

Univerzita Hradec Králové
Pedagogická fakulta
Katedra sociální pedagogiky

Život žen v azylovém domě jako krizová situace

Diplomová práce

Autor:	Bc. Michaela Frančková
Studijní program:	N7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor:	Sociální pedagogika
Vedoucí práce:	PhDr. Stanislav Pelcák, Ph.D.



Zadání diplomové práce

Autor:	Michaela Frančková
Studium:	P14P0548
Studijní program:	N7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor:	Sociální pedagogika
Název diplomové práce:	Život žen v azylovém domě jako krizová situace
Název diplomové práce AJ:	The life of women in the asylum house as a crisis situation

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Teoretická část se zabývá rodinným prostředím, rodinným fungováním a také zvládáním stresu a rodinné zátěže. Zaměření se na životní situace, vedoucí ke krizi a následné představení formy sociální pomoci prostřednictvím pobytové služby azylového domu. Popis fungování konkrétního azylového domu pro ženy a matky s dětmi v Pardubicích. Cílem práce je zjištění příčin, jež vedou k pobytu v azylovém domě. A analyzovat vliv působnosti poskytovaných služeb azylového domu během pobytu a také ve snaze o vypořádání se s životní situací k opětovnému začlenění do společnosti. Metody zkoumání: Kvalitativní metoda za pomoci polostukturovaného rozhovoru s klientkami azylového domu.

MOŽNÝ, Ivo. Rodina a společnost. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 2008. ISBN 978-80-86429-87-8. SOBOTKOVÁ, Irena. Psychologie rodiny. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-250-8. MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČOVÁ. Sociální práce v praxi. 2. vyd. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0. KASTOVÁ, Verena. Krize a tvořivý přístup k ní. 2. vyd. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-800-5.

Garantující pracoviště:	Katedra sociální pedagogiky, Pedagogická fakulta
Vedoucí práce:	PhDr. Stanislav Pelcák, Ph.D.
Oponent:	Mgr. et Mgr. Petra Kalibová
Datum zadání závěrečné práce:	6.11.2014

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala pod odborným vedením PhDr. Stanislava Pelcáka, Ph.D. samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Pardubicích dne

.....

Poděkování

Děkuji PhDr. Stanislavu Pelcákovi, Ph.D. za odborné vedení, cenné rady a čas, který mi během zpracování práce poskytl. Dále bych chtěla poděkovat všem klientkám Městského azylového domu pro ženy a matky s dětmi v Pardubicích, které byly ochotny podílet se na vytvoření empirické části práce.

Anotace

FRANČEKOVÁ, Michaela. *Život žen v azylovém domě jako krizová situace*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2016. 80 s. Diplomová práce.

Cílem diplomové práce je zjištění příčin, jež vedou k pobytu v azylovém domě. A analyzovat faktory související s pobytem v azylovém domě, které usnadňují vypořádání se s životní situací a opětovným začleněním do společnosti. Teoretická část práce je zaměřena na rodinu a její fungování i problémy, s kterými se může potýkat a které tak mohou být příčinou příchodu do azylového domu. Dále se zabývá pojmy z oblasti krize a krizové intervence, pomoci prostřednictvím azylových domů a v samotném závěru je uvedeno zvládnutí zátěže rodinou. Empirická část je vytvořena na základě kvalitativní výzkumné metody za využití polostrukturovaného rozhovoru.

Klíčová slova: rodina, krize, krizová intervence, podpora a pomoc, azylový dům

Annotation

FRANČEKOVÁ, Michaela. *The life of women in the asylum house as a crisis situation*. Hradec Králové: Pedagogical Faculty, University of Hradec Králové, 2016. 80 pp. Diploma Dissertation Degree Thesis.

The aim of this thesis is finding out of the causes that lead to residence in a shelter house. Next goal is to analyze factors related to a stay in a shelter house, which help deal with the life situation and reintegrate into society. The theoretical part is focused on the family and its functioning, and also on family problems which can be the cause of coming to the shelter house. Thesis also deals with terms from a field of crisis and crisis intervention, assistance by means of shelter houses, and in the end it is stated managing of stress by a family. Empirical part is created on the basis of qualitative research method using semi-structured interview.

Keywords: family, crisis, crisis intervention, support and assistance, shelter house

OBSAH

ÚVOD.....	10
I TEORETICKÁ ČÁST PRÁCE.....	12
1 RODINA.....	12
1.1 Význam rodiny.....	12
1.2 Rodina a společnost v současnosti	13
1.3 Funkce rodiny.....	14
1.4 Poruchy rodiny.....	16
1.5 Typologie klinických rodin	17
2 PŘÍČINY POBYTU ŽEN V AZYLOVÉM DOMĚ.....	19
2.1 Domácí násilí.....	19
2.1.1 Podpora osoby ohrožené domácím násilím	20
2.2 Nezaměstnanost	21
2.3 Ztráta bydlení – bezdomovectví.....	22
2.4 Osamocení rodič	23
2.5 Problémy spojené s životním stylem	24
2.5.1 Patologická závislost	25
2.5.2 Alkoholová závislost	25
2.5.3 Drogová závislost	26
2.5.4 Patologické hráčství.....	27
3 KRIZE A KRIZOVÁ INTERVENCE	28
3.1 Vymezení krize	28
3.2 Typologie krizí.....	29
3.3 Krize z hlediska trvání v čase/průběh krize.....	31
3.4 Krize a tvořivý proces.....	32
3.5 Krizová intervence.....	33
3.6 Cíle krizové intervence	35
3.7 Formy krizové intervence	35
4 PODPORA A POMOC V KRIZOVÉ SITUACI.....	37
4.1 Finanční podpora	37
4.1.1 Pomoc v hmotné nouzi	38
4.2 Sociální služby.....	39

4.3	<i>Sociální opora</i>	40
5	AZYLOVÉ DOMY	42
5.1	<i>Typ, velikost a umístění azylového domu</i>	43
5.2	<i>Provozní podmínky azylového zařízení</i>	44
5.3	<i>Plán a programová náplň pobytu</i>	44
5.4	<i>Azylovým dům pro matky s dětmi v Pardubicích</i>	45
5.4.1	Popis technického a materiálního zabezpečení	45
5.4.2	Cíle a činnosti azylového domu	46
5.4.3	Ukončení služby	46
6	ZVLÁDÁNÍ ZÁTĚŽE V RODINĚ	47
6.1	<i>Rodinný stres a rodinná resilience</i>	47
6.2	<i>Zdravé rodinné fungování</i>	49
II	EMPIRICKÁ ČÁST PRÁCE	51
7	VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ	51
7.1	<i>Cíl výzkumu a výzkumná otázka</i>	51
7.2	<i>Výzkumný soubor a procedura</i>	52
7.3	<i>Výzkumná metoda</i>	52
7.4	<i>Volba techniky sběru dat a průběh výzkumu</i>	53
7.5	<i>Sběr dat</i>	55
7.6	<i>Analýza dat</i>	57
7.6.1	Otevřené kódování	57
7.6.2	Axiální kódování	67
7.6.3	Selektivní kódování	67
7.7	<i>Shrnutí empirické části</i>	71
	ZÁVĚR	73
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	75
	SEZNAM PŘÍLOH	80

Seznam zkratek

AD - Azylový dům

MPSV - Ministerstvo práce a sociálních věcí

ÚVOD

Pro většinu z nás je domov to nejcennější, co v životě má, jelikož právě zde můžeme nabývat pocitu bezpečí, jistoty, porozumění, zázemí, lásky a intimity, jen málokdo si tak umí představit být bez střechy nad hlavou. Avšak v naší populaci jsou i takoví lidé, kteří tento pocit ztratili, jelikož v současné době jsou lidé na cestě jejich životem vystavováni řadě nepříznivých životních situací, které jsou doprovázeny strachem, obavami, stresem a beznadějí, a je tak velmi obtížné se s nimi vypořádat bez sociální opory a případné pomoci prostřednictvím sociálních služeb. V důsledku kumulace vzniklých problémů může nastat situace, kdy se žena či matka s dětmi není schopna sama bez pomoci vypořádat s krizovou životní situací, a je tak nucena vyhledat pomoc v podobě azylového zařízení. Azylový dům pro ženy a matky s dětmi poskytuje ubytování, pomoc při uplatňování práv, pomoc při zajištění stravy, ale především podporuje ženy k aktivnímu řešení nastalé situace a napomáhá při znovuzачlenění se do společnosti.

Diplomová práce je zaměřena na téma azylových domů a krizových situací žen či matek s dětmi, v důsledku nichž se ženy do azylových domů dostávají, a práce tak nese název *Život žen v azylovém domě jako krizová situace*. Problematika žen a matek s dětmi v nepříznivé životní situaci je velice závažná a v dnešní době se čím dál tím více objevuje.

Toto téma jsem zvolila v důsledku toho, že pomoc azylového domu může vyhledat v průběhu života každý jedinec, a nemůže tak nikdo říci, že pomoc zařízení nebude potřebovat, jelikož předem nemůže tušit, jaké životní situace člověka potkají, a donutí ho tak pomoc zařízení vyhledat. Je nutné, aby se ženy na pomoc služby azylového zařízení obrátily na počátku svého problému a bez ostychu, i přesto že současná společnost zaujímá odsuzující postoj ke klientkám azylových zařízení a jsou společností téměř marginalizovány. Řada lidí si však vůbec neuvědomuje tu skutečnost, že i oni se mohou stát klientelou azylového domu, jelikož pokud nemají vlastní bydlení a žijí například v podnájmu, může je od podobné situace, kdy budou nuceni vyhledat pomoc azylových domů, dělit velmi malý krok. K výběru tématu přispěla i skutečnost, že v místě mého bydliště se nachází zařízení daného typu.

Cílem mé práce je zjištění příčin, jež vedou k pobytu v azylovém domě. A analyzovat faktory související s pobytem v azylovém domě, které usnadňují vypořádání se s životní situací a opětovným začleněním do společnosti.

Výzkumným předpokladem je, jsou-li služby azylového domu pro ženy a matky s dětmi faktorem pro překonání krize.

Teoretická část práce se zabývá základní charakteristikou rodiny, jejími funkcemi a problémy, s kterými se žena či matka spolu s dětmi může setkat a na základě nichž je nucena vyhledat pomoci azylového domu. Do těchto problémů jsou zařazeny domácí násilí, pracovní a ekonomické problémy a problémy spojené s životním stylem, tedy závislostní chování. Poslední popisovanou skutečností, jež je většinou i vyústěním daných problémů, je rozvod, na základě něhož je představena problematika osamocené rodiče. Dále je poté věnována pozornost pojmům z oblasti krize a krizové intervence a následně podpoře a pomoci při vzniku krizových situací, spočívající především v pomoci prostřednictvím azylového domu. V závěru teoretické části práce je uvedeno zvládnání zátěže rodinou.

Empirická část diplomové práce je vytvořena na základě kvalitativního výzkumu prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů realizovaných v Městském azylovém domě pro ženy a matky s dětmi v Pardubicích. Samotnému výzkumnému šetření předchází předvýzkumné šetření spočívající v analýze dokumentů klientek daného zařízení. Data obdržaná prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů jsou podrobeny analýze na základě principů zakotvené teorie pomocí otevřeného kódování, axiálního kódování a následně také selektivního kódování. Získané poznatky jsou shrnuty a vyhodnoceny v samotném závěru práce. Přepisy jednotlivých rozhovorů pak tvoří přílohu diplomové práce.

I TEORETICKÁ ČÁST PRÁCE

1 RODINA

„Člověk prý vynalezl rodinu, když zjistil, že nikomu se nedá věřit. Je to už velmi dávno, ale od té doby nikdo nic lepšího nevymyslel. Rodina je krabičkou poslední záchrany, když přijdou těžké časy.“

Ivo Možný

1.1 Význam rodiny

Rodinu označujeme jako základní, primární a neformální sociální skupinu, která má různou velikost, je různě vnitřně strukturovaná a má různorodé vazby na společnost. Většinou se rodinou rozumí manželský pár a děti. Taková rodina bývá nazývána jako nukleární, jaderná či základní. Každý člověk patří během svého života ke dvěma typům rodin:

- rodina orientační, výchozí či původní,
- rodina, kterou sám zakládá, tedy rodina reprodukční neboli rozmnožující se.

Rodina jako společenská jednotka neboli buňka je tvořena otcem, matkou a dítětem či více dětmi na základě biologických vazeb, avšak členem rodiny se dítě stává i za pomoci procesu osvojení si dítěte neboli tzv. adopce. Mluvíme-li o rozšířené rodině, zahrnujeme do ní i prarodiče, strýce, tety a ostatní příbuzné. Každá rodina si vytváří vlastní neformální atmosféru, která dává člověku jasně najevo, kdo do ní patří a kdo patří do jiné. (Přadka a kol., 2004, s. 26, Klapilová, 1996, s. 27) Rodina je tak v životě člověka nejdůležitějším uskupením.

„V rodině dochází ke kulturnímu přenosu, předávají se tradice, zvyky, kulturní hodnoty. Zvláště významné je osvojování si jazyka jako prostředku symbolické komunikace. Prostřednictvím rodiny se dítě zapojuje do komunity a také do rozličných sociálních sítí.“ (Mühlpachr, 2008, s. 153) Prostředí rodiny má velmi silný vliv na život všech jejích členů, kteří do ní patří.

Rodina je jedinečné, výsadní postavení, jež stojí na počátku života každého člověka a má tedy možnost ovlivňovat vývoj dítěte v jeho raných a především nejcitlivějších fázích života. Nejpřirozeněji a také nejvydatněji uspokojuje základní psychické potřeby především pocit lásky, bezpečí a jistoty. V rodině převažují bezprostřední a důvěrné kontakty, společné skupinové zájmy, plánování budoucnosti, vzájemná pomoc a kooperace. Velmi potřebná je

spolupráce s okolním světem i uvnitř rodiny. Rodina se stává modelem mezilidských vztahů, který si dítě nese dál do života, jimž bude poměřovat všechny další vztahy, do nichž samo vstoupí. (Přadka a kol., 2004, s. 26-28, Matějček, 1994, s. 16)

Rodina jako vztahová a komunikační síť – „výrazem vztahy označujeme vazby, jimiž jsou k sobě členové rodiny poutáni. Klíčovými vazbami rodiny jsou jednak pouto mezi dospělými, jednak vazby mezi rodiči a dětmi. Nemalý význam mají i vazby sourozenecké a vazby členů nukleární rodiny ke členům širší rodiny. Vazby mohou mít pozitivní (podpůrnou) i obrannou (nepřátelskou) složku. Vztahové role členů rodiny se liší v míře moci respektive závislosti. Kvalita vztahů se v čase může měnit. Vztahové role se obvykle mění zvolna při přechodech mezi vývojovými stadii rodiny, ale někdy i rychle v reakci na stresující událost (domácí násilí, nemoc, ztráta zaměstnání). Komunikace respektive jednotlivé komunikační akty, jsou udržovateli vztahu a zároveň indikátory jeho kvality. Mezi významné činitele formující rodinné vztahy a styly komunikace patří „normalita“ jednotlivců a také odolnost členů rodiny vůči destruktivnímu působení jiných členů rodiny.“ (Matoušek, Pazlarová, 2009, s. 65-66)

1.2 Rodina a společnost v současnosti

Rodinné prostředí by mělo poskytovat v dostatečném množství a kvalitě mnohostranné podněty poskytující ideální a harmonické prostředí všem členům rodiny, avšak současný stav rodinného prostředí je podrobován oprávněné kritice.

„V současnosti je v našem civilizačním okruhu možné rodinu označit za instituci „skořápkovou“ (Giddens), rizikovou (Beck), nestabilní a křehkou (de Singly).“ (Matoušek, Pazlarová, 2010, s. 12) Odborníci charakterizují rodinu jako rodinu v krizi, kdy dochází k porušení kontinuity mezi mladší a starší generací. Rodiče mají stále méně času na své děti a také prarodiče, v životě rodiny převládají materiální hodnoty. Děti se více stávají lhostejnými k rodinným hodnotám, rodičovským autoritám a liší se v názorech a otázkách pohledu na život. Ubývá společných činností, zájmů a prožitků. Skladba rodin je dvougenerační, trendem je jedno dítě, modelů dvou dětí v rodině rapidně ubývá. V českých rodinách se objevují problémy s nezaměstnaností a vyskytuje se mnoho rodinných problémů, včetně rozvodovosti. (Grecmanová a kol. 2003, s. 28, Přadka a kol., 2004, s. 27-28). V dnešní době je rozvodovost na velmi vysoké úrovni a stává se tak hlavní příčinou pro vznik tzv. neúplných rodin.

Neúplná rodina - je definovatelná v souvislosti s nefunkční rodinou, ve které dítě žije pouze s jedním rodičem. Péče o děti v neúplné rodině je až na výjimky záležitostí matky, jedná se tak tedy o matky samoživitelky. V neúplně rodině dítě postrádá vzor životní

mužské role, u chlapců se tak problematizuje vytvoření mužské identity a také identity vlastního já. Děti z těchto rodin jsou v souvislosti z nedostatku sociálně emočních podnětů ohroženy citovou subdeprivací a jsou často neoblíbené, samotářské, bázlivé a neukázněné. (Klapilová, 1996, s. 29, Grecmanová a kol. 2003, s. 25-27) Avšak i osamělá matka může dobře vychovávat a starat se o své dítě, stojí jí to ovšem mnohem více úsilí a životních překážek. Statistiky rozvodovosti a počtů dětí vyrůstajících v neúplných rodinách připomínají poplašné signály, ohlašující krizi rodiny.

1.3 Funkce rodiny

„Funkce rodiny jsou většinou chápány jako úkoly, které plní rodina jednak vůči svým příslušníkům, ale také ve vztahu ke společnosti. Vzájemné propojení existenčních vazeb mezi rodinou a společností vede každou společnost ke snahám o dosažení určité úrovně soudržnosti (koheze) mezi rodinnými a společenskými zájmy“. (Střelec, 2011, s. 110-111)

Za základní funkce rodiny jsou považovány tyto čtyři funkce:

- Biologicko-reprodukční funkce – „*spočívá v zajišťování reprodukce lidského rodu, v regulaci pohlavního života, ve vytvoření podmínek pro zdravý biologický rozvoj členů rodiny, především dětí. Řeší se otázky sexuálního života manželů, svobodného rozhodnutí o počtu dětí a jejich časovému odstupu.*“ (Grecmanová a kol., 2003, s. 11)
- Výchovně-socializační funkce – tato funkce nabývá významnosti v souvislosti působení členů rodiny na dítě především ve fázích raného dětství, předškolního a mladšího školního věku. Rodina má zpravidla podstatný podíl na dvou prolínajících se procesech tedy výchovu a socializaci. Výchova představuje proces záměrného působení na osobnost jedince s cílem dosažení pozitivního vývoje. Socializace je chápána jako proces objevování lidské společnosti člověkem a zaujetí adekvátní pozice ve společenské dělbě úloh a úkonů. Proces socializace bývá často označován jako včleňování či vrůstání do společnosti, kdy je podstatné navazování, rozšiřování a prohlubování sociálních kontaktů člověka v rámci společnosti. (Střelec, 2011, s. 112)
- Emocionálně-ochranná funkce – „*souvisí s uspokojováním potřeb bezpečí jistoty, pochopení, přijetí a lásky, s utvářením prostředí citové podpory a zázemí, pocitů spolupříslušnosti a uznání. To jsou významné hodnoty rodinného života, které se významnou měrou podílejí na vnitřní pohodě*

a vyrovnanosti každého člověka a jsou nezbytné především pro zdravý vývoj dětí. Mít v rodině dobré citové zázemí a podporu je důležité jak pro děti, tak pro dospělé členy rodiny.“ (Střelec, 2011, s. 112) Pozitivní emocionální atmosféra v rodině se promítá ve všech aspektech rodinného života a tam, kde tato atmosféra chybí, vzniká patologické prostředí.

- Ekonomicko-zabezpečovací funkce – aspekty této funkce jsou nejen důležité pro existenci rodiny, ale také pro rozvoj ekonomického systému společnosti. Jejich podstata spočívá v začlenění rodinných příslušníků do výrobní nebo nevýrobní sféry. *„Rodina je také jednotkou mikroekonomického rozhodování, která má k dispozici určité finanční a materiální prostředky, které využívá, investuje, ukládá a tím více či méně přispívá ke stabilitě ekonomického systému společnosti. Na rodičích spočívá podstatná část odpovědnosti za zabezpečení materiálních podmínek pro zdravý a plnohodnotný vývoj dětí. I když stát usnadňuje některé z těchto zaopatřovacích úkolů svými sociálními opatřeními.*“ (Střelec, 2011, s. 111)

Řada autorů zabývajících se funkcemi rodin, uvádějí různá označení jednotlivých funkcí, můžeme se tak setkat s označeními jako např.: biopsychická, společenská, sociopsychologická, biologicko-erotická či biologicko-sexuální, avšak jejich interpretace je stále stejná. V mnoha publikacích se také můžeme setkat s funkcí, jež poskytuje odpočinek a regeneraci tělesných i duševních sil neboli relaxační funkcí či odpočinkovou funkcí, jež poskytuje rodině řadu možností, jak využít volný čas. Díky tomuto plní rodina a domov určitou funkci kompenzačního prostředí proti pracovním povinnostem, požadavkům a nárokům každodenního života.

Matoušek nahlíží na funkčnost rodiny na základě charakteristických rysů funkční rodiny, jež se projevují:

- „ve vnitřních vztazích tím, že na sebe berou její členové ohledy a respektují se, existuje v ní pevná aliance mezi rodiči, jasná hierarchie odpovědnosti, pozitivní hodnocení jedinečnosti jednotlivců, rovnováha mezi potřebou sdílení a potřebou soukromí,*
- při komunikaci mezi příslušníky rodiny mluví každý za sebe, je v ní hodně dialogů, je otevřená pro nové myšlenky a nová řešení problémů, v komunikaci je hodně humoru, realita je rodinou interpretována nezkresleně a v intencích tradic, které rodinu hodnotově orientují,*

c) *v emoční atmosféře je patrné uspokojování ze vzájemného kontaktu.*“
(Matoušek, 1997, s. 133)

Avšak z těchto rysů nevyplývá, že funkční rodiny nemají spory, problémy, komunikační nejasnosti, stereotypní návyky, rutinu všedních dní. I u těchto rodin se tyto projevy objevují, avšak méně a nepřevažují.

1.4 Poruchy rodiny

Klapilová uvádí, že o poruchách rodiny mluvíme tehdy, pokud rodina z nějakých důvodů neplní své funkce a základní požadavky, které jsou na ni kladeny společenskými a právními normami. Nejčastěji se poruchy rodiny projevují jako selhání jednoho či více členů rodiny v jednotlivých rolích. Členové rodiny nejsou schopni dostatečně plnit své role a tím dochází k poruše rodinné funkce či více funkcí. (Klapilová, 1996, s. 28)

Poruchy rodinné funkce:

- porucha biologicko-reprodukční funkce – projevuje se bezdětností, neplánovaným těhotenstvím a velkým počtem dětí v rodině,
- porucha ekonomické funkce – nedostatek financí na zajištění rodiny, která vede k hmotné nouzi až bídě,
- porucha výchovně-socializační funkce – rodiče se nechtějí o dítě starat či se o něj z nějakého důvodu nemohou starat nebo nedovedou postarat. (Klapilová, 1996, s. 28).

Diagnostikování poruch rodiny - posuzování funkčnosti rodin v rámci České republiky probíhá na základě stanovení standardního sociálně-pediatrického diagnostikování rodiny za pomoci stanovení čtyř pásem funkčnosti. Pásma jsou dána součtem dosažených bodů na základě metody, jež se opírá o stanovení hodnocení rodiny podle osmi kritérií neboli položek, kterými jsou: složení rodiny, stabilita rodiny, sociálněekonomická situace rodiny (vychází z věku, rodinného stavu, vzdělání, zaměstnání rodičů, příjmu a bydlení rodiny), osobnosti rodičů (zdravotní a psychický stav), úroveň společenské adaptace, přítomnost sourozenců a jejich profil, osobnost dítěte, zájem a péče o dítě. (Klapilová, 1996, s. 29, Střelec, 2011, s. 114)

Dunovský uvádí:

1. *„pásma 0-4 bodů: funkční rodina – nenarušená, schopná zabezpečit dítěti dobrý vývoj a prosperitu,*

2. *pásmo 5-9 bodů: problémová rodina – s výskytem poruch některých funkcí, které však vážněji neohrožují rodinný systém a vývoj dítěte v něm. Rodina je schopna řešit tyto problémy sama nebo s pomocí jiných,*
3. *pásmo 10-14 bodů: dysfunkční rodina – objevují se vážnější poruchy některých nebo všech rodinných funkcí, které bezprostředně ohrožují rodinu jako celek a především vývoj dítěte; tato rodina potřebuje soustavnou pomoc ze strany odborníků,*
4. *pásmo 15-24 bodů: afunkční rodina – poruchy jsou takového rozsahu a kvality, že rodina přestává plnit svůj základní účel. Dítěti závažným způsobem škodí nebo dokonce ohrožuje jeho existenci.“ (Dunovský, 1986, s. 28)*

Mnohoproblémová rodina neboli rodina se zvláštními potřebami má vážné problémy ve více oblastech svého fungování, jako je bydlení, finance, výchova dětí, partnerské vztahy, vztahy k členům širší rodiny, vztahy k institucím, konflikty se zákonem, nemoci, závislosti.

V současnosti mnoho odborníků zabývající se funkčností rodin využívá aktuálnějšího přístupu k této problematice, a vycházejí tak z individuální spolupráce s rodinou. Pozornost odborníků je zaměřena na definování tzv. protektivních a rizikových faktorů rodiny (viz. příloha č. 1 - Přehled protektivních a rizikových faktorů rodiny).

Protektivní (ochranné) faktory jsou určité znaky, z nichž se dá usuzovat, že rodina má kompetence a schopnosti k tomu zvládnout případné těžkosti a náročné situace. Tyto faktory tak zmírňují dopad a účinky rizikových faktorů, působí proti nim nebo je kompenzují. Jsou chápány jako samostatné jevy, které mohou na rozvoj rizikového chování působit buď přímo, anebo ovlivňovat působení rizikových faktorů. Přítomnost protektivního faktoru nemusí v každém případě jedince od rizikového chování či jeho následků ochránit. (Klinika adiktologie, 2014).

Rizikové faktory jsou určité znaky, z nichž se dá soudit, že přispějí ke zhoršení situace v rodině. Přítomnost rizikového faktoru nemusí vždy nutně znamenat rozvoj rizikového chování. (Klinika adiktologie, 2014)

1.5 Typologie klinických rodin

K problémovým rodinám je možné přiřadit mnoho dalších typů rodin, které odborníci nazývají klinické rodiny, pro které je typické, že jednotliví členové rodiny jsou v kontaktu s odborníky, jež poskytují terapeutickou či sociální pomoc.

Ve vnitřních vztazích klinických rodin převládá atmosféra nedůvěry a očekávání nepříjemností, chování členů rodiny je převážně nepřátelské. Potřeby a přání příslušníků rodiny jsou považovány za nepřijatelné, neoprávněné a jsou často odmítány. Rodinné role jsou nejasné, neurčité je i rozdělení odpovědnosti mezi členy, jelikož se jí každý vyhýbá. Běžným jevem v klinických rodinách jsou ostré mocenské boje, které někdy vedou až k rozdělení rodiny na dva tábory. Vytváření koalic se považuje za zvláště závažné, když překračuje generační hranice. (Mühlpachr, 2008, s. 155)

Mühlpachr uvádí, že mezi nejčastější klinické rodiny patří:

- rodina zanedbávající, případně týrající děti
- rodina se zneužívanou, případně týranou ženou
- rodina a nemoc
- rodina a psychická porucha
- rodina s mentálně retardovaným dítětem
- rodiny s tělesně postiženým dítětem
- rodina mladistvého delikventa
- rodina svobodné matky
- rodina s dospělým alkoholikem
- rodina a rozvod
- rekonstruovaná rodina
- uprchlická rodina
- romská rodina
- rodiny se členem závislým na drogách, případně s patologickým hráčem
- rozvod a rekonstrukce rodiny. (Mühlpachr, 2008, s. 159-182)

Každý typ z těchto výše uvedených klinických rodin se může stát příčinou, kdy se žena spolu se svými dětmi stává klientkou azylového domu.

2 Příčiny pobytu žen v azylovém domě

V průběhu života každého člověka mohou nastat takové situace, které jedinec není schopen zvládnout a vyřešit sám, tyto situace mohou vést k vyhledání služeb azylového zařízení. Mezi takové situace můžeme zařadit problémy s domácím násilím, patologické hráčství, drogovou nebo alkoholovou závislost, rozvod a ekonomické problémy v souvislosti s nezaměstnaností. Ve všech výše uvedených případech je narušeno normální fungování rodiny.

2.1 Domácí násilí

Pod pojmem domácí násilí rozumíme útoky, napadání, výhrůžky od blízké osoby s cílem ublížit či získat nad obětí převahu a moc. Jde o útok na lidskou důstojnost, je ohroženo zdraví jedince a ve vyhracených případech dokonce i život oběti.

Aby bylo možné chování člena rodiny hodnotit jako domácí násilí, musejí být splněna následující kritéria:

- „v rodině existuje ustálené rozdělení rolí, přičemž jeden člen rodiny má moc nad jiným členem/ jinými členy rodiny,
- mezi blízkými osobami ve společném obydlí dochází k násilným incidentům,
- incidenty se opakují,
- násilí postupně zesiluje v intenzitě i v častosti.“ (Matoušek, Pazlarová, 2009, s. 109-110)

Nejčastěji se domácí násilí vyskytuje mezi dospělými partnery, ale jeho obětí mohou být i děti. V naprosté většině jsou pachatelé domácího násilí muži/otcové, jen výjimečně se objevují případy, v nichž figuruje jako agresoři ženy/matky.

