

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta

Opakované pobyty matek a jejich dětí v azylovém domě Vlašim

bakalářská práce

Autor práce: Věra Janoušová
Studijní program: Rehabilitace
Studijní obor: Rehabilitační-psychosociální péče o postižené děti, dospělé a seniory
Vedoucí práce: Mgr. Hana Francová, Ph.D.

Datum odevzdání práce: 3. 5. 2013

Abstrakt

Azylový dům je dle zákona 108/2006 Sb. pobytová služba sociální prevence, která na přechodnou dobu pomáhá lidem v nepříznivé situaci spojené se ztrátou bydlení. Ve své bakalářské práci se zabývám matkami a jejich dětmi, které službu azylového domu využily opakovaně.

V úvodu teoretické části práce je stručně popsáno poskytování sociální služby v azylovém domě Vlašim na základě standardů kvality sociálních služeb. Další část je zaměřena na problémy, které mohou vést k pobytu v azylovém domě. Závěr teoretické části práce je věnován práci s klientem.

Cílem bakalářské práce bylo zjistit klíčové faktory, které jsou příčinou opakovaných pobytů v azylovém domě Vlašim. Dílčím cílem bylo zmapovat možnosti matek tyto faktory eliminovat. V rámci výzkumu byla stanovena jedna výzkumná otázka: Jak individuální plán klientky reflektuje skutečnost, že se jedná o její opakovaný pobyt v azylovém domě?

Kvalitativní výzkum byl proveden metodou dotazování, použita byla technika narativního rozhovoru. Další použitou metodou byla obsahová analýza dat a zúčastněné pozorování. Výzkumný soubor tvořily matky na opakovaném pobytu v azylovém domě Vlašim, ze kterých bylo na základě záměrného výběru vybráno pět respondentek.

Výzkum ukázal na nejčastější skutečnosti, které zásadním dílem předurčují pobyt v azylovém domě. Prvním klíčovým faktorem je naplnění základních biologických, psychických, emocionálních, sociálních a duchovních potřeb v dětství. Druhým faktorem, který zásadním způsobem odráží prožité dětství, je neplnění povinností vyplývajících z rodičovské zodpovědnosti. Matky, kterým nebyly předány žádoucí vzory v dětství, je nemohou při výchově vlastních dětí uplatnit a často opakují chyby svých rodičů. Třetím faktorem je dosažené vzdělání, na kterém je úměrně závislé další uplatnění na trhu práce a s tím spojené mzdové ohodnocení. Vzhledem k možnostem matek je malý předpoklad jejich dalšího studia. Nabízí se možnost krátkodobých nebo rekvalifikačních kurzů. Čtvrtým faktorem je ztráta bydlení nebo jeho nedostačující kvalita. Vzhledem k nedostatku bytů pro jedince s nízkým příjmem je pro matky bytová otázka jen obtížně řešitelná. Řešením často bývají ubytovny, avšak tady je zajištění

podmínek k řádnému užívání vždy velkou neznámou. Pátým faktorem je zaměstnání. Nízké vzdělání snižuje matkám šanci na získání trvalého pracovního poměru, prodlužuje dobu bez zaměstnání.

Na základě výzkumu bylo zjištěno, že klíčové faktory jsou shodné pro první i opakovaný pobyt. U žádné z matek se neobjevil pouze jediný faktor, což ukazuje na vzájemnou souvislost mezi faktory a jejich velkou provázanost. Ve výchově dětí se odráží vlastní dětství. Pokud matka získá v dětství pouze nízké vzdělání, v dospělosti tuto skutečnost pocítí při hledání zaměstnání. Nezaměstnanost nepřispívá k řešení finanční otázky a zásadním způsobem tím omezuje možnost získat vyhovující bydlení.

Z výzkumu také vyplynulo, že individuální plánování při opakovaném pobytu vykazuje společné znaky, které usnadňují oběma stranám (matka, klíčový pracovník) tvorbu individuálního plánu. Projeví se i vzájemná znalost prostředí i osob. Matka, která již zažila proces individuálního plánování, dokáže lépe stanovit své cíle i kroky, které chce a je schopna uskutečnit. Klíčový pracovník snadněji vyhodnotí možnosti matky, více se zaměří na problémy přetrvávající z minulého pobytu a zahájí spolupráci s dalšími institucemi, organizacemi a odborníky, kteří se mohou zapojit nejen do řešení současné situace matky, ale i splnit úlohu v oblasti prevence. Ta spočívá ve snaze snížit počet faktorů, které vedou k opakovanému pobytu v azylovém domě.

Přes všechny společné znaky je individuální plán tvořen na základě potřeb každé matky a jejích dětí. Klíčové faktory, které vedou k opakovanému pobytu, se u matek opakují, ale klíčový pracovník musí při tvorbě plánu zohlednit i velké množství odlišností, jednotlivě je zhodnotit a následně do plánu zahrnout. V opačném případě se plán stane jen zbytečným dokumentem, který dokazuje, že poskytování sociální služby je nekvalitní.

Příchod do azylového domu, první i opakovaný, je vždy podmíněn kombinací problémů. Rozhodnutí matky o tom, jakou cestu zvolí k jejich řešení, zůstává v jejích rukou. Pokud se matka do řešení aktivně zapojí, využije všech dostupných možností a vlastních schopností, nebude opakovat předchozí nesprávné kroky, má šanci se znovu zapojit do samostatného života.

Domnívám se, že cíle práce byly splněny. Práce může přinést náhled a inspiraci v práci s klientem pro poskytovatele pobytových služeb určených matkám a jejich dětem.

Klíčová slova:

Bydlení

Dětství

Individuální plán

Nepříznivá sociální situace

Rodina

Sociální služba

Vzdělání

Zaměstnání

Abstract

Refuge is according to the law 108/2006 an accommodation service of social prevention, which helps to people in favourable situations connected with the lost of accommodation and this helps is timely limited. My bachelor work focuses on mothers and their children who have used these services repeatedly.

In the introduction of the theory part there is briefly described providing of social services in the refuge for mothers and their children in Vlašim according to the standards of quality of social services. The following part is about problems, which can cause the need of stay in a refuge. The final part is focuses on work with a client.

The main aim of my bachelor work was to find out the key factors that can cause repeated stays in the Vlašim refuge. Monitoring possibilities of mothers to eliminate those factors was a partial aim of this work. Within the purview of the research there was set one very important question: “Is there any fact reflection in an individual plan of a client when it is her repeated stay in a refuge?”

Quality research was done by a method of questioning, where there was used a method of narrative dialog. The following method used was content analyse of data and participated observation. The group of observation was completed by mothers who had used the service of the Vlašim refuge home repeatedly and there were 5 respondents chosen on the base of intentional choice.

The research has shown the most frequent facts that take an important part in the stay in a refuge. The first key factor is fulfilling of basic biologic, psychic, emotional, social and spiritual need in childhood. The second factor, which mainly reflects lived out childhood, is not filling up of duties that come from parent responsibility. The mothers, who were not given needed examples in their childhood, cannot apply those in bringing up their own children and often repeat mistakes of their parents. The third factor is reached education, on which depends the possibility of successful participation on the labour market and appropriate wage of salary. According to the possibilities of mothers there is a very low projection for a future further education. There comes up the possibility of short term requalification courses. The fourth factor is the lost of accommodation or the lack of its quality. Considering the shortage of flats for

individuals with low income, this problem for mothers is very difficult to be solved. The solution can be living in quarters, which are very difficult to be used on good conditions are set up rules. The fifth factor is having a job. Very low education decreases the chance of mothers to find permanent employment and increases the length of time being unemployed.

According to the research there has been found out that the key factors are the same for the first or repeated stay. With none of the mothers has been found just one of those factors, which points out the fact that the factors are closely connected. Our own childhood reflects in the way of bringing up our own children. If a mother reached just a low education in her childhood, in adulthood she faces this fact while looking for a job. Unemployment is not helpful in solving financial situation and has extremely strong influence on the possibility of getting an appropriate accommodation.

The research has also shown that individual planning, in case of repeated stay, shows common characteristics, which are helpful for both sides /mother and key worker/ in formation of the individual plan. It proves to be good to have the common knowledge of the environment and persons. The mother, who had already gone through the process of individual planning can more easier define her aims and steps that she is able to bring up to reality. The key worker can assess the possibilities of mother much easier, concentrate more on the problems that last since her previous stay and begin with cooperation with other institutions, organizations and specialists, who cannot just help in solving the present situation of the mother but also can meet the task in the field of prevention. It consists in the task of decreasing factors that lead up to repeated stay in a refuge.

Despite of all common features the individual plan is made according to need of each single mother and her children. The key factors that lead to repeated stay, repeatedly appear with mothers, but the key worker has to take in consideration large number of differences, asses them one often another and include them in the plan. If not, the plan becomes just a useless document that proves that providing this social service is a low quality. The act of coming to refuge, the first one or repeated, is always connected with a combination of problems. The decision of a mother of choosing the

way to solve the problems is up to her. If the mother is active in solving the problems, uses all the possibilities she can and all abilities she has and will not repeat previous wrong decisions, there is a chance to take part in independent life.

I believe that the tasks of this work have been fulfilled. It can bring overview and inspiration in work with a client to a provider of accommodation services for mothers and their children.

Key words:

Accommodation

Childhood

An individual plan

Unfavourable social situation

Family

Social services

Education

Job

Prohlášení

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

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

V Českých Budějovicích dne 25. 4. 2013

Věra Janoušová

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala své vedoucí práce Mgr. Haně Francové, Ph.D. za odborné vedení při zpracování bakalářské práce. Ráda bych také poděkovala matkám z azylového domu ve Vlašimi, které ochotně odpovídaly na mé otázky.

Velké poděkování patří i mým rodičům a dětem za podporu a pochopení během celého studia.

Obsah

Úvod	12
1. Současný stav	13
1.1 Sociální služby	13
1.1.1 Azylové domy	13
1.1.2 Diakonie ČCE	14
1.1.3 Cíle služby	14
1.1.4 Kapacita azylového domu	15
1.1.5 Smlouva o poskytnutí služby	15
1.1.6 Platby klientů	15
1.1.7 Důvody odmítnutí služby	16
1.1.8 Personální zajištění služby	17
1.1.9 Vzdělávání zaměstnanců	17
1.1.10 Supervize zaměstnanců	17
1.2. Důvody pro opakované přijetí	18
1.2.1 Děti před příchodem do azylového domu	19
1.2.2 Problém nechtěných dětí	19
1.2.3 Problém doplněné rodiny	20
1.2.4 Problém ohrožené rodiny	20
1.2.5 Problém bydlení	21
1.2.6 Problém vzdělání	22
1.2.7 Problém nezaměstnanosti	22
1.3 Práce s klientem	23
1.3.1 Individuální plánování	24
2. Cíl práce a výzkumné otázky	26
2.1 Operacionalizace pojmů obsažených ve výzkumné otázce	26

3.	Metodika	27
3.1	Použité metody	27
3.2	Výzkumný soubor	29
3.3	Výzkumný terén	29
4.	Výsledky	30
4.1	Jana	30
4.2	Jitka	35
4.3	Martina	43
4.4	Marie	48
4.5	Tereza	52
5.	Diskuze	57
5.1	Diskuze ke zjištění klíčových faktorů, které vedou k opakovaným pobytům v azylovém domě	57
5.2.	Diskuze k individuálnímu plánování	61
6.	Závěr	65
7.	Seznam použitých zdrojů	67
8.	Přílohy	71

Úvod

Sociální služba Azylové domy poskytuje podle § 57 zákona 108/2006 o sociálních službách pobytovou službu na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Těhotné ženy a matky s dětmi, kterým je služba azylového domu ve Vlašimi určena, řeší během pobytu svou situaci ve snaze opět se zařadit do samostatného života. Pro některé z nich se bydlení v azylovém domě stává jen krátkou etapou v životě, situaci zvládnou vyřešit během krátké doby. Zbývajícím se však nepodaří problémy uspokojivým způsobem vyřešit a musejí služby azylového domu opakovaně využít. Některé matky se do azylového domu vrací v jiné roli – z dítěte se stala matka a přichází zpět s vlastními potomky.

Téma opakovaných pobytů v azylovém domě jsem zvolila pro jeho aktuálnost. V současné době přibývá lidí, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením z důvodu nevyhovujícího či nejistého bydlení nebo jeho ztráty.

Úvod teoretické části je zaměřen na poskytovanou službu v azylovém domě Vlašim, ve kterém byla získána i data pro výzkum. Problémy, které mohou být příčinou pobytu v azylovém domě, se zabývá druhá část teoretické části a její závěr je zaměřen práci s klientem, zvláště na individuální plánování.

Praktická část je zaměřena na zjišťování faktorů, které jsou příčinou opakovaného pobytu v azylovém domě. Zároveň jsem se snažila zjistit, jaké jsou možnosti matek tyto příčiny eliminovat. Použité metody (narativní rozhovor, zúčastněné pozorování i obsahová analýza dat) jsou použity i k získání odpovědi na výzkumnou otázku jak se v individuálním plánu odráží skutečnost, že matka využívá opakovaně službu azylového domu.

1. Současný stav

1.1. Sociální služby

Sociální služby se do roku 2006 poskytovaly na základě právní úpravy z roku 1988 (zákon č.100/1988 Sb., doplněn a upraven vyhláškou č. 182/1991 Sb.). Na základě těchto norem nebyl vzhledem k měnícím a rozšiřujícím se potřebám v sociálních službách reálný další jejich rozvoj (Čámský a kol., 2011).

V současné době platný zákon 108/2006 o sociálních službách ze dne 14. března 2006 přinesl dosud chybějící úpravy, týkající se např. financování, ochrany lidských práv, vzdělávání... Podle funkce, kterou sociální služby plní, je dělíme na služby sociální péče, služby sociální prevence a sociální poradenství, které lze dále rozdělit na základní a odborné. Základní sociální poradenství, které poskytuje osobám potřebné informace k řešení jejich nepříznivé situace, je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb. Podle způsobu, jakým jsou sociální služby poskytovány je lze také dělit na služby pobytové, ambulantní nebo terénní.

1.1.1 Azylové domy

Azylové domy patří mezi pobytové služby sociální prevence. Jejich koncepce se liší podle cílové skupiny, které je služba poskytována - matky s dětmi, ženy, muži, oběti domácího násilí. U posledně jmenované skupiny mohou mít utajenou adresu. Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Cílem služby je pomoc člověku, který není schopen sám obtížnou životní situaci řešit a stát se nezávislým na systému sociální pomoci nebo tuto závislost minimalizovat (Kozlová, 2005).

Poskytnutí této sociální služby zahrnuje dle § 57 zákona o sociálních službách tyto základní činnosti: poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Podle délky trvání se azylové domy řadí mezi střednědobé služby, ve kterých jsou cíle a záměry uskutečňovány v průběhu předem stanoveného časového období s horní hranicí zpravidla 1 rok (Kozlová, 2005).

Služba je poskytována za úhradu. Dle vyhlášky 505/2006 Sb. činí maximální výše úhrady, jde – li o rodinu s nezletilými dětmi max. 90 Kč denně za dospělé osobu a max. 60 Kč denně za dítě včetně provozních nákladů souvisejících s poskytnutím ubytování.

1.1.2 Diakonie ČCE

Středisko Diakonie ve Vlašimi poskytuje dle standardů kvality sociálních služeb. sociální službu Azylový dům pro 13 matek s dětmi. Řadí se tak mezi nejmenší střediska Diakonie ČCE.

Posláním Diakonie Českobratrské církve evangelické je organizovat, zajišťovat a poskytovat ve svých zařízeních sociální, zdravotní, pedagogickou a pastorační péči lidem, kteří se v důsledku věku, zdravotního postižení, nemoci, osamocení či ohrožení dostali do nepříznivé životní situace.

Péče a podpora poskytovaná v zařízeních Diakonie Českobratrské církve evangelické směřuje k tomu, aby lidé, kteří využívají služeb Diakonie, mohli žít v co největší míře svým běžným a důstojným způsobem života.

Diakonie ČCE je základní - mateřskou organizací, která především zajišťuje, aby bylo naplňováno poslání celé Diakonie. Toto své poslání vykonává a realizuje svou činnost zejména prostřednictvím svých organizačních jednotek, především středisek Diakonie, školských právnických osob, nadací a nadačních fondů, případně dalších organizačních jednotek. Diakonie ČCE poskytuje služby ve více než 110 zařízeních po celé ČR (střediska a speciální školy). Aktuálně poskytuje 126 registrovaných sociálních služeb.

V Diakonii ČCE pracuje přibližně 1500 zaměstnanců a 1000 dobrovolníků. Diakonie a jí zřízené organizační jednotky tvoří jeden celek a vystupují jedním jménem (<http://www.diakonie.cz>).

1.1.3 Cíle služby

Základním posláním azylového domu je poskytnout okamžitou pomoc ubytování těhotným ženám a matkám, způsobilým k právním úkonům, s dětmi do 18 let věku, to

vše při dostatečném čase a prostoru k řešení krizové životní situace v bezpečném prostředí. Nejčastější příčinou příchodu do azylového domu jsou neshody s partnerem, neschopnost platit dosavadní poplatky za bydlení, nevyhovující bydlení a prostředí pro výchovu dětí. Během pobytu, který by neměl přesáhnout dobu jednoho roku, poskytují zaměstnanci střediska klientkám individuální pomoc a podporu při hledání zaměstnání a bydlení, výchově a péči o děti a domácnost, při vyřizování úředních záležitostí, při zvládnutí finančního hospodaření, vždy dle individuální situace klientky.

