

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

Bakalářská práce

Porovnání přístupu ke klientovi v azylových zařízeních:
Domově pro matky s dětmi v Políkně
a organizaci Na Počátku

Vedoucí práce: Mgr. Michal Opatrný, Dr.theol.

Autor práce: Radka Plucarová

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Ročník: 3.

2017

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě (v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Teologickou fakultou) elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

Datum:

podpis studenta

Poděkování

„Děkuji vedoucímu bakalářské práce Mgr. Michalu Opatrnému, Dr. theol. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.“

Obsah

Úvod.....	5
1 Bezdomovectví matek s dětmi.....	7
2 Příčiny bezdomovectví matek s dětmi.....	9
2.1 Postavení matek s dětmi na trhu práce.....	9
2.3 Shrnutí.....	13
3 Formy pomoci matkám s dětmi bez domova.....	14
3.1 Služby a sociální zařízení.....	14
3.2 Azylové domy pro matky s dětmi.....	16
3.2.1 Provozní podmínky azylového domu pro matky s dětmi.....	17
3.2.2 Práce s matkou v azylovém domě.....	18
3.2.3 Individuální plánování.....	19
4 Domov pro matky s dětmi v Políkně.....	25
5 Organizace Na počátku.....	28
6 Výzkumná část.....	30
6.1 Kvalitativní dotazování.....	30
6.1.1 Rozhovory se sociálními pracovníci.....	31
6.1.2 Shrnutí.....	35
6.2 Kazuistika.....	35
6.2.1 Záznam kazuistiky.....	36
6.2.1 Shrnutí.....	39
6.3 Vyhodnocení výzkumné části.....	39
Závěr.....	43
Seznam použitých zdrojů.....	45
Seznam příloh.....	48
Přílohy.....	49

Úvod

Sociální práce jako disciplína má velice široký rozsah, proto jsem se rozhodla svou pozornost zaměřit na specifickou oblast a tou je bezdomovectví matek s dětmi. Zvoleným tématem bakalářské práce je Porovnání přístupu ke klientovi v azylovém zařízení: Domově pro matku a dítě v Políkně a organizace Na počátku. Svou prací bych chtěla nastínit problém bezdomovectví u specifické skupiny matek s dětmi a zároveň věnovat pozornost i příčinám, které mají na tuto skutečnost vliv. Cílem práce je porovnání přístupu ke klientovi dvou zařízení, která poskytují službu uvedené cílové skupině.

Při výběru tématu šlo z počátku o čistě pragmatické důvody a to navázat na absolventskou práci z roku 2012 s názvem „Uživatelky azylových domů pro matky s dětmi“ a také jsem chtěla využít svých zkušeností a znalostí z azylového domu, kde 18 let pracuji. Pro časovou tíseň jsem byla nucena psaní bakalářské práce odložit a nyní se k ní po roce vracím. Nechci opustit svůj původní záměr, jen na problém jako takový a příběhy těchto lidí pohlížet z jiného úhlu pohledu. Nechci najít odpovědi na strach, obavy a odmítání, které tak často určují životy těchto lidí, ale v praktické části bakalářské práce být vnímavá i k těmto skutečnostem.

Jako první a nedílnou součást této práce považuji vzhled do problematiky bezdomovectví matek s dětmi v ČR a zároveň se pokusím popsat formy dostupné pomoci pro sledovanou cílovou skupinu. Zákon o sociálních službách poskytování služeb a pomoci upravuje a zdálo by se, že podmínky jsou více než jasné, ale i přesto bych se chtěla zaměřit na individuální rovinu, tedy na rozdíl v individuálním přístupu a způsobu pomoci. A toto je i cílem mé práce, porovnání způsobu poskytování služby a přístupu ke klientovi v uvedených zařízeních, Domově pro matky s dětmi v Políkně a organizaci Na počátku. Pro dosažení tohoto cíle, jsem se rozhodla využít techniku rozhovoru a práce s kazuistikou.

V první kapitole nastiňuji problém bezdomovectví specifické cílové skupiny matek s dětmi. Bezdomovectví je často spojováno především s mužskou populací, dnes však slýcháme i o feminizaci chudoby a o jejích příčinách se v této kapitole také zmiňuji. Tak, aby se popisovaný problém nejevil jako vytržený z kontextu, poukazuji i na vliv formování naší společnosti v kontextu ženského bezdomovectví.

Druhá kapitola navazuje a je věnována příčinám bezdomovectví v obecné rovině a především příčinám častého bezdomovectví u matek s dětmi. V této kapitole se odráží, jak výše zmiňované formování společnosti ovlivňuje příčiny bezdomovectví sledované skupiny. Ve třetí kapitole věnuji pozornost formám sociální pomoci této cílové skupině. Cíleně zaměřuji svou pozornost na azylové domy pro matky s dětmi, především pak na individuální práci s klientkami těchto zařízení.

Konkrétní informace o způsobech poskytování služeb ženám bez domova jsou zakotveny v kapitolách čtyři a pět. Věnuji v nich pozornost dvěma zařízením, jejichž posláním je právě pomoc ženám bez domova. I přesto, že těmto zařízením norma ukládá stejné podmínky, chtěla bych najít a právě proto, že jde o práci s člověkem, rozdíly v přístupu ke klientovi. Zároveň předpokládám, že přístup ke klientovi mohou ovlivnit i takové věci, jako je způsob zřízení organizace, osobnost a zkušenost sociálního pracovníka, velikost zařízení, nastavená pravidla v organizaci a podobně. Po nastudování interních podkladů obou zařízení využívám techniky rozhovoru se sociálními pracovníky (kap. 6.1.1), z kterého se pokusím vydefinovat jemné nuance.

Následně seznamuji čitatele s kasuistikou matky (kap. 6.2), která byla klientkou Domova pro matky s dětmi i organizace Na počátku a je ochotna na toto téma otevřeně hovořit. Poslední kapitolou (kap. 6.3) je vyhodnocení a porovnání přístupu ke klientovi v Domově pro matku a dítě v Políkně a organizaci Na počátku.

1 Bezdomovectví matek s dětmi

Ke specifické cílové skupině matek s dětmi se z hlediska bezdomovectví odborná literatura věnuje pouze okrajově. V souvislosti se zhoršující se sociální situací, však čím dál častěji, můžeme slyšet o feminizaci chudoby a o tom, že o střechu nad hlavou přicházejí i ženy a matky s dětmi.

Tomuto tématu se věnovala již v roce 2009 konference „Specifika žen mezi lidmi bez domova“ pořádaná pod záštitou Mons. Jana Graubnera olomouckého arcibiskupa. Mimo jiné na ní zaznělo, že na začátku devadesátých let tvořili bezdomoveckou scénu převážně muži, ale i to, že v důsledku formování naší společnosti (v oblasti života politického, hospodářského i společenského) došlo k ovlivnění fungování rodiny a postavení jedince ve společnosti. Tomuto tempu mnozí nestačili a na ulici se vedle mužů objevily i ženy. Některé byly osamělé, jiné s partnerem a některé dokonce s dětmi. Z příspěvku Jany Haasové (2009), sociální pracovnice Střediska Samaritán, vyplývá, a zároveň se při tom opírá o práci pana Hiršla a Milady Bartošové, že chudobou a bezdomovectvím mohou být postiženy především:

- a) staré ženy,
- b) živitelky rodin s nezaopatřenými dětmi,
- c) ženy, které jsou obětmi vztahů,
- d) ženy živící se prostitucí,
- e) ženy po rozvodu s manželem podnikatelem.¹

Ke specifické skupině matek s dětmi se na výše uvedené konferenci 2009 přímo vyjádřila Klára Šivlová a Ondřej Mikulášek (Středisko Samaritán). Dle jejich slov velký počet těchto žen své bezdomovectví skrývá a snaží se jej řešit mimo instituce. Důvodem je především strach z odebrání dětí, proto ztrátu bydlení tyto ženy v prvopočátku řeší přechodným bydlením u svých známých, často v nevyhovujících podmínkách.² Pracovníci téhož střediska dále uvádějí: „Při zvládnutí náročné životní situace, jako je ztráta

¹Srov. HAASOVÁ, J. Ženy různého věku a sociální vyloučení. In *Specifika žen mezi lidmi bez domova. Sborník z konference pořádané pod záštitou Mons. Jana Graubnera, olomouckého arcibiskupa.* Olomouc, prosinec 2009. ISBN 978-80-254-7561-4, str. 15-16.

² Srov. Tamtéž, str. 29.

domova, je důležitá existence podporující rodiny, blízkých přátel a orientace v institucionálních možnostech – sociální dávky, azylové domy, atd..³ Schwarzová (2005) k tomuto problému uvádí, že ženy mají daleko větší možnosti, je pro ně zajištěna podpora v rámci sociální sítě a také jsou schopny z jejích zdrojů čerpat a v krizi se obrátit na někoho, kdo se o ně postará.⁴ O tom, že jsou ženy schopny najít si na krátkou dobu bydlení u někoho jiného a vymykají se tak sledovanosti a kontrole se zmínila ve své práci Haasová (2005). Dále uvádí, že jsou tyto případy obvykle těžko řešitelné, protože ženy své problémy často skrývají.⁵

Obdobně, o rok později na konferenci „Jak se žije na ulici – zjevné bezdomovectví“ zaznělo, že se v podílu bezdomovecké populace zvyšuje procento žen. Přitom obecně platí, že problémy, které stojí v propadu do tohoto sociálního problému, jsou u žen častokrát hluší a komplikovaněji řešitelné než u mužů. Zvláštní kategorií v této problematice jsou matky s dětmi, které jsou klientkami jiných zařízení, než těch primárně určených pro bezdomovce. Poté co děti dosáhnou dospělého věku, se tyto ženy častokrát stávají klientkami nocleháren a azylových domů pro lidi bez přístřeší.⁶

Na základě existujících statistických údajů (ČSÚ 2011), podle nichž ženy v ČR při posledním sčítání tvořily 21,5 % populace osob bez domova, víme, že zvýšená chudoba žen se tolik neprojevuje viditelným bezdomovectvím. Dozvídáme se, že ženy ohroženy akutní chudobou a nouzí svůj propad na ulici často oddalují, například setrváváním v násilných a nevyhovujících vztazích, přespáváním u známých či přátel nebo

³ Srov. ŠIVLOVÁ, K., Co potřebují ženy na ulici - pohled z nízkoprahových služeb. In *Specifika žen mezi lidmi bez domova. Sborník z konference pořádané pod záštitou Mons. Jana Graubnera, olomouckého arcibiskupa*. Charita Ostrava, prosinec 2009. ISBN 978-80-254-7561-4, str. 29.

⁴ Srov. SCHWARZOVÁ, G. Sociální práce s bezdomovci. In MATOUŠEK, O. a kol., *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X, s. 316.

⁵ Srov. HAASOVÁ, J., *Jak žijí v Olomouci ženy bez domova*. Vyd. 1. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005. ISBN 80-244-1238-1, str. 20-21.

⁶ Srov. FIALA, S., Novodobý vývoj situace lidí bez domova a reakce na něj. In *Jak se žije na ulici-zjevné bezdomovectví. Sborník z konference pořádané pod záštitou Mons. Jana Graubnera, olomouckého arcibiskupa a MUDr. Jitky Chalánkové, poslankyně PS PČR*. Charita Ostrava, 30. listopadu 2010. ISBN 987-80-254-8895-9, str. 14.

vytvářením účelových krátkodobých vztahů. Důvody k takovémuto „skrývání“ jsou mnohé. Nezřídka jsou spojeny s mateřstvím, péčí o děti, stigmatizací a kritičtějším náhledem společnosti na ženy, které tzv. selhaly. To jsou fenomény, které nutí ženy balancovat na hranici propadu na samé dno déle než muže.⁷

2 Příčiny bezdomovectví matek s dětmi

Tak jak jsem v první kapitole nastínila, specifika matek s dětmi z hlediska příčin bezdomovectví popisuje odborná literatura pouze okrajově. Obecně jsou příčiny bezdomovectví v odborné literatuře definovány především z pohledu nezaměstnanosti, závislosti na návykových látkách, pobytu v ústavu či ve vězení, rozpadu rodiny apod.. Abych nemusela rozebírat všechny tyto aspekty a ani to není cílem mé práce, rozhodla jsem se pro dvě oblasti, které považuji z hlediska ohrožení matek s dětmi bezdomovectvím za velice důležité. Jedná se o jejich postavení na trhu práce a v rámci rodinné sféry.

2.1 Postavení matek s dětmi na trhu práce

Z hlediska bezdomovectví je dlouhodobá nezaměstnanost více riziková pro muže, než pro ženy. Nezaměstnané ženy se mohou realizovat v domácnosti a jejich nezaměstnanost je více tolerovaná než u mužů, kteří jsou vnímáni jako živitelé rodiny.⁸

Podle Vodákové (2003) mnohdy v tomto smyslu žijí ženy život na hraně rolí a identit. Ženy se ocitají zcela běžně před těmito možnostmi:

- a) Vzdát se dosažení „mužsky definované“ profesní kariéry a věnovat se rodině.
- b) Rezignovat na mateřství, utváření rodinné atmosféry a věnovat se zaměstnání a vlastní kariéře.
- c) Balancovat na hraně dvou rolí: Odkládat založení rodiny do pozdějšího věku. Minimalizovat počet dětí. Snažit se průběžně zastat alespoň základní úkoly svázané s rolí matky, partnerky, hospodyně a zároveň docílit průměrné pozice v zaměstnání, průměrného platu apod.. Výskyt této strategie je nejčastější. Vý-

⁷ Srov. HETMÁNKOVÁ, R, *Zpátky ze dna: Zaostřeno na ženy*. Praha: Jako doma, o. s., 2013. Str. 2.