Domácí násilí se dělí na:

- fyzické, tělesné násilí (zanechává zpravidla viditelné stopy ve formě tělesných poranění),
- psychické neboli emocionální násilí (nadávání, kritizování, ponižování, vysmívání),
- sociální násilí (kontrola a omezování sociálních kontaktů s jinými lidmi, sociální izolace oběti),
- ekonomické násilí (omezování přístupu k financím),

- sexuální násilí (projevuje se omezováním osobní svobody, až po znásilňování v partnerském vztahu). (Čírtková, 2008, s. 10, Špatenková a kol., 2004, s. 103 - 104)

Jelikož se domácí násilí odehrává mimo veřejný prostor, může pokračovat dlouho, aniž by se o něm mimo rodinu vůbec vědělo. Vyšetřuje se obtížněji než jiné druhy přestoupení zákona, protože se týká blízkých osob, které jsou na sobě různým způsobem závislé. (Matoušek, Pazlarová, 2009, s. 109-110) Domácí násilí může po rozpadu partnerství/manželství pokračovat formou nebezpečného pronásledování (stalkingu) či manipulativně vedených sporů o děti.

2.1.1 Podpora osoby ohrožené domácím násilím

Kromě již výše uvedených znaků domácího násilí bývá ukazatelem přítomnosti domácího násilí v rodině neverbální komunikace oběti, typická je i tendence oběti hledat vinu v sobě samém a omlouvat chování agresora. *„Většina obětí domácího násilí je traumatizována, jejich chování, myšlení, vnímání i prožívání jsou v důsledku prožitých událostí pozměněny, a vyžadují proto zvláštní komunikační přístup. Ze strany pracovníka je třeba dbát na vytvoření pocitu bezpečí, mít dostatek času, být předvídatelný, mluvit jasně a vyvarovat se chování, které by mohlo zhoršovat trauma oběti. Komplikací při práci s obětí domácího násilí bývá u pracovníků pocit bezmoci či vzteku, které se typicky objeví, když oběť nechce podniknout kroky na svou ochranu a odejít tak od násilného partnera či vypovídat na policii.“* (Matoušek, Pazlarová, 2009, s. 111) Proto musí být intervence pracovníka a podpora oběti domácího násilí poskytována vždy v souladu se souhlasem oběti, tak aby nebyla narušena důvěra k pracovníkovi.

Častým motivem k opuštění agresora bývá u žen obava o své zdraví a život jejich dětí. *„Po celou dobu fáze opuštění partnera potřebuje žena doprovázení, podporu a nezřídka také ochranu před agresorem. Je proto vhodné, aby se týraná žena obrátila například na linku důvěry, krizové centrum, poradnu pro oběti domácího násilí nebo jinou instituci psychosociální pomoci a kromě psychologické pomoci obdržela také komplexní sociální pomoc. Komplexní model psychosociální pomoci může spočívat v tom, že je oběti nabízena návazná pomoc a podpora ve všech oblastech, ve kterých to oběť potřebuje tedy v oblasti sociální, právní i psychologické, a to nejen v době, kdy se oběť od agresora odpoutává, ale i poté co oběť agresora opustila a v průběhu opatrovnických i trestních soudů. A také*

v dlouhodobém horizontu při vyrovnávání s psychickými důsledky prožitého domácího násilí.“ (Matoušek, Pazlarová, 2009, s. 111- 112)

Při řešení pomoci oběti domácího násilí v rodině je velmi důležité sociální plánování. Sociální plánování je podstatné při výběru racionálního řešení a strategií zaměřených na boj proti problémům jedince. Sociální pracovníci využívají své znalosti a dovednosti při zavádění jednotlivých logických kroků a způsobu vedoucí k řešení problému. (Long, Tice, Morrison, 2006, s. 4)

Odborné zařízení může ženě jako oběti domácího násilí:

1. zprostředkovat ubytování v azylovém domě,
2. zajistit nezbytné finanční prostředky,
3. poskytnout sociálně-právní poradenství,
4. zprostředkovat právní či jinou pomoc,
5. poučit ji o jejích právech a povinnostech při jednání s policií a ostatními orgány činnými v trestním řízení. (Špatenková a kol, 2004, s. 117)

Azylové zařízení napomáhá ženám, jež jsou oběti domácího násilí zmírňovat trauma tím, že alespoň na přechodnou dobu jim poskytne bezpečné bydlení.

2.2 Nezaměstnanost

Nezaměstnanost se může stát velkým ekonomickým problémem v případě dlouhodobé nezaměstnanosti, kdy nezaměstnaný nemá práci delší dobu než jeden rok.

Nezaměstnanost způsobuje řadu nepříznivých vlivů, působící na duševní i tělesné zdraví jedince, které snižují možnosti jedince pro úspěšné začlenění do opětovného pracovního procesu. (Matoušek a kol., 2005, s. 299-303).

Ztráta zaměstnání je vždy spojena se změnou sociálního statusu, životní úrovně i sociální role nezaměstnaného. Hrozí také nebezpečí sociální izolace či sociálního selhání, přičemž všechny tyto sociální důsledky nepostihují pouze jedince samotného, ale také celé jeho sociální okolí tedy především rodinu. Nezaměstnanost jedince je tak zátěžovou situací pro celou rodinu a může vést až ke krizi a k následnému rozpadu rodiny. (Matoušek a kol., 2005, s. 304, Vágnerová, 2008, s. 94)

Ztráta profesní role jedince se v rodině projeví v těchto směrech:

- „změnou ve vztazích mezi rodinnými příslušníky,

- *ztrátou rolí (např. nezaměstnaný otec ztratí dominantní roli, kterou získává jiný, ekonomicky aktivní člen rodiny), a z toho vyplývající změnou statusu (zejména u mužů),*
- *narušením stereotypu rodinného života (např. rušivý vliv trvalé přítomnosti nezaměstnaného doma),*
- *narušením rodinných zvyků v oblasti spotřeby vlivem nedostatku finančních prostředků, nutnost redukce potřeb všech členů rodiny.“ (Vágnerová, 2008, s. 94)*

Při ztrátě zaměstnání rodina trpí zejména po ekonomické stránce a při dlouhodobých finančních potížích, mohou ztratit své dosavadní bydlení.

2.3 Ztráta bydlení – bezdomovectví

V současnosti existuje stále více rizik ztráty sociálního zabezpečení, zejména u osob, které jsou zranitelné v důsledku nedostatečných schopností a sociálních dovedností, které by jim zabezpečily běžný život v manželství, rodině, bytě a stabilního zaměstnání. (Socioklub, 1997, s. 120) Jedince, kterého z různých důvodů postihla ztráta bydlení tedy domova či střechy nad hlavou nazýváme bezdomovcem. Bezdomovectví je společenský jev, kterému předcházejí jednání a procesy vedoucí ke ztrátě zázemí, životních jistot a především ke společenskému vyloučení. (Průdková, Novotný, 2008, s. 10-11)

Podle Marie Vágnerové bezdomovcem je:

- jedinec, který nemá trvalé bydliště,
- osoba, jež ztratila rodinu i zaměstnání,
- člověk, který nemá ke společnosti téměř žádné vazby a zůstal na jejím okraji, je tedy tak marginalizován. (Vágnerová, 2008, s. 95)

Typy bezdomovectví:

- zjevné - mezi zjevné bezdomovce řadíme osoby, které okázale žijí mimo standardní hranice sociálních norem a návyků, jsou to lidé vyskytující se na veřejných místech, jež vyhledávají sociální pomoc, která je jim nabízena.
- skryté – jsou to lidé, kteří jako bezdomovci žijí, ale nejsou schopni to rozlišit „na první pohled“, jelikož své problémy skrývají a nevyužívají možnost sociální pomoci. Skrytí bezdomovci tvoří mnohem větší počet osob bez přístřeší, nežli zjevné bezdomovci.

- potencionální – jsou to lidé, kterým bezdomovectví hrozí a mohou se tak ze dne na den ocitnout na ulici. (Průdková, Novotný, 2008, s. 15-16)

Dle Průdkové a Novotného jsou vymezovány tyto dvě hlavní příčiny bezdomovectví:

a) vnější (objektivní, strukturální) příčiny – jsou výsledkem interakce ekonomické a politické situace země a celkového společenského klimatu příkladem je vysoká míra nezaměstnanosti, chudoba, finanční dostupnost bydlení,

b) vnitřní (subjektivní) příčiny – zde patří materiální, vztahové a osobní podmínky jednotlivců a rodin. Pod materiálními podmínkami si lze představit nízký příjem, ztrátu zaměstnání, zadluženost a ztrátu bydlení. Vztahové podmínky zahrnují nefunkční rodinu, manželské konflikty, absenci rodinného zázemí a narušené vztahy. (Průdková, Novotný, 2008, s. 15-16)

Často jsou tyto dvě skupiny příčin propojené a v důsledku bezdomovectví se k nim přidávají další příčiny, které osobám bez přístřeší brání k návratu do společnosti.

2.4 Osamocení rodič

Dle zákona o Státní sociální podpoře (zákon č.117/1995, § 7) je za osamělého rodiče považován rodič, který je svobodný, ovdovělý nebo rozvedený, pokud nežije s druhem.

Rozvod je chápán jako právní zrušení manželství během života obou partnerů, kterému předchází rozpad vztahu. Před rozvodem obvykle panují dlouhodobé konflikty. Samotný průběh rozvodu je často pro účastníky traumatizující a způsobuje řadu sociálních důsledků včetně narušení fungování rodiny a výchovy dětí, avšak velmi významná změna se projeví v ekonomickém a sociálním postavení rodiny a způsobu života některých členů. Nejčastější příčinou rozvodů jsou rozdíly v osobnosti, zájmech a názorech a jako další nejčastější příčiny jsou uváděny nevěra a alkoholismus. (Piler, 2010, s. 21-26) Rozvod je složitý etický, právní a společenský problém, který přesahuje z oblasti rodinného práva i do dalších oblastí.

Je třeba brát v úvahu také situaci rodiče, který nemusí být rozvedený, ale s partnerem nežije a tím se tak stává osamoceným. Osamoceným rodičem je nejčastěji matka s dítětem.

„Osamocené rodičovství přináší vážný a mnohdy podceňovaný společenský problém, který se v podobě psychické, případně ekonomické zátěže může přenášet i do další generace. Osamocení rodiče jsou - na rozdíl od úplných rodin - častěji ohroženi nezaměstnaností, nedostatečným přístupem k přiměřenému bydlení, sociální izolací, chudobou či sociálním vyloučením.“ (Matoušek a kol. 2005, s. 44)

Osamocené rodičovství přináší ohrožení základních funkcí rodin, kdy může docházet k ohrožení zajištění citového zázemí a přípravy dětí pro život ve společnosti. Ohrožení spočívá v nedostatku volného času osamocené matky, které zabírá nejvíce času vlastní práce, běžné domácí práce apod. A na učení, povídání a hraní s dětmi ji nezbývá mnoho času. (Matoušek a kol., 2005 s. 45)

Ekonomické znevýhodnění - problémy ekonomického znevýhodnění osamocených matek vznikají v důsledku nízkého sociálního statusu, a to nejen na základě nižších finančních příjmů, ale také díky většímu počtu dětí. Jako velkým problémem pocítují rodiny především v nedobytnosti výživného, které ohrožuje uspokojování základních existenčních potřeb pro stravu, bydlení, zdravotní péči, vzdělání ajn. (Matoušek a kol., 2005 s. 45-46)

Nezaměstnanost – *„u osamocených rodičů představuje nezaměstnanost značné riziko, protože případná chudoba se nedotkne jen životní situace rodiče, ale může vyvolat i chudobu dětskou. Na trhu práce je osamocený rodič s dítětem (dětmi) pro zaměstnavatele neatraktivní.“* (Matoušek a kol., 2005, s. 46)

Bytová problematika – až polovina neúplných rodin vzniká na základě rozpadu manželství. Nepříznivá finanční situace nutí určitou část žen i po rozvodu nadále setrvávat ve společném bydlení spolu s bývalým manželem. Situace je o to vážnější, pokud se v rodině vyskytuje domácí násilí. V případě, že má osamocená žena možnost jiného bydlení např. se svými rodiči, sourozenci, příbuznými či přáteli, velmi často ji využije. V kritických případech nabízí řada neziskových organizací ubytování v azylových domech pro matky s dětmi. (Matoušek a kol., 2005, s. 46-47)

Sociální izolace a sociální vyloučení - osamocený rodič je zpravidla nucen v chodu domácnosti zastávat obě rodičovské role, což s sebou přináší značné omezení jeho vlastního volného času a omezení sociálních kontaktů převážně na pracovní a společenské úrovni. (Matoušek a kol., 2005, s. 46-47)

2.5 Problémy spojené s životním stylem

Nevhodný životní styl byť jen jednoho člena rodiny může zapříčinit řadu problémů, které mohou vést ke snaze o vyhledání pomoci. Mezi problémy spojené s životním stylem ve své diplomové práci uvádím alkoholovou závislost, drogovou závislost a patologické hráčství.

2.5.1 Patologická závislost

„Závislost je multifaktoriální jev. Mezi faktory vzniku závislosti patří: farmakologické, somatické a psychické faktory, prostředí a podnět.“ (Mühlpachr, 2008 s. 65) Závislost neboli návyk představuje životní styl zaměřený na drogu.

„Syndrom závislosti lze definovat jako soubor psychických (emočních, kognitivních a behaviorálních) a somatických změn, které se vytvoří jako důsledek opakovaného užívání psychoaktivní látky.“ (Vágnerová, 2008, s. 31) Syndrom závislosti se projevuje specifickými příznaky, ke kterým dochází po dobu jednoho měsíce nebo opakovaně v průběhu měsíce, v tomto období by se měly objevovat společně tři či více z těchto symptomů:

- silná touha nebo pocit nutkání získat látku,
- zhoršená schopnost sebeovládání a kontroly ve vztahu k užívané látce,
- rozvoj abstinčních příznaků,
- zvýšená tolerance k účinku látky,
- trvalé užívání látky navzdory škodlivým důsledkům v oblasti zdravotní, psychické i sociální
- látka zaujímá přední místo v hierarchii zájmů a hodnot jedince. (Vágnerová, 2008, s. 31, Fischer a Škoda, 2008 s. 146)

Riziko spojené s užíváním psychoaktivních látek může být ovlivněno fyziologickými predispozicemi, psychickými faktory, ale také především sociálními faktory, mezi které řadíme:

- vliv rodiny,
- vliv sociální skupiny,
- vliv životního prostředí,
- sociální konformitu,
- nezaměstnanost. (Fischer a Škoda, 2008, s. 148-149)

2.5.2 Alkoholová závislost

Alkohol je v našich zemích nejčastější a nejrozšířenější užívanou psychoaktivní látkou. Nadměrná konzumace má především neblahý dopad na zdraví jedinců a také zasahuje rodinu i celou společnost. I přes své negativní účinky je hojně zneužívanou látkou, jež je využívána během neformálních i formálních příležitostí. Alkohol má pro uživatele anxiolytický účinek, uvolňuje psychické napětí, zlepšuje náladu, zvyšuje pocit sebejistoty a také zasahuje do

neurotransmitterových systémů. (Fischer a Škoda, 2008, s. 149-150) National institute on Alcohol Abuse and Alcoholism (NIAAA) uvádí alkoholismus jako formu poruchy, jež se vyznačuje touhou neboli silnou potřebou a nutkáním konzumace alkoholu, ztrátou kontroly a tolerancí nad množstvím konzumace dané látky a především fyzickou závislostí, která se vyznačuje abstinenčními příznaky (nevolnost, třes, pocení, úzkost, zvýšení tep) v době, kdy alkoholik přestane pít. Proces rozvoje závislosti na alkoholu probíhá ve čtyřech stádiích, přičemž při posledním konečném stadiu postupně u jedince dochází k fyzickému i psychickému strádání a sociálnímu úpadku. Člověk tak není schopen fungovat ani s alkoholem, ani bez alkoholu. (Gedro, 2014, s. 49-62)

Problematika užívání alkoholu je převážně problémem mužské populace, i když množství závislých žen stále stoupá. V současné době je poměr mužů a žen závislých na užívání alkoholu 4:1. Alkohol je rizikový zejména pro ženy ve středním věku, které se snaží pomocí alkoholu překonávat své problémy. (Vágnerová, 2008, s. 32)

Závislost na alkoholu představuje velkou zátěž pro celý rodinný systém. Jedinec závislý na alkoholu negativně ovlivňuje sociální, ekonomickou a kulturní situaci rodiny a dochází tak k závažnému narušení mezilidských vztahů a ke změně rolí. Závislý jedinec postupně v rodině ztrácí svoji roli, ale také prestiž a úctu, jsou tak nenáviděnými a opovrhovanými těmi, kteří narušují rodinnou pohodu, a v tomto důsledku o ně rodina neprojevuje zájem. Alkoholici bývají afektivně výbušní a agresivní (verbálně i fyzicky), chovají se bezohledně k partnerovi i k dětem. Dochází k vyhasnutí emočních vztahů, k odcizení, osamělosti a pocitům prázdnoty. Závislí lidé lžou, a nedodržují sliby, jsou tak nespolehliví, bývají více podezíraví a nedůvěřiví a partnerský vztah tak narušují žárlivými scénami, které rozvíjejí bez ohledu na skutečnost. (Vágnerová, 2008, s. 33-34) *„Alkoholismus je spojen se ztrátou pracovního výkonu, následnou ztrátou pracovních dovedností a zejména návyků potřebných k výkonu řádného a trvalého povolání.“* (Fischer a Škoda, 2008, s. 154)

2.5.3 Drogová závislost

Vznik závislosti na nealkoholových látkách je procesem komplexních proměny v somatické, psychické a sociální oblasti. Závislost na drogách nevzniká ihned, ve většině případů tento proces probíhá v několika po sobě jdoucích fázích. K rozvoji závislosti dochází v mnohem kratší době, než je tomu u alkoholu. (Fischer a Škoda, 2008, s. 151) *„Droga sice vyvolává žádoucí pocity, ale je třeba stále větší a častější dávky, protože organismus získává stále větší toleranci. Čím delší je užívání (tzn. čím větší a častější dávka), tím více se mění různé psychické i fyziologické vlastnosti. Postupně dochází k narušení schopnosti*

autoregulace. Člověk není schopen přestat. Obrannou reakcí je racionalizace abúzu a identifikace se subkulturou drogově závislých. Tento proces posilují sociální důsledky užívání drogy, negativní reakce a odmítání, které postupně zatlačí konzumenta do sociálně stigmatizující role narkomana. Závislý člověk nemá sílu, a mnohdy ani motivaci se z tohoto kruhu dostat.“ (Vágnerová, 2008, s. 35)

Důsledky související se závislostí a zneužívání drog jsou obdobné jako u alkoholismu a mají stejné neblahý dopad pro rodinu, zaměstnání a interakci s okolím. Oproti alkoholismu dochází k negativním důsledkům mnohem rychleji, jelikož tolerance společnosti k užívání drog, oproti alkoholu je mnohem menší. (Fischer a Škoda, 2008, s. 156)

Chování závislého člověka je pro jeho okolí většinou nepřijatelné, jelikož pod vlivem změny své hodnotové orientace, jež je zaměřená pouze na drogu, nemají ostatní hodnoty svůj význam. Závislý jedinec přestává respektovat dané normy společnosti, neplní své povinnosti, přestává chodit do zaměstnání a stává se nespolehlivým, sobeckým a necitlivým k potřebám ostatních lidí. U drogově závislého jedince se mění vztahy s lidmi a především dochází k devastaci a rozbití rodiny. (Vágnerová, 2008, s. 40, Fischer a Škoda, 2008, s. 156)

2.5.4 Patologické hráčství

Závislost na hře neboli gambling je řazena mezi návykové a impulzivní poruchy a je charakteristická především pro muže. Patologické hráčství má tři základní znaky:

- hráč se nedokáže za žádných okolností vzdát hry,
- nutkání hrát je spojováno s vnitřním napětím,
- hráč pocítuje příjemné vzrušení a uspokojení. (Vágnerová, 2008, s. 42-43)

„V případě patologického hráčství nejde jen o hru jako aktivitu, ale o hru jako předpoklad zisku, výhry. Jedince, u něhož se závislost na výhře stává dominantním motivem, definuje potřeba rychlého zbohatnutí bez vynaložení vlastního úsilí. Potřeba získat rychle hodně peněz bývá zvýšená, zatímco rozumová korekce je snížena. Hráč si nepřipustí, že pravděpodobnost velké výhry je velmi nízká.“ (Vágnerová, 2008, s. 43)

Závislost na hře ohrožuje zaměstnání jedince, jelikož hrozí zhoršení výkonu a motivace k dané práci a v důsledku nutkání ke hře hrozí, že přestane chodit do práce úplně. Změna nastává i v chování jedince, kdy hráč ztrácí zábrany, přestává respektovat základní sociální normy a hodnoty. Závislost vede k narušení mezilidských vztahů, jelikož potřeba hrát dostává větší hodnotu nežli citový vztah, dochází tak k emoční oploštilosti, bezohlednosti a ztrátě zájmu o blízké. (Vágnerová, 2008, s. 43)

3 Krize a krizová intervence

Tato kapitola se zabývá krizí a následně krizovou intervencí, s níž se může během života potýkat každý z nás. Ženy a matky s dětmi, které jsou v situacích, díky nimž se stávají klientkami azylových domů, se však setkávají s krizovými situacemi a následnou odbornou pomocí v podobě krizové intervence mnohem více.

3.1 Vymezení krize

René Thom uvádí tuto definici: „*V krizi je každý subjekt, jehož stav, který se projevuje zdánlivě bezdůvodným oslabením jeho regulativních mechanismů, je tímto subjektem samotným vnímán jako ohrožení vlastní existence.*“ (Vodáčková a kol., 2002, s. 28)

V psychosociální oblasti je krize definována jako subjektivně, životně ohrožující situace s velkým dynamickým nábojem a také jako důsledek střetu s překážkou, kterou nejsme schopni vlastními silami, vlastními vyrovnávacími strategiemi, eventuálně za pomoci blízkých lidí zvládnout v přijatelném čase a navykklým způsobem. Krize se často týká celého rodinného systému a je důležitým činitelem změny a zraní pro každého jedince. Krize vyvolává stav nerovnováhy, ohrožení a stresu, nezvládnutý krizový stav vede k syndromu psychického ohrožení jedince. Rodina či jedinec jsou v krizové situaci často velmi přístupni změně. (Matoušek a kol., 2008, s. 119-120, Vodáčková a kol., 28-32, 43-44)

Za příčinami krize stojí tzv. princip dvojí kvantifikace. Aby mohla vzniknout určitá reakce organismu, musí se propojit „vyladěnost organismu“ s „vnějšími spouštěči krize“ (precipitatory), kterými jsou:

- ztráta objektu (smrt, rozchod, odcizení osoby),
- změna (rodinný, pracovní či zdravotní stav),
- volba – volba mezi dvěma stejnými kvalitami, případně dvěma negativními možnostmi a zvolení jedné cesty či hodnoty sebou tak nese vzdání se jiné.

Mezi vnitřní činitele krizí řadíme nutnost adaptace subjektu na vlastní vývoj či změny a strategie či jevy zaslepenosti a zpupnosti, které problém neřeší, dlouhodobě nemohou obstát a jsou tak zdrojem krizí do budoucna. (Matoušek a kol., 2008, s. 121).

Klasifikaci životních událostí (viz. příloha č. 2 – Tabulka životních událostí), které se mohou stát spouštěčem krize, provedli v šedesátých letech 20. století Holmes a Rahe.

K jednotlivým uvedeným událostem, které mohou nastat v životě jedince, připsali určitý počet bodů a na základě dlouhodobého výzkumu potvrdili, přesáhne-li součet bodů v jednom

kalendářním roce 250 bodů, nastává vysoké riziko negativních následků, které se mohou projevit v oblasti psychické, somatické nebo ve schopnosti přiměřené sociální adaptace. (Matoušek a kol., 2008, s. 121) Jde tedy o takovou míru zátěže a stresu, kdy se organismus jedince ocitá na pomezí jeho možností zvládnání. Překročení hraničních hodnot může znamenat ohrožení existence živého systému.

Krise znamená nebezpečí i příležitost k většímu rozvoji osobnosti. *„Za určitých podmínek se krize může stát šancí k novému prožívání identity, lze z ní vyjít s novými možnostmi chování, s novou dimenzí prožívání sebe a světa, snad i přímo s novým prožitkem smyslu a s vědomím, že jsme se stali kompetentní nakládat se životem, že už nejsme životu pouze vystaveni. Kladné vyznění krize závisí především na tom, jsme-li schopni vidět krizi jako životní situaci, v níž se odehrává něco, co je pro náš život existenciálně významné, a v níž se o tom rozhoduje, či zda krizi považujeme pouze za obtížný vedlejší produkt života, na který chceme co nejrychleji zapomenout. Podstatné je, že každá krize v sobě obsahuje možnost zásadní změny.“* (Kastová, 2010, s. 13)

3.2 Typologie krizí

V rámci České republiky obvykle vycházíme z Baldwinovy typologie krizí z roku 1978, jež rozlišuje šest tříd krizí. Tyto třídy jsou řazeny podle vzrůstající závažnosti od tělesné nepohody přes přechodovou a traumatickou zátěž k rodinným krizím, vážnému duševnímu onemocnění až po psychiatrickou neodkladnost.

Krise situační - spouštěčem je událost, která je precipitována nepředvídatelným stresem, jedince ohrožuje, přivádí ho do situace tísně či nouze a vzbuzuje v něm úzkost a dojem neodkladnosti a naléhavosti řešení. Krizová intervence vede k rozpoznání zdrojů krize s přihlédnutím k individuální zralosti jedince vůči nim a poskytuje formy terapeutického kontaktu dle potřeb klienta. (Baštecká a kol., 2005, s. 165, Vodáčková a kol., 2002, s. 34)

Krise přechodové (tranzistorní/krize z očekávaných životních změn) – souvisí především s předvídatelnými procesy růstu a vývoje, které se rozvíjejí v určitém časovém období. Krize může být definovatelná v rámci života jednotlivce (puberta, klimakterium) nebo v rámci fungování celé rodiny neboli životního cyklu rodiny (sňatek, rozvod, narození dítěte). Smyslem krizové intervence je pomoci klientovi či rodině, aby prošli úskalím změn, porozuměli jim a pochopili, jaký mají pro ně význam. (Vodáčková a kol., 2002, s. 34-35)

Krise z náhlého traumatizujícího stresoru – *„krize tohoto druhu jsou precipitována mocnými vnějšími stresory, které klient neočekává a nad nimiž nemá téměř žádnou kontrolu. Klienti se mohou cítit vzniklými událostmi zrceni a ochromeni. Krizová intervence spočívá*

v poskytnutí a mobilizaci podpory. Je zde nutné vyjít z předpokladu, že událost tohoto druhu je zpravidla nová a neznámá a člověk tudíž na ni nemá předem vytvořený vzorec chování.“ (Vodáčková a kol., 2002, s. 35) Podstatné je tak přimět jedince k vytvoření bezpečného rámce, v němž může své zážitky přijmout, uchopit a včlenit do svého života.

Krise zrání, vývojové – objevuje se tam, kde některé ze základních vývojových otázek (důvěra, láska, soběstačnost, závislost), jež jsou pro vývoj jedince důležité, byly potlačeny, neřešeny nebo narušeny a situační spouštěče tuto porušenost ožíví. Krizová intervence spočívá ve vytvoření rámce, v němž by klient přijal krizi jako vývojovou výzvu, většinou bývá výhodné, aby klient pokračoval v řešení problému formou psychoterapie. Přínosem vývojové krize, je že člověk může dodatečně řešit, co ve svém životě přeskočil nebo vynechal tzv. dorovnat se do přirozeného toku života. (Vodáčková a kol., 2002, s. 36)

Krise v kontextu psychopatologie (krize pramenící ze zranitelnosti) – objevuje se u lidí se zvýšenou zranitelností v důsledku psychické poruchy (závažné neurotické obtíže, jedinci se závislostí na alkoholu či drogách, osoby s velkou depresí či psychózou) nebo sociální situace (nerovnováha rodinného systému). Precipitorem krize může být změna, ztráta, volba či vývojové změny. Úkolem krizové intervence je reagovat na současný problém. Jeho zpřehledněním a zapojením do celé rodiny je možné přispět ke zvýšení kompetence klienta, ke stabilizaci a větší schopnosti fungování, tak aby se předcházelo hospitalizaci např. v psychiatrické léčebně. (Baštecká a kol., 2005, s. 166, Vodáčková a kol., 2002, s. 37)

Krise psychiatrické neodkladnosti – „*jde o situace, které s sebou nesou vysoký potenciál naléhavosti, jedinec ztrácí odpovědnost za svoje chování a může se stát nebezpečným sobě i svému okolí. Patří sem akutní stavy, které mohou, ale také nemusejí provázet probíhající psychické onemocnění. Do krizových stavů řadíme akutní psychotické stavy, alkoholové či drogové intoxikace a problémy spojené se ztrátou kontroly nad impulzy (sebevražedné chování, vražedné chování, zlost a agrese). Dále odborníci uvádějí panické úzkosti, některé druhy disociativního chování, různé typy automatického a někdy nezorganizovaného chování, a stavy spojené s extrémním psychickým vypětím. Při krizové intervence je třeba navázat co nejlepší spolupráci s klientem a přispět tak k rychlé a účinné stabilizaci klientova stavu a snížit bezprostřední ohrožení.*“ (Vodáčková a kol., 2002, s. 38)

V roce 2000 rozšiřují Baldwinovu typologií krizí autoři Burgessová a Roberts o sedmou třídu krize, kterou nazývají „pohromy“.

„Pohroma znamená, že člověk prošel dvěma nebo více traumatizujícími událostmi, ke kterým se přidružila krize rodinná nebo vážná duševní nemoc nebo psychiatrická neodkladnost.“ (Baštecká a kol., 2005, s. 167)

3.3 Krize z hlediska trvání v čase/průběh krize

Časový rámec neboli rozhodující doba pro zpracování krize je asi zhruba 6-8 týdnů, je však zřejmé, že pro skutečnou integraci extrémní psychické zátěže je zapotřebí mnohem delší doba. Není tak žádnou výjimkou, že tento proces může trvat mnoho měsíců, někdy dokonce i řadu let. (Matoušek a kol., 2008, s. 126)

Na vznik, vývoj a řešení krize lze pohlížet jako na proces, jež lze popsat na základě jednotlivých fází krizového stavu.

