

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Bakalářská práce

2023

Barbora Honzková

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyriľometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Barbora Honzková

Každodennost matek žijících v azylovém domě pro matky s dětmi

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Hana Šlechtová, Ph.D.

2023

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto práci zpracovala samostatně na základě použitých pramenů a literatury uvedených v bibliografickém seznamu.

V Ludčeřovicích 6. 11. 2023

Barbora Honzková

Poděkování

Na tomto místě chci poděkovat vedoucímu práce, paní Mgr. Haně Šlechtové Ph.D., za její obětavé a vstřícné vedení v průběhu psaní práce. Jsem vděčná za připomínky, trpělivost a zpětnou vazbu, kterou mi vždy ochotně poskytla. Poděkování také patří celé mé rodině, za podporu ve studiu.

OBSAH

ÚVOD	10
1 AZYLOVÉ DOMY	11
1.1 Dělení azylových domů	11
2 AZYLOVÉ DOMY PRO MATKY S DĚTMI	13
2.1 Obecná charakteristika azylových domů pro matky s dětmi	13
2.2 Cílová skupina	14
2.2.1 Osamocení rodič/samoživitelka	15
2.2.2 Nezaopatřené dítě	15
3 KAŽDODENNOST MATEK V AZYLOVÝCH DOMECH	17
3.1 Potřeby matek žijících v azylovém domě pro matky s dětmi	17
3.1.1 Bydlení	17
3.1.2 Zaměstnání a finance	18
3.1.3 Péče o děti	19
3.1.4 Další potřeby	19
3.2 Metody a přístupy sociální práce	20
3.2.1 Poradenský proces	20
3.2.2 Případová práce	21
3.2.3 Individuální plán	22
3.2.4 Úkolově orientovaný přístup	24
4 PRAKTICKÁ ČÁST	26
4.1 Výzkumná metoda	26
4.1.1 Etnografický výzkum	26
4.2 Cíl výzkumu	27
4.3 Výzkumné otázky	27
4.4 Sběr dat	28
4.4.1 Představení použitých metod	28
4.5 Výzkumný vzorek	30
4.5.1 Zpracování poznatků paní A	30
4.5.2 Zpracování poznatků paní M.	33
4.6 Analýza dat	35
4.7 Presentování výsledků	36
ZÁVĚR	38

SEZNAM LITERATURY A PRAMENŮ	39
ANOTACE	44
ANNOTATION.....	44

ÚVOD

Tato bakalářská práce se zaměřuje na téma Každodennost matek v azylovém domě pro matky s dětmi. Je to téma, které se týká pobytu matek v azylovém domě, jejich potřeb a jednotlivých kroků, které vyvíjejí ke zlepšení své životní situace.

Cílem práce je zmapovat každodenní činnosti matek, které vedou k naplňování stanovených cílů a vyřešení jejich situace.

Má motivace pro výběr tohoto tématu vyplývala z mé dvouměsíční praxe, během které jsem měla možnost nahlédnout do života uživatelék azylového domu pro matky s dětmi a chtěla jsem zmapovat jejich každodenní život.

V teoretické části mé práce se věnuji charakterizování jednotlivých pojmů, popsání potřeb uživatelék a metodám sociální práce, které se využívají v azylových domech pro matky s dětmi. Praktická část se věnuje zkoumání cíle mé práce a vyhodnocení potřeb klientek a tomu jaké dané kroky volí k naplnění svých cílů a jak se tyto kroky odrážejí v jejich každodenním fungování v azylovém domě pro matky s dětmi.

1 AZYLOVÉ DOMY

V této kapitole se zaměřuji obecně na azylové domy, které jsou pobytovou sociální službou přechodného charakteru.

Azylové domy jsou pobytovou službou přechodného charakteru, jenž se poskytuje osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Tato služba je vymezena v zákoně o sociálních službách. Služba zajišťuje tyto základní činnosti: poskytnutí ubytování, sociálně terapeutické činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí (Zákon č. 108, §57).

Jedná se o celodenní ubytování po dobu nepřevyšující jeden rok. Klienti azylových domů musí mít doklady a stálý příjem, než budou do azylového domu umístěni. Většinou jsou ubytováni na pokoji s více lidmi. Je také řada pravidel, které musí během svého pobytu v zařízení dodržovat (Marek, 2013, s. 311).

Azylové domy by osobám bez přístřeší, těm, co jsou pro změnu životního stylu motivováni, měly umožnit integraci do společnosti. Často z tohoto důvodu klienti procházení tzv. integračními stupni pobytu, ve kterých si kladou různě náročné cíle od těch nejjednodušších po nejsložitější. Délka pobytu klientů je v azylových domech omezena na několik měsíců. Jelikož služby azylových domů nejsou v České republice nijak informačně propojeny a monitorovány, dochází tak ke stěhování klientů z jednoho azylového domu do druhého a čerpání tak neustálé podpory společnosti v relativně příznivých podmínkách na jejím okraji (Matoušek, 2003, s. 32).

1.1 Dělení azylových domů

Momentálně jsou zřizovány pouze základní typy azylových domů, které jsou děleny podle cílových skupin. Jedná se o azylové domy pro muže, ženy a matky s dětmi. Dle dosavadních zkušeností je ale potřeba více zřizovat azylové domy i pro specifické skupiny, jako jsou například azylové domy pro páry, seniory (kteří jsou nemajetní a řadí se mezi osoby bez domova), a také pro další speciální skupiny, jako třeba pro mentálně postižené osoby, osoby závislé na alkoholu či drogách a osoby s duševními poruchami. K vyššímu stupni azylového bydlení slouží také výcvikové (startovací) byty, které jsou určeny pro osoby, které prošly azylovým domem a prokázaly dostatečnou samostatnost. Tyto osoby následně využívají služby sociálního pracovníka například jednou za měsíc. Sociální pracovník převážně dohlíží, jak si

klient vede a je připraven při potížích a potřebě poskytnout své služby a klientovi pomoci (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 145).

2 AZYLOVÉ DOMY PRO MATKY S DĚTMI

V této kapitole se věnuji azylovým domům pro matky s dětmi a jejich definici. V dalších podkapitolách následně charakterizuji azylové domy pro matky s dětmi a služby a aktivity které poskytují, rozvinu cílovou skupinu azylových domů pro matky s dětmi a důvody příchodů do zařízení.

Bydlení hraje klíčovou roli v blahobytu dětí a rodin. Stabilní bydlení je zásadní faktor pozitivního vývinu dětí a fungování rodiny. Bohužel počet rodin bez domova s dětmi se v posledních letech zvýšil kvůli nedostatku dostupného bydlení. Kromě toho, současná hospodářská recese a bytová krize dále zvyšují pravděpodobnost bezdomovectví rodin s dětmi (Aratini, 2009, s. 3).

Na bezdomovectví rodin s dětmi v České republice reaguje několik sociálních služeb. Mezi ně patří také azylové domy pro matky s dětmi, které se snaží reagovat na nepříznivou situaci matek s dětmi. Kodymová a Koláčková (2010) říkají, že: *„Azylové domy jsou určeny pro matky s dětmi, které se ocitnou v krizové životní situaci. Tyto ženy potřebují často nejen přístřeší, ale též další doprovodné sociální, psychologické či zdravotní služby a poradenství. Cílem je pomoci jim v hledání trvalého řešení jejich problémů a zajištění samostatného života v budoucnu.“*

2.1 Obecná charakteristika azylových domů pro matky s dětmi

Tyto zařízení se dají charakterizovat jako dočasné bytové jednotky, které poskytují matkám a jejich dětem dočasné útočiště v jejich těžké životní situaci, která je spojená se ztrátou bydlení. Ženám a jejich dětem se během pobytu poskytuje ubytování a také pomoc a opora v obtížných chvílích jako je třeba pomoc při uplatňování jejich práv, oprávněných zájmů a pomoc při znovu navrácení do společnosti a zlepšení jejich sociálnímu fungování. Pracovníci těchto zařízení se pokouší různými aktivitami zlepšovat jejich dovednosti v oblastech finanční gramotnosti, péče o domácnost, starost a péče o jejich děti, orientace v systému státní sociální podpory a pomoci, orientace v ostatních sociálních službách a jejich využití a další aktivity. Cílem těchto aktivit a činnosti pracovníků směřují k tomu, aby se žena po pobytu v azylovém domě co nejrychleji vrátila do běžného života a dokázala, alespoň částečně, fungovat samostatně. Náklady na pobyt v azylových domech pro matky s dětmi jsou, alespoň částečně, hrazeny matkami (Navrátilová, 2013, s. 428, 429).

Služba je matkám poskytnuta na základě smlouvy. K uzavření smlouvy nemusí dojít a žadatelka může být odmítnuta z několika důvodů jako je například nevyhovující zdravotní stav (akutní infekční onemocnění, zdravotní stav vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení), nebo jestliže poskytovatel stejné sociální služby vypověděl žadatelce smlouvu z důvodu porušení povinností, které byly uvedeny ve smlouvě, ve lhůtě kratší než 6 měsíců od podání nové žádosti o sociální službu. Žadatelka o službu může být také odmítnuta, pokud dané zařízení neposkytuje požadovanou službu, nebo pokud je naplněna kapacita zařízení. Jestliže dojde k uzavření smlouvy poskytuje se pobyt v azylovém domě pro matky s dětmi na dobu nepřevyšující jeden rok (Služby dobrého pastýře, Azylové domy pro matky s dětmi [online]).

2.2 Cílová skupina

Obvykle jsou klientkami azylových domů pro matky s dětmi ženy s dětmi, které jsou mladší 3 let. Tyto ženy by mohou být také ohrožovány manželem/partnerem nebo na ně působil jiný nepříznivý faktor, který se dotýkal jich samotných a zároveň mohl ohrožovat i jejich dítě (Matoušek, 2007, s. 84).