1.1.4 Kapacita azylového domu

Azylový dům může poskytnout ubytování pro 13 matek a jejich děti, celkem maximálně 32 míst. Byt v suterénu je určen i pro početnou rodinu, matku až s pěti dětmi. Dva shodné byty (v přízemí a v 1. patře) se společnou kuchyní a sociálním zařízením slouží každý dvěma matkám s celkem pěti dětmi. Ostatní pokoje jsou samostatné se společnou kuchyní a sociálním zařízením vždy pro několik matek. Každý pokoj je vybaven nábytkem. Peřiny a ložní prádlo si každá z klientek může při nástupu do střediska půjčit, případně použít vlastní.

1.1.5 Smlouva o poskytnutí služby

V den nástupu podepisuje každá z klientek Smlouvu o poskytnutí služby. Smlouva je uzavřena vždy na dobu tří měsíců a poté může být ředitelkou střediska prodloužena. Povinností klientky je seznámení s Ubytovacím a provozním řádem střediska. Plné znění ubytovacího řádu je uloženo i na webových stránkách střediska (<http://www.vlasim.diakonie.cz>). Pokud klientka uhradí při ukončení pobytu všechny své závazky vůči středisku, může, v případě, že není naplněna kapacita, nastoupit k opakovanému pobytu.

1.1.6 Platby klientů

Služba je poskytována za úhradu. Dle vyhlášky 505/2006 SB. činí maximální výše úhrady, jde – li o rodinu s nezletilými dětmi 90 Kč denně za dospělou osobu a 60 Kč denně za dítě včetně provozních nákladů souvisejících s poskytnutím ubytování.

V azylovém domě Vlašim činí sazba 70 Kč za den pro dospělou osobu a 40 Kč za den pro dítě. Při nástupu platí každá matka vratnou zálohu 1 000 Kč, která je využita v případě zničení vybavení střediska.

Tabulka 1: Sazebník služeb

Počet ubytovaných osob	Úhrada za den	Úhrada za 30 dní
Dospělá osoba	70,- Kč	2 100,- Kč
Dospělá osoba + 1 dítě	70,- Kč + 40,- Kč	3 300,- Kč
Dospělá osoba + 2 děti	70,- Kč + 80,- Kč	4 500,- Kč
Dospělá osoba + 3 děti	70,- Kč + 120,- Kč	5 700,- Kč
Dospělá osoba + 4 děti	70,- Kč + 160,- Kč	6 900,- Kč
Dospělá osoba + 5 dětí	70,- Kč + 200,- Kč	8 100,- Kč
Vratná jednorázová záloha na pobyt	1 000,- Kč	

Zdroj: Ceník poskytovaných služeb, středisko Diakonie Vlašim

1.1.7 Důvody odmítnutí služby

Zájemce o službu je odmítnut v případě, že zařízení neposkytuje sociální službu, kterou žádá nebo zařízení nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí žádané služby. Žadatelka je odmítnuta i na základě nepříznivého zdravotního stavu (s vážnou akutní infekční nemocí, duševní nebo psychotickou poruchou, která by mohla závažným způsobem narušovat kolektivní soužití). Služba je odmítnuta i tehdy, pokud z důvodů porušování povinností vyplývajících ze smlouvy bylo v době kratší než šest měsíců ukončeno poskytování služby předchozí.

Službu nelze poskytnout žadatelce imobilní či se zdravotním omezením, které by bránilo v pobytu (prostory domu nejsou bezbariérové), žadatelce, jejichž přání jsou v rozporu s posláním a cíli střediska nebo se nechce podílet na řešení své situace, odmítá spolupracovat se zaměstnanci a řeší pouze bytovou situaci. Překážkou k poskytnutí služby je i cizinec, který není schopen komunikovat v českém jazyce.

Všichni zájemci o službu jsou evidováni.

1.1.8 Personální zajištění služby

V čele střediska je ředitelka, má vysokoškolské vzdělání a dlouholetou praxi s prací v sociálních službách. Ředitelka střediska odpovídá za chod střediska dle organizačního řádu Diakonie ČCE. Vysokoškolské vzdělání má i sociální pracovnice, která je odpovědná za vedení služby. Její hlavní pracovní náplní je práce s klientem – jednání s orgánem sociálně správní ochrany dětí, tvorba individuálních plánů, smlouvy. Pracovníci v sociálních službách úzce spolupracují se sociálním pracovníkem, vykonávají přímou práci s klientem a zajišťují nepřetržitý provoz v azylovém domě – noční služby, víkendy a svátky. Ekonomické záležitosti (hospodaření střediska, mzdová agenda) jsou úkolem pro ekonomku střediska.

1.1.9 Vzdělávání zaměstnanců

Každý ze zaměstnanců je podle zákona 108/2006 Sb. pravidelně vzděláván na základě individuálního vzdělávacího plánu. Plán sestavuje zaměstnanec s koordinátorem vzdělávání na dobu jednoho roku s ohledem získanou odbornost a zkušenosti. V průběhu roku si zaměstnanec vybírá z nabídky vzdělávacích kurzů, součástí vzdělávání je i stáž v zařízení poskytujícím sociální služby.

1.1.11 Supervize zaměstnanců

Úkolem supervize je zvyšování profesionálních kompetencí a zároveň i pomoc při řešení dilemat, se kterými se setkává při řešení různých životních situací klientů (Brnula, Vaska, 2008).

Supervize by měla splňovat vzdělávací, podpůrnou, řídicí funkci. V případně potřeby je možno supervizi využít i ke zprostředkování při řešení problémů a konfliktů. Správně vedená supervize pomůže zabránit vyhoření zaměstnance, zároveň ale poukáže nebo odhalí rutinní přístup ke klientovým potřebám. Upozorní a zároveň pomůže řešit nebo vyřešit nezdravé vztahy a konflikty v kolektivu (Matoušek, 2008). Různý úhel pohledu na otázku, popis a zdůvodnění postupu jednotlivých kroků přináší možnost společné diskuze, nové podněty k zamyšlení. Otázky profesní etiky, které každodenně

vyvstávají ze vztahu pracovníka a klienta, přinášejí mnoho otázek na supervizi setkání. Proto lze supervizi zařadit do procesu celoživotního vzdělávání (Mojžíšová, 2007).

1.2 Důvody pro opakované přijetí

Ukázalo se, že v ekonomicky vyspělých zemích oproti předpokladu narůstá počet lidí, kteří nejsou schopni za pomoci vlastních sil zvládnout tempo ekonomického růstu a sociálního rozvoje. Zvyšují se počty lidí, kteří jsou dlouhodobě vyloučeni z trhu a tím se ocitají pod hranicí chudoby. Existence této skupiny se stává závažným problémem ve společnosti (Keller, 2011).

Nalézt odpověď na otázku co je chudoba, kdy začíná, najít její přesná, ohraničující kritéria, je úkol těžký, často nemožný. Jednou z nejčastějších odpovědí na tuto otázku by pro mnohé znamenal život bez toho, co je pro něj nezbytné. Ale často vnímáme, že se někteří lidé cítí chudí, aniž opravdu jsou a jiní chudobu nepocítují, přestože by na tento pocit měli právo. Podle Ringena (2009) lze chudobu definovat jako nízkou životní úroveň znamenající deprivaci ve způsobu života v důsledku nedostatečných zdrojů. Přestože je příjem jedním z velmi důležitých faktorů chudoby a spojitost mezi příjmem a chudobou je zřejmá, není příjem faktorem jediným. Způsob a schopnost příjem využít závisí na vzdělání, znalostech a informacích, osobních vlastnostech. Z toho vyplývá, že i stanovení minimální úrovně příjmů rodiny i jednotlivce je obtížná.

Rok 2010 byl Evropským rokem boje proti chudobě a sociálnímu vyloučení. Sociální vyloučení je cesta, ze které se bez pomoci jiných jen těžko dostává. Jednotlivci či celé skupiny jsou vytěšňovány na okraj společnosti a je jim omezován nebo zamezen přístup ke zdrojům, které jsou dostupné ostatním členům společnosti. Mezi tyto zdroje řadíme především zaměstnání, bydlení, sociální ochranu, zdravotní péče a vzdělání. Do skupin osob, které jsou nejvíce ohroženy vyloučením, patří kromě jiných i osoby s nízkým vzděláním, osoby dlouhodobě nebo opakovaně nezaměstnané, příslušníci etnických menšin (Kajanová, 2007).

1.2.1 Děti před příchodem do azylového domu

Děti jsou a byly vychovávány ve společnosti, ve které se pohybují. Osobnost dítěte je ovlivněna jeho nejen zájmy, schopnostmi a kvalitou vztahu k okolí, ale i vztahem k celé síti sociálních systémů, do které dítě patří (Wedlichová, 2008).

Dítě již kolem šestého či sedmého měsíce věku rozpoznává a rozlišuje známé (to, co je běžné, co se často opakuje) od nového, neznámého, neověřeného a vlastně tím i nebezpečného. Přibližně ve dvou letech si vytváří vlastní představu rodiny. Vnímá, že se kolem něj pohybuje nejen matka, ale i ostatní známé tváře. Vytváří si rodinnou identitu, uvědomuje si, že v tomto společenství má své místo, je lidmi kolem přijímáno a má pro ně určitou hodnotu. Každé přestěhování znamená, bez rozdílu věku dítěte, opuštění něčeho známého a tím mnohdy nejistotu, spojenou s psychickou zátěží. Zvláště při přestěhování do azylového domu, které probíhá často bez velké přípravy, bez velkého promyšlení, krokem do neznámého prostředí, často spojeným se zpřetrháním dosavadních vazeb a nutnými nároky na adaptaci (Matějček, Dytrych, 2002).

1.2.2 Problém nechtěných dětí

Dříve než se dítě narodí, vytvoří si k němu jeho rodiče své postoje na základě vlastních zkušeností z časného dětství a vztahu k vlastním rodičům (Langmajer, 2011).

Otázka nechtěných dětí je středem pozornosti vědeckých pracovníků i široké veřejnosti. Jde o velice komplikovaný medicínský, etický i právní problém. Nechtěné děti mají ve svém vývoji, a to až do dospělosti, určitý zásadní handicap. Okolnost, že matka dítě nechtěla a že se k němu pravděpodobně chovala zvláštním způsobem, vedl ve svých konečných důsledcích ke zhoršené životní prosperitě dítěte. Matka v důsledku přetrvávajícího negativního postoje vůči dítěti není plně schopna vědomě či nevědomě naplňovat nejzákladnější psychické potřeby, které jsou důležité pro další psychosociální vývoj dítěte. Psychické strádání dítěte nemusí být masivní a navenek nápadné, ale promítá se nepříznivě do rodičovských postojů k vlastním dětem. Psychická subdeprivace, stejně jako klasická deprivace, má tendenci přenášet se z generace na generaci (Dunovský, 1995).

Neustále se zvyšuje i počet dětí narozených mimo manželství, což je spojeno s řadou okolností, které mohou být v různé míře nepříznivé pro další vývoj dítěte. Tam, kde došlo k narození nemanželského dítěte proti vůli matky a kde není přítomen otec, matka těžko snáší svou situaci. Dítě může být fyzicky i psychicky zanedbáváno, matka nemá radost z jeho existence, stává se pro ni výraznou překážkou v životě. V důsledku toho může začít dítě nenávidět a nepřiměřeně fyzicky trestat. Často se stává, že v něm vidí všechny faktické či domyšlené negativní vlastnosti jeho biologického otce.

1.2.3 Problém doplněné rodiny

Matky, které vychovávají své děti samy, za nepřítomnosti otce, často postrádají ve svém životě ochranu a pomoc. Z mnoha výzkumů je patrné, že u dětí vyrůstajících bez otce se ve vyšší míře objevuje asociální chování a delikvence. Nedostatek otcovy autority přináší dítěti nejistotu a zvýšený sklon k vyhledávání nežádoucích vzorů v partách (Matějček, 2005).

V případech, kdy se v nové rodině objeví nový otec nebo nová matka, hovoříme o tzv. doplněné rodině. Při hledání nových partnerů se v rodině objevují tzv. strýčkové. Ti se podle struktury osobnosti ženy, jejího temperamentu, sexuálních a ekonomických potřebnosti střídají. Toto střídání je pro děti jen těžko pochopitelné a psychicky neúnosné. Matka vyžaduje, aby jejího nového kamaráda dítě respektovalo, chválí jeho přednosti a často nekriticky pozitivně srovnává s otcem dítěte. Dítě prodělává náročný proces adaptace na nového člena rodiny. U řady žen se stane, že po čase se objeví nový strýček. Znovu je to opravdu ten nejlepší a celý proces se opakuje a vystřídá se tak několik kandidátů na budoucího partnera. Dítě po prožitých situacích, ve stavu neustálého stresu a napětí, přestává věřit v určité lidské hodnoty. Přestává však věřit i své matce a s pocitem opuštění, osamocení snáší rozmary dospělých (Matějček, 2005).

1.2.4 Problém ohrožené rodiny

Dítě se může narodit do rodiny, ve které od počátku vládne nepohoda nebo byla vlivem náhlých událostí postavena před řešení obtížné situace. Život v nevyhovujících hygienických i prostorových podmínkách, chudoba, nezaměstnanost rodičů jsou

faktory, které mají na vývoj ničivý dopad. Dítě je svědkem napětí, častých hádek rodičů, je postaveno před problémy, které vzhledem k věku není schopno řešit. Tíživá atmosféra přímo ovlivňuje vývoj dítěte a způsobuje jeho psychické strádání (Dunovský, 1995).

Naopak fungující a stabilní rodina chrání své členy před nejrůznějšími rizikovými situacemi, umožňuje využívat životní šance i formovat lidský a sociální kapitál (Sirovátka, 2005).

V případě rodin ohrožených domácím násilím jsou děti zapomenutými oběťmi násilí mezi dospělými partnery. Pokud dítě slyší, že dochází k násilí, je pro něj tato zkušenost stejně traumatizující jako když je jeho očitým svědkem. Čím mladší dítě zažívá se s násilím setkává, tím závažnější jsou následky pro další vývoj. Všichni rodiče by si měli uvědomit, že partnerské zneužívání v přítomnosti dítěte je zároveň zneužíváním a týráním dítěte. Pokud se v rodině domácí násilí objevuje, je pro dítě lepší život v bezpečném prostředí s jedním rodičem (Čírtková, 2003).

1.2.5 Problém bydlení

V roce 1996 bylo právo na bydlení zaneseno v Evropské sociální chartě jako nezadatelné sociální právo (Tomeš, 2011).

Pro nižší příjmové skupiny obyvatel je určeno sociální bydlení, na jehož výstavbě i provozu se může podílet stát nebo nižší územně správní jednotky. Pomoc může spočívat již při obstarávání cenově výhodných pozemků, vyrovnáním cenového rozdílu mezi úvěrem z příslušného rozpočtu a tržním úvěrem, příspěvkem na nájemné apod. V zájmu celé společnosti by mělo být naplnit právo na bydlení při zachování standardní kvality bydlení.

Jednotlivé formy sociálního bydlení se liší podmínkami přidělení, mírou poskytované kontroly a pomoci i právy a povinnostmi uživatelů. Systém prostupného bydlení zajišťuje dlouhodobé pronájem v přiměřeně vyhovujících podmínkách těm příjmovým skupinám obyvatelstva, které mají problém při úhradě tržních nákladů na bydlení. Rozdílné stupně systému jsou uzpůsobeny různým cílovým skupinám,

osobám s různým stupněm kompetencí k užívání bytu. Dodržení všech podmínek je krokem na cestě k samostatnému nájemnímu bydlení (Lux, Mikeszova, Sunega, 2010).

Dlouhodobé samostatné bydlení umožňuje v České republice zatím málo využívaný systém garantovaného bydlení v nájemních bytech soukromých pronajímatelů. Za pronájem bytu je pronajímateli poskytnuto pojištění hlavních rizik (neplacení nájemného, devastace bytu, soudní výlohy) a naopak pronajímatel musí nájemníkům zajistit odpovídající kvalitu bydlení i možnost přihlásit se k trvalému pobytu. Provozovatelem systému garantovaného bydlení jsou obce nebo neziskové organizace (Mikeszova, Lux, 2013).

1.2.6 Problém vzdělání

Kvalitní vzdělávání, příprava na povolání a celoživotní vzdělávání je chápáno jako prevence před nezaměstnaností, chudobou a sociálním vyloučením.

V posledních letech se objevil problém při přijímání dětí do mateřských škol. Žádosti o umístění jsou odmítány z důvodu kapacity školky. Mnohé mateřské školy stanovily kritéria pro přijímání dětí. Kromě věku dítěte je dle Kuchařové (2009) druhým nejčastějším kritériem trvalý pobyt na území obce nebo městské části, což některé matky v azylovém domě nesplňují.

V prostředí, ve kterém je nedostatek podnětů, chybí motivace rodičů, nemůže dítě rozvíjet schopnosti potřebné pro úspěšné začlenění do základní školy. U romských dětí se mnohdy problémem navíc stává jazyková neznalost i absence v docházce do školních i předškolních zařízení. S vyšším věkem se u dětí zvyšují nároky na domácí přípravu. Ty jsou v prostředí, ve kterém není vzdělání přikládán dostatečný význam, jen těžko splnitelné. Právě domácí příprava je důležitým předpokladem úspěchů v základním i dalším stupni vzdělávání (Kubátová, 2008).

1.2.7 Problém nezaměstnanosti

Ekonomické i sociální dopady nezaměstnanosti se negativně odrážejí v každé společnosti. Nevyužití celého pracovního potenciálu společnosti má vliv na výši hrubého domácího produktu. Klesá životní úroveň, mění se styl života, nezaměstnaní

ztrácejí sebedůvěru, postupně dochází ke snížení sociálních kontaktů až úplné sociální izolaci. Denní program naplňuje pasivita, nuda a mnohdy společensky nežádoucí aktivita (alkohol, drogy, kriminalita). Nejisté zaměstnání zhoršuje i vztahy mezi rodiči a dětmi. I když mají nezaměstnaní spoustu volného času, stahují se do sebe a omezují kontakty se širší rodinou. Dříve nebo později se objevují problémy s bydlením, protože pouze stálé zaměstnání umožňuje získat, udržovat a případně zhodnocovat vlastní bydlení. Lidé, kteří jsou nuceni si hledat lacinější byty, se koncentrují ve čtvrtích s nevyhovující občanskou vybaveností. To jim zpětně snižuje nejen možnost najít si dobrou práci, ale ohrožuje také rodinný život (Keller, 2011).

