

# Úvod

Již během studií jsem měla možnost věnovat se problematice matek v azylových domech díky odborným praxím, proto pro mě byla jasná volba bakalářské práce.

Cílem práce je zachytit životní příběhy matek a důvody, které je vedly k vyhledání služeb azylového domů, ale také motivace do budoucna. Při rozhovoru se sociální pracovníci je cílem práce zjistit, jak sama sociální pracovníce vnímá klientky, které využívají služeb azylového domu, dále co je z hlediska přístupu ke klientkám pro práci sociální pracovníce nejdůležitější, zda je možnost být s klientkami po ukončení poskytovaných služeb v kontaktu, poslední otázka se zabývá délkou pobytu klientek v azylovém domě.

Teoretická část je rozdělena do čtyř kapitol. V první kapitola je popsána rodina v dnešní společnosti, dále definice rodiny, její funkce a životní situace rodiny a sociální fungování. Následuje kapitola zabývající se rodinou a jejími možnými problémy. Třetí část se zabývá prevencí, sociální prací a sociálními službami, které jsou rodinám s dětmi poskytovány. Poslední kapitola je věnována azylovému domu pro matky s dětmi, metodám sociální práce, které se zde používají, dále je zde popsáno, jak probíhá výběrové řízení uchazečů do azylového domu a jaké jsou důvody ukončení poskytovaných služeb.

Praktická část se týká samotného výzkumu. Zabývá se bývalými klientkami azylového domu a pohledem sociální pracovníce azylového domu na klientky, které jejich služeb využívají. Pro tento výzkum byl zvolen kvalitativní výzkum formou polostrukturovaných rozhovorů, z kterých poté vypracuji výstupy. Jelikož cílem mé práce je zachytit životní příběh matek a důvody, které je vedly k vyhledání služeb azylového domu, ale také motivaci do budoucna, zvolila jsem jako metodu analýzy kvantitativních dat narativní přístup.

Azylové domy pro matky s dětmi patří do řady dlouhodobých cílů a zároveň do služeb sociální prevence. Posláním těchto služeb je poskytnout pomoc pro osamělé matky s dětmi a tím zajistit podmínky pro uspokojení základních lidských potřeb jako je ubytování, hygiena a základní informace o sociálních službách, což přispívá k řešení aktuální nepříznivé sociální situace spojené se ztrátou bydlení.

Služby zaměřené na naplnění těchto potřeb jsou také historicky nejstarší formou sociální práce. Již starověké civilizace znaly péči o chudé a nemocné, tato pomoc byla zajištěna rodinou, institucí sousedství a náboženskými organizacemi. Z hlediska sociální práce se středověk vyznačuje aktivitou katolické církve, kdy o nemocné a chudé pečovaly mnišské řády, kláštery fungovaly jako sirotčince, špitály a chudobince. Ve starověké Číně docházelo k zřizování útulků pro staré lidi, nemocné a chudé, budovaly se bezplatné školy pro děti chudých rodičů a jídelny pro dělníky.

První azylové domy začaly vznikat původně kvůli přibývajícím populaci lidí bez přístřeší. Sociální práce, tak jak ji chápeme dnes, se vyvinula zejména v 19. a 20. století. Jedná se o epochu tzv. modernizace společnosti, v níž významnou roli sehrála industrializace a urbanizace společnosti.

# Teoretická část

## 1 Rodina v dnešní společnosti

Nároky a požadavky na rodinu v současné společnosti vzrůstají. Rodinné prostředí slouží svým členům jako opěrný bod, ke kterému se uchylují. Rodina je a vždy bude nenahraditelnou a nezastupitelnou institucí, dává odpovědi na otázky o smyslu života, důvodu vlastní existence a směru životní pouti.

V kontextu rodiny je potřeba brát v úvahu i odpovědnost za druhé. Rodina je spontánní a přirozeně strukturované společenství, kde se odpovědnost jedince za druhé podstatně liší a kde existuje hierarchie, která je projevena poslušností a autoritou. Existence rodiny jako primární skupiny prochází za celou dobu své historie neustálou proměnou, především z hlediska velikosti, významu a důležitým začleněním do společnosti. (Šrajer, a další, 2008 stránky 28,31)

### 1.1. Definice rodiny

Dle Matouška (Matoušek, 2003 str. 9) *„je rodina unikátní a nenahraditelnou institucí proto, že nejlepším možným způsobem spojuje specifické a univerzální. Bez osobního, vysoce angažovaného zaujetí rodičů na osudu dětí by se děti vychovat nedaly. Bez respektu k danému stavu společnosti a jejím potřebám rovněž ne.“*

V tradičním pojetí je rodinou myšlena skupina lidí spojena pouty pokrevního příbuzenství nebo právních svazků čili uzavřením manželství. V širším pojetí se za rodinu považuje i skupina lidí, která se jako rodina deklaruje na základě vzájemné náklonnosti. Rodinu dělíme na nukleární, orientační a prokreační. Nukleární rodina zahrnuje muže, ženu a jejich děti, kteří sdílejí společnou domácnost. Orientační rodina je ta, do které se člověk narodí. Prokreační rodinu zakládáme sňatkem, nebo tím že máme dítě. Jedná se tedy o manželství, do kterého se narodí dítě.

Ubývá tradičních rodin, místo nich vznikají rodiny žijící ve volném svazku. V současné společnosti hovoříme o pojmu rodinné soužití. Z ekonomických a bytových důvodů dochází k odkládání založení vlastní rodiny. Narůstá počet

neúplných rodin. Existují rodinná soužití, kde je jen jeden rodič s dítětem či dětmi, v tomto případě hovoříme o poutu rodičovském.

Rodičovské pouto je významnější nežli pouto partnerské, protože biologické pouto nelze zrušit. Rodičovská práva můžeme předat jiné osobě souhlasem s adopcí nebo souhlasem s osvojením dítěte jinou osobou. K omezení rodičovských práv dochází i v situaci, kdy se dítě dostane do ústavní péče.

## **1.2. Funkce rodiny**

Funkce rodiny můžeme definovat jako určitý stav, ke kterému rodina dospěla, zachycuje, co v určitém okamžiku daná společnost očekává. Akceptování funkcí a společenských stránek závisí na kulturní, mravní úrovni rodiny a ekonomické situaci rodiny.

Dle Vrtilkové (Vrtilková, 2010 stránky 129 - 132) rozdělujeme čtyři základní funkce rodiny, které od sebe nelze oddělit, neboť se vzájemně prolínají a ovlivňují. První funkcí rodiny je funkce biologicky reprodukční, která je nejobvyklejším důvodem existence a vzniku rodiny. Druhou, tedy ekonomicky zabezpečovací funkcí je míněno materiální a ekonomické zabezpečení rodiny, které poskytuje svým členům životní jistoty. Pokud dojde k selhání zabezpečovací funkce v rodině může tuto funkci zastoupit společnost formou propracovaného systému sociální podpory. Dále sociálně výchovná funkce, kdy je rodina první sociální skupinou, která poskytuje svým dětem náhled na okolní svět, přizpůsobovat se sociálnímu životu, pomáhá jim osvojovat základní návyky a žádoucí způsoby chování ve společnosti. Rodina je první vzor, který jejich děti napodobují, rovněž působí jako regulátor nežádoucích činností. Čtvrtou emocionální funkci rodiny nelze ničím nahradit. Dobrou výchovu v rodině nelze realizovat bez hlubokého citového vztahu k dítěti, bez zájmu o jeho potřeby a přání. Tato funkce je plněna po celý život člověka. Nejvýznamnější úlohu plní v dětství a v době dospívání. Není plněna jen v primární rodině, ale i ostatními příbuznými, kteří nemusí žít společně v jedné rodině.

### 1.3. Životní situace rodiny a sociální fungování

Pojem životní situace má v kontextu sociální práce dvojitý význam. Prvním možným způsobem, jak termín uchopit je jako životní úkol, který je kladen před rodinu. Současně je možno brát termín životní situace, také jako různorodé okolnosti, které brání členům určité rodiny ve zvládnutí životních úkolů bez pomoci zvenčí, jen vlastními silami. (Šrajer, a další, 2008 str. 9)

Pro sociální pracovníky se stávají předmětem pozornosti zlomové úkoly, které před rodinami vystávají v běžných přechodových situacích, jako je např. narození dítěte. V některých rodinách se s těmito situacemi jeden nebo více členů nedokáží po psychických, ekonomických nebo jiných důsledcích vyrovnat. Často se situace v rodině může odchýlit od průběhu událostí, které by jinak byly vnímány jako žádoucí, mezi tyto odchylky můžeme zařadit například rozvod rodičů, ztráta zaměstnání nebo projev agrese jednoho rodiče. (Šrajer, a další, 2008 str. 10)

Rodina je ovlivněna při zvládání životních úkolů čtyřmi faktory, řadíme sem: vlastnosti jednotlivých členů rodiny a vlastnosti rodiny jako malé skupiny, dále očekávání, které vůči celé rodině, uplatňují subjekty v jejím sociálním prostředí, poté podpora, která je ze strany subjektů rodině poskytnuta nebo naopak neposkytnuta, v neposlední řadě dochází k ovlivnění kvůli intervenci mezi očekáváními a podporou ze strany subjektů v sociálním prostředí a schopností rodiny očekávání zvládat. (Šrajer, a další, 2008 str. 11)

Pro zvládání životních situací je rovněž důležité sociální fungování. Pokud nastane při sociální fungování problém, může to být důvod k vyhledání sociálního pracovníka a k společnému řešení tohoto problému. Sociální fungování (Matoušek, 2008 str. 196) můžeme vyjádřit jako kvalitu vazeb jednotlivce ve společnosti, které jsou posuzovány pomocí několika kritérií, mezi tyto kritéria řadíme kvalitu vztahů k lidem, do jaké míry je využit potenciál jedince a plnění požadavků společnosti.

Bartlettová dle Navrátila (Navrátil, 2001 str. 12) uvádí, že „*zvládání se týká lidského úsilí řešit situace, které mohou být vnímány jako sociální úkoly, životní situace nebo problémy života. Lidé prožívají tyto životní úkoly primárně jako tlaky ze svého sociálního prostředí. Odsud vycházejí dvě významnější myšlenky: na jedné straně lidské zvládání a na straně druhé požadavky prostředí. Aby se tyto myšlenky mohly stát součástí jednoho celistvého konceptu, musí být propojeny stejnou dimenzí a tou je koncept sociální interakce.*“

## **2 Rodina a její možné problémy**

K problémům v rodině dochází v situaci, kdy rodina v různé míře neplní základní požadavky, úkoly, které jsou dané společenskou normou. Dochází k nedostatečnému plnění základních funkcí rodiny z důvodu selhání jejího člena nebo členů. K poruchám rodičovství dochází, pokud rodič nemá schopnost sladit se s dítětem, zanedbává jej, nebere ohled na jeho potřeby a aktuální stav.

K objektivním důvodům selhání péče o dítě dochází v případě, kdy rodiče nemohou o své dítě pečovat z důvodu nemoci, invalidity, úmrtí, války,.. Mezi subjektivní důvody, kdy se rodiče rozhodnou, že o své dítě nechtějí pečovat patří např. poruchy struktury a stability rodiny, nepřátelské postoje k dítěti. Smíšeným důvodem, proč rodiče nedovedou o své dítě pečovat je nezralost, nezvládají přijmout společenské normy, nedokáží se vypořádat se zvláštními situacemi. Jsou ale i rodiny, které se o své děti nadměrně starají a dítěti se tak dostává někdy větší pozornosti než je třeba. Dochází k rozmazlování, dítě není připraveno na samostatný život, nezdravě se prosazuje na úkor ostatních, nedokáže druhé respektovat.

