

Univerzita Palackého v Olomouci

Filozofická fakulta

Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie

HODNOCENÍ POSKYTOVANÉ PÉČE V AZYLOVÉM DOMĚ

PRO MATKY S DĚTMI

BAKALÁŘSKÁ DIPLOMOVÁ PRÁCE

Obor studia: Sociální práce

Autor: Pavlína Krátká

Vedoucí práce: doc. Mgr. Jana Poláchová Vašátková, Ph.D.

Olomouc 2020

Prohlašuji, že jsem bakalářskou diplomovou práci na téma „*Hodnocení poskytované péče v azylovém domě pro matky s dětmi*“ vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Olomouci dne 6. 4. 2020

Podpis

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí své bakalářské práce doc. Mgr. Janě Poláchové Vašátkové, Ph.D. za její vstřícnost a cenné rady.

Anotace

Jméno a příjmení:	<i>Paolína Krátká</i>
Katedra:	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
Obor studia:	<i>Sociální práce</i>
Obor obhajoby práce:	<i>Sociální práce</i>
Vedoucí práce:	<i>doc. Mgr. Jana Poláčková Vašátková, Ph.D.</i>
Rok obhajoby:	2020

Název práce:	Hodnocení poskytované péče v azylovém domě pro matky s dětmi
Anotace práce:	Bakalářská práce se zabývá hodnocením poskytované péče v azylovém domě pro matky s dětmi. Je členěna do dvou částí. První část je věnována teoretickému základu – jsou zde objasněny pojmy související s krizovými situacemi v životě člověka, například se ztrátou bydlení, domácím násilím. Dále jsou popsány možnosti pomoci v těchto situacích se zaměřením na problematiku azylového bydlení. Druhá část pak představuje hodnocení poskytovaných služeb z pohledu klientek a sociálních pracovníků.
Klíčová slova:	dlouhodobá nezaměstnanost, ztráta bydlení, azylový dům pro matky s dětmi, klientky azylového domu
Title of Thesis:	Evaluation of provided care in shelter for mothers with children
Annotation:	This bachelor's thesis deals with the issue of evaluation of provided care in shelter for mothers with children. This work is divided into two parts. The first part gathers theoretical principals. You can meet terms explaining critical situations in man's life, e.g. housing loss, domestic violence, etc. Possible assistance in such situations concerning the issues of living in shelters follows. The second part brings evaluation of provided services from the view of clients and social workers.

Keywords:	long terms unemployment rate, housing loss, shelter for mothers with children, clients in shelter
Názvy příloh vázaných v práci:	Příloha č. 1: Souhlas organizace s provedením výzkumu Příloha č. 2: Informovaný souhlas Příloha č. 3: Strukturovaný rozhovor s klientem azylového domu Příloha č. 4: Strukturovaný rozhovor s pracovníkem azylového domu Příloha č. 5: Přepis rozhovoru s klientkou azylového domu Příloha č. 6: Přepis rozhovoru se sociální pracovnící azylového domu
Počet literatury a zdrojů:	24
Rozsah práce:	46 s. (63 238 znaků s mezerami)

Obsah

Anotace	4
ÚVOD	7
TEORETICKÁ ČÁST	9
1. Krizové životní situace	9
1.1. Dlouhodobá nezaměstnanost	9
1.2. Ztráta bydlení	10
1.3. Osamocení rodič	12
1.4. Domácí násilí	13
2. Pomoc v krizových situacích	14
2.1. Sociální služby	15
2.2. Azylový dům	15
3. Klientky azylového domu	19
EMPIRICKÁ ČÁST	21
4. Metodika výzkumu	21
4.1. Cíl šetření	21
4.2. Azylový dům pro ženy a matky s dětmi	22
4.3. Výzkumný soubor	24
4.4. Etika výzkumu	25
4.5. Průběh výzkumu a zpracování dat	26
5. Výsledky	27
5.1. Výsledky šetření	27
5.2. Diskuse	33
Závěr	35
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	37
PŘÍLOHY	39

ÚVOD

Jednou ze základních psychických potřeb člověka je bezpečí. Toto bezpečí mu poskytuje místo, kde žije – domov. Citové bezpečí, oporu a pomoc mu dávají jeho blízcí, rodina. V rodinném kruhu spolu prožívají radosti i strasti, které člověku přijdou do cesty. Pokud potřeba bezpečí a sounáležitosti není uspokojována, člověk strádá. V průběhu života se setkáváme i s nelehkými životními situacemi, které lidem mění život ze dne na den. Pokud člověk nemá své blízké, rodinu, která mu může podat pomocnou ruku v jeho momentální obtížné situaci, ocitá se v krizi. Mezi takové situace patří dlouhodobá nezaměstnanost, ztráta bydlení, ztráta partnera z důvodu ovdovění či rozvodu a domácí násilí. Často se tyto krizové situace na sebe kumulují a člověk se dostává do řady problémů. V této situaci se mnohdy ocitají ženy nebo matky s dětmi, které hledají pomoc prostřednictvím sociální pomoci či služby azylového domu.

Pro téma své bakalářské práce jsem se rozhodla po absolvování praxe v azylové domě pro matky s dětmi. Cílem mé práce je představit aktuální témata žen, které byly nuceny díky své momentální životní situaci vyhledat pomoc azylového domu. Dále bych chtěla s oporou odborné literatury analyzovat poskytované služby azylového domu na základě pohledu klientek a pohledu sociálních pracovníků.

Teoretická část práce popisuje krizové životní situace, ve kterých se mnohdy ženy ocitají. Je zde popsána dlouhodobá nezaměstnanost, která vede ke snížení životní úrovně a finančním problémům, jež mnohdy vedou ke ztrátě bydlení. Další krizovou situací je ztráta partnera z důvodu rozvodu, rozchodu či jeho úmrtí. Rodič se ocitá na péči, výchovu i ekonomické zajištění sám. Tuto problematiku popisuje osamocené rodičovství. A v neposlední řadě domácí násilí. V další kapitole se pozornost obrací k pomoci a podpoře v řešení

krizových situací pomocí sociálních služeb, zejména prostřednictvím azylových domů. Třetí kapitola blíže popisuje klientky azylových domů, z jakých důvodů byly nuceny vyhledat pomoc a jaké jsou jejich primární potřeby.

Empirická část diplomové práce je vypracována kvalitativní metodou prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů s klientkami azylového domu pro matky s dětmi. Data budou zpracována pomocí rámcové analýzy. Hlavní výzkumnou otázkou je: Jak vnímají klientky poskytovanou péči v azylovém domě pro matky s dětmi? Za pomoci dílčích otázek pro klientky i sociální pracovnice budou hledány průniky obou pohledů a navrhnuty možnosti řešení.

TEORETICKÁ ČÁST

1. Krizové životní situace

Člověk prochází různými životními situacemi. Pojem krize popisuje Vodáčková (2013b, s. 259) jako drastickou změnu, která bývá hodnocena vždy negativně. Krizová situace člověka ohrožuje, bere mu jeho jistoty, vize do budoucna. Je také „... zdrojem silných emocí, v určitých případech nutí lidi velice vážně se zabývat otázkami života a smrti“ (Matoušek a kol., 2013b, s. 259). Krizové situace dělí Matoušek (2016, s. 90) dle vnějších spouštěčů krize: „... ztráta (blízké osoby, domova), změna (společenského postavení nebo vlastního stavu) a nutnost volit (obvykle mezi dvěma stejně žádoucími, respektive stejně nežádoucími možnostmi)“ (Matoušek, 2016, s. 91). K těmto životním situacím patří vážné zdravotní problémy člověka nebo jeho blízkých osob, dlouhodobá nezaměstnanost a z ní plynoucí finanční problémy, ztráta bydlení, partnera, domácí násilí apod. Tyto situace se ve většině případů kumulují. Matoušek (2016, s. 30) ve spojitosti s klienty azylových domů uvádí jako hlavní krizovou situaci ztrátu bydlení, které můžou předcházet ztráta zaměstnání, rozpad rodiny, vztahu mezi manželi či partnery. Proto v této kapitole budu popisovat dlouhodobou nezaměstnanost, ztrátu bydlení, osamocené rodičovství a domácí násilí.

1.1. Dlouhodobá nezaměstnanost

Při ztrátě zaměstnání člověk ztratí nejenom finanční jistotu, ale také nezávislost a určité postavení ve společnosti. Nezaměstnané popisuje Mareš (2013b, s. 331) jako osoby, které nemají placené zaměstnání, jsou registrováni na úřadu práce, práci hledají a chtějí do ní nastoupit.