Závažným důsledkem dlouhodobé nezaměstnanosti je nízká životní úroveň a zároveň vznik závislosti na sociálních dávkách. Do skupiny nejvíce ohrožené nezaměstnaností patří zvláště ti, u kterých se objevuje kombinace zdravotního postižení, nízké nebo žádné kvalifikace, potřeba zvláštní pomoci (osoby společensky nepřizpůsobivé, pocházející ze sociokulturně znevýhodněného prostředí, po výkonu trestu odnětí svobody).

1.2 Práce s klientem

Poskytování služby na základě standardů kvality sociálních služeb vychází z individuálních potřeb každého klienta. Podpora matek při aktivním řešení situace spočívá v nácviku dovedností a schopností, které jsou nezbytné pro jejich následný samostatný život s cílem resocializace a integrace do většinové společnosti. Vedení k samostatnosti, soběstačnosti, zvládnutí běžných životních situací (hospodaření s penězi, vaření, péče o dítě) je proto denní záležitostí. Účinná podpora a pomoc při hledání vhodného ubytování, registraci na úřadu práce, hledání zaměstnání, podchycení zdravotních problémů motivují k aktivnímu životnímu stylu.

I když klient a sociální pracovník nevnášejí do řešení situace stejné vklady, oba pohledy jsou velmi důležité. Klient zná svou situaci i síť sociálních vztahů a obojí dokáže popsat, stejně jako ví nejlépe o svém problému (kdy a za jakých okolností nastal), má představu o tom, co může ve své situaci učinit a s čím by mu mohl sociální pracovník pomoci. Zároveň zná své silné stránky, které může uplatnit při cestě ke

svému cíli. Pro sociálního pracovníka je prvotním úkolem orientace v problému se znalostí, jak v dané situaci pomoci. Znalost možností jednotlivých sociálních služeb, která je samozřejmostí pro sociálního pracovníka, je často pro klienta velkou neznámou. Předpokladem pro klientovu spolupráci je nezlehčování jeho problému, naopak pomoc při jeho přesnější formulaci. Umění zmobilizovat klientovy silné stránky a navodit prostředí, které bude nakloněno ke spolupráci klienta, patří k základním dovednostem sociálního pracovníka (Smutek, 2006).

Při práci s klientem se sociální pracovník setkává s mnoha nečekanými, často i stresovými situacemi. Musí rychle vyřešit dílčí problém, mnohdy přebírá za klienta zodpovědnost, vše s úmyslem pomoci. Výsledek snahy může být právě opačný – například porušení práv klienta nebo nedodržení standardů kvality sociálních služeb. Schopnost rozhodnout a řešit konflikty, schopnost komunikace, odolnost proti stresu spolu s empatickým přístupem jsou předpokladem ke správné činnosti, zaměřené na podporu a motivaci klienta při vzájemném oboustranném předávání informací (Scháněl, Chloupková, 2008).

Každý člověk má vlastní rámec norem. Určité chování může někdo vnímat jako normální a jiný jako nenormální. Rozdílnost nespočívá ve vlastním chování klienta, ale v tom, že každý vnímá normalitu jinak (Slowík, 2010). Skutečnost, že klient může využívat sociální službu nedobrovolně a proti své vůli, je třeba zohlednit u klienta i zaměstnance. Žádoucí je motivace klienta ke změně, ale i snaha o to, aby zaměstnanec nezadával příčinu k problémovému chování. Na základě změny postoje zaměstnance může problémové chování zmizet, přestože se dál u klienta vyskytuje. Není však již označováno jako problémové (Jůn, 2010).

1.3.1 Individuální plánování

Individuální plánování (dále IP), jeden z klíčových standardů kvality sociálních služeb, je opakující se dynamický proces, jehož cílem je udržení, obnovení nebo získání dovedností a schopností uživatele a tím zároveň zvýšení kvality jeho života. Navazuje na jednání se zájemcem o službu a na smlouvu o poskytování sociální služby. Probíhá vždy ve spolupráci s uživatelem služby, vychází z jeho osobních cílů a možností. IP

probíhá podle metodiky, která je písemně zpracována na základě praxe organizace (Čámský a kol., 2011).

Při nástupu do střediska je uživatele přidělen klíčový pracovník. Při prvním setkání s klientem dochází za jeho žádoucí spolupráce k posouzení jeho situace. Podle Collinsova slovníku sociální práce (Pierson, Thomas, 2006) je to proces, během kterého se posuzuje jednotlivce nebo rodina a jejich prostředí, které se stává součástí rozhodování o potřebách posuzovaných. Při posuzování se nejprve popisují životní a bytové podmínky, rodinné vztahy a chování. Z toho vyplývají možné příčiny problémů, důsledky neuspokojených potřeb. U hlavních problémů, které jsou následně určeny k řešení, jsou stanoveny slabé a silné stránky těch, kterých se problém týká a budou zapojeni do jeho řešení. V konečné fázi procesu jsou společnými silami navrženy cesty, které mohou vést k žádoucí změně.

Cíle, ke kterým bude každá strana směřovat, by měly být specifické, diskrétní, proveditelné a sledovatelné. Pro obě strany je pro jejich plnění nutná znalost práv a povinností s důrazem na dodržení etických norem. V průběhu poskytování sociální služby dochází k aktualizaci IP i jeho vyhodnocování podle předem stanovených kritérií, které probíhá společně s uživatelem v dohodnutém termínu.

Každé setkání s klientem potvrzuje nezpochybnitelný význam vzájemné komunikace. Jak uvádí Molek (2011) pokud jsou lidé ve vzájemném kontaktu, je nemožné nekomunikovat. Verbální i neverbální komunikace je součástí jejich vzájemného působení a problémy v komunikaci při individuálním plánování, stejně jako v životě, přinášejí problémy do mezilidských vztahů. Aktivní naslouchání a empatie pomáhají navázat efektivní kontakt s klientem. Správným pochopením klientových sdělení lze mnohdy zabránit zbytečným konfliktům a nedorozuměním, ale i zároveň zjistit jeho záměry, což přispívá k sestavení kvalitního IP.

2. Cíl práce a výzkumné otázky

Hlavním cílem práce je zjistit klíčové faktory, které jsou příčinou opakovaných pobytů matek a jejich dětí v azylovém domě.

Dílčím cílem práce je zmapování možností klienta tyto opakované pobyty eliminovat.

Základní výzkumná otázka:

Jak individuální plán klientky reflektuje skutečnost, že se jedná o její opakovaný pobyt v azylovém domě.

2.1 Operacionalizace pojmů obsažených ve výzkumné otázce

Individuální plánování je jedním ze standardů kvality sociálních služeb. Odráží průběh poskytování sociální služby a spolupráci mezi uživatelem a pracovníkem. Podle situace, přání, potřeb, možností a schopností uživatele definuje konkrétní cíle, úkoly, termíny a stanovuje kroky, kterými lze dosáhnout změny. Zároveň posiluje kompetence každého uživatele.

3. Metodika

Ke zpracování své bakalářské práce jsem využila kvalitativní strategii výzkumu. „*Kvalitativní výzkum je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníky výzkumu.*“ (Švaříček, Šed'ová, 2007, str.17). Předpokladem pro kvalitativní výzkum je dlouhodobý a intenzivní kontakt s terénem nebo situací, která se přímo dotýká jedince nebo celé skupiny. Porozumění pravidlům a logice jedince či skupiny je předpokladem k objasnění toho, jak člověk chápe a zvládá každodenní situace, jak je následně dokáže vyhodnotit a řešit (Hendl, 2005). Mezi základní kritéria validity výzkumu proto patří opravdovost vztahu mezi oběma stranami výzkumu (Miovský, 2006).

Pro získání dat byla použita metoda dotazování technikou narativního rozhovoru, dále zúčastněné pozorování a obsahová analýza dat. Důvodem této volby byl cíl práce a výzkumný soubor.

3.1. Použité metody

K získání dat byla použita metoda dotazování technikou narativního rozhovoru, dále zúčastněné pozorování a obsahová analýza dat. Důvodem této volby byl cíl práce a výzkumný soubor.

Při narativním rozhovoru nebude respondent svázán standardizovanými otázkami, ale povzbuzován k volnému vyprávění. Žádoucí odpovědi, které by při cíleném dotazování mohly zůstat skryty, se mohou objevit ve volném vyprávění. Rozhovor je rozdělen na čtyři fáze: stimulace, vyprávění, upřesňující otázky pro vyjasnění případných nejasností, doplňující otázky (Hendl, 2005). V úvodní fázi stimulace jsem každé z respondentek vysvětlila důvod našeho setkání a seznámila s tématem. Ve druhé fázi jsem každou z dotazovaných vyzvala k vyprávění o jejich vlastním životě, počínaje vzpomínkami na dětství a konče současností. Protože z vyprávění vyplynuly mnohé nejasnosti a rozpory, snažila jsem ve třetí části rozhovoru k nejasným místům rozhovoru vrátit a položit upřesňující otázky. Ve čtvrté části rozhovoru jsem se snažila využít

schopností dotazovaných vyprávět o osobních záležitostech a získat tak informace, které nevypluly z předchozího vyprávění a přesto jsem je považovala pro svůj výzkum za důležité. Rozhovor byl po předchozím souhlasu respondentky nahráván na diktafon. Při přepisu rozhovoru nedošlo k jazykovým úpravám.

Další metodou, kterou jsem mohla ve svém výzkumu použít, byla jedna z nejdůležitějších metod kvalitativního výzkumu - zúčastněné pozorování. Se všemi matkami, které tvořily výzkumný soubor, jsem se setkávala při jejich pobytu v azylovém domě. Na rozdíl od rozhovoru, kdy získáme informaci o smýšlení respondenta, pozorováním zjišťujeme skutečný děj. Pozorování se tak stává, za využití nejen zraku, ale i dalších smyslů, součástí každodenních činností.

Pozorování můžeme provádět jako zúčastněné či nepřímé a oba způsoby můžeme podle toho, jestli jsou jeho účastníci o pozorování informováni, dále rozdělit na skryté a otevřené (Miovský, 2006). Zúčastněné pozorování umožňuje popis děje, jeho účastníků, místa a času děje i popis toho, jak a proč se dané věci objevují (Hendl, 2005) a to díky tomu, že se pohybuje přímo ve výzkumném prostředí a sám se tak stává součástí děje. Vzhledem k tomu, že výzkum probíhal na mém pracovišti, zvolila jsem skryté zúčastněné pozorování, při kterém účastníci výzkumu netušili o mém záměru psát bakalářskou práci. Zároveň ale nedošlo k žádnému porušení etických pravidel, protože každá z klientek má kdykoliv možnost nahlédnout do vlastní dokumentace, ve které jsou písemně zaznamenány poznatky z pozorování. Dobrá znalost pozorovaných situací a jevů i úzký kontakt s respondentkami a prostředím mi umožnily zapojení a tím následně i popis a zdůvodnění postupů a chování matek, mnohdy včetně detailů. Výsledky pozorování jsem u každé matky rozdělila podle šesti hledisek – péče o dítě, řešení bytové situace, řešení finanční situace, vztahy, komunikace a spolupráce s ostatními matkami, komunikace a spolupráce se zaměstnanci.

Analýza dokumentů je využívána v kvalitativním i kvantitativním výzkumu. Analyzovaný dokument se zaznamenanými daty (text, výkres, socha, plakát, obraz,

videonahrávka) vzniká během výzkumu nebo je zkoumán již existující (Miovský, 2006).

Na základě stanovené výzkumné otázky jsem k analýze využila individuální plány klientek azylového domu. Tyto plány jsou uloženy v elektronické i listinné podobě ve složce každé klientky. Počet dokumentů se u každé klientky liší, závisí hlavně na konkrétní situaci klientky a samozřejmě na délce pobytu v azylovém domě. Dokument vypovídá o postupech, úkolech a jednotlivých krocích při řešení vlastní sociální situace klientky.

3.2. Výzkumný soubor

Základní soubor výzkumu tvoří matky, které opakovaně využily nebo využívají službu azylového domu.

U kvalitativního výzkumu se provádí záměrný výběr případů do výzkumného souboru. Důvodem záměrného výběru je skutečnost, že vybrané osoby mají potřebné znalosti a zkušenosti z daného prostředí a jsou schopné o něm podat pravdivý obraz včetně mnoha informací (Gavora, 2000).

Výběrový soubor tvořilo pět matek, které opakovaně využily (tři matky) nebo ještě využívají (dvě matky) službu azylového domu. Všechny rozhovory proběhly přímo v azylovém domě. Základní identifikační údaje respondentů jsem z důvodu vysoké citlivosti dat změnila.

3.3. Výzkumný terén

Výzkum probíhal ve Vlašimi (Středočeský kraj), přímo v azylovém domě pro matky s dětmi. Před rokem 1989 budova sloužila jako internát pro chlapce ze strojírenského učiliště. Poté tady mladým lidem v krizi pomáhalo Středisko křesťanské pomoci Exodus. Klienty byli převážně lidé závislí na návykových látkách. V roce 2006 činnost převzala Diakonie ČCE a byla zde poskytována sociální služba Dům na půl cesty. Vzhledem k narůstající potřebě pomoci matkám s dětmi, které se ocitly bez přístřeší, byla v roce 2007 zaregistrována sociální služba Azylový dům pro matku a dítě.

4. Výsledky

4.1. Jana

Jana poprvé nastoupila do Azylového domu Vlašim ve věku 43 let. Její dceři Jitce bylo při nástupu 17 měsíců. První pobyt trval celý rok, v jeho závěru nevyšla ani poslední naděje na bydlení – městský byt pro sociálně potřebné. Po měsíci na ubytovně se Jana na vlastní žádost do azylu vrátila a situace se opakovala. Dnes žije po druhém roce v azylovém domě znovu na ubytovně.

Rozhovor:

V úvodu rozhovoru Jana vyprávěla o svém životě:

„Byla jsem v dětskom domově, dostala jsem se tam z toho důvodu, že rodiče oba pili. Já jsem nejdřív žila s matkou a s tátou. Ty se po nějaký době rozvedli, táta si našel jinou tu...že jo...no ty chlastali, zamykali mě doma samotnou v pokoji, já jsem neměla kam se dojít vyčurat, tak jsem to pustila do postele, s prominutím...Bála jsem se mŕ, když jsem byla malá...no a pak šla vokolo pani učitelka, zavolala na sociální pracovníci... jako že to...no a druhej den jsem šla do školy a už mě sociálka vezla do dětskýho domova. To mi bylo kolik, osm, devět...Nejdřív mi tam nešla zase ruština, protože tam měli ruskej jazyk, z toho jsem vždycky propadávala, tak mě dali do zvláštní do jinýho dětskýho domova...Takže tam jsem zůstala do těch patnácti let. Chodila jsem normálně do školy, jezdila jsem na ty matematický a slohový soutěže, protože jsem byla v učení jednička, že jo, s učením nebyly žádný problémy...Tam jsem byla do patnácti, pak mi našli učiliště, učila jsem se dva roky...pomocná síla ve zdravotnictví, no to jsem dokončila no a pak mi našli místo v Benešově, tak jsem dělala v Benešově, od sedmnácti...Potom jsem si našla přítele, narodily se děti...holka a za tři roky kluk, no a pak když holka vyrostla, dostala z nějakých důvodů, no brala drogy, kouřila trávu, chytla se špatný party...takže holka se dostala do diagnostickýho ústavu, byla támhle někde v Praze, pak jí přesunuli blíž, tam se nedoučila, tak odtud utekla, že jo...No a když jsem za ní jezdila, tak jsem si tam našla přítele a tam jsem zůstala asi dva roky. Pak jsme šli do Prahy, tam jsem dělala ostrahu a mezi tím přišla jsem do jinýho stavu a vyskytla se Jituška...Nejdřív

jsme bydleli všichni u jeho matky, pak začala jeho matka nějak řídit, že prej mám něco s jejím přítelem a tohleto, když to nebyla žádná pravda, dělala ze mě kurvu a tohleto...No tak jsme se nakonec rozhodli, že půdeme k takový starší pani, tam jsme byli asi dva roky, pak za ní přišli od výboru, že prej má jít do pečovateláku, že se, to byl starej barák, byl tam jako i starej kravín, žádný kravičky tam nebyly, nic, akorát, že se starala o slepice, takže se to mělo bourat, takže jsem neměla kam jít...tak jsem volala sociální pracovníci, že prostě se to tady má bourat, že prostě nemám kam jít, že prostě přítel, ten je k ničemu, ten co vidí, to sežere...no a ona mi právě našla ten azylovej dům ve Vlašimi, no Jitušce, kolik bylo, nějak přes rok, tady začla chodit...no a pak už víte“

Tenhle pobyt byl Váš první? Jak jste věděla, že máte volat sociální pracovníci?

„Tak já už jsem byla i předtím už jsem s ní byla v kontaktu, když jsem měla nějakej problém...“

Nastoupila jste jenom s dcerou, co další Vaše děti?

„No, dcera už byla velká, tý už bylo dvacet, už doma nebydlela. A kluk se učil tady ve Vlašimi na kuchaře a jezdil domů k tátovi.“

Jak jste hodnotila svojí situaci při nástupu na azyl, v čem jste viděla největší problém?