⁸ Srov. MAREK, J., STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L.: *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1, str. 23.

sledkem někdy bývá neuspokojení, únava, jedné z rolí nebo přebíhání z role do role.⁹

Ženy mnohdy ztrácejí kvalifikaci v čase rodičovské dovolené. Po rodičovské dovolené přijímají nekvalifikovaná místa (s ohledem na péči o děti), takže svou kvalifikaci dále nerozvíjejí. Buď samy odcházejí na sekundární trh práce, nebo jsou na něj vytlačeny. Po odchodu dětí z rodiny si kvalifikaci těžko doplňují nebo získávají novou, a pokud dojde k rozpadu rodiny, jsou vytlačeny do chudoby.¹⁰

V sociologii je tento jev identifikován s feminizací chudoby. Podle Mareše (1999), je tak nazýváno zvýšené riziko žen ocitnout se mezi chudými. Chudoba žen má nejen větší rozsah než u chudoby mužů, ale má i odlišný obsah. Je odlišnou životní zkušeností. Míra zaměstnanosti je u žen obecně nižší než u mužů. Ženy jsou silněji závislé na dávkách sociálního státu než muži. Jsou častěji směřovány na sekundární trh práce (málo kvalifikovaná práce s nízkým ohodnocením) a mají malý podíl na manažerských pozicích. Často jsou objektem platové diskriminace. Jakékoliv omezení veřejných služeb sociálního státu dopadá tíživěji na ženy než muže, neboť ony jsou nejčastějšími klienty těchto služeb. Přitom méně výhodné postavení na trhu práce vylučuje ženy v řadě případů z nároků na některé dávky, nebo je spojeno s nevýhodami při jejich čerpání.¹¹

2.2 Postavení matek s dětmi v rámci rodinné sféry

Žena je spojována s rodinnou sférou a s utvářením domova. Nemít domov znamená postrádat místo, kde je máma s tátou a být obklopen láskou a péčí. Nemít domov se vyznačuje i absencí místa, kde se učíme žít v lidské společnosti, přijímáme určité hodnoty a osvojujeme si životní styl. Je to zázemí a místo vzájemného obdarovávání. Řeč je o prostoru, kam se člověk může kdykoliv vrátit a kde se mu dostane vřelého při-

⁹ Srov. VODÁKOVÁ, A., *Rod ženský. Kdo jsme, odkud jsme přišly, kam jdeme?*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2003. ISBN 80-86429-18-0, str. 274.

¹⁰ Srov. KUBÁTOVÁ, H., Sociální soudržnost, sociální inkluze a exkluze. *In Specifika žen mezi lidmi bez domova. Sborník z konference pořádané pod záštitou Mons. Jana Graubnera, olomouckého arcibiskupa*. Charita Ostrava, prosinec 2009. ISBN 978-80-254-7561-4, str. 12.

¹¹ Srov. MAREŠ, P., *Sociologie nerovnosti a chudoby*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1999. ISBN 80-85850-61-3, str. 51.

jetí, jistoty, bezpečí, ochrany a podpory v nouzi. Také místo, kde prožíváme vztahy k blízkým lidem, kde cítíme lidské teplo, spokojenost a štěstí. Často jsou tato místa vázána silnými emocemi. Mít domov znamená vědět, že se máme kam vrátit a že existují lidé, kteří nás mají rádi.¹² Jedním z nejhorších druhů chudoby, kterou člověk může zažít je samota. Je třeba si uvědomit, že i další druhy chudoby, včetně materiální, se rodí z izolace, z toho, že se člověku nedostává lásky.¹³

Rodinné trauma je jednou z nejbolestivějších krizí. Může vyústit do ekonomických obtíží a stát se primární příčinou bezdomovectví. Rozpad rodiny a sociální izolace jedince v životním stylu tzv. singles vede k tomu, že se rozpadá přirozená sociální síť, která má být oporou, pokud se člověk dostane do životní krize. Existují souvislosti mezi životem v dysfunkční rodině a problémy jedince v dospělém věku.¹⁴ Tuto souvislost lze nacházet například v praxi s uživatelkami azylových domů. Zhruba polovina pochází z neúplné rodiny, a ty, které uvádějí život v rodině úplné, shodně vypovídají o tom, že rodinné vztahy nebyly harmonické, rodiče neměli stabilní zaměstnání a potýkali se s finančními problémy.¹⁵

Rozpad rodin prudce stoupl v devadesátých letech. Tradiční dělba mezi mužem a ženou přestává platit, žena získává větší sebedůvěru. Klade se důraz na individualitu, manželství přestává mít posvátnou hodnotu, dochází k výraznému snížení počtu členů rodiny.¹⁶ Vágnerová (2000) uvádí, že ženy od manželství očekávají mnohem více než muži, jejich očekávání však nejsou mnohdy naplněna. Žena takzvaně dochází k názoru, že manžela nepotřebuje. Za příčiny rozpadu rodin uvádí, povahovou nesouro-

¹² Srov. PRUDKOVÁ, J., NOVOTNÝ, P., *Bezdomovectví*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0, str. 11.

¹³ Srov. BENEDIKT XVI., *Caritas in veritate*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2009. ISBN 978-80-7195-414-9, str. 34.

¹⁴ Srov. MAREK, J., STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L.: *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1, str. 33

¹⁵ Srov. PLUCAROVÁ, R., *Uživatelky azylových domů pro matky s dětmi*. Vyšší odborná škola sociální, Prachatice. Absolventská práce, 2012, str. 38.

¹⁶ Srov. MAREK, J., STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L.: *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1, str. 34.

dost partnerů, vztahové problémy, příčiny vnější a provozní.¹⁷ Alternativa rodičovství bez otce není v současné době stigmatizující tak, jak tomu bylo v dřívější době, patří však mezi rizikové faktory ovlivňující budoucí život matky a jejích dětí. Matoušek (2005) popisuje rodinu, v níž chybí otec takto: „Odpovědnost za děti je ponechána matce, ta si všímá dětí jen ve chvílích, kdy se chovají neposlušně nebo kdy jde o jejich základní potřeby. Matka se cítí bezmocná, zahlcená nároky dětí.“¹⁸

Vágnerová (2000) však uvádí, že ženy často přijímají roli svobodné matky již před uzavřením manželství. V jejich procesu rozhodování hraje roli celá řada motivů i osobních vlastností. Podle vztahu k nenarozenému dítěti je definuje takto:

- a) Role svobodné matky je výsledkem rezignace na jakékoliv jiné řešení nežádoucího těhotenství. Těhotná matka není schopna žádného aktivního řešení. Otec dítěte často bývá nevýznamný, někdy i náhodný partner. Ve vztahu k dítěti je zde riziko, že nebude vytvořen přijatelný vztah.
- b) Přijetí role svobodné matky je řešením z nouze, těhotenství sice není naplánováno, ale akceptováno. Takové rozhodnutí následuje obyčejně až po otěhotnění. Obvykle jde o partnerství, které bylo již dříve problematické a zpravidla se rozpadne. Pro matku toto období bývá traumatizující a ve vztahu k dítěti se může projevit nepříznivě.
- c) Další variantou je, pokud se matka rozhodne mít dítě, i když nemá stálého partnera, resp. o něj nestojí. Toto rozhodnutí ve většině případů předchází otěhotnění. Postoj matky k dítěti bývá obvykle velice dobrý. Často se jedná o ženy s vyšším vzděláním starší 30 let, pro něž je těžké najít přijatelného partnera.¹⁹

Současnou alternativou je i těhotenství života páru na ulici (vyplývá ze soudobé situace bezdomovectví). Očekávání dítěte je silnou motivací pro změnu života, ale málokterá dvojice své úsilí dotáhne do konce a dítě tak končí v kojeneckém ústavu nebo

¹⁷ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie*. Praha: Portál, 2000. ISBN 807178-308-0, str.364-365.

¹⁸ Srov. MATOUŠEK, O., *Sociální práce s mnohoproblémovými rodinami*. In MATOUŠEK a spol., *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X, str. 75.

¹⁹ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie*. Praha: Portál, 2000. ISBN 807178-308-0, str. 356-357.

v adopci. Těhotenství je pro takovouto ženu velkou emoční zkušeností, ale málokterá vymění roli partnerky za rodičovskou roli.²⁰

Ze statistik vyplývá, že pro většinu klientek azylových domů je charakteristická neexistující rodina a její příčinou je:

- a) neschopnost navázat a udržet dlouhodobý partnerský vztah (dětství prožité bez rodičů či v nefunkční rodině, zneužití nebo týrání ze strany rodičů),
- b) psychické onemocnění a častá hospitalizace, eventuelně fyzický handicap a v důsledku toho odmítnutí ze strany rodiny či partnera,
- c) alkoholismus nebo drogová závislost,
- d) navázání nezávazného, volného vztahu s partnerem a odchod partnera v době těhotenství, aj..²¹

2.3 Shrnutí

Z předešlého vyplývá, že na bezdomovectví matek s dětmi má nejpodstatnější vliv trh práce a rodinné zázemí. Tuto problematiku však nelze takto jednostranně specifikovat. Na tom, že se matka s dítětem ocitá na prahu bezdomovectví, se podílí mnoho dalších faktorů a často se mezi sebou prolínají.

Bechyňová (2011) uvádí, že k rizikovým faktorům ovlivňujícím budoucí situaci matky samoživitelky mimo jiné patří i tyto skutečnosti: život v disfunkční rodině, matka část života prožila v zařízení pro výkon ústavní výchovy, některé z dětí jí bylo odebráno, u některého z dříve narozených dětí dala souhlas k adopci, zneužívala drogy, alkohol, apod.. Zpravidla má velmi nízké vzdělání, je nezaměstnaná, dlouho se pohybuje na hranici životního minima, má těžkosti s hospodařením, má dluhy na bydlení, dluží různým finančním společnostem.²²

²⁰ Srov. MAREK, J., STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L.: *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1, str. 95.

²¹ Srov. MADEROVÁ, I., *Ženy bez domova - pohled z hlediska rodinné a sociální situace*. In *Specifika žen mezi lidmi bez domova. Sborník z konference pořádané pod záštitou Mons. Jana Graubnera, olomouckého arcibiskupa*. Charita Ostrava, prosinec 2009. ISBN 978-80-254-7561-4, str. 23-24.

²² Srov. BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M., *Sanace rodiny*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0031-4, str. 65.

3 Formy pomoci matkám s dětmi bez domova

„Pro ty, kdo přemýšlejí jak bezdomovcům pomoci, je důležité si uvědomit, zda a k čemu chce bezdomovec pomoci. Někteří předpokládají, že chce vést běžný kultivovaný život, to však nemusí být pravda.“²³

Při pomoci lidem bez domova se pak můžeme setkávat s různými protichůdnými a často radikálními postoji:

- a) Ať si pomůžou sami, nikdo je takto žít nenutí. Tento postoj vychází především z předpokladu, že si za vše mohou sami.
- b) Je třeba jim pomáhat. Když to neudělám já, tak kdo? Tento opačný postoj vychází z toho, že jsou lidé bez domova obětí systému a za nic nemohou.

Pro odborníky by to měla být výzva k hledání zlaté střední cesty mezi těmito dvěma postoji a oproštění se od hodnocení a předsudků.²⁴

Sociální práce je obnova sociálního fungování klienta a tvorba společenských podmínek příznivých pro tento cíl. Při této práci je brán zřetel na zdroje klienta a společenské solidarity. Sociálního pracovníka lze považovat za prostředníka mezi klienty a většinovou společností, v ideálním případě vede dialog mezi oběma stranami. Důležité je si uvědomit, že není-li klient rozhodnutý pro změnu a neusiluje o její dosažení, může sociální pracovník pracovat do úmoru a nezmění se nic.²⁵

3.1 Služby a sociální zařízení

Podle zákona č. 108/2006, Sb., o sociálních službách, zahrnují sociální služby základní a odborné poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Sociální služby se poskytují jako pobytové, ambulantní nebo terénní a pro poskytování těchto služeb

²³ Srov. PRUDKOVÁ, J., NOVOTNÝ, P., *Bezdomovectví*. In OPATRŇY, A. *Pastorační práce v méně obvyklých situacích*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0, str. 57.

²⁴ Srov. PRINZ, P. *Bezdomovci*. In MARTÍNEK a kol., *Praktická teologie pro sociální pracovníky*. Praha: JABOK - Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2008. ISBN 978-80-904137-2-6, str. 110-111.

²⁵ Srov. PRUDKOVÁ, J., NOVOTNÝ, P., *Bezdomovectví*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0, str. 40.

se zřizují zařízení sociálních služeb. Všechny služby určené pro bezdomovce patří do skupiny služeb sociální prevence. Jejich cílem je napomáhat těmto osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.²⁶ Tyto služby představují několikastupňový systém na sebe navazujících služeb: terénní sociální práci, nízkoprahová denní centra, noclehárny, azylové domy, domy na půl cesty, výcvikové byty.

Tento systém však neřeší celou otázku bezdomovectví, bez dlouhodobých programů a koncepcí mnozí klienti nejsou schopni vrátit se do společnosti. Současný trend sociálních služeb je zaměřen především na jedince potřebující akutní pomoc a podporu. Mimo tento systém často zůstávají ti, kteří jsou bezdomovectvím ohroženi nebo se z ulice dostali a existuje u nich riziko selhání.²⁷ Schvarzová (2005) uvádí, že je nutné věnovat maximální prostor právě službám orientovaným na reintegraci a samostatnost. Právě ony pracují s prvotními příčinami bezdomovectví a mohou problémy alespoň u některých klientů definitivně a uspokojivě vyřešit. Tyto služby mají za cíl pomoci bezdomovcům získat stálé bydlení, začlenit se na trh práce a získat stálé bydlení.²⁸

Zařízení, která poskytují služby lidem bez přístřeší, nabízí péči, jejíž součástí je i zabezpečení základních životních podmínek. Ale nejde jen o ubytování a jídlo, typickým znakem těchto služeb je skutečnost, že jsou v nich vůči klientům uplatňovány odborné postupy sociální práce a je vytvářen sociální program. Azylová péče je velmi specifická služba, která reaguje na lidské osudy, a která zároveň reaguje na specifické vlastnosti občanů. Životní názory a mravní normy tyto občany často přivádějí do situací, které nejsou bez pomoci schopni řešit, to je vylučuje z běžné společnosti, brání jim podílet se na hospodářském, kulturním a společenském životě a při uplatňování jejich občanských práv. Právě proto poskytování této služby vyžaduje vysokou profesionalitu,

²⁶Srov. PRUDKOVÁ, J., NOVOTNÝ, P., *Bezdomovectví*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0, str. 143.