Jsou také nezaměstnaní, kteří si práci nehledají „... a neuplatňují ani nárok na podporu v nezaměstnanosti (skrytá nezaměstnanost)“ (Matoušek, 2013b, s. 331). Nezaměstnanost také souvisí s vekou psychickou zátěží, jak upozorňuje Siegrist (2015, s. 25). Dlouhodobá nezaměstnanost může vést až k psychosomatickým onemocněním. Psychický vývoj dlouhodobě nezaměstnaných je rozdělen do tří fází. První je fáze optimismu – člověk věří, že si práci brzy najde, druhou fází je pesimismus – nedostatečná víra v sebe sama, pocit viny, třetí fází pak rezignace – osamělost, šance na zaměstnání nepřichází. Osoby se v této fázi potýkají s problémy alkoholismu, nevhodného zacházení se zdravím, ba dokonce i sebevražednými pokusy. Dochází ke změně osobnosti a psychickým onemocněním. O vlivu nezaměstnanosti na celou rodinu píše Mareš (1994, s. 67). Rodina se potýká s finančními problémy, v důsledku toho také se snížením životní úrovně, ztrátou sociálních kontaktů a narušením rodinných zvyklostí. Nezaměstnanost tak negativně ovlivňuje vztahy mezi členy rodiny a postavení tohoto člověka v rodinném systému. Je to problém jedinců, jejich rodin a celé společnosti. Dále Mareš (2013b, s. 332) uvádí, že u nezaměstnaných dochází také ke ztrátě již nabytých vědomostí a dovedností. Jako další problém zmiňuje snižování životních šancí dětí nezaměstnaných rodičů či u mladistvých odkládání vstupu do dospělosti. Hovoří o „... tzv. NEET generation, určitá skupina uvnitř mladé generace, jež se nevzdělává, nepracuje a v extrémních případech ani nevychází z bytu svých rodičů, na nichž je existenčně závislá“ (Matoušek, 2013b, s. 332).

1.2. Ztráta bydlení

Nevhodné bytové podmínky, ztrátu bydlení či bezdomovectví popisují Pemová a Ptáček (2016, s. 100) jako situaci, kdy rodina nemá kde bydlet a často se stěhuje v krátkých obdobích z místa na místo. Využívá ubytovny, rodinu, přátele a známé, azylové domy. Stálá změna vede k nestabilitě životních

podmínek a sociálního zázemí. Problémem pro děti jsou také časté změny školky, školy či pediatra. Schwarzová (2010, s. 316) popisuje bezdomovectví jako situaci, ve které se ocitají lidé bez domova, jedná se o stav bezprostřední nouze. Domov je pro člověka především místo bezpečí a jistoty, které tito lidé ztratili. Nemají také dostupné prostředky, možnosti a schopnosti nastalou situaci řešit. Ztrátou bydlení jsou nejčastěji ohroženi dlouhodobě nezaměstnaní, lidé s hendikepem, senioři a dále osoby, které žily dlouhodobě v institucích. Další ohroženou skupinou jsou členové etnických minorit a také migranti. Ve více případech bývají bezdomovectvím ohroženi muži středního a staršího věku. Stejně důvody ztráty domova uvádí ve své knize také Matoušek (2016, s. 31). Jednak rozpad rodiny následkem ztráty zaměstnání, alkoholismu, duševních nemocí, konfliktů mezi partnery apod., nebo z důvodu nezvládnutého přechodu z institučního zařízení do neústavního prostředí, což se týká klientů dětských domovů, výchovných ústavů a věznic. Matoušek (2005, s. 318) také upozorňuje na složitou situaci občanů, jejichž finanční příjmy jsou nízké. Z důvodu malé nabídky sociálního bydlení, která nepokrývá poptávku, si tito lidé nemůžou dovolit platit komerční nájemné, dostávají se do finančních problémů a domov ztrácí. O problematice nejisté práce a křehkých partnerských a rodičovských vztazích píše Keller (2013, s. 79). Tyto nejisté situace v závislosti na momentální fázi životní dráhy vyvolávají přechodnou chudobu. Lidé se dostávají do situací nejistoty a sociálního vyloučení. Jedná se o *„... nerovnost natolik velkou, že podlamuje zbytky pocitu bezpečí, narušuje stimuluující sociální kontakty se sociálním okolím a přináší vážný problém s vlastní identitou“* (Keller, 2013, s. 80). Současná společnost v České republice dle Matouška (2013b, s. 340) bagatelizuje závažné důvody, kvůli nimž se ocitají lidé bez domova. Oni sami cítí, že jejich momentální situace je společností neakceptovatelná, nemá o ně nikdo zájem, proto jejich motivace ke změně klesá.

1.3. Osamocení rodič

V dnešní době se setkáváme s nejrůznějšími podobami rodinného soužití. Proto se budu věnovat situaci, která může být pro pečujícího rodiče i děti krizová. Kodymová a Koláčková (2005, s. 43–44) zavádí termín „... osamocení rodič“. To je rodič, který z důvodu vdovství, rozvodu nebo rozchodu s partnerem vychovává děti sám. Primární péče o dítě je pouze na jednom rodiči, který se potýká s řadou problémů jak ekonomických, tak psychických. Osamocení rodiče jsou více ohroženi ztrátou zaměstnání, chudobou, řeší problémy s bydlením a v neposlední řadě také sociálním vyloučením. Riziko chudoby se častěji týká osamocených matek. Také Sobotková (2012, s. 174) popisuje problémy, se kterými se potýkají osamocené matky s dětmi. Dělí je do tří oblastí. V první řadě se jedná o stresové situace s finančním zabezpečením, zaměstnáním a domácností. V druhé řadě to jsou problémy osobní „... emoční distres, změny v sebepojetí a ohrožení osobní identity. Třetím možným zdrojem stresu jsou vztahy – problémová interakce s dětmi, stále konfliktní vztah s bývalým manželem, nejistota v případném rýsujícím se dalším vztahu aj.“ (Sobotková, 2012, s. 174). O vyšším výskytu rizika chudoby v neúplných rodinách píše také Pemová a Ptáček (2016, s. 46). Aby těmto problémům osamocení rodiče předešli a dostatečně zabezpečili rodinu, musí více pracovat, proto jim zbývá méně času na dohled a společné chvíle s dítětem. Z těchto důvodů je u těchto rodin velký výskyt zanedbávání dětí. Podobně vidí problém osamocených matek také Matějček (2017, s. 67) ve velkém pracovním zatížení nebo řešení osobních problémů osamělé matky. Ta má pak méně času na dítě a může se mu méně věnovat. O problému nezaměstnanosti osamocených rodičů píše také Kodymová a Koláčková (2005, s. 46). Tento stav ovlivňuje životní situaci nejen rodiče, ale i dítěte. Pro zaměstnavatele je takový rodič problematický a neperspektivní. Keller (2005, s. 67) hovoří o křehkosti rodiny s dětmi v oblasti jejího zajištění. Zvyšuje se počet matek samoživitelek,

kteřé se potýkají s problémem vhodného sloučení zaměstnání a mateřství. Aby mohly zajistit své děti, potřebují flexibilní pracovní dobu a zkrácený úvazek, což se pojí s nízkým finančním ohodnocením. „Podobně jako (dlouhodobě) nezaměstnaní také ony patří k sociálně potřebným, aniž by byly schopny podílet se ze svého výdělku na financování sociálních dávek a služeb, jichž jsou adresáty“ (Keller, 2005, s. 67).

1.4. Domáci násilí

Domáci násilí je jedním z častých důvodů, proč ženy vyhledají pomoc azylového domu. Čířtková (2013, s. 353–354) ho popisuje jako vztahovou poruchu mezi nejbližšími osobami, které žijí ve společné domácnosti. Násilník vůči své oběti používá psychického, fyzického, sexuálního, ekonomického či sociálního týrání. Násilí probíhá jednostranně, opakovaně a dlouhodobě. Pro domáci násilí je typický opakující se cyklus, který probíhá ve třech fázích. První fáze, kdy v rodině narůstá napětí, ve druhé fázi dochází k násilí. Třetí fáze je období klidu, kdy je oběť zahrnována láskou a ujišťována o zlepšení vztahu. Tím, že dochází k násilí ze strany blízké osoby, která má s obětí emocionální vztah, je reakce na incident odlišná. Oběť se stydí, dochází ke ztrátě sebevědomí a stahuje se do sociální izolace. Daligand (2014, s. 10) ve své knize zmiňuje problematiku tohoto velmi citlivého tématu, považovaného oběťmi za čistě soukromou záležitost, o které se nehovoří. Jedná se však o velmi nebezpečný jev, který je, jak uvádí průzkumy, v soužitích rozšířen. Nejčastěji dochází k násilí ze strany partnera kombinací fyzického napadení, sexuálního násilí, ponižování, pronásledování, ničení a omezování osobního majetku. O vlivu domácího násilí na psychický stav ženy-matky píše Pemová a Ptáček (2016, s. 59). U těchto žen se díky stresovému prostředí vyskytují deprese, úzkostné poruchy a maladaptivní stresové reakce. Ohrožující a neklidné domácí prostředí a tyto psychické stavy mají negativní vliv na

rodičovské kompetence. Může zde docházet také k selhávání péče o dítě. Dítě je vystavováno kritickým situacím ze strany agresora, před kterými ho matka nemůže ochránit. Dítě je sekundární obětí domácího násilí. V některých případech nemusí k domácímu násilí docházet od počátku vztahu, jak uvádí Čírtková a Vitoušová (2005, s. 233). Spouštěčem agrese mohou být zátěžové situace, se kterými se partneři či manželé setkávají. Mezi ně patří finanční problémy, narození dítěte, nemoc, problémy s bydlením či zaměstnáním. Může se přidat také alkohol, psychotropní látky apod. Oběť má často pocit, že nemá dostatek sil na ukončení vztahu s násilníkem, je na agresorovi ekonomicky závislá, bojí se budoucnosti, nejistoty, reakcí okolí. Nepříznivé klima v rodině si klade za vinu. Čírtková (2015, s. 354) uvádí, jak domácí násilí řeší legislativa. Jedná se o § 199 trestního zákoníku „*Týrání osoby žijící ve společném obydlí a zákon č. 135/2006 Sb. v oblasti ochrany před domácím násilím, vykázaní násilné osoby ze společného obydlí*“ (Matoušek, 2015, s. 354).