Každý azylový dům pro matky s dětmi si svou cílovou skupinu definuje jinak. Obecně se však jedná o zletilé i nezletilé osamocené matky s dětmi, těhotné ženy a ženy, kterým bylo soudem do péče svěřeno dítě. V případě dětí se uvádí hranice od 0-15 let nebo do 18 let záleží na zařízení. Většina zařízení, ale poskytuje pobyt, dokud se jedná o nezaopatřené dítě.

Některé azylové domy pro matky s dětmi mají přímo specifikované, na jakou skupinu se zaměřují. Můžeme se tak setkat s azylovými domy pro matky s novorozenci, azylové domy pro týrané ženy, nebo pro matky, které mají pouze menší počet dětí. K cílovým skupinám v těchto zařízeních mohou patřit pak ženy, které žijí na ulici nebo na ubytovnách v podmínkách ohrožující život a zdraví, nebo žijí v nevyhovujícím rodinném prostředí a je ohrožena řádná výchova, vývoj a zdraví dětí. Specifickou skupinou jsou matky, případně dítě, ohroženi domácím násilím. Tato skupina může využít azylové domy pro matky s dětmi s utajenou adresou. V tomto zařízení jsou přísnější bezpečnostní pravidla, aby byla zajištěna ochrana matky, před obtěžováním a útoky agresora, kvůli kterému musela opustit domov se svými dětmi (Navrátilová, 2013, s. 430).

2.2.1 Osamocený rodič/samoživitelka

Tento pojem definuje zákon č. 262/2006 Sb., zákoníku práce v §350 odstavci 1., takto: „*Osamělými se rozumějí neprovdané, ovdovělé nebo rozvedené ženy, svobodní, ovdovělí nebo rozvedení muži a ženy i muži osamělí z jiných vážných důvodů, nežijí-li s druhem, popřípadě s družkou nebo s partnerem.*“

Můžeme se také setkat s oslovením samoživitelka. Což znamená, že osoba vychovává své dítě (děti) samostatně bez partnera. Příčinou samoživitelství může být rozvod, odloučení od partnera, smrt nebo těžká situace partnerem. Samoživitelství může být také plánovanou volbou. Může k tomu dojít, pokud samoživitelka otěhotní s někým, s kým život neplánuje a o dítěti otci neřekne. Rozhodne se tak vychovávat a živit ho sama bez pomoci druhého rodiče (Holá, 2023 [online]).

Za posledních několik let se v České republice snížil počet úplných rodin čili rodin, ve kterých souběžně fungují oba rodiče, a vzrůstá počet rodin neúplných nebo domácností jednotlivců. Neúplné rodiny se skládají převážně z matky samoživitelky s dětmi. Pouze okolo 19 % neúplných rodin tvoří otec s dětmi (Škrabal, 2013 [online]).

Osamocené rodičovství s sebou často nese několik problémů. Tito rodiče (samoživitelé) jsou velmi často ohroženi nezaměstnaností, sociální izolací, chudobou, sociálním vyloučením a v neposlední řadě také hrozbou ztráty přiměřeného bydlení (Kodymová, Koláčková, 2010, s. 44).

2.2.2 Nezaopatřené dítě

Dle Matouška (2003) je to: „*V právním řádu ČR dítě do doby skončení povinné školní docházky (ta má u nás trvat po devět let od šestého roku věku) a také po jejím ukončení, ale nejdéle do 26 let, pokud se dítě připravuje na povolání nebo se kvůli nemoci či svému stavu na povolání připravovat nemůže. Do 18 let se za neopatřené dítě považuje i dítě, které není zaměstnané, je vedeno v evidenci úřadu práce a nemá nárok na podporu v nezaměstnanosti.*“

3 KAŽDODENNOST MATEK V AZYLOVÝCH DOMECH

V úvodu této kapitoly definuji pojem každodennost a následně se v podkapitolách budu věnovat potřebám klientek v azylovém domě pro matky s dětmi a metodám práce s matkami v azylovém domě pro matky s dětmi.

Kosík (1963) o každodennosti napsal, že: *„Každodennost je především rozvržení individuálního života lidí do každého dne: opakovatelnost jejich životních úkonů je fixována v opakovatelnosti každého dne, v rozvržení času na každý den.“*

V Sociologické encyklopedii Petrusek (2020) definuje každodennost 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.“*

V kontextu této bakalářské práce bych pojem každodennost pojala, dle mého názoru, jako souhrn opakujících se činností a aktivit, které vykonávají matky v azylovém domě pro matky s dětmi v rámci jejich pobytu v zařízení. Mezi tyto činnosti a aktivity můžeme zařadit jak péči o domácnost nebo dítě, tak i aktivity, které matce s dítětem pomohou začlenit se zpět do společnosti mimo azylový dům pro matky s dětmi.

3.1 Potřeby matek žijících v azylovém domě pro matky s dětmi

Spousta osob bez domova má odlišné a převážně neuspokojené potřeby na rozdíl od osob, které mají stabilní zázemí a jistoty. Jsou často ovlivněni nepříjemnými zkušenostmi z minulosti a rezignují na změnu své dosavadní situace (Vágnerová, 1999, s. 412, 413).

Sociální pracovníci v azylových domech se snaží s pomocí různých aktivit a služeb naplňovat potřeby klientek a tím je stimulovat k řešení jejich nepříznivé životní situaci a pomoci jim s návratem do běžného života.

3.1.1 Bydlení

Matky ubytované v azylových domech pro matky s dětmi jako hlavní potřebu shledávají potřebu ubytování, které jim azylový dům poskytuje. S pracovníci azylového domu proto

řeší navazující ubytování. Snaží se zmapovat možnosti ubytování, kde by se klientka cítila dobře a aby byla schopná udržet si bydlení. Velmi často se stává, že klientka si nemůže dovolit vysokou kauci za byt nebo nesplňuje podmínky pronajímatele bytu. Bydlení, které si klientky mohou dovolit omezuje také lokalita, ve které se nachází. Ve spoustě obcích a městech nejsou sociální byty nebo již jsou plně obsazené a je náročné je získat. V těchto fázích je potřeba podpora ze stran sociálních pracovníků, aby nedocházelo k demotivaci klientek vymanit se z azylového bydlení (Fraňková, 2018, s. 78).

S potřebou bydlení se pojí potřeba práce a dostatku financí, jelikož spousta klientek nemá stálou práci nedokáže našetřit na bydlení a s ním spojené náklady na kauci, služby a celkový chod domácnosti.

3.1.2 Zaměstnání a finance

Bydlení v azylových domech s sebou nese několik pravidel. Jako jedno z nich je, že nezletilé děti uživatelky nemohou být v azylovém domě samy. Toto pravidlo často limituje matky v nalezení si zaměstnání. Spousta žen také nemá dostatečné vzdělání, pro to, aby si mohla najít dobře placenou práci v časech, které by se daly skloubit, jak se starostí o děti, tak s dalšími povinnostmi, které vyplývají z pravidel azylového domu například pravidelné úklidy prostor azylového domu. Jestliže jsou delší dobu bez práce ztrácí pracovní návyky a nemají žádnou smysluplnou aktivitu. Nalezení práce s sebou někdy nese další náklady jako například pracovní oděv, náklady na dopravu a další. Klientky si také často myslí, že jestliže si najdou práci a budou mít vyšší příjem financí všechno jim zabaví věřitelé, kterým dluží. Je tedy potřeba klientek zlepšit se v orientaci dluhové problematiky a systému dávek a motivovat je k nalezení práce, jelikož dostatek financí vede ke stabilnímu bydlení. Ženám v azylových domech je také doporučeno odkládat si peníze na nové stabilní bydlení a pracovníci se tímto krokem snaží naplňovat potřebu hospodaření s penězi, aby se klientky udržely v následném bydlení a nevracely se zpátky do azylových domů. Mezi finanční potřeby se řadí také potřeba něco si koupit. Azylové domy mají nastaveno několik poplatků za služby, které v domově poskytují. Jedná se například o poplatky za pračku a internet. Ačkoliv jsou tyto poplatky pouze v řádech desítek korun, klientky to vnímají jako jednu z bariér ušetřit více peněz ať už na dárek dětem nebo na to koupit si něco pro svou potřebu. Často jsou tyto poplatky a poplatky za bydlení v azylovém domě brány negativně. Klientky je chápou jako bariéru v nalezení nového bydlení a možnosti si našetřit a vystačit pouze se sociálními dávkami (Glumbíková, Gojová, 2016, s. 29,30).

3.1.3 Péče o děti

Mezi hlavní potřeby matek v azylovém domě v kontextu péče o dítě je potřeba zajištění bezpečí dětem a potřeba zlepšení se v kompetencích starání se o dítě. V tomto ohledu se pracovníci azylových domů pro matky s dětmi snaží zahrnout do individuálního plánování i potřeby ohledně dětí. Často nabízí jako služby, které poskytují matkám v rámci pobytu v azylovém domě aktivity zaměřené na zlepšení jejich kompetencí a starosti se o dítě. Mezi jednu ze starostí o dítě může patřit potřeba vhodného ošacení dětí. Služba se tedy snaží reagovat jak na potřeby matek, tak na potřeby jejich dětí (Fraňková, 2018, s. 78).

S problémem častého stěhování se pojí potřeba poradenství při hledání vhodné školy dětem a zdravotní péče pro děti. Pro děti je často velmi náročné střídat několik škol během jejich povinné školní docházky. Mívají problémy s navazováním nových kontaktů a zařazením se do kolektivu, problémy s učením a pochopením látky, která se v různých školách vyučuje jinak a je pro ně náročné často náročné si v novém prostředí zvyknout (Glumbíková, Gojová, 2016, s. 28).

