvit. Jo? Ale teď prostě ne. 00:04:41-8

**Interviewer:** Super. A já bych se zeptal, jak pravidla sociální služby ovlivňují Váš život v azylovém domě? Pravidla jako myslím třeba provozní řád, domovní řád a všechny tyhle pravidla, co jsou okolo, co jste... co musíte pevně dodržovat. 00:05:00-6

**Person 1:** Jako jediná připomínka je kvůli tomu hlídání. Jak jsem už říkala. Jo? Že prostě je to tady omezený. Že... že nám ředitelka nám nabízí to, že si můžeme navzájem hlídat děti, ale zase je to omezený tím, že maximálně dvě hodiny za den. Od tolika do tolika, což je strašně omezující. Že jo? Když prostě ta mamina chce a chce se postavit na ty vlastní nohy, tak potřebuje chodit do práce. A hlídání na dvě hodiny jí vlastně moc teda nepomůže. Že jo? To je jediná jako chyba, která tady v tomhle tom je. Jo? Ale jako... 00:05:30-5

**Interviewer:** A myslíte si, že ty pravidla, co tady jsou stanovený... že vedou nějak potom k jakoby zodpovědnějšímu životu nebo nějakému jako lepšímu životu? 00:05:41-1

**Person 1:** No jako jsem tady skoro 4 měsíce... A říkám byli tady lidi, ale třeba taková ta jedna kamarádka... 00:05:48-8

**Interviewer:** Ale budeme se bavit jenom u Vás... u Vás, jestli Vás to vede k nějakému zodpovědnějšímu životu? 00:05:55-3

**Person 1:** Jo asi jo. Určitě. 00:05:56-1

**Interviewer:** A v čem konkrétně jestli se mohu zeptat? Jestli Vás něco napadá? 00:05:59-4

**Person 1:** No jako já jsem si vždycky myslela o sobě, že prostě jsou věci, který jsou důležitý a který se musí řešit. Ale taky jsem to neřešila. Jo? Taky jsem nechávala spoustu věcí uhnít. Třeba jako ty dluhy. Že jo? Pak se na to zapomene a pak už to není. Jo? Jako... ale teďka, co jsem na tom azylu. Tak opravdu dostanu dopis. Tak ho řeším na hned. Jo? Přijde a hned to řeším. Nebo jako kolikrát třeba mi volali. Jo? Telefon a já říkám. Jo? To mi volají z úřadu a kdo ví, co mi chtějí a nebrala jsem to. Teď už prostě беру všechno. Beru telefony, komunikuji. Zařídila jsem si díky tomu vlastně... díky tomu vlastně jsem si zařídila spoustu věcí, který jsem vlastně měla předtím zanedbaných. Jo? 00:06:40-5

**Interviewer:** Takže to změnilo jakoby Váš hodnotový rámec nějaký, co jste měla? 00:06:44-7

**Person 1:** Jo. 00:06:44-9

**Interviewer:** Přístup k nějakým věcem. 00:06:46-5

**Person 1:** No jasně. 00:06:46-9

**Interviewer:** Super. Díky. Jak třeba ovlivňuje Váš život individuální plánování?? 00:07:00-2

**Person 1:** Jako ten individuální plán? 00:07:01-9

**Interviewer:** Ano. 00:07:02-8

**Person 1:** Ovlivňuje hodně. 00:07:03-3

**Interviewer:** A v čem třeba konkrétně? Nebo jestli si vzpomenete na nějaký věci, který v něm máte stanovený? 00:07:10-4

**Person 1:** V čem mě to ovlivňuje? V tom, že mohu být na sebe hrdá, když ten individuální plán dělám. Takže ho vždycky dodržuji. Prostě, že... takže opravdu ho vždycky zatím dodržuji. Všechno to, co jsme si naplán... to co jsem si naplánovala vlastně, že musím udělat. Tak jsem udělala. A udělala jsem to s chutí. Jo? S chutí a pak z toho vlastně mám radost. A takhle to bylo s prvním. Pak vlastně další měsíc s druhým plánem. Tak to bylo ještě lepší a lepší. A tím pádem jsem tak nějak jako... 00:07:35-9

**Interviewer:** A ovlivňuje třeba potom ten individuální plán ty činnosti, které děláte? Vlastně to, co je stanovený, tak jestli to je pevně jakoby daný, že to musíte nějak udělat. Nějakým způsobem nebo? 00:07:48-3

**Person 1:** Jo. 00:07:49-4

**Interviewer:** Jo. 00:07:50-8

**Person 1:** Jo. No. Jako to jsou většinou takový věci, který jsou opravdu, že se musí udělat. A když se neudělají, tak je to špatný. Můžeme dostat výtku. 00:08:02-0

**Interviewer:** "smích". A třeba ještě tady mám otázku, jak ovlivňuje Váš život snaha pracovníků zapojit Vás do práce či vlastního bydlení? 00:08:19-2

**Person 1:** Hele. Já jsem to měla ze začátku ještě komplikovanější v tom, že jsem na začátku byla vlastně těhotná. Že? A prostě... A já jsem nechtěla prostě jít na potrat. Že jo? Ale... prostě jako nešla jsem na potrat a rozhodla jsem se, že to prostě miminko dám k adopci. Dám ho lidem prostě, který se o něho budou starat a... takže vlastně víceméně celou dobu, co jsem tady, tak jsem čekala až porodím. Abych mohla nastoupit do práce. A jelikož tady ten Trutnov je tady dobrá práce a hodně... hodně. Dá se tady prostě najít práce. Dobrá práce. Takže já jsem si to vlastně díky tomu azylovému domu jsem si naplánovala všechno. Že až porodím, tak nastoupím do \*\*\*\*\*. Proto jsem si sehnala rovnou hned školku. Prostě. Jo? Čekala jsem na to teď dva měsíce. Školka hned vedle \*\*\*\*\*. A jsem tady teďka... pracuji v té. 00:09:20-8

**Interviewer:** A ovlivnilo to teda nějak ten Váš život po dobu jakoby toho pobytu tady v azylovém domě? Že Vás vlastně chtějí zapojit do té práce nebo do toho bydlení? 00:09:31-6

**Person 1:** Jo. Tak člověk to musí dělat, protože to pak říká těm pracovníkům. Jako tady jde hlavně o to, abych si udržela práci... S tím, že až našetřím peníze tak si seženu hned bydlení. Ale teďka tady opravdu nic není. 00:10:03-0

**Interviewer:** Super. Tak jo. Asi přejdeme kousek dál. A tady mám otázky. Jestli jste se setkala někdy při hledání zaměstnání nebo bydlení, že Vás odmítli kvůli tomu, že využíváte službu azylový dům? Že jste zmínila, že jste na azylovém domě a že Vás kvůli tomu odmítli třeba? 00:10:20-4

**Interviewer:** No s tím jsem se osobně... s tím jsem se nesetkala. Ale jako s opovrhováním určitě od lidí jo. Jo? Ale abych pravdu řekla, já jsem se s tím nikdy zatím netajila ba právě naopak. Jako po nějakým tom čase jsem se tím i chlubila, nebo chlubila jako... že jsem v azylovém domě. Protože opravdu ten azylový dům Most k životu. Musím říct, že dal mi zatím hodně. Jo? A nemám se za co stydět už i... Jako třeba můj syn, ten vždycky: ahoj já jsem z azylového domu. A moje sestra je z toho vždycky úplně hrozně nešťastná. Jo? Když syn tohle říká, protože se za to strašně stydí. Jo? Vy jste z azylu. Třeba jako jo je pravda teďka si vzpomínám. V práci v jedné jako, co jsem měla tu brigádu, tak jsem tam byla zaměstnaná já a přede mnou ještě spousta jiných maminek. Ten zaměstnavatel tím pomáhal jiným maminkám z azylového domu. A on řekl, že z azylového domu nechce nikoho do práce, jakmile se to dozví. Když tam chtěla jít dělat jedna mamina z azylu, tak on řekl: ne vy jste z azylového domu. Vy ne. Jo? Ale je to prostě o tom, že tam byli špatný lidi. Jako já se tam držím do teďka. Že jo? 00:11:29-8