²⁷ Srov. MAREK, J., STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L.: *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1, str. 144-145.

²⁸ Srov. SCHWARZOVÁ, G., *Sociální práce s bezdomovci*. In MATOUŠEK a kol., *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X, str. 324.

řadu praktických sociálních dovedností a technik. Legislativní úprava i provozní normy by měly z tohoto vycházet a umožňovat velmi pružná a praktická řešení.²⁹

3.2 Azylové domy pro matky s dětmi

Azylová péče je v oblasti sociálních služeb poměrně mladá aktivita, jejíž potřeba je od roku 1989 velice aktuální a jejíž poskytování je projevem lidské solidarity. Je to péče o osoby na okraji společnosti, které nemají sociální zázemí.

Azylový dům pro matky s dětmi lze definovat jako zařízení pro ubytování matek s malými dětmi, které se dostaly do tak nepříznivé situace, že by bez náhradního ubytování nebyly schopny vychovávat své dítě. Azylový dům tohoto typu poskytuje matce a dítěti (dětem) samostatnou místnost s kuchyňským koutem, někdy i s dalším vybavením. V případě potřeby může být matkám v zařízení poskytnuta instruktáž při výchově dětí. Azylové domy obvykle poskytují matkám systematické poradenství, někdy i terapeutické programy.³⁰

Poskytování této služby je v České republice od roku 2007 vymezeno zákonem číslo 108/2006 Sb. § 57, o sociálních službách a ten definuje azylové domy tímto způsobem:

- 1) Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.
- 2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:
 - a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
 - b) poskytnutí ubytování,
 - c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.³¹

Obecně lze shrnout, že azylová zařízení pro matky s dětmi poskytují přechodné ubytování a poradenství osamělým matkám nebo těhotným ženám, které se ocitly v mimořádně náročné nebo krizové životní situaci, jež nemohou nebo neumějí řešit.

²⁹ Srov. KOLEKTIV AUTORU, *Sešity pro sociální politiku: Obce, města, regiony a sociální služby*. Vyd. 1. Praha: Socioklub, 1997. ISBN 80-902260-1-9, str. 115-118.

³⁰ Srov. MATOUŠEK, O., *Slovník sociální práce*, Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0, str. 30.

³¹ Srov. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

Osamělými se v tomto případě rozumí matky a těhotné ženy, které jsou neprovdané, rozvedené, ovdovělé, ale i vdané ženy, jejichž manžel je například ve výkonu trestu odnětí svobody. Osamělými jsou i ženy v rozvodovém řízení, kde je riziko ohrožení dětí a matky ze strany manžela, či není vyřešeno majetkové vyrovnání mezi manželi.³²

3.2.1 Provozní podmínky azylového domu pro matky s dětmi

Provoz azylového domu bývá zpravidla nepřetržitou službou, zajišťovanou stálými vrátnými nebo pracovníky v sociálních službách. Dalšími pracovníky azylového domu často bývají sociální pracovníci, vychovatel, případně psycholog. V azylovém domě je zaveden domácí řád, který je koncipován ve prospěch dětí, a který musí dodržovat matky, pracovníci i návštěvy. V případě porušení tohoto závazku má vedoucí zařízení právo vyvodit opatření vedoucí k nápravě. V závažných případech může dojít i k ukončení pobytu matky, které může být doprovázeno řešením výchovných poměrů k dítěti. Za poskytnutí ubytování platí matky měsíční poplatek, jehož maximální výši upravuje příslušný zákon. Do azylového zařízení bývá omezen přístup cizích osob a kromě pracovníků mají do zařízení přístup pouze osoby pozvané, nebo které vykonávají dozor a kontrolu. Návštěvy matek upravuje návštěvní řád. Návštěvy jsou přijímány v místnosti k tomu určené nebo na pokoji matky. Matka by měla mít právo požádat o zamezení návštěv osob, se kterými se nechce stýkat. Pro dobrý chod zařízení a zajištění dobré péče matek o děti, azylové zařízení eviduje odchody a příchody matek, nejčastěji formou zápisů do knihy příchodů a odchodů. V zájmu dětí bývá v azylových zařízeních stanoven denní a noční klid. Matky by měly mít možnost volně opustit domov a to vždy v souladu s potřebami svých dětí.³³

Azylové domy pro matky s dětmi jsou specifické vnitřním uspořádáním, vybavením pokojů, umístěním v blízkosti obchodu a školy (mateřské, základní) a nároky na personál. Matka se svými dětmi obývá samostatný pokoj a k dispozici jsou jí společ-

³² Srov. KOLEKTIV AUTORU, *Sešity pro sociální politiku: Obce, města, regiony a sociální služby*. Vyd. 1. Praha: Socioklub, 1997. ISBN 80-902260-1-9, str. 134.

³³ Srov. Tamtéž, str. 136-137.

né prostory, jako je kuchyň, společenská místnost, koupelna, toaleta, prádelna a sušárna.³⁴

O poskytnutí pobytu (služby) v azylovém domě uzavírá matka smlouvu na dobu zpravidla jednoho roku. Domácí řád azylového domu zohledňuje potřeby matek a jejich dětí, ale také stanovuje pravidla, která jsou nutná při pobytu dodržovat. Matkám je v rámci domovního řádu dáván dostatečný prostor k přebírání odpovědnosti za sebe samé, předpokládá se zájem a spolupráce.³⁵ Schwarzová (2005) uvádí, že tyto ženy potřebují nejen přístřeší, ale také doprovodné sociální, psychologické a zdravotní služby a poradenství. Cílem by měla být pomoc v hledání trvalého řešení jejich problémů a zajištění samostatného života v budoucnosti.³⁶

3.2.2 Práce s matkou v azylovém domě

Hned v úvodu této kapitoly uvádím, že pro níže popisovaný systém práce s matkou v azylovém domě, stejně tak jako pro zakládání azylových domů, je za průlomový považován rok 2007. V tomto roce vyšel v platnost dlouho připravovaný nový zákon 108/2006 Sb, který přinesl zcela novou podobu sociálních služeb.

Další informace jsou platné pro sociální služby obecně, tzn. i pro azylové domy a uvádím je pro lepší orientaci v popisované činnosti. Schválený zákon nejenže zavedl nové pojmy, narovnal postavení jednotlivých poskytovatelů, ale především zlepšil postavení uživatelů sociálních služeb a akceptuje oblast lidských práv a svobod. Prostřednictvím sociální služby je zajišťována pomoc při péči o vlastní osobu, stravování, ubytování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, poskytování informací, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při prosazování práv a zájmů. Dále nutno podotknout, že tento zákon (108/2006 Sb.) rozeznává v rámci poskytování služby a práce s klientem činnosti základní a fakultativní. Tyto služby jsou přesněji rozvedeny

³⁴ Srov. PRUDKOVÁ, J., NOVOTNÝ, P., *Bezdomovectví*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0, str. 46.

³⁵ Srov. SCHWARZOVÁ, G., *Sociální práce s bezdomovci*. In MATOUŠEK a kol., *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X, str. 323.

³⁶ Srov. Tamtéž, str. 48.

v provádějící vyhlášce č. 505/2006 Sb. *Základní služby* jsou služby, které je poskytovatel povinen zabezpečit, aby mohl označit nabízenou službu konkrétním názvem (např. azylový dům, viz str. 17). *Fakultativní činnosti*, jsou činnosti, které jakýmkoliv způsobem souvisí se základní službou. Tyto služby jsou poskytovány za úhradu a nejsou právně vynutitelné. Jejich rozsah závisí na poskytovateli sociální služby a v praxi může jít například o vyhotovování fotokopií, dopravu, zájmové a rukodělné činnosti. Jsou to ty činnosti, které nejsou uvedeny v základních. Konkrétně pro práci s matkou v azylovém domě to znamená, že základní činnosti jsou zákonem dané a pro poskytovatele povinné. Klientka s nimi může po uzavření smlouvy počítat a vynucovat si je. Kdežto fakultativní služby jsou nadstavbové, základní činnosti mohou dále rozvíjet. V azylových domech se často jedná o vzdělávací akce, kurzy rukodělných prací, vaření, kroužky pro děti apod. Tyto fakultativní činnosti bývají zpoplatněné nebo jsou financovány z různých grantů, dotací, apod. V souvislosti s poskytováním uvedených činností často slýcháme i o kvalitě sociálních služeb a s tou je velice úzce spojené individuální plánování služby, které je často považováno za disciplínu královskou. Pojem „plánování služby“ však nepřišel do sociálních služeb společně s novým zákonem, ale až v roce 2002 se zpracováním tzv. „Národních standardů kvality sociálních služeb“.³⁷

V souvislosti s kvalitou se často sociální pracovníci potýkají s otázkou: „Jak má plánování sociální služby vypadat?“ Pro porozumění této problematiky lze čerpat z historických a oborových zdrojů, ale především musí brát sociální pracovníci v potaz tradice charitativní, medicínské, pedagogické, psychologické a tradici sociální práce.³⁸

3.2.3 Individuální plánování

O individuálním plánování můžeme hovořit jako o procesu, tj. o dojednávání toho, jakým způsobem bude podpora konkrétnímu uživateli poskytnuta. Tento proces má dva důležité prvky:

- a) Je to uvědomělý proces (lze chápat jako opak chaosu a nahodilosti).

³⁷ Srov. HORECKÝ, J. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*.

Vyd. 1. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4, str. 18-24.

³⁸ Srov. Tamtéž, str. 24-25.

- b) Zapojení uživatele sociální služby do procesu jejího plánování (lze chápat jako opak přehlížení názorů uživatele, vnucování postupů apod.).

Individuálnímu plánování můžeme tedy rozumět jako domlouvání postupu mezi pracovníkem a uživatelem služby. Jde o situaci, kdy pracovník není v mocenské pozici, ale na postupu a způsobu poskytování služby se s uživatelem domlouvá. Nemusí jít jen o základní potřeby a cíle, ale většinou jsou to běžné věci, které provázejí každodenní život uživatele. Plánování služby (v užším slova smyslu) zahrnuje předem plánovaný dialog, tzv. klíčového pracovníka (pracovník odpovědný za plánování služby) a uživatele služby, ve kterém vyhodnocují průběh služby a plánují, jakým způsobem se bude poskytovaná služba dále ubírat. Nejde jen o aktuální okamžik a potřeby uživatele v danou chvíli, ale jde o plánování s odstupem a v širším kontextu, tzn., že dlouhodobý cíl může mít i jiné dílčí cíle, kterých je třeba pro dosažení dlouhodobého cíle dosáhnout.³⁹ V praxi to znamená, že většina klientů má problémů několik. Zkušený pracovník ví, že se práce musí soustředit na jeden, dva, maximálně tři problémy najednou. Tyto problémy musí být hierarchizovány a jasně vymezeny, jinak bývá práce s klientem obvykle neúspěšná.⁴⁰ Nutné podotknout, že uživatel služby stále zůstává řešitelem problémů, klíčový pracovník by měl jakékoliv přebírání zodpovědnosti za uživatele vědomě odmítat. Klíčový pracovník hodnotí, poukazuje na důsledky problémového chování a navrhuje jiné možnosti, přičemž upozorňuje na možné sankce v případě, že uživatel v problémovém chování pokračuje. Toto jednání ze strany pracovníka není v žádném případě odsuzující, jde o partnerský vztah za respektování svobodného rozhodování uživatele a má své meze při vážném omezování nebo poškozování práv ostatních. V těchto případech pracovník uplatňuje zábrany nebo navrhuje trest.⁴¹

Klíčový pracovník by měl mít schopnost nejen rozpoznávat a pojmenovávat překážky, ale i rozpoznávat a pojmenovávat zdroje, z kterých lze využít při plánování služ-

³⁹ Srov. Haičl, H. Individuální plánování v sociálních službách v ČR. In BICKOVÁ a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Vyd. 1. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4, str. 26.

⁴⁰ Srov. ŘEZNÍČEK, I., *Metody sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-85850-00-1, str. 43.

⁴¹ Srov. Tamtéž, str. 29.

by. Dále by měl brát při své práci zřetel na faktory, které mohou ovlivňovat schopnost uživatele zvládat své životní úkoly. Patří mezi ně:

- a) Vlastnosti klienta.
- b) Očekávání, která vůči uživateli uplatňují subjekty v jeho sociálním prostředí.
- c) Podpora, kterou subjekty v sociálním prostředí uživateli poskytují nebo případně neposkytují.
- d) Interakce mezi očekávanými subjekty a schopností uživatele - zda je klient schopný zvládat za podpory či bez ní.⁴²

Klíčový pracovník by měl mít stále na paměti to, že lidé, kteří se stávají klienty azylových domů, má mnoho nejrůznějších příčin. Ty mohou být vnitřní (osobní) nebo vnější (vlivy vnějšího okolí), ale velice často jde o jejich kombinaci. Azylové domy jsou službou prevence a zákon 108/2006 Sb, § 53 pojednává o tom, že tyto služby mají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou ohroženy krizovou sociální situací, životními návyky a způsobem života vedoucím ke konfliktu se společností, znevýhodněným prostředím a ohrožením práv a oprávněných zájmů trestné činnosti jiné osoby. Cílem služeb prevence je tedy napomáhat osobám překonat jejich tíživou situaci, ale i chránit společnost před vlivem nežádoucích společenských jevů. Z uvedeného vyplývá, že pomoc musí vycházet z individuálních potřeb uživatele sociální služby, musí být zaměřena aktivně, rozvíjet samostatnost a motivovat k činnostem, které vedou k řešení nepříznivé situace a posilují sociální začleňování. Při naplňování uvedených podmínek se v azylovém domě pracovníci setkávají s mnohými specifiky, se kterými se musí vyrovnat a mezi ně především patří:

- a) Potřeba a nutnost změny v životě klienta.
- b) Získání důvěry klienta.
- c) Nestálost klienta ve svých rozhodnutích.⁴³

⁴² Srov. ŠRAJER, J., MUSIL, L., *Etické kontexty sociální práce s rodinou*, Vyd. 1. Olomučany: Albert, 2008. ISBN 978-80-7326-145-0, str. 10.