2. Pomoc v krizových situacích

Lidé, kteří se ocitají ve složité životní situaci, si neumí sami s problémy poradit a potřebují podporu, mohou využít sociální pomoci. Cílem sociální práce je dle Gulové (2011, s. 30) podpořit člověka v řešení jeho obtížné životní situace, ve které se momentálně nachází. Naučit ho, jak se svými problémy pracovat a jak zlepšit svůj nepříznivý stav. Mezi další cíle patří pomoc se zprostředkováním kontaktů na další subjekty, odborníky, služby a příležitosti.

V případě dlouhodobé ztráty zaměstnání uvádí Kodymová a Koláčková (2005, s. 309–310) důležitost zacílení pomoci na zvládnutí důsledků nezaměstnanosti a pomoc při návratu na trh práce. Pomoc je poskytována v rámci aktivní politiky zaměstnanosti v rovině psychologické, sociální a ekonomické. Poskytovateli jsou úřady práce, poradenská střediska i neziskové organizace.

Bakalářská práce se zabývá problematikou azylových domů, proto se více zaměřím na popis sociálních služeb a azylového bydlení.

2.1. Sociální služby

Sociální služby jsou nabízeny osobám, které se ocitají v obtížné sociální situaci, pomáhají s jejich začleněním a předchází vyloučení ze společnosti, jak popisuje Gulová (2011, s. 31). Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je poskytnutá podpora dostupná, efektivní, kvalitní, bezpečná a hospodárná. Dále uvádí, že smyslem je zlepšení kvality „... života těchto lidí, chránit je před riziky, která na ně v těchto situacích doléhají a napomoci jim k začlenění do společnosti. Služby spadají do mnoha rezortů státní správy a souvisí s nimi široká oblast právních norem“ (Gulová, 2011, s. 32). Jak popisuje Čámský, Sembdner a Krutilová (2011, s. 30), poskytovateli sociálních služeb jsou obecní úřady s rozšířenou působností, krajské úřady, méně ministerstva, nevládní neziskové organizace, obecně prospěšné společnosti, občanská sdružení a církve. Dle Gulové (2011, s. 32) jsou poskytované sociální služby děleny na preventivní, terapeutické či rehabilitační, intervenční a pečovatelské. Tyto služby mohou být poskytovány v domovech, domech či bytech, v ústavních zařízeních, v centrech s denním či týdenním provozem. Dále jsou děleny dle úkonů a poskytnuté služby, například poskytnutí informací, zastoupení před úřady, zajištění jídla apod.

2.2. Azylový dům

Osobám bez přístřeší poskytují bydlení například noclehárny, ubytovny, domy na půl cesty, azylové domy. Jak popisuje Schwarzová (2010, s. 322–324) člověk potřebuje zajistit své základní životní potřeby, což je podmínkou jeho úspěšné reintegrace. Klientům je poskytnuta strava, ubytování, hygiena,

ošacení, základní lékařská péče a poradenské služby. Azylové bydlení může být dle délky pobytu krátkodobé (v řádu dnů či týdnů), střednědobé (několik týdnů či měsíců) a dlouhodobé (několik měsíců až let). Dlouhodobý pobyt v AD se nejvíce přibližuje přirozenému bydlení v rámci nácvičku „... *dovedností vedoucích k samostatnosti a převzetí odpovědnosti za vlastní život*“ (Matoušek, 2010, s. 324). V další literatuře Matoušek (2016, s. 30) uvádí, že azylové domy motivovaným klientům umožňují změnu životního stylu, a tím pomáhají k jejich integraci do společnosti. „*V ČR jsou zřizovateli azylových domů většinou církev, méně často nestátní neziskové organizace, obce nebo státní orgány*“ (Matoušek, 2016, s. 30). Nováková (2012, s. 506) podotýká, že pod tímto názvem bývají mnohdy uváděny také noclehárny či ubytovny. Popisuje, že „... *nejčastější typy azylového bydlení u nás uvádějí AD pro matky s dětmi, AD pro muže a ženy, bytové azylové jednotky, domy na půl cesty, ubytovny a noclehárny i chráněná bydlení*“ (Vodáčková, 2012, s. 506).

2.2.1. Azylový dům pro matky s dětmi

Azylové domy pro matky s dětmi jsou pobytová zařízení pro ženy a jejich děti, které se ocitají v těžké životní situaci. Matky nemají odpovídající bydlení a hledají dočasné útočiště. Pokud nemají blízkou rodinu, která by jim s touto situací pomohla, hledají pomoc v azylových domech (dále jen AD). Jak uvádí Navrátilová (2015, s. 428–430) tyto domy nabízí ženám bydlení v chráněných bytových jednotkách po dobu nezbytně nutnou. Mají čistě přechodný charakter a jsou zpoplatněny. Zřizovateli AD mohou být obce nebo také církev či nestátní neziskové organizace. Před nástupem do AD si žena podá žádost, která projde schvalovacím řízením. Při přijímání spolupracují sociální pracovníci AD s pracovníky Sociálně právní ochrany dětí. Některé azylové domy řeší také akutní krizové situace, např. domácí násilí či náhlou ztrátu bydlení, a jsou připraveny ženu s dětmi přijmout ihned. Ve většině případů poskytují azylové domy pobyt maximálně po dobu jednoho roku. Pokud se

ženě nepodaří po uplynutí této doby najít bydlení a svou situaci zlepšit, přechází do dalšího azylového domu. Mnohdy tak ženy putují z jednoho azylového domu do druhého.

Azylový dům poskytuje služby v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., O sociálních službách. Hlavní poskytovanou službou je zajištění azylového bydlení, které trvá maximálně do jednoho roku. Bývá poskytováno ve vlastní bytové jednotce. K dispozici mají ženy také kuchyňský kout a sociální zařízení. Mezi další poskytované služby patří sociální poradenství a zprostředkování kontaktů na další potřebnou odbornou pomoc, poradenství a pomoc s péčí o dítě, vedením domácnosti a hospodařením, finančním zajištěním. V neposlední řadě je to také podpora a pomoc s uplatňováním práv a zájmů. Podle Kodymové a Kolářkové (2005, s. 48) je pro klienty azylového domu pro matky s dětmi důležité nejen bydlení, ale také zajištění další doprovodné služby. Jedná se zejména o poradenství, psychologickou, sociální a také zdravotní pomoc. Pro jejich budoucí život je důležité najít trvalé řešení problémů a zajištění jejich samostatnosti do budoucna. I Navrátilová (2015, s. 429–430) popisuje důležitost poskytovaných doprovodných služeb. Především s uplatňováním jejich práv, opodstatněných zájmů a pomocí se zlepšením jejich současné situace. Schwarzová (2010, s. 324–325) upozorňuje na nezbytné přiblížení se azylového bydlení reálnému životu, začleňování se do přirozeného prostředí, kde se setkávají klientky se svým blízkým okolím. Díky těmto dobrým vztahům se zvyšuje jejich sebedůvěra, což vede k jejich lepší integraci. Velký důraz klade Schwarzová hlavně na reintegraci a soběstačnost, což vede klientky AD k přejímání jisté spoluodpovědnosti.

Pomoc, vlídné přijetí a zajištění bezpečného zázemí poskytují klientům sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách AD. Hovoří o své momentální situaci, v čem ji chtějí zlepšit a jaké kroky ke zlepšení vedou. Jak uvádí Navrátilová (2015, s. 429–430), sociální pracovníci pomáhají klientkám

se zvyšováním rodičovských kompetencí, finanční gramotností, správným návykům v péči o domácnost a orientaci v sociální pomoci v jejím blízkém okolí. Azylové domy se řídí zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Proto je s každým klientem uzavírán individuální plán. Jeho cílem je motivace klientů ke zlepšení jejich fungování v oblastech, které si s pomocí sociálních pracovníků zvolí tak, aby usnadnily návrat klientů do běžného života. Na pracovníky v azylovém domě jsou kladeny vysoké požadavky jak po stránce odborné, tak také osobnostní, jak uvádí Richterová a Orgoníková (2008, s. 55). Mezi jejich dovednosti ve vztahu k uživateli by měly patřit „... *na jedné straně empatie, pochopení, citlivost a takt, ale na straně druhé také racionální myšlení, rozhodnost a objektivita*“ (Richterová & Orgoníková, 2008, s. 55). Náročnou práci sociálních pracovníků a akceptaci bez předsudků popisuje také Gulová (2011, s. 37). Klienti mohou být díky doposud prožitým okolnostem a sociálnímu vyloučení problémoví, „... *dlouhodobě nezaměstnaní, konfliktní a snažící se vytěžít z dané situace*“ (Gulová, 2011, s. 37).