„Bylo mi jasný, že mi přítel s ničím nepomůže...no a hlavně jsme s holkou neměly kde bydlet. Brala jsem mateřskou, měla jsem částečnej invalidní důchod, protože jsem po operaci kyčle...Ale slíbil mi, že bude posílat na malou alimenty.“

Jak jste si zvykla na azyl, vyhovoval Vám režim, co se Vám podařilo?

„Jo, zvykla jsem si dobře, s nikým jsem neměla žádný problémy... Jituška si měla s kým hrát, bylo tu hodně dětí, docela jsme si i pomáhaly...S penězma jsem vycházela, nájem jsem vždycky zaplatila, pani ekonomka mě chválila, že to tak skoro nikdo nemá...“

Takže hlavním problémem pro Vás bylo sehnat bydlení?

No, furt jsem četla inzeráty a nic jsem nemohla sehnat. Jednou mi jeden chlap slíbil podnájem, myslela jsem, že se budem už stěhovat, ale pak to zrušil. Dala jsem si žádost na město, na byt...ale bylo to s kaucí, tak jsem si vzala provident...složila jsem kauci, myslela jsem, že je to jistý...sociální pracovnice tam taky dala zprávu, že to potřebujem...ale vono to nevyšlo...no a musely jsme z azylu pryč, protože už nám skončil pobyt, už jsme tam byly rok...tak jsme si našli ubytovnu tam v těch kasárnách, jenže tam jsme byly měsíc a pak přišel majitel, jakože musíme pryč, že tam nesmí bejt dítě nebo já nevím...tak jsem jela zase na azyl, zeptat se, jestli by mě nevzali znova, jestli mají místo...no a tak jsme nastoupily znova...

Jak hodnotíte druhý pobyt?

Věděla jsem, že musím hned hledat bydlení, že to takhle dál nejde, furt jen po azylech, všichni se snažili mi pomáhat, jako zaměstnanci, to bylo vidět...Měla jsem se stěhovat k jedný mamince, co byla taky na azylu a našla si bydlení...v domku...a pak najednou ten její přítel řek, že nás tam nechce...v práci jsem musela dát výpověď, protože bylo jasné, že se tam nevrátím, šla jsem na pracák...Asi měsíc před koncem pobytu jsem dostala nabídku na sociální byt, tady kousek, v takový malý vesnici, tak jsem dala žádost, všichni mi říkali, že to určitě vyjde, jenže pak volal místostarosta, že zastupitelstvo nerozhodlo, komu byt dají, ale nám prej určitě ne...Tak jsme našli zase ubytovnu, jinou než minule, protože tady na azylu už nám to skončilo, ten pobyt...

Když by jste měla porovnat oba pobyty, změnilo se něco?

Na azylu? No, řekla bych, když jsem nastoupila poprvé na ten azyl, tak ty ženský tam byly k sobě jako lepší...ty vztahy mezi těma matkama. A se zaměstnancema jsem žádný problém neviděla, já jsem vždycky se zaměstnancema jako vycházela dobře...možná se mi podruhý zdálo, že toho nějak víc chtějí...a nelíbilo se jim, když jsem zakřičela na holku, jenže...pořád jsem nemohla najít žádný ten byt...

Co by podle Vás pomohlo, aby maminky nemusely do azylu?

No já bych řekla spíš kde teď seženete byt, všude chtějí kauci, provize, že jo ,je to drahý, kam ty maminky mají jít, když jsou bez peněz, nejsou žádný levný byty

Jak vidíte svůj život dál?

Jó, to já nevím...ted' jsem byla právě na radnici se podívat na nějaký byty, něco tam bylo, ale žádost jsem si nedávala, to nemá cenu, jsem domluvená, jestli zase něco bude, že mi dá sociální pracovnice vědět... tady to mám na neurčito...ale chtěla bych mít radši svoje, abych nebyla uvázaná na nějakou ubytovnu...pokavaď to pude, tak budu tady...to bych si zase musela půjčovat na kauci jako tenkrát na ten první byt... Já jsem měla půjčku snad...já jsem si půjčila pět tisíc od providentu... to už mám dávno srovnaný...ted' už jsem zase nedostala na Jitušku alimenty...půjdu s ní k zápisu, vona potřebuje, vona tady nemá žádný děti, vona prostě se tady cejtí sama, je protivná, já s ní každěj den chodim pomalu ven, aby se provětrala, potřebuje mezi děti, budou jí čtyři v červenci...

Když by šla dcera do školky, budete shánět práci?

Nejdřív bych se musela domluvit s panem doktorem ortopedem, jak to se mnou vypadá, přinejhorším bych šla do práce, musim se řídit podle holky, jsem odkázaná na ní...

Starší dcera by Vám s hlídáním nepomohla?

No, ta mi volala, že sem jede, kupovala nějaký malý pytlíčky, že prej bude prodávat drogy...scháněla ještě váhu...a kluk, jako syn, ten nechal školu, je u táty, ten se ani nestará, jestli kluk chodí do práce nebo tohleto...

Ze zúčastněného pozorování vyplývají tyto skutečnosti:

Oblast péče o dítě:

Jana dobře zvládala přípravu stravy pro dceru, ubytovací jednotku udržovala v čistotě a pořádku. Bez problémů zajišťovala zdravotní péči dcery (očkování, návštěvy u dětského lékaře, řešení běžných zdravotních problémů). Brzy po prvním nástupu do azylového

domu však bylo zřejmé, že matka nevytváří dceři (17 měsíců) dostatek podnětů pro rozvoj jemné i hrubé motoriky. Hlavně v posledních měsících pobytu Jana na svou dceru často křičela, což prisuzovala nejistotě ve složité životní situaci.

Oblast řešení bytové situace:

Jana byla v řešení bydlení velmi nesamostatná, bez vlastní iniciativy. Žádost o vlastní byt podala krátce před ukončením prvního pobytu. Její nezájem byl i jednou z příčin nepřidělení sociálního bytu během druhého pobytu.

Oblast řešení finanční situace:

Vzhledem k příjmům při prvním pobytu (dávky ssp, invalidní důchod, alimenty) dokázala Jana včas hradit platbu za pobyt, nedostávala se do finančních problémů. Na požadovanou kauci na byt však nedokázala ušetřit, situaci řešila nebankovní půjčkou. Při druhém pobytu již Jana nepobírala invalidní důchod, zpočátku však situaci řešila podpora v nezaměstnanosti. Po jejím skončení začaly finanční problémy, klientka pobírala dávky hmotné nouze. Tato situace trvá i po odchodu z azylového domu, řešením by bylo zaměstnání.

Oblast vztahů:

Za Janou docházel na návštěvu pouze syn z prvního vztahu, učil se na místním učilišti. Poté, co studia zanechal, byly veškeré kontakty přerušeny. Otec malé Jitky svou dceru nikdy nenavštívil. Kromě virtuálního vztahu přes sociální síť Jana během pobytu v azylovém domě nenavázala žádný partnerský vztah.

Oblast komunikace a spolupráce s ostatními matkami:

Jana během pobytu nenavázala trvalejší kamarádství se žádnou z matek. Jejich společnost nevyhledávala, setkávaly se jen v nezbytných situacích. Svůj čas trávila převážně na ubytovací jednotce.

Oblast komunikace a spolupráce se zaměstnanci:

Jana se snažila se všemi zaměstnanci dobře vycházet, spolupracovala při úklidu domu. Problémy vznikaly, pokud někdo Janu upozornil na chyby při výchově dcery (křik, absence vycházek, pohybu...). Nad rámec povinností byla Jana poměrně pasivní (nezúčastňovala se školení, besed).

Z analýzy dokumentů je zřejmé:

Jana je pasivní klientka, při řešení vlastní situace značně spoléhá na pomoc ostatních.

Opakovaný pobyt v azylovém domě viděla jako řešení bytové situace.

Individuální plán odrážel zkušenost z předchozího pobytu, důležitá byla motivace Jany při řešení problémů, větší zúčastněnost, aktivita. Sestavování i vyhodnocování plánu probíhalo v kratších časových intervalech. Jednotlivé dílčí úkoly byly podrobněji rozpracovány, Jana pak snáze vyhodnotila úspěch či nezdar při jejich plnění. Bylo posilováno vědomí pomoci a podpory zaměstnanců, zároveň však odpovědnosti za řešení vlastní situace.

4.2. Jitka

Jitka poprvé nastoupila do Azylového domu Vlašim ve věku 45 let. Jejímu synovi Petrovi bylo při nástupu 16 let, právě dokončil základní školu. První pobyt byl ukončen na žádost Jitky. Poté, po dvou měsících, kdy syn bydlel u příbuzných a z Jitky se stal bezdomovec, nastoupila se synem na opakovaný pobyt. Po třech měsících byl pobyt pro nespolupráci na řešení vlastní sociální situace ukončen ředitelkou střediska. Dnes bydlí Jitka na ubytovně s novým přítelem a jeho dětmi, se vlastním synem se nestýká.

Rozhovor:

V úvodu rozhovoru Jitka vyprávěla o svém životě:

„Já jsem to měla tak, že prostě jsem byla do tří let v kojeňáku a pak vod těch tří let jsem byla v děcáku...do šestnácti. No a pak jsem šla...my jsme vlastně vyšly ten dětskej domov, pak vlastně jsem byla na internátu, tam jsem byla vlastně dva roky, učila jsem se vlastně na tu zdravotní...pomocnici ve zdravotnictví... prostě dáváte lidem jídlo,

povlíkáte postele a tak...my jsme to měly povinný náký ty profese no a pak jsme si mohly vybrat, kde by jsme chtěly pracovat, a tak, a mě se vlastně nejvíc zalíbil Benešov, protože já jsem...řikám, bylo mi sedmnáct, mě se nejvíc líbilo u dětiček, u porodu, na šestinedělí...ale musela jsem vlastně udělat kruh, tak abych prostě prošla všim, vydržela jsem tam čtrnáct roků, mě to bavilo, já jsem se na všechno ptala, to nebylo jako ted'ko, že se bojím, strach, prostě byl ten člověk takovej jinej no...prostě jsem si myslela: vstoupila jsem do života a jedu, člověk musí bojovat a to...to jsem byla jiná než ted', ted' prostě jak to člověk prožívá, a stejně to tady bude mít celej život prostě...no já to měla těžký, protože máma byla...alkoholička, za celej život jsem jí viděla jestli čtyřikrát...jako co jsem měla bratry a sestry, tak jako prostě mi říkají, že jsem celá vona...obličej...ale jako prostě pro mě to máma nebyla, já jsem byla taková, že jsem jí vykala...nemohla jsem jí tykat, to, co mi udělala se nedá vodpustit, nás je pět, tři holky a dva kluci, no já vlatně byla, když si vezmu, tak třetí, všichni byli doma, jen já vlastně v děcáku...nevím...jako můžu vám říct, jak je to dlouho, když bylo Petrovi čtyři, pět let, tak to jsem se nák vypravila, říkám, prostě udělám ten první krok, že pojedu za tou mladší sestrou, prostě mě to furt táhlo, říkám nikoho nemám, jako prostě nákou tu rodinu abych měla, tak mě tam vodvez manžel a můžu vám říct...špindíra, no, nelíbilo se mi to, mezi tím tam přišla máma, ale jako prostě já jsem jí neznala, prostě po delší době, když někoho nevidíte, tak nemůžete si pamatovat nebo to...no byla nametená, byla taková voražená...asi po hodině odešla a já říkám to je neskutečný, já už sem jezdit nebudu, já prostě radši fakt tu rodinu nemít...jako chybí mi to nebo to, ale to, co mi dělali, že prostě když si mě brala z děcáku domu, tak mě šikanovala, třeba v jednu hodinu mě vzbudila v noci a šla jsem v noci pro pivo...furt takovýdle věci prostě...všichni mohli jít ven a já furt pracovala, furt něco uklízela...brali si mě z děcáku, ale hrozně málo, asi z toho důvodu, že ta ředitelka toho dětskýho domova byla taková, že na mámu útočili, ať mám stravu, prostě takovýdle věci jak mají bejt, ale vono to tak nebylo...mockrát jsem měla takovej hlad, ta starší ségra, ta byla milionová, ta mi všecko potají schovávala...máma chodila na noční, to jsme byli šťastný, tu chvilku sami, k tý starší sestře jsem se prostě přitulila, jako prostě mě to mrzí, že tu lásku prostě člověk nemá...vona byla opravdu hrozná, ona propíjela hrozně moc peněz, zamkla mě

v pokoji, když odešla ráno do práce, teď já čírat nemohla, nic, a to byly takový ty dveře prosklený, tak já musela vedle k sousedům zaťukat, jestli by mi poslali aspoň trošku napít, to bylo hrozný, hrozný, nikomu bych to nepřála...vždycky tam přijela sociálka i s veřejnou bezpečností, to dřívávejc bylo...poslala mě na nákup, já jsem nevěděla, co je hrubá mouka, naštěstí jsem potkala tu jednu vychovatelku z děcáku, vona se ptala: co tady děláš, jak to,že nejsi doma a nekoukáš se na pohádky, pojd' se mnou...jináč kdybych to koupila špatně, tak by mi jí takovou...vona mě za každou prostě...vona si vyběla opilá vztek, tam bylo plno flašek...my jsme k tomu pořádku byli vedený v tom děcáku, tam to bylo jako tady jme to měli, chodili po pokojích, jak to máte uklizený, skříně, my se tam učili podle čtvrtky vykrojený skládat prádlo, já to měla vždycky v pohodě, děcák mě hodně naučil, vod dvanácti jsem doma vyvařovala, měli jsme tam povinnej kroužek, taky říkám na nástroje jsme se tam naučili, já jsem se naučila hrát na tu tahací harmoniku, malování mě baví...hrozně bych toužila poznat mýho vlastního tátu, já jsem ho v životě neviděla...třeba pošta pro tebe, že bych chtěla udělat ten krok, ale nevím, no říkám neměla jsem dobrý dětství...

Já jsem se vdávala, docela toho lituju, protože jsem nic nepoznala, to bylo taky...šikana, já neměla dobrý manželství, von byl alkoholik, to je přesně vono, co říkám, když to člověk má celej život v dětství, máma alkoholička, manžel alkoholik, jako prostě tohle mě bolí...vdávala jsem se v sedmom měsíci, měli jsme byt, manžel byl takovej, nebylo to dobrý, hodně moc propíjel, dělal bordel, takže u nás byli obden policajti...byla jsem s Péťou čtyři roky doma, měla jsem možnost se vrátit pracovat do nemocnice, ale to už jsem nechtěla, tak jsem šla jinam, s manželem jsme to měli na protisměnu, ale moc se o kluka nestaral, pustil ho ven, aby mohl popíjet...když začínal Péťa chodit do první třídy, tak jsme se rozváděli, musela jsem odejít z práce, potřebovala jsem, aby první třída byla už tvrdá, ne že to odflákne, prostě byla jsem přísná...byla jsem na pracáku, jak vám vypočítají ten průměr, tak vono to taky nebylo moc, do školy peníze, nevěděla jsem, že je tadle hmotná nouze, tak jsem nežádala, všichni říkali, že to nechávám, ale já radši budu trpět, než abych si dělala ostudu, že někde žebrám...pak jsem si našla práci v hospodě, pomocná síla v kuchyni...měla jsem dluh na nájmu, tak se to řešilo, přišla sociálka, pomohli mi v práci, že mi půjčili a pak strhávali z výplaty, jenže pak byl dluh za plyn,

já jsem se prostě z toho nikdy nevyhrabala, já jsem byla takovej ten důvěřivej člověk, když si lidi brali půjčky prostě já jsem byla jako ručitel, pak jsem to všechno musela zaplatit, tak je člověk pořád v těch dluhách, nedaří se mi, prostě dluhy jsou...pak jsem musela odejít z práce, nedohodla jsem se s jednou servírkou, nervy, výčitky, to nemám ráda, no tak jsem odešla, byla jsem na tom pracáku, no musela jsem platit nájem, říkala jsem si co já budu dělat, věděla jsem, že to nezvládám, furt jsem přemýšlela, brečela jsem, pak jsem měla i tu podporu menší, opravdu už jsem na ten nájem neměla, pak mi přišla první upomínka...pak jsem si našla přítele, znova jsem nastoupila do práce, pak mi volali z bytáku, abych se dostavila domů, tam už byl exekutor, byla tam z toho bytáku, chtěli klíče, všechno polepili, já jsem neměla kam jít...asi dva měsíce jsme s klukem bydleli po známejch, pak jsme vlastně šli bydlet na ubytovnu, tam jsme byli asi šest měsíců, říkám pokavaď není práce, tak nemáte na nájem, já jsem to dělala vim že špatně, ale na tu hmotku jsem nešla, nejsem ten typ člověka...no a pak, když jsme zase neměli kde bydlet, tak jsem šla za sociálkou, vona taky viděla, že jsem úplně na dně, tak říká: já vám nabídnu jednu věc, je to azylovej dům a já hned co to je a co tam budu dělat, nikdy jsem o tom neslyšela, tak mi dala číslo a povídá zkuste si tam zavolat nebo si tam dojeďte, je to ve Vlašimi, dojdete za paní ředitelkou, já říkám že se tam budu bát a todle, šla jsem někam, zkušenosti jsem neměla, ale tady mě přijali, přístup dobrej, tak jsem byla ráda, že jsem v teple...“

Jak jste hodnotila svoji situaci při nástupu na azyl, v čem jste viděla největší problém?

„Ty začátky, když byly, já jsem se spíš stranila, já jsem byla ráda, že prostě kluk se vypravil do školy, to bydlení bylo pro mě důležitý a pro mýho syna, že jo...“

Jak jste si zvykla na azyl, vyhovoval Vám režim, co se Vám podařilo?

