

UNIVERZITA KARLOVA

Filozofická fakulta

Katedra pedagogiky



Diplomová práce

Bc. et Bc. Lenka Grande

**Sociálně pedagogická pomoc klientkám
azylových domů pro ženy**

Social Pedagogical Support of Women's Shelters Clients

Praha 2019

Vedoucí práce: Mgr. Tereza Komárková, Ph.D.

Poděkování

Chtěla bych poděkovat paní Mgr. Tereze Komárkové, Ph.D. za odborné vedení při psaní diplomové práce. Ráda bych také poděkovala všem respondentkám, díky jejichž ochotě mohla tato práce vzniknout. V neposlední řadě bych ráda poděkovala Filipovi a Emičce za podporu a pochopení nejen při psaní této práce, ale i během celého studia.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 2.12.2019

.....

podpis

Abstrakt

Cílem práce předkládané práce je popsat podoby sociálně pedagogické pomoci, jež je poskytována klientkám azylových domů pro ženy. Jedná se o teoreticko-empirickou studii, která má rozšířit poznání o sociálně pedagogické pomoci v azylových domech pro ženy.

Teoretická část práce se věnuje tématu sociálně pedagogické pomoci se zaměřením na pomáhajícího pracovníka, profesní etiku a vybrané metody sociálně pedagogické pomoci. Dále je zde tematizována problematika bezdomovectví včetně bezdomovectví žen a téma azylových domů pro ženy. V empirické části práce je popsán realizovaný kvalitativní výzkum zaměřený na sociálně pedagogickou pomoc poskytovanou ve vybraných azylových domech pro ženy v Praze.

Z výzkumu vyplynulo, že poskytovaná pomoc reaguje na konkrétní problémy klientek. Může mít charakter poskytování opory, výchovně vzdělávacího působení či poradenství a realizuje se především prostřednictvím individuálních konzultací. Cílem pomoci je dosažení cílů, které si klientka stanovila. Pojetí pomáhání je profesionální, je zde kladen důraz na kvalitu poradenského vztahu, důvěru, respekt a partnerský přístup.

Klíčová slova

Sociálně pedagogická práce, pomáhající profese, klientky azylových domů, potřeby, pomoc.

Abstract

The aim of the thesis is to describe forms of social pedagogical support provided to the clients of women's shelter homes. It is a theoretical-empirical study aimed at extension of knowledge about the implementation of social pedagogical support in women's shelter homes.

The theoretical part of the thesis deals with the topic of social pedagogical support with a focus on helping professional, ethics of the profession and selected methods of social pedagogical support. Furthermore, there is described the issue of homelessness including the homelessness of women and the topic of shelter homes especially for women. The empirical part of the thesis describes the qualitative research focused on social pedagogical support provided in selected shelter homes for women in Prague.

The research showed that provided support responds to specific problems of the clients. Help can have the character of support providing, educational activities or consulting and it is realized primarily through individual consultations. The aim of help is to achieve certain goals set by the client. The concept of helping is professional with emphasis on the quality of helping relationship, trust, respect and partnership approach.

Keywords

Social pedagogical work, helping professions, women's shelters clients, needs, support.

Obsah

I. ÚVOD.....	7
II. TEORETICKÁ ČÁST	9
1. Sociální pedagogika a sociálně pedagogická pomoc.....	9
1.1. Pomáhající pracovník	11
1.1.1. Paradigmata pomáhání, teorie významné pro sociálně pedagogickou pomoc	12
1.1.2. Vztah pracovníka a klienta.....	15
1.2. Profesní etika	17
1.3. Vybrané metody sociálně pedagogické pomoci	21
1.3.1. Komunikace, rozhovor.....	21
1.3.2. Případová práce.....	23
1.3.3. Poradenství.....	24
1.3.4. Krizová intervence	25
1.3.5. Práce se skupinou.....	27
2. Bezdomovectví, bezdomovectví žen	29
2.1. Situace v České republice	30
3. Azylové domy v České republice	32
3.1. Azylové domy pro ženy v Praze.....	35
3.1.1. Specifika práce s cílovou skupinou lidí bez domova.....	36
4. Shrnutí teoretické části práce.....	38
III. PRAKTICKÁ ČÁST	39
5. Metodologie výzkumu	39
5.1. Cíl práce.....	39
5.2. Výzkumný problém a výzkumné otázky	39
5.3. Metody výzkumu a zpracování dat.....	39
5.4. Výběr vzorku	41
5.5. Rozhovory a etika výzkumu	41
5.6. Vlastní výzkum.....	42
5.6.1. Případová studie 1 (Azylový dům A)	43
5.6.2. Případová studie 2 (Azylový dům B).....	47
5.6.3. Případová studie 3 (Azylový dům B).....	50
5.6.4. Případová studie 4 (Azylový dům C).....	53
5.6.5. Případová studie 5 (Azylový dům C).....	56
5.6.6. Shrnutí.....	59
5.7. Limity výzkumu	63
IV. ZÁVĚR.....	64
Literatura a prameny	66
Příloha č. 1 ETHOS - Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení	71
Příloha č. 2 Informovaný souhlas	73
Příloha č. 3 Seznam otázek na rozhovor.....	74
Příloha č. 4 Ukázky z přepisu jednotlivých rozhovorů.....	76
Příloha č. 5 Seznam kódů a kategorií	80

I. ÚVOD

Azylové domy představují významný prvek pomoci osobám nacházejícím se v tíživé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Azylové domy však nebízejí pouze ubytování, ale i sociálně pedagogickou pomoc, jež je tématem předkládané práce.

V současné době jsou k dispozici práce zabývající se tématem bezdomovectví, práce věnující se jednotlivým azylovým domům či práce zaměřené na specifická témata související s azylovým ubytováním, samotný způsob práce s klientkami v azylových domech byl však zkoumán velmi málo. Výjimkou je práce Froňkové (2017), která je zaměřena na naplnění potřeb uživatelů azylových domů pro matky s dětmi¹, a práce Kováčové (2015), jež se zaměřuje na sociální práci v konkrétním azylovém domě pro ženy.

Téma práce jsem si zvolila proto, že si myslím, že se jedná o téma opomíjené. Bezdomovectví již tematizováno je, nyní už i specificky bezdomovectví žen, ovšem chceme-li vědět, co se v azylovém domě děje, jsme odkázáni až na výše uvedené výjimky na vyprávění žen - klientek². Tato vyprávění jsou velmi cenná, ale domnívám se, že je důležité nahlédnout na pomoc i z druhé strany, ze strany sociálních pracovníků, kteří mají na její podobu zcela zásadní vliv. Zajímalo mě, kdo a jakým způsobem s klientkami v azylových domech pracuje a jak se pomoc realizuje. Cílem práce je popsat sociálně pedagogickou pomoc poskytovanou v konkrétních azylových domech pro ženy a rozšířit tak stávající poznání o praxi sociálně pedagogické pomoci.

Předkládaná práce je zaměřena na azylové domy určené ženám, které jsou bezdětné či nemají v současné době děti ve své péči, eventuálně jsou jejich děti již dospělé. Existující práce se obvykle zaměřují na ženy s dětmi, proto jsem zvolila jinou cílovou skupinu.

Práce je členěna do dvou částí, a to na část teoretickou a část praktickou. V teoretické části práce jsou obsaženy koncepty důležité uchopení tématu práce. První kapitola se zabývá sociálně pedagogickou pomocí a jejím ukotvením v rámci oboru sociální pedagogiky, podkapitoly pak popisují pomáhajícího pracovníka a důležitá východiska jeho práce, tematizují profesní etiku a konkrétní

¹ Téma přímé práce v klientkami je v práci zpracováno také.

² Jež jsou zachycena například v knize Bandit (2016) či v dokumentech vydávaných organizacemi provozujícími azylové domy, například Centrem sociálních služeb Praha.

metody sociálně pedagogické pomoci. Druhá kapitola se zabývá problematikou bezdomovectví včetně tematizace ženského bezdomovectví. Třetí kapitola je pak věnována tématu azylových domů v České republice se zaměřením na azylové domy pro bezdětné či aktuálně o děti nepečující ženy v Praze, včetně specifik práce se skupinou lidí bez domova. V praktické části práce jsou uvedeny výzkumné otázky, dále je zde popsána metodologie výzkumu a průběh jeho realizace. Následuje prezentace zjištěných informací včetně odpovědí na výzkumné otázky.

Přestože je tématem práce sociálně pedagogická pomoc, vycházím nejen ze sociálně pedagogické literatury, ale z velké části i z literatury vztahující se k oboru sociální práce. Důvody, proč tomu tak je, jsou uvedeny v kapitole č. 1.

II. TEORETICKÁ ČÁST

1. Sociální pedagogika a sociálně pedagogická pomoc

Předkládaná práce se zabývá sociálně pedagogickou pomocí, je tedy třeba vymezit, co sociálně pedagogická pomoc je. Zároveň je nutné zasadit téma práce do širšího kontextu oboru, proto se tato kapitola zabývá stručně i sociální pedagogikou, avšak pouze v rozsahu nutném pro ukotvení tématu v rámci oboru.

„Sociální pedagogika je relativně mladá a v českém kontextu ne zcela vyhraněná společenskovědní disciplína“ (Lorenzová, 2001, s. 292), jež se řadí mezi pomáhající profese³. *„Dosud neexistuje jednotné vymezení sociální pedagogiky (...), různí autoři se přiklánějí k mnoha výkladům předmětu oboru, vnímají jeho různé priority či směry.“* (Procházka, 2012, s. 61). Kraus (2008) poukazuje na skutečnost, že v českém prostředí nalezneme v literatuře mnoho vymezení od širokých (zaměřených na celou populaci⁴) po značně úzká (týkající se působení na rizikové a sociálně znevýhodněné skupiny mládeže a dospělých). Sociální pedagogiku lze vnímat různě, například, jak uvádí Kraus (2008), jako obor teoretický nebo spíše praktický.

Sociální pedagogika podle Krause (2008) zahrnuje dvě dimenze, a to dimenzi sociální, jež je dána širšími podmínkami v konkrétní společnosti, a dimenzi pedagogickou, jež se zabývá prosazování společenských nároků a žádoucích cílů prostřednictvím využití pedagogických prostředků. Pozornost je tedy věnována jak prostředí, tak konkrétnímu jedinci či jedincům. Ve společnosti pak sociální pedagogika plní dvě základní funkce, a to funkci preventivní (profylaktickou⁵) a terapeutickou (kompenzační⁶) (Kraus, 2008).

Podle Bakošové je sociální pedagogika v aktuální perspektivně chápána jako pedagogika prostředí (s cílem objasňovat vztahy výchovy a prostředí), jako pedagogika zkoumající otázky výchovy člověka (s cílem zabývat se výchovou a právy na výchovu pro všechny), jako pedagogika, která chápe výchovu jako

³ „Profese vznikající v souvislosti se slábnoucí úlohou rodiny a jiných tradičních systémů sociální podpory.“ (Matoušek, 2003 b, s. 149).

⁴ V tomto pojetí je předmětem zájmu každodennost života jedince, zvládnání životních situací, ochrana jedince před rizikovými vlivy apod. (Kraus, 2008).

⁵ Jedná se o primární prevenci (utváření životního způsobu zdravé populace) a sekundární prevenci (vyhledávání lidí s potenciálně sociálněpatologickým jednáním) (Kraus, 2008).

⁶ Výchovné působení zaměřené na uspokojování potřeb člověka s cílem kompenzace nedostatků způsobených negativními vlivy okolí (Kraus, 2008). Týká se lidí s vážným problémem (trestání, deviantně jednající jedinci) a osob společensky znevýhodněných (nezaměstnaní, zdravotně postižení, sociálně slabí apod.) (Kraus, 2008).

pomoc všem věkovým kategoriím, a jako pedagogika, která se zabývá odchylkami sociálního chování (Procházka, 2012).

Co je z hlediska sociální pedagogiky pomocí? Kraus (2008, s. 135) definuje „*pomoc jako aktivní účast při řešení konkrétní životní situace, a to s konkrétním cílem, který vyplývá z daného ohrožení nebo nouze. Je to soubor činností, kterými se snažíme kompenzovat odhalené nedostatky, tj. aktivizovat člověka a pomáhat mu zajistit sociální i psychickou stabilitu a sociální nezávislost, tedy zkvalitnit jeho život*“. Jde o posílení člověka tak, aby byl schopen se sám úspěšně vyrovnávat s nároky života, o jeho rozvoj. Pomoc můžeme označit jako pomoc ke svépomoci (Kraus, 2008) i jako tzv. životní pomoc, o níž hovoří například Bakošová (Procházka, 2012). Takto je pomoc chápána i v rámci této práce.

Konkrétní pomoc může mít různý charakter. Může se jednat o „*poskytování opory (ochota naslouchat, zaujmout neodsuzující empatický postoj, snaha o stabilizaci, navozování atmosféry důvěry)*“; pomoc může mít charakter „*výchovně-vzdělávacího působení (vysvětlování příčin, souvislostí a možností řešení dané situace, uvádění příkladů motivujících k následování, přinášení nových aktuálních informací souvisejících s daným problémem)*“ či charakter „*poradenský [společné hledání konkrétních postupů řešení na základě předcházející analýzy příčin a souvislostí, případné kontaktování dalších institucí a organizací, které by mohly k řešení problému přispět (...)]*“ (Kraus, 2008, s. 137).

Uvedené pojetí pomoci je blízké pojetí pomáhání v rámci sociální práce⁷, k níž má sociální pedagogika velmi blízko. Stejně jako v případě sociální pedagogiky, i v případě sociální práce existují různé formulace týkající se vymezení a cílů oboru⁸. Ačkoliv není pohled na vztah sociální pedagogiky a sociální práce jednotný⁹, faktem je, že se, jak uvádějí Průcha, Walterová, Mareš (2009), sociální práce a sociální pedagogika se v mnohém překrývají. Překrývají

⁷ Pomáhání jako postupy pomáhající lidem lépe zvládat náročné situace (Matoušek, 2003 b).

⁸ Příkladem různých definic mohou být dvě následující definice. Podle Pedagogického slovníku (Průcha, Walterová, Mareš, 2009, s. 270) se jedná o „*studijní obor i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů*“. Navrátil (Matoušek a kol., 2001) píše, že v současné době se setkáváme i s vymezením cíle, které se opírá o koncept sociálního fungování. Podrobněji se teoretickými koncepcemi týkajícími se sociální práce zabývat nebudu, neboť se jedná o téma přesahující rámec této práce.

⁹ Kraus (2008) zmiňuje tři možné pohledy na vztah obou disciplín, jimiž jsou identifikační přístup (ztotožnění obou disciplín), zřetelná diferenciacie a konvergentní pojetí (integrace při zachování svébytnosti obou disciplín).

se právě v oblasti pomáhání a rozvoje člověka¹⁰. Je-li podle Krause (2008, s. 137) z hlediska sociální pedagogiky cílem pomoci „*přeměna pasivního příjemce v aktivního a zodpovědného občana*“, je to tentýž cíl, který sleduje i sociální práce. Nadto oba obory ve své praxi využívají stejných metod a teorií, což je také důvod, proč v této práci čerpám i z literatury vztahující se k oboru sociální práce a proč se v některých částech práce o sociální práci hovoří. Právě sociální pracovníci¹¹ totiž v praxi realizují činnosti, které odpovídají teoretickému vymezení sociálně pedagogické pomoci.

1.1. Pomáhající pracovník¹²

V předchozím textu bylo popsáno, jak je v této práci chápána pomoc. Nyní je třeba věnovat pozornost tomu, kdo výše uvedenou pomoc poskytuje, kdo je pomáhající pracovník.

Obecně lze říci, že pomáhajícím pracovníkem je člověk vykonávající kteroukoliv pomáhající profesi. V širokém pojetí se jedná o profese spadající například do oblasti medicíny, psychologie, pedagogiky, sociální práce apod. (Matoušek, 2003 b).

Obstát v současné světě není jednoduché. Dnešní společnost je pluralitní, značně sociálně diferencovaná, individualizovaná (Kraus, 2008) a rychle se mění. Lorenzová (2001, s. 293) poukazuje na to, „*že se dnes jen obtížně orientujeme ve složitém provozu společnosti a mnoha věcem nemáme šanci porozumět, nedokážeme jim vtisknout význam, což vede ke zvláštnímu typu lhostejnosti, k novým typům odcizení, jež mohou závažně narušit pocit životní pohody*“. Život v současné společnosti není snadný, je zde mnoho nároků a požadavků, které se stále zvyšují, a dost lidí v tomto směru selhává (Kraus, 2008). Spolu s růstem množství lidí, kteří se ocitají v tísní, pak roste i význam pomoci a pomáhajících profesí (Kraus, 2008).

Pomáhající profese se na rozdíl od jiných profesí vyznačují určitými specifiky. Jedním z nich je skutečnost, že v centru zájmu pomáhající profese by

¹⁰ I sociální práce se (mimo jiné – pozn. LG) opírá o ideál naplňování lidského potenciálu (Průcha, Walterová, Mareš, 2009).

¹¹ Mezi které podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, na základě svého vzdělání patří i absolventi oboru sociální pedagogika.

¹² V rámci práce je užíváno generické maskulinum označující obě rodové varianty (pracovník / pracovnice).

měl být klient¹³ jako osoba se všemi svými rolemi (Matoušek, 2003 b). Pozornost ze strany pomáhajících by tedy měla být věnována celému komplexu lidského života, nikoliv pouze jeho vybraným aspektům, vybraným rolí. Dalším rysem pomáhajících profesí je, jak uvádí Kopřiva (2016), skutečnost, že vedle odbornosti pracovníka hraje velmi důležitou roli vztah mezi pomáhajícím a jeho klientem.

Jaké jsou konkrétní charakteristiky pomáhajícího pracovníka, jež by mu měly být v jeho práci pomoci? Podle Lorenzové (2001, s. 295) by pomáhajícím pracovníkem měla být v ideálním případě „*prosociálně orientovaná zralá osobnost, vědomá si svého životního směřování, s příznivým a realistickým sebepojetím, soudržnou životní filosofií a ustálenou hierarchií hodnot, osobnost bez neurotických či psychopatologických rysů, s předpoklady sebereflexe vlastního rozhodování, jednání i emocí, otevřená podnětům, ochotná se sebevzdělávat i procházet pravidelnými supervizemi*“.

V rámci této práce je za pomáhajícího pracovníka považován odborně způsobilý sociální pracovník, který je na základě své profesní přípravy kompetentní k výkonu profesionální pomoci¹⁴.

1.1.1. Paradigmata pomáhání, teorie významné pro sociálně pedagogickou pomoc

V předchozím textu bylo popsáno, jak je v této práci chápána pomoc a kdo je pomáhající pracovník. Dále je třeba uvést, z jakých teoretických východisek je možné při pomáhání vycházet.

Navrátil (2001) uvádí, že ve dvacátém století vykrytalizovaly v sociální práci tři odlišné přístupy, které Payne¹⁵ označil jako tzv. „malá paradigmatá“. Jedná se o paradigmatá, jež se uplatňují při pomáhání (nejen) v rámci sociální práce.

¹³ Označení klient je používáno v práci s odkazem na pojetí Úlehly (1999) a Kopřivy (2016). V rámci teoretické části práce je užíváno generické maskulinum označující obě rodové varianty (klient / klientka).

¹⁴ Absolvoval vzdělání v některém ze zákonem stanovených oborů - dle § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, odst. 4 se jedná a) o vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost; b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu.

¹⁵ PAYNE, Malcolm. *Modern social work theory*. New York: Oxford University Press, 2016. ISBN 978-0-23-024960-8.

Hendl (2008, s. 28) s odkazem na Kuhna uvádí, že pojem paradigma se používá k označení toho, „*jak vědci pracují v rámci přijatých a málo zpochybňovaných způsobů definic, teoretizování a metod v daném oboru a v dané době*“. Paradigma reprezentuje určitý pohled na svět, pohled na vysvětlení různých jevů, eventuálně možnosti jejich řešení. Tzv. „malá paradigma“ uplatňující se v rámci pomáhajících profesí pak můžeme chápat jako určité úhly pohledu na pomáhání jako takové. Paradigma ovlivňuje vnímání klienta a jeho potíží, je optikou pohledu na to, co mu může být pomocí. Jak uvádí Navrátil (in Matoušek a kol., 2001), volba paradigmatu ovlivňuje zaměření pozornosti pracovníka při řešení klientova problému.

Prvním paradigmatem, jež se v rámci práce s klienty uplatňuje, je tzv. „terapeutické paradigma“ neboli „terapeutická pomoc“, v jehož rámci se za hlavní faktor sociálního fungování považuje duševní zdraví a pohoda člověka (Navrátil, 2001). Z terapeutického pohledu jsou duševní zdraví a pohoda aspekty podmiňující uspokojivý život. Jsou-li duševní zdraví a pohoda narušeny, je třeba situaci napravit. V tomto pojetí se pomoc realizuje zejména formou psychoterapie (Navrátil, 2001). Jde zde o obnovu duševního zdraví nebo vnitřní rovnováhy a podporu rozvoje osobnosti klienta (Navrátil, 2001).