Jak uvádí Čámský, Sembdner a Krutilová (2011, s. 24) podle § 99 zákona o sociálních službách, je kvalita hodnocena dle kritérií standardů kvality „... *jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytovaných sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami (uživateli)*“ (Čámský, Sembdner, & Krutilová, 2011, s. 24). Malík Holasová (2014, s. 19) uvádí několik způsobů hodnocení sociální služby. Jeden z nich pohlíží na kvalitu služeb ze dvou pohledů. Kvalitu dělí na objektivní a subjektivní. Objektivní kvalita hodnotí poskytovatele služby, kdežto subjektivní kvalita odráží hodnocení klienta. Hodnocení klienta však může být taky zavádějící, jak uvádí Gulová (2011, s. 35), klienti se nachází ve složitých situacích a problémech a nejsou vždy motivováni ke změně.

Dalším způsobem, jak uvádí Malík Holasová (2014, s. 32–33), je hodnocení kvality služby dle SERVQUAL přístupu, kde rozlišujeme pět dimenzí: prostředí – vzhled a vybavení prostor, vystupování zaměstnanců, spolehlivost – naplnění nabízených služeb v očekávané úrovni, vstřícnost – porozumění specifickým potřebám klientů, jejich naplnění, způsobilost – kompetence k poskytování služby, odpovídající vzdělání, důvěryhodnost pracovníků, zdvořilost, empatie – individuální přístup dle vcítění do klientových pocitů a přání.

3. Klientky azylového domu

Ženy, které vyhledávají pomoc azylového domu, se ocitají v nelehké životní situaci. Řeší vážné existenční problémy, které nejsou schopny zvládnout vlastními silami, a nemají ve svém blízkém okolí nikoho, kdo by jim podal pomocnou ruku.

Hlavním důvodem pobytu, kvůli kterému jsou ženy nuceny vyhledat pomoc azylového domu, je nepříznivá sociální situace, ve které se momentálně nachází. Jak uvádí Navrátilová (2015, s. 430), je to ve většině případů ztráta bydlení, finanční tíseň a domácí násilí. Pomoc vyhledávají také těhotné ženy či matky, které se ocitají v těžké životní situaci, kterou nejsou schopny zvládnout vlastními silami. Mezi další početnou skupinu patří také ženy s dětmi, jejichž nevyhovující bytové podmínky či nevhodné prostředí ohrožuje vývoj, zdraví a výchovu dětí. Schwarzová (2005, s. 324) zmiňuje také využití azylového bydlení pro klientky, které žily v ústavním zařízení a vrací se zpět do společnosti.

Potřeby klientek vychází z hierarchie potřeb A. Maslowa. Matky s dětmi mají díky azylovému zařízení uspokojeny základní fyziologické potřeby, potřebu bezpečí a jistoty. Vágnerová (2004, s. 176) popisuje další vztahové potřeby.

Mezi ně patří být milován a akceptován, začleněn do společnosti. Člověk potřebuje být také oceněn, „... tímto způsobem si potvrzuje vlastní hodnotu. Sociální hodnocení ovlivňuje sebehodnocení a z něho vyplývající sebeúctu.“ (Vágnerová, 2004, s. 176). Další potřebou je sebeaktualizace, směřování k osobnímu růstu člověka. Zvláštní potřeby mají klientky, které byly oběťmi domácího násilí, jak popisuje Navrátilová (2015, s. 430). V těchto případech poskytuje azylový dům ženě a dětem větší zabezpečení. Nezřídka se jedná o potřebu utajení adresy jako ochrana před agresorem.

EMPIRICKÁ ČÁST

V této části práce navazuji na teoretickou část, pozornost zaměřím na vybraný azylový dům pro matky s dětmi, na jeho klientky a sociální pracovníky. Nejprve uvedu cíl šetření, popíšu metody a techniky získávání dat. Specifikuji terén výzkumu a výzkumný soubor. Dále se budu zabývat také etikou výzkumu a zpracováním dat. Empirická část bude vypracována na základě kvalitativního šetření. Poté se zaměřím na prezentaci výsledků a jejich shrnutí.

4. Metodika výzkumu

4.1. Cíl šetření

Cílem mé práce je zjistit, jak ženy žijící v azylovém domě vnímají svůj dosavadní pobyt, jak jsou naplňovány jejich potřeby, co jim pomáhá ke zlepšení jejich životní situace a opětovnému začlenění do společnosti. Dále budu zjišťovat, jak stejné situace žen vnímají sociální pracovníci azylového domu pro matky s dětmi. Zaměřím se na výzkumné otázky: Jak vnímají klientky poskytovanou péči v azylovém domě pro matky s dětmi? Jak vnímají poskytovanou péči sociální pracovníci azylového domu? Co klientky a sociální pracovníci azylového domu vnímají podobně a v čem se jejich názory rozcházejí? Na základě těchto zjištění navrhnou doporučení pro sociální pracovníky azylového domu.

Pro výzkum jsem zvolila metodu polostrukturovaného rozhovoru. Tato metoda je vhodná zvláště pro klienty, kde může docházet k drobným nepochopením či komplikacím při komunikaci. Jak uvádí Mioviský (2006, s. 159–161) výzkumník vytváří schéma, kterým specifikuje okruh otázek. Tyto otázky pak pokládá účastníkům výzkumu. Odpovědi účastníků výzkumník ověřuje dalšími dotazy, aby si potvrdil, že je pochopil a správně interpretoval.

Témata, která jsou určena ke zjištění cílů, jsou rozpracována více do hloubky. Polostrukturovaný rozhovor tak tvoří jádro základních otázek, které budou s určitostí probrány. Nadstavbu tvoří doplňující otázky, které pomáhají dotvářet celkový kontext informací. Důležitost je také kladena na prostředí, ve kterém rozhovory probíhají, a na přirozenost, autentičnost a sociální zdatnost výzkumníka. Výhody této metody popisuje Miovský v možnosti bezprostředního rozhovoru v příjemném prostředí, a tak účastníka podporovat „... a využívat jeho zájmu následně v místech s vyšší mírou strukturace. Velkou výhodou je také možnost pokládat doplňující otázky i u odpovědi, které účastník dává na pevně strukturované podněty“ (Miovský, 2006, s. 161). U rozhovorů klade Hendl (2005, s. 169) důraz na způsob formulace otázek, které by měly být především otevřené, citlivé, jasné a také neutrální.

4.2. Azylový dům pro ženy a matky s dětmi

Výzkum jsem prováděla v azylovém domě pro ženy a matky s dětmi v nedalekém městě, čítajícím 25 000 obyvatel. Vedení azylového domu mi umožnilo provedení výzkumu. Znění souhlasu je uvedeno v příloze číslo 1. Z důvodu ochrany klientek neuvádím název ani město, kde se nachází. Azylový dům je obecně prospěšná společnost, jejímž zřizovatelem je město. Své služby poskytuje již 14 let. Ve Výroční zprávě 2018 je uvedeno, že posláním azylového domu je „... pomoci ženám a matkám s dětmi zvládnout nepříznivé období, a usnadnit jim tak sociální začlenění“ (Výroční zpráva, 2018, s. 6). Za cíl si klade zlepšit nepříznivou situaci uživatelk, popřípadě udržet stávající situaci, a zabránit tak jejímu zhoršování. Míru podpory klientek poskytuje tak, aby zachoval a rozvíjel jejich schopnosti řešit svou životní situaci vlastními silami. Cílem je, aby se ženy staly nezávislými na systému sociální pomoci či aby se jejich závislost alespoň minimalizovala. Azylový dům sídlí ve dvoupodlažním domě v klidné části obce. Jeho součástí je

sedm bytových jednotek, herna, společná kuchyň na nácvik pečení a vaření, prádelna, kočárkárna s kolárnou. Dále klientky s dětmi využívají místnost s počítačem a internetovým připojením a zahradu, která je vybavena průlezkami pro děti. Cílovou skupinou uživatelek jsou ženy a matky, které se ocitají v nepříznivé životní situaci. Jedná se o oběti všech forem domácího násilí, ženy bez přístřeší nebo žijící v bytových podmínkách ohrožujících zdraví a život, dále ženy, které nejsou schopny vlastními silami zvládnout náhlou životní situaci nebo žijí v nevyhovujícím rodinném prostředí. Dále se jedná o klientky dětského domova, které dosáhly zletilosti a nemají možnost dalšího ubytování. Mezi poskytované služby patří azylové ubytování ve vlastní vybavené bytové jednotce. Její součástí je kuchyňský kout a sociální zařízení. Maximální doba pobytu je stanovena na 1 rok. Další službou je poskytování sociálního poradenství a zprostředkování dalších kontaktů na odbornou pomoc, v neposlední řadě také podpora a pomoc s uplatňováním oprávněných práv a zájmů. Mezi poskytované služby vycházející z individuálního plánování patří poradenství a pomoc v sociálně právních problémech, individuální poradenství, zajištění odborných přednášek, poradenství a pomoc s péčí o dítě, při vedení domácnosti a hospodaření, při hledání zaměstnání a zajištění finanční stability. V rámci individuálního poradenství poskytuje azylový dům tyto výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, pracovní výchovné činnosti s matkami i dětmi, podporu a nácvik rodičovského chování, udržování domácnosti, hospodaření, práce s počítačem. V péči o děti se jedná o nácvik a upevnění motorických schopností a dovedností dětí, zajištění podpory a podmínek pro vzdělávání dětí, rukodělné činnosti pro matky s dětmi. V případě potřeby je zajištěna pomoc s poskytnutím ošacení a potravinová pomoc.