⁴³ Srov. PIŠTOROVÁ, M. Specifika individuálního plánování v azylových domech. In BICKOVÁ a kol.. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Vyd. 1. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4, str. 159.

Potřeba a nutnost změny v životě klienta

Jak již bylo uvedeno, klíčový pracovník společně s klientem stanovují cíl, kterého by mělo být během poskytnuté služby dosaženo. Klienti azylových domů si však často své potřeby neuvědomují a nejsou je schopni je identifikovat, mnohdy je nevidí nebo nechtějí vidět. Potřeba jejich naplnění nebývá cílem, i když společnost očekává, že tyto potřeby v rámci sociální služby naplněny budou. K vyřešení nepříznivé situace však často může dojít pouze dosažením změny v životě klienta. Úkolem klíčového pracovníka je pomoci klientovi změny dosáhnout a být mu na této cestě průvodcem. Na klienta i sociální službu tak čeká mnoho překážek při realizaci změny. Těmito překážkami často jsou:

- a) Rozhodnutí změnu realizovat (toto není možné bez poznání nutnosti).
- b) Zvládnutí změny. Realizace může být náročná a trvat dlouho. Jde o proces učení se, získávání dovedností, zkušeností.
- c) Zvnitřnění změny. Zavedení změny do života. Mít sílu nevrátit se zpět. Obstát nástrahám života.⁴⁴

Získání důvěry klienta

Mluvit o svých problémech je velice nepříjemné. Často můžeme mít obavu z nepřijetí či kárání. Klienti azylových domů často vědí, že něco v jejich životě není v pořádku, i když to nedokážou sami definovat. Z tohoto důvodu se uzavírají do sebe a nechtějí sdělovat nepříjemné informace, které jsou však pro plánování individuální pomoci velice důležité. Získání důvěry klíčového pracovníka je nezbytnou podmínkou pro úspěšné poskytování sociální služby. V zařízení je tedy důležité navodit atmosféru důvěry, bezpečí a respektování klienta. Práce s klientem, který svému pracovníkovi nedůvěřuje, je velice obtížná. Naplňování cílů se nedaří nebo je tento proces velice složitý. Často to může budit pocit, že se uživatel „točí v bludném kruhu“. Jsou to opakované začátky. Unavený bývá pracovník i klient.⁴⁵ Řezníček v tomto kontextu uvádí, že důležitou hod-

⁴⁴ Srov. PIŠTOROVÁ, M. Specifika individuálního plánování v azylových domech. In BICKOVÁ a kol.. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Vyd. 1. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4, str. 160.

⁴⁵ Srov. Tamtéž, str. 161-162.

notou v sociální práci je respektování důvěrnosti sdělených informací. Osobou s přednostním přístupem k informacím je sám klient. Informace o klientovi lze předávat pouze s jeho svolením, pokud zákon nebo soudní rozhodnutí nestanoví jinak.⁴⁶

***Příklad z praxe:** Paní XY si chce najít vhodné bydlení pro sebe a své děti. Společně s klíčovou pracovnící zvažují možnosti. V úvahu připadá i přidělení sociálního bytu v místě trvalého bydliště. Paní XY se svou pracovnící několikrát probírají podmínky přidělení bytu, klíčová pracovníce se opakovaně vrací k podmínce bezdlužnosti. Klientka opakovaně tvrdí, že žádné dluhy nemá. Společně sepišou a podají žádost o byt. V rozhodnutí a odůvodnění o nepřidělení bytu však stojí, že jmenovaná klientka má dluh. Klíčové pracovníce na otázku proč tak konala, odpověděla, že se styděla o svém dluhu mluvit a že si myslela, že se na to nepřijde.*

Nestálost klientů ve svých rozhodnutích

Klienti azylových domů velice často žijí pouze přítomností, nemyslí na budoucnost a především ne na to, jak ji zajistit. Pracovníci se často setkávají s tím, že klienti žijí okamžikem. Co bude zítra, příliš neřeší a co bude příští týden, za měsíc, či rok si vůbec nedokážou představit. Rozhodují se na základě svých momentálních prožitků. Své názory mění velice rychle a nereflektují důsledky svých kroků a rozhodnutí. Toto vše se odráží i v procesu individuálního plánování a své cíle často mění, ruší je, stanovují nové, často protichůdné v závislosti na současném rozpoložení. Klíčový pracovník musí v těchto případech zvládat situaci jak odborně, tak profesionálně. Opakovaně s klientem probírá všechny možnosti, společně zvažují klady a zápory případných rozhodnutí. Následně stanovují cíle tak, aby byl vidět posun a aby byly pro klienta zvládnutelné. Někdy se však i tak může pracovník setkat s nezdarem. Klienti často mění svůj cíl jen proto, že musí být pro jeho dosažení sami aktivní a také v případech, že při procesu realizace ztrácí některé výhody svého dosavadního způsobu života. Klient pak přichází za klíčovým pracovníkem s celou řadou „důvodů“ proč nemohl ten daný krok naplnit a žádá o změnu cíle. Snaží se přenést svoji osobní odpovědnost na pracovníka. Úkolem klíč-

⁴⁶ Srov. ŘEZNIČEK, I., *Metody sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-85850-00-1, str. 30.

vého pracovníka je klientovi pomoci, ne však udělat práci za něj. Povinností klíčového pracovníka je klienta motivovat, povzbuzovat ho k aktivitě a chválit za každý, byť se- bemenší posun vpřed. Nelehkou úlohou pracovníka je rozeznávat klientovi objektivní důvody při neplnění úkolů a lenost.⁴⁷

***Příklad z praxe:** Paní XY je v azylovém domě, protože má dluh na nájmu a z bytu byla vystěhována. Již v prvním měsíci se ukazuje, že stejný přístup k placení za úhradu za pobyt má i v azylovém domě. Ukazuje se, že po obdržení složenky (výplata dávky v hmotné nouze) odjela do města a nakoupila spoustu pochutin a nový mobilní telefon. Klíčové pracovníci uvádí, že za velmi výhodných podmínek. Při dotazu klíčové pracovnice z čeho bude celý měsíc žít, klientka uvádí, že to nějak dopadne. Klíčová pracovnice nabízí možnost hospodaření, klientka souhlasí. Několik týdnů klientka plní, na čem se s pracovníci dohodnou. Po dvou měsících však přichází s tím, že chce našetřené peníze vybrat a zapůjčit je někomu z příbuzných. Paní XY je svéprávná osoba a má právo nakládat se svými finančními prostředky. Konečné rozhodnutí je vždy na ní. Síla přítomného okamžiku je tak silná, že nedokáže zrealizovat změnu v hospodaření.*

Klíčový pracovník provádí záznamy z jednotlivých setkání s klientem, kde jsou zaznamenány jednotlivé kroky vedoucí k dosažení cíle. Některé kroky provádí sám klient, jiné klíčový pracovník a některé provádějí společně. Do tohoto procesu se zapojují i ostatní pracovníci azylového domu. Klient by měl být „aktivním hráčem“. Je důležité, aby si z každého setkání odnášel zápis, který by mu měl připomínat jeho úkoly, které má splnit.⁴⁸

⁴⁷ Srov. PIŠTOROVÁ, M. Specifika individuálního plánování v azylových domech. In BICKOVÁ a kol.. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Vyd. 1. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4, str. 162-163.

⁴⁸ Srov. Tamtéž, str. 164-165.

4 Domov pro matky s dětmi v Políkně

Domov pro matky s dětmi v Políkně je zařízením, které je dle zřizovací listiny a statutu, azylovým zařízením ve smyslu § 57 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Toto zařízení samo o sobě nemá právní subjektivitu, jeho zřizovatelem je město Jindřichův Hradec a statutárním zástupcem starosta města. Současně město zřizuje službu odborné sociální poradenství dle § zákona č. 108/2006 Sb, o sociálních službách, která je společně s azylovým zařízením organizační složkou města. Každá ze služeb je samostatná, a to i z hlediska místa poskytování služby.⁴⁹

Domov pro matky s dětmi poskytuje ubytování za úhradu, na přechodnou dobu matkám s dětmi nebo těhotným ženám, které se ocitly v mimořádně náročné životní situaci spojené se ztrátou bydlení a tuto situaci nezvládají samy nebo s pomocí rodiny řešit. Ubytování je poskytováno na základě uzavřené smlouvy a doba poskytnutí nepřesahuje zpravidla jeden rok.⁵⁰

Domov pro matky s dětmi poskytuje tyto základní činnosti:

- 1) Pomoc při zajištění stravy, vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu nebo pomoc s přípravou stravy

Poskytovatel se zavazuje poskytnout pomoc při zajištění stravy formou vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu stravy ve společné kuchyni. Kuchyň je vybavena sporáky, mikrovlnnou troubou, rychlovarnou konvicí a uzamykatelnými skřínkami s nádobím. Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout v souladu s individuálními plány poradenství při přípravě stravy tak, aby strava odpovídala zásadám správného stravování dítěte, přiměřené jeho věku a zdravotnímu stavu.

⁴⁹ Čerpáno z interních materiálů organizace, Domov pro matky s dětmi, Směrnice č. 30/2016 Organizační struktura

⁵⁰ Čerpáno z interních materiálů organizace, Domov pro matky s dětmi, Standard 1/2016 Cíle a způsoby poskytování služby

2) Poskytnutí ubytování

Poskytovatel se zavazuje poskytnout ubytování na pokoji v budově Domova pro matky s dětmi. Součástí placené poskytované sociální služby je studená voda, teplá voda, plyn, teplo, elektrická energie, odvoz odpadu, zapůjčení ložního prádla a příkrývek. Klientka má právo využívat všechny společné prostory v objektu Domova pro matky s dětmi, v souladu s platnými pravidly.

3) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Poskytovatel se zavazuje poskytnout klientce pomoc při dosažení jejího cíle. Zejména pak pomoc při hospodaření, osvojování si pracovních návyků, péči o dítě, vaření, jednání na úřadech, získávání dovedností při práci na počítači apod.

Domov pro matky s dětmi mimo výše uvedených základních činností poskytuje pro ubytované klientky a jejich děti další služby:

1) Kurz vaření

Cílem kurzu vaření je motivace účastnic kurzu a samostatnost při sestavování jídelníčku a nákupu potravin, příprava stravy v souladu s věkem dítěte klientky, varianta zdravé kuchyně a dietního stravování v době nemoci dítěte, hospodárné vaření a zásady zdravého uchování potravin, udržování čistoty v kuchyni, správné zacházení s pracovními pomůckami.

2) Kurz rukodělných prací

Cílem kurzu je motivace účastnic kurzu smysluplně trávit volný čas, osvojení a rozvíjení si pracovních návyků a možnost kvalitnějšího zařazení na trhu práce, prezentace výrobků na veřejných akcích a získání příznivého pohledu veřejnosti na službu jako takovou.

3) Kurz práce na počítači

Cílem kurzu je seznámit klientky s počítačem, osvojení si práce s textem (vytvoření si vlastního životopisu, sepsání si žádosti o pracovní místo či byt apod.), používání internetu a e-mailové adresy, rozvoj pracovních návyků, lepší uplatnění na trhu práce, zvýšení sebevědomí.

4) Kurz správného hospodaření

Cílem kurzu hospodaření je vést klientky k tomu, aby znaly své měsíční příjmy, výdaje a priority rodinného rozpočtu, orientovaly se v systému dávek SSP a HN, byly samostatné při sestavení měsíčního rodinného rozpočtu, splácely případné dluhy a nežily na dluh.

5) Kroužek pro děti školního věku

Cílem kroužku pro školní děti je naučit se organizovat smysluplně svůj volný čas v mimoškolní době. Všechny činnosti vedou k získání většího sebevědomí, odbourání pocitů méněcennosti, začlenění se do života ostatních vrstevníků a slouží k celkovému rozvoji osobnosti dítěte.

6) Kroužek pro děti předškolního věku

Cílem kroužku pro děti předškolního věku je probouzet v dítěti aktivní zájem a chuť dívat se kolem sebe, naslouchat a objevovat, ale samostatně se projevit a ukázat odvahu, co už všechno samo umí, zvládne a dokáže.⁵¹

⁵¹ Domov pro matky s dětmi. [on-line]. [cit. 2016-12-10]. Dostupné na:

<http://www.jh.cz/cs/mesto/mestske-organizace/organizacni-slozky-mesta/domov-pro-matky-s-detmi-a-rodinna-poradna/domov-pro-matky-s-detmi-v-polikne/>.

5 Organizace Na počátku

Organizace Na počátku je obecně prospěšnou společností, která poskytuje poradenství, ubytování a podporu těhotným ženám a matkám s dětmi v nepříznivé životní situaci, pomáhá chránit a rozvíjet lidský život. Je registrovaným poskytovatelem třech sociálních služeb (dle zákona 108/2006 Sb.) a poskytuje:

- 1) Odborné sociální poradenství (v Poradně Na počátku)
- 2) Azylové ubytování (v Domově pro dětský život)
- 3) Sociální rehabilitace (v Bytech Na počátku)

Odborné sociální poradenství nabízí ženám, které příliš brzy otěhotněly, zvažují přerušování těhotenství, žijí ve vztahu s násilným partnerem, ocitají se ve finanční tísní, mají pocit, že situaci nezvládnou, apod., tuto podporu:

- a) pomoc a podporu při rozhodování donosit své dítě, příp. poskytnout informace o alternativních možnostech,
- b) prostor pro zvážení důvodů, které vedou k rozhodnutí řešit situaci umělým potratem a poskytnutí informací o jeho zdravotních důsledcích,
- c) poskytnutí základních informací týkajících se těhotenství a mateřství,
- d) prostor pro posílení sebedůvěry v sebe jako ženy a matky,
- e) pomoc při řešení potíží ve vztazích s blízkými lidmi (násilí ze strany partnera, obtíže v komunikaci a ve vztazích v rodině),
- f) poradenství při hospodaření s penězi včetně toho, jak ušetřit a jak zvládnout zabezpečit sebe a očekávané dítě,
- g) poradenství týkající se finanční pomoci od státu, pomoc s vyplňováním formulářů k žádostem o sociální dávky,
- h) zprostředkování sociálních a veřejných služeb,
- i) pomoc při hledání bydlení a při udržení si dosavadního bydlení,
- j) zprostředkování kontaktu na azylové domy,
- k) doprovázení do služeb, které mohou pomoci.