Vedle důvodů k selhávání péče o dítě, je třeba brát v úvahu i poruchy rodiny. Poruchy rodiny můžeme dělit podle jejich funkčnosti na rodinu funkční, problémovou, dysfunkční a na afunkční rodinu. (Vrtišková, 2010 stránky 132,133). Funkční rodina zajišťuje dobrý vývoj dítěte. V problémové rodině se vyskytují poruchy některých funkcí, ale nedochází k ohrožení vývoje dítěte a rodinného systému. Rodina je schopna i nadále situaci řešit vlastními silami. V dysfunkční rodině dochází k ohrožení dítěte a celé rodiny z důvodu poruchy všech funkcí. Rodina proto potřebuje soustavnou péči. Poruchy v afunkční rodině jsou natolik vážné, že rodina přestává vůči dítěti plnit základní účel. Z tohoto důvodu je třeba dítěti zajistit jinou péči nebo jej umístit do institucionální péče.

### **2.1. Dopad sociálního vyloučení na rodinu a děti**

Při sociálním vyloučení nedochází k dostatečné účasti jednotlivců nebo skupiny na životě v celé společnosti. Není zabezpečen přístup ke vzdělání, zdraví, ochraně a základům blahobytu. Lidé žijí v chudobě, bez možnosti účasti

na trhu práce, nemusí mít dostatečný příjem ani kvalitní podmínky k bydlení. Obvykle dochází k životu v izolaci nebo v malé skupině osob pohybující se na okraji společnosti (Matoušek, 2008 str. 205). Chudoba přináší dětem zvýšená rizika, nejen z hlediska jejich tělesného a duševního vývoje, ale také z hlediska jejich budoucího zařazení do společnosti.

Dochází k patologickým jevům v důsledku závislosti jednotlivých členů rodiny, jejichž dopadem rodina neplní řádně svou funkci, role a rodičovskou povinnost.

Pokud jeden nebo více členů rodiny přijde o práci, ať už z příčin patologických jevů nebo z důvodů krize, kterou dnešní společnost prochází, dojde k oslabení ekonomicko-zabezpečovací funkce rodiny. Dochází ke změně kvality života a zdraví, ztrátě příjmů, rovněž trpí emoční stránka rodiny, jsou narušeny sociální vztahy a postavení rodiny ve společnosti. Sociální vyloučení může vést až k zanedbání a týrání dítěte, které ho po mnoha stránkách ovlivňuje. Děti bez příznivých podmínek pro vývoj lze považovat za ohrožené, neboť je pravděpodobné, že bude ovlivněné jejich sociální fungování i v dospělosti, častěji tedy u nich dojde k projevům sociálního selhání.

## **2.2. Syndrom týraného či zanedbávaného dítěte**

Tuto kapitolu jsem se do své práce rozhodla dát z důvodu, že ve svém okolí znám matky, které se rozhodly odejít do azylového domu poté, co zjistily, že je jejich dítě týráno ze strany manžela.

Syndrom týraného či zanedbávaného dítěte nazýváme také jako deprivací syndrom, který se projevuje u traumatizovaných dětí z důsledku nenaplnění některých základních potřeb. Špatným zacházením s dětmi je myšleno jednání pečující osoby, které se vymyká společenským normám a ohrožuje děti. Toto jednání může být úmyslné, ale i neúmyslné. V současnosti se rozdělují čtyři typy poškozování dětí. Jedná se o tělesné týrání, sexuální zneužívání, zanedbávání a emoční týrání (Matoušek, a další, 2010 str. 18).

### 2.2.1. Zanedbávání, zneužívání, týrání

Zanedbávání předchází velké množství faktorů, které se navzájem ovlivňují. Rizikové faktory ze strany rodičů vycházejí z jejich vlastní zkušenosti z dětství a období dospívání. Pro rodiče je obtížné porozumět dítěti s handicapem nebo dítěti neklidnému či příliš plačtivému. Ohrožení mohou být, ale také děti příliš živé či pasivní. Muže dojít k posílení neadekvátního jednání rodiče, vést k násilnému chování nebo jiným formám špatného zacházení s dítětem.

Při hodnocení rodin, které zanedbávají péči o děti, je kladen důraz na schopnost rodiny zvládnout domácnost, na existenci rodinné autority, na soudržnost a vzájemné citové vazby mezi členy rodiny a na schopnost vyjadřovat pocity (Matoušek, a další, 2010 str. 49).

Bechyňová dělí zanedbávání na fyzické, výchovné, emoční a zanedbávání zdravotní péče (Bechyňová, a další, 2008 stránky 38,39). V rodině se často vyskytují společně, jejich rozlišení však může přispět k volbě správné intervence na podporu dítěte.

Při fyzickém zanedbávání dochází k zanedbávání tělesných potřeb dítěte. Tedy k zanedbávání výživy, díky čemuž dítě opakovaně hladoví nebo dostává nevhodnou stravu. Děti bývají ohroženy bezdomovectvím, pokud s nimi rodiče často střídají bydlení u známých či po ubytovnách. Pro dítě je důležité mít stálý domov, kde by se cítilo bezpečně. Mezi fyzické zanedbávání můžeme také zařadit zanedbání ošacení. Dochází k ohrožení zdraví dítěte v důsledku neadekvátního oblékání vzhledem k počasí. Při zanedbání výchovy je znemožněno vzdělávání ve škole. Dochází k časté absenci. Nejsou dostatečně vzdělávány ve svých specifických potřebách. Nejhorších a těžko prokazatelné typem je emoční zanedbání. Citové potřeby dítěte nejsou dostatečně uspokojeny, nedostává se mu rodinného přijetí a laskavé péče rodičů. Dítě v rodině emočně strádá. V případě, kdy rodiče s dětmi nechodí na pravidelné povinné preventivní prohlídky, mluvíme o zanedbávání zdravotní péče. Pokud dítě onemocní, nejsou mu sami schopni zajistit adekvátní péči, důsledkem takového zanedbání může dojít k ohrožení jejich zdravotního stavu.

Podle Matouška (Matoušek, a další, 2010 stránky 137,138) „*dělíme týrání na fyzické, psychické, sexuální zneužívání a zneužívání institucionální. Děti jsou nejčastěji týrané někým z rodiny či osobou z nejbližšího okolí. Jedná se o přímé ubližování na těle např. pálení cigaretou, fackování.*”



Při psychickém týrání dochází nejčastěji k odmítání či ponižování dítěte. Za situaci, kdy dítě prochází psychickým týráním, považujeme také to, když se dítě stává svědkem traumatizujících konfliktů v rodině. K sexuálnímu zneužívání dochází, pokud je dítě objektem sexuálního chování dospělých osob formou nevhodných telefonátů, ohmatávání dítěte, znásilnění. Institucionální zneužívání se odehrává v systému, který by měl děti chránit, nejčastější formou je nálepkování, které vede k nevhodnému jednání. Emocionálním zanedbáváním nastává při neschopnosti pečujících osob poskytovat dítěti psychologickou podporu nezbytnou pro jeho psychický rozvoj.

### **2.3. Domácí násilí**

Domácí násilí probíhá mezi dospělými členy domácnosti, dopouštějí se ho osoby, které k němu mají konstrukční sklony, nebo jej zažili v původní rodině. Ve většině případů jde o násilí páchané muži vůči ženám, někdy i vůči dětem a prarodičům. Charakteristickým rysem domácího násilí je jeho opakování, dlouhodobost, stupňování a téměř každodenní přítomnost. K důvodům, proč oběti zůstávají v domácnosti s pachatelem/agresorem, patří zejména ekonomická závislost, strach z budoucnosti, vědomí o nedostatečné legislativě a chybějícím systému pomoci, tradiční odraz o roli ženy v rodině.

Domácí násilí začíná útoky proti lidské důstojnosti, pokračuje útoky proti zdraví a vrcholí útoky proti lidskému životu. Probíhá ve třech fázích, které se opakují, proto mluvíme o cyklickém kruhu násilí, při kterém se zvyšuje intenzita týrání. Dochází ke zkrácení fáze líbánek a fáze týrání, fáze vytváření napětí se naopak prodlužuje. V první fázi se vytváří napětí před tím, nežli nastane období týrání. Agresor bývá rozčilený, podrážděný, žárlivý, kritický vůči oběti, která se v této fázi snaží být uctivá, pečující, sebe sama obviňuje, ve snaze vyhnout se konfliktu, vyhoví agresorovi. V druhé fázi, v období týrání, dochází ke ztrátě kontroly pachatele nad vlastním jednáním, propuká fyzické i psychické násilí. Poslední fázi můžeme také nazvat fází líbánek, lásky a usmiřování. Agresor cítí vůči oběti vinu, snaží se jí omluvit, slibuje jí, že už se to nikdy nebude opakovat. Oběť pachateli věří a odpustí mu, žije v naději, že se vztah mezi ní a agresorem urovná.

### **2.3.1. Typy a formy domácího násilí**

Mezi nejčastější typ domácího násilí patří fyzické násilí, kdy dochází k přímému kontaktu mezi obětí a agresorem. Toto týrání se projevuje strkáním, fackováním, kopáním, pálením, ohrožováním zbraní nebo nožem, bitím, házením předmětu, vyčerpáním, kdy je nařizována někdy až nesmyslná práce, oběti je odpírán spánek, potrava i tekutiny. Psychické násilí bývá považováno za nejvážnější typ, neboť zanechává oběti následky po psychické stránce. Zahrnuje zejména zastrašování, slovní ponižování, zesměšňování doma i na veřejnosti, výslechy, kontrolu emailů či sms, sociální izolace, citové týrání, vydírání, zneužívání „práv“ mužů. Dochází k nerespektování a popírání potřeb dítěte. Při sociální izolaci dochází k absolutnímu uzavření rodiny, pachatel oběti zakazuje jakýkoliv styk s rodinou nebo s přáteli. Prikazuje jí, jak se má chovat, oblékat, rozhoduje co je a není vhodné. Sexuální násilí obsahuje všechny nedobrovolné sexuální činy, které si pachatel na oběti vynucuje. Při ekonomické násilí dochází k zamezení možnosti oběti disponovat ekonomickými prostředky, vlastními nebo rodinnými. Oběti je znemožněno získat nebo si udržet zaměstnání. Dochází k nucení žádat o prostředky na obživu. Rodina je vystavena hladu, chladu, nemá dostatečné oblečení, nejsou placeny náklady spojené s bydlením.

### **2.4. Osamělá matka**

Důležité je rozlišovat mezi mladými svobodnými matkami a svobodnými matkami, které se pro dítě rozhodly kolem třicátého roku. Mladé svobodné matky přicházejí do jiného stavu neplánovaně, otcové děti jsou spíše krátké, letmé známosti. Druhá skupina tedy svobodné matky, jsou ženy, které se svými partnery udržovaly dlouhodobý vztah a pro dítě se oba rozhodly. Svobodné matky hledají v sociálních institucích pomoc ve větší míře, než v jaké jí očekávají od svých rodin. (Matoušek, 2003 str. 128)

Vysoký nárůst těchto rodin se stává vážným sociálním problémem. Ekonomické zajištění rodiny, starost o domácnost a čas věnovaný péči a starosti o děti je pro tyto matky velkou zátěží. V některých případech nedokáží dostatečně naplnit potřeby dětí, podle svých představ, což může vést ke snížení její sebedůvěry a k pocitům beznaděje. Osamělé matky jsou často ohroženy nezaměstnaností, nepřiměřeným bydlením, sociální izolací, chudobou nebo sociálním vyloučením.

