

**Univerzita Palackého v Olomouci**

**Filozofická fakulta**

Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie

**ÚLOHA AZYLOVÉHO DOMU PRO MATKY S DĚTMI  
A ŽENY V TÍSNI V KROMĚŘÍŽI V ŘEŠENÍ JEJICH  
NEPŘÍZNIVÉ SOCIÁLNÍ SITUACE**

**ROLE OF SHELTER FOR MOTHERS WITH CHILDREN AND  
WOMEN IN DISTRESS IN KROMĚŘÍŽ IN RESOLVING THEIR  
ADVERSE SOCIAL SITUATION**

Bakalářská diplomová práce

**Jana Bartoníková**

**Vedoucí bakalářské diplomové práce: PhDr. Eva Klimentová, Ph.D.**

**Olomouc 2014**

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Holešově dne 12.3.2014

## Obsah

Úvod .....	5
I. TEORETICKÁ ČÁST .....	7
1 INSTITUTE RODINY .....	8
1.1 Soudobá teorie rodiny a její funkce .....	8
1.2 Rozpad rodiny .....	9
1.3 Domácí násilí v rodině .....	10
1.4 Osamocené rodičovství .....	11
1.5 Obchodování s lidmi .....	12
2 SOCIÁLNÍ EXLUZE (VYLOUČENÍ) .....	15
2.1 Důvody vzniku sociálního vyloučení .....	15
2.2 Krize – její příčiny, průběh a řešení .....	16
3 ZÁKLADNÍ DRUHY A FORMY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	18
3.1 Sociální poradenství, služby sociální péče a sociální prevence .....	18
3.2 Azylové domy jako sociální služba .....	19
3.3 Služby v azylovém domě .....	20
3.4 Klienti azylového domu a jejich potřeby .....	20
3.5 Volnočasové aktivity .....	23
II. PRAKTICKÁ ČÁST .....	25
4 METODOLOGICKÁ ČÁST .....	26
4.1 Cíl šetření, stanovení hlavní výzkumné otázky .....	26
4.2 Metoda šetření a technika sběru dat .....	26
4.3 Popis Azylového domu pro ženy a matky s dětmi v Kroměříži .....	28
4.4 Stanovení dílčích výzkumných otázek .....	30
4.5 Sběr dat .....	31
5 EMPIRICKÁ ČÁST .....	35
5.1 Důvody pobytu klientek v azylovém domě .....	35
5.2 Sociální služba - azylové domy .....	37
5.3 Fakultativní (volitelné) služby .....	44
5.4 Analýza dat .....	50
6 VÝSLEDKY EMPIRICKÉHO ŠETŘENÍ .....	57

ZÁVĚR.....	61
SEZNAM LITERATURY A OSTATNÍCH ZDROJŮ.....	62
PŘÍLOHY.....	64
SEZNAM TABULEK.....	67
ANOTACE.....	68

## ÚVOD

Většina z nás si nedovede představit, že bychom se z nějakého důvodu ocitli bez přístřeší. Ztratili bychom domov, to bezpečné místo, ke kterému jsme vázáni silným citovým poutem, a kde jsme v kontaktu s těmi, co jsou nám nejbližší. I když si to většinou nepřipouštíme, může to potkat každého z nás. Dnešní doba s sebou přináší složité situace, lidé jsou vystaveni každodennímu stresu, čelí nejrůznějším krizím, ztratí práci, přijdou o partnera, řeší finanční problémy nebo se stanou oběťmi domácího násilí. Záleží pak na individuálních možnostech a potenciálu každého jednotlivce, jak situaci zvládne a jak se s krizí vyrovná.

Ne každý člověk je schopen obtížné strasti života zvládnout sám, o to složitější je to pro matku, která má na starosti jedno nebo více nezaopatřených dětí. Pro takovou ženu bývá ubytování v azylovém domě mnohdy jediným řešením krizové situace, spojené se ztrátou bydlení. Ocitne se v bezpečném prostředí a minimálně získá čas nutný k překonání svých potíží.

K výběru tématu bakalářské práce mne inspirovala návštěva Azylového domu pro ženy a matky s dětmi v Kroměříži, ve kterém jsem absolvovala odbornou praxi.

Cílem bakalářské práce je zjistit, jaké důvody přiměly klientky vybraného zařízení vyhledat tento typ ubytování, zmapovat činnosti, které v rámci sociální služby azylové domy využívají, a ověřit, zda nabídka služeb odpovídá potřebám klientek.

V teoretické části bakalářské práce se chci věnovat tématům, která úzce souvisí se sociální službou azylové domy. Obsahem první kapitoly bude proto rodina a některé složité situace a jevy, vyskytující se v rámci rodinných vztahů. Na to navážu podkapitolou, která bude věnována nebezpečnému fenoménu, a tím je obchod s lidmi. V další kapitole se budu zabývat sociálním vyloučením, věnovat se chci i tématu krize a krizové intervenci. Obsahem následující, třetí kapitoly, bude kategorizace sociálních služeb z pohledu zákona o sociálních službách. V této poslední kapitole

teoretické části práce budou obsaženy i podrobnější informace o sociální službě – azylové domy.

V praktické části bakalářské práce se zaměřím na konkrétní osudy uživatelék Azylového domu pro ženy a matky s dětmi v Kroměříži a na sociální práci s nimi. V metodologické části, která bude obsahem čtvrté kapitoly, stanovím cíl šetření, který vyjádřím hlavní výzkumnou otázkou, ta bude formulačně rozvinuta do dílčích výzkumných otázek. V téže kapitole upřesním metodologii empirického šetření – pro výzkumné šetření zvolena kvantitativní výzkumná strategie za použití techniky dotazování, kdy respondentkami budou klientky zařízení. V jedné z podkapitol se budu věnovat místu realizace šetření, v další pak samotnému sběru dat. V páté kapitole se soustředím na vyhodnocení dat, získaných z rozhovorů s klientkami azylového domu, poté provedu jejich interpretaci. Shrnutí výsledků empirického šetření, včetně odpovědi na hlavní výzkumnou otázku, bude obsahem poslední, šesté kapitoly.

# **I. TEORETICKÁ ČÁST**

# 1 INSTITUTE RODINY

V první kapitole jsem se zaměřila na instituci rodiny, tedy jakým způsobem může být rodina definována a jaké plní funkce. V dalších podkapitolách blíže rozvádím témata a situace, která mohou úzce souviset s důvody pobytu klientek v azylovém domě, což je součást šetření popsaného v empirické části bakalářské práce. Při výběru těchto témat jsem vycházela z cílové skupiny, jak je definována zařízením, kde budu šetření provádět. Vzhledem k tomu, že cílovou skupinou jsou dle Výroční zprávy Oblastní charity Kroměříž za rok 2012 matky s nezaopatřenými dětmi, ženy v krizové situaci spojené s akutní ztrátou bydlení, oběti domácího násilí a oběti obchodování s lidmi, přičemž se může jednat o ženy samotné, ženy těhotné nebo matky s dětmi (Výroční zpráva Oblastní charity Kroměříž 2012, s. 42), zaměřila jsem se na problematiku rodiny, protože předpokládám, že krizové situace žen mohou úzce souviset s problémy v rodinném soužití. Na téma rodiny navazuje problematika domácího násilí a v souvislosti s cílovou skupinou vybraného zařízení jsem se v jedné z podkapitol zabývala i osamoceným rodičovstvím. Poslední část této kapitoly je věnována nebezpečnému společenskému jevu, kterým je obchod s lidmi.

## 1.1 Soudobá teorie rodiny a její funkce

Dle Matouška je rodina v tradičním pojetí chápána jako skupina lidí, která je spojena pokrevními pouty nebo právním svazkem. Pokud budeme na rodinu nahlížet v širším pojetí, můžeme za ni považovat i skupinu lidí, která se na základě vzájemné náklonnosti považuje za rodinu. Rodina v některé fázi svého vývoje většinou sdílí společnou domácnost. Matoušek rozlišuje rodinu nukleární, která je dvougenerační, a rozšířenou, zahrnující více jak dvě generace. Za orientační označuje rodinu, do které se jedinec narodí, a prokreační rodinou je pak taková rodina, která je založena sňatkem nebo existencí dětí. I když se jedná o konzervativní instituci, která dnes řadu funkcí předala státu (např. vzdělávání dětí, ekonomické zajištění členů), na kterém je stále závislejší, nadále její hlavní funkcí zůstává výchova dětí



a vzájemná citová podpora jejích členů. Rodina prochází změnami, které jsou ve vyspělých zemích západního světa důsledkem společenské atmosféry. Dochází k poklesu počtu dětí v rodině a roste počet rodin dobrovolně bezdětných i počet nesezdaných párů, stejně tak roste počet rozvodů v poměru k počtu uzavřených sňatků. Také je patrný nárůst počtu matek, které vychovávají děti bez partnera (Matoušek 2003a, s. 187).

Podle Matouška rodina zprostředkovává vrůstání člověka do kultury a společnosti, propojuje generace, mezi kterými vytváří pouta solidarity. Dětem jsou v rodině předávány sociální dovednosti, Matoušek v této souvislosti hovoří o socializační funkci rodiny. Na druhé straně poukazuje na skutečnost, že rodina může být zdrojem stresu, kdy její členové jsou nuceni vzájemně se přizpůsobovat a nemohou naplňovat své individuální plány (Matoušek 1997, s. 8–9).

V současné době je rodina chápána v komplexnějším pojetí, její členové nejsou vnímáni jen jako součástky rodinného subsystému, ale jsou považováni za bytosti, které mají právo na sebeurčení a jsou schopné se svobodně rozhodovat (Matoušek 2003b, s. 188).

## **1.2 Rozpad rodiny**

Podle Matouška nejsou dnešní rodiny zakládány proto, aby reprodukovaly populaci, ale z důvodu uspokojování emocionálních potřeb partnerů. Rodinná stabilita je proto závislá na citové bilanci partnerského vztahu. Ne všechny páry uzavírají manželství, počet rodin, které si manželský svazek úředně potvrdit nenechávají, stále roste. V dnešní době je možné, vzhledem k prodlužující se délce života, založit rodinu i několikrát (Matoušek 2003b, s. 181–182).

V naší společnosti je rozhodnutí uzavřít manželství a založit rodinu osobní záležitostí každého člověka, proto pokusy ze strany společnosti s cílem ovlivnit jeho přání rozvést se by zřejmě byly málo efektivní. Jedním z faktorů rostoucího počtu rozvodů je i tempo společenských změn, které jsou orientovány na prospěch. Manželství a rodina jsou vnímány jako určitý

typ dočasné smlouvy, z čehož je možné usoudit, že ve vyspělé společnosti nelze počítat s malým počtem rozvodů (Matoušek 1997, s. 117–118).

Přesto rozvod představuje pro všechny zúčastněné silnou psychickou zátěž, která může trvat léta. Podle odhadů odborníků se lidé z rozvodu vzpomínají po dvou až pěti letech. Kromě stránky osobní má rozvod i stránku ekonomickou a právní. Negativním důsledkem bývá zchudnutí členů rodiny, ve většině případů se to týká ženy a jejích dětí (Matoušek 1997, s. 117).

Pokud se jedná o rodinu s dětmi, pak rozvod rodičů je pro ně obzvlášť složitou situací. Dítě řeší konflikt loajality vůči lidem, které jsou pro něj nejdůležitější (Matoušek 2005, s. 65).

Vzhledem k tomu, že krizové situace klientek azylového domu mohou úzce souviset s problémy v rodinném soužití, zaměřila jsem se v předchozích podkapitolách na téma rodiny, které bude v další části rozvinuto o problematiku společensky nebezpečného jevu, a tím je domácí násilí.

### **1.3 Domácí násilí v rodině**

Matoušek za domácí násilí označuje: *„Násilné chování mezi dospělými členy existující (popř. bývalé) domácnosti nebo mezi osobami, které mají společné děti. Je motivováno buď vynucováním něčeho jinak nedosažitelného, nebo může být odplatou, a to i na někom jiném, než byl ten, kdo způsobil křivdu. V obou případech je důsledkem frustrace některé potřeby násilníka.“* (Matoušek 2003a, s. 56).

*„Obětí jsou v zemích našeho kulturního okruhu mnohem častěji ženy než muži, což vyplývá z přežívajících patriarchálních tradic, které ženě předepisují pasivitu a větší podíl odpovědnosti za vztah (případně za rodinu).“* (Matoušek 2003a, s. 56).

Mezi projevy násilného chování patří fyzické útoky v nejrůznějších podobách (bití, kopání, pálení, fackování, škrcení), ale i další způsoby fyzického týrání, kterým může být žena vystavena (studená lázeň, míření zbraní, svázání, donucení k pohlavnímu styku). Někdy nemusí docházet

přímo k fyzickému útoku, týrání může probíhat i v rovině citové, psychické. Agresivní chování lze zobrazit pomocí grafického schématu jako kruh, kdy v jeho středu je moc a ovládání, v jednotlivých výsečích jsou pak zachyceny specifické projevy násilí: zastrašování, izolace, obviňování, využívání dětí, ekonomické a citové týrání, nátlak, výhrůžky, uplatňování mužských privilegií a další (Conway 2007, s. 14–16).

Buskotte soudí, že ve společnosti je domácí násilí ještě stále obhajováno. Jsou sice přijímány zákony, které násilí zakazují, ale pořád přetrvávají předsudky a mýty, které takové chování omlouvají. Mezi ty nejčastější dle Buskotte (2008, s. 22) patří tyto:

- domácí násilí probíhá jen občas a týká se nevzdělaných a sociálně slabých osob,
- muži jsou přepracovaní a většinou za to nemohou,
- žena neměla partnera provokovat,
- stalo se to v opilosti, proto agresor za své chování nemůže.

Za takové situace trpí oběť pocitem viny a mnohdy se ostýchá s problémem někomu svěřit (Buskotte 2008, s. 22).

Ve vztahu k problematice bydlení, dle Obadalové nastane vážná situace, pokud matka musí zůstat v bytě s mužem, a ten ji týrá. Neziskové organizace sice nabízejí ubytování v azylových domech pro matky s dětmi, zařízení však mají omezenou kapacitu a pobyt v nich je limitován i časově (Obadalová in Matoušek 2005, s. 47).

V této podkapitole jsem se zaměřila na domácí násilí, a to z toho důvodu, že cílovou skupinou vybraného azylového domu jsou mimo jiné i oběti domácího násilí. Ze stejného důvodu, tedy v návaznosti na cílovou skupinu daného zařízení, se v další části věnuji problematice osamocенého rodičovství.

## **1.4 Osamocенé rodičovství**

Podle Kovaříka je pro sociální práci důležitá situace rodiče, který s druhým partnerem nežije, a není podstatné, zda je to z důvodu rozvodu, ovdovění nebo tento rodič zůstal svobodný, případně není formálně

rozvedený, přitom fakticky s partnerem nežije (Kovařík in Matoušek 2005, s. 43).

Podle Andrlého je osamoceným rodičem nejčastěji žena, která je rozvedená a stará se o jedno nebo o více nezletilých dětí (Andrle in Matoušek 2005, s. 44).

Riziko, které vyplývá z osamocení rodičovství, je společenským problémem, který se může přenášet v psychické podobě nebo ve formě ekonomické zátěže i do další generace. Osamocení rodiče mívají častěji problém sehnat zaměstnání a přiměřené bydlení, jsou častěji ohroženi chudobou a sociální izolací (Matoušek 2005, s. 44).