3.1.4 Další potřeby

Ženy v azylových domech jsou často izolovány a mají přetřhané sociální kontakty například z důvodu častého stěhování. Mohou mít tedy **potřebu opory či partnera**. Někdy je právě partner, dle žen důvod, proč jsou ubytovány v azylovém domě. Ať už z důvodu domácího násilí ze strany partnera, nebo může partner z několika jiných důvodů hrát roli ve ztrátě bývalého bydlení ženy. Často se stává že ženy partnera mají, a i přesto jsou ubytovány samy v azylových domech pro matky s dětmi, jelikož sám partner nemá bydlení a je ubytován v azylovém domě pro muže, nebo nemá vyhovující bydlení, kde by s ním mohla přebývat i žena s dětmi. Může dojít také k situaci, že je partner ve vězení a ženy čekají, až bude propuštěn a najdou si společné bydlení. Je zde tedy potřeba vyřešit vztah s muži. Ženy si s sebou nesou i různé dílčí problémy, jako je snížená sebedůvěra, pocit, že bez partnera nic nezvládne, převzetí odpovědnosti za partnera a podobně. Mezi potřeby partnera se řadí i potřeba zlepšení vztahů partnera (otce) s dítětem. Jelikož děti v azylových domech vyrůstají bez otce či mužského vzoru, nebo mohou mít špatné zkušenosti s bývalými partnery matky, může na ně mít tato situace v budoucnu špatný vliv a odrážet se v jejich chování (Glumbíková, Gojová, 2016, s. 27, 28).

Potřeba v oblasti vyřizování úředních záležitostí. Jedná se o poradenství při vyřizování sociálních dávek, podpory při konkrétních jednáních s úřady a podpora k samostatnosti při

vyřizování běžných věcí. Systém dávek v České republice je pro klientky často nepřehledný a potřebují pomoc od sociálních pracovníků, aby se v něm dokázaly orientovat a vyřídit si vše, na co mají nárok. Sociální pracovník poskytuje také jistou oporu klientce v jednání s úřady, pokud si dostatečně nevěří a myslí si, že sama by pracovníkům úřadu nebyla schopná dostatečně porozumět (Fraňková, 2018, s. 78, 79).

Potřeba cítit se v bezpečí. Některé matky utekly do azylových domů pro matky s dětmi kvůli domácímu násilí, kterému čelili od osoby, se kterou byly v jedné společné domácnosti. Organizace jim v tomto může naplnit potřebu cítit se někde v bezpečí a pomoci jim se osamostatnit a úplně opustit násilníka, na kterém mohly být plně závislé. Bezpečné prostředí azylového domu a sociální pracovníci mohou pomoci klientkám získat finanční stabilitu a nezávislost a najít jim stabilní bydlení někde, kde se ony i jejich děti budou cítit v bezpečí, aby stabilizovaly svou situaci a mohly začít žít nový život (Smith, 2022 [online]).

V reakci na potřeby klienta sociální pracovník stanoví metody sociální práce, aby došlo k naplnění potřeb a stabilizaci životní situace matek.

3.2 Metody a přístupy sociální práce

Metody sociální práce jsou chápány jako ucelený způsob postupů, které jsou prováděny za účelem dosažení konkrétního cíle. Sociální pracovníci tyto metody využívají k tomu, aby lidem všech věkových kategorií a různých cílových skupin pomohli se efektivněji vyrovnat s jejich problémy a zlepšit tak jejich sociální fungování (Parmar, 2014, s. 303).

3.2.1 Poradenský proces

Poradenský proces je nezbytnou součástí všech sociálních služeb. Je využíván k odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů. Každá cílová skupina v sociální práci má své specifické způsoby a metody poradenského procesu, kterými se pokouší pomoci lidem v obtížných životních situacích (Krutilová, 2014, s. 3).

Sociální poradenství se dělí na typy:

- **Základní sociální poradenství** – poskytuje základní informace k řešení, nebo zmírnění nepříznivé životní situace ve které se člověk nachází. Jedná se o informace o dostupných službách, možnostech a nárocích. Tyto informace vyplývají ze tří pilířů sociálního zabezpečení, a to ze sociálního pojištění, státní sociální podpory a sociální pomoci, nebo ze systému, který se věnuje a řeší zaměstnanost. Základní sociální poradenství by mělo

být dostupné, prostřednictvím pověřeného pracovníka, i obyvatelům, kteří žijí v menších obcích.

- **Odborné sociální poradenství** – se vyznačuje používáním speciálních odborných postupů, které cíleně ovlivňují uvažování a jednání člověka, který se nachází v obtížné situaci a není schopen jí řešit vlastními silami nebo s pomocí svých známých. Zaměřuje se na konkrétní pomoc a praktické řešení obtížné sociální situace klienta (Hartl, 2008, s. 84, 85).

3.2.2 Případová práce

Je metoda sociální práce, která se skládá z procesů, jenž rozvíjejí osobnost jedince ve vzájemném působení se sociálním prostředím, ve kterém se vyskytuje. Nahlíží tak na klienta a jeho špatnou životní situaci komplexně a nesnaží se porozumět pouze jemu ale i jeho rodinným vazbám, komunitě a celkovému prostředí, které může být příčinou jeho problémů. Nejedná se pouze o jednorázové sociální poradenství. Klíčový pracovník se klientovi věnuje systematicky a dlouhodobě a společně pracují na řešení konkrétním případu či problému (Čtvrtečková, Kleinová, 2020, s. 101).

Aby mohl sociální pracovník dostatečně pomoci klientovi v řešení jeho obtížné situace, musí se orientovat v možnostech, nabídkách a posláních nejrůznějších institucí a služeb, které by případně klient mohl využít. K vyřešení problému je nezbytné napojit klienta na další odborníky či pracoviště, kteří se přímo specializují na daný typ klientů, či jejich problému. Tyto odborníky může pracovník hledat v profesionální nebo svépomocné organizaci. Jestliže klíčový pracovník nedisponuje těmito kontakty, měl by klienta předat jinému pracovníkovi, který by mu pomohl vyřešit jeho situaci, jelikož zprostředkování těchto informací je jedním z nejdůležitějších a nejvýznamnějších úkolů v případové práci (Havránková, 2008, s. 68).

Případová práce staví na daném jedinci a předpokládá, že hodnota jedince je nadřazená všemu ostatnímu. Klient rozhoduje o tom, zda bude řešit své problémy, nebo bude pouze „přežívat“ ve své dosavadní situaci. Jestliže je definován problém, na kterém je potřeba pracovat sociální pracovník seznamuje klienta s dostupnými zdroji, motivuje ho a vyhodnocuje dané možnosti řešení problému. Klienti často znají svůj problém a tuší, jak by se mohl vyřešit. Potřebují ovšem někoho, kdo se v dané problematice orientuje lépe než oni a dokáže jim pomoci (Havránková, 2008, s. 68).

Fáze případové práce dle Matouška (2013, s. 263) jsou:

„1. Hodnocení potřeb klienta, hodnocení prostředí (z hlediska zdrojů pro uspokojení potřeb i překážek v uspokojování potřeb) a hodnocení interakce mezi klientem a prostředím.

2. Plánování služby.

3. Poskytování služby.

4. Průběžné hodnocení služby s případnou úpravou plánů.

5. Závěrečné hodnocení případu.”

3.2.3 Individuální plán

Poskytovatelé sociálních služeb mají dle zákona č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách §88, písmenu f) povinnost: *„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.”*

Individuální plán je výsledkem procesu individuálního plánování. Tento proces je kontinuální, strukturovaný a hlavně dojednaný, jelikož jeho účastníci přesně ví, co by se v jednotlivých krocích mělo dít, k čemu směřují a čeho chtějí dosáhnout a kdo z nich za co zodpovídá. Proces podporuje uživatele v jeho změně životní situace (Bicková, Hrdinová, 2011, s. 73).

Individuální plán vypadá v každé službě jinak a vychází z charakteru dané služby. Podmínkou je, aby z individuálního plánu byla jasně čitelná nepříznivá sociální situace klienta a to, jak mu daná sociální služba pomáhá v jejím řešení. Musí v něm být také uvedeno, jaké konkrétní schopnosti, dovednosti a zdroje může využít uživatel k řešení svého problému. Na to také navazuje, jak a jakou měrou se bude na řešení problému klienta podílet sociální služba (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011, s. 146).

Vytváření individuálního plánu obnáší tyto kroky:

- Pracovníci pomocí rozhovorů s klientem, pozorováním jeho chování, studií dokumentace a dalšími aktivitami získávají informace o klientech. Snaží se identifikovat jejich potřeby, motivaci a očekávání od služby.
- Následně přemýšlejí o užitečnosti služby pro klienta. Své poznatky mohou sdílet s ostatními kolegy a společně tak přizpůsobit podobu intervencí, které budou klientovi poskytovat.
- Při schůzce s klientem formulují společně dané cíle plánu a potřeby, které klient má a co od služby očekává. Domlouvají se na jednotlivých krocích k naplnění cílů. Následně pak i na tom, kdo jaký krok podnikne a do kdy by jednotlivé kroky měly být hotové, aby došlo k naplnění cíle.
- Tento plán se zaznamená do podoby, kterou má daná služba určená pro individuální plány. Může se jednat o tabulku, či souvislý dokument. Podobu těchto plánů si stanovuje každá sociální služba individuálně, dle svých potřeb.
- Klienti a pracovníci následně činí kroky, na kterých se společně domluvily a které mají vést k naplnění daných cílů.
- Po určitém období dochází k revizi individuálních plánů. Pracovník a klient společně hodnotí, jak se jim povedlo naplnit jednotlivé kroky. Tyto revize můžou probíhat i v týmu, kdy sociální pracovník diskutuje s kolegy o průběhu naplňování cílů.
- Jako poslední si klient a sociální pracovník zhodnotí, zda se jim povedlo naplnit daný cíl a tím vyřešit klientův problém. Jestliže se jim nepodařilo splnit dílčí kroky k naplnění cíle, diskutují o tom, co mohli udělat lépe a jaké nové kroky si mohou stanovit, aby cíl v dalším období naplnili. Pokud se podařilo splnit všechny cíle a není potřeba pokračovat v jejich naplňování, nebo se neobjevil nový problém, který by klient potřeboval vyřešit, mohou ukončit svou spolupráci. Sociální služba u klienta splnila svůj účel a pomohla mu vyřešit jeho nepříznivou životní situaci (Individuální plánování v sociálních službách, klíčové pojmy [online]).