Dochází též k ohrožení zajištění citového zázemí všech členů rodiny osamělé matky a přípravu dětí pro život ve společnosti. Sociální a psychologické důsledky má však i narušení funkce ekonomické zabezpečovací. (Matoušek, a další, 2010 stránky 44,45)

### 3 Sociální služby

Sociální služby můžeme definovat jako mimořádně významnou část aktivit státu, samosprávy a nestátních subjektů, kteří řeší problémy jednotlivců, rodin a skupin občanů, a tím pozitivně ovlivňují sociální klima celé společnosti (Kozlová, 2005 str. 17). Mezi sociální služby řadíme sociální poradenství, sociální péči a sociální prevenci. Tyto služby jsou poskytovány formou pobytovou, ambulantní a terénní. Pobytovými službami se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb. Ambulantními službami se rozumí služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena či dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování. Terénními službami se rozumí služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí.

Sociální služby chrání občany tím, že v jejich prospěch konají. Sociální služby jsou poskytovány veřejnoprávními nebo soukromoprávními institucemi. Stát slouží jako garant dodržování základních lidských práv. Jsou potřebné pro mnoho lidí, bez jejich působení by se významná část občanů nemohla podílet na všech stránkách života společnosti. Poskytují se občanům, kteří je potřebují vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nebo věku a kteří bez pomoci společnosti nemohou překonat tíživou sociální situaci nebo nepříznivé poměry. Do této skupiny řadíme zejména rodiny s dětmi, osoby těžce zdravotně postižené, seniory a v neposlední řadě osoby společensky nepřizpůsobivé.

Kvalitní sociální služby si nelze představit bez požadavků na hodnocení klientových potřeb a jeho situace. Důkladné hodnocení je na místě, pokud je klientovi nabídnuto řešení jeho situace pobytem v ústavu nebo komplexním denním programem. Tyto služby uvádí klienta do nového prostředí, které vytváří limitovanou nabídku možností a definuje prostor, ve kterém se klient aktivitám věnuje. Dochází k výrazné modifikaci klientova světa. Hodnotí se, do jaké míry byla klientovi péče přínosem, pomocí srovnání jak žil před vstupem do péče a po něm (Matoušek, a další, 2010 str. 18).

K zajištění rodiny (MPSV) dochází také díky systému státní sociální podpory. Tento systém je upraven zákonem č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů. Podle tohoto zákona se poskytují následující

dávky: příspěvek na dítě, rodičovský příspěvek, příspěvek na bydlení, porodné, pohřebné.

### **3.1. Prevence a sociální práce**

Jak bylo již zmíněno ve funkci sociálně výchovné, rodina je první vzor, který děti napodobují, mimo jiné působí jako regulátor nežádoucích činností. Když jsou v rodině během vývoje dítěte pevné vazby, přenášejí si tento vzor i do svého života v dospělosti. Dalším, co každé dítě ve vývoji ovlivňuje je škola. Na základních školách probíhají v rámci prevence hodiny rodinné výchovy, občanská nauka, vedení domácností. Probíhají různé besedy.

#### **3.1.1. Prevence**

Pod pojmem sociální prevence je zahrnut soubor aktivit, ovlivňující proces socializace a sociální integrace. Služby sociální prevence vychází z paragrafu 53 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který zní takto *„Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“*

Podle Matouška (Matoušek, 2008 str. 198) *„jde o dlouhodobé programy, jejichž cílovou skupinou jsou vznikající rodiny, v nichž je vysoká pravděpodobnost vážných obtíží, nebo rodiny, ve které se narodilo hendikepované dítě, jeho výchova bude představovat značnou zátěž.“* Pracovníci s těmito rodinami jsou v pravidelném a dlouhodobém kontaktu.

Kromě prevence a služeb je dítě a rodina také chráněna po právní stránce. Na prvním místě stojí Listina základních práv a svobod (ústavní zákon č. 2/1993 Sb), dále Zákon o rodině č. 94/1963 Sb., Zákon o sociálně - právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb., Úmluva o právech dítěte, Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., Trestní zákon č. 40/2009 Sb.

### **3.1.2. Sociální práce**

Dle Matouška (Matoušek, 2003 str. 25) „*je sociální práce součástí státem organizovaného a zabezpečovaného systému redistribuce zboží a služeb. Jejím cílem je uspokojování sociálních potřeb klientů a zajištění kontroly, případně změny chování, které je považováno za sociálně problematické nebo deviantní.*“

Podoba sociální práce a její působení v sociální sféře, závisí na třech institucionálních předpokladech. Prvním předpokladem je poslání sociální práce jako profese. Druhým předpokladem je soubor sociálních zákonů a předpisů, s jejichž pomocí se legislativně definuje závazný rámec státní sociální politiky. Třetím předpokladem jsou stanovy, provozní řády, zakládající listiny a organizační předpisy zařízení sociální péče, sociálních, ale i jiných služeb stanovující účel příslušného zařízení, jeho organizační strukturu, způsob vedení a také stanovení náplně práce jednotlivých zaměstnanců, včetně sociálních pracovníků (Řezníček str. 21).

Sociální práce má za cíl odhalovat, vysvětlovat, zmírňovat a řešit sociální problémy. Opírá se o rámec společenské solidarity a o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění. K tomuto dosažení pomáhají vytvářet příznivé společenské podmínky. Sociální práce je hlavním přístupem při poskytování sociální pomoci (Matoušek, 2008 str. 201).

### **3.2. Sociální pomoc**

Sociální pomoc začíná tam, kde ostatní nástroje sociální politiky nestačí. Je zdůrazněna odpovědnost každého jedince, nejen za sebe, ale také za děti a rodinu (Vrtišková, 2009 str. 39).

Jedná se o peněžní nebo věcné dávky, které jsou poskytovány za určitých podmínek, na základě určitých kritérií a průzkumu majetkových poměrů jednotlivcům nebo rodinám, které se nacházejí na spodní hranici příjmového žebříčku nebo pod určitou úroveň sociálního minima (Matoušek, 2008 str. 200).

Sociální pomoc zabezpečuje základní životní potřeby osob při nedostatku hmotných prostředků, ale také v sociální situaci, kdy tyto potřeby nejsou schopni zabezpečit sami ani za pomoci rodiny. Dochází k řešení hmotné a sociální nouze. Sociální pomoc má za cíl dosáhnout soběstačného života ve společnosti. (Vrtišková, 2009 str. 39).

### **3.3. Sociální péče**

*Dle zákona č. 100/1988 Sb. o sociálním zabezpečení §73 „ zajišťuje stát sociální péčí pomoc občanům, jejichž životní potřeby nejsou dostatečně zabezpečeny příjmy z pracovní činnosti, dávkami důchodového nebo nemocenského zabezpečení, popřípadě jinými příjmy, a občanům, kteří ji potřebují vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nebo věku, anebo kteří bez pomoci společnosti nemohou překonat obtížnou životní situaci nebo nepříznivé životní poměry. Při plnění úkolů sociální péče státní orgány úzce spolupracují se společenskými a jinými organizacemi.“*

Sociální péče vyplývá ze společenské solidarity a spočívá v redistribuci prostředků a služeb ve společenském prostoru s cílem všestranného rozvoje jednotlivce. Sociální péče je realizována sociálním a zdravotním pojištěním, sociální podporou, dále sociální pomocí a sociálními službami. V České republice se užívá ve stejném smyslu jako sociální pomoc. Cílovou skupinou jsou občané, kteří nejsou dostatečně zabezpečeni vlastním příjmem nebo dávkami z pojištění, dále do této cílové skupiny patří lidé, kteří jí potřebují kvůli vysokému věku, zdravotnímu stavu, nebo nemohou vlastními silami překonat nepříznivou situaci. Sociální péče u nás zahrnuje finanční dávky, věcné dávky, výchovnou a poradenskou péči, sociálně-právní ochranu, pracovní rehabilitaci, kulturní a rekreační péči, mimořádné výhody pro některé skupiny obyvatel, kteří jsou těžce zdravotně postižení (Matoušek, 2008 str. 198).

## 4 Azylové domy pro matky s dětmi

### 4.1. Definice, cíle a poslání

Definici azylového domu je zakotvena v paragrafu 57 v Zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb. „*Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.*“ Přechodnou dobou je myšleno ubytování od jednoho měsíce do jednoho roku. Nabízené sociální služby jsou podle Matouška „*Všechny služby, krátkodobé i dlouhodobé, jejichž cílem je zvýšení kvality klientova života, popřípadě ochrana zájmů společnosti.*“ Azylové domy spadají do služeb sociální prevence.

Azylové domy vycházejí ze zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, z tohoto zákona jsou důležité § 57 o azylových domech, § 60 o krizové pomoci, § 65 o sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi a § 100 o mlčenlivost. Dále zákon o ochranně osobních údajů č. 101/2000 Sb., § 15 o povinnostech osob při zabezpečení osobních údajů. Standardy kvality sociálních služeb. Etický kodex sociálních pracovníků.

Cílem azylových domů je pomoci klientkám samostatně řešit obtížnou sociální situaci a stát se nezávislou na systému sociální pomoci, popřípadě tuto závislost co nejvíce minimalizovat (Kozlová, 2005 str. 30). Do cílové skupiny těchto zařízení řadíme osamělé, vdané, rozvedené matky s malými dětmi, ale i těhotné ženy, které se ocitly v mimořádně náročné, nebo krizové životní situaci, již nemohou nebo neumějí samy vyřešit. Matky využívající služeb zařízení platí za svůj pobyt část reálných nákladů, které jsou určeny azylovým domem. Klientky jsou povinny během pobytu dodržovat domovní řád, při opakovaném porušení, dochází k sankcionování, tzn. zápis a po té ukončení smlouvy o poskytnutí sociálních služeb.

#### 4.1.1. Činnost azylových domů

Mezi základní činnosti, které azylové domy nabízejí, řadíme poskytnutí stravy nebo pomoc při jejím zajištění, ubytování, podpory při uplatnění práv, oprávněných zájmů a podpory při obstarávání osobních záležitostí. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 57)



Součástí těchto činností je také základní sociální poradenství, které zprostředkovává osobám v obtížné sociální situaci informace o formách sociální pomoci dostupných v určité lokalitě. Sociální poradenství se dělí na dva typy, a to na základní a odborné. Základní poradenství obsahuje tzv. občanské poradenství, které napomáhá řešit všechny životní situace občanů.

Odborné sociální poradenství je specializovaná odborná činnost, která je zaměřena na zjištění rozsahu a charakteru obtížné sociální situace. Díky odbornému poradenství získávají občané informace o možnostech a způsobech řešení jejich obtížné sociální situace, o podmínkách poskytování pomoci a jednotlivých formách, včetně sociálních služeb (Matoušek, 2008 str. 200).

#### **4.1.2. Pracovníci v azylovém domě**

Přesnou definici a podmínky k profesi sociálního pracovníka v azylovém domu nalezneme v paragrafu 109 v zákonu č. 108/2996 Sb., o sociálních službách. „*Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.*“

K povolání sociálního pracovníka je třeba mít řádnou odbornou způsobilost, které je přesně definována paragrafem 110 v zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jedná se zejména o bezúhonnost, zdravotní způsobilost, dosažení minimálního vyššího odborného vzdělání se zaměřením na sociální práci. Dále je zde stanovena povinnost absolvování akreditovaného vzdělávacího kurzu v celkovém rozsahu 200 hodin, absolvování školicích akcí a účast na odborných stáží (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 110).