Azylové ubytování nabízí zázemí pro řešení situace spojené s těhotenstvím, které přišlo příliš brzy, nečekaně nebo do nevhodných podmínek a raného mateřství. Poskytuje:

- a) ubytování v samostatných pokojích,
- b) podporu a nácvik rodičovských dovedností včetně vedení hospodaření a udržování domácnosti,
- c) poradenství zaměřené na osobnostní rozvoj a poradenství v oblasti vztahů, pomoc při vyřizování běžných záležitostí, při jednání s úřady a institucemi, s organizacemi atd.,
- d) doprovázení při vyřizování žádostí, na jednání a vyšetření v záležitostech týkajících se dítěte a na jednání v záležitostech týkajících se rodiny,
- e) pomoc a podporu při zvládnání obtížných životních situací.

Sociální rehabilitace je službou pro maminky s dětmi, které jsou v obtížné životní situaci, opouštějí azylový dům, jsou ohroženy domácím násilím, neznají svoje práva a povinnosti rodiče, nezvládají svoje dítě, mají nařízenou spolupráci s orgánem sociálně-právní ochrany dětí, či se ocitají po ztrátě zaměstnání ve finanční tísní. Tato služba poskytuje:

- a) ubytování v samostatné bytové jednotce,
- b) podporu a nácvik rodičovských dovedností,
- c) pomoc při řešení nepříznivé finanční situace, řešení dluhů,
- d) poradenství zaměřené na osobnostní rozvoj a reflexi vlastního fungování ve vztazích s ohledem na stávající rodinné zázemí a další možnou budoucnost rodiny,
- e) rozvoj sociálních schopností a dovedností dětí,
- f) pomoc při hledání zaměstnání či dalšího vzdělávání,
- g) podporu při využívání běžně dostupných služeb a při navazování vztahů v přirozeném prostředí,
- h) krizovou intervenci, která vede k překonání krizového stavu.⁵²

⁵² Na počátku. [on-line]. [cit. 2016-12-10]. Dostupné na: <<http://napocatku.cz/>>.

6 Výzkumná část

Svou výzkumnou část jsem koncipovala do dvou částí. Rozhovoru se sociálními pracovníci dvou sledovaných zařízení a kazuistiky ženy, která byla jejich klientkou. Přičemž jako nosnou část považuji rozhovor a kazuistiku jako doplňkovou, upřesňující.

Již v úvodu jsem zmínila, že oběma zařízeními ukládá norma stejné podmínky pro poskytování služby. Dalo by se tedy říci, že by nemělo být rozdílů. Připustíme-li však, že jde o práci s lidmi, je mým cílem, pokusit se najít rozdíly právě v přístupu ke klientovi. Vzhledem k tomu, že jsem v této oblasti praktikem, vím, že i nepatrné rozdíly v přístupu, mohou způsobit v životě klienta velké věci.

6.1 Kvalitativní dotazování

Hendl (2008) uvádí, že kvalitativní analýza je uměním zpracovat data smysluplným a užitečným způsobem a nalézt odpověď na položenou výzkumnou otázku. Pro získání informací o tom, co si lidé myslí, či čemu věří, tzn. kvalitativních dat, je důležité rozhodnutí pro určitou metodu. V tomto případě se přiklání pro interview. Dále uvádí, že kvalitativní dotazování lze použít samostatně nebo v kombinaci s jinou metodou (např. pozorování, dotazník), cílem je získat co nejvíce informací.⁵³

Pro svůj záměr jsem zvolila kvalitativní nestandardizované dotazování, kdy mezi teorií výzkumníka a teorií respondenta, v našem případě dotazovaného sociálního pracovníka vzniká vztah. Výzkumník se přizpůsobuje a dotazovaný získá určitou svobodu, při níž může vyjevit své zcela subjektivní pohledy a názory nebo může samostatně navrhnout možné vztahy a souvislosti.⁵⁴

Kvalitativní dotazování má mnoho technik a jako nejvhodnější jsem zvolila strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami. Vycházím z předem nastudovaných textových materiálů obou organizací (kap. 4 a 5, str. 25-29) a dotazováním se chci zaměřit především na osobní pohled a zkušenost pracovníků. Ústředím mého zájmu jsou věci, které nelze vyčíst z interních materiálů. Pokud jde o cíle (kap. 3, str. 14 a kap 3.2.1, str. 18),

⁵³ Srov. HENDL, J, *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2008, 2012. ISBN 978-80-262-0219-6, str. 161-164.

⁵⁴ Srov. Tamtéž, str. 164-166.

jakým způsobem je jich dosahováno. V případech, kde je důraz kladen na individuální plánování, jako nedílnou součást služby, jakým způsobem pracovník získává důvěru klientů (kap. 3.2.3, str. 19-24). Dále se zajímám o motivaci klienta a o to, zda může být pracovník „všemocným“, tzn., zda může vyřešit klientovu situaci, pokud on sám nemá o řešení zájem (kap. 3, str. 14). Jako praktik vím, že úskalím poskytované služby může být i dodržování práv a povinností a proto se zajímám i o dodržování těchto zásad (kap. 3.2.1, 3.2.2, str. 17-19).

6.1.1 Rozhovory se sociálními pracovníci

V následující kapitole předkládám zpracované a okomentované výsledky rozhovorů. Cílem bylo pokusit se vhodně položenými otázkami zjistit, jaké jsou rozdíly v přístupu ke klientovi ve dvou sledovaných zařízeních.

Rozhovory jsem vedla se sociální pracovníci Domova pro matky s dětmi v Políkně a sociální pracovníci azylového zařízení organizace Na Počátku. Obsahem rozhovorů bylo sedm otevřených otázek, ke kterým se měly možnost pracovníce neomezeně a otevřeně vyjádřit. Jednotlivé otázky jsou označeny číslem a opatřeny komentářem.

1. Co je cílem vašeho zařízení a jak se tohoto cíle (cílů) snažíte dosáhnout?

Z výpovědí pracovníc obou zařízení vyplývá, že jejich cílem je začlenění klienta do běžného života nebo přirozené komunity. Pracovnice Domova pro matky s dětmi dokládá na příkladech, o co jejich zařízení v konkrétních situacích usiluje. Např. *“Pokud je to klientka těhotná či je na RP, je hlavní problém stabilizovat její finanční situaci, najít vhodné bydlení a zajistit řádnou péči o dítě. Pakliže klientka má starší děti a je nezaměstnaná, je zde prioritou navrácení na trh práce a nalezení vhodného bydlení. Ve většině případů mají klientky nemalé dluhy, tedy se pracuje i s touto zakázkou.”*

Z odpovědi pracovníce organizace Na Počátku, cituji: *„Pomoc a podpora, které těmto ženám nabízíme, vychází z jejich individuálních potřeb a je poskytována způsobem, který je podporuje v aktivním řešení jejich situace, v rozvoji dovedností pro samostatný život a směřuje je k začlenění zpět do přirozené komunity.“*

Z takto podaných odpovědí usuzuji, že Domov pro matky s dětmi má v daných životních situacích klientů předem stanovené priority a pracovní postupy. S klientem je pak v rámci těchto postupů pracováno individuálně. U organizace Na Počátku, je vy-

cházeno z individuálních potřeb a podpora je vedena pro aktivní řešení situace. Z odpovědi sociální pracovníce Na Počátku není zřejmé, že by předem situaci klienta analyzovali a předjímalí vhodné pracovní postupy, tak jako z odpovědi pracovníce Domova pro matky s dětmi.

2. Jednou ze součástí služby je Individuální plánování s klientem, při kterém dochází k užšímu kontaktu, co se týká sdělování informací. Jakým způsobem si získáváte u klientů důvěru?

Při odpovědi na tuto otázku pracovníce z Domova pro matky s dětmi uvádí: „*Klientky zpravidla nemají problém s navázáním důvěry.*“ Dále pracovníce uvádí, že to pramení především z prostředí, kde se služba nachází. Klientky se s pracovníci setkávají a mají potřebu své problémy sdílet a společně řešit. V odpovědi zazněla i informace o tom, že klientky podávají lživé informace. Otázkou však zůstává, zda je to proto, že klientky nemají v pracovníka (zařízení) dostatek důvěry, či jde o chybně naučený způsob jednání, např. dřívějším způsobem života. Z praxe je také známé, že se klienti za svůj dřívější život stydí, proto o něm podávají lživé informace (srov. kap. 3.2.3).

Pracovnice organizace Na Počátku odpovídá na dotaz jednou větou: „*Na uživatelky netlačíme, vycházíme z jejich přání a aktuálních cílů. Snažíme se vše říkat narovinu.*“ Z této odpovědi vyplývá, že se organizace snaží život klienta nechat v jeho vlastních rukách, přičemž ho narovinu seznamuje s možnými důsledky jeho rozhodnutí.

3. Azylový dům, ve kterém pracujete, svým klientkám nabízí kromě základních (zákonem stanovených) činností také činnosti vzdělávací, podpůrné a činnosti pro rozvoj dovedností a kompetencí. Mohla byste sdělit, o jaké aktivity se jedná, zda jsou pro vaše klientky povinné a jaký je o ně zájem?

Z odpovědi na tuto otázku vyplývá, že obě zařízení mají velkou škálu aktivit, které svým klientkám nabízejí. Jedná se především o rukodělné práce a vaření. Organizace Na Počátku se zaměřuje v těchto aktivitách ještě na péči o dítě a předporodní přípravu, což koresponduje s dlouhodobým cílem organizace - ochrana nenarozeného dítěte a podpora zdravého vývoje dětí.

Rozdíl u odpovědi na tuto otázku spočívá v tom, jakým způsobem jsou aktivity poskytovány. Zatímco v Domově pro matky s dětmi jsou tyto aktivity povinné,

tak v organizaci Na Počátku je volba aktivit dobrovolná. Pracovnice organizace Na počátku rozvádí odpověď na tuto otázku takto: *„Aktivity si uživatelka volí ve fázi jednání se zájemkyní – je pouze na ní, jaké aktivity si zvolí. Na začátku pobytu má uživatelka možnost všechny aktivity navštívit a rozhodnout se, které bude závazně navštěvovat.“*

Pracovnice Domova pro matky s dětmi povinnost aktivit odůvodňuje tímto způsobem: *„Klientky, které jsou na RD, nebo jsou v evidenci ÚP, mají kurzy povinně, zamezí se tak pasivnímu způsobu života a klientka se tak připravuje, k uplatnění na trhu práce. Samozřejmě jsou v zařízení i klientky, které nemají zájem o smysluplné trávení volného času. Kurzy berou jako nutné zlo a bojkotují je.“*

Obě organizace mají své důvody pro způsob a podmínky, za jakých uvedené aktivity provozují, ať už jsou povinné či dobrovolné. Cílem je vždy rozvoj a podpora klientů. Z hlediska přístupu pracovníka ke klientovi, by mělo jít o motivaci a podporu (srov. kap. 3.2.3). Věřím, že je to úkol nelehký, ale pokud vycházíme z toho, že každá změna trvalejšího rázu přichází z vlastního rozhodnutí, je prozíravější motivace než povinnost.

4. Práce s klientem by měla směřovat ke stavu, kdy se klient stane odpovědným za svůj vlastní život a nebude pracovníka potřebovat. Jakým způsobem s klienty v tomto ohledu pracujete a jak se je snažíte motivovat?

Na tuto otázku pracovnice Domova pro matky s dětmi mimo jiné uvádí: *„Většina klientek, které k nám přichází, jsou závislé na sociálních službách a tento stav měnit nechtějí. Některým dokonce tento způsob života vyhovuje. Tyto klientky je pak těžké motivovat k tomu, aby se snažily využít pobytovou sociální službu jen na nezbytně nutnou dobu. Zůstávají tak dlouhodobě v zařízení a spolupráce je s nimi obtížná. Většinou se jedná o opakované pobyty a tento jev je v jejich rodině patologický. V zařízení se tomu snažíme zabránit tím, že motivuje klientky, aby si samy stanovily cíle a snažily se je naplnit s minimální pomocí pracovníků.“*

Pracovnice organizace Na Počátku k tomuto uvádí následující: *„Postupně dodáváme uživatelkám sebevědomí v oblastech týkajících se běžného života (úřady, hospodaření s penězi, péče o domácnost, péče o děti). Pokud chtějí, cíle se jim podaří postupně vyplnit, pokud nechtějí, nezmůžeme nic.“*

Z obou odpovědí vyplývá, že motivace klienta je pro pracovníka nelehký úkol a v případě, že klient nemá zájem, pracovník nezmůže nic (srov. kap. 3).

5. Pokud klient z jakéhokoliv důvodu porušuje smluvní podmínky, jsou ze strany poskytovatele vždy naplněny sankce? Pokud ne, můžete uvést důvod?

Z odpovědí na tuto otázku vyplývá, že dodržování smluvních podmínek nemusí být jednoznačné. Pracovnice Domova pro matky s dětmi ve své odpovědi uvedla: „*Někdy se však stane, že ubytovaná klientka i přes porušování podmínek vyplývajících ze SM zařízení neopustí, ochrannou ruku nad ní drží zřizovatel.*“ Odpověď pracovnice organizace Na Počátku byla krátká a výstižná v tom smyslu, že sankce jsou naplněny vždy.