Základní funkce rodiny (citové zázemí a výchova dětí) mohou být ohroženy, protože osamocení rodiči, který se musí starat o domácnost sám, již nezbyvá tolik času, aby se dostatečně věnoval dětem. Dalším rizikem jsou materiální problémy, které postihují zejména osamělé rodiče ze společenských vrstev s nižší sociokulturní úrovní. Důvodem jsou nižší příjmy, větší počet dětí, ale i méně zodpovědný způsob života. Co se týká nezaměstnanosti, po mateřské dovolené mají osamocené matky v mnoha případech zastaralé dovednosti, minimální praxi a zaměstnavatelé o ně nemají zájem právě z důvodu, že o dítě pečují samy (Matoušek 2005, s. 45–46).

V této části bakalářské práce jsem se zabývala problematikou osamocení rodičovství, a to vzhledem k tomu, že klientkami zařízení, ve kterém budu provádět empirické šetření, mohou být i osamocené matky. Ve vazbě na cílovou skupinu vybraného azylového domu se v následující podkapitole zaměřím na společensky nebezpečný jev, a tím je obchod s lidmi.

## **1.5 Obchodování s lidmi**

Co se týká obchodu s lidmi, je v současné době Česká republika označována jednak za zemi tranzitu, ale i za zemi původu a za zemi určení. Přitom nejvíce je obchodováno se ženami, což představuje 80–90 % ze všech obchodů, 5–10 % případů tvoří obchody s nezletilými osobami

ženského pohlaví. Oběti nejčastěji pocházejí z regionů s vysokou nezaměstnaností a z oblastí, kde je zvýšený výskyt prostituce (Praha, Brno, severní a jižní Morava, severní a západní Čechy) (Milfait 2008, s. 35).

Milfait soudí, že obchodování s lidmi je obecně popisováno za pomoci tzv. push faktorů, ty nutí dospělého nebo dítě k tomu, aby opustil místo, kde původně žil, a tzv. pull faktorů, které rozhodují o tom, kam jsou oběti přemísťovány. Mezi push faktory patří např. rozpad rodiny, násilí, chudoba, špatná kvalifikace, nedostatek pracovních příležitostí. Pull faktory jsou míněny hlavně ekonomické rozdíly mezi regiony (Milfait 2008, s. 29).

Milfait k této problematice dále uvádí: *„Fenomén obchodování s lidmi je globální a zasahuje bohaté i chudé země. Důležitý je (reálný nebo předpokládaný) rozdíl mezi ekonomickým postavením zdrojové a cílové oblasti.“* (Milfait 2008, s. 30).

Obchod s lidmi je určován poptávkou, může se jednat o obchodování za účelem komerčního sexu a poskytování intimních služeb nebo za účelem sjednávání různých dohod, např. sňatků (Milfait 2008, s. 30). Obchodované ženy bývají nuceny k prostituci, majitelé nevěstinců, kteří si je koupí, jim odeberou pasy a drží je v dlužném otroctví, kde jsou vězněny a bity (Milfait 2008, s. 34).

Co se týká problematiky obchodu s dětmi, Vaníčková uvádí, že: *„Obchodování s dětmi je definováno jako najímání, únos, koupě nebo získání jejich souhlasu či souhlasu jejich rodičů/vychovatelů s transportem dítěte za použití síly, jiných forem nátlaku, využití bezmoci, či použití odměny s úmyslem děti vykořisťovat. Je součástí fenoménu obchodu s lidmi a odhaduje se, že tvoří jeho plnou čtvrtinu.“* (Vaníčková 2009, s. 34). Obchod s dětmi může mít různé podoby, jako je sexuální vykořisťování, dětské sňatky, nezákonné adopce, dětská práce, nucení k žebrotě, prodej orgánů aj. (Vaníčková 2009, s. 35).

V této kapitole jsem se zabývala okruhy témat, u kterých se domnívám, že úzce souvisí se sociální službou azylové domy. Při jejich výběru jsem vycházela z cílové skupiny klientů zkoumaného zařízení, jak je vymezena ve Výroční zprávě Oblastní charity Kroměříž (Výroční zpráva

Oblastní charity Kroměříž 2012, s. 42). V další kapitole se budu věnovat tématům, jako je sociální vyloučení, krize a krizová intervence.

## 2 SOCIÁLNÍ EXLUZE (VYLOUČENÍ)

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, služby sociální prevence, mezi které se řadí i sociální služba azylové domy, mají pomoci lidem překonat nepříznivou sociální situaci, napomáhat zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou sociálním vyloučením ohroženy z důvodu krizové sociální situace, sociálně znevýhodňujícího prostředí, životních návyků a pro způsob života, který vede ke konfliktu se společností (§ 53 a § 57, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).

Z cílů, které mají služby sociální prevence naplňovat, lze soudit, že klientelu azylových domů budou tvořit převážně lidé ohrožení sociálním vyloučením, proto se v této kapitole zabývám právě touto problematikou. Vzhledem k tomu, že sociálním vyloučením mohou být lidé ohroženi i z důvodu krizové situace, další téma, kterému se v této kapitole věnuji, je právě krize. V této souvislosti zmiňuji i krizovou intervenci, která bývá obyvatelům azylových domů ze strany sociálních pracovníků poskytována a je zařazena mezi činnosti, které spadají pod základní sociální službu, poskytovanou ve zkoumaném zařízení (Výroční zpráva Oblastní charity Kroměříž 2012, s. 43).

### 2.1 Důvody vzniku sociálního vyloučení

Matoušek vysvětluje sociální vyloučení takto: „*Termín označuje obvykle komplexně podmíněnou nedostatečnou účast jednotlivce, skupiny nebo místního společenství na životě celé společnosti, resp. nedostatečný přístup ke společenským institucím zajišťujícím vzdělání, zdraví, ochranu a základní blahobyt. Sociální vyloučení může mít různou úroveň a měnit se v čase. Fakticky znamená život v chudobě, bez účasti na trhu práce (u mladých lidí bez účasti na systematickém vzdělávání), bez přiměřeného bydlení, bez dostatečného příjmu, obvykle v izolaci či v malé skupině podobně deprivovaných lidí pohybujících se na okraji společnosti*“.  
(Matoušek 2003a, s. 217).

*„Sociální vyloučení bývá založeno na následujících faktorech: příslušnost k národnostní menšině, neuspokojivé bydlení bez základního vybavení, nedostatečné vzdělání, špatný zdravotní stav, ztráta sociálních kontaktů. Základní příčinou sociálního vyloučení je podle mnoha odborníků dlouhodobá nezaměstnanost, související s komplikovaným uplatňováním některých skupin obyvatelstva na trhu práce. Mezi uvedené skupiny nesporně patří osamělí rodiče, zejména ženy.“ (Matoušek 2005, s. 47).*

Vzhledem k tomu, že úkolem služeb sociální prevence je pomoci zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto jevem ohroženy z důvodu krizové sociální situace (§ 53, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů), a také vzhledem k tomu, že krizová intervence patří mezi základní činnosti, které jsou v azylových domech poskytovány (Výroční zpráva Oblastní charity Kroměříž 2012, s. 43), věnuji se v další podkapitole krizi a krizové intervenci.

## **2.2 Krize – její příčiny, průběh a řešení**

Krize je událost, která člověka dostane do nerovnováhy oproti zaběhlému životnímu stylu a způsobí mu stres a pocit ohrožení. Jedinci přitom nepomáhá to, co mu dříve běžně ke zvládnutí situace pomáhalo. Pokud není krize včas odhalena a člověku není poskytnuta odpovídající pomoc, může vyústit ve zdravotní problémy, v psychickou nerovnováhu nebo se u něj může projevit sociální dezorganizace (Matoušek 2003b, s. 120).

Až polovina duševních krizí je zapříčiněna vztahovými problémy, jejich častou příčinou bývá osamělost. Krizi může prohlubovat nemoc, tělesné oslabení, vyčerpání a neuspokojení základních lidských potřeb. Nepříznivým faktorem se stávají také různé druhy závislostí (Matoušek 2003b, s. 123).

Podle průběhu je možné dělit krize na akutní, které bývají reakcí na složité životní události (např. onemocnění, nehody, napadení, rozpad vztahu apod.), kdy lidé většinou vyhledají pomoc odborníka. Dále jsou to krize chronické, které jsou z počátku většinou nenápadné, mají ale dlouhodobý



charakter. Tyto krize mohou souviset s mezilidskými vztahy či s nepříznivými sociálními podmínkami (např. domácí násilí, bezdomovectví, chudoba aj.) (Matoušek 2003b, s. 124). Důležitá při řešení krize je vzájemná pomoc, kdy nezastupitelnou roli sehrává rodina, velmi důležité jsou vztahy s přáteli a spolupracovníky (Matoušek 2003b, s. 129).

V případě krizové intervence hovoříme o specializované pomoci lidem, kteří se dostali do krizové situace. Může se jednat o sociální intervenci nebo o intervenci psychofarmakologickou, která bývá někdy spojena s hospitalizací (Matoušek 2003b, s. 128–129). Podle Matouška je krizová intervence zaměřena především na zvládnutí akutního problému, oproti klasické psychoterapii bývá kratší, nepřesahuje většinou šest setkání. Intervenováno je ve více rovinách se snahou postihnout biopsychosociální vazby, bývá proto běžné, že na řešení problému se podílí odborníci z různých oborů (např. psychologové, lékaři, sociální pracovníci, pedagogové, právníci). Krizová intervence má pomoci klientovi vyrovnat se se zátěží, aby nedocházelo z jeho strany k destruktivnímu způsobu řešení situace. Při poskytování krizové intervence by podle Matouška měly být dodrženy tyto zásady: pomoc by měla být okamžitá a snadno dosažitelná, kontinuální s jasně definovanými minimálními cíli a aktivní, tzn., že by měla být podporována klientova energie a připravenost jednat (Matoušek 2003b, s. 130–131).

V této kapitole jsem se věnovala problematice sociálního vyloučení, zabývala jsem se krizí a krizovou intervencí. V další kapitole přistoupím ke konkretizaci forem a druhů sociálních služeb, blíže se zaměřím na sociální službu azylové domy, což je nezbytné pro naplnění cíle mé práce.

### **3 ZÁKLADNÍ DRUHY A FORMY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

V této kapitole se zabývám kategorizací sociálních služeb z pohledu zákona o sociálních službách. Podle tohoto zákona sociální služby zahrnují sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence (§ 32, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů). Podle místa poskytování mohou mít sociální služby formu pobytovou, ambulantní nebo terénní (§ 33, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů). V první podkapitole blíže specifikuji, co je obsahem jednotlivých sociálních služeb. Vzhledem k tomu, že se ve své bakalářské práci zabývám ženami, které z důvodu tíživé životní situace vyhledaly pomoc v azylovém domě, považuji za důležité uvést některé obecné informace o této sociální službě, čemuž se v této kapitole také věnuji. V podkapitolách pak upřesňuji, co představuje pojem azylové domy, zmiňuji legislativu, kterou se tato sociální služba řídí, včetně způsobu, jakým je zajišťována kvalita služeb. Blíže specifikuji, jaké základní činnosti (ze zákona) jsou v azylových domech poskytovány a jaké další fakultativní služby mohou být v rámci volnočasových aktivit nabízeny (v případě doplňkových služeb jsem vycházela z nabídky azylového domu, kde jsem vykonávala odbornou praxi a kde budu realizovat empirické šetření). V jedné z podkapitol se věnuji klientele azylových domů, v této souvislosti rozebírám i problematiku základních lidských potřeb, a to z toho důvodu, že úkolem mého šetření je mimo jiné zjistit, zda nabídka služeb ve zkoumaném zařízení odpovídá potřebám klientek.

#### **3.1 Sociální poradenství, služby sociální péče a sociální prevence**

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, mezi základní druhy sociálních služeb zahrnuje sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence (§ 32, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).

Sociální poradenství se dle tohoto zákona člení na základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství. Úkolem základního poradenství je poskytnout lidem potřebné informace při řešení jejich nepříznivé sociální situace, odborné sociální poradenství je zaměřeno na potřeby osob dle jednotlivých okruhů sociálních skupin (§ 37, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).

Zákon o sociálních službách definuje služby sociální péče takto: *„Služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení. Každý má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí.“* (§ 38, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).

Služby sociální prevence jsou zákonem o sociálních službách definovány takto: *„Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“* (§ 53, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).

Zákon o sociálních službách ve svých jednotlivých ustanoveních definuje, co konkrétně je obsahem služeb sociální prevence a co poskytují. Mezi tyto služby zákon řadí i azylové domy (§ 57, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů), ke kterým směřuje cíl mé práce, proto se v dalších podkapitolách blíže věnuji právě této sociální službě.

### **3.2 Azylové domy jako sociální služba**

Azylové domy, jako jedna z forem sociálních služeb, se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Jedná se o pobytovou službu, která je na přechodnou dobu poskytována lidem v nepříznivé sociální situaci související se ztrátou bydlení (§ 57, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů). Osoba, která má o službu zájem, uzavře s poskytovatelem sociálních služeb písemnou smlouvu s předepsanými náležitostmi (§ 91, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů). Poskytování služeb v odpovídající kvalitě mají zajistit standardy kvality sociálních služeb. Jedná se o soubor kritérií, jejichž plnění je hodnoceno bodovým systémem (§ 99, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).

Souvisejícím právním předpisem je vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Obsah jednotlivých standardů kvality sociálních služeb je uveden v příloze k této vyhlášce (§ 38, vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).

### **3.3 Služby v azylovém domě**

Podle zákona o sociálních službách mezi základní činnosti, které pobytová služba azylové domy zajišťuje, patří: poskytnutí ubytování, poskytnutí stravy, případně pomoc při jejím zajištění, pomoc při uplatňování oprávněných zájmů, obstarání osobních záležitostí a pomoc při uplatňování práv (§ 57, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů). V jakém rozsahu jsou základní činnosti v azylových domech zajišťovány a kolik činí maximální výše úhrady za tyto služby, je upraveno v § 22 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

### **3.4 Klienti azylového domu a jejich potřeby**

K problematice klientely v azylových domech Marek, Strnad a Hotovcová uvádějí toto: „*V dnešní době jsou zřizovány zejména azylové domy pro muže, ženy a matky s dětmi, nicméně zkušenost ukazuje na*

*nezbytnost zřízení azylových domů pro muže, ženy, páry (rodiny), matky s dětmi, seniory (z řad osob bez domova, nemajetné), specifické skupiny osob (duševní poruchy, mentální postižení, závislé na alkoholu či drogách), oběti násilí (se skrytou adresou).*“ (Marek, Strnad, Hotovcová 2012, s. 145).

Matoušek je toho názoru, že ubytovací zařízení v podobě azylového domu by mělo klientům umožnit začlenění do společnosti. V některých zařízeních klienti prochází určitými fázemi pobytu, kdy si postupně kladou náročnější cíle. Hlavním problémem v této oblasti je nedostatek sociálních bytů, ve kterých by mohli lidé, snažící se o společenskou integraci, dlouhodobě nebo trvale žít (Matoušek 2003a, s. 32–33).

Stejně jako ostatní lidé, tak i klienti azylových domů mají své potřeby, jejichž neuspokojení se může odrážet v jejich prožívání a chování.

Pokud člověk trpí nějakým nedostatkem, dochází u něj k motivačnímu napětí, které ho vede k účelovému, k cíli zaměřenému chování (Kolektiv autorů 2011, s. 207).