**Interviewer:** Super. A třeba přetřhal někdo s Vámi kontakty kvůli tomu, že vlastně využíváte službu azylového domu? 00:11:39-7

**Person 1:** Ty jsi socka s tebou se nebavím? "Smích". Ne to ne, protože jakmile já jsem vlastně přišla sem do Trutnova z takové dálky, tak víceméně jsem přetřhala ty kontakty já. Tím, že jsem hrozně daleko. Jo? A abych pravdu řekla, tím že jsem vlastně tady a že jsem skončila v tom azylovém domě. Tak jsem si uvědomila, že je strašně moc... vlastně všechny ty lidi, který jsem měla kolem sebe vůbec nepotřebuji. Jo? Když se na to podívám zpátky. Tak se sama sobě divím, že s některými lidmi jsem se bavila. Neměla jsem kolem sebe nikdy dobrý lidi. A teď to vidím. Předtím jsem neviděla. Že jo? A... 00:12:17-5

**Interviewer:** A třeba obráceně, že někdo s Vámi navazoval více ty vztahy? 00:12:21-2

**Person 1:** Ne. Ne. To taky ne.

**Interviewer:** A třeba rodina funguje? Že více se snaží, když vidí, že jste tady v té situaci nebo? A pak ty hodně blízký přátele třeba? Jestli jako by mají větší zájem nebo? 00:12:55-2

**Person 1:** Ne. 00:12:56-0

**Interviewer:** Taky ne. 00:12:57-3

**Person 1:** Jako tady je... ta věc je spíše jakože... to, že mě spíše jakoby ty lidi, který jsem měla kolem sebe využívali mě. Jo? Prostě a že opravdu... opravdový přátele jako mám. Mám je v M... a ... 00:13:10-1

**Interviewer:** A třeba ty se ozývají nějak více nebo? Když vědí, v jaké situaci jste? 00:13:15-8

**Person 1:** Ne. 00:13:15-8

**Interviewer:** Tak přejdeme dál. A třeba nechtěl někdo s Vámi navazovat kontakt kvůli tomu, že využíváte tuto sociální službu? 00:13:26-1

**Person 1:** No já nevím, jak je to myšlený, ale občas mi přišlo... 00:13:31-2

**Interviewer:** No jako třeba, že jste někoho potkala nového. Zmínila jste, že jste na azylovém domě. A ten následně, řekl ne. Anebo třeba, jak jste to říkala v té práci, že potom jako by už na Vás koukal jakoby, že... 00:13:43-2

**Person 1:** Jo vy jste z toho azylu, tam jako jo... Ale tak. No to jsem se setkala právě jenom tam. Že jo? 00:13:50-5

**Interviewer:** Jenom v té práci? 00:13:51-3

**Person 1:** No jenom v tamté práci. Ale jinač. I když mluvím s cizím člověkem v autobuse. Já se kolikrát zapovídám. Říkám jsem z azylového domu. Tak každého zajímá vlastně ten azylový dům. Konkrétně čím se zabývá a jeho náplň. 00:14:10-0

**Interviewer:** Jeho činnost, jakou vykonává. 00:14:11-0

**Person 1:** Činnost. Jako činnost. No jasně. No, jak to tady vypadá a co se tady dělá. Jo? A jaký to tady je. A jako spíše každý se vyptává na takový věci. Jo? 00:14:19-3

**Interviewer:** Takže ne na Váš život potom... spíše na tu instituci. 00:14:22-8

**Person 1:** No. No. 00:14:24-0

**Interviewer:** Tak jo. Tak přejdeme zase dál... 00:14:27-9

**Person 1:** Každý si myslí jako třeba moje sestra. Ta říká, no jo ty seš tam ve vězení normálně

a... A jako není to takové... "smích". 00:14:36-1

**Interviewer:** Ve vězení? Jo? A třeba sestra jako nějak na základě toho k Vám nepřistupuje odlišně, že jste tady? 00:14:44-8

**Person 1:** Ne jo. Jiná sestra vlastně, jak jste říkal. Tak ta mně začala jakoby nejvíc pomáhat. To je pravda. 00:14:52-3

**Interviewer:** Sestra? 00:14:55-6

**Person 1:** Ona bydlí... Z rodiny no. Ona jako teda bydlí. Více jsem s ní začala... více jsem s ní začala komunikovat. My jsme se spolu nějak jako... viděli třeba jednou za rok nebo takhle. Ale vlastně, co jsem se nastěhovala do azylu, tak jsem k ní začala jezdit pravidelně. Ona syna obléká. Jo? Prostě, protože má dobrou práci a tak. Takže vlastně jo. Sestra jo. Na tu jsem zapomněla. 00:15:14-3

**Interviewer:** Takže rodina jako by malinko začala více fungovat? 00:15:17-2

**Person 1:** Spíše jenom ta sestra. 00:15:17-6

**Interviewer:** Jenom ta sestra. 00:15:18-6

**Person 1:** Jo? Jenom ta sestra. Ono nás to i víc sblížilo. Normálně si i voláme a povídáme si... jako jo? Což my takhle nikdy nedělávali. No to jsem úplně zapomněla. Akorát jediný, co nechce abych někomu říkala, že jsem z azylu. Ta se za to hrozně stydí, že jsem v azylovém domě. Protože ona si opravdu neumí představit azylový dům, co to vlastně a ani to nechce slyšet. Pro ni je to hanba. Ale opravdu, že mi vlastně pomáhá. 00:15:49-5

**Interviewer:** Super. A jak dopadá na Váš život kontrola ze strany pracovníka azylového domu? 00:16:08-1

**Person 1:** No určitě ovlivňuje mě. Že jo? Protože třeba... moji snahu. 00:16:14-3

**Interviewer:** Vaši snahu? 00:16:15-8

**Person 1:** Jo. Moji snahu. Jako opravdu, že... obzvlášť. Spíše paní ředitelka. Jako já si myslím o paní ředitelce, že je prostě skvělá. Jo? Ona je prostě skvělá. A opravdu se snažím už vlastně kvůli ní abych prostě nikdy nic nezkazila abych prostě jako... Jo? Se před ní mohla jakoby vytáhnout, že opravdu... ten harmonogram... ten individuální plán, že ho plním a že ho chci plnit. Jo? A jsem jí strašně vděčná hlavně. 00:16:44-9

**Interviewer:** Ano. A třeba to, že tady ten pracovník je... třeba nahoře na té službě, tak ovlivňuje to nějak to, že jste jako by musela pozměnit jakoby nějak ten svůj styl toho, jak jste to vedla předtím ten život? Na něco, že si dáváte víc pozor v nějakých činnostech? 00:17:01-6

**Person 1:** Jo. Určitě. 00:17:02-0

**Interviewer:** A můžete to rozvést prosím malinko? 00:17:04-1

**Person 1:** Jo. Dávám si pozor na večerku, na polední klid. Snažím se to opravdu dodržovat,

aby nechodil na halu. Dávám si pozor. Jednou jsem dostala výtku, že syn přišel po 8 hodině. No a z toho jsem... já jsem nebyla našťvaná. Jako my jsme dostali s tou kamarádkou zároveň spolu. Ne? Ta jako... tu to n\*\*\*\* docela hodně. Ale já jsem z toho byla spíše jakoby nešťastná a přišla jsem za tím pracovníkem a říkám mu, jak se dá ta výtka odbourat. Jo? Že prostě... byla jsem z toho nešťastná, že tu výtku mám. Že jsem udělala takovou chybu, ale jinak jako... 00:17:55-0

**Interviewer:** Tak super. Jak dopadají na Váš život pravidla azylového domu. Například třeba provozní řád nebo návštěvní řád. Tak začneme u toho provozního řádu. 00:18:06-6