Specifika individuálního plánování na straně klientek azylového domu pro matky s dětmi

- Uživatelky azylových domů si často své potřeby neuvědomují, nedokážou je dobře identifikovat nebo je nechtějí vidět. Nezávážnou si kvůli tomu nastavit ani cíl, na kterém by chtěly s pracovníci pracovat. Očekává se proto od klíčové sociální pracovnice, že

pomůže klientce její potřeby rozklíčovat a motivují jí, aby se s danou potřebou ztotožnila.

- Nezbytnou podmínkou pro úspěšné poskytnutí služby v azylovém domě je důvěra mezi klientkou a klíčovou pracovnící. Uživatelky většinou vnímají své limity a problémy. Stydí se, ale za to, kam se kvůli svému chování a nepříznivým okolnostem dostaly. Klíčová pracovníce se musí pokusit prostřednictvím svých kompetencí, jak odborných, tak i osobních, získat důvěru klientky a odbourat její strach. Důvěru klientky je nutné získat v počáteční fázi jejího pobytu. Pomoci k tomuto může i navození příjemného prostředí v azylovém domě, vybudování atmosféry důvěry a respektu uživatele, aby se v zařízení cítily příjemně a bezpečně. Jestliže k tomuto nedojde, práce klíčového pracovníka a klientky je velice náročná a nemusí se dařit naplňování daných cílů.
- Některé klienty žijí pouze přítomným okamžikem a jsou nestálé ve svých rozhodnutích. Neřeší důsledky svého jednání, rozhodují se na základě okamžitého prožitku nebo na základě toho co jim řekne jejich okolí. To vše způsobuje, že klientka své cíle často ruší, mění, nebo stanovuje nové, které jsou v rozporu s těmi ostatními. Někdy toto klienti dělají, jelikož jim jejich dosavadní způsob života vyhovuje a nechce se jim vyvíjet dostatečné množství aktivity pro naplnění cíle. Dochází k tomu, že uživatel má spoustu důvodů, proč nemohl daný krok k cíli naplnit a požaduje změnu cíle. Očekává, že sociální pracovník úkol splní za něj. Klíčový pracovník a celý tým dané organizace mohou, ale pouze klientovi pomoci s naplněním daného cíle, nemohou ho však udělat celý za něj. Povinností klíčového pracovníka je, ale klienta motivovat, chválit, povzbuzovat k aktivitě a pomoci mu nastavit kroky k cíli, aby byl schopen s jeho pomocí cíl splnit. Což klade na klíčové pracovníky velké nároky (Pištorová, 2011, s. 159-163).

3.2.4 Úkolově orientovaný přístup

Úkolově orientovaný přístup spočívá v plnění malých kroků, prostřednictvím kterých klient rozvíjí sebedůvěru a lépe zvládá plnit složitější úkoly, které si stanovil. Sociální pracovník klienta jen doprovází a pomáhá mu definovat, co chce klient ve svém životě změnit, na čem potřebuje zapracovat a pomocí jakých kroků, by mohl dosáhnout daného cíle. Důležité je, aby byl klient motivovaný ke změně a chtěl řešit svůj problém. Aby byla práce efektivní stanovuje se časový rámec naplňování úkolů. Každý úkol musí být časově ohraničený a naplánovaný. Stanovuje se i celková délka intervence, která je většinou mezi 6 až 12 kontakty (Navrátil, Matoušek, 2013, s. 109).

Fáze úkolově orientovaného přístupu nejsou jednotně popsány. Jejich definice se u autorů liší. V čem se autoři shodují je logická posloupnost a návaznost jednotlivých kroků fází, a to od počátečního objasnění rolí až po konečné dosažení cílů. Jedna z definic fází intervence je dle aktivit sociálního pracovníka a klienta. Tato definice se rozděluje do tří oblastí a to na: počáteční fázi, kam řadíme přípravu na intervenci, druhá fáze zahrnuje samotnou intervenci a poslední třetí fáze ukončení spolupráce s klientem. Další definice fází se opírá o počet setkání klienta a sociálního pracovníka. V tomto případě počáteční fáze trvá až 4 setkání, střední fáze 6-8 setkání a konečná fáze 1-2 setkání. Skutečná délka jednotlivých fází ovšem většinou závisí na složitosti daného problému, který klient potřebuje vyřešit. V průběhu jednotlivých fází dochází k hodnocení. Pracovník s klientem buď postupují dále v řešení problému, nebo se vracejí o krok zpět a upravují kroky, aby co nevíce vyhovovaly potřebám klienta (Nedomová, 2014, s. 45-47).

Využití úkolově orientovaného přístupu pro práci v azylových domech pro matky s dětmi

Problémy, které řeší úkolově orientovaný přístup, jsou velmi podobné problémům, se kterými se potýkají klientky v azylových domech pro matky s dětmi. Jedná se především o nedostatečné kompetence, špatná dostupnost stálého ubytování, bariéry v získání vyhovujícího zaměstnání, nedostatek finančních prostředků a podobně. Tyto problémy se týkají aktuální situace klientek, kterou je potřeba vyřešit za poměrně krátkou dobu 12 měsíců, což splňuje prvky tohoto přístupu. Tyto problémy většinou obsahují konkrétní zakázky, jako jen například hledání ubytování, práce a vyřízení sociálních dávek. Je proto nutná účast a zapojení klientky na řešení jednotlivých úkolů (Špiláčková, Nedomová, 2014, s. 152).

4 PRAKTICKÁ ČÁST

Tato část mé bakalářské práce se týká výzkumného šetření, které jsem dělala za účelem naplnění cílů této práce. Jako přístup výzkumného šetření jsem zvolila etnografický výzkum, ve kterém jsem tvořila terénní poznámky. Tyto terénní poznámky jsem získávala z pozorování a pomocí neformálních rozhovorů. Data jsem shromažďovala v průběhu mé dvou měsíční praxe v azylovém domě pro matky s dětmi.

4.1 Výzkumná metoda

Pro svůj výzkum jsem si vybrala kvalitativní metodu výzkumu. Tato metoda je v sociální práci hojně využívaná, protože dokáže vyprávět „příběh“ a neukazují pouze data založená na číslech. Výsledky zůstávají tedy ve slovní rovině a interpretují co se stalo, v jakém období, jaké osobě a jaké důsledky to mělo. Je důležitý popis sociálního prostředí jednotlivých osob a organizace, aby bylo jasné, co výzkumník v terénní fázi výzkumu pozoroval a co se dozvěděl (Smutek, Načeradský, 2013, s. 528).

Creswell (1998, s. 12) (dle Hendl, 2012, s. 48) definuje že: *„Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“*

Kvalitativní výzkum během delšího a intenzivnějšího kontaktu s terénem, ve kterém výzkum probíhá, zkoumá jedince, prostředí a situace. Dané situace jsou většinou běžné každodenní fungování jedinců, skupin a organizace a jejich hodnocení. Typy dat se výzkumník snaží zaznamenat prostřednictvím terénních poznámek, deníků, osobních komentářů, dokumentace, a dalších metod. Hlavní úkol je objasnění toho, jak lidé v daném prostředí chovají a proč se tak chovají, zda ví, co se proč děje a jak si organizují své každodenní aktivity a interakce. Výzkumník následně data vyhodnocuje a interpretuje a snaží se nevynechat nic, co by mu mohlo pomoci k naplnění výzkumu (Hendl, 2012, s.50).

4.1.1 Etnografický výzkum

Hendl (2012) etnocentrický výzkum charakterizuje třemi znaky:

- Delším pobytem v terénu – výzkumník se účastní každodenního dění ve skupině, pozoruje, co se děje, vnímá rozhovory účastníků skupiny a shromažďuje data různým způsobem. Tento znak je nutný pro odhalení a poznání sociálních praktik dané skupiny.
- Pružná strategie – výzkumník se přizpůsobuje situacím a potřebám, které vznikají při navrhování teorie. Tato teorie napomáhá k zachycení kultury a pozorované vztahy výzkumného vzorku. Je zapotřebí najít rovnováhu mezi úsilím posbírat data a nároky dané situace. Jestliže tato rovnováha nebude dodržena může dojít k zamezení přístupu do terénu a k daným informacím. V této strategii může použít několik metod získání dat, a to zúčastněné pozorování, rozhovory, dokumentaci klientů, fotografie, videa a další.
- Zaznamenávání pozorovaného – tento záznam se provádí na základě slyšeného a prožitého. Závisí na schopnostech výzkumníka, jak si zapamatoval dané věci a jak je zpracuje. Tyto zpracované záznamy se nemohou krýt s realitou, aby přesvědčily čtenáře, že výzkumník opravdu zobrazuje danou realitu, se kterou se během výzkumu setkal (Hendl, 2012, s. 117, 118).

