

Zkušenosti pracovníků v azylových domech pro matky s dětmi s poskytováním psychosociální pomoci

Kateřina Haspalová

Bakalářská práce
2025



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2024/2025

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení:	Kateřina Haspalová
Osobní číslo:	H220390
Studijní program:	B0111A190011 Sociální pedagogika
Forma studia:	Prezenční
Téma práce:	Zkušenosti pracovníků v azylových domech pro matky s dětmi s poskytováním psychosociální pomoci

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti bezdomovství, azylových domů pro matky s dětmi a psychosociální pomoci.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvalitativního výzkumu formou polostrukturovaného rozhovoru.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

- ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ, 2011. Sociální služby v ČR v teorii a praxi. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0027-7.
- DOČEKAL, Vít a Pavel KLIMENT, 2017. Pohled na bezdomovství v České republice. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN 978-80-244-5103-9.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2015. Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0234-9.
- ŘIHÁČEK, Tomáš, Ivo ČERMÁK a Roman HYTYCH, 2013. Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-6382-2.
- Standards psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek, 2010. Praha: Ministerstvo vnitra – generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR. ISBN 978-80-86640-46-4.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Radana Kroutilová Nováková, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **13. ledna 2025**

Termín odevzdání bakalářské práce: **2. května 2025**

L.S.

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan

doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 13. ledna 2025

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb., v platném znění bez ohledu na výsledek obhajoby;
- bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a bude dostupná k nahlédnutí;
- jedno vyhotovení bakalářské práce v listinné podobě bude ponecháno Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně k uložení;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- podle § 60 odst. 1 autorského zákona má Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci – nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá; neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji, že

- jsem na bakalářské práci pracoval(a) samostatně a použitou literaturu jsem řádně citoval(a); v případě publikace výsledků budu uveden(a) jako spoluautor;
- odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou obsahově totožné.

Ve Zlíně, dne

.....
podpis autora

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zaměřuje na psychosociální pomoc poskytovanou v azylových domech pro matky s dětmi, které se ocitly v nepříznivé životní situaci. Cílem práce je představit význam této pomoci v procesu podpory a stabilizace žen bez domova a přiblížit zkušenosti pracovníků, kteří ji v rámci sociálních služeb zajišťují. Téma je zasazeno do kontextu rostoucích sociálních problémů, jako je zadlužení, ztráta bydlení a omezený přístup k odborné podpoře. Azylové domy jsou v práci představeny jako klíčová zařízení, která kromě ubytování poskytují klientkám i komplexní podporu směřující k jejich znovu začlenění do společnosti. Teoretická část práce se zabývá problematikou bezdomovectví žen, popisem fungování azylových domů a vymezením psychosociální pomoci. V praktické části je využit kvalitativní výzkum, jehož cílem je porozumět pracovním zkušenostem zaměstnanců těchto zařízení.

Klíčová slova: azylový dům, matky s dětmi, bezdomovectví, psychosociální pomoc, pracovníci v azylových domech, zadlužení, kvalitativní výzkum

ABSTRACT

The bachelor's thesis focuses on psychosocial assistance provided in shelters for mothers with children who find themselves in an unfavorable life situation. The aim of the thesis is to present the importance of this assistance in the process of supporting and stabilizing homeless women and to present the experiences of workers who provide it within the framework of social services. The topic is set in the context of growing social problems, such as debt, loss of housing and limited access to professional support. Shelters are presented in the thesis as key facilities that, in addition to providing accommodation, also provide clients with comprehensive support aimed at their reintegration into society. The theoretical part of the thesis deals with the issue of women's homelessness, a description of the functioning of shelters and the definition of psychosocial assistance. The practical part uses qualitative research, the aim of which is to understand the work experiences of employees of these facilities. The thesis aims to contribute to a better understanding of this specific area of social work and to point out the importance of psychosocial support in the process of stabilizing families at risk.

Keywords: shelter, mothers with children, homelessness, psychosocial assistance, shelter workers, debt, qualitative research

„Těžký život se stane snesitelný, jakmile má cíl.“ - Fridtjof Nansen

Ráda bych poděkovala mé vedoucí bakalářské práce Mgr. Radaně Novákové Kroutilové Ph.D., za odborné vedení, cenné rady, připomínky, trpělivost a vstřícnost během zpracování této bakalářské práce. Poděkování patří také všem mým informantům, díky kterým jsem mohla získat důležité podklady k praktické části práce.

Také bych moc ráda poděkovala své rodině za neustálou podporu, povzbuzení a trpělivost během celého studia. Velké díky patří také mým přátelům, kteří mě po celou dobu motivovali a stáli při mně i v náročných chvílích. Zvláštní poděkování věnuji svému příteli za jeho pochopení, trpělivost a nekonečnou podporu, která pro mě byla největší oporou při psaní této bakalářské práce i během celého studia.

OBSAH

ÚVOD.....	13
I TEORETICKÁ ČÁST.....	14
1 BEZDOMOVECTVÍ ŽEN	15
1.1 VYMEZENÍ BEZDOMOVECTVÍ ŽEN.....	15
1.2 BEZDOMOVECTVÍ MATEK S DĚTMI	16
1.3 ZADLUŽENÉ ŽENY	17
1.3.1 Sociální aspekty vedoucí k zadlužení žen.....	17
1.3.2 Ekonomické aspekty vedoucí k zadlužení žen.....	18
1.3.3 Důsledky	19
1.3.4 Možnosti řešení zadlužení u žen	20
2 AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI.....	24
2.1 VYMEZENÍ AZYLOVÉHO DOMU PRO MATKY S DĚTMI	24
2.2 PODMÍNKY, POSTUPY A PRAVIDLA AZYLOVÝCH DOMŮ PRO MATKY S DĚTMI.....	25
2.3 PRACOVNÍCI AZYLOVÝCH DOMŮ PRO MATKY S DĚTMI	27
3 PSYCHOSOCIÁLNÍ POMOC	30
3.1 VYMEZENÍ A DEFINOVÁNÍ PSYCHOSOCIÁLNÍ POMOCI	30
3.2 SOCIÁLNÍ PODPORA PRO MATKY S DĚTMI V AZYLOVÉM DOMĚ	31
3.3 PSYCHICKÁ PODPORA PRO MATKY S DĚTMI V AZYLOVÉM DOMĚ	32
II PRAKTICKÁ ČÁST.....	34
4 METODOLOGIE VÝZKUMU.....	35
4.1 CÍLE VÝZKUMU	36
4.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	36
4.3 POJETÍ VÝZKUMU	36
4.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR	37
4.5 METODA SBĚRU DAT	39
5.1 FINANČNÍ (NE)STABILITA A ŘEŠENÍ DLUHŮ	42
5.2 BUDOVÁNÍ DŮVĚRY A PRÁCE S KLIENTKOU.....	44
5.3 PROCES ZMĚNY A MOTIVACE	45
5.4 PSYCHOSOCIÁLNÍ POMOC A PODPORA	45
5.5 INDIVIDUÁLNÍ CHARAKTERISTIKY A VLIV OKOLNOSTÍ.....	46
5.6 PŘEKÁŽKY A KOMPLIKACE PŘI PRÁCI S KLIENTKAMI.....	47
5.7 PODPORA RODINY, MATERIÁLNÍ POMOC A ROLE AZYLOVÉHO DOMU	48
5.8 PRACOVNÍCI, VZDĚLÁVÁNÍ A ZMĚNY V PŘÍSTUPU.....	49
5.9 INTERPRETACE DAT	52

ZÁVĚR.....	57
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	59
SEZNAM TABULEK.....	62
SEZNAM PŘÍLOH.....	63

ÚVOD

Bezdomovectví žen s dětmi představuje závažný sociální problém, který má dopad nejen na jednotlivce, ale také na jejich rodiny, děti a širší společnost. Matky, které se ocitají bez střechy nad hlavou, čelí nejen materiální nouzi, ale i psychické zátěži, sociálnímu vyloučení a pocitu nejistoty. Významnou překážkou v jejich cestě ke stabilizaci je velmi často zadlužení, které omezuje jejich možnosti v oblasti bydlení, zaměstnání a celkové soběstačnosti. V této náročné životní situaci sehrávají klíčovou roli azylové domy, jež poskytují nejen přechodné ubytování, ale především odbornou podporu včetně psychosociální pomoci. Právě tato pomoc je nezbytná pro stabilizaci klientek, jejich další rozvoj a návrat k samostatnému životu.

Téma psychosociální pomoci poskytované v azylových domech pro matky s dětmi si zaslouží pozornost nejen odborné veřejnosti, ale i tvůrců sociální politiky. Poskytování podpory těmto ženám je specifické a náročné, protože vyžaduje kombinaci psychologické, sociální i praktické pomoci. Důležitým aspektem je přitom komplexní přístup k problematice zadlužení, které bývá častou součástí životní situace klientek. Pracovníci azylových domů se tak stávají nejen průvodci v osobních krizích, ale i důležitými partnery při řešení finanční nestability a vytváření podmínek pro dlouhodobé změny. Jejich odbornost, schopnost empatie i zkušenosti z praxe významně ovlivňují kvalitu poskytovaných služeb.

Bakalářská práce se proto zaměřuje na zkoumání zkušeností pracovníků azylových domů s poskytováním psychosociální pomoci matkám s dětmi, a to se zvláštním zřetelem na situace, kdy je pomoc směřována ženám zatíženým dluhy. Cílem je porozumět tomu, jak pracovníci vnímají význam psychosociální podpory, s jakými výzvami se setkávají a jaké strategie považují za nejefektivnější při své práci.

Práce je členěna do dvou hlavních částí. Teoretická část vymezuje klíčové pojmy spojené s bezdomovectvím žen, popisuje fungování azylových domů a přibližuje charakter psychosociální pomoci v rámci sociálních služeb. Praktická část je postavena na kvalitativním výzkumu, konkrétně na polostrukturovaných rozhovorech s pracovníky azylových domů, které umožňují nahlédnout do jejich každodenní praxe a reflektovat jejich profesní zkušenosti. Práce si klade za cíl přispět k hlubšímu porozumění významu psychosociální pomoci v této oblasti.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 BEZDOMOVECTVÍ ŽEN

Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení (ETHOS) považuje ubytování v azylových domech za jednu z forem bezdomovectví. Azylové domy jsou nejen krizovým řešením, ale také důležitým nástrojem sociální pomoci pro ženy v těžkých životních situacích. Tato kapitola se zaměří na bezdomovectví žen, jeho příčiny, důsledky a možná řešení. Prozkoumá nejen obecné aspekty bezdomovectví žen, ale i specifické skupiny, jako jsou matky s dětmi, ženy s dluhy nebo ohrožené sociálním vyloučením. Text se bude věnovat sociálním a ekonomickým faktorům vedoucím k zadlužení žen, jejich důsledkům a možným cestám k řešení. Cílem je ukázat složitost problematiky bezdomovectví žen a propojení mezi finanční nestabilitou, zadlužením a ztrátou bydlení.

1.1 Vymezení bezdomovectví žen

Definice bezdomovectví jsou součástí mnoha klasifikací a typologií tohoto jevu. V českém prostředí byla nejvíce přijímána klasifikace od Hradeckých (1996), která rozděluje bezdomovce na viditelné, skryté a potenciální. Viditelnými bezdomovci jsou osoby bez střechy nad hlavou, zatímco skrytí bezdomovci nemají vlastní domov, ale mohou ho potenciálně získat či ztratit. Z pohledu většinové společnosti i státní správy bývají za bezdomovce považováni především ti, kteří žijí bez přístřeší nebo přespávají na místech k tomu neuzpůsobených, jako jsou veřejná prostranství, nádraží nebo opuštěné budovy. Tato definice však značně zjednodušuje a omezuje dynamiku fenoménu bezdomovectví. Často se zdá, že tento problém lze rozdělit na dvě skupiny: lidi bez domova a ty, kteří mají bydlení, ačkoliv může být nejisté či nevyhovující (Kliment a Dočekal, 2017).

Bezdomovectví u žen je úplně jiné než u mužů (Kundráťová, 2016). Existují ženy, které nemají stálé přístřeší a vídáme je méně na ulici, než muže a donedávna jim nebylo věnováno ani moc pozornosti. Je tomu tak proto, protože ženské bezdomovectví nabývá často skryté podoby, než u mužů (Hetmánková, 2013, s.3). Nejedná se pouze o ženy, které žijí na ulici, ale i o ty, které přebývají v různých chatkách, boudách, garážích, stanech, nebo u přátel či příbuzných. Většina těchto žen v těžké situaci hledá ochranu u mužů, i když od nich často zažívá násilí, zavražďování, vydírání, a někdy i znásilnění. Jsou nuceny volit menší zlo – snášet domácí násilí než čelit horšímu zacházení od cizích mužů, kteří mohou být i víc než jeden. Mnohé z nich jsou finančně

závislé na svých partnerech, a tak se berou jako strážkyně míst, kde přespávají – ať už jde o chatky, stany, nebo jiná útočiště – aby je ochránily před vandaly, kteří by je mohli zničit nebo ukrást (Kundráťová, 2016). Skryté bezdomovectví tedy oddálí propad na ulici, ale také v podstatě znemožňuje vyhledání odborné pomoci. Ženy se tedy mohou v důsledku toho vyskytnout v riziku domácího násilí a jiných rizikových vztahů (Benešová, 2016, s. 10). Jedná se tedy o skrytou formu bezdomovectví, takových žen je roztroušeno na různých místech skutečně hodně. Bojí se vystoupit na veřejnosti, promluvit nebo požádat o pomoc, ať už u sociálních pracovníků, nebo u policie (Kundráťová, 2016). Bezdomovectví u žen je zřídka způsobeno jediným spouštěčem či událostí. Ztráta domova je obvykle důsledkem kombinace různých faktorů, mezi kterými jsou nejčastější: domácí a jiné formy násilí, chudoba, traumatické životní změny jako úmrtí dítěte či partnera, nedostatek dostupného a bezpečného bydlení, věková a genderová diskriminace na trhu práce, závislost na drogách či alkoholu, rodinná historie sociálního vyloučení a závažná psychiatrická onemocnění (Benešová, 2016, s. 10).

1.2 Bezdomovectví matek s dětmi

Příchod dítěte na svět může pro ženy bez domova představovat významný podnět ke změně života, ale není tomu tak ve všech případech. Přibližně před šesti lety většina matek své děti buď opustila, nebo byly děti svěřeny do péče příbuzných. Ve věku, kdy je ženám přibližně třicet let, však mnohé ženy mění svůj přístup k mateřství a začínají se více zapojovat do péče o své děti, přestože plnění mateřských povinností pro ně může být nadále náročné. Polovina matek se vzdá svých rodičovských práv. Některé své děti svěří k adopci, protože cítí, že by péči nezvládly. V některých případech se o děti postarají příbuzní, což matkám umožní udržet alespoň částečný kontakt, který některé z nich využívají. Některé maminky chtějí své děti, poté co se dostanou z ulice, získat zpět (Vágnerová et al., 2018).

Ženy, které se staly bezdomovkyněmi ve středním věku nebo byly na ulici jen krátce, se o své děti většinou staraly alespoň určitou dobu. Důvodem narušení vztahů mezi nimi bývá často závislost na alkoholu či drogách, které ničí jakékoli vztahy. U matek, které žijí v azylových domech, se většinou vyskytuje snaha o obnovení rodičovské péče, i když pro některé je nutná pomoc profesionálů. Pro děti, jejichž rodiče žijí na ulici, často znamená přerušení vztahů dlouhodobou odloučenost od rodiny a možnost

vyrůstat v náhradním prostředí. Tyto děti zažívají ztrátu stabilního zázemí a často čelí dalším obtížím spojeným s absencí funkční rodiny (Vágnerová et al., 2018).

Ženy, které jsou ohroženy chudobou, nebo ztrátou bydlení svůj život na ulici častokrát oddalují, a to například setrváváním v nevyhovujících podmínkách, nebo také násilných vztazích (Benešová, 2016, s.10). Důvodů, proč ženy setrvávají v nevyhovujících podmínkách je mnoho (Benešová, 2016, s. 10). Vůbec nejčastějším důvodem je mateřství nebo péče o dítě, která pro ženu představuje motivaci, proč si udržet bydlení, jelikož ztráta střechy nad hlavou by mohla znamenat i ztrátu dětí (Benešová, 2016, s. 10).

1.3 Zadlužené ženy

Tématu zadlužení žen se v téhle podkapitole věnuji z toho důvodu, že v praktické části zkoumám význam psychosociální pomoci při zvládání této situace. V teoretické části se zaměřuji na příčiny a důsledky zadlužení žen a taky dostupné formy podpory, v praktické části pak analyzuji význam, který pracovníci azylového domu pro matky s dětmi přisuzují psychosociální pomoci při zvládání zadlužení.

Důvodů, proč se ženy zadluží může být spousta, jedním z nich je samoživitelství, kdy většina matek samoživitelek si u nás nemůže dovolit nečekané výdaje. Ženy a matky na trhu práce mají menší pravděpodobnost najít si práci než muži. Matky mají omezené možnosti se rozhodnout, kdy a jak nastoupit do zaměstnání, tudíž nastává problém s financemi. Dále jedním z aspektů vedoucích k zadlužení může být například platová nerovnost mezi ženami a muži, kdy muži mají o několik procent vyšší platy než ženy (Prokop, 2022). Tyto aspekty, které přispívají k zadlužení, budou rozepsány v následující části.

1.3.1 Sociální aspekty vedoucí k zadlužení žen

Sociální aspekty hrají významnou roli v procesu zadlužování žen, jelikož úzce souvisejí s jejich životními podmínkami, rodinným zázemím a společenskými očekáváními. Cílem je upozornit na širší společenské souvislosti, které přispívají k zadlužování žen, a ukázat, jak sociální podmínky ovlivňují jejich finanční situaci a možnosti řešení dluhových problémů. Mezi sociální aspekty vedoucí k zadlužení žen se může řadit samoživitelství a hazard.