1. fáze – vnímáme ohrožení, důsledkem je zvýšená úzkost. Zaktivizují se obvyklé vyrovnávací strategie, které u většiny lidí probíhají v rovině svépomoci tedy hledání pomoci u blízkých osob,
2. fáze – neosvědčí-li se účinnost vyrovnávacích mechanismů, nastává další zmatek. Dochází k pocitu zranitelnosti a nedostatku kontroly nad situací. Může se objevit ochromení nebo snaha vyrovnat se s danou situací náhodným způsobem. V této fázi, může dojít ke kontaktování linky důvěry. Pokud úzkost přetrvává a řešení je v nedohlednu, nastává další fáze,
3. fáze – přichází snaha o predefinování krize s nadějí, že známé vyrovnávací prostředky budou úspěšné. Nové způsoby řešení problémů mohou být účinné. V této fázi jsou lidé nejprístupnější pomoci a krizové intervenci – klienti navštěvují krizová centra spontánně. Rozhovor na lince důvěry často směřuje k osobní návštěvě odborníka,
4. fáze – vyznačuje se závažnou psychologickou dezorganizovaností. Úzkost a reakce na ni se podobají stavům paniky. Objevují se hluboké kognitivní, emocionální a psychologické změny. Síla vnitřního utrpení zkresluje vnitřní prožívání, zorné pole člověka na danou situaci má tak tendenci se zužovat na úzký výsek vjemů. Proto zde chybí síla vyhledat odbornou pomoc. Rozhovor na lince důvěry by měl tak motivovat k důležitému kroku a to návštěvě krizového centra nebo odborníka, jelikož krizová intervence je velmi nezbytná, důležitá a na ni může také navazovat psychoterapie. (Vodáčková a kol., 2002, s. 39-40)

Poslední fáze je doprovázena psychosociální zátěží a přináší jisté ohrožení člověka na základě vzniku syndromu psychického ohrožení. Krizový stav je doprovázen tenzí, úzkostí, bezradností a smutkem. V krizovém stavu je člověk více ohrožen psychosociální zátěží, mezi nejčastější ukazatele patří:

- 1) „pocit změněné tělesné celistvosti, ztráta pocitu dobrého zdraví,
- 2) prožitek změny ve vlastním sebeuspokojení (pocit nejistoty),
- 3) člověk prožívá narušenou emoční rovnováhu doprovázenou pocitem vnitřního nebo vnějšího ohrožení,
- 4) stav nejistoty se prohlubuje ve vztahu k sociálním rolím a sociálním úkolům,
- 5) vzniká pocit ohrožení života, objevuje se s tím spojené životní bilancování provázené obavami z vlastní nedostačivosti.“ (Matoušek a kol., 2008, s. 126 - 127)

Z. Eis definuje syndrom psychologického ohrožení takto: „Člověk v krizové situaci je ohrožen v tělesné i psychické jednotě. Jedinec neunes a nedokáže si poradit a zvládnout tyto psychické prožitky:

- má neúnosný pocit viny na základě subjektivně nezvládnuté zátěže svědomí,
- stydí se a cítí příkoří v souvislosti s nízkým sebehodnocením nebo rozkolísanou osobní integritou,
- nedokáže zvládnout úzkost,
- vnímání a vyhodnocování skutečnosti je omezeno.“ (Vodáčková a kol., 2002, s. 40)

Reakce na traumatizující podnět se mohou objevit i se zpožděním několika týdnů i měsíců, pak mluvíme o posttraumatických reakcích.

Posttraumatické reakce se objevují u lidí, kteří disponují dobrými obrannými mechanismy a dostatečnou sebekontrolou nebo u těch, kteří si nemohou v akutní tedy krizové situaci „dovolit“ reagovat neadekvátně např. matka, která se musí sama postarat o své dítě. Nejčastěji se objevují psychosomatické obtíže (únavy, poruchy spánku, bolesti aj.), jež člověk nespojuje s událostí, která trauma vyvolala. (Matoušek a kol., 2008, s. 128)

3.4 Krize a tvořivý proces

Kastová zastává názor, že ke krizi by se mělo přistupovat za pomoci modelu tvořivého procesu. Tvořivý proces se stává v okamžiku, kdy už nejsme schopni řešit aktuální a naléhavý problém doposud známými prostředky a myšlenkami. (Kastová, 2010, s. 23)

Autorka tak uvádí čtyři fáze tvořivého procesu:

1. fáze přípravná – „nastává ve chvíli, kdy si uvědomíme problém, který je třeba vyřešit. Seskupujeme materiál týkající se problému, pokoušíme se na problém nahlížet z různých perspektiv, sbíráme nápady druhých, zjišťujeme, jak k problému

pristupovali jiní, avšak své vlastní pojetí problému si zatím nevytváříme. Postupně tímto způsobem shromáždíme tolik myšlenek a domněnek, kdy máme pocit, že jsme k ničemu nedospěli. Tuto fázi provází pocit napětí.“ (Kastová, 2010, s. 23)

2. fáze inkubační – problém se zpracovává v nevědomí, jde o neklidné a frustrující období. *„Vynořují se řešení problému a opět se zavrhují, člověk se vlivem problému ocitá pod stále větším tlakem a cítí se neefektivní, nekompetentní a trpí pocitem, že veškeré snažení je marné, až nakonec začne zpochybňovat svoji vlastní hodnotu. Ve fázi inkubace je nutné nechat věcem volný průběh, spolehnout se, že přijde nějaký nápad a chaos uspořádá. Krize se stane snesitelnou, pokud se člověk spolehne na aktivní čekání, na znamení těla nebo duše. V krizové situaci se však vlivem velké úzkosti domníváme, že musíme vše rychle uspořádat, vše dostat pod kontrolu, mít ve vlastních rukou. V tomto okamžiku je třeba krizové intervence. Intervenující bere pocity spojené s krizí vážně, a tak je pomáhá uspořádat, přijmout a unést. Pomáhá však i to, když nejen zachytí problém tvořící podstatu krize a na základě svých poznatků jej objasní, ale také když vnímá nové poznání.*“ (Kastová, 2010, s. 23-24)
3. fáze vhledu – je projevem objevení nového smysluplného poznatku. Nové poznatky, spojené s novým vhledem a s novými způsoby prožívání a chování jsou kreativním výsledkem krize a jedinec si tak může oddechnout z uspořádání krize. (Kastová, 2010, s. 24)
4. fáze verifikace – tato fáze spočívá v potřebě proměnu zachytit a sdělit druhým lidem. Jedinec se s odeznívající krizí snaží ujasnit, co se v něm překonanou krizí změnilo. Protože krize zasahuje celou existenci jedince a může dojít k naprosté proměně, což bývá důvodem pro nadšení z krize. (Kastová, 2010, s. 24)

Má-li být jedinec tvořiví potřebuje znalosti a schopnosti, určitou vnitřní svobodu a pocit bezpečí a především mnohdy odbornou pomoc a radu za využití služeb krizové intervence.

3.5 Krizová intervence

„Krizovou intervenci můžeme vymezit jako „specializovanou pomoc osobám, které se ocitly v krizi. Tvoří ji různé formy pomoci, které mají za úkol vrátit jedinci jeho psychickou rovnováhu, narušenou kritickou životní událostí.“ (Špatenková a kol., 2004, s. 15)

Krizová intervence zahrnuje pomoc:

- *„psychologickou – spočívá v časově omezeném terapeutickém kontaktu zaměřeném na problém, který krizi vyvolal. Jedinec je s krizí konfrontován*

a dochází k jejímu řešení. Eliminace příznaků krize a znovuoobnovení psychické rovnováhy zabraňuje dalšímu rozvoji dezorganizace,

- *lékařskou – zahrnuje především intervenci psychiatrickou a v případě potřeby také medikaci (psychofarmaka) a krátkodobou hospitalizaci,*
- *sociální – je chápána jako činnost směřující k okamžitému sociálnímu zásahu zaměřenému na osoby, které se ocitly v akutní krizové situaci. Zahrnuje služby sociální intervence poskytované osobám, které se přechodně ocitly nebo žijí v mimořádně obtížných poměrech,*
- *právní – může být v omezeném rozsahu poskytována také sociálním pracovníkem, a to zejména v oblasti sociálně-právní, ale spadá zejména do kompetence právníků.“ (Špatenková a kol., 2004, s. 15). Krizovou intervencí tedy rozumíme komplexní a intenzivní pomoc.*

V praxi tvoří krizovou intervenci nejčastěji tyto aktivity:

- *„poskytnutí emocionální podpory a pocitu bezpečí,*
- *usnadnění komunikace,*
- *podpora ventilace emocí,*
- *konfrontace s realitou a eliminace tendencí k odmítání a zkreslování reality,*
- *identifikace „nejdůležitějšího“ problému, který je nutno řešit,*
- *zhodnocení dosavadních adaptačních mechanismů a využití efektivních adaptačních mechanismů,*
- *mobilizace zdrojů pomoci,*
- *vytvoření plánu pomoci.“ (Špatenková a kol., 2004, s. 17)*

Specifické znaky krizové intervence:

- okamžitá pomoc (v co nejrychlejší možné době pomoci klientovi)
- redukce ohrožení (vytváření emocionální opory, zajištění pocitu bezpečí a zázemí)
- koncentrace na problém „tady a teď“ (historie samotné krize a klienta je důležitá pro porozumění podstaty a hloubky krizových reakcí klienta)
- časové ohraničení (naplánovaná setkání v určitých časových intervalech)
- intenzivní kontakt krizového intervenanta s klientem (dostatečné množství setkání s klientem)

- strukturovaný, aktivní, někdy i direktivní přístup krizové intervence (od trpělivého, vlídného, vstřícného a empatického naslouchání až po direktivní způsob jednání v situaci, kdy je klient ohrožen na zdraví či životě)
- individuální přístup ke klientovi (Špatenková a kol., 2004, s. 16-17)

3.6 Cíle krizové intervence

Krizová intervence si v širším slova smyslu klade za úkol uspořádat a navázat takové postupy, které směřují k vyřešení současné situace a obnově lidských sil v rozpětí:

- *„od nejmenšího cíle (psychologické řešení okamžité krize a obnova zvládacích mechanismů přinejmenším do úrovně, která existovala před propuknutím krize) = návrat na předkrizovou úroveň;*
- *k největšímu cíli (umožnit člověku, aby prošel změnou, po níž je zralejší, víc toho ví či umí, než před krizí) = pokrizový růst.“* (Baštecká a kol, 2005, s. 163)

Vodáčková ve své publikaci Krizové intervence uvádí tuto definici: *„Cíl spočívá ve stabilizaci stavu klienta, snížení nebezpečí, že se bude krizový stav dále prohlubovat. Minimálním krokem je zajistit klientovo fungování alespoň na úroveň před započítím krize. Perspektivním cílem je propracovat s klientem blízkou budoucnost, a je-li to vhodné, nasměrovat ho na další možnosti řešení. Jedním z takových prvků je podpora kompetence a samostatnosti klienta.“* (Vodáčková a kol., 2002, s. 55)

Mnohdy se stává, že klienti, kteří přicházejí na krizovou intervenci, nebyli zvyklí hovořit o svých potížích a problémech, ke krizové intervenci tak dochází ve chvíli, kdy je s klientem navázán kontakt a snahou je porozumět, tak ohrožení které pociťuje a také všem jeho různým doprovodným emocím. Úkolem terapeuta je tak strukturovat a uspořádávat získané informace, rozumět jim a objasňovat jejich zdroje. Krizová intervence si nedává za cíl pomoci jenom v psychoterapeutické oblasti, ale také i v pomoci instrumentální, kdy je možno část problémů řešit za pomoci využití některých sociálních zařízení. (Kastová, 2010, s. 22-23)

3.7 Formy krizové intervence

Klienti mohou vyhledat odbornou pomoc na základě vlastního uvážení, obvykle jsou ale nasměrování jinými institucemi především linkou důvěry, Policií, pracovníky sociálních či zdravotních institucí.

Formy krizové intervence je možné specifikovat za pomoci dvou kritérií:

- **prezenční forma pomoci** – ambulanti forma, forma hospitalizace, forma terénní a mobilní služby, forma krizové pomoci a služby v klientově přirozeném prostředí

Ambulantní forma – je poskytována klientům, kteří osobně přicházejí do poradny či do jiné instituce (ambulace krizových center) specializující se na pomoc lidem v krizi. Tato forma zahrnuje i krizovou pomoc formou stacionáře, avšak pouze tehdy kdy není klientovo domácí prostředí ohrožující. (Vodáčková a kol., 2002, s. 55, Špatenková a kol, 2004, s. 23)

Hospitalizace – je v kompetenci zařízení speciálně tomu určených, tedy v krizových centrech, kde je klient v době krize umístěn na tzv. krizové lůžko. K hospitalizaci se přistupuje v tom případě, je-li klientův stav natolik vážný, že pobyt v domácím prostředí by mohl být ohrožující na životě a zdraví a také kontraproduktivní s rizikem, že se krizový stav bude spíše prohlubovat. Hospitalizace eliminuje rizikové faktory, umožňuje intenzivní koncentraci na řešení krize za využití všech zdrojů a možností krizového centra. (Vodáčková a kol., 2002, s. 56, Špatenková a kol, 2004, s. 23)

Terénní a mobilní služby – spočívá v přenesení procesu krizové intervence na místo, kde se nachází jedinec v krizi. Tato služba tak může nabývat podob pomoci ve formě výjezdu ke klientovi, doprovodu klienta (k lékaři, na úřad), návštěvě klienta (v nemocnici či jiném zařízení) a také pomoci při mimořádných událostech jako jsou katastrofy. (Vodáčková a kol., 2002, s. 56, Špatenková a kol, 2004, s. 23)

Krizová pomoc a služby v klientově přirozeném prostředí – je poskytována na základě jednorázové nebo opakované návštěvy odborného pracovníka v přirozeném (domácím) prostředí jedince. Pomoc je určena těm, kterým jejich indispozice neumožňuje do zařízení docházet osobně. (Vodáčková a kol., 2002, s. 56)

- **distanční forma pomoci** – telefonická pomoc, internetová pomoc

Telefonická pomoc – soubor metod a technik krizové práce s klientem, jež spočívá v jednorázovém nebo opakovaném telefonickém kontaktu s pracovištěm (linka důvěry). Kontakt je nezávazný zcela pod kontrolou volajícího – klienta. (Vodáčková a kol., 2002, s. 57)

Internetová pomoc – je realizovaná za pomoci relativně nového média Internetu. Vzhledem k rostoucímu množství uživatelů internetu a jeho možnostem komunikace lze do budoucnosti předpokládat jeho hojně využívání. (Špatenková a kol, 2004, s. 24)

4 Podpora a pomoc v krizové situaci

Rodiny osamocených rodičů potřebují mnohem větší podporu při naplňování jednotlivých rodičovských povinností. Tato podpora má dvě podoby: finanční, jež spadá do oblasti sociální politiky, a podpora nefinanční podoby, která je poskytována za pomoci sociálních služeb. Poskytování sociálních služeb zajišťuje Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) a především jednotlivé obce a kraje, které dbají na vytváření vhodných podmínek pro rozvoj sociálních služeb, zejména zjišťováním skutečných potřeb lidí a zdrojů k jejich uspokojení, mimo jiné samy zřizují organizace poskytující jednotlivé sociální služby.

4.1 Finanční podpora

Mezi finanční podporu patří dávky sociální péče. Dávky sociální péče, které jsou převážně určeny nízkopříjmovým rodinám s dětmi, jsou následující:

- opakující se peněžité příspěvek podmíněný sociální potřebností (příspěvek na péči o osobu blízkou – nezaopatřené dítě),
- jednorázový peněžité příspěvek,
- věcná pomoc,
- bezúročné půjčky,
- příspěvek na výživu dítěte, (jednorázový, opakovaný)
- příspěvek na úhradu bytu. (Matoušek a kol., 2005, s. 48)

Ať již matka vychovává své dítě samostatně, nebo společně se svým partnerem (otcem dítěte), náleží jí dávky státní sociální podpory, mezi které patří:

- Porodné - nárok na porodné má pouze žena, splňuje-li rodina příjem, který musí být nižší než 2,7 násobku životního minima. Hranice příjmů v rodině, která se sleduje, je kalendářní čtvrtletí předcházející kalendářnímu čtvrtletí, ve kterém se dítě narodilo. Porodné je stanoveno pevnou částkou a to na 13 000 Kč na první narozené živé dítě a 10 000 Kč na druhé dítě. (Integrovaný portál MPSV, 2015).
- Rodičovský příspěvek - nárok na rodičovský příspěvek má rodič, který po celý kalendářní měsíc osobně, celodenně a řádně pečuje o dítě, které je nejmladší v rodině, a to až do vyčerpání celkové částky 220 000 Kč, nejdéle do čtyř let věku dítěte (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015).

- Přídavek na dítě - přídavek na dítě je základní dlouhodobou dávkou poskytovanou rodinám s dětmi. Nárok na ni mají rodiny s příjmem do 2,4 násobku životního minima. Přídavek na dítě je poskytován ve třech výších podle věku nezaopatřeného dítěte (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015).
- Příspěvek na bydlení - přispívá na krytí nákladů na bydlení rodinám či jednotlivcům s nízkými příjmy. Nárok na příspěvek na bydlení má vlastník nebo nájemce bytu, který je v bytě hlášen k trvalému pobytu, pokud jeho náklady na bydlení přesahují částku součinu rozhodného příjmu v rodině a koeficientu 0,30. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015)
- Pohřebné - vdova má nárok na pohřebné, které činí 5 000 Kč a to v případě, že vypravila pohřeb nezaopatřenému dítěti, nebo osobě, která byla rodičem nezaopatřeného dítěte (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015).

4.1.1 Pomoc v hmotné nouzi

Tato forma pomoci je poskytována osobám či rodině, která nemá dostatečné příjmy a její celkové sociální a majetkové poměry neumožňují uspokojení základních životních potřeb na úrovni přijatelné pro žití v dané společnosti. Jedná o jedno z opatření, kterými se Česká republika snaží bojovat proti sociálnímu vyloučení a také motivuje osoby k aktivní snaze zajistit si prostředky k uspokojení životních potřeb, za předpokladu, že každá osoba, která pracuje, se musí mít lépe než ta, která nepracuje, popřípadě se prací vyhýbá.

Dávkami, kterými se řeší pomoc v hmotné nouzi, jsou:

- Příspěvek na živobytí – stanovuje se jako rozdíl mezi živobytím osoby či rodiny a jejich příjmem, od kterého se odečtou přiměřené náklady na bydlení. Přiměřené náklady na bydlení jsou odůvodněné náklady na bydlení, maximálně však do výše 30 %, v Praze 35 %, příjmu osoby či rodiny (Integrovaný portál MPSV, 2015).
- Doplatek na bydlení - řeší nedostatek příjmu k uhrazení nákladů na bydlení tam, kde nestačí vlastní příjmy osoby či rodiny včetně příspěvku na bydlení. Dávka je poskytována vlastníku užívajícímu byt, nebo jiné osobě, která užívá byt na základě smlouvy. Podmínkou nároku na doplatek na bydlení je získání nároku na příspěvek na živobytí. Výše doplatku na bydlení je stanovena tak, aby po zaplacení odůvodněných nákladů na bydlení zůstala osobě či rodině částka živobytí. (Integrovaný portál MPSV, 2015).

- Mimořádná okamžitá pomoc - zahrnuje finanční pomoc dle toho, v jaké situaci se jedinec (rodina) nachází., avšak vždy se jedná o situaci, které je nutno bezodkladně řešit. (Integrovaný portál MPSV, 2015).

4.2 Sociální služby

„Sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli. Sociální služby proto zohledňují jak osobu uživatele, tak jeho rodinu a skupiny, do nichž patří, případně zájmy širšího společenství.“ (Matoušek a kol., 2007, s. 9)

Mezi sociální služby je zahrnováno:

- a) sociální poradenství
 - základní sociální poradenství poskytuje osobám v nepříznivé životní situaci informace, které přispívají k řešení dané situace,
 - odborné sociální poradenství je zaměřeno na jednotlivé okruhy sociálních skupin, ke kterým patří manželsko-rodinné poradny, poradny pro seniory, poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí aj.
- b) služby sociální péče – osobám zajišťuje jejich fyzickou i psychickou soběstačnost se záměrem, co největší možné míry zapojení do běžného života ve společnosti a v případě, kdy toto jejich stav neumožňuje, zajistit osobám důstojné prostředí a zacházení.
- c) služby sociální prevence – napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osobám, které jsou ohroženy krizovou sociální situací, životními návyky či způsobem života, kdy hlavní cíl je kladen na překonání nepříznivé životní situace a celkově chránit společnost před vznikem a šířením společensky nežádoucích vlivů.

Služby poskytované azylovými domy spadají do služeb sociální prevence, více se azylovými domy zabývá diplomová práce ve své páté kapitole.

Sociální služby poskytované přímo rodinám se dělí dle:

- délky trvání – krizové až dlouhodobé,
- prostředí – poskytované v domově rodiny, v instituci specializované na práci s rodinou či komunitním centru,
- použité metody práce s rodinou – poradenství, odborně vedená terapie a svépomocné skupiny,

- daného podnětu k práci s rodinou – např. ohrožení dítěte, ohrožení dospělého, rozvodová situace. (Matoušek a kol., 2008, s. 195-196)

„Sociální služby (poskytované ve prospěch rodiny a jejích členů) mají nejen pomoci osamoceným rodičům překonat mimořádně náročnou nebo krizovou situaci, kterou nemohou nebo neumějí vyřešit, ale především ochránit nezletilé dítě. (Matoušek a kol., 2005, s. 48-49)

V rámci České republiky poskytují pomoc především MPSV, jednotlivé obce a kraje, ale také i nestátní neziskové organizace jako například občanské sdružení Klub osamělých maminek, Národní centrum pro rodinu či řada Mateřských center a jiné, jež osamoceným rodičům nabízejí možnost využití aktivit, mezi které patří: víkendová setkání, integrační programy či poradny. (Matoušek a kol., 2005, s. 49-50)

4.3 Sociální opora

Kromě individuální perspektivy zvládnání zátěže je možno se zabývat odolností v nadindividuálním pohledu. Proto, aby se člověk vyrovnal s životními těžkostmi, je velmi důležitá sociální opora, která by pro jedince v krizové životní situaci měla přicházet od osob, které jsou mu nejbliže, a které tak člověku umí porozumět a chtějí mu poskytnout v dané situaci tzv. pomocnou ruku k překonání nepříznivé životní situace.

„Sociální oporou v širším slova smyslu se rozumí pomoc, která je poskytována druhými lidmi člověku, který se nachází v zátěžové situaci. Obecně jde o činnost, která člověku v tísní jeho zátěžovou situaci určitým způsobem ulehčuje.“ (Křivohlavý, 2009, s. 94)

Tato opora je nejdůležitější od lidí, kteří jsou člověku v tísní nejbliže, avšak sociální opora je pojímána ve třech úrovních:

- makroúroveň – celospolečenská forma pomoci potřebným,
- mezoúroveň – pomoc sociální skupiny lidí jednomu ze svých členů, případně lidem ze svého okolí,
- mikroúroveň – pomoc od osoby, jež je danému člověku nejbližeji. (Křivohlavý, 2009, s. 95)

Sociální opora je mimořádně důležitá pro udržení dobrého fyzického a duševního zdraví jedince. Pozitivní a vysoce kvalitní sociální opora může zlepšit odolnost vůči stresu, přispět k ochraně proti vzniku a vývoji traumatických onemocnění jako je například posttraumatická stresová porucha a také snížit zdravotní morbiditu a mortalitu. (Ozbay, Southwick, 2007, s. 35-40)

Teoretické modely sociální opory uvádějí dva důležité rozměry. První strukturální rozměr zahrnuje velikost sítě a frekvenci sociálních interakcí. Druhý funkční rozměr obsahuje emocionální složku (láska, empatie) a instrumentální složku v podobě praktické pomoci (dary, peníze) nebo pomoci s péčí o dítě. Pro dobrý zdravotní stav jedince je lepší mít méně, ale přesto kvalitních vztahů (funkční rozměr), nežli velké množství nekvalitních vztahů (strukturální rozměr), ačkoli jsou oba rozměry v životě člověka důležité. (Ozbay, Southwick, 2007, s. 35-40) Bohaté sociální sítě tak mohou snížit rychlost, jakou se jednatlivec může zapojit do rizikového chování a dostat do krizové životní situace.

Důležitá je i víra, že poskytovaná pomoc bude pro jedince v nepříznivé životní situaci účinná a že se najde cesta k zapojení do běžného života ve společnosti.

Víra a naděje v poskytovanou pomoc je spojována s očekáváním klienta, že proces intervence mu nabídne efektivní dosažení změny nebo alespoň poskytnutí určité podpory a úlevy. Klient by měl celý pomocný proces vnímat jako důvěryhodný a očekávat, že z něj obdrží něco hodnotného. (Bogo, 2006, s. 132)

5 Azylové domy

Jako pomoc lidem bez domova začaly počátkem roku 1990 vznikat azylové domy. Azylový dům je ubytovací zařízení pro osoby bez přístřeší, které motivovaným klientům umožňuje integraci do společnosti. Někde je zakládaly státní instituce, někde obce, jinde nestátní organizace. Pro vážnost této problematiky bylo již v tuto dobu založeno občanské sdružení s názvem Sdružení azylových domů (S.A.D.). (Matoušek, 2008, s. 30, Průdková, Novotný, 2008, s. 59)

„Sdružení azylových domů v České republice je profesionální národní organizací, jejímž primárním cílem je nejen soustředit subjekty profesionálně se zabývající problematikou osob bez přístřeší nebo lidmi ohroženými ztrátou bydlení, ale zejména hájit jejich zájmy a poskytovat jim kvalitní prostředí pro fungování.“ (Sdružení azylových domů v ČR, 2015)

Členy tohoto sdružení jsou jednotlivé azylové domy z celé České republiky, jež napomáhají mužům, ženám, matkám s dětmi či seniorům. Do sdružení může být přijato pouze zařízení, které splňuje kritéria kvality v oblasti poskytování sociálních služeb a má jasnou a ucelenou koncepci. To tedy znamená, že azylový dům musí mít program zaměřený na komplexní pomoc lidem bez domova. Způsoby této pomoci jsou dané specifikou oblastí, zřizovatelem, zaměstnanci, klientelou a také finančními možnostmi zařízení. (Průdková, Novotný, 2008, s. 59) Sdružení azylových domů se především věnuje podpoře služeb sociální prevence, do kterých mimo mnoha jiných služeb řadíme právě i službu azylového domu.

Azylové domy dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách poskytují služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- poskytnutí ubytování,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, zprostředkování kontaktů se třetími subjekty

„Azylový dům pro matky s dětmi je zařízení pro ubytování matek s malými dětmi (v ČR do 3 let), které se dostaly do tak nepříznivé situace, že by bez náhradního ubytování nebyly schopny vychovávat své dítě. Azylový dům tohoto typu poskytuje matce a dítěti (dětem) samostatnou místnost s kuchyňským koutem, někdy i s dalším vybavením. Matky někdy vyžadují podporu a instruktáž při výchově dětí, kterou ji poskytují pracovníci azylu. Azylový dům pro matky s dětmi obvykle poskytují matkám systematické poradenství, někdy

i terapeutické programy. Za pobyt matka platí čist reálných nákladů. Přístup návštěv do domu je regulován. V ČR jsou zřizovateli těchto zařízení církve, obce nebo orgány státu.“ (Matoušek, 2008, s. 30)

V současné době jich existuje v České republice celá řada azylových domů a jsou určeny zejména těm ženám, které mají v péči nezletilé dítě či děti. Obvyklými klientkami jsou matky dětí mladších než 3 roky, které byly ohrožovány manželem/partnerem nebo na ně působil jiný nepříznivý vliv, jenž přímo či nepřímo ohrožoval i jejich dítě. Zařízení tak poskytuje nejen ubytování, ale také i podporu matkám při výchově a péči o dítě. (Matoušek, 2007, s. 84)

Klientkám je poskytována sociální služba na základě písemné žádosti o poskytnutí sociální služby, která je poté následně pracovníky azylového domu vyhodnocována. Před sepsáním Smlouvy o poskytnutí sociální služby je s klientkou veden rozhovor, při kterém je klientka seznámena s provozem azylového domu, s formou spolupráce se sociální pracovníci, s právy a povinnostmi, které ze smlouvy vyplývají. (SKP - CENTRUM, o.p.s., 2011)

5.1 Typ, velikost a umístění azylového domu

Azylové domy mohou být klasického typu, které slouží pro těhotné ženy a matky s dětmi nebo je lze členit na zařízení kombinovaného typu, kde jsou umístěny společně ženy s dětmi i bezdětné ženy, nebo azylové domy, které jsou na hranici mezi azylovým domem a sociálními bytovými jednotkami. S daným uspořádáním azylové domu souvisí i rozdílná kapacita míst. Pro klasická zařízení je nejvhodnější umístění v objektech vil či rodinných domů nebo jiných menších objektech s kapacitou zhruba 6 až 12 matek. Kombinované azylové domy mohou mít kapacitu vyšší v řádu několika desítek klientů, z nichž matky s dětmi tvoří pouze malou část. (Socioklub, 1997, s. 134-135)

Podle možností a záměru provozování zřizovatelem jsou určité odlišnosti v zajištění podmínek ubytování matek s dětmi.

Pro azylové domy je nutné, aby matky s dětmi měly k dispozici vlastní pokoj či bytovou jednotkou, jež bude disponovat vlastním sociálním zařízením s přívodem teplé vody a také kuchyňkou. „Z dispozičních nebo finančních důvodů je možné volit i alternativu společných sociálních zařízení kuchyní, ale toto uspořádání bývá zdrojem zbytečných sporů mezi matkami.“ (Socioklub, 1997, s. 135) Prostory jako herna pro děti, prádelna, počítačová místnost či společenská místnost aj. bývají zřizována všem klientkám domů společně.

Situovanost azylových domů je především ve vzdálenosti nedaleko centra města tak, aby bylo možno zajištění lékařské péče, nákupu, kulturního vyžití aj., avšak může být domov

zřízen i v okrajových částech měst, avšak mělo by být zajištěno vhodné dopravní spojení do větších města a centra města.