„Našla jsem si práci, Petr začal jezdit do učení do Prahy, přes tejdén byl na intru, pomáhali mi vyřídít dávky...potom kluk přestoupil do učení do Benešova, abysme byli víc spolu, jenže pak jsem byla dlouho nemocná a vyhodili mě z práce a nezaplatili, měla jsem jen nemocenskou, neměla jsem jak platit nájem, s klukem začaly problémy...no pak znova změnil školu, byla tam šikana...posílali mě na pracák a na hmotku, kluk nechal

školu, byl taky na pracáku...na hmotku jsem nechodila, kluk se pořád někde flákal, moc jsme si nerozuměli, byla jsem psychicky na dně, chodila jsem k psychiatrovi...ke všemu kluk našel tátu oběšeného...“

Co vám připadalo jako největší problém?

„Asi všechno dohromady, všechno se na mě valilo...chtěla jsem bydlet, s prací to bylo jo a ne, teď ten kluk...moc jsme si nerozuměli...no a pak skončil tady pobyt, já už jsem chtěla pryč...jenže jiný bydlení jsem neměla, myslela jsem, že to nějak dopadne, že se to nějak vyřeší...Petr bydlel v Benešově u kamaráda, měl vyřízenej ten sirotčí důchod...já jsem spala venku, v parku, už ani nevím, jak dlouho, tak měsíc...no a pak jsme nastoupili znova, na druhý pobyt...“

Jak hodnotíte druhý pobyt?

„Petr začal znova chodit do školy, tak to jsem byla ráda...já jsem si našla práci, sice jen načerno, bavilo mě to, jenže mi něk nedávali pořád peníze, neměla jsem na nájem...tady na azylu se mnou chtěli pořád dělat nákej plán individuální, já jsem nechtěla, stejně to bylo k ničemu...chodila jsem na azyl až večer, abych nemusela s nikým mluvit, ani s ředitelkou, ani se sociální...no a tak mě vyhodili, asi tak tři měsíce jsme tu byli...našla jsem si pro sebe ubytovnu, kluk bydlel u toho kamaráda, chodila jsem do práce, ale vydělala jsem jen na ten nájem, takže na živobytí jsem neměla, jedla jsem jen čínský polívky a rohlíky...to jsem vydržela asi tři měsíce a pak jsem šla k tomu příteli...“

Pokud by jste měla porovnat oba pobyty, změnilo se něco?

„No tak ten první pobyt byl lepší, to byl takovej ten začáteční, jsem nová, tak prostě jsme si na sebe museli zvyknout...a při druhom už mě všichni znali, věděli, co se stalo, že jsem spala v parku, Petr tu se mnou už moc nebyl...to byl taky problém“

Jaká je teď vaše finanční situace?

„Provident mám, tam by mělo bejt asi osm tisíc, a ten smart nebo jak se jmenuje ta půjčka, tam mám taky asi devět tisíc, proto já potřebuju tu práci, abych to všechno dala dohromady...mě to mrzí, že prostě takhle člověk dopad, teď neplatím, protože nemám z čeho...“

Co by podle Vás pomohlo, aby maminky nemusely do azylu?

„No já bych řekla, spíš kde teď seženete byt, všude chtějí kauci, provize, že jo, je to drahý, kam ty maminky mají jít, když jsou bez peněz, nejsou žádný levný byty, můžeme bejt rádi, že ten azyl existuje, ty lidi mají kam jít, v Benešově azyl není, proto mě to udivovalo, že Benešov je okres velkej a takovýdle věci tady prostě neudělají...“

Jak vidíte svůj život dál?

„Chtěla bych, abysme si našli podnájem někde v panelákovom domě...ted' jsme měli možnost v chatičce, za tři tisíce, jenže tam nebyl záchod, tak tam nás nepustili s těma přítelovými dětma, když tam prostě není a chodili bysme jako ven, to prostě není dobrý...koukáme, abychom měli víc peněz na živobytí, prostě ten nájem, dneska to je všude kauce...já neberu vůbec nic, říkám, že mě živí přítel, já chci práci, já vim, že je to hloupý, že to neřeším, ale já se prostě za to stydim, zase bych byla prostě v tom stádiu, že by na mě řvali...“

Můžu vám s vyřízením dávek v něčem pomoci nebo alespoň poradit? Je dobře, že jste odhodlaná si práci najít, ale situace je teď hodně těžká.

„Ne, ne, ne, já si najdu práci, chodím na úřad práce, já jsem takovej člověk, že něco spíš radši prodám...v tesku na noční, klidně budu chodit celej tejdén, mě je to jedno, ale prostě jednu sobotu a neděli abych měla volno, jinak bych padala na hubu, byla bych vorvaná, je to jenom o čekání, jdete se tam zeptat, to je takový, že vás odbydou, tady jsou Bulhaři, Vietnamci a naši lidi nemají práci...mě naučila ta psychiatrička, že mám fungovat tak, jak se cítím...tam už nechodim asi rok, měla jsem tam bejt, já tu kartičku mám někde doma, kdybych měla problém, abych mohla pokračovat, jsou chvíle, kdy

bych to pořebovala, ale zase jsem si říkala není to tak nutný, protože vim, že ten přítel mě umí podržet...von sice někdy hrozně křičí, ale...ted' mě nutí, abych si dala do pořádku zuby, dole mám jen čtyři...“

Co by jste dělala v případě, že by jste od přítele musela odejít?

„Párkrát jsem to vyslovila, to by bylo jediný řešení a vy víte co, to je jediný řešení...lidi to některý neberou, mají dobrou rodinu, práci, mě se nedaří...“

Ze zúčastněného pozorování vyplývají tyto skutečnosti:

Oblast péče o dítě:

Přestože Jitka nastupovala s vědomím, že dokázala syna (16 let) dobře vychovat, krátce po nástupu se v jejich vztahu objevily problémy. Petr se pohyboval mezi internátem, azylovým domem, otcem a kamarády. Přes kamarádskou povahu nenašel v azylovém domě kamaráda, ostatní děti byly mnohem mladší. S matkou se často minul, pokud se setkali, docházelo k nedorozuměním a hádkám. Jitka situaci těžce nesla, objevily se psychické potíže.

Oblast řešení bytové situace:

Jitka se během pobytu pokusila využít několik nabídek na pronájem bytu. Žádná z nabídek však nedopadla v Jitčím prospěch. Při ukončení prvního pobytu (na žádost klientky) nebylo bydlení vyřešeno. Petr bydlel u kamaráda, Jitka spoléhala na pomoc přátel, nakonec asi měsíc nocovala v místním parku. Druhý pobyt trval tři měsíce, byl ukončen ředitelkou střediska. Petr se poté vrátil bydlet ke kamarádovi, Jitka šla bydlet na ubytovnu.

Oblast řešení finanční situace:

Jitka během pobytů v azylovém domě vystřídala několik zaměstnání. Nikdy však neuzavřela řádný pracovní poměr, vždy pracovala jako brigádník, na dohodu. Příslib odměny se často rozplynul a Jitka se zákonitě dostávala do finančních problémů.

O řešení problému pomocí dávek ssp a hmotné nouze často podávala zaměstnancům zkreslené informace.

Oblast vztahů:

Petrů otec do azylového domu nikdy nepřišel, Petr jezdil za ním, s Jitkou otec nebyl vůbec v kontaktu. Ke konci prvního pobytu spáchal sebevraždu. Nový vztah Jana navázala až po odchodu z azylového domu.

Oblast komunikace a spolupráce s ostatními matkami:

Jitka, na rozdíl od ostatních matek, dojížděla do zaměstnání, tudíž v azylovém domě trávila méně času než ony. Dokázala zútulnit pokoj a v její kuchyni vznikala nápaditá jídla výborné chuti. Tím byla pro ostatní příkladem, ochotně se o své kuchařské zkušenosti s ostatními dělila.

Oblast komunikace a spolupráce se zaměstnanci:

Během celkem šestnáctiměsíčního pobytu měla komunikace a spolupráce se zaměstnanci sestupnou úroveň. Počáteční snaha byla na konci pobytu vystřídána absolutním nezájmem, který byl završen ukončením pobytu ze strany ředitelky střediska. Jana se vyhýbala setkání se sociální pracovníci i ředitelkou střediska.

Z analýzy dokumentů je zřejmé:

Jitka je nespolupracující klientka s psychickými problémy. Přestože má po dětství v dětském domově velkou touhu mít někoho blízkého, kvalitní vztah se synem se jí nepodařilo vybudovat.

Vytvoření individuálního plánu při opakovaném pobytu bylo velmi komplikované. Přes snahu klíčového pracovníka přizpůsobit čas setkání klientce ke schůzce zřídka došlo a veškerá práce, podpora při řešení byla velmi obtížná. K řešení hlavního problému (společného bydlení) přistupovala Jitka velmi nezodpovědně, což se zásadně projevilo ve výsledku – se svým synem se v současné době vůbec nestýká.

4.3. Martina

Martina byla se svým synem jedna z prvních klientek azylového domu pro matky s dětmi ve Vlašimi. To už za sebou měla jednu zkušenost z pobytu ve stejném zařízení v jiném městě. V době nástupu bylo Martině 25 let, synovi Lukášovi 4 roky. Pět let po tomto pobytu nastoupila Martina s tříměsíčním synem Dominikem, v zařízení je dosud.

Rozhovor:

V úvodu rozhovoru Martina vyprávěla o svém životě:

„Takže od malička, když jsem byla malá, tak do dvou let jsem byla v dětském domově, protože maminka si mě nechtěla vzít, protože byla alkoholička a feťačka vlastně, takže tatka byl na vojně, takže psali tatkově, že teda má dceru, ať si pro mě pak přijede, takže když tatka vysloužil, tak si pro s novou mamkou přijeli, takže první vánoce jsem strávila u nich doma, poznala jsem babičku, která byla strašně fajn, kterou jsem měla strašně ráda, i dědu, většinou jsem byla dole u nich, maminka byla našťvaná, protože jí to šťvalo, protože babička vařila líp než mamka, pak tatka sehnal byt, tak jsme se přestěhovali, tam jsem začala chodit do školky, to mě strašně bavilo, jenže tehdy jsem měla problémy, protože když jsem byla malá, tak jsem neměla vyvinutý kyčlíčky, takže vlastně do čtyř let jsem měla ten přístroj na ty kyčle, ten strojek, takže se mi děti trošku posmívali...pak teda začla první škola, první třída, to jsem se strašně těšila, to si mě mamka vyčančala, v první třídě se mnou byla učitelka spokojená, pak jsem se začla flákat, ta další roky to už mě nák nebavilo na tý základce, hlavně jsem se bála, protože jsem byla týraná, protože mě mlátili deváťáčky, takže jsem to pak nahlásila rodičům, i policajti tam byli, řešilo se to, tu holku vyloučili ze školy...s tatkou jsme chodili na brusle, na lyže, s dědou jsme jezdili i na motorce...sourozence mám dva nevlastní, ale je neznám, jsou na vozíčku v Jedličkovom ústavu, nic o nich nevím...jako neměla jsem špatný dětství...pak vlastně jsme se rozhodovali kam do školy, chtěla jsem aranžérku, ale mamka nechtěla, že se s tím moc neuživím, tak jsem teda chodila na obchodku, to jsem si bohužel pokaňhala tím, že jsem pátrala po mamce, po tý pravý, takže jsem vlastně přestala chodit i do školy, pak jsem se nešťastně zamilovala do kámoščinýho přítele, takže jsem zdrhla rodičům z baráku a bydlela jsem jinde, no akorát, že tam

na mě udělali tu kamufláž, vlastně že jsem skončila tam jak jsem skončila jako ta...že mě přítel použil, že jsme šli na diskotéku, dali mi něco do koly, přišli pro mě cigáni a vodvezli mě s holkama pryč...tam jsem byla měsíc, pak jsem se dostala domů, protože, přijel tam pán s kamionem, tak jsem prostě řekla, co se stalo, jak jsem se tam dostala, tak mi slíbil, že mi pomůže, nechal mi zavolat na policajty, rodičům, takže dali pátračku, dovezli mě domů, mamka si mě převzala, střískala mi hubu, nevěděla vůbec, kde ten měsíc jsem, školu jsem teda nedodělala, mě chybělo kolik, měsíc, to jsem udělala chybu...jinak jako taťka, když byl nervní, tak jsem dostala pár facek, ale dětství bylo nádherný, to špatný nebylo...v jednadvaceti jsem zjistila, že jsem těhotná, těšili jsme se na malýho, bydleli jsme u dědy, když se narodil, tak tam tehdy přijela sociálka, kontrolovali to, nevím, asi nás někdo udal, že se o něj nestaráme, pak si pro něj přijeli a na chvíli nám ho odebrali, asi v osmi měsících jsme pro něj jeli a byl u nás do čtyři a půl let, pak nám vypli elektriku, protože jsme neplatili, takže jsme tam byli bez elektriky, takže sociálka mi dala na výběr buď kluka do děcáku nebo že mám jít na azylák, tak jsem si vybrala azylák, akorát že tam pan ředitel se mnou nebyl spokojenej, našla jsem si tam práci, na čtyři hodiny, chodila jsem prodávat do zeleniny, malýho jsem si tam brala sebou, jenže se na azylu rozkřiklo, že s tím majitelem něco mám, tak mě z azylu vyhodili, tak jsem vlastně šla sem do Vlašimi, tady jsem si našla jiného přítele, ten tu taky bydlel, ale tady vedení se to nelíbilo tehdy, tak přítel odešel ke kámošovi, já jsem odešla měsíc po něm na ubytovnu, jenže tam jsme měli brzo stašně velké dluh za bydlení, tak nás vyhodil, tak jsme šli k tátovi, narodil se další syn, ale s přítelem to šlo z kopce, začal mě mlátit, i toho staršího syna, byl nervní, chodila jsem žebrat cigára, jídlo, tak se lidi naštváli a nahlásili to na sociálku, pak jsme měli soud a vodebrali nám rovnou obě děti, takže byli v Klokánku... pak byl přítel na dva roky v base, já jsem čekala holku, ze začátku jsem jezdila za ním do vězení, pak se vrátil otec toho prvního syna a začali jsme znovu spolu chodit, napsala jsem to do basy, když se vrátil domů, dcera už byla narozená, ale dala jsem jí rovnou do adopce a byla jsem s tím prvním znova těhotná, narodila se další holka, tu nám sebrali hned na začátku, odjela jsem s ní do kojeňáku, tam odtud mě vyhodili, ať si doma urovnám věci, ať si seženeme bydlení...kluci teda byli v Klokánku oba dva, jezdili tam za nima lidi, který si je chtěli

vzít, dali jsme k tomu souhlas, že budou u nich, pak se dělala nějaká ta expedice, přijeli ty co si chtěli vzít kluky, sociálky, ředitelka kojeňáku a dělala se prostě vize, já jsem chtěla, aby si vzali i tu nejmladší dceru až bude větší...tak si pro ní v šesti měsících přišli, takže je doted' s rukama, je jim tam dobře, je to lepší než kdyby byli někde v děcáku...pak jsme bydleli na ubytovně, měla jsem další dítě, ale řekli nám, že tam už nemůžeme bejt...věděla jsem, že by nám zase malýho sebrali, tak jsem šla radši sem na azyl, bylo tu zrovna místo, tak jsem ráda, že jsem tady...

Jak jste hodnotila svojí situaci při nástupu na azyl do Vlašimi, v čem jste viděla největší problém?

„Přešli jsme sem rovnou z toho prvního azylu, jak nás vyhodili, tady to bylo stokrát lepší, fakt, byl tady klid, já jsem tady byla jediná mamina, starali se o nás, dost jsem se naučila jak se starat o malýho, vařit...jenže pak byl problém, když jsem začala chodit s tím klukem a tak jsem radši odešla...

Jak hodnotíte druhý pobyt?

„Jsem tu asi pět měsíců, přítel za mnou občas přijede, ale je to docela málokdy...

Když by jste měla porovnat oba pobyty, změnilo se něco?

No teď je tu spousta maminek a dětí, to dřív nebylo, takže někdy jsou problémy...třeba v kuchyni, někdo uvaří a nechá tam špinavý nádobí, nebo když chci, aby malej spal, tak začnou nad námi jiný děti dupat...snažim se ušetřit nějaký peníze, jak to mám v tom plánu individuálním, ale moc mi to nejde

Co by podle Vás pomohlo, aby maminky nemusely do azylu?

„To fakt nevím...aby byly levný byty...nebo třeba aby ty azyly nebyly jenom pro mámy s dětma, aby tam mohli bejt všichni...

Jak vidíte svůj život dál?

„Chtěla bych sehnat bydlení, přítel je na ubytovně ve vedlejším městě, tak abychom byli spolu a s malým abychom měli střechu nad hlavou, scháníme, co jsem obvolávala tady z novin, to je všechno plný, přítel je zatím bez práce, ale už snad nastoupí...já mám mateřskou a k tomu živobytí a bydlení, naštěstí nemusím splácet žádnou půjčku...jenom mám z minula T-mobile, nevím, jestli už mě exekučně stíhají, protože tehdy mi přišlo domu, že mám šedesát tisíc, bylo to udělaný na moje jméno, ale karta byla na bejvalýho, toho, co byl base, protože neměl občanku, on si volal kurvám a teď je to hozený na mě, tak jsem volala na T-mobile, oni to dohledali a už mám od té doby klid...půjčku fakt jen v nutným případě, kdyby bylo potřeba na ten byt... taky už nikomu nepůjčím peníze, ještě mi je nevrátili, tady z azylu a už tady ani nebydleji

Myslíte, že dokážete z vašich a přítelových příjmů ušetřit na kauci?