Dále zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách §116, stanovuje podmínky a předpoklady k výkonu pracovníka v sociálních službách. Pracovníkem v sociálních službách je ten, kdo vykonává přímou péči o osoby v pobytových zařízeních. Základní výchovná nepedagogická činnost spočívající v prohlubování

a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a zabezpečování zájmové a kulturní činnosti.

Mezi hlavní náplň činnosti sociální pracovníce v azylovém domě patří, poskytnutí základního sociálně právního poradenství, spolupráce s řešením situace klientek při konzultaci. Pomoc při orientaci s finanční situací a uplatňování zákonných nároků a pohledávek. Dále je sociální pracovníce odpovědná za vedení a stav spisové dokumentace klientek, evidenci zájemců o službu a během přijímacího řízení uchazeček o sociální službu za podání řádných informací. Sociální pracovníce spolupracuje i s jinými institucemi, které jsou zainteresovány na řešení situace klientky, mezi tyto instituce řadíme Orgány sociálně právní ochrany dětí nebo soud (Hajná, 2012 str. 14).

## **4.2. Typy azylových domů**

Podle mého názoru je v České republice málo azylových domů pro rodiny s dětmi. Díky čemu je pak rodina nucena se rozdělit. Matky s dětmi odcházejí do azylových domů a otcové na ubytovny.

Azylový dům může ve výjimečných případech učinit výjimku a přijmout za určitých podmínek do sociálních služeb uchazečku s rodinou, tzn. matku s dětmi, manžela či partnera. Podmínky stanovené azylovým domem jsou, že manžel či partner má zájem o rodinu, musí mít práci, nebo ji aktivně hledat, klientce by neměl být na obtíž, musí být otec alespoň jednoho dítěte, musí být ochoten spolupracovat se sociální pracovníci na řešení své situace a situace rodiny, musí být ochoten pomáhat a respektovat domácí řád.

V Praze nalezneme několik zařízení, které pomáhají jednak matkám s dětmi, ale i celým rodinám (SAD15). Mezi tyto zařízení patří:

- 1) Dům Ezer – azylové bydlení pro matky s dětmi v tísni, pouze pro osamělé matky s dětmi, Diakonie, Praha 2
- 2) Azylový dům pro matky s dětmi Ostrov bezpečí, Praha 5
- 3) Dům Gloria - Azylový dům pro ženy a matky s dětmi Praha 5.
- 4) **Azylový dům Vinička, Praha 6**

- 5) Otevřené srdce – Azylový dům pro matky s dětmi, Praha 7
- 6) Kolpingův dům – azylový dům pro matky s dětmi Praha 8
- 7) Středisko křesťanské pomoci, Praha 9 – Horní Počernice – možnost přijetí i celé rodiny.
- 8) Azylový dům pro matky s dětmi Jasmínova, Praha 10.
- 9) Společnou cestou – možnost přijetí i celé rodiny, Praha 11- Chodov
- 10) [Azylové bydlení – sociální byt pro ženy a matky s dětmi Praha 12](#)
- 11) Acorus o.s. – Azylový dům s utajenou adresou pro osoby ohrožené domácím násilím
- 12) Proxima Sociale – Pro ženy, rodiny s dětmi, těhotné s utajenou adresou, Praha 12
- 13) AD Šromova, Praha 14 – Černý Most, pouze pro klienty, kteří již absolvovali dlouhodobější pobyt v jiném azylovém zařízení
- 14) Rosa – Azylový dům pro ženy oběti domácího násilí s utajenou adresou
- 15) Podporované bydlení Women for Women, Praha 4

### **4.3. Metody sociální práce používané v azylovém domě**

Metody práce s klientkami obsahují individuální přístup zohledňující fyzické i psychické možnosti jednotlivých klientek. Každou klientku má na starosti jedna a ta samá sociální pracovnice, která jí je po celou dobu pobytu k dispozici.

Probíhají zde pravidelné konzultace klientky a sociální pracovnice, kde dochází k postupnému řešení problému od jednoduchého ke složitějšímu, ale také k předávání zodpovědnosti ze zaměstnance na klientku. Součástí forem poskytovaných sociálních služeb je také pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Dochází k vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů, nebo pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou. Pomoc a podpora při dalších aktivitách podporující sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek. Konzultace jsou prováděny i u klientek, které bydlí v tréninkových nebo sociálních bytech. Během pobytu v azylovém domě se všechny matky povinně účastní pravidelného setkání s vedením domu v rámci komunity.

### **4.3.1. Videotrénink interakcí**

Centrálním tématem video tréninku interakcí je komunikace, se zaměřením na verbální a neverbální komunikační dovednosti, vedoucí k pozitivní interakci mezi dospělými a dětmi. V azylových domech tato interakce probíhá mezi matkami a dětmi. Metoda video tréninku interakcí se provádí u klientek, které o tuto službu projeví zájem při příhodu do azylového domu. Jsou prováděny rovněž u klientek, které bydlí v tréninkových bytech. Nahrávají se běžné činnosti klientek s dětmi. Natáčení a následný rozbor videa probíhá ve třech navzájem souvisejících fázích.

První fází je fáze natáčení, kdy videotrenérka pořizuje videozáznam o délce 10 až 12 minut. Videozáznam se pořizuje při běžných činnostech klientky s dítětem např. při oblékání a krmení, při koupání. Dává se zde přednost úspěšným momentům, ty vedou k zlepšení situace a chování klientky k sobě i k dítěti. Pokud zde chybí dobrý kontakt, nebo komunikace, snaží se videotrenér tuto situaci opatrně navodit či podpořit. V druhé fázi probíhá analýza videonahrávky. Tato fáze slouží k tomu, aby videotrenér objevil nebo zdůraznil silné stránky klientky. Udělá si o dané situaci určitý náhled, který pak řeší s klientkou ve fázi třetí. Pro třetí fázi má velký význam zpětnovazební rozhovor, kdy klientka za účasti videotrenérky sleduje videozáznam. Zastavení videozáznamu vede k zahájení diskuze o daném momentu (Hajná, 2012 str. 12).

### **4.3.2. Monitoring**

Pomoc při zajištění chodu domácnosti neboli monitoring slouží k pravidelnému sledování stavu domácnosti klientky a péče o její dítě. Klientky si pomocí monitoringu osvojují určité dovednosti, které při řádném splnění vedou k jejich postupnému osamostatnění. U nově přichozích klientek se provádí jedenkrát týdně, po dobu 3 měsíců, přímo v jejich bytech. Časové rozmezí si určí klientka sama podle svého uvážení, pokud se klientce příliš nevede udržet byt v pořádku, tak se společně se sociální pracovníci domluví na častějších termínech (Hajná, 2012 str. 13)

### **4.3.3. Sociálně aktivizační činnosti**

Sociálně aktivizační činnosti jsou nabízeny jednak klientkám azylového domu, které o tyto služby projeví zájem během přijímacího řízení, ale také klientkám, v tréninkových bytech. Posláním služeb je předání a vytváření pracovních návyků a dovedností, potřebných pro zvládnutí domácnosti a povinnosti rodiče jako je například vaření, ruční práce, ale i dnes potřebná práce s počítačem. Dále si klientky v rámci nabízených služeb mohou zvyšovat své odborné vzdělání či odborné zaškolení díky různým rekvalifikačním kurzům, posilují svou dovednost komunikace se svým dítětem, ale i partnerem a okolím, díky tomu dochází k vytváření základních sociálních a společenských kontaktů. (Hajná, 2012 stránky 18,19)

Cíle služeb je, pomoc klientkám při osvojení si kompetencí, které by jim pomohly postarat se o sebe a své dítě, o domácnost, aby byly připraveny k návratu do běžného sociálního prostředí. Posílení motivace klientek ke změnám životního stylu a zároveň i finanční stabilizaci. Úkolem služeb je ochrana práv dětí a jejich zdravého vývoje prostřednictvím práce s rodiči a celou rodinou.

## **4.4. Přijímací řízení s uchazečkami o sociální služby**

Uchazečka o poskytování sociálních služeb, kontaktují azylový dům z vlastní vůle, na doporučení Orgánu sociálně právní ochrany dětí či jiného azylového domu. Přijímací řízení zájemců o sociální služby probíhá ve dvou fázích.

První fází je podání žádosti o poskytnutí sociální služby, písemně na adresu azylového domu, telefonicky či osobně. Záleží na konkrétním azylovém domě, který způsob podání žádosti uplatňuje. Během první fáze přijímacího řízení dochází k informování sociální pracovnící o pravidlech, podmínkách smlouvy o poskytnutí sociálních služeb, podmínkách výběrového řízení, seznámení s programem azylového domu. Po předání těchto informací, si uchazečka domluví další termín pohovoru se sociální pracovnící. Druhá fáze pohovoru slouží k získání informací od uchazečky, kdy se dostaví na předem domluvený termín. Poté je žádost uchazečky zařazena mezi ostatní žádosti. Uchazečka má povinnost jedenkrát za měsíc potvrdit telefonicky svůj zájem o službu. Poté co uchazečka projde úspěšně výběrovým řízením a je informována o výsledku, dostaví se na podpis Smlouvy o poskytování sociálních služeb, podpisem smlouvy se z uchazečky stává klientka.

Sociální pracovnice kontaktuje telefonicky i uchazečky, které nebyly vybrány, kdy jsou uchazečky tázány, zda chtějí i nadále zůstat v evidenci uchazečů o poskytování sociálních služeb. (Hajná, 2012 str. 24)

#### **4.5. Ukončení sociálních služeb azylového domu**

Jedním z nejčastějších důvodů k ukončení poskytovaných služeb patří dovršení maximální lhůty jednoho roku, která je stanovena podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Dalším častým důvodem je dosažení dostatečné úrovně sociálních a rodičovských kompetencí, které umožňují kvalitní život ve společnosti.

Klienty také mohou odejít z azylového domu na vlastní žádost. Po odchodu mohou získat sociální byt, podnájem nebo se stěhují k příbuzným či blízkým osobám. Některým klientkám azylový dům umožňuje využívat tréninkový byt, k nácviu samostatného života. Klientky po ukončení poskytovaných služeb ve stávajícím azylovém domě, nastupují do jiného azylového domu. K okamžitému přerušení poskytovaných služeb dojde v případě, že se klienta vzdálí z azylového domu, sama bez dítěte, které zde ponechá a nedá o sobě nikomu vědět. Dalším důvodem k ukončení poskytovaných služeb je užívání alkoholu či návykových látek v prostorách azylového domu.

#### **4.6. Krizová pomoc**

Tato krizová pomoc v azylovém domě je poskytována osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami. Krizová pomoc je uživatelům poskytnuta na dobu maximálně 7 dnů. Mezi základní činnosti, které krizová pomoc poskytuje, patří: poskytnutí ubytování, poskytnutí stravy nebo pomoc při jejím zajištění, sociálně terapeutické činnosti, dále pak pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 60)

V komplexu azylového domu se nachází samostatná bytová jednotka, která je určena pro osoby v krizové situaci. Za uživateli krizové pomoci, nemohou přijít do areálu domu návštěvy. Je jim zdarma poskytnuta materiální pomoc, potraviny, možnost praní, využití počítače a internetu. Při prokázání užívání alkoholu,

či konzumaci drog nebo její distribuce, dochází k automatickému ukončení služeb. Po ukončení pobytu mají uživatelé možnost využití uskladnění věcí na dobu 14 dnů. Pokud se uživatel po odchodu z azylového domu do 24 hodin nevrátí, je mu automaticky ukončen pobyt. Sociální pracovnice pomáhá uživatelům vyhledávat další možnosti k ubytování po odchodu z krizové pomoci, aby se nedostali zpět na ulici, jinak by služba postrádala smysl.