Toto téma je již zmiňováno v kapitole 3.2.1, kde je mimo jiné uvedeno, že podmínky pobytu v azylovém zařízení jsou koncipovány ve prospěch dětí a musí je dodržovat klienti, pracovníci a návštěvy.

6. Domovní řády se většinou odkazují na povinnosti a dodržování pravidel. Když přijímáte nového klienta, zajímá se o své práva? Je z vaší strany se svými právy seznamován.

Z odpovědí pracovnic obou zařízení vyplývá, že klienti jsou se svým právy seznamováni, a to i několikrát, během pobytu mají možnost se k nim vracet. Pracovnice Domova pro matky s dětmi k tomuto ještě dodává, že málokterá klientka má zájem se sama do Domovního řádu podívat, většinou se tak stane, až když je sankciována.

7. Pokud byste se mohla vcítit do role klienta ve vašem zařízení, co by vám nejvíce chybělo a naopak vadilo?

Na tuto otázku pracovnice obou zařízení odpověděly shodně. Postrádaly by více soukromí, tzn. společné koupelny, kuchyň. Zmíněny byly i omezené přístupy na TV, PC a také chybějící partnerské soužití.

Při zadání otázky můj záměr však směřoval jiným směrem. Zajímala jsem se o to, zda by vadilo či chybělo něco v přístupu pracovníků. Nechtěla jsem do odpovědí sociálních pracovnic příliš zasahovat, aby necítily manipulaci nebo neměly pocit, že na kolegyně žalují.

6.1.2 Shrnutí

Mým cílem bylo pokusit se vhodně položenými otázkami zjistit, jaké jsou rozdíly v přístupu ke klientovi ve dvou sledovaných zařízeních. Pokud krátce shrnu první část výzkumu, musím připustit, že při přepisu rozhovorů pro mne nebyly rozdíly ve výpovědích uchopitelné. V tom smyslu, že jsem je nedokázala definovat. Důležité a cenné pro mne bylo, znovu prostudování interních materiálů organizací, opakované pročitání rozhovorů a následně až pak definování nuancí.

6.2 Kazuistika

Kazuistiku v sociální práci, lze definovat jako vědeckou, převážně preventivně kvalitativní metodu, která spočívá v dlouhodobém zkoumání pracovního postupu, pravdivého popisu a rozboru konkrétního sociálního případu. Jde o analýzu aktuálního stavu jedince, kde je důležité získat informace o předcházejícím životě, které ovlivnily jeho současný stav.⁵⁵

Při svém záměru vycházím ze struktury kazuistiky v sociální práci dle Hučík, Hučíková (2010).⁵⁶ Zdrojem pro její zpracování jsou písemné záznamy azylového domu, informace od sociálních pracovníků azylových domů a sociální pracovnice oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Přínosné jsou i poznatky získané během rozhovoru s klientkou.

Jak jsem na začátku kapitoly šest uvedla, záznam kazuistiky má pouze upřesňující charakter. Může být inspirativní při práci s klientem v azylovém zařízení a v mém záměru slouží k upřesnění sledovaného cíle. Žena, která byla klientkou obou sledovaných zařízení, souhlasila s poskytnutím informací a rozhovoru k danému tématu. V textu je její jméno uváděno jako „B“. Jako důležité a vztahující se k cíli této práce považuji vyjádření sociálních pracovníků k pobytu „B“ v jejich zařízení a naopak vyjádření „B“ k pobytům v azylových domech. Tyto informace jsou uvedeny v závěru této kapitoly.

⁵⁵ Srov. HUČÍK, J., HUČÍKOVÁ, A., *Kazuistika v sociálnej práci*. Vyd. 2. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžběty, n. o., 2010. ISBN 978-80-89271-66-5, str. 51-52.

⁵⁶ Srov. Tamtéž, str. 60.

6.2.1 Záznam kazuistiky

Jméno: B

Věk: 27 let

Pohlaví: žena

Rodinná anamnéza:

Žena pochází z neúplné rodiny, otec neznámý, matka alkoholička, ve společné domácnosti s babičkou a dědečkem, rodiči z matčiny strany. Péči o dítě a domácnost zajišťovali prarodiče. Ve věku sedmi let B, dědeček zemřel, babička zanedlouho onemocněla, nemohla o vnučku pečovat. V té době došlo ke zhoršení situace. Matka neustále pod vlivem alkoholu. Domácnost bez potravin, B chodila pro matku do hospody, následovaly fyzické tresty. Doma často noční popíjení alkoholu s přáteli, hluk, časté střídání partnerů, do školy chodila B unavená, nepřipravená. Rodinu často navštěvovala sociální pracovníce. B ve věku deseti let, po příchodu opilé matky, v zátěžové situaci vyskočila z okna a zavolala z telefonní budky na linku bezpečí. Po té byla 14 dní hospitalizována, diagnostikovány staré zlomeniny prstů, mírný otřes mozku. Po té převezena do diagnostického ústavu, následně do dětského domova. B se několikrát pokoušela z dětského domova utéct, chtěla vidět matku, která ji nikdy nenavštívila. Při jednom z útěků se s matkou setkala, ale nejevila o ni zájem. Pro útěky přeřazena do výchovného ústavu. Po propuštění žila u kamarádky, kterou poznala při pobytu v dětském domově. Tato žena měla nedaleko dětského domova zahradnictví a B tam chodila pomáhat.

B nemá žádné sourozence. Babička zemřela. V kontaktu je pouze se sestrou matky. Volají si, jednou byla B svou tetu navštívit, necítila se v rodném místě dobře, už tam nechce jezdit.

Osobní anamnéza:

B má základní vzdělání, začala studovat učební obor prodavačka, ale v druhém ročníku otěhotněla, studium nedokončila. Začala žít s partnerem, ale brzy po narození dcery partner přestal chodit do práce a vztah se rozpadl. B s dcerou žila střídavě u přátel a brzy navázala nový vztah. Ze vztahu se narodil chlapec. Společné soužití trvalo jeden rok. B obnovila soužití s prvním partnerem, otcem dcery. Situace se ovšem opakovala, partner přestal chodit do práce a B odešla k otci chlapce. Partnerství neobnovili, pouze u něj hledala pomoc a následně u svých přátel. Pro opakované stěhování a chybějící

zázemí jí byly obě děti odebrány a umístěny do kojeneckého ústavu. V té době jim bylo jeden a dva roky. B si začala hledat azylové bydlení. Během dvou měsíců se jí to podařilo, pomohla jí pracovnice sociálně-právní ochrany dětí. Děti jí byly svěřeny zpět do vlastní péče. Během prvního pobytu (9 měsíců) v azylovém domě (Domov pro matky s dětmi Políkno) si našla partnera a odstěhovala se k němu, měli společně pronajatý byt. Pro nedostatek finančních prostředků brzy byt opustila a následoval druhý pobyt (6 měsíců) ve stejném azylovém domě. Muž jí pravidelně v azylovém domě navštěvoval a podporoval (vozil potraviny), vztah obnovili a opět se k němu nastěhovala. Soužití bylo komplikované a požádala o třetí pobyt ve stejném azylovém domě. Pro špatné finanční hospodaření ustanoven zvláštní příjemce. Tento pobyt trval krátce (3 měsíce).

Následoval pobyt v azylovém zařízení Na Počátku. Těsně před uplynutím roku v tomto zařízení si B našla bydlení. Pobyt ukončila. Byl zrušen titul zvláštního příjemce a s dětmi se odstěhovala do zhruba 80km vzdálené vesnice.

Současný stav

Jeden rok po ukončení pobytu v azylovém zařízení. Děti: děvče - 8 let, chlapec - 7 let. Společně bydlí v pronajatém bytě ve vesnici, kam se přestěhovali po ukončení pobytu v azylovém domě. Byt má tři pokoje plus kuchyň a koupelnu. Zařízení bytu je starší. V bytě je čisto a uklizeno. V obývacím pokoji je voliéra pro andulky a výběh pro morče. Za bytovým domem má B zahrádku, kde pěstuje zeleninu. Děti zde mají zahradní domek. Do školy jezdí děti autobusem do 9 km vzdálené obce. Na vysvědčení měly obě děti samé jedničky. Navštěvují několik kroužků. Mají svůj dětský pokoj.

B v letních měsících vykonává práce pro obec. Další část roku je vedena na úřadu práce, pobírá dávky hmotné nouze. V současné době žije s partnerem, který pracuje příležitostně. B uvádí, že jí přispívá na domácnost a také jí pomáhá. K dětem se chová hezky. B se cítí být v současné době spokojená. Je šťastná, že děti dobře prospívají. Matka B stále žije jako bezdomovec. Jednou ji B pozvala na návštěvu, matka však přijela opilá a chtěla peníze. Její zdravotní stav je v současné době špatný. B by matku ráda zase pozvala, ale za podmínky, že nebude pít. Je v telefonickém kontaktu se sociální pracovníci v místě, kde se matka nachází. Občas jí zavolá, jak na tom matka je.

B má stále v živé paměti, jak se k ní matka chovala. Především ve chvílích, kdy jí její vlastní děti zlobí a chtěla by je potrestat. Přiznává, že raději odejde do jiné místnosti a počká, až jí to přejde.

B i děti si v obci vytvořily nové kontakty. Do místa předešlého bydliště jezdí vzhledem ke vzdálenosti minimálně.

Prognóza

B je v současné době stabilizovaná. Má pro sebe a své děti zázemí. Vzhledem ke vzdálenosti bydliště byly přerušeny minulé kontakty a vytvořeny nové. Předešlý život na ni v novém prostředí nevrhá „stín“.

V současné době důležité pro B a partnera zajistit stabilní, legální zaměstnání. Nepředávat dětem model života na sociálních dávkách. Důležité udržet stabilní a harmonický vztah.

B si uvědomuje potencionální riziko své reakce ve vztahu k dětem (jak uvedla, když zlobí). Nechce opakovat stejné chyby jako její matka. Z rozhovoru vyplynulo, že B ví, na koho se při školních či výchovných problémech dětí obrátit.

V minulosti B je mnoho negativních vzorů, které se mohou do současného života nečekaně „vkrádat“. Zásadní udržet stabilní prostředí, budovat pozitivní vztahy a znát sociální síť. Pro B důležité stanovení osobních plánů, cílů a možnost sdílení svých každodenních radostí a starostí.

Postřehy pracovníků azylových domů ve vztahu k „B“

K opakovaným pobytům v azylovém zařízení - Domově pro matky v Políkně se sociální pracovnice vyjádřila následovně: „B se vždy snažila v rámci svých možností mít děti zajištěné. Měla pro ně dostatek jídla, čisté oblečení, snažila se jim věnovat.“ Nevýhodu sociální pracovnice spatřovala v tom, že B navazovala vztahy, které jí negativně ovlivňovali, bránili plně se věnovat péči o děti a povinnostem vyplývajícím z pobytu v azylovém domě. Byla také velice zručná, účastnila se pořádaných aktivit, ale neustále byla na cestách mimo azyl nebo za ní někdo jezdil. Dále sociální pracovnice uvedla: „Nešlo o výrazné porušování pravidel ani zanedbávání péče o děti, jen jsme v B viděli potenciál, který by se dal rozvíjet, nebýt vztahů, které jí směřovaly opačným směrem.“

Sociální pracovnice azylového zařízení Na Počátku sdělila, že B pravidelně docházela na kurz němčiny, aktivitu šití a péči o dítě. Děti vodila do školky a aktivně si hledala práci a bydlení. Chválila B za výbornou spolupráci. Návštěvy měla jen zřídka.

Vyjádření „B“ k pobytům v azylových zařízeních

Na dotaz, v čem vidí B rozdíl mezi azylovými domy, uvedla: „Mě to přišlo skoro stejný, jen Na Počátku mě méně kontrolovali. Taky jsem si mohla vybrat, na jaké aktivity budu chodit a tak jsem se cítila svobodnější a víc mě to bavilo. V Políkně bylo všechno povinný, a když jsem nešla, pořád nějaké vysvětlování. V azylovém domě Na Počátku jsem se těšila, až se s ostatními na nějaké aktivitě potkám a popovídáme si.“

6.2.1 Shrnutí

Část výzkumu zahrnující kazuistiku pro mě byla velice cenná, a to nejen z hlediska přínosu pro výzkum, ale také po osobní stránce. Jedná se o velice silný příběh ženy, která dokazuje především sama sobě, že jediné co nás mnohdy dělí od dosažitelného cíle, je strach opustit minulé „těžce“ naučené životní vzorce a vztahy. Za nejvíce přínosné pak považuji, že dokázala srozumitelně reflektovat pobyty v azylových zařízeních.

6.3 Vyhodnocení výzkumné části

Cílem této práce bylo porovnání přístupu ke klientovi dvou zařízení, která poskytují službu uvedené cílové skupině. Jednalo se o Domov pro matky s dětmi v Políkně a organizaci Na Počátku. Jak už jsem v úvodu uvedla, norma těmto zařízením ukládá stejné podmínky a právě proto, že jde o práci s člověkem, chtěla jsem se pokusit najít rozdíly v přístupu ke klientovi. Tento cíl se nyní pokusím vyhodnotit.

Již na počátku jsem předpokládala, že půjde o jemné nuance, které může určovat více ukazatelů. Z tohoto důvodu jsem se nespolehala pouze na písemné zdroje organizací (srov. kap. 4, 5), ale vycházela jsem i z rozhovorů se sociálními pracovníci (srov. kap. 6.1.1) a zpracované kazuistiky klientky (srov. kap. 6.2.1).

Nyní uvádím svá zjištění, které dle provedeného výzkumu a mého názoru mají vliv na přístup ke klientovi:

- 1) Způsob zřízení organizace, organizační struktura.
- 2) Cíle organizace, respektive jak jich daná organizace dosahuje.
- 3) Dodržování vnitřních pravidel.
- 4) Aktivity v rámci pobytu v azylovém zařízení.