5.2 Provozní podmínky azylového zařízení

Pro provoz azylového domu je potřeba zajistit vedení domova a nepřetržitou službu zajištěnou vrátnými nebo zaměstnanci domu. Ve všech zařízeních je zaveden vlastní provozní řád, který musí dodržovat nejen klientky domu, ale také zaměstnanci a návštěvy. Řád určuje místo a dobu přijímaných návštěv, případně i okruh návštěvníků. Pro návštěvy slouží společenská místnost a jen ve vyjímaných případech může návštěva probíhat na pokoji klientky. (Socioklub, 1997, s. 136) „*V praxi se osvědčilo, je-li v provozním řádu azylového domu uvedeno, že ubytovaná žena si nepřeje povolit vstup a návštěvu konkrétní osoby, zpravidla je to partner či jiný blízký příbuzný např. tchýně. Na pracovníky azylového domu je pak kladena zodpovědnost toto přání respektovat a zajistit bezpečnost klientek. Pracovníci azylového domu mají samozřejmě také právo a povinnost dokumentovat četnost kontaktů a eventuálně charakter incidentů.*“ (Špatenková a kol., 2004, s. 117)

Pro dobrý chod azylového domu je vhodné kromě hlášení návštěv sledovat příchody a odchody klientek, jež se evidují pomocí zápisů do knih příchodů a odchodů.

Klientky za pobyt v azylovém domě platí denní poplatek v určité výši, který sice nepokryje veškeré náklady na pobyt, ale je velice důležitý pro psychosociální vývoj, tudíž je spolufinancování nejen ubytování, ale také užívání prádelny, počítače a telefonických služeb velice nutné.

„*V zájmu dětí je nutné, aby byl v azylových zařízeních stanoven denní a noční klid vyhovující malým dětem. Tomuto požadavku se pak musí podřídít všechny matky, návštěvy i zaměstnanci domu.*“ (Socioklub, 1997, s. 137)

5.3 Plán a programová náplň pobytu

Každá klientka azylového domu má vypracovaný svůj individuální plán, ve kterém jsou uvedeny cíle, kterých chce v průběhu poskytované služby dosáhnout. Za účelem dosažení stanového cíle je uživatelce služby přiřazen určitý sociální pracovník, který se klientce po dobu služby věnuje. Individuální plán je v průběhu poskytování sociální služby vyhodnocován a aktualizován dle dané situace.

Hlavním cílem je vytvoření nezávislosti na službách azylového domu a minimalizaci délky pobytu. Práci s dětským uživatelem služby vede pedagogická pracovnice, která usiluje o maximální spolupráci s matkami. Jedná se o pomoc matkám při začlenění dětí do nového

kolektivu ve školách, podle individuálních potřeb a pomoc s přípravou na vyučování či předškolní přípravu. (SKP - CENTRUM, o.p.s., 2011)

Nepracujícím matkám jsou poskytovány sociálně výchovné programy a nabízeny zájmové činnosti. V nabídce domovů mohou být programy na péči o dítě a zlepšení vztahu k němu, případně k partnerovi, kvalifikační programy na dokončení odborného vzdělání či odborného zaškolení. Programy na výuku domácího hospodaření, vaření, ručních prací a práci s počítačem. Tyto programy slouží k tomu, aby po ukončení pobytu byly klienty společensky samostatné. (Socioklub, 1997, s. 137)

5.4 Azylovým dům pro matky s dětmi v Pardubicích

Městský azylový dům pro matky s dětmi v Pardubicích zřizuje obecně prospěšná společnost SKP – CENTRUM, o.p.s., jejímž posláním je pomáhat vstát osobám v tísní a osobám ohroženým sociálním vyloučením: seniorům, zdravotně postiženým, lidem v krizi a bez přístřeší, obětem domácího násilí, dětem a mladým dospělým bez fungujícího rodinného zázemí, příslušníkům minorit. Na trhu sociálních služeb působí od roku 1992, a poskytuje tak pro své klienty efektivní a vzájemně provázaný systém sociálních služeb.

Azylový dům pomáhá bezdětným ženám i ženám s dětmi překlenout složité životní období neboli krizovou životní situaci, kdy ztratily domov, jsou bez finančních prostředků, bez pomoci partnera, rodiny a přátel. V azylovém domě najdou útočiště, vlídné přijetí a chápavý personál. Pracovníci azylového domu usilují o snížení rizika sociálního vyloučení a o aktivní přístup žen k řešení tíživé situace. Především díky profesionální podpoře od zaměstnanců domova dostanou ženy novou šanci k návratu do života ve společnosti.

5.4.1 Popis technického a materiálního zabezpečení

Azylový dům je čtyřpodlažní bezbariérová budova. Dům disponuje 7 bytovými jednotkami s celkovým množstvím 24 pokojů, které jsou 2 – 4 pokojové. Každá bytová jednotka má společnou kuchyni a sociální zařízení. Pokoje jsou určeny pro 2 ženy bezdětné nebo matce až se 3 dětmi. Uživatelům služby je k dispozici vybavený pokoj – postele, stůl, židle, skříň a další potřebné vybavení (lůžkoviny, nádobí apod.).

Ke společným prostorám, které užívají uživatelky služby, patří společenská a návštěvní místnost v přízemí, v suterénu Dětské centrum, učebna, prádelna (2 pračky) a sušárna.

5.4.2 Cíle a činnosti azylového domu

Cílem je poskytnout klientkám takové podmínky, které povedou k zajištění základních životních potřeb, dále k dosažení aktivního přístupu uživatelky služby k řešení nepříznivé sociální situace a vést klientky k respektování společenských norem a přijetí zodpovědnosti za své jednání.

Cílovou skupinou jsou osoby bez přístřeší. Služba je určena pro plnoleté bezdětné ženy nebo ženy s dětmi v nepříznivé životní situaci přímo související se ztrátou bydlení.

Služba je poskytována v nepřetržitém provozu a zahrnuje tyto činnosti:

- ubytování ve vybavených bytových jednotkách,
- sociální a odborné sociální poradenství,
- vytváření podmínek pro samostatnou přípravu stravy a možností pomoci při jeho úpravě – uživatelky služby mají k dispozici kuchyň,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí: zprostředkování kontaktů se třetími subjekty, kterými jsou lékaři, školy, sociální odbory, úřad práce, soud atd.,
- pomoc při výchově dětí, při vedení domácnosti a při hospodaření s finančními prostředky, pomoc při hledání návazného bydlení, zaměstnání atd.

Dětské centrum v azylovém domě pro ženy, zajišťuje zejména předškolním dětem ze sociálně znevýhodněného prostředí cílenou výchovu a vzdělávání tak, aby se vytvořily a posílily žádoucí kompetence, vedoucí k úspěšnému zvládnutí základní školy. Děti v Dětském centru mají připravený společný i individuální vzdělávací program, ve kterém se učí všem potřebným dovednostem. Program vyplňují pestré hry, výtvarné a pracovní činnosti, pohybové a hudební činnosti, vycházky, návštěvy divadel a společné aktivity s matkami dětí.

5.4.3 Ukončení služby

Ukončení služeb poskytovaných azylovým domem může nastat na základě vlastní žádosti uživatelky či ze strany poskytovatele a to z těchto důvodů:

- hrubé nebo opakované porušení domovního řádu,
- nezaplacení úhrady za službu,
- neohlášená nepřítomnost uživatelky minimálně po dobu 7 dní,
- zhoršení zdravotního stavu, které již vyžaduje odbornou zdravotnickou péči či pobyt ve zdravotnickém zařízení. (SKP - CENTRUM, o.p.s., 2011)

6 Zvládání zátěže v rodině

6.1 Rodinný stres a rodinná resilience

Dojde-li ke krizi v rodině, je zde potřebné zasáhnout a ukončit krizi, zajistit bezpečnost dětí a také zlepšit fungování rodiny.

Stres vyjadřuje vystavení lidského organismu vnějším silám a tlakům, díky nimž se jedinec dostává do stavu fyziologického a psychického napětí a způsobuje tak jedinci vyčerpání a utrpení. (Melgosa, 1999, s. 20-21)

Rodinný stres je nesespecifický požadavek na adaptační chování rodiny. Úroveň stresu v rodině je dán závažností a intenzitou stresoru a také je podstatné to, jak rodinný systém stres vnímá, hodnotí a jaké má zdroje a možnosti stres zvládnout. Velmi také záleží na psychické a fyzické kondici členů rodiny právě v době, kdy se stresor objeví. Stres působící na rodinu v dané době může vyvolat bolestné vzpomínky a emoce z minulosti, jelikož mnoho rodin funguje dobře, než dosáhnou určitého rodinného životního cyklu, který byl kritický pro předchozí generaci. Avšak rozhodující je, co už daná rodina zažila, jaké jsou aktuální vztahové vazby a citová atmosféra v rodině, na základě tohoto se může vytvořit rodinný distres, jež označuje negativní stav, kdy rodina pocítuje disharmonii a nerovnováhu nebo tzv. rodinný eustres, který je znakem pozitivního stavu, kdy vzniká nerovnováha a ta je rodinou přijímána jako výzva, kterou je třeba přijmout a vyřešit. (Sobotková, 2007, s. 77, 79-80)

Při zvládání zátěže rodinou se především prosazuje přístup založený na silných stránkách rodiny, a tak cílem odborníků je najít, pomoci a rozvíjet rodinné síly a možnosti, tak aby rodina vycházela ze svých konkrétních a jedinečných dispozic, jelikož pak se rodina stává silnější a odolnější při zvládání konkrétních problémů.

Pro vyřešení zátěžové situace v rodině a vytvoření odolnosti rodiny vůči stresu využívá tzv. strategie zvládání zátěže. McCubbin a Thompson uvádí tyto účinné strategie zvládání zátěže v rodině:

- strategie cílené na snížení nároků v rodině,
 - strategie zaměřené na získávání dalších zdrojů,
 - strategie působící na průběžné zvládání tenze v rodině,
 - strategie zaměřené na hodnocení situace a pochopení jejího významu.
- (Sobotková, 2007, s. 78-79)

Všechny tyto výše uvedené strategie jsou při řešení krizové situace v rodině velmi podstatné a mnohdy slouží k vyřešení zátěže současně.

Řada autorů užívá pro dané strategie ekvivalentního pojmu „copingové strategie“ (zvládací strategie). Cohen a Lazarus coping definují takto: „*Jádrem zvládání je využívání snah (jak intrapsychických, tak typu určité aktivity) řídit (monitorovat, ovládnout, minimalizovat, zmenšovat, tolerovat) vnitřní či vnější požadavky, které těžce doléhají na člověka (a konflikty mezi nimi).*“ (Křivohlavý, 2009, s. 70)

Lazarus (In Paulík, 2010) určuje dva základní typy copingu podle toho jak působí:

- coping zaměřený na problém – spočívá v přímé akci, úsilí získat a využít potřebné informace a uplatnit je při změnách vlastního chování,
- coping zaměřený na emoce – převládá, pokud zhodnotíme, že se již nic dělat nedá. Převládá regulace emocí v tíživé situaci. (Paulík, 2010, s. 80)

Strategiemi pro zvládání zátěže tak rozumíme pečlivě vypracovaný plán či postup směřující k dosažení určitého vytyčeného cíle.

„*Osvojením určitých nových strategií zvládání rodinného stresu podporuje pohodu jednotlivých členů i celkovou pozitivní atmosféru v rodině. Odborníci pracující s rodinami by měli posilovat ty zvládací strategie, které podporují rodinné síly a usnadňují především adaptaci.*“ (Sobotková, 2007, s. 78)

Mezi faktory, kterými je celkový zvládací styl ovlivněn, patří:

- „*charakteristika situace nebo události,*
- *vnímané ohrožení rodinných vztahů nebo cílů,*
- *zdroje, které má rodina k dispozici,*
- *předchozí zkušenosti s náročnou životní situací.*“ (Sobotková, 2007, s. 80)

Se zvládáním stresu a rodinné zátěže úzce souvisí pojem rodinná resilience.

„*Termín „resiliency“ znamená doslova pružnost (elastičnost, houževnatost, mrštnost, nezlomnost – schopnost rychle se vzpamatovávat)*“ (Křivohlavý, 2009, s. 71) Můžeme tedy tak hovořit o úspěšnosti zvládat životní těžkosti.

„*Resilienci se rozumí pružnost (elastičita), odolnost a schopnost rychle se vzpamatovávat ze zvládání každodenních nároků i mimořádných stresů v rodině, jedná se i o zotavení z krize nebo přechodné události, která vyvolala změny v rodinném fungování. Termín rodinná resilience se vztahuje ke zvládacím strategiím a adaptačním procesům v rodině. Umožňuje*

pochopit, jak rodinné procesy ovlivňují zvládání stresu a jak umožňují rodinám překonat krizi či vydržet dlouhodobou zátěž.“ (Sobotková, 2007, s. 80-84)

Za klíčové procesuální okruhy resilience rodiny jsou považovány:

- oblast víry členů rodiny v sebe a přesvědčení osob rodiny čelit ve vzájemné soudržnosti překážkám a protivenstvím,
- oblast organizačních schopností, adaptability a vzájemné podpory v rodině, sociálních a ekonomických zdrojů odolnosti rodiny
- oblast efektivně uskutečňované komunikace, spojené s otevřeným prožíváním emocí, empatií a s efektivním, vzájemně se podporujícím řešením problémů (Šolcová, 2009, s. 67)

„Resilience rodiny je proměnlivou charakteristikou, na jejíž vývoj působí některé významné rizikové a protektivní faktory:

Protektivní faktory – rodinná koheze, flexibilita rodinných rolí a vztahů, srozumitelná a otevřená komunikace všech členů rodiny, schopnost, dovednosti a ochota řešit a zdolávat konflikty i krizové situace, shoda v pojetí smyslu a úkolů rodiny.

Rizikové faktory – nízký socioekonomický status, chronický působící negativní podmínky (změny životního stylu, nemoci, rozpory), traumatizující události, proměnlivost nároků současné společnosti.“ (Šolcová, 2009, s. 68)

Resilience rodiny je tedy určována nejen sociálními a přírodními charakteristikami, ale také poznatky z lidské historie a vnitřními procesy, které se v rodině odehrávají.

6.2 Zdravé rodinné fungování

„Zdravé rodinné fungování je často vymezováno jako schopnost rodiny účinně zvládat náročné či stresové životní události a přizpůsobovat se změnám. S tím těsně souvisí schopnost rodiny adaptovat se při zátěži, hledat a nacházet novou rovnováhu.“ (Sobotková, 2007, s. 77)

Sobotková uvádí: rodinné fungování je způsob, jakým rodina plní své funkce mezi které patří:

- *„začlenění jedince do rodinné struktury (poskytuje pocit sounáležitosti, ovlivňuje osobní identitu, smysl a zaměření života),*
- *ekonomická podpora (zajišťování základních i rozvojových potřeb členů rodiny),*
- *péče, výchova, socializace (umožňuje fyzický, psychický, sociální a duchovní vývoj dětí i dospělých, zprostředkuje sociální hodnoty a normy),*

- *ochrana zranitelných členů (mladých, nemocných, handicapovaných, starých či na ostatních nějak závislých aj.)*“. (Sobotková, 2007, s. 71)

Rodinné fungování je velice složitý jev, jenž stojí na třech základních stěžejních principech: soudružnosti, adaptability a komunikaci.

Soudržnost (koheze) představuje především pozitivní síly nežli ty negativní, které umožňují trvání vztahu. Kohezi se rozumí věrnost, oddanost a stupně intimity v interpersonální dimenzi. Při zdravé soudržnosti je ve funkčních rodinách kladen důraz i na přiměřenou samostatnost a nezávislost členů rodiny. (Sobotková, 2007, s. 38, 72)

Adaptabilita se týká schopnosti rodiny přizpůsobovat se a měnit svou strukturu moci, role, pravidla vztahů, požadavků a nároků života v souvislosti s vývojovým a situačním stresem. Adaptabilní (flexibilní) rodiny dokážou snadněji změnit své fungování, někdy i životní styl, vyžaduje-li to daná situace. Rutina v rodinném systému poskytuje organizovanost a pravidelnost, což dodává pocitu bezpečí jednotlivých členů a zvyšuje efektivitu fungování v rodině. (Sobotková, 2007, s. 33-34,72)

Rodinná komunikace je důležitá při vytváření celkové rodinné atmosféry, během řešení problémů a případného plánování změn. Přímá a otevřená komunikace působí jako ochranný faktor v rodinném systému, zatímco nejasná či narušená komunikace mezi členy rodiny může zapříčinit negativní vlivy rizik a stresů. (Sobotková, 2007, s. 72)

Každá rodina je zcela unikátní systém nacházející se ve společnosti, a nelze tak dospět k představě, že určitá podoba zdravého rodinného fungování bude vhodná a dostačující pro všechny rodiny.

II EMPIRICKÁ ČÁST PRÁCE

7 Výzkumné šetření

Empirická část práce navazuje na teoretické poznatky a věnuje se již konkrétní problematice, tedy příčinám, které přivedly ženy a matky s dětmi do nepříznivé životní situace a díky kterým, tak byly nuceny vyhledat podporu a pomoc prostřednictvím sociální služby Městského azylového domu pro ženy a matky s dětmi v Pardubicích. Teoretická část objasňovala pojmy vztahující se k rodině a jejím funkcím (biologicko-reprodukční, výchovně-socializační, emocionálně-ochranná, ekonomicko-zabezpečovací), dále pak pojmy z oblasti krize a krizové intervence a následně podpoře a pomoci při vzniku krizových situací, spočívající především v pomoci prostřednictvím azylového domu.

7.1 Cíl výzkumu a výzkumná otázka

Cíl výzkumu tvoří „pomyslný kompas“, podle nějž bychom se měli v průběhu celého výzkumného procesu orientovat. (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 64)

Ve své práci se zaměřuji na prozkoumání a popsání toho, proč se ženy žijící v azylovém domě ocitly v nepříznivé životní situaci, a jak danou situaci vnímají. Dále jaké kroky uskutečňují k vypořádání se s danou situací a co činí pro opětovné začlenění se do společnosti.

Cílem mé práce je zjištění příčin, jež vedou k pobytu v azylovém domě. A analyzovat faktory související s pobytem v azylovém domě, které usnadňují vypořádání se s životní situací a opětovným začleněním do společnosti.

Hlavní výzkumnou otázkou tedy je: **Jsou služby azylového domu pro ženy a matky s dětmi faktorem pro překonání krize?**

V návaznosti na hlavní výzkumnou otázku jsou stanoveny tyto dílčí výzkumné otázky:

- Je příčinou vyhledání služeb azylového domu pro ženy a matky s dětmi konfrontace s náročnou životní situací?
- Je příčinou vyhledání služeb azylového domu pro ženy a matky s dětmi absence sociální opory?
- Jsou služby azylového domu pro ženy a matky s dětmi dostačující pro zvládnutí krizové situace?

7.2 Výzkumný soubor a procedura

Pro získání výzkumného souboru jsem oslovila paní Ivu Pohlovou, DiS. koordinátorku Městského azylového domu pro ženy a matky s dětmi v Pardubicích, zda by mi byla nápomocná ohledně zprostředkování výzkumného šetření do diplomové práce. Setkala jsem se s velmi milým přístupem a po emailové komunikaci jsme si následně domluvily první termín osobní návštěvy azylového domu. Vše následně probíhalo na základě naší společné domluvy a díky tomuto jsem bez sebevětších problémů mohla uskutečnit v azylovém domě potřebné výzkumné šetření. Výzkumným souborem jsou taky klientky z Městského azylového domu pro ženy a matky s dětmi v Pardubicích.

Kritériem pro výběr ženy či matky s dětmi pro výzkumné šetření obsahovalo pomoc prostřednictvím pobytu v azylovém domě nikoliv umístění na krizovém lůžku či noclehárně, které jsou také součástí Městského azylového domu v Pardubicích.

Dalším kritériem bylo vyhledávání pomoci za využití služby azylového domu prostřednictvím tzv. proaktivního vyhledávání tedy tak, aby klientky ze své vlastní vůle vyhledaly azylový dům a byly iniciativní k řešení své náročné životní situace, a motivovány tak ke změně a znovuzачlenění se do společnosti.

7.3 Výzkumná metoda

Pro výzkumné šetření jsem použila kvalitativní metodu výzkumu za využití polostukturovaného rozhovoru.

Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní obraz, analyzuje názory účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách. (Hendl, 2005, s. 50)

Velkou výhodou kvalitativního výzkumu za využití polostrukturovaného interview je přímý kontakt s informanty a také obdržení velkého množství kvalitních dat získaných z předem vytvořeného schématu, které specifikuje okruhy otázek, na které se tazatelů ptáme. Jednotlivé otázky si necháváme upřesnit a vysvětlit, abychom si tak ověřili, že jsme odpověď správně pochopili a následně interpretovali, klademe různé doplňující otázky a téma se snažíme rozpracovat do hloubky, tak aby splnilo účel našeho výzkumu. (Miovský, 2006, s. 160)

7.4 Volba techniky sběru dat a průběh výzkumu

Na základě první návštěvy s koordinátorkou azylového domu bylo dohodnuto předvýzkumné šetření prostřednictvím analýzy dokumentů a poté následně polosturkturované rozhovory s klientkami azylového domu.

Samotné předvýzkumné šetření spočívalo v analýze dokumentů. Analýza dokumentů je metoda sběru dat, která představuje vyhledávání vhodných dokumentů, z nichž chceme získat informace o daném jevu. Analýzu dokumentů můžeme kombinovat s jakoukoli jinou metodou získávání dat, např. s rozhovorem, pozorováním nebo ohniskovou skupinou. (Klinika adiktologie, 2012).

Na základě prozkoumání dokumentů tedy jednotlivých složek klientek azylového domu a jejich individuálních plánů (viz příloha č. 3 - Individuální plán) a záznamů o zajišťování potřeb (viz příloha č. 4 - Záznam o zajišťování potřeb) jsem si mohla vytvořit ucelenou představu o tom, jaké klientky v danou dobu (leden 2016) v azylovém domě pobývají. Základní údaje o uživatelkách azylového domu jsou uvedeny v tabulce níže, obsahují jméno klientky (s ohledem na anonymitu klientek jsou tato jména pozměněna), její věk, nejvyšší dosažené vzdělání, rodinný stav, počet dětí, současné zaměstnání, příčinu a délku pobytu v azylovém domě, a zda byla služba azylového domu klientkou již v minulosti využita.

Tabulka 1: Přehled klientek Městského azylového domu pro ženy a matky s dětmi v Pardubicích

Klientka	Věk/ Vzdělání	Rodinný stav/ Počet dětí	Zaměstnání	Příčina pobytu v AD	Délka pobytu v AD	Využití služeb AD v minulosti
Diana	60/ZŠ	vdaná/1	ne (předčasný důchod)	ztráta bydlení	3 měsíce	ne
Pavčina	24/ZŠ	rozvedená/1	ne	alkoholová závislost	3 měsíce	ano
Simona	61/SŠ	rozvedená/1	ne	ztráta bydlení	2 měsíce	ne
Jana	42/SOU	rozvedená/5	rodičovská dovolená	ztráta bydlení	2 měsíce	ne
Petra	52/ZŠ	rozvedená/6	ne	rozvod	9měsíců	ne
Nikola	45/VOŠ	rozvedená/3	ano (prádelna)	ztráta bydlení	4 měsíce	ne
Klára	56/ZŠ	rozvedená/0	ne	ztráta bydlení	5 měsíců	ano
Romana	28/ZŠ	rozvedená/2	ne	domácí násilí	4 měsíce	ano
Iveta	25/SŠ	svobodná/1	rodičovská dovolená	ztráta bydlení	2 měsíce	ne

Klientkami městského azylového domu pro ženy a matky s dětmi v Pardubicích jsou ženy ve věku od 24 - 61 let. V tomto azylovém domě se převážně vyskytují ženy se základním vzděláním, bez dlouhodobého zaměstnání a po rozvodu manželství. Jako hlavní příčina vyhledání azylového domu je ztráta bydlení.

Pro výzkumné šetření bylo využito polostrukturovaných rozhovorů s klientkami azylového domu. Během výzkumného šetření v azylovém domě se mi dostalo pomoci prostřednictvím sociálních pracovníků azylového domu, které mi byly nápomocny při vyhledání respondentek, které by byly vhodné pro výzkumné šetření a které by byly ochotny se mnou rozhovor na dané téma realizovat, jelikož věřím, že pro řadu žen je vzniklá nepříznivá životní situace choulostivým tématem a nemusely by být ochotny sdělit mi jejich životní příběh. Oslovila jsem tedy všechny klientky azylového domu, které splňovaly výše uvedená kritéria výzkumného souboru, a dostala jsem souhlas od čtyř klientek azylového domu. Setkala jsem se tak se čtyřmi ženami z tabulky přehledu žen a matek s dětmi v městském azylovém domě v Pardubicích, konkrétně se jednalo o Dianu, Simonu, Ivetu a Romanu.

Všechny polostrukturované rozhovory probíhaly ve stejný den. Každý rozhovor trval zhruba 45 minut a odehrával se ve společenské místnosti azylového domu, kde jsme nebyly rušeny jinými klientkami a ani zaměstnanci azylového domu. Rozhovory s paní Dianou a Simonou probíhaly za velmi milé a přátelské atmosféry, obě ženy byly ochotny mi odpovídat na veškeré mé otázky a domnívám se tak, že jim rozhovor nebyl ničím nepříjemný, ba naopak, setkala jsem se s upřímnou laskavostí podělit se o svůj životní příběh a svěřit se mi se svým osudem. Rozhovory s paní Ivetou a Romanou byly mírně narušeny přítomností jejich dětí, jelikož neustále vyžadovaly pozornost svých maminek. Díky tomuto se ženy nebyly schopny plně soustředit na mé otázky a odpovídaly více stroze tak, aby měly rozhovor co nejrychleji za sebou, avšak i přesto mi odpověděly na veškeré mé otázky a nesetkala jsem se s žádnou negativní reakcí. Respondentky Diana, Iveta a Romana souhlasily s nahráváním rozhovorů na hlasový záznamník, pouze respondentka Simona s nahráváním nesouhlasila, jelikož se obávala, aby její hlas někdo nepoznal i přesto, že byla seznámena s naprostou anonymitou hlasového nahrávání. Rozhovor s paní Simonou byl velice emočně laděný a v samotném závěru rozhovoru se rozbrečela nad svým životním osudem. I přesto jsem nabyla dojmu, že paní Simona byla velice ráda, že se mi mohla svěřit a vypovídat ze své strastiplné cesty svým životem.

7.5 Sběr dat

První fáze rozhovoru spočívala v neformálním začátku, jehož účelem bylo vysvětlení důvodu rozhovoru a následné představení mého tématu diplomové práce. Dále jsem všechny respondentky ujistila o naprosté anonymitě celého rozhovoru tedy i o změně jmen. Během vysvětlení průběhu rozhovoru jsem také klientky upozornila nato, že pokud by jim byla jakákoliv otázka rozhovoru nepříjemná, příliš osobní či choulostivá, nemusejí na ni odpovídat. Nakonec jsem jednotlivé klientky požádala o možnost hlasového nahrávání a opět je ujistila i v tomto případě o naprosté anonymitě.

Vzhledem k tomu, že jsem chtěla zjistit co nejvíce informací o životních situacích klientek azylového domu pro ženy a matky s dětmi v Pardubicích, potřebovala jsem získat informace z minulosti, současnosti, ale také i ohledně cílů a přání do budoucna.

Dle toho se i odvíjelo i následující rozdělení otázek v těchto oblastech:

Orientační rodina

- V jaké rodině jste vyrůstala? (Byli Vaši rodiče rozvedeni? Proč se rozvedli?, Máte nějaké sourozence?)
- Jak byste zavzpomínala na Vaše dětství?
- Jaký vztah jste měla se svými rodiči/prarodiči/sourozenci?
- Vedli Vás rodiče ke vzdělání? Stačí Vám v dnešní době Vámi dosažené vzdělání? Uvažujete o dalším vzdělávání?
- Jste s někým z rodiny v kontaktu? Jak často a za jakých okolností se stýkáte? (Případně: Proč se s nimi nestýkáte? Stála byste o to s nimi znovu navázat vztah?)

Prokreační rodina

- Byla jste vdaná? Jak dlouho? Kde a jak jste se seznámili? (případně nesezdané soužití)
- Jaké jsou vzpomínky na Vaše společné soužití včetně společného bydlení?
- Máte děti? Kolik? Bylo rodičovství plánované?
- Jste s manželem (partnerem) stále v kontaktu? Jste rozvedeni? Stýkají se děti se svým otcem?
- Pracujete v současné době? Jakou práci vykonáváte? Můžete mi říci, jaké jsou Vaše příjmy, jsou dostatečné natolik, aby se s nimi dalo vyjít?

Minulost (před příchodem do azylového domu)

- Co Vás vedlo k tomu, že jste vyhledala pomoc prostřednictvím služeb azylového domu?
- Byla tato situace pro Vás v životě nejvíce zatěžující? (Případně jaká situace/záležitost byla pro Vás v životě nejvíce zatěžující?)
- Jak jste danou situaci (příčinu příchodu do azylového domu) řešila před samotným příchodem?
- Prostřednictvím koho/čeho jste se dozvěděla o existenci azylového domu?
- Jak jste v azylovém domě dlouho?
- Využila jste někdy v minulosti služeb jiného azylového domu? Kolikrát? Jak dlouho jste v něm pobývala?
- Využila jste někdy v minulosti služeb jiné sociální služby? (Např. noclehárny?) (Jaké?, V souvislosti s jakou situací?)
- Pociťovala jste příčinu příchodu do azylového domu jako krizovou situaci? Co jste v tu dobu prožívala, jaké byly Vaše pocity? Čeho jste se nejvíce obávala?
- Když jste přišla do azylového domu, jak jste to tu vnímala? Jak na Vás působilo prostředí azylového domu?
- Jak Vám byly nápomocny při příchodu do azylového domu jednotliví pracovníci?
- Navštěvovala Vás na počátku Vašeho pobytu nějaká Vámi blízká osoba?

Současnost (pobyt v azylovém domě)

- Jak se v současné době cítíte? Potýkáte se v současnosti s nějakými problémy?
- Pomáhají Vám pracovníci zvládat situaci? V čem konkrétně tedy v jakých záležitostech jsou Vám nejvíce nápomocny?
- Jste spokojena se svým individuálním plánem, dle kterého Vám pracovníci pomáhají? Změnila byste na něm něco?
- Jste spokojena s pobytem v azylovém domě? Co se Vám tu líbí, Co se Vám tu nelíbí? Chybí Vám tu něco?
- Na co jste si nemohla zvyknout? Čemu jste se nemohla přizpůsobit?
- Omezuje Vás v pobytu provozní řád? Činí Vám problém ho dodržovat?
- Jste v kontaktu s ostatními uživatelkami služeb azylového domu, jaké máte vztahy?
- Jaká je náplň Vašeho dne?
- Využívat v azylovém domě nějaké programy, možnosti využití volného času, spolupráce s pracovníci azylového domu?