# Praktická část

## Metodologie

### 5 Charakteristika výzkumu

Jako metodu výzkumu jsem si zvolila kvalitativní výzkum formou polostrukturovaných rozhovorů, z kterých poté vypracuji výstupy. Pomocí rozhovoru mohu zachytit životní příběh matek, ale také profesní náhled sociální pracovníce na situaci klientek.

#### 5.1. Kvalitativní výzkum

Podle Hendla (Hendl, 2012 str. 48) je „*Kvalitativní výzkum proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník tvoří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.*”

Během kvalitativního výzkumu dochází k intenzivnějšímu a delšímu kontaktu s jedincem (Hendl, 2012 str. 49).

#### 5.2. Metoda výzkumu

Jako metodu výzkumu jsem si pro moji práci stanovila polostrukturovaný rozhovor, který je nejrozšířenější způsobem při uskutečnění rozhovorů. Při tomto rozhovoru dochází k vytvoření okruhu otázek, na které se bude účastníků tazatel vyptávat. (Miovský, 2006 str. 159) Položení některých otázek je čistě na tazateli, ale některé otázky mohou mít pevnou strukturovanou formu, která vyžaduje striktní dodržení pořadí a znění otázek. Při tomto typu rozhovoru je třeba definovat jádro rozhovoru, tzn. minimum témat a otázek, které má tazatel za povinnost probrat. Tímto dochází k ujištění, že budou probrána všechna témata. (Miovský, 2006 str. 160)



Z důvodů získání pravdivých a osobních informací byly rovněž respondentky informovány o anonymitě rozhovoru. Při své práci jsem plně respektovala míru a volbu vyjádření. Pro zachování anonymity jsou veškeré osobní údaje v práci pozměněny. Rovněž jsou záměrně vynechány jména azylových domů, ve kterých respondentky pobývaly.

Tyto rozhovory byly uskutečněny ve standardizovaném prostředí. Rozhovory s matkami se konaly v bytech respondentek, po vzájemné dohodě ohledně času a nepřítomnosti dětí, aby se mohly na rozhovor soustředit. Tyto rozhovory byly uskutečněny od února do dubna 2015 v rozsahu 30 minut. Se sociální pracovnící byl rozhovor proveden v její kanceláři v azylovém domě v dubnu 2015 v rozsahu dvou hodin.

Respondentky byly seznámeny s účelem rozhovoru a se způsobem záznamu. K nahráváním odpovědí jsem použila audiozáznamu, kdy jsem odpovědi nahrávala na diktafon. Tento záznam matkám nevadil. Respondentkám byl předán k přečtení a následně k podpisu informovaný souhlas (PŘÍLOHA A). Během rozhovorů jsem si všímala nejen verbálního, ale také neverbálního chování respondentek. Dále jsem tuto komunikaci vedla tak, aby byla pro respondentky přijatelná a současně umožnila zjišťovat údaje, které jsou pro výzkum potřebné. Rozhovor se sociální pracovnící byl, zaznamenám pouze písemně, nikoli pomocí audiozáznamu.

Jelikož hlavním cílem mé práce je zachytit životní příběh matek a důvody, které je vedly k vyhledání služeb azylového domu, jaká je jejich nynější situace, ale také motivace do budoucna, byl pro analýzu kvalitativních dat zvolen narativní přístup „*Narativním přístupem ve výzkumu můžeme označit přístup zaměřený na dílčí, živou, osobní, jedinečnou a subjektivní zkušenost účastníka výzkumu a snahu porozumět jeho životu v kontextuálních souvislostech. Význam, o jehož porozumění usilujeme, je konstruován prostřednictvím sociálního diskurzu. Vzniká a rozvíjí se tak, že účastníci výzkumu propojují různé aspekty svého života do podoby příběhu.*” (Miovský, 2006 str. 243)

Dle Hendla (Hendl, 2012 str. 176) nedochází během narativního rozhovoru ke konfrontaci subjektu se standardizovanými otázkami, ale k povzbuzování při volném vyprávění.

### **5.3. Výzkumný soubor**

K metodě výběru výzkumného souboru jsem použila účelového výběru přes instituci. Při účelovém výběru přes instituci je využíván určitý typ služeb nebo činnost instituce, určené pro cílovou skupinu, která nás po stránce výzkumu zajímá. Tento záměrný výběr je z hlediska času a nákladů velmi efektivní. (Mioviský, 2006 str. 138) Cílovou skupinou, která mne v tomto výzkumu zajímala, jsou matky, které využívaly služeb azylového domu, a rovněž sociální pracovníce, která v azylovém domě pracuje. Společným znakem těchto žen bylo dobrovolné využívání všech služeb, které azylové domy poskytují, věk a důvod k vyhledání služeb.

Respondentky mého výzkumu jsou tři dnes již bývalé klientky azylového domu pro matky s dětmi a sociální pracovníce azylového domu. Kontakt s matkami byl navázán díky dřívější praxi v azylovém domě, kde jsem s nimi měla možnost pracovat. Získání důvěry a motivace k účasti na rozhovoru je naprosto klíčová. Díky tomu, že jsem s těmito respondentkami již dříve pracovala během praxe v azylovém domě, mi souhlas s rozhovorem poskytly za velmi krátkou dobu. Respondentky bez problému odpověděly na mnou kladené otázky.

Sociální pracovníce byla rovněž seznámena s účelem rozhovoru, rozhovor byl zaznamenán písemnou formou. Tento rozhovor je názor jedné sociální pracovníce nikoliv názor azylového domu.

### **5.4. Cíle výzkumu**

Hlavním cílem je zachytit životní příběh matek a důvody, které je vedly k vyhledání služeb azylového domu, jaká je jejich nynější situace, ale také motivace do budoucna. Dále se věnuji otázce prospěšnosti činnosti azylového domu při práci s klientkami. Poslední otázka se týká zhodnocení životní situace klientky v současné době.

Cílem rozhovoru se sociální pracovnící je zjistit, jak sama vnímá klientky, které využívají služeb azylového domu, co je pro práci sociální pracovníce nejdůležitější z hlediska přístupu ke klientkám, zda i po ukončení služeb jsou klientky se zařízením v kontaktu, poslední otázka se zabývá délkou pobytu klientek v azylovém domě.

## **5.5. Výzkumné otázky pro rozhovory se matkami**

Hlavní výzkumná otázka:

Otázka č. 1 Jaký byl životní příběh matky před příchodem do azylového domu?

Při položení této otázky jsem dala všem klientkám možnost volby vyjádření.

Dílčí výzkumné otázky:

Otázka č. 2 Z jakého důvodu vyhledaly služby azylového domu?

Otázka č. 3 Jak matky prožívaly pobyt v azylovém domě?

Otázka č. 4 Jaká metoda jim přišla nejvíce prospěšná?

Otázka č. 5 Jak by matky zhodnotily současnou životní situaci teď?

## **5.6. Výzkumné otázky pro rozhovor se sociální pracovníci**

Otázka č. 1 Jak vnímáte klientky, které využívají vašich služeb?

Otázka č. 2 Co je pro vaši práci z hlediska přístupu ke klientce nejdůležitější?

Otázka č. 3 Máte možnost být s klientkou v kontaktu i po ukončení služeb?

Otázka č. 4 Myslíte si, že je doba jednoho roku dostatečná k tomu, aby klientky zvládly dořešit svou situaci?

## 6 Rozhovory

### 6.1. Rozhovory s bývalými klientkami azylového domu

#### 6.1.1. Jana

Jana (26 let), využívala služeb azylového domu po dobu jednoho roku. Svobodná, partner Tomáš, pracuje jako skladník. Matka dnes již čtyřletých dvojčat Tomáše a Davida.

#### Otázka č. 1 Jaký byl Váš život před příchodem do azylového domu?

Jana se narodila v Berouně. Matka v době těhotenství užívala alkohol. Biologického otce neznámí. V době jejího dětství se v jejich bytě střídalo hodně „strýčků“, ale žádný nezůstal déle než měsíc. Co si Jana pamatuje, tak matka byla neustále opilá, ráno měla problémy vstát. Častým hostem u nich doma byla i policie, protože mamku vždy nějaký chlap zmlátil, ale na Janu nikdy nesáhl, mamka ji pokaždé zamkla v druhém pokoji.

V sedmi letech matka Janu poprvé zbilá tak, že Jana byla pět dní v nemocnici. Poté se jí ujala teta Petra, sestra matky. Jana žila u tety Petry v jedné domácnosti se strejdou Michalem a sestřenicí Markétou. S Markétou byly stejně staré, rozuměly si, chodily i do stejné třídy na základní školu. Svou matku viděla naposledy, když jí bylo deset let. Tehdy šla s Markétou a tetou Petrou na nákupy. Od té doby matku neviděla, ani jí vidět nechce.

*„Máma byla opilá a vrávorala po ulici v objetí nějakého chlapa.“*

V základní škole málem dvakrát propadla, ale nakonec ji dokončila, po jejím skončení nastoupila do Prahy na Střední školu obchodní, kterou dokončila výučním listem v oboru prodavač. Na střední škole se poprvé setkává s marihuanou.

*„Učilo se mi s ní lépe, všechno jsem si pamatovala.“*

Poté asi rok pracovala jako prodavačka v hypermarketu. Zde se seznámila s Tomášem, s kterým po půl roce známosti čekala dceru. Dcera bohužel umírá během porod. Po smrti dcery se Jana uzavírá do sebe, přišla o práci, začíná užívat pervitin (asi 3 měsíce dvakrát týdně). Díky drogám a nezaměstnanosti se Jana

zadlužila, nebýt Tomáše žila by na ulici. Peníze na drogy si půjčovala od známých. Po zjištění druhého těhotenství s pervitinem přestala.

Ve 22 letech se jí narodila dvojčata, celé těhotenství prožívala se strachem a úzkostí. Když bylo dvojčatům kolem roku, odešel Tomáš pracovat do Německa, posílal peníze domů, ale Jana cítila, že se odcizují. Tomáš jezdil domů každých čtrnáct dní.

*„Když jsme si volali, tak jsme se jen hádali, měla jsem strach, že si najde jinou a už se k nám nevrátí.“*

Později přišli o byt, který měli v pronájmu a Jana se s dětmi odstěhovala k tetě a strýci do Berouna.

*„Z počátku to bylo dobré, hodně mi pomáhali, ale pak jsem si tam připadala jako cizinec. Na Michalovi bylo vidět, že nás tam už nechce, Petra mi pořád říkala, že to tak není, ale já už tam být nechtěla, Markéta mi pomohla najít azylový dům v Praze.“* (kvůli anonymitě a po domluvě s matkou záměrně neuvádím jméno domu).

Tomáš přišel o práci v Německu a vrátil se za Janou do Čech. Na přijímací pohovor přišli spolu. Tomáš splnil podmínky k tomu, aby mohl být společně s Janou a syny klient sociálních služeb nabízených v azylovém domě.

## **Otázka č. 2 Z jakého důvodu jste vyhledala služby azylového domu?**

Jana vyhledala pomoc azylového domu dobrovolně z důvodu špatné bytové situace a nezvládání samostatné péče o své syny. Přesto že Jana vyrůstala u tety, neměla tendenci se cokoliv učit.