4.3. Výzkumný soubor

Výzkumný soubor jsem rozdělila do dvou skupin. V první skupině jsem oslovila sociální pracovníky – zaměstnance azylového domu. Je to tak zvaná předem daná struktura výběru. Jak uvádí Hendl (2005, s. 151) jsou předem známa kritéria výběru, byli osloveni všichni sociální pracovníci daného zařízení. Sociální pracovnice 1 pracuje v sociálních službách 14 let a po celou dobu v tomto konkrétním azylovém domě. Sociální pracovnice 2 je zaměstnaná v azylovém domě 3,5 roku a je to její první zaměstnání. Sociální pracovnice 3 pracuje v azylovém domě 4,5 roku a stejná je i délka její praxe v sociálních službách. V druhé skupině byly osloveny současné klientky azylového domu. O rozhovor jsem požádala všechny ubytované klientky, které jsou v zařízení minimálně dva měsíce. Oslovení žen proběhlo za pomoci paní ředitelky zařízení, která mi pomohla klientky informovat o prováděném výzkumu, a zároveň je tak ubezpečila o anonymitě a dobrovolné účasti. Souhlasila část oslovených žen, u kterých jsem z důvodu anonymity změnila jména a uvádím jejich stručné představení.

Paní Alena má 33 let, má tři sourozence a vyrůstala v úplné rodině. Je vyučená kuchařka. Hned po střední škole měla děti, celkem čtyři. S jejich otcem se stále stěhovali, střídali nájmy. Otec dětí často měnil zaměstnání a měl i období, kdy nepracoval vůbec. Rodina měla finanční problémy. Po narození čtvrtého dítěte Alena zjistila, že má partner ještě další děti, na které platí alimenty. S partnerem se rozešla a byla nucena z finančních důvodů využít služby azylového domu. V současnosti se jedná o její třetí pobyt. Se svou rodinou se téměř nestýká. Momentálně je nezaměstnaná a ani v dřívějším období nepracovala. V azylovém domě je 10 měsíců. Za pomoci pracovníků azylového domu si našla sociální byt, do kterého se bude stěhovat.

Paní Boženě je 29 let. Rodiče se v jejích dvou letech rozvedli. Se svým otcem se nevidá, má svou novou rodinu. Maminka se podruhé vdala a má dvě nezletilé

děti. Jediný člověk z rodiny, se kterým je v kontaktu, je maminka. Maminka ji vždy vychovávala slušně, ale ona sama uvádí, že „vždycky tíhla k těm horším“. Střední školu nedokončila. S partnerem, který je v současné době ve výkonu trestu, má dvě děti, ty ho ale už neznají. Žít s ním už nechce, nevěří mu. V azylovém domě je 5 měsíců. Je to její třetí pobyt. Našla si práci, dva měsíce pracuje v kuchyni, je tam velmi spokojená.

Paní Cecílii je 40 let, je nejstarší ze čtyř sourozenců. Dva sourozenci měli vážné zdravotní problémy, třetí sourozenec byl o 13 let mladší, proto byla zvyklá vždy pracovat a o všechny se starat. S rodiči bydleli ve dvoupokojovém bytě. Vystudovala střední školu s maturitou. Pracovala na statku, v šicí dílně apod. S manželem se jim narodily dvě děti. Manžel podnikal, bohužel se mu podnikání nedařilo, zadlužil se a začal pít. Později se rozvedli, našla si nového partnera, se kterým má další dvě děti. Bohužel i partner má dluhy, nepracuje a není ani registrovaný na úřadu práce. Společně bydlí v rodinném domě se statkem, kde chová domácí zvířata. Dům je zatížen exekucí, je odpojená elektřina, neteče voda. Rodina žila tři měsíce v zimě v nevyhovujících podmínkách. Paní Cecílie měla na výběr azylový dům nebo odebrání dětí. V azylovém domě je dva měsíce a je to její první pobyt. Momentálně je se čtvrtým dítětem na rodičovské dovolené a přivydělává si na brigádě. S rodiči se paní Cecílie nestýká, k mamince může přijet, ale bez partnera. V kontaktu s prarodiči jsou jenom starší dvě děti z prvního manželství.

4.4. Etika výzkumu

Vážím si důvěry žen a pracovníků azylového domu, kteří se výzkumu účastnili. Proto kladu důraz na etiku výzkumu a na zachování jejich anonymity. Pro respondentky jsem připravila informovaný souhlas, kde je uvedeno, že získané informace jsou zcela anonymní a jejich využití je pouze

pro účely bakalářské práce. Předem jsem je informovala o průběhu rozhovoru a o možnosti jeho ukončení. Klientky se ocitají v situaci, která je pro ně obtížná, proto v případě, že jim byla některá část výzkumu nepříjemná nebo zvláště citlivá, nemusely na dané téma hovořit a rozhovor mohly ukončit. Ženy souhlasily i s nahráváním rozhovoru. Švaříček, Šedová (2007, s. 43) kladou velký důraz na zachování důvěrnosti účastníků výzkumu. Důležitá je diskrétnost také před ostatními účastníky výzkumu, jak dalšími respondentkami, tak pracovníky azylového domu. Informovaný souhlas respondentů je přílohou číslo 2 bakalářské práce.

4.5. Průběh výzkumu a zpracování dat

Rozhovory se sociálními pracovníky a s klientkami jsem si heslovitě zaznamenávala do záznamových archů a nahrávala na diktafon. Poté jsem si důležité pasáže za pomoci nahrávky přepsala. Všechny rozhovory probíhaly v klidné atmosféře po dobu v průměru 30 minut. Se sociálními pracovníci jsem si povídala vždy s každou jednotlivě v nerušené kanceláři. Všechny byly vstřícné a snažily se v polostrukturovaném rozhovoru jasně popisovat a vysvětlovat dotazovaná témata. S poskytnutím rozhovoru souhlasily také tři klientky azylového domu. Na základě jejich možností proběhlo setkání vždy v den a čas, který si samy zvolily. I když jsem navrhovala pro rozhovor různá místa setkání, tak si všechny klientky vybraly svoji bytovou jednotku. Atmosféra u všech rozhovorů byla příjemná. Ženy hovořily o svém dětství a dosavadním životě. Z těchto informací je vytvořena stručná kazuistika každé respondentky. Poté popisovaly důvody pobytu v azylovém domě a hodnotily poskytovanou péči. Tyto informace jsem rozdělila do okruhů a hledala společná i rozdílná fakta. Občas příběhlo některé z menších dětí, ale rozhovory nijak nenarušilo.

Data jsem zpracovala za pomoci rámcové analýzy, „... jejím cílem je především lepší organizace dat“ (Hendl, 2005, s. 217). Jak blíže Hendl (2005, s. 219) popisuje, nejprve výzkumník poslechem nahrávek a čtením přepisů nashromážděné informace vhodně roztrídí a redukuje. Poté data posuzuje, rozděluje podle zadaných cílů do témat a označuje vybrané části textu. Informace porovnává a vytváří tematické tabulky a závěrečná shrnutí.

5. Výsledky

5.1. Výsledky šetření

Hlavní výzkumná otázka byla stanovena následovně: Jak vnímají klientky poskytovanou péči v azylovém domě pro matky s dětmi? Pro její zodpovězení byly získávány informace od klientek azylového domu a od sociálních pracovníků téhož azylového domu. U klientek byly zjišťovány informace tak, aby bylo možné zodpovědět následující dílčí výzkumné otázky.

Dílčí výzkumná otázka 1: Jak vnímají svůj pobyt v azylovém domě?

Dílčí výzkumná otázka 2: Jak jsou naplňovány jejich potřeby?

Dílčí výzkumná otázka 3: Co jim pomáhá ke změně životní situace?

Následovně bude zjišťováno, jak stejnou situaci klientek vnímají sociální pracovníci azylového domu. Na závěr budou zjištění porovnána. Nalezené průniky zjištění nastíní možnosti řešení.

5.1.1. Pohled klientek azylového domu

Jak vnímají svůj pobyt v azylovém domě? Ženy s dětmi, které vyhledaly pomoc azylového domu, neměly odpovídající bydlení, funkčního partnera, rodinu či přátele, kteří by jim podali pomocnou ruku, a ani finanční prostředky. Na své problémy zůstaly s dětmi samy. Proto si velmi cení

možnosti bydlet v útulné bytové jednotce, s vlastní malou kuchyní a prostornou koupelnou. **Paní Cecílie:** „Hlavně je důležité, že tu mají kluci, co by doma neměli, že tu mají světlo, teplo, teplou vodu. Nemusíme přemýšlet, jestli si dáme ještě další mikinu. Mně to pomůže, že se i já dám do pohody, uklidním se a všechno, i hygienu tu máme zajištěnou“ (Cecílie, s. 2, ř. 1–3). Pomáhá jim také individuální plánování, možnosti poradenství, zejména finanční plánování, řešení exekucí. Dále také nasměrování na další pomáhající organizace. Zejména v začátcích svého pobytu využívají potravinovou pomoc i pomoc s ošacením. **Paní Božena:** „Pomoc s nasměrováním na další organizace, třeba Maltézká pomoc a tak. Nebo poradenství, bazárek jsme využili. A akce – třeba hrabání listí, děcka jsme vzali, zapojili jsme se, nebo dlabání dýní“ (Božena, s. 1, ř. 13–15). Kladně hodnotí také organizované volnočasové aktivity pro maminky s dětmi, na jejichž výběru se mohou podílet. Svůj dosavadní pobyt hodnotí ženy kladně. **Paní Božena:** „Já jsem tady spokojená i s pracovníci jsem spokojená“ (Božena, s. 2, ř. 21).