Jednotlivé body se nyní pokusím okomentovat a provázat s teorií.

Způsob zřízení organizace, organizační struktura

Z uvedených informací vyplývá, že porovnávané organizace nemají shodnou povahu zřízení (srov. kap. 4, 5). Jedna z organizací je organizační složkou města a druhá obecně prospěšnou organizací. Mým cílem nebylo porovnávat organizace z povahy zřízení, a přesto z výsledků rozhovorů (srov. kap. 6.1.1) mohu mluvit o jistém vlivu na práci s klientem. Pracovnice Domova pro matky s dětmi v Políkně uvádí, že na rozhodnutí, zda klientka nadále setrvá či neseťvá v zařízení, má vliv i zřizovatel. Z interních dokumentů této organizace vyplývá, že v uzavírání smluv, jejich prodlužování a ukončení má zřizovatel své slovo. Pro tyto případy je ustanovena „pracovní skupina“ ve složení pěti lidí. Jde o vedoucího pracovníka Domova pro matky s dětmi a čtyři pracovníky odboru sociálních věcí, jemuž je Domov pro matky s dětmi podřízen. Tato schvalovací fáze je velice zdlouhavá a nemůže tak reagovat na situace, které jsou z povahy věci nutné řešit neprodleně (srov. kap. 3.1).

Cíle organizace, respektive jak jich daná organizace dosahuje.

V tomto bodě na první pohled není výrazný rozdíl. Obě organizace mají přibližně shodný cíl, který vyplývá z cílové skupiny, pro kterou je služba zřízena. Jemná nuance je však vidět v tom, jak daného cíle organizace dosahují. Z rozhovorů vyplývá, že v organizaci Na Počátku jde o čistě individuální přístup bez hodnocení toho, s jakou zakázkou klient přichází. V Domově pro matky s dětmi mají pro práci s klientem v daných životních situacích předem stanovené postupy a priority, v rámci kterých je k němu přistupováno individuálně. Z praxe mohu uvést, že klienti mnohdy nevědí, co chtějí a pracovník z pozice zkušenějšího, jakoby věděl dříve než klient, jak situaci vyřešit. Toto je pro pracovníky velké pokušení. Řezníček (1994) k tomuto pokušení uvádí: „Uživatel služby stále zůstává řešitelem problémů, klíčový pracovník by měl jakékoliv přebírání zodpovědnosti za uživatele vědomě odmítat (srov. kap. 3.2.3).⁵⁷

⁵⁷ Srov. ŘEZNÍČEK, I., *Metody sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-85850-00-1, str. 29.

Dodržování vnitřních pravidel

Odborná literatura se v této věci vyjadřuje jasně: „V azylovém domě je zaveden domácí řád, který je koncipován ve prospěch dětí, a který musí dodržovat matky, pracovníci i návštěvy (srov. kap. 3.2.1).“⁵⁸ Neplnění základních povinností, vycházejících z domovního nebo provozního řádu vytváří při neudělení odpovídající sankce v klientovi chybné životní zkušenosti. V tomto ohledu odborná teorie uvádí, že špatné životní názory a mravní normy tyto občany často přivádějí do situací, které nejsou bez pomoci schopni řešit. Tím jsou vylučováni z běžné společnosti, nemohou se podílet na hospodářském, kulturním, společenském životě a při uplatňování jejich občanských práv.⁵⁹ Obdobně se k tomuto vyjadřuje Schwarzová (2005): „Domácí řád azylového domu stanovuje pravidla, která jsou nutná při pobytu dodržovat. Matkám je v rámci domovního řádu dáván dostatečný prostor k přebírání odpovědnosti za sebe samé, předpokládá se zájem a spolupráce.“⁶⁰

V tomto bodě se však přístup obou zařízení rozchází. Zatímco v organizaci Na Počátku jsou sankce z porušování vnitřních pravidel naplňovány vždy. Pracovnice Domova pro matky s dětmi uvádí, že ne vždy se jim podaří dostát svých pravidel. Úlohu zde sehrává vliv zřizovatele, uvedeno již výše (srov. kap. 6.3). Z pohledu zřizovatele připouštím, že chce mít svůj podíl při rozhodování a zároveň může mít se svým občanem jisté záměry (přidělení bytu, apod.), avšak neměl by porušovat svá pravidla opírající se o příslušné zákony.

Aktivity v rámci pobytu v azylovém zařízení

V tomto bodě jsem sledovala to, zda jsou doprovodné podporující a vzdělávací programy pro klienty azylových domů povinné. V tomto přístupu se sledovaná zařízení rozcházejí.

⁵⁸ Srov. KOLEKTIV AUTORU, *Sešity pro sociální politiku: Obce, města, regiony a sociální služby*. Vyd. 1. Praha: Socioklub, 1997. ISBN 80-902260-1-9, str. 136.

⁵⁹ Srov. Tamtéž, str. 116-118.

⁶⁰ Srov. SCHWARZOVÁ, G., *Sociální práce s bezdomovci*. In MATOUŠEK a kol., *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X, str. 323.

Povinnost jako taková, nemusí vždy budit v klientovi pozitivní ohlasy. Zvláště, pokud jde o aktivity, ke kterým nemá vztah. Povinnost v tomto případě může vyvolat vlnu negativních emocí. Naopak volitelnost, svoboda rozhodnutí, pokud je s ní dobře pracováno může v klientovi vyvolat pocit důležitosti a odpovědnosti. V tomto ohledu považují za cennou výpověď klientky (srov. kap. 6.2.1).

Pokud bych se pokusila shrnout vyhodnocení výzkumné části. Rozdíly v přístupu ke klientům obou zařízení jsou zřetelné z předešlého. Obecně z výzkumu vyplývá, že organizace Na Počátku dává svým klientům větší svobodu v rozhodnutích utvářet svůj život, čímž je činí zodpovědnějšími. Z kazuistiky klientky je pak zřejmé a pro pracovníky v azylových domech může být podnětné, jak velký vliv může mít vzdálenost místa, kde je služba klientovi poskytována. To znamená, jak je někdy určující „zpřetrhání“ negativních vazeb spjatých s minulostí.

Závěr

V úvodu své práce jsem se zmínila, že 18 let pracuji v azylovém domě. A tak jako se vývojová období člověka pohybují v určitých časových cyklech, i pro mne to bylo období, kdy jsem začala vnímat, že jsem u konce nějaké životní etapy. Alarmujícím pro mě bylo to, že mě má práce netěší a ani já už jí nemám co nabídnout. Při své práci jsem začala narážet na systémové mantinely, které z hlediska práce s klientem nepřinášely rozvoj a staly se pro mou práci limitujícími.

Přála bych si, aby byl výzkum bakalářské práce vnímán jako určitá reflexe a jeho závěry byly podnětem pro další práci s ženami bez domova.

Cílem mé práce bylo porovnat přístup ke klientovi v Domově pro matky s dětmi v Políkně a organizaci Na Počátku. Vzhledem k tomu, že zákonné podmínky nastavují organizacím stejnou normu, předpokladem byla zjištění pouze jemných nuancí.

Chtěla bych uvést, že v obou zařízeních jsem se během výzkumu setkala s velice pozitivním přístupem. Co se týká práce s kazuistikou, setkání s bývalou klientkou obou zařízení mě velice potěšilo a obohatilo. Byla pro mne velkou inspirací k mnoha zamyšlením.

Dovoluji si tvrdit, že vyhodnocením výzkumu bylo prokázáno naplnění cíle. Pokud v tuto chvíli pomínu zjištěné rozdíly uvedené v předešlé kapitole a zaměřím se na podstatu věci, vidím strach. Strach věřit a vnímat klienta jako bytost, která je schopná nést odpovědnost za svůj život a rozhodnutí s ním spojená.

Závěrem bych ještě chtěla v několika bodech uvést další zjištění, která nebyla mým cílem, ale k dané problematice se vztahují a lze je vnímat jako nadstavbu ke sledovanému cíli.

1. Vzhledem k těžkým životním situacím, kterými si klientky azylových domů ve většině případů již od dětství procházejí, doporučuji zaměřit se i na psychoterapeutický rozměr práce.
2. Nejen kazuistika této práce, ale i praxe dokazuje opakované pobyty klientek azylových domů. Námětem jiného výzkumu by mohlo být toto téma, s cílem najít společného jmenovatele.

3. Jako podstatné a to nejen z hlediska opakovaných pobytů vidím absenci navazujících podpůrných služeb. Především terénní služby, která by zajišťovala podporu klientek, které opustily azylový dům, a to po dobu, než se stanou plně samostatnými ve věcech administrativních, péče o dítě, domácnost apod.. V jejich životě by tato služba mohla znamenat určitou jistotu, která v mnoho případech chybí.

Seznam použitých zdrojů

- BENEDIKT XVI., *Caritas in veritate*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2009. ISBN 978-80-7195-414-9.
- FIALA, S., Novodobý vývoj situace lidí bez domova a reakce na něj. In *Jak se žije na ulici-zjevné bezdomovectví. Sborník z konference pořádané pod záštitou Mons. Jana Graubnera, olomouckého arcibiskupa a MUDr. Jitky Chalánkové, poslankyně PS PČR*. Charita Ostrava, 30. listopadu 2010. ISBN 987-80-254-8895-9.
- HAASOVÁ, J., *Jak žijí v Olomouci ženy bez domova*. Vyd. 1. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005. ISBN 80-244-1238-1.
- HAASOVÁ, J. Ženy různého věku a sociální vyloučení. In *Specifika žen mezi lidmi bez domova. Sborník z konference pořádané pod záštitou Mons. Jana Graubnera, olomouckého arcibiskupa* Olomouc, prosinec 2009. ISBN 978-80-2254-7561-4.
- HAICL, H. Individuální plánování v sociálních službách v ČR. In BICKOVÁ a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Vyd. 1. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.
- HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2008, 2012. ISBN 978-80-262-0219-6.
- HETMÁNKOVÁ, R. *Zpátky ze dna: Zaostrěno na ženy*. Praha: Jako doma, o. s., 2013.
- HUČÍK, J., HUČÍKOVÁ, A., *Kazuistika v sociální práci*. Vyd. 2. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžběty, n. o., 2010. ISBN 978-80-89271-66-5.
- KOLEKTIV AUTORU, *Sešity pro sociální politiku: Obce, města, regiony a sociální služby*. Vyd. 1. Praha: Socioklub, 1997. ISBN 80-902260-1-9.

- MADEROVÁ, I., *Ženy bez domova - pohled z hlediska rodinné a sociální situace. In Specifika žen mezi lidmi bez domova. Sborník z konference pořádané pod záštitou Mons. Jana Graubnera, olomouckého arcibiskupa.* Charita Ostrava, prosinec 2009. ISBN 978-80-254-7561-4.
- MAREK, J., STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb.* Vyd. 1. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1.
- MAREŠ, P., *Sociologie nerovnosti a chudoby.* Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1999. ISBN 80-85850-61-3.
- MATOUŠEK, O., *Slovník sociální práce,* Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.
- MATOUŠEK, O., Sociální práce s mnohoproblémovými rodinami. In MATOUŠEK a spol., *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi.* Vyd. 1. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.
- PIŠTOROVÁ, M. Specifika individuálního plánování v azylových domech. In BICKOVÁ a kol., *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách.* Vyd. 1. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.
- PLUCAROVÁ, R., *Uživatelky azylových domů pro matky s dětmi.* Vyšší odborná škola sociální, Prachatice. Absolventská práce, 2012.
- PRINZ, P. Bezdomovci. In MARTÍNEK a kol., *Praktická teologie pro sociální pracovníky.* Praha: JABOK - Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2008. ISBN 978-80-904137-2-6.
- PRUDKOVÁ, J., NOVOTNÝ, P., *Bezdomovectví.* Vyd. 1. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0.
- ŘEZNÍČEK, I., *Metody sociální práce.* Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-85850-00-1.

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

ŠIVLOVÁ, K. Co potřebují ženy na ulici - pohled z nízkoprahových služeb. In *Specifika žen mezi lidmi bez domova. Sborník z konference pořádané pod záštitou Mons. Jana Graubnera, olomouckého arcibiskupa*. Charita Ostrava, prosinec 2009. ISBN 978-80-254-7561-4.

ŠRAJER, J., MUSIL, L., *Etické kontexty sociální práce s rodinou*, Vyd. 1. Olomučany: Albert, 2008. ISBN 978-80-7326-145-0.

VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie*. Praha: Portál, 2000. ISBN 807178-308-0.

VODÁKOVÁ, A., *Rod ženský. Kdo jsme, odkud jsme přišly, kam jdeme?*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2003. ISBN 80-86429-18-0.

Elektronické zdroje

Domov pro matky s dětmi. [on-line]. Políkno: Domov pro matky s dětmi [cit. 2016-12-10]. Dostupné na: <<http://www.jh.cz/cs/mesto/mestske-organizace/organizacni-slozky-mesta/domov-pro-matky-s-detmi-a-rodinna-poradna/domov-pro-matky-s-detmi-v-polikne/>>.

Na počátku. [on-line]. [cit. 2016-12-10]. Dostupné na: <<http://napocatku.cz/>>.

Zákony

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Jiné zdroje

Domov pro matky s dětmi, *Směrnice č. 30/2016 Organizační struktur*.

Domov pro matky s dětmi, *Standard 1/2016 Cíle a způsoby poskytování služby*.

Seznam příloh

Příloha č. 1

Rozhovor se sociální pracovnící Domova pro matky s dětmi

Příloha č. 2

Rozhovor se sociální pracovnící organizace Na Počátku

Přílohy

Příloha č. 1

Rozhovor se sociální pracovnící Domova pro matky s dětmi

Paní XY je 9 let sociální pracovnící v uvedené sociální službě a její hlavní pracovní náplní je pomoc matkám při řešení jejich životní situace. Oslovila jsem ji, abych získala informace z přímé praxe s klientem.