**Person 1:** „smích“. Jo? Já bych začala u toho návštěvního. 00:18:09-6

**Interviewer:** Tak návštěvního. 00:18:11-3

**Person 1:** Tak návštěvu jsem tady nikdy neměla. 00:18:12-9

**Interviewer:** Takže to Vás nijak neovlivňuje. 00:18:15-2

**Person 1:** Poněvadž jako to je daleko. Ale myslím si, že ten návštěvní řád je tady vlastně od dvou do šesti a ... třeba jako. Divím se jako, což já, když... jsem nastupovala do toho azylového domu. Tak mě překvapilo, že vlastně ty návštěvy smí prostě dovnitř do azylového domu. Vlastně i na pokoje a tak... to bych zakázala. To bych vlastně zakázala tohle to. To bych ještě zpřísnila jako z mého pohledu... z mého pohledu. A jinak dobrý. 00:18:48-8

**Interviewer:** A ten provozní řád potom? Jak vlastně ovlivňuje ten Váš život? 00:18:54-3

**Person 1:** No, když si nestihnu v pátek vyprat, tak neperu. Ne. Jako... No já nevím. 00:19:06-2

**Interviewer:** Tak třeba, že tady jsou stanovený nějaký maximální doby návratu? 00:19:10-8

**Person 1:** No tak jako... Jo? 00:19:14-3

**Interviewer:** Někaký limity té služby, že vlastně musíte dodržovat něco, co Vás limituje? 00:19:18-8

**Person 1:** S tím návratem ani nemám problémy jako já jsem člověk, který se dokáže fakt opravdu přizpůsobit. Jo? A... 00:19:23-3

**Interviewer:** A je tady ta nutnost se teda přizpůsobit? 00:19:24-8

**Person 1:** Je. Samozřejmě. Je. Jako určitě. Hlavně jako ten čas mi taky přijde docela ideální. A když jsem zatím náhodou výjimečně zatím potřebovala, že třeba byla někde nějaká akce. Tak jsem se domluvila s ředitelkou nebo se službou a oni mi tu večerku prodloužili. Že jo? Ale jinak jako... tady je to do 8. Do 8 návrat do azylu. Si myslím, že je úplně ideální. Ohledně toho, když mají maminky malé děti. Že jo? Aby je dali spát. Tak přes léto budiž. Jako být na zahradě dýl. 00:19:54-6

**Interviewer:** A třeba něco dalšího napadá Vás okolo toho provozního řádu? Co vlastně, jak jste říkala, že Vás limituje nebo takhle? Nevíte? 00:20:05-8

**Person 1:** Nevím. 00:20:06-9

**Interviewer:** A třeba jaké oblasti ve vašem životě kontrola v sociální službě ovlivňuje? 00:20:18-0

**Person 1:** Jo, co se týče... úspora peněz. Hospodaření s penězi. Poněvadž jako... Jo? Je tady potravinová pomoc. Je tady prostě to. To je úplně skvělý. Jo? Ze začátku jsem to využívala, protože jsem vlastně měla taky málo peněz. Takže mi to nevyšlo vždycky. Ale prostě měsíc po měsíci se snažím abych prostě opravdu vyšla. A dávám si sama sobě jakoby bod... jako cíl toho, abych tu potravinu prostě měla, co nejmíň abych docílila toho, že bych jí nepotřepala vůbec. A jako docílila jsem toho. Opravdu. Že jo? Že jsem se naučila s těma penězi hospodařit tak abych opravdu s těma málo penězi vyšla na celý ten měsíc. 00:20:54-3

**Interviewer:** A třeba i nějak ty pracovníci hlídají ty peníze? 00:20:57-2

**Person 1:** Ne nehlídají. Nehlídají. Ale prostě... jsem si jako... 00:21:02-1

**Interviewer:** Ale spíše Vám to pomohlo potom nějak? 00:21:05-0

**Person 1:** Pomohlo mi to určitě. Pomohlo mi to právě, že jsem se naučila hospodařit s těma penězi. Jo? Že prostě nejdu pět dní po výplatě... nebo po složenec. Že jo? A neudělám si tady nákup. Jo? Za 1500. Sice narvaná lednička, ale jako... Jo? Pak jako to jídlo člověk jí jenom, protože musí, aby se nezkazilo, aby ho nevyhodil. Že jo? V nejhorším případě. A to je nesmysl. Takže jsem se naučila s těma vlastně penězi hospodařit abych prostě... Jo? Tu potravinu abych byla ta, co ji prostě využije pouze v opravdu nejnutnějším případ. Jako... jsou tady lidi, který prostě. Jo? Tak tady si koupíme tohle a tohle... a co? Oni nám dají potravinu jako. A pak ještě nadávají a stěžují si, že mají konzervu a špagety. Jako? To ne. A to vlastně, když vlastně jsem vyzporovala u těch ostatních, tak jsem si prostě řekla ne. To prostě ne. A můžu říct, že jako... 00:22:02-0

**Interviewer:** Super. A teďka tady mám vlastně, jak vlastně... obráceně jak na Váš život dopadá pomoc ze strany pracovníků azylového domu? 00:22:18-1

**Person 1:** Ale jo. Jo. Co se týče jakoby takových těch vědomostí anebo prostě, že ten pracovník přeci jenom má přehled o těch sociálních službách a o všech možných organizacích a nadacích. O všech těch možných. Prostě... Jo? Dá se říct, že nejsem hloupá, ale v určitém směru prostě jsem nevědomá. Jo? A vlastně díky těm pracovníkům, tak jsem se dozvěděla už spoustu věcí. Co a jaká je možnost řešit ten a ten konkrétní problém. A že se dá zajít tady a tady. Že existuje taková instituce a taková. Jo? A dá se to. A díky tomu vlastně... těmhle službám... těm službám, co jsou na azylovém domě vlastně těm sociálním pracovníkům jsem si vlastně jakoby.... 00:23:04-5

**Interviewer:** Prohloubila nějaký ty znalosti. 00:23:05-6

**Person 1:** Jo. Ano. 00:23:06-8

**Interviewer:** A napadá Vás ještě v nějakých dalších oblastech teda ve kterých Vám je poskytována nějak ta pomoc? S čím Vám vlastně všechno ti pracovníci pomáhají? 00:23:18-6



**Person 1:** Ono to je docela důležitý. Jsou to ty zážitky. Hrozně hezké akce pro děti. Třeba ty dny otevřených dveří. Jako musím říct, že než jsme přišli do azylového domu, tak jsme se synem... jelikož nebyli peníze. My nic skoro neprožili. A co jsme přišli do Trutnova, tak opravdu zažíváme. A syn nejraději prostě na ty různé soutěže. Na to, jak tady má tu Hotwheels. A teď se mě ptá, kdy to zase bude. Že by chtěl vlastně dělat ty závody. Jo? Nebo stezka odvahy. Že jo? Jako byla tady spousta věcí. Jo? I to vyrábění jako různé, který prostě... to je skvělý. 00:24:10-1

**Interviewer:** Jo. Super. A motivuje Vás vlastně nabízená pomoc v této sociální službě vyhledat i profesionální pomoc i v budoucnu? 00:24:17-4

**Person 1:** Určitě jako... jako už teď. Teď už mám pohled na to takový, že kdybych měla sebemenší problém s čímkoliv, tak jdu a obrátím se na konkrétního člověka nebo místo nebo prostě... půjdu a ptám se. A hledám. A zjišťuji. Jak se z toho... jak z toho prostě ven z toho problému. Dříve bych to nechala hnit. Teď už ne. Teď už vím, že prostě se s jakýmkoliv problémem se dá prostě něco dělat a jsou... Prostě teď už to vím, že jsou různé tyhle ty nadace a organizace, které prostě dokážou pomoc. Jo? 00:24:56-0

**Interviewer:** Super. A jak vy osobně pohlížíte na opuštění této sociální služby a jaký to u Vás vyvolává pocity, kdybyste měla odcházet? 00:25:04-6