Cíl toho výzkumu je získat ucelený obraz vybrané skupiny, instituce nebo společnosti. Tento cíl naplní výzkumník dokumentováním každodennosti zkoumané skupiny, pozorováním a vedením rozhovorů s nimi (Hendl, 2012, s. 115,116).

4.2 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu, je zmapovat každodennost a životní situaci žen (matek) ubytovaných v azylovém domě pro matky s dětmi.

4.3 Výzkumné otázky

Hlavní výzkumná otázka: **Jak probíhá každodenní život žen ubytovaných v azylovém domě pro matky s dětmi, a jaká je jejich životní situace, ve které se zrovna nachází?**

Při analýze dat jsem si stanovila dílčí otázky, které mi pomohou v naplnění mé hlavní otázky výzkumu. Jedná se o tyto otázky:

- Jakou potřebu se chtějí klientky pokusit naplnit, během svého pobytu v azylovém domě pro matky s dětmi?
- Jaké kroky k naplnění této potřeby vyvíjejí a jak se tyto kroky odráží v jejich každodenním pobytu v azylovém domě pro matky s dětmi?

4.4 Sběr dat

V této kapitole se budu věnovat sběru dat ze své dvouměsíční praxe v azylovém domě pro matky s dětmi.

4.4.1 Představení použitých metod

Tyto metody sběru dat mi pomohly při tvorbě mého etnografického výzkumu a následného výstupu z něj.

Neformální rozhovor

Neformální rozhovory probíhají přímo v terénu během zúčastněného pozorování. Tazatel a klient vedou neformální spontánní rozhovory, které probíhají v přirozeném prostředí klienta. Těchto rozhovorů se stejným tématem může mezi klientem a tazatelem proběhnout více. Získaná data se mohou rozhovor od rozhovoru lišit a je na tazateli, aby rozvíjel předchozí témata do větších podrobností a hledal témata nové. Z tohoto důvodu není jednoduché srovnání dat z jednotlivých rozhovorů. Kvalita informací a jejich zpracování závisí na to, jak je tazatel schopný a orientuje se v dané metodě (Hend, 2012, s. 175).

Tuto metodu jsem si zvolila z důvodu velmi časté komunikace s klientkami azylového domu pro matky s dětmi a sociálními pracovníci. Jelikož jsem docházela do zařízení každý pracovní den v týdnu po dobu dvou měsíců, s klientkami jsem vedla rozhovory o tom, co je trápí a svěřovaly se mi se svými problémy. Se sociální pracovníci jsme následně tyto témata probíraly a jsme situaci, ve které se klientky nacházejí.

Pozorování

Je přirozené pozorovat dění kolem a různé projevy lidí. Všímání si jednání a chování lidí jsou cílem každého pozorování. Rozhovory slouží k interpretaci toho, co si respondent myslí, nebo toho co je ochotný nám sdělit. Pozorování zahrnuje poznatky výzkumníka a snaží se zjistit co skutečně se děje. Nevýhoda pozorování je, že většinu věcí, co se děje během pozorování, výzkumník nepostřehne. To se stává hlavně tehdy, když je na jednom místě více přítomných klientek. Pozorovatel pak nedokáže zachytit veškeré informace (Hendl, 2012, s. 191, 192).

Zúčastněné pozorování – Pozorovatel se přímo účastní dění v sociální situaci a nestojí jen na okraji a nesbírá data. Pozoruje, co se děje, kdo se účastní daného dění, kde se to děje a proč se to děje určitým způsobem (Hendl, 2012, s. 193).

Účastník jako pozorovatel – je rovnoprávný člen skupiny, ve které tráví určitý čas. Klienti si jsou vědomi jeho role (Hendl, 2012, s. 191).

Pozorování jsem si vybrala z toho důvodu, že jsem během mé dvouměsíční praxi v azylovém domě pro matky s dětmi, vykonávala některé úkoly sociálního pracovníka zařízení. Byla jsem přítomná u rozhovorů sociálního pracovníka s klientkou. Sama jsem se podílela na pomoci se řešením problémů, které klientky měly a snažily se je vyřešit. Své poznatky z pozorování jsem následně zapisovala do terénního deníku, který mi pomohl k vyhotovení kazuistik klientek a k následnému naplnění mého cíle.

Zkoumání dokumentů

Zkoumání dokumentace uživatele doplňuje poznatky získané z rozhovorů a pozorování. Výzkumník se zabývá dokumenty, které vznikly již v minulosti pro jiný účel, než je jeho výzkum (Hendl, 2012, s. 204).

Druhy dokumentů:

- Osobní dokumenty – skládají se z osobních věcí klientů a je to vše co bylo pořízeno pro soukromé účely.
- Úřední dokumenty – jedná se o dokumenty ve firmách nebo na úřadě. Například výroční zpráva, vyhlášky, zápisy ze schůzí a další.
- Archivní data – mohou být podobně psané jako dokumenty nebo mít kvantitativní statistickou podobu. Jedná se o statistiky firem, institucí či služeb, data jiných výzkumů.
- Výstupy masových médií – jako jsou časopisy, noviny či různé programy.
- Virtuální data – veškerá data, které se nachází na internetu. Tato data nejsou zatím dostatečně využívána, i přesto že mají velký potenciál a informační smysl.
- Předmětná data – jsou věci, které lidé vyprodukovali během svého života. Může se jednat také o nehmotné věci jako sociální trendy, zvyky a typy chování v určité sociální skupině. Výzkumník nekomunikuje přímo s lidmi, ale zkoumá jejich „stopy“. Může se jednat o druhy oblečení, které nosili a následně věnovali do nějaké organizace. Často do této skupiny zařazujeme i knihy, budovy, umělecká díla (Hendl, 2012, s. 204, 205).

Zkoumání dokumentů jsem použila především k dotváření příběhu dané klientky. Nahlédnutí do těchto dokumentů mi poskytly, buď samotné klientky u sebe v pokoji, nebo sociální pracovnice se souhlasem klientky.

4.5 Výzkumný vzorek

Pro účely naplnění cíle této bakalářské práce, jsem vybrala dvě klientky azylového domu pro matky s dětmi. Obě klientky, prošly řadou azylových domů a nedaří se jim nalézt stabilní bydlení. Hlavní kritérium výběru klientek byla totožná doba nástupu do azylového domu pro matky s dětmi.

4.5.1 Zpracování poznatků paní A.

Příchod do azylového domu

Do azylového domu přichází se svou vnučkou M., kterou má v péči. Vnučka dochází do 2. třídy ZŠ. O azylovém domě se dozvěděla od své švagrové, která zde byla v minulosti ubytována. Uvádí, že vnučku má v péči, jelikož její dcera má další děti, o které se musí starat a nezvládne ještě péči o slečnu M.. Paní A. uvádí, že si nemůže dovolit klasické bydlení, protože nemá peníze. Do pracovního procesu nemůže být začleněná, jelikož má spoustu zdravotních problémů a neví, jak by vyřešila hlídání vnučky. Paní A. pobírá dávky hmotné nouze. Její dcera na vnučku pravidelně nepřispívá, má prý svých starostí dost a nemá tolik peněz, občas jí koupí nějaké oblečení a pošle malý obnos peněz.

První měsíc pobytu

Klientka byla ubytována na pokoji a zabydlovala se. Vnučce byl domluven nástup do místní školy, kde se měla hlásit s klientkou v pondělí ráno. Klientka nás požádala o vzbuzení do školy a o doprovod. Uvádí, že nepoznává hodiny a často zaspává, což se v následujících týdnech potvrdí. Klientce byl předán domovní řád k nastudování. Ten však předala vnučce, aby jí ho přečetla. Je tedy patrné, že klientka není dostatečně schopná porozumět psanému textu a uvádí, že i špatně vidí a nemůže si to dobře přečíst sama.

Klientka chtěla na nákup nevyzná se, ale v místním jízdním řádu, ani v tom, jak by zaplatila jízdné. Chtěla si objednat taxi a dojet do nejbližšího velkého města na nákup. Klientce bylo doporučeno, ať nakoupí v místním obchodě, který je kousek od azylového domu. Na to se klientka moc netvářila, ale nakonec svolila. Vypadá to, že klientce chybí ruch velkoměsta a nudí se.

Při vaření jídla, klientka vyprávěla, v čem všem je zdravotně omezená. Prý v minulosti pobírala invalidní důchod, ale nyní jí doktorka nechce vypsát žádanky na vyšetření, aby si o něj mohla znovu požádat. Je vidět, že její vnučka to s ní nemá jednoduché tráví s babičkou veškerý čas a

ve všem jí pomáhá. Klientka vyjmenovala několik nemocí a problémů, které jí trápí. Vnučka se o ní velmi bojí. Pořád jí hlídá ptá se jí, zda jí něco nebolí a dává na ní pozor. Mezi zdravotními problémy, které klientka uvedla je i problém se zažíváním a žlučníkem. Jako večeri, ale připravila sobě i vnučce mastné bramborové placky. Není se pak čemu divit, že má tyto zdravotní problémy, jestliže se i přes ně pravidelně stravuje tímto způsobem. Je pochopitelné, že klientka si vzhledem ke svému příjmu nemůže moc vybírat, ale je potřeba, aby držela, alespoň základní dietu a snažila se jíst zdravě, jak jí její finanční možnosti dovolí.