*„Byla jsem věčně pryč, to spíš Markéta zvládala domácí práce, mně to nikdy nebavilo, ale teď by se mi to hodilo.“*

## **Otázka č. 3 Jak jste prožívala pobyt v azylovém domě?**

Po položení této otázky se Jana usmívá.

Vzpomíná, jak to vypadalo první měsíc po příchodu do azylového domu, byla zmatená, ale pak si na změnu zvykla. Bylo zvláštní vidět i jiné matky, které jsou na tom hůř než ona.

*„Vzpomínám si na maminku od vedle, byla i s dcerou týraná bývalým přítelem. Nejspíš je špatné co teď řeknu, ale jsem ráda, že jsem tam byla, pomohlo mi to pochopit, že bych na tom mohla být daleko hůř.“*

Jana si ráda povídala se sociální pracovníci během konzultace. Byla tam sice krátce, ale i tak si na všechny zaměstnance zvykla. Dokonce i na některé matky. Občas jezdí s dvojčaty na návštěvu.

*„Během pobytu v azylovém domě jsem si uvědomila, že chci být pro kluky dobrou, ale hlavně spolehlivou mámou. Ne takovou, kterou jsem měla já. Chci pro ně být někdo, na koho se můžou kdykoliv obrátit.“*

Říkala jste, že jste si zvykla na některé matky, jak to myslíte?

*„No nemohu říct, že bychom byly nejlepší kamarádky, ale díky tomu, že jsme obývaly stejný dům a občas jsme měly stejné činnosti, tak jsme si s rozuměly. Třeba s Lenkou, s tou jsme chodily i do Zoo, nebo na plavání. Když bylo potřeba, tak jsem ji pohlídala Marušku a ona mne zas dvojčata.“*

Jak se s příchodem do azylového domu vyrovnal váš partner, to pro něj muselo být velice náročné?

*„Ze začátku to pro něj byl šok, ale pak se s tím, že je mezi samými ženami vyrovnal a po týdně mu to přišlo normální. Často chodil za sociální pracovníci a na počítač kvůli práci. Pochybuji, že kdyby tenkrát nenastoupil semnou, že by si práci našel tak rychle. Přijde mi, že se chtěl ze společnosti tolika maminek rychle dostat pryč.“*

#### **Otázka č. 4 Jaká metoda Vám přišla nejvíce prospěšná?**

Prospěšné pro ni byly všechny nabízené služby. Hodně jí pomohl monitoring, a sociálně aktivizační činnosti, díky kterým se naučila dodržovat stravovací režim a osvojila si základní návyky při péči o dítě.

*„Když jsme bydlely u Petry a Michala, tak se o dvojčata starala právě Petra, snažila jsem se od ní něco pochytit, ale jí to šlo líp. Až v azylovém domě jsem se naučila být samostatná matka, co se stará o své dva syny.“*

Dále jí pomohl videotrénink, při kterém pochopila, jak komunikovat se syny při běžných činnostech.

*„Předtím, než byl rozbor nahrávky, jsem si myslela, že mi David při převlékání vzdoruje, ale pak jsem si uvědomila, že mi vlastně pomáhal, tím že chtěl ruku z trika vyndat sám.“*

Byla ráda, že ji sociální pracovnice během konzultací pomohla najít způsob jak snížit dluhy.

### **Otázka č. 5 Jak byste zhodnotila svou životní situaci teď?**

Když přišla do azylového domu, tak si nebyla jistá jak zacházet s dvojčaty. Pokud se na situaci podívá zpětně, je ráda, že měla možnost se do azylového domu dostat. Přijde jí, že ji tato zkušenost více sblížila se syny i s partnerem.

*„Tomášovi se podařilo sehnat práci, dokonce našel i podnájem bytu přes známého.“*

Jana si našla brigádu jako pokladní a po skončení mateřské nastoupila do práce na plný úvazek. Kluci nastoupili do školky. Tomáš dělá skladníka v jednom obchodě s elektrotechnikou.

### **6.1.2. Michaela**

Michaela (26 let) využívala služeb azylového domu po dobu 9 měsíců. Má dnes již čtyřletou dceru Nelu, s jejím otcem Liborem se nevidá. V současné době žije u přítele Lukášem.

### **Otázka č. 1 Jaký byl Váš život před příchodem do azylového domu?**

Michaela se narodila v Benešově. V pěti letech se s rodiči přistěhovala do Prahy. Rodiče se rozvedli, když bylo Michaele 16 let.

Michaelina matka v současné době žije s přítelem Hozou. Michaelin otec je podruhé ženatý. Z otcova druhého manželství má šestiletého nevlastního bratra Filipa. S otcem a jeho rodinou se vídá jen zřídka.

*„Jejich rozvod jsem vnímala jako velkou nespravedlivost a jejich zradu. Byli jsme šťastní, dokud si táta nenašel Simonu. Nikdy se nevdám, nechci aby Nelča prožívala to co já při rozvodu našich.“*

Poté co skončila základní školu, nastoupila na střední školu, na obor kadeřnice, škola ji bavila, měla dobré známky. Dokonce i máma s ní byla spokojená. Do svých skoro necelých 18 let žila sama s matkou ve společné domácnosti, ale pak se k nim přistěhoval matčin přítel Honza. Neměla ho ráda, ani on jí. *„Nebyl den, abych se s Honzou nehádala, nemám ho ráda a on mne taky ne. Když dnes přijdu na návštěvu, on odchází do hospody.“*

Po ukončení středního školu (maturita obor dámská kadeřnice) jí bylo nabídnuto místo v kadeřnictví, kde předtím vykonávala praxi. Díky čemuž si pronajala malou garsonku. Pracovala zde asi dva roky, poté kadeřnictví zkrachovalo. Michaela skončila bez práce. V té době s ní již bydlel přítel Libor, který ji pomáhal s nájmem, když přišla o práci. Po půl roce spolu čekali Nelou. Když byla Michaela v pátém měsíci, tak ji Libor opustil. Michaela nezvládla platit nájem, přišla o byt. K matce se vrátit nechtěla, odešla ke kamarádce Luce a jejímu příteli Markovi.

*„S Markem jsem se dohodla, že u nich zůstanu do porodu, ale nakonec jsem u nich byla až do doby, než jsem nastoupila do azylového domu.“*

Dva měsíce před porodem si podala žádost do azylového domu, kam nastoupila s již tříměsíční dcerou Nelou.

Když byla na návštěvě u Lucky a Marka, tak se tam seznámila s Lukášem, ke kterému se po odchodu z azylového domu nastěhovala.

### **Otázka č. 2 Z jakého důvodu jste vyhledala služby azylového domu?**

Michaela vyhledala služby azylového domu dobrovolně kvůli bytové situaci. Neměla kam jít, u kamarádky Lucie už být nemohla. Zároveň potřebovala pomoc při péči o svou dceru.

### **Otázka č. 3 Jak jste prožívala pobyt v azylovém domě?**

*„Bylo to divné, připadala jsem si pořád pod kontrolou.“*

Michaely jsem se zeptala, co myslela tím, že si připadala pořád pod kontrolou.

*„No vadilo mi, že kdykoliv jsem někam šla tak jsem to musela hlásit. To že jsem musela hlásit návštěvu na pokoj, když přišli Lucka s Markem nebo Lukáš, chápu, ale proč jsem měla oznamovat, kam jdu já a kdy přijdu, to jsem nedělala ani doma.“*

Michaele měla špatný pocit i z ostatních klientek. Vadilo jí, jak matky zachází se ze svými dětmi.

*„Vzpomínám si na jednu matku, měla šesti letého chlapce, pořád na něj řvala, ale ten kluk na to byl asi zvyknutý, nic si z toho nedělal, vypadal, že mu je to i jedno.“*

*„Nejhorší pro mě byla komunita, všechny ty matky kolem. Připadalo mi, že tak sedí jen z donucení, aby se neřeklo. Byly schopné tam naslibovat všechno možný, ale jen co vyšly ze dveří, vše bylo jinak.“*



Zeptala jsem se, jestli se tam opravdu nenašla nějaká maminka, s kterou by si rozuměla.

*„Ale jo jedna tam byla, ale ta za měsíci odcházela.“*

#### **Otázka č. 4 Jaká metoda Vám přišla nejvíce prospěšná?**

Nejvíc jí pomohl monitoring, sociálně aktivizační činnosti a videotrénink interakcí  
*„Vzpomínám si, jak jsme se dívaly na video z nahrávání, Nela byla tak malá, že jsem se jí i bála vzít do ruky, ale pracovnice mi pomohla naučit se, co a jak mám dělat. Byla docela zábava se koukat na video, kde malou koupu a přemýšlím jak ji vyndat.“*

Ráda s lektorkou činností pekla, ale naučila se i šít a plést.

#### **Otázka č. 5 Jak byste zhodnotila svou životní situaci teď?**

*„No teď bydlím s Lukášem. Nelinku má moc rád, což je pro mne nejdůležitější. V budoucnu plánujeme svatbu a ještě jedno dítě. Ale nejdříve chci nastoupit do práce.“*

Michaele jsem položila otázku, jestli se jí pokusil kontrolovat Nelin otec.

*„Ne a i kdyby tak já ho vidět nechci. Víím, že jako otec má právo se s Nelou vidět, o tom jsem se bavila i se sociální pracovníci, ale když mne opustil v době, když jsem ho nejvíc potřebovala, tak ať si zůstane tam, kde je.“*

Zeptala jsem se Michaely, jestli se vídá s rodiči.

*„Když jedu k mamce, tak se s ní nejdříve domluvíím po telefonu, aby tak nebyl Honza, ale spíš jezdí mamka k nám. S tátou se vídám občas, naposledy tu byl i s Filipem, když měla Nela svátek.“*

### 6.1.3. Zdena

Zdena (20let) využívala služeb azylového domu po dobu jednoho roku. Má dnes již dvouletou dceru Denisu, otce dcery Zdena nezná. V současné době žije s přítelem Milanem u jeho rodičů.

#### Otázka č. 1 Jaký byl Váš život před příchodem do azylového domu?

Zdena žila ve společné domácnosti s matkou Mirkou, otčímem Pavlem, a dvěma nevlastními sourozenci jedenáctiletým Tondou a osmiletým Frantou. Biologického otce nezná.

*„Pavel ze začátku nebyl zlý, měla jsem ho ráda, ale poté co ztratil práci a nemohl najít jinou, tak jen pil a nic jiného nedělal. Začal být sprostý a pořád si na nás vyléval vztek, s mámou se hádal, pamatuji si, jak jsem se s bratry zamkla v pokoji, aby na nás nemohl.“*

Po základní škole nastoupila na střední odborné učiliště, obor kuchař/číšník. Našla si brigádu v jednom rychlém občerstvení. V té době již měla přítele Milana. Jednou večer si zkracovala cestu domů přes park, kde ji přepadli a znásilnili.

*„Bála jsem se to říct doma. Jediný komu jsem to řekla, byl Milan.“*

Když zjistila, že je těhotná, přemýšlela o interrupci, ale Milan ji přesvědčil, ať si to rozmyslí, že jí se vším pomůže. Mámě o znásilnění a těhotenství řekla, až když byla ve čtvrtém měsíci.

Zdenky máma nejprve brečela, ale pak byla ráda, že je Zdena i to malé v pořádku. Otčím chtěl, aby odešla z bytu. Znásilnění jí nevěřil, myslel si, že Denisa je Milanovo, že se k ní jen nechce přihlásit. Jak Franta, tak Tonda se na Denisu těšili.