**Person 1:** No zároveň z toho mám obavu. Samozřejmě se těším, ale mám i obavu... ani ne, tak z toho že to nezvládnou... ale že najednou zase budu sama. Jo? Já jsem přeci... 00:25:17-7

**Interviewer:** Že už jste si zvykla nějak na to prostředí? 00:25:19-2

**Person 1:** Ne, že je prostě komunita lidí. Že jo? Že prostě... i když prostě. Nějaký neshody nebo prostě. Ježíš ta je taková ukřižovaná. Že jo? A to... Ale přeci jenom člověk si zvykne v té společnosti lidí a pak to strádá. Že jo? No kolikrát prostě se divím... třeba, když vidím holky v práci. Že jo? Tak ty si SMSkujou, tak já si vezmu telefon a co? Tak na něho kouknu. Zase ho zavřu. No a komu bych napsala. Nemám komu. Nemám nikoho. Jo? Dobrý, tak zase nic. "smích". Že prostě... ta komunikace s lidmi. Přeci jenom v té práci jsem chvíli. Že jo? A tak nějak s těma holkami, tak co si řekneme sem tam nějakou hloupost a stejně jen, co se týče práce. 00:26:06-8

**Interviewer:** A napadají Vás ještě nějaký další dopady, které ovlivnili Váš život během té doby, co využíváte tuto sociální službu? 00:26:21-6

**Person 1:** měsíce je strašně krátká doba na to abych něco... abych vlastně. Jakmile sem přijdete do azylového domu, tak musíte začít se vším od začátku. Jelikož jsem byla z daleka. Takže převést si úřady. Převést si doktory. Převést si školku. Jo? A všechno tohle to a... 3 měsíce jsou možná tak akorát na to zvládnout tuhle tu věc. Jo? A pak to prostě hledat nějaký bydlení. Prostě je to nereálný na to ty 3 měsíce. Proto jsem byla ráda, když jsem se dozvěděla, že po těch 3 měsících se ta smlouva prodlužuje. Jo? Já jsem měla fakt opravdu hrozný strach z tohohle toho, že prostě na 3 měsíce a nazdar. Nenajdeš si bydlení, tak jdeš. A nejhorší... měla jsem strašně velký strach z toho... A opravdu to tam má asi každá ta žena... z toho, že v tom roce... Že jo? Co jiného zbude, když nezvládne najít práci a nezvládne najít byt? Dát si žádost na jiný azyl. A jakmile to... jako to je nejhorší, co si myslím, že může být. Mám strašně velký strach. A opravdu to má asi každá. Z toho, že v tom roce, co jiného zbude, když nezvládne najít práci a byt? Dát si žádost na jiný azyl. Já, když si představím, že by mě měla skončit

smlouva a měla bych si dát žádost na nový azyl. Tak zase od začátku: doktory, úřady. Jako největší strach... měla jsem obavu opravdu z toho, protože jsem nevěděla jako, že. 00:27:48-0

**Interviewer:** A ještě něco, co pro Vás? Napadá Vás ještě něco? 00:27:53-8

**Person 1:** Jo no... jakože, ale což se zase týče chování. Že jo? Těch dětí. Jo? Jako jsou... v tom... jak se tomu říká? V tom řádu... v tom domovním řádu by mělo být i to, co se týče jakoby prostě těch společných prostorů. Že jo? Tím, že to tady je jako ten společný prostor, ale mělo by se to tady ještě trošku líp... prostě naplánovat trošku líp. Tady je to hrozně omezený? 00:28:25-7

**Interviewer:** A v čem konkrétně omezené, jestli se mohu zeptat? 00:28:29-4

**Person 1:** No jako prostě že... tam přijde někdo. Dá si tam ty děti svoje nevychovaný, sprostý, násilnický. Jo? A je mu to jedno. A přijde tam prostě moje nebo tady kamarádky dítě. No... ještě dostane na budku, ještě řve a pak dostane za to výtku... Jo? Že prostě... ale to není o azylovém domě. Ale to je o těch lidech tady, co tady jsou... 00:28:51-8

**Interviewer:** To soužití nějaký společný? 00:28:53-0

**Person 1:** No to soužití... no... 00:28:54-0

**Interviewer:** A to pro Vás taky bylo těžké jako ze začátku jako třeba to soužití? 00:28:57-1

**Person 1:** Ne. Ne. Nebylo. 00:28:59-7

**Interviewer:** Jako přizpůsobit se nějak těm dalším lidem? Žít jakoby...? 00:29:01-5

**Person 1:** To nebylo pro mě vůbec těžký. To právě jako právě naopak. Co jsem tady... naběhla. Jako největší trapas v mém životě... "smích". 00:29:13-0

**Interviewer:** Jen to řekněte já to klidně uvedu pak do té práce... "smích". 00:29:15-9

**Person 1:** Hned jak jsem tady byla první den. Že jo? Tak mě sem přivedli. A tak já jsem šla přes tu halu a plná hala lidí. Že jo? Maminek, tak já prostě: tak, co teď jsem se přistěhovala a budu tady s nimi bydlet. Tak dobrý den já jsem (příjmení), všem jsem podala ruku a zjistila jsem, že jsou to kosmetičky a vůbec ne žádný klientky. A teď jedna klientka ta tam na mě koukala, co jsem za .... No tak jsem se chtěla seznámit a pokecat. Že jo? Ne hele jako nemám problém se s kýmkoliv vycházet... prostě jako vycházet s kýmkoliv. Dobře. Jo? Vyjdu opravdu snad s každým. 00:29:46-7

**Interviewer:** A třeba adaptovat se na ty pravidla nebylo to pro Vás těžké? 00:29:50-8

**Person 1:** Co nejvíc teď. Co mě, to bych si škubala vlasy. Ta neohleduplnost těch klientů. Víím, že za to ta služba nemůže, ale mělo by se to zpřísnit. Jsou ti třeba vši a různé nemoci. I chřipka, když se to vezme. Jo oni říknou: jo máš být na pokoji a tak dál. Ale prostě... drží se to tady. A jako s těma všima obzvlášť. To tady je furt. To tady je prostě... tady se cítím hrozně omezená, protože zaprvé se toho člověk bojí a zadruhé se to tady vůbec neřeší. Jo? Jaká já víím, že azyl nemá na to... aby každému koupil sprej nebo tohle, ale prostě... jako, že nemůžou prohlížet hlavy... Jistě to se nesmí nikde. Že jo? Ale jako když už víím, že ty vši... ty lidi mají.

Tak prostě jim přísně nakázat, co mají dělat a nazdar. A přes to vlak nejede, aby to pak nešířili jinde. No, tak k nim nedávejte hlavu. To mě tady..., ale to je zase o neohleduplnosti těch lidí. Jo? My vši nemáme... 00:30:56-8

**Interviewer:** Ovlivňuje to nějak Váš život? 00:30:58-1

**Person 1:** Ovlivňuje. Hrozně. Hrozný... 00:30:59-9

**Interviewer:** A je to tady nějaký častý? Pravidelný? 00:31:01-2

**Person 1:** Pořád. Pořád jako. No. Obzvlášť ta jedna... Já ty sviňka. Já tě zabiji už to má i malá. Jo? Tak to tam začala takhle házet. Jo? 00:31:08-2

**Interviewer:** Tak super. To bude asi na Vás všechno a teďka bychom přešli teda k Vašemu synovi. Podobné otázky bych pokládal vlastně na Vašeho syna. To vezmeme asi hodně v rychlosti. Jsou nějaké dovednosti či schopnosti, které si osvojily či prohloubily Vaše děti během využívání sociální služby azylový dům a které vedou ke zlepšení jejich života? 00:31:31-0

**Person 1:** No jako musím říct, že co jsme přišli na azyl tak jako jsem měla... Fakt mám úplně skvělého syna. Jo? Je na něho spolehnutí. Je ohleduplný. Vždycky byl samostatný. A co jsme přišli na azyl, tak taky změnil to svoje chování. Že jo? Jo? Děti se učí navzájem. Že jo? Okoukávají různé věci. Takže se tady strašně zhoršil. 00:31:50-0

**Interviewer:** V rámci té skupiny potom? 00:31:52-2

**Person 1:** V rámci té skupiny. Tak se hrozně zhoršil s chováním. Jako sprostý slova, když za mnou přijde. Ale i okoukaný takový to chování: já si budu dělat co chci a ty mě nezajímáš Ne? Ale musím říct, že zase už se nějak stabilizuje. A fakt jako... 00:32:32-0

**Interviewer:** A potom třeba, jak jste říkala nějaký ty výtvarný činnosti, jestli to ovlivňuje nějak život toho dítěte? 00:32:38-6

**Person 1:** No, když já jsem taky taková všeučelka. Že jo? A takový to vytváření a vyrábění. Že jo? To jsem dělala s klukem vždycky. Jo? Právě, že takže... jsem i ráda, že tady víceméně se vždycky s tou službou dohodnu a vymyslíme to vlastně společně. Jak s paní .... to vaření. Tak vždycky mezi těma službami chodím a kdy budeme něco vyrábět? Jo? Takže spousta nápadů, který jsme si vždycky řekli jsou absolutně neproveditelný. Že jo? S těma některýma dětma. 00:33:06-8

**Interviewer:** Takže Vás to pak motivuje nějak jakoby i v tom podporovat další klienty teda tady těch činnostech? 00:33:12-7

**Person 1:** Jo. Jako jo. Většinou se snažím, ale ... prostě to. Někdy to vezme máma dítěti a říká: ne, ne. Počkej a vybarví mu ten otázek a někdy prostě ta matka na to kašle. Ale tak jako každý nějak. 00:33:28-8

**Interviewer:** A jak ovlivňují pravidla sociální služby život Vašich dětí? 00:33:37-3

**Person 1:** Jo. Ovlivňuje. Ale já jsem... já jsem zase ráda, když to můžu svádnout na to, že prostě

musí... Což je třeba obzvlášť... [00:33:48-9](#)

**Interviewer:** Takže to nějak jakoby i podporuje i ty Vaše rodičovské kompetence potom? [00:33:52-4](#)

**Person 1:** No jako on kolikrát chce být prostě na hale nebo tak. A já nechci, aby tady na té hale byl, protože já bych tady musela sedět. A zase bych seděla vedle něho, protože tady je zlobivý kluk jiný. A mám o něho strach, aby mému synovi neublížil. Takže nechci, aby na tu halu šel. Tak vždycky říkám: ne nemůžeš už je prostě polední klid a nazdar. Jako a oni tady můžou být. A já říkám: ne oni jsou zlobivý a budou mít výtku. Jo? Prostě jako, že to házím na tohle to... vymlouvám se na to. Jako i když jsem ráda, že to... on je takový samostatný. On prostě. Ono prostě moje dítě potřebuje taky chvíli samo pro sebe. Jo? To je kolikrát tady na tom azylu říká: maminko běž pryč, já si chci hrát. Jo? Že mě z toho pokoje vyhodí. Tak já sedím na té hale a on sedí na pokoji, protože si chce hrát. [00:34:37-8](#)

**Interviewer:** Nějaký to svoje soukromí. [00:34:39-5](#)

**Person 1:** Soukromí. Přesně tak. A on to má rád jakože... on si dokáže nejlépe hrát sám. Jo? Když si hraje s někým, tak mu to prostě většinou nevyhovuje. Ale nejhorší je na tom, že on vlastně má poměrně dost hraček, ale každé věci si váží. On nikdy nic nezničí. Nikdy nic neztratí. A hlavně nikdy nic neničí. A prostě vždycky je strašně nešťastný, když nějaký to dítě jiný mu prostě vezme autíčko a on s ní nabourá nebo mu to zničí. Prostě nedokáže pochopit to. Nebo mu schválně vzali toho spidermana a pro něho to bylo hrozně... hrozně nešťastný no... že to nedokázal pochopit. [00:35:17-7](#)

**Interviewer:** A upevňuje vlastně ten řád... nebo ty pravidla nějak ten řád toho dítěte? Jakoby ten denní režim nebo? [00:35:24-3](#)

**Person 1:** Spíše mu ho narušilo. On měl pevný řád i doma. A měl ho lepší, protože je tady více dětí. Tak on furt chce jít ke kamarádovi. Tam na pokoj. A chce jít támhle na pokoj. A chce... furt mi tahá ty děti do pokoje. Jo? Protože tady jsou děti a on si s nimi chce hrát. Jo? Takže spíše ten řád, který měl tím jakoby narušuje. Jo? Prostě ho chce narušit... [00:35:51-1](#)

**Interviewer:** Takže tady jsou další děti a oni si s ním chtějí hrát? [00:35:52-6](#)

**Person 1:** No a on... může jít k nám .... V tu dobu, když byl... byl naučený, že prostě dříve chodil takhle spát. [00:36:04-0](#)

**Interviewer:** A ovlivňuje nějak život Vašeho dítěte ten proces individuálního plánování? [00:36:13-7](#)

**Person 1:** No tam je akorát, že on je vlastně předškolák. Že jo? Tak ten zápis. A tak to jsem jako by už splnila... [00:36:20-8](#)

**Interviewer:** A třeba nějaká hygiena? Potom čištění zubů nebo nošení bačkor. Takhle tam občas bývá. [00:36:26-8](#)

**Person 1:** Ne. To ani ne. Jako on, když přijde domů, tak už je naučený... převléká se prostě do domácího a tohle. A to nošení bačkor právě naopak mi hrozně vadí. Že jo? Prostě mít na nohou celý den bačkory. Jo? To je prostě úplně hrozný. No... To mě taky štve, že prostě furt

člověk musí mít na nohách boty. Vždycky na pokoji si je zouvám proto... Že jo? 00:36:48-6

**Interviewer:** Tak jo. A ovlivňuje nějak vlastně snaha té sociální služby zapojit Vás do práce či do trvalé formy bydlení ten život Vašeho dítěte? 00:36:59-6

**Person 1:** Když já vlastně jsem přišla sem na ten azyl... tak jsem byla těhotná. Já jsem měla takovou vizi. Prostě jsem si to naplánovala. Prostě jsem si řekla, tak chci... pracovat v \*\*\*\*\*, aby to bylo tak a tak. Takže jsem si to víceméně naplánovala a už jsem jenom čekala na ten porod. Vlastně... 00:37:15-1

**Interviewer:** Tady to je spíše vedený na ty starší, že ty potom pomáhají jakoby těm rodičům vyhledat to bydlení a ono se to odvíjí i na tom jejich životě, že třeba když jdou mezi kamarády ty starší, co jim je třeba 17... tak jdou mezi kamarády a už se ptají po bydlení. Že jo? Tak je to myšleno... 00:37:31-9

**Person 1:** Ne. To já to vidím jinak..., protože ty, co jsou tady na azyle a je jim třeba 17 nebo... třeba i ta 12letá holka. Tyhle ty pubertáči... já, když se nad tím zamyslím, tak to vím přesně, co si řeknou. Ne! Budu hledat bydlení, abych neskončil na azylu... Co? Na co řešit, vždyť jsou azyly. Že jo? Jako oni tu situaci vnímají od svých rodičů naučenou tak... No tak půjdu támhle na ten azyl a co? To je prostě jejich prostě uvažování a jejich řešení problému. Když mě vyhodí, tak půjdu na jiný azyl no... Třeba viz jedna ta paní. Že jo? Už jednou prostě tady byla... měla zrušenou smlouvu. Prostě porušila podmínky/pravidla, tak musela odejít z azylu. Skončila opravdu doslova a do písmene na ulice. Takže ji vzali zpátky. A co dělá? Dělá úplně jedno a to samý. Takže to není vůbec žádný ponaučení prostě... 00:38:30-3

**Interviewer:** Super. A setkala jste se někdy s tím, že Vaše dítě bylo ve školce třeba přijímáno negativně vzhledem k tomu, že žije v azylovém domě? 00:38:37-6

**Person 1:** No jako třeba od těch spolužáků... Jelikož on chodil do školky. A my, když jsme přišli, tak tady nebylo nikde místo. Školky byli plný. A podařilo se mi ho díky... díky tomu, že jsme v azylovém domě, tak vlastně se mi podařilo ho procat aspoň do..., protože byl předškolák. Takže ho museli vzít do jedné školky na konci města. A tam jsem to vnímala já jako, když jsem mluvila s těma... přístup těch učitelek. Opravdu jakoby obě dvě ty učitelky, tak jako by opovrhovali jím. Jo, že? Oni nic neříkali, ale prostě jsem to z nich cítila. I když jsem kolikrát viděla i to chování prostě jako. Jo? Přísný a ráznější. Tak jako opravdu jsem toho kluka do té školky ani moc nechtěla dávat, ale on člověk musí. Že jo? Musí do té školky chodit. Tak jsem se ho snažila vyzvedávat hned po obědě, aby opravdu v té školce byl, co nejmíň. A každý den mi brečel, že do té školky nechce chodit, že tam jsou na něho hnusný. A jsem ráda, že tam do té školky už nechodí. 00:39:32-7

**Interviewer:** A hnusný? Hnusný to na něho byli teda jenom ty učitelky? 00:39:35-2

**Person 1:** No já právě že... on kolikrát říkal, že i děti jakoby se posmívají. Nevím jako jestli ty děti věděli, že je z azylu. Že jo? On to zřejmě asi nikomu neřekl. I když on se s tím chlubí. Nevím. Do toho nevidím. Jako on to by mi řekl, kdyby se mu někdo smál zato, že je z azylu. 00:39:53-9

**Interviewer:** A třeba když jste hledala tu školku nesetkala jste se s tím, že Vás jako odmítali kvůli tomu, že je tady na azylu? 00:39:59-0

**Person 1:** Ne. Ne. 00:39:59-5

**Interviewer:** Že třeba si řekli, že to je problémové dítě, protože je na azylu a... prostě ho na té školce nechťejí? 00:40:04-8

**Person 1:** Ne. Já, jelikož jsem to začala řešit přímo přes ředitelku všech těch školek. Jo? Díky vlastně mojí sociální pracovníci, která mi vlastně tohle přesně taky poradila. Já jsem nejprve všechny školky našla v počítači. Že jo? Patnáct školek tady v Trutnově a ne-li více. Tak říkám vezmu telefon a jednu po druhé. A sociální pracovníce mi právě doporučila, jak mám udělat abych prostě tohle to a tohle to. Takže přes tu sociální službu. Tak jsem nechala ten telefon být. Sebrala jsem se a přišla jsem si za paní ředitelkou dole. Několikrát jsem tam byla. Jo? Až pak vlastně... pak mě vlastně umístili tam do té školky, ale... už jsem měla žádost speciálně na té jedné, protože je vedle \*\*\*\*\*. Abych to měla co nejbliž. Jo? To je jistota. \*\*\*\*\*. To je prostě jistota práce. \*\*\*\*\* je málo a člověk, když tuhle tu práci chce, tak ji jako dostane. A já ty zkušenosti, a i praxe a tohle to, že mám. Takže jsem práci... A když jsem šla sem zapsat syna do té školky. Tak naopak přístup ředitelky, a i těch učitelek u toho zápisu byl neuvěřitelně pozitivní. Jo? Byl skvělý. Jako taky na rovinu jsem jim řekla, že jsme z azylového domu a tohle. A opravdu přístup byl velice dobrý. A i teďka. Opravdu jakože jo. 00:41:27-9

**Interviewer:** A přerhal někdo s Vaším synem kontakty kvůli tomu, že využíváte tuto sociální službu? 00:41:33-2

**Person 1:** On je na to moc malý na to, aby měl někoho... To... 00:41:35-3

**Interviewer:** A třeba někdo s ním nechtěl navazovat ten kontakt, že se ho stranil, když mu to řekl? 00:41:40-5

**Person 1:** Ne. Taky nikdy neměl nikoho takhle potkat. On je fakt ještě furt malý. 00:41:45-6

**Interviewer:** Tak jo super. Jak život Vašich dětí ovlivňuje kontrola ze strany pracovníka sociální služby? Že tady ten pracovník je, tak jaký vliv to má potom v rámci těch činností, co to dítě dělá jakoby? 00:42:02-2

**Person 1:** No. Jako... já si myslím, že to je jako pozitivní na všechny pracovníky. Má pozitivní přístup. Má je všechny rád. Opravdu, že rád. Za každým chodí. Jo? Každého si pamatuje. Paní .... hrozně miluje. To on každou tu sociální pracovníci. A Vás taky. Že jo? On vždycky namaluje obrázek nebo tohle. Chodí, popovídá si... 00:42:29-4

**Interviewer:** A třeba nějaká ta kontrola ze strany těch pracovníků, jestli ho nějak limituje? 00:42:34-2

**Person 1:** Ovlivňuje ho to. Jo vlastně ano. Jednou jsme měli pro děti přednášku ovoce a zelenina. Já jsem musela jít do práce. Tak jsem přišla a syn říká: já už jím kiwi, mě chutná kiwi. Paní sociální pracovníce mi ukrojila a dala na lžičku. To byla dobrota. A fakt nikdy předtím jako žádný ovoce, kde je ta dužina nejedl. Jo? Jak se toho štítil. Prostě tak to ani neochutnal, ale prostě všechno, co mu dala, tak ochutnal. Všechno jako... 00:43:11-7

**Interviewer:** A napadá Vás ještě jestli nějaký další oblasti ovlivňuje ta kontrola v tom životě toho dítěte? 00:43:17-8

**Person 1:** Hm. To spíše říkám vždycky já. Musíš si mít vlasy nebo chceš mít vši jako támhle ten a támhle ten... nechceš mít broučky v hlavě. Že? A pak už ani u toho nebrečí. Že jo?  
00:43:32-7

**Interviewer:** A třeba jak ta kontrola ovlivňuje Vaši péči o to dítě? Že tady vlastně někdo na Vás dozoruje, jestli to děláte dobře nebo špatně? Tak jestli to nějak ovlivňuje tu péči?  
00:43:42-1

**Person 1:** Ovlivňuje to akorát, že jsem až moc... moc přehnaná. Nevím, jak bych to popsala s tím... Ono se říká, že každý \*\*\*\*\* je prostě. Jo? Ale tady to, co je na tom azylu. Tak to je úplně moc. Já zničila takového oblečení, že ho vyvážím. No prostě... Nedej bože, když si ke mně jde teda na ten pokoj někdo. Že si tam syn ho vezme. Tak to hned potom. Že jo? Všechno svléknu a převléknu. Otřu a umyji. Jo? Spíše mě to ovlivňuje, dá se říct. 00:44:12-8

**Interviewer:** Takže Vás to jako by nutí nějak více tu péči o to dítě řešit? 00:44:16-7

**Person 1:** Ne. Ani tak ne... Ani tak ne. Když mi sem přijde ušmudlané dítě s černýma nohama od špíny. Tak... tak se pak vždycky koukám, jestli syn, když si zuje boty, tak jestli nemá náhodou šmouhu na ponožce. 00:44:33-7

**Interviewer:** Tak jo. Teďka přejdeme teda k té pomoci. A jak vlastně ta nabízená pomoc ze strany toho pracovníka ovlivňuje život vlastně toho Vašeho dítěte? To, že ten pracovník jako by nějakým způsobem může tomu dítěti pomoc v něčem, tak jestli ho to nějak ovlivňuje?  
00:44:49-9

**Person 1:** No on je fakt malý. Takže nevím jako v čem. Tak to je akorát maximálně to divadlo. Nikdy... My jsme už byli kolikrát v divadle. Jo? Že prostě za to jsem úplně velmi ráda, že to tady vůbec..., ženám že tyhle ty služby nevyužívají. To je něco úplně úžasného prostě... nejde o to, co tam je za představení, ale o to... že tam je ta máma s tím dítětem a celkově. Je to takové zapojení do kulturního a do normálního světa. Jo? Třeba divadla jsou paráda. To my chodíme pokaždé. Protože to pro nás bývala nedostupná věc a díky azylovému domu jsme poznali spoustu. Jako my jsme dříve nikdy nebyli v divadle. Jo? 00:45:52-5

**Interviewer:** A třeba napadá Vás ještě v nějakých dalších oblastech je ta pomoc dětem poskytována? Třeba s čím konkrétně ty pracovníci tady pomáhají těm dětem? 00:46:01-7

**Person 1:** S učením hodně. Hlavně s tou hygienou teda jako jo? To se snaží, ale... A s jídlem a tak. No, ale co se týče... 00:46:14-5

**Interviewer:** A napadá Vás ještě něco, co jako ovlivňuje ten život toho Vašeho syna?  
00:46:23-9

**Person 1:** Nejtěžší bylo odejít z místa kde to znal. Protože si nemůže hrát na zahradě.  
00:46:26-4

**Interviewer:** Takže opustit... 00:46:29-5

**Person 1:** Ne jako jemu... on opravdu... on by teď tady zůstal nejradši bydlet napořád...  
00:46:35-0

**Interviewer:** A nejtěžší, když jste sem přišli, tak co pro něho bylo? 00:46:42-1

**Person 1:** No tak se mě furt ptal, kdy půjdeme domů. Že jo? A jak dlouho tady ještě budeme? 00:46:45-9

**Interviewer:** Takže adaptace na to prostředí. 00:46:48-0

**Person 1:** A furt můžu jít do haly... můžu do haly. A já prostě ne, protože já sem tam nechtěla jít do haly. Protože prostě jsme tam přišli a já úplně nová a nikoho jsem tam neznala. Nehledě na to, že... měla jsem... bála jsem se tam. Zrovna, když jsem sem přišla tak tady byli lidi takový... A syn říká: Já ty máš, ale srandovní hlásek. A tam taková klientka na mě vystartovala, že Dick, co to tvoje dítě tady? Ježíš Marja tak říkám: tak sem nebudeme ani chodit. Maminko já potřebuji čůrat. Tak jsem jenom nakukovala jako jestli tam můžu a prostě to je... 00:47:19-7

**Interviewer:** Tak jo. Tak já bych Vám moc poděkoval. To je ode mě všechno. 00:47:29-5



### **Příloha č. 3: Ukázka rozhovoru vedeného po ukončení poskytování sociální služby (respondent 6)**

**Interviewer:** Tak po dlouhé době se zase vidíme. A já bych Vás poprosil zase, že byste mi dala svolení, že rozhovor mohu nahrávat 00:00:07-2

**Person 1:** Souhlasím. 00:00:08-3

**Interviewer:** A já budu zkoumat současnost. Jak Vámi osvojené dovednosti či schopnosti ovlivnili život po ukončení poskytování sociální služby? 00:00:20-9

**Person 1:** Jako. Jo. Ty výtvarný věci. Ale není na to tolik času. Jako, protože teďka vlastně mám tu práci. Mám vlastně dvě ty práce. Takže toho času není tolik. Ale přeci jenom... jo? Děláme. Lepíme modely mašinek. Teď máme rozdělaný..., ale děláme to delší dobu. Ale jde o to, že ten azylový dům aspoň poskytoval ten materiál. Že jo? S kterého se dalo vyrábět. Jo? Tam se člověk koukl. Jo? Prostě a hned... jo to si můžeme půjčit tohle a tohle. A uděláme z toho tohle. To se dalo, ale prostě není na to ten čas. Ale děláme taky. 00:00:51-4

**Interviewer:** A třeba, když se kouknete teďka do současnosti. Motivovalo Vás dodržování pravidel v azylovém domě k vedení zodpovědnějšího života po ukončení sociální služby? 00:01:01-6

**Person 1:** Jo tak zodpovědnějšího určitě. Ale k pravidlům jako, co se týče. Já nevím. Jako jdu si spát prostě v kolik v kolik chci, protože prostě. Nebo takhle... jako třeba neřešila jsem televizi. Jo? Ať se tam dívají, na co chtějí. I když to bylo třetí den do kolečka jedno a to samý. Tak mi to nevadilo. Protože já, když jako pustím televizi, tak neříkám, že na ní koukám. Jo? Prostě mě je jedno, co tam hraje. Já se zadívám do čehokoliv. To jako televizi jsem nikdy neřešila. Já jsem řešila to, že když... Ne, to je blbost o tom nebudu mluvit jako... kolikrát teďka, když mám volno nebo prostě jsem po té denní. Tak já přijdu z práce. Že jo? A jsem si v klídku. Jo? Prostě v klidu si udělám večeri. V tu dobu už syn spí a já se jdu vykoupat o půl dvanáctý. A to bych si na Azylu nedovolila. To už jsem se nešla vůbec vykoupat až ráno, protože tam byl ten řád do kolika hodin se může. A to... teďka si prostě jdu v klídku. Protože kolikrát přijdu tak unavená, a tak zničená z práce, že prostě jsem fakt líná do té vany vlézt. Jo? Takže jako já nevím, co více bych řekla. Nevím netuším. 00:02:13-5

**Interviewer:** Jo. Dobrý. A třeba Jak proces individuálního plánování ovlivnil Váš život po ukončení sociální služby? 00:02:23-2

**Person 1:** Jo. Jako jo. Opravdu. Jakmile je něco k řešení, tak to řeším hned. Dostanu papír na vyplnění, tak přijdu a hned si to vyplním. Neodkládám to. Dříve jsem dělala to, že to odložím. A udělám to v klidu potom, abych to měla hezký. A pak ježiš. Dva měsíce už to je starý. To už nedělám. Ale bylo to tak... 00:02:47-8

**Interviewer:** Takže k nějaký ty pečlivosti potom? 00:02:49-6

**Person 1:** Jo. Jo. 00:02:50-0

**Interviewer:** A třeba potom tady mám otázku, jak Jak Váš život po ukončení poskytování sociální služby ovlivnilo snaha pracovníků k získání práce či trvalého bydlení? 00:03:03-0

**Person 1:** No bydlení shánět... Jako já prostě... ono to je těžký pro svobodnou jako samoživitelku matku s malinkým dítětem. Jo? Která... která jako nelze... Jako možnost sehnání bydlení bez peněz absolutně bez nějaký částky jako sumy je absolutně nereálná. Jo? Prostě bez šance. Jako mě zachránilo s tím bydlením jenom to, že \*\*\*\*\* má ubytovnu. Kdyby \*\*\*\*\* neměla ubytovnu, tak bych si hledala takový zaměstnání, který by mi to ubytování poskytl. Jo? Protože prostě pro mě je absolutně nereálný podnájem. Absolutně... 00:03:37-0

**Interviewer:** A potom spatru... 00:03:39-9

**Person 1:** A hlavně jde o to, že když už ta maminka je prostě samoživitelka, která je na úřadě na sociálních dávkách, tak nemá z čeho ušetřit na ten podnájem. Jako to je... 00:03:49-2

**Interviewer:** A třeba pak nějak s těma financemi taky kalkulujete během toho svého běžného dne? 00:03:55-5

**Person 1:** No samozřejmě. Já v podstatě ušetřím na všem... Jo? Hlavně na jídle. 00:04:01-7

**Interviewer:** A to Vás motivovalo třeba i v rámci toho využívání té služby azylového domu? 00:04:06-5

**Person 1:** Jo. Tohle to hospodaření s penězi. Samozřejmě. A jenom díky těm potravinám. Protože můj cíl byl to... jo? Třeba jsem přišla ze začátku a než jsem měla... Tak jsem měla asi 1500 na měsíc s tím jídlem. A prostě jít a říct si o tu potravinku, tak mě bylo hrozně blbý. Jo? Takže jsem to odkládala a odkládala. Pak už jsme vyloženě umírali. Takže jsem si o ní řekla. No a musela jsem jí mít třeba týden. Si říkám: týden budu na potravince to je ale blbý. Tak jsem se snažila to prostě odbourat. Aby to byla, co nejkratší doba a abych tu potravinku nemusela mít vůbec. Takže jsem se tak snažila... až jsem to prostě vypilovala na to, že jsem tu potravinku nemusela říkat vůbec. Protože jsem s těma penězi vždycky vyšla. 00:04:44-9

**Interviewer:** Takže Vás to motivovalo i k nějaký ty finanční gramotnosti potom? 00:04:48-7

**Person 1:** Jo ano. To každopádně. 00:04:50-5

**Interviewer:** A spatřujete ve svém životě v současné době z některých oblastí Vašeho života, že s Vámi někdo odmítá nebo nechce navazovat kontakt kvůli tomu, že využíváte tuto sociální službu? Nebo že jste využívala. 00:05:03-9

**Person 1:** Jo. Ano. Jsou na mě hodnější. Hlavně vedoucí v práci a i kolegové. Spousta lidí s kterými se potkávám a vyprávím o tom, že jsem byla v azylovém domě. Tak většina lidí na mě kouká dobře. Vůbec jsem se nesetkala s negativní stránkou teď... jako s odezvou. 00:05:16-8

**Interviewer:** A třeba u svých dětí nebo u syna toto neidentifikujete, že jsou nějak třeba ohrožení tím kolektivem ve školce? 00:05:21-8

**Person 1:** Ne on ten azylový dům nikdy nevnímal jako něco špatného. Jo? Jako já jsem... tenkrát, když jsme se tam nastěhovali. Tak mi položil jednu velice dobrou otázku, s kterou jsem šla i za tou sociální pracovnící. Což bylo jako od 6letého dítěte zcela zázrak. A maminko: a co to je azylový dům? Já říkám: no azylový dům to je dům, kde bydlí lidé. Ale co to je? A chtěl vědět opravdu podstatu toho azylového domu a čím se zabývá. Už ten šestiletý

kluk. A tak jsem šla vlastně za tou sociální pracovnící o radu, abych mu to fakt vysvětlila, tak aby dokázalo to šestileté dítě udělat představu o tom... No, a tak nějak jsme mu to vysvětlili. Že jo? A absolutně už pak neměl potřebu to řešit. Zprv se za to nestydí a zadruhé to nějak neřeší, že by to bylo špatný. Jo? 00:06:07-5

**Interviewer:** Tak super. Tak potom tady mám ještě otázky na tu kontrolu. Jak Váš život ovlivnila kontrola po opuštění sociální služby azylový dům? 00:06:26-5

**Person 1:** Jo. Taková ta svoboda teď. Že jo? Samozřejmě. Jako toho, že můžu jít do krámu a můžu tady... syn tomu bude 7 let, prostě koukat na televizi. Těch 10-15 minut. Že jo? A to bych si tam nemohla dovolit. Že jo? To je prostě. Já nevím jinak ne. 00:06:48-5

**Interviewer:** A třeba zůstali u Vás nějaké naučené zvyky související s tou kontrolou od toho pracovníka či provozním řádem nebo takhle? 00:06:56-9

**Person 1:** No to mě nic nenapadá. 00:06:59-8

**Interviewer:** Třeba ta večerka, že to striktněji dodržujete nebo? 00:07:03-0

**Person 1:** Ne, ale to on měl vždycky jako tak nějak danou. Prostě jako opravdu, že už od narození. Jo? Prostě takový ten režim. Opravdu on je důležitý ten režim. To je základ. Prostě jakmile to dítě nemá režim, tak to jsou pak divočáci. To jako vědí všichni. Že jo? A, ale... kolikrát jako vstane. Ale prostě ten režim on ho má... Má ho daný. Jelikož spí odpoledne ve školce ty dvě hodiny, tak že prostě půl desátý zhasnuto má... rozsvícenou lampičku. Prostě žádný koukání na televizi. Nic opravdu lehne spí. Jo? Nenutím ho k tomu dříve, poněvadž vím, že by neusnul, že by se jenom převaloval. Že jo? Protože je vyspalý ze školky. A hodně tady ještě ten režim ovlivňuje to, jestli je všední den anebo je víkend. Jo? O víkendu ho prostě nechávám. 00:07:43-4

**Interviewer:** A něco u Vás zůstalo vlastně v rámci toho, že jste využívala tu službu z toho provozního řádu nebo? 00:07:52-9

**Person 1:** Hm... 00:07:52-9

**Interviewer:** Nevíte. 00:07:53-7

**Person 1:** Nevím. 00:07:54-2

**Interviewer:** A potom tady mám ještě otázky na tu pomoc. Jak Váš život ovlivnila pomoc po opuštění sociální služby azylový dům? 00:07:56-5

**Person 1:** Tak určitě ty zkušenosti, že vím že problémy se mají řešit včas. 00:08:01-5

**Interviewer:** A je zde něco v čem Vám ta pomoc chybí? 00:08:03-7

**Person 1:** Jo. 00:08:04-7

**Interviewer:** A čem konkrétně? 00:08:06-3

**Person 1:** Třeba mi chybí to oblečení a další. Sice mám teď peníze. Ale já jdu do krámu a

koupím si, co chci, tak tím myslím jídlo. Dříve to bylo hrozný. Těžký to bylo. To si nedokáže nikdo představit, když jdete do krámu a dítě chce jogurt a vy mu ho nemůžete koupit, protože na něho. Jo? Má třeba jeden jogurt na týden. Tak teďka prostě vlastně tím, že... Jo? Jdeme do krámu. Synu vyber si jogurt, jaký chceš. Jo? Nebo šunku... šunku a takový. Ale zase... abych si koupila zbytečný Adidas boty za několik stovek... to už mi je líto. To zase... to furt vydržím v těch, co mám. Jo? To zase takhle. 00:08:54-3

**Interviewer:** A třeba jak absence té pomoci ovlivnila teda Váš život ještě jestli Vás napadá, že třeba? Nechybí Vám? 00:09:05-9

**Person 1:** Ta komunikace, že jsem si občas mohla zajít a popovídat si normálně. Jako jo? Ale víceméně jako popovídat si otevřeně jako... Jako jo? Tak to mi chybí. To jako jo. 00:09:17-9

**Interviewer:** A využila jste profesionální pomoci po opuštění azylového domu od někoho? 00:09:24-8

**Person 1:** Ne. Ne. Nepotřebovala jsem. Vlastně já jsem zjišťovala potom ještě tu paní, ale to nepotřebuji. 00:09:32-3

**Interviewer:** A tady mám úplně poslední otázku, jestli Vás napadá ještě něco, co vlastně nějaký ten dopad, co vlastně ta služba azylového domu má i vlastně po opuštění u Vás nebo u Vašeho syna? 00:09:46-6

**Person 1:** Nevím. Ale akorát, co jsem chtěla říct jakože... po mé zkušenosti, že byla jsem tam půl rok. Tak musím říct, že jako ta sociální pracovníci a sociální služba. Celkově ti zaměstnanci tam jsou dost málo ohodnocení na to, co všechno dělají. Jako jo? Jako od těch lidí jako... Jo? Oni prostě... jak od veřejnosti. Tak od klientů prostě absolutně. Jakoby tady nejde o hmotný ohodnocení, ale tady jde o morální. A to je víceméně. 00:10:26-5

**Interviewer:** Tak to bude asi z mé strany všechno. Děkuji. 00:10:32-8