Při ohřívání jídla se klientka svěřila, jakým způsobem vaří jídlo. Že se snaží mít vždy všechno čerstvé, a to co nedokážou sníst s vnučkou, rozdá ostatním. Po otázce, zda by nebylo lepší jídlo zamrazit na jindy, ať ušetří finance, které pak může použít třeba na kauci v novém bytě, klientka reagovala, že s penězi vždy neměla problém vyjít. O několik dnů později přišla požádat o potravinovou banku. Dle jejích slov má pouze 300 korun a 200 korun musí dát na poště za doporučené dopisy a posledních 100 korun chce nechat pro vnučku na svačinu. Vypadá to tedy, že s penězi na tom není tak dobře, jak uváděla.

Klientka po příchodu ze školy, kam odvedla ráno vnučku, začala vařit oběd. Měla čerstvá kuřecí stehna a květák s bramborem. Odpoledne jí došly cigarety a rozčilovala se, že je nemá kde koupit, jelikož obchod je již zavřený a ona se sama nezvládne dostat do jiného města. Klientce bylo doporučeno, aby si cigarety koupila v místní hospodě, což následně udělala. Jelikož klientka, před pár dny žádala o potravinovou banku, protože nemá dostatek financí a dávky v hmotné nouzi jí ještě nepřišly, není jasné, za čí finance si koupila jídlo a následně cigarety.

Klientka měla na dnešní den dohodnutou schůzku, kvůli hledání bydlení. Schůzka proběhla bez problémů. Paní A. si jen není jistá v kontaktu s lidmi. Proto požádala, abych za ní obvolala byty já. Bohužel ani u jednoho bytu se nám nepodařilo domluvit prohlídku. Jakmile nájemci zjistili, že paní je Romka z azylového domu, odmítli jí schůzku poskytnout. Klientka si vybrala lokalitu, ve které není jednoduché sehnat bydlení s jejími limity. Kolem 14:00 odešla klientka s vnučkou na procházku, přestože klientka uvedla, že vnučka je nemocná a z toho důvodu nemohla jít do školy. Vrátily se kolem 18 hodiny a s sebou měly dvě tašky s nákupem. Klientka byla pracovníci po příchodu konfrontována otázkou: Proč byla vnučka venku, když je nemocná. Klientka odpověděla, že dojela maminka vnučky a že má povoleno navštěvovat svou dceru. Sociální pracovníce jí odpověděla, že od toho je návštěvní místnost v azylovém domě. To, ale klientka nechtěla akceptovat a ohradila se tím, že se stejně musely jet podívat na byt, co jí sehnala dcera. Klientku, ale v bytě odmítli. Vnučce byla následně změřena teplota, a jelikož nevykazovala žádné známky nemoci, měla by jít další den do školy.

Následující den brzo ráno přišla paní A. s tím, že vnučka má teplotu a že celou noc nespaly a nepůjde do školy. Po rozhovoru se sociální asistentkou, která měla noční službu vyplynulo, že při její obhlídce azylového domu všichni spaly. Klientce bylo doporučeno zajít s vnučkou k doktorovi a podávat jí hodně tekutin. Bohužel nepodařilo se zajistit, aby místní dětská doktorka vnučku ošetřila, jelikož klientka, ještě nezajistila přeregistrování k místní doktorce a do bývalého města, ze zdravotních důvodů, s vnučkou nezvládne jet. Sociální pracovnice se následně domluvila s místní doktorkou, že vnučku jednorázově přijme. Je ovšem potřeba najít vnučce doktora, který se jí ujme dlouhodobě.

Druhý měsíc pobytu

Došlo k přestěhování, klientky na jiný pokoj. Klientka požádala sociální pracovníci, že se v pokoji necítí dobře a zda by se nemohla přestěhovat do volného pokoje, který je o patro níže. Toto jí bylo umožněno. Vypadá to, že klientka má čím dál větší problém s chozením. Dělá jí problém zajít pro vnučku do školy a nedokáže moc dobře chodit do schodů. Toto může být hlavní důvod změny pokoje. Vnučka je pořád nemocná. Podařilo se jí registrovat u dětské doktorky ve vedlejší vesnici. Dostala antibiotika na zánět průdušek.

Klientka se rozčilovala, že jí ještě nepřišla složenka a nemá tak peníze. Byly jí poskytnuty informace o fungování úřadu a že na převod agendy mají měsíc čas, že musí vydržet a pokud bude potřebovat bude jí poskytnuta potravinová banka. Později přišla s informací, že jí volala známá a složenka přišla na místo bývalého pobytu. Klientka bal zoufalá, že kvůli svému zdravotnímu stavu a špatné orientaci si složenku nemůže vyzvednout. Situaci klientka nakonec vyřešila sama s pomocí své dcery, které zavolala a ta s ní pro složenku zajela.

Klientka si stěžovala na hluk od jiné klientky. Bylo jí vysvětleno, že je bohužel plný azylový dům a je tady více živo, než na co byla zvyklá, když se nastěhovala. Večer přišla požádat o nějaký prášek na žlučník. Byly jí poskytnuty kapky z lékárníčky azylového domu. Bohužel klientka pořád nebyla u své doktorky a situaci neřeší. Nerespektuje ani základy stravování, na oběd měla smažený řízek a na svačinu buchty, které odpoledne upekla pro vnučku. Šla si lehnout do postele a počkat, zda jí zaberou kapky. Sanitku prozatím volat nechtěla.

Klientka požádala, abych s ní vyplnila žádost do jiného azylového domu, který je ve městě, kde se narodila a zná to tam. Tuto žádost jsem s ní vyplnila a zeptala jsem se jí, zda máme pořád hledat praktickou lékařku, která by si jí vzala do péče a mohla by s ní řešit své zdravotní problémy. Na toto klientka reagovala, že ano budeme ve hledání pokračovat, protože neví, zda jí do jiného azylového domu přijmou. Následující den přišla s informací, že do nového

azylového domu potřebuje zdravotní potvrzení. Požádala mě, ať jí ho vytisknu. Musela jsem jí upozornit na výpovědní lhůtu v tomto azylovém domě, která tvoří 7 dnů. Následně klientka přišla znovu s informací, že se nejspíš neodstěhuje. V azylovém domě totiž bydlí i její bývalý přítel, kdyby se tam nastěhovala, pořád by byl nějaký problém a nebyla by na tom psychicky dobře.

Klientka požadovala přístup do šatníku organizace. Nemá totiž bundu na podzim a už jí je zima v tom co má. Klíč jí byl poskytnut a byly jí vydány i dva svetry pro vnučku.

Klientka si přišla pro radu, jak užívat prášek na žaludek. Bylo jí doporučeno, aby zajela autobusem na pohotovost. To ovšem odmítla a říkala, že to nějak rozchodí. Nejspíš to nebude tak vážné, nebo je na to již zvyklá.

Klientka přišla za sociální pracovníci, celá nervózní a ptala se kolik je hodin. Když zjistila, že vnučka již měla být ze školy zpátky. Volali jsme do školy třídní učitelce a ta konstatovala, že vnučka odešla zpátky do azylového domu, po skončení vyučování. Pracovnice společně s klientkou vyrazily vnučku hledat. Našly jí hrát si spolu s dalšími dětmi nedaleko na dětském hřišti. Klientku byla potřeba uklidnit. Bylo na ní, ale vidět, že je z celé situace velmi rozrušená a její vnučka je pro ni vším.

Klientka opustila domov společně s další klientkou a šly se i s vnučkou projít. Vypadá to, že si zde začíná vytvářet kontakty a zapadá do kolektivu. I přes fakt, že klientka vychází s ostatními a vytvořila si přátelské vazby, požaduje abychom jí pomohly s vyplněním žádosti do dalšího azylového domu ve městě, kde to již zná a má tam potřebné zázemí.

Klientka se s vnučkou účastnila vyrábějícího odpoledne v azylovém domě. Vnučka byla velmi nadšená, že s ní klientka vyrábí a věnuje se jí. Je vidět, že jinak klientka pouze vaří, kouří a občas s vnučkou jde na hřiště.

Klientka chce opustit azylový dům a odstěhovat se do jiného, do jednoho z měst, kde to zná. Jako důvody uvádí, že jsou zde s vnučkou nešťastné a necítí se dobře. Klientka byla seznámena s informací, že neustálé stěhování neprospívá dítěti a nese si s sebou i spoustu problémů. Převedení školy, lékaře, hmotné nouze, úřadu práce a další. Klientka na svém rozhodnutí, ale trvá.

4.5.2 Zpracování poznatků paní M.

Příchod do azylového domu

Paní M. přichází do azylového domu, z důvodu konce smlouvy v azylovém domě pro matky s dětmi ve vedlejším městě. Nikdy neměla vlastní bydlení. V azylových domech žije již 7 let. Přichází se dvěma syny mladší navštěvuje mateřskou školu a starší dochází do 3. třídy ve vedlejším městě. Klientka nemá rodinu, pouze sestru, se kterou není v kontaktu. Klientka má partnera, který je otec jejího mladšího syna. Klientka pobírá příspěvek na živobytí, příspěvek na děti a doplatek na bydlení. Otcové jejích synů platí výživné, které je určeno soudně. Otec staršího syna peníze posílá nepravidelně. Paní M. si nedokáže najít práci, jelikož má jen základní vzdělání a nenašla vhodné povolání, které by skloubila se starostí o své syny. Do azylového domu, přichází přes bývalou klientku, která zde bydlela a byla spokojená.

První měsíc pobytu

Klientka se ubytovala a některé věci si nechala v garáži u azylového domu. Je vidět, že synové klientky mají spoustu hraček a osobních věcí. Jakmile se zabydlela vypadal pokoj útulně a domácky.

Ráno se syny jezdí městskou hromadnou dopravou do vedlejšího města, kde mají školu a školku. Někdy se vrátí zpátky do azylového domu, ale většinou přijede až odpoledne, jakmile vyzvedne syny ze školy.