Zdeně se podařilo otčíma přesvědčit, aby ji nechal doma alespoň do maturity, souhlasil. K maturitě nakonec nešla.

*„Doktor mi to zakázal. V době zkoušek, jsem byla už na začátku osmého měsíce těhotenství, školu jsem přerušila.“*

Zdenky mamka se domluvila s kamarádkou Jitkou, jejíž dcera odešla na vysokou škola, že u ní může Zdena nějaký čas bydlet.

Na mou otázku, proč nešla bydlet k příteli Milanovi, mi Zdena odpověděla, že sám maturoval a jeho rodiče o Zdeně nic nevěděli. Dohodli se, že Milan nejprve dokončí školu, najde si práci a pak se uvidí, co dál.

*„Milan pro mne byl v té době kdykoliv k dispozici, jezdil semnou na pravidelné prohlídky, dokonce i nakupovat dětské oblečení. Pomohl mi vyhledat a podat žádost do azylového domu.“*

### **Otázka č. 2 Z jakého důvodu jste vyhledala služby azylového domu?**

Zdena vyhledala služby azylového domu dobrovolně kvůli bytové situaci a nezvládání samostatné péče o dvou měsíční dceru.

### **Otázka č. 3 Jak jste prožívala pobyt v azylovém domě?**

S pobytem v azylovém domu byla spokojená a za tuto možnost je i vděčná, neví, jak by dlouho mohla ještě zůstat u mamky kamarádky. Věděla, že potřebuje někoho, kdo by ji pomohl naučit se, jak se správně postarat v té době o dvou měsíční dceru. *„Když jsem ještě bydlela u Jitky tak mne i s mamkou učily, jak mám co dělat, ale po odchodu od Jitky jsem si nebyla jistá, jak mám co udělat, abych Denisce omylem neublížila.“*

Během pobytu v azylovém domě si zde našla i dvě kamarádky, které byly přibližně v jejím věku. Jejich děti byly jen rok od sebe, hráli si spolu, když bylo potřeba, děti si matky vzájemně hlídaly.

### **Otázka č. 4 Jaká metoda Vám přišla nejvíce prospěšná?**

Nejvíce jí pomohli sociálně aktivizační činnosti a monitoring.

*„Nejprve mi vadilo, že ke mne pořád někdo leze, ale pak jsem si zvykla, aspoň vím, jak mám udržet uklizený byt.“*

Na mou doplňující otázku, zda nechtěla Zdena zkusit využití možnosti videotréninku interakci mi odpověděla takto.

*„Věděla jsem jak s malou zacházet, jen jsem se bála, ale strach postupem času odezněl.“*

### **Otázka č. 5 Jak byste zhodnotila svou životní situaci teď?**

V současné době žije s přítelem Milanem v rodinném domě u jeho rodičů.

*„Jezdila jsem k Milanovi z azylového domu pravidelně na víkend. Ze začátku to bylo divné, ale Milan o mne a Denisce svým rodičům vše řekl. Rychle si na mne i na malou zvykli, mají ji moc rádi, berou ji za vlastní vnučku.“*

S bratry se pravidelně stýká, někdy jsou u ní celý víkend. Společně s matkou ji občas přijde navštívit i otčím Pavel. Ten se omluvil za své jednání. Již se spolu normálně

baví. Zdeny jsem se zeptala, jaký je podle ní důvod že se otčím změnil.

*„Bavila jsem se o tom s mamkou, říkala, že s ním měla dlouhý rozhovor, o jeho chování a hlavně o pití. Řekla mu, že jestli nepřestane, tak ho i s chlapci opustí.“*

Milan si po maturitě našel práci jako automechanik. Zdena si podala přihlášku do školy, aby si dodělala maturitu. Během toho co bude ve škole, hlídat budou babičky Kája (Milanovo máma) a Mirka (Zdenky máma).

## **6.2. Rozhovor se sociální pracovníci azylového domu**

### **Otázka č. 1 Jak vnímáte klientky, které využívají vašich služeb?**

Pokud má sociální pracovnice sama dítě, je pro ni situace náročnější, občas se stane, že pracovnice hodnotí ostatní děti podle svých dětí, což je věc, která by se stát neměla.

Z pohledu sociální pracovnice je třeba si uvědomit, že každá klientka má svůj limit a chyby, a také, že každá klientka pochází z jiného rodinného a sociokulturního prostředí.

*„Je důležité si umět připustit, že limit klientek nemusí být slučitelný s péčí o dítě, nemusí tuto péči zvládat, nebo nechtějí. Jejich osobní život, cíle a pohled na svět není slučitelný s tím, aby byly matky od dětí, nebo situaci měnit nechtějí.“*

Každá klientka má svou vlastní individuální stránku a proto se s ní i podle toho pracuje.

V azylovém domě jsou většinou matky mladé nezralé, se závislostmi, po absolvování ústavní výchovy, či pěstounské péče. Většinou osamělé, nebo závislým partnerem či partnerem ve výkonu trestu.

### **Otázka č. 2 Co je pro vaši práci z hlediska přístupu ke klientce nejdůležitější?**

Pro dosažení kvalitní sociální práce a spolupráce s klientkou je důležité nesoudit, snažit se být v klidu, netlačit je do svých cílů nebo do vlastních představ o dané

situaci, respektovat jejich limity a přání. Pokud klient sám nechce, tak se s tím nedá nic dělat.

Na druhé straně je důležité mít ze strany klientek respekt, a být pro ně autorita.

*„Někdy máte pocit, že víte co je pro klientku dobré a snažíte se ji motivovat právě podle svých představ.“*

### **Otázka č. 3 Máte možnost být s klientkou v kontaktu i po ukončení služeb?**

Klientky mohou po odchodu z azylového domu požádat dobrovolně o spolupráci s některým pracovníkem. Nebo o dobrovolné využívání některých služeb, které jim byly k dispozici během pobytu v azylovém domě, například sociálně aktivizačních činností nebo videotrénink interakcí.

Některé klientky se upnou k určitému zaměstnanci, poté za ním dochází na návštěvu v rámci „kamarádských“ vztahů. Možnost být s klientkou v kontaktu po ukončení služeb je osobní záležitost každého pracovníka v azylovém domě.

*„Pro mne je důležité, aby klientky, které od nás odešly, nemají oporu a nastanou jim problémy, měly možnost někomu zavolat. Snažím se, aby se jim i po odchodu vedlo dle relativně přijatelných možností. Být takto s klientkami v kontaktu je naše osobní věc.“*

Další možnosti, jak klientky mohou s azylovým domem zůstat v kontaktu je pomocí uzavření smlouvy na sociálně aktivizačních činnostech.

### **Otázka č. 4 Myslíte si, že je doba jednoho roku dostatečná k tomu, aby klientky zvládly dořešit svou situaci?**

Zda je lhůta k vyřešení situace klientky dostatečná, záleží na schopnostech jednotlivých klientek.

*„Pokud do zařízení přijde klientka, která strávila několik let na ulici a nemá osvojené základní návyky, což jsou uklízet, vařit žehlit, starat se o děti, tak pro tenhle typ klientek by měla podle mého názoru být výjimka a pobyt by měl být delší.“*

Pro získání základních návyků je doba jednoho roku málo. Jsou typy matek, které by potřebovaly intenzivnější typ služeb. Po ukončení služeb klientky většinou odcházejí do jiného zařízení, kde mohou navázat, na poskytované služby.

## 7 Interpretace výsledků

V této části popisují zjištěné výsledky. Parafrázuji zde svými slovy mezníky vyprávění. V interpretaci výsledků z rozhovoru se sociální pracovníci postupují stejně.

### 7.1. Interpretace výsledků rozhovorů s klientkami

#### Otázka č. 1 Jaký byl životní příběh matky?

Při této otázce vypráví matky svůj příběh od začátku.

**Jana:** Biologická matky v těhotenství užívala alkohol, otce Jana nikdy nepoznala. Ve vlastní matce neměla výchovný vzor. Ten nastal až v době, kdy se Jana se syny dostala do péče k tetě a její rodině. Na střední škole první zkušenost s marihuanou. Od střední školy pracovala asi rok jako pokladní v hypermarketu. S přítelem Tomášem čekala dceru, ale ta při porodu umírá. Jana se uzavírá do sebe, přišla o práci, začíná užívat pervitin (asi 2 měsíce dvakrát týdně). Díky drogám a nezaměstnanosti se Jana zadlužila. Po zjištění druhého těhotenství s pervitinem přestala. Za pomoci sestřenice si podává žádost do azylového domu, kam se jim také s Tomášem podaří dostat.

**Michaela:** Rodiče rozvedeni. Michaela pracovala jako kadeřnice v oboru asi rok, v té době si pronajala byt. Kadeřnictví zkrachuje, Michaela se ocitla bez práce. S přítelem Liborem čeká Nelou, Libor ji opouští, když je Michaela v pátém měsíci těhotenství. Michael nezvládá platit nájem, odchází ke kamarádce Luce. Dva měsíce před porodem si podává žádost do azylového domu, do kterého nastupuje s tří měsíční dcerou Nelou.

**Zdena:** Žila s matkou, otčímem a bratry, střední školu přerušila. V 17 letech znásilněna, doma nic neřekla. Věděl to akorát přítel Milan, ten ji po zjištění, že je těhotná odrazuje od interrupce. O těhotenství doma řekla až ve čtvrtém měsíci, otčím ji nevěří. Myslí si, že si znásilnění vymyslela, aby se Milan nemusel přiznat k otcovství. Zdenka odchází k matčině kamarádce Jitce. Je zde až do doby, kdy jsou Denise dva měsíce. S vyhledání a podání žádosti do azylového domu jí pomáhá přítel Milan.

## **Otázka č. 2 Z jakého důvodu vyhledaly služby azylového domu?**

Všechny tři matky shodně uvedly, že do azylového domu přišly dobrovolně z důvodu špatné bytové situace a nezvládnání samostatné péče o děti. I přesto, že klientky pocházely z rodin, kde měly vzor, který by uplatnily při péči o své děti, tak tuto situaci nebyly schopny samy zvládnout.

## **Otázka č. 3 Jak matky prožívaly pobyt v azylovém domě?**

**Jana:** První měsíc po příchodu do azylového domu, byla zmatená, ale pak si na změnu zvykla. V azylovém domě se jí celkem líbilo. Se syny zajde občas za pracovníky na návštěvu. Tomáš si na změnu situace také celkem rychle zvyknul. Pobyt v azylovém domě jí pomohl uvědomit si, že chce být pro kluky dobrou, ale hlavně spolehlivou mámou.

**Michaela:** Pořád si připadala jako pod kontrolou, nejvíce jí vadilo, že se musí hlásit, kam jde a kdy přibližně přijde. Z ostatních klientek neměla dobrý pocit, nejvíce jí vadilo, jak ostatní matky zacházejí se svými dětmi.

**Zdena:** Během pobytu byla spokojená, a za možnost využívat služeb i vděčná. Byla si vědoma, že potřebuje někoho, kdo by jí pomohl naučit se, jak se správně postarat o dceru. Mezi matkami si našla i kamarádky.

## **Otázka č. 4 Jaká metoda jim přišla nejvíce prospěšná?**

Všechny tři matky shodně uvedly, že jim z metody sociální práce, které jsou používány v azylovém domě při práci s klientkami, jim nejvíce pomohl monitoring, sociálně aktivizační činnosti. Janě a Michaela pomohl při péči a komunikaci s dětmi i videotrénink interakcí.

U Jany hrála roly ve vyřešení její životní situace i pravidelná konzultace se sociální pracovnící. Zdena mi na otázku, proč nevyužila možnosti videotréninku interakcí odpověděla, že věděla jak s malou zacházet, jen se bála, ale její strach postupem času odezněl.

### **Otázka č. 5 Jak by matky zhodnotily svou životní situaci teď?**

**Jana:** Je spokojená a zdá se i vyrovnaná. Za zkušenost pobytu v azylovém domě je ráda, díky ní se více sblížila se syny a s partnerem. Jana věří, že důvod proč Tomáš tak rychle našel práci je právě to, že byl motivovaný odchodem z azylového domu. V současné době má brigádu, ale po ukončení mateřské nastoupí na plný úvazek. Synové chodí do školky, partner Tomáš pořád dělá skladníka.

**Michaela:** Je spokojená, žije ve společné domácnosti s dcerou Nelou a partnerem Lukášem. Hledá si práci. S Lukášem plánují v budoucnu svatbu a ještě jedno dítě. S otcem Nely se stále nevidá. Vztah mezi ní a rodiči je pořád stejný, pokud jede navštívit matku tak se s ní předem domluví, aby se nemusela potkat s matčíným přítelem. Otec byl Michaelu navštívit, když měla Nela svátek.

**Zdena:** V současné době žije s přítelem Milanem v rodinném domě u jeho rodičů. S bratry se pravidelně stýká, někdy jsou u ní celý víkend. Společně s matkou ji občas přijde navštívit i otčím Pavel. Milan si po maturitě našel práci jako automechanik. Zdena si podala přihlášku do školy, aby si dodělala maturitu.

## **7.2. Interpretace výsledku z rozhovoru se sociální pracovnící**

### **Otázka č. 1 Jak vnímá klientky, které využívají služeb azylového domu?**

Je důležité si umět připustit, že limit klientek nemusí být slučitelný s péčí o dítě, nemusí tuto péči zvládat, nebo nechtějí. Jejich osobní život, cíle a pohled na svět není slučitelný s tím, aby byly matky od dětí, nebo situaci měnit nechtějí.

Každá klientka má svou vlastní individuální stránku a proto se s ní i podle toho pracuje, má svůj limit a chyby. Každá matka pochází z jiného rodinného a sociokulturního prostředí.

Služby azylového domu většinou využívají matky mladé nezralé, se závislostmi, po absolvování ústavní výchovy, či pěstounské péče. Většinou osamělé, nebo závislým partnerem či partnerem ve výkonu trestu.



## **Otázka č. 2 Co je pro její práci z hlediska přístupu ke klientce nejdůležitější?**

Pro sociální práci z hlediska přístupu ke klientce je důležité nesoudit, snažit se být v klidu, netlačit je do svých cílů nebo do svých představ, respektovat jejich limity a přání. Je také důležité být pro klientky autoritou a získat si jejich respekt.

## **Otázka č. 3 Má možnost být s klientkou v kontaktu i po ukončení služeb?**

Klientky po odchodu z azylového domu mohou požádat dobrovolně o spolupráci s některým pracovníkem, či využívání některých služeb například sociálně aktivizačních činností nebo videotrénink interakcí. Jsou ale i klientky, které přicházejí za pracovníky v rámci „kamarádských“ vztahů. Je jen na pracovníkovi, zda bude s klientkou v kontaktu po ukončení služeb.

## **Otázka č. 4 Je doba jednoho roku dostatečná k tomu, aby klientky zvládnou dořešit svou situaci?**

Pokud mají klientky osvojené základní návyky tak by měla doba jednoho roku stačit. Ale pokud přijdou klientky, které strávily několik let na ulici a návyky si neosvojily, tak je doba jednoho roku málo.

## **7.3. Zhodnocení mé role výzkumníka**

Na začátku bych rada řekla, že v roli výzkumníka pomocí rozhovoru jsem vystupovala poprvé. Mám spíše zkušenosti s výzkumem pomocí dotazníku. Potřebné informace k výzkumu jsem získala při četbě odborné literatury.

Kvalitativní výzkum jsem zvolila z důvodu malého počtu respondentek a také časového limitu, který jsem si pro svůj výzkum nastavila. Původně jsem měla v plánu tento výzkum uskutečnit s dvěma bývalými klientkami azylového domu, ale nakonec byl výzkum uskutečněn se třemi bývalými klinikami a jednou sociální pracovnící azylového domu.

Díky předchozí praxi v azylových domech jsem měla možnost s těmito respondentkami již dříve pracovat. Proto také všechny rozhovory probíhaly v příjemné atmosféře. Respondentky bez problému odpověděly na všechny mé kladené otázky. Také jsem se dozvěděla informace, které pro můj výzkum nebyly důležité.

Rozhovor se sociální pracovníci je míněn jako náhled na klientky, které dosud služeb azylového domu využívají. Jak klientky vnímá, co je pro ni z hlediska přístupu ke klientce nejdůležitější, zda má možnost být s klientkami v kontaktu po ukončení poskytovaných služeb a zda ji přijde dostačující doba jednoho roku k tomu, aby klientky zvládly dořešit svou situaci. Během rozhovoru se sociální pracovníci jsem byla lehce nervózní, to se mi ovšem povedlo zamaskovat pomocí psaní poznámek. Tento rozhovor nebyl nahráván.

Tento výzkum mi pomohl k rozšířit nejen teoretické, ale také praktické dovednosti a to díky samostatnému vedení rozhovorů.

## 8 Diskuse

Na začátku této diskuse se rozlišuje azylový dům a azylový dům pro matky s dětmi, rovněž je definován pojem „*bezdomovectví*.” Můžeme říci, že lidmi bez přístřeší se mohou stát právě i matky či rodiny s dětmi. V diskusi se dále řeší definice sociálních práce, sociální služby a kdo je klient sociálních služeb.

*„Bezdomovectvím” jsou podle Matouška (Matoušek, 2008 str. 31) ohroženy „lidé žijící bez stálého bydlení a obvykle i bez stálého zaměstnání, odříznutí od zdrojů, které jsou běžně dostupné jiným občanům, včetně systému sociální podpory. Nejširší v Evropě užívaná definice zahrnuje mezi osoby bez střechy nad hlavou i osoby žijící v nedůstojných podmínkách, v ústavech a sociálních zařízeních, osoby, které nemají vlastní bydlení. V zemích Evropské unie i u nás je bezdomovectví buď následkem rozpadu rodiny, nebo nezvládnutím přechodu z institučního prostředí do prostředí neústavního.”*

Matoušek (Matoušek, 2008 str. 30) definuje azylový dům jako *„ubytovací zařízení pro osoby bez přístřeší, jež by těm klientům, kteří jsou pro změnu životního stylu motivováni, mělo umožnit integraci do společnosti. Ve většině azylových domů je délka pobytu omezena na několik měsíců. Azylové domy jsou koncipovány komfortněji než noclehárny. Předpokládá se, že klienti mají zaměstnání popřípadě důchod a mohou platit vyšší úhrady za nocleh než v noclehárně.”*

Dle zákona Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách podle paragrafu 57 *„azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti: poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.”*

Azylové domy pro matky s dětmi jsou dle Matouška (Matoušek, 2008 str. 30) *„zařízení pro ubytování matek s malými dětmi (v České republice do tří let dítěte), které se dostaly do tak nepříznivé situace, že by bez náhradního ubytování nebyly schopny vychovávat své dítě. Azylový dům tohoto typu poskytuje matce a dítěti (dětem) samostatnou místnost s kuchyňským koutem, někdy i s dalším vybavením. Matky někdy vyžadují podporu a instruktáž při výchově dětí, kterou jim poskytují pracovníci azylu. Azylové domy pro matky s dětmi obvykle poskytují*

*matkám systematické poradenství, někdy i terapeutické programy. Za pobyt matky platí část reálných nákladů.”*

Podle Americká národní asociace sociálních pracovníků je sociální práce definována jako *„profesionální aktivita zaměřená na pomáhání jednotlivcům, skupinám nebo komunitám zlepšit nebo obnovit jejich schopnost sociálního fungování a na tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl.”*

Nizozemská asociace sociálních pracovníků vymezila cíle sociální práce jako *„funkcí sociálního pracovníka je pomáhat lidem, kteří se pokouší řešit a zvládnout problémy ve fungování v interakcích se svým sociálním prostředím. Prostřednictvím své pomoci se sociální pracovník snaží zlepšit způsob, kterým lidé sociálně fungují, nebo vztahy mezi lidmi a jejich sociálním prostředím.”*

Přikláním se k definici pana Řezníčka (Řezníček str. 21), který vymezil sociální práci takto *„poslání sociální práce se v západních zemích většinou chápe jako poskytování sociálních služeb jednotlivcům, rodinám, skupinám nebo komunitám. Účelem těchto služeb je pomoci klientům vyrovnat se s nezměnitelnými problémy, omezit nebo odstranit problémy, které lze změnit nebo vyřešit, popřípadě přispět ke zlepšení situace tam, kde je možná úprava sociálních poměrů. Sociální pracovníci přitom mohou a mají ovlivňovat společenské skupiny, organizace, společenství, obce a celou společnost tak, aby se vytvářely podmínky k uspokojivému a produktivnímu životu všech jejích příslušníků.”*

Dle Matouška (Matoušek O, a kol. 2007, str. 9) *„jsou sociální služby poskytovány lidem společensky znevýhodněným a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximálně možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tyto lidé nositeli. Sociální služby proto zohledňují jak osobu uživatele, tak jeho rodinu, skupinu, do nichž patří popřípadě zájmy širšího společenství.”*

Klientem sociální služeb může být podle Matouška (Matoušek, 2008 str. 83) *„osoba, rodina, skupina i komunita. Protože výraz klient navozuje představu pasivního a závislého postoje, dávají někteří soudobí autoři přednost výrazům uživatel, konzument.”* Jelikož je tato práce zaměřena na ženy, používám termín klientka.

## Závěr

Podle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách v plném znění je azylový dům zařízení, které poskytuje pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé životní situaci.

Ale azylové domy pro matky s dětmi, dělají pro své klientky mnohem více. Díky těmto zařízením se matky naučí starat o sebe a své děti. V mnoha případech se vše učí od začátku, neboť v jejich primární rodině neměly dostatečné základy a podporu. Ne jen díky pracovníkům azylového domu se matky učí pečovat o své dítě, někdy přebírají dobré nápady i od ostatních matek.

Cílem práce bylo vyhotovit kvalitativní výzkumu, pomocí narativní analýzy, který zachytí životní příběh matek a důvody, které je vedly k vyhledání služeb azylového domu, ale také jaké mají motivace do budoucna. Dále se věnuje otázce prospěšnosti činnosti při práci s klientkami. Poslední otázka byla věnována zhodnocení životní situace klientek v současné době.

Cílem rozhovoru se sociální pracovníci bylo zjistit, jak vnímá klientky, které využívají služeb azylového domu, dále co je z hlediska přístupu ke klientkám pro práci sociální pracovnice nejdůležitější a zda jsou s klientkami po ukončení poskytovaných služeb v kontaktu, zda je podle sociální pracovnice lhůta jednoho roku dostačující, k vyřešení situace matek.

Rozhovory s matkami byly provedeny v jejich bytech. Tedy v jejich přirozeném prostředí, z důvodu navození příjemné atmosféry a zamezení studu ze strany klientek. Se sociální pracovníci byl rozhovor proveden v kanceláři azylového domu.

Podarilo se mi splnit cíle, které jsem si v úvodu mé práce zadala.