- Čeho chcete za pobytu v azylovém domě dosáhnout? A co proto děláte?

Budoucnost (odchod z azylového domu)

- Jaký je Váš životní cíl, co byste si nejvíce přála?
- Jak vidíte svoji budoucnost po opuštění azylového domu?
- Co bude podle Vás největší překážkou při návratu do běžného života? Čeho se nejvíce obáváte?

Uvedený plán a struktura rozhovoru je zcela orientační, jelikož v průběhu samotných rozhovorů klientky mnohdy odpověděly na některé otázky dříve, než jsem se jich zeptala, či dohromady se zněním jiné otázky mimo pořadí výše uvedených otázek. Často tak muselo docházet ke změně posloupnosti otázek, či ke vzniku případných doplňujících otázek nad rámec plánu a struktury otázek.

V závěru rozhovorů jsem všem klientkám poděkovala za zprostředkování rozhovoru a popřála jsem jim do života mnoho štěstí při naplňování jejich cílů a přání do budoucna.

7.6 Analýza dat

Další fáze výzkumu spočívala v analýze dat, které jsem získala prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů. Analyzování jsem uskutečnila na základě principů zakotvené teorie pomocí otevřeného kódování, axiálního kódování a následně také za využití selektivního kódování. Strauss a Corbinová uvádějí, že zakotvená teorie je induktivně odvozená ze zkoumání jevu, který reprezentuje. *„To znamená, že je odhalena, vytvořena a prozatím ověřena systematickým shromažďováním údajů o zkoumaném jevu a analýzou těchto údajů. Proto se shromažďováním údajů, jejich analýza a teorie vzájemně doplňují.“* (Strauss, Corbinová, 1999, s. 14) Zakotvená teorie pojednává o ověřování výroků o vztazích tedy formulací výroků o vztazích a ověření těch výroků podle údajů. Cílem zakotvené teorie je určit podmínky, které vyvolají určitá s jevem související jednání nebo interakce a jejich následky.

7.6.1 Otevřené kódování

Jedná se o část analýzy, která se zabývá označováním a kategorizací pojmů pomocí pečlivého studia získaných údajů. Proces rozebírání, prozkoumávání, porovnávání, konceptualizace a kategorizace údajů. (Strauss, Corbinová, 1999, s. 43) Seskupování pojmů kolem identifikovaných jevů je procesem označovaným jako kategorizace, na základě tohoto procesu jsem vytvořila pět klíčových kategorií, které jsem

doplnila úryvky z rozhovorů, které je tak nejvíce vystihují. Jednotlivé úryvky, jsou doslovnou transkripcí, která spočívá v procesu převodu mluveného projevu z rozhovorů do písemné podoby. „*Co nejpřesnější přepis vede k tomu, aby si badatel byl schopen vzpomenout na intonaci účastníka rozhovoru, na jeho zámlky či ironii v hlase.*“ (Švaříček a Šedřová, 2007, s. 41) Samotné transkripci byly tak celkově podrobeny všechny rozhovory a jsou přílohou této diplomové práce.

Po otevřeném kódování vzniklo těchto pět kategorií:

- Fungování rodinného systému
- Problémy života jako důvod vyhledání služeb azylového domu
- Krizové situace na cestě životem
- Psychosociální intervence
- Anticipace budoucnosti

Kategorie: Fungování rodinného systému

Rodina v životě člověka je velice důležitá a podstatná, avšak ne každý ji má a může se na ni v těžkých životních chvílích obrátit. V řadě rodin tak selhávají základní funkce rodiny a azylový dům tak přebírá úkoly, které rodina dostatečně neplní.

„Pěkné vzpomínky jezdili jsme se koupat na dovolenou, k babičce na prázdniny do Olomouce a na tábory, maminka byla kontrolorkou na táborech, tak jsem tam mohla být za polovic ceny. Vyrůstala jsem tak každý rok, na táboře bylo to senza. Rodiče v pohodě hodný jako, bohužel už nežijou ani jeden, mám dva sourozence taky v pohodě, jsou starší.“

„Jsem rozvedená, on už zemřel, ale starala jsem se o něj, my jsem se jako rozešli v dobrým, nějak to přestalo klapat noo, ale já jsem se o něj starala.“

„Ano mám syna, s ním nemám vůbec nic, on byl proti tomu mému manželství, jelikož byl proti svatbě s mým manželem jako s tím co jsem teď, spíš nebyl úplně tak on ale jeho tchýně a tchán, ani nebyl na svatbě ani na pohřbu babičky.“(Diana)

„Dětství vynikající s babičkou, maminka šla brzy do práce, dělala administrativní práce, více méně se o mě starala babička, páč maminka se mnou byla jen rok doma a pak vlastně jezdila pořád do práce a z práce. My bydleli daleko na dědině.“

„Do 6 let jsem s otcem vyrůstala, pak už jen s babičkou a mamkou hmm občas s tatínkem, když se teda objevil, jako malá si ho ještě pamatuju. A jo ještě tam byli, ještě tam

byli jako příbuzní teta se strejdou. My měli větší domeček, tak pro všechny, jak jsem říkala na dědině.“

„Vztahy já myslím, že dobrý, nemůžu si stěžovat, maminka už nežije a tatínek zemřel jako mladý.“

„Byla jsem vdaná. Chvilí jsme spolu byli, pak byla svatba a můj muž odešel do nebe v devadesátém šestém a brali jsme se v sedmdesátém-pátém roce, měli jsme spolu syna a manžel měl už předtím šestiletou holčičku, o kterou jsem se starala jako o svoji.“

„Manželství bylo to fajn, občas hádky, ale jako si myslím, že nebyl důvod k tomu se rozvádět, myslím si, že všude něco je, záleží na dvou lidech, na toleranci a komunikaci a na tom jak to dokáží zvládnout.“

„No pak měla jsem jednoho partnera, byl to pětiletý vztah, on měl u sebe už dvě dospívající děti. A nevím jak to říct, prostě nebyl tam cit, bylo tam hodně peněz a já jsem se o ty děti opravdu starala a byla jsem spíš více méně taková žena pro všechno.“

„S manželovou Janou už se nevydám, když můj muž odešel, do té doby jsme se vídali dost často, teďka se ona obrátila na stranu své biologické matky. Ani s dětmi bývalého přítele se nevidám, holčina byla dlouho v cizině a pak když se vrátila, zřejmě se vdala. Se svým synem se vídám, máme hezky vztah, zde mě nenavštěvuje, nepřeji si to, ale já jezdím za nimi, ráda vidím vnoučata, je jim už patnáct a sedm let.“ (Simona)

„Od mala jsem vyrůstala s mámou, babičkou a sourozenci. Otce jsem nepoznala, v kontaktu jsme nebyli. Byly jsme ženy a dva bratři. Chyběl mi vzor otce, ale kámošky bych za nic nevyměnila, jsem ráda, že mám takových kontaktů.“

„S rodinou se vůbec nestýkám od té doby, co jsem otěhotněla, to je od dvaceti dvou let.“

„S partnerem jsme se seznámili v práci, byla jsem s ním půl roku, vídáme se ohledně malého jinak vůbec. Ze začátku to bylo super, pak jsem zjistila spoustu věcí, že mi lže, že neplatí nájem. Najednou, že žiju s lhářem, tak to nějak přešlo v hádky, zhnusil se mi, jako že kvůli malému s ním dokážu vycházet, můžeme jít ven, ale nechci s ním žít. Je fakt hrozný žít s lhářem, nevíte, co přijde a kdy, proč, no hrůza.“

„Na rodinu se obrátit nemůžu, nebaví se se mnou ani bratři, jeden je v invalidním důchodu a ten druhý s ním se pořád hádám, nemohu tak ani u něj požádat o pomoc.“ (Iveta)

„Měla jsem kompletní rodinu, čtyři sourozence, teďkon už teda jen tři, bratr zemřel, měla jsem nevlastního tátu, vychovával mě dobře, brávala jsem ho jako vlastního. Mám celkové hezké vzpomínky, jezdili jsme na výlety a táák.“

„Víme o sobě, jsme v kontaktu, jako tadyc mě nenavštěvují, já ani nechci, věděj, že jsem tadyc, ale ono tak jako není ani možný, aby sem mohli přijít, maminka je dost nemocná, sestra bydlí dost daleko.“

(Usměv) „Byla jsem vdaná a to dva roky, on jako cizinec, neustále tak cestoval domů a přestali jsme si pak rozumět, už spolu nejsme, ani nevím, jestli je doma nebo někde mimo. Většinou pořád sama, jeho kamarády jsem neznala, neměl je tady, tak to je jako asi jasný, že jo, když je měl všechny v té cizině. V podstatě znal jenom moje známý a jeho rodinu jsem ani nepoznala. Bydleli jsme v pronajatým, malým bytě, jako nijak jsme si nevyskakovali, taky jako jak, když tady byl fakt jen chvílemi.“

„Syna a dceru mám, víte, rozváděla jsem se rok, neumíte si představit, co všechno trvá, než se to všechno vyřešilo, no to už jsem jako měla přítele, ale pořád jsem byla vdaná, tak jsem porodila a musela tak do rodnýho listu napsat příjmení bývalýho manžela noo.“

„Přítel bral drogy, bil nás, vyhazoval nás z domu, syn z toho trpí psychickou takovou poruchou z toho, teď už se nevidáme ani kvůli dětem, netuším, kde je mu konec.“(Romana)

Z rozhovorů vyplývá skutečnost, že klientky měly pěkné dětství a rády na něj vzpomínají a v žádném ohledu nevytýkají chování rodičů k nim samotným. Avšak v době nepříznivé životní situace se nemohou, či nechtějí obrátit ani na jednoho člena z orientační nebo prokreační rodiny, vždy v důsledku špatných nebo dokonce žádných rodinných vazeb. Azylový dům tak poskytuje ženám v nepříznivé životní situaci záchranný bod a oporu ve chvílích, kdy je nejvíce potřeba.

Kategorie: Problémy života jako důvod vyhledání služeb azylového domu

Tato kategorie vysvětluje, z jakých problémů a důvodu pramení nutnost vyhledat bydlení v podobě azylového domu. Dle uskutečněných rozhovorů je zcela zřejmé, že se jednotlivé životní osudy žen liší, stejně tak jako hlavní příčina a průvodní problémy pro vyhledání pobytu v azylovém domě. Tato kategorie je dle mé analýzy jako ústřední tedy centrální kategorie.

„Vyhořeli jsme, šlo o manželův zkrat, o tom bych tady raději nemluvila. No byla jsem týden u svýho nejstaršího bratra, no jenomže oni jsou taky v důchodu, tak chtějí mít svůj klid, že jo, tak jsem si začla shánět tohle, co najednou na hned, neměla jsem nic na sebe, žádný peníze papíry, přišla jsem o všechno, všechno mi tam shořelo.“ „Manžel je zatím

na ubytovně, nejdřív přespával u kamarádů a tak jako zatím, ono když člověk nemá peníze, tak nesežene ani tu ubytovnu.“ (Diana)

„Ztratila jsem byt, protože jsem se stala součástí podvodu. Chtěla jsem si vzít úvěr u jedné společnosti, která vypadala jako pozitivně jako kladně a hmm nakonec, protože jsem potřebovala, neměla jsem ručitele, tak jsem potřebovala krytí na ten úvěr a sáhla jsem z peněz, které jsem měla, který jsem měla hmm na nájem, tak jsem na ně sáhla, abych si mohla zaplatit to krytí, pak když jsem čekala do dvou dnů od podpisu smlouvy, co jsem zaplatila to krytí a měla jsem dostat do čtyřiceti-osmi hodin peníze. Nepřišly ani do měsíce. Musela jsem se do pěti dní vystěhovat a během těch pěti jsem jela s jedním pánem v autě, který tady měl v azylovém domě kdysi sestru a on mi říkal, že tu moji situaci vyřeší, že mi dá jejich číslo, abych se na ně obrátila.“ (Simona)

„Ztráta bydlení, díky přítelovi, který neplatil nájem dva, tři měsíce, stále ho majitel bytu kontaktoval, něco mu nasliboval a jednou přišel majitel přímo a zůstala jsem vyjukaná, že teď máme dluh čtyřicetpět tisíc korun. Teď se čeká na soud, on že je v kontaktu, že by se dalo dohodnout dát dvacet a dvacet, ale majitel ten se v těchto věcech vyzná, chce to dát na soud, ale chápu ho noo. Jsem na mateřský a musím to platit. My jsme doma nikdy dluhy neměly, žádné půjčky.“ (Iveta)

„Otec dětí bral drogy a týral mě, neměla jsem kam jít, k mamce jsem jako nemohla, odjela jsem k jeho rodině až Slovensko, ale syn musel začít chodit už do školy, tak jsem se musela vrátit k němu do bytu. Věčně mě z bytu vyhazoval, už jednou jsem tu byla dva měsíce bylo to asi tak asi tak před čtyřmi rokama, pak jsem se tam zase vrátila, neměla jsem kam jinam jít.“ (Romana)

Využití služby prostřednictvím ubytování v azylovém domě je klientkami využívána jako poslední tedy krajní možnost, tak aby klientka v krizové životní situaci spolu se svými dětmi nezůstala na ulici. Vždy před příchodem do azylového domu se žena či matka se svými dětmi snaží o nalezení alespoň dočasného ubytování u své rodiny, přátel či známých, avšak tento způsob řešení bydlení je však pouze dočasný a respondentka je poté nucena vyhledat pomoci prostřednictvím azylového domu.

Jako hlavní důvod pro vyhledání pomoci prostřednictvím azylového domu klientky uvádějí ztrátu bydlení, avšak tento problém je více méně vždy doprovázen řadou jiných

problémů, které zapříčí nutnost se obrátit na vyhledání služeb azylového domu. Průvodními problémy ztráty bydlení jsou finanční problémy, nezaměstnanost, rozvrácené partnerské vztahy, domácí násilí či patologická závislost.

Kategorie: Krizové situace na cestě životem

Každého jedince v průběhu života může postihnout taková životní situace, s kterou se velmi těžko vyrovnává. Daná situace může způsobovat takovou míru zátěže a stresu, až vyústí v krizovou životní situaci. Každý člověk je různým způsobem odolný a může vnímat různé životní události odlišně a s různou mírou emocionálních projevů.

„Myslím, že spíš tohle to to vyhoření, jelikož s úmrtím člověk musí počítat, s tímhle tím nepočítal.“

„Přišla jsem sem, no úzkost jako nevěděla jsem co tady že jo, poprvé člověk a neví co.“(Diana)

„Ještě před úmrtím mého muže to bylo ztráta zaměstnání. V devadesátých letech, v době privatizace podniků, pak hned v zápětí to byla ztráta muže a pak jsem si nechala aplikovat tu látku. To byly 3 věci, které nepříspěly mému zdravotnímu stavu a dostalo mě to tak do ústavu. Věděla jsem, že nechci být nikomu na obtíž, ale to se mi hned z kraje stalo, že jsem byla na obtíž mé mamince. Ze začátku mě měli vozit na vozíku, tak jsem tam prostě nechtěla, i když jsem na tom byla dobře, tak jsem nechtěla mezi těmi starými lidmi sedět. Měla jsem jedno období, tady nebýt.“

„Ráda bych na sobě pracovala ještě dál, abych byla absolutně soběstačná, i když si myslím, že po devíti letech v tom zařízení odejít a najít si byt, tak si myslím, že jsem dokázala dost, i když se to zase zvrátilo. Přišla jsem díky podvodu o byt. Ta cesta nemůže být rovna, jsou tu v životě klíčky.“ (Simona)

„Hrozný jsou dluhy a ztráta bydlení, vypli nám tenkrát i elektřinu a plyn no hrozný. Nemám se na koho obrátit, mám čtyřicet dva kilo z padesáti kilo. Půjčila jsem si mnoho peněz, abych mohla malému dát co jíst. Nikdo v životě mi neublížil tak jako on, takový nebankovní půjčky co má, je mu dvacet sedm a takový zbytečný dluhy, fakt to nechápu.“

„Prostě najednou jsme skončili s kuframi na ulici, on má sestru v Praze a rodiče teda už nemá, jen tři sestry, šli jsme k nim, říkal, že jen na pár dní, že mu mešká výplata, nakonec jsme se dozvěděli, že už byla, tak ho sestra vyhodila a já jsem tam mohla se synem ještě týden a půl zůstat. Potom jsem šla za kamarády do Liberce, měly jen jedno pokojový byt, tam se taky nedalo být s malým. Opět jsem neměla kde být.“

„Jako, když to tak vezmu, já se obávala tak nějak celkově, že mi končí mateřská, že nebudu mít na nájem, na jídlo pro malého, nemám tu rodinu, nikdo mi nepomůže, myslím s malým a se školkou.“

„Měla jsem šílené depky, jsem plakala a už mi je lépe, áááale přijde den, kdy mi je hrozně, nevím, jestli dítě zvládne školku, je hyperaktivní.“ (Iveta)

„No nejhorší je asi to, nebo jak jste to říkala, co mě v životě nejvíce přišlo zatěžující, hmm noo asi v tom, čem vyrůstaly moje děti, syn dochází ke psychologovi, mě se taky dobře nevzpomíná na bytí a násilí od bejvalýho, ale víte jak o mě zase tak nejde, jako ty děti, v tom chudáci musely bejt“

„ Tak jako určitě, bylo mi líto, že mě máma nevzala k sobě na přechodnou dobu, ale asi jo no, jako chápu ji, má malý byt, je nemocná, bratr ještěc studuje, nejsou to asi vyhovující podmínky, ale pomoci mi mohla.“ (Romana)

Ženy či matky s dětmi, jež jsou klientkami azylového zařízení, uvádějí svoji příčinu příchodu do azylového domu jako za krizovou, avšak cesta životem je velmi strastiplná a potýkaly se i s řadou jiných problémů, které je v jejich životě zaskočily a velmi zasáhly. Především se jedná o úmrtí blízkého člena rodiny, ať už rodičů či partnera, finanční problémy, nezaměstnanost a zdravotní problémy. Krizová životní situace související s nutností příchodu do azylového domu je doprovázena emočními projevy konkrétně lítostí, úzkostí, smutkem, ale také i depresí.

Deprese je nemoc a vede k vážnému životnímu utrpení. Zasahuje nejen toho, kdo jí onemocněl, ale také celou jeho rodinu. Od běžného smutku nebo rozladěnosti se liší v tom, že je mnohem intenzivnější a hlubší než smutek, trvá déle, narušuje každodenní fungování a vede k pocitům ztráty smyslu života. (Praško a kol, 2008, s. 18, 27)

Kategorie: Psychosociální intervence

Tato kategorie vystihuje to, jak klientky azylového domu vnímají pomoc poskytovanou azylovým domem prostřednictvím asistentek a sociálních pracovníků, tedy zaměstnanců azylového domu.

Městský azylový dům pro ženy a matky s dětmi poskytuje:

- ubytování,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,

- pomoc při zajištění stravy.

Služba je provozována nepřetržitě a délka poskytované sociální služby zpravidla nepřevyšuje jeden rok.

„Pomáhají mi shánět bydlení i jako pomáhaly mi sepsat životopis do práce a tak noo. Jsem říkala, že to nemá smysl, že jo v mejch letech (smích). No tak prostě to co potřebuju, co si řeknu, všem vlastně, žádný problém jsem tu vlastně neměla.

„Řešíme pracovní záležitosti a bydlení.“ Nemůžu mít plnej pracovní úvazek, jelikož by mi šel důchod dolů, mám ten předčasnej důchod, jelikož jsem tenkrát tři roky nemohla sehnat zaměstnání, bylo to takový to období, kdy nebylo zaměstnání, většinou to měli zapikany študáci takový to uklízení. Noo a měla jsem tu možnost tak jsem požádala o ten předčasnej, jako léta jsem měla odpracovaný. Přes internet se díváme na inzeráty a tohle to přes bydlení, mě stačí garsonka, podnájem.“

„Ano, našla jsem tu určitě zpřísněnou duši, budeme se vídat i po opuštění azylového domu.“(Diana)

„Hlavně s hledáním, jo no nejdůležitější byl pro mě životopis, jsem měla teda svůj napsaný ještě ručně, bylo potřeba ho napsat na počítači, to se mi věnovali a mám ho v emailu a kdykoliv potřebuju, najdu si práci a okamžitě posílám životopis.“

„Hrozně mi pomáhají, hlavně pomocí konzultací, ohledně toho vždycky podle mého vzdělání si hledám na počítači práci. Nejradši bych asi dělala administrativu, nemuselo to být na plný úvazek, třeba jen brigádně maximálně na pět hodin si to představuju, hlavně abych měla možnost, tak nějak si najít ten byt a měla finance, v dnešní době si bez financí jen tak nenajdu, chtěla bych byt jedna plus jedna kolem čtyřiceti metrů. Jooo a taky mi hodně pomáhají se sepsáním životopisu a žádostí o práce a znovu obnovení automatiky na počítači. Hodně se mi věnují a pomáhají mi.“ (Simona)

„Pomáhají mi s prací, hlavně jedna sociální pracovnice, že ona má nějaké známé, tak by se to dalo zařídit, abych mohla pracovat v tom call centru, ne ve fabrice tam je to na směny a těžko to sladím se školkou na přítelem v tomhle není spoleh.“

„Se školkou pro syna mi pomáhaly, různé adresy a tak celkově po psychické stránce. Je to tu povzbudivé, každý týden jsou konzultace, s tou hlavní jednou za dva týdny, pak se ptají, jak se zařizují určité věci. Řešíme jen práci a školku.“

„Jsem ráda, že mám střechu nad hlavou, každý tu vidí, že zdraví je nejpřednější.“ (Iveta)

„Je tu možnost komunikace s ostatními sousedkami, funguje tu dobře spolupráce, nebo jak to mám říct výpomoc, jedna nemá mouku, půjčí té druhé a opačně, když něco nemám, vypomůžeme si tu navzájem.“

„Na konzultacích Vám vyhledají, vše co potřebujete, třeba jako psychologa pro syna mi tu sehnaly, nebo daly mi tu kontakty a já jsem si to zasejč mohla obvolávat.“

„Pracovnice Vám vyhledají na internetu, vše co potřebujete, hlavně pro syna mi našly kontakty na psychologa a vysvětlily mi, jak mám dál postupovat.“

„Asistentky tady jako doučujou i děcka nebo je vezmou i ven, vy máte chvíli klid pro sebe.“(Romana)

Jako největší pomoc respondentky spatřují v poskytování již samotné možnosti pobytu tedy získání střechy nad hlavou. Velmi oceňují konzultace se zaměstnanci azylového zařízení, díky nimž se jim dostává celkové podpory a pochopení. V průběhu dne sociální pracovníce či asistentky klientku vyslechnou a nabídnou jí možnosti řešení daného problému, ať už se jedná o bydlení, práci či jiné problémy. Klientkami je i kladně hodnocena pomoc při vyřizování úředních záležitostí formou odborných rad, eventuálně formulováním či sepsáním žádostí, životopisů a podobně. Využívají i možnosti práce na počítači, mohou si vyhledávat různé informace a prostřednictvím internetu zareagovat na možnou nabídku a najít si tak práci či byt.

Kategorie: Anticipace budoucnosti

Každý člověk, i když není v krizové životní situaci, má svá přání a touhy do budoucna. Zvláště pak klientky azylového domu jistě mají svá velká přání, díky kterým by se rády vrátily zpět do běžného života a žily klidný a spokojený život.

„No to bydlení a klid.“

„Moc ničeho se tak neobávám, práci teď mám, jako tu brigádu v Tesco, manžel snad vyjedná tu garsonku přes známý.“

„Těším se, až dám sociálním vědět, že ukončuju veškerá bydlení, papíry, jako když končíte s nájemcem. Nájemní smlouvu přinesu a tam je napsáno datum a vyklidím, po sobě věci a odvezu si to. Uklidím pokoj všechno. (Diana)

„Chtěla bych si najít práci hmmm a chtěla bych jako dřív, jsem psávala na stroji, jsem měla elektrický tenkrát v té době, tak bych zase chtěla dosáhnout toho a umět tak dobře pracovat na počítači a samozřejmě si najít bydlení.“

„Největší přání být zase soběstačná a zdravá.“

„Budu chodit do práce, budu mít své aktivity, budu chodit cvičit s kamarádkou na jógu, občas si zajdeme do cukrárny. Zajdeme k sobě a tak popovídáme si. Chtěla bych zase tak nějak společensky žít.“

„U mě co se týče hledání toho zaměstnání je vlastně překážkou důchod a můj věk i když jak jste říkala, nevypadám no a jinak si myslím, že to nevidím nijak negativně, jelikož jsem spíš takový pozitivní člověk, najít v tom špatném i něco dobrého. Určitě bych nic neměnila, já jsem ráda za všechno, co mě v životě potkalo, něco mě i možná mělo ukázat cestu jak dál.“(Simona)

„Práce, postarat se o malého, aby byl v klidu a nemusela každého půl roku chodit do azyláku. Najít si taky někoho normálního.“

„Chtěla bych vyhrát milion, jen peníze chybějí, prostě peníze, hned bych věděla, co bych si koupila“

„Nejvíce mě brzdí ta práce, nejvíce by mě pomohli peníze a rodina, ta by si měla pomáhat ve všech situacích ne?“ (Iveta)

„Být šťastná se svými dětmi, najít zázemí.“

„Ale to mi právě chybí peníze, mám jen dávky, pobírám něco z pracáku, ale je to málo, takže doufám, že mi na pracáku pomohou, požádám o tu rekvalifikaci“

„Noo a do budoucna nechci žádného partnera do budoucna se nejvíce bojím otce dětí.“
(Romana)

Klientky jako největší přání do budoucna uvádějí získání bydlení tedy zázemí pro sebe i své děti. Hlavní překážkou pro získání nájemního bytu jsou tak nedostatečné finanční prostředky všech respondentek, jelikož se potýkají s dlouhodobou nezaměstnaností, z důvodu nedostatečné ho vzdělání (většina klientek má pouze základní vzdělání), či jsou stále na mateřské dovolené.

7.6.2 Axiální kódování

„Axiální kódování je souborem postupů, pomocí nichž jsou údaje po otevřeném kódování znovu uspořádány novým způsobem, prostřednictvím vytváření spojení mezi kategoriemi.“ (Strauss, Corbinová, 1999, s. 70)

Za pomoci paradigmatického modelu se dle Strausse a Corbinové se znovu seskupí získané kategorie a vlastnosti a objeví se mezi nimi nové vztahy. Kódovací paradigma je představováno tímto zjednodušeným modelem.

Příčinné podmínky (události nebo případy, které vedly k výskytu nebo vzniku nějakého jevu) → **jev** (ústřední myšlenka, událost, dění, případ neboli ústřední kategorie) → **kontext** (soubor vlastností, které jevu náleží, soubor podmínek, za nichž jsou uplatňovány strategie jednání) → **intervenující podmínky** (související s jevem a ovlivňující strategie jednání a interakce) → **strategie jednání a interakce** (strategie reagující na jev a vedoucí k jeho zvládnutí) → **následky** (výsledky jednání a interakce, mohou se stát součástí podmínek dalšího jednání). (Strauss, Corbinová, 1999, s. 70-78)

Příčinné podmínky – ztráty bydlení, alkoholová závislost, rozvod, domácí násilí → **jev** – příchod do azylového domu → **kontext** – deprese, úzkost, lítost, strach z budoucnosti, obava o děti → **intervenující podmínky** – užívání návykových látek, nezaměstnanost, mateřská dovolená, ztráta rodinného zázemí, nedostatek finančních prostředků, nešťastná náhoda (vyhoření), fyzické a psychické násilí → **strategie jednání a interakce** – konzultace se sociálními pracovníky azylového domu, hledání zaměstnání, vyřizování žádostí a dokumentace, hledání bydlení, spolupráce a komunikace se sociálními pracovníky i ostatními klientkami azylového domu → **následky (výsledky)** - nalezení zázemí, nové bydlení, zaměstnání, pocit štěstí, klidný život, soběstačnost

7.6.3 Selektivní kódování

„Proces, ve kterém se vybere jedna centrální kategorie, která je pak systematicky uváděna do vztahu k ostatním kategoriím. Tyto vztahy se dále ověřují a kategorie, u nichž je to třeba, se dále zdokonalují a rozvíjejí.“ (Strauss, Corbinová, 1999, s. 86) Následně se tak tzv. vyloží kostra příběhu, kdy se identifikuje, co je na příběhu překvapující, ale především to, co je důležité.

Vzhledem k tomu, že jednotlivé příběhy klientek jsou rozličné, je tak samotná kostra příběhu vytvořena za každý rozhovor samostatně, opět ve stejném pořadí tak, jak byly

jednotlivé rozhovory uskutečněny, tedy příběh paní Diany, Simony, slečny Ivety a nakonec paní Romany.