*„Každý zdravý člověk přirozeně a cíleně směřuje své chování a jednání k neustálému uspokojování mnoha potřeb, které mají individuální a různou podobu. Některé potřeby jsou takzvanou „nutností k přežití“, jejich uspokojování je automatické a samozřejmé. Patří sem například potřeba dýchat, jíst, pít, vyměšovat. Pokud jsou včas a dostatečně uspokojeny, člověk se jimi příliš nezabývá. Až poté je zpravidla schopen zaměřit se na potřeby vyšší – seberealizovat se, jít za svými cíli, přáními a tužbami.“* (Kolektiv autorů 2011, s. 207).

Podle Štípka patří potřeby mezi základní hybatele (motivy) lidského chování. Odvolává se na Drapelu, který poukazuje na amerického psychologa Abrahama Maslowa, který provedl rozlišení potřeb podle jejich hierarchie. Za nejzákladnější jsou dle tohoto členění považovány potřeby fyziologické (potřeba spánku, kyslíku, potravy aj.), nad nimi vyrůstají potřeby bezpečí, kam se řadí i potřeba řádu a struktury (bez řádu a struktury se svět jeví jako nebezpečný a je těžké se v něm vyznat). Třetí úroveň je tvořena potřebami lásky a přijetí (chceme být přijati např. známými,

rodinou, v zaměstnání). Další úroveň je potřeba úcty a nejvyšší potřebou je potřeba sebeaktualizace (Štípek 2011, s. 64).

Podle většiny psychologických typologií jsou potřeby nejčastěji děleny na potřeby biologické, psychické, sociální a spirituální (Kolektiv autorů 2011, s. 207).

*„Pokud není potřeba dostatečně uspokojena, dochází u člověka ke strádání a k deprivaci, a to v podobě absolutní deprivace, kdy nejsou uspokojovány základní existenční potřeby pro přežití, nebo v podobě relativní deprivace, kdy člověk hodnotí svoji životní situaci ve srovnání s jinými lidmi nebo skupinami jako nepříznivou. Aby vzniklý nedostatek nebo přbytek byl optimalizovaný a jedinec dospěl k rovnovážnému stavu, měl by na každou potřebu adekvátně reagovat a včas ji uspokojit. Dlouhotrvající deprivace totiž může vést k narušení psychického vývoje.“* (Kolektiv autorů 2011, s. 208).

Dle Výroční zprávy Oblastní charity Kroměříž za rok 2012 patří mezi dílčí cíle azylového domu i zabezpečení základních životních potřeb, psychická podpora v těžké životní situaci a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů (Výroční zpráva Oblastní charity Kroměříž 2012, s. 42). Posláním tohoto zařízení tedy je (v rámci jeho možností), uspokojit potřeby klientek nejen v základní rovině biologické, ale i v rovině psychické a sociální. Vzhledem k tomu, že úkolem mého empirického šetření je také zjistit, zda nabídka služeb ve zkoumaném zařízení odpovídá potřebám klientek, považovala jsem za důležité věnovat se i výše uvedené problematice.

Kromě základních činností (ze zákona) jsou v azylových domech poskytovány i další fakultativní služby. V následující podkapitole jsem se proto zaměřila na činnosti, které jsou ve vybraném zařízení poskytovány v rámci volnočasových aktivit.

### 3.5 Volnočasové aktivity

„Azylové domy pro matky s dětmi obvykle poskytují matkám systematické poradenství, někdy i terapeutické programy.“ (Matoušek 2003a, s. 33).

Klientky zkoumaného zařízení Azylového domu pro ženy a matky s dětmi v Kroměříži se kromě volnočasových a vzdělávacích aktivit mohou účastnit pracovních terapií (Výroční zpráva Oblastní charity Kroměříž 2012, s. 43). Společně s dětmi a sociální asistentkou se mohou aktivně účastnit arteterapií a muzikoterapií (Domácí řád pro uživatele Charitního domu 2011, s. 2), proto se blíže zmíním i o těchto aktivitách.

Pracovní terapii označuje Matoušek za práci, která je vykonávána v rámci výchovného, léčebného nebo podpůrného programu. Cílem pracovní terapie může být nácvik pracovních dovedností, které mohou klienti využít po odchodu ze zařízení, smysluplné trávení jejich volného času nebo výkon činnosti důležitý pro provoz zařízení. Pracovní terapie by měla u klienta rozvíjet komunikaci s ostatními lidmi a měla by pozitivně ovlivňovat jeho sebevědomí (Matoušek 2003a, s. 160).

Arteterapie pomáhá v rámci komunikace k určitému osobnímu vyjádření, využívá při tom výtvarné umění. Jedná se o výrazový prostředek, není proto důležité, zda výsledný produkt bude mít nějakou estetickou úroveň. Arteterapie se používá převážně při práci s duševně nemocnými. Ostatními skupinami lidí není tato činnost vždycky přijímána, právě z důvodu, že se za nemocné nepovažují. Přitom arteterapie může být vhodná pro řadu klientů, kteří se pokouší vyrovnat s vážnými problémy, ale i pro osoby, které se chtějí prostřednictvím výtvarného umění lépe poznat (Liebmann 2005, s. 14).

Poslední činností, o které se v souvislosti s fakultativními službami, poskytovanými v azylovém domě zmíním, je muzikoterapie. Co se týká jejího vymezení, Bruscia o muzikoterapii uvádí toto: „*Muzikoterapie je interpersonální proces, při kterém se využívají zkušenosti s hudbou za účelem zlepšení, stabilizace a znovuoobnovení zdraví. Muzikoterapie zahrnuje kreativní zacházení s jednoduše ovladatelnými hudebními nástroji*

*a vůbec s takovými nástroji, které vydávají zvuk, dále zahrnuje zpívání písní a improvizaci s hlasem.“ (Bruscia in Zeleiová 2007, s. 28). Muzikoterapii je vhodné použít u klienta, který má problém s komunikací, při navazování kontaktů či s vnímáním. Jejím prostřednictvím lze zlepšit motorickou a sociální koncentraci, zvýšit sebevědomí nebo posilovat sociálně-komunikační schopnosti (Zeleiová 2007, s. 140).*

Tato kapitola uzavírá teoretickou část mé práce. V prvních dvou kapitolách jsem se zabývala okruhy témat, která úzce souvisí se sociální službou azylové domy, při jejich výběru jsem přitom vycházela z cílové skupiny klientů zkoumaného zařízení a z cílů, které mají služby sociální prevence naplňovat. Ve třetí kapitole jsem vymezila základní druhy a formy sociálních služeb, zabývala jsem se teorií, terminologií a legislativou. V jedné z podkapitol jsem se kromě klientely azylových domů věnovala i teorii základních lidských potřeb. Předpokládám, že informace získané při zpracování teoretické části bakalářské práce využiji v její praktické části.



## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 METODOLOGICKÁ ČÁST

V této kapitole formuluji cíl svého šetření, který vyjádřím hlavní výzkumnou otázkou, doplněnou o dílčí výzkumné otázky. Upřesňuji metodologii empirického šetření a popisuji místo realizace, Azylový dům pro ženy a matky s dětmi v Kroměříži. V závěru kapitoly se zabývám samotným průběhem sběru dat.

### 4.1 Cíl šetření, stanovení hlavní výzkumné otázky

Ve své bakalářské práci se zabývám sociálními službami, které jsou poskytovány v azylových domech.

Cílem mé bakalářské práce je zjistit, jaké důvody přiměly klientky vybraného zařízení vyhledat tento typ ubytování, zmapovat činnosti, které v rámci sociální služby azylové domy využívají, a ověřit, zda nabídka služeb odpovídá potřebám klientek.

Cíl šetření bude poznávací a je vyjádřen hlavní výzkumnou otázkou:

- Odpovídá nabídka služeb vybraného zařízení potřebám klientek?

Tento cíl jsem rozvinula do sedmi dílčích výzkumných otázek, které jsou blíže formulovány v podkapitole 4.4. V další podkapitole upřesním zvolenou metodu šetření a techniku sběru dat.

### 4.2 Metoda šetření a technika sběru dat

Pro své výzkumné šetření použiji kvantitativní výzkumnou strategii. Dle Dismana: „Kvantitativní výzkum může nalézt řešení jen pro takové problémy, které je možno popsat v termínech vztahů mezi pozorovatelnými proměnnými.“ (Disman 2000, s. 77).

K získání dat zvolím techniku dotazování, základní informace budu čerpat z interních dokumentů azylového domu. Nástrojem sběru dat bude strukturovaný rozhovor. Nejdříve vypracuji seznam otázek, na které budou jednotlivé klientky odpovídat.

Zde je důležité, jak se o tom zmiňuje Disman, aby zkoumaná osoba otázce správně porozuměla, to znamená, aby pochopila otázku tak, jak byla

míněna výzkumníkem, a dále, aby otázku pochopili stejně všichni dotazovaní, což je důležité pro srovnatelnost dat (Disman 2000, s. 57).

K uskutečnění rozhovorů je nejdříve nutné získat informovaný souhlas respondentek. Odpovědi klientek na jednotlivé otázky budou průběžně zaznamenány do záznamových archů. Empirické šetření bude probíhat v prostorách Azylového domu pro ženy a matky s dětmi v Kroměříži, a to po dohodnutí termínu realizace sběru dat s vedoucí zařízení. Ze stávajících klientek azylového domu, které budou ve vybrané dny přítomny a budou s rozhovorem souhlasit, pro své šetření oslovím ty z nich, které jsou v zařízení déle jak jeden měsíc, případně dobu kratší, pokud se jedná o opakovaný pobyt. Toto kritérium jsem zvolila z toho důvodu, aby respondentky byly s poskytovanými službami dostatečně obeznámeny. Vycházela jsem při tom z podmínek pobytu v azylovém domě, tak jak jsou definovány v Domácím řádu pro uživatele Charitního domu, kdy základní podmínkou pobytu je podpis smlouvy o poskytování sociální služby nejdříve na zkušební dobu jeden měsíc, s případným prodloužením až na jeden rok (Domácí řád pro uživatele Charitního domu 2011, s. 5) a z interního materiálu Pravidla pro poskytování sociální služby azylového domu Charitní dům – azylové ubytování pro matky s dětmi a ženy v tísni Kroměříž. V bodu 8. Spolupráce s uživatelem je uvedeno, že smlouva o poskytování sociální služby je uzavírána na zkušební dobu jednoho měsíce, aby si uživatel i poskytovatel ujasnili vzájemné kompetence a ochotu dané sociální služby využívat (Pravidla pro poskytování sociální služby azylového domu Charitní dům – azylové ubytování pro matky s dětmi a ženy v tísni Kroměříž 2013, s. 3).

Jak uvádí Disman, celou skupinu lze v kvantitativním výzkumu zkoumat jen výjimečně, je toho názoru, že: „*Většinou studujeme jen některé členy skupiny a doufáme, že závěry budou aplikovatelné i na ostatní, na ty nestudované.*“ (Disman 2000, s. 93).

Po získání všech potřebných podkladů přistoupím k analýze dat a k vyhodnocení výsledků šetření.

V této podkapitole jsem upřesnila zvolenou výzkumnou strategii a techniku sběru dat, které v rámci empirického šetření použiji. V další podkapitole se budu věnovat popisu zařízení, ve kterém budu šetření provádět.

### **4.3 Popis Azylového domu pro ženy a matky s dětmi v Kroměříži**

Vzhledem k tomu, že místem realizace empirického šetření je Azylový dům pro ženy a matky s dětmi v Kroměříži, blíže se v této podkapitole věnuji popisu tohoto zařízení. Azylový dům pro ženy a matky s dětmi poskytuje sociální službu azylové domy a je jedním ze středisek Oblastní charity Kroměříž, která je součástí Arcidiecézní charity Olomouc. Je umístěn v okrajové části města, na ulici Havlíčkova 2995 v Kroměříži. Od 1. 9. 2013 došlo ke změně názvu střediska, původní název Charitní dům – azylové ubytování pro matky s dětmi a ženy v tísní byl změněn na Azylový dům pro ženy a matky s dětmi. Pokud se v této bakalářské práci zmiňuji o dokumentech a písemnostech, obsahující název zařízení, a tyto byly vydány přede dnem 1.9.2013, je v nich uveden ještě původní název: Charitní dům – azylové ubytování pro matky s dětmi a ženy v tísní.

Azylovému domu byla registrace sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, udělena Krajským úřadem Zlínského kraje dne 10.10.2007. Kapacita zařízení je 26 bytových jednotek, s tím, že služby jsou přednostně poskytovány zájemcům z Kroměřížska a ze Zlínského kraje, a to nepřetržitě, maximálně však po dobu jednoho roku. Oběti domácího násilí mají v případě omezených kapacitních možností vždy přednost. V roce 2012 azylový dům poskytl služby celkem 140 uživatelům (65 ženám a 75 dětem) (Výroční zpráva Oblastní charity Kroměříž 2012, s. 43).

Posláním azylového domu je poskytnout matkám s dětmi a samotným ženám ubytování v bezpečném prostředí a nabídnout takové sociální služby, které klientkám pomohou začlenit se zpátky do běžného života a povedou k posílení jejich zodpovědnosti a soběstačnosti. Cílem je zajistit krátkodobé

ubytování a následné řešení obtížné životní situace (Výroční zpráva Oblastní charity Kroměříž 2012, s. 41). Tento cíl je rozvinut do dílčích cílů, které jsou definovány takto:

„Jednotlivé dílčí cíle:

- *přechodné ubytování,*
- *zabezpečení základních životních potřeb,*
- *individuální podpora a motivace uživatelů pro využívání vlastních možností a schopností,*
- *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů – zvýšení znalostí uživatelů o svých zákonných právech a povinnostech,*
- *poradenství v oblasti domácího násilí, sociálně – právního a v péči o děti či vedení domácnosti, snaha o zvýšení zodpovědnosti za sebe a své děti,*
- *psychická podpora v těžké životní situaci,*
- *zprostředkování kontaktu na další odborníky.“*

(Výroční zpráva Oblastní charity Kroměříž 2012, s. 42).

Cílovou skupinu tvoří matky s nezaopatřenými dětmi, těhotné ženy a samotné ženy, které se dostaly do krizové situace spojené se ztrátou bydlení, oběti obchodování s lidmi a oběti domácího násilí (Výroční zpráva Oblastní charity Kroměříž 2012, s. 42).

Poskytované služby v azylovém domě je možné rozčlenit na základní sociální službu (ze zákona) a fakultativní služby. „Základní poskytovanou sociální službou je azylové ubytování, které obsahuje tyto činnosti:

- *poskytnutí ubytování v samostatné nebo společné (1 bytová jednotka) bytové jednotce s kuchyňským koutem a sociálním zařízením,*
- *v případě potřeby poskytnutí základních potravin, hygienických prostředků a ošacení (př. krizová situace v průběhu pobytu),*
- *pomoc při přípravě stravy,*
- *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (pomoc při vyřizování osobních dokladů, sociálních dávek, při hledání zaměstnání, svěřením dětí do péče,*

*stanovení výživného, při rozvodovém řízení, včetně sepsání těchto návrhů, pomoc při jednání na různých institucích, při orientaci v zákonech),*

- *obecné, odborné sociálně-právní poradenství a poradenství zaměřené na domácí násilí, dále poradenství týkající se péče o děti a vedení domácnosti,*
- *psychická podpora v krizové situaci, včetně základní krizové intervence.“*

(Výroční zpráva Oblastní charity Kroměříž 2012, s. 42–43).