Samoživitelky se často nacházejí v horší finanční a materiální situaci ve srovnání s úplnými rodinami. Sóló rodiče čelí větším obtížím při zvládání rodinného rozpočtu a zajišťování finančních potřeb svých dětí i domácnosti. Možnost pravidelného spoření bývá omezená a materiální problémy nejsou výjimečné (Höhne et al., 2022). Dále polovina mužů nehradí výživné, a systém nedokáže matkám po rozvodu rychle pomoci například s úhradou nájmu či kaucí, což je často nutí k přesunu do azylových domů. Navíc, pokud už se samoživitelka dostane do exekuce, čelí výrazně nevýhodným podmínkám srážek ze mzdy (Prokop, 2022).

Hazard neboli patologické hráčství je jedním z aspektů, které vedou nejen k zadlužení. Hazardní hraní může vést k závažným finančním problémům, neboť hráči často touží po zisku a snaží se získat zpět peníze, které již prohráli. Tato tendence je často spojena s půjčováním peněz od neprověřených a často rizikových zdrojů, což může vést k vysokým úrokům a postupnému zadlužení. Důsledkem tohoto chování je nejen zhoršení finanční situace jednotlivce, ale i vznik širších sociálních problémů, včetně dysfunkce rodiny. Hazardní hraní může vést k odcizení mezi partnery, eskalaci domácího násilí, zanedbávání a zneužívání dětí, a v krajních případech k násilí vůči nim. Rodiny postižené patologickým hráčstvím čelí časté sociální izolaci a často se dostávají do stavu hmotné nouze. Patologické hráčství má rovněž negativní dopad na stabilitu rodinných vztahů a významně zvyšuje riziko rozvodů. Může také vést ke ztrátě zaměstnání, což finanční situaci dále zhoršuje (Nešpor, 2011).

1.3.2 Ekonomické aspekty vedoucí k zadlužení žen

Ekonomické faktory hrají klíčovou roli při vzniku zadlužení. Tato podkapitola se zaměřuje na ekonomické aspekty, které mohou vést k zadlužení žen, s důrazem na dlouhodobou nezaměstnanost a nízký příjem, jež výrazně ovlivňují jejich schopnost pokrýt základní životní náklady. Tyto faktory mohou způsobit postupné zadlužování, kdy ženy nejsou schopny splácet své závazky. Kromě toho existují i další příčiny, které přispívají k této situaci, jako je absence finanční gramotnosti, což může vést k neuváženým finančním rozhodnutím a nadměrnému zadlužení. Zdravotní problémy, jako jsou dlouhodobé nemoci nebo invalidita, mohou omezit pracovní schopnost a tím i příjmy, což ještě více zhoršuje finanční situaci. Neplánované těhotenství nebo péče o malé děti mohou rovněž znamenat významný zásah do pracovního trhu, což může mít za následek ztrátu příjmu a neschopnost pokrýt rostoucí náklady. Tyto faktory

společně vytvářejí komplexní ekonomický obraz, který často vede k neudržitelnému zadlužení a zhoršení životních podmínek.

Dlouhodobá nezaměstnanost u žen znamená ztrátu nároku na podporu v nezaměstnanosti, neboť jejich délka nezaměstnanosti překročila podpůrní dobu. Dlouhodobá nezaměstnanost, která vede hlavně k finančnímu strádání, ale také vede k vyloučení ze sociálního, kulturního a politického života společnosti, což znamená sociální strádání. Mezi dlouhodobě nezaměstnanými dochází k vážnému omezení sociálních styků a mnohokrát i izolaci od společnosti. Další nevýhodou dlouhodobě nezaměstnaných je, že nezaměstnaní, kteří jsou bez práce dlouho, jsou málo výkonní (důvodem je ztráta kvalifikace, dovednosti, znalostí, pracovních návyků atd.). Nezaměstnaní, kteří jsou bez zaměstnání delší dobu, svoji situaci pocítují a prožívají různě. Dlouhodobá ztráta zaměstnání není jen otázkou finančních obtíží, ale také úzce souvisí s poklesem společenského postavení a prestiže. Často u člověka vyvolává pocity nepotřebnosti, nevyužitelnosti a selhání, což může mít za následek oslabení jeho sebedůvěry (Kotýnková, 2007). Mezi hlavními pocity převládá úzkost, deprese a celkově negativní pohled na život. Postupem času často ale dochází k přizpůsobení se životnímu stylu nezaměstnaného, který bývá charakteristický rezignací, ztrátou víry v lepší budoucnost a fatalistickým přístupem (Matoušek, 2015).

Nízký příjem znamená, že osoba nebo domácnost má relativně omezené finanční prostředky na pokrytí svých základních životních potřeb, jako jsou bydlení, strava, zdravotní péče, doprava a další nezbytné výdaje, takže poté dochází k tomu, že lidé s nízkým příjmem mohou mít omezené možnosti spoření, investování nebo zlepšení své finanční situace, což může vést i k riziku chudoby nebo sociálního vyloučení. Na závěr platy matek jsou natolik nízké, že při narození více dětí nebo rozpadu rodiny se děti často ocitají v chudobě (Prokop, 2022).

1.3.3 Důsledky

Výše uvedené aspekty mohou vést k riziku chudoby, nebo sociálního vyloučení. Nemá-li žena žádné finance, nebo je má velmi omezené, hledá možnosti, jak nějaké finance získat. Častou příčinou propadnutí do exekuce a tím do problému zadlužení je kvůli krátkodobým a spotřebitelským půjčkám. Tyto půjčky si většinou berou ve snaze vyřešit problémy s placením nákladů na bydlení, účty za energii, nebo i telefon. Další domácnosti se dostaly do exekuce poté, co si vzaly nové úvěry na splácení předchozích

dluhů, které nezvládly hradit. Je zřejmé, že značná část zadlužených domácností se ocitla v problémech kvůli rizikovým půjčkám poskytovaným bez řádného ověření jejich schopnosti splácet, což následně vede k jejich finančnímu kolapsu (Prokop, 2022).

1.3.4 Možnosti řešení zadlužení u žen

Jedna z možností, jak podpořit zlepšení finanční situace jsou dávky státní sociální podpory pro matky s dětmi. Dávky státní sociální podpory mohou být poskytnuty pouze fyzické osobě s trvalým pobytem na území České republiky. Pro stanovení nároku na dávky se zohledňují čisté příjmy všech členů rodiny.

Porodné je finanční podpora poskytovaná v závislosti na příjmové situaci rodiny. Nárok na tuto dávku má žena, která přivedla na svět své první nebo druhé živě narozené dítě. Získání dávky je podmíněno tím, že průměrný čistý příjem rodiny v období tří měsíců před narozením či převzetím dítěte nepřekročí 2,7násobek životního minima. Příspěvek na starší dítě se do tohoto příjmu nezahrnuje. Podpora je vyplácena nejvýše dvakrát v rámci jedné rodiny – ať už za první nebo druhé narozené dítě, dítě přijaté do trvalé péče, nebo jejich kombinaci. Výše dávky je pevně stanovena: 13 000 Kč pro první dítě a 10 000 Kč pro druhé dítě. Nárok na porodné vzniká dnem narození dítěte nebo dnem nabytí právní moci rozhodnutí o trvalé péči. Žádost je možné podat až jeden rok zpětně, avšak podmínky musí být splněny ke dni narození nebo převzetí dítěte (Státní sociální podpora, 2024).

Rodičovský příspěvek náleží rodiči, který po celý kalendářní měsíc osobně a řádně pečuje o nejmladší dítě v rodině. Tuto dávku lze čerpat až do celkové částky 350 000 Kč, nejdéle však do 3 let věku dítěte. Pokud jsou nejmladšími dětmi v rodině dvojčata nebo vícčata, může rodič čerpat příspěvek až do celkové výše 525 000 Kč (Státní sociální podpora, 2024).

Přídavek na dítě je sociální dávka určená pro nezaopatřené dítě, pokud čistý příjem domácnosti nepřekročí 3,4násobek životního minima rodiny. Tato sociální podpora je odstupňována podle věku dítěte a poskytována ve dvou variantách podle typu doložených příjmů rodiny. Vyšší výměra přídavku náleží dítěti v případě, že některý z členů domácnosti během rozhodného období pobírá každý měsíc příjem z některého z následujících zdrojů:

- Zaměstnání s příjmem alespoň ve výši životního minima jednotlivce,
- Samostatná výdělečná činnost,
- Dávky nemocenského pojištění,
- Dávky důchodového pojištění,
- Podpora v nezaměstnanosti nebo příspěvek při rekvalifikaci,
- Příspěvek na péči o osobu mladší 18 let,
- Rodičovský příspěvek, pokud je vyplácen po skončení nároku na peněžitou pomoc v mateřství (Státní sociální podpora, 2024).

Tabulka 1: Výše přídatku na dítě

Věk dítěte	Základní výměra přídatku na dítě	Zvýšená výměra přídatku na dítě
0-6 let	830 Kč	1330 Kč
6-15 let	970 Kč	1470 Kč
15-26 let	1080 Kč	1580 Kč

Příspěvek na bydlení je sociální dávka určená k pokrytí části nákladů spojených s bydlením pro jednotlivce nebo rodiny. Aktuální pravidla stanovují, že příjmy a náklady na bydlení se dokládají pouze dvakrát ročně, přičemž příspěvek je vyplácen po období šesti měsíců. Povinně se dokládají údaje za 1. a 3. kalendářní čtvrtletí (pro výplatu v následujícím čtvrtletí). Za 2. a 4. čtvrtletí je možné doložit náklady a příjmy dobrovolně – například pokud došlo ke zvýšení nákladů na bydlení nebo snížení příjmů, což by mohlo ovlivnit výši dávky. Dobrovolné doklady za 4. čtvrtletí musí být předloženy Úřadu práce do 31. ledna následujícího roku, za 2. čtvrtletí nejpozději do 31. července téhož roku. Nárok na příspěvek vzniká ode dne podání žádosti a je možné ho uplatnit až tři měsíce zpětně. Dávka náleží vlastníkům, nájemcům, podnájemcům, uživatelům bytu na základě věcného břemene i vlastníkům rekreačních objektů sloužících k trvalému bydlení. Podmínkou je, že náklady na bydlení přesahují 30 % čistého příjmu rodiny, přičemž těchto 30 % nesmí být vyšší než normativní náklady na bydlení (Státní sociální podpora, 2024).

Dále můžou matky s dětmi, které mají problémy s dluhy a finančně strádají využívat dávky pomoci v hmotné nouzi. Tyto dávky jsou určeny k podpoře lidí, kteří nemají dostatečné příjmy na pokrytí základních životních potřeb. Právo, které se týká pomoci v hmotné nouzi je zakotveno v Listině základních práv a svobod, konkrétně článek 30, odst. 2 Listiny stanoví: „Každý, kdo je v hmotné nouzi, má právo na takovou pomoc, která je nezbytná pro zajištění základních životních podmínek“. Do základních životních podmínek spadají základní podmínky psychické, biologické a taky sociální. Dávky vyplácejí pověřené obecní úřady, které zároveň rozhodují o jejich přiznání. Mimořádnou okamžitou pomoc pro osoby ohrožené sociálním vyloučením zajišťují obecní úřady s rozšířenou působností (Kotýnková, 2007).

Příspěvek na živobytí je nároková sociální dávka, která je přiznána po splnění stanovených podmínek na základě podané žádosti, a to buď písemně, nebo elektronicky. Tato dávka slouží k pokrytí základních životních potřeb jednotlivce nebo společně posuzovaných osob, přičemž zajišťuje prostředky na stravu, oděv, obuv či základní hygienické potřeby. Při posuzování nároku se zohledňuje příjmová, sociální a majetková situace žadatele a společně posuzovaných osob. Současně se hodnotí, zda má žadatel možnost zvýšit svůj příjem vlastní aktivitou. Zvýšení příjmu se může uskutečnit uplatněním nároků, například na výživné či jiné dávky, zhodnocením majetku prostřednictvím jeho prodeje nebo využitím k dalším příjmům. Dále se počítá s vlastní prací, například formou zaměstnání, výkonem veřejné služby nebo aktivním zapojením do programů zprostředkovaných v rámci evidence uchazečů o zaměstnání (Pomoc v hmotné nouzi, 2024).

Doplatek na bydlení je sociální dávka určená k pokrytí nákladů na bydlení osobám v hmotné nouzi. Spolu s vlastními příjmy a příspěvkem na bydlení ze systému státní sociální podpory pomáhá pokrýt oprávněné výdaje spojené s bydlením. Výše doplatku je nastavena tak, aby po zaplacení nákladů na nájem, služby a energie zůstala domácnosti částka na živobytí. Maximální uznatelné náklady odpovídají místním obvyklým cenám. Pro ubytovny a nebytové prostory je limit 80 % normativních nákladů na bydlení, u staveb pro individuální rekreaci je to 90 % vlastnických normativních nákladů. Výši nákladů v obci stanovuje příslušná krajská pobočka Úřadu práce ČR. Nárok na doplatek mohou získat osoby využívající zkolaudovaný byt, část bytu, ubytovnu, pobytovou sociální službu nebo stavbu sloužící pro rekreaci. Úřad

práce ČR ověřuje splnění podmínek – například registraci sociálních služeb podle zákona, schválení provozního řádu ubytovny hygienickou stanicí nebo technické parametry nebytových prostor a rekreačních objektů, které posuzuje stavební úřad. Při rozhodování se hodnotí příjmová, sociální a majetková situace žadatele i společně posuzovaných osob. Rovněž se zkoumá, zda žadatel nemá možnosti zvýšit si příjem vlastní aktivitou – například získáním výživného, uplatněním nároků na jiné dávky, zhodnocením svého majetku nebo zapojením do výdělečné činnosti, veřejné služby či rekvalifikací prostřednictvím Úřadu práce ČR (Pomoc v hmotné nouzi, 2024).

2 AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI

Azylové domy pro matky s dětmi představují důležitou součást systému sociálních služeb, jejichž cílem je poskytnout dočasné ubytování a podporu ženám s dětmi, které se ocitly v nepříznivé životní situaci. Tyto služby jsou v České republice zakotveny v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a jejich hlavním účelem je pomoci matkám s dětmi překonat krizové období, získat stabilitu a podporu při začlenění zpět do běžného života. V této kapitole se zaměříme na několik klíčových oblastí spojených s azylovými domy pro matky s dětmi. Nejprve bude vymezen samotný pojem azylového domu a podmínky přijetí. Dále se budeme věnovat pravidlům, které klientky během svého pobytu musí dodržovat, postupům a podpoře, kterou jim tyto domy nabízejí – od zajištění základních životních potřeb po sociální poradenství a asistenci při hledání dlouhodobějšího řešení jejich situace. Samostatná část bude věnována pracovníkům těchto zařízení, zejména pracovníkům v sociálních službách a sociálním pracovníkům. Tito odborníci hrají klíčovou roli při poskytování podpory klientkám, pomáhají jim překonávat obtíže a motivují je k aktivnímu řešení jejich životní situace. Cílem této kapitoly je přiblížit fungování azylových domů pro matky s dětmi.

2.1 Vymezení azylového domu pro matky s dětmi

Azylové domy pro matky s dětmi patří do sociálních služeb a řadí se mezi pobytové sociální služby, protože poskytují dočasné ubytování ženám v nepříznivé sociální situaci, které ji nejsou schopné samy řešit (Pavelková, 2014). Nepříznivá sociální situace nastává, když člověk z různých důvodů ztrácí nebo má oslabenou schopnost zvládat svůj život tak, aby se mohl aktivně začlenit do společnosti a nebyl ohrožen sociálním vyloučením. Může k tomu dojít například kvůli vysokému věku, zdravotním problémům, krizové sociální situaci, nevhodným životním návykům nebo způsobu života, který ji přivádí do konfliktu se společností. Také může být ovlivněn nepříznivým sociálním prostředím, ohrožením jejích práv a zájmů trestnou činností jiné osoby nebo jinými vážnými okolnostmi, které ji brání najít vhodné řešení své situace (Knotová, 2014). Cílovou skupinou zařízení tvoří především ženy, matky s dětmi, které se ocitly v obtížné životní situaci. Patří sem ženy, matky s dětmi, které jsou oběťmi domácího násilí, osoby bez přístřeší nebo žijící v nevyhovujících bytových podmínkách, jež mohou ohrozit jejich zdraví a bezpečnost. Dále sem spadají

ženy, matky s dětmi, které se náhle ocitly v krizové situaci a nejsou schopny ji samy vyřešit, stejně jako ty, které žijí v nepříznivém rodinném prostředí, ohrožujícím správný vývoj, zdraví a výchovu dětí (Matoušek, 2013). Azylové domy poskytují celodenní ubytování, přičemž délka pobytu je zpravidla omezena na jeden rok. Toto časové omezení má podpořit klientky v hledání stabilnějšího bydlení, například v ubytovnách nebo v bytech (Vyhláška č. 505/2006 Sb., 2006). Mnohá zařízení disponují krizovými lůžky, která umožňují okamžité přijetí žadatelek s dětmi. Tato lůžka slouží k poskytnutí rychlé pomoci v naléhavých situacích, jako je ochrana před domácím násilím nebo náhlou ztrátou bydlení (Matoušek, 2013).

Maximální výši úhrady za služby v azylových domech stanovuje Vyhláška č.505/2006 Sb. a zahrnuje stravování, ubytování, a taky náklady na provoz a související služby. Konkrétní částky maximální výši úhrady za služby v azylových domech jsou rozepsány v příloze č.I.