Paní Diana, 60 let, základní vzdělání, vdaná, 1 dítě, nezaměstnaná (předčasný důchod), v azylovém domě poprvé z důvodu ztráty bydlení po dobu 3 měsíců

Paní Diana vyrůstala v úplně rodině, má pěkné vzpomínky na své dětství i na své rodiče, v současnosti již bohužel nežijí. Byla vdaná, s manželem se rozvedla, avšak nad svým manželem nezanevřela a starala se o něj do poslední chvíle jeho života a velmi ji smrt jejího prvního manžela zasáhla. Tuto událost uvádí v životě jako zatěžující. Diana je po druhé vdaná o spokojenosti manželství svědčí i jeho desetileté výročí, i přes veškerou spokojenost manžele postihla nepříznivá životní situace v souvislosti s vyhořením zahradního domku, které bylo jejich obydlem. Díky této události přišli o veškerý svůj majetek, oblečení, peníze i doklady. V souvislosti s takto velkou ztrátou Diana uvádí tuto skutečnost jako za velmi zatěžující až krizovou, jelikož se smrtí blízkého člověka, musí jedinec v životě počítat, avšak se ztrátou bydlení Diana nepočítala. Vyhoření, tedy ztráta střechy nad hlavou, se tak stala příčinou, proč byla paní Diana nucena vyhledat pomoci prostřednictvím služby azylového domu. Pomoc před pobytem v azylovém domě jí byla poskytnuta jejím bratrem, dále prostřednictvím přátel ze zahrádkářské kolonie, kteří jí poskytli potřebné oblečení. Největší pomoci se jí však dostalo prostřednictvím azylového domu v Pardubicích, díky kterému získala potřebnou střechu nad hlavou a především za podpory jednotlivých zaměstnankyň azylového domu si paní Diana měla možnost zařídit potřebné administrativní úkony týkající se vystavení nových osobních dokladů a lékařských vyšetření, a nic tak nebránilo tomu, aby se jí tak azylový dům stal novým domovem. Azylový dům jí poskytuje velkou podporu a především pomoc v mnoha směrech za pomoci konzultací, které s ní vedou asistentky a sociální pracovnice azylového domu. Diana si našla ke svému předčasnému důchodu menší přívýdělek v podobě brigády v obchodním domě Tesco. Dále má možnost vyhledávat si v inzerátech vhodné bydlení pro sebe a svého muže. Ve svém volném čase ráda čte knihy, dříve se velice ráda věnovala pletení, avšak v současné době v souvislosti s finančními problémy nemá možnost se věnovat tomuto zájmu. V azylovém domě se Dianě líbí, nic jí tu neschází, prostřednictvím azylového domu dokonce našla spřízněnou duši, s kterou by se ráda navštěvovala i po ukončení pobytu v azylovém domě. Paní Diana se těší, až si s manželem budou moci pronajmout garsonku a žít svůj poklidný důchodový život bez problému a starostí související s chybějící střechou nad hlavou.

Paní Simona, 61 let, středoškolské vzdělání, rozvedená, 1 dítě, nezaměstnaná, v azylovém domě poprvé z důvodu ztráty bydlení po dobu 2 měsíců

Paní Simona jako malá bydlela převážně se svojí matkou a babičkou, otec je navštěvoval pouze příležitostně, i přesto má moc pěkné vzpomínky na své dětství. Byla jednou vdaná, manželství se úplně nevydařilo, došlo k rozvodu, ale i přesto se paní Simona o svého manžela starala a měla s ním velmi dobrý vztah už i z toho důvodu, že společně vychovávali syna. Po smrti manžela paní Simona měla další vztah, avšak tento vztah byl spíše materiálně a finančně založený, nežli citově, z toho důvodu došlo i k rozpadu tohoto partnerství. Se svým synem se vídá, občas ho navštěvuje a velmi se těší ze svých dvou vnoučat. Paní Simona prožila za svůj život řadu nepříznivých životních situací. V devadesátých letech se potýkala s nezaměstnaností, v zápětí ji velmi těžce zasáhla smrt jejího manžela a následně se potýkala se zdravotními problémy, které byly způsobeny aplikací vakcíny, a díky ní se tak stala po dobu devíti let ochrnutou. V tu dobu se o ni starala její maminka a následně byla umístěna do ústavu. Pobyt v ústavním zařízení pro ni znamenal další životní osudovou ránu, jelikož se nikdy nesmířila s takovýmto omezením na stejné úrovni jako lidé v důchodovém věku, kteří byli až dvakrát tak starší jako ona. Avšak i v nepříznivé životní situaci se jí dostalo pomoci v podobě známého, s kterým se seznámila v ústavním zařízení, nejenom že díky němu dostala novou chuť žít a přestala tak pomýšlet na sebevraždu, ale především díky němu získala oporu a pomoc v duchovní medicíně, které se velmi ráda věnuje dodnes. Řada těchto neblahých životních událostí se však nestala příčinou vyhledání pomoci azylového domu. Důvodem proč se stala klientkou azylového domu, byla ztráta bydlení v důsledku úvěrového podvodu. Paní Simona se musela do pěti dní vystěhovat ze svého bytu, jelikož neměla na zaplacení nájmu, telefonicky tak kontaktovala azylový dům v Pardubicích a zde se jí dostalo vstřícné pomoci. Po vyřízení potřebných formalit k ubytování Simona nastoupila do zařízení a je tu s pobytem velice spokojena. Sociální pracovníce jí pomohly se sepsáním životopisu na počítači, aby se prostřednictvím zasílání životopisu po internetu mohla ucházet o práci v oblasti administrativy, které se věnovala již zamlada. Prostřednictvím konzultací s asistentkami si také hledá své nové bydlení. Její největší přání do budoucna je být soběstačná a zdravá. Ráda by chodila do práce, ač si je zcela vědoma, že největší překážkou je její pokročilý věk, ale je velice pozitivní člověk a nepřestává věřit v to, že by si práci nenašla.

Slečna Iveta, 25 let, středoškolské vzdělání, svobodná, 1 dítě, nezaměstnaná (rodičovská dovolená), v azylovém domě poprvé z důvodu ztráty bydlení, po dobu 2 měsíců

Slečna Iveta prožila své dětství se svojí matkou, babičkou a sourozenci, otce nepoznala, a chyběl jí tak vzor otcovské výchovy. Je velice vděčná za své přátele, které jsou její oporou i v současné době, jelikož se svojí celou rodinou má narušené vztahy, a to z důvodu svého otěhotnění ve svých 22 letech, rodina se vůči ní otočila zády a ani v současnosti se nestýkají a nejsou v žádném kontaktu. Před otěhotněním Iveta pracovala v Panasonicu, kde poznala otce dítěte. Soužití s partnerem bylo v počátcích idylické stejně tak i po narození syna, avšak postupem času se začaly objevovat hádky a především finanční problémy, týkající se plateb za nájemné bytu. Partner neplatil nejenom nájemné, ale také i elektřinu a plyn a postupem času tak museli opustit své bydlení a také se potýkali s řadou dluhů, jelikož partner peníze vynakládal na mnoho jiných účelů, o kterých slečna Iveta neměla ani nejmenší tušení, a tak poznala, že jí partner neustále lže. Ve chvíli, když skončili se svými věcmi na ulici, našli dočasnou pomoc u sestry partnera, poté Iveta se svým synem bydlela dočasně i u svých přátel v Liberci, poté se obrátila na pomoc služby azylového domu v Pardubicích, o kterém věděla z předchozího nedalekého bydliště v místě azylového domu a především prostřednictvím internetu. Vzhledem k nedostatečnému místu v azylovém zařízení, byla slečna Iveta se svým synem po krátkou dobu umístěna na krizové lůžko a po uvolnění kapacity byla umístěna na buňku v azylovém domě. Ztráta bydlení a finanční problémy se pro ni tak staly zatěžující situací, jelikož se nikdy v životě s takovými problémy nepotýkala, v rodině nikdy žádné dluhy neměli. Z počátečních obav z prostředí a osob azylového zařízení, je zde s pobytem spokojená a chybí jí tu jedině televize na pokoji a větší soukromí. V azylovém domě ji navštěvuje pouze otec syna, tak aby mohli být spolu v kontaktu, jinak se velice ráda vídá se svými přáteli a bývalými kolegy z práce. Svůj veškerý volný čas věnuje svému synovi, který vyžaduje velkou pozornost, díky své hyperaktivitě. Azylové zařízení jí prostřednictvím konzultací zprostředkovává zaměstnání, konkrétně v call centru, dále se jí snaží být nápomocny při hledání nového bydlení pro ni i jejího syna a také se jí snaží pro syna zajistit předškolní zařízení. Nejvíce se obává o to, aby sehnala práci, která by byla časově vyhovující, tak aby mohl syn docházet do školky a byl zde vůbec přijat, jelikož je nadmíru hyperaktivní. Do budoucnosti se nejvíce těší na to, že bude moci chodit do práce, syn do školky. Bude se svými přáteli a hlavně doma a bude moci žít tak jako dřív, před tím než poznala partnera, který ji připravil o střechu nad hlavou.

Paní Romana, 28 let, základní vzdělání, rozvedená, 2 děti, nezaměstnaná, v azylovém domě po druhé z důvodu domácího násilí po dobu 4 měsíců

Paní Romana vyrůstala s matkou, sourozenci a nevlastním otcem, kterého brala jako vlastního. I přesto, že je s rodinou v kontaktu, tak ji v azylovém domě nenavštěvují, ani před příchodem do azylového domu jí neposkytli pomocnou ruku, jelikož matka je nemocná, stará se o nezletilého bratra a sestra bydlí daleko. Romana byla dva roky vdaná za muže z ciziny, vztah nebyl příliš idylický, jelikož manžel neustále jezdil do své rodné země, jeho rodiče a ani přátele nepoznala. Rozvod trval po dlouhou dobu, jelikož komunikace s cizineckými úřady byla dosti komplikovaná. Další partnerství, které nebylo ve svazku manželském, se Romaně také nevydařilo, ač z tohoto soužití má Romana syna a dceru. Soužití přestalo být idylické ve chvíli, kdy partner začal brát drogy a týral Romanu. Romana spolu se svými dětmi pobývala určitou dobu na Slovensku u rodičů svého partnera, poté vyhledala služby azylového domu, ve kterém pobývala dva měsíce a následně se opět vrátila ke svému partnerovi. Avšak koloběh událostí se opakoval, domácí násilí se stupňovalo a Romana s dětmi byly neustále vyhazovány z domova. Proto se Romana rozhodla znovu požádat o pomoc azylového domu, ve kterém je v současnosti již 4 měsíce, jde zde spokojená, cítí se tu dobře a v bezpečí. Pracovnice azylového domů jí prostřednictvím konzultací pomohly s nahlášením na pracovní úřad, v současnosti se Romana chystá i požádat o rekvalifikační kurz. Dále jí je azylové zařízení nápomocno s vyhledáváním služeb psychologa pro syna, který trpí psychickou poruchou v souvislosti s deviantním chováním otce. Největší pomoc je spatřována ve vyhledávání nového bydlení. Celkový pobyt Romana vnímá velmi pozitivně, jelikož si je vědoma celkové pomoci a spolupráce s dalšími klientkami azylového zařízení. Nejvíce by si přála najít si zázemí pro sebe i své děti a být šťastná a spokojená, avšak k dosažení tohoto cíle se nejvíce obává otce svých dětí, který by jí mohl komplikovat do budoucna život.

7.7 Shrnutí empirické části

Problematika žen a matek s dětmi v nepříznivé životní situaci je velice závažná a v dnešní době se čím dál tím více objevuje. Mezi nejčastější příčinou vyhledání služeb azylového zařízení je uváděna ztráta bydlení, avšak tato příčina je vždy doprovázena i řadou jiných problémů jako je ztráta zaměstnání, nedostatek finančních prostředků, ztráta partnera či patologická závislost.

Kumulací dalších nelehkých životních problémů při ztrátě bydlení se žena či matka s dětmi dostává až do krizové situace, kdy je pro ni jediným východiskem pro řešení nastalé situace možnost využití pomoci azylové zařízení tak, aby žena nezůstala na ulici bez střechy nad hlavou.

Osudy klientek Městského azylového domu pro ženy a matky s dětmi v Pardubicích, které zde pobývají, jsou velmi rozmanité, ale mají i řadu společného. Chybí jim podpůrná síť ze strany svých blízkých osob především rodiny, která by jim byla ochotna v nepříznivé životní situaci poskytnout dlouhodobou pomoc v podobě střechy nad hlavou. Úkol záchraného bodu tedy tak místo rodiny přebírá azylové zařízení, které klientkám poskytuje bezpečí, zázemí, klid a prostor pro získání nových sil k vyřešení nastalé krizové situace.

Snahou všech klientek je vlastním přičiněním tedy proaktivním chováním vyhledat pomoc azylového zařízení v době, kdy ztratí střechu nad hlavou. Každá z klientek azylového domu se na pobyt v azylovém zařízení adaptovaly poměrně rychle a snažily se ho zpříjemnit i svým dětem, cítí se zde skoro jako doma.

Všemi klientkami je velice kladně hodnocen přístup sociálních pracovníků a asistentek zařízení, které jim napomáhají s řadou podstatných záležitostí v době, kdy ztratí své bydlení. Pomoc ze strany zaměstnanců zařízení spočívá v hledání nového zaměstnání, sepsáním životopisu a vyřízení potřebných administrativních úkonů, nalezení nového bydlení, obstarání záležitosti ohledně dětí především předškolního zařízení. A právě rozsah možností pomoci a vyjádřením opory si klientky tohoto nejvíce váží a hodnotí tuto tzv. pomocnou ruku velice kladně, pozitivně, a mohou tak nabývat pocitu potřebné pomoci a záchrany v nepříznivé životní situaci.

Stejným znakem je i společný cíl, kterého chtějí klientky za pobytu v azylovém zařízení dosáhnout, tedy najít si bydlení, díky kterému by dosáhly pocitu zázemí, klidu a bezpečí pro sebe i své děti, dále získat práci a mít tak platové ohodnocení, prostřednictvím něhož by se mohly postarat nejen o sebe, ale i své děti.

Nejvíce je důležitá aktivita samotných klientek, pracovníce azylového domu klientkám nabízejí možnosti, jak situaci řešit, klientky se pak samy zaměřují na zvládnutí problému.

Svoji minulost berou jako součást toho, co se mělo v životě stát a nyní jsou již se situací vyrovnané a těší se na svoji budoucnost, kdy budou moci zase žít jako před vznikem nepříznivé životní situace.

ZÁVĚR

V diplomové práci s názvem *Život žen v azylovém domě jako krizová situace* jsem se zabývala tématem azylových domů a krizových situací žen či matek s dětmi, v důsledku nichž se ženy do azylových domů dostávají.

Práce byla rozdělena do dvou částí – teoretické a empirické. K získání ucelenějších informací o dané problematice, bylo nutné v teoretické části nejdříve vysvětlit oblasti, které úzce souvisejí s azylovými domy. Na rodinu jsem pohlížela nejenom z hlediska jejího fungování, ale také problémů, které mohou v rodinném systému nastat a které tak mohou vést k vyhledání pomoci. Představila jsem také pojetí krize a krizové intervence a následně podporu a pomoc v nepříznivé životní situaci především prostřednictvím azylových domů. Závěrečná kapitola práce je věnována zvládnutí zátěže rodinou. Veškeré poznatky z teoretické části jsou podstatné pro následný empirický výzkum.

V empirické části jsem nejprve objasnila metodologii výzkumu, popsala jsem respondentky výzkumu a způsob analýzy dat. Pro výzkumné šetření jsem zvolila kvalitativní metodu výzkumu za využití polostrukturovaných rozhovorů s klientkami, samotnému výzkumnému šetření předcházelo předvýzkumné šetření spočívající v analýze dokumentů klientek azylového zařízení. Výzkum byl realizován v Městském azylovém domě pro ženy a matky s dětmi v Pardubicích. Velmi mě zaujal chod celého azylového domu, milý a vstřícný přístup sociálních pracovníků a asistentek zařízení zvláště pro psychickou náročnost dané práce, jelikož právě zde se každodenně pracovníce setkávají s pestrostí náročných životních situací klientek. Poskytovaná podpora a pomoc ze strany zaměstnanců azylového domu se jeví nejenom mně, ale především klientkám jako zcela adekvátní vzhledem k rozmanitosti problémů, s kterými se ženy či matky s dětmi potýkají.

Polostrukturované rozhovory byly uskutečněny se čtyřmi klientkami azylového zařízení. Vzhledem k tomu, že se v rozhovorech nezaměřuji pouze na dobu, po kterou klientky tráví život v azylovém domě, ale snažím se dopodrobna zmapovat celý jejich život, byly otázky uspořádány v oblastech orientační a prokreační rodiny, minulosti před příchodem do azylového domu, současného pobytu v azylovém domě a budoucnosti, tedy doby po odchodu z azylového zařízení.

Hlavní výzkumná otázka vedla k odpovědi, jsou-li služby azylového domu pro ženy a matky s dětmi faktorem pro překonání krize. Z rozhovorů s klientkami azylového domu byly zjištěny klíčové události tedy příčiny v životě respondentek, které měly vliv na vyhledání pomoci prostřednictvím azylového zařízení. Hlavní příčinou pro vyhledání azylového

domu, a tedy vzniku krizové situace byla ztráta bydlení, která byla doprovázena řadou problémů týkající se nezaměstnaností, nedostatkem finančních prostředků, domácím násilím, ztrátou partnera a patologickou závislostí.

Klientky jsou se službami azylového domu spokojeny a jsou celkově hodnoceny velice pozitivně nejenom, že zde klientky naleznou dočasnou střechu nad hlavou, ale především prostřednictvím azylového domu naleznou pocit klidu, bezpečí, ale především také vyřeší své problémy týkající se zaměstnání, financí, nového bydlení, vše za pomoci sociálních pracovníků. Komplexnost služeb poskytovaných azylovým domem směřuje klientky zařízení k tomu, aby se byly schopny bez problému znovu zapojit do běžného života mimo zařízení.

Na základě výzkumu bylo zjištěno, že klientky se potýkají před příchodem do azylového domu s nízkou sociální oporou ze strany svých rodin, jelikož vztahy mezi nimi jsou narušeny, a nemají tak možnost se na někoho z člena rodiny obrátit, a ani rodina jim není ochotna poskytnout v nepříznivé životní situaci tzv. pomocnou ruku.

Získané poznatky by mohly být využity například při tvorbě nebo doplnění standardů služeb, podle kterých se v zařízení pracuje a které slouží mimo jiné i k zaškolování nových zaměstnanců. Ti by tím pádem byli rovnou obeznámeni i s problematikou, na základě které klientky do azylového domu přicházejí, nebo by jim sloužily jako předpoklad k dalšímu vzdělávání.

Svoji diplomovou prací jsem chtěla přispět k větší povědomosti pomáhajících pracovníků o službách, podpoře a pomoci, jež je klientkám poskytovaná ze strany azylových domů.

Na závěr bych chtěla podotknout, že se zde ukazuje fakt, že pomoc prostřednictvím azylových domů pro ženy a matky s dětmi prochází celým spektrem lidské populace, tudíž nezáleží na tom, odkud pocházíme, nebo jaké máme vzdělání či zaměstnání. Nikdo předem nemůže říci, že služby tohoto zařízení nikdy nebude potřebovat, jelikož dopředu nikdy neví, jakou strastiplnou cestu mu život připraví.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Tištěné zdroje

1. BAŠTECKÁ, Bohumila a kol. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005, 299 s. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0708-X.
2. BOGO, Marion. 2006. *Social work practice: concepts, processes, and interviewing*. New York: Columbia university press. ISBN 0-231-12547-X.
3. ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Moderní psychologie pro právníky: [domácí násilí, stalking, predikce násilí]*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008, 150 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2207-8.
4. DUNOVSKÝ, Jiří. *Dítě a poruchy rodiny*. 1. vyd. Praha: Avicenum, zdravotnické nakladatelství, 1986, 139 s. ISBN 08-040-86.
5. FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA. *Speciální pedagogika: edukace a rozvoj osob se somatickým, psychickým a sociálním znevýhodněním*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2008, 205 s. ISBN 978-80-7387-014-0.
6. GEDRO, Julie. Alcoholism and Lesbians. *New Directions for Adult & Continuing Education*. United States of America: John Wiley & Sons, Inc., 2014, : 49-62. ISSN 1052-2891.
7. GRECMANOVÁ, Helena. *Obecná pedagogika II*. dotisk 1.vyd. Olomouc: Hanex, 2000, 192 s. ISBN 80-85783-24-x.
8. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum, Základní metody a aplikace*, vyd.1. Praha: Portál, 2005, ISBN 80-7367-040-2
9. KASTOVÁ, Verena. *Krize a tvořivý přístup k ní: typy životních krizí, jejich dynamika a možnosti krizové intervence*. Vyd. 2. Překlad Jana Vašková. Praha: Portál, 2010, 167 s. Spektrum (Portál). ISBN 978-80-7367-800-5.
10. KLAPILOVÁ, Světlá. *Kapitoly ze sociální pedagogiky*. 1. vyd. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého v Olomouci, 1996, 63 s. ISBN 8070676698.

11. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2009, 279 s. ISBN 978-80-7367-568-4.
12. LONG, Dennis D, Carolyn J TICE a John D MORRISON. *Macro social work practice: a strengths perspective*. 1st ed. Belmont, CA: Thomson Brooks/Cole, c2006, 290 p. ISBN 0-534-64043-5.
13. MATĚJČEK, Zdeněk. *O rodině vlastní, nevlastní a náhradní*. Praha: Portál, 1994, 98 s. Rádcí pro rodiče a vychovatele. ISBN 80-85282-83-6.
14. MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*. Praha: Portál, 2010, 183 s. ISBN 978-80-7367-739-8.
15. MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2014, 171 s. ISBN 978-80-262-0697-2.
16. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008, 380 s. ISBN 978-80-7367-502-8.
17. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 351 s. ISBN 80-7367-002-x.
18. MATOUŠEK, Oldřich. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1997. ISBN 80-85850-24-9.
19. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008, 271 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
20. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 183 s. ISBN 978-80-7367-310-9.
21. MELGOSA, Julián. *Zvládni svůj stres!: kniha o duševním zdraví*. 1. vyd. Praha: Advent-Orion, 1999, 190 s. Život a zdraví (Advent-Orion). ISBN 80-7172-240-5.
22. MOŽNÝ, Ivo. *Rodina a společnost*. 2., upr. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2008. ISBN 978-80-86429-87-8.
23. MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.

24. MÜHLPACHR, Pavel. *Sociopatologie pro sociální pracovníky*. Brno: MSD, 2008, 194 s. ISBN 978-80-7392-069-2.
25. *Obce, města, regiony a sociální služby*. Vyd. 1. Praha: Socioklub - Sdružení pro podporu rozvoje teorie a praxe sociální politiky, 1997, 271 s. Sešity pro sociální politiku. ISBN 80-902260-1-9.
26. PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010, 240 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2959-6.
27. PILER, Petr. *Divorce as phenomenon of modernity: theory and research*. London: Edmund Press, 2010, 89 s. ISBN 978-0-9564748-1-0.
28. PRAŠKO, Ján, Hana PRAŠKOVÁ a Jana PRAŠKOVÁ. *Deprese a jak ji zvládat: stop zoufalství a beznaději*. 2.vyd. Praha: Portál, 2008, 180 s. Rádci pro zdraví. ISBN 978-80-7367-501-1.
29. PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, 93 s. ISBN 978-80-7387-100-0.
30. PŘADKA, Milan, Dana KNOTOVÁ a Jarmila FALTÝSKOVÁ. *Kapitoly ze sociální pedagogiky*. 2. vyd. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2004, 45 s. ISBN 80-210-3469-6.
31. SHEAFOR, Bradford; HOREJSI, Charles; HOREJSI Gloria. *Techniques and Guidelines For Social Work Practice*. Allyn and Bacon, Inc., 1988, s. 294-297. ISBN 0-205-10583-1.
32. SOBOTKOVÁ, Irena. *Psychologie rodiny*. 2., přeprac. vyd. Praha: Portál, 2007, 219 s. ISBN 978-80-7367-250-8.
33. STRAUSS, Anselm a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Vyd. 1. Boskovice: Albert, 1999, 196 s. SCAN. ISBN 80-85834-60-x.
34. STŘELEČEK, Stanislav. *Studie z teorie a metodiky výchovy II*. 2. vyd. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2011, 214 s. ISBN 978-80-210-5512-4.

35. ŠOLCOVÁ, Iva. *Vývoj resilience v dětství a dospělosti*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, 102 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2947-3.
36. ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kol. *Krizová intervence pro praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2004, 197 s. Psyché (Grada Publishing). ISBN 80-247-0586-9.
37. ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.
38. VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 4., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2008, 870 s. ISBN 978-80-7367-414-4.
39. VODÁČKOVÁ, Daniela a kol. *Krizová intervence: [krize v životě člověka: formy krizové pomoci a služeb]*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002, 543 s. ISBN 80-7178-696-9.

Elektronické zdroje

1. Česká republika. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *sbírka zákonů České republiky*. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>
2. Česká republika. Zákon č. 117 ze dne 26. května 1995 o státní sociální podpoře. In: *sbírka zákonů České republiky*. Dostupné z: <http://www.zakonycr.cz/seznamy/117-1995-sb-zakon-o-statni-socialni-podpore.html>
3. Integrovaný portál MPSV. *Pomoc v hmotné nouzi* [online]. 2015 [cit. 2016-01-27]. Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/soc/hn/obcane/obecne>
4. Klinika adiktologie. *Analyza dokumentů jako evaluační nástroj* [online]. 2012 [cit. 2016-01-28]. Dostupné z: <http://www.adiktologie.cz/cz/articles/detail/593/3884/Analyza-dokumentu-jako-evaluacni-nastroj>
5. Klinika adiktologie. *Rizikové a protektivní faktory v primární prevenci* [online]. 2014 [cit. 2016-01-07]. Dostupné z: <http://adiktologie.cz/cz/articles/detail/70/4530/Rizikove-a-protektivni-faktory-v-primarni-prevenci>
6. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Dávky státní sociální podpory* [online]. 2015 [cit. 2016-01-27]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/2#dsp>

7. OZBAY, Fatih a Steven SOUTHWICK. Social Support and Resilience to Stress: From Neurobiology to Clinical Practice. *Psychiatry MMC*. New York, 2007, 4(5): 35-40. Dostupné z <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2921311/>
8. Sdružení azylových domů v ČR. *Sdružení azylových domů* [online]. 2015 [cit. 2016-11-07]. Dostupné z: <http://www.azylovedomy.cz/o-sdruzeni/>
9. SKP - CENTRUM o.p.s. *Městský azylový dům pro ženy a matky s dětmi* [online]. 2011 [cit. 2016-01-27]. Dostupné z: <http://www.skp-centrum.cz/rodina-a-deti/mestsky-azylovy-dum-pro-zeny-a-matky-s-detmi-2/>

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1	Přehled protektivních a rizikových faktorů rodiny
Příloha č. 2	Tabulka životních událostí
Příloha č. 3	Individuální plán
Příloha č. 4	Záznam o zajišťování potřeb
Příloha č. 5	Rozhovor Diana
Příloha č. 6	Rozhovor Simona
Příloha č. 7	Rozhovor Iveta
Příloha č. 8	Rozhovor Romana

Příloha č. 1: Přehled protektivních a rizikových faktorů rodiny

Tab. 1 Přehled protektivních a rizikových faktorů rodiny

	Protektivní faktory	Rizikové faktory
1.	Normální průběh těhotenství a porodu (bez zdravotních komplikací a vážných rizik).	Rizikové faktory během těhotenství: 1) zdravotní – chronická onemocnění (vysoký krevní tlak, cukrovka, aj.), infekce (např. zarděnky, aj.). 2) psychosociální – nadměrný stres matky, nevhodná výživa matky, aj. 3) patologické – návykové léky, návykové látky (alkohol, drogy, nikotin), aj.
2.	Úplná rodina nebo doplněná rodina (dvě stále pečující osoby) bez patologických faktorů. Neúplná rodina bez patologických faktorů.	Neúplná nebo doplněná rodina ve vazbě na závažné patologické nebo zdravotně-sociální faktory rodičů (drogy, alkohol, aj.)
3.	Podpora v partnerských rolích (soudržnost, respekt k osobní autonomii, schopnost spolupracovat, řešit konflikty).	Konfliktní nebo rozvrácený vztah manželů/partnerů (nízká úroveň, nejasná komunikace, soudržnosti domácí násilí).
4.	Podpora v rodičovských rolích (schopnost využívat své rozdílnosti).	Nesoulad v rodičovských rolích (zpochybňování se v rolích, nejednotný a nekoordinovaná výchova).
5.	Osobnostní faktory rodičů (emoční inteligence, rozumová inteligence, duševní a fyzické zdraví, hardness, aj.).	Osobnost rodičů: nevyrovnaná osobnost (psychiatrická dg), patologická osobnost (abúzus návykových látek) → limity rodičů v péči o dítě.
6.	Zaměstnanost rodičů.	Nezaměstnanost rodičů.
7.	Dobrá finanční situace rodiny (pravidelný finanční příjem, bez dluhů, bez exekuce).	Nepříznivá finanční situace rodiny (dluhy, exekuce).
8.	Příslušnost k majoritě.	Příslušnost k marginalizované skupině (romské rodiny, cizinci, vyloučené lokality).
9.	Schopnost uspokojovat základní potřeby dítěte (výživa, hygiena, bezpečnost, citové zázemí, stále pečující osoby, stále prostředí).	Neschopnost uspokojovat základní potřeby dítěte (výživa, hygiena, bezpečnost, pravidelná lékařská péče, citové zázemí, potřeba blízkého vztahu).
10.	Zájem rodičů o dítě (dostatečná angažovanost a přiměřeně jistá vazba k dítěti: společné hry, komunikace s dítětem).	Odmítavý, ambivalentní, nebo hyperprotektivní postoj rodičů k dítěti.
11.	Žádné předchozí záznamy o zneužití nebo zanedbávání dětí ze strany rodičů.	Fyzické, psychické a sexuální zneužívání dětí ze strany rodičů.
12.	Dobré bytové podmínky (čistota bytu, bez nebezpečných předmětů a zdravotních rizik).	Nepříznivá bytová situace (nefunkční vodovod, elektřina, přítomnost nebezpečí a rizik, ale také hluk, plísně, velká vlhkost), nebo nedostatečná úroveň bydlení (ubytovna, bez přístřeší).