Jediné, co jim připadá zbytečné, jsou dle jejich názoru přísná pravidla azylového domu, ale chápou, že je třeba je respektovat. **Paní Cecílie:** „Chodím kouřit a v deset hodin je večerka a hotovo. Je to tady trošku přísnější, ale zase na druhou stranu to chápu, že musí dodržovat nějaký noční klid. Nebo, že nemůžu nechat patnáctiletého syna samotného, chce se učit, ale nejde to, je to složitější“ (Cecílie, s. 2, ř. 14–16).

Klientky v rozhovorech zmiňovaly také náměty ke zlepšení komfortu v azylovém domě. Uvítaly by připojení k internetu ve všech bytových jednotkách. Přístup k internetu je jen v kanceláři, kde mají přístup na počítač v předem stanovených hodinách. **Paní Alena:** „Kdyby tu maminky nemusely chodit na internet do kanceláře na ten počítač hledat podnájem. Že vlastně na ten počítač můžete chodit od půl třetí do půl desáté večer a nemusely by čekat, až se na ně dostane řada“ (Alena, s. 2, ř. 18–20).

Při hledání odpovědi na dílčí výzkumnou otázku 2: Jak jsou naplňovány potřeby klientek azylového domu? se ukázalo, že pro ženy s dětmi, které se ocitly v azylovém domě, je nejdůležitější potřebou bezpečí a jistota. Tu jim dává možnost zde bydlet. Potýkají se ve většině případů s finančními problémy, dluhy a žádným či nevyhovujícím bydlením. Tato potřeba bezpečí je plně saturována.

Dále se jedná také o materiální a fyziologické potřeby (jídlo, ošacení). Zejména v začátcích, kdy do azylového domu žena s dětmi nastoupí a nemají dostatek finančních prostředků. **Paní Alena:** „*Na začátku, když jsme přišli, tak jsme využili potravinovou pomoc. Po zaplacení nájmu nám už nezbyly peníze*“ (Alena, s. 1, ř. 11–12).

Ve většině případů řeší ženy s dětmi řadu problémů, které se mnohdy kumulují, ocitají se v nejistotě. Mnohdy nevědí, jak mají složité situace řešit. Na tuto potřebu existenční jistoty reaguje pomoc sociálních pracovníků s nabídkou poradenství v oblasti finančních problémů nebo nasměrováním na další odborníky a pomáhající organizace.

Mezi další důležitou potřebu patří seberealizace a sounáležitost. Azylový dům maminkám a jejich dětem zajišťuje dle jejich zájmu a přání volnočasové aktivity a programy, kde se můžou všichni zapojit. Záleží ale na nich, jestli se chtějí aktivit účastnit. **Paní Alena:** „*Taky na Vánoce jsme vyráběli nebo dlabání dýní a v létě táboráky*“ (Alena, s. 1, ř. 12). Sociální pracovníce v případě zájmu pomáhají ženám s hledáním zaměstnání, kde se můžou také seberealizovat.

Co klientkám azylového domu pomáhá ke změně životní situace? Ženy se shodují, že nejvíce jim pomáhá vytvoření bezpečného zázemí. Ony pak mohou svoji energii věnovat řešení dalších problémů. Jako přínosnou vnímají pomoc formou individuálního plánování a poradenství. Zejména se jedná o finanční poradenství, pomoc s péčí a výchovou dětí a nasměrování na další pomáhající

organizace. V některých případech jsou zdrojem pomoci i samy ženy. Jsou motivované a chtějí svoji nepříznivou situaci řešit. Hlavní motivace tkví v jejich dětech, nechtějí, aby jim byly odebrány do dětského domova. Chtějí jim vytvořit stálý útulný a bezpečný domov. Uvědomují si, že jejich děti potřebují stálé prostředí a ne se vždy po roce stěhovat z jednoho azylového domu do druhého, ztratit své kamarády, již vytvořené vazby a začínat zase znovu. Proto ke své situaci přistupují aktivně a s pomocí sociálních pracovníků pracují na změně. Jejich snem, kterého chtějí dosáhnout, je bydlení v příjemném prostředí mimo azylový dům a vyřešení obtížné finanční situace. **Paní Božena:** „No hlavně tady je to tak udělané podomácku, že si člověk řekne, že za rok má jít pryč a já bych chtěla taky něco takového. A hlavně ten syn půjde do školy a cítím, že už je na čase a vidím to i na dětech“ (Božena, s. 2, ř. 6–8).

5.1.2. Pohled sociálních pracovníků azylového domu

Pro získání pohledu sociálních pracovníků byly využity odpovědi na stejné dílčí otázky jako u klientek azylového domu. Tedy na otázku: Jak sociální pracovníci vnímají pobyt klientek v azylovém domě? Sociální pracovníce se shodují, že v častých případech se jedná o klientky, které už mají zkušenost s pobytem v jiném azylovém domě. Mají děti, často jsou ještě na rodičovské dovolené, nemají odpovídající bydlení a řeší finanční problémy. Často se jedná o ženy samoživitelky, kde partner nefunguje nebo je ve výkonu trestu. V posledním období dochází i k případům, kdy je na ženu navázaný partner, který nepracuje a ženu využívá. **Sociální pracovníce 1:** „Za poslední půlrok je více případů, kdy jsou na matky navázáni partneři, kteří nepracují, jenom příležitostně, je tam dluhová problematika a oni víceméně využívají a zneužívají situace, že je žena v azylovém domě. Chodí na návštěvy, nají se, osprchují“ (SP 1, s. 4, ř. 8–10).

Na začátku pobytu sociální pracovníci pomáhají ženám se v jejich problematice situaci zorientovat. Klientky využívají materiální zabezpečení,

poradenství a pracují společně na individuálním plánu. Sociální pracovnice směřují ženy na navazující sociálně aktivizační služby, řeší přímou pomoc ze sbírek a podobně. Pokud mají maminky zájem, účastní se s dětmi volnočasových aktivit. Z praxe sociální pracovnice zmiňují rozdílné přístupy klientek v souvislosti s opakujícími se pobyty v azylových domech. **Sociální pracovnice 2:** *„Když ženy prochází prvním, druhým, třetím azylovým domem, tak jejich aktivita a snaha klesá. Ví, že když přijdou, my jim pomůžeme a že ta jejich aktivita ani taková být nemusí. Myslím si, že v souvislosti s azylovými domy chybí nějaké ohraničení. Díky této bezbřehosti se vychovávají další generace, které nebudou umět žít jinak než v azylovém domě“* (SP 2, s. 6–7, ř. 23–25, 1–2).

Jako problematickou hodnotí sociální pracovnice nadměrnou materiální pomoc. Pokud dostávají klientky pomoci více, než opravdu nutně potřebují, působí na ně demotivačně a stávají se na pomoci závislé. Zvyknou si, že dostávají věci zdarma a že se o ně někdo postará. Nemotivuje je to, aby se snažily finančně zajistit sebe a své děti. **Sociální pracovnice 1:** *„V současné době je to opravdu jiné. Například na Vánoce dostaly maminky od dáorce velké finanční obnosy. Za dva dny neměly nic. A taková pomoc jim opravdu nepomáhá. Mělo by to být navázáno tak, aby to neměly úplně zadarmo. Protože ví, že i když nebudou hospodařit dobře a nebudou mít dát co dětem na konci měsíce jíst, tak zase dostanou. Je to velký problém“* (SP 1, s. 5, ř. 21–25).

Je řada maminek, které si možnosti pobytu v azylovém domě váží a snaží se pracovat na krocích ke zlepšení své situace. Za poslední období ale přibývá žen, kterým působí problémy dodržování a respektování pravidel azylového domu. Vnímají je jako příliš omezující. Zejména, jak uvádí **Sociální pracovnice 3** *„U nemotivovaných klientek, pro které je azylový dům výhodným způsobem bydlení, jsou problémy s dodržování pravidel, které je omezují“* (SP 3, s. 6, ř. 16–17).

Při zjišťování odpovědí u dílčí výzkumné otázky 2: Jak jsou naplňovány potřeby klientek azylového domu z pohledu sociálních pracovníků? bylo shledáno, že mezi základní potřeby klientek patří na prvním místě poskytnutí ubytování. Ženy s dětmi bydlí ve vybavené bytové jednotce, kde mají své soukromí. Díky pravidlům azylového domu je ženám poskytnuto taky bezpečí. Po celý den je klientkám v azylovém domě k dispozici sociální pracovník či pracovník v sociálních službách, který je připraven v případě potřeby ženě pomoci. V nouzi je jim poskytnuta materiální pomoc formou základních potravin, oblečení i vybavení pro děti. Další pomoc je navázaná na cíle klientek, co potřebují a co chtějí. **Sociální pracovníce 3:** *„Když přijdou, tak na prvním místě potřebují materiální zabezpečení – bydlení, zajištění základních potravin, vybavení pro děti (oblečení, kočárek) a zázemí. Pak řeší další problémy, využívají poradenství, nasměrování na další služby, pomoc s hledáním bydlení, péči o děti, individuální plánování, zapůjčením potřeb pro děti“* (SP 3, s. 5, ř. 1–4). Pokud maminky chtějí, můžou společně využívat s dětmi zahradu, účastnit se společných aktivit a podílet se na vytváření zájmových činností. Mají možnost udržovat i sociální vazby s rodinou, přáteli, kteří je můžou v určeném čase navštěvovat v azylovém domě.

Co klientkám azylového domu pomáhá ke změně z pohledu sociálních pracovníků? Podle sociálních pracovníků zde odpověď není zcela jednoznačná. Hodně záleží na klientovi a zda vůbec chce ve své situaci něco dělat. Proto je práce s motivací velmi individuální. Pokud je klientka odhodlaná svou situaci řešit, tak jí pomáhá postupné odbourávání jednotlivých problémů, se kterými se potýká. Sociální pracovníce klientce pomůžou s vytvořením řádu tak, aby mohla své závazky plnit, a tím svou nepříznivou situaci postupně zlepšovat. **Sociální pracovníce 1:** *„Pokud je klient motivovaný, tak mu opravdu pomáhá postupně odbourávat z toho svého života ty kameny, když to tak přirovnám, které tam naskládal. Dá se pracovat, ale musí ten*

člověk opravdu chtít, musí být aktivní. Pomůžeme jim nastavit řád tak, aby byli schopní závazky plnit, a tak se z nepříznivé situace dostávat“ (SP 1, s. 5, ř. 7–11). Některé klientky chtějí svou nepříznivou situaci změnit kvůli svým dětem. Chtějí pro ně vytvořit stabilní domov, zázemí. Jiným ženám pomáhá rodina či zaměstnání. **Sociální pracovníce 3:** *„Záleží na klientce, někdy je to zaměstnání a s ním spojená i finanční jistota, někdy podpora ze strany rodiny nebo partnera. Jindy klientce pomáhá, že na problém není sama, potřebuje pomoc sociálního pracovníka“* (SP 3, s. 5, ř. 17–19). Pokud klientka není motivovaná a svou situaci měnit nechce, tak se sociální pracovníci zaměřují na děti, aby jim byla zajištěna vhodná péče.

5.2. Diskuse

Po zhodnocení všech provedených rozhovorů jsem dospěla k názoru, že je problematika hodnocení poskytované péče v azylovém domě velmi složitá. I když jsem oslovila všech sedm žen, které bydlely toho času v azylovém domě, rozhovoru se účastnily pouze tři. Předpokládám, že se jednalo o aktivní klientky, které byly motivované svoji situaci změnit. Neměly problém hovořit o svém životě, pobytu v azylovém domě i plánech do budoucna. Domnívám se, že klientky, které nejsou motivované, nejsou ani aktivní, nechtějí nic měnit a ani se zapojovat do výzkumného šetření rozhovoru. Obdobný závěr vyplývá i z rozhovorů se sociálními pracovníky azylového domu. Tam se ukazuje i jiný rozměr problematiky, a to ten, že se často klientky do azylového domu vrací. A s těmito ženami by bylo zapotřebí pracovat dlouhodoběji. Myslím si, že by bylo přínosné, kdyby mohly ženy využít delší dobu pobytu ve stejném azylovém domě. Někdy maminky řeší různé problémy a potřebují rozdílné doby na jejich vyřešení. Jeden rok je pro některé mnohdy krátká doba, proto přechází do jiného azylového domu, kde začínají opět od začátku. Toto ale není bohužel v kompetenci azylového domu. Jako prospěšná mi připadá taky

možnost návazného sociálního bydlení, které by mohly maminky využít jako takového mezistupně, než si naspoří dostatek prostředků na komerční bydlení. Bohužel sociálních bytů je v dnešní době stále nedostatečné množství. Myslím si, že by mělo dojít v problematice azylových domů ke změně ze strany státu.

Na základě rozhovorů s klientkami usuzuji, že jsou s poskytovanými službami spokojeny. Jediné jejich výtky směřovaly k nedostatečnému internetovému připojení. Proto předpokládám, že pokud by řešily vážné problémy a nedostatky v azylovém domě, nezmiňovaly by na prvním místě internet. Z rozhovorů také vyplynulo, že nejvíce jsou ženy motivovány ke změně díky svému zaměstnání a rodině. Touží po samostatném bydlení a k tomu směřují své další kroky. Zmiňovaly, že opět do azylového domu jít nechtějí. Otázkou je, jestli se jedná o reálnou představu vlastního bydlení či jen o jejich vysněné přání.

Z rozhovorů se sociálními pracovníci vyplynul jako největší problém opakující se pobyty klientek. Dokonce do azylového domu přichází generace žen, která se svými matkami v azylových domech vyrostla. Tyto ženy fungují ve stejném životním stylu, jako jejich rodiče a to také budou učit své děti. A toto vnímám jako velké riziko. Proto si myslím, že je zapotřebí pracovat nejenom s matkami, ale i s jejich dětmi. V rámci azylových domů by mohly být i děti přiměřeně věku edukativně vedeny k tomu, aby získaly pracovní návyky se zajištěním úklidu, přípravou jídla, s finanční gramotností a byly se pak následně ve své dospělosti schopny o sebe a svou rodinu postarat. Možným řešením by také mohlo být komunitní bydlení, kde by se vzájemně od sebe rodiče učili a podporovali.

Závěr

Cílem práce bylo zjistit hodnocení poskytované péče v azylovém domě pro matky s dětmi. Z výpovědí klientek bylo zřejmé, že pobyt v azylovém domě vnímají pozitivně. Líbí se jim rodinné prostředí, vybavené bytové jednotky s vlastní koupelnou. V rozhovorech uváděly, že jsou spokojené taky s poskytovanou péčí i přístupem pracovníků azylového domu. Zeptala jsem se také žen, jestli pro ně bylo v azylovém domě něco zbytečné. Některé reagovaly, že nebylo nic zbytečné, jiné poukazovaly na přísná pravidla nebo časté individuální plánování. I když hodnotí pravidla azylového domu jako přísná, respektují je. Tuto problematiku zmiňovaly také sociální pracovnice, uvedly, že klientky mají s dodržováním pravidel často problémy. Sociální pracovnice upozornily na problematiku opakovaných pobytů maminek v azylových domech, které jsou častěji méně motivované ke změně. Věnovaly se také problematice nadměry materiální pomoci, která vede k závislosti na sociální službě.

Na základě zjištění pohledu klientek i sociálních pracovnic jsem dospěla k závěru, že potřeby klientek jsou v azylovém domě naplňovány. Nejvíce si váží poskytnutého přístřeší, materiální pomoci, když přišly do azylového domu a nezůstávaly jim peníze na jídlo a ošacení pro děti. Zmínily také oporu, kterou jim poskytují sociální pracovníci při řešení jejich problémů – pomoc s hledáním zaměstnání, sociálního bytu, řešení exekuce a mnoho dalšího. Některé ženy také rády využívají volnočasové aktivity, ale záleží vždy i na ostatních maminkách a jejich ochotě. Sociální pracovnice i klientky vnímají tuto situaci podobně.

Při hodnocení otázky „Co klientkám pomáhá ke změně?“, jsem dospěla k názoru, že jsou to především jejich děti. Všechny mnou dotazované

maminky byly ke změně motivované, chtěly pro své děti stabilní prostředí a domov, který nebudou zase za rok měnit.

Na základě dat z výzkumu se domnívám, že zařízení díky dobře poskytované péči, potřeby klientek naplňuje. Jsou saturovány nejen základní fyziologické potřeby jako bydlení, jídlo, ošacení, potřeba bezpečí a existenční jistoty, ale také díky přátelskému prostředí azylového domu i potřeba společenská. Potřeba uznání a seberealizace závisí velkou měrou na aktivitě, motivaci klientek a jejich respektu k dodržování pravidel.

Doporučení pro sociální pracovníky vidím v individuálním přístupu ke každé klientce tak, aby byla pomoc pro ženy efektivní, ale nepodporovala jejich závislost na sociální službě. Z výzkumu vyplynulo, že i když azylový dům naplňuje potřeby klientek a klientky hodnotí poskytované služby kladně, nevede to k jejich osamostatnění a nezávislosti na sociální službě. Problémy klientek vyžadují delší čas k řešení.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- Belz, H., & Siegrist, M. (2015). *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: východiska, metody, cvičení a hry* (Vyd. 3). Praha: Portál.
- Čámský, P., Sembdner, J., & Krutilová, D. (2011). *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál.
- Daligand, L. (2014). *Násilí v partnerských vztazích*. Praha: Portál.
- Gulová, L. (2011). *Sociální práce: Pro pedagogické obory*. Praha: Grada.
- Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. Praha: Portál.
- Keller, J. (2005). *Soumrak sociálního státu*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- Keller, J. (2013). *Posvícení bezdomovců: Úvod do sociologie domova*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON).
- Malík Holasová, V. (2014). *Kvalita v sociální práci a sociálních službách* (2014 ed.). Praha: Grada.
- Mareš, P. (1994). *Nezaměstnanost jako sociální problém*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- Matějček, Z. (2017). *Rodiče a děti* (Třetí, upravené vydání, ve Vyšehradu první). Praha: Vyšehrad.
- Matoušek, O., Kodymová, P., & Koláčková, J. (Eds.). (2005). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. (2016). *Slovník sociální práce* (Vydání třetí). Praha: Portál.
- Matoušek, O. (2013a). *Metody a řízení sociální práce* (Třetí, aktualizované a doplněné vydání). Praha: Portál.
- Matoušek, O. (2016). *Slovník sociální práce* (Vydání třetí). Praha: Portál.
- Matoušek, O. Křišťan, A. (Ed.). (2013b). *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.
- Matoušek, O., & Pazlarová, H. (2014). *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny: V kontextu plánování péče* (2., rozš. vyd.). Praha: Portál.
- Mioviský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada.
- Pemová, T., & Ptáček, R. (2016). *Zanedbávání dětí: příčiny, důsledky a možnosti hodnocení*. Praha: Grada Publishing.