Druhým paradigmatem je tzv. „reformní paradigma“ neboli „reforma společenského prostředí“, v němž je sociální fungování spjato s obecnou vizí společenské rovnosti (Navrátil, 2001). Tento přístup usiluje o širší společenskou změnu, k níž má směřovat i pomoc konkrétním klientům. Sociální práce se v tomto případě zaměřuje na zplnomocňování (empowerment) klientů, aby se mohli podílet na tvorbě a změnách institucí (Navrátil, 2001), které ovlivňují jejich život.

Třetím paradigmatem je pak „poradenské paradigma“ neboli „sociálně právní pomoc“, které charakterizuje přesvědčení, že pro sociální fungování je důležitá schopnost zvládat problémy a také mít přístup ke zdrojům, informacím a službám (Navrátil, 2001). Důraz je zde tedy kladen na poskytování informací, kvalifikované poradenství, zpřístupňování zdrojů, další pomoci a služeb (Navrátil, 2001).

Navrátil (in Matoušek a kol., 2001) uvádí, že představitelé krajních pozic uvedených paradigmat jsou vůči sobě často kritičtí, přesto však jsou mezi paradigmaty styčné plochy (například terapeutický a reformní přístup sdílí změnu

a rozvoj, sociálně právní pomoc i terapeutický přístup se soustřeďují na práci s individuem apod.).

Vedle uvedených paradigmat existují ještě tzv. praktické teorie, teorie sociální práce, jež mají menší rozsah a vysvětlují konkrétní sociální a individuální problémy a podávají návody na jejich řešení (Navrátil in Matoušek a kol., 2001). Navrátil (in Matoušek a kol., 2001) uvádí, že teorie lze většinou přiřadit k některému z výše uvedených paradigmat.

Proč je důležité se teoriemi zabývat? Užívání teorie „*usnadňuje praxi, protože specifikuje, co se má dělat, jak a proč*“ (Navrátil, 2001, s. 25). Teorie nabízí určité postupy a navrhuje řešení. V rámci profesionálního pomáhání je nezbytné teorie znát, neboť jsou vodítkem pro možná řešení. Navrátil (in Matoušek a kol., 2001) poznamenává, že je velký rozdíl, zda pracovník při intervenci jedná podle svých domněnek a pocitu či jestli vychází ze svých teoretických znalostí. Snahu pomáhat lidem bez přesného porozumění jejich potížím a bez znalosti metodických postupů a jejich indikace hodnotí Navrátil (in Matoušek a kol., 2001) jako nebezpečnou. Znalost teorií je proto nutnou součástí profesní výbavy pomáhajícího pracovníka, jenž se následně rozhoduje, které koncepty ve své praxi využije. Obvyklou praxí je tzv. eklecticismus, tedy využívání znalostí více teoretických modelů současně (Navrátil in Matoušek a kol., 2001). Integrace poznatků (různých teorií) je však především otázkou dlouhodobé praxe (Navrátil, 2001).

Navrátil (2001) jmenuje mezi teoriemi využitelnými v rámci sociální práce následující: psychodynamické perspektivy (psychoanalytické a psychoterapeutické směry, které čerpají z díla Sigmunda Freuda), psychosociální přístup (pohlížející na člověka jako na „člověka v situaci“), humanistické a existenciální teorie (charakteristické tím, že člověk je pro ně autonomní osobnost, která má za všech okolností hodnotu, jsou zaměřeny spíše na jeho vnitřní svět, kladou si otázku smyslu či vztahu k transcendentálním kategoriím), sociálněpsychologické a komunikační modely (akcentující téma lidské interakce a jazyka), kognitivně-behaviorální teorie (zaměřující se na objektivně měřitelné projevy chování), přístup orientovaný na úkoly (založený na myšlence, že malý úspěch rozvíjí sebedůvěru a sebeúctu a že lidé se více nasazují pro úkoly, které si sami zvolili), krizovou intervenci (intervenci do životní situace, v níž je ohroženo klientovo přežití), sociální práci se skupinami (přístup využívající výhod členství

ve skupině a skupinové dynamiky), komunitní sociální práci (rozvoj komunity), antiopresivní přístupy (bojující se strukturálním znevýhodněním určitých skupin) a ekologickou perspektivu (věnující pozornost člověku, prostředí a jejich vztahu).

1.1.2. Vztah pracovníka a klienta

Jak již bylo zmíněno, nejen v sociální práci, ale ve všech pomáhajících profesích, hraje velmi podstatnou roli lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem. Tento vztah ovlivňuje kvalitu poskytované pomoci, může být pozitivním, nebo naopak negativním faktorem působícím na klienta. Vztah je a vždy bude v rámci práce s klienty významný.

Pohled na vztah pomáhajícího pracovníka a klienta prošel historicky určitým vývojem. Úlehla (1999) popisuje Shulmanovo rozdělení fází historického vývoje sociální práce, které změnu těchto vztahů dokumentují. První fázi označuje Shulman jako fázi diagnostického přístupu, kterou reprezentuje intervence chápána jako třístupňový proces (vyšetření – diagnóza – zákrok), v němž je pomáhající vnímán jako osoba, která stojí mimo proces, je zde odděleno i pracovníkovo profesní a osobní já. Druhou fázi označuje Shulman jako funkcionální přístup, jenž je postaven na víře v dobrou podstatu člověka. V této fázi je již zdůrazněna důležitost empatie ve vztahu. Třetí fázi je fáze interakčního přístupu, jež klade důraz na proces (nahrazující dřívější zájem o osobu), klient a pomáhající jsou již viděni jako organický systém, avšak přestože je vzájemný vztah považován za reciproční, pracovník stále vystupuje v roli experta. Čtvrtou fázi pak Úlehla (1999) spatřuje v sociálním přístupu, jenž je reprezentován systemickým přístupem, v němž jsou si klient a pomáhající zcela rovni, ovšem kde hlavním odborníkem na klientův život je vždy sám klient, nikoliv pomáhající.

„Současná praxe pomoci preferuje neodsuzující či nemoralizující vztah pracovníků ke klientům, tj. vztah založený vždy na porozumění, účasti, podpoře a úctě.“ (Kraus, 2008, s. 136-137). Právě pozitivní, podpůrný vztah mezi pracovníkem a klientem je dle Řezníčka (1994) základem úspěšné a účinné intervence. Je třeba mít na paměti, že pracovníci navazují ke klientům vztah proto, aby je zapojili do procesu určité změny (Řezníček, 1994).

V souvislosti se vztahem mezi pracovníkem a klientem může být inspirující koncepce C. R. Rogerse přikládající vztahu naprosto zásadní roli.

Rogers (2015, s. 52) byl přesvědčen, že dokáže-li pomáhající nabídnout určitý typ vztahu, „*druhý člověk v sobě objeví schopnost využít tento vztah k růstu a dojde u něho ke změně a osobnímu rozvoji*“. Za podmínky lidského růstu Rogers (2015) považoval opravdovost, vřelé přijetí a oceňování, schopnost vidět svět stejně jako druhý, což jsou kvality, které by měl pomáhající klientovi v rámci vztahu nabídnout. Postupy a techniky jsou dle Rogerse (2015) méně důležité než pracovníkovy postoje a city.

O důležitosti vztahu dnes již není třeba polemizovat, neboť jak uvádí Hartl (in Matoušek a kol., 2003 a), průzkumy ukazují, že vztah mezi poradcem a klientem hraje naprosto zásadní roli, je dokonce důležitější než poradenská filosofie, z níž pracovník při své práci vychází. Aby mohl být pracovník skutečně nápomocný, měl by být angažovaný a přijímající, měl by mít o klienta skutečný zájem.

I ve vztahu mezi angažovaným pracovníkem a klientem je však třeba udržovat určité hranice a vyvarovat se jejich porušování. „*Základní pracovní polohou pomáhajícího je být v empatickém kontaktu s klientem a zároveň neztratit zakotvení v sobě samém.*“ (Kopřiva, 2016, s. 92). Kopřiva (2016) dále poznamenává, že je třeba rozlišit soucit a empatii. Rozdíl je zde v zachování vlastní integrity. Zatímco při soucitu se člověk se svým protějškem ztotožní, při empatii zůstává sám sebou (Kopřiva, 2016), což je pro profesionální pomáhání nezbytné. Jako příklady porušení hranice mezi pracovníkem a klientem uvádí Kopřiva (2016) obětování se pro klienty nebo nadbytečnou kontrolu nad klienty.

Zabýváme-li se tématem vztahu pracovníka a klienta, je třeba zaměřit se i na téma moci, která je ve vztahu vždy přítomna. Podle Kopřivy (2016) je moc významným aspektem vztahu mezi pracovníkem a klientem. Klient od pracovníka něco potřebuje, což s sebou nese určitou míru bezmocnosti (Kopřiva, 2016), zatímco pracovník je ve zcela jiné pozici.

V rámci obecné charakteristiky si můžeme vymezit z hlediska uplatňování moci dva odlišné přístupy, jež tvoří dva konce jednoho kontinua, a to přístup direktivní a přístup nedirektivní. Oba přístupy mají své silné a slabé stránky a jejich volba závisí na konkrétním pracovníkovi. Kopřiva (2016) uvádí, že direktivní postup, tedy vedení člověka, je třeba zvolit v případě, že hrozí nebezpečí z prodlení, v případě, že je klient v akutní krizi, jestliže chce klient to, co sám považuje za správné, slyšet i od autority či v případě, že má klient nízkou

inteligenci. Jiný přístup pak reprezentuje postup nedirektivní. V rámci nedirektivního přístupu je klient podporován (nikoliv veden) v tom, aby dospěl k řešení sám (Kopřiva, 2016). Jedná se o časově náročnější přístup, nicméně jak poznamenává Kopřiva (2016), nedirektivní přístup je účinnější v dosahování trvalých změn. Jedná se však o přístup náročnější, který vyžaduje dostatek času a také sil (Kopřiva, 2016).

Otázkou direktivity či nedirektivity v pomáhajícím vztahu se zabývá z pozice systemického přístupu i Úlehla (1999), jenž striktně rozlišuje pomoc¹⁶ a kontrolu¹⁷. Rozdíl v jednotlivých způsobech práce s klientem je dle Úlehly (1999, s. 32-33) „*určen mírou, v jaké si pracovník troufá přibrat klienta do spolurozhodování o tom, co spolu budou dělat*“. Rozlišuje přitom čtyři způsoby kontroly, jimiž jsou opatrování (pracovník na sebe přebírá starost o klienta se vším všudy), dozor (pracovník vybírá normy či pravidla a dozírá nad tím, jak je klient dodržuje), přesvědčování (pracovník si bere na starost kontrolu klientovy motivace) a vyjasňování (přístup, jenž již otevírá příležitost, aby klient mohl zformulovat svá přání, svou objednávku), a čtyři způsoby pomoci, jimiž jsou doprovázení (základní nabídkou pracovníka je zde přijetí a poskytnutí pevné opory), vzdělávání (pracovník pomáhá klientovi rozšířit jeho možnosti svými vědomostmi), poradenství (pracovník pomáhá rozšířit klientovi jeho možnosti nabídkou rad, návodů, nápadů) a terapie (zaměřuje se na zmírnění trápení prostřednictvím ocenění, zplnomocňování a posilování klienta v rozvíjení řešení) (Úlehla, 1999). Je třeba poznamenat, že se nejedná o rozdělení na „dobrý“ a „špatný“ způsob práce s klientem, jsou to pouze způsoby jiné. Sám Úlehla (1999) podotýká, že pracovník musí umět přebírat kontrolu i nabízet pomoc, neboť obojí jsou potřebné a užívané způsoby interakce.

1.2. Profesní etika

Tématem profesní etiky sociální práce je třeba se v rámci předkládané práce také zabývat, protože poskytování sociálně pedagogické pomoci je s etickými otázkami neoddelitelně spjata. Je tedy třeba uvést, z jakých hodnot sociální práce vychází a jaké faktory hrají roli při její praktické realizaci.

¹⁶ „(...) dojednaný způsob společné práce, kterou si klient přeje, pracovník jí nabídl a klient zvolil.“ (Úlehla, 1999, s. 21).

¹⁷ Sledování jiných zájmů než výslovně a rozhovorem ověřené klientovy objednávky, je to situace, kdy pracovník jedná podle svého uvážení a nebere v úvahu na klientova přání (Úlehla, 1999).

Profesní etika sociální práce „reflektuje systémy hodnot a norem, jimiž se sociální práce řídí“ (Elichová, 2017, s. 60). To je velmi důležité, neboť jak uvádí Elichová (2017, s. 58), „sociální práce je již ze své podstaty etickým oborem“ a pomáhání slovy Lorenzové (2001, s. 294) „samo o sobě (...) etickou praxí“.

Zásadní roli v této souvislosti hrají společenské hodnoty, neboť určují mnoho věcí. Nečasová (in Matoušek, 2003 a), uvádí, že hodnoty určují povahu sociální práce, mají význam pro povahu vztahu mezi pracovníkem a klientem, vystupují však i v rámci profesní komunity a celé společnosti. Vliv mají i na konkrétní podobu práce, jak uvádí Nečasová (in Matoušek, 2003 a), ovlivňují výběr metody pracovníka a uplatňují se při řešení etických dilemat.

Hovoříme-li o společenských hodnotách v obecném slova smyslu, můžeme se v kontextu České republiky odkázat na ústavní zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky a ústavní zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod, jež deklarují základní a zásadní hodnoty naší společnosti¹⁸. Těmi stěžejními jsou dle Ústavy České republiky lidská důstojnost, svoboda, rovnoprávnost, demokracie, úcta k lidským právům a zásady občanské společnosti. Listina základních práv a svobod akcentuje další aspekty, jimiž jsou například nedotknutelnost osoby a jejího soukromí či právo na informace. To jsou hodnoty, na nichž stojí celá společnost.

Určité hodnoty pak sdílejí sociální pracovníci jako profesní skupina, jedná se o hodnoty, které jsou obsaženy v Etickém kodexu sociálních pracovníků České republiky (Nečasová in Matoušek, 2003 a), v dokumentu vydaném Společností sociálních pracovníků České republiky, jenž plní několik funkcí. Etický kodex deklaruje etické zásady sociální práce (respekt k jedinečnosti každého člověka, právo každého jedince na seberealizaci apod.), zabývá se chováním sociálního pracovníka ve vztahu ke klientům (ochrana důstojnosti a lidských práv, antidiskriminační přístup, podpora zmocnění klientů), ke kolegům (respekt, spolupráce), k zaměstnavateli (plnění pracovních povinností, poskytování služeb co nejvyšší úrovně), chováním sociálních pracovníků ve vztahu ke svému povolání a odbornosti (zvyšování prestiže povolání, zodpovědnost za celoživotní vzdělávání a výcvik) i ve vztahu ke společnosti (snaha o zlepšování sociálních

¹⁸ Česká republika je vázána i mezinárodními dokumenty relevantními pro praxi sociální práce, jedná se například o Všeobecnou deklaraci lidských práv, Chartu lidských práv Spojených národů, Úmluvu o právech dítěte apod. (Etický kodex sociálních pracovníků České republiky), jimiž se však v této práci podrobněji zabývat nebudu, neboť mým záměrem je postihnout základních hodnot české sociální práce, jež jsou s mezinárodními hodnotami v souladu.

podmínek, zvyšování sociální spravedlnosti, podněcování změn v zákonech a politice státu apod.) (Etický kodex). Kodex má být dle Elichové (2017) praktickou pomocí sociálním pracovníkům, má jim pomoci při řešení morálních problémů nebo dilemat. Proto obsahuje i etické problémové okruhy včetně možných postupů při jejich řešení. Ovšem je třeba poznamenat, že se zde uplatňuje individualita každého pracovníka, neboť jak uvádí Elichová (2017), vnímání situace jako dilematické je velmi subjektivní. Nečasová (in Matoušek, 2003 a) k tomu poznamenává, že to, co je pro někoho technická otázka pouhého dodržování pravidel, může být pro jiného pracovníka etickým problémem spjatým s obtížným rozhodováním, v případě dalšího pracovníka může jít o dilema, kdy se mu zdá, že přijatelné řešení neexistuje.

Vždy záleží i na osobnosti sociálního pracovníka a na jeho osobních hodnotách. Podle Elichové (2017, s. 46) jsou to „*především osobní hodnoty pracovníka, které nejvíce ovlivňují jeho pohled na klienta, rámec jeho pracovních postupů a strategií a jeho hodnocení toho, zda práce s klientem byla či nebyla úspěšná*“. Podle toho, jakým způsobem sociální pracovník nakládá s hodnotami, jej můžeme charakterizovat dle Elichové (2017) jako pracovníka angažovaného, jenž zapojuje své osobní hodnoty ve prospěch klienta, jako pracovníka radikálního, který do práce zapojuje své osobní hodnoty s cílem dosáhnout společenské změny a pracovníka byrokratického, jenž odděluje osobní hodnoty, profesní hodnoty a hodnoty zaměstnavatele. Dalším typem je pak profesionální sociální pracovník charakterizovaný jako autonomní profesionál, jemuž jde o práva a zájmy klienta, jehož chápe jako aktivního spolupracovníka (Elichová, 2017).

Význam hodnot v rámci sociální práce je nezpochybnitelný. Osobnost pracovníka a hodnoty, jež vyznává, nelze od výkonu sociální práce oddělit, jsou její součástí. Zajímavé je jejich pojetí u konkrétních sociálních pracovníků. Elichová (2017) na základě celorepublikového výzkumného šetření¹⁹ soudí, že pojem „hodnota“ vnímají sociální pracovníci spíše v kontextu osobních vlastností a kompetencí, které jsou potřebné pro vykonávání profese²⁰.

Dalším významným faktorem ovlivňujícím konkrétní podobu sociální

¹⁹ Projekt Pojetí kvality sociální práce, v němž reprezentativní soubor za Českou republiku tvořilo 679 respondentů (z 984 oslovených) (Elichová, 2017).

²⁰ Podle výzkumných dat byly mezi nejčastěji uváděnými hodnotami typickými pro sociálního pracovníka následující: empatie (77,7%), odbornost (75,2%), důvěryhodnost (43,1%), vstřícnost (30,8%), tolerantnost (20,3%), otevřenost (16,9%), čestnost (13,4%), altruismus (11,7%), láska (5,2%), dobro (5,0%) (Elichová, 2017).

práce, tedy i aplikaci etiky, je konkrétní organizace. Jak uvádí Řezníček (1994), sociální práce závisí na konkrétním zařízení, v němž se vykonává. „*Čím více je organizace tzv. mechanicko-byrokratická²¹, tím více jsou omezené možnosti sociálního pracovníka rozhodovat se podle profesní etiky (...)*.“ (Elichová, 2017, s. 59). Právě pravidla zaměstnavatele v praxi určují, kdo je považován za klienta, a zajišťují pracovní kontext (Nečasová in Matoušek, 2003 a). Konkrétní účel a poslání zařízení definují jeho stanovy (Řezníček, 1994).

V neposlední řadě je v souvislosti s hodnotami třeba zmínit zákonné úpravy týkající se výkonu sociální práce, a to zejména zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a vyhlášku č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Přestože zákonných úprav vztahujících se k výkonu sociální práce je mnohem více²², ve vztahu k tématu hodnot a etické praxe považují za stěžejní právě tyto dva dokumenty. Zákon o sociálních službách zabývající se podmínkami poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociální služby a příspěvku na péči je základním právním dokumentem. Vyhláška pak upravuje některá ustanovení zákona o sociálních službách. V souvislosti s tématem této kapitoly je významná zejména její příloha č. 2 – Standardy kvality sociálních služeb, které se zabývají kvalitativní povahou poskytovaných služeb, tím, jak jsou zabezpečeny podmínky ve službě, jaká je povaha vztahu mezi uživateli a pracovníky, jak jsou chráněna práva a důstojnost uživatelů, jak jsou naplňovány principy individuálního poskytování služby a směřování k sociálnímu začleňování osob (Standardy kvality sociálních služeb – Příručka pro uživatele). Standardy jsou definovány následovně: 1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, 2. Ochrana práv osob, 3. Jednání se zájemcem o sociální službu, 4. Smlouva o poskytování sociální služby, 5. Individuální plánování průběhu sociální služby, 6. Dokumentace o poskytování sociální služby, 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, 8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje, 9. Personální a organizační zajištění služby, 10. Profesionální rozvoj zaměstnanců, 11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby, 12.

²¹ Tento typ organizace charakterizuje hierarchicky pojatá autorita a minimální možnost kolegiálního rozhodování (Elichová, 2017).

²² Například zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, apod.

Informovanost o poskytované sociální službě, 13. Prostředí a podmínky, 14. Nouzové a havarijní situace, 15. Zvyšování kvality sociální služby.

1.3. Vybrané metody sociálně pedagogické pomoci

Následující podkapitola popisuje metody sociálně pedagogické pomoci, jež jsou relevantní pro práci s konkrétní cílovou skupinou, kterou jsou klientky azylových domů. Všechny metody jsou založené na komunikaci, proto je první část věnována právě tomuto tématu.