Zdroj: Matoušek, 2008; Sheafor, Horejsi, Horejsi, 1998, s. 246-247

Příloha č. 2: Tabulka životních událostí

Tabulka životních událostí

<u>Událost</u>	<u>Body</u>
Úmrtí partnera, partnerky	100
Rozvod	73
Rozvrat manželství	65
Uvěznění	63
Úmrtí blízkého člena rodiny	63
Úraz nebo vážné onemocnění	53
Sňatek	50
Ztráta zaměstnání	47
Usmíření a přebudování manželství	45
Odchod do důchodu	45
Změna zdravotního stavu člena rodiny	44
Těhotenství	40
Sexuální obtíže	39
Přírůstek nového člena rodiny	39
Změna zaměstnání	39
Změna finančního stavu	38
Úmrtí blízkého přítele	37
Přeřazení na jinou práci	36
Závažné neshody s partnerem	35
Půjčka vyšší než jeden průměrný roční plat	31
Splatnost půjčky	30
Změna odpovědnosti v zaměstnání	29
Syn nebo dcera opouští domov	29
Konflikty s tchánem, tchyní, zetěm, snachou	29
Mimořádný osobní čin nebo výkon	28
Manžel, manželka nastupuje či končí zaměstnání	26
Vstup do školy nebo její ukončení	26
Změna životních podmínek	25
Změna životních zvyklostí	24
Problémy a konflikty se šéfem	23
Změna pracovní doby nebo pracovních podmínek	20
Změna bydliště	20
Změna školy	20
Změna rekreačních aktivit	19
Změna církve nebo politické strany	19
Změna sociálních aktivit	18
Půjčka menší než průměrný roční plat	17
Změna splátkových zvyklostí a režimu	16
Změny v širší rodině (úmrtí, sňatky)	15
Změny stravovacích zvyklostí	15
Vánoce	12
Přestupek (např. dopravní) a jeho projednávání	11

Příloha č. 3: Individuální plán

Individuální plán

Jméno, příjmení

Délka poskytované služby:

Klíčová sociální pracovnice:

Dlouhodobý osobní cíl, přání, potřeba:

Datum:

Datum	Kroky k naplnění	Jak se naplní	Kdy	Kdo zajistí	Kdo ověří + Kdy ověří	Splněno x nesplněno	Nesplněno proč	Podpis uživatelky služby

Zdroj: Dokumentace Městského azylového domu pro ženy a matky s dětmi v Pardubicích

Příloha č. 4: Záznam o zajišťování potřeb

Záznam o zjišťování potřeb		začátek	v průběhu služby			
Služba poskytována od:						
	datum:					
základní stabilizace	ubytování					
	hygiena					
	materiální pomoc					
	strava					
	základní informace, možnost poradit se					
vzdělávání	příprava na zařazení se na trh práce					
pracovní uplatnění	zařazení se a udržení se na trhu práce					
základní doklady	identifikační doklady					
	ostatní osobní doklady					
	doklady - oblast rodinného práva a SPOD					
hmotné zabezpečení	hospodaření s finančními prostředky					
	řešení dluhové problematiky					
	využití sociálních dávek					
	uplatnění práva na hmotné zabezpečení (důchody)					
Posilování rodič. kompetencí	péče o děti					
	opatření pro zajištění zdraví a bezpečnosti dětí					
navazující bydlení	hledání bydlení nebo ubytování					
	udržení bydlení					
kontakt se společ. prostředím	vytváření funkčních sociálních vazeb s rodinou					
	vytváření funkčních sociálních vazeb s vrstevníky					
	vytváření funkčních partnerských vztahů					
zdraví a bezpečí	základní zdravotní péče					
	řešení infekčních onemocnění					

Zdroj: Dokumentace Městského azylového domu pro ženy a matky s dětmi v Pardubicích

Příloha č. 5: Rozhovor Diana

Paní Diana, 60 let, základní vzdělání, vdaná, 1 dítě, nezaměstnaná (předčasný důchod), v azylovém domě poprvé z důvodu ztráty bydlení po dobu 3 měsíců

Orientační rodina

- V jaké rodině jste vyrůstala? (Byli Vaši rodiče rozvedeni? Proč se rozvedli?) A jak byste zavzpomínala na Vaše dětství?

„Měla jsem úplnou rodinu, rodiče tak nebyli rozvedení a vzpomínky nooo pěkné. S rodinou jsme, jezdili jsme se koupat v létě že jo a na dovolenou, k babičce na prázdniny do Olomouce a na tábory jsem jezdila celé léto, že jo, maminka byla kontrolorkou na táborech, to bylo takový to ROH tak jsem tam mohla být za polovic ceny díky mamince, jsem měla možnost, že jo. Vyrůstala jsem tak každý rok, na tábore bylo to senza. Rodiče v pohodě hodný jako, bohužel už nežijou ani jeden, mám dva sourozence taky v pohodě, jsou starší.“

- Jste v kontaktu se svými sourozenci?

„Joo vídáme se o návštěvách noo.“

- Vedli Vás rodiče ke vzdělání? Stačí Vám v dnešní době Vámi dosažené vzdělání?

„No já jsem tenkrát, že jo mamka tenkrát vydělávala sama, tatínek byl nemocný, takže já jsem šla rovnou pracovat ze základky, vlastně celý život jen makám.“ Dělala jsem dělnici v Tesle, no jinak potom jsem jenom prodávala, prodávala, prodávala, já jsem ráda mezi lidma.“

- Uvažujete o dalším vzdělávání?

„V mejch letech to už nemá ani víte co (smích).“

Prokreační rodina

- Byla jste vdaná? (Příp. otázka ohledně nesezdaného soužití?) Jak dlouho? Kde a jak jste se s Vaším partnerem/manželem seznámili?

„S manželem jsem se vdávala, jsme spolu už deset let, zrovna o vejkendu jsme oslavili výročí.“ Seznámili jsme se v restauraci.

- Jaké jsou vzpomínky na Vaše společné soužití včetně společného bydlení?

„Dobrý stýkáme se pořád všechno, my jsme jako vyhořeli, on bydlí na ubytovně, než budeme mít, že jo svoje bydlení. Měli jsme jako dřevěný domeček na zahrádkářský kolonii s elektrikou se vším všudy, mimo vody tu jsme brali ze studny že jo.“

- Máte děti? Kolik? A bylo rodičovství plánované?

„Ano mám, syna a plánovaný no bylo to před svatbou z prvního manželství.“

- Jste tedy rozvedená?

„Jsem rozvedená, on už zemřel, ale starala jsem se o něj, my jsem se jako rozešli v dobrým, nějak to přestalo klapat noo, ale já jsem se o něj starala.“

- Vídáte se stále se svým synem?

„Ne, s ním nemám vůbec nic, on byl proti tomu mému manželství, jelikož byl proti svatbě s mým manželem jako s tím co jsem teď, spíš nebyl úplně tak on ale jeho tchyně a tchán, ani nebyl na svatbě ani na pohřbu babičky.“

- Pracujete v současné době? Jakou práci vykonáváte? Můžete mi říci, jaké jsou Vaše příjmy, jsou dostatečné natolik, aby se s nimi dalo vyjít?

„Noo nepracuju vlastně jo, ale jenom brigádně jako, jelikož mám důchod, není to nic moc, je to v Tesco.“

Minulost (před příchodem do azylového domu)

- Co Vás vedlo k tomu, že jste vyhledala pomoc prostřednictvím služeb azylového domu?

„Vyhořeli jsme, šlo o manželův zkrat, o tom tady bych raději nemluvila.“

- Byla tato situace pro Vás v životě nejvíce zatěžující? (Případně jaká situace/ věc byla pro Vás v životě nejvíce zatěžující)?

„Myslím, že spíš tohleto to vyhoření, jelikož s úmrtím člověk musí počítat, s tímhle tím nepočítal.“

- Jak jste situaci řešila před příchodem do azylového domu?

„No byla jsem týden u svého nejstaršího bratra, no jenomže oni jsou taky v důchodu, tak chtějí mít svůj klid, že jo, tak jsem si začla shánět tohle, co najednou na hned, neměla jsem nic na sebe, žádný peníze papíry, přišla jsem o všechno, všechno mi tam shořelo.“

- Jak situaci řešil Váš manžel?

„Manžel je zatím na ubytovně, nejdřív přespával u kamarádů a tak jako zatím, ono když člověk nemá peníze, tak nesežene ani tu ubytovnu.“

- Jakým způsobem jste sháněla potřebné oblečení?

„To mi pomohly tady sociální, jako že jsou tady bazárky je to zdarma, dávají to lidi na rozebrání, je to dobrý, že seženou i na miminka na děti. Nebo kamarádky, tam kde jsem bydlela na tý zahrádce, mi daly, manželovi nosili chlapi, že jo.“

- Na základě koho, či, kdo Vám doporučil azylový domov?

„No spíš jako švagrová s tím přišla s bratrem a pak jsem si to sama sháněla, jestli je to tu možnost.“

- Jak jste v azylovém domě dlouho?

„Už od listopadu.“

- Využila jste již někdy v minulosti služeb azylového domu? Kolikrát? Jak dlouho jste v něm pobývala?

„Ne, nikdy sem nikde nebyla, nebylo proč, že jo.“

- Využila jste někdy v minulosti pomoci jiné sociální služby? (Jaké?, v souvislosti s jakou situací?)

„Taky nee.“

- Pocítovala jste příčinu příchodu do azylového domu jako krizovou situaci? Co jste v tu dobu prožívala, jaké byly Vaše pocity? Čeho jste se nejvíce obávala?

„Určitě. Přišla jsem sem, no úzkost jako nevěděla jsem co tady že jo, poprvé člověk a neví co.“

- Když jste přišla do azylového domu, jak jste to tu vnímala? Jak na Vás působilo prostředí azylového domu?

„Nooo jak bych to řekla, hlavně jsem se furt obracela asistentku na paní sociální, ta mi jako vysvětlila co a jak. Byla jsem ještě právě u bratra a musela jsem si oběhat doktora, občanku, rodnej list že jo, jelikož mi nic nezůstalo no a oběhat si všechno prostě, co je potřeba tady na ten azylovej dům“ Mám to tu pěkný, můžu si to zamknout, bydlím tam sama, na buňce jsem teda, jsou to čtyři pokoje a kuchyňka, kuchyňka je dohromady, tam

vaříme společně a sociálka že jo. Jinak pokoje máme uzamykatelný, máme svoje soukromí tak.

- Jak Vám byly nápomocny při příchodu do azylového domu jednotliví pracovníci?

„Hodně, poradily kam mám dojít, jak si mám všechno zařídit.“

- Navštěvovala Vás na počátku Vašeho pobytu nějaká Vámi blízká osoba?

„Manžel, jsou tady návštěvní hodiny, jako když sem může do té návštěvní místnosti je to od půl jedny do pěti, ale může tu být jen na dvě celý hodinky, nebo pak můžu jít s ním ven kdykoliv.“

Současnost (pobyt v azylovém domě)

- Potýkáte se v současnosti s nějakými problémy?

„Ne, mám tu svůj klid, cejtím se tu dobře“

- Pomáhají Vám pracovníce zvládat situaci? V čem konkrétně tedy v jakých situacích Vám pracovníce pomáhají?

„Řešíme pracovní záležitosti a bydlení.“ Nemůžu mít plnej pracovní úvazek, jelikož by mi šel důchod dolů, mám ten předčasnej důchod, jelikož jsem tenkrát tři roky nemohla sehnat zaměstnání, bylo to takový to období, kdy nebylo zaměstnání, většinou to měli zapikany študáci takový to uklízení. Noo a měla jsem tu možnost tak jsem požádala o ten předčasnej, jako léta jsem měla odpracovaný. Přes internet se díváme na inzeráty a tohle to přes bydlení, mě stačí garsonka, podnájem.“

- Jste spokojena s pobytem v azylovém domě? Co se Vám tu líbí? Co se Vám tu nelíbí?

„No já nevím.“ Nejvíce se mi líbí to, že máme to soukromí, že se nemusíte dělit s někým cizím, jako ten pokoj a to že nám ty sociální pracovníce jako vycházejí vstříc. Že když potřebuju, nebo mám nějaký problém, tak řeknou, paní přijďte, popovídáme si, k tomu máme ty konzultace. Pomáhají mi shánět bydlení, i jako pomáhaly mi sepsat životopis do práce a tak noo. Jsem říkala, že to nemá smysl, že jo v mejch letech (smích). No tak prostě to co potřebuju, co si řeknu, všem vlastně, žádný problém jsem tu vlastně neměla.

- Omezuje Vás v pobytu v azylovém domě jeho provozní řád? Činí Vám problém ho dodržovat?

„No takhle, když já mám třeba odpolední a manžel jako neměl ještě kde bydlet, nebo prostě, nebyl na ubytovně, tak jako přišel se najíst sem, protože máme možnost manželům

nebo to, když přijde návštěva, tak se můžou v té společenské místnosti najíst. Můžeme tam udělat tohle to přitom sezení, tak já vždycky uvařím, přijde na návštěvu, ohřeju mu to v mikrovlnce, on se vždycky nají. Jednou to tak dopadlo, že jsem šla v jednu hodinu do práce a musela jsem o půl jedny jít, takže ten čas že jo, mimo návštěvní hodiny, tak mi umožnili, že manžel mohl přijít v jedenáct hodin, najíst se teplý. Pak jsme šli společně, já jsem šla pak do práce. Byla vyjmečná situace tak mi to jako umožnili.“

- Jaká je náplň Vašeho dne?

„Všechno je na mě, jako doma. Mám předem domluvené konzultace, tady u těch vepředu ty asistentky každé tejdny, jednou v tejdnu každý den ve stejnou hodinu a jinak si mě ten hlavní pracovník ta sociální zve k sobě. Máme vždycky sezení, to máme danou hodinu, když já mám volno v práci. No jinak uvařím si, uklidím si, jdu ven s manželem, většinou lítáme, zařizujeme kolem těch papírů, když jsou finance tak nakoupit co je potřebné.“ Manžel melouchařil, teď je bez práce, ale zedničina ho baví, tak by měl snad mít od února práci natrvalo. Taky musí podle počasí, že jo. Jinak teď taky občas melouchaří, takhle pomůže se dřevem nebo tak.

- Máte nějaké koníčky, záliby, co ráda děláte?

„Tak tady já čtu, je možnost půjčit si tu knížky, jinak jako dřív jsem pletla, ale na to teď nejsou finance na tu vlnu, že jo.“

- Jste v kontaktu s ostatními uživatelkami služeb azylového domu, jaké máte vztahy?

„Ano, našla jsem tu určitě zpřísněnou duši, budeme se vídat i po opuštění azylového domu.“

- Využíváte nějaké programy, které pro Vás pracovnice připravují?

„No většinou ty programy jako besídky jsou tu pro děti, vždycky je to tu pověšený na nástěnce co se má dít, je na člověku jestli se toho zúčastní, nebo ne, ale jsem o tom informovaný. Využíváme tu dvoreček pro kuřáčky, je tu možnost si zakouřit, v tomto prostoru se jinak nesmí s ohněm, že jo, to je jasný.“

- Co Vám v azylovém domě nejvíce chybí?

„Nic, možná možnost televize není na pokoji, musíme si ji pořídit, jinak je ve společenské místnosti pro všechny.“

- Čeho chcete za pobytu v azylovém domě dosáhnout? A co proto děláte?

„No to co potřebuju, jsem jakoby dosáhla noo mám práci, musíme zamluvit akorát nějakou tu garsonku nooo.“

Budoucnost (odchod z azylového domu)

- Jaký je Váš životní cíl, co by jste si nejvíce přála? Čeho by jste chtěla dosáhnout?

„No to bydlení a klid.“ (smích)

- Jak vidíte svou budoucnost po opuštění azylového domu?

„S manželem sedět doma a mít svůj klid.“

- Co bude podle Vás největší překážkou při návratu do běžného života? Čeho se nejvíce obáváte?

„Moc ničeho se tak neobávám, práci teď mám, jako tu brigádu v Tesco, manžel snad vyjedná tu garsonku přes známý. Těším se, až dám sociálním vědět, že ukončuju veškerá bydlení, papíry, jako když končíte s nájemcem. Nájemní smlouvu přinesu a tam je napsáno datum a vyklidím, po sobě věci a odvezu si to. Uklidím pokoj všechno.“

Příloha č. 6: Rozhovor Simona

Paní Simona, 61 let, středoškolské vzdělání, rozvedená, 1 dítě, nezaměstnaná, v azylovém domě poprvé z důvodu ztráty bydlení po dobu 2 měsíců

Orientační rodina

- V jaké rodině jste vyrůstala? (Byli Vaši rodiče rozvedeni? Proč se rozvedli?) A jak byste zavzpomínala na Vaše dětství?

„Dětství vynikající s babičkou, maminka šla brzy do práce, dělala administrativní práce, více méně se o mě starala babička, páč maminka se mnou byla jen rok doma a pak vlastně jezdila pořád do práce a z práce. My bydleli daleko na dědině.“

- A co Váš otec?

„Do 6 let jsem s otcem vyrůstala, pak už jen s babičkou a mamkou hmm občas s tatínkem, když se teda objevil, jako malá si ho ještě pamatuju. A jo ještě tam byli, ještě tam byli jako příbuzní teta se strejdou. My měli větší domeček, tak pro všechny, jak jsem říkala na dědině.“

- Jaké jste měla vztahy s Vašimi rodiči (prarodiči)?

„Já myslím, že dobrý nemůžu si stěžovat, maminka už nežije a tatínek zemřel jako mladý.“

- Máte nějaké sourozence? (Jaký jste s nimi měla vztah?)

„Jedináček jsem.“

- Vadilo Vám to, chyběl Vám sourozenec?

„Ani ne, protože jsem byla vychovaná tak jako si myslím dobře, i když jsem do kolektivu nechodila jen do školy, tak jsem byla vychována dost společensky, uměla jsem poprosit, podělit se, poděkovat.“

- Jste s někým z rodiny v kontaktu? (Případně: Proč se s nimi nestýkáte? Chtěla byste se s nimi znovu stýkat?)

„Oni už nejsou na tomhle světě, jsou v nebi.“

- Vedli Vás rodiče ke vzdělání? Stačí Vám v dnešní době Vámi dosažené vzdělání? Uvažujete o dalším vzdělávání?

„Ano no jsem spokojená, i když jsem si myslela, že bych mohla jako studovat na VŠ, já jsem původně zkoušky na vejšku dělala, ale pro velký počet uchazečů, jsem nebyla přijata, byly to zkoušky na práva, ale já jsem pro sebe obstála, hmm natož, že jsem se výsledek dozvěděla až v šest večer. My všichni uchazeči co tam byli, jsme tam byli od devíti do šesti hodin večer.

Tak jako myslím si, že se mě docela dařilo učit se, určitě se mě velká část podařila udělat, mohla bych být právníčka, ale už tenkrát jsem inklinovala k citům, hmm jako citově založená něco jako sociální práva jsem si myslela, prostě něco s psychologií, něco jako ne tak natvrdo právního jako tresty.“

Prokreační rodina

- Byla jste vdaná? (Příp. otázka ohledně nesezdaného soužití?) Jak dlouho? Kde a jak jste se s Vaším partnerem/manželem seznámili?

„Byla jsem vdaná, bylo to hmm na jednom plese, kde jsem vystupovala s předtanečným. Já od šesti let jsem dělala rytmiku, balet, aerobic, spartakiádu, závodně jsem tancovala pět let, jinak mě bavilo skoro všechno, s mužem jsme chodili na plesy i jinam do společnosti. Chvilí jsme spolu byli, pak byla svatba a můj muž odešel do nebe v devadesátým-šestým a brali jsme se v sedmdesátým-pátým roce, měli jsme spolu syna a manžel měl už předtím šestiletou holčičku, o kterou jsem se starala jako o svoji.“

- Jaké bylo soužití s Vaším manželem? Jak na něj vzpomínáte?

„Bylo to fajn, občas hádky, ale jako si myslím, že nebyl důvod k tomu se rozvádět, myslím si, že všude něco je, záleží na dvou lidech, na toleranci a komunikaci a na tom jak to dokáží zvládnout.“

- Měla jste po smrti svého manžela nějaký další vztah?

„No měla jsem jednoho partnera, byl to pětiletý vztah, on měl u sebe už dvě dospívající děti. A nevím jak to říct, prostě nebyl tam cit, bylo tam hodně peněz a já jsem se o ty děti opravdu starala a byla jsem spíš více méně taková žena pro všechno.“

- Jste v kontaktu s dcerou manžela, s dětmi bývalého přítele a se svým synem?

„S manželovou Janou už se nevydám, když můj muž odešel, do té doby jsme se vídali dost často, teďka se ona obrátila na stranu své biologické matky. Ani s dětmi bývalého přítele se

nevídám, holčina byla dlouho v cizině a pak když se vrátila, zřejmě se vdala. Se svým synem se vídám, máme hezky vztah.“

- Navštěvuje Vás zde syn?

„Nenavštěvuje, nepřeji si to, ale já jezdím za nimi, ráda vidím vnoučata, je jim už patnáct a sedm let.“

- Vůbec nevypadáte na to, že byste již byla zasloužilo babičkou.

„Kdybyste mě viděla před sedmi, deseti lety, kdy vlastně jsem byla nemocná, tak na té fotce vypadám jako stará babička nooo nechala jsem si aplikovat vakcínu a poté se mi to všechno stalo. Zasáhla mě nemoc, vlastně i odchod mého muže do nebe, jelikož jsme věděli, že to přijde, ale myslela jsem si, že jsem na to připravená a nakonec když to přišlo, nebyla jsem, ale jsem ráda, že i když jsme nebyli svoji, tak jsme byli pořád spolu.“

- Pracujete v současné době? Jakou práci vykonáváte? Můžete mi říci, jaké jsou Vaše příjmy, jsou dostatečné natolik, aby se s nimi dalo vyjít?

„Jsem bez práce, většinou jsem byla jako asistentka sekretářka vlastně překladatelka u ředitele, to byly administrativní práce, že jo, jinak jsem pracovala i jako ekonomka i na živnostenský list, to byla volná živnost ve stavebnictví.“

- Když jste vykonávala práci překladatelky, jaké umíte cizí jazyky?

„Angličtinu, ruštinu a ano moc mě to bavilo, protože to byla práce s lidmi, pro mě ta společnost hrozně znamenala komunikace s nimi.“

Minulost (před příchodem do azylového domu)

- Co Vás vedlo k tomu, že jste vyhledala pomoc prostřednictvím služeb azylového domu?

„Ztratila jsem byt, protože jsem se stala součástí podvodu. Chtěla jsem si vzít úvěr u jedné společnosti, která vypadala jako pozitivně jako kladně a hmm nakonec, protože jsem potřebovala, neměla jsem ručitele, tak jsem potřebovala krytí na ten úvěr a sáhla jsem z peněz, které jsem měla, který jsem měla hmm na nájem, tak jsem na ně sáhla, abych si mohla zaplatit to krytí, pak když jsem čekala do dvou dnů od podpisu smlouvy, co jsem zaplatila to krytí a měla jsem dostat do čtyřiceti-osmi hodin peníze. Nepřišly ani do měsíce. Měla jsem i číslo na informační kancelář a chtěla vědět, jak ta situace vypadá. Číslo bylo nedostupné, a že se tam nikdo neozývá, stále jen zavolejte později. Měla jsem i vizitku

firmy, bylo i logo všechno i kontakt, kdy volat do kanceláře. Poté jsem řekla majiteli, že nedám dohromady peníze na nájem a on že stojí spousta dalších, kteří mají o byt zájem. Já jsem se jako ptala, do kdy se mám vystěhovat a on mi řek dokonce měsíce. Na to jsem měla jedna dva tři, pět dní. Musela jsem se do pěti dní vystěhovat a během těch pěti jsem jela s jedním pánem v autě, který tady měl v azylovém domě kdysi sestru a on mi říkal, že tu moji situaci vyřeší, že mi dá jejich číslo, abych se na ně obrátila.“

- Jak jste danou situaci (příčinu příchodu do azylového domu) řešila před samotným příchodem?

„Zavolala jsem, jelikož jsem neměla kredit, aby mi hned zpětně zavolali, ochotně mi volali, řekla jsem svoji situaci a oni mi řekli, ať se dostavím druhý den v deset hodin. Tak jsem sem přišla, vysvětlila tu svoji situaci a tam mi bylo řečeno, že momentálně místo není, ale abych si do pěti dnů zařídila prohlídku lékařskou a že budu potřebovat, pokud se tu uvolní místo patnáct na kauci a na služby a tak já tohle vše zařídila. Peníze jsem neměla, takže jsem si u třech lidiček, mých známých, půjčila po pěti stovkách a měla jsem další návštěvu, kdy mám přijít, jestli se uvolnilo nebo neuvolnilo místo. To mi bylo řečeno, že je možné nastoupit teď, nevím, jestli třicátého nebo prvního a že potřebují ty peníze. Takhle to no bylo s tím vším, jsem nastoupila k té jedné sociální pracovníci, sepsala se mnou smlouvu s tím, že mě budou nápomocni při konzultacích při hledání nejenom bytu, ale chtěla jsem i zaměstnání, abych měla možnost jako si ten byt sehnat a měla nějakou finanční rezervu na zajištění toho bytu.

Já mám důchod, že jo, takže peníze mám pouze z důchodu. Na ten byt si nemůžu spořit, takže i více měně jsem si dala do některých společností, aby mi chodily nabídky bytů, abych věděla, v jaké rovině se to pohybuje, prvořadě musím sehnat práci.“

- Byla tato situace pro Vás v životě nejvíce zatěžující? (Případně jaká situace/ věc byla pro Vás v životě nejvíce zatěžující)?

„Ještě před úmrtím mého muže to bylo ztráta zaměstnání. V devadesátých letech, v době privatizace podniků, pak hned v zápětí to byla ztráta muže a pak jsem si nechala aplikovat tu látku. To byly 3 věci, které nepříspěly mému zdravotnímu stavu a dostalo mě to tak do ústavu a hlavně mi nejvíce vadilo, že jsem byla sportovně, pohybově založena a najednou jsem se nemohla vůbec hýbat, a tak si představuju a myslím, že to byly 3 věci v jednom, které způsobily moji situaci. Věděla jsem, že nechci být nikomu na obtíž, ale to se mi hned z kraje stalo, že jsem byla na obtíž mé mamince. I když, i když, já jsem to tak cítila, ale moje mamka

mi pomáhala, že jo. No a pak jsem byla v několika ústavech asi ve třech, ve třech to bylo a pak jsem se dostala do jednoho, kde vlastně už kam se dostávají lidičky spíš už v tom starobním věku. Já jsem tam z těch lidí byla nejmladší a to nebyl dobrý pocit pro mě jo, když se tam konaly nějaký akce a mě tam ze začátku mě měli vozit na vozíku, tak jsem tam prostě nechtěla, i když jsem na tom byla dobře, tak jsem nechtěla mezi těmi starými lidmi sedět. Měla jsem jedno období, tady nebýt, v tu dobu tam pracoval jeden člověk, který si mě tam všimnul, že jsem mladý člověk a často tam za mnou chodil a povídali jsme si a já jsem měla k dispozici nejenom komunikaci s ním, ale i malý radijko, který jsem měla na sluchátka, abych nerušila lidičky, co se mnou byli na pokoji, abych je nerušila, to si myslím, že mi moc pomáhalo v životě. A dokonce, když míval volno, tak mě na vozíku bral na projížďky, abych se podívala, jak vypadá město. Do lesa a na starým městě jsme se byli podívat tak nějak, abych zase věděla, že zase nějak existuju.“

- Jste v současné době s tímto mužem v kontaktu?

„Vím o něm a on o mně taky ví, pišeme si zprávy, protože on si našel rodinu. On děti mít nemohl, ale žije s přítelkyní, která má děti a jen tak nějak spokojený. A tak nějak mi píše a chce vědět jak se mám. A když ještě takovou připomínku, když mi vlastně sdělil, že už se nějak nebudeme vídat víc, tak mně přinesl plátek novin jedněch takových pardubických. Rozloučili jsme se, já jsem ty noviny rozevřela, kde byla taková reklamka taková zprávička, že v Pardubicích existuje centrum, lépe řečeno, jak to říct, kam dojíždí jednou nebo dvakrát vlastně dvakrát do roka člověk z ciziny, který svým já a svými schopnosti léčí lidi. A protože já jsem vlastně skoro pět let jenom ležela a občas jsem byla s tím klukem na tom vozíku, tak jsem prostě zavolala na to číslo a šla jsem nebo přivezli mě, že jo, objednat na to léčení, kde jsem absolvovala jako takovou malou prohlídku u těch lidiček, kteří se mnou spolupracují a byla to taková mála magnetická rezonance, malé cétěčko, kde se na té obrazovce monitoru vše zobrazovalo. Jsem držela v rukách určitý věci a tam se ukazovalo, co mám v nepořádku, myslím jako s mým tělem a v mých jednotlivých ústrojích to byl vlastně prvopočátek k tomu, když človíček přijel on se na to podíval on to víceméně ani nepotřeboval, když toho člověka viděl, věděl, kam má sáhnout chodím tam už čtyři a půl 4,5 roku. Navštěvuju ho, a když jsem tam nastoupila, přijela jsem tam na vozíku a dnes už chodím o holi. Cejtím se tam moc dobře, jednak prima lidi, dobrá energie, tyhle věci, i když nechci říct, že medicíny věci jsou špatný, vím, že chemie do těla je špatná, proto radši inklinuju tady k tomu. Ráda bych na sobě pracovala ještě dál, abych byla absolutně soběstačná, i když si myslím, že po devíti letech v tom zařízení odejít a najít si byt, tak si

myslím, že jsem dokázala dost, i když se to zase zvrtno. Přišla jsem díky podvodu o byt. Ta cesta nemůže být rovna, jsou tu v životě kličky.“

- Jak jste v azylovém domě dlouho?

„Skoro dva měsíce.“

- Využila jste již někdy v minulosti služeb azylového domu? Kolikrát? Jak dlouho jste v něm pobývala?

„Ne.“

- Pociťovala jste příčinu příchodu do azylového domu jako krizovou situaci? Co jste v tu dobu prožívala, jaké byly Vaše pocity? Čeho jste se nejvíce obávala?

„Ne právě ne, já jsem spíš ty první okamžiky, co jsem tu byla poprvé a podruhé, tak mi to jako spíš připadalo, že jo, ale když jsem sem šla s tím, že tu budu jako bydlet, tak jsem měla fajn pocit. Kde mám být, že mám střechu nad hlavou, že se z toho dostanu, viděla jsem tu lidičky, že jsou ochotny a v případě, že bude potřebovat, tak pomůžou.“

Když jste přišla do azylového domu, jak jste to tu vnímala? Jak na Vás působilo prostředí azylového domu?

„Víte, že myslela jsem si, že to tu bude horší, co jsem zažila v těch zařízení, to bych nepřála ani tomu největšímu nepříteli. Mile mě to překvapilo.“

- Jak Vám byly nápomocny při příchodu do azylového domu jednotliví pracovníci?

„Hlavně s hledáním, jo no nejdůležitější byl pro mě životopis, jsem měla teda svůj napsaný ještě ručně, bylo potřeba ho napsat na počítači, to se mi věnovali a mám ho v emailu a kdykoliv potřebuju, najdu si práci a okamžitě posílám životopis.“

- Navštěvovala Vás na počátku Vašeho pobytu nějaká Vámi blízká osoba?