Kromě ubytování často azylový dům nabízí i sociální poradenství a podporu při začlenění zpět do běžného života (Kliment a Dočekal, 2016). Nabízí také poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, podmínky pro celkovou hygienu těla, praní a žehlení prádla (Marek et al., 2012). V tomto typu azylového domu má matka s dítětem k dispozici vlastní místnost, která je vybavena kuchyňským koutem a v některých případech i dalším zařízením. (Matoušek, 2016).

Zřizovatelem a provozovatelem azylových domů jsou obvykle charitativní a neziskové organizace, v některých případech i obce. Většina těchto organizací je součástí Sdružení azylových domů (SAD). K členství je kromě základního materiálního vybavení nutné mít i propracovaný program zaměřený na pomoc lidem bez domova a jejich integraci. V České republice se touto problematikou, včetně poskytování ubytování, zabývají organizace například Armáda spásy, Naděje a Česká katolická charita (Pavelková, 2014).

2.2 Podmínky, postupy a pravidla azylových domů pro matky s dětmi

Sociální služby jsou poskytovány na základě smlouvy, kterou spolu uzavírají poskytovatel a zájemce o službu. Podmínky poskytování služby jsou výsledkem vzájemné dohody mezi oběma stranami. Zájemce si poskytovatele vybírá sám a

smlouvu s ním uzavírá dobrovolně (Čámský et al., 2011). Podmínkou přijetí matky s dětmi do azylového domu je její psychosociální krize. Klientka musí mít platné osobní doklady a být evidována na obecním úřadě a odboru sociálního zabezpečení. Žádost o byt není nutné podávat ihned, lze ji vyřídit i v průběhu pobytu. Standardní délka ubytování se pohybuje mezi třemi a dvanácti měsíci, v některých případech může být prodloužena. Azylové domy se obvykle snaží pomoci matkám s dlouhodobým řešením jejich bytové situace, aby se po ukončení pobytu neocitly bez přístřeší (Vodáčková et al., 2020). Podmínkou je také matčina fyzická soběstačnost. Důležité je, aby projevila zájem o zlepšení své situace a snahu najít si bydlení.

Pracovníci mohou klientkám pomoci s vyřízením potřebných dokumentů, zdravotního osvědčení a žádosti o přijetí (Černá, 2019).

V postupu sociálního pracovníka lze rozlišit několik hlavních etap. První z nich je sociální evidence, sociální pracovník následně shromažďuje potřebné informace a analyzuje jeho situaci. Další fází je diagnostická etapa. Následuje zpracování individuálního plánu a sociální terapie. Klient má také právo vyjádřit své pocity, což sociálnímu pracovníkovi umožňuje lépe pochopit jeho perspektivu. V postupech je zahrnuta i nucená intervence v rámci zákona, která se uplatňuje v případech, kdy je ohrožena klientka, její rodina nebo okolí a situaci nelze vyřešit jiným způsobem (Gulová, 2011).

Azylový dům má písemně zpracovaná vnitřní pravidla, na jejichž základě srozumitelně informuje zájemkyni o sociální službu o podmínkách a možnostech jejího poskytování (Vyhláška č. 505/2006 Sb., 2006). Poskytovatel je povinen dodržovat standardy kvality sociálních služeb. Tyto standardy slouží k zajištění ochrany práv uživatelů a zachování jejich lidské důstojnosti. Azylový dům musí zajistit takové podmínky, které mu umožní nejen plně respektovat práva svých klientek, ale také věrohodně doložit, že je skutečně dodržuje (Čámský et al., 2011). Služby by měly být poskytovány s maximálním respektem k důstojnosti, soukromí a osobním hranicím klientek. Je důležité vyhnout se pravidlům a postupům, které by mohly vyvolat pocit bezmoci nebo negativní emoční a psychické reakce (Klepáčková et al., 2020).

2.3 Pracovníci azylových domů pro matky s dětmi

V azylovém domě se na odborné činnosti podílejí pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci, kteří spolupracují s dalšími odborníky a poradnami (Sokol a Trefilová, 2008).

Pracovník v sociálních službách v azylovém domě pro matky s dětmi poskytuje podporu a pomoc ženám a jejich dětem, které se ocitly v obtížné životní situaci. Mezi jeho hlavní činnosti patří přímá obslužná péče, která zahrnuje nácvik každodenních dovedností, podporu soběstačnosti, asistenci při udržování čistoty a hygieny, pomoc při péči o domácnost a děti. Zároveň motivuje klientky k aktivnímu životu, podporuje je ve vytváření a udržování sociálních vazeb a pomáhá uspokojovat jejich psychosociální potřeby. Důležitou součástí práce pracovníka v sociálních službách je také základní výchovná činnost, podpora pracovních a manuálních dovedností, organizace volnočasových aktivit pro matky a děti, přispívající k rozvoji jejich osobnosti, zájmů a znalostí. Pracovník rovněž pomáhá matkám s navazováním sociálních a společenských vztahů a k psychické aktivizaci. Pod dohledem sociálního pracovníka se podílí na základním sociálním poradenství, aktivizačních činnostech a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Zajišťuje také klientkám pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při řešení jejich osobních zájmů, například v oblasti bydlení, zaměstnání či sociálních dávek (Česko, 2006). Matky bez domova využívají jen omezený počet odborných služeb, proto by měl pracovník v azylovém domě aktivně napomáhat k propojení těchto rodin s lékaři, učiteli a dalšími odborníky, kteří jim mohou pomoci na cestě k větší samostatnosti, jak ukazuje studie zaměřená na sociální podporu matek bez domova (Letiecq, Anderson a Koblinsky, 1998). K výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách je nutné splnit tyto podmínky: svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost v souladu s tímto zákonem (Česko, 2006).

Sociální pracovník hraje důležitou roli při zásadních rozhodnutích, která mohou výrazně ovlivnit životy lidí (Sokol a Trefilová, 2008).

Mezi hlavní činnosti sociálního pracovníka v azylovém domě pro matky s dětmi patří:

- Navazování kontaktu se zájemkyněmi o službu a vedení evidence žadatelek.
- Posuzování potřeb a životní situace klientek s cílem vytvořit individuální plán podpory či rodičovský plán.

- Dlouhodobá spolupráce s klientkami v roli klíčového pracovníka, provázení procesem řešení jejich situace.
- Podpora při řešení rodinných problémů, stanovování otcovství, zajišťování výživného na děti, hledání zaměstnání a uzavírání pracovních smluv.
- Pomoc s řešením dluhů a finanční stabilizací, vyřizováním sociálních dávek, zvládáním psychických obtíží a závislostí.
- Asistence při hledání bydlení a uzavírání nájemních smluv.
- Podpora v péči o domácnost a děti.
- Vybírání poplatků za poskytované služby.
- Spolupráce s dalšími organizacemi a institucemi, účast na případových konferencích a komunitním plánování.
- Rozdělování materiální a potravinové pomoci, organizace skupinových aktivit pro klientky azylového domu a podíl na veřejných akcích, například destigmatizačních kampaních (Sociální pracovník v azylovém domě/v azylovém domě pro matky s dětmi, 2020).

Rovněž do činností sociálního pracovníka v azylovém domě pro matky s dětmi patří i principy formulované Felixem Biestekem, které kladou důraz na individualizaci. To znamená, že sociální pracovník nahlíží na každého klienta jako na jedinečnou osobnost s unikátní životní situací. Sociální pracovník by měl klientovi vytvořit prostor, kde se může svobodně vyjádřit k vlastní situaci, formulovat své postoje a případně hledat řešení své situace. Sociální pracovník nemusí nutně vyřešit klientovu situaci, ale jeho role spočívá především v provázení a podpoře na cestě k nalezení vlastního řešení. Sociální pracovník by měl být schopen přijímat klienta bez předsudků. Důležitou součástí sociální práce je respekt k právu klienta na vlastní rozhodování. Klient má možnost sám vyjádřit své pocity a rozhodnout se, jaký druh pomoci přijme a jakým způsobem se bude k jeho situaci přistupovat. Stejně tak je nezbytné zachovávat naprostou diskrétnost. Sociální pracovník je vázán mlčenlivostí a nesmí sdělovat informace o klientovi třetím osobám ani probírat jeho situaci veřejně. Z výše uvedeného vyplývá, že práce sociálního pracovníka je velmi náročná. Vyžaduje nejen odborné znalosti a empatii, ale také silné etické zásady a pevné morální hodnoty (Gulová, 2011). Požadavky na kvalifikaci pro výkon této profese jsou proto stanoveny

velmi přísně a odborné vzdělání lze získat pouze ve specializovaných oborech vzdělání. Kvalifikace sociálních pracovníků však nezávisí jen na dosaženém vzdělání, ať už středním nebo vysokoškolském. Důležitou součástí odborné způsobilosti je i průběžné vzdělávání, které pracovníkům umožňuje prohlubovat, upevňovat a doplňovat své znalosti a dovednosti, aby mohli efektivně reagovat na měnící se potřeby klientek. Podmínky pro výkon povolání sociálního pracovníka zahrnují: plnou právní způsobilost, dobrý zdravotní stav, trestní bezúhonnost a odpovídající odbornou kvalifikaci (Sokol a Trefilová, 2008).

3 PSYCHOSOCIÁLNÍ POMOC

Psychosociální pomoc pro matky s dětmi v azylovém domě představuje klíčový prvek podpory zaměřené na zvládání obtížných životních situací a obnovu osobní stability. V této kapitole se zaměřujeme na vymezení a definování psychosociální pomoci, která propojuje sociální a psychickou podporu s cílem dosáhnout odolnosti jedince a podpory jeho začlenění do společnosti. Dále se budeme věnovat specifickým sociální podpory poskytované matkám s dětmi v azylovém domě, jež zahrnuje pomoc při sociálním začleňování, posilování sebevědomí a rozvoj praktických dovedností. V poslední řadě se v kapitole soustředíme na psychickou podporu, která hraje zásadní roli v procesu zvládání krizových situací a zahrnuje metody, jako je krizová intervence či spolupráce se specialisty při řešení duševních obtíží. Cílem této kapitoly je analyzovat a popsat význam psychosociální pomoci pro matky s dětmi v azylovém domě, se zaměřením na její klíčové složky – sociální a psychickou podporu.

3.1 Vymezení a definování psychosociální pomoci

Psychosociální pomoc lze definovat jako soubor opatření a podpůrných aktivit zaměřených na poskytování psychické a sociální opory jednotlivcům, rodinám a komunitám, které se ocitly v krizové situaci, s cílem minimalizovat negativní dopady události a podpořit jejich adaptaci. Je svou povahou proaktivní a terénní, včasná a dlouhodobá, mezioborová, týmová a jejím výsledkem je připravenost na další událost neboli odhodlanost pomáhat a spolupracovat (Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek, 2010, str.6). Je to cyklický proces, který se opakuje ve fázi „připravenost – zvládání okamžitých, krátkodobých, střednědobých a dlouhodobých výzev – připravenost“. Tento cyklus, označovaný také jako katastrofický cyklus, zahrnuje fáze „zmírňování následků – připravenost – reakce – obnova a regenerace“. Psychosociální krizová pomoc je založena na určitých hodnotách a při mimořádných událostech vychází z předpokládaných i vyjádřených potřeb jednotlivců, rodin, komunit a organizací v oblastech sociální, psychické, duchovní a fyzické. Jejím cílem je aktivně podporovat individuální způsoby zvládání náročných situací a efektivní využívání vlastních sil i dostupných zdrojů z okolního prostředí, přičemž klade důraz na primární, tedy neformální, sociální oporu. Pomoc těm, kteří byli zasaženi neštěstím, je přirozenou a pravděpodobně nejběžnější lidskou reakcí v krizových okamžicích (projevující se například solidaritou, prosociálním

chováním a altruismem). Tento přístup představuje účinný způsob, jak jednotlivci i společnost čelí neštěstí, a může také fungovat jako psychologická obrana. Pomáhající se tím odděluje od těch, kterým pomáhá, čímž se oběti stávají „druhými“ (ne mě samotnému). Tento akt pomoci vytváří iluzi moci v situaci, kdy je člověk bezmocný (pomocí nemohu napravit následky, ale zachovávám dojem, že stále něco lze ovlivnit). O to důležitější je mít jasně stanovené hodnoty a principy našeho pomáhání, uvědomovat si vlastní motivace a postoje v této oblasti.

Psychosociální pomoc naplňuje čtyři základní cíle, kterými jsou:

1. Pomoci jednotlivcům zvládnout sebe, situaci a nároky každodenního života, obnovit řád a strukturu.
2. Podpořit znovu/začlenění lidí do komunity, přičemž je co nejvíce zachována jejich individuální autonomie.
3. Podporovat osobní růst, otevřenost vůči budoucnosti a obnovu životních hodnot a přesvědčení, které podporují pozitivní vztah k sobě, ostatním, světu a také k tomu, co nás přesahuje; posílit odvahu žít a motivovat k plánování a stanovování cílů.
4. Podněcovat připravenost a ochotu pomáhat ostatním (Baštecká et al., 2013).

3.2 Sociální podpora pro matky s dětmi v azylovém domě

Sociální podpora od sociálního pracovníka spočívá v doprovázení klienta a poskytování podpory při jeho sociálním začlenění. Zaměřuje se na posilování sebeúcty, budování sebedůvěry a rozvoj sociálních a komunikačních dovedností, které jsou klíčové pro opětovné začlenění do společnosti. Umožňuje tak aktivní zapojení do procesu hledání vlastního životního směru. Důležitým krokem je navázání vztahu založeného na důvěře, vytvoření atmosféry přijetí a vybudování bezpečného pracovního prostředí ve spolupráci s klientkou. Díky tomuto prostředí může klientka zažít pocit blízkosti, pochopení a skutečného zájmu. Taková důvěrná a podporující atmosféra jí umožňuje opřít se o druhé a uvědomit si, že ve svých problémech není sama. Tento přístup pomáhá klientce aktivovat vlastní zdroje, posiluje víru ve změnu a podporuje návrat do běžného života (Oláh et al., 2016). Dále pracovníci těchto zařízení poskytují podporu svým klientkám formou různorodých aktivit zaměřených

na rozvoj jejich dovedností v péči o dítě, finanční hospodaření, vedení domácnosti a orientaci v dostupných lokálních službách (Matoušek, 2013). Mezi klíčové aspekty sociální podpory patří emocionální podpora, poskytování významných informací a přímá praktická pomoc (Matoušek, 2016). Pokud klientka potřebuje pomoc s dluhy a exekucemi, sociální pracovník jí může asistovat při sestavení splátkového kalendáře, pomoci s komunikací s exekutorem, zprostředkovat bezplatné právní poradenství nebo ji odkázat na odborné dluhové poradce (Matoušek, 2016). Mnohé ženy zatížené dluhy si nejsou vědomy možných způsobů řešení své situace. Často věří, že pro ně neexistuje žádná cesta ven a že s dluhy budou muset bojovat po zbytek života. Proto je zásadní poskytovat klientkám přesné a reálné informace o jejich možnostech, podporovat je v jejich úsilí dluhy řešit a posilovat jejich motivaci hledat východisko (Matoušek, 2022). V prostředí vzájemné důvěry má i klientka příležitost lépe porozumět sama sobě, postupně si uvědomovat svou životní situaci a vlastní problémy (Oláh et al., 2016). Podpora by měla vycházet z individuálních potřeb klientek, působit na klientky aktivně, podněcovat jejich samostatnost a motivovat je k činnostem, které pomáhají překonat nepříznivou sociální situaci a brání jejich dlouhodobé závislosti na pomoci. Zároveň by měla přispívat k prevenci sociálního vyloučení (Michalík, 2009). Do sociální podpory se zahrnuje i státní sociální podpora, která je již popsána v kp. Bezdomovectví žen, pdk. Zadlužené ženy, v části Možnosti řešení zadlužení u žen.

3.3 Psychická podpora pro matky s dětmi v azylovém domě

Pod první psychickou pomocí si můžeme představit reakci matky, která uklidňuje rozrušené dítě. Drží ho v náručí, vnímá jeho potřeby a konejší ho slovy plnými pochopení, doprovázenými klidným a soucitným tónem. Svým chováním dává najevo jistotu, že situaci společně zvládnou, a podporuje dítě v tom, aby věřilo ve vlastní sílu překonat obtíže (Baštecká et. Al., 2005). Je důležité ji podporovat a chválit za snahu a pokroky při plnění individuálního plánu (Paulík, 2009). Sociální pracovník bývá prvním, kdo s klientkou komunikuje, a proto musí posoudit, zda je vhodné zapojit psychologa. Pokud si všimne známek duševních obtíží, měl by jí citlivě doporučit odbornou pomoc. Je důležité rozlišit, kde končí kompetence sociálního pracovníka a kdy je nezbytné předat klientku do péče psychologa. Klientka může zpočátku reagovat odmítavě, ale sociální pracovník by měl trvat na správném postupu: „*S tím už vám pomoci nemohu, na to je jiný odborník, mohu vám doporučit...*“. Zároveň je důležité,

aby návštěva psychologa nebyla vnímána jako nucení, protože jeho role není kontrolní, ale podpůrná. Mnoho žen bez domova se potýkalo s psychickými obtížemi už v době, kdy měly stabilní bydlení a práci. Tyto potíže mohly přispět k tomu, že se ocitly na ulici. Neléčené duševní poruchy často vedly k narušení sociálního fungování, což mohlo vyústit v bezdomovectví a sociální izolaci. Mezi nejčastější problémy patří závislosti, psychotická onemocnění, deprese, úzkostné poruchy, posttraumatická stresová porucha, sebepoškozování a pokusy o sebevraždu, poruchy chování a poruchy osobnosti. Psycholog obvykle provádí diagnostiku na žádost sociálního pracovníka, který potřebuje informace o psychickém stavu, osobnostních rysech a motivaci klientky k sestavení individuálního plánu pomoci (Marek et al., 2012). Do psychické podpory se řadí krizová intervence, což je specializovaná metoda, která vychází z přirozených forem lidské pomoci a podpory v krizových situacích a rozvíjí je pomocí cílených, odborných a reflektovaných postupů. Cíle krizové intervence:

- Zpřehlednit a strukturovat prožívání člověka v krizové situaci.
- Zastavit ohrožující chování a obnovit její schopnosti aktivně řídit svůj život.
- Dále se zaměřuje na snížení rizika prohlubování krize, minimalizaci nebezpečí a podporu návratu jedince na úroveň fungování před krizí, případně na posílení jeho osobního růstu po jejím překonání (Matoušek, 2013).

Velmi důležitým faktorem je uvědomění si, že komunikace zahrnuje i neverbální projevy. Výraz překvapení nebo nesouhlasu, který sociální pracovník vyjádří neverbálně, může mít pro klientku stejný význam, jako kdyby byl vyjádřen slovy. Sociální pracovník by měl umět klientku podpořit a ujistit ji, že je na správném místě, kde se jí dostane potřebné pomoci (Hunyadiová, 2012).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

V našem výzkumu se zaměřujeme na zkušenosti pracovníků v azylovém domě pro matky s dětmi s poskytováním psychosociální pomoci.

Psychosociální krizová pomoc (pomoc lidem, rodinám, obcím, organizacím zasaženým mimořádnou událostí, nebo krizovou situací) je vytvářenou mezioborovou disciplínou a hraje důležitou roli v podpoře postihnutých osob. Na univerzitním magisterském programu se v roce 2010 učila prvním rokem. Psychosociální krizová pomoc bývá definována jako soubor reakcí, činností a služeb, které zahajují v době trvání mimořádné události, nebo krizové situace a taky v době zvládání jejich důsledků v zasažených lidech, rodinách a organizacích přesvědčení „nejsme na to (a v tom) sami“, „i my můžeme pomoci druhým“, „společně to zvládneme“ a „na příště se připravíme“ a to vychází z předpokládaných a vyjádřených potřeb i hodnot zasažených lidí, rodin a organizací v oblastech sociální, psychické, duchovní a tělesné, takže aktivně povzbuzuje osobité strategie zvládání zátěže a zacházení s vlastními silami a zdroji se zdůrazněním primárních zdrojů sociální opory, což je obor založený zejména na sociální práci. Psychosociální krizová pomoc je založena na hodnotách, zásadách, přesvědčeních a postojích, kdy se bez znalosti způsobům konkrétní spolupráce a konkrétní pomáhání obtížně porozumíme (Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek, 2010, str.6).

Sociální práce hraje důležitou roli v dnešní společnosti, a tak bych se v našem výzkumu chtěla zaměřit i na příčiny, proč se ženy s dětmi ocitají v azylovém domě, které mohou souviset například se zadlužením. Kvalitní výkon u profese pracovníka v sociálních službách pak nespočívá jen v jeho teoretických a odborných znalostech, ale i na vhodném a mnohokrát specifickém užití v praxi s ohledem na individualitu jednotlivých případů (Navrátil, 2001, str. 25). Nemůžu zde proto opomenout přímou citaci ze Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb., v § 2, odstavci 2, který říká „Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými

způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.“

4.1 Cíle výzkumu

Hlavním výzkumným cílem této bakalářské práce je zjistit a popsat jaké jsou zkušenosti pracovníků v azylovém domě pro matky s dětmi s poskytováním psychosociální pomoci. Dále chceme zjistit, jaký význam přisuzují pracovníci psychosociální pomoci při zvládání zadlužení. Dalším cílem je odhalit, jakým způsobem probíhá poskytování psychosociální pomoci klientům, kteří čelí zadlužení.

4.2 Výzkumné otázky

Hlavní výzkumná otázka:

- Jaké jsou zkušenosti pracovníků v azylovém domě pro matky s dětmi s poskytováním psychosociální pomoci?

Dílčí výzkumné otázky:

1. Jaký význam přisuzují pracovníci psychosociální pomoci při zvládání zadlužení? (DVO1)
2. Jakým způsobem probíhá poskytování psychosociální pomoci klientům, kteří čelí zadlužení? (DVO2)

4.3 Pojetí výzkumu

Za účelem zjištění, jaké jsou zkušenosti pracovníků v azylových domech pro matky s dětmi s poskytováním psychosociální pomoci, volíme kvalitativní výzkumné pojetí. Tento přístup je vhodný zejména proto, že nám umožňuje hlouběji porozumět osobním zkušenostem pracovníků, kteří se dennodenně setkávají s matkami a jejich dětmi nacházejícími se v obtížné životní situaci. Tito pracovníci hrají klíčovou roli v podpoře klientek nejen v oblasti základního zajištění životních potřeb, ale také v poskytování psychické a sociální podpory, která je nezbytná pro jejich další fungování a integraci do společnosti.

Kvalitativní metoda umožňuje zachytit jejich zkušeností, osobní perspektivy a subjektivní prožitky, které by kvantitativní přístup nedokázal postihnout v plné šíři. Zaměřujeme se nejen na to, jak pracovníci svou roli vnímají, ale také na jejich postoje,

strategie zvládání a výzvy, kterým čelí při poskytování psychosociální pomoci. Díky tomuto přístupu můžeme získat hlubší vhled do dynamiky práce v azylových domech a identifikovat klíčové faktory ovlivňující efektivitu psychosociální pomoci.

Pro sběr dat jsme zvolili polostrukturovaný rozhovor, neboť nám poskytuje flexibilitu v kladení otázek a umožňuje nám detailněji zkoumat témata, která během rozhovoru přirozeně vyvstanou. Tento přístup zároveň poskytuje respondentům prostor pro vyjádření vlastních zkušeností, názorů a pocitů, což přispívá k bohatšímu a autentičtějšímu obrazu jejich každodenní praxe.

V našem výzkumu jsme použili design zakotvené teorie, která patří k nejrozšířenějším designům kvalitativního výzkumu a zaměřuje se na vytváření teorie přímo z dat. Tento přístup je obzvláště vhodný pro výzkum v oblasti sociálních služeb, neboť umožňuje nejen popsat realitu, ale také formulovat teoretický rámec, který pomůže lépe pochopit poskytování psychosociální pomoci v azylových domech. Proces zakotvené teorie zahrnuje postupné kódování dat, identifikaci kategorií a následnou tvorbu teoretického modelu, který reflektuje zkušenosti pracovníků a může být přínosný i pro praxi v této oblasti.

Hlavním cílem zakotvené teorie není pouze popsat a porovnávat konkrétní skupiny pracovníků, ale vytvořit ucelený model, který pomůže lépe porozumět výzvám, se kterými se pracovníci setkávají, a identifikovat faktory, které mohou přispět ke zlepšení kvality psychosociální pomoci v azylových domech. Tento přístup nám tak umožňuje nejen pochopit realitu práce v těchto zařízeních, ale také formulovat doporučení pro její zkvalitnění a podporu pracovníků, kteří se této náročné profesi věnují (Řiháček et al., 2013).

4.4 Výzkumný soubor

Do výzkumného souboru jsme zařadili pracovníky azylových domů pro matky s dětmi, kteří mají zkušenosti s poskytováním psychosociální pomoci. Azylové domy jsou specializovaná sociální zařízení, která poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám, jež se ocitly v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Tato služba je určena jednotlivcům i rodinám, které se ocitly bez střechy nad hlavou v důsledku různých životních okolností, jako jsou například finanční problémy, rozpad rodinných vztahů, domácí násilí nebo jiné krizové situace. Cílem azylových domů není

pouze poskytnout dočasné přístřeší, ale také pomoci klientům stabilizovat jejich situaci a podpořit je na cestě k samostatnému a důstojnému životu. Služba poskytovaná azylovými domy zahrnuje několik základních činností, které jsou klíčové pro zajištění důstojných životních podmínek a sociální integrace klientů, jako jsou poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (Zákon č. 108/2006 Sb., 2006).

Způsob výběru

Výzkumný soubor byl sestaven na základě záměrného výběru informantů, což znamená, že účastníci byli vybíráni cíleně podle předem stanovených kritérií, která odpovídají výzkumnému záměru a cílům studie. Tento typ výběru nám umožňuje soustředit se na informanty, kteří mají relevantní zkušenosti a mohou přispět k hlubšímu pochopení problematiky poskytování psychosociální pomoci v azylových domech pro matky s dětmi.

Do výzkumu byli zařazeni pracovníci azylových domů, kteří v těchto zařízeních působí přímo v roli poskytovatelů podpory a pomoci matkám a jejich dětem. Klíčovým kritériem pro zařazení do výzkumu byla minimální délka praxe v této oblasti, která činí alespoň dva roky. Tato podmínka byla stanovena záměrně, neboť delší pracovní zkušenost umožňuje informantům lépe reflektovat svou praxi. Tímto způsobem byl sestaven výzkumný soubor, který umožňuje získat co nejkomplexnější a nejrelevantnější data o zkušenostech pracovníků azylových domů s poskytováním psychosociální pomoci matkám s dětmi. Tento přístup zajistí, že výstupy výzkumu budou mít dostatečnou hloubku a přispějí k porozumění problematiky nejen na teoretické úrovni, ale i v praktické rovině.

Tabulka 2: Charakteristika účastníků výzkumu

	Délka praxe v AD	Vzdělání	Pohlaví	Věk
Informant č.1	10 let	VŠ-Sociální pedagogika	Žena	34 let
Informant č.2	4 roky	VŠ–Sociální pedagogika	Žena	30 let
Informant č.3	20 let	VŠ- Management sociální práce	Žena	50 let
Informant č.4	9 let	VŠ-Sociální pedagogika	Muž	46 let
Informant č.5	8 let	VŠ-Sociální pedagogika a poradenství	Žena	33 let
Informant č.6	3 roky	VŠ-Sociální pedagogika	Žena	45 let

Zdroj: vlastní výzkum

4.5 Metoda sběru dat

V rámci našeho výzkumu jsme jako metodu sběru dat zvolili rozhovor, konkrétně polostrukturovaný rozhovor, který nám umožnil získat hlubší vhled do zkušeností pracovníků azylových domů pro matky s dětmi při poskytování psychosociální pomoci. Pro vedení rozhovorů jsme si předem připravili seznam otázek s podotázkami, který nám sloužil jako opora při sběru dat. Otázky byly formulovány tak, aby reflektovaly hlavní výzkumné otázky a umožnily informantům otevřeně sdílet své zkušenosti a názory (Švaříček a Šed'ová, 2014).

Rozhovor jsme zaměřili na psychosociální pomoc klientům, zejména matkám, které se potýkají se zadlužením. Diskutovali jsme o tom, co psychosociální pomoc zahrnuje,

v jakých situacích je poskytována. Dále jsme se věnovali charakteristice typických klientek v zařízení a roli této pomoci při práci s matkami, které čelí problému zadlužení. Pomocí rozhovoru jsme zkoumali i faktory úspěchu při poskytování podpory a konkrétních postupů při pomoci ženám řešit jejich finanční situaci. Dále jsme rozebrali výzvy, kterým pracovníci čelí, a proměny v přístupu k psychosociální pomoci v čase. Na závěr se řešily vzdělávací aktivity zaměřené na finanční gramotnost a jejich organizaci, pokud nějaké vzdělávací aktivity organizují. Naším cílem bylo zároveň vytvořit pro informanty prostředí, ve kterém by se cítili přirozeně a uvolněně, což mělo podpořit jejich otevřenost a ochotu sdílet své zkušenosti. Během rozhovoru jsme informantům poskytovali dostatečný prostor k vyjádření, snažili jsme se do jejich odpovědí nezasahovat a v případě nejasností nebo potřeby hlubšího porozumění jsme kladli doplňující otázky. Pokud odpověď nebyla dostatečně konkrétní, požádali jsme o další vysvětlení, aby bylo zajištěno, že získaná data budou co nejpodrobnější a nejrelevantnější.

Informanti byli před zahájením výzkumu důkladně obeznámeni s jeho cílem a s požadavky, které na ně byly kladeny. Bylo jim také vysvětleno, že rozhovory budou nahrávány výhradně pro potřeby naší bakalářské práce, přičemž jsme je ujistili o plné anonymitě a ochraně jejich osobních údajů. Tento přístup měl za cíl vybudovat vzájemnou důvěru a podpořit ochotu respondentů sdílet své zkušenosti a názory.

Abychom zajistili co nejpřesnější záznam odpovědí, použili jsme diktafon, na který jsme celý rozhovor nahrávali. Tato metoda nám umožnila soustředit se na vedení rozhovoru, vnímat neverbální projevy informantů a v případě potřeby se doptat na důležité detaily. Po skončení rozhovoru jsme následně všechny nahrávky přepsali do textové podoby. Přepisy byly následně odeslány jednotlivým informantům ke kontrole, aby mohli zkontrolovat přesnost zaznamenaných informací a případně navrhnout úpravy nebo doplnění. Tento krok byl zahrnut do výzkumného procesu s cílem minimalizovat riziko nesprávné interpretace jejich odpovědí a zajistit, že přepisy věrně odrážejí poskytnuté informace. Informanti tak měli možnost ověřit, že jejich názory a zkušenosti byly zaznamenány správně a v souladu s jejich původním vyjádřením, což přispělo ke zvýšení validity a spolehlivosti získaných dat. Rozhovory probíhaly v prostředí azylových domů. Délka jednotlivých rozhovorů se pohybovala v rozmezí 25 až 45 minut, což umožnilo dostatečně podrobné zmapování tématu, aniž by informanty nadměrně zatěžovalo.

Tímto způsobem jsme získala kvalitní a hluboké informace, které přispěly k lepšímu pochopení problematiky psychosociální pomoci v azylových domech a umožnily nám vytvořit ucelený obraz o zkušenostech pracovníků v této oblasti.

Otázky do rozhovoru:

1. Co si vybavíte pod pojmem psychosociální pomoc, co z toho klientům poskytujete? (DVO1)
2. V jakých situacích poskytujete klientkám psychosociální pomoc? (DVO1)
3. Popište mi typickou klientku, které je poskytnuta psychosociální pomoc z důvodu zadlužení. (DVO1)
4. Jakou roli hraje psychosociální pomoc při práci s matkami, které jsou zadluženy? (DVO1)
5. Co se podle vás promítá do úspěchu při poskytování psychosociální pomoci matkám, které čelí zadlužení? (DVO1)
6. Popište mi poslední zkušenost, při které jste poskytovala psychosociální pomoc, která souvisela se zadlužením. (DVO2)
7. Jak postupujete, když klientku podporujete v situaci řešení jejího zadlužení? (DVO2)
8. Jaké jsou největší výzvy při práci s matkami, které mají dlouhodobé finanční problémy? (DVO2)
9. Jak se poskytování psychosociální pomoci podle vás mění v čase? (DVO2)
10. Poskytujete nějaké vzdělávací aktivity zaměřené na finanční gramotnost pro klientky, které se potýkají s problémem zadlužení? Pokud ano, jakým způsobem jsou tyto aktivity organizovány? (DVO2)

5 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT

Prvně jsme provedli **otevřené kódování**, což je proces, při kterém se data analyzují, interpretují a zpracovávají do nové podoby. Při otevřeném kódování se text rozdělí na jednotlivé části, které jsou pojmenovány, a tyto označené fragmenty slouží jako základ pro další analýzu výzkumníka (Švaříček a Šed'ová, 2014). Opakovaně jsme v našem výzkumu analyzovali data z rozhovorů s pracovníky azylových domů pro matky s dětmi. Hledali jsme klíčové informace související s jejich zkušenostmi s poskytováním psychosociální pomoci, zejména ve vztahu k problematice zadlužení. Každou důležitou část jsme označili příslušným kódem reflektujícím dané téma. V příloze č. II jsme uvedli celý okódovaný rozhovor.

Axiální kódování je metodou, která navazuje na otevřené kódování a zaměřuje se na vytváření spojení mezi kategoriemi a subkategoriemi. Jeho cílem je strukturálně propojit různé kódy a identifikovat vztahy mezi nimi, což vede k lepšímu pochopení výzkumné problematiky. Pro tento proces se využívá tzv. paradigmatický model, který pomáhá organizovat data a odhalovat vzory a souvislosti mezi jednotlivými částmi výzkumu (Švaříček a Šed'ová, 2014). Tento proces nám umožnil identifikovat způsoby, jakými pracovníci v azylových domech podporují klientky při zvládání zadlužení a jak v praxi probíhá poskytování těchto služeb. Vytvořili jsme 8 kategorií.

1. Finanční (ne)stabilita a řešení dluhů
2. Budování důvěry a práce s klientkou
3. Proces změny a motivace
4. Psychosociální pomoc a podpora
5. Individuální charakteristiky a vliv okolností
6. Překážky a komplikace při práci s klientkami
7. Podpora rodiny, materiální pomoc a role azylového domu
8. Pracovníci, vzdělávání a změny v přístupu

5.1 Finanční (ne)stabilita a řešení dluhů

Kategorie obsahují kódy: Finanční plánování, Hospodaření s financemi, Kontrola placení, Možnost splátkového kalendáře, Viditelný důkaz o placení, Prevence

zadlužení, Absence finanční gramotnosti, Dopady finanční krize, Původ dluhů, Původ krize

Finanční (ne)stabilita a řešení dluhů je problém, který se často pojí s nedostatkem finanční gramotnosti. Mnoho klientek nemá zkušenosti s hospodařením s financemi a následkem toho si půjčují bez promyšleného plánu a neumí správně rozvrhnout své výdaje. Chybějící vzory z dětství a neefektivní nakládání s penězi vedou k potřebě zásahu, pomoci a podpory, jak zmiňuje informantka v rozhovoru: *„To znamená, že žena má určitou sumu peněz a my pomáháme v tom, aby věděla, co si za ty peníze může koupit tak, aby mohla uspokojit své základní životní potřeby a potřeby i těch svých dětí, tak, aby s těmi penězi penězi vyšla“*. Finanční krize postihuje nejen samotné klientky, ale i jejich rodiny, protože nedostatek financí ovlivňuje péči o děti a celkovou životní situaci matek. Mezi kroky k řešení situací klientky v azylovém domě patří finanční plánování, včetně sestavení rozpočtu a vytváření rezervy pro nečekané situace. Pracovníci učí klientky základům hospodaření s financemi, plánování výdajů a rozpoznávání priorit v nákupech. Proces učení je dlouhodobý, trvá několik měsíců, během kterých klientky začínají šetřit a splácet závazky. Důraz je kladen na kontrolu plateb a organizaci splátek, přičemž pracovníci motivují klientky k uchovávání důkazů o platbách. Splátkový kalendář usnadňuje postupné splácení dluhů, jejichž původ je často různorodý, od neplacených nájmů a energií po život nad rámec možností, taky nám informant zmínil: *„Nemuselo to být ani jejich vinou, často třeba za to mohli rodiče, když byli jako v dětství, nevím jeli někde na černo, rodiče to neřešili, nebo neplatili se popelnice a takto“*. Sociální pracovníci identifikují dlouhodobé finanční potíže, které se postupně prohlubují, a zaměřují se na prevenci dalšího zadlužení prostřednictvím učení hospodaření s financemi. Klientky se učí orientovat ve svých dluzích a plánovat výdaje, což je klíčové pro prevenci budoucích problémů, jak nám sdělil informant: *„V první řadě, aby ona si vyřídila všechny možné dávky, na které ona má nárok, aby věděla, s jakou částkou ona bude muset hospodařit“*. Celkově je finanční nestabilita komplexní problém, který vyžaduje individuální přístup, dlouhodobou podporu a systematické vzdělávání, aby klientky dosáhly pozitivních změn a minimalizovaly riziko dalšího zadlužení.

5.2 Budování důvěry a práce s klientkou

Kategorie obsahují kódy: Budování důvěrného vztahu, Nemít strach se ptát, Nutnost sdělení všech informací, Respektující vztah, Upřímnost, Žádný nátlak, Hezky si říct o pomoc, Individuální plánování, Intenzita sezení s klientkou, Komunikace, Individuální přístup podle potřeby, Nutnost kontaktu tváří v tvář, Pomoc s orientací v problému, Postupné kroky k oddlužení, První kroky, Role klíčové pracovnice, Ukázání možností, Získání potřebných dokladů, Získávání potřebných informací, Zmapování, Aktivizace klientky

Budování důvěry a práce s klientkou je klíčová pro jakýkoliv pozitivní pokrok. Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientkou musí být postaven na důvěře, empatii a autenticitě, jak zmínil jeden z informantů: *„Klientky často přicházejí s nejistotou, a proto je důležité vytvořit prostředí, kde se cítí přijímané a mohou otevřeně sdílet své problémy“*. Důvěra roste postupně, jak klientky vidí, že pracovník opravdu věří v jejich schopnosti a ukazuje jim cestu k řešení. Základem je otevřenost k otázkám od klientek a podpora klientek v aktivním hledání řešení. Často se setkávají s tím, že klientky své dluhy zpočátku zamlčují, což brání efektivní pomoci. Důležitý je vzájemný respekt mezi pracovníkem a klientkou, kdy pracovník působí jako partner, ne autorita. Klientky by měly vědět, že rozhodnutí o řešení jejich problémů je na nich a pracovník je spíše aktivním průvodcem. Individuální plánování je nezbytné pro úspěšnou práci s klientkami. Společně stanovují konkrétní kroky vedoucí k řešení, například tvorbu rozpočtu klientky nebo možnost splátkového kalendáře, jak zmínil jeden z informantů: *„Prostě musím si je opravdu vzít a říct, tak teď tady pojed'te, kolik jste dostala teď peněz, tady si to napíšeme a naplánujeme rozpočet“*. Setkání s klientkami jsou pravidelná, aby se zajistilo, že se orientují ve své situaci a mohou se aktivně podílet na řešení svých problémů. Osobní kontakt je klíčový pro hlubší porozumění potřebám klientek a budování důvěry, jak nám jeden z informantů sdělil: *„Nejdůležitější je s tou klientkou mluvit, kontaktovat osobně, nepsat žádné vzkazy ano“*. Pracovníci provázejí klientky celým procesem oddlužení, který je postupný. Pomáhají jim získat základní finanční prostředky, splácet dluhy a budovat finanční stabilitu. Klíčová pracovnice hraje důležitou roli v individuálním plánování, aktivizaci a poskytování odborné pomoci. Tento proces vyžaduje trpělivost, empatii a dlouhodobou podporu, která je nezbytná pro dosažení skutečných změn v životě klientek a zlepšení jejich finanční situace.

5.3 Proces změny a motivace

Kategorie obsahují kódy: Důraz na uvědomění si situace, Přijetí své situace, Snaha klientky vyřešit svou situaci, Splnění svého cíle, Vyřešení situace, Motivace klientky jako klíčový prvek, Nutnost motivace a podpory

Proces změny a motivace je klíčovým prvkem, který ovlivňuje schopnost klientky aktivně řešit svou situaci, zejména v oblasti dluhů a osobních problémů. Tento proces se skládá z několika fází, v nichž klientka postupně přijímá svou situaci, vyvíjí snahu o změnu a dosahuje cíle. Důležitá je také motivační podpora ze strany pracovníků. První fází je uvědomění si problému, informant nám sdělil, že: „*Důležité je, aby ona si uvědomila to, že ona musí v první řadě chtít, aby si ona uvědomila, že my to za ni neuděláme, my jítou krizí, těmi dluhy můžeme provázet, ale za ni to dělat nemůžeme, protože ona musí sama*“. Klientka musí rozpoznat, že má problém, a přiznat si, že změna je na ní. Bez tohoto kroku nemůže pokračovat v řešení. Druhou fází je přijetí situace, kdy klientka uznává, že její problém je reálný a že ho musí řešit, což je klíčové pro přijetí odpovědnosti. Třetí fází je aktivní snaha vyřešit problém, jak nám například zmínil informant v rozhovoru: „*Takže si klientka zjišťovala vlastně veškeré, kde má dluhy, všude si domluvila splátkové kalendáře s tím, že dopředu jsme si vlastně my sedli a naplánovali kolik ona je schopná splácet z těch sociálních dávek*“, z toho vyplývá, že klientka začne plnit úkoly a hledat konkrétní řešení, jako je vyjednávání o splátkách či splácení dluhů. Čtvrtá fáze zahrnuje dosažení konkrétního cíle, například splacení dluhů nebo získání sociálního bytu. Pátou fází je celkové vyřešení situace, což přináší stabilitu a úlevu. Motivace je v tomto procesu klíčová. Klientky potřebují podporu, povzbuzování a ocenění za každý krok, který podniknou. Pracovníci hrají zásadní roli v poskytování této podpory, čímž zvyšují šance na úspěch. Bez motivace a podpory by klientky neměly dostatek síly k tomu, aby se rozhodly svou situaci řešit.

5.4 Psychosociální pomoc a podpora

Kategorie obsahují kódy: Komplexní pomoc, Krizová intervence, Náplň sociální služby, Nutnost psychosociální pomoci, Pomoc kdykoliv, Poskytnutí psychosociální pomoci, Psychosociální pomoc jako pomoc k řešení, Psychosociální pomoc jako významná podpora, Reintegrace, Síťování služeb, Sociální část, Úspěch psychosociální pomoci, Zklidnění klientky

Psychosociální pomoc a podpora jsou klíčové v práci s klientkami v těžkých životních situacích, kdy nám i jeden z informantů o psychosociální pomoci sdělil: „*Je to pomoc, je důležitá z toho důvodu, aby ta klientka získala pocit jistoty, bezpečí a věděla, že tu někdo je, kdo se ji snaží pomoci*“. Tato podpora zahrnuje praktickou pomoc, emocionální, sociální a psychologickou podporu, která klientkám poskytuje pocit jistoty a bezpečí. Sociální pracovníci se zaměřují na různé aspekty života klientek, jako je bydlení, zadlužení, integrace do společnosti a stabilizace situace. Krizová intervence je zásadní, kdy pracovníci reagují na akutní situace, například ztrátu bydlení nebo finanční krizi. Podpora v každodenním životě pomáhá klientkám zvládat psychickou zátěž a ubezpečuje je, že nejsou samy a že existuje cesta k řešení jejich problémů. Reintegrace do společnosti je jedním z cílů, kdy pracovníci pomáhají klientkám získat zpět kontrolu nad životem a zapojit se do sociálního a ekonomického systému. Sítování služeb, jako spolupráce s právníky, psychology či charitativními organizacemi, poskytuje komplexní podporu. Podpora není zaměřena jen na ekonomické problémy, ale i na celkové fungování klientek, jako je péče o děti, zdravotní stav či domácnost. Díky této holistické podpoře se klientky učí, jak udržet stabilitu a samostatnost. Úspěch se projevuje konkrétními změnami, jako je stabilizace finanční situace nebo obnovení důvěry v sebe, jak nám zmínil jeden z informantů: „*Když ten byt získají, nebo když se podaří oddlužit, to je takové velké gro jo*“. Psychosociální pomoc propojuje praktickou podporu s emocionální stabilizací a motivuje klientky k pozitivní změně.

5.5 Individuální charakteristiky a vliv okolností

Kategorie obsahující kódy: Individuální aspekty klientky, Nedostatek financí, Objevení dalších dluhů, Samostatnost klientky, Typická klientka, Absence podpory, Nezávislost na vzdělání a inteligenci klientky, Důvody poskytnutí psychosociální pomoci.

Individuální charakteristiky a vliv okolností jsou klíčovými aspekty, které ovlivňují schopnost klientek řešit své problémy, včetně dluhů a osobních obtíží. Tyto aspekty zahrnují nejen osobní vlastnosti klientek, ale také jejich životní podmínky, které určují jejich přístup k řešení problémů. Závislost, rodinné zázemí a životní zkušenosti mají zásadní vliv na to, jak klientka přistupuje k problémům a jak je řeší. Pokud má klientka negativní zkušenosti s rodinou, může mít problémy najít cestu ke stabilitě, jak nám i

sdělil jeden z informantů: „*Záleží záleží na tom, jak je, jak je nastavená, některé klientky, a je to velká část těch těch našich žen, že oni nemají možnosti ani odkud brát ze své původní rodiny, a to co oni prožili doma, tak v podstatě oni si to nesou celý celý zbytek toho života*“. Nedostatek finančních prostředků nebo neochota sdílet všechny informace o svých dluhách mohou komplikovat pomoc. Některé klientky se snaží řešit situaci samy, což může být v některých případech výhodné, v jiných to však ztěžuje proces. Mnohé klientky čelí vysokému stresu z dluhů a odpovědnosti za děti, což může ovlivnit jejich schopnost jednat a hledat řešení. Klientky bez stabilního rodinného zázemí, například ty, které vyrůstaly v dětských domovech nebo se pohybují mezi azylovými domy, mohou mít problémy s vytvořením stabilní životní základny. Ztráta bydlení a ztracenost v problému mohou vést k beznaději. Absence podpory je dalším významným aspektem, bez pomoci od okolí mohou klientky cítit, že jejich situace je neřešitelná. Rozhodující je přístup k pomoci a motivace ke změně. Krizové situace, jako je ztráta bydlení, špatná péče o děti nebo jiné osobní problémy, jsou často důvody pro poskytování psychosociální pomoci. Tyto aspekty je nutné zohlednit při poskytování pomoci, aby byla co nejefektivnější a odpovídala konkrétním potřebám každé klientky.

5.6 Překážky a komplikace při práci s klientkami

Kategorie obsahující kódy: Komplikace při budování důvěry, Náročná práce s klientkou, Nejistota klientek, Neochota klientek, Nepotřebnost budování důvěry, Nepřijetí situace, Nezáměr o vzdělávací aktivity, Nezodpovědnost klientek, Osamělost klientek, Předání klientky jiné pracovníci, Rezignace, Strach klientky, Stres klientky, Zatajení dluhů, Rasismus, Výzvy, Potřeba navýšit kapacitu pracovníků, Neochota, či neschopnost řešit dluhy, Potřeba vidět snahu, Jiná představa, Očekávání okamžitého vyřešení, Řešení situace vyžaduje čas, Upozornění na rizika, Rizika, Závislost na pomoci od státu, Závislost klientek na sociálních dávkách, Závislost na pomoci od druhých, Nedostatek informací, Nebezpečí dezinformací, Postupné odhalování dluhů, Krizová situace, Následky nesdělení všech informací, Následky z minulosti, Navrácení ke krizové situaci, Ohrožení klientky, Trauma na celý život, Ztracenost v situaci, Absence aktivizačních služeb

Při poskytování psychosociální pomoci pracovníci azylového domu narážejí na řadu překážek, které ovlivňují efektivitu podpory. Klíčovým problémem je nedůvěra

klientek vůči pracovníkům, která brání otevřené komunikaci a znesnadňuje navázání pracovního vztahu. Klientky často zamlčují pravdivé informace o své finanční situaci, což komplikuje řešení dluhů a vytváření realistického plánu podpory. Významnou komplikací je také nízká motivace a pasivita klientek, mnohé azylový dům vnímají pouze jako dočasné řešení a nechtějí aktivně pracovat na své stabilizaci, což nám potvrdilo více informantů: „*Stejnak když ten člověk není namotivovaný a nechce to řešit, tak ho nedonutíme*“, „*Tak vesměs téměř většina má nějaký problém s dluhy, nebo má dluhy, ale ne každá s tím je rozhodnutá nějak pracovat a nějakým způsobem řešit*“, „*Protože ne každá klientka, která tady má dluhy je řeší a chce je řešit*“. Odmítání vzdělávacích aktivit, zejména v oblasti finanční gramotnosti, nebo neochota převzít odpovědnost za vzniklé dluhy proces pomoci dále brzdí. Přítomný je i strach z budoucnosti a nejistota, které mohou vést až k rezignaci a neochotě ke změnám. Další bariérou je závislost na sociálních dávkách, jež může snižovat vnitřní motivaci hledat vlastní řešení. Jeden z informantů se dále zmínil: „*Dám si třeba na to čas, protože zase často ty klientky chtějí řešit něco, co řeší třeba x let, ale mají pocit, že to jako hoří, je to za minutu dvanáct a potřebují výsledek hned, ale takhle to jako nikdy není*“, z čehož vyplývá, že klientky mívají nereálná očekávání, například že jejich situace bude vyřešena rychle a bez jejich aktivního zapojení, což vyžaduje trpělivé vysvětlování ze strany pracovníků. Závažnou komplikací je i riziko návratu klientek do krizové situace po opuštění zařízení, např. opětovné zadlužení nebo ztráta bydlení. Tato zkušenost potvrzuje potřebu dlouhodobé podpory, včetně aktivizačních služeb, které mohou pomoci s udržení dosažených změn. Pracovníci by proto uvítali personální posílení a rozšíření podpůrných programů, zejména těch zaměřených na individuální práci s klientkami v oblasti finanční gramotnosti a prevence zadlužení.

5.7 Podpora rodiny, materiální pomoc a role azylového domu

Kategorie obsahující kódy: Bezpečné místo, Druhý domov, Nahrazování rodinných vztahů, Krátkodobá materiální pomoc

Azylové domy poskytují klientkám nejen materiální pomoc, ale i psychologickou podporu a bezpečné prostředí, které jim umožňuje zvládat krizové situace. Klientky často přicházejí bez základních prostředků, a proto je jednou z prvních forem pomoci materiální zajištění, což je poskytnutí jídla, oblečení a hygienických potřeb, dále může být například materiální zajištění, týkající se financí, kdy klientka přichází s akutní

finanční krizi, tak jí můžou být poskytnuty finance díky tříkrálové sbírce. Tato podpora jim pomáhá stabilizovat jejich situaci a zmírnit akutní finanční krizi, ve které se nacházejí. Klíčovým aspektem azylového domu je bezpečí. Mnoho klientek má za sebou zkušenosti s domácím násilím, zneužíváním či nestabilním rodinným zázemím, a proto azylový dům pro klientky představuje nejen fyzickou ochranu, ale i možnost zotavit se a soustředit na řešení svých problémů. Personál jim poskytuje podporu a vedení, což posiluje jejich schopnost postupně obnovit svůj život. Pro některé klientky se azylový dům stává dočasnou náhradou rodinného zázemí, informant nám sdělil: *„Takže si myslím, že je to pro ně hrozně důležité tady v tomhle, že se mají na koho obrátit po tu dobu co tady u nás pobývají“*. Nabízí jim stabilitu, kterou v běžném životě postrádají a pomáhá jim znovu získat důvěru v sebe i v ostatní. Sociální pracovníce zde často supluje mateřské role, čímž vytvářejí prostředí, ve kterém klientky cítí podporu a pochopení, jak nám bylo řečeno v jednom z rozhovorů: *„My tady máme pracovníce, které jsou i třeba starší, tak je evokují k tomu, že vlastně jdou za nima, jak kdyby za, v uvozovkách, kdyby třeba maminkama, pomoci, poradit“*. Tento vztah je klíčový zejména pro ženy, které mají negativní zkušenosti s vlastní rodinou a postrádají blízké, na které by se mohly spolehnout. Celkově azylové domy hrají zásadní roli v životech klientek, protože jim poskytují nejen přístřeší, ale i důležité nástroje a podporu pro zvládnutí jejich situace. Pomáhají jim nejen v akutní krizi, ale i v dlouhodobějším procesu znovuzískání samostatnosti a schopnosti řešit vlastní problémy.

5.8 Pracovníci, vzdělávání a změny v přístupu

Kategorie obsahující kódy: Náhled pracovníka, Nehodnotící postoj pracovníka, Nutnost zkušeností, Přehled pracovníce o klientkách, Připravenost pracovníků, Sebehodnocení, Vlastní zpětná vazba, Vstřícnost pracovníka, Omezené kompetence pracovníků, Potřeba celoživotního vzdělávání, Nabídka vzdělávacích aktivit, Vzdělávací aktivity, Potřeba dlouhodobé spolupráce, Zájem klientek, Zbytečnost vzdělávacích aktivit, Žádné finance na lektory, Žádné vzdělávací aktivity, Potřeba vidět snahu, Vnitřní pocit, Špatný pocit pracovníka, Selhání sociálního pracovníka, Nutnost ověřených a kvalitních informací, Porozumění sděleným informacím, Radost z pomoci, Vděčnost klientky, Možná zpětná vazba od klientky, Možné zlepšení kvality, Oddálení od klienta, Proměna ve sdílnosti klientek v čase, Prevence zadlužení,

Rozdíl mezi sociálním pracovníkem a pracovníkem v sociálních službách, Stejný postup, Větší povědomí o dluhové problematice, Více administrativy, Více možností řešit ty dluhy, Vliv technologií na změnu, Vliv vzdělání na poskytování psychosociální pomoci, Zadlužení díky technologiím, Zaměření spíše na sociální oblast než na psychologickou, Změna struktury klientek, Změna u klientek, Změna v dopadu krize, Změna v dostupnosti informací, Žádná změna v posláních psychosociální pomoci

Práce sociálních pracovníků v azylových domech vyžaduje empatii, nehodnotící přístup a schopnost nahlížet na situaci klientek bez osobních předsudků. Klíčové jsou zkušenosti pracovníků a informovanost celého týmu, aby byl zajištěn jednotný přístup a efektivní podpora. Pracovníci by měli reflektovat svou práci, udělat si vlastní zpětnou vazbu a hledat způsoby, jak zlepšit své postupy. Vzdělávání u pracovníků hraje zásadní roli v efektivitě pomoci, zejména s ohledem na měnící se potřeby klientek. Pracovníci se shodují, že jednorázové přednášky na téma finanční gramotnost nestačí a v oblasti finanční gramotnosti je nutná dlouhodobá spolupráce. Přesto narážejí na limity – ať už v podobě omezených kompetencí nebo nedostatku financí na vzdělávací programy. Důležitým aspektem práce je přístup samotných klientek. Pracovníci potřebují vidět jejich snahu o změnu a dokážou odhadnout, kde má smysl řešit zadlužení a kde naopak ne. Pokud klientka řešení nenachází, může to vnímat jako vlastní selhání i pracovník. Proto je kladen důraz na jasnou a srozumitelnou komunikaci, aby klientky informace o dluzích a oddlužení skutečně pochopily, to nám potvrdil i jeden z informantů: *„Důležité je ověřovat, jestli tomu, co já jsem jí sdělil, jestli tomu rozumí, jestli to pochopila, jestli nemluvím nesrozumitelně, jestli mluvím její řečí, jestli to chápe a ověřovat to, to je to je pro mě jako podle mě nejnejdůležitější“*. Psychosociální pomoc se neustále vyvíjí. Narůstající administrativní zátěž odvádí pracovníky od přímé práce s klientkami, zároveň se mění i potřeby klientek. Zaznamenávají například rostoucí zadlužení související s online půjčkami nebo návrat bývalých klientek zpět do azylových domů. Navzdory těmto změnám zůstává hlavním cílem psychosociální pomoci podpora matek v tíživé situaci a snaha pomoci jim najít cestu k samostatnosti, jak nám bylo řečeno v rozhovoru, který proběhl s informantem: *„Víte co, ona tady byla od samého začátku, protože to posláním bylo pomoc a podpora maminkám, které se ocitají v tíživé situaci, to posláním se nějak velice nezměnilo“*.

Dále jsme vytvořili **paradigmatický model**, který spojujeme subkategorie s hlavními kategoriemi do souboru vztahů a popisuje příčinné podmínky, samotný jev, kontext, intervenující podmínky, strategie jednání a interakce a následky. Tento model lze zjednodušeně znázornit takto:

(A) Příčinné podmínky → (B) JeV → (C) Kontext → (D) Intervenující podmínky → (E) Strategie jednání a interakce → (F) Následky

Díky tomuto modelu můžete systematicky přemýšlet o datech a zkoumat jejich vzájemné souvislosti. Stejně tak i v běžném životě, když se snažíte pochopit nebo vysvětlit určitou situaci, obvykle využíváte podobný způsob uvažování – hledáte příčiny a souvislosti mezi událostmi (Strauss a Corbin, 1999).

Tabulka 3: Paradigmatický model

Příčinné podmínky	Jev	Kontext	Intervenující podmínky	Strategie jednání a interakce	Následky
Finanční (ne)stabilita a řešení dluhů	Psychosociální pomoc ženám v azylovém domě: podpora, důvěra a změna	Individuální charakteristiky a vliv okolností	Překážky a komplikace při práci s klientkami Pracovníci, vzdělávání a změny v přístupu	Budování důvěry a práce s klientkou Psychosociální pomoc a podpora Podpora rodiny, materiální pomoc a role azylového domu	Proces změny a motivace

Paradigmatický model není naplněn lineárně, nýbrž cirkulárně, viz v příloze č. III. Dále jsme provedli **selektivní kódování**, které spočívá ve výběru jedné ústřední kategorie, kolem níž se organizuje základní analytický příběh (Strauss a Corbin, 1999). V našem výzkumu nám vznikla centrální kategorie s názvem **Psychosociální pomoc ženám v azylovém domě: Podpora, důvěra a změna**. Tato kategorie představuje

klíčový rámec celého procesu práce s klientkami v azylovém domě. Ukazuje, že skutečná změna není možná bez propojení několika zásadních prvků – budování důvěry, poskytování nepřetržité podpory a respektující individuální přístup. Klientky přicházejí do služby často ve velmi obtížné životní situaci, která je ovlivněna nejen finanční nestabilitou, ale také absencí podpory, nízkým sebevědomím, traumatickými zkušenostmi nebo dlouhodobou sociální izolací. Základním předpokladem pro jakoukoliv změnu je vytvoření bezpečného a důvěrného vztahu mezi klientkou a klíčovou pracovnící. Teprve ve chvíli, kdy se klientky cítí přijímané a respektované, jsou schopny otevřeně mluvit o svých problémech a začít pracovat na jejich řešení. Sociální pracovníci tak nepůsobí jako autority, ale jako průvodci, kteří klientkám pomáhají orientovat se ve vlastní situaci, plánovat kroky ke změně a posilovat jejich vnitřní motivaci. Součástí tohoto procesu je také praktická pomoc zejména v oblasti finanční gramotnosti, hospodaření s financemi, plánování splátek či zajištění základních životních potřeb. Podpora je však vždy přizpůsobena konkrétní situaci a možnostem klientky. Velmi důležitou roli hraje psychosociální pomoc, která reaguje na emocionální, vztahové a psychické potřeby klientek a pomáhá jim zvládat stres a nejistotu. Cílem není pouze řešení akutních problémů, ale především postupné posilování samostatnosti, odpovědnosti a schopnosti klientky zvládat svůj život mimo azylový dům. K tomu přispívá i síťování služeb, podpora rodiny, vzdělávání pracovníků a reflexe jejich přístupu. Celkově se ukazuje, že cesta ke stabilitě je dlouhodobý, často náročný, ale zároveň transformační proces, který je možný tehdy, když klientka cítí důvěru, má oporu a podporu a je vedena k aktivnímu zapojení do řešení své situace.

5.9 Interpretace dat

HVO: Jaké jsou zkušenosti pracovníků v azylovém domě pro matky s dětmi s poskytováním psychosociální pomoci?

Zkušenosti pracovníků v azylovém domě pro matky s dětmi s poskytováním psychosociální pomoci ukazují na složitost a komplexnost této práce. Pracovníci se setkávají s různorodými životními situacemi klientek, které často zahrnují finanční nestabilitu, zadlužení, ztrátu bydlení, zkušenosti s domácím násilím a celkovou sociální izolaci. Jedním z klíčových aspektů jejich práce je budování důvěry mezi klientkami a pracovníky. Zkušenosti ukazují, že mnoho klientek přichází s nedůvěrou

k institucím, což zpočátku komplikuje otevřenou komunikaci. Důvěra se buduje postupně skrze empatický přístup, respektování individuálních potřeb a podporu v samostatném rozhodování. Pracovníci vnímají, že když se podaří vytvořit bezpečné prostředí, klientky jsou více otevřené a jsou ochotné spolupracovat na řešení svých problémů. Další důležitou zkušeností je nutnost intenzivní a dlouhodobé podpory v oblasti finanční gramotnosti. Mnoho klientek nemá zkušenosti s hospodařením s financemi, což vede k jejich zadlužování. Pracovníci zjišťují, že jednorázové přednášky na téma finanční gramotnost nestačí, ale je potřeba systematické vzdělávání na téma finanční gramotnost, které poskytují v individuálním plánování. Navíc se často setkávají s tím, že klientky zpočátku neuvádějí všechny své dluhy, což následně komplikuje efektivní pomoc a podporu. Pracovníci rovněž reflektují, že poskytování psychosociální pomoci není pouze o praktických aspektech, ale hlavně i o emocionální podpoře. Klientky často zažívají silný stres, úzkost a pocity beznaděje, což ovlivňuje jejich schopnost jednat. Zkušenosti ukazují, že pracovníci musí být trpěliví, umět poskytovat nepřetržitě psychickou oporu a motivovat klientky k aktivnímu zapojení do procesu změny. Mezi hlavní překážky patří pasivita a nízká motivace některých klientek ke změnám. Pracovníci často narážejí na postoj rezignace, kdy klientky nevěří, že je možné jejich situaci zlepšit. Zkušenosti ukazují, že motivace hraje klíčovou roli v úspěchu psychosociální pomoci a že je důležité klientky pozitivně podporovat a oceňovat i malé pokroky. Dalším významným faktorem je síťování služeb a spolupráce s dalšími odborníky. Pracovníci vnímají, že účinná psychosociální pomoc vyžaduje koordinaci s právníky, psychology, úřady a dalšími organizacemi. Díky této spolupráci se daří lépe řešit krizové situace klientek a poskytovat jim komplexní podporu. Zkušenosti pracovníků také ukazují, že i přes veškerou snahu se ne vždy podaří zabránit opětovnému zadlužení či návratu klientek do krizové situace po odchodu z azylového domu. Proto je zdůrazňována potřeba dlouhodobé spolupráce a následné docházení do aktivizačních služeb, aby se klientky mohly udržet ve stabilní situaci. Celkově zkušenosti pracovníků v azylovém domě ukazují, že poskytování psychosociální pomoci je náročný, ale zároveň smysluplný proces, který vyžaduje individuální přístup, trpělivost a schopnost pracovat s různými překážkami. Práce s klientkami je dlouhodobá a vyžaduje kombinaci praktické pomoci, emoční podpory a motivace, přičemž úspěch závisí na ochotě klientek spolupracovat a na možnosti dlouhodobé podpory i po jejich odchodu z azylového domu.

DVO1: Jaký význam přisuzují pracovníci psychosociální pomoci při zvládání zadlužení?

Pracovníci azylových domů přisuzují psychosociální pomoci při zvládání zadlužení zásadní význam, protože si uvědomují, že zadlužení není pouze finanční problém, ale komplexní sociální a psychologická otázka. Klientky často nemají dostatečnou finanční gramotnost a potřebují nejen odborné vedení při sestavování rozpočtu a splácení dluhů, ale také dlouhodobou motivaci a emoční podporu. Psychosociální pomoc hraje klíčovou roli v budování důvěry mezi pracovníky a klientkami. Pracovníci zdůrazňují, že bez důvěry klientky často zamlčují své skutečné finanční problémy, což ztěžuje efektivní pomoc. Proto je práce s motivací klientek a jejich aktivním zapojením do řešení finanční situace nezbytná. Důležitou součástí této pomoci je nejen plánování splátek a kontrola plateb, ale také prevence dalšího zadlužení prostřednictvím vzdělávání a systematické podpory. Dalším významným aspektem psychosociální pomoci je práce s individuálními charakteristikami klientek a jejich životními okolnostmi. Pracovníci vnímají, že klientky často přicházejí z nestabilního prostředí, mají negativní zkušenosti z dětství nebo čelí dalším sociálním problémům, které ovlivňují jejich schopnost efektivně nakládat s financemi. Proto psychosociální pomoc nespočívá jen v řešení samotných dluhů, ale také v posilování sebevědomí klientek, podpory v krizových situacích a hledání cest k dlouhodobé stabilitě. Význam psychosociální pomoci se odráží i v překonávání překážek, se kterými se pracovníci setkávají. Patří sem nedostatek motivace klientek, jejich pasivita či závislost na sociálních dávkách. Pracovníci proto zdůrazňují nutnost individuálního přístupu a dlouhodobého vedení, které pomáhá klientkám postupně měnit jejich postoje k financím a zodpovědnosti za vlastní situaci. Celkově tedy pracovníci považují psychosociální pomoc za nepostradatelnou součást procesu zvládání zadlužení, protože kombinuje finanční vzdělávání, emoční podporu a individuální poradenství, což klientkám umožňuje nejen splatit dluhy, ale také předcházet dalším finančním problémům a dosáhnout větší samostatnosti.

DVO2: Jakým způsobem probíhá poskytování psychosociální pomoci klientům, kteří čelí zadlužení?

Poskytování psychosociální pomoci klientkám čelícím zadlužení zahrnuje několik klíčových přístupů:

Finanční gramotnost a plánování: Pracovníci pomáhají klientkám pochopit základní principy hospodaření s financemi. Společně sestavují rozpočty, plánují výdaje a učí je rozpoznávat, co si mohou dovolit. Vytvářejí prostor pro dlouhodobé finanční plánování, včetně tvorby rezerv pro nečekané situace.

Individuální přístup a motivace: Pomoc je přizpůsobena individuálním potřebám každé klientky. K tomu slouží vytváření osobních plánů, které zahrnují konkrétní kroky, například splátkové kalendáře a rozpočty. Pracovníci podporují klientky v procesu změny, motivují je a chválí za dosažené pokroky.

Respekt a důvěra: Ve vztahu mezi pracovníkem a klientkou je důležitý vzájemný respekt. Pracovníci jednají otevřeně, bez nátlaku, a podporují klientky v aktivním řešení jejich problémů, čímž pomáhají odbourávat jejich strach a předsudky.

Krizová intervence a stabilizace: Sociální pracovníci reagují na akutní situace (např. ztráta bydlení, akutní finanční krize), poskytují podporu a pomáhají klientkám zklidnit se a nalézt řešení.

Sociální a psychologická podpora: Psychosociální pomoc zahrnuje nejen praktickou podporu v oblasti dluhů, ale i emocionální stabilizaci klientek. Pracovníci pomáhají klientkám zvládat psychickou zátěž a podporují je v integraci do společnosti.

Prevence a dlouhodobá podpora: Důležitým aspektem je prevence zadlužení, což zahrnuje finanční vzdělávání a podporu při plánování výdajů a správě dluhů. Pracovníci se zaměřují na dlouhodobé zajištění stability a samostatnosti klientek.

Komunikace a zpětná vazba: Efektivní komunikace mezi pracovníky a klientkami je klíčová pro úspěch. Pracovníci se snaží klientkám poskytovat srozumitelné a ověřené informace, a pravidelně ověřují, zda byly správně pochopeny.

Psychosociální pomoc vyžaduje komplexní a dlouhodobý přístup, který spojuje praktické dovednosti s emocionální podporou, a podporuje klientky ve vyřešení jejich zadlužení a stabilizaci jejich života.

ZÁVĚR

Tato bakalářská práce se zaměřila na téma psychosociální pomoci, kterou poskytují pracovníci azylových domů matkám s dětmi v obtížné životní situaci. Hlavním předmětem zkoumání byly zkušenosti pracovníků, zejména v souvislosti s podporou klientek, které se potýkají se zadlužením a sociálním vyloučením. Výběr tématu vycházel z potřeby porozumět specifickým výzvám, kterým čelí jak samotné klientky, tak pracovníci sociálních služeb, a reflektovat význam této formy podpory v procesu stabilizace života žen bez domova.

Téma bylo zvoleno proto, že psychosociální pomoc hraje zásadní roli při zvládnutí krizových situací, posilování rodičovských kompetencí, orientaci ve finanční situaci a celkovém návratu k soběstačnosti. Zároveň je tato oblast v odborné literatuře zpracována spíše obecně, přičemž chybí hlubší vhled do konkrétní praxe pracovníků azylových zařízení. Práce se proto snažila tuto mezeru alespoň částečně zaplnit a přispět k širšímu porozumění celé problematice.

Výzkumná část, založená na kvalitativní metodologii, přinesla cenné informace o tom, jak pracovníci vnímají svou roli, s jakými obtížemi se při poskytování psychosociální pomoci potýkají a jaké strategie považují za efektivní. Ukázalo se, že klíčovými prvky jejich práce jsou individuální přístup, důvěra mezi klientkou a pracovníkem, praktická pomoc při řešení konkrétních problémů a schopnost propojit různé oblasti podpory v jeden funkční celek. V tomto smyslu psychosociální pomoc nevystupuje jako izolovaný nástroj, ale jako komplexní proces, který propojuje emocionální, sociální i praktickou rovinu.

Zjištění této práce v některých ohledech korespondují s výsledky výzkumu od jiných autorů. Například Kolářová a Černá, 2016, rovněž akcentují význam respektujícího, nehodnotícího a citlivého přístupu ke klientkám a poukazují na klíčovou roli mezioborové spolupráce, potřebu dalšího profesního rozvoje pracovníků a důležitost rozšiřování a zkvalitňování již existujících služeb v souladu s reálnými potřebami klientek.