1.3.1. Komunikace, rozhovor

Téma komunikace je pro pomáhající profese jedním z témat stěžejních. Způsob a styl komunikace i celkové vystupování je potenciálem, který může spolupráci pomáhajícího a klienta posílit, nebo naopak oslabovat.

Komunikace hraje důležitou roli již od prvního setkání s klientem. Jak uvádí Řezníček (1994), již první kontakt je velmi významný, neboť často ovlivní celou intervenci i to, jaké mohou být její výsledky. „*První dojmy předurčují budoucí role obou stran pracovního vztahu a vymezují možnosti vzájemné spolupráce.*“ (Řezníček, 1994, s. 33).

Již před samotným setkáním je vhodné myslet na podmínky rozhovoru, kterými jsou vyhrazení času a jeho chráněnost, vhodný prostor, vyladění a naladění se pomáhajícího pro rozhovor (Kopřiva, 2010). Na tyto podmínky by měl pracovník myslet vždy, neboť jsou předpokladem úspěšného setkání s klientem.

Přichází-li klient na první setkání, měl by jej pracovník podle Řezníčka (1994) především s respektem přivítat a navodit rozhovor tak, aby se klient uvolnil (Řezníček, 1994). Během setkání je pak vhodné mít na paměti fakt, že vnitřní svět každého člověka, tedy to, jak se v každém člověku zobrazuje svět vnější, je jedinečný (Kopřiva, 2016). Právě tento vnitřní svět člověka, se kterým pomáhající pracuje, je, jak uvádí Kopřiva (2016, s. 38), „*pro pomáhajícího nejdůležitější realitou*“. Je vhodné s klientem udržovat vnímavý kontakt, což je dle Kopřivy (2016) stav, kdy jsme vůči druhému člověku otevřeni, zajímáme se o jeho vnitřní svět a cíleně tlumíme vlastní hodnotící soudy kvůli možnému zkreslení. To vše proto, abychom skutečně vnímali klienta a měli možnost poznat

jeho realitu.

Chce-li pracovník vědět, co pro druhého znamená určitá situace, je třeba se zeptat (Kopřiva, 2016). A naslouchat. To by se měl naučit každý pracovník, aby skutečně rozpoznával potřeby klienta. Důležité je „*vnímat, co klient sděluje přímo i nepřímo, přičemž se musí vyvarovat rychlých závěrů a nevytvářet ukvapené hypotézy, jak se věci mají*“ (Havránková in Matoušek a kol., 2003 a, s. 76).

Naslouchání je aktivní proces (Kopřiva, 2016), který nevěnuje pozornost pouze věcnému obsahu zprávy, ale vnímá i její emoční stránku (Havránková in Matoušek a kol., 2003 a). Je to důležitý krok na cestě k porozumění druhému (Křivohlavý, 2010). Jak uvádí Křivohlavý (2010), je dobré slyšet věcné informace ale i vidět, jak se hovořící cítí. K tomu nám může dopomoci neverbální komunikace. Do neverbální komunikace zahrnujeme mimiku, vzdálenost v prostoru, přímý dotyk, postoj, pohyby těla, gestikulaci, pohledy, tón řeči, úpravu zevnějšku (Křivohlavý, 2010). Neverbální komunikace je v sociální práci velmi důležitá (Řezníček, 1994), neboť jako poznamenává Havránková (in Matoušek a kol., 2003 a), projev člověka je vždy třeba vnímat jako celek.

Pokud jde o samotný rozhovor, obecně lze říci, že rozhovor prochází fází úvodní, jadernou a závěrečnou (Havránková in Matoušek a kol., 2003 a). V rámci úvodu dochází k navázání kontaktu, odstranění obav a položení základů pro důvěru (Havránková in Matoušek a kol., 2003 a). Jedná-li se o první setkání, je dle Řezníčka (1994) třeba poznat, co klient od pracovníka a od samotného zařízení očekává. Dále je třeba vysvětlit, jakou zodpovědnost vůči sobě budou pracovník a klient mít a dosáhnout v tomto ohledu dohody (Řezníček, 1994). Obsahem jádra rozhovoru je pak klientovo očekávání a zakázka, v závěru by mělo proběhnout rozloučení, případně by mělo dojít k vyladění pro další spolupráci, pokud je potřebná (Havránková in Matoušek a kol., 2003 a). Během setkání se také zpravidla zjišťují nejzákladnější informace, jimiž jsou identifikační údaje, problém, který klienta přivedl, rodinné a sociální pozadí klienta, jeho tělesný stav a intelekt, emocionální chování apod. (Řezníček, 1994).

Systemický přístup člení rozhovor s klientem do pěti fází, které se cyklicky opakují (Úlehla, 1999). Jedná se o přípravu (vše, co se děje před rozhovorem), otevření (začátek rozhovoru, připojení s ústřední otázkou „Co pro vás mohu udělat?“), dojednávání (týká se toho, co může pracovník nabídnout a co si klient přeje), průběh (dosažení společného cíle vyřešením problému) a ukončení

(zhodnocení společné práce) (Úlehla, 1999).

Kopřiva (2016) doporučuje pomáhajícímu si po rozhovoru dopřát pět až deset minut samoty k doznění setkání a položit si otázky: O čem se nemluvilo? S jakým pocitem klient odcházel? Jak jsem se během rozhovoru cítil já, pomáhající?

1.3.2. Případová práce

Případová práce (individuální sociální práce, sociální práce s jednotlivcem, case work) označuje činnosti vztahující se k práci s jedním klientem (Levická, 2002). Jedná se o velmi často využívanou metodu, která, jak uvádí Havránková (in Matoušek a kol., 2003 a), pomáhá lidem, aby si pomohli sami. Je to metoda zaměřující se na zplnomocnění klientů v pravém slova smyslu.

„Případová práce se zabývá řešením takových problémů, které klienta spoutávají a omezují optimální využívání jeho vnitřních a vnějších možností.“ (Havránková in Matoušek a kol., 2003 a, s. 69). Charakter problémů může být různý, Havránková (in Matoušek a kol., 2003 a) uvádí například problémy vyplývající z prostředí, mezilidské problémy, ale i problémy vnitřní, intrapsychické. Podstatou práce je pak podpora konkrétního člověka v jeho specifické situaci.

V praxi je po identifikaci problému klient povzbuzován k odvaze, pracovník mu pomáhá prozkoumávat dostupné zdroje a vyhodnocovat nové možnosti (Havránková in Matoušek a kol., 2003 a). Důležité je zaměřit se na to, co funguje, *„podepřít a zvýraznit to zdravé a pevné, co v člověku je“* (Havránková in Matoušek a kol., 2003 a, s. 68), neboť to může být dobrým základem pro další rozvoj.

Důležitou součástí případové práce je také schopnost nakontaktovat klienta na další služby. Ne vždy je totiž možné klientovu situaci řešit pouze za asistence jednoho pracovníka, zejména má-li klient specifické problémy. Pracovník tedy musí být dobře obeznámen s nabídkou různých institucí poskytujících sociální služby, musí být schopen s nimi komunikovat a odkazovat na ně klienty (Havránková in Matoušek a kol., 2003 a).

Případová práce má čtyři fáze. Podle Havránkové (in Matoušek a kol., 2003 a) je první fází sociální studie, což je fáze, v níž klient předkládá problém a hlavním úkolem pracovníka je klienta zaangažovat, aby participoval na jeho řešení. Levická (2002) označuje první fázi jako obeznámení se s případem a

poukazuje na důležitost správného pochopení problému z pohledu klienta. V této fázi je též vhodné zaznamenat analýzu případu (osobní a rodinnou anamnézu, stejně jako anamnézu širšího prostředí) (Levická, 2002).

Druhou fází je fáze vyšetření, jež je charakteristická přesným vymezením problému a stanovením pracovní hypotézy, která by měla směřovat k potřebné intervenci (Havránková in Matoušek a kol., 2003 a). Levická (2002) označuje druhou fází jako sociální hodnocení, neboť se zde provádí sociální diagnostika (osobnosti klienta, vztahů k jeho sociálnímu prostředí, situace, v níž se klient nachází). Nyní se sestavuje plán práce, jenž by měl zahrnovat specifické cíle, stanovit kategorie zapojených účastníků, volit formy práce a strategie postupů (Levická, 2002).

Třetí fází je sociální intervence, která představuje, jak píše Levická (2002), jádro práce s klientem. Je to samotný postup při řešení klientova problému (Levická, 2002). Havránková (in Matoušek a kol., 2003 a) poznamenává, že tato fáze spočívá v rozhovorech, uklidňování hladiny emocí, ve vztahu jako takovém. Pozadím intervence je vedení klienta ke svépomoci, snaha o obnovení důvěry klienta ve vlastní možnosti či vedení klienta k pomoci jiným (Levická, 2002). Kromě rozhovoru do intervence patří další aktivity, mezi nimiž jmenuje Levická (2002) například psaní žádostí, výcvik komunikačních dovedností apod.

Závěrečnou fází je ukončení spolupráce. K té dochází z důvodu vyřešení problému, dlouhodobého odmítání řešení problémů ze strany klienta, z důvodu změny bydliště klienta či pracovníka, eventuálně nástupu klienta do zdravotnického či nápravného zařízení (Levická, 2002). Havránková (in Matoušek a kol., 2003 a) poukazuje na to, že je vhodné se již dopředu dohodnout, za jakých okolností bude poskytování pomoci ukončeno. Touto dohodou je možné předejít možným nedorozuměním a nejasnostem týkajícím ukončení spolupráce.

1.3.3. Poradenství

Poradenství lze definovat jako „*profesionální vedení jedince s využitím psychologických poznatků*“ (Hartl in Matoušek a kol., 2003 a, s. 86). Je to proces, který se snaží o maximalizaci jedincových možností prostřednictvím společné práce. Slovy Hartla (in Matoušek a kol., 2003 a, s. 86) poradenství „*pomáhá jedinci odhalit a rozvinout jeho učební, profesní a psychické možnosti s cílem dostat se na nejvyšší možnou úroveň osobního štěstí a sociální užitečnosti*“.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v § 37 definuje dva druhy sociálního poradenství. Jedná se o poradenství základní a odborné.

Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace a poskytování tohoto poradenství je povinné pro všechny poskytovatele sociálních služeb (§ 37 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Pracovník v tomto případě tedy poskytuje informace o nárocích, službách a možnostech, které mohou být klientovi při řešení jeho obtížné situace nápomocné (Hartl in Matoušek a kol., 2003 a), eventuálně doporučuje klienta k jinému odborníkovi (Levická, 2002). Již toto poradenství může klientovi pomoci v tom, aby svou situaci zvládl sám bez další intervence (Levická, 2002).

Odborné poradenství je určeno klientovi, kterému k vyřešení jeho problémů nestačí poskytnutí základního poradenství (Levická, 2002). Zde je již poskytována přímá pomoc při řešení konkrétních sociálních problémů (Hartl in Matoušek a kol., 2003 a). Odborné poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin²³ a obsahuje základní činnosti, jimiž jsou: a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, b) sociálně terapeutické činnosti, c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (§ 37 odst. 4 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Pracovník – poradce si při poskytování odborného sociálního poradenství musí rozšířit vzdělání o určitou specializaci (Levická, 2002), kterou je problematika konkrétní cílové skupiny či skupin, s nimiž pracuje.

1.3.4. Krizová intervence

„Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující.“ (Vodáčková a kol., 2012, s. 60). Jejím účelem je poskytnutí pomoci klientovi tak, aby svoji situaci, krizi, zvládl pozitivním způsobem a nedošlo ke vzniku dlouhodobých problémů (Navrátil, 2001).

„Krise má individuální charakter, pro každého znamená něco jiného.“ (Vodáčková a kol., 2012, s. 60). Roli zde hraje mnoho faktorů – osobnost jedince, jeho předchozí zkušenosti, sociální okolí apod. Jak uvádí Lucká (in Matoušek a

²³ V občanských poradnách, manželských nebo rodinných poradnách, v poradnách pro seniory, pro osoby se zdravotním postižením, v poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových zařízeních hospicového typu (§ 37 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

kol., 2003 a), roli hraje i věkové období, v němž krize přichází, neboť to, co zvládne mladý člověk v produktivním věku, je někdy těžko překonatelné v pozdějším věku.

Krize lze členit podle různých kritérií, například podle způsobu manifestace na krize zjevné a latentní, podle průběhu na krize akutní a chronické či podle závažnosti na krize situační²⁴, tranzitorní²⁵, krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresu²⁶, krize zrání²⁷, krize pramenící z psychické poruchy či psychiatrické neodkladnosti²⁸ (Lucká in Matoušek a kol., 2003 a).

Samotný proces intervence by, jak uvádí Lucká (in Matoušek a kol., 2003 a), měl vést k okamžité redukci ohrožení. Poté by měl následovat první odhad situace a její posouzení (posouzení aktuálního stavu klienta), formulace hypotézy (hypotéza o vzniku a průběhu krize a odhad prognózy) a intervence ve formě podpory. Pracovník situaci strukturuje a pomáhá ji klientovi zpřehlednit (Vodáčková a kol., 2012).

Krizová intervence by měla být pokud možno okamžitá, kontinuální, měla by mít definované minimální cíle, měla by působit jako prevence možného zhoršení stavu, měla by být aktivní (je-li to nutné, tak direktivní²⁹), měla by počítat s kontextem klientových vztahů a měla by být poskytována v co nejméně omezujícím prostředí (Lucká in Matoušek a kol., 2003 a). „*Intervence trvá po dobu klientova krizového stavu.*“³⁰ (Vodáčková a kol., 2012, s. 65). Ukončuje se ve chvíli, „*kdy je klient schopen cítit a vyjadřovat emoce, je zorientován v realitě, chápe svoji situaci, je schopen předjímat následky a začíná více či méně autonomně uvažovat o možnostech v blízké budoucnosti*“ (Lucká in Matoušek a kol., 2003 a, s. 134).

Přestože krize vyvolává strach a úzkost, neboť bourá dosavadní jistoty, je i katalyzátorem osobního vývoje a lze ji chápat jako možnost růstu, slovy Navrátila (2001, s. 115), jako „*šanci na změnu a vývoj*“. Její úspěšné zvládnutí a překonání člověka rozvíjí a do jisté míry jej zplnomocňuje pro řešení eventuálních krizí, které mohou přijít v budoucnu, neboť jak uvádí Lucká (in Matoušek a kol., 2003

²⁴ Jež jsou spouštěny nepředvídatelným stresem, obvykle přicházejícím z vnějšku (například ztráta partnera, zdraví, zaměstnání apod.) (Lucká in Matoušek a kol., 2003 a).

²⁵ Pramenící z očekávaných změn (Lucká in Matoušek a kol., 2003 a).

²⁶ Například z násilnění, přírodní či jiné katastrofy (Lucká in Matoušek a kol., 2003 a).

²⁷ Pramenící ze situace, kdy je jedinec konfrontován s pro něj životně důležitými úkoly, v nichž však selhává (intimita, hranice, moc apod.) (Lucká in Matoušek a kol., 2003 a).

²⁸ Akutní stavy v případě psychiatrických onemocnění nebo při intoxikaci (Lucká in Matoušek a kol., 2003 a).

²⁹ Konzultant konzultaci vede, řídí, strukturuje (Vodáčková a kol., 2012).

³⁰ Někdy se jedná pouze o jeden kontakt, v případě opakovaných setkání jich obvykle nebývá více než šest (Lucká in Matoušek a kol., 2003 a).

a), v praxi se potvrzuje, že zkušenosti získané při řešení krizí v minulosti jsou pro zvládnání akutní krize stěžejní. Přesto je však vhodné krizovou intervenci zakončit rekapitulací a vyjasněním možností, které může klient využít v případě opětovného zhoršení jeho situace (Lucká in Matoušek a kol., 2003 a).

1.3.5. Práce se skupinou

Práce se skupinou má v rámci práce s klienty své specifické místo, neboť jak uvádí Havránková (in Matoušek a kol., 2003 a, s. 153), „*poskytuje některé možnosti, které individuální práce s klientem nemůže nabídnout*“.

Skupina může být ustavena za různým účelem. Sociální pracovníci mohou vést skupiny podpůrné nebo vzdělávací, zaměřené na dosažení sociálních cílů, skupiny terapeutické, rekreační nebo pracovní (Havránková in Matoušek a kol., 2003 a). Cíle nejsou obecně dané, ale jak uvádí Havránková (in Matoušek a kol., 2003 a), skupina si je definuje sama.

Je však třeba uvést, že skupina není sama o sobě cílem, ale prostředkem, jenž má umožnit osobnostní růst svých členů (Levická, 2002). Hlavním cílem je změna v oblasti sociálního fungování členů založená na jejich členství ve skupině (Levická, 2002). V rámci skupinové dynamiky³¹ se aktivizuje energie, tvořivost, odvaha ke změně, která musí nastat, mají-li se zlepšit podmínky klienta, a to podmínky vnitřní, vnější nebo obojí (Havránková in Matoušek a kol., 2003 a).

Skupina může být prostorem pro sdílení zkušeností, což je, jak píše Havránková (in Matoušek a kol., 2003 a), velmi užitečné. Může být zdrojem podpůrné síly (Navrátil, 2001). Díky členství ve skupině může klient získávat nové zkušenosti a rozvíjet své kompetence. Může zažít pocit bezpečí, přijetí, převzetí zodpovědnosti za jiné v rámci skupiny (Levická, 2002), může se učit přijatelnějším způsobům chování (Havránková in Matoušek a kol., 2003 a), které může následně uplatňovat i ve svém běžném životě. Skupina může působit i motivačně, neboť jak poznamenává Havránková (in Matoušek a kol., 2003 a, s. 154-155), „*každý sebemenší úspěch v řešení problému jednoho člena skupiny může být pro všechny ostatní zdrojem naděje a povzbuzení*“.

Nezbytnou podmínkou pro práci se skupinou je vytvoření bezpečného rámce, který poskytují pravidla členství, jež by měla být domluvena s celou

³¹ Do níž dle Kratochvíla patří cíle a normy skupiny, koheze a tenze, vůdcovství, projekce minulých zkušeností a vztahů do aktuálních interakcí, tvorba podskupin, vztahy jedinců a skupiny a vývoj v čase (Havránková in Matoušek a kol., 2003 a).

skupinou ještě před zahájením její činnosti (Havránková in Matoušek a kol., 2003 a). Havránková (in Matoušek a kol., 2003 a) uvádí s odkazem na Riegra následující pravidla: mlčenlivost a důvěrnost, otevřenost a upřímnost, právo říci „stop“, odpovědnost k sobě i druhým, dodržování organizačních pravidel.

Sociální pracovník může ve skupině vystupovat v roli facilitátora, terapeuta, konzultanta, může být i zdrojem skupinové aktivity (Havránková in Matoušek a kol., 2003 a). Navrátil (2001) poznamenává, že sociální pracovník může ve skupinové práci uplatnit mnoho postupů, proto by měl vždy předem zvážit své možnosti a zvolit ty, které nejlépe odpovídají skupinovým cílům. Přitom však nesmí zapomínat na specifika jednotlivých členů skupiny. Nesmí zapomenout na jejich jedinečnosti a potřeby (Levická, 2002).

2. Bezdomovectví, bezdomovectví žen

Vzhledem k tomu, že téma práce je zaměřena na pomoc klientkám azylových domů, tedy ženám, které nemají domov, je třeba se v práci zabývat i problematikou bezdomovectví.

„Bezdomovectví označuje situaci bezprostřední nouze, v níž se ocitá člověk bez trvalého domova.“ (Schwarzová in Matoušek a kol., 2001, s. 316). Jedná se o synonymum pro extrémní vyloučení (Ministerstvo práce a sociálních věcí a, 2013, s. 5), neboť lidé bez domova jsou v naší společnosti skutečně ti nejchudší z nejchudších. Nemají kam jít a celý svůj majetek obvykle vměstnají do několika příručních zavazadel.

Bezdomovectví je jevem podmíněným mnoha faktory (Schwarzová in Matoušek a kol., 2001). Příčiny vyvolávající bezdomovectví jsou obvykle děleny, jak uvádějí Průdková a Novotný (2008), na příčiny vnější (objektivní, strukturální), vyplývající z ekonomicko-politické situace země a celkového společenského klimatu (například vysoká míra nezaměstnanosti, chudoba, nedostatečné zabezpečení ve stáří a nemoci, finanční nedostupnost bydlení, diskriminace etnických minorit apod.), a příčiny vnitřní (subjektivní), zahrnující materiální podmínky (nízký příjem, ztráta zaměstnání, zadluženost apod.), vztahové podmínky (nefunkční rodina, manželské konflikty apod.) a osobní faktory (tělesná či duševní choroba, prožitá traumata apod.). Hradecký a Hradecká (1996) k subjektivním faktorům připočítávají i institucionální faktory (opuštění dětského domova, propuštění z ústavu, vězení apod.). Je tedy zjevné, že příčin je mnoho a jsou velmi různorodé.