Kromě základní sociální služby si klientky mohou vybrat z nabídky volitelných služeb.

*„Fakultativní služby:*

- *zapůjčení literatury, možnost využít internet (zdarma),*
- *využití materiální pomoci – šatník (zdarma),*
- *možnost úschovy financí v kanceláři CHD (zdarma),*
- *volnočasové, vzdělávací aktivity, pracovní terapie pro ženy a matky s nezaopatřenými dětmi (zdarma).“*

(Výroční zpráva Oblastní charity Kroměříž 2012, s. 43).

V této části bakalářské práce jsem se zabývala popisem zařízení, ve kterém budu provádět empirické šetření, v další podkapitole zformuluji dílčí výzkumné otázky, kterými chci upřesnit hlavní výzkumnou otázku.

#### **4.4 Stanovení dílčích výzkumných otázek**

V podkapitole 4.1 jsem formulovala cíl šetření a stanovila tuto hlavní výzkumnou otázku:

- Odovídá nabídka služeb vybraného zařízení potřebám klientek?

Stanovený cíl jsem rozvinula do sedmi dílčích výzkumných otázek:

- Jaké důvody přivedly klientky do azylového domu, co je vedlo k tomu, že přijaly tento typ ubytování?

Zajímají mne deklarované důvody příchodu žen do zařízení, tedy jak tyto důvody vnímají ony samy (předpokládám, že tyto informace zjistím z rozhovorů s klientkami).

- Které konkrétní služby v rámci sociální služby azylové domy klientky čerpají?
- Které fakultativní služby klientky azylového domu využívají?

Údaje mám v úmyslu získat přímo z rozhovorů s klientkami.

- O které služby mají klientky zájem a tyto nejsou v azylovém domě poskytovány?
- Které z nabízených služeb se zdají klientkám nadbytečné?
- Jsou poskytované služby pro klientky dle jejich mínění přínosné?
- V čem konkrétně sociální služby poskytované v azylovém domě klientkám pomáhají?

V této souvislosti mne zajímá, zda sociální služba azylové domy pomáhá v řešení obtížné sociální situace klientek. Předpokládám, že potřebné informace získám z rozhovorů s klientkami zařízení, konečné odpovědi na tyto otázky vysoudím z výsledků šetření.

Hlavním úkolem výše uvedených dílčích výzkumných otázek je zpřesnit formulaci hlavní výzkumné otázky. V další části práce se zaměřím na samotný průběh sběru dat, což bude obsahem následující podkapitoly.

## 4.5 Sběr dat

Empirické šetření proběhlo v prostorách Azylového domu pro ženy a matky s dětmi v Kroměříži, kdy datum realizace byl, po vzájemné domluvě s vedoucí zařízení, dohodnut v termínu od 13.1.2014 do 14.1.2014.

Jak již je uvedeno v podkapitole 4.2, pro své šetření jsem použila kvantitativní výzkumnou strategii. K získání dat byla zvolena technika dotazování, kdy nástrojem sběru dat byl strukturovaný rozhovor.

Po příjezdu do zařízení mi byla vyčleněna místnost, kde bylo možné rozhovory s respondentkami realizovat, aniž bychom byly rušeny personálem nebo ostatními obyvatelkami azylového domu (jednalo se o víceúčelovou místnost ve 3. patře).

Jako výchozí zdroj informací jsem použila interní materiál azylového domu, konkrétně Knihu ubytovaných, která obsahuje základní informace o jeho obyvatelkách. Po příchodu každé klientky do zařízení jsou do Knihy

ubytovaných zaznamenány její základní iniciály včetně údajů týkajících se dětí, které jsou s ní v zařízení ubytovány. Z důvodu ochrany osobních údajů klientek mi byly zpřístupněny pouze základní informace o počtu ubytovaných. V době mého šetření bylo v zařízení ubytováno celkem 20 klientek, z toho 11 samotných žen a 9 matek s nezaopatřenými dětmi. Dále bylo v zařízení se svými matkami ubytováno celkem 18 dětí. Další informace, potřebné pro dosažení účelu mého šetření, jsem čerpala z rozhovorů s klientkami.

V době šetření, tedy ve dnech 13.1.2014 a 14.1.2014 bylo v azylovém domě fyzicky přítomno 18 žen. Nejdříve bylo nutné získat jejich informovaný souhlas. Poté, co jsem klientky ujistila o zachování anonymity, vysvětlila účel a následné použití dat, souhlasilo s rozhovorem 14 respondentek, 4 ženy rozhovor odmítly.

Před samotným šetřením jsem vypracovala seznam otázek, které jsou uvedeny v Příloze č. 1 této práce, a připravila záznamové archy.

Dle Kubátové rozhovor a dotazník patří mezi standardizované techniky, kdy odpovědi na otázky jsou převážně vybírány z předem připravených kategorií. V případě rozhovoru se tazatel řídí otázkami v záznamovém archu, respondentovi je čte a odpovědi sám zaznamenává. Nesmí respondentovi radit, ani otázky vysvětlovat (Kubátová 2006, s. 36).

Než jsem přistoupila k jednotlivým rozhovorům, chtěla jsem ověřit, zda budou připravené otázky pro respondentky jednoznačné a srozumitelné, proto jsem první den dopoledne provedla rozhovor pouze se dvěma klientkami. Na základě těchto dvou rozhovorů jsem některé otázky přeformulovala a upřesnila.

Podle Kubátové každý výzkum vyžaduje specifický přístup, jedna zásada však platí za všech okolností, vždy je nutné provést předvýzkum. Předvýzkumem se ověřuje validita otázek, jednoznačnost a srozumitelnost jejich formulace, teprve poté je vhodné přistoupit k samotnému výzkumu (Kubátová 2006, s. 39).

Dne 13.1.2014 v odpoledních hodinách jsem realizovala další dva rozhovory, zbývající část rozhovorů proběhla následující den.



Otázky použité v rozhovoru jsem rozčlenila do čtyř okruhů. Nejdříve bylo nutné ověřit, zda respondentka vyhovuje zvolenému kritériu, tzn. je v zařízení ubytována déle, jak jeden měsíc, případně dobu kratší, pokud se jedná o pobyt opakovaný. Jak již je uvedeno v podkapitole 4.2, toto kritérium bylo zvoleno z toho důvodu, aby klientka byla s poskytovanými službami dostatečně obeznámena. Tato část rozhovoru zahrnovala i další upřesňující otázky. Z odpovědí respondentek bylo zjištěno, že všechny dotazované klientky jsou v zařízení ubytovány déle jak jeden měsíc, vyhovují tedy nastavenému kritériu. Další otázka se týkala důvodu pobytu klientek v azylovém domě. Třetí okruh otázek směřoval k poskytovaným základním službám (ze zákona), do dalšího, čtvrtého okruhu jsem zařadila otázky, vztahující se k fakultativním (volitelným) službám.

Převážná část otázek použitých v rozhovoru byla tzv. uzavřených, kdy klientka volila mezi kladnou a zápornou odpovědí.

*„Standardizované techniky používají striktně jednotné podněty a také odpovědi jsou často omezeny na volbu z předem připraveného souboru kategorií. Pak hovoříme o uzavřených otázkách.“* (Disman 2000, s. 126).

*„Uzavřené otázky nabízejí soubor možných alternativ, ze kterých respondent vybere vhodnou odpověď.“* (Disman 2000, s. 127).

Část otázek použitých v rozhovoru byla tzv. otevřených, kdy respondentce byla položena otázka a odpověď na ni byla přiřazena k jednotlivým bodům dle připravené osnovy.

*„Ve standardizovaném rozhovoru můžeme použít místo uzavřených otázek otázky kódované respondentem. Ty mají formu normálních “otevřených“ otázek; výčet možných odpovědí není předložen zkoumané osobě, ale tazatel zaškrťává v záznamovém archu tu z připravených kategorií, která je nejbližší výroku respondenta.“* (Disman 2000, s. 127).

Nejkratší rozhovor trval 25 minut, nejdelší 45 minut. Některé respondentky odpovídaly striktně na položené otázky, jiné měly potřebu své odpovědi více rozvést. Při vedení rozhovoru jsem otázky jasně formulovala a poté aktivně naslouchala, přičemž jsem se snažila udržet si neutrální postoj. S odpověďmi na otázky jsem klientkám neradila, vše jsem nechávala

na nich, pouze někdy se stalo, že jsem otázku musela zopakovat. Rozhovory představují subjektivní vyjádření respondentek, kdy pravdivost výpovědí nebylo možné ověřit např. nahlédnutím do spisové dokumentace (osobních složek klientek), a to z důvodu ochrany osobních údajů. Pro zachování anonymity jsem v záznamovém archu každou respondentku označila zkratkou RES, spolu s číselným pořadím, stejné označení používám i ve své práci.

V této části bakalářské práce jsem se zabývala průběhem sběru dat. K jejich získání jsem použila techniku dotazování, kdy nástrojem sběru dat byl strukturovaný rozhovor s klientkami Azylového domu pro ženy a matky s dětmi v Kroměříži. Bylo provedeno 14 rozhovorů, což představuje rozhovory se 70 % z celkového počtu ubytovaných žen. Čtyři klientky rozhovor odmítly a dvě nebyly v době šetření v azylovém domě přítomny. Dále jsem v této poslední podkapitole metodologické části práce specifikovala typ použitých otázek a upřesnila okruhy témat, kterých se otázky týkaly. V další kapitole se soustředím na vyhodnocení dat, získaných z rozhovorů s respondentkami.

## 5 EMPIRICKÁ ČÁST

V této kapitole se budu podrobně zabývat analýzou dat, která jsem získala při šetření v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi v Kroměříži ve dnech 13. 1. 2014 a 14. 1. 2014. Bylo provedeno 14 rozhovorů, kdy každý z nich jsem zachytila do záznamového archu. Všechny respondentky vyhovovaly zvolenému kritériu, tj. pobývaly v zařízení déle jak jeden měsíc. V deseti případech se jednalo o matky, které mají jedno nebo více nezaopatřených dětí, sedm z nich má dítě (děti) ubytováno u sebe v azylovém domě. Ve čtyřech případech se jednalo o samotné ženy, které nemají nezaopatřené děti. Žádná z dotazovaných respondentek v době šetření dítě nečekala. Jednotlivé podkapitoly jsem rozčlenila podle okruhů témat, ke kterým směřovaly otázky v rozhovorech. V poslední podkapitole se soustředím na vyhodnocení dat a provedu jejich interpretaci.

### 5.1 Důvody pobytu klientek v azylovém domě

Žena, která vyhledá ubytování v azylovém domě, se s největší pravděpodobností nachází v nějaké, pro ni nežádoucí životní situaci. Abych naplnila cíl své práce, který jsem formulovala v podkapitole 4.1, stanovila jsem hlavní výzkumnou otázku, kterou jsem rozvinula do sedmi dílčích výzkumných otázek, specifikovaných v podkapitole 4.4. Právě na tyto dílčí výzkumné otázky obsahově navazují jednotlivé otázky, které byly respondentkám v rozhovoru pokládány.

Abych zjistila důvody pobytu klientek v zařízení, položila jsem jim tuto otevřenou otázku:

Co vás přimělo vyhledat ubytování v azylovém domě?

Odpovědi na otázku byly zaznamenány dle níže uvedených bodů osnovy a jsou shrnuty v tabulce č.1. Při sestavování jednotlivých kategorií jsem vycházela z cílové skupiny klientek zkoumaného zařízení, tak jak je vymezena ve Výroční zprávě Oblastní charity Kroměříž za rok 2012 (Výroční zpráva Oblastní charity Kroměříž 2012, s. 42).

Jednotlivé body osnovy jsem specifikovala takto:

1. akutní ztráta bydlení;
2. krize v partnerském soužití (rozvod nebo rozchod s partnerem);
3. klientka vychovává nebo bude vychovávat (pokud je těhotná) dítě sama bez partnera;
4. klientka nebo její dítě se staly obětí domácího násilí;
5. klientka nebo její dítě se staly obětí obchodování s lidmi;
6. jiné důvody pobytu klientky v azylovém domě.

Tabulka č. 1 Důvody pobytu klientek v azylovém domě

Označení respondentky	Akutní ztráta bydlení	Krize v part.soužití	Vychovává děti sama	Domácí násilí	Oběť obchodování	Jiné důvody
RES1			x			
RES2						x
RES3		x				
RES4						x
RES5	x					
RES6				x		
RES7	x					
RES8					x	
RES9						x
RES10		x		x		
RES11		x				
RES12		x		x		
RES13						x
RES14		x				
celkem	2	5	1	3	1	4

Zdroj: autorka na základě provedeného šetření

Z provedeného šetření jsem zjistila, že ve dvou případech byla důvodem pobytu akutní ztráta bydlení, uvedla to jako důvod respondentka s označením RES5 a RES7. V obou případech k tomu došlo kvůli předčasnému ukončení nájemní smlouvy ze strany pronajímatele, kdy klientky dlužily na nájemném.

Krizi v partnerském soužití (rozvod nebo rozchod s partnerem) označilo jako důvod svého příchodu do azylového domu pět respondentek (RES3, RES10, RES11, RES12 a RES14).

Pro respondentku s označením RES1 byla důvodem situace, že žije sama a musela se postarat o dítě, které v tu dobu čekala, a neměla zajištěno odpovídající ubytování.

Tři respondentky (RES6, RES10 a RES12) uvedly jako důvod svého pobytu domácí násilí vůči vlastní osobě. Respondentka evidovaná pod č. 6

(RES6) k tomu více neuvěděla, respondentka č. 10 (RES10) sdělila, že ji manžel fyzicky týral několik let, po posledním útoku musela být hospitalizována, mezi tím byla léčena na psychiatrii. Respondentka č.12 (RES12) uvedla, že již jednou od manžela odešla a pobývala v jiném azylovém domě, nyní se již k manželovi vrátit nechce.

Respondentka č. 8 (RES8) má v azylovém domě utajený pobyt, stala se obětí obchodování. Pod příslibem lukrativního zaměstnání byla vyvezena do zahraničí a nucena k prostituci.

Čtyři respondentky (RES2, RES4, RES9 a RES13) uvedly jiné důvody svého pobytu. Respondentka č. 2 (RES2) a č. 4 (RES4) shodně uvedly, že důvodem byla ztráta zaměstnání, kvůli poklesu příjmů nebyly schopny hradit nájem v pronajatém bytě. Respondentka č. 9 (RES9) uvedla, že podnět k tomu, aby šla bydlet do azylového domu, dal odbor sociálně právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“). S partnerem bydleli na vesnici v domku bez elektřiny, čekala třetí dítě a OSPOD označil stávající podmínky za nevyhovující pro pobyt dětí. Nyní žije se svými třemi dětmi v azylovém domě pro ženy a matky s dětmi, parter bydlí v azylovém domě pro muže. Respondentka č. 13 (RES13) uvedla jako důvod zdravotní problémy. Má schizofrenii, několikrát byla hospitalizována na psychiatrii. Dříve bydlela u babičky, o kterou se starala, kvůli zdravotnímu stavu svému i babičky jí už lékař návrat nedoporučil (domek, kde bydlela, patří příbuzným).

V této podkapitole jsem se zaměřila na důvody, které přiměly klientky, dle jejich vlastního mínění, vyhledat ubytování v azylovém domě. V další podkapitole budu zjišťovat, jaké základní činnosti v rámci sociální služby azylové domy klientky čerpají a jak jim tyto služby v jejich nepříznivé situaci pomáhají.