Ne, přítel by musel najít fakt dobrou práci, je vyučenej obuvník, nedělá tu normální obuv, on dělá tu ortopedickou, ale to nemá nikde šanci, takže cokoliv jinýho, on se práce nebojí, malýho těžko někam do jeslí dát, tady na azylu by mi ho nikdo nepohlídal, je to začarovanej kruh...

Máte představu o tom, co bude, až vám tady skončí pobyt? To je za sedm měsíců...

Nevím, rozhodně bych nechtěla, aby malej skončil v kojeňáku neumím si představit, kdyby i von šel pryč...jen aby přítel našel tu pořádnou práci, on taky říkal, že je kravina, aby našel práci, kde mu dají osmičku čistýho, že to má to samý jako kdyby byl na tom úřadě práce, říkal, že to nebude chodit vůbec, že potřebuje práci, kde bude mít aspoň patnáct, dvacet tisíc, aby se utáh nájem...tady žádný levný byty vůbec nejsou...ta škola mi fakt chybí, toho lituju...říkám, nikomu už nevěřme, musíme věřit sami sobě...

Ze zúčastněného pozorování vyplývají tyto skutečnosti:

Oblast péče o dítě:

Skutečnost, že Martina má tři děti v pěstounské péči a jedno dítě v adopci se projevila i v současném pobytu v azylovém domě. Martina měla problém se složením a přípravou

stravy, s hygienou syna, se zajištěním odpovídající zdravotní péče. V ubytovací jednotce dokázala udržet pořádek.

Oblast řešení bytové situace:

Martina se sama aktivně snažila najít samostatné bydlení. Výběr z nabídky byl však velmi limitován finanční možností. Předpokladem pro získání podnájmů byla spoluúčast partnera.

Oblast řešení finanční situace:

Martina na jedné straně znala situaci na trhu s byty, věděla, že u většiny bytů je třeba při nástupu složit kauci, nevyužila však možnosti a nedokázala, být jen malou finanční částku, ušetřit. Naopak - často se krátce před termínem výplaty dávek dostávala do finanční tísně. Z těžké finanční situace se Martina nedokázala poučit a stav se opakoval, přestože možnost úspory v každém měsíci byla reálná. Zbytečně finančně podporovala i svého přítele.

Oblast vztahů:

Přítel Martiny byl otcem čtyř z pěti jejích dětí. Možnost návštěv ve středisku využíval zřídka, bydlel ve 20 km vzdáleném městě. Martina s ním plánovala další společný život. Martina byla v kontaktu se třemi svými dětmi, které byly umístěny v pěstounské rodině na opačném konci republiky. Telefonický kontakt i osobní setkání probíhaly díky vstřícnému přístupu pěstounů. S dcerou, umístěnou v adopci, neměla Martina dovoleno se stýkat.

Oblast komunikace a spolupráce s ostatními matkami:

Martina se snažila s ostatními matkami přátelit. Ochotně ostatním hlídala děti, brala je i na vycházky ven. Spory vznikaly ve chvíli, kdy ostatní matky zjistily, že Martina nemluví pravdu, což se stávalo velmi často.

Oblast komunikace a spolupráce se zaměstnanci:

Martina se přehnaně snažila se všemi zaměstnanci vycházet, ráda dostávala úkoly, které mohla zvládnout. Ráda se účastnila všech pořádaných společenských i vzdělávacích akcí, na rozdíl od ostatních matek docházela na nedělní bohoslužby, konané přímo v azylovém domě. Stejně jako s matkami i se zaměstnanci nastávaly problémy při komunikaci, Martina měla velký sklon podávat nepravdivé informace, které stěžovaly vzájemnou spolupráci.

Z analýzy dokumentů je zřejmé:

Přestože mezi pobyty v azylovém domě uplynulo šest let, problémy s péčí o děti a s financemi se nezmenšily. Tato skutečnost ovlivňovala i práci s klientkou. Při tvorbě individuálních plánů vyvstala potřeba častějších schůzek, sama Martina projevovala přání častější pomoci a kontroly. Dobře si uvědomovala, že v případě závažných nedostatků v péči o dítě by jí byl syn odebrán.

4.4. Marie

Marie je romská maminka, pobyt ve Vlašimi je jejím třetím pobytem v azylovém domě. Předchozí dva pobyty proběhly na jiném místě. Nastoupila s pěti dětmi ve věku 8, 7, 6, 3 roky a 17 měsíců, Maruše je 27 let.

Rozhovor:

V úvodu rozhovoru Marie vyprávěla o svém životě:

„Já vlastně od třinácti let... tátu neznám, ten je Slovák, toho vůbec neznám, máma měla garsonku v paneláku, tam jsme bydleli já, brácha, ségra a máma, nás nechávala samotný doma, našla si jinýho Slováka, byl o něco mladší než ona no a potom vlastně když máma dostávala peníze na nás, jako dávkou, tak vlastně oni šli a házeli to do automatů, takže jsme byli jako vlastně pořád bez peněz, tak jsem se o všechno starala já, o bráchu, o ségru, ty byli mladší, já jsem nejstarší, když jsme byli sami doma tak jsem se sama musela naučit vařit, uklízet, koukala jsem takhle od tety, od babičky, do školy jsme chodili, pak já už jsem měla nějaký problémy, takže jsem nechodila, pak jak mi

bylo už těch čtrnáct, tak jsem poznala kamarádky, prostě jsem furt brečela doma, furt jsem něco chtěla od mámy, musela jsem si to všechno vybrečet, pak kdy už mi bylo těch patnáct, tak jsem se dala dohromady s nějakýma kamarádkami, dělala jsem si vlastně už co jsem chtěla, nechodila jsem už potom domu, mámě to bylo vlastně jedno, pak jsme vyšli ze školy, já s bráchou, brácha si našel holku, já jsem si taky našla kluka, do učení jsme nechodili, jenom ségra se vyučila...pak se mi narodily tři děti s přítelem, s tím jsem žila čtyři roky, pak jsme se nechali, tak jsem šla na ten azyl, protože jsme neměly kam jít...máma se nestarala vo ségru, tak jak se nestarala vo nás, tak přišla sociálka za mnou, jestli si jí vezmu jako do péče nebo jestli jí mají dát do děčáku, to už jsem měla ty tři malý děti, tak jsem si jí vzala já, ségra se vyučila, všechno...na azylu jsem bydlela asi rok a něco, tam jsem se starala o ty tři děti a o ségru, no a ségre už bylo osmnáct, tak si našla kluka, je s nim dotedka, má práci, je jí dobře, děti zatím nemá, já jsem pak šla bydlet zpátky k mámě, s tou jsem se furt hádala, protože to s mámou není k bydlení, našla jsem si jinýho, s tím jsem byla taky čtyři roky, dva roky to bylo dobrý, pak se narodila další holka, pak se to nějak zase zkazilo, začal fetovat, začal pít, začal dělat bordel, začal nás mlátit, tak jsem utekla zpátky na azyl, tam jak jsem byla poprvé, tam nám to zase nějak zkazil, já jsem od něho utekla, dala jsem mu zákaz, aby za námi do azylu nechodil, no a nevím, nějak se tam prostě dostal, přišel tam, hned ho tam našla pani správčová, vona si teda myslela, že já jsem si ho tam přivedla, to bylo všechno takový rychlý, nevím ani, jak se to všechno stalo, tak jsem se nějak ocitla tady....

Jak jste hodnotila svoji situaci při nástupu na azyl, v čem jste viděla největší problém?
„Věděla jsem, že se musím postarat o děti i o ségru, že nemám nikoho, kdo by mi s tím pomoh, na azylu byli jediný, co mi pomáhali...ani alimenty nedostávám, tomu prvnímu to zamítli, je ve výkonu trestu, toho druhýho jsem neuvedla do rodnýho listu, vyhrožoval mi, dělal mi problémy, že jestli ho nechám, tak že děti půjdou s ním, tak jsem ho neuvedla...“

Jak jste si zvykla na azyl, vyhovoval Vám režim, co se Vám podařilo?

„Pomohli mi vyřídit tu pěstounskou péči, abych mohla mít ségru u sebe, dávali jsme žádosti na byty, abych se mohla vrátit zpátky, chtěla jsem do stejného města, tak jsme žádali pořád dokola, snažila jsem se splácet dluhy...

Jak hodnotíte nynější pobyt?

„Už jsem si tady trochu zvykla, holky taky, mají tady kamarádky...přes den se starám o děti, něco uvařím, musím dělat s holkama úkoly...jsem ráda, že bydlíme tam dole, já mám ráda takovej klid, děti chodějí brzo spát...jenom holkám to moc nejde ve škole, se mnou se moc učit nechtějí, já tomu někdy ani nerozumím, tak jsem ráda, že můžou chodit na to doučování...když tomu rozumím, tak jim pomůžu, ale taky nerozumím všemu, vyšla jsem jenom základku, měla jsem špatný známky...

Když by jste měla porovnat pobyt tady ve Vlašimi a ten předchozí...

„Předtím jsme byli vlastně na vesnici, holky jezdily do města do školy, bála jsem se, aby se jim na silnici něco nestalo, tady je do školy blízko a chodí s ostatníma dětma... je to tady větší azyl, tam nás bylo míň...

Co by podle Vás pomohlo, aby maminky nemusely do azylu?

Nevím...nevím, nic mě nenapadá

Jak vidíte svůj život dál?

„Pokoušet se pořád o ten byt, chtěla bych zpátky, tam mám rodinu...máma už teď žije taky jinak, taky už se dala do pořádku, ale bydlet bych s ní nemohla... na kauci nemám, mám dluhy, dluhů mám dost, já toho mám strašně, že si to ani nepamatuju...mám provident, odpady, pak jsem splácela přeplatek, to mě přeplatili za sociálky, to už mám teda splacený, ještě něco...no, už nevím, ani kolik dohromady dlužím... nic jineho si nepřiju, jenom ten byt, abych se nemusela potulovat po azylech...

Ze zúčastněného pozorování vyplývají tyto skutečnosti:

Oblast péče o dítě:

Přestože Maruščiných pět dětí mělo mezi sebou velmi malý věkový rozdíl, maminka příkladně zvládala péči o ně. Byt trvale udržovala ve vzorném pořádku, děti chodily čistě oblečené. Nejstarší dvě dcery nechodily ve škole na obědy, docházely do střediska, matka denně chutně a úsporně vařila. Na rozdíl od ostatních matek jí nebyla cizí kultura stolování. V péči o děti byla velkým příkladem pro ostatní. Problémem byla školní příprava, Marie často nedokázala dětem poradit, přestože navštěvovaly první a druhou třídu. Měla však zájem o pomoc a spolupráci při řešení. Příkladný byl i přístup k řešení zdravotního stavu. Pravidelné prohlídky u dětského lékaře a očkování byly samozřejmostí. Na rozdíl od většiny ostatních matek Marie s dětmi pravidelně docházela i k zubnímu lékaři.

Oblast řešení bytové situace:

Pro Marušku byl pobyt ve Vlašimi třetí v azylovém domě, odtud odcházela do obdobného zařízení. V průběhu všech pobytů aktivně hledala bydlení, pravidelně podávala žádost na byt ve svém rodišti, prozatím bez úspěchu. Vzhledem k tomu, že pobyt v azylovém domě je časově omezen, bylo velmi obtížné najít při ukončení služby jiný azylový dům pro tak velký počet osob.

Oblast řešení finanční situace:

Marie byla příjemcem dávek ssp a hmotné nouze. Vzhledem k věku nejmladšího dítěte (17 měsíců) a skutečnosti, že sama vychovává pět malých dětí bez možné pomoci příbuzných, bylo získání pracovního poměru velmi málo pravděpodobné. Matka se snažila z dané situace vyházet, při běžném hospodaření po malých částkách splácela na základě splátkového kalendáře dluhy z dřívější doby.

Oblast vztahů:

Se žádným ze dvou otců svých dětí se Marie neměla zájem stýkat. Tomu napomáhala i velká vzdálenost vlašimského azylu od místa jejich pobytu. Během velmi krátké doby si

našla nového přítele, který za ní a dětmi pravidelně docházel. Z původní rodiny byla v kontaktu se svou sestrou, kterou částečně sama vychovala.

Oblast komunikace a spolupráce s ostatními matkami:

Marie byla nekonfliktní osoba, dokázala s ostatními dobře vyjít. Vzájemná pomoc se proto brzy stala samozřejmostí.

Oblast komunikace a spolupráce se zaměstnanci:

Stejně jako s ostatními matkami dokázala Marie spolupracovat se všemi zaměstnanci. Zapojovala se do aktivit ve středisku (kroužek romských tanců). Ochetně spolupracovala při plnění svěřených úkolů.

Z analýzy dokumentů je zřejmé:

Na základě dobré spolupráce s předchozím azylovým domem bylo možné díky osobní konzultaci klíčových pracovníků plynule navázat v individuálním plánování s klientkou. Pozornost byla zaměřena na vzdělávání všech dětí - děti chodily na doučování s paní učitelkou (dobrovolnice ve středisku), zapojili se zaměstnanci střediska. Klientka mohla bez časové prodlevy splácet dluhy a zároveň zvyšovat svou finanční gramotnost.

4.5 Tereza

Tereza přes svůj nízký věk (23 let) prožila mnohé. První pobyt v azylovém domě trval pouhé dva měsíce, byl ukončen bez přítomnosti klientky, která službu přestala využívat a o sobě ani svém synovi nikomu nepodala informace. Přesto se pobyt po měsíční přestávce opakoval na žádost pracovníce OSPOD a byl podmínkou k tomu, aby byl Tereze vrácen syn z pobytu v dětském domově, kde krátce pobýval společně se dvěma svými bratry. Přestože ráda souhlasila s rozhovorem, jeho vedení bylo velmi obtížné.

Rozhovor:

V úvodu rozhovoru Tereza vyprávěla o svém životě:

„No, co mám říkat, bydlela jsem s mámou, bylo mi asi osm, když se rozvedli. Chodila jsem normálně do školy. U mámy jsem byla do čtrnácti, ta mě nezvládala a dala mě do děčáku. Tam jsem se začala učit, ale dělala jsem blbosti, tak mě dali do pasťáku někam za Moravou. Tam jsem se ještě chvíli učila, počkala jsem, až mi bylo osmnáct, pak jsem zdrhla za přítelem, von měl byt, nedoučila jsem se, chtěla jsem bejt s ním, pak se narodil děti, jenže jeho zavřeli, když se vrátil, už to s ním nešlo, tak jsem šla s těma třema dětma k mámě, byla jsem s ním dohromady asi šest let, u mámy to nešlo, věčně jsme se hádaly, našla jsem si druhého přítele, tam se mi stalo tamto, pak byl soud no a pak jsem přišla na azylák...

Jak jste hodnotila svojí situaci při nástupu na azyl do Vlašimi, v čem jste viděla největší problém?

Pro mě to těžký nebylo, chtěli mi pomoci, furt se mě na něco ptali, něco mi radili, něco po mě chtěli, všechno jim vadilo, třeba když jsem šla přes noc pryč a vrátila jsem se vo chvíli dýl...

Jak hodnotíte druhý pobyt?

To bylo jen na chvíli, naštěstí mi dovolili nastěhovat se ke kámošce.

Když by jste měla porovnat oba pobyty, změnilo se něco?

Nevim, asi nic

Co by podle Vás pomohlo, aby maminky nemusely do azylu?

Co já vím...

Jak vidíte svůj život dál?

V pohodě, mám už jinej byt, spíš domek, je to na vesnici asi 15 km odtud, je tam klid, je to tam dost velký, velká kuchyň, kluk tam má svůj pokoj...dovoleji mi, abych si tam

vzala z děčáku ty dva další, to mi ke kámošce nedovolili...kluka tam musím přehlásit do školky, dala jsem si žádost do práce, nájem mi budou platit, to už mám domluvený...přítel tam bude s námi...

Ze zúčastněného pozorování vyplynuly tyto skutečnosti:

Oblast péče o dítě:

Tereza, přestože je matka tří dětí, působí velmi nevyzrálé. Z obou krátkých pobytů v azylovém domě bylo zřejmé, že by spokojenější byla s partou kamarádů. Ve středisku se svým synem pobývala velmi málo, chovala se k němu často hrubě a vulgárně. Odcházela přes noc mimo středisko, syna nechávala hlídat jinou matkou.

Oblast řešení bytové situace:

Pobyt v azylovém domě Tereze od počátku nevyhovoval, cítila se nesvobodná a omezovaná. Bydlení hledala u kamarádů. Po prvním odchodu z azylového domu zůstala otázka bydlení nevyřešena, Tereza se zdržovala na neznámém místě, syna předala do dětského domova. Při druhém odchodu Tereza vyřešila bydlení se souhlasem OSPOD odchodem do bytu ke kamarádce.

Oblast řešení finanční situace:

Tereza nechodila do zaměstnání, jediným příjmem byly dávky ssp a hmotné nouze. Problémem byla i návštěva úřadu práce spojená s vyřízením těchto dávek ve stanoveném termínu. S penězi jen obtížně dokázala hospodařit, s lehkovážným přístupem spoléhala na pomoc kamarádů. Během pobytu nedošlo k žádné finanční úspoře.

Oblast vztahů:

S otcem dětí nebyla Tereza v kontaktu. Během pobytu v azylovém domě si našla nového přítele, se kterým měla v plánu žít a společně vychovávat syna. Mladší děti, umístěné v dětském domově, Tereza nenavštěvovala. Často se zlobila na svou matku,

měla pocit, že jí nikdy nedokázala pomoci. Svého otce od dětství neviděla ani o setkání s ním neměla zájem.

Oblast komunikace a spolupráce s ostatními matkami:

I přes skutečnost, že Tereza pobývala ve středisku zřídkka, vznikaly mezi ní a ostatními matkami konflikty a hádky, ke kterým přispělo společné užívání kuchyně a koupelny.