1. Co je cílem vašeho zařízení a jak se tohoto cíle (cílů) snažíte dosáhnout?

„Cílem našeho zařízení je usilovat o to, aby klientky, které využívají pobytovou sociální službu, se nestaly závislé na sociálních službách, ale snažily se o navrácení do běžného života. Klientky našeho zařízení jsou buď těhotné ženy, nebo matky s dětmi. Podle toho v jakém statutu jsou, se snažíme s klientkami pracovat na jejich problému, který způsobil, že se staly uživatelkami sociálních služeb. Pokud je to klientka těhotná či je na RP, je hlavní problém stabilizovat její finanční situaci, najít vhodné bydlení a zajistit řádnou péči o dítě. Pakliže klientka má starší děti a je nezaměstnaná, je zde prioritou navrácení na trh práce a nalezení vhodného bydlení. Ve většině případů mají klientky nemalé dluhy, tedy se pracuje i s touto zakázkou. Ke klientkám se přistupuje individuálně a pracovníce usilují o to, aby se klientka snažila sama vyřešit svoji situaci aktivně. Motivují ji k řešení jejího problému a dávají jí prostor ke spolupráci.“

2. Jednou ze součástí služby je Individuální plánování s klientem, při kterém dochází k užšímu kontaktu, co se týká sdělování informací. Jakým způsobem si získáváte u klientů důvěru?

Klientky zpravidla nemají problém s navázáním důvěry. V některých případech jsou až velmi sdílné. Pakliže je klientka spolupracující a má zájem řešit svoji situaci, je s ní dobrá spolupráce a hodně věcí se vyřeší. Někdy však dochází k tomu, že klientka se snaží s pracovníci manipulovat, podává jí lživé informace a nesnaží si plnit stanovené cíle. Ať již už se jedná o klienta spolupracujícího či od klienta nespolečujícího důvěra při sdělování informací je většinou dobře navázána. Řekla bych, že to pramení z prostředí, ve kterém se nacházíme. V zařízení sociálních služeb se klientky často po-

tkávají se svými klíčovými pracovníky a mají potřebu sdělení a řešení svého problému společně za pomoci pracovníků.

3. Azylový dům, ve kterém pracujete, svým klientkám nabízí kromě základních (zákonem stanovených) činností také činnosti vzdělávací, podpůrné a činnosti pro rozvoj dovedností a kompetencí. Mohla byste sdělit, o jaké aktivity se jedná, zda jsou pro vaše klientky povinné a jaký je o ně zájem?

Naše zařízení nabízí klientkám volnočasové aktivity – kurz rukodělných prací a vaření, odborné poradenství – kurz hospodaření a vzdělávací kurz – kurz počítačové gramotnosti. Všechny tyto aktivity ze strany DMD mají vést k osvojování pracovních návyků, k zvyšování dovedností a zvykání na povinnosti v běžném životě.

Největší zájem bývá zpravidla o kurz vaření, ale je to individuální, některé klientky rády navštěvují kurz PC, jiné rády vyrábění při kurzu rukodělných prací. Tyto pravidelné aktivity pořádané DMD jsou pro klientky povinné. Jejich povinnost se odvíjí od činnosti klientek. Pokud klientka pracuje, povinnost pro ni neplatí, může kurz využít pro vlastní zdokonalení. Klientky, které jsou na RD, nebo jsou v evidenci ÚP, mají kurzy povinně, zamezí se tak pasivnímu způsobu života a klientka se tak připravuje, k uplatnění na trhu práce. Samozřejmě jsou v zařízení i klientky, které nemají zájem o smysluplné trávení volného času. Kurzy berou jako nutné zlo a bojkotují je. Tyto klientky většinou nespoupravují v žádné oblasti a opouští DMD z důvodu nezájmu o službu.

4. Práce s klientem by měla směřovat ke stavu, kdy se klient stane odpovědným za svůj vlastní život a nebude pracovníka potřebovat. Jakým způsobem s klienty v tomto ohledu pracujete a jak se je snažíte motivovat?

Většina klientek, které k nám přichází, jsou závislé na sociálních službách a tento stav měnit nechtějí. Některým dokonce tento způsob života vyhovuje. Tyto klientky je pak těžké motivovat k tomu, aby se snažily využít pobytovou sociální službu jen na nezbytně nutnou dobu. Zůstávají tak dlouhodobě v zařízení a spolupráce je s nimi obtížná. Většinou se jedná o opakované pobyty a tento jev je v jejich rodině patologický. V zařízení se tomu snažíme zabránit tím, že motivuje klientky, aby si samy stanovily cíle a snažily se je naplnit s minimální pomocí pracovníků. Velkou roli zde hraje gramotnost klientek a potřeba „nepatřit“ mezi sociálně vyloučené osoby. Pakliže zařízení sociálních služeb,

jako je azylové zařízení, bude klientům nabízet lepší komfort, než v běžném životě, těžko pak budeme klientky motivovat toto zařízení opustit a jít do přirozeného prostředí, v kterém by měly horší podmínky, než mají v zařízení.

Motivace být v zařízení pouze na dobu nezbytně nutnou je pro klientky „neomezování“ pravidly zařízení a „nekontrolovatelnost“ ve vlastním bydlení. Většina těchto obyvatel stejně i v přirozeném prostředí nadále závisí na další sociální práci a to v podobě dávek, bezplatné péče a bonusů, vyplývajících ze statutu hmotné nouze.

5. Pokud klient z jakéhokoliv důvodu porušuje smluvní podmínky, jsou ze strany poskytovatele vždy naplněny sankce? Pokud ne, můžete uvést důvod?

Každé pobytové zařízení sociálních služeb má pravidla, která jsou součástí smluvních podmínek. Tyto pravidla udržují plynulý chod DMD. Většina pravidel jsou v podstatě pravidla běžného života. Samozřejmě, že každá klientka musí souhlasit a podpisem stvrdit souhlas ve SM, že pakliže pravidla bude porušovat, bude muset zařízení opustit. Někdy se však stane, že ubytovaná klientka i přes porušování podmínek vyplývajících ze SM zařízení neopustí, ochrannou ruku nad ní drží zřizovatel, potažmo sociální odpor, pod které naše zařízení spadá. Toto omezení pak znevažuje práci pracovníků, usilujících o „napravení“ klientky.

6. Domovní řády se většinou odkazují na povinnosti a dodržování pravidel. Když přijímáte nového klienta, zajímá se o své práva? Je z vaší strany se svými právy seznamován.

Součástí SM je DŘ, který je klientce předkládán při podpisu SM, může se s ním seznámit ještě před příchodem do DMD. Následně je klientce vysvětlen přijímací pracovníci. S právy i povinnosti má klientka možnost se dostatečně seznámit. Málokterá klientka má potřebu se do DŘ podívat či se o něm informovat. Zájem ze strany klientek nastane, až když dojde k porušení DŘ či je sankcionována z nedodržení svých povinností. Někdy se o svá práva zajímají, pakliže je porušené soužití v DMD a klientka má problémy s ostánními uživatelkami.

7. Pokud byste se mohla vcítit do role klienta ve vašem zařízení, co by vám nejvíce chybělo a naopak vadilo?

Není moc věcí, co by mně, běžnému pracujícímu občanovi, s dostatečným uplatněním v mimo pracovních aktivitách v zařízení chybělo. Přesto, jsou věci, které bych v zařízení postrádala: více soukromí, smysluplné trávení volného času, kumulace lidí s potřebou závislosti na sociální práci a neposlední v řadě partnerské soužití, neboť naše zařízení je určeno pouze pro matky s dětmi, tedy pro neúplné rodiny.

Příloha č. 1

Rozhovor se sociální pracovnící organizace Na Počátku

Paní XY je 3 roky sociální pracovnící v uvedené sociální službě a její hlavní pracovní náplní je pomoc matkám při řešení jejich životní situace. Oslovila jsem ji, abych získala informace z přímé praxe s klientem.

1. Co je cílem vašeho zařízení a jak se tohoto cíle (cílů) snažíte dosáhnout?

Azylový dům Domov pro dětský život provozovaný Na počátku, o. p. s. poskytuje ubytování těhotným ženám, které si přejí své dítě donosit, ale ve svém přirozeném prostředí k tomu nemají podmínky, a dále matkám s dětmi, které se ocitly v tíživé životní situaci. Pomoc a podpora, které těmto ženám nabízíme, vychází z jejich individuálních potřeb a je poskytována způsobem, který je podporuje v aktivním řešení jejich situace, v rozvoji dovedností pro samostatný život a směřuje je k začlenění zpět do přirozené komunity. Dlouhodobým cílem služby je ochrana nenarozeného dítěte. Dále je to podpora zdravého vývoje dětí prostřednictvím posílení kompetencí jejich matek.

2. Jednou ze součástí služby je Individuální plánování s klientem, při kterém dochází k užšímu kontaktu, co se týká sdělování informací. Jakým způsobem si získáváte u klientů důvěru?

Na uživatelky netlačíme, vycházíme z jejich přání a aktuálních cílů. Snažíme se vše říkat narovinu.

3. Azylový dům, ve kterém pracujete, svým klientkám nabízí kromě základních (zákonem stanovených) činností také činnosti vzdělávací, podpůrné a činnosti pro rozvoj dovedností a kompetencí. Mohla byste sdělit, o jaké aktivity se jedná, zda jsou pro vaše klientky povinné a jaký je o ně zájem?

Nabízené oblasti podpory a pomoci: Sociální poradenství, Péče o zdraví (aktivita), Péče o domácnost (aktivita), Rozvíjím své dítě (aktivita), Předporodní příprava (aktivita), Plán hospodaření, Klub maminek, Individuální poradenství, Šití (aktivita), Keramika (aktivita), Ruční práce (aktivita), vaření (aktivita). Aktivity si uživatelka volí ve fázi jednání se zájemkyní – je pouze na ní, jaké aktivity si zvolí. Na začátku pobytu má

uživatelka možnost všechny aktivity navštívit a rozhodnout se, které bude závazně navštěvovat. Největší zájem je o aktivitu vaření.

4. Práce s klientem by měla směřovat ke stavu, kdy se klient stane odpovědným za svůj vlastní život a nebude pracovníka potřebovat. Jakým způsobem s klienty v tomto ohledu pracujete a jak se je snažíte motivovat?

Postupně dodáváme uživatelkám sebevědomí v oblastech týkající se běžného života (úřady, hospodaření s penězi, péče o domácnost, péče o děti) nejčastěji se těmito tématy zabývají klíčoví pracovníci a řeší jednotlivé kroky při individuálním plánování. Uživatelky jsou většinou motivovány samy. Pokud chtějí, cíle se jim podaří postupně vyplnit, pokud nechtějí, nezmůžeme nic.

5. Pokud klient z jakéhokoliv důvodu porušuje smluvní podmínky, jsou ze strany poskytovatele vždy naplněny sankce? Pokud ne, můžete uvést důvod?

Vždy jsou z naší strany naplněny sankce.

6. Domovní řády se většinou odkazují na povinnosti a dodržování pravidel. Když přijímáte nového klienta, zajímá se o své práva? Je z vaší strany se svými právy seznamován?

Zájemkyně o ubytování jsou při přijímacím procesu několikrát seznamovány se svými právy, povinnostmi, pravidly a Domovním řádem. Během prvního týdne se k pravidlům a Domovnímu řádu vracejí a nejasnosti si ujasňují.

7. Pokud byste se mohla vcítit do role klienta ve vašem zařízení, co by vám nejvíce chybělo a naopak vadilo?

Nejvíce by mi vadily asi společné WC a koupelny, omezený režim televize a přístupu na PC. Chyběla by mi vlastní kuchyň.

Abstrakt

PLUCAROVÁ, R. Porovnání přístupu ke klientovi v azylových zařízeních: Domově pro matky s dětmi v Políkně a organizaci Na Počátku. České Budějovice 2017. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce M. Opatrný.

Klíčová slova: bezdomovectví, azylový dům, sociální pracovník, individuální plánování, kazuistika

Práce se zabývá fenoménem ženského bezdomovectví, konkrétně je zaměřená na cílovou skupinu matek s dětmi. Úvodní část se opírá o odborné zdroje, ale i o práci a zkušenosti odborníků, kteří s těmito ženami pracují. V této části jsou sledovány příčiny ženského bezdomovectví a formy pomoci.

Cílem této práce je však porovnání přístupu ke klientovi ve dvou azylových domech. Pro tento záměr jsou vybrána dvě výše uvedená zařízení, která jsou na základě dostupných interních zdrojů charakterizována. Ve výzkumné fázi je proveden rozhovor se sociálními pracovníci obou zařízení a zpracována kazuistika ženy, která byla klientkou obou azylových domů.

Výzkum ukazuje, že na přístup ke klientovi může mít vliv mnoho příčin. Od organizační struktury organizace a dodržování stanovených pravidel po schopnost pracovníka zplnomocnit klienta ve svých rozhodnutích. Pro pracovníky v azylových domech pak může být inspirací zjištění, že pro klienta je mnohdy určující „zpretrhání“ vazeb spjatých s minulostí.

Abstract

The Comparison of Approach to a Client in Two Different Homeless *Shelters: Home for Mothers with Children* in Políkno and *Na Počátku*.

Key words: homelessness, homeless shelter, social worker, individual planning, case study

The thesis is concerned with the female homelessness phenomena. In particular, it is focused on the mother with children target group. The first part is not only based on academic sources, but also on work and experience of specialists who work with these women. The causes of female homelessness and forms of help are also examined in this part.

The aim of this thesis, however, is the comparison of approach to a client in two different homeless shelters. For this purpose, the two above mentioned facilities have been chosen and characterized on the grounds of available internal sources. In the research part of the thesis, both interviews with social workers and a case study of a woman who was a client of both facilities have been carried out.

The research shows that there are many factors which can influence an approach to a client – from facilities' organizational structures and observing the given sets of rules, to the ability of social workers being able to empower their clients in their own decisions. The fact that severing ties connected with the past is often crucial for clients can be quite an inspirational discovery for homeless shelter workers.