To, co všechny lidi bez domova spojuje, je chudoba, jež je, jak poznamenávají Průdková a Novotný (2008, s. 30), *„jeden z mála fenoménů, který je společný všem bezdomovcům“*. Jako další znaky provázející lidi bez domova jmenují Hradecký a Hradecká (1996) například bezperspektivní postavení, nízkou vzdělanostní úroveň, nízkou mentální úroveň, vliv patologické rodinné výchovy, nedostatek životních zkušeností, dlouhodobou nezaměstnanost a z toho plynoucí nemajetnost či zadlužení.

Podle Evropské typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení (ETHOS) vytvořené Evropskou federací národních sdružení pracujících s lidmi bez domova (FEANTSA) nejsou lidmi bez domova pouze lidé bez střechy nad hlavou. Patří

sem i lidé, kteří bydlení mají, avšak bydlení z nějakého důvodu nejisté, stejně tak jsou sem zahrnováni lidé, kteří přebývají v nevyhovujícím bydlení. Přehled typologie ETHOS obsahuje příloha č. 1.

Výše uvedené typologii odpovídá i dělení populace lidí bez domova, jež popisují Hradecký a Hradecká (1996), a to dělení na skupinu zjevného, skrytého a potenciálního bezdomovectví.

Přestože všichni lidé bez domova se ocitli z různých důvodů ve velmi obtížné situaci, lze konstatovat, že pozice žen bez domova je ještě komplikovanější než situace mužů. „*I v nejrozvinutějších společnostech je život žen v mnohých situacích těžší, než život mužů.*“ (Hradecký, Hradecká, 1996, s. 55). Průdková a Novotný (2008) poznamenávají, že společnost odsuzuje ženy bez domova mnohem více než muže. Proto se také skryté bezdomovectví ve zvýšené míře týká právě žen (Bandit, 2016).

Podle Hradeckého a Hradecké (1996) lze konstatovat, že příčiny bezdomovectví jsou u mužů a žen jsou kvalitativně odlišné. U žen bývají častěji důvodem vztahové faktory, zejména problematické partnerské vztahy nezřídka doprovázené násilím (Hradecký, Hradecká, 1996). Hetmánková (2013) jmenuje další časté příčiny bezdomovectví žen, jimiž jsou chudoba, traumatická změna v průběhu života (například úmrtí dítěte či partnera), absence dostupného bezpečného bydlení, věková a genderová diskriminace na trhu práce, závislosti či vážné psychiatrické onemocnění.

Ocitnou-li se ženy na ulici, nejsou vystaveny pouze odsudkům okolí, ale hrozí jim i násilí ze strany mužů, jak uvádí zpráva Hetmánkové (2013). Obava z mužů zapříčiněná negativními zkušenostmi získanými často i během předchozího života ženy limituje v přístupu k pomoci a odrazuje je, jak píše Hetmánková (2013), například od navštěvování center pomoci lidem bez domova, neboť zde vnímají pocit ohrožení ze strany mužů a jejich početní převahu.

2.1. Situace v České republice

Spočítat lidi bez domova „*je velmi obtížné, ne-li nemožné, proto máme k dispozici pouze přibližné odhady*“ (Průdková, Novotný, 2008, s. 72). V rámci sčítání lidu z roku 2011 byl poprvé učiněn pokus získat ucelené informace o lidech bez domova, kteří využívají služeb sociálních zařízení. Výsledný počet byl 11 496 osob (Český statistický úřad, 2011). Odhad počtu lidí bez přístřeší

vycházející z definice ETHOS byl však již v roce 2013 výrazně vyšší, a to přibližně 30 000 lidí s tím, že lidí žijících v nejistém anebo nevyhovujícím bydlení je podle stejné metodiky mnohem více (Ministerstvo práce a sociálních věcí a, 2013).

Zajímavé je, že bezdomovectví v České republice není, jak uvádí Ministerstvo práce a sociálních věcí a (2013), legislativně definováno. Hlavním dokumentem, který se zabývá problematikou bezdomovectví v České republice je Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020, jež byla vypracována expertní skupinou pro řešení bezdomovectví při Komisi pro sociální začleňování Ministerstva práce a sociálních věcí. Koncepce se zabývá tématem bezdomovectví v širším kontextu a v souvislosti s řešením akcentuje tyto prioritní oblasti: přístup k bydlení, sociální služby, přístup ke zdravotní péči, informovanost, zapojení a spolupráci (Ministerstvo práce a sociálních věcí a, 2013). Hlavními aktéry při řešení problematiky bezdomovectví by měly být ústřední orgány státní správy (Ministerstvo pro místní rozvoj, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Ministerstvo zdravotnictví, Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, Ministerstvo vnitra), Agentura pro sociální začleňování, Veřejný ochránce práv, obce a kraje, úřady práce, poskytovatelé a zaměstnanci sociálních a zdravotních služeb, zdravotní pojišťovny, probační a mediační služba, akademičtí pracovníci, výzkumníci, média, veřejnost, zaměstnavatelé a lidé bez domova.

3. Azylové domy v České republice

Následující kapitola se zabývá tématem azylových domů jakožto institucí, v jejichž rámci je zkoumána poskytovaná pomoc. Vymezuje, co je azylový dům v kontextu České republiky, další podkapitola se již věnuje azylovým domům pro ženy v Praze.

Azylový dům představuje důležitou službu nabízející pomocnou ruku lidem, kteří se ocitli v sociální nouzi, v situaci, kdy nemají kde bydlet a nedisponují dostatečnými finančními zdroji, aby mohli svou situaci řešit v rámci komerčního prostředí.

Azylový dům patří mezi zařízení sociálních služeb dle § 34 ods. 1 h) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. § 57 téhož zákona specifikuje funkci azylových domů následovně:

(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.

Konkrétní rozsah úkonů spadajících do základních činností poskytování sociálních služeb vymezuje § 22 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. V případě poskytnutí stravy nebo pomoci při jejím zajištění se jedná o: 1. vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu nebo pomoc s přípravou stravy, 2. zajištění nebo poskytnutí stravy. V případě poskytnutí ubytování se jedná o: 1. ubytování zpravidla nepřevyšující jeden rok, umožnění celkové hygieny těla, vytvoření podmínek pro zajištění úklidu, praní atd., a v případě pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí o: 1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů, 2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek.

Vyhláška č. 505/2006 Sb. dále stanovuje maximální výši úhrady za poskytování sociálních služeb v azylových domech³².

Zřizovatelem azylových domů může být právnická osoba, fyzická osoba nebo organizační složka územního samosprávného celku (§ 79 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Adresář Centra sociálních služeb Praha (Centrum sociálních služeb Praha c, 2018) jmenuje následující typy azylových domů: azylové domy pro muže, pro ženy, pro rodiny, matky či otce s dětmi, těhotné ženy, azylové domy pro osoby ohrožené domácím násilím, domy pro oběti obchodu s lidmi a komerčně zneužívané osoby a azylové domy s ošetrovatelskou službou.

Při výběru azylového domu je určující, v jaké životní fázi se člověk nachází. Zvláště významným hlediskem je u žen těhotenství či péče o dítě či o děti³³.

Podle registru poskytovatelů sociálních služeb³⁴ je v České republice 218 azylových domů. Jejich početní zastoupení v jednotlivých krajích je následující:

Kraj	Počet azylových domů
Hlavní město Praha	27
Jihočeský	13
Jihomoravský	22
Karlovarský	5
Královéhradecký	6
Liberecký	7
Moravskoslezský	33
Olomoucký	21
Pardubický	9
Plzeňský	9
Středočeský	17
Ústecký	28
Vysočina	8
Zlínský	13
Celkem	218

³² V případě stravy se jedná o částku 160 Kč denně za celodenní stravu v rozsahu minimálně 3 hlavních jídel, 75 Kč za oběd, v případě ubytování je to 120 Kč denně, jde-li o rodinu s nezletilými dětmi, tak 90 Kč denně za dospělou osobu a 90 Kč denně za dítě.

³³ Péče o dítě či děti se může týkat i mužů.

³⁴ Ministerstvo práce a sociálních věcí b.

Kuchařová a kol. (2015) však poukazují na skutečnost, že ani data Ministerstva práce a sociálních věcí ani jiné dostupné statistiky neumožňují získat informace o tom, zda a kolik existuje azylových domů, které neprovozují registrovaní poskytovatelé sociálních služeb. Skutečný stav se tedy může od uvedených údajů odchylovat.

S tím souvisí otázka počtu osob ubytovaných v azylových domech. Nejaktuálnější souhrnná data získaná analýzou dostupných informačních zdrojů obsahuje práce Kuchařové a kol. (2015), jež prezentuje data známá k 31.12.2013. Podle této práce bylo k uvedenému datu ubytováno v azylových domech celkem 3 899 osob, z toho 1 992 mužů a 1 907 žen. Jedná se o souhrnné údaje zahrnující muže i ženy žijící v azylových domech určených pouze pro ženy či pouze pro muže, ve smíšených azylových domech, žijící v páru a nebo s dítětem či s dětmi (Kuchařová a kol., 2015). V datech jsou zahrnuty jak osoby pobývajících v azylovém domě celoročně, tak osoby přihlášené k týdennímu pobytu (Kuchařová a kol., 2015). Počty v jednotlivých krajích byly k výše uvedenému datu následující³⁵.

Kraj	Počet mužů	Počet žen
Hlavní město Praha	289	274
Jihočeský	60	83
Jihomoravský	189	208
Karlovarský	48	67
Královéhradecký	41	56
Liberecký	37	41
Moravskoslezský	455	254
Olomoucký	233	165
Pardubický	38	63
Plzeňský	50	134
Středočeský	83	180
Ústecký	217	210
Vysočina	72	42
Zlínský	180	130
Celkem	1 992	1 907

³⁵ Kuchařová a kol. (2015, s. 39, s. 43).

Pokud nás zajímá počet žen žijící v azylových domech samostatně, je velmi obtížné tuto informaci získat, neboť „z registru poskytovatelů sociálních služeb není možné zjistit reálný počet azylových domů v České republice vyhrazených pouze pro samostatně žijící ženy vzhledem k tomu, že řada azylových domů pro ženy ubytovává jak ženy žijící jednotlivě, tak ženy – matky s dětmi“ (Kuchařová a kol., 2015, s. 43).

3.1. Azylové domy pro ženy v Praze

Vzhledem ke skutečnosti, že tato práce se zabývá pomocí v azylových domech pro bezdětné ženy či ženy nemající své dítě či děti v péči, bude dále pozornost zaměřena na tyto azylové domy, a to se zaměřením na Prahu, neboť zde byla realizována praktická část práce.

V Praze je podle adresáře Centra sociálních služeb Praha (2018) devět azylových domů určených pro bezdětné ženy či ženy nemající své dítě či děti v péči³⁶.

Název	Poskytovatel	Adresa	Kapacita
Azylový dům pro ženy ³⁷	Centrum sociálních služeb Praha	Šromova 862/3, 198 00 Praha 9	14 žen
Azylový dům Šromova ³⁸	Centrum sociálních služeb Praha	Šromova 862/3, 198 00 Praha 9	66 osob (ženy, muži)
Azylový dům Gloria ³⁹	Arcidiecézní charita Praha	Renoirova 614/7, 152 00 Praha 5	neuveďeno (ženy, ženy s dětmi) 12 bytových jednotek
Azylový dům Vinička ⁴⁰	Městská část Praha 6	Na Viničce 624/9, 169 00 Praha 6	neuveďeno (ženy, ženy s dětmi, páry, muži) 12 bytových jednotek
Azylový dům, Centrum sociálních služeb Bohuslava Bureše ⁴¹	Armáda spásy v České republice, z. s.	Tusarova 1271/60, 170 00 Praha 7	28 žen, 80 mužů

³⁶ Kromě těchto domů existují ještě azylové domy pro ženy řešící specifická témata, například v případě domácího násilí azylové domy s utajenou adresou, například azylový dům Acorus z. ú., azylový dům nadace ROSA či azylový byt LaStrada Česká republika o.p.s.

³⁷ Centrum sociálních služeb Praha a [online].

³⁸ Centrum sociálních služeb Praha b [online].

³⁹ Arcidiecézní charita Praha [online].

⁴⁰ Městská část Praha 6 [online].

⁴¹ Armáda spásy [online].

Azylový dům Domu světla ⁴²	České společnost AIDS pomoc, z. s.	Malého 282/3, 186 00 Praha 8	15 osob (ženy, muži)
Azylový dům sv. Terezie ⁴³	Arcidiecézní Charita Praha	Pernerova 336/20, 186 00 Praha 8	neuvedeno
Azylový dům Vršovice ⁴⁴	NADĚJE	Rybalkova 351/31, 101 00 Praha 10	40 žen
Azylový dům Záběhlíce ⁴⁵	NADĚJE	K Prádelně 135/2, 106 00 Praha 10	30 osob (ženy, muži)

Azylové domy disponují určitou kapacitou, která je často obsazována podle aktuální potřeby, s výjimkou domů určených i pro páry jsou ve všech domech striktně rozdělena místa pro ženy a pro muže. U některých domů musí žadatelky (eventuálně žadatelé) splňovat specifická kritéria, například v případě azylového domu Vinička je podmínkou, aby měl žadatel či žadatelka po dobu nejméně tří let trvalé bydliště v obvodu Městské části Praha 6, azylový dům Domu světla je vázán na diagnózu HIV žadatele či žadatelky nebo člena rodiny, azylový dům Záběhlíce je zase určen pro ženy a muže v důchodovém věku nebo se zdravotním znevýhodněním.

Pokud jde o maximální délku možného pobytu v jednotlivých domech, liší se a pohybuje se v rozmezí od několika týdnů po několik měsíců.

3.1.1. Specifika práce s cílovou skupinou lidí bez domova

Klientelu azylových domů tvoří lidé bez domova, kteří přicházejí z různých prostředí s různorodými potřebami, problémy a životními příběhy. Tvoří však cílovou skupinu, která se vyznačuje určitými charakteristikami, proto je na místě zabývat se specifiky práce s touto s cílovou skupinou.

Člověk přicházející do zařízení pro lidi bez domova může být v různém fyzickém i psychickém stavu. Proto je zcela jistě vhodné, jak uvádějí Průdková a Novotný (2008), když se pracovník hned na začátku klienta zeptá na to, co potřebuje a co pro něj může udělat. Samozřejmostí by mělo být (pozn. LG) zachování nesnížené úrovně zdvořilosti, bez ohledu na to, jak zrovna člověk

⁴² Česká společnost AIDS pomoc [online].

⁴³ Arcidiecézní Charita Praha [online].

⁴⁴ NADĚJE a [online].

⁴⁵ NADĚJE b [online].

vypadá a v jakém je stavu (Průdková, Novotný, 2008).

Schwarzová (in Matoušek a kol., 2001, s. 320) poukazuje na skutečnost, že „*bezdomovectví je komplexním jevem se spleťnými příčinami a důsledky*“, čemuž by měla odpovídat i organizovaná pomoc (Schwarzová in Matoušek a kol., 2001). Vrátime-li se ke kapitole o bezdomovectví, je zjevné, že témat a problémů, které potřebují lidé bez domova řešit, je celá škála od závislostí, trestní minulosti, dluhových problémů až po domácí násilí, nefunkční vztahy, péči o dítě či o děti apod.

Praxi sociální práce zacílené na osoby bez domova můžeme dle Schwarzové (in Matoušek a kol., 2001) rozdělit na preventivní aktivity realizované prostřednictvím sociálního poradenství, jehož cílem je pomoci člověku tak, aby si dokázal pomoci sám (orientace klienta v dostupných sociálních službách, napojení na žádanou službu), na služby zaměřené na naplnění základních potřeb (veškeré formy azylového bydlení) a na služby zaměřené na reintegraci a soběstačnost nabízející výcvik v potřebných dovednostech (zejména sociálních) a služby podporující zaměstnanost (chráněná, podporovaná místa, sociální firmy).

Konečným cílem resocializačního programu je to, „*aby dřívější bezdomovec našel smysl života, obnovil rodinné vztahy nebo našel nové partnerství či přátelství, aby získal přiměřené bydlení a měl zdroj příjmů k jeho udržení*“ (Hradecký a Hradecká, 1996, s. 71). Cílem je jeho úplné osamostatnění a nezávislost (Schwarzová in Matoušek a kol., 2001), schopnost samostatného fungování v běžné společnosti. Dosažení tohoto cíle však obvykle vyžaduje určitý čas. První nabízené služby musejí uspokojovat základní potřeby⁴⁶ (Průdková, Novotný, 2008), teprve pak je možné začít se zabývat dalšími tématy.

Je třeba vyvarovat se vzniku a rozvoje závislosti klienta na profesionální pomoci, ponechávat mu co nejvíce odpovědnosti a poskytovat mu pouze služby, které potřebuje a žádá (Schwarzová in Matoušek a kol., 2001). Pracovník by měl vystupovat vůči klientovi „*v ideálním případě jako rovnocenný partner podílející se na řešení jeho tíživé sociální situace*“ (Průdková, Novotný, 2008, s. 65).

⁴⁶ „*Lidé přicházející z ulice potřebují místo k odpočinku, jídlo, teplo, základní lékařskou péči, očistu, ošacení.*“ (Schwarzová in Matoušek a kol., 2001, s. 322).

4. Shrnutí teoretické části práce

První kapitola byla věnována problematice sociálně pedagogické pomoci. Bylo popsáno, co je sociálně pedagogická pomoc, kdo je pomáhající pracovník a byly uvedeny významné faktory ovlivňující jeho práci. Pozornost byla věnována i metodám, které může pracovník ve své práci využívat.

Pro další část práce je dále důležitá zejména teoretická koncepce pomoci tak, jak ji popisuje Kraus (2008), dále téma vztahu pracovníka a klienta, otázka hodnot v sociálně pedagogické praxi a metody sociálně pedagogické pomoci.

Druhá kapitola se zabývala tématem bezdomovectví a bezdomovectvím žen, neboť představuje téma neoddělitelně spjaté s cílovou skupinou, kterou jsou klientky azylových domů pro ženy.

Třetí kapitola byla věnována tématu azylových domů v České republice, neboť bylo třeba popsat, v jakém kontextu se zkoumaná pomoc odehrává. Důležité bylo též věnovat pozornost specifikům práce s lidmi bez domova, protože lidé bez domova jedinečnou skupinou jsou.

Teoretická část práce přinesla mnoho otázek. Odpovídá pomoc poskytovaná v azylových domech pro ženy teoretické koncepci sociálně pedagogické pomoci? Jak se pomoc realizuje? Co se v azylovém domě odehrává? Jak ke své práci přistupují jednotliví pracovníci? To jsou otázky, na které odpoví praktická část práce.

III. PRAKTICKÁ ČÁST

5. Metodologie výzkumu

V následujících podkapitolách bude popsán charakter realizovaného výzkumu a jeho průběh.

5.1. Cíl práce

Cílem předkládané práce bylo popsat podoby pomoci poskytované v konkrétních azylových domech. Tento cíl byl dále rozpracován do tří specifických cílů formulovaných následovně:

- Představit možnosti sociálně pedagogické pomoci, kterou je možné klientkám nabídnout.
- Popsat, jakým způsobem se pomoc realizuje.
- Odhalit případnou různost přístupů jednotlivých pracovníků.

5.2. Výzkumný problém a výzkumné otázky

Výzkumným problémem této práce se stala sociálně pedagogická pomoc poskytovaná v azylových domech pro ženy. Hlavní výzkumná otázka se proto tázala, jakých podob nabývá sociálně pedagogická pomoc v konkrétních azylových domech.

Tato stěžejní otázka byla dále rozpracována do následujících dílčích výzkumných otázek:

- Jaké možnosti podpory mohou pracovnice klientkám nabídnout?
- Jak konkrétně se pomoc realizuje?
- Jak přistupují k práci s klientkami jednotliví pracovníci?

5.3. Metody výzkumu a zpracování dat

S ohledem na zvolené téma a stanovené otázky jsem pro výzkum zvolila kvalitativní výzkumnou strategii, jež umožňuje, jak uvádí Hendl (2008), hloubkový popis případů. Mým cílem bylo zkoumat sociálně pedagogickou pomoc v konkrétních azylových domech u různých pracovníků, proto jsem se rozhodla v rámci kvalitativního výzkumu využít design případové studie, jenž, jak píše Tellis (1997), zohledňuje pohled samotných aktérů. Smyslem případové studie je, jak uvádějí Švaříček a Šed'ová (2014, s. 97), „*velmi podrobné zkoumání*

a porozumění jednomu nebo několika málo případům“. Jelikož se ve své práci zabývám více případy (respektive pracovníky – pozn. LG), jedná se, jak píše Hendl (2008), o mnohonásobnou případovou studii.

Při plánování výzkumu jsem vycházela z Yina (2003), zformulovala výzkumnou otázku, určila vzorek výzkumu, promyslela logiku získávání dat i kritéria pro interpretaci získaných údajů. Jako metodu sběru dat jsem zvolila hloubkový rozhovor, tedy jednu z klíčových metod využívaných v rámci kvalitativního výzkumu. Švaříček a Šed'ová (2014, s. 159) definují hloubkový rozhovor jako *„nestandardizované dotazování jednoho účastníka výzkumu zpravidla jedním badatelem pomocí několika otevřených otázek*“. V mém případě se jednalo o polostrukturovaný rozhovor, který vycházel z předem připraveného seznamu otázek sestavených v návaznosti na výzkumné otázky.

V rámci přípravy bylo důležité i studium literatury, a to jak odborné, tak i neodborné týkající se fungování jednotlivých organizací. Studovala jsem jejich webové stránky a veřejně dostupné dokumenty, jež mi pomohly vyvarovat se dotazů na veřejně dostupné informace a zároveň hrály roli při zvyšování teoretické citlivosti.

Vzhledem k tomu, že *„pro případové studie nejsou vyvinuty čisté specifické analytické procedury*“ (Švaříček a Šed'ová, 2014, s. 109), rozhodla jsem se pro analýzu rozhovorů využít metodu otevřeného kódování. Jedná se o techniku vyvinutou v rámci zakotvené teorie, jež reprezentuje, jak píše Strauss a Corbinová (1999, s. 43), *„část analýzy, která se zabývá označováním a kategorizací pojmů pomocí pečlivého studia údajů*“. Jedná se o proces, kdy se v datech odhalují určitá témata (Hendl, 2008). Text je rozdělen na jednotky, jimž je přidělen nějaký kód – jméno, označení (Švaříček a Šed'ová, 2014). Po kódování následuje proces systematické kategorizace, kdy jsou kódy seskupovány podle jejich podobnosti nebo jiné vnitřní souvislosti (Švaříček a Šed'ová, 2014). *„Pojmenování kategorie musí být abstraktnější než pojmy, které označuje*“ (Strauss a Corbinová, 1999, s. 47).

Pro prezentaci získaných údajů jsem využila techniku „vyložení karet“, jež je vlastně, jak píše Švaříček a Šed'ová (2014), převyprávěním obsahu jednotlivých kategorií. Kategorie se tak v návaznosti na výzkumné otázky staly klíčem k prezentaci získaných údajů.

Případové studie popisují sociálně pedagogickou pomoc v pojetí

jednotlivých pracovníků azylových domů. Jednotlivé studie jsou nejprve popsány samostatně, následuje závěrečná zpráva shrnující všechny získané údaje a odpovídající na výzkumné otázky.

Po celou dobu je třeba mít na paměti, že, jak uvádějí Strauss a Corbinová (1999, s. 40), „*analyzování je ve skutečnosti interpretování*“. Prezentovaný popis tedy není prezentací jakési „objektivní reality“, ale je popisem reality respondentů, jenž nám zprostředkovali v rámci výzkumu a my jej interpretujeme. Interpretace získaných údajů je v textu doplňována citacemi z originálních výpovědí⁴⁷.

5.4. Výběr vzorku

Azylové domy, v nichž jsem realizovala výzkum, jsem vybrala na základě kritéria dostupnosti. V Praze je celkem devět azylových domů určených dospělým bezdětným ženám či ženám aktuálně nepečujícím o své děti. Prostudovala jsem jejich webové stránky a rozhodla jsem se se žádostí o rozhovor oslovit tři z nich.

Prostřednictvím e-mailu jsem kontaktovala vedoucí pracovníky tří azylových domů s žádostí, zda by bylo možné v jejich zařízení realizovat rozhovory se sociálními pracovníky. E-mail obsahoval základní informace o tématu práce a o jejím cíli. Ve dvou případech mi byla po konzultaci vedoucích pracovníků se zaměstnanci přislíbena spolupráce ze strany dvou pracovnic z obou zařízení, ve třetím případě si vedoucí pracovnice nejprve vyžádala konkrétní okruhy, kterých se bude rozhovor týkat. Po jejich zaslání mi též byla přislíbena spolupráce ze strany dvou pracovnic.

Z původně domluvených šesti rozhovorů jich bylo realizováno pět, neboť jedna z pracovnic mě tři dny před plánovaným setkáním kontaktovala s omluvou, že ze zdravotních důvodů (hospitalizace) musí rozhovor zrušit.

5.5. Rozhovory a etika výzkumu

Všechny rozhovory se uskutečnily během dubna a května 2019 přímo v azylových domech a respondentkami byly ve všech pěti případech ženy. Na začátku setkání obdržely všechny respondentky písemný informovaný souhlas, který obsahoval informace o tématu a účelu práce, informace týkající se samotného rozhovoru, jeho délky, skutečnosti, že bude nahráván, následně

⁴⁷ Citace jsou v textu odlišeny písmem a označeny uvozovkami.

přepisován a analyzován. Dokument obsahoval garanci, že respondentky zůstanou v plné anonymitě a že nebude ztotožněn ani žádný z azylových domů. Respondentky byly též informovány, že mohou na kteroukoliv otázku odmítnout odpovědět a kdykoliv v průběhu rozhovoru interview ukončit. Respondentkám byla též nabídnuta možnost po přepsání rozhovoru jeho text autorizovat. Této možnosti žádná z nich nevyužila, avšak dvě respondentky projevily zájem o zaslání přepisu rozhovoru a jedna respondentka projevila zájem o přečtení celé práce. Po podepsání informovaného souhlasu, jehož přesný text obsahuje příloha č. 2, byl již realizován samotný rozhovor.

5.6. Vlastní výzkum

Na polostrukturovaný rozhovor jsem měla předem připravené otázky vycházející z dílčích výzkumných otázek. Tyto otázky, jež obsahuje příloha č. 3, byly v průběhu rozšířeny o další otázky navazující na získané odpovědi (například pokud respondentka uvedla zajímavou informaci, kterou bylo vhodné dále rozvést). Několikrát se stalo, že respondentka odpověděla šířeji, tedy nejen na položenou otázku, ale zároveň i na otázku jinou, struktura dotazování tedy nebyla dodržena rigidně, ale byl zohledněn průběh konkrétního rozhovoru, například došlo ke změně pořadí pokládaných otázek apod.

Rozhovory trvaly od 43 do 80 minut a byly nahrávány na mobilní telefon. Následně byly doslovně přepsány tak, aby bylo možné se získanými údaji dále pracovat. Doslovný přepis jsem zvolila proto, aby zůstala zachována autenticita jednotlivých výpovědí. Příloha č. 4 obsahuje ukázky přepisu jednotlivých rozhovorů.

Během transkripce byla všechna data v souladu s informovaným souhlasem anonymizována tak, aby nebylo možné identifikovat, o který azylový dům se jedná. Nahrávky rozhovorů byly poté smazány.

Přepsané rozhovory byly následně kódovány a kategorizovány, přičemž kódy se staly základními kameny pro popis zkoumaných případů. Seznam kódů a kategorií obsahuje příloha č. 5.

Vzhledem ke skutečnosti, že výzkum byl realizován s příslibem zachování anonymity respondentek i organizací, jsou v dalším textu organizace představeny pouze obecně v souvislosti se zpracovávaným tématem. Z téhož důvodu nejsou v práci ani uvedeny odkazy na konkrétní dokumenty jednotlivých organizací.

První azylový dům (Azylový dům A), v němž byl realizován výzkum, patří kapacitně k menším azylovým domům a jeho zřizovatelem je státní příspěvková organizace. Standardní doba možného pobytu je zde oproti jiným azylovým domům kratší a s klientkami zde pracují dvě sociální pracovnice. Mou respondentkou byla jedna z nich.

Druhý azylový dům (Azylový dům B), v němž probíhal výzkum, provozuje nestátní nezisková organizace. Jedná se o dům s větší kapacitou a klientkám je zde k dispozici šest sociálních pracovníků a pracovnic. Respondentkami se staly dvě z pracovnic.

Třetí azylový dům (Azylový dům C) je provozován také nestátní neziskovou organizací. S klientkami zde pracují dvě sociální pracovnice, s oběma jsem měla možnost v rámci výzkumu hovořit.

5.6.1. Případová studie 1 (Azylový dům A)

První respondentce je dvacet sedm let a vystudovala obor sociální práce na vyšší odborné škole. V současné době si zvyšuje kvalifikaci dalším studiem oboru sociální patologie a prevence na vysoké škole. V azylovém domě pracuje déle než čtyři roky.

Problémy klientek

Zásadním problémem klientek azylového domu je skutečnost, že nemají trvalé bydlení. Mezi další problémy patří nedostatek finančních prostředků, zkušenost s domácím násilím, zaměstnání, dluhy, závislosti, fyzický a psychický stav situace akutní krize apod. Vliv zde často hraje cyklení různých problémů a absence určité kompetence, která by klientkám umožňovala vyrovnávat se s problémy života. „...*ty okolnosti se u nich pořád cyklí a nedokáží se z toho dostat dál, takže pořád nějakým způsobem nejsou schopny fungovat úplně tak nějak, aby měly vlastní bydlení a aby si ty problémy, se kterými se běžný člověk dokáže nějakým způsobem vypořádat, tak ony to nezvládají, protože nějaká kompetence, něco jim tam chybí.*“ Zároveň však respondentka poukazuje na fakt, že „*kdokoliv se do té situace (kdy bude muset využít služeb azylového domu – pozn. LG) může dostat*“.

Nabídka azylového domu

Azylový dům nabízí klientkám ubytování a to na dobu maximálně tří měsíců. Dále dům poskytuje podmínky pro přípravu stravy a praktické věci, jako například možnost využívání počítače s internetem apod. Azylový dům disponuje společenskou místností, kde se mohou klientky setkávat, v případě jejich zájmu příležitostně organizuje i volnočasové aktivity. Jednou za měsíc probíhá v azylovém domě komunitní setkání, kde se řeší převážně provozní záležitosti.

Co se týká samotného provozu azylového domu, vzhledem k tomu, že mnoho klientek má zkušenosti s domácím násilím, nejsou kvůli zajištění pocitu bezpečí (a nedostatku soukromí) v azylovém domě povoleny návštěvy a funguje zde recepce s nepřetržitým provozem.

Důležitou součástí bydlení v azylovém domě je poskytování sociálního poradenství, v jehož rámci se, jak uvedla respondentka, pracovnice snaží o komplexní řešení situace, o zplnomocňování klientek tak, aby byly po odchodu z azylového domu schopny fungovat samostatně. *„My se asi snažíme o tu komplexní stránku, protože když budeme řešit jenom bydlení, tak sice jí třeba najdeme bydlení, ale ona seže potom, že není schopna si ty věci řešit potom. Takže třeba za tři měsíce, za půl roku se mi tady objeví znova, protože si to bydlení nedokáže udržet kvůli tomu, že ty ostatní stránky, které neměla vyřešené a nevěděla, jak to řešit, tak znova selhaly.“*

Spolupracující organizace

Respondentka uvedla, že nejčastěji spolupracuje s úřady práce (s oddělením hmotné nouze), dále s ostatními azylovými domy, různě zaměřenými neziskovými organizacemi v závislosti na tématech, která klientky řeší (trestní minulost, závislosti, dluhové poradenství apod.), a se sociálními kurátory.

Pracovníci

V tomto azylovém domě s klientkami pracují sociální pracovnice, v případě zájmu mohou klientky využít psychologické pomoci.

Popis pomoci

Při nástupu do azylového domu a vyřízení praktických záležitostí (vstupní administrativa, seznámení se s právy a povinnostmi, finanční vypořádání) je

domluven termín první schůzky, která se uskutečňuje zpravidla do týdne od nástupu do azylového domu.

Na první schůzce s klíčovou sociální pracovnící se mapuje sociální situace klientky a její představy o dalším životě. „*Stavíme ty věci, na čem chce pracovat, její představy*“. Následně se na základě zakázky klientky sestavuje individuální plán dalšího postupu. „*Ona si řekne, co všechno v té její situaci chce řešit. Co potřebuje řešit, aby se nějakým způsobem posunula dál.*“ Následují povinné pravidelné konzultace probíhající zpravidla jednou za dva týdny, v případě zájmu jednou za týden, kde se řeší vše, co je aktuálně třeba. Uplatňuje se zde doprovázení, psychická podpora, ale i praktické činnosti, jako je poskytování materiálů, vyřizování žádostí, dokladů či zprostředkování kontaktu s jinými službami.

Zodpovědnost za řešení situace je vždy ponechána klientce. „*Respektuju, že ten klient je odpovědný sám za sebe a svou situaci*“. Respondentka dle svých informuje, jaké jsou možnosti, ale „*pak už je to na souhrnné volbě toho klienta*“.

Metody práce

Nejčastěji využívanou metodou je rozhovor. Respondentka jmenovala podporu, pomoc, psychické doprovázení, ale i praktické doprovody osobního charakteru (například při návštěvách úřadů apod.). V rámci práce s klientkami se uplatňuje i nácvik dovedností (například telefonování) s využitím zpětné vazby. Důležitou roli zde hraje i předávání informací.

Skupinové aktivity jsou zastoupeny prostřednictvím komunitních setkání a volnočasových aktivit, o které však obvykle není velký zájem. „*Když jsem se čas od času ptala, jestli by se něčeho chtěly zúčastnit (...), tak často třeba nechtěly (...), že samy o sobě nechtěly žádný takovýhle program*“.

Hodnocení spolupráce

Hodnocení spolupráce probíhá na poslední konzultaci nebo při ukončení pobytu klientky. Určující pro hodnocení úspěšnosti spolupráce jsou cíle definované v individuálním plánu a hodnotí je pracovníce a klientka společně.

Vracející se klientky

Klientek, které se do azylového domu opakovaně vrací, je dle

respondentky „*třetina až polovina*“. Jedná se o klientky, které nejsou motivované a nebo ty, které se ocitly v neměnné situaci, a nic jiného jim nezbývá. „*Protože třeba seniorka, která má důchod ve výši životního minima, tak co jí zbývá, když nemá rodinu, nemá nikoho. Kam ona půjde s třema a půl tisícema. Takže potom pro některé tyhle osoby je náročné něco sehnat jako trvalejšího rázu, když nejsou schopny si to nějakým způsobem zajistit, nemůžou si zvýšit příjem.*“

Chápání pomoci u jednotlivých pracovnic

Pomoc pro respondentku znamená především to, že je zde pro klientky. „*(...) že ta klientka má možnost se bez obav na mě obrátit s tím, že mi sdělí to, že s něčím zápasí, že s něčím potřebuje pomoct. Že ví, že když mi to řekne, tak já se pokusím jí nějakým způsobem nabídnout ta řešení nebo možnosti, jak postupovat dál.*“ Pro respondentku je pak důležité „*mít dostatek prostředků a schopností a zdrojů, odkud čerpat ty informace potřebné pro to, aby té klientce mohlo být pomoci....*“.

Charakteristiky vztahu s klientkou

Ve vztahu považuje respondentka za zásadní bezpečné prostředí, respekt a toleranci. Záleží však i na chování klientky, „*(...) potom se jako postupem času uvidí podle toho chování, podle nějakých charakterových vlastností té klientky, jestli to půjde, nebo to nepůjde.*“ V komunikaci s klientkami se uplatňuje individuální přístup, ale „*vždycky je tam ta profesionalita*“.

Uznávané hodnoty

Pro respondentku je hodnotou samotná pomoc klientkám. Pro svou práci uvádí jako důležitý respekt v obecné rovině. „*Respekt ke mně jako k pracovníkovi, ke klientům, ke komukoliv.*“ Důležité je pro ni zachování hranic a psychohygiena. Důležitý je také individuální přístup a akceptace každého člověka. „*(...) určitě respektovat to, že každý je jiný a podle toho s ním tak jednat a akceptovat to hlavně.*“ Další uplatňované hodnoty definuje Etický kodex.

Základ profese

Respondentka uvedla, že na začátku své pracovní kariéry vycházela z teoretických konceptů, nyní se však již řídí především svými zkušenostmi.

„Myslím si, že možná na začátku jsem z něčeho vycházela, ale teď to mám hodně takové, že vycházím ze svých zkušeností a z toho, co prostě jsem posbírala cestou.“ Respondentka ráda využívá možností dalšího vzdělávání.

5.6.2. Případová studie 2 (Azylový dům B)

Druhé respondentce je také dvacet sedm let a vystudovala obor sociální a charitativní práce na vysoké škole. V azylovém domě pracuje dva roky.

Nabídka azylového domu

Azylový dům nabízí klientkám ubytování až na jeden rok a podmínky pro přípravu stravy, v případě nouze je zde možnost poskytnutí potravinové pomoci. Azylový dům disponuje společenskou místností, jednou za měsíc organizuje komunitní setkání, pracovníce příležitostně organizují i volnočasové aktivity. Závislé klientky mají možnost docházet do motivačních skupin vedených adiktoložkou, všechny klientky pak mají možnost využít pomoci terapeutů.

Zcela zásadní složkou pomoci je ale sociální poradenství, *„kdy právě pomáháme řešit všechno to, co ty klientky potřebují“*. Součástí poradenství je také zprostředkování kontaktu s jinými službami. *„Záleží na tom, s čím ten klient přichází, s čím potřebuje pomoci. A buď jsme nějak jako schopni svépomoci to udělat, a nebo se obracíme na další služby.“* Dalším důvodem odkazování na jiné služby je dle respondentky snaha předejít závislosti na službě poskytované azylovým domem.

Spolupracující organizace

Azylový dům spolupracuje s mnoha subjekty. Jedná se o všechny organizace pracující s lidmi bez domova, azylové domy, různě zaměřené neziskové organizace (drogy, duševní zdraví, zaměstnání, dluhové poradenství apod.), dále spolupracuje s nemocnicemi, s úřady (především s oddělením hmotné nouze) a s Českou správou sociálního zabezpečení.

Pracovníci

S klientkami azylového domu pracují sociální pracovníci, adiktoložka, terapeuti, zdravotní sestry a pracovníci v sociálních službách zajišťující nepřetržitý chod azylového domu.

Popis pomoci

Při nástupu do azylového domu se po vyřízení praktických záležitostí (pravidla azylového domu apod.) již domlouvá individuální plán s cíli, které si stanovuje klientka. *„Pracovník (...) akorát jako pomáhá nějak pojmenovat to, o co vlastně má zájem. Nebo pak vyspecifikovat ty kroky, který k tomu vedou.“* Plán se uzavírá na dobu tří měsíců, následně se vyhodnocuje a sestavuje plán nový.

Pravidelné schůzky s klíčovým pracovníkem probíhají jednou za dva týdny, v případě potřeby častěji, *„záleží prostě na potřebě a na té situaci, kterou momentálně ta klientka řeší“*. Uplatňuje se zde úkolový přístup, na setkání se tedy řeší splnění úkolů, které byly domluveny na předchozí schůzce a následně se určují úkoly další.

Metody práce

Co se týká metod práce, využívá se dle respondentky *„od všeho něco, protože každá ta klientka je jinak specifická. Něco jinýho na ní působí, takže asi všechno“*. Standardně využívanou metodou je rozhovor, v němž se uplatňuje úkolový přístup. Skupinové aktivity jsou zastoupeny prostřednictvím motivačních skupin, komunitních setkání a nárazových volnočasových aktivit (pečení, výlety apod.).

Hodnocení spolupráce

Hodnocení individuálního plánu probíhá standardně po třech měsících na setkání pracovnice a klientky. V případě, že klientka odchází dříve z důvodu porušení pravidel azylového domu, se již spolupráce nehodnotí, neboť klientka zpravidla nemá o hodnocení zájem. Při odchodu do jiného bydlení záleží na klientce, jestli chce poslední individuální plán hodnotit, nebo ne.

Vracející se klientky

Pokud jde o klientky, které se do azylového domu opakovaně vrací, týká se to dle respondentky *„vlastně všech“*. V případě, že klientka přichází opakovaně, mění se její klíčový sociální pracovník. *„Je to z toho důvodu, ne že bysme si nějak jako mysleli, že ten předchozí něco udělal špatně, ale spíš, že ten další bude nějaký věci dělat jinak, jinak s tou klientkou mluvit, doporučovat jí třeba jiný věci. Prostě ta práce nebo ten přístup je jinej a může na tu klientku*

působit nějak jinak, třeba víc jako motivačně.“ Často jsou mezi vracejícími se klientkami ženy, u nichž je situace neměnná, neboť si nemohou zvýšit příjem (vysoký věk, zdravotní handicap) nebo ženy, které mají exekuce.

Chápání pomoci u jednotlivých pracovnic

Pro respondentku znamená pomoc *„asi jako nějaký doprovázení, podporu, spolupráci, jako partnerskej nějakej vztah, přístup k tomu klientovi“*.

Charakteristiky vztahu s klientkou

Pokud jde o vztah s klientkami, pro respondentku je důležitý partnerský aspekt. *„Řekla bych, že hodně je to jako o tom partnerství, o tom být nějak... nepovyšovat se určitě, neukazovat jako tu moc a tu sílu, kterou vlastně každé zaměstnanec má.“* Vztah by také měl být profesionální, *„aby to nesklouzávalo k nějakému (...) jako buď nějakému mateřskému typu jednání, nebo přílišnému kamarádství.“* Také ale záleží na konkrétní klientce, neboť jak poznamenává, *„s někým musíte mluvit víc direktivně, s někým víc jako partnersky“*.

Uznávané hodnoty

Respondentka uvedla, že za důležité hodnoty považuje víru, lásku, naději a respekt. Právě respekt definovala pro ni osobně jako nejdůležitější. *„Prostě musíme jako respektovat každého jednotlivce v té situaci, ve který je, i tu jeho situaci, protože nám sem chodí lidi, který jsou opravdu jako hodně chytrý, jenom se jako dostali do špatný situace ve špatnou chvíli a prostě je to hodilo sem. A nebo jsou tu lidi, který se jako opravdu jako snažej, ale maj toho démona v alkoholu, nebo jako v drogách a neuměj se ho zbavit. A pak sem choděj lidi, který jako vůbec nejsou chytrý a vůbec se nesnažej a ještě spíš jako dělaj naschvály a nebo manipulujou. (...) A i ty vlastně musíte nějak jako respektovat, i oni to dělaj z určitého důvodu, protože se tím třeba nějak bráněj, chráněj. Takže si myslím, že ten respekt je pro mě nejdůležitější.“* Zároveň je pro ni důležité v rámci vztahu s klientkou zachování hranic.

Základ profese

Pokud jde o využití teorií v praxi, respondentka uvedla, že *„po té škole se to spojilo v jedno (...), člověk tak nějak ze všeho tahá něco“*. Zásadní jsou pro ni

ale vlastní zkušenosti a pocitová složka. „(...) musím teda říct, což by asi neradi ti učitelé na těch vysokejch školách jako slyšeli, že jako hodně jedete nějak jako intuitivně, jo. A s tou praxí a s těma zkušenostma to jako děláte jinak a někdy třeba líp.“

5.6.3. Případová studie 3 (Azylový dům B)

Třetí respondentce je čtyřicet sedm let a v azylovém domě pracuje šest měsíců. Na vysoké škole vystudovala obor sociální práce pro osoby se sníženou soběstačností.

Problémy klientek

Klientky azylového domu se potýkají s významnými problémy, jimiž jsou kromě bytové situace absence trvalého zaměstnání („ani jedna z těch klientek nemá práci na smlouvu na plnej úvazek“), nefunkční rodinné zázemí („jsou to ženy, který bud' už nemaj příbuzný, a nebo jsou to ženy, který nechtěj se s tou rodinou stýkat“), zdravotní a psychický stav, kdy starší ženy mají obavy z budoucnosti, mladší se potýkají s pocity neschopnosti a selhání.

Nabídka azylového domu

Azylový dům nabízí klientkám ubytování na dobu jednoho roku, podmínky pro přípravu stravy. Klientky se mohou setkávat ve společenské místnosti, mají také možnost účastnit se pravidelného komunitního setkání či volnočasových aktivit. V případě potřeby mohou klientky požádat o potravinovou pomoc a ošacení.

Zásadní součástí pobytu v azylovém domě je poskytování sociálního poradenství (vyřizování důchodů, péče o dítě, závislosti, poradenství ke zdravotnímu stavu, finanční gramotnost apod.). Součástí poradenství je i zprostředkování kontaktu s jinými službami.

Spolupracující organizace

Respondentka uvedla, že pracovnice azylového domu spolupracují s mnoha organizacemi. Jedná se zejména o úřady práce, Českou správu sociálního zabezpečení, různě zaměřené neziskové organizace (mentální postižení, duševní

onemocnění, závislosti, trestní minulost, denní centra, dětské domovy, domovy pro seniory).

Pracovníci

S klientkami v azylovém domě pracují sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, zdravotní sestry, terapeuti, adiktoložka a pracovnice mající na starosti veřejně prospěšné práce. Klientky mohou požádat i o duchovní péči ze strany faráře.

Popis pomoci

Při nástupu do azylového domu je s klientkou sestaven individuální plán zaměřující se na řešení její situace. Součástí pobytu v azylovém domě je pak pravidelné setkávání s klíčovým sociálním pracovníkem, které probíhají v intervalu dvou týdnů. Respondentka však uvedla, že se staršími klientkami se setkává častěji. „*Tam probíhají moje schůzky i dvakrát týdně, ale třeba jenom po pěti minutách, protože za prvé neudržeš tu pozornost, neudržeš ani tu myšlenku, a i pro moje takový vnitřní, že vidím, že jsou v pořádku. Že jsou opečovaní po stránce hygienické, že třeba nehubnou nebo že jsou v pořádku. (...). Já kdybych jí viděla jednou za čtrnáct dní, tak už by mohlo bejt pozdě.*“ Pravidelné schůzky mají význam motivační, podpůrný („*vyslechnout, povzbudit je, protože někdy jsou ty myšlenky prostě na sebevraždu a takovýhle, takže opravdu jenom tady si sednu a vyslechnu je*“) i praktický, kdy se řeší plnění domluvených kroků směřujících k cíli, který si klientka předsevzala.

Cíle uvedené v individuálním plánu si vždy určuje sama klientka. „*Ona sama si musí říct, co je pro ni prioritou.*“

Metody práce

Nejčastěji využívanou metodou práce je rozhovor. Ve své práci respondentka využívá znalostí krizové intervence, v rámci rozhovorů uplatňuje například uvádění příkladů z dobré praxe, snaží se působit i preventivně.

Skupinové aktivity probíhají v rámci adiktologické skupiny, komunitních setkání či volnočasových aktivit. Jak však respondentka uvedla, společné aktivity klientky příliš nevyhledávají. „*Ony tím, jak tady jsou od rána do večera spolu nebo podobně, tak jsou spíš radši samy ty ženský. Je to dost těžký, že když je*

nějaký tvoření, tak je tam sociální pracovnice sama, nepřijde nikdo. Za úspěch považujeme už když se sejdou dvě, tři klientky, takže to už jako máme radost, to je účast. Ale ženy to nevyhledávají.“

Hodnocení spolupráce

Před odchodem klientky probíhá společné hodnocení individuálního plánu, ukazují se „*miniaturní kručky*“ proto, aby si klientka uvědomila, co všechno se jí povedlo. Součástí je zpětná vazba ze strany pracovnice. V případě, že klientka odchází předčasně z důvodu porušování pravidel azylového domu, hodnocení již neprobíhá.

Vracející se klientky

Problematika opakovaného návratu do sociálních služeb se týká z pohledu respondentky téměř všech žen. „*Většinou se opět vracej buď z tý ubytovny, nebo z nějakýho toho bytu zpátky do sociálních služeb*“. Důvody mohou být nezvládnutí samostatného života, demotivace z důvodu dluhové situace (srážky ze mzdy) a návyk na sociální službu. Nadto „*(...) nejsou návazný služby, je to těžký. Takže se cyklej.*“

Chápání pomoci u jednotlivých pracovnic

Pomoc znamená pro respondentku zejména naslouchat. „*Naslouchat tomu člověku, co je pro něj to důležitý. Nesnažit se, že máme tady nějaký hodnoty, ať je to tady nebo kdekoliv jinde, snažit se ho dostat do toho našeho, co jsme si vysnili. Poslouchat jeho.*“ Být tu pro klientku a dělat to, co je pro ni nejlepší ovšem z jejího pohledu, nikoliv z pohledu sociální pracovnice.

Charakteristiky vztahu s klientkou

Respondentka uvedla, že je pro ni důležitý proklientský přístup. Ráda se s klientkami setkává i mimo kancelář. „*Často mezi ně chodim, často si sednu venku s nima.*“ Klientky se snaží podpořit v případě potřeby i prostřednictvím fyzického kontaktu. „*Vemu za ruku, opravdu nemám nějaký odpor se těch lidí i dotýkat, ať jsou v jakýmkoliv stavu, jo, je jedno, jestli smrdí, nebo voní nebo něco. Prostě když potřebuje obejmout, tak to nějak vycítim a objímám ho.*“ Klientkám dává najevo, že jí na nich záleží. „*Já třeba konkrétně když mají ženy svátek nebo*

narozeniny, tak se snažím jim aspoň popřát, když už je maj, tak aby aspoň věděly, že někdo ví, že maj svátek a narozeniny.“

Zároveň považuje respondentka za velmi důležité udržování osobních hranic. *„(...) vim, kde mam tu hranici, za kterou toho klienta prostě fakt pustit nechci.“*

Uznávané hodnoty

Mezi hodnoty, které jsou pro respondentku důležité, patří čestnost a pracovitost. Velmi důležitá je pro ni při vykonávání práce psychická pohoda.

Základ profese

Respondentka ve své práci vychází ze základní premisy své práce, kterou je absence jakýchkoliv očekávání. *„Já co jsem si (ze školy – pozn. LG) úplně vzala nejvíc, vim, že říkala (přednášející – pozn. LG) od sociální práce nic neočekávat. To mi hrozně dává. Že prostě nemám na ty klienty sebemenší nárok na cokoliv, aby udělali.“*

5.6.4. Případová studie 4 (Azylový dům C)

Čtvrté respondentce je padesát jedna let a vystudovala sociální práci na vysoké škole. V azylovém domě pracuje pět let.

Problémy klientek

Klientky azylového domu řeší kromě stavu bytové nouze především nedostatek finančních prostředků. Největším problémem jsou v této souvislosti dluhy. Dalším problémem jsou závislosti, psychické problémy, nefunkční rodinné zázemí a domácí násilí.

Nabídka azylového domu

Azylový dům nabízí klientkám možnost bezpečného ubytování na dobu jednoho roku, podmínky pro přípravu stravy. K dispozici je společenská místnost, nabízí se i různé volnočasové aktivity. *„(...) nabízí se jim tady určitý workshopy, jako je vázání kytek, teď jsme tu měli nějaký líčení, jo, že se snažíme. Teď sem chodí pedikéři, takže se snažíme těm klientkám to tak trošku zpříjemňovat a vlastně jim nabízet to, co je normálně v běžném reálném životě.“*

Azylový dům má možnost čerpat finanční prostředky z projektu Nejdřív střecha, což umožňuje získat ubytování i ženám, které jsou zcela bez prostředků. Respondentka si projekt velmi chválí. *„Z pozice sociálního pracovníka je to projekt, který je naprosto luxusní, úžasný a nejskvělejší, protože když vám sem přijde ženská, která je špinavá, potrhaná, strašně vysílená, pláče už jenom co sem vstoupí a její první je, že nemá peníze, že nemá ani na jídlo, že nemá prostě a na to, aby nám zaplatila nájem už vůbec ne, tak že vy jste schopna ji vlastně uklidnit v tom, že jí řeknete ok, my vám jsme schopni dát ten měsíc zdarma, jsme vám schopný dát potravinovou pomoc, hygienickou pomoc, prací prášek, a za ten měsíc spolu bud' vyřešíme dávky hmotné nouze, nebo se pokusíme najít práci.“*

Spolupracující organizace

Mezi organizace spolupracující s azylovým domem patří různě zaměřené neziskové organizace (trestní minulost, závislosti, dluhové poradenství, právní poradenství, mateřství apod.). Respondentka dále spolupracuje se sociálními kurátory a úřady práce.

Pracovníci

S klientkami v azylovém domě pracují sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách a psycholožka.

Popis pomoci

Součástí pobytu v azylovém domě je i poskytování sociálního poradenství. Po nástupu do azylového domu a vyřízení praktických záležitostí je do dvou týdnů naplánována schůzka, na které se sestavuje individuální plán na celý rok. *„Já jim vždycky právě vysvětluju, že ten individuál vlastně můžeme použít k tomu, že když k nám přijde, tak má prostě obrovské balvan, kterej má sto kilo prostě problémů, který jsou pro ni v tu chvíli absolutně, ale absolutně neřešitelný, jako jo. Protože když se vám ty problémy všechny vmatlaj do jednoho, že jo, tak nevíte, kterym byste začala. No a ten individuál je vlastně o tom, že vy ty malý kameny od sebe oddělujeme a začneme si to stavět, že jo.“*

Následné povinné pravidelné konzultace probíhající jednou za měsíc slouží k revizi domluvených úkolů, eventuálně k upravování cílů individuálního plánu.

Metody práce

Respondentka ve své práci využívá přístup orientovaný na úkoly. Ve své práci hodně pracuje s pochvalou. „(...) *de facto fungujeme jako pochvala. To chválení jako hodně funguje, no.*“

Sebe vnímá jako toho, kdo má klientku doprovázet, i když poznamenává, že někdy je třeba klientku směřovat. „*Občas ten doprovod je takovej, že taháte vy, jo, protože víte, že ona na to má, ale potřebuje, fakt potřebuje strkat, jako jo. (...)* Když chcete, abyste se k něčemu dostali, tak ten doprovod je málo.“ Důležité je klientku motivovat, což se váže na individuální přístup. „*Je to hrozně moc jako o času s tím klientem a poznat trošku toho klienta, nechat ho povídat a nějak si z toho vydobávat ty věci, na který byste ho vlastně mohla utáhnout jako.*“

Klientky mají možnost účastnit se i komunitních setkání, kde se řeší různá životní témata.

Hodnocení spolupráce

Hodnocení spolupráce probíhá zpravidla při ukončení pobytu v azylovém domě prostřednictvím společného hodnocení individuálního plánu. V případě, že klientka odchází z důvodu porušení pravidel, hodnocení neprobíhá.

Vracející se klientky

Klientek se do azylového domu vrací mnoho. Týká se to velmi často starších žen, u nichž není prakticky možné situaci změnit. „(...) *věk před senior, už takový před seniorky a tam fakt není kam, jako jo*“. Týká se to však i žen, které nechtějí svou situaci řešit. „*Když ta klientka je opravdu zaseknutá v tom, že nebudu chodit do práce, nebudu řešit dluhy, nebudu řešit rodinu, nebudu řešit to, tam ono, jako nemáte toho moc. (...) je fakt, že plno ženských vám řekne já prostě do práce nepudu, protože já nebudu dělat za dvacet, aby mi zůstalo osm.*“

Chápání pomoci u jednotlivých pracovnic

Pomoc znamená pro respondentku pracovní náplň a něco, co je podle ní v životě hodně potřebné.

Charakteristiky vztahu s klientkou

Ve vztahu s klientkou vnímá respondentka jako zásadní důvěru a jednání na rovinu. *„Musíme si fakt jako důvěřovat, protože si tu sdělujeme nějaký věci, jako jo. (...) když je mám doprovázet prostě v jejich rozhodnutích, v jejich stavech, v jejich náladách, jo, někdy je to o brečení, někdy to je o vzteku, někdy to je o tom, že přijde opilá, jako jo, a tohleto, tak mezi váma musí bejt něco jako nějaká souhra, protože jinak to nemá cenu.“*

Respondentka je velmi angažovaná, jak sama říká, *„za svoje klientky se biju“*. S některými klientkami respondentka udržuje kontakt i po jejich odchodu do samostatného bydlení. *„Jsme pořád v kontaktu, jako že si píšeme. Klientky mi i teď občas mi zavolaj, třeba jenom jestli bych je nevyslechla, takže občas to mám jako že sedim ráno u kafe a poslouchám klientku. No, nebo samozřejmě když jsou nějaký svátky a tak, tak jako se vždycky ozvou a napíšou jak se maj nebo to, tak o nich docela vim. Tyhleto co se fakt posunuly tam, kam se měly posunout, tak se fakt potom ozývaj. Je to takový, je to milý.“*

Uznávané hodnoty

Hlavní hodnotou je pro respondentku člověk. *„Ať je to člověk, kterej by přišel obalenej bahnem nebo by zapáchal tak, že vám budou slzet oči, pořád je to člověk. To je takový jako prvotní jako pro mě tohleto. Protože s těma věcma dalšíma se dá něco dělat, ale furt v něm musíte vidět člověka.“* Dalšími důležitými hodnotami jsou čestnost a svědomitost.

Základ profese

„Nedokážu to takhle nějak jako...“

5.6.5. Případová studie 5 (Azylový dům C)

Páté respondentce je třicet sedm let a vystudovala obor sociální práce na vysoké škole. V azylovém domě pracuje šest měsíců.

Problémy klientek

Mezi častá témata klientek azylového domu patří podle respondentky kromě absence trvalého bydlení dluhy, zdravotní problémy, rodinná situace, ale například i komunikační problémy. *„Klientky jsou velmi různorodé. Jsou to ženy*

ve věku osmnáct až nejstarší tady teď máme sedmdesát dva let s velmi různorodými příběhy životními (...). Některé klientky vlastně celý život si prožily úplně „normální“ v podstatě a na konci života, když jim třeba zemřel partner, na kterém byly finančně závislé, tak se nějakým způsobem zadlužily a nebyly schopny samy si s tou situací poradit. Jsou tady klientky, kde se ty problémy generačně přenášejí, že děti jsou taky někde na ubytovnách, mají podobné i zdravotní problémy, závislosti a tak dále. Jsou to takový jako velmi různorodý příběhy od velmi jako vzdělaných žen, inteligentních, které prostě měly v životě smůlu, a pak jsou prostě ženy, které opravdu nikdy neuměly dobře hospodařit a spadly do dluhů.“

Nabídka azylového domu

Azylový dům klientkám nabízí ubytování a sociální poradenství, kde se řeší vše, co klientky potřebují (bytová situace, dávky, rodinná situace apod.). K dispozici jsou i přídatné služby, jako je potravinová pomoc či ošacení.

V azylovém domě je dostupná i psychologická péče, které mohou klientky v případě zájmu využít.

Součástí poradenství je i zprostředkování kontaktu s dalšími službami.

Spolupracující organizace

Mezi subjekty, s nimiž je azylový dům v kontaktu, patří různě zaměřené neziskové organizace (závislosti, trestní minulost, dluhové poradenství apod.). Spolupráce spočívá v nakontaktování a případném doprovodu klientky.

Pracovníci

S klientkami v azylovém domě pracují sociální pracovnice, pracovníci v sociálních službách a v případě zájmu psycholožka.

Popis pomoci

Při nástupu do azylového domu se mapuje situace klientky. „Co se přihodilo, jak dlouho trvá její bytová krize nebo bytová nouze, zjišťujeme její sociální situaci, rodinné vazby, zdravotní problémy, jaké jsou její finanční možnosti, jestli je to důchodkyně, buď invalidní, nebo starobní, jestli pobírá dávky hmotné nouze nebo teda některé z nich mají práci, mají příjem z té práce.“

Následně se sestavuje individuální plán dle přání klientky. Pracovnice informuje o tom, jaké má klientka možnosti, „*jakoby doporučuju, co by v té její životní situaci bylo vhodné zařídit*“.

Následně probíhají pravidelné schůzky s klientkou, které se konají jednou za jeden až dva týdny dle závažnosti situace konkrétní klientky.

Přestože se respondentka snaží klientky motivovat, „*aby viděly, že když budou spolupracovat na té změně, že ten život bude jednodušší pro ně*“, zodpovědnost zůstává stále na straně klientek. „*(...) to záleží na každém, jestli bude chtít pracovat na té změně nebo ne. (...) V podstatě se snažím jim ty možnosti otevírat, ukazovat jim, co by bylo možné a někdy to prostě... Někdy ony zkoušej, zkoušej a stejně se stáhnou a ty možnosti nevyužijou a já to respektuju.*“

Metody práce

Respondentka ve své práci využívá především poradenský rozhovor a krizovou intervenci, čerpá i ze znalosti motivačních rozhovorů.

Hodnocení spolupráce

Hodnocení spolupráce s klientkou je průběžné, což je dle respondentky velmi důležité. „*(klientka – pozn. LG) Dostává podporu v průběhu toho měsíce a každé tejdny nebo každých čtrnáct dní se na to koukáme a zhodnocujeme, co se povedlo, v čem se posunula. Tam si myslím, že to průběžný je pro ně hrozně důležitý, aby ony opravdu jako viděly, čeho dosáhly už.*“ I malé krůčky vnímá respondentka jako úspěch. „*Ty úspěchy jsou někdy takový jako úplně maličký, ale já si myslím, že i ten malej úspěch je důležitěj.*“

Vracející se klientky

Problémem vracejících se klientek je neměnnost jejich situace. „*(...) se sem vrací hodně často ty klientky, kde ta situace je neměnná. Když je někdo invalidní, tak prostě těžko si sežene nějakou lepší práci. Když je někdo starobní důchodce, tak asi už taky jako nesežene.*“ Některým klientkám „*opravdu nic jinýho nezbyvá.*“

Chápání pomoci u jednotlivých pracovnic

Spíše než slovo pomoc by respondentka zvolila slovo podpora. „*Spiš bych to nazvala podporou ve smyslu už je to od toho základu, aby si víc věřila. Aby viděla, že ta životní situace má nějaký možnosti, že to není uzavřená cesta. V podstatě to jako vidím jako od té podpory nějakýho sebevědomí a otevření těch možností, předávání odborných informací, co v té daný životní situaci je možný.*“

Charakteristiky vztahu s klientkou

Ve vztahu s klientkou vnímá respondentka jako zásadní získat si důvěru klientky, protože „*bez té důvěry to nejde.*“

Uznávané hodnoty

Pokud jde o hodnoty, je pro respondentku stěžejní Etický kodex, dále křesťanské hodnoty a odborné znalosti nabyté během studia a praxe.

Základ profese

To nejdůležitější je pro respondentku v rámci její práce klientky posilňovat a zplnomocňovat je k řešení vlastních problémů. Ke svým znalostem přistupuje eklekticky v závislosti na osobnosti a situaci klientky.

5.6.6. Shrnutí

Následující podkapitola shrnuje údaje získané v rámci výzkumu od všech respondentek a odpovídá na položené výzkumné otázky.

- *Jaké možnosti podpory mohou pracovnice klientkám nabídnout?*

Azylový dům klientkám nabízí ubytování na dobu určitou, podmínky pro přípravu stravy a co je zásadní, nabízí pomoc v řešení jejich situace prostřednictvím individuálního sociálního poradenství zaměřeného na celkové zlepšení jejich situace.

Klientkami azylových domů jsou dospělé ženy, které se ve svém životě potýkají s různými problémy. Mezi problémy klientek patří kromě absence trvalého bydlení nedostatek finančních prostředků, absence stálého zaměstnání, nefunkční rodinné zázemí, špatné rodinné vztahy, zkušenosti s domácím násilím, závislosti, dluhy, exekuce, situace akutní krize, špatný fyzický či psychický stav,

absence určité kompetence. Často se jedná o problémy, které jsou spolu určitým způsobem provázány (například zlepšení finanční situace je vázáno na nalezení zaměstnání, jehož udržení však vyžaduje dodržování určitých pravidel apod.), což vede k cyklení problémů a přetrvávání nepříznivé životní situace. Proto je velmi důležité řešit situaci klientek komplexně.

Mají-li klientky specifické problémy, jejichž řešení přesahuje možnosti pracovníků azylového domu, funguje podle všech respondentek kvalitně spolupráce s mnoha dalšími subjekty. Jedná se zejména o jiné azylové domy, denní centra, noclehárny, sociální kurátory či různě zaměřené neziskové organizace. Mezi další subjekty, s nimiž jsou pracovníci azylových domů v kontaktu, patří úřady práce či Česká správa sociálního zabezpečení. Zde již hodnocení spolupráce nebylo jednoznačně kladné, zkušenosti jednotlivých respondentek se lišily dle konkrétních pracovišť a pracovníků úřadů.

Kromě individuálních konzultací s pracovníky azylového domu mají klientky možnost setkávat se ve společných prostorách zařízení, mohou se účastnit komunitních setkání, jež mají v některých případech provozní charakter (azylový dům A), v jiných případech fungují navíc i jako prostor pro sdílení (azylový dům B a C). V jednom z azylových domů (B) probíhají i tzv. motivační skupiny, jež jsou zaměřené specificky na problematiku závislostí. Všechny azylové domy se snaží nabízet pro klientky i volnočasové aktivity, o něž však, jak se respondentky shodly, není příliš velký zájem. Klientky spíše oceňují individuální konzultace, na nichž mohou řešit svoji situaci, navíc často nechtějí před ostatními klientkami prezentovat své osobní záležitosti. Dalším důvodem je fakt, že klientky jsou ubytované na vícelůžkových pokojích a oceňují tedy spíše soukromí než společně strávený volný čas.

Azylový dům dále nabízí klientkám i další možnosti pomoci v situaci nouze, například potravinovou pomoc či pomoc s ošacením. Azylový dům C má navíc možnost čerpat finance z projektu Nejdřív střecha a podpořit tak i ženy, které jsou aktuálně zcela bez prostředků.

◦ *Jak konkrétně se pomoc realizuje?*

S klientkami v azylovém domě pracují sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, ale například i zdravotní sestry (azylový dům C). Ve všech domech je k dispozici psychologická péče ze strany psychologa či terapeutů, což

je vzhledem k častému špatnému psychickému stavu klientek velmi dobře.

Základem sociálního poradenství v azylovém domě je povinné pravidelné setkávání klientky s klíčovým sociálním pracovníkem, respektive pracovníci. Na schůzkách se individuálně řeší konkrétní situace klientky. Schůzky probíhají obvykle jednou za dva týdny, v případě potřeby častěji, záleží na tom, jaký problém klientka aktuálně řeší.

Cíl spolupráce určuje vždy klientka, která s pomocí pracovnice formuluje svoji zakázku, jež se zaznamenává do individuálního plánu. Klientka si stanovuje, čeho chce za období pobytu v azylovém domě dosáhnout. V návaznosti na stanovené cíle společně s pracovníci plánují kroky, které klientku vedou k požadovanému cíli či cílům.

Pomoc pracovnice azylového domu zahrnuje všechny aspekty, jež uvádí Kraus (2008) při charakterizování pomoci. Je zde přítomno jak poskytování opory (vyslechnutí, povzbuzení, doprovázení), tak výchovně-vzdělávací působení (poskytování materiálů a informací) a poradenství (hledání způsobů, jak situaci řešit, kontaktování dalších institucí, které by mohly být při řešení nápomocny).

Sociální poradenství se zaměřuje na kompenzaci zjištěných nedostatků, snaží se přesně o to, o čem hovoří Kraus (2008), aktivizovat člověka a pomáhat mu zajistit sociální i psychickou stabilitu a sociální nezávislost. Cílem je řešení (ideálně i vyřešení) stávajících problémů klientky a její pozitivní životní posun. Pracovnice jsou si vědomy faktu, že při poradenství jde o více než jen o řešení ubytování, jde o zplnomocňování klientek k samostatnému životu tak, aby byly schopny vyrovnávat se s nároky a problémy života samy.

Z rozhovorů velmi jasně vyplynulo, že zásadní je v úspěšnosti spolupráce motivace klientky ke změně. Respondentky velmi vnímají svoji podpůrnou roli, snaží se klientky motivovat a povzbuzovat. Jsou si vědomy, že klientky musí řešit mnoho problémů a postupují kupředu krůček po krůčku. Odpovědnost za výsledek však zůstává na klientkách, pracovnice respektují jejich rozhodnutí, a to i v případě, že klientka svou situaci nechce řešit.

Průběh spolupráce se hodnotí, a to na pravidelných schůzkách klientky a pracovnice. Kritériem hodnocení jsou cíle stanovené v individuálním plánu. Hodnocení je v podstatě průběžné se závěrečným zhodnocením při ukončení pobytu (s výjimkou nuceného odchodu, kdy již hodnocení neprobíhá).

V souvislosti s poskytovanou pomocí je třeba zmínit, že podstatná část

klíentek se do sociálních služeb opět vrací. Důvody jsou v zásadě dva. Prvním je nezájem klíentek o řešení situace, návyk na sociální službu, případně stav, kdy jim stávající životní styl jim vyhovuje či jsou demotivovány v řešení například srážkami z příjmu souvisejícími s řešením dluhové situace. Druhým důvodem je praktická nemožnost řešení situace. Dostáváme se zde k problému, který má strukturální charakter. Existuje totiž určitá část populace, jejíž příjmy jsou nedostatečné pro zajištění bydlení v rámci otevřeného trhu, a zároveň je v situaci, kdy si nemůže příjmy například z důvodu špatného zdravotního stavu či z důvodu vysokého věku zvýšit. Následné bydlení pro tyto lidi v současné době není, nezbyvá jim tedy nic jiného než se přesunovat mezi jednotlivými azylovými domy. To je problém, na který poukázaly všechny respondentky, navíc problém, který se bude v souvislosti se stárnutím populace stále stupňovat.

◦ *Jak přistupují k práci s klíentkami jednotliví pracovníci?*

Přístup k práci s klíentkami je velmi individuální záležitostí. Přestože se respondentky v mnohém shodly, jejich pohledy nejsou identické, proto jsou v popisu zachována odlišnosti jejich odpovědí.

Pomoc pro respondentky v kontextu jejich práce znamená mnoho věcí. Lze ji chápat v obecné rovině (jako „pracovní náplň“ – případová studie 4), ale i zcela konkrétně jako důvěru ze strany klíentky v možnosti spolupráce (případová studie 1), jako skutečné naslouchání (případová studie 2), jako podporu, spolupráci, partnerský vztah (případová studie 3) či jako podporu ve smyslu podpory sebevědomí a otevření možností (případová studie 5).

Vztah vnímají všechny pracovníce jako zásadní předpoklad úspěšné spolupráce. Důležitými charakteristikami vztahu je pro ně důvěra, bezpečné prostředí, partnerský přístup, respekt, tolerance, proklíentská orientace a profesionalita. Tyto charakteristiky odpovídají v současnosti preferovaným charakteristikám vztahu tak, jak o nich hovoří Kraus (2008). Všechny respondentky uvedly jako důležité i udržování osobních hranic, jež jsou však nastaveny velmi individuálně. Jedna respondentka nemá problém klíentku obejmout, má-li pocit, že je to v určité situaci potřeba (případová studie 3), další udržuje s klíentkami kontakt i po ukončení pobytu v azylovém domě (případová studie 4).

Důležitými hodnotami jsou pro respondentky v jejich práci ocenění

hodnoty každého člověka (případová studie 4), individuální přístup, akceptace (případová studie 1), respekt (případová studie 1 a 2), čestnost (případová studie 3 a 4), pracovitost (případová studie 3) či křesťanské hodnoty (případová studie 2 a 5). Jako hodnotu vnímá jedna z respondentek i samotnou pomoc klientkám (případová studie 1), uvedeny byly i znalosti nabyté během studia a praxe (případová studie 5) či psychická pohoda pracovnice (případová studie 3).

Pokud jde o teoretická východiska pro práci s klientkami, uplatňuje se eklektický přístup v závislosti na osobnosti a situaci klientky. Respondentky se shodly, že velký význam pro jejich další práci mají jejich osobní profesní zkušenosti. Objevil se zde i motiv intuice (případová studie 2) a základní premisa ovlivňující veškerou práci s klientem, kterou je absence jakýchkoliv očekávání (případová studie 3).

5.7. Limity výzkumu

Omezením výzkumu, který je třeba zmínit a který však omezením plánovaným, neboť přímo souvisí se zvolenou metodologií, je nemožnost zobecňování získaných údajů. Je třeba mít na paměti, že kvalitativní výzkum si neklade za cíl získat informace umožňující zobecňování. Prezentované informace byly získány od konkrétních respondentek v konkrétním čase, vypovídají tedy o konkrétních respondentkách a jejich pohledu na vlastní činnost v azylovém domě.

Dále je třeba si uvědomit, jak píše Kraus (2008), že ani v sociálně pedagogickém výzkumu beze zbytku nevyhneme subjektivnímu pohledu, a někdy přímo i zkresení buď při vlastním zkoumání (například při použití metody), nebo při interpretaci výsledků. Sama osobnost výzkumníka je tedy v kvalitativním výzkumu určitým limitem.

Okolností, kterou je třeba také uvést je to, že v průběhu realizace výzkumu bylo zjištěno, že dvě z respondentek pracují v azylovém domě několik měsíců. Samy tedy poukazovaly na skutečnost, že jejich výpovědi jsou založeny na jejich zkušenostech s klientkami, kterých nebylo v porovnání s ostatními respondentkami tolik.

IV. ZÁVĚR

Tématem předkládané práce byla sociálně pedagogická pomoc poskytovaná v azylových domech pro ženy. Cílem práce bylo popsat podoby pomoci poskytované v konkrétních azylových domech pro ženy a rozšířit tak stávající poznání o současné praxi sociálně pedagogické pomoci.

Teoretická část práce byla věnována problematice sociálně pedagogické pomoci, vymezila, co je sociálně pedagogická pomoc, kdo je pomáhající pracovník a z jakých východisek může při své práci vycházet. Byl popsán vztah pomáhajícího pracovníka a jeho klienta, téma profesní etiky, pozornost byla věnována i vybraným metodám sociálně pedagogické pomoci. Dále bylo v teoretické části zpracováno téma bezdomovectví včetně bezdomovectví žen a problematika azylových domů v České republice se zaměřením na azylové domy pro ženy v Praze. Popsána byla i specifika práce se skupinou lidí bez domova.

Praktická část práce byla věnována realizovanému výzkumu. Byly zde popsány cíle práce, výzkumné otázky, metodologie výzkumu a průběh jeho realizace. V rámci shrnutí výzkumu byly zodpovězeny výzkumné otázky, čímž byl splněn cíl práce.

Z realizovaného výzkumu vyplynulo, že sociální poradenství realizované v azylových domech je pomocí v sociálně pedagogickém smyslu. Jedná se o pomoc, která může mít mnoho podob v závislosti na problémech, které klientky řeší. Nejčastěji uváděnými problémy byly absence trvalého bydlení, nedostatek finančních prostředků, absence stálého zaměstnání, nefunkční rodinné zázemí, špatné rodinné vztahy, zkušenosti s domácím násilím, závislosti, dluhy, exekuce, situace akutní krize, špatný fyzický či psychický stav. To vše jsou potřeby, na které reagují pracovníce azylového domu v rámci individuálního sociálního poradenství.

Pomoc, jež může mít charakter poskytování opory, výchovně vzdělávacího působení či poradenství, se realizuje prostřednictvím pravidelných povinných konzultací s cílem podpoření klientky v dosažení jejích cílů. Zásadní roli zde hraje motivace klientky, což si pracovníce uvědomují a v rámci konzultací se snaží klientky podpořit.

Výzkum ukázal, že přístupy jednotlivých pracovníků jsou různé, nicméně všechny pojmají pomáhání profesionálně. Jsou si vědomy důležitosti

poradenského vztahu, je pro ně ceněná důvěra, přijetí, partnerský přístup, respekt, tolerance, bezpečné prostředí, ale i udržování osobních hranic. Při své práci vycházejí ze svých teoretických znalostí, určující pro jejich další konání jsou však především nabyté zkušenosti.

Během výzkumu vyvstalo v souvislosti s pomocí významné téma, kterým je opakovaný návrat klientek do sociálních služeb. Důvodem může být nedostatečná motivace pro změnu, ale především neexistence návazného bydlení (nejen) pro ženy s nízkým příjmem. Zde byl odkryt strukturální problém, který je poměrně akutní a který bude s ohledem na stárnutí populace v budoucnu nabývat na důležitosti.

Práce popsala, jakých podob nabývá pomoc v konkrétních azylových domech pro ženy v pojetí jednotlivých pracovníků. Osobně bych považovala za velmi zajímavé výzkum rozšířit například o výzkum pomoci v mimopražských azylových domech, zajímavé by jistě též bylo genderové srovnání s pomocí poskytovanou v azylových domech pro muže.

Literatura a prameny

Arcidiecézní charita Praha. Dům Gloria [online]. [cit. 2019-05-20]. Dostupné z www: <https://praha.charita.cz/sluzby/adgloria/?gclid=EAIAIQobChMlrLeN7ZSq4gIVxeN3Ch2x7w0dEAAYASAAEgJFbfD_BwE>.

Arcidiecézní Charita Praha. Azylový dům sv. Terezie [online]. [cit. 2019-05-20]. Dostupné z www: <<https://praha.charita.cz/sluzby/svterezie/azylovy-dum-sv-terezie/>>.

Armáda spásy. Azylový dům [online]. [cit. 2019-05-20]. Dostupné z www: <<https://armadaspasy.cz/pobocky/praha/praha-centrum-socialnich-sluzeb-b-burese/azylovy-dum/>>.

BANDIT, Rad. *Naděje je na druhém břehu: životy pražských žen bez domova*. Olomouc: Broken Books, 2016. ISBN 978-80-905743-4-2.

Centrum sociálních služeb Praha a. Azylový dům pro ženy [online]. [cit. 2019-05-20]. Dostupné z www: <<https://www.csspraha.cz/24817-azylovy-dum-pro-zeny>>.

Centrum sociálních služeb Praha b. Azylový dům Šromova [online]. [cit. 2019-05-20]. Dostupné z www: <<https://www.csspraha.cz/24820-azylovy-dum-sromova>>.

Centrum sociálních služeb Praha c. *V Praze doma bez domova, pouliční průvodce Prahou*. 2018 [online]. [cit. 2019-05-01]. Dostupné z www: <<https://www.csspraha.cz/wcd/publikace/vprazedomabezdomova2018.pdf>>.

Česká společnost AIDS pomoc. Azylový dům [online]. [cit. 2019-05-20]. Dostupné z www: <<http://www.hiv-komunita.cz/zakladni-udaje-o-socialni-sluzbe-azylovy-dum.html>>.

Český statistický úřad. Sčítání lidu, domů a bytů 2011 - Výsledky sčítání bezdomovců [online]. [cit. 2019-03-15]. Dostupné z www: <https://www.czso.cz/csu/sldb/vysledky_scitani_bezdomovcu>.

ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. s. 10-22, 38-64. ISBN 978-80-271-0080-4.

FRONKOVÁ, Veronika. *Naplnění potřeb uživatelů azylových domů v České republice* [online]. 2017 [cit. 2018-04-24]. Dostupné z [www: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/178891>](http://www.is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/178891).

HARTL, Pavel. Poradenství. In MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003 a. s. 83-116. ISBN 80-7178-548-2.

HAVRÁNKOVÁ, Olga. Práce se skupinou. In MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003 a. s. 153-168. ISBN 80-7178-548-2.

HAVRÁNKOVÁ, Olga. Případová práce. In MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003 a. s. 61-85. ISBN 80-7178-548-2.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4.

HETMÁNKOVÁ, Rad. *Zpátky ze dna: Zaostřeno na ženy*. Praha: Jako doma, 2013 [online]. [cit. 2019-04-02]. Dostupné z [www: <http://jakodoma.org/wp-content/uploads/2014/04/zprava_final.pdf>](http://jakodoma.org/wp-content/uploads/2014/04/zprava_final.pdf).

HRADECKÝ, Ilja, HRADECKÁ, Vlastimila. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, občanské sdružení, 1996. ISBN 80-902292-0-4.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1.

KOVÁČOVÁ, Denisa. *Problematika bezdomovectví žen - sociální práce v azylovém domě pro ženy* [online]. 2015 [cit. 2019-07-15]. Dostupné z [www: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/157095>](http://www.is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/157095).

KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-383-3.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Povídej – naslouchám*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2010. ISBN 978-80-7195-405-7.

KUCHAŘOVÁ, Věra, BARVÍKOVÁ, Jana, PEYCHLOVÁ, Kristýna, HÖHNE, Sylva. *Vyhodnocení dostupných výzkumů a dat o bezdomovectví v ČR a návrhy postupů průběžného získávání klíčových dat*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2015. ISBN 978-80-7416-204-6.

LEVICKÁ, Jana. *Metódy sociálnej práce*. Trnava: ProSocio, 2002. ISBN 80-89074-38-3.

LORENZOVÁ, Jitka. Sociální pedagogika jako pomáhající disciplína. *Pedagogika*, 51 (3), s. 292-298. ISSN 3330-3815.

LUCKÁ, Yvonna. Krizová intervence. In MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003 a. s. 119-134. ISBN 80-7178-548-2.

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

Městská část Praha 6. *Koncepce sociálně bytové politiky* [online]. [cit. 2019-05-20]. Dostupné z www: <https://www.praha6.cz/socialne_bytova_politika>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí a. *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV, 2013. ISBN 978-80-7421-072-3.

Ministerstvo práce a sociálních věcí b. Registr poskytovatelů sociálních služeb [online]. [cit. 2019-05-01]. Dostupné z www: <http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1558341509374_2>.

NADĚJE a. Azylový dům Vršovice [online]. [cit. 2019-05-20]. Dostupné z www: <<https://www.nadeje.cz/praha/phadvrsovice>>.

NADĚJE b. Azylový dům Záběhlice [online]. [cit. 2019-05-20]. Dostupné z www: <<https://www.nadeje.cz/praha/phadzabehlice>>.

NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.

NAVRÁTIL, Pavel. Vybrané teorie sociální práce. In MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. s. 183–261. ISBN 80-7178-473-7.

NEČASOVÁ, Mirka. Profesní etika. In MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Portál, 2003 a. s. 21 - 49. ISBN 80-7178-548-2.

PROCHÁZKA, Miroslav. *Sociální pedagogika*. Praha: Grada, 2012. s. 61-72. ISBN 978-80-247-3470-5.

PRŮDKOVÁ, Táňa, NOVOTNÝ, Přemysl. *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0.

PRŮCHA, Jan, WALTEROVÁ, Eliška, MAREŠ, Jiří. *Pedagogický slovník*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-647-6.

ROGERS, Carl Ransom. *Být sám sebou; terapeutův pohled na psychoterapii*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0796-2.

ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-85850-00-1.

SCHWARZOVÁ, Gabriela. Sociální práce s bezdomovci. In MATOUŠEK, Oldřich, Jana KOLÁČKOVÁ a Pavla KODYMOVÁ (eds.). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2010. s. 315 – 330. ISBN 978-80-7367-818-0.

Společnost sociálních pracovníků České republiky. *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky*. 2006 [online]. [cit. 2019-03-23]. Dostupné z www: <http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf>.

Standardy kvality sociálních služeb – Příručka pro uživatele. MPSV [online]. [cit. 2019-03-23]. Dostupné z www: <https://www.mpsv.cz/files/clanky/5965/skss_final_web.pdf>.

TELLIS, Winston M. Introduction to Case Study. *The qualitative Report*. 1997, 3 (2), s. 1-14. ISSN 1052-0147. [online] [cit. 2019-03-19]. Dostupné z www: <<https://nsuworks.nova.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2024&context=tqr>>.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. ISBN 80-85850-69-9.

VODÁČKOVÁ, Daniela a kol. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2012. s. 59-88. ISBN 978-80-262-0212-7.

YIN, Robert K. *Case study research: design and methods*. London: Sage Publications, 2003. s. 19-56. ISBN 0-7619-2553-8.

Ústavní zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky

Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod

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

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

Příloha č. 1
ETHOS - Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení⁴⁸

Konceptní kategorie	Operační kategorie		Životní situace		Národní subkategorie		
Bez střechy	1	Osoby přežívající venku	1.1	Veřejné prostory nebo venku (na ulici)	1.1.1	Osoby spící venku (např. ulice, pod mostem, nádraží, letiště, veřejné dopravní prostředky, kanály, jeskyně, odstavené vagony, stany, garáže, prádelny, sklepy a půdy domů, vraky aut)	
	2	Osoby v noclehárně	2.1	Noclehárna	2.1.1	Osoby v nízkoprahové noclehárně	
Bez bytu	3	Osoby v ubytovnách pro bezdomovce	3.1	Azylový dům pro bezdomovce	3.1.1	Muži v azylovém domě	
					3.1.2	Ženy v azylovém domě	
					3.1.3	Matky s dětmi v azylovém domě	
					3.1.4	Otcové s dětmi v azylovém domě	
					3.1.5	Úplné rodiny v azylovém domě	
					3.1.6	Osoby v domě na půl cesty	
			3.2	Přechodná ubytovna	3.2.1	Osoby ve veřejné komerční ubytovně (nemají jinou možnost bydlení)	
			3.3	Přechodné podporované ubytování	3.2.2	Osoby v přístřeší po vystěhování z bytu	
	4	Osoby v pobytových zařízeních pro ženy	4.1	Pobytové zařízení pro ženy	3.3.1	Bydlení s podporou výslovně určené pro bezdomovce neexistuje	
					4.1.1	Ženy ohrožené domácím násilím pobývající na skryté adrese	
				4.1.2	Ženy ohrožené domácím násilím pobývajícím v azylovém domě		
5	Osoby v ubytovnách pro imigranty	5.1	Přechodné bydlení (azylová zařízení pro žadatele o azyl)	5.1.1	Žadatelé o azyl v azylových zařízeních		
				5.2	Ubytovny pro migrující pracovníky	5.2.1	Migrující pracovníci – cizinci ve veřejné komerční ubytovně (nemají jinou možnost bydlení)
6	Osoby před opuštěním instituce	6.1	Věznice a vazební věznic	6.1.1	Osoby před opuštěním věznice		
				6.2	Zdravotnická zařízení	6.2.1	Osoby před opuštěním zdravotnického zařízení
				6.3	Zařízení pro děti	6.3.1	Osoby před opuštěním dětské instituce
				6.3.2	Osoby před opuštěním péčovské péče		
7	Uživatelé dlouhodobější podpory	7.1	Pobytová péče pro starší bezdomovce	7.1.1	Muži a ženy v seniorském věku nebo invalidé dlouhodobě ubytovaní v azylovém domě		
				7.2	Podporované bydlení pro bývalé bezdomovce	7.2.1	Bydlení s podporou výslovně určené pro bezdomovce neexistuje

⁴⁸ Jedná se o typologii vytvořenou Evropskou federací národních sdružení pracujících s bezdomovci (FEANTSA) (Ministerstvo práce a sociálních věcí a, 2013, s. 59). Kompletní tabulka (Ministerstvo práce a sociálních věcí a, 2013, s. 59-60) obsahuje i dvě kategorie, které z důvodu přehlednosti v této tabulce uvedeny nejsou, a to kategorii Životní situace a Generickou (druhovou) definici.

Nejisté bydlení	8	Osoby žijící v nejistém bydlení	8.1	Přechodné bydlení u příbuzných nebo přátel	8.1.1	Osoby přechodně bydlicí u příbuzných nebo přátel (nemají jinou možnost bydlení)
					8.1.2	Osoby v podnájmu (nemají jinou možnost bydlení)
			8.2	Bydlení bez právního nároku	8.2.1	Osoby bydlicí v bytě bez právního důvodu
					8.2.2	Osoby v nezákonně obsazené budově
			8.3	Nezákonné obsazení pozemku	8.3.1	Osoby na nezákonně obsazeném pozemku (zahrádkářské kolonie, zemnice)
	9	Osoby ohrožené vystěhováním	9.1	Výpověď z nájemního bytu	9.1.1	Osoby, které dostaly výpověď z nájemního bytu
			9.2	Ztráta vlastnictví bytu	9.2.1	Osoby ohrožené vystěhováním z vlastního bytu
	10	Osoby ohrožené domácím násilím	10.1	Policejně zaznamenané domácí násilí	10.1.1	Osoby ohrožené domácím násilím – policejně zaznamenané případy - oběti
Nevyhovující bydlení	11	Osoby žijící v provizorních a neobvyklých stavbách	11.1	Mobilní obydlí	11.1.1	Osoby žijící v mobilním obydlí, např. maríngotka, karavan, hausbót (nemají jinou možnost bydlení)
			11.2	Neobvyklá stavba	11.2.1	Osoby žijící v budově, která není určena k bydlení, např. osoby žijící na pracovišti, v zahradních chatkách se souhlasem majitele
			11.3	Provizorní stavba	11.3.1	Osoby žijící v provizorních stavbách nebo v budovách např. bez kolaudace
	12	Osoby žijící v nevhodném bydlení	12.1	Obydlené neobyvatelné byty	12.1.1	Osoby žijící v nevhodném objektu – obydlí se stalo nezpůsobilým k obývání (dříve mohlo být obyvatelné)
	13	Osoby žijící v přelidněném bytě	13.1	Nejvyšší národní norma definující přelidnění	13.1.1	Osoby žijící v přelidněných bytech

Příloha č. 2
Informovaný souhlas

Byla jste požádána o rozhovor za účelem získání dat pro kvalitativní výzkum k diplomové práci Bc. et Bc. Lenky Grande, jež nese název Sociálně pedagogická pomoc klientkám azylových domů pro ženy. Výzkum probíhá v rámci navazujícího magisterského studia Sociální pedagogiky na Filozofické fakultě Karlovy Univerzity v Praze a jeho cílem je popsat podoby pomoci v konkrétních azylových domech pro ženy.

Účast na projektu spočívá v nahrávaném rozhovoru, který potrvá přibližně 60 minut. Vaše identita zůstane v plné anonymitě, nebude ztotožněn ani azylový dům. Získaná data budou vedena pod kódem, a to jak během zpracování (přepisu rozhovoru a jeho následné analýzy), tak i v diplomové práci. Budete-li mít zájem, můžete po přepsání rozhovoru jeho text autorizovat. Audiozáznam bude po přepsání vymazán.

Vaše spolupráce na projektu je dobrovolná. Na kteroukoliv otázku můžete odmítnout odpovědět a kdykoliv v průběhu rozhovoru můžete interview ukončit.

Svým podpisem souhlasíte se svou účastí v tomto projektu.

Datum:

Jméno:

Podpis:

Mám / nemám zájem přepsaný text rozhovoru autorizovat.

Příloha č. 3
Seznam otázek na rozhovor

Dílčí výzkumná otázka 1 – Jaké možnosti podpory mohou pracovnice klientkám nabídnout?

- Mohla byste mi říci něco o tom, kdo jsou ženy, které do Vašeho domu přicházejí?
- S jakými problémy se potýkají?
- Co jsou podle Vás klíčové otázky v úspěšném řešení jejich situace?
- Co nabízí Váš azylový dům klientkám, které sem přicházejí?
- Spolupracujete s jinými organizacemi? Pokud ano, s kterými? Jak spolupráce probíhá?

Dílčí výzkumná otázka 2 – Jak konkrétně se pomoc realizuje?

- Kdo konkrétně s klientkami v azylovém domě pracuje?
- Součástí řešení situace je povinné pravidelné setkávání se sociálním pracovníkem. Jak probíhá první kontakt s klientkou?
- Jak časté a jak dlouhé schůzky s klientkami jsou a jak probíhají?
- Kdo určuje, co se bude na schůzkách řešit?
- Co je cílem setkávání? Kdo jej určuje?
- Jak se hodnotí výsledek spolupráce? Kdo jej hodnotí a jakým způsobem?
- Jaké metody se zde v rámci sociální práce využívají?
- Co když klientka svou situaci řešit nechce?
- Řešíte zde problém opakovaného návratu do sociálních služeb? Pokud ano, jaké části klientek se toto téma týká a pracuje se s nimi jiným způsobem?
- Jak probíhá ukončení spolupráce s odcházející klientkou?

Dílčí výzkumná otázka 3 – Jak přistupují k práci s klientkami jednotliví pracovníci?

- Co pro vás znamená v rámci Vaší práce pomoc?
- Jak vnímáte vztah mezi pracovníkem a klientem?
- Kterými hodnotami se ve své práci řídíte?
- Vycházíte ve své práci z konkrétních teorií? Pokud ano, jak konkrétně se

teorie promítají do Vaší činnosti?

- Jakými interními předpisy se řídí Vaše zařízení?
- Musela jste někdy volit mezi Vašimi osobními hodnotami a hodnotami zařízení, v němž pracujete?
- Je něco, co byste chtěla dodat?

- Kolik je Vám let?
- Jaké máte vzdělání?
- Jak dlouho pracujete v azylovém domě?

Příloha č. 4
Ukázky z přepisu jednotlivých rozhovorů

- *Na začátku bych Vás chtěla požádat, jestli mi můžete říci něco o Vašich klientkách, o ženách, které sem přicházejí.*

Případová studie 1 (Azylový dům A)

„Jasně. Takže náš azylový dům je pro dospělé ženy, takže mohou si žádat pouze ženy, kterým bylo osmnáct let. Nehraje u nich roli, jestli jsou plně svéprávné nebo nikoliv, měli jsme tu zájemkyně a klientky, které měly třeba opatrovníka, takže omezenou svéprávnost a komunikovali jsme i s tím opatrovníkem, ať už byl veřejný a nebo to byl třeba člen rodiny nebo někdo takový, s tím, že všechny ženy mají společnou věc to, že nemají kde trvale bydlet. Takže buď u rodiny to nejde, nebo nemají dostatek finančních prostředků, aby si zajistily nějaké ubytování. Nebo se teď dostaly do nějaké akutní krize, že se musely vystěhovat z bytu nebo že měly násilného partnera a nebo prostě nějakým způsobem ty okolnosti se u nich pořád cyklí a nedokáží se z toho dostat dál, takže pořád nějakým způsobem nejsou schopny fungovat úplně tak nějak, aby měly vlastní bydlení a aby si ty problémy, se kterými se běžný člověk dokáže nějakým způsobem vypořádat, tak ony to nezvládají, protože nějaká kompetence, něco jim tam chybí.

Takže ta skupina se hodně těžko definuje, protože opravdu kdokoliv se do té situace může dostat, tudíž setkávám se tady s dívkami, které vyšly z dětského domova, setkávám se tady se seniory, setkávám se tady s oběťmi domácího násilí, pak s nějakými bývalými závislými osobami na nějakých návykových látkách, všechno možné. Opravdu jako kdokoliv, koho potkáte třeba i na ulici, tak může se do té situace dostat.

S tím, že náš azylový dům je maximálně na tři měsíce, poskytujeme to ubytování. Jsme sociální služba, takže to znamená to, že ta klientka má povinnost docházet na předem domluvené konzultace se mnou, kde řešíme tu její věc. Na začátku se sestaví individuální plán, kde ona si řekne, co všechno v té její situaci chce řešit. Co potřebuje řešit, aby se nějakým způsobem posunula dál. Takže třeba

obnovit kontakt s rodinou, obnovit kontakt s dětmi, které třeba nemá v péči, protože tady opravdu mohou být pouze dospělé ženy bez dětí v přímé péči, hledání zaměstnání, řešení zdravotního stavu, hlavně řešení ubytování, dluhy jsou častý problém. Takže opravdu ona si řekne, na čem tady chce pracovat, aby nějakým způsobem ta služba měla smysl, aby se nějakým způsobem posunula dál. Na těch konzultacích to spolu řešíme. Já jí pomáhám, doprovázím, poskytuju třeba materiály, když není schopná si to třeba sama obstarat, sděluju jí informace, jak něco probíhá, jak funguje, ale ta samotná práce, to zařízení, když vím, že ta klientka je toho schopná, tak už si to dělá ona sama. Neřeším to tady za ně.“

Případová studie 2 (Azylový dům B)

„Tak naše klientky jsou ženy bez domova, protože jsme azylovej dům, takže ženy bez domova. Přicházejí sem ženy starší osmnácti let, horní věková hranice není omezena. Takže tady máme jak ženy mladší, tak ale i starší v důchodovém věku. Naše klientky jsou klientky buďto v důchodovém věku, takže pobírají dávky, nebo důchody starobní, někdy i invalidní, tam pak na věku jako nezáleží, tam spíš na nějakém tom handicapu. Máme tu klientky, které chodí do zaměstnání, a nebo který jsou na dávkách hmotný nouze. Takže ta škála jejich finančních možností je poměrně široká, ale ty finance jsou nízký, takže proto jsou na azylovym domě, protože nemají na úhradu jinýho ubytování. Jsou to klientky zdravý, nebo právě s nějakým handicapem, ať už fyzickým tak i psychickým. Taky máme tady klientky se závislostma na alkoholu, na lécích a návykovejch látkách a nějakých jako tvrdějch i měkkejch drogách bych řekla. Co bych vám ještě tak řekla o ženách, který jsou naší cílovou skupinou. Můžou to bejt ženy s dětma i bez dětí, ale ty děti tady nemůžou bejt, my jsme právě jenom pro dospělý. Takže to jsou většinou ženy, který maj děti třeba v dětských domovech, v Klokáčích, mají je v péči třeba rodiče nebo tak podobně. Tak to je asi tak všechno, co bych řekla.“

Případová studie 3 (Azylový dům B)

„Tak, nevím jak kolegyně, ale já teda pro upřesnění jsem tady půl roku. Za tu dobu jsem teda měla XX klientek jenom nebo mám. Vesměs jsou to ženy všech věkovejch kategorií, poslední dobou teda spíš seniorky. Většinou přicházejí ty starší dámy v dost zuboženym stavu nebo částečně už bych řekla dementní. A

klientky, který jsou mladší, tak ty většinou už jsou takový ty putovní, že jdou od jednoho azylového domu k druhému a tím vlastně takhle řešej tu bytovou situaci. Stále budu mluvit jenom o těch XX, protože zbytek vám nemůžu posoudit.

Takže moje klientky maj... vlastně ani jedna z těch klientek nemá práci na smlovu na plnej úvazek. Snažej se v podobě různých brigád, jednodenních výplat a podobně. Ani jedna z těch klientek nemá rodinu nebo nějaký rodinný zázemí. Jsou to ženy, který buď už nemaj příbuzný, a nebo jsou to ženy, který nechtěj se s tou rodinou stýkat. Žádná možnost sociálního kontaktu, která by pomohla je vrátit zpátky.

Jinak ty ženy vlastně když přijdou ke mně, tak na půlku jsou, řekla bych ty starší takový, že ty čekaj, když to řeknu hloupě, mouchy snězte si mě, už si se mnou dělejte, co chcete, jen mě prostě tady nechte, ty mladší ženy, ty se teda snažej, ale opravdu je to někdy obtížný. V dnešní době nemaj následnou službu, nemaj se kam posouvat. Když vlastně choděj furt po těch azylovejch domech, což je většinou po půl roce, po roce se musej stěhovat, ono to taky na tu psychiku nepřidá. Takže devadesát devět celých devět procent žen je nějak psychiatricky léčeno, ať už jenom nějakými antidepresivy nebo nějakým způsobem mají za sebou psychiatrickou léčbu.“

Případová studie 4 (Azylový dům C)

„Takže cílová skupina klientek, s kterými pracuji jsou ženy bez domova. Většinou jsou to ženy, které buď pobývaly na ulici s tím, že je teda zachytili vlastně terénní pracovníci, kteří je potom doprovodili sem k nám, nebo jsou to klientky, co vlastně kroužej po azylových domech, který jsou dostupný. A nebo jsou to klientky, které se dostaly nějakým způsobem do takový situace, že poprvé zjistily, že jsou bez domova a že nemají kde být, že rodina nefunguje, nemaj u koho bydlet, takže požádaly o službu v našem azylovém domě. Takže všechno jsou klientky, kdy cílová skupina je teda ženy bez domova.“

Případová studie 5 (Azylový dům C)

„Ano, ano... Klientky jsou velmi různorodé. Jsou to ženy ve věku osmnáct až nejstarší tady teď máme sedmdesát dva let s velmi různorodými příběhy

životními od týrání v dětství přes domácí násilí, finanční velmi závažná situace, jsou velmi zadlužené některé. Některé klientky vlastně celý život si prožily úplně „normální“ v podstatě a na konci života, když jim třeba zemřel partner, na kterém byly finančně závislé, tak se nějakým způsobem zadlužily a nebyly schopny samy si s tou situací poradit. Jsou tady klientky, kde se ty problémy generačně přenášejí, že děti jsou taky někde na ubytovnách, mají podobné i zdravotní problémy, závislosti a tak dále. Jsou to takový jako velmi různorodý příběhy od velmi jako vzdělaných žen, inteligentních, které prostě měly v životě smůlu, a pak jsou prostě ženy, které opravdu nikdy neuměly dobře hospodařit a spadly do dluhů. Takže tak, no.“

Příloha č. 5
Seznam kódů a kategorií

KATEGORIE	KÓDY
Problémy klientek	absence trvalého bydlení
	nedostatek finančních prostředků
	absence stálého zaměstnání
	nefunkční rodinné zázemí
	kontakt s rodinou, s dětmi
	závislosti
	dluhy
	exekuce
	domácí násilí
	ztráta dokladů
	akutní krize
	fyzický stav
	psychický stav
	absence určité kompetence
cyklení problémů	
Nabídka azylového domu	ubytování na dobu určitou
	podmínky pro přípravu stravy
	bezpečné prostředí
	sociální poradenství (komplexní řešení situace)
	přístup na internet, k telefonu
	zprostředkování kontaktu s jinými službami
	potravinová pomoc
	ošacení
	společenský kontakt v rámci zařízení
	motivační skupiny
	volnočasové aktivity
	projekt Nejdřív střecha
Spolupracující organizace	azylové domy
	denní centra
	noclehárny
	sociální kurátoři
	neziskové organizace
	nemocnice
	dětské domovy
	Klokánky
	domovy pro seniory
	úřady práce
	Česká správa sociálního zabezpečení
Pracovníci azylového domu	sociální pracovníci

	pracovníci v sociálních službách
	psycholog
	terapeuti
	zdravotní sestry
Popis pomoci	nástup - práva, povinnosti
	sestavení individuálního plánu na základě zakázky klientky
	povinné pravidelné konzultace s klíčovým sociálním pracovníkem
	individuální přístup
	psychická podpora
	vyslechnutí, povzbuzení
	doprovázení
	směrování klientky
	poskytování materiálů a informací
	nakontaktování na další organizace
	respekt k rozhodnutí klienta
Metody práce	rozhovor
	motivace
	nácvik chování
	doprovod
	úkolový přístup
	krizová intervence
	skupinové aktivity
Hodnocení spolupráce	průběžné hodnocení stanovených cílů
	společné hodnocení pracovnice a klientky
	ocenění sebemenších pokroků
	závěrečné hodnocení na poslední konzultaci
Vracející se klientky	nemožnost řešení situace
	nezájem o řešení situace
	srážky z příjmů
	návyk na sociální službu
	strukturální problém - absence následného bydlení
Chápání pomoci u jednotlivých pracovníků	možnost dopřát to základní
	důvěra
	doprovázení
	podpora
	spolupráce
	naslouchání
	být tu pro klientku
	partnerský přístup
	dostatek schopností a zdrojů pro posun klientky
	stabilizace v případě psychické krize
	pracovní náplň
	něco v životě hodně potřebného

Charakteristiky vztahu s klientkou	bezpečné prostředí
	partnerský přístup
	klientský přístup
	respekt
	tolerance
	důvěra
	profesionalita
	vcítění
	doprovázení
	otevření možností
	hranice
	jednání na rovinu
	osobní zaangażovanost
	kontaktnost
	neukazování moci
podobu ovlivňuje pracovník i klientka	
Uznávané hodnoty	uznání hodnoty člověka
	respekt k jedinečnosti každé osobnosti
	víra
	láska
	naděje
	čestnost
	pracovitost
	svědomitost
	křesťanské hodnoty
	pomoc
	akceptace
	psychohygiena
	osobní hranice
	Etický kodex
	odborné znalosti
psychická pohoda sociálního pracovníka	
Základ profese	zkušenosti
	teoretický základ ze školy v pozadí
	další vzdělávání
	intuice
	eklekticismus