## **5.2 Sociální služba – azylové domy**

Pro naplnění cíle mé práce bylo nutné zjistit, které konkrétní základní činnosti v rámci sociální služby azylové domy klientky čerpají, zda jim některé služby chybí, případně zda považují některou z nabízených služeb

za nadbytečnou. Na toto téma jsem jim postupně položila následující otázky.

Jaké základní služby (ze zákona), mimo ubytování, nabízené azylovým domem jste využila nebo využíváte?

V rámci rozhovoru klientky označily službu, kterou v azylovém domě využily nebo využívají, a to z nabídky služeb, prezentovaných azylovým domem a uvedených ve Výroční zprávě Oblastní charity Kroměříž (Výroční zpráva Oblastní charity Kroměříž 2012, s. 42–43).

Konkrétně se jednalo o tyto služby:

1. poskytnutí základních potravin, hygienických prostředků a ošacení (př. akutní příjem nebo krizová situace v průběhu pobytu);
2. pomoc při přípravě stravy;
3. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (při vyřizování dávek, dokladů, při orientaci v zákonech, při hledání zaměstnání atd.);
4. obecné, odborné sociálně-právní poradenství, poradenství zaměřené na domácí násilí, poradenství týkající se péče o děti a vedení domácnosti;
5. psychická podpora v krizové situaci, včetně základní krizové intervence.

Respondentka u konkrétní služby označila kladnou nebo zápornou odpověď, podle toho zda službu čerpá (případně čerpala) nebo ne. Kladné odpovědi na otázky jsou zachyceny v tabulce č. 2.

Tabulka č. 2 Čerpání služeb v rámci sociální služby azylové domy

Označení respondentky	Služba č. 1	Služba č. 2	Služba č. 3	Služba č. 4	Služba č. 5
RES1			x	x	
RES2			x		
RES3			x	x	x
RES4	x		x	x	x
RES5	x				x
RES6			x	x	x
RES7	x				x
RES8	x		x	x	x
RES9			x		
RES10		x	x	x	x
RES11			x	x	x
RES12	x		x	x	x
RES13			x		x
RES14			x	x	x
celkem	5	1	12	9	11

Zdroj: autorka na základě provedení šetření

Z provedeného šetření jsem zjistila, že službu s označením č. 1 – poskytnutí základních potravin, hygienických prostředků a ošacení (akutní příjem nebo krizová situace v průběhu pobytu), využilo celkem 5 respondentek (RES4, RES5, RES7, RES8 a RES12).

Službu s označením č. 2 – pomoc při přípravě stravy čerpala pouze jedna respondentka (RES10).

Služba s označením č. 3 – pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (při vyřizování dávek, dokladů, při orientaci v zákonech, při hledání zaměstnání atd.) je dle provedeného šetření klientkami nejvíce využívána, čerpalo ji celkem 12 z nich, pouze 2 respondentky uvedly, že tuto službu nevyžívají (RES5 a RES7).

Služba s označením č. 4 – obecné, odborné sociálně-právní poradenství, poradenství zaměřené na domácí násilí, poradenství týkající se péče o děti a vedení domácnosti, byla využita 9-ti ze 14-ti dotázaných respondentek. Dle získaných informací 5 klientek tuto službu nečerpá (RES2, RES5, RES7, RES9 a RES13).

Poslední službou, která je v této podkapitole sledována, je služba s označením č. 5 – psychická podpora v krizové situaci, včetně základní krizové intervence. Kromě tří klientek (RES1, RES2 a RES9) službu využily všechny ostatní dotazované respondentky. Čerpalo ji celkem 11 ze 14-ti dotázaných žen.

Další otázka, která byla ženám v souvislosti s těmito službami položena, zněla:

Chybí vám zde některé služby?

V případě, že klientka odpověděla na otázku kladně, byla jí položena upřesňující otázka:

Které služby vám chybí konkrétně?

Výsledek šetření je zachycen v tabulce č. 3.

Tabulka č. 3 Sociální služby (základní), které v azylovém domě chybí

Označení respondentky	Chybí služba ANO/NE	Označení chybějící služby
RES1	NE	
RES2	NE	
RES3	NE	
RES4	NE	

RES5	NE	
RES6	NE	
RES7	NE	
RES8	NE	
RES9	NE	
RES10	NE	
RES11	ANO	pravidelná návštěva specialisty – psycholog, právník
RES12	ANO	vybavení AD – sporák v ubytovacích jednotkách
RES13	NE	
RES14	NE	
celkem	2	

Zdroj: autorka na základě provedeného šetření

Z odpovědí na výše uvedené otázku jsem zjistila, že sice dvě klientky uvedly, že jim v azylovém domě nějaká služba schází, ale v případě respondentky č. 12 (RES12) nejde o chybějící službu, ale pouze o návrh na dovybavení bytové jednotky (byty vybaveny vařičem, klientka by si přála sporák s pečicí troubou). Pro úplnost uvádím, že v rámci tzv. základních služeb je v azylovém domě poskytováno ubytování, a to v určité kvalitě. V daném případě se jedná o ubytování v samostatných bytových jednotkách, které jsou vybaveny kuchyňským koutem a sociálním zařízením (Výroční zpráva Oblastní charity Kroměříž 2012, s. 42).

Co se týká klientky č. 11 (RES11), ta by uvítala pravidelnou návštěvu specialisty v zařízení, zejména psychologa a právníka.

Na výše uvedenou otázku navazovala další, týkající se nadbytečnosti poskytovaných služeb, která konkrétně zněla takto:

Zdají se vám některé z nabízených služeb nadbytečné?

Přestože z šetření vyplynulo, že ne všechny služby, poskytované v azylovém domě, klientky využívají, ani jedna z respondentek neoznačila některou z nich za nadbytečnou.

Poslední otázkou, která byla v souvislosti s činnostmi poskytovanými v rámci sociální služby azylové domy respondentkám položena, byla tato:

Jsou pro vás poskytované služby dle vašeho mínění přínosné?

V případě, že některá ze základních poskytovaných služeb byla respondentkou hodnocena jako přínosná, byla jí položena upřesňující otázka:



V čem konkrétně jsou pro vás tyto služby přínosné, v čem vám pomáhají?

Výsledek šetření je zachycen v tabulce č. 4.

Tabulka č. 4 Sociální služba azylové domy – činnosti, co pomáhají

Označení respondentky	U – ubytování služba č. 1-5	V čem služba pomáhá
RES1	U, 3	U – čas na řešení bytového problému 3 – vyřizování sociálních dávek
RES2	U, 3	U – levnější ubytování 3 – hledání zaměstnání, vyřizování sociálních dávek
RES3	U, 3, 5	U – čas na řešení bytového problému 3 – pomoc při rozvodovém řízení 5 – psychická podpora při rozvodu, aby situaci zvládla
RES4	U, 1, 3, 4, 5	U – levnější ubytování 1 – základní potraviny, nemusí se zadlužovat 3 – hledání zaměstnání 4 – právní poradenství 5 – psychická podpora, důvěra
RES5	U, 1, 5	U – čas na řešení bytového problému 1 – základní potraviny, nemusí se zadlužovat 5 – psychická podpora, má se komu svěřit
RES6	U, 3, 4, 5	U – pocit bezpečí, čas na řešení problémů 3 – pomoc při rozvodovém řízení 4 – poradenství v oblasti domácího násilí 5 – psychická podpora, aby situaci zvládla
RES7	U, 1, 5	U – čas na řešení bytového problému 1 – základní potraviny, nemusí se zadlužovat 5 – psychická podpora, má se komu svěřit
RES8	U, 1, 3, 5	U – utajený pobyt, pocit bezpečí 1 – základní potraviny, nemusí se zadlužovat 3 – sepisování splátkových kalendářů – exekuce 5 – psychická podpora
RES9	U, 3	U – v azylovém domě vhodnější ubytování pro děti 3 – vyřizování sociálních dávek
RES10	U, 3, 4, 5	U – pocit bezpečí, čas na řešení problémů 3 – sepisování splátkových kalendářů – dluhy 4 – poradenství v oblasti domácího násilí 5 – psychická podpora, důvěra
RES11	U, 3	U – čas na řešení bytového problému 3 – sepisování splátkových kalendářů – dluhy, vyřizování sociálních dávek
RES12	U, 3, 4, 5	U – pocit bezpečí, čas na řešení problémů 3 – vyřizování sociálních dávek, svěřením dětí do péče, stanovení výživného, 4 – poradenství v oblasti domácího násilí 5 – psychická podpora, má s kým problémy řešit
RES13	U, 3, 5	U – čas na řešení bytového problému 3 – hledání zaměstnání, pomoc při řešení exekucí, sepisování dopisů a splátkových kalendářů 5 – dohled kvůli zdravotnímu stavu (braní léků, zhoršení depresí), psychická podpora pro ni klíčová
RES14	U, 5	U – čas na řešení bytového problému 5 – psychická podpora při rozvodovém řízení

Zdroj: autorka na základě provedeného šetření

Z provedeného šetření jsem zjistila, že klientkám nejvíce pomáhá poskytnutí ubytování (14 respondentek), což se k charakteru sociální služby azylové domy dalo předpokládat. Převážná část z nich uvedla (10 respondentek), že služba jim pomáhá hlavně v tom, že mají čas vyřešit bytový problém nebo osobní problémy obecně. Čtyři respondentky vidí hlavní přínos v tom, že se v azylovém domě cítí bezpečně (oběti domácího násilí nebo obchodování). Některé z klientek (2 respondentky) vnímají zařízení jako levnější formu ubytování oproti tržnímu nájemnému v nájemních bytech. Jedna respondentka uvedla, že v azylovém domě je pouze kvůli dětem, které zde mají vyhovující podmínky (v původním bydlení odpojena elektřina).

Další služba, která obyvatelkám azylového domu v jejich situaci výrazně pomáhá, je služba s označením č. 3 – pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Z celkového počtu 14-ti dotázaných klientek označilo tuto činnost jako přínosnou pro svou osobu 11 respondentek. Sociální pracovníce jim pomáhají zejména při vyřizování sociálních dávek (5 respondentek) a při řešení dluhů a exekucí – korespondence, sepisování splátkových kalendářů (4 respondentky). Následuje pomoc při hledání zaměstnání (3 respondentky), při rozvodovém řízení (2 respondentky), při svěřením dětí do péče a stanovení výživného (1 respondentka).

Další činnost, kterou respondentky ve své situaci vnímají pozitivně, je služba s označením č. 5 – psychická podpora v krizové situaci, včetně základní krizové intervence. Ze 14-ti dotázaných respondentek tuto službu označilo za přínosnou 10 z nich. Klientky uvádí, že důležité je pro ně hlavně to, že se mají komu svěřit a mohou se obrátit na někoho, komu důvěřují. Psychická podpora ze strany sociálních pracovníků jim pomáhá, aby problémovou situaci vůbec zvládly (např. při rozvodu). Jedna klientka uvedla (RES13), že vzhledem k zdravotnímu stavu (deprese, několikrát hospitalizována na psychiatrii) je pro ni tato činnost obzvlášť důležitá. Pravidelně třikrát týdně je v kontaktu se sociální pracovnící, ta ověřuje, zda užívá předepsané léky a zda se její stav nezhoršuje.

Z provedeného šetření bylo dále zjištěno, že klientky pozitivně vnímají také službu s označením č. 1 – poskytnutí základních potravin, hygienických prostředků a ošacení (při akutním příjmu nebo v krizové situaci v průběhu pobytu). Z dotazovaných respondentek ji jako přínosnou označily čtyři klientky. Službu využily při nástupu do azylového domu, ale i v průběhu pobytu, kdy jim občas nevyjdou peníze a nemají na potraviny, hlavně pro své děti. V takovém případě jsou jim základní potraviny poskytnuty, po obdržení financí (např. sociálních dávek) musí však potraviny zakoupit a vrátit. Přínosem je pro ně to, že si nemusí na potraviny půjčovat peníze jinde a zadlužovat se.

Další službou, která dle mínění klientek pomáhá, je služba s označením č. 4 – obecné, odborné sociálně-právní poradenství, poradenství zaměřené na domácí násilí, poradenství týkající se péče o děti a vedení domácnosti. Jako přínosnou tuto službu vnímají čtyři respondentky. Jedná se zejména o poradenství ohledně domácího násilí (3 respondentky) a o právní poradenství (1 respondentka). Klientkám poradenství pomáhá hlavně v tom, že se dozví potřebné informace, aby mohly zhodnotit své možnosti a rozhodnout se, jak budou ve své situaci dále postupovat. Služba jim šetří také finanční prostředky (poradenství je poskytováno bezplatně).

Klientkami nebyla spontánně zmíněna jako přínosná služba s označením č. 2 – pomoc při přípravě stravy. Ženy totiž tuto činnost většinou zvládají samy. Pouze v jednom případě klientka uvedla, že službu využívá (viz tabulka č. 2, RES10), zřejmě ji ale nepovažuje za natolik důležitou, protože ji následně jako přínosnou pro svou osobu neoznačila.

V této podkapitole jsem se zaměřila na základní činnosti, které v rámci sociální služby azylové domy klientky čerpají. Dále jsem na základě provedeného šetření zjišťovala, zda klientkám některá konkrétní služba chybí, případně, zda se jim zdá některá z nabízených služeb nadbytečná. Po té jsem ověřovala, které z poskytovaných základních služeb hodnotí klientky jako přínosné pro svou osobu a v čem konkrétně přínos těchto

služeb spatřují. V další podkapitole se zaměřím na fakultativní (volitelné) služby.

### **5.3 Fakultativní (volitelné) služby**

Pro naplnění cíle mé práce bylo dále důležité zjistit, které fakultativní (volitelné) služby nabízené azylovým domem klientky čerpají, zda jim některé služby chybí, případně zda považují některou z nabízených služeb za nadbytečnou.

Nejdříve byla respondentkám položena následující otázka:

Jaké fakultativní (volitelné) služby v azylovém domě jste využila nebo využíváte?

V daném případě klientky označovaly činnosti z nabídky služeb, prezentovaných azylovým domem a uvedených ve Výroční zprávě Oblastní charity Kroměříž (Výroční zpráva Oblastní charity Kroměříž 2012, s. 43) a v Domácím řádu pro uživatele Charitního domu (Domácí řád pro uživatele Charitního domu 2011, s. 1–2).

Konkrétně se jednalo o tyto služby:

1. zapůjčení literatury;
2. možnost využít internet;
3. využití materiální pomoci (šatník);
4. možnost úschovy financí v kanceláři azylového domu;
5. volnočasové aktivity;
6. jiné fakultativní služby (neuvedené v nabídce).

V případě, že klientka označila čerpání služby č. 5, byla jí položena doplňující otázka:

Jaké konkrétní volnočasové aktivity jste využila nebo využíváte?

- 5.1 pracovní terapie pro matky a děti (pracovní dílna);
- 5.2 vzdělávací aktivity pro matky a děti (školička pro nejmenší);
- 5.3 společné akce azylového domu;
- 5.4 arteterapie (terapie, využívající výtvarné umění);
- 5.5 muzikoterapie (terapie, využívající hudební nástroje a hlasu).

V případě, že respondentka uvedla, že čerpá i jiné fakultativní služby (varianta č. 6), byla jí položena doplňující otázka:

Které jiné služby jste konkrétně využila nebo využíváte?

Respondentka při rozhovoru u konkrétní služby označila kladnou nebo zápornou odpověď, podle toho zda službu čerpá (čerpala) nebo ne. V případě, že klientka využívá i jinou službu, než která je specifikována v nabídce azylového domu, tuto službu blíže upřesnila. Výsledek šetření je zachycen v tabulce č. 5.

Tabulka č. 5 Čerpání fakultativních služeb

Označení respondentky	č. 1	č. 2	č. 3	č. 4	č. 5	č. 5.1	č. 5.2	č. 5.3	č. 5.4	č. 5.5	č. 6	Jiné
RES1	x	x	x		x		x	x	x		x	TV
RES2		x	x		x			x				
RES3		x	x									
RES4	x	x	x	x	x	x		x				
RES5		x	x		x	x	x	x				
RES6	x		x	x	x	x		x			x	TV
RES7	x	x	x		x	x		x			x	TV
RES8		x	x	x							x	TV
RES9	x	x	x		x	x	x	x	x			
RES10			x		x			x				
RES11	x	x	x		x			x			x	TV
RES12	x	x	x	x	x		x	x				
RES13		x		x	x	x		x				
RES14	x	x	x		x	x		x			x	TV
celkem	8	12	13	5	12	7	4	12	2	0	6	

Zdroj: autorka na základě provedeného šetření

Z provedeného šetření jsem zjistila, že nejvíce je klientkami využívána služba s označením č. 3 – využití materiální pomoci (šatník), kterou čerpalo 13 ze 14-ti dotázaných respondentek.

Mezi nejvíce čerpané fakultativní služby dle výsledků šetření patří také služba č. 2 – možnost využít internet a služba č. 5 – volnočasové aktivity, které shodně označilo 12 respondentek, přičemž z volnočasových aktivit jsou nejvíce preferovány společné akce azylového domu (služba č. 5.3), kterých se účastní všech 12 respondentek čerpajících tuto službu. V rámci služby č. 5 – volnočasové aktivity 7 klientek uvedlo, že využívá službu s označením č. 5.1 – pracovní terapie pro matky a děti (pracovní dílna), 4 klientky čerpají službu č. 5.2 – vzdělávací aktivity pro matky a děti (školička pro nejmenší) a službu č. 5.4 – arteterapie již někdy využily

2 respondentky. Služba č. 5.5 – muzikoterapie není klientkami využívána (nebyla žádnou z respondentek označena).

Službu s označením č. 1 – zapůjčení literatury v průběhu svého pobytu využilo 8 klientek a 4 klientky uvedly, že využívají službu č. 4 – možnost úschovy financí v kanceláři azylového domu. Z provedeného šetření bylo zjištěno, že dotazované ženy čerpají i jiné fakultativní služby (označeno jako služba č. 6), konkrétně možnost sledovat televizi ve společenské místnosti azylového domu, což uvedlo celkem 6 respondentek.

Další otázka, která byla v souvislosti s volitelnými službami položena, zněla:

Chybí vám zde některé z fakultativních (volitelných) služeb?

V případě, že klientka odpověděla na otázku kladně, byla jí položena upřesňující otázka:

Které služby vám chybí konkrétně?

Výsledek šetření je zachycen v tabulce č. 6.

Tabulka č. 6 Fakultativní služby, které v azylovém domě chybí

Označení respondentky	Chybí služba ANO/NE	Označení chybějící služby
RES1	ANO	hlídání dětí
RES2	NE	
RES3	NE	
RES4	NE	
RES5	NE	
RES6	NE	
RES7	NE	
RES8	NE	
RES9	ANO	hlídání dětí
RES10	ANO	zaškolení v práci na PC a v používání internetu
RES11	ANO	skupinová terapie a nácvik asertivního jednání
RES12	ANO	hlídání dětí, zdokonalení v práci na PC a v používání internetu
RES13	NE	
RES14	NE	
celkem	5	

Zdroj: autorka na základě provedeného šetření

Z odpovědí na výše uvedené otázky jsem zjistila, že 5-ti respondentkám v azylovém domě nějaká fakultativní služba chybí.

Klientky s označením RES1, RES9 a RES12 by uvítaly, kdyby mohly své děti v průběhu dne svěřit kompetentní osobě, která by je pohlídala, aby

si mohly vyřídit své osobní záležitosti (hledání zaměstnání, jednání na úřadech, účast při soudních řízeních atd.).

Respondentka s označením RES10 by se chtěla naučit pracovat s počítačem, včetně ovládání internetu, respondentka RES12 by se v této činnosti chtěla zdokonalit.

Klientka s označením RES11 uvedla, že jí v nabídce služeb chybí skupinová terapie a nácvik asertivního jednání. Dle jejího názoru by tyto služby, v případě že by je využívaly i ostatní obyvatelky azylového domu, mohly přispět ke zlepšení vzájemných vztahů mezi nimi.

Na otázky, týkající se chybějících fakultativních služeb, navazovala otázka, pomocí které jsem zjišťovala nadbytečnost volitelných služeb, konkrétně zněla takto:

Zdají se vám některé z těchto nabízených služeb nadbytečné?

Přestože z šetření vyplynulo, že ne všechny fakultativní služby poskytované v azylovém domě klientky využívají, ani jedna z respondentek neoznačila některou z nich za nadbytečnou.

Poslední otázkou, která byla v souvislosti s fakultativními činnostmi obyvatelkám azylového domu položena, byla tato:

Jsou pro vás nabízené fakultativní (volitelné) služby dle vašeho mínění přínosné?

V případě, že některá z poskytovaných fakultativních služeb byla respondentkou hodnocena jako přínosná, byla jí položena upřesňující otázka:

V čem konkrétně jsou pro vás tyto služby přínosné, v čem vám pomáhají?

Výsledek šetření je zachycen v tabulce č. 7.

Tabulka č. 7 Fakultativní služby – činnosti, co pomáhají

Označení respondentky	Služba č. 1-6	V čem služba pomáhá
RES1	2, 3, 5	2 – hledání ubytování 3 – úspora financí 5 – využití volného času, přínos hlavně pro děti (školička)
RES2	2, 3, 5	2 – zdroj informací, hledání zaměstnání, ubytování 3 – úspora financí 5 – možnost odreagovat se v kolektivu
RES3	2	2 – korespondence s rodinou, hledání zaměstnání, ubytování
RES4	2, 3, 5	2 – zdroj informací, hledání zaměstnání, ubytování 3 – úspora financí 5 – pomáhají po psych. stránce – uvolnění stresu, zklidnění
RES5	2, 5	2 – zdroj informací, hledání zaměstnání, ubytování 5 – odreagování, naučení nových aktivit (výrobky z hlíny)
RES6	3, 4, 5	3 – úspora financí 4 – pomáhá při hospodaření s penězi 5 – možnost odreagovat se v kolektivu
RES7	2, 5, 6	2 – zdroj informací, korespondence s přáteli 5 – v pracovní dílně se učí novým věcem (šít na stroji) 6 – televize jako zdroj informací, odreagování
RES8	2, 3, 4	2 – zdroj informací 3 – úspora financí 4 – pomáhá při hospodaření s penězi
RES9	2, 3, 5	2 – hledání ubytování 3 – úspora financí 5 – odreagování při společných akcích
RES10	3, 5	3 – úspora financí 5 – odreagování při společných akcích
RES11	2, 5	2 – hledání zaměstnání, korespondence s rodinou 5 – odreagování při společných akcích
RES12	3, 5	3 – úspora financí 5 – využití volného času, hlavně pro děti (školička), odreagování při společných akcích
RES13	2, 5	2 – hledání zaměstnání, ubytování 5 – v pracovní dílně se učí novým věcem, které může využít
RES14	2, 5	2 – zdroj informací, korespondence s rodinou, přáteli 5 – využití volného času

Zdroj: autorka na základě provedeného šetření

Z provedeného šetření jsem zjistila, že z fakultativních služeb, které zařízení poskytuje, klientkám nejvíce pomáhá služba s číslem 5 – volnočasové aktivity, kterou za přínosnou označilo celkem 12 respondentek. Služba jim dle jejich vyjádření pomáhá hlavně v tom, že se při společných činnostech v kolektivu mohou odreagovat od svých problémů, což jako přínos uvedlo 7 respondentek. Některé klientky vítají, že se mohou naučit něco nového v pracovní dílně, např. vyrábět výrobky z hlíny nebo naučit se šít na šicím stroji (3 respondentky). Jiné tyto aktivity vnímají jen jako možnost trávení volného času (3 respondentky) s přínosem hlavně pro děti,



které navštěvují školičku pro nejmenší (2 respondentky). Volnočasové aktivity pomáhají také po psychické stránce, dojde k uvolnění stresu a celkovému zklidnění, což jako důležité pro svou osobu vnímá jedna klientka.

Z volitelných služeb, které azylový dům nabízí, 11 respondentek označilo za přínosnou pro svou osobu službu s číselným označením 2 – možnost využít internet (zdarma). Internet je klientkami vnímán převážně jako zdroj informací, což uvedlo 6 z nich. Využívají ho hlavně při hledání ubytování (7 respondentek) a zaměstnání (6 respondentek). Pomocí tohoto komunikačního kanálu mají také spojení s rodinou a se známými, což jako přínos pro svou osobu označily 4 respondentky.

Další fakultativní služba, která obyvatelkám azylového domu v jejich situaci pomáhá, je služba s označením č. 3 – využití materiální pomoci (šatník). Z celkového počtu 14-ti dotázaných klientek označilo tuto službu za přínosnou 8 respondentek. Všechny shodně uvedly, že přínos této služby spočívá především v úspoře financí (oblečení je poskytováno zdarma), kterých ve své situaci rozhodně nemají nazbyt.

Dvě respondentky uvedly, že jim pomáhá i služba s označením č. 4 – možnost úschovy financí v kanceláři azylového domu. Pomocí této služby se učí hospodařit s penězi. Příslušný obnos jedenkrát za měsíc uloží do úschovy v kanceláři azylového domu a postupně, většinou jedenkrát týdně si určitou částku vyberou na jídlo a další výdaje. Minimalizují tím riziko, že jim finanční prostředky na daný měsíc nevyjdou.

Jedna respondentka uvedla, že přínosem je pro ni i možnost sledování televize ve společenské místnosti (služba zařazena pod č. 6 – jiné fakultativní služby). Televizi vnímá jako zdroj informací a možnost odreagování od svých problémů.

Klientkami nebyla zmíněna jako přínosná služba s označením č. 1 – zapůjčení literatury. Osm respondentek sice uvedlo, že službu využívá (viz tabulka č. 5), je ale zřejmé, že službu vnímají jen jako doplňkovou, protože ji žádná z nich nevyhodnotila jako přínosnou pro svou osobu.

V této podkapitole jsem zjišťovala, které fakultativní (volitelné) služby nabízené azylovým domem klientky čerpají. Dále jsem na základě provedeného šetření ověřovala, zda dotázaným obyvatelkám Azylového domu pro ženy a matky s dětmi v Kroměříži některá fakultativní služba chybí, případně, zda se jim zdá některá z volitelných služeb nadbytečná. Po té jsem zjišťovala, které fakultativní služby vnímají klientky jako přínosné pro svou osobu a v čem konkrétně přínos těchto služeb spatřují. V poslední podkapitole této části bakalářské práce se soustředím na vyhodnocení informací získaných při empirickém šetření. Po analýze dat provedu jejich interpretaci.

## 5.4 Analýza dat

V podkapitolách 5.1 až 5.3, které jsem rozčlenila dle jednotlivých témat tak, aby navazovaly na okruhy otázek obsažených v rozhovorech, jsem uvedla dílčí výsledky šetření. Samotné šetření proběhlo v prostorách Azylového domu pro ženy a matky s dětmi v Kroměříži ve dnech 13.1.2014 a 14.1.2014. Bylo provedeno celkem 14 rozhovorů, kdy každý z nich jsem zachytila do záznamového archu. V této podkapitole shrnu výsledky šetření tak, abych získala odpovědi na dílčí výzkumné otázky specifikované v podkapitole 4.4. Úkolem těchto otázek bylo zpřesnit formulaci hlavní výzkumné otázky.

Stanovený cíl práce jsem rozvinula do sedmi dílčích výzkumných otázek, kdy první z nich byla formulována takto:

- Jaké důvody přivedly klientky do azylového domu, co je vedlo k tomu, že přijaly tento typ ubytování?

Zde mne zajímaly deklarované důvody příchodu žen do zařízení, tedy jak tyto důvody vnímají ony samy. Z rozhovorů je zřejmé, že důvody pobytu žen a matek v azylovém domě mohou být různé, odlišná je také intenzita potřeby bydlení.

Z provedeného šetření bylo zjištěno, že 14 oslovených respondentek přivedly do azylového domy tyto důvody: krize v partnerském soužití (5 respondentek), domácí násilí (3 respondentky), akutní ztráta bydlení

(2 respondentky), ztráta zaměstnání a s tím spojený pokles příjmů (2 respondentky), situace, kdy žena žije sama a má vychovávat dítě bez partnera (1 respondentka), situace, kdy žena se stala obětí obchodování s lidmi (1 respondentka), podnět OSPOD (1 respondentka) a zdravotní problémy (1 respondentka).

Samotnému pobytu v azylovém domě předcházely různé situace, kdy některým z nich se možná dalo předejít, jiné přišly nečekaně a klientky se s nimi problematicky vypořádávají, některé situace bez pomoci druhých nejsou schopny zvládnout vůbec. Z šetření vyplynulo, že krize v partnerském soužití byla doprovázena rozvodem nebo rozchodem partnerů. Současně s partnerskou krizí se ve dvou případech vyskytlo i domácí násilí, kdy minimálně dvě z obětí byly týrány dlouhodobě a jedna z nich odešla od partnera opakovaně. Akutní ztráta bydlení byla způsobena předčasným ukončením nájemní smlouvy, protože klientky dlužily na nájemném. Ženy, které přišly o zaměstnání, nebyly schopny kvůli poklesu příjmů hradit nájem v pronajatém bytě. Bez odpovídajícího ubytování zůstala i nastávající maminka, která žije sama bez partnera. Smutný osud měla i klientka, která byla vyvezena do zahraničí, tam držena násilím a nucena k prostituci (oběť obchodování s lidmi). V některých případech, pokud se jedná o rodinu s malými dětmi, může dát podnět k ubytování v azylovém domě OSPOD. V daném případě tomu bylo z důvodu nevyhovujících bytových podmínek (v domě původního bydliště nebyla elektřina). Také zdravotní stav může ženu přivést do azylového domu. Klientka byla několikrát hospitalizována na psychiatrii a po propuštění z nemocnice se neměla kam vrátit.

Z výsledků šetření vysoudím i odpověď na další výzkumnou otázku:

- Které konkrétní služby v rámci sociální služby azylové domy klientky čerpají?

Z provedeného šetření jsem zjistila, že kromě ubytování, které je hlavní poskytovanou službou a čerpají ji všechny klientky, je nejvíce využívanou činností služba s označením č. 3 – pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, kterou při svém

pobytu v zařízení již někdy využilo 12 respondentek. Následuje služba č. 5 – psychická podpora v krizové situaci, včetně základní krizové intervence, kterou již někdy čerpalo 11 ze 14-ti dotázaných klientek. Služba s označením č. 4 – obecné, odborné sociálně-právní poradenství, poradenství zaměřené na domácí násilí, poradenství týkající se péče o děti a vedení domácnosti, byla využita 9-ti respondentkami a službu č. 1 – poskytnutí základních potravin, hygienických prostředků a ošacení, čerpalo 5 ze 14-ti dotázaných klientek. Pomoc při přípravě stravy, tedy službu s číselným označením 2, využila při svém pobytu v zařízení pouze jedna respondentka.

Následuje dílčí výzkumná otázka, vztahující se fakultativním službám, včetně odpovědi na tuto otázku, kterou jsem vysoudila z provedeného šetření.

➤ Které fakultativní služby klientky azylového domu využívají?

Oslovené respondentky v průběhu svého pobytu čerpají, případně někdy čerpaly tyto fakultativní služby (v pořadí dle nejvíce využívaných služeb): službu č. 3 – využití materiální pomoci (šatník) (13 respondentek), službu č. 2 – možnost využít internet (12 respondentek), službu č. 5 – volnočasové aktivity (12 respondentek), službu č. 1 – zapůjčení literatury (8 respondentek), službu č. 6 – jiné fakultativní služby (možnost sledování televize) (6 respondentek) a službu č. 4 – možnost úschovy financí v kanceláři azylového domu (5 respondentek).

V rámci služby č. 5 – volnočasové aktivity, klientky čerpají, případně v průběhu svého pobytu někdy čerpaly, tyto služby (v pořadí dle nejvíce využívaných služeb): službu č. 5.3 – společné akce azylového domu (12 respondentek), službu č. 5.1 – pracovní terapie pro matky a děti (pracovní dílna) (7 respondentek), službu č. 5.2 – vzdělávací aktivity pro matky a děti (školička pro nejmenší) (4 respondentky) a službu č. 5.4 – arteterapie (2 respondentky).

Následuje dílčí výzkumná otázka, vztahující se ke službám, které nejsou v nabídce azylového domu a klientky by přesto o ně měly zájem:

- O které služby mají klientky zájem a tyto nejsou v azylovém domě poskytovány?

Z provedeného šetření jsem zjistila, že klientky by v azylovém domě uvítaly tyto služby (v pořadí dle nejvíce poptávaných služeb): hlídání dětí (3 respondentky), školení v práci na PC včetně používání internetu (2 respondentky), skupinovou terapii a nácvik asertivního jednání (1 respondentka) a pravidelnou návštěvu specialisty (právník, psycholog) (1 respondentka).

Následuje výzkumná otázka, pomocí které jsem ověřovala nadbytečnost poskytovaných služeb:

- Které z nabízených služeb se zdají klientkám nadbytečné?

Přestože z šetření vyplynulo, že ne všechny služby poskytované v azylovém domě klientky využívají, ať již se jedná o služby základní nebo fakultativní, ani jedna z respondentek neoznačila některou z nich za nadbytečnou.

Pomocí dalších, níže uvedených otázek jsem zjišťovala přínos poskytovaných služeb pro obyvatelky zařízení:

- Jsou poskytované služby pro klientky dle jejich mínění přínosné?
- V čem konkrétně sociální služby poskytované v azylovém domě klientkám pomáhají?

V této souvislosti mne především zajímalo, zda sociální služba azylové domy pomáhá v řešení obtížné sociální situace klientek.

Z odpovědí respondentek lze vysoudit, že služby poskytované v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi v Kroměříži jsou pro klientky přínosné, a to vzhledem k tomu, že každá z nich označila minimálně jednu službu z kategorie základních a jednu službu z kategorie fakultativních za přínosnou pro svou osobu. Které konkrétní služby byly klientkami takto označeny, je podrobně popsáno v podkapitole 5.2 (ve vztahu k základním službám) a v podkapitole 5.3 (ve vztahu k fakultativním službám).

Co se týká odpovědi na otázku, v čem konkrétně tyto sociální služby klientkám pomáhají, z provedeného šetření, jehož dílčí výsledky jsou obsahem výše uvedených podkapitol, jsem zjistila, že z tzv. základních

služeb klientkám nejvíce pomáhá poskytnutí ubytování (14 respondentek), a to zejména z toho důvodu, že ženy mají čas vyřešit bytový problém nebo osobní problémy obecně, v zařízení se cítí bezpečně, ubytování je levnější než v nájemních bytech a tedy cenově dostupné a je ve vyhovujících podmínkách (oproti původnímu bydlení).

Další služba, která obyvatelkám výrazně pomáhá, je služba s označením č. 3 – pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (11 respondentek). Jedná se především o pomoc při vyřizování sociálních dávek, při řešení dluhů a exekucí, při hledání zaměstnání, při rozvodovém řízení a svěřením dětí do péče. Sociální pracovníce pomáhají klientkám s vyplňováním nejrůznějších formulářů, sepisováním žádostí či životopisů. Díky této pomoci dosáhnou na sociální dávky, řeší své dluhy, snadněji najdou zaměstnání atd.

Pro klientky je důležitá i psychická podpora v krizové situaci, tedy služba s označením č. 5 (10 respondentek). Ženy se mají komu svěřit, sociálním pracovnícům důvěřují. Mají tak možnost zmobilizovat své síly k řešení problémů.

Některým ženám (4 respondentky) pomáhá i služba č. 1 – poskytnutí základních potravin, hygienických prostředků a ošacení, a to buď při nástupu do azylového domu, v situaci, kdy přicházejí narychlo a bez prostředků nebo v průběhu pobytu, pokud z nějakého důvodu nevyjdou s penězi. Vzhledem k tomu, že jsou tím dotčeny základní životní potřeby, pomocí této služby je garantováno jejich uspokojení.

Obyvatelkám pomáhají i různé druhy poradenství (4 respondentky), což je obsahem služby č. 4, a to hlavně poradenství v oblasti domácího násilí a poradenství právní. Tato služba pomáhá klientkám jednak ušetřit finanční prostředky, ale hlavně jim slouží jako zdroj informací ve vztahu k možnému způsobu řešení konkrétních problémů.

Z provedeného šetření lze vysoudit, že tzv. základní služby poskytované v azylovém domě slouží klientkám především k naplnění jejich potřeb. Přestože je někdy obtížné jednotlivé potřeby od sebe oddělit, domnívám se, že většina z poskytovaných služeb směřuje k naplnění potřeb

bezpečí, a to nejen ve smyslu odvrácení bezprostředního ohrožení života či zdraví klientek, ale i ve smyslu toho, že služby ženám pomáhají se v dnešním komplikovaném světě orientovat. Činnosti, které dle mínění klientek pomáhají, označily dotazované respondentky v různé kombinaci celkem 43x, z toho nejméně ve 29 případech, což představuje více jak 67 % (viz tabulka č. 4: ubytování v bezpečném prostředí - označeno 4x, služby č. 3, 4 a 5 - označeny 25x), se jednalo o činnosti, které směřují k uspokojení psychických potřeb. Jejich naplněním může docházet ke zmírnění negativních pocitů, jako jsou strach, nejistota či méněcennost, směřují tedy k tomu, aby okolní svět nebyl klientkami vnímán jako potenciálně nebezpečný.

Z fakultativních služeb ženám pomáhají hlavně volnočasové aktivity, tedy služba s číslem 5 (12 respondentek). Díky těmto činnostem se ženy odreagují od problémů, naučí se novým věcem, které mohou využít i po odchodu z azylového domu a společně se svými dětmi a ostatními obyvatelkami zařízení tímto způsobem tráví volný čas. Služba pomáhá i po psychické stránce, díky ní dochází k uvolnění stresu a zklidnění.

Výrazně klientkám pomáhá i služba č. 2 – možnost využít internet (11 respondentek). Je poskytována zdarma, což představuje pro klientky finanční úsporu. Přínos vidí hlavně v tom, že internet jim zajišťuje spojení s okolním světem, s rodinou, s přáteli. Pomocí internetu mohou snáze najít ubytování či zaměstnání, je to pro ně důležitý zdroj informací.

Finančně ženám pomáhá i služba s označením č. 3 – využití materiální pomoci (šatník) (8 respondentek), a to vzhledem k tomu, že oblečení je azylovým domem poskytováno zdarma.

Některé ženy hůře hospodaří s penězi (2 respondentky), služba č. 4 jim v tom může pomoci. Klientky část financí uschovávají v kanceláři azylového domu a prostředky na své výdaje čerpají postupně, neutratí tak všechny peníze najednou.

Jako zdroj informací a možnost odreagování je vnímáno i sledování televize (služba podřazena pod č. 6 – jiné fakultativní služby) (1 respondentka).

Také fakultativní služby, podobně jako služby základní směřují k naplnění potřeb klientek, a to zejména potřeb sociálních (činnosti, co pomáhají označeny v různé kombinaci celkem 34x - viz tabulka č. 7). Ženy díky těmto službám, a to zejména volnočasovým aktivitám (služba označena 12x) a možnosti využít internet (služba označena 11x) neztrácejí kontakt s ostatními lidmi, mohou se něčemu novému naučit, což může vést k jejich snadnějšímu sociálnímu začleňování a k pocitu pozitivního sebehodnocení.

V této kapitole jsem se zabývala vyhodnocením dat, které jsem získala při šetření v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi v Kroměříži. V podkapitolách 5.1 až 5.3 jsem popsala dílčí výsledky šetření. V podkapitole 5.4 jsem provedla vyhodnocení dat a odpověděla na dílčí výzkumné otázky. Obsahem následující šesté kapitoly bude celkové vyhodnocení empirického šetření.



## 6 VÝSLEDKY EMPIRICKÉHO ŠETŘENÍ

V této poslední kapitole praktické části bakalářské práce provedené šetření vyhodnotím a z výsledků vysoudím odpověď na hlavní výzkumnou otázku.

Cílem mé práce bylo zjistit, jaké důvody přiměly klientky vybraného zařízení vyhledat tento typ ubytování, zmapovat činnosti, které v rámci sociální služby azylové domy využívají, a ověřit, zda nabídka služeb odpovídá potřebám klientek. Tento cíl jsem formulovala v podkapitole 4.1 a stanovila hlavní výzkumnou otázku:

- Odpovídá nabídka služeb vybraného zařízení potřebám klientek?

Azylové domy poskytují nepřetržitou pomoc osobám v nepříznivé životní situaci, předmětem této sociální služby není pouze poskytnutí ubytování, ale celý komplex nejrůznějších činností.

Na základě šetření provedeného v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi v Kroměříži jsem zjistila, že ženy jsou do zařízení přijímány z nejrůznějších důvodů. O bydlení přichází zejména kvůli partnerským krizím, v horším případě se stávají obětí domácího násilí. V azylovém domě pak nalézají bezpečné útočiště před násilníkem. Pocit bezpečí hledá v zařízení i žena, která se stala obětí obchodování s lidmi. Z provedených výpovědí dále vyplývá, že ženy přichází o bydlení také kvůli nedostatku financí, kdy příčinou bývá ztráta zaměstnání, s tím spojený pokles příjmů a vznik dluhů na nájemném. Důvodem může být i to, že žena zůstane sama bez partnera. Vzhledem ke své situaci si tyto ženy nemohou dovolit hradit tržní nájemné, velmi brzy se proto ocitají bez přístřeší. Pokud má matka malé dítě, důvodem jejího pobytu v zařízení mohou být i nevyhovující bytové podmínky. Žena se může ocitnout v azylovém domě i kvůli svému zdravotnímu stavu.

Obyvatelkám azylového domu jsou poskytovány tzv. základní služby (ze zákona) a fakultativní (volitelné služby). Které konkrétní služby dotazované respondentky čerpají, je obsahem podkapitol 5.2 a 5.3.

Z provedeného šetření jsem zjistila, že nejvíce klientkám pomáhá samotné ubytování, nezůstanou bez přístřeší a získají čas k řešení svých

problémů. V azylovém domě se cítí bezpečně, ubytování je ve vyhovujících podmínkách a je levnější než v nájemních bytech. Kromě ubytování je pro ženy přínosná i služba, jejímž obsahem je pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí. Pro klientky je dle jejich vyjádření velmi důležitá i psychická podpora ze strany sociálních pracovníků. Obyvatelkám azylového domu pomáhají i různé druhy poradenství. Dále jsou ženám v případě nutné potřeby poskytnuty základní potraviny, hygienické prostředky a ošacení, což některé klientky také vnímají jako přínosnou službu. Z fakultativních služeb ženám pomáhají hlavně volnočasové aktivity. Díky těmto činnostem se odreagují od problémů, naučí se novým věcem, volný čas mohou trávit v kolektivu. Služba jim pomáhá i po psychické stránce. Výrazně ženám pomáhá i to, že mohou bezplatně využívat internet či sledovat televizi, což jsou pro ně důležité zdroje informací. Zdarma ženy čerpají i materiální pomoc (šatník), přínos této služby spatřují hlavně ve finanční úspoře. Některé ženy využívají možnosti uschování finančních prostředků v kanceláři azylového domu.

Z výzkumného šetření vyplynulo, že služby poskytované v azylovém domě směřují k uspokojení potřeb klientek, a to nejen v základní rovině biologické, ale i v rovině psychické a sociální. Přitom převážná část z tzv. základních služeb směřuje k naplnění potřeb bezpečí (psychické potřeby), fakultativní služby slouží zejména k uspokojení potřeb sociálních.

K odpovědi na hlavní výzkumnou otázku, tedy zda nabídka služeb azylového domu odpovídá potřebám klientek, využiji informace, získané z odpovědí na dílčí výzkumné otázky.

Z provedeného šetření jsem zjistila, že ani jedna z poskytovaných služeb nebyla respondentkami označena za nadbytečnou. Dále jsem ověřovala, které služby ženám v azylovém domě chybí. Z šetření vyplynulo, že některé klientky by v azylovém domě uvítaly i další služby, konkrétně hlídání dětí, školení v práci na PC včetně používání internetu, skupinovou terapii a nácvik asertivního jednání a pravidelnou návštěvu specialisty (právníka, psychologa).

Vzhledem k tomu, že poskytované služby mají pomáhat klientkám začlenit se zpět do běžného života, domnívám se, že některé z poptávaných služeb by jim v tom mohly pomoci.

Matky by uvítaly, kdyby své děti mohly svěřit kompetentní osobě na hlídání. Poukazují na to, že některé z nich si hledají práci, účastní se výběrových řízení, či obchází potenciální zaměstnavatele. Hlídání dětí si musí zajistit samy, pokud tuto možnost nemají, berou je s sebou, což některé zaměstnavatele může odradit. Problém může nastat i tehdy, pokud si musí vyřídit nejrůznější osobní záležitosti na úřadech nebo se účastnit soudních řízení. Z tohoto pohledu se argumenty klientek jeví jako logické a pochopitelné. Na druhou stranu nutno kriticky dodat, že sociální služba azylové domy má ženy vést k soběstačnosti a zodpovědnosti, má je připravovat pro běžný život v nechráněném prostředí, součástí toho je i organizace hlídání dětí. V konkrétním zkoumaném zařízení je hlídání dětí upraveno v Domácím řádu pro uživatele Charitního domu tím způsobem, že pokud matka potřebuje odejít a chce nechat děti v azylovém domě, musí zajistit jejich hlídání jinou zletilou osobou. Zároveň vyplní formulář o hlídání dítěte, který odevzdá na vrátnici, aby odpovědná pracovnice věděla, kdo za dítě přebírá odpovědnost (Domácí řád pro uživatele Charitního domu 2011, s. 8). I přes to, že vznesené požadavky ohledně hlídání dětí mohu být v některých případech vedeny snahou žen udělat si život pohodlnějším, po celkovém zhodnocení jsem toho názoru (vzhledem k nelehké životní situaci klientek), že získání odpovídajícího zaměstnání by mnohým z nich vyřešilo velkou část problémů a služba tohoto typu by jim v tom přeci jen mohla pomoci.

Ke zvýšení konkurenceschopnosti žen na trhu práce by mohlo přispět i doučování v oblasti počítačové gramotnosti. V dnešním přetechizovaném světě bez znalosti práce na PC hledá člověk uplatnění jen velmi těžce.

Další poptávané služby jako skupinová terapie a pravidelná návštěva psychologa, by jistě přispěly k psychické stabilizaci klientek. Také pravidelná návštěva právníka by mnohým z nich pomohla v řešení často složitých právních problémů. Nutno však dodat, že tyto ostatní návrhy jsou

jen máločetné a byly vzneseny pouze jednou respondentkou (RES11, viz tabulky č. 3 a č. 6).

Empirickým šetřením jsem dospěla k závěru, že sociální služba azylové domy ženám sice pomáhá v jejich nepříznivé sociální situaci, ale nabídka služeb v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi v Kroměříži v některých oblastech ne zcela odpovídá potřebám klientek v tom smyslu, že klientky některé služby postrádají.

Výsledky mého šetření jsem podrobně popsala v páté kapitole své bakalářské práce a shrnula je v této poslední, šesté kapitole. Pro úplnost považuji za vhodné dodat, že jsem si vědoma toho, že nabídka činností každého poskytovatele sociálních služeb je limitována především finančními, ale i např. technickými možnostmi konkrétního zařízení. Někdy však stačí k realizaci dané služby oslovení dobrovolníků (např. z řad studentů), případně je možné hledat primární zdroje přímo v azylovém domě (ostatní klientky, personál) či v rámci multidisciplinární spolupráce. Tato problematika však již není předmětem mého zkoumání.

## ZÁVĚR

Ve své bakalářské diplomové práci jsem se zabývala zhodnocením sociální služby azylové domy v konkrétním zařízení, v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi v Kroměříži. V této souvislosti mne zajímalo, zda sociální služba azylové domy pomáhá v řešení obtížné sociální situace klientek. Cílem mé práce bylo zjistit, jaké důvody přiměly klientky vybraného zařízení vyhledat tento typ ubytování, zmapovat činnosti, které v rámci sociální služby azylové domy využívají, a ověřit, zda nabídka služeb odpovídá potřebám klientek.

V teoretické části bakalářské práce jsem se věnovala tématům, která úzce souvisí se sociální službou azylové domy. Sledovanou problematiku jsem ukotvila terminologicky i legislativně. V praktické části bakalářské práce jsem se zaměřila na konkrétní osudy uživatelék azylového domu a na sociální práci s nimi. V metodologické části práce jsem formulovala cíl šetření a stanovila hlavní výzkumnou otázku, upřesnila výzkumnou strategii a techniku sběru dat. Stanovený cíl jsem rozvinula do dílčích výzkumných otázek, podle nichž jsem sestavila scénář rozhovoru s klientkami. V jedné z podkapitol jsem se podrobně zabývala místem realizace šetření. V závěru metodologické části jsem se věnovala samotnému sběru dat. V empirické části práce jsem prezentovala výsledky šetření a provedla vyhodnocení dat. Shrnutí výsledků šetření, včetně odpovědi na hlavní výzkumnou otázku, je obsahem poslední, šesté kapitoly mé bakalářské práce.

Z provedeného šetření vyplynulo, že sociální služba azylové domy ženám v jejich nepříznivé sociální situaci určitě pomáhá, činnosti poskytované v azylovém domě směřují k uspokojení jejich potřeb (zejména psychických a sociálních).

Kromě služeb, které jsou v zařízení poskytovány, by však klientky uvítaly ještě další činnosti, které nejsou v současné době v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi v Kroměříži nabízeny. Domnívám se, že některé z těchto služeb by mohly přispět k snadnějšímu návratu žen zpět do běžného života. Výsledky mého empirického šetření mohou být podkladem pro případné rozšíření nabídky služeb ve zkoumaném zařízení.

## SEZNAM LITERATURY A OSTATNÍCH ZDROJŮ

BUSKOTTE, Andrea. *Z pekla ven: žena v domácím násilí*. 1. vyd. Editor Lucie Vaníčková Horníková. Brno: Computer Press, 2008, 176 s. ISBN 978-80-251-1786-6.

CONWAY, Helen L. *Domácí násilí: příručka pro současné i potenciální oběti se zákonem č. 135/2006 Sb. platným od 1. ledna 2007*. 1. vyd. Překlad Jana Mandelíková. Praha: Albatros, 2007, 158 s. Albatros Plus. ISBN 978-80-00-01550-7.

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele*. 3.vyd. Praha: Karolinum, 2000, 374 s. ISBN 80-246-0139-7.

KOLEKTIV AUTORŮ. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. 1. vyd. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011, 272 s. ISBN 978-80-904668-1-4.

KUBÁTOVÁ, Helena. *Sociologický výzkum*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006, 77 s. ISBN 80-244-1518-6.

LIEBMANN, Marian. *Skupinová arteterapie: nápady, témata a cvičení pro skupinovou výtvarnou práci*. Vyd. 1. Překlad Johana Elisová. Praha: Portál, 2005, 280 s. ISBN 80-7178-864-3.

MATOUŠEK, Oldřich. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1997, 144 s. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 3. ISBN 80-85850-24-9.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003a, 288 s. ISBN 80-7178-549-0.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003b, 384 s. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 352 s. ISBN 80-7367-002-X.

MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, 175 s. ISBN 978-80-262-0090-1.

MILFAIT, René. *Komerční sexualizované násilí na dětech*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, 216 s. ISBN 978-80-7367-320-8.

ŠTÍPEK, Petr. *Dítě na zabití: příručka pro rodiče dětí a dospívajících s problémovým chováním*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011, 200 s. ISBN 978-80-7367-981-1.

VANÍČKOVÁ, Eva. *Interpersonální násilí na dětech*. Vyd. 1. Praha: Úřad vlády ČR, 2009, 37 s. ISBN 978-80-7440-001-8.

ZELEIOVÁ, Jaroslava. *Muzikoterapie: východiska, koncepty, principy a praxe*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 256 s. ISBN 978-80-7367-237-9.

Domácí řád pro uživatele Charitního domu. Interní materiál, 2011.

Pravidla pro poskytování sociální služby azylového domu Charitní dům – azylové ubytování pro matky s dětmi a ženy v tísní Kroměříž. Interní materiál, 2013.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Výroční zpráva Oblastní charity Kroměříž, 2012, dostupné z <http://www.kromeriz.charita.cz/vyrocnizprava12.pdf> [cit. 30.9.2013].

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

## PŘÍLOHY

### Příloha č. 1 – otázky k rozhovorům

Otázky ověřující, zda respondentka vyhovuje zvolenému kritériu, a směřující k upřesnění výběru dalších otázek

*(kritérium: pobyt v zařízení delší než jeden měsíc, případně doba kratší při opakovaném pobytu; samotné ženě, pokud není těhotná, nebudou pokládány otázky týkající se dětí)*

1. Jste ubytována v tomto azylovém domě déle jak jeden měsíc?  
ANO x NE
2. Jedná se ve vašem případě o první pobyt?  
*(otázka č. 2 položena v případě záporné odpovědi na otázku č. 1)*  
ANO x NE
3. Máte nějaké nezaopatřené dítě (děti), případně dítě čekáte?
  - a) mám nezaopatřené dítě (děti)
  - b) dítě čekám
  - c) nemám nezaopatřené dítě (děti) ani dítě nečekám
4. Je vaše dítě (děti) s vámi v zařízení ubytováno?  
*(otázka č.4 položena v případě odpovědi uvedené pod písm. a)*  
ANO x NE

Otázka vztahující se k důvodům pobytu klientky v azylovém domě

1. Co vás přimělo vyhledat ubytování v azylovém domě?  
*(klientce bude položena otevřená otázka; odpověď bude zpřesněna dle níže uvedených bodů osnovy)*
  - 1.1 akutní ztráta bydlení
  - 1.2 krize v partnerském soužití (rozvod nebo rozchod s partnerem)
  - 1.3 klientka vychovává nebo bude vychovávat (pokud je těhotná) dítě (děti) sama bez partnera
  - 1.4 klientka nebo její dítě (děti) se staly obětí domácího násilí (fyzického, psychického nebo ekonomického)
    - 1.4.1 domácí násilí směřovalo vůči osobě klientky
    - 1.4.2 domácí násilí směřovalo vůči dítěti (dětem) klientky
  - 1.5 klientka nebo její dítě (děti) se staly obětí obchodování s lidmi
    - 1.5.1 klientka se stala obětí obchodování s lidmi
    - 1.5.2 obětí obchodování s lidmi se stalo dítě (děti) klientky
  - 1.6 jiné důvody pobytu klientky v azylovém domě (upřesnit, jaké)

Otázky vztahující se k poskytovaným službám (základním ze zákona)

1. Jaké základní služby (ze zákona), mimo ubytování, nabízené azylovým domem jste využila nebo využíváte?
  - 1.1 poskytnutí základních potravin, hygienických prostředků a ošacení (např. akutní příjem nebo krizová situace v průběhu pobytu)  
ANO x NE
  - 1.2 pomoc při přípravě stravy  
ANO x NE



- 1.3 pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (při vyřizování dávek, dokladů, při orientaci v zákonech, při hledání zaměstnání atd.)  
ANO x NE
- 1.4 obecné, odborné sociálně-právní poradenství, poradenství zaměřené na domácí násilí, poradenství týkající se péče o děti a vedení domácnosti  
ANO x NE
- 1.5 psychická podpora v krizové situaci, včetně základní krizové intervence  
ANO x NE
  
2. Chybí vám zde některé služby?  
ANO x NE
- 2.1 Které služby vám chybí konkrétně? (*otázka č. 2.1 položena při kladné odpovědi na otázku č. 2*)
  
3. Zdají se vám některé z nabízených služeb nadbytečné?  
ANO x NE
- 3.1 Které služby se vám zdají konkrétně nadbytečné? (*otázka č. 3.1 položena při kladné odpovědi na otázku č. 3*)
  
4. Jsou pro vás poskytované služby (základní ze zákona, tj. poskytnutí ubytování a další služby uvedené v bodech 1.1 až 1.5) dle vašeho mínění přínosné?  
Základní služby, označené klientkou jako přínosné pro její osobu:
- 4.1 V čem konkrétně jsou pro vás tyto služby přínosné, v čem vám pomáhají?  
(*otázka č. 4.1 položena v případě, že alespoň jedna z poskytovaných základních služeb klientkou hodnocena jako přínosná pro její osobu*)

Otázky vztahující se k fakultativním službám

1. Jaké fakultativní (volitelné) služby v azylovém domě jste využila nebo využíváte?
  - 1.1 zapůjčení literatury  
ANO x NE
  - 1.2 možnost využít internet  
ANO x NE
  - 1.3 využití materiální pomoci (šatník)  
ANO x NE
  - 1.4 možnost úschovy financí v kanceláři azylového domu  
ANO x NE
  - 1.5 volnočasové aktivity  
ANO x NE

- 1.5.1 Jaké konkrétní volnočasové aktivity jste využila nebo využíváte?  
(otázka č. 1.5.1 položena při kladné odpovědi na otázku č. 1.5)
- 1.5.1.1 pracovní terapie pro matky a děti (pracovní dílna)  
ANO x NE
- 1.5.1.2 vzdělávací aktivity pro matky a děti (školička pro nejmenší)  
ANO x NE
- 1.5.1.3 společné akce azylového domu  
ANO x NE
- 1.5.1.4 arteterapie (terapie, využívající výtvarné umění)  
ANO x NE
- 1.5.1.5 muzikoterapie (terapie, využívající hudební nástroje a hlasu)  
ANO x NE
- 1.6 jiné fakultativní služby  
ANO x NE
- 1.6.1 Které jiné služby jste konkrétně využila nebo využíváte?  
(otázka č. 1.6.1 položena při kladné odpovědi na otázku č. 1.6)
2. Chybí vám zde některé z fakultativních (volitelných) služeb?  
ANO x NE
- 2.1 Které služby vám chybí konkrétně?  
(otázka č. 2.1 položena při kladné odpovědi na otázku č. 2)
3. Zdají se vám některé z těchto nabízených služeb nadbytečné?  
ANO x NE
- 3.1 Které služby se vám konkrétně zdají nadbytečné?  
(otázka č. 3.1 položena při kladné odpovědi na otázku č. 3)
4. Jsou pro vás nabízené fakultativní (volitelné) služby dle vašeho mínění přínosné?  
Fakultativní služby přínosné pro klientku (body 1.1 až 1.6):
- 4.1 V čem konkrétně jsou pro vás tyto služby přínosné, v čem vám pomáhají?  
(otázka č. 4.1 položena v případě, že alespoň jedna z poskytovaných fakultativních služeb klientkou hodnocena jako přínosná pro její osobu)

## **SEZNAM TABULEK**

Tabulka č. 1 Důvody pobytu klientek v azylovém domě.....	36
Tabulka č. 2 Čerpání služeb v rámci sociální služby azylové domy.....	38
Tabulka č. 3 Sociální služby (základní), které v azylovém domě chybí.....	39
Tabulka č. 4 Sociální služba azylové domy – činnosti, co pomáhají.....	41
Tabulka č. 5 Čerpání fakultativních služeb.....	45
Tabulka č. 6 Fakultativní služby, které v azylovém domě chybí.....	46
Tabulka č. 7 Fakultativní služby – činnosti, co pomáhají.....	48

## **ANOTACE**

Jméno a příjmení autora: Jana Bartoníková

Název katedry a fakulty: Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie, Filozofická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci

Název bakalářské diplomové práce: Úloha azylového domu pro matky s dětmi a ženy v tísní v Kroměříži v řešení jejich nepříznivé sociální situace

Vedoucí práce: PhDr. Eva Klimentová, Ph.D.

Počet znaků: 105 052

Počet příloh: 1

Počet použitých zdrojů: 20

Klíčová slova: azylový dům, klientka, rodina, rozhovor, sociální služby, sociální vyloučení

Cílem bakalářské diplomové práce bylo zjistit, jaké důvody přiměly klientky vybraného zařízení vyhledat tento typ ubytování, zmapovat činnosti, které v rámci sociální služby azylové domy využívají, a ověřit, zda nabídka služeb odpovídá potřebám klientek. Pro empirické šetření jsem zvolila kvantitativní výzkumnou strategii, k získání dat jsem použila techniku dotazování. Nástrojem sběru dat byl strukturovaný rozhovor s klientkami zařízení. V empirické části práce jsem prezentovala výsledky šetření a provedla vyhodnocení dat. V poslední kapitole bakalářské práce jsem shrnula výsledky šetření a vyvodila závěry.

## **ANNOTATION**

Key words: asylum house, client, family, dialogue, social services, social exclusion

The objective of this bachelor diploma thesis was to find out the reasons that lead clients to choose these specific types of accommodation, to map activities which are used by asylum house in a social service context and to verify if the services offered corresponds with the need of clients. I used a quantitative research strategy for empirical investigation and I used interviewing techniques for data collection. I used structured interviews with clients of an asylum house as a tool of data collection. For the empirical part of the work I presented my findings and I analysed data from the study. In the last chapter of my bachelor thesis I summarised the survey results and drew conclusions.