Richterová, B., & Orgoníková, L. (2008). *Různé cesty pomoci: porovnání teorie a praxe sociální práce s lidmi bez domova*. Krnov: AKLUB.

Sobotková, I. (2012). *Psychologie rodiny* (3. vyd). Praha: Portál.

Švaříček, R., & Šeďová, K. (2007). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha, Česká republika: Portál.

Vágnerová, M. (2004). *Základy psychologie*. Praha: Karolinum.

Vodáčková, D. (2012). *Krizová intervence* (3. vyd). Praha: Portál.

Výroční zpráva 2018, Azylový dům pro ženy a matky s dětmi

PŘÍLOHY

Příloha číslo 1: Souhlas organizace s provedením výzkumu

Příloha číslo 2: Informovaný souhlas

Příloha číslo 3: Strukturovaný rozhovor s klientem azylového domu

Příloha číslo 4: Strukturovaný rozhovor s pracovníkem azylového domu

Příloha číslo 5: Přepis rozhovoru s klientkou azylového domu

Příloha číslo 6: Přepis rozhovoru se sociální pracovnící

Příloha číslo 1: Souhlas organizace s provedením výzkumu

**INFORMOVANÝ SOUHLAS S VYUŽITÍM VÝZKUMNÝCH
ROZHOVORŮ**

zaznamenaného pro účely výzkumného projektu bakalářské práce

Hodnocení poskytované péče v azylovém domě pro matky s dětmi

Výzkum probíhá pro účely zpracování bakalářské práce vedené na Filozofické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci.

Zaznamenané rozhovory budou zcela anonymní a stejně tak všechny veřejně přístupné výstupy z výzkumu a jeho analýzy budou citovány anonymně a bude s nimi nakládáno bez vazby na konkrétní klienty organizace.

Souhlasím s výše popsáním výzkumným projektem, který bude proveden v organizaci

V

Dne

Za organizaci:

Informovaný souhlas s účastí na výzkumu v rámci bakalářské práce

Název práce: **Hodnocení poskytované péče v azylovém domě pro matky s dětmi**

Autor práce: Pavlína Krátká

Vedoucí práce: doc. Mgr. Jana Poláchová Vašátková, Ph.D.

Termín realizace: 28. 1. 2020

Místo realizace:

Prohlašuji, že jsem byl/a seznámen/a s podmínkami účasti na výzkumu „**Hodnocení poskytované péče v azylovém domě pro matky s dětmi**“ a že se jej chci dobrovolně zúčastnit.

Beru na vědomí, že údaje poskytnuté pro účely tohoto výzkumu jsou anonymní a nebudou použity jinak než k interpretaci výsledku v rámci diplomové práce.

Rovněž беру на vědomí, že mohu z výzkumu kdykoli, podle svého vlastního uvážení, vystoupit.

Dne

Jméno a příjmení

Podpis

Příloha číslo 3: Strukturovaný rozhovor s klientem azylového domu

Strukturovaný rozhovor s klientkou azylového domu

Věk

Vzdělání

Počet dětí

Zaměstnání

Jak dlouho jste v azylovém domě?

Kolikátý je to pobyt v azylovém domě?

Rodina, dětství, dospívání, dospělost?

1. Jaký byl důvod vašeho pobytu v azylovém domě?
2. Jaké služby v azylovém domě využíváte?
3. Co vám v azylovém domě nejvíce pomáhá?
4. Co vás motivuje vaši momentální situaci změnit?
5. Je podle vás něco v azylovém domě zbytečné?
6. Napadá vás něco, co by se mohlo v azylovém domě zlepšit?
7. Jaké jsou vaše plány do budoucna?

Příloha číslo 4: Strukturovaný rozhovor s pracovníkem azylového domu

Strukturovaný rozhovor se sociálním pracovníkem azylového domu

Věk

Pohlaví

Pracovní pozice

Délka praxe v azylovém domě

Délka praxe v sociálních službách

1. Jaké jsou nejčastější důvody pobytu žen v azylovém domě?
2. Jaké služby klientky azylového domu nejčastěji využívají?
3. Co podle vás klientkám azylového domu nejvíce pomáhá, motivuje svou situaci změnit?
4. Je podle vás něco v azylovém domě zbytečné?
5. Co podle vás působí ženám v azylovém domě největší problémy?
6. Řešíte nějaké problémy v oblasti azylového bydlení?

Příloha číslo 5: Přepis rozhovoru s klientkou azylového domu

Přepis rozhovoru s klientkou azylového domu – paní Božena

Jaký byl důvod vašeho pobytu v azylovém domě?

„Finanční situace, nemám peníze na kauci. Co se týká výživy nebo nájem, to zvládám.“

Jaké služby v azylovém domě využíváte?

„Pomoc s nasměrováním na další organizace, třeba Maltézská pomoc a tak. Nebo poradenství, bazárek jsme využili. A akce třeba hrabání listí, děcka jsme vzali, zapojili jsme se, nebo dlabání dýní.“

Co vám v azylovém domě nejvíce pomáhá?

„Určitě přístřeší, v tu chvíli, když člověk potřebuje, tak aby měl kde být s těma dětma, ale rok je hrozně málo.“

Co vás motivuje vaši momentální situaci změnit?

„No hlavně tady je to tak udělané podomácku, že si člověk řekne, že za rok má jít pryč a já bych chtěla taky něco takového. A hlavně ten syn půjde do školy a cítím, že už je na čase a vidím to i na dětech.“

Je podle vás něco v azylovém domě zbytečné?

„Zbytečné není nikdy nic, vždycky, když mi něco nabídli, tak jsem to využila.“

Napadá vás něco, co by se mohlo v azylovém domě zlepšit?

„Já jsem tady spokojená i s pracovníci jsem spokojená.“

Jaké jsou vaše plány do budoucna?

„Našetřit si peníze, ať mám na kauci a něco do začátku, a pak si najít trvalé bydlení, třeba nějaký sociální byt.“

Příloha číslo 6: Přepis rozhovoru se sociální pracovnící

Přepis rozhovoru se sociální pracovnící azylového domu – Sociální pracovníce 2

Jaké jsou nejčastější důvody pobytu žen v azylovém domě?

„Časté jsou finanční problémy, ztráta bydlení, že jim skončila smlouva nebo nebyly schopny hradit nájem. Finanční stránka hraje v současné době stěžejní roli.“

Jaké služby klientky azylového domu nejčastěji využívají?

„V první řadě je to zajištění bydlení, dále základní poradenství všech oblastí, např. potřebuje pomoc s vyhledáním doktora, vyřídit dávky apod. Dále volnočasové aktivity s dětmi, ale záleží na klientkách, některá zájem mají, některé ne.“

Co podle vás klientkám azylového domu nejvíce pomáhá, motivuje jejich situaci změnit?

„Je to těžká otázka, některým klientkám pomáhají děti. Ví, že to pro ně není dobré, když nemají stabilní prostředí, střídají školy, kamarády. Momentální nepříznivou situaci chtějí změnit kvůli nim.“

Je podle vás něco v azylovém domě zbytečné?

„Z mého pohledu je potřeba ženám pomoci, co se týká materiálních věcí. Často nemají peníze na oblečení pro děti nebo co potřebují, ale nesmí toho být moc. Myslím si, že dárci úplně nemají představu o tom, jak to v azylovém domě funguje a někdy toho maminky dostanou opravdu hodně. A proč by se potom snažily zajistit si finance sami, když to tady můžou dostat zadarmo. To by potom nemotivovalo nikoho. A pokud člověk půjde z jednoho azylového domu do druhého a ví, že to tak funguje, no tak proč by vlastně něco dělal. Proto se to snažíme už regulovat.“

Co podle vás působí ženám v azylovém domě největší problémy?

„Dodržování pravidel. Jsme služba, takže to tady musí fungovat s určitými pravidly, a ne úplně vždy to chtějí klientky respektovat nebo jim to přijde správné. Například, že se zavírají vchody, že můžou kouřit jen venku, že tu partneri nemůžou být od rána do večera.“

Řešíte nějaké problémy v oblasti azylového bydlení?

„Když ženy prochází prvním, druhým, třetím azylovým domem, tak jejich aktivita a snaha klesá. Ví, že když přijdou, my jim pomůžeme a že ta jejich aktivita ani taková být nemusí. Myslím si, že v souvislosti s azylovými domy chybí nějaké ohraničení. Díky této bezbřehosti se vychovávají další generace, které nebudou umět žít jinak než v azylovém domě.“