„Jo chodí sem moje kamarádka, se kterou jsem chodila na jógu, a pak za mnou chodí jedna známá.“

Současnost (pobyt v azylovém domě)

- Potýkáte se v současnosti s nějakými problémy?

„Já ani o žádných nevím, nebo problémy, o kterých by se muselo řešit, si myslím, že ne, akorát ty lidičky, co tam se mnou jsou, jsou trochu hlučnější, je to buňka, kde bydlí troje lidí

a ještě ke všemu je tam společná kuchyňka a společné sociální zařízení a tohle to je potřeba se domluvit jako předem.“

- Jste spokojena s pobytem v azylovém domě Co se Vám tu líbí? Co se Vám tu nelíbí?

„Hlučnost, hodně jako tady uklízíme, ale to je jako potřeba, ale někdy se stane, že toho je hodně. Já mam někdy i pocit, jako že jsem doma připadala jsem si jen dva dny divně na začátku, já jsem takovej člověk nepřelétavej, když se mi někde líbí, tak jsem spokojená, neměnila bych.“

Na co jste si nemohla zvyknout? Čemu jste se nemohla přizpůsobit?

„Myslím, že všemu.“

- Omezuje Vás v pobytu v azylovém domě jeho provozní řád? Činí Vám problém ho dodržovat?

„Ne vůbec.“

- Pomáhají Vám pracovníce zvládat situaci? V čem konkrétně tedy v jakých situacích Vám pracovníce pomáhají?

„Hrozně mi pomáhají, hlavně pomocí konzultací, ohledně toho vždycky podle mého vzdělání si hledám na počítači práci. Nejradši bych asi dělala administrativu, nemuselo to být na plný úvazek, třeba jen brigádně maximálně na pět hodin si to představuju, hlavně abych měla možnost, tak nějak si najít ten byt a měla finance, v dnešní době si bez financí jen tak nenajdu, chtěla bych byt jedna plus jedna kolem čtyřiceti metrů. Jo a taky mi hodně pomáhají se sepsáním životopisu a žádostí o práce a znovu obnovení automatiky na počítači. Hodně se mi věnují a pomáhají mi.“

- Jste spokojena se svým individuální plánem, dle kterého Vám pracovníce pomáhají? (Změnila byste na něm něco?)

„Já myslím, že ne ono je to taky podle toho, kolik je tady lidí a jak oni časově můžou a tak nějak si myslím, že je to dostačující.“

- Jste spokojena s přístupem pracovníků?

„Jsem, na sto procent.“

- Jste v kontaktu s ostatními uživatelkami služeb azylového domu, jaké máte vztahy?

„Ano jsem, nedá se tu být, aniž byste se nepotkávali, jsem někdy velice ráda, že si mohu povídat s těmi lidičkami, co tu jsou se mnou.“

- Jaká je náplň Vašeho dne?

„Mám rozpis konzultací u sociálních pracovníc, který se týká hledání práce, hledání bytu, práce na počítači. Pak je tady rozpis úklidu, takže každý den buď uklízím některých ze společných prostor, nebo na buňce.“

- Máte nějaké koníčky, záliby, co ráda děláte?

„Hodně čtu, poslouchám rádio, luštím křížovky, mám ráda módu.“

- Využíváte nějaké programy, které pro Vás pracovníce připravují?

„Po vánocích jsme tu měli program pro všechny, více méně jsou tu programy pro matky s dětmi, pro ty co jsou tu samotný, tu nic není.“

- Co Vám v azylovém domě nejvíce chybí?

„Noo tak jako úplný soukromí to není, ale prostě já jsem spokojená.“

- Čeho chcete za pobytu v azylovém domě dosáhnout? A co proto děláte?

„Chtěla bych si najít práci hmmm a chtěla bych jako dřív, jsem psávala na stroji, jsem měla elektrický tenkrát v té době, tak bych zase chtěla dosáhnout toho a umět tak dobře pracovat na počítači a samozřejmě si najít bydlení.“

Budoucnost (odchod z azylového domu)

- Jaký je Váš životní cíl, co by jste si nejvíce přála? Čeho by jste chtěla dosáhnout?

„Největší přání být zase soběstačná a zdravá.“

- Jak vidíte svou budoucnost po opuštění azylového domu?

„Budu chodit do práce, budu mít své aktivity, budu chodit cvičit s kamarádkou na jógu, občas si zajdeme do cukrárny. Zajdeme k sobě a tak popovídáme si. Chtěla bych zase tak nějak společensky žít.“

- Co bude podle Vás největší překážkou při návratu do běžného života? Čeho se nejvíce obáváte?

„U mě co se týče hledání toho zaměstnání je vlastně překážkou důchod a můj věk i když jak jste říkala, nevypadám no a jinak si myslím, že to nevidím nijak negativně, jelikož jsem spíš takový pozitivní člověk, najít v tom špatném i něco dobrého. Určitě bych nic neměnila, já jsem ráda za všechno, co mě v životě potkalo, něco mě i možná mělo ukázat cestu jak dál.“

Příloha č. 7: Rozhovor Iveta

Slečna Iveta, 25 let, středoškolské vzdělání, svobodná, 1 dítě, nezaměstnaná (rodičovská dovolená), v azylovém domě poprvé z důvodu ztráty bydlení po dobu 2 měsíců

Orientační rodina

- V jaké rodině jste vyrůstala? (Byli Vaši rodiče rozvedeni? Proč se rozvedli?) A jak byste zavzpomínala na Vaše dětství?

„Od mala jsem vyrůstala s mámou, babičkou a sourozenci. Otce jsem nepoznala, v kontaktu jsme nebyli. Byly jsme ženy a dva bratři. Chyběl mi vzor otce, ale kámošky bych za nic nevyměnila, jsem ráda, že mám takových kontaktů.“

- Jaký jste měla vztah se svými rodiči, prarodiči a sourozenci?

„S rodinou se vůbec, ale vůbec nestýkám od té doby, co jsem otěhotněla, to jest od dvaceti dvou let.“

- Stála byste o to s nimi znovu navázat vztah?

„Ale tak víte, jako stála, nestála, to víte, že stála, ale oni by nechtěli, nestojí o to, já si sama poradím, zvládla jsem porod a tohle tamhle starost o syna, jo dobrý, oni o to nestojí.“

„Na rodinu se obrátit nemůžu, nebaví se se mnou ani bratři, jeden je v invalidním důchodu a ten druhý s ním se pořád hádám, nemohu tak ani u něj požádat o pomoc.“ (Iveta)

- Vedli Vás rodiče ke vzdělání? Stačí Vám v dnešní době Vámi dosažené vzdělání?

„Tak já jsem jako vystudovala střední školu, víte, byla to střední zdravotní škola, ale já v tomhle tom dělat nemůžu, úplně se mi to zhnusilo, fuj krev, prostě nemůžu, tak hledám práci mimo toho, hlavně musím hledat se sociálníma tak, aby to časově vyhovovalo se synem.“

- Uvažujete o dalším vzdělávání?

„Ne, na co by mi to bylo, to co mám, mi stačí.“

Prokreační rodina

- Byla jste vdaná? (Příp. otázka ohledně nesezdaného soužití?) Jak dlouho? Kde a jak jste se s Vaším partnerem/manželem seznámili?

„S partnerem jsme se seznámili v práci, byla jsem s ním půl roku, vídáme se ohledně malého jinak vůbec.“

- Jaké jsou vzpomínky na Vaše společné soužití včetně společného bydlení?

„Ze začátku to bylo super, pak jsem zjistila spoustu věcí, že mi lže, že neplatí nájem. Najednou, že žiju s lhářem, tak to nějak přešlo v hádky, zhnusil se mi, jako že kvůli malému s ním dokážu vycházet, můžeme jít ven, ale nechci s ním žít. Je fakt hrozný žít s lhářem, nevíte, co přijde a kdy, proč, no hrůza. Co se týkalo domácnosti joooo to jsme si sedli vaření, uklízení, ale peníze, jak je měl v rukou, radši je dá jinde než na dítě.“

- Máte děti? Kolik? A bylo rodičovství plánované?

„Ano máme synka, noo nebylo to vůbec plánované, ale jako že vůbec. Jsem rok pracovala v Panasoniku u pásu no blbá práce, ale tak to jsme se domluvily s kamoškama, že vyrazíme ven, jsme přijely sem do toho města, jsem se přestěhovaly sem. Jsme si chtěly užívat a bejt stále mlad'šky, noo a pak jsem poznala jeho v práci, on už pracuje i inde, můj bože no a zjistila jsem pak, že jsem v tom nooo.“

- Pracujete v současné době? Jakou práci vykonáváte?

„Nepracuju, jsem eště na mateřský, ale od nového týdne jde syn do školky, teda už v to doufám, on je hrozně ale hrozně hyperaktivní, mám strach, že mi ho tam nevěvou. Noo tak si jako hledám práci, toho zdravotní asistenta dělat prostě nebudu, k tomu mám vodpor, ale chtěla bych dělat v tom call centru.“

Minulost (před příchodem do azylového domu)

- Co Vás vedlo k tomu, že jste vyhledala pomoc prostřednictvím služeb azylového domu?

„Ztráta bydlení, díky přítelovi, který neplatil nájem dva, tři měsíce, stále ho majitel bytu kontaktoval, něco mu nasliboval a jednou přišel majitel přímo a zůstala jsem vyjukaná, že teď máme dluh čtyřicetpět tisíc korun. Teď se čeká na soud, on že je v kontaktu, že by se dalo dohodnout dát dvacet a dvacet, ale majitel ten se v těchle věcech vyzná, chce to dát na soud, ale chápu ho noo. Jsem na mateřský a musím to platit. My jsme doma nikdy dluhy neměly, žádné půjčky.“

- Byla tato situace pro Vás v životě nejvíce zatěžující? (Případně jaká situace/ věc byla pro Vás v životě nejvíce zatěžující)?

„Hrozný jsou dluhy a ztráta bydlení, vypli nám tenkrát i elektřinu a plyn no hrozný. Nemám se na koho obrátit, mám čtyřicet dva kilo z padesáti kilo. Půjčila sem si mnoho peněz, abych mohla malému dát co jíst. Nikdo v životě mi neublížil tak jako on, takový nebankovní půjčky co má, je mu dvacet sedm a takový zbytečný dluhy, fakt to nechápu.“

- Jak jste situaci řešila před příchodem do azylového domu?

„Prostě najednou jsme skončili s kuframi na ulici, on má sestru v Praze a rodiče teda už nemá, jen tři sestry, šli jsme k nim, říkal, že jen na pár dní, že mu mešká výplata, nakonec jsme se dozvěděli, že už byla, tak ho sestra vyhodila a já jsem tam mohla se synem ještě týden a půl zůstat. Potom jsem šla za kamarády do Liberce, měly jen jedno pokojový byt, tam se taky nedalo být s malým. Opět jsem neměla kde být.“

- Prostřednictvím koho/čeho jste se dozvěděla o existenci azylového domu?

„No tak jako by s bejvalým přítelem tady bydleli poblíž, vždycky když jsem chodila, no teda spíš jezdila s kočárem kolem, jsem si v duchu říkala, že bych se sem nechtěla nikdy dostat, no a podívejte se, jsem tady, asi jsem si to přivolala nebo co, no a tak jsem sem prostě jako jednoho dne zašla, když vím, kde to je.“

- Jak jste v azylovém domě dlouho?

„No jsme sem přišli kdy, jooo noo bylo to v prosinci na konci, měsíc a půl chvilínečku.“

- Využila jste již někdy v minulosti služeb azylového domu? Kolikrát? Jak dlouho jste v něm pobývala?

„Nene vůbec ne, jak jsem říkala, nechtěla jsem do ničeho podobného nikdy v životě.“

- Pociťovala jste příčinu příchodu do azylového domu jako krizovou situaci? Co jste v tu dobu prožívala, jaké byly Vaše pocity? Čeho jste se nejvíce obávala?

„Jako, když to tak vezmu, já se obávala tak nějak celkově, že mi končí mateřská, že nebudu mít na nájem, na jídlo pro malého, nemám tu rodinu, nikdo mi nepomůže, myslím s malým a se školkou.“ My jako fakt neměli se synkem kde být, tady hnedle místo neměli, jen krizový lůžko, tak jsme tam o chvíli byli, hned jsme měli podanou žádost sem. Měla jsem šílené depky, jsem plakala a už mi je lépe, áááale přijde den, kdy mi je hrozně, nevím, jestli dítě zvládne školku, je hyperaktivní.“

- Když jste přišla do azylového domu, jak jste to tu vnímala? Jak na Vás působilo prostředí azylového domu?

„Čekala jsem to tu horší, nemyslela jsem si, že to bude tak fajnový, bála jsem se toho vybavení tady a jaký tu budou lidi a jaký to tu bude.“

- Jak Vám byly nápomocny při příchodu do azylového domu jednotliví pracovníci?

„Hodně, poradily mi kam mám dojít, jak si mám všechno zařídit.“

- Navštěvovala Vás na počátku Vašeho pobytu nějaká Vámi blízká osoba?

„Sem za mnou chodí, synův otec, jako chodíme na procházky a tak, aby se viděli, jinak návštěvy nikdo, jen venku pokecat chodí kámoš nebo kolega.“

Současnost (pobyt v azylovém domě)

- Potýkáte se v současnosti s nějakými problémy?

„Jasně, nemám peníze, nemůžu si tak koupit to co bych chtěla, hlavně pro svého syna, snad ta práce vyjde, jinak nevím, ráda bych tu byla co nejkratší dobu. Jsem ráda, že mám střechu nad hlavou, každý tu vidí, že zdraví je nejpřednější.“

- Pomáhají Vám pracovníce zvládat situaci? V čem konkrétně tedy v jakých situacích Vám pracovníce pomáhají?

„Pomáhají mi s prací, hlavně jedna sociální pracovníce, že ona má nějaké známé, tak by se to dalo zařídit, abych mohla pracovat v tom call centru, ne ve fabrice tam je to na směny a těžko to sladím se školkou, na přítelem v tomhle není spoleh. Pak taky se školkou pro syna mi pomáhaly, různé adresy a tak celkově po psychické stránce. Je to tu povzbudivé, každý týden jsou konzultace, s tou hlavní jednou za dva týdny, pak se ptají, jak se zařizují určité věci. Řešíme jen práci a školku.“

- Jste spokojena s pobytem v azylovém domě? Co se Vám tu líbí? Co se Vám tu nelíbí?

„Spokojená jako jsem, není to tu blbý, ale nelíbí se mi rozpisy na úklid, hnedle člověk uklízí tři místnosti, jako já to chápu, každý má nějaký rozpis, nemám s tím problém, ale nerad to dělám.“ (smích). Pak člověk přijde na buňku máme ji dohromady s jednou sousedkou a tam je třeba pět, šest dětí, je to šílený, jedno dítě je takový druhý takový, oni se pak po sobě opičí. Každý dítě má něco za sebou, fakt to není jednoduchý.“

- Omezuje Vás v pobytu v azylovém domě jeho provozní řád? Činí Vám problém ho dodržovat?

„Vůbec ne, tady si člověk může dělat, co chce, když dodržuje v čas chodit na konzultace, pak teda uklidí dle rozpisu, tak nikdo nikomu nic nenařizuje, to je fajn, člověk tu má klid utřídit si myšlenky.“

- Jaká je náplň Vašeho dne?

„No já musím stále furt a pořád jen kolem syna, on je hrozně hyperaktivní, nevydrží u ničeho. Je i dost protivný, jak jsme se doma s přítelem hádali, tak on si to všechno pamatuje a teď všechno opakuje, teď už je to malinko lepší, ale pořád se mu věnuju, uklidím, vyperu, navařím, nic jiného nedělám, prostě stále syn, syn a syn. Když už usne, tak má notebook, takže tam si hledám na internetu práci a tak, pořád posílám životopisy a chci být v práci.“

- Jste v kontaktu s ostatními uživatelkami služeb azylového domu, jaké máte vztahy?

„Jo to jsme hlavně kvůli dětem, aby byl malý v kolektivu a hrál si s dětmi, aspoň si tak můžu i pokecat s ostatníma, ale já mám jinak svoje kámošky, tady to jsou jen jako susedky.“

- Využíváte nějaké programy, které pro Vás pracovníce připravují?

„S malým doma v herně s nějakými hračkami, občas si ho takhle vezmou pracovníce a pohlídají ho, když já potřebuju něco vyřídit nebo tak. Jinak se tu nic neprogramuje.“

- Co Vám v azylovém domě nejvíce chybí?

„Televize na pokoji. (smích) a takový to větší soukromí noo, furt někdo někde je nebo někoho slyšíte.“

- Čeho chcete za pobytu v azylovém domě dosáhnout? A co proto děláte?

„No najít si práci, mít tak peníze, postarat se z nich o malého jinak to prostě nejde, mít kde zase být, mít svoje bydlení.“

Budoucnost (odchod z azylového domu)

- Jaký je Váš životní cíl, co by jste si nejvíce přála? Čeho by jste chtěla dosáhnout?

„Práce, postarat se o malého, aby byl v klidu a nemusela každého půl roku chodit do azyláku. Najít si taky někoho normálního. Chtěla bych vyhrát milion, jen peníze chybějí, prostě peníze, hned bych věděla, co bych si koupila.“

- Jak vidíte svou budoucnost po opuštění azylového domu?

„Bejt v klídečku ve svém bytečku, chodila bych si do práce, malej do školky, já bych ho pak vyzvedávala, možná někdy bejvalej no, pokud by si vzpomněl a ráda bych chodila i s kámoškama ven a pozvala je k sobě domů, prostě normální život jako tenkrát, než když jsem zjistila, že on je lhář a jsem v podstatě na ulici.“

- Co bude podle Vás největší překážkou při návratu do běžného života? Čeho se nejvíce obáváte?

„Nejvíce mě brzdí ta práce, nejvíce by mě pomohli peníze a rodina, ta by si měla pomáhat ve všech situacích ne?“

Příloha č. 8: Rozhovor Romana

Paní Romana, 28 let, základní vzdělání, rozvedená, 2 děti, nezaměstnaná, v azylovém domě po druhé z důvodu domácího násilí po dobu 4 měsíců

Orientační rodina

- V jaké rodině jste vyrůstala? (Byli Vaši rodiče rozvedeni? Proč se rozvedli?) A jak byste zavzpomínala na Vaše dětství?

„Měla jsem kompletní rodinu, čtyři sourozence, teďkon už teda jen tři, bratr zemřel, měla jsem nevlastního tátu, vychovával mě dobře, brávala jsem ho jako vlastního. Mám celkové hezké vzpomínky, jezdili jsme na výlety a táák.“

- Jaký vztah jste měla se svými rodiči/prarodiči/sourozenci?

„Joo jako fakt super, ten nevlastní táta mě fakt bral jako vlastní, tady žadnejc problém nebyl, máma v pohodě a se sourozencema taková ta pošťuchovačka, jednou sranda jedou blbý, ale jako dobrý.“

- Jste s někým z rodiny v kontaktu?

„Víme o sobě, jsme v kontaktu, jako tadyc mě nenavštěvujou, já ani nechci, věděj, že jsem tadyc, ale ono tak jako není ani možný, aby sem mohli přijít, maminka je dost nemocná, sestra bydlí dost daleko. Takže vlastně ani v kontaktu tak nijak nejsme nooo, nebo jak se to vezme.“

- Vedli Vás rodiče ke vzdělání? Stačí Vám v dnešní době Vámi dosažené vzdělání?

„Vedli no, jak se to vezme, nikdy mě nenutili abych sa nějak jako učila, prostě jsem si udělala základku dálejc jsem nějak jít nechtěla, spíš jsem blbla.“

- Uvažujete o dalším vzdělávání?

„Ale joo teď bych si ráda doplnila nějak to vzděláníčko. Kdysic jsem dělala servírku, celkem mě to jako bavilo, bylo to fajn, poznáte nový lidi, seznámíte se, tak bych si tak nějak na pracáku představovala nějakěj ten barmanskej kurz nebo třeba kurz kadeřnice joo to by mě bavilo. Na pracáku jsem už čtyři měsíce, skončila mi rodičovská, tak si požádám, ale do školy v mejch letech, tak to už fakt jako nee, jen nějakěj ten kurz. “

Prokreační rodina

- Byla jste vdaná? (Příp. otázka ohledně nesezdaného soužití?) Jak dlouho? Kde a jak jste se s Vaším partnerem/manželem seznámili?

(Usměv) „Byla jsem vdaná a to dva roky, on jako cizinec, neustále tak cestoval domů a přestali jsme si pak rozumět, už spolu nejsme, ani nevím, jestli je doma nebo někdec mimo.“

- Jaké jsou vzpomínky na Vaše společné soužití včetně společného bydlení?

„Většinou pořád sama, jeho kamarády jsem neznala, neměl je tady, tak to je jako asi jasný, že jo, když je měl všechny v tý cizině. V podstatě znal jenom moje známý a jeho rodinu jsem ani nepoznala. Bydleli jsme v pronajatým, malým bytě, jako nijak jsme si nevyskakovali, taky jako jak, když tady byl fakt jen chvílema.“

- Máte děti? Kolik? A bylo rodičovství plánované?

„Syna a dceru mám, víte, rozváděla jsem se rok, neumíte si představit, co všechno trvá, než se to všechno vyřešilo, no to už jsem jako měla přítele, ale pořád jsem byla vdaná, tak jsem porodila a musela tak do rodnýho listu napsat příjmení bývalýho manžela noo.“

- Jaké bylo soužití s Vaším novým partnerem?

„Ze začátku hrozně dobrý, jako kluka jsem nejdřív nechtěli, ale byla jsem v tom, tak jsem pak byli rádi, že máme malýho, v tu dobu, když mu byly nějak tři roky nebo kolik, přesně fakt nevím, začaly drobný hádky, noo drobný spíš větší a větší, ale zjistila jsem, že jsem znovu těhotná, tak jsem tak nějak nechtěla dělat dusno, dost jsem se podřídila jako jemu, noo měli jsem dcerku a pak začali hádky dost nanovo a jako ve velkým. Hmmm přítel bral drogy, bil nás, vyhazoval nás z domu, syn z toho trpí psychickou takovou poruchou z toho, teď už se nevidáme ani kvůli dětem, netuším, kde je mu konec.“

Minulost (před příchodem do azylového domu)

- Co Vás vedlo k tomu, že jste vyhledala pomoc prostřednictvím služeb azylového domu?

„Otec dětí bral drogy a týral mě, neměla jsem kam jít, k mamce jsem jako nemohla, odjela jsem k jeho rodině až Slovensko, ale syn musel začít chodit už do školy, tak jsem se musela vrátit k němu do bytu. Věčně mě z bytu vyhazoval, už jednou jsem tu byla dva

měsíce bylo to asi tak asi tak před čtyřma rokama, pak jsem se tam zase vrátila, neměla jsem kam jinam jít.“

- Byla tato situace pro Vás v životě nejvíce zatěžující? (Případně jaká situace/ věc byla pro Vás v životě nejvíce zatěžující)?

„No nejhorší je asi to, nebo jak jste to říkala, co mě v životě nejvíce přišlo zatěžující, hmm noo asi v tom, čem vyrůstaly moje děti, syn dochází ke psychologovi, mě se taky dobře nevzpomíná na bytí a násilí od bejvalýho, ale víte jak o mě zase tak nejde, jako ty děti, v tom chudáci musely bejt“

- Jak jste situaci řešila před příchodem do azylového domu?

„Tak ono to jako nebylo nijak těžký, že jo, bejvalej nás tam nechtěl, ten byl rád, když jsem nás všechny zapakovala, o děti se nezajímá nijak nikdy, takže jsem se sbalila, já byla tak nějak zabalená pořád, domluvila si to tady a šla sem“

- Na základě koho, či kdo Vám doporučil azylový domov?

„Noo na internetu, jsem si našla číslo, zavolala a dobrý, vše mi vysvětlili, dorazila jsem sem, řekla jsem, že nastoupím s dětma, že jo nenechám je někde a už vůbec ne tam.“

- Jak jste v azylovém domě dlouho?

„Čtyři měsíce“

- Využila jste již někdy v minulosti služeb azylového domu? Kolikrát? Jak dlouho jste v něm pobývala?

„Já jsem byla tady už jednou před čtyřma rokama, jak nás jednou všechny vyrazil z domu, jsme jako neměli kam jít, noo to jsem tady byla dva měsíce, pak jsem se k němu vrátila nooo a to jsem jako dělat neměla, že jo se podívejte, jsem tu znova.“

- Využila jste někdy v minulosti pomoci jiné sociální služby? (Jaké?, v souvislosti s jakou situací?)

„Jako jaký, noo nee nikde jinde jsem nebyla ani děti jako v děcáku, jestli myslíte, jen prostě tady jednou a teď kon znova.“

- Pociťovala jste příčinu příchodu do azylového domu jako krizovou situaci? Co jste v tu dobu prožívala, jaké byly Vaše pocity? Čeho jste se nejvíce obávala?

„Tak jako určitě, bylo mi líto, že mě máma nevzala k sobě na přechodnou dobu, ale asi jo no, jako chápu ji, má malý byt, je nemocná, bratr ještěc studuje, nejsou to asi vyhovující podmínky, ale pomoci mi mohla.“

- Když jste přišla do azylového domu, jak jste to tu vnímala? Jak na Vás působilo prostředí azylového domu?

„Dobře, jako mě tu to prostředí ničím nevadilo, hlavně že jsme byli s dětma v pohodě.“

- Jak Vám byly nápomocny při příchodu do azylového domu jednotliví pracovníci?

„Kdykoliv přijdu se vším pomohou, jako fakt poradí, nebo cokoliv sepíši, tohle mě fakt jako pomohlo i dětem.“

- Navštěvovala Vás na počátku Vašeho pobytu nějaká Vámi blízká osoba?

„No mě tady nikdo jako nenavštěvuje, já ani nechci.“

Současnost (pobyt v azylovém domě)

- Potýkáte se v současnosti s nějakými problémy?

„Problémy, ty já mám pořád, že jo, řeším práci, musíme si sehnat bydlení, finance jsou hrozný, potřebovala bych mnohem víc peněz, pobírám jako něco z pracáku, tu kauci na bydlení nebo jak to je hmotnou nouzi, ale není to na vyskakování.“

- Pomáhají Vám pracovníci zvládat situaci? V čem konkrétně tedy v jakých situacích Vám pracovníci pomáhají?

„Řešíme bydlení, práci, chci si sehnat podnájem přes inzerát. Tady je to fajn jako, že si můžu obvolávat ty inzeráty. Na konzultacích Vám vyhledají, vše co potřebujete, třeba jako psychologa pro syna mi tu sehnaly, nebo daly mi tu kontakty a já jsem si to zasejc mohla obvolávat. Pracovníci jsou jako z odpovědnice, vyslechnou nejen, co potřebujete, ale můžete jim říct vše od A až po Zet. Asistentky tady jako doučujou i děcka nebo je vezmou i ven, vy máte chvíli klid pro sebe.“

- Jste spokojena s pobytem v azylovém domě? Co se Vám tu líbí? Co se Vám tu nelíbí?

„Je teda jako fakt super, že pomůžou matkám v nouzi i taková ta krizová pomoc ze dne na den, to se mi fakt líbí.“

- Omezuje Vás v pobytu v azylovém domě jeho provozní řád? Činí Vám problém ho dodržovat?

„Née to vůbec nééé, tady je to všechno v pohodě, v klidu. Akorát někdy ty úklidy jsou na nic, to tady je rozpis a musíte si to nechat od sociální zkontrolovat a podepsat, jako na vojně noo (smích), ale tak jako chápu nooo uklízet se musí.“

- Jaká je náplň Vašeho dne?

„Starám se hlavně jako o děti, že to tak je to záprah mít tady takhle v tom malém prostoru dvě, uvařím, uklidím, jsou tu ty konzultace, plním si povinnosti včetně toho uklizení a jako docházení na ty konzultačky, tak to je asi všechno. Ač se to nezdá, on ten den tady jako dost uteče.“

- Máte nějaké koníčky, záliby, co ráda děláte?

„Hudbu a čtení, to jsem dělala vždycky ráda.“

- Jste v kontaktu s ostatními uživatelkami služeb azylového domu, jaké máte vztahy?

„Je tu možnost komunikace s ostatními sousedkami, funguje tu dobře spolupráce, nebo jak to mám říct výpomoc, jedna nemá mouku, půjčí té druhé a opačně, když něco nemám, vypomůžeme si tu navzájem.“

- Využíváte nějaké programy, které pro Vás pracovnice připravují?

„Tadyc pro dospělý jako nic není, žádný programy třeba na volnej čas, jedině nějaký besedy, občas něco, ale to já nechodím, to mě nijak nezajímá, ale tak pro děti umí připravit, byl čert a Mikuláš, tak to bylo fakt super, sem je pozvali, udělali takovou jako párty, holka byla nadšená, jako že tady u toho mohla být.“

- Co Vám v azylovém domě nejvíce chybí?

„Noo ty jo, jako asi by bylo fajn, kdyby tady byl přímo psycholog, tak bych třeba za ním zašla, když jsem tu byla předtím na ty dva měsíce před čtyřma rokama, tak tu byl, jako jen sem občas docházel, ale bylo to fajn, teď jako nevím, proč tu vůbec není.“

- Čeho chcete za pobytu v azylovém domě dosáhnout? A co proto děláte?

„Jasná odpověď bydleního, to prostě je jasný, mít bydlení svoje ne tady.“

Budoucnost (odchod z azylového domu)

- Jaký je Váš životní cíl, co by jste si nejvíce přála? Čeho by jste chtěla dosáhnout?

„Být šťastná se svými dětmi, najít zázemí.“

- Jak vidíte svou budoucnost po opuštění azylovém domě?

„Noo s dětma doma, budu se snažit se s nima učit a chodit do práce a tak nějak bejt i více s kámošema nikoho tu nemám.“

- Co bude podle Vás největší překážkou při návratu do běžného života? Čeho se nejvíce obáváte?

„Ale to mi právě chybí peníze, mám jen dávky, pobírám něco z pracáku, ale je to málo, takže doufám, že mi na pracáku pomůžou, požádám o tu rekvalifikaci. Noo a do budoucna nechci žádnýho partnera do budoucna se nejvíce bojím otce dětí.“