Klientka přišla za pracovníci s bolestí zad. Vypadá to, že je má zablokované. Bylo jí doporučeno, ať si zajde na obšíř, ke svému doktorovi. Po obšíři jela do jiné sociální služby, pro potraviny. Klientka je propojená s několika sociálními službami a poměrně dobře se orientuje v systému pomoci.

Klientka odjela pro syna a neví kdy dojde. Sociální pracovníce jí upozornila, že má klientka dnes službu ohledně úklidu. Klientka reagovala, že neví, kdy se vrátí, ale potom uklidí. Jakmile se vrátila do azylového domu uklidila společné prostory a uklidila po sobě věci, které k tomu potřebovala.

Klientka je často mimo azylový dům i s dětmi. Přebývají u jejího přítele, anebo jsou u kamarádek, které má klientka v sousedním městě.

Klientka potřebovala poradit s tvorbou životopisu, aby si mohla najít práci. Vyhledaly jsme potřebné dokumenty a zpracovaly životopis. Klientka mě dále poprosila, zda bych jí nepomohla s rozesláním životopisů. Klientka si sama vyhledala inzeráty a společně jsme na ně odpověděly.

Paní M. se chtěla odhlásit na jednu noc o víkendu. Chce vzít děti na dětskou akci do vedlejšího města. Po akci bude spát u přítele i s dětmi. Dlouhodobě u něj ovšem být nemůžou, jelikož

přítel nebydlí sám. O společném bydlení klientka zatím neuvažuje, radši by si našla sama byt někde ve stejném městě, kde bydlí přítel.

Druhý měsíc pobytu

Klientka vaří převážně na víkendy. Kluci mají obědy, prostřednictvím obědů do škol.

Klientka se svěřila, že jí známá doporučila kontakt na pronajímatele bytů. Jde se tedy podívat a zeptat se, zda by neměl volno. Bohužel pronajímatel, žádné byty volné zatím neměl. Společně s klientkou jsem tak obvolala inzeráty na bydlení.

Klientka přišla oznámit pracovníci, že kluci nejsou zítra do školy. Přišla jí před chvílí sms, že starší syn je pozitivní na covid. Klientce bylo doporučeno, aby se nepohybovali mimo svůj pokoj. Klientka ovšem říká, že nemá peníze a neví, jak by sehnala potraviny. Byla jí proto předána potravinová banka. Paní M. přišla zpráva z hygieny, ať vyplní trasovací formulář. Nemá ovšem funkční mobil, a přes počítač ve službě se formulář nepodařilo vyplnit. Sociální pracovnice kontaktovala dětskou lékařku, zda by mohla otestovat druhého syna klientky. Ta souhlasila. Klientce byla nařízena karanténa a nesmí vycházet z pokoje. Byla jí také přidělena samostatná koupelna.

Klientka vyhledala sociální pracovníci s prosbou, že se blíží Vánoce a zda by jí nepomohla, přihlásit se do jednoho dobročinného projektu. Jedná se o uveřejnění příběhu jejich dětí na základě, kterých lidi přispívají na vybraný dárek dětem k Vánocům. Klientka potřebovala pomoci se shromážděním jednotlivých dokumentů, které je potřeba k projektu dodat. Tyto dokumenty se v průběhu několika dnů povedlo nashromáždit a odeslat tak projekt.

4.6 Analýza dat

Mé výsledky výzkumu, které vyplynuly z pozorování neformálních rozhovorů a prostudované dokumentace jsem dále analyzovala s pomocí rámcové analýzy. Tato analýza má za cíl lepší organizaci kvalitativních dat, prostřednictvím jejich roztřídění a redukce (Hendl, 2012, s. 217-219).

Prostřednictvím rámcové analýzy definuji potřeby klientek, které dále rozvinu výsledcích výzkumu.

Klientka A.

Nenaplněné potřeby:

- Potřeba bydlení

- Potřeba pomoci při komunikaci s institucemi a dalšími službami
- Potřeba zdravotní péče

Klientka M.

Nenaplněné potřeby:

- Potřeba bydlení
- Potřeba nalezení práce
- Potřeba našetření na kauci
- Potřeba partnera

4.7 Prezentování výsledků

V následující podkapitole shrnu výsledky svých terénních poznámek a pokusím se nastínit krátkou diskusi. Během zpracovávání jsem se zaměřila na otázky, které jsem si stanovila na začátku a následně vyhodnotím naplnění cíle výzkumu. Cílem výzkumu bylo zjistit: **Zmapování každodenního života žen ubytovaných v azylovém domě pro matky s dětmi, a jaká je jejich životní situace, ve které se zrovna nachází?**

Při analýze dat jsem si stanovila dílčí otázky, které mi pomohou v naplnění mého cíle. Jedná se o tyto otázky:

Jaké potřeby se chtějí klientky pokusit naplnit, během svého pobytu v azylovém domě pro matky s dětmi?

Hlavní potřeba obou klientek v azylovém domě pro matky s dětmi je potřeba nalezení stabilního bydlení. Azylový dům jim poskytuje a naplňuje potřebu bezpečí, jelikož mají kde složit hlavu a bydlet. Bydlení v azylovém domě je ovšem pouze na omezenou dobu, kterou klientky mají k nalezení stabilního bydlení a stabilizování své situace. Klientka A. má velmi špatný zdravotní stav a její další potřebou k naplnění je stabilizace zdravotního stavu. Řešení jejího zdravotního stavu by znamenalo, také zlepšení její finanční situace, jelikož by mohla dosáhnout na invalidní důchod. Klientka A. očekává od pobytu v azylovém domě pro matky s dětmi naplnění potřeby komunikace s institucí. Není si totiž v tomto ohledu vůbec jistá a straní se kontaktu s cizími lidmi, za účelem poskytnutí nějakého druhu pomoci. Vidí své limity v komunikaci i v pochopení, co od ní druhá strana očekává. Nedokáže odpovědět ani na základní otázky a

špatně se orientuje v situaci. Klientka M. očekává, během svého pobytu v azylovém domě, naplnění potřeby nalezení práce. Naplnění této potřeby by vedlo k naplnění další potřeby a tou je potřeba našetření si na kauci. Ačkoliv klientka M. nemá zas tak špatnou finanční situaci nedokáže, ze svého příjmu ušetřit. Klientka M. má také partnera, se kterým se nemohou vídat velmi často, kvůli rozdílné lokalitě bydlení každého z nich. Klientce M. partner chybí a chtěla by během svého pobytu zapracovat na naplnění této potřeby. Tuto potřebu sdílí i její mladší syn. Jelikož mu chybí otec, který je daleko a syn s ním nemůže trávit dostatek času. Klientky si se svými klíčovými pracovníci stanovily kroky k naplnění těchto potřeb a snaží se je naplňovat.

Jaké kroky k naplnění této potřeby vyvíjejí a jak se tyto kroky odráží v jejich každodenním pobytu v azylovém domě pro maty s dětmi?

Klientka A. k naplnění potřeby bydlení, spolu se sociální pracovníci, prochází jednotlivé inzeráty k pronájmu bytů, obvolávají společně pronajímatele a snaží se domluvit prohlídku bytu. Jelikož se jim toto moc nedaří, z důvodu výběru lokality a etnika klientky, rozhodla se klientka přejít do jiného azylového domu. Není zde spokojená a se svou vnučkou se zde necítí jako doma. Se sociální pracovníci tedy nastavily jednotlivé kroky k přechodu do jiného azylového domu, který si klientka vybrala. Tyto kroky obnášejí podání žádosti do azylového domu, obstarání si zdravotního posouzení u své praktické lékařky a následné přijetí do jiného azylového domu.

K naplnění potřeby zajištění zdravotní péče si stanovily tyto kroky. Klientka sehnání potřebných lékařů v okolí azylového domu, aby klientka mohla přejít od lékařů u kterých je vedena v okolí svého bývalého bydliště. Klientka má spoustu zdravotních problémů a nezvládne dojíždět tak daleko. Její zdravotní problémy se odráží v jejím každodenním fungování v azylovém domě a ve starosti o její vnučku, kterou má ve své péči.

Poslední potřeba, kterou klientka chce v rámci svého pobytu v azylovém domě naplnit je pomoci při komunikaci s institucemi a dalšími službami. K naplnění této potřeby se postupuje prostřednictvím podpory a motivace klientky. Sociální pracovníce se snaží klientce ukázat, jak by měla reagovat a komunikovat s určitými subjekty a co po ní dané subjekty chtějí. Klientka se následně při rozhovoru s pronajímateli bytů, lékaři a podobně snaží zapojovat do rozhovoru a sama rozhovor vést s přítomností pracovníce. Sociální pracovníce jí během rozhovorů motivuje a snaží se jí navádět a vysvětlovat, na co se jí subjekty ptají a co od klientky potřebují.

Klientka M. potřebu bydlení naplňuje prostřednictvím hledání inzerátů a obcházení prohlídek bytů. Dokáže být v tomto ohledu i samostatná a sjednat si prohlídku prostřednictvím svých známých, bez podpory sociální pracovnice. K bydlení klientky se vztahuje i potřeba partnera. Tato potřeba bude naplněna, jestliže si klientka najde bydlení v dostatečné blízkosti partnera. Proto se snaží vybírat takové inzeráty k bydlení a hledat v té lokalitě, kde bydlí i její partner a otec jejího syna.

Potřeba nalezení zaměstnání. Klientka si se sociální pracovnicí stanovila jednotlivé kroky spolupráce jako jsou: sestavení životopisu klientky, následné hledání inzerátů práce a rozesílání absolvování pohovorů. K této potřebě se pojí i potřeba našetření na kauci a dílčí kroky, které povedou k naplnění potřeby. Klientka se sociální pracovnicí sestavily finanční plán klientky a hledají oblasti, ve kterých klientka dokáže ušetřit a následně tyto peníze nechat k zaplacení kauce na byt. Sociální pracovnice s klientkou, také podaly žádost o poskytnutí finanční podpory na kauci na různé nadace.

ZÁVĚR

Klientky azylových domů často znají své potřeby umí je identifikovat, ale již nejsou schopné je naplňovat.

Výzkum prokázal, že obě klientky nejsou schopny najít si vyhovující bydlení a přesouvají se z jednoho azylového domu k druhému. Tomuto odpovídá i jejich každodenní fungování v azylovém domě. Klientky sice plní nastavené kroky ke splnění cílů ovšem neúspěšně, jelikož se jejich situace nemění.

Tato práce může posloužit jako návod k řešení situace v azylových domech pro matky s dětmi a zlepšení procesu plánování.

SEZNAM LITERATURY A PRAMENŮ

ARATINI, Yumiko. Homeless Children and Youth. Causes and Consequences [online]. Copyright © 2009 by the *National Center for Children in Poverty* [cit. 2023-09-11]. Dostupné z: http://www.nccp.org/wp-content/uploads/2020/05/text_888.pdf

BICKOVÁ, Lucie a HRDINOVÁ, Dana. Proces individuálního plánování. In: KOLEKTIV AUTORŮ. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011, s. 73-85. ISBN 978-80-904668-1-4.

ČÁMSKÝ, Pavel; SEMBDNER, Jan a KRUTILOVÁ, Dagmar. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7.

ČTVRTEČKOVÁ, Markéta; KLEINOVÁ, Adina; NEPUŠTIL, Pavel a GEREGOVÁ, Markéta. Případová práce [online]. In: *Bez podmínek: metody psychosociální podpory pro lidi užívající drogy*. Brno: Masarykova univerzita ve spolupráci se Společností Podané ruce, 2020, s. 101-108. ISBN 978-80-210-9668-4. Dostupné z: https://books.google.cz/books?hl=cs&lr=&id=SVE2EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA101&dq=p%C5%99%C3%ADpadov%C3%A1+pr%C3%A1ce+v+soci%C3%A1ln%C3%AD+pr%C3%A1ci&ots=iamlYPeRe&sig=AUoFZPpgGccV3Ok05hKwforKjgs&redir_esc=y#v=onepage&q=p%C5%99%C3%ADpadov%C3%A1%20pr%C3%A1ce%20v%20soci%C3%A1ln%C3%AD%20pr%C3%A1ci&f=false. [cit. 2023-10-10].

FRONKOVÁ, Veronika. Azylové domy pro matky s dětmi v České republice a potřeby cílové skupiny, které naplňují [online]. *Fórum sociální práce/Social Work Forum*. 2018, roč. 2018, č. 2, s. 75-81. ISSN 2336-6664. Dostupné z: https://forumsocialniprace.ff.cuni.cz/wp-content/uploads/sites/10/2018/10/Veronika_Fronkova_75-81.pdf. [cit. 2023-10-03].

GLUMBÍKOVÁ, Kateřina a GOJOVÁ, Alice. Vnímané potřeby klientek azylových domů pro ženy a matky s dětmi [online]. *Sociální práce / Sociálna práca*. 2016, roč. 16, č. 3, s. 21-38. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2016-3.pdf>. [cit. 2023-10-04].

HARTL, Pavel. Poradenství. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 2. Praha: Portál, 2008, s. 83-116. ISBN 978-80-7367-502-8.

HAVRÁNKOVÁ, Olga. Případová práce. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 2. Praha: Portál, 2008, s. 67-81. ISBN 978-80-7367-502-8.

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. 3. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0219-6.

HOLÁ, Simona. *Kdo je to samoživitel, samoživitelka?* [online]. 2023. Dostupné z: <https://www.dudlu.cz/ekonomicky-denik/kdo-je-to-samozivitel--samozivitelka/>. [cit. 2023-09-05].

KODYMOVÁ, Pavla a KOLÁČKOVÁ, Jana. Sociální práce s osamocenými rodiči. In: MATOUŠEK, Oldřich; KODYMOVÁ, Pavla; KOLÁČKOVÁ, Jana (eds.). *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 2. Praha: Portál, 2010, s. 43-55. ISBN 978-80-7367-818-0.

KOSÍK, K. *Dialektika konkrétního: (studie o problematice člověka a světa)*. Praha: Nakladatelství Československé akademie věd, 1963.

KRUTILOVÁ, Dagmar. *Poradenský proces v sociální práci* [online]. 2. Benepal, 2014. reg. č. CZ.1.07/3.2.13/04.0006. Dostupné z: https://www.benepal.cz/files/project_5_file/Poradensky-proces.pdf. [cit. 2023-10-10].

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH [online]. HERZOG, Aleš a HERZOGOVÁ, Lenka. *Klíčové pojmy*. © 2023. Dostupné z: <https://www.individualniplanovani.cz/co-je-individualni-planovani/klicove-pojmy/>. [cit. 2023-10-11].

MAREK, Jakub. III. Proces reintegrace mladých bezdomovců do společnosti. In: VÁGNEROVÁ, Marie; CSÉMY, Ladislav a MAREK, Jakub. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha: Karolium, 2013, s. 205-321. ISBN 978-80-246-2209-5.

MAREK, Jakub; STRNAD, Aleš a HOTOVCOVÁ, Lucie. *Bezdomovectví*. 1. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, Oldřich. Případová práce. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013, s. 262-263. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.

NAVRÁTIL, Pavel a MATOUŠEK, Oldřich. Úkolově orientovaný přístup. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013, s. 109-113. ISBN 978-80-262-0366-7.

NAVRÁTILOVÁ, Jitka. Azylový dům pro matky s dětmi. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013, s. 428-430. ISBN 978-80-262-0366-7.

NEDOMOVÁ, Eva. Fáze přístupu. In: ŠPILÁČKOVÁ, Marie a NEDOMOVÁ, Eva. *Úkolově orientovaný přístup v sociální práci*. Praha: Portál, 2014, s. 45-67. ISBN 978-80-262-0726-9.

PARMAR, Alpa. Methods of Social Work and Its Role in Understanding Team Climate and Team Effectiveness for Organizational Development [online]. *Journal of Sociology and Social*

Work. 2014, roč. 2., č. 1., s. 303-318. ISSN 2333-5815. Dostupné z: http://jsswnet.com/journals/jssw/Vol_2_No_1_March_2014/20.pdf. [cit. 2023-10-09].

PETRUSEK, Miloslav. Každodennost. editováno 2020-09-21. In: NEŠPOR, Zdeněk R. (ed.). *Sociologická encyklopedie* [online]. Praha: Sociologický ústav AV ČR, 2017. ISBN 978-80-7330-308-2. Dostupné z: <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Ka%C5%BEdodennost>. [cit. 2023-09-27].

PIŠTOROVÁ, Margita. Specifika individuálního plánování v azylových domech. In: KOLEKTIV AUTORŮ. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011, s.159-166. ISBN 978-80-904668-1-4.

SLUŽBY DOBRÉHO PASTÝŘE. *Služby: Azylový dům pro matky s dětmi* [online]. [cit. 2023-09-05]. Dostupné z: <https://www.sluzbydobrehopastyre.cz/startovac%C3%AD-byty>

SMITH, Ayanna. The Need for Safe and Secure Housing for Women, Children, and Families [online]. 7. září 2022. *National league of cities* . Dostupné z: <https://www.nlc.org/article/2022/09/09/the-need-for-safe-and-secure-housing-for-women-children-and-families/> . [cit. 2023-10-04].

SMUTEK, Martin a NAČERADSKÝ, Ondřej. Metody a techniky výzkumu. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013, s. 525-530. ISBN 978-80-262-0366-7.

ŠKRABAL, Josef. *Jaké je složení domácností v ČR?* [online]. 7. března 2013. Český statistický úřad. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/jake_je_slozeni_domacnosti_v_cr20130307. [cit. 2023-10-03].

ŠPILÁČKOVÁ, Marie a NEDOMOVÁ, Eva. *Úkolově orientovaný přístup v sociální práci*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0726-9.

ZÁKONY PRO LIDI. 2006. Zákon č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách. In: Zákony pro lidi [online]. 31. března 2006 [cit. 2023-10-12]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

ZÁKONY PRO LIDI. 2006. Zákon č. 262/2006 Sb., Zákoník práce. In: Zákony pro lidi [online] 7. června 2006 [cit. 2023-09-07]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-262>

ANOTACE

Tato bakalářská práce se zabývá tématem Každodennosti matek v azylovém domě pro matky s dětmi. Cílem práce je zmapovat každodennost a životní situaci žen (matek) ubytovaných v azylovém domě pro matky s dětmi. Práce je rozdělená na teoretickou a praktickou část. V teoretické části charakterizují azylové domy pro matky s dětmi, potřeby matek v azylovém domě pro matky s dětmi, metody a přístupy sociální práce, které se v azylových domech pro matky s dětmi využívají. V praktické části se zaměřuji na konkrétní potřeby uživatelů a procesu jejich naplnění v rámci jejich každodenního pobytu v azylovém domě.

ANNOTATION

This bachelor's thesis deals with the everyday life of mothers in an asylum for mothers with children. The aim of the work is to map the everyday life and life situation of women (mothers) accommodated in an asylum for mothers with children. The work is divided into a theoretical and a practical part. In the theoretical part, I characterize shelters for mothers with children, the needs of mothers in shelters for mothers with children, methods and approaches of social work that are used in shelters for mothers with children. In the practical part, I focus on the specific needs of the users and the process of fulfilling them during their daily stay in the asylum.