Oblast komunikace a spolupráce se zaměstnanci:

Stejně jako s matkami měla Tereza problém v komunikaci i se zaměstnanci. Výjimkou nebylo arogantní a drzé chování.

Z analýzy dokumentů je zřejmé:

Na výchovu syna byl uložen soudní dohled. Individuální plánování s Terezou probíhalo v úzké spolupráci s OSPOD, na jehož žádost byla Tereza přijata na druhý pobyt. Probíhala týdenní setkání (OSPOD, klientka, klíčový pracovník). Úkolem Terezy bylo nejprve zajistit podmínky nutné pro vrácení syna do péče a následně odpovídající péče. Odchod do bytu po měsíci v azylovém domě znamenal i konec schůzek a individuálního plánování.

Tabulka 2: Důvody pobytů v azylovém domě

		Jana	Jitka	Martina	Marie	Tereza
	dětství	dětský domov	dětský domov	doma (s nevl. matkou)	doma (s nevl. otcem)	doma, od 14 let dět.domov
	vzdělání	vyučena (2 roky)	vyučena (2 roky)	základní	základní	základní
	děti v azyl. domě	1	1	1	5	1
	děti mimo azyl.dům	2	0	4	0	2
	zaměstnání	ne rodič.dovolená	ano brigáda	ne rodič.dovolená	ne rodič.dovolená	ne rodič.dovolená
	důvody pobytu první / opakovaný	bydlení	ne / ano	ano / ano	ano / ano	ano / ano
rodina		ano / ano	ano / ano	ano / ano	ano / ano	ano / ano
finance		ano / ano	ano / ano	ano / ano	ano / ano	ano / ano

Zdroj: Vlastní výzkum

5. Diskuse

Ve své bakalářské práci se zabývám opakovanými pobyty matek a jejich dětí v azylovém domě. Úvodní část výzkumu tvoří rozhovory s matkami na opakovaném pobytu. Na základě těchto rozhovorů jsem stanovila hlavní klíčové faktory, které vedou k návratu do tohoto zařízení. Ke zmapování možností matek k tomu, aby se do zařízení nemusely opakovaně vracet, byly využity poznatky ze zúčastněného pozorování. V poslední části výzkumu je hodnoceny individuální plány klientky. Jejich hodnocení je zaměřeno na skutečnost, že se jedná o pobyt opakovaný.

5.1 Diskuse ke zjištění klíčových faktorů, které vedou k opakovaným pobytům v azylovém domě

Jednotlivá vývojová období lidského života s sebou přinášejí různé životní potřeby. Jejich naplnění (případně nenaplnění), především v raném věku dítěte, ovlivňuje další vývoj osobnosti a tím další fungování člověka v rodině i celé společnosti (Erikson, 1963). Člověk se postupně učí porozumět druhým, vyjednávat si hranice, díky pomoci a podpoře okolí řešit přicházející problémy a získávat tak zkušenost a jistotu do dalších dní.

Na dopad rodinného prostředí do dospělého života upozorňuje Kuchařová (2006). Matky, které přicházejí do azylového domu, tuto skutečnost plně potvrzují. Všechny shodně uvádějí, že jejich rodiče byli rozvedeni. Jana, Marie a Martina poznaly život v doplněné rodině, ve které se Jana a Marie s novým matčíným partnerem nedokázaly shodnout. Martina prožila dětství s biologickým otcem a nevlastní matkou. Čtyři z matek (Jana, Jitka, Martina a Tereza) prožily část svého dětství v dětském domově – Jana 7 let, Jitka 16 let, Martina 2 roky v kojeneckém ústavu, Tereza 2 roky a další dva roky ve výchovném ústavu. Jediná Martina označila své dětství jako šťastné a nyní má umístěny čtyři děti v náhradní rodině a nepotvrzuje tak slova Vágnerové (2008), která uvádí, že v dospělém věku opakujeme obdobné chyby jako naši rodiče. Dvě děti Terezy jsou v dětském domově z důvodu fyzického týrání. Pouze Marie nemá zkušenost s dětským domovem, ale i ta, shodně s ostatními, vnímala nezáměr rodičů. Problém

užívání alkoholu a dalších návykových látek je také společný pro rodiče všech pěti matek, Marie k tomu upozornila i na gamblerství své matky.

Přestože se funkce rodiny mění, souhlasím s Matějčkem (2005), že rozpad rodiny je vždy závažným problémem. Pokud navíc dítě vyrůstá v ústavním prostředí, má podle Matouška, Pazlarové (2010) předpoklad k sociálnímu selhání (nižší úroveň vzdělání a tak i menší šance uplatnit se na trhu práce, sklon k užívání návykových látek, neschopnost založit funkční rodinu). Proto každá z aktivit na podporu fungující rodiny a života v přirozeném společenství, která pomáhá posilovat partnerské a manželské soužití, má svůj význam (Höhne, 2008).

Výzkumným šetřením bylo zjištěno, že všechny respondentky se již ve svém dětství setkaly s činností orgánů sociálně – právní ochrany dětí (OSPOD). S těmi spolupracovaly i poté, kdy se objevily problémy v jejich vlastních rodinách. Na základě posouzení situace právě pracovníky OSPOD, ve chvíli, kdy byly problémy v rodině vyhodnoceny jako neřešitelné bez odborné pomoci, stal se v některých případech pobyt v azylovém domě jednou z variant řešení. Jak uvádí Matoušek (2010), existuje několik modelů hodnocení rodiny. S využitím různých metod je sledováno ohrožení vývojových potřeb dítěte (zdraví, emoce, vzdělávání) a faktory týkající se prostředí a rodiny (fungování, historie a vztahy v rodině, zaměstnání, bydlení). Pro mnohé matky často znamená nástup do azylového domu šanci, že nedojde k odebrání dítěte.

Na základě doporučení OSPOD nastoupily do azylového domu i všechny respondentky. Jana vychovávala jednu dceru, starší syn bydlel u otce, dcera byla již plnoletá. Jitka bydlela se svým synem, jiné děti neměla. Martina nastoupila na druhý pobyt s nejmladším synem. Její nejstarší syn, s kterým byla na prvním pobytu, i další tři děti byly umístěny v náhradní rodinné péči. Tereza vychovávala jednoho ze synů, ostatní dva byli v dětském domově. Maruška se starala o všech svých pět dětí. Ve všech případech bylo důvodem pobytu nefunkční nebo neexistující bydlení i nefunkční rodina. Žádná z matek neměla manžela, přítele či blízkého člena rodiny (např. rodiče), který by pomohl řešit situaci.

Z rozhovorů s matkami vyplynuly i údaje o jejich vzdělání, které se úzce pojí s možností pracovního zařazení. Dvě z matek (Jana a Jitka) se vyučily ve dvouletém

učebním oboru, ostatní mají pouze základní vzdělání. Tereza nedokončila tříletý učební obor. Marie, romská matka, po základní škole do učení odmítla nastoupit. Nepovažovala vzdělání za důležité pro další život, čímž potvrdila slova Samkové (2011), která tvrdí, že jedním z důvodů, proč Romové odmítají vzdělání, je přesvědčení, že ani dosažené vzdělání jim nezabezpečí získání úcty, nezlepší jejich přijetí ve společnosti, tedy ani nezmírní jejich existenciální samotu. Největší šanci dostala Martina, ale docházku na střední školu ukončila pár měsíců před maturitní zkouškou a dnes tento krok hodnotí jako jeden z nejméně správných ve svém životě. Martina, Marie a Tereza dosud nikdy nepracovaly. Jana pracovala do doby, než se narodila dcera, v současnosti je tento pracovní poměr ukončen, Jana spoléhá na přijetí dcery do mateřské školy a poté plánuje nové zaměstnání hledat. Jitka během života vystřídala několik pracovních míst, vždy však jen na dobu určitou, na dohodu či jako brigádnice. V současné době je bez zaměstnání.

Složitou situaci respondentek při současné situaci na trhu práce potvrzují data Eurostatu (Bezzina, 2012). Z rozboru údajů z roku 2010 vyplývá úzká souvislost mezi vzděláním a mzdou. Chudobou jsou nejvíce ohroženi zvláště pomocníci a nekvalifikovaní dělníci se základním vzděláním - v EU 29%, v ČR dokonce 41%. Pokud je člověk s nízkým vzděláním zařazen na trhu práce, jedná se často o zaměstnance na dobu určitou (charakteristické pro Jitku). Za závažný problém je vedle dlouhodobé nezaměstnanosti považována i nezaměstnanost skupin marginalizovaných na trhu práce.

Výzkumným šetřením bylo také zjištěno, že všechny z respondentek považují za obtížné vyřešit bytovou otázku. Jana se před prvním pobytem musela vystěhovat z domu, který byl určen k demolici. Na druhý pobyt nastoupila po měsíci bydlení na ubytovně na žádost majitele ubytovny. Jitce byl ukončen pobyt na ubytovně, na druhý pobyt přicházela po měsíci na ulici. Martina na první i opakovaný pobyt přicházela z důvodu nevyhovujícího bydlení. Ani Marie neměla po rozpadu rodiny kde se svými dětmi bydlet, na opakovaný pobyt přišla z jiného azylového domu. U Terezy bylo příčinou nástupu do azylového domu domácí násilí, návrat do zařízení byl nutný ve chvíli, kdy požadovala navrácení syna do péče a jiné bydlení nedokázala zajistit.

Martina a Marie zatím neukončily opakovaný pobyt v azylovém domě, Jana a Jitka bydlí na ubytovně, Tereza bydlí v bytě u své kamarádky. Pro žádnou z matek nebyl reálný podnájem v bytě, ve kterém bylo podmínkou pronájmu složení kauce. Splnění této podmínky bylo možné zajistit pouze nebankovní půjčkou. Vzhledem k tomu, že žádná z matek neměla trvalé zaměstnání ani se nemohla spolehnout na finanční pomoc partnera, nepodařilo se jim situaci vyřešit. Jediná Jana měla šanci získat sociální byt v nedaleké obci. Na základě rozhodnutí zastupitelstva obce však Janě nebyl přidělen. Potvrdilo se tak tvrzení Kellera (2009), že záruky, které požadují majitelé domů, jim lidé, kteří jsou dlouhodobě bez práce, dát nemohou. Lidé s problémy na trhu práce se pro majitele bytů stávají méně věrohodnými a jejich přijetí je často odmítnuto i do bytů určených pro sociální bydlení.

Vzhledem k příslušnosti k romské menšině má oproti ostatním respondentkám těžší situaci při řešení bytové otázky Marie se svými pěti dětmi. Musím souhlasit se Samkovou (2011), která uvádí, že i při telefonickém rozhovoru lze Roma díky patrnému přízvuku identifikovat, což bývá často důvodem k ukončení komunikace. Pokud už dojde k setkání s pronajímatelem bytu s romským zájemcem, jsou náhle změněny podmínky pronájmu tak, že se stanou nepřijatelnými nebo se objeví zcela nové důvody, které brání podpisu nájemní smlouvy.

Na základě výzkumného šetření jsem stanovila klíčové faktory, které jsou příčinou pobytu v azylovém domě a zároveň možnosti tyto faktory eliminovat. U žádné z respondentek se neobjevuje pouze jeden faktor, ale vždy několik. Tyto faktory spolu úzce souvisejí, přítomnost jednoho z faktorů je předpokladem pro existenci dalšího. Analýzou dokumentů bylo zároveň zjištěno, že se tyto faktory shodují při prvním i opakovaném pobytu:

- rozvod rodičů, život v nefunkční rodině, pobyt v ústavních zařízeních
 - tuto skutečnost nemá žádná z matek možnost změnit, ale správnou výchovou svých dětí lze předejít tomu, aby se situace opakovala

- neplnění povinností vyplývajících z rodičovské zodpovědnosti
 - v rámci prevence rozšiřovat znalosti, využívat příklady dobré praxe, v případě vznikajícího problému využít základní i odborné sociální poradenství a hledat vhodné řešení
- nízká úroveň vzdělání
 - zvyšování vzdělání studiem je vzhledem k možnostem matek málo pravděpodobné, dostupné jsou rekvalifikační kurzy, z nichž některé hradí úřad práce nebo kurzy pro veřejnost (základy práce na počítači, finanční gramotnost), nutností je zajistit vzdělání dětí
- ztráta bydlení, nevyhovující bydlení
 - získat a udržet samostatné bydlení předpokládá schopnost finančně vyřešit nájemné včetně případné zálohy na nájemné (kauce), situaci pomůže vyřešit získání zaměstnání i soužití s partnerem, který se podílí na spolufinancování nákladů na bydlení; řešením je i sociální bydlení, přestože je jeho získání vzhledem k nízkému počtu těchto bytů velmi obtížné, je dobré sledovat nabídku i podat vlastní žádost
- zaměstnání
 - pokud dítě dochází do předškolního zařízení nebo již navštěvuje školního zařízení, je třeba, aby matka využila nabídek na trhu práce, tím získala trvalý příjem

5.2. Diskuse k individuálnímu plánu

Individuální plánování sociální služby vždy vychází z cílové skupiny (matky s dětmi) a druhu poskytované sociální služby (azylový dům je službou sociální prevence). Na základě této skutečnosti proto souhlasím s Pištorovou (2011), že klíčoví pracovníci azylových domů se při individuálním plánování musí vyrovnat s řadou specifik. Klientka si často neuvědomuje své potřeby, není schopna je identifikovat a pojmenovat, často je nevidí nebo ani vidět nechce. Potom si ale jen těžko dokáže stanovit nějaké cíle. Naplnění potřeb je však společností očekáváno a mnohdy je vyřešení situace možné pouze právě dosažením změny. Neméně důležitou podmínkou

je i nastolení důvěry mezi oběma stranami. Klientka vždy přichází s problémem, často se za svou situaci stydí nebo vnímá nepříznivé reakce ze svého okolí. Hrozí tak uzavření, neochota svěřit se s problémem. Obava z mentorování, z nepřijetí stěžuje vytváření i následné plnění individuálního plánu. K řešení napomáhá respektování uživatelů a vytvoření atmosféry bezpečí a důvěry. Velkým problémem je i nestálost klientky ve svých rozhodnutích. Přílišná vzdálenost následujícího dne, ovlivňování okolím vede ke změně a rušení cílů. Nové cíle jsou často opakem těch předešlých.

Na základě obsahové analýzy dokumentů jsem vyhodnotila individuální plány matek na opakovaném pobytu v azylovém domě. Snažila jsem se zachytit nejpodstatnější skutečnosti a odlišnosti, které individuální plán musel u každé z respondentek akceptovat.

Individuální plán Jany byl tvořen s ohledem na její pasivitu. Proto se hlavním úkolem stala motivace matky, ať již při výchově dcery nebo hledání nového bydlení. Vycházeli jsme z toho, že Jana jen nerada připouští vlastní podíl na své situaci, při rozboru situace z ní často vinila někoho jiného. Jednotlivé cíle a kroky měly proto zvyšovat Janinu zodpovědnost a schopnost přijmout a vyrovnat se s důsledky svých rozhodnutí. Jana se učila sama hledat cesty k řešení úkolů a v případě nesprávných rozhodnutí hledat i cesty vedoucí k nápravě.

U Jitky se při opakovaném pobytu potvrdil sklon k depresi, která úměrně narůstala s přibývajícimi problémy (neshody se synem, zaměstnání). Stále častěji se projevovala stísněná nálada a pocit prázdnoty. Pro naplnění cílů v individuálním plánu byl proto kladen důraz na využití Jitčinych schopností (dokázala výborně vařit, tudíž své zaměstnání hledala v pohostinství i ve vlastní kuchyni, dokázala příkladně zútulnit byt, aby se syn těšil na vzájemné setkání). Přes veškeré kroky se z Jitky stal naprosto nespolupracující klient a pobyt byl této matce ukončen.

Časový odstup mezi dvěma pobyty Martiny byl pět let. Přestože se Martina starala o jiné ze svých dětí, mohlo se při individuálním plánování plynule pokračovat. Přetrvávaly nedostatky v péči o dítě i neschopnost hospodařit. Skutečnost, že další čtyři

děti vyrůstají v náhradní rodinné péči, vedla k nutnosti podrobně rozpracovat jednotlivé kroky v těchto oblastech a provádět pečlivé a časté vyhodnocování jejich plnění.

Přestože Marie přišla do azylového domu ve Vlašimi z jiného zařízení, i v tomto případě jsme mohli v individuálním plánování plynule pokračovat. Dosavadní práce s klientkou byla sociálními pracovníky obou zařízení vyhodnocena při osobním setkání. Tuto spolupráci poté ocenily obě strany. Maruška si uvědomila zájem o pomoc a podporu ze strany střediska, měla pocit, že její situace nenechává ostatní lhostejnými. Klíčový pracovník nemusel dlouze shánět potřebné údaje, na které se matka obtížně rozpomíná nebo je nechce sdělit. Příkladem je splácení dle splátkového kalendáře (při změně, jakou je i změna bydliště, často dochází k opomenutí či úplnému přerušení platby).

Skutečností, že opakovaný pobyt Terezy je podmínkou k návratu syna z dětského domova a nad jeho výchovou byl stanoven soudní dohled, se zásadně projevovaly i při individuálním plánování. To probíhalo vždy za účasti tří stran (matka, klíčový pracovník a zástupce OSPOD) ve velmi krátkých intervalech. Povahově i citově nezralá klientka si tak více uvědomovala závažnost situace. Pracovnice OSPOD, která je s Terezou od doby, kdy se objevily první problémy (14 let), vnášela díky hlubší znalosti celého problému do jeho řešení další náměty a připomínky. Ty pak byly v individuálním plánu zohledněny, k čemuž by bez této spolupráce nemohlo dojít.