Na základě zjištění lze konstatovat, že stanovené cíle práce byly naplněny. Bylo zodpovězeno, jak je psychosociální pomoc realizována, jak je pracovníky vnímána a jaký význam má v životě klientek. Práce zároveň nabídla komplexní pohled na danou problematiku, která je silně provázána s oblastmi jako je finanční gramotnost,

rodičovství, důvěra k institucím a mezioborová spolupráce. Získané poznatky mohou být využity jak v odborné praxi, tak při dalším výzkumu zaměřeném na zvyšování kvality psychosociální pomoci v oblasti azylového ubytování.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BAŠTECKÁ, Bohumila, 2005. Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy. Psyché. Praha: Grada. ISBN 80-247-0708-X.

BAŠTECKÁ, Bohumila, 2013. Psychosociální krizová spolupráce. Psyché. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4195-6.

ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ, 2011. Sociální služby v ČR v teorii a praxi. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0027-7.

ČERNÁ, Eliška, 2019. Z ulice do bytu: sociální práce v procesu reintegrace do bydlení. Studie. Praha: Slon. ISBN 978-80-7419-282-1.

DUKOVÁ, Ivana, Martin DUKA a Ivana KOHOUTOVÁ, 2013. Sociální politika: učebnice pro obor sociální činnost. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3880-2.

GULOVÁ, Lenka, 2011. Sociální práce: pro pedagogické obory. Pedagogika. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3379-1.

HENDL, Jan, 2016. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. 4., přepracované a rozšířené vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0982-9.

HÖHNE, Sylva, Jana PALONCYOVÁ a Kamila SVOBODOVÁ, 2022. Dopady pandemie covidu-19 na sólo rodiče. Praha: RILSA. ISBN 978-80-7416-438-5.

HUNYADIOVÁ, Stanislava, 2012. Krizová intervencia v pomáhajúcich profesiách. Prešov: Ústav sociálnych vied a zdravotníctva bl. P.P. Gojdiča. ISBN 978-80-8132-060-6.

KLEPÁČKOVÁ, Olga, Zuzana KREJČÍ a Martina ČERNÁ, 2020. Trauma-informovaný přístup: v sociální práci. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-1950-9.

KLIMENT, Pavel a Vít DOČEKAL, 2017. Pohled na bezdomovství v České republice. Monografie. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-5103-9.

KNOTOVÁ, Dana, 2014. Úvod do sociální pedagogiky: studijní texty pro studenty oboru sociální pedagogika. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-7077-6.

KOTÝNKOVÁ, Magdalena, 2007. Sociální ochrana chudých v České republice. Praha: Oeconomica. ISBN 978-80-245-1302-7.

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

MATOUŠEK, Oldřich, 2013. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, Oldřich, 2015. Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Portál. ISBN 978-80-262-0234-9.

MATOUŠEK, Oldřich, 2016. Slovník sociální práce. 3. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1154-9.

MATOUŠEK, Oldřich, 2022. Strategie a postupy v sociální práci. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1952-1.

MICHALÍK, Jan, 2009. Poradenství pro uživatele sociálních služeb. 3., dopl. a upr. vyd. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením ČR. ISBN 978-80-87181-01-0.

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

NEŠPOR, Karel, 2011. Jak překonat hazard: prevence, krátká intervence a léčba. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0009-3.

OLÁH, Michal, Ján HUČÍK, Alena HUČÍKOVÁ, Eva HALUŠKOVÁ, Martin JURAŠEK, et al., 2016. Sociálna práca v praxi: (najčastejšie problémy praktickej sociálnej práce). Bratislava: IRIS – vydavateľstvo a tlač. ISBN 978-80-89726-58-5.

PAVELKOVÁ, Jaroslava, 2014. Bezdomovci a žebráci: společensko-ekonomicky znevýhodnění jedinci. Trnava: Univerzita sv. Cyrila a Metoda, Fakulta sociálních věd. ISBN 978-80-8105-572-0.

PAULÍK, Karel, 2009. Vybrané poradenské a psychoterapeutické směry. Studijní texty. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 978-80-7368-739-7.

PROKOP, Daniel, 2022. Slepé skvrny: o chudobě, vzdělávání, populismu a dalších výzvách české společnosti. Brno: Host. ISBN 978-80-275-1285-0.

ŘIHÁČEK, Tomáš, Ivo ČERMÁK a Roman HYTYCH, 2013. Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-6382-2.

SOKOL, Radek a Věra TREFILOVÁ, 2008. Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb. Meritum. Meritum Segment. Praha: ASPI. ISBN 978-80-7357-316-4.

STRAUSS, Anselm a Juliet CORBIN, 1999. Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie. Scan. Boskovice: Albert. ISBN 80-85834-60-X.

ŠVARÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ, 2014. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0644-6.

VÁGNEROVÁ, Marie, Jakub MAREK a Ladislav CŠÉMY, 2018. Bezdomovectví ve středním věku: příčiny, souvislosti a perspektivy. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum. ISBN 978-80-246-4054-9.

VODÁČKOVÁ, Daniela, 2020. Krizová intervence. 4., aktualiz. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1704-6.

Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek, 2010. Praha: Ministerstvo vnitra – generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR. ISBN 978-80-86640-46-4.

Další zdroje:

ČESKO, 2006. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Sbírka zákonů České republiky, částka 164, s. 7774–7849. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

ČESKO, 2006. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Sbírka zákonů České republiky, částka 37, s. 1802–1859. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

KOLÁŘOVÁ, Jitka a Eliška ČERNÁ, (ed.), 2016. Stojíme na jejich straně!...protože dvě jsou více než jedna: závěrečná výzkumná zpráva o ženském bezdomovectví a násilí. Praha: Jako doma – Home like. ISBN 978-80-905743-3-5.

KUNDRÁTOVÁ, Eva, 2016. Neviditelné ženy. Nový Prostor, roč. 2016, č. 476, s. 20. Dostupné také z: https://jakodoma.org/wp-content/uploads/2014/04/zprava_final.pdf

LETIECQ, L Bethany, Elaine A ANDERSON, Sally A KOBLINSKY. Social support of homeless and housed mothers: A comparison of temporary and permanent housing arrangements [online]. Family Relations, 1998, roč. 47, č. 4, s. 415–421 [cit. 14. 4. 2025]. DOI: 10.2307/585272.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2024. Pomoc v hmotné nouzi [online]. [cit. 2025-02-18]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/pomoc-v-hmotne-nouzi#db>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2024. Státní sociální podpora [online]. [cit. 2025-02-18]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/statni-socialni-podpora#dsp>

SOCIÁLNÍ PRÁCE, 2020. Sociální pracovník v azylovém domě / v azylovém domě pro matky s dětmi [online]. 5. října 2020 [cit. 2025-03-24]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/profesiogramy/socialni-pracovnik-v-azylovem-dome-v-azylovem-dome-pro-matky-s-detmi/>

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Výše přídavku na dítě	21
Tabulka 2: Charakteristika účastníků výzkumu	39
Tabulka 3: Paradigmatický model	51

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Maximální výše úhrady za služby v azylovém domě pro matky s dětmi

Příloha P II: Okódovaný rozhovor

Příloha P III: Paradigmatický model

PŘÍLOHA P I: MAXIMÁLNÍ VÝŠE ÚHRADY ZA SLUŽBY V AZYLOVÉM DOMĚ PRO MATKY S DĚTMI

Maximální výši úhrady za služby v azylových domech stanovuje Vyhláška č.505/2006 Sb. a zahrnuje stravování, ubytování, a taky náklady na provoz a související služby.

Celodenní strava (minimálně tři hlavní jídla) stojí 255 Kč denně, oběd samostatně 115 Kč, včetně provozních nákladů na přípravu.

Ubytování vychází na 195 Kč denně na osobu, přičemž pro rodiny s nezletilými dětmi platí snížené sazby: 165 Kč denně za dospělého a 90 Kč denně za dítě.

PŘÍLOHA P II: OKÓDOVANÝ ROZHOVOR

ROZHOVOR 1

S – student

R – respondent

S: Takže první otázka, tak co si vybavíte pod pojmem psychosociální pomoc a co z toho klientům poskytujete?

KOMPLEXNÍ

POMOC

POMOC S ORIENTACÍ

V PROBLÉMU

INDIVIDUÁLNÍ

PŘÍSTUP PODLE

POTŘEBY

R: Aa tak já si pod tím představím v podstatě komplexní pomoc tomu klientovi a pomoc s orientací v tom jeho problému, nějaký náhled na tu situaci aa jakoby ukázání těch možností, které ten klient má v tu danou chvíli.

S: Aa co z toho teda těm klientům poskytujete, klientkám?

R: V podstatě všechno tady co jsem řekla, aa mm je to hodně to souvisí s tou zakázkou nebo s tím problémem, který, s čímž, se kterým klienti přichází, takže snažíme se mu v podstatě poskytovat komplexní tu podporu v té jeho situaci, aa ale vždycky to záleží na těch, na té jeho potřebě, co on potřebuje.

KOMPLEXNÍ

POMOC

INDIVIDUÁLNÍ

PŘÍSTUP PODLE

POTŘEBY

S: A v jakém v jakých situacích poskytujete klientkám tu psychosociální pomoc?

R: To zase vyplývá z těch jeho potřeb a z té dané situace, nejde to úplně takhle jako zkonkretizovat aa v podstatě to vždycky v naší vlastné práci to probíhá tak, že ten klient přichází jako ideálně za námi s nějakým problémem, nějakou potřebou a my na to potom následně reagujeme.

NÁPLŇ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

S: A tak popište mi nějakou typickou klientku, která které je poskytnuta právě ta psychosociální pomoc z důvodu zadlužení, jestli mě chápete?

R: Jestli můžete trošku víc tu otázku třeba...

S: Jo tak třeba jakože, když vám přijde nějaká, jakože klientka, která má problém s tím zadlužením a tak, vlastně jakože vy prostě jí nějak pomůžete, teda poskytnete nějakou tu pomoc, tak jak prostě jakože jaká je ta typická klientka třeba?

NEOCHOTA,

ČI NESCHOPNOST

ŘEŠIT DLUHY

TYPICKÁ KLIENTKA

R: Jo je to jako těžké říct, protože co se týká jakoby zadlužení nebo dluhu, tak vesměs téměř většina má nějaký problém s dluhy, nebo má dluhy, ale ne každá s tím je rozhodnutá nějak pracovat a nějakým způsobem řešit, každá k tomu přistupuje jinak taková typická klientka...myslím si, že takovým podobným společným znakem je, že jsou v určitých chvílích v tom ztracené v té jakoby v té svojí situaci a nemají podstatné informace, nemají vlastně základní informace o těch dluzích, nemají někdy správné informace ty klientky, takže z toho potom můžou být jako zmatené a vlastně neví, jaké možnosti řešení se jim můžou nabídnout, takže jsou to často, nebo můžou to být klientky, které v té, no které v té situaci jsou jako zmatené a nemusí to být klientka, která třeba má nějaké jako slabší třeba nějaké mentální schopnosti a jsou to i klientky, které jsou inteligentní, a co jsou jako dluhy, ale ta dluhová problematika je strašně jako komplikovaná a složitá a ne každý si v ní dokáže zorientovat, natož pak klientka, která jako, která se třeba v tom nevzdělává, nebo nerozumí tomu, takže je většinou je to jako takový ten typ klientky.

NEDOSTATEK

INFORMACÍ

NEZÁVISLOST NA

VZDĚLÁNÍ A

INTELIGENCÍ

POMOC S

ORIENTACÍ

V PROBLÉMU

S: Takže taková typická prostě klientka, je taková, jakože zmatená, třeba i v tom stresu z té jejich situace?

lebo to celé dát jako:

YPICKÁ KLIENTKA

NUTNOST

OVĚŘENÝCH A

KVALITNÍCH

INFORMACÍ

R: A v momentě, kdy třeba do toho vstoupí ještě nějaký nějaká další situace týkající se těch dluhů, můžu přeskakovat ty otázky?

S: Jo klidně jo.

R: Protože máte tam třeba, co jsme naposled řešili. Nějakou podobno, tak může to být třeba situace, kdy jakoby má dluhy nějakou dobu, splácí i třeba ty dluhy, nebo nějakým způsobem jako funguje, ale přijde situace, kdy ji odstaví účet a vlastně zablokují dejme tomu výplatu to byl jeden z posledních jako případů a ta klientka je najednou z toho ve stresu, protože vzniklo nějaké jako krizová situace ohrožující do určité míry, protože to byla, byly to její finanční jako nějaké nějaké finanční zajištění a v té chvíli vlastně nevěděla co dělat, jak reagovat a takže v tomto případě potom to bylo na nás nějakým způsobem jí pomoci, v té situaci zorientovat se, zklidnit ji, nabídnout ty možnosti a vlastně uklidnit tu situaci, že se dá nějak řešit a to jakým způsobem už jako to řeší je zase, ale vždycky na klientce.

S: Jo, takže další otázku tady mám, třeba jakou roli hraje psychosociální pomoc při práci s matkami, které jsou zadlužené, tak třeba jste řekla že i jako že jí se snažíte uklidnit, prostě dostat z té situace.

R: Jo

S: A co třeba ještě?

R: Snažíme se jí v tom třeba i více zorientovat a právě poskytnout jí kvalitní informace, protože to si myslím, že je jako důležité, aby ten člověk věděl, jak se třeba správně rozhodnout a tak, aby měl kvalitní informace, pravdivé informace, ověřené informace a to by mělo být na tom sociálním pracovníkovi, protože ten klient často může podléhat právě takovým jako matoucím informacím, protože na internetu a všude je velké množství informací, takže ještě se vrátím k tomu typickému klientovi, může to být i člověk, který si nedokáže úplně ověřovat ty informace a ne z kvalitních zdrojů, takže toto je právě takový potom, to může způsobovat a tu jeho rozladěnost nebo ten ten stres při i třeba situacích nějakých, jako krizových, jako protože neví, třeba jak postupovat správně.

S: Jasné, a ještě k té vlastně roli, tak třeba, nebo jakože jakou má tu roli ta psychosociální pomoc, tak třeba jakože, aby byla víc kvalitní ta pomoc, nebo jakože, aby prostě to mělo takový účinek no, tak třeba máte i nějakého finančního prostě třeba poradce, který jakože jim pomáhá? Nebo jakože se to snažíte prostě řešit hlavně jakože vy, že jste, jakože dostatečně vzdělané v té v té finanční oblasti, jakože jak třeba řešit prostě ty dluhy a takové.

R: Jo a co se týká naší služby, tak tou náplní je poskytování základního poradenství a samozřejmě i to složení těch pracovníků třeba tady a tak, ne každý má tyto odborné znalosti a ne každý je schopen poskytnout právě takové odborné už odborné poradenství a ani to není vlastně podmínkou, ale měl by ten pracovník umět odkázat toho klienta na někoho, na organizaci, na organizaci, někoho kdo umí poskytnout tyto odborné tyhle odborné rady, my třeba spolupracujeme s občanskou poradnou tady v Uherském Hradišti, která poskytuje dluhové poradenství, odborné poradenství a potom samozřejmě jsou tady i pracovníci, kteří je to čistě na pracovníkovi taky jak, do jaké hloubky s tím klientem půjde, protože je to o práci i toho pracovníka, protože ne každý právě si je jako vědom, třeba nebo právě umí pracovat s tou dluhovou problematikou a takže a není to tu vyžadováno, jako my musíme být schopni poskytnout základní rady a v případě, kdy nevíme, což je jako běžné a jako je to lidské, tak

KRIZOVÁ SITUACE

STRES-KLIENTKY

OHROŽENÍ KLIENTKY

PSYCHOSOCIÁLNÍ

POMOC

POMOC S

ORIENTACÍ

V PROBLÉMU

NUTNOST

OVĚŘENÝCH

KVALITNÍCH

INFORMACÍ

NEBEZPEČÍ DEZINFORMACÍ

TYPICKÁ KLIENTKA

OHROŽENÍ KLIENTKY

NÁPLŇ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

SÍŤOVÁNÍ SLUŽEB

ROLE KLÍČOVÉ

PRACOVNÍCE

SÍŤOVÁNÍ SLUŽEB

odkázat klienta a vědět kam ho odkázat, takže spolupracujeme s těmito jako odbornými poradnami třeba, ale to zase, jestli je i klient využije, tak je to na klientovi, my můžeme jakoby zprostředkovat ten kontakt.

SÍŤOVÁNÍ SLUŽEB

S: Super, tak a další otázka je, co se podle vás promítá do úspěchu při poskytování psychosociální pomoci matkám, které čelí zadlužení, co považujete za klíčové, aby vlastně ta klientka dosáhla prostě třeba nějaké té své pohody, jakože tomu uklidnění.

R: ~~Aaa~~ myslím si, že je to nějaké poskytnutí těch kvalitních informací a toho, že vlastně ta situace se dá nějak řešit, takové jako ujištění té klientky a ta motivace nebo snaha o motivaci a že se ta situace je řešitelná a jenom to vyžaduje samozřejmě její nějakou spolupráci a ta podpora tedy v tomto že, protože samozřejmě dluhy jsou jako náročné, žít s dluhy je taky náročné pro tu klientku, tak i vlastně ubezpečit, že to je v pořádku, když jako má dluhy, nebo v pořádku a že ~~je~~.

ÚSPĚCH

PSYCHOSOCIÁLNÍ

POMOCI

S: Že je to jako řešitelné?

R: Že je to řešitelné a ~~a~~, ale samozřejmě je to jako práce, která nebo je to, je potřeba na tom pracovat.

INDIVIDUÁLNÍ

PŘÍSTUP PODLE

POTŘEBY

S: Super a další otázka je, papište, jo, to jsme vlastně i řešili tu poslední zkušenost při které jste poskytovala psychosociální pomoc, která souvisela se zadlužením, tak jestli mi to jenom zopakujete?

R: Byla klientka, nebo měli jsme klientku, která měla jakoby nějaké dluhy a, ale splácela je, nějakým způsobem fungovala, dlouhodobě měla zaměstnání a potom se stala situace, kdy byl obstarán vlastní účet a ona nevěděla vlastně z jakého důvodu, kdo to byl, velmi ji to rozrušilo, protože se jednalo o její jako finance, které ze kterých si samozřejmě platila tuhle službu a plus další svoje jako výdaje a potřebovala v tu chvíli vlastně nějak tu situaci vyřešit, takže ten postup toho pracovníka byl nejdříve takové jako zklidnit tu klientku, protože člověk je v těch emocích takže to zklidnit, potom zmapovat tu situaci vlastně co se stalo a aby byl schopen poskytnout potom vlastně tu radu a ty možnosti jak to jako jde třeba řešit a takto byl postup třeba to pracovníka

POPIS KLIENKY

ZTRACENOST V SITUACI

STRES KLIENKY

ZMAPOVÁNÍ

PSYCHOSOCIÁLNÍ POMOC

S: ~~Aaa~~ je třeba nějaké, jakože třeba zpětně, co byste na svém postupu změnila? Jakože jestli třeba, kdyby to bylo možné, nebo jako že byste postupovala stejně, jak jste postupovala?

ZPĚTNÁ VAZBA OD KLIENKY

R: ~~že ta věc byla samozřejmě člověk pak jako vyhodnotíme a~~ poskytl to třeba nějakým způsobem, tak by se prostě třeba rozhodla, a ale v zásadě ten postup si myslím, že vyřešila ~~tu situaci~~, takže potom možná by bylo dobré třeba víc si ověřit tu informaci, pro jaké rozhodnutí, nebo jakou cestou ta klientka šla, jak to zvolila, jako ona se ta situace potom vyřešila a nějakým způsobem.

VYŘEŠENÍ SITUACE

S: Takže kdy, takže klientka dá... takže jak klientka reagovala na tu poskytnutou pomoc a teda výsledek této situace jste říkala že byl pozitivní?

VÝSLEDEK SITUACE

R: Jako vyřešil, pozitivní jako úplně ne, protože ty finance samozřejmě myslím že, nevím jestli se jestli je dostala zpátky, ale jako řešila se ta situace a nějakým způsobem to potom postupovalo dál, takže ta v té chvíli ta klientka potřebovala tu pomoc byla jí poskytnuta a to si myslím že je taky důležité že i vlastně ta výhoda naší služby je v tom že ta pomoc je poskytnuta bezodkladně ihned, takže když klient přijde v nějaké právě takové jako situaci, krizi s problémem, tak ten

KOMPLEXNÍ

POMOC

PSYCHOSOCIÁLNÍ POMOC

pracovník je tady, aby ji mohl poskytnout tu pomoc podporu zorientování se zklidnění v situaci a to vlastně bylo jako poskytnuto.

S: Takže vlastně reagovala, nebo jako byla taková prostě, že s vámi chce ve všem spolupracovat a že se ta jejich situace prostě se vyřeší, jako neodmítala třeba nějakou vaši pomoc nebo tak?

R: ~~Oo~~ ona samozřejmě, nebo ten klient chce tu, když za námi přichází, tak očekáváme, že chce jakoby pomoci poradit, ~~nicméně ne vždycky se to může setkat s tím, že to co radíme si klient zvolí a nebo chce slyšet, protože ne vždycky jsou to vlastně rady, které tu situaci vyřeší oni často chtějí řešit tu situaci vyřešit hned, ale to ne jako z 90% to neide vyřešit hned a je za tím je potřeba nějaká práce něco nepříjemného třeba absolvovat a to toho klienta, je to vlastně i napříč s klienty se kterými pracujeme, tak to může jako zbrzdít, proto i je na tom pracovníkovi ~~eee~~ ustát tady to, že vlastně ten klient si může zvolit jinou cestu, jiný způsob řešení ~~aa~~ nemusí to znamenat, že jakoby nespolečuje, nebo že se neřídí vašimi radami, ale prostě v té chvíli si zvolil to, co je pro něj jako nejlepší, ale na sociálním pracovníkovi je nějakým způsobem s tím pracovat, že to nemusí být to co on si myslí, že je nejlepší, takže je to spíš o tom, že ten klient jakoby přijde, sdělí nám ten problém a jako pracujete a vede se třeba nějaká diskuze, ale ten výsledek, že není takový jako my si představujeme, tak to jako není špatně.~~

ŘEŠENÍ SITUACE

VYŽADUJE ČAS

SVOBODNÁ VŮLE KLIENTA

ODRAZENÍ KLIENTA

POMOC S

ORIENTACÍ

V PROBLÉMU

JINÁ PŘEDSTAVA

S: Jo dobře, další otázku tady mám, jak postupujete, když klientku podporujete v situaci řešení jejich zadlužení? Takže přijde prostě k vám klientka, která prostě má teda ty problémy s tím zadlužením a co teda prostě vy uděláte jako první?

R: ~~Eee~~ já bych první nejdříve zjistila v do jaké míry ty dluhy chce řešit, protože zase každá klientka i v určité fázi toho jak moc chce ty dluhy řešit, ~~některá klientka řekne, že má dluhy, ale vlastně chce jenom nasdílet tuhle informaci, že má dluhy, nějak s tím žije a vlastně není ve fázi jako aktivního řešení aa takže záleží i na tom, do jaké míry ty dluhy chce řešit, protože ne každá klientka, která tady má dluhy je řeší a chce je řešit, pokud třeba nebo pokud řekne, že by chtěla řešit ty dluhy, řešit že by chtěla znát ty možnosti, jak je řešit, tak se snažím zmapovat tu situaci a doptat se na ty věci o co se jedná, abych se sama v tom dokázala vyznat a poskytnout to kvalitní poradenství a následně ji potom ukázu ty možnosti, dohledám ty možnosti a dám si třeba na to čas, protože zase často ty klientky chtějí řešit něco, co řeší třeba x let, ale mají pocit že to jako hoří, je to za minutu dvanáct a potřebuji výsledek hned, ale takhle to jako nikdy není, takže i říct, že to prostě bude trvat, je to nějaká doba, je to práce, je to proces, takže zjistím si i t informace, poskytnu jí ty rady, zase snažím se vyvarovat nějakému jako svému osobnímu jako hodnocení co je jako ideální, protože to co jak jsem řikala je ideální jako pro mě, jak já bych řešila tu situaci, tak by ji samozřejmě nemusel řešit ten klient, protože je úplně v jiné situaci sociální ekonomické situaci, než jsem já, má úplně jiné závazky, než mám já, úplně žije v jiném prostředí, jinak uvažuje, takže spíš je to o tom výčtu dát mu ty rady, dát mu ty možnosti a vlastně respektovat pak pro co se rozhodne a nebo se taky nerozhodne pro nic a nebo jo, nebo zkusi třeba prostě nějakou možnost, ta nevyšla a tak s tím jako pracovat, ale vždycky to hlavně souvisí se zájmem a motivací té klientky a nikomu tady jakoby ne nenuťme, nikoho nepřesvědčuje o tom, že by měl řešit ty dluhy, protože vždycky to musí vzejít z toho klienta, ten je odpovědný za svoje dluhy za svou situaci aa i potom ji musí sám jako řešit, my jsme tady ta podpora a právě ti jako poradci v tomhle, nebo to prostředí, kde on má možnost to využít k tomu, aby třeba řešil tu situaci, aby se na to podíval někdo jiný z nějakého jiného úhlu pohledu a tak dál.~~

NEOCHOTA,

ČI NESCHOPNOST

ŘEŠIT DLUHY

ZMAPOVÁNÍ

SÍŤOVÁNÍ SLUŽEB

OČEKÁVÁNÍ

OKAMŽITÉHO ŘEŠE

ŘEŠENÍ SITUACE

VYŽADUJE ČAS

UKÁZÁNÍ MOŽNOSTÍ

SVOBODNÁ VŮLE

KLIENTKY

MOTIVACE

NÁPLŇ SOCIÁLNÍ

SLUŽBY

S: ~~Oooo~~ vlastně vy jste řikala, že třeba ta klientka na to má prostě má třeba jinou tu socio ekonomickou sféru a takové, tak jak se třeba vypořádáváte s tou situací, když ta klientka

DŮRAZ NA

UVĚDOMĚNÍ SI

SITUACE

ROLE KLÍČOVÉ

PRACOVNICE

ČEKÁVÁNÍ

POTŘEBNÝCH

INFORMACÍ

NEHODNOTÍCÍ

POSTOJ

PRACOVNICE

nevidí řešení té své situace, když prostě si myslí že, nebo jakože nevidí to řešení, že třeba vy se jí snažíte nějaké to řešení, jako že prostě poskytnout, řeknete jí jakože, jak by to třeba mohla řešit, ale ona prostě to, jakože nevidí.

R: Jo, ono je to iako běžné, že ona to třeba nevidí, protože žije prostě z nějakého přichází z nějakého prostředí a může mít i třeba strach udělat ten krok, protože to samozřejmě vede jako k dalším věcem a udělat i krok k té změně často pro klientky je jako problematické, a nejen v oblasti dluhů, obecně jako my tady pracujeme jako často s klienty, kteří se prostě bojí udělat ty změny, ee, protože tomu, protože neví co může nastat aa.

S: Takže se snažíte jí třeba prostě spíš jako?

R: Dát jí ten čas.

S: Jako v těch, spíš jí dáváte ten čas anebo prostě se jí snažíte co nejrychleji jako třeba namotivovat, ať prostě tu situaci řeší anebo prostě spíš, ať se jí to tak rozloží a prostě má ten čas.

R: Jako respektovat její rozhodnutí, snažíme se anebo vesměs se opravdu snažíme respektovat tady to to rozhodnutí a třeba jí více seznámit s riziky, které to může jako, když třeba se ty dluhy dlouhodobě nebudou řešit, tak jaké rizika to pak má, více jí přiblížit tady té jakoby realitě v tomto, když to třeba nebude řešit, ale netlačíme ji do toho, protože opravdu to jako odpovědnost každého a ne každý je třeba i v té v tu danou etapu svého života prostě připravený řešit ty dluhy, jako matka, která bydlí v azylovém domě, je na rodičovské dovolené, má další děti, žije z sociálních dávek, tak v tu chvíli třeba problém jako řešit dluhy je velmi složité, protože je to jako velmi náročná finanční sféra jejího života, hospodaří s velmi málo penězi a ještě, aby řešila svou dluhovou situaci, tak je náročné, nicméně vředycky je to řešitelné ve smyslu chce to nějaký způsobem čas, nějak nějakou komunikaci taky jako i s těmi dejme tomu věřiteli nebo těmi jako komu dluží a tak i tady tohle, a v, ale spíš jí třeba i říkat, že jako není normální žít s dluhy, že třeba potom ty děti budou taky, mít jako její dluhy a není to tak jednoduché, ale jakoby poučovat ji, vlastně vzdělávat tady v tom, ale zároveň jako respektovat, když se prostě rozhodne v tu chvíli ty dluhy jako neřešit, to je jako její rozhodnutí.

S: Dobře aa další tady máme, jaké jsou největší výzvy při práci s matkami, které mají dlouhodobé finanční problémy, co by, co je pro vás takové?

R: Největší další naší výzvou je vlastně přesvědčit anebo nějakým způsobem podat, aby si klientka uvědomila, že vůbec finanční problém má, to si myslím, že je taková největší výzva.

S: Jo dobře a jak se snažíte vlastně motivovat tu klientku k tomu aktivnímu přístupu k řešení, ale to už jsme vlastně řešili, že se snažíte, že jí dáváte i čas a vlastně říkáte, jak by to třeba mohlo dopadnout, kdyby to neřešila tu situaci.

R: Ono totiž i tady dlouho trvá, než se klientka celkově jako otevře, naváže důvěrný vztah, protože ono pro každou a nebo mluvit o dluzích může být pro jednu běžné, ale pro některou to může být velmi citlivé, protože jsou to třeba dluhy z minulosti, dluhy taky určitého jako z určitého prostředí, určitého charakteru a vůbec jako trvá, než se klientka jako otevře tady v tom a řekne, že vůbec nějaké dluhy má, proto je to jakoby v tomto tak složité, že tam jako velmi hraje roli i ten důvěrný vztah toho pracovníka, protože my i když můžeme tušit, že tam dluhy jsou, vidíme třeba jak klientka hospodaří, že to pravděpodobně jako není úplně v pořádku, nicméně to ona sdílí jiný názor a je to o nějakém jako i strachu přiznat si tyto věci říct je nahlas, takže ono aa je to v tomto

UNY ŽRACI

STRACH KLIENTKY

NEJISTOTA

KLIENTEK

ŘEŠENÍ SITUACE

VYŽADUJE ČAS

RIZIKA

SVOBODNÁ VŮLE

KLIENTKY

NEOCHOTA,

ČI NESCHOPNOST

ŘEŠIT DLUHY

KRIZOVÁ SITUACE

ŘEŠENÍ SITUACE

VYŽADUJE ČAS

RESPEKTUJÍCÍ VZTAH

VÝZVA

INDIVIDUÁLNÍ

FAKTORY KLIENTKY

BUDOVÁNÍ

DŮVĚRNÉHO

VZTAHU

PŮVOD DLUHY

STRACH KLIENTKY

jako složitě, takže snažíme se dávat prostor a budovat i důvěrné prostředí a to je vlastně, aby klientka mohla sdělit a vůbec začít chtít řešit třeba ty dluhy.

S: Dobře a vy jste ta, vy vlastně tady jak dlouho pracujete?

R: Já tady pracuji 10 let.

S: Aa takže můžete třeba tak říct, jak se poskytování té psychosociální pomoci podle vás mění v tom čase, třeba jak se to řešilo, nebo jako jak bylo poskytování té psychosociální pomoci dříve a jak třeba teď, jestli mezitím je nějaký rozdíl, nebo je to prostě stejné?

R: Určitě se to změnilo v dostupnosti informací, dříve nebylo takové množství informací, bohužel teda má to svoje pozitiva i negativa, protože těch informací je právě hodně, ne vždycky jsou kvalitní, často zavádějící, a proto to potřebuje více jako ověřovat si ty zdroje, klient má za mě mnohem víc možností řešit tv dluhy a i celkově iako ta půda pro to, iako řešit tv dluhy ie, prostředí a organizací je mnohem více, a to povědomí o těch o té dluhové problematice si myslím, že jako větší a.

S: A takže i třeba?

R: Což ale ne vždycky znamená, že je dluhů méně jo.

S: Takže i třeba vlastně ta vlastně psychosociální pomoc je třeba jakožto lepší, nebo jako kvalitnější, než třeba byla dříve?

R: Je více zaměřena, je větší množství jako vzdělání v této oblasti, takže kdo chce se v tomto vzdělávat, tak má možnost, takže asi nedokážu říct, jestli je kvalitnější, nebo ne, spíš že je to více možností pro to, aby byla kvalitnější.

S: Super, a ještě tady mám otázku, jestli poskytujete nějaké vzdělávací aktivity zaměřené na finanční gramotnost pro klientky, které se týkají problémů zadlužení?

R: A v minulosti jsme měli tady různé přednášky na téma finanční gramotnosti právě i dluhová problematika a spolupracujeme s různými právě organizacemi, do budoucna také jako se snažíme klientky jako vzdělávat, ale vždycky to záleží na zájmu klientek pokud je to, protože tyto aktivity jsou dobrovolné tady a pokud klientky, nebo vnímáme tu potřebu, tak nemáme problém prostě uspořádat nějakou přednášku na tady toto téma, případně i třeba zprostředkovat nějaké jako a nějaké lektory nebo i poskytnout i my bychom byli třeba schopni jako poskytnout někteří třeba to ty přednášky to vzdělávání.

S: Jo a takže bývá ta účast jako většinou aktivní, jakože od těch klientek třeba na těch, když už třeba zorganizujete nějakou tu přednášku, tak jestli prostě na to ty klientky jdou anebo?

R: To vždycky jako pokud je o to zájem, tak samozřejmě se toho účastní.

S: Jo.

R: Ale je to jako těžko říct, my opravdu to děláme na základě potřeby a vůbec v zájmu.

S: Jo, takže vlastně až podle zájmu těch klientek vy ho uspořádáte tu přednášku anebo ne, takže většinou ohledně té finanční gramotnosti máte nějaké ty přednášky a takové?

R: Ano, buď je to forma přednášek samozřejmě i každá klientka, která tady v azylovém domě bydlí a má klíčovou pracovníci, tak jí nabízí možnost třeba finančního hospodaření a v rámci individuálního plánování, takže zase máme tady vlastně klientky, které si individuálně

plánují s každou vlastně pracovníci, které tady je a v rámci toho mají taky možnost zvolit si třeba i cíl, více se vzdělat v dluzích, více se orientovat ve svých dluzích, nebo a vlastně vést si finanční hospodaření, což si myslím, že je jako velmi důležité pro jako prevenci zadlužení obecně.

S: A máte pak od těch klientek nějakou jako zpětnou vazbu, jestli jakože jim to třeba pomohlo, jakože ta přednáška, jestli třeba už tomu rozumí líp, nebo takové?

R: Jako ty jako přímo takovou zpětnou vazbu to ověření si třeba jestli jim ta přednáška byla ku prospěchu, nebo ne, tak to to máme v rámci nějakého jako zhodnocení třeba a případně dalšího zájmu.

S: Jo dobře, tak jo, tak děkuju moc.

PŘÍLOHA P III: PARADIGMATICKÝ MODEL