Na základě obsahové analýzy dokumentů byly v individuálním plánu zjištěny i skutečnosti, které jsou shodné při každém opakujícím se pobytu:

- matka zná prostředí, do kterého přichází
 - seznámí se pouze s možnými změnami v řádu střediska; orientuje se v budově střediska
- matka zná i většinu zaměstnanců
 - zná systém práce; ví, na koho se s konkrétním problémem obrátit

- matce je změněn klíčový pracovník
 - důvodem změny jsou odlišnosti v přístupu každého klíčového pracovníka ke klientovi, odlišnosti v práci s klientem, které by mohly napomoci vyřešení problémů
- z individuálních plánů z předchozího pobytu lze usuzovat na možnosti, schopnosti a spolehlivost klienta a lépe tak již od počátku plánování stanovit míru podpory, možnosti motivace
- je možno operativněji hledat další organizace, odborníky a instituce, které doplňují nebo přesahují možnosti azylového domu či přímo s nimi navázat na spolupráci započatou při předchozím pobytu

Výzkumné šetření prokázalo, že individuální plány matek vykazují některé společné znaky. Přesto se skutečnost, že se jedná o opakovaný pobyt, odráží u každé z matek jiným způsobem. Důvodem jsou rozdílné vstupní údaje (situace, ve které se matka nachází), rozdílné jsou i cíle, které si matka stanoví. Doba i způsob, který vede ke splnění cíle, je u každé matky rozdílný. Musím souhlasit s Musilem (2009) v tom, že každý problém klientky je součástí celého komplexu potíží. Vyžaduje posouzení životní situace a následnou odpovídající reakci tak, aby na základě zjištění všeho podstatného bylo možno do jisté míry rozpoznat nebo dokonce vážným problémům předcházet. Ve chvíli, kdy problém naroste do značných rozměrů, je řešení situace mnohem obtížnější než při počátečních problémech.

6. Závěr

Rodina je vnímána jako nedílná a samozřejmá součást našeho života, hraje v lidském životě nezastupitelnou úlohu. Funkce a stabilita rodiny je v dnešní době vzhledem k novým a narůstajícím rizikům více ohrožena, proto je pro celou naši společnost nezbytné se vývojem rodiny zabývat. Vzhledem k závažnosti situace jsou na místě preventivní opatření, která pomohou eliminovat vznik tíživé sociální situace a tím i možného sociálního vyloučení. Na základě výsledků monitorování situace dětí v sociálně slabých rodinách, zaměřené nejen na zjišťování materiálního nedostatku, životních podmínek, ale i dopadu vzdělávání a výchovy by služby pro rodiny měly pomáhat vytvářet podnětné a bezpečné výchovné prostředí i vzájemně podporovat vztahy mezi rodinou a školou. Na základě spolupráce neziskových organizací, škol, sociálních služeb a dalších institucí lze dosáhnout změn v životním stylu rodin žijících v sociálně znevýhodněném prostředí, v jejich přístupu ke vzdělání a výchově dětí. Kvalitní vzdělávání, příprava na povolání a doplňování znalostí je preventivním krokem před nezaměstnaností, chudobou a sociálním vyloučením. Začleňováním znevýhodněných jednotlivců a skupin obyvatelstva do života společnosti je posilována sociální soudržnost společnosti. Při zanedbání prevence bude narůstat počet nefungujících rodin. Právě z nefungujících rodin přicházejí matky se svými dětmi do azylového domu. Tady se snaží řešit svou nepříznivou sociální situaci spojenou se ztrátou bydlení a zapojit se zpět do samostatného života.

Cílem bakalářské práce bylo zjistit klíčové faktory, které jsou příčinou opakovaných pobytů v azylovém domě. Výzkum ukázal, že tyto faktory se neliší při prvním i opakovaném pobytu a vyskytují se u všech matek. Naopak u žádné z matek se nepotvrdilo, že příčinou může být jediný faktor, ale vždy jejich kombinace. Nejčastěji po ne příliš radostném vlastním dětství přichází matka se svým dítětem (dětmi) po rozpadu rodiny a ztrátě bydlení. Vzhledem k nízkému vzdělání jen obtížně hledá uplatnění na trhu práce a zařazuje se tak do stále rostoucí skupiny nezaměstnaných. Omezený příjem, který je často složen jen z dávek státní sociální podpory a hmotné

nouze, nedovoluje splnit finanční podmínky pronajímatelů, tím se zařadí do běžného trhu s byty a začít samostatný život. Domnívám se, že cíl práce byl naplněn.

Výzkumná otázka byla zaměřena na zjištění, jak individuální plán reflektuje skutečnost, že se jedná o opakovaný pobyt klientky v azylovém domě. Výzkumem bylo zjištěno, že individuální plány matek na opakovaném pobytu vykazují některé společné znaky, vždy ale vycházejí ze současné konkrétní situace matky. V případě, že matka dokáže svůj problém pojmenovat, uvědomí si chyby při jeho řešení a rozhodne se podniknout aktivní kroky s využitím pomoci dalších organizací a odborníků, může svou situaci zásadním způsobem změnit. Důležitým předpokladem pro tuto změnu je návaznost dalších služeb, které mohou matky po odchodu z azylového domu využít. Řešení situace přináší i preventivní opatření u osob žijících v nevyhovujících a nejistých podmínkách a systém prostupného a garantovaného bydlení.

Bakalářská práce poukazuje na množství a složitost problémů u matek, které musely otázku bydlení řešit pobytem v azylovém domě. Práce by také mohla pomoci změnit pohled veřejnosti na problematiku azylového bydlení a současně přinést náměty pro další sociální práci s lidmi bez domova.

7. Seznam použitých zdrojů

1. BEZZINA, E. Population and social conditions. *Statistics in Focus*, 2012, č. 48. ISSN 1977-0316.
2. BRNULA, P., L. VASKA. Supervízia ako nástroj pomoci sociálnemu pracovníkovi /pracovníčke pri dilemách posudzovania životnej situácie klienta / klientky In: JANEBOVÁ, R., M. SMUTEK. *Posuzování životní situace v sociální práci*. Gaudeamus: Univerzita Hradec Králové, 2008. 322 s. ISBN 978-80-7041-419-4.
3. ČÁMSKÝ, P., J. SEMBDNER, D. KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011. 264 s. ISBN 978-80-262-0027-7.
4. ČÍRTKOVÁ, L. Děti očima současné viktimologie In: *Násilí na dětech: Násilí nezná hranice, ale zanechává stopy*. Sborník z 2. národní a 1. střeoevropské konference konané pod záštitou veřejného ochránce práv. Humanita-Profes, o.p.s., 2003. 109 s. ISBN 80-903392-0-4.
5. DIAKONIE ČCE. *Diakonie Českobratrské církve evangelické* [online]. ©2013 [cit. 2013-08-03]. Dostupné z: <http://www.diakonie.cz/>
6. DIAKONIE VLAŠIM - DIAKONIE ČCE. *Diakonie Českobratrské církve evangelické. Středisko ve Vlašimi* [online]. ©2013 [cit. 2013-08-03]. Dostupné z: <http://www.vlasim.diakonie.cz/>
7. DUNOVSKÝ J., Z. DYTRYCH, Z. MATĚJČEK a kol. *Týrané, zneužívané a zanedbávané dítě*. Praha: Grada, 1995. 245 s. ISBN 80-7169-192-5.
8. ERIKSON, E. H. *Childhood and Society*, 2. vyd. New York, 1963. ISBN 0-393-09622-X.
9. GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. ISBN 80-85931-79-6.
10. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*, Praha: Portál, 2005, 408 s. ISBN 80-7367-040-2.
11. HÖHNE, S. *Podpora rodin s dětmi a vliv peněžních transferů na formu rodinného soužití*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2008. 63 s. ISBN 978-80-87007-93-8.

12. JŮN H. *Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví*. Praha: Portál, 2010. 141 s. ISBN 978-80-7367-590-5.
13. KAJANOVÁ, A. Sociální exkluze (a romská menšina) v České republice. In: KAHOUN, V. a kol. *Vybrané kapitoly k sociální práci. Sociální práce II*. Praha: Triton, 2007. 281 s. ISBN 978-80-7387-064-5.
14. KELLER, J. *Tři sociální světy. Sociální struktura postindustriální společnosti*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2011. 211 s. ISBN 978-80-7419-044-5.
15. KOZLOVÁ, L. *Sociální služby*, Praha: Triton 2005, 79 s. ISBN 80-7254-662-7.
16. KUBÁTOVÁ, D. Životní styl dětí školního a předškolního věku v socioekonomickém kontextu. In: *Vzdělávání v sociokulturním kontextu: diverzita a vzdělávací bariéry. Sborník příspěvků z mezinárodní vědecké konference*. Ústí nad Labem: UJEP, 2008. 140 s. ISBN 978-80-7414-035-8.
17. KUCHAROVÁ, V. *Péče o děti předškolního a raného školního věku*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2009. 212 s. ISBN 978-80-7416-041-7.
18. KUCHAROVÁ, V. Rodiny a rodičovství v prostředí ohroženém sociálním vyloučením [CD]. In: SIROVÁTKA, T. *Sociální vyloučení a sociální politika*. Masarykova univerzita ve spolupráci s Výzkumným ústavem práce a sociálních věcí, 2006. 176 s. ISBN 80-210-4225-7, ISBN 80-87007-29-8.
19. LANGMAJER, J., Z. MATĚJČEK. *Psychická deprivace v dětství*, 4. dopl.vyd. Praha: Karolinum, 2011. 399 s. ISBN 978-80-246-1983-5.
20. LUX, M., M. MIKESZOVÁ, P. SUNEGA. *Podpora dostupnosti bydlení pro lidi akutně ohrožené sociálním vyloučením – mezinárodní perspektiva a návrhy opatření v ČR*. Praha: Sociologický ústav AV ČR, 2010. 63 s. ISBN 978-80-7330-176-7.
21. MATĚJČEK, Z., Z. DYTRYCH. *Krizové situace v rodině očima dítěte*. Praha: Grada, 2002. 128 s. ISBN 80-247-0332-7.
22. MATĚJČEK, Z. *Výbor z díla*. Praha: Karolinum, 2005. 445 s. ISBN 80-246-1056-6.
23. MATOUŠEK, O, H. PAZLAROVÁ. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny*. Praha: Portál, 2010. 184 s. ISBN 978-80-7367-739-8.

24. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. 271 s. ISBN 978-80-7376-368-0.
25. MIKESZOVA, M., M. LUX. Faktory úspěšné reintegrace bezdomovců a nástroje bytové politiky. *Sociologický časopis*. 2013, č.1. ISSN 0038-0288.
26. MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní výzkum a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
27. MOJŽIŠOVÁ, A. Supervize v sociální práci. In: KAHOUN, V. a kol. *Vybrané kapitoly k sociální práci. Sociální práce II*. Praha: Triton, 2007. 281 s. ISBN 978-80-7387-064-5.
28. MOLEK, J. *Řízení organizací sociálních služeb. Vybrané problémy*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2011. 254 s. ISBN 978-80-7416-083-7.
29. MUSIL, L., K. KUBALČÍKOVÁ, J. HAVLÍČKOVÁ. *Přístup pracovníků vybraného zařízení sociálních služeb ke klientům v kontextu implementace Standardů kvality*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2009. 66 s. ISBN 978-80-7416-036-3.
30. PIERSON, J., M. THOMAS. *Collins dictionary of Social work*, vyd.2. HarperCollins, 2006. 616 s. ISBN 0-00-721478-2.
31. PIŠTOROVÁ, M. Specifika individuálního plánování v azylových domech In: *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. 272 s. ISBN 978-80-904668-1-4.
32. RINGEN, S. *The Possibility of Politics. A Study in the Politival Economy of Welfare State. With a new introduction by the author*. New Jersey 2009, ISBN 978-1-4128-0576-6.
33. SAMKOVÁ, K. *Romská otázka. Psychologické důvody sociálního vyloučení Romů*. Praha: Blinkr, 2011. 95 s. ISBN 978-80-87579-03-9.
34. SCHÁNĚL, M., S. CHLOUPKOVÁ. Význam kontroly a podpory v činnosti sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. In: JANEBOVÁ, R., M. KAPPL. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou. Sborník z konference*

- IV. Hradecké dny sociální práce Hradec Králové 12. - 13. 10. 2007.* Gaudeamus: Univerzita Hradec Králové, 2008. 373 s. ISBN 978-80-7041-118-6.
35. SIROVÁTKA, T. Životní šance, rodina a sociální politika. In: *Rodinná politika jako nástroj prevence sociálního vyloučení. Sborník z česko-německo-rakouské konference.* Brno: Národní centrum pro rodinu, 2005. 96 s. ISBN 978-80-2396-632-9.
36. SLOWÍK, J. *Speciální pedagogika.* 3. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. 160 s. ISBN 978-80-247-1733-3.
37. SMUTEK, M. *Model řešení problému v sociální práci - systémový pohled.* Gaudeamus: Univerzita Hradec Králové, 2006. 91 s. ISBN 80-7041-596-7.
38. ŠVAŘÍČEK, R., K. ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách.* Praha: Portál, 2007. 340 s. ISBN 978-80-7367-313-0.
39. TOMEŠ, I. *Obory sociální politiky.* Praha: Portál, 2011. 368 s. ISBN 978-80-7367-868-5.
40. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese.* 4. rozšířené a přepracované vyd. Praha: Grada, 2008. 872 s. ISBN 978-80-7367-414-9.
41. WEDLICHOVÁ, I. Sociokulturní odlišnost a objektově komunikační interakce s okolím In: *Vzdělávání v sociokulturním kontextu: diverzita a vzdělávací bariéry. sborník příspěvků z mezinárodní vědecké konference.* Ústí nad Labem: UJEP, 2008. 140 s. ISBN 978-80-7414-035-8.
42. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

8. Přílohy

Seznam příloh:

Příloha č. 1: Seznam použitých zkratek

Příloha č. 2: Individuální plán klienta

Příloha č. 1: Seznam použitých zkratk

OSPOD Orgán sociálně právní ochrany dětí

IP Individuální plán

hn hmotná nouze

ssp státní sociální podpora

Příloha č. 2 Individuální plán klienta

Individuální plán klienta

Jméno klienta: Petra N.

Datum narození: 1986

Děti: Andrea, 2005

Patrik, 2007

Nástup do azylového domu: 5. 10. 2012

Zodpovídá: Věra Janoušová

1. schůzka 8. 10. 2012

Dlouhodobý cíl: vychovávat děti
najít zaměstnání
získat bydlení

Datum: 8.10. 2012	Dílčí cíle:	Termín:
Andrea	Registrovat u dětského lékaře – zvládne sama Registrovat u zubního lékaře – zvládne sama Domluvit schůzku s třídní učitelkou – zvládne sama Účast na doučování ve středisku – zvládne sama	12. 10. 2012 19. 10. 2012 12. 10. 2012
Patrik	Registrovat u dětského lékaře – zvládne sama Registrovat u zubního lékaře – zvládne sama Registrovat u logopeda – zvládne sama Zapsat do mateřské školy – zvládne sama	12. 10. 2012 19. 10. 2012 19. 10. 2012 12. 10. 2012
matka	Registrace u praktického lékaře zvládne sama Podat žádost o převedení dávek z místa bydliště – společně se sociální pracovnící Požádat o dávky – zkusí sama, případně požádá sociální pracovnící o pomoc Podat trestní oznámení na otce dětí na neplacení výživného – ve spolupráci s OSPOD Sestavení splátkového kalendáře (dluh na placení odpadu) - společně se sociální pracovnící	10. 10. 2012 10. 10. 2012 Závisí na datumu převedení 25. 10. 2012 12. 10. 2012
	Datum příští schůzky: 1. 11. 2012	

Podpis klienta:

Podpis klíčového pracovníka:

2. schůzka

Dlouhodobý cíl: vychovávat děti
najít zaměstnání
získat bydlení

Datum: 1. 11. 2012	Dílčí cíle:	Datum plnění / Termín:
Plnění minulého cíle: Andrea	Registrovat u dětského lékaře Domluvit schůzku s třídní učitelkou – domluveno na 5. 11. 2012	10. 10. 2012 8. 10. 2012
Patrik	Účast na doučování ve středisku Registrovat u dětského lékaře Registrovat u logopeda	11., 18., 25. 20.12 10. 10. 2012 10. 10. 2012
matka	Zapsat do mateřské školy – neúspěšné Podat žádost o převedení dávek z místa bydliště Sestavení splátkového kalendáře (dluh na placení odpadu) - společně se sociální pracovnící	12. 1. 2012 10. 10. 2012 18. 10. 2012
Přetrvávající cíl: Andrea	Registrovat u zubního lékaře – zvládne sama Účast na doučování ve středisku – trvá stále Účast na schůzce ve škole – zvládne sama	7. 11. 2012 5. 11. 2012 7. 11. 2012
Patrik	Registrovat u zubního lékaře – zvládne sama Zapsat do jiné mateřské školy – zvládne sama	7. 11. 2012
matka	Požádat o dávky – zkusí sama, případně požádá sociální pracovníci o pomoc Podat trestní oznámení na otce dětí na neplacení výživného – ve spolupráci s OSPOD	Závisí na datumu převedení 7. 11. 2012
Nový cíl: Andrea Patrik matka	Třídní schůzka – zvládne sama Objednat zubního lékaře – zvládne sama Preventivní prohlídka u dět.lékaře – zvládne sama Schůzka na úřadě práce – zvládne sama Domluvit schůzku ohledně zaměstnání – kontakt zjistit se soc. pracovníci, jinak zvládne sama Sestavit měsíční finanční plán – společně se sociální pracovníci	12. 11. 2012 20. 11. 2012 23. 11. 2012 23. 11. 2012 15. 11. 2012 8. 11. 2012
	Datum příští schůzky: 28. 11. 2012	

Podpis klienta:

Podpis klíčového pracovníka: