

Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií



# **Identifikace potřeb a následná práce s motivací v azylových domech pro matky s dětmi**

**Bc. Marta Kupčíková**

**Vedoucí práce: Mgr. Magda Frišaufová, Ph.D.**

**Brno 2017**

### **Čestné prohlášení**

Tímto prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma Identifikace potřeb a následná práce s motivací v azylových domech pro matky s dětmi vypracovala samostatně a pouze s využitím zdrojů citovaných v seznamu literatury.

V Brně dne 30. dubna 2017

.....  
Bc. Marta Kupčíková

### **Poděkování**

Ráda bych na tomto místě poděkovala vedoucí práce Mgr. Magdě Frišaufové, Ph.D. za její vždy vstřícný přístup a především cenné rady a odborné podněty. Dále velké díky patří účastnicím výzkumu – pracovnícím a klientkám azylového domu pro matky s dětmi, za ochotu a čas, který mi věnovaly.

## **OBSAH:**

ÚVOD.....	4
A) Teoretická část .....	6
1    Potřeby .....	6
1.1    Definice potřeby, hierarchie potřeb .....	6
2    Způsoby naplnění potřeb.....	8
2.1    Motivační proces .....	8
2.2    Hodnotová východiska, postoje, zájmy a cíle ovlivňující motivační proces	10
3    Azylové domy pro matky s dětmi.....	12
3.1    Pobyt v azylovém domě jako forma bezdomovectví.....	12
3.2    Azylové domy jako sociální služba .....	12
3.3    Potřeby matek a dětí v azylových domech pro matky s dětmi.....	13
4    Specifika bezdomovectví žen.....	15
4.1    Ženské bezdomovectví.....	15
4.2    Bezdomovectví matek s dětmi .....	16
4.3    Ženy z prostředí domácího násilí .....	16
4.4    Uživatelky návykových látek .....	17
4.5    Ženy přicházející z prostředí sexbyznysu, ženy obchodované .....	18
4.6    Ženy z minoritních etnik (Romové, Vietnamci) .....	19
5    Pracovníci azylových domů pro matky s dětmi .....	21
5.1    Definice pracovníků azylových domů pro matky s dětmi .....	21
5.2    Hodnotová východiska pracovníků azylových domů pro matky s dětmi .....	21
5.3    Úskalí pomáhání u pracovníků azylových domů pro matky s dětmi .....	23
6    Způsoby identifikace potřeb a podpory motivace klientek v azylových domech pro matky s dětmi.....	25
6.1    Podpora sociálního fungování klienta.....	25
6.2    Pomoc a kontrola ve vztahu ke klientům.....	25
6.3    Pomoc materiální a nemateriální .....	27
6.4    Individuální plánování .....	27
6.5    Podpora motivace ke změně.....	28
7    Identifikace, odlišnost, podobnost .....	31
B) Metodologická část.....	32
8    Volba výzkumné strategie.....	32
9    Technika sběru dat .....	32
10    Operacionalizace hlavní výzkumné otázky a dílčích výzkumných otázek .....	33
11    Výběr vzorku.....	39
12    Jednotka zkoumání a zjišťování .....	39

12.1	Jednotka zkoumání.....	39
12.2	Jednotka zjišťování .....	39
13	Realizace a postup sběru dat .....	40
14	Analýza a interpretace dat.....	41
C)	Interpretační část .....	43
15	Potřeby a způsoby jejich naplnění identifikované klientkami azylových domů pro matky s dětmi.....	43
15.1	Kategorie Potřeba bezpečí a jistoty.....	45
15.2	Kategorie Potřeba materiálních věcí .....	48
15.3	Kategorie Potřeba mít vzdělání.....	49
15.4	Kategorie Potřeba uspokojivých vztahů .....	50
16	Potřeby klientek azylových domů pro matky s dětmi a způsoby jejich naplnění identifikované pracovníci těchto služeb.....	53
16.1	Kategorie Klientky mají především materiální potřeby .....	54
16.2	Kategorie Klientky mají vztahové potřeby.....	56
16.3	Kategorie Mnohé potřeby klientek jsou neuvědomělé.....	58
16.4	Kategorie Potřeby klientek se mění podle etnika nebo sociálních skupin.....	59
17	Způsoby práce s motivací klientek azylových domů pro matky s dětmi identifikované klientkami těchto služeb .....	62
17.1	Kategorie Spolupráce mezi pracovníci a klientkami.....	62
17.2	Kategorie Empatie.....	64
17.3	Kategorie Pocit bezpečí.....	65
17.4	Kategorie Vnitřní motivace .....	65
18	Způsoby práce pracovníci s motivací klientek azylových domů pro matky s dětmi identifikované pracovníci těchto služeb.....	68
18.1	Kategorie Klientky v azylových domech jsou „spíše nemotivované“ .....	69
18.2	Kategorie Empatie.....	70
18.3	Kategorie Vztah důvěry a spolupráce .....	71
18.4	Kategorie Práce s potřebami .....	72
18.5	Kategorie Práce s motivací klientek.....	73
19	Shoda a odlišnost identifikace potřeb klientek azylových domů pro matky s dětmi a způsobů jejich naplnění u klientek a u pracovníci těchto služeb .....	76
19.1	Kategorie Potřeby klientek v azylových domech, na kterých se klientky a pracovníci shodují.....	76
19.2	Kategorie Potřeby klientek v azylových domech, v jejichž identifikaci se klientky a pracovníci liší .....	77
20	Shoda a odlišnost identifikace způsobů práce s motivací klientek u klientek a u pracovníci těchto služeb.....	81

20.1	Kategorie Způsoby práce pracovníc s motivací klientek v azylových domech, na kterých se klientky a pracovnice shodují .....	81
20.2	Kategorie Způsoby práce pracovníc s motivací klientek v AD, v jejichž identifikaci se klientky a pracovnice liší.....	82
Závěr	.....	85
Intervenční proměnné	.....	89
Doporučení pro praxi	.....	90
Návrhy dalších výzkumů	.....	91
Bibliografie	.....	93
Anotace	.....	98
Annotation	.....	99
Jmenný a věcný rejstřík	.....	100
Přílohy	.....	102
Příloha č. 1: Organizace FEANTSA	.....	102
Příloha č. 2: Potřeby dětí v azylových domech pro matky s dětmi	.....	103
Příloha č. 3: Osoby ohrožené domácím násilím	.....	104
Příloha č. 4: Ženy jako oběti obchodu s lidmi	.....	105
Příloha č. 5: Koncept sociálního fungování	.....	106
Příloha č. 6: Psychoterapie	.....	107
Stat'	.....	108

# ÚVOD

Téma mé magisterské práce se zrodilo při mé každodenní práci s klientkami v azylovém domě pro matky s dětmi. Již na začátku své praxe sociální pracovnice a klíčové pracovnice v rámci povinného individuálního plánování klientek jsem si začala klást otázku, jaké jsou vlastně potřeby klientek v azylových zařízeních. Které z nich jsou opravdové a které z nich pouze formální. A jestli následně pak pracovnice dobře podporují klientky v jejich motivaci ke změně. Za nežádoucí totiž považuji, že pracovnice nevěnují tomuto tématu dostatečnou pozornost. Potřeby klientek v azylových domech mohou tak být pracovnícím „předem známé“, jejich praxe může být zatížena předsudky a následná práce s motivací klientek stereotypy.

Symbolickým cílem této práce je tedy porozumět tomu, jaké jsou potřeby klientek v azylových domech pro matky s dětmi a jaké potřeby klientek identifikují pracovnice těchto zařízení, jak následně pracovnice podporují motivaci klientek ke změně. V čem se jejich pohled shoduje a v čem se naopak liší. Pracovnice totiž mohou například podle svých představ klamně identifikovat, že základní potřebou těchto matek je zajištění bydlení, pomoc při uplatňování sociálních práv na dávky hmotné nouze, či naučit se hospodařit s penězi. A nezaobírají se takovými potřebami jako je například potřeba klientek psychicky si odpočinout, či znovu nabýt dobrých podpůrných vztahů (s rodiči a sourozenci, s přáteli či partnerem), které mohou pomoci upevnit jejich sebevědomí, naplnit potřebu bezpečí a vyřešit tolik obávanou samotu.

Ptáme-li se, jak tento nežádoucí stav škodí klientkám azylových domů pro matky s dětmi, můžeme říci, že zásadně. Jestliže sociální pracovnice nepracují tak, aby dobře rozpoznaly potřeby klientek v jejich individuální situaci, nebudou schopny klientky dobře podporovat v jejich motivaci, a mohou tyto uživatelky služeb označit za nemotivované. Nebo půjde jen o motivaci vnější (skrze nějakou výhodu či sankci), ale nebudou pracovat s motivací vnitřní, která jediná vede ke skutečné změně. Pouze „zvnějšku“ navrhovaná řešení pak selhávají a problémová situace matek a jejich dětí se neřeší, jejich pobyt v azylových domech se prodlužuje nebo opakuje. To má pak dopad na sebevědomí klientek, na celkový vývoj jejich dětí, a následně se ještě více prohlubuje sociální izolace a vyloučení těchto rodin ze společnosti. Tento stav pak škodí i samotným pracovnícím. Jestliže se sociálním pracovnícím nedaří se svými klientkami spolupracovat, a jestliže nedochází ke zlepšení jejich životní situace (tak, jak by si pracovnice představovaly), mohou vnímat svou práci jako neúčinnou a neúspěšnou. Mohou nabýt dojmu, že jejich namáhavá práce nepřináší ovoce, a to se pak může stát jednou z mnoha příčin vzniku syndromu vyhoření.

Aplikačním cílem této práce je upozornit sociální pracovnice na důležitost reflexe toho, jakým způsobem ony samy identifikují potřeby klientek, a následně jakým způsobem pracují s motivací klientek. V čem se jejich pohled liší nebo naopak podobá pohledům klientek.

Dále chci oslovit vedoucí azylových domů, kteří ovlivňují směr vzdělávání, a supervizory, kteří připravují supervizní plány pro pracovníce v azylových domech. Za žádoucí považuji, aby sociální pracovníce navazovaly dostatečný vztah otevřenosti a důvěry s klientkami a uměly jim pomoci zjistit/uvědomit si/pojmenovat, jaké jsou jejich potřeby, z jakých možností a cílů mohou volit. Potom budou moci klientky dobře podporovat v procesu motivace - nalézt pravý smysl vedoucí ke změně, poukazovat na ambivalenci mezi současnou a jimi chtěnou situací a posilovat je v naději, že změna je možná. Také za žádoucí považuji, aby sociální pracovníce výše uvedený problém opakovaně při své práci reflektovaly a uměly se poučit ze svých chyb.

Hlavní výzkumná otázka je formulována takto:

*„V čem se podobají a v čem se liší potřeby a způsoby naplnění potřeb klientek azylových domů pro matky s dětmi a následně i způsoby práce s motivací klientek identifikované klientkami a pracovnícemi těchto služeb?“*



# A) TEORETICKÁ ČÁST

## 1 Potřeby

Na začátku své práce se zaměřuji na definici pojmu potřeba. Popisuji, jak různí autoři potřeby člověka rozdělují, jaký vidí vztah mezi nimi. Toto vymezení je nezbytné pro ukotvení mého výzkumu, ve kterém se budu zabývat otázkou identifikace potřeb klientek v azylových domech pro matky s dětmi.

### 1.1 Definice potřeby, hierarchie potřeb

Pro člověka je nezbytné, aby udržoval dobrý fyzický, psychický a sociální stav svého bytí. Smyslem jeho jednání je pak tento stav udržovat (Nakonečný, 2014). „Člověk musí být tím, čím má být, kým může být. Musí zůstat věrný své vlastní povaze“ (Maslow in Nakonečný, 2014, s. 21). Sebeuskutečňuje se. Něco chce či dělá proto, že mu něco chybí, má nějakou potřebu.

Potřeba je „stav nějakého nedostatku v biologickém a sociokulturním bytí člověka“ (Nakonečný, 2014, s. 162). Tento nedostatek se projevuje jako pocit. Například potřeba vody jako pocit žízně nebo potřeba sociálního kontaktu jako osamělost. Zároveň vytváří stav napětí a dynamické síly v člověku (Nakonečný, 2014). Potřeby jsou individuální a individuální je i reakce na jejich uspokojení (Tajanovská, 2011). Podle Csikszentmihalyiho (2015) každou informaci, kterou dostáváme, hodnotíme podle toho, co přináší našemu já, jak naplňuje naše potřeby. Podporuje nás? Ohrožuje nás? Je neutrální? Nová informace nás pak přiměje pracovat na odvrácení hrozby nebo naopak posílí naše cíle, uvolní psychickou energii, buduje silnější a sebevědomější já.

Pokud nedojde k uspokojení potřeby, dochází k deprivaci, ke strádání (Tajanovská, 2011). Deprivace může být absolutní, kdy nejsou uspokojeny základní existenční potřeby pro přežití, nebo relativní, kdy člověk ve srovnání s ostatními svoji životní situaci vidí jako nepříznivou (Tajanovská, 2011). Dlouhotrvající deprivace může vést k narušení psychické stability. Dostávají se potíže jako pocit odcizení a dezorientace, strnulost, pasivita, neschopnost vlastního rozhodování, nedůvěřivost, izolace, osamělost (Tajanovská, 2011). Když není deprivace dlouhodobě řešena, volí člověk únik rezignací nebo změni postoj k dané potřebě (Tajanovská, 2011). Stres vznikající v důsledku neuspokojení základních potřeb vede tedy člověka jak k obraně, tak k útoku. Vidí svět jako chaotický, cítí se jako ve slepé uličce, citově se neangažuje, má pocit, že zvládnutí těžké situace je nad jeho síly (Křivohlavý, 2009).

Doyal a Gough (in Nakonečný, 2014) uvádí, že máme dvě základní potřeby: fyzické přežívání (vrozené, biogenní) a sociální přežití (sociokulturní). Zatímco Tajanovská (2011)

mluví 1, o *biologických potřebách*, vyvolaných pudů a reflexy. Patří zde kromě základních uspokojení například i potřeba tepla, snaha vyhnout se bolesti, potřeba odpočívat a pravidelně spát a mateřský pud. Projevují se skrze pocity žízně, hladu, bolesti, únavy atd. 2, o *psychologických potřebách* – tzn. o potřebách něčeho pozoruhodného dosáhnout, mít osobitý projev, překonat sám sebe, žít smysluplně, orientovat se ve světě atd. Negativní pocity z nenaplnění jsou strach, nejistota, ohrožení, smutek nebo méněcennost. Podoby psychologických potřeb ovlivňuje osobnost člověka, věk, pohlaví, vzdělání i sociální prostředí (Tajanovská, 2011). Dále píše 3, o *sociálních potřebách* vycházejících ze vztahů k druhým, k okolí, ke společenským nárokům. Jde o potřeby sociálního kontaktu, chránit a být chráněn, pomáhat a spolupracovat, být sociálně začleněn, mít pozitivní sebehodnocení, ale mít i určité prostředky a peníze (Tajanovská, 2011). A konečně 4, o *spirituálních potřebách*, které vše prolínají, prostupují celou osobností. Jde o potřeby naděje, lásky, úcty, odpuštění a hledání smyslu života. V užším smyslu jde o potřeby víry, náboženství či modlitby (Tajanovská, 2011).

Frankl (1997) také mluví o *noogenní potřebě*. Jde o potřebu mít smysluplný život, mít smysluplný cíl. Tedy aby život měl přesah, aby jeho existence byla sebetranscendentní. Považuje ji za základní zájem člověka. Dlouhodobá neschopnost člověka najít odpověď na otázky po smyslu vedou k jeho existenciální frustraci a následně ke vzniku noogenní neurózy. Pocit vnitřní nenaplněnosti překonává například experimenty s drogami či vztahovými závislostmi (Navrátil, 2013a). Naplněním noogenní potřeby je ale žít pro někoho či pro něco (Navrátil, 2013a). Únikem z existenciální frustrace pak může být tzv. provizorní postoj života - žít ze dne na den, fatalistický postoj k životu - přesvědčení, že vše je osud, který nelze ovlivnit, kolektivismus – přimknutí se k postojům většiny, a fanatismus – uznání jen vlastního způsobu myšlení a jednání (Navrátil, 2013a).

Maslow (in Tajanovská, 2011) nahlíží na potřeby jako na ty, které mají pro člověka různou důležitost či naléhavost. Potřeby vyšší (potřeba sounáležitosti, uznání, potřeba seberealizace) se objevují po uspokojení potřeb nižších (fyziologické potřeby, potřeba jistoty a bezpečí). Jsou známy však i situace, kdy člověk dá přednost vlastní seberealizaci či sebetranscendenci před primární potřebou, dokáže obětovat svůj vlastní život (Tajanovská, 2011).

## 2 Způsoby naplnění potřeb

V této kapitole se budu zabývat způsoby, kterými člověk své potřeby naplňuje. Děje se tak skrze motivační proces. Ten má různé složky, své fáze, a zároveň jeho podobu ovlivňují i činitelé jako hodnotová východiska, postoje, zájmy či cíle člověka. Pochopení principů motivačního procesu je nezbytné pro mou výzkumnou práci, která se zabývá identifikací potřeb klientů a následně podporou jejich motivace ke změně.

### 2.1 Motivační proces

Snaha o naplnění potřeb je příčinou vzniku tzv. motivačního procesu. Ten je zároveň zcela individuální (Nakonečný, 2014). Slovo *motivace* pochází z lat. „moveo – hýbám“. Jde o proces, při kterém různé síly způsobují pohyb jedince, tj. jeho chování (Nakonečný, 2014). Během něj se utváří cíl (odpověď na potřebu), síla (snaha na dosažení) a trvání chování (člověk se nenechá od cíle odvést) (Nakonečný, 2014).

Na motivačním procesu se podílí tyto činitelé, které uvádí Cattell (in Nakonečný, 2014):

Osobnost („Já“).

Motivační stav určité intenzity („bych chtěl“).

Situace („za těchto okolností“).

Chování („prostřednictvím toho a toho“).

Cíl („učinit toto“).

Z toho vyplývá, že motivace není problém osobnosti ani povahový rys, ale stav připravenosti ke změně a tento stav se v závislosti na okolnostech může měnit a lze jej ovlivňovat (Miller, Rollnick, 2004).

Maslow (2014) uvádí tzv. *teorii motivace*, která vychází ze dvou zjištění:

1, Nikdy nelze dosáhnout motivačního klidu. V bdělém stavu jsme neustále nositeli nějaké pohnutky, i když může být slabá, že si jí sotva všimneme. Jakmile je uspokojena jedna pohnutka, hned ji nahradí jiná.

2, Pořadí potřeb není náhodné. Prioritu získává ta potřeba, která je z biologického hlediska naléhavější a tím má i větší prepotenci. Nejsou tedy potřeby primární nebo sekundární, ale ty které jsou více nebo méně naléhavé. To neznamená, že by potřeby s nižší prepotencí nebyly, jsou jen „hluboce zakořeněny v samém jádru lidské přirozenosti“ (Maslow, 2014, s. 11).

Podle Maslowa (2014) určuje motivační dynamiku především tzv. *nedostatková motivace*. Cílem motivačního procesu (chování člověka) je tedy nějaká změna, kterou se naplní neuspokojená potřeba. Maslow (2014) ale uvádí, že nedostatková motivace ovlivňuje i naše vnímání reality. Sami sebe i okolí nutíme, abychom: Byli nasyceni! Byli milováni! Byli

respektování! Takovýto člověk hledí na svět přes „zamlžené brýle“ a tráví část svého života naplňováním té či oné prepotentní nedostatkové potřeby. Pokud ale jednou budou nedostatkové motivace dobře naplněny, zamlžené brýle vyčistíme (Maslow, 2014). Člověk nebude poháněn nedostatkovými potřebami, obavami a podezřeními, ale objeví se nový typ motivace – metamotivace – jejím jádrem je pak sebeaktualizace, „*schopnost účinněji vnímat realitu a mít k ní uspokojivější vztah*“ (Maslow, 2014, s. 13).

Lze říci, že změna, ke které dochází během motivačního procesu u člověka, který je sám za naplnění svých potřeb zodpovědný podle „*práva na seburčení – svobodně se rozhodovat a vybírat mezi možnostmi*“ (Nečasová, 2003, s. 37), probíhá v šesti fázích, které uvádí Miller a Rollnick (2004). Fázemi změny, než je změna skutečně trvalá, může člověk projít několikrát. A to fází:

1. Prekontemplace – osoba ještě nezačala o změně, o své potřebě, přemýšlet, ještě si svůj problém neuvědomila. Bude překvapena, když ji někdo osloví s tím, že má potíže.
2. Kontemplace – stav ambivalence. Člověk si začíná uvědomovat svůj problém, ale ocitá se na houpačce pro a proti. Lidé v této fázi začínají vyhledávat pomoc, dělají tzv. rozhodnutí, od kterých poté ustupují.
3. Rozhodnutí – okamžik, kdy může člověk vykročit ke změně (Miller, Rollnick, 2004). Má alespoň malou důvěru v uskutečnění změny, ve vlastní schopnosti, ale i určitou míru připravenosti změnu uskutečnit (Soukup, 2014). Pokud tak neudělá, vrací se do kontemplace (Miller, Rollnick, 2004).
4. Akce – osoba začne změnu realizovat (Miller, Rollnick, 2004).
5. Udržování - lidé pokračují v dobrém předsevzetí, aktivují dobrou vůli, vytváří nový návyk (Miller, Rollnick, 2004).
6. Relapsu – uklouznutí nazpět (Miller, Rollnick, 2004).

Klíčový je pak stav ambivalence, kdy si začíná uvědomovat svůj problém, ale ocitá se „na houpačce pro a proti“ (Miller, Rollnick, 2004). „*Prožívá rozpor mezi současným stavem a představou změněného*“ (Soukup, 2014, s. 22). Je přirozenou součástí každého motivačního procesu. Ve chvíli, kdy se osoba v mysli přikloní k jedné z variant, začne vidět její nedostatky a přikloní se k druhé variantě, která jí nyní připadne lákavější. Pak si ale zase uvědomí, co ztratí, jestliže nezvolí variantu první. Nepříjemné pocity pak mohou způsobit, že na rozhodování pozapomene a věnuje se něčemu jinému (Soukup, 2014). Jsou zde dvě zákonitosti: 1, Každá osoba má pro jakékoli chování vždy nějaký důvod. 2, Čím více se přiklání k jedné variantě, tím více je pro ni lákavější ta druhá. Problém nastává, když je tento ambivalentní stav obtížně řešitelný nebo když přejde do chronicity (Soukup, 2014).

## 2.2 Hodnotová východiska, postoje, zájmy a cíle ovlivňující motivační proces

Na volbě cíle motivačního procesu se podílí *motiv* neboli motivační obsah, „*zážitek nebo způsob jednání, přinášející nějaké uspokojení*“ (Nakonečný, 2014, s. 15). Mezi nejznámější motivy, které mohou být vědomé a nevědomé, patří pudy (obživy, sebeúcty, pohlavní, rodičovské atd.), komplexy (méněcennosti, nadřazenosti), zájmy, aspirace, ideály, zvyky (Tajanovská, 2011). Dále tzv. *incentivy* – vlastnosti cílových objektů, které mají určité stimulační hodnoty pro toho, kdo je jimi motivován (Nakonečný, 2014), ale i podle Křivohlavého (2010) *ctnost naděje*- „*emoce, která se váže k představě, že vše, co je žádoucí, je i možné*“ (Křivohlavý, 2010, s. 12). Označuje ji za energii, která je uplatňována ve chvílích, kdy se člověk setká s překážkou, a je tak schopen hledat nové alternativy cest k cíli (Křivohlavý, 2010).

Je známo, že některé potřeby a způsoby jejich naplnění jsou pro někoho nepřijatelné, ale pro jiného, který se pohybuje v jiné kultuře či subkultuře, normální nebo lákavé (Miller, Rollnick, 2004). To závisí například na hodnotách, postojích a zájmech konkrétního člověka. Hodnotami je „*vše, co považujeme za významné a důležité. Jsou to normativní standardy, které mají vliv na naše rozhodnutí pro jednu z alternativ jednání*“ (Nečasová, 2001, s. 49). Podle Frankla (Navrátil, 2013a) jsou lidé odpovědní za to, jak ve svém životě hodnoty realizují, hodnoty na ně kladou požadavky. Dělí je na hodnoty tvůrčí, které realizují prací a aktivitami, hodnoty zážitkové, ty které přijímají z vnějšího světa (z přírody, z umění, ze vztahů) a hodnoty postojevé, které lidé hledají v osudových situacích, které nemohou ovlivnit (Navrátil, 2013a).

*Postoj* je naučený přístup, systém určitých tendencí mít k něčemu určitý citový vztah, určitým způsobem o něčem přemýšlet a mít snahu se vůči němu určitým způsobem chovat (Nakonečný, 2009). S postojem souvisí úskalí vzniku stereotypů, kdy ve vztahu k nějakým skupinám nebo jednotlivcům si utváříme schémata, například na základě prvního dojmu, efektu mírnosti a shovívavosti, na citovém vztahu k danému objektu nebo na momentální náladě pozorovatele (Míček, 1980). Jsou-li obsahy postojů negativní, mluvíme o předsudcích (Výrost, Slaměník, 2008).

*Zájem* je raná emoce, kterou lze pozorovat u dítěte již v prvních dnech života. Zájem způsobuje to, že něco upoutá celou naši pozornost. Zájem provází živost, aktivita a zanícení pro danou věc nebo osobu (Müller, Müller, 2006). Zájem vysvětluje, proč se lidé chovají určitým způsobem. Lze jej nahradit slovy instinkt, touha či přání (Csikszentmihalyi, 2015)

Na volbě *cíle* motivačního procesu se podílí to, v jaké etapě života se člověk aktuálně nachází. Podle Ericsona (in Navrátil, 2013b) jednotlivec prochází životem a roste tím, jak naplňuje své vývojové potřeby. Každá etapa má svůj vývojový úkol, a zároveň každý člověk očekává, že na své lineární životní trase dojde k určitému intimnímu a pracovnímu naplnění.

Na něj navazuje Alan (in Navrátil, 2013b) s tzv. *etapizací života*. Rozděluje lidský život na období raného dětství (od narození do 2 let), kdy mezi potřeby a očekávání tohoto období patří potřeba citové vazby k blízkému člověku, komunikace, potřeba odlišit sebe sama od okolí. Na předškolní věk (2 až 5 let) – potřeba identifikovat sociální vztahy, ve kterých dítě žije, osvojování návyků, potřeba hry a napodobování. Školní věk (6 až 12 let) – potřeba vrstevnických vztahů, potřeba se vzdělávat, tvorba zájmů, postojů a ideálů, potřeba odpovědnosti a rozhodování. Na období puberty (12 až 15 let) – potřeba identifikace sebe sama, emancipace od rodiny, vztahu mezi pohlavími. Dospívání (16 až 20 let) – potřeba nezávislosti, zároveň intimity a sexuálních vztahů, selekce zájmů, nabytí práv a odpovědnosti za svůj vlastní život. Dospělosti (21 až 40 let) – potřeba osvojování a sladování sociálních rolí, stabilizace životních plánů a sociálních kontaktů, společenská angažovanost. Pozdní dospělosti (41 až 65 let) – potřeba zhodnocování dosavadního života, potřeba nově formovat životní perspektivy v důsledku krize středního věku, formování nových sociálních vztahů po odchodu dětí z primární rodiny. A na období stáří (od 66 let) – potřeba přijetí závislosti a růstu nesoběstačnosti, potřeba překonat profesní prázdnotu a osamělost (Navrátil, 2014b).

Tyto fáze životního cyklu pak mohou ovlivňovat různé rizikové faktory: nemoc, příslušnost k určité etické menšině, osamělé mateřství (Navrátil, 2013b). Úkolem člověka je dané potřeby ve své etapě naplnit, pokud se tak nestane, přenáší tato očekávání do dalších vývojových období (Navrátil, 2013b).

### 3 Azylové domy pro matky s dětmi

V této kapitole seznamuji čtenáře s prostředím, ve kterém budu výše uvedený problém identifikace potřeb a následné motivace klientek ke změně zkoumat. Pobyt v azylovém domě pro matky s dětmi je vlastně určitou formou bezdomovectví, ale zároveň má svou vlastní institucionální podobu.

#### 3.1 Pobyt v azylovém domě jako forma bezdomovectví

Na pobyt v azylovém domě můžeme nahlížet jako na formu bezdomovectví (Hradecký et al., 2007). To „vzniká kombinací nepříznivé sociální situace a nedostatečných kompetencí jedince“ (Pěnkava, 2013, s. 338). Podle organizace FEANTSA (viz. Příloha č. 1) je člověk bez domova ten, u kterého absentují tři domény, které tvoří domov: *fyzická doména*, mít slušné obydlí způsobilé k naplňování potřeb osoby a její rodiny, *sociální doména*, mít možnost soukromí a udržovat společenské vztahy, a *právní doména*, mít k obydlí právní nárok, jistotu užívání nebo i výlučné vlastnictví (Hradecký et al., 2007). Hradecký (et al., 2007) uvádí, že bezdomovectví je fenomén, který pro svou rozmanitost nemůže být jednoznačně definován, nelze konkrétně vyčíslit jeho skutečnost. Pouze můžeme odhadovat, že například v roce 2010 tvořili lidé bez domova 0, 34% české populace (Schwarzová, 2010). Zároveň Schwarzová (2010) píše o tom, že existuje kromě bezdomovectví zjevného i skryté či potenciální.

#### 3.2 Azylové domy jako sociální služba

Podle zákona 108/2006 Sb., O sociálních službách, § 57, jsou azylové domy „*pobytové služby*“, které „*na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci, spojené se ztrátou bydlení*“ poskytují pomoc. Služba obsahuje tyto základní činnosti: „*poskytnutí ubytování*“ uživatelům služeb a „*pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí*“ klientů (Zákon 108/2006 Sb.).

Azylové domy pro matky s dětmi jsou tedy chráněnými bytovými jednotkami, ve kterých klientky v obtížné životní situaci spojené se ztrátou bydlení přechodně nalézají ubytování (Navrátilová, 2013). Slouží k ochraně matek a dětí a k podpoře a zlepšení jejich sociálního fungování (Navrátilová, 2013). V České republice je zřízení této ochrany zaštitěno zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí (OSPOD, 2016), který chrání dítě jak narozené, tak nenarozené (Navrátilová, 2013).

„*Pracovníci těchto zařízení nabízejí svým klientům různorodé aktivity směřující k tomu, aby zvýšily své kompetence v oblasti péče o děti, finančního hospodaření, péče o domácnost,*

*orientace v síti lokálních sociálních služeb atd.*“ (Navrátilová, 2013, s. 429). Cílem činnosti pracovníků je, aby klientky pobývaly v zařízeních co nejkratší možnou dobu a aby se navrátily do běžného života bez potřeby pobytových sociálních služeb (Navrátilová, 2013). Některé azylové domy mají zaměření na různé cílové skupiny: pro těhotné, pro matky s novorozenci a malými dětmi, pro ženy z prostředí domácího násilí (ty mívají statut neveřejné adresy a přísnější bezpečnostní pravidla), krizová lůžka k okamžitému přijetí klientek v krizi atd. Pobyt v azylových zařízeních si matky hradí, před nástupem si musí matky podat žádost a probíhá sociální šetření situace klientky sociálním pracovníkem (Navrátilová, 2013). Zařízení často také spolupracují s Orgánem sociálně právní ochrany dětí (dále jen OSPOD) a s Policií České republiky.

### **3.3 Potřeby matek a dětí v azylových domech pro matky s dětmi**

Azylové domy pro matky s dětmi uspokojují potřebu bydlení a fyzického bezpečí rodiny s jedním rodičem. Pracovníci ale také klientkám nabízejí další možnosti podpory - naučit se dobře hospodařit s financemi, schopnost nalézt a udržet si zaměstnání či vlastní bydlení, získat sociálněprávní dovednosti či dovednosti pečovat o svou domácnost, o dítě i o sebe (Koláčková, Kodymová, 2010). Mají za to, že takto uspokojí akutní potřeby svých klientek. Pro tyto matky je však také důležité uspokojit i další potřeby, které si definují ony samy. Kumulace problémů těchto matek také způsobuje, že časově omezený pobyt v azylovém domě je krátký na to, aby tyto ženy získaly schopnosti a dovednosti k životu bez potřeby pobytových sociálních služeb. Proto se jejich pobyty v těchto zařízeních opakují.

Podle Hradeckého (et al., 2007) má pobyt v azylovém domě pro klientky tyto rizika: *„neschopnost nebo neochota přizpůsobit se provoznímu režimu, časově omezený pobyt zpravidla nepřevyšující jeden rok, není návaznost na vyšší integrační stupeň např. na sociální bydlení“* (Hradecký et al., 2007, s. 36). Naopak ale uvádí i tzv. příležitosti, kterých klientky při pobytu v azylovém domě mohou využít: klientky obdrží písemnou smlouvu o ubytování, kterou mohou uplatnit při žádosti o dávky sociálního zabezpečení, ze zákona mají právo na podporu sociálního pracovníka, sociální práce s klientkami je individuální (Hradecký et al., 2007).

*„V sociálně ohrožených rodinách se objevuje celá škála rizik a neadekvátně naplněných potřeb dětí“* (Bechyňová, Konvičková, 2011, s. 55). To se týká i dětí v azylových domech pro matky s dětmi (viz. Příloha č. 2).

*„Čím je dítě mladší, tím je zranitelnější, prostředím ovlivnitelnější, ale i tvárnější“* (Vymětal, 2010, s. 177). Náprava deprivace potřeb dítěte je možná skrze sociální a psychologickou intervenci. Ta má být zaměřována na nejbližší osoby kolem dítěte. Dítě je totiž



neseno sociálními vztahy. U malých dětí se pracuje zvláště s matkou, u školáků i s ostatními blízkými i kamarády (Vymětal, 2010).

Nedostatečné naplnění základních potřeb dítěte pak hodnotí pracovníci OSPOD, a reagují na ně opatřeními stanovenými zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí (Bechyňová, Konvičková, 2011).

## 4 Specifika bezdomovectví žen

Tato kapitola nastiňuje složitost ženského bezdomovectví. To zahrnuje velké množství příčin, důsledků, ale i specifických potřeb jednotlivých skupin žen bez domova. I když se tyto příčiny a potřeby často kumulují, snažím se v této kapitole jimi jednotlivě zabývat, aby moje výzkumná práce byla co nejkompexnější.

### 4.1 Ženské bezdomovectví

Ženské bezdomovectví je velmi často bezdomovectví skryté, což může mít souvislost s tradiční rolí ženy ve společnosti (Benešová, 2016). Ženy mnohdy raději setrvávají v nevyhovujících podmínkách či násilných vztazích, aby skutečnost svého bezdomovectví oddálily. Nejčastějším důvodem je péče o dítě. Ztráta bydlení by totiž mnohdy pro ně znamenala i ztrátu dětí (Benešová, 2016). Zároveň se tyto ženy potýkají s určitou stigmatizací. Společnost na ně pohlíží s posměchem, pohrdáním a s odmítavým postojem, a to i ze strany zdravotnických zařízení a úřadů, což má přímý vliv na to, jak ženy samy sebe vnímají. To může vést k tomu, že tyto ženy pak odmítají jakoukoli formu pomoci (Benešová, 2016). „Žena v situaci bezdomovectví je tak příliš izolovaná, velmi často nemá informace o dostupné pomoci, přičemž její podpůrné sítě se většinou rozpadají (Benešová, 2016, s. 6). „Klíčem k účinné pomoci ženám bez domova je jednak citlivá terminologie a jednak i důstojná komunikace s těmito ženami ze strany policie, úřadů či poskytovatelů služeb“ (Benešová, 2016, s. 6).

Potřeby žen v bezdomovectví jsou rozmanité, a to v souvislosti s příčinou vzniku jejich situace. Poměrně často však dochází ke kumulaci těchto příčin: jsou zároveň matkami samoživitelkami, odešly z prostředí domácího násilí či z prostředí sexbyznysu, jsou uživatelkami návykových látek, patří k etnickým menšinám atd. Společným jmenovatelem příčin jsou pak traumata vycházející z násilí páchaného na ženách (Benešová, 2016). Proto i jejich potřeby bývají podobné (lékařské ošetření, psychologická pomoc, zajištění příjmu atd.).

Problémy se těmito ženám cyklicky opakují. Velmi často totiž dosahují nízké úrovně vzdělání, těžce hledají zaměstnání, a peníze se pak snaží získat žebráním nebo sexuálními službami (Reeve, Casey, Goudie, 2006, vlastní překlad). Navíc asi čtvrtina žen bez domova začala žít život na ulici ještě přes 16 rokem věku (Reeve, Casey, Goudie, 2006, vlastní překlad), v tomto stavu tedy setrvávají dlouhodobě.

Mezi principy spolupráce s ženami v sociálně tísnivé situaci pak patří *partnerský přístup* ze strany pracovníků, založený na dlouhodobém vztahu důvěry, *empowerment (zmocnění)*, který se váže k posilování vědomí klientek ve vztahu k hranicím v osobním i profesním životě, *genderově citlivý přístup*, jehož úsilím je zvyšovat sebevědomí a kompetence žen bez domova, a

*bezpečné prostředí*, a to materiální a nemateriální, tj. od osobního a rovného přístupu k těmto ženám, zajištění prostoru pouze pro ženy v rámci institucí, podpory sebevědomí, až po důležitou finanční jistotu (Doleželová, 2015).

## 4.2 Bezdomovectví matek s dětmi

Bezdomovectví matek s dětmi je zapříčiněno podle zdroje NCH Fact Sheet 12 (2007, vlastní překlad) nízkým příjmem matek samoživitelek, nedostatečnou bytovou politikou státu, ale například i odchodem těchto žen z prostředí domácího násilí, kdy je pak rodina bez příjmu.

Osamoceným rodičem nebo rodičem samoživitelem je podle Kodymové a Koláčkové (2010) rodič, který nežije s partnerem. Podle výzkumu jde nejčastěji o ženu, a jen v 10 % o muže (Kodymová, Koláčková, 2010). Matky samoživitelky jsou často přehlíženou skupinou, protože je velmi složité tuto skupinu identifikovat. Domácnosti rodičů samoživitelů jsou však, pokud jde o riziko chudoby a jejího přenášení na další generace, mnohem zranitelnější než domácnosti se dvěma rodiči (Matera, 2011). V současnosti je matkami samoživitelkami 5 % evropských žen, v ČR je tento podíl dokonce 7,5 % (Brzobohatá, 2011).

NCH Fact Sheet 12 (2007, vlastní překlad) definuje, že bezdomovectví rodin s dětmi je zničující zážitek pro tyto rodiče a děti. Narušuje prakticky všechny aspekty rodinného života, poškozuje fyzické a emocionální zdraví členů rodiny, má dopad na vzdělávání a rozvoj dětí a často má za následek i rozdělení příslušníků rodiny bez domova (NCH Fact Sheet 12, 2007, vlastní překlad).

Většinová společnost zaujímá k rodičům s dětmi bez domova dvojí postoj. Viní je a činí je odpovědné za svou situaci, anebo jim naopak za jejich stav nepřičítá odpovědnost. Podle Pěnkavy (2013) jde však o tzv. absenci sociálních dovedností poradit si s nároky zátěžové životní situace jedince. Dlouhodobý stav matek bez domova navíc „*snižuje motivovanost ke změně, která může postupně úplně vymizet*“ (Pěnkava, 2013, s. 339).

## 4.3 Ženy z prostředí domácího násilí

Domácí násilí (dále jen DN) je definováno jako „*opakující se, jednostranné násilí fyzické, psychické, sexuální či sociální a ekonomické, které se ve vztahu mezi blízkými osobami bydlícími ve společném obydlí vyskytuje dlouhodobě*“ (Čírtková, 2013). Jde o nejrozšířenější formu násilí vůbec, které je zároveň nejméně kontrolované a nejvíce podceňované (Schneider in Čírtková, Vitoušová, 2010). Mezi klasické projevy domácího násilí patří: ponižování, vyhrožování, soustavná kontrola, systematická sociální izolace, fyzické napadání, znásilňování atd. (Bednářová, 2009). U oběti DN se prohlubují nežádoucí důsledky syndromu týrané osoby a

celkové destrukce osobnosti (Ševčík, Špatenková 2011). Osoby ohrožené DN jsou definovány v Příloze č. 3.

Podle Čírtkové a Vitoušové (2010) mají oběti z prostředí DN tyto specifické potřeby: zajištění okamžité sociální a legislativní pomoci, stejně i pocitu fyzického a psychického bezpečí, získání ekonomické nezávislosti na agresorovi, psychická podpora v důsledku posttraumatického stresového syndromu žen i dětí, přijetí od okolí – nové nebo obnovené sociální vztahy.

Povědomí veřejnosti o DN deformují tyto mýty: Domácí násilí fakticky neexistuje, oběti si za to mohou sami (Matera, 2011). Jedná se jen o běžné hádky. Oběti mají na násilí jistě podíl, jinak by násilníka opustily. Nikdo nemá právo se vměšovat do soukromých záležitostí partnerů či rodiny (Křehová, 2015).

## 4.4 Uživatelky návykových látek

Závislost na alkoholu i na ostatních nealkoholových návykových látkách je definována jako přítomnost několika znaků závislosti za posledních 12 měsíců, z nichž nejvíce klíčový je znak zhoršeného sebeovládání ve vztahu k alkoholu či k psychoaktivním látkám. Při závislosti pak dochází k fyzickým, psychickým, sociálním a morálním poškozením (Nešpor, 2013). Podle Preslové (2015) bývá problematika alkoholu či alkoholismu v praxi v porovnání s nealkoholovými drogami více podceňována a opomíjena. Navzdory destruktivním důsledkům bývá totiž alkoholismus v naší společnosti více tolerován, není pokládán za tak nebezpečný. „*Nejčastěji zneužívanou drogou je pak pervitin, v kombinaci s jinou látkou (někdy i alkoholem). Dále se setkáváme se zneužíváním opiátů (nejčastěji s heroinem) či se zneužívanou substituční látkou Subutexem, často v kombinaci s řadou léků*“ (Preslová, 2015, s. 3).

Matkami se často ženy závislé na návykových látkách stávají neplánovaně a nechtěně. Těhotenství jsou pozdě zjištěná, během nichž některé matky dále drogy a alkohol užívají, a současně žijí ve špatných sociálněekonomických podmínkách (Preslová, 2015). „*Důsledky užívání drog v těhotenství závisí především na tom, zda se jedná o experiment, nepravidelné užívání, nebo naopak o dlouhodobé devastující zneužívání či závislost. Ženy, které jsou občasné uživatelky, a které si uvědomují škodlivé důsledky užívání drog, obvykle v těhotenství přestávají a jsou schopny abstinovat*“ (Preslová, 2015, s. 3). Odolnost k droze je u těhotné ženy i dítěte velmi individuální. Klinické projevy nemusí odpovídat délce doby, po kterou matka drogy užívala (Preslová, 2015). Pravdou ale je, že děti drogově závislých rodičů vykazují často lepší dlouhodobou prognózu než děti rodičů alkoholiků (Preslová, 2015).

Tyto matky obvykle nemají dobré sociální zázemí a zároveň nemají vyřešený postoj k dalšímu užívání drog a alkoholu (Preslová, 2015). Otcové bývají také často uživateli drog.

O dítě spíše neprojevují zájem, jde totiž často o náhodné či jednorázové známosti, ale často bývají pro matku velice významnou, často někdy jedinou blízkou osobou. Z tohoto důvodu mívají značný vliv na motivaci ke změně, na vztah a péči matky k dítěti (Preslová, 2015).

Mezi potřeby matek abstinujících uživatelék návykových látek patří: zabezpečení základního zdravotního zázemí, pomoc v krizi, psychiatrická péče (Müllerová, Matoušek, Vondrášková, 2010) a psychoterapie. Dále řešení drogové problematiky - motivační práce ke změně životního stylu směrem k větší odpovědnosti za své chování, prevence relapsu, sociální a právní poradenství, přijetí role matky, osvojení si základních dovedností v péči o dítě a vytvoření bezpečného a zdravého prostředí pro sebe a své dítě (Preslová, 2015).

Vůči uživatelům návykových látek se mohou objevovat tyto mýty, o kterých píše Radimecký (2006): Abstinenční příznaky jsou nesnesitelně trýznivé. Léčba uživatelů návykových látek nefunguje. Uživatelé drog jsou hloupí lidé, kteří v životě nic nedokázali. Závislost je dědičná neléčitelná nemoc. „*Jednou feťák, navždy feťák*“ (Radimecký, 2006).

## **4.5 Ženy přicházející z prostředí sexbyznysu, ženy obchodované**

Prostituce je poskytování sexuálních služeb za úplatu (Malinová, 2013). Průměrný věk žen v sexbyznysu se pohybuje okolo 28 let. Motivem jsou většinou vydělané peníze určené pro sebe, ale i finanční tíseň, nezaměstnanost, zadlužení atd. (Malinová, 2013). Některé ženy pak ve spojení s mateřstvím odcházejí z prostředí sexbyznysu a ocitají se v azylových domech. Podle Malinové (2013) je nejdůležitější specifickou potřebou těchto žen získání jiného dostačujícího finančního zdroje, naučit se spoléhat sama na sebe a pomoc se vzděláváním a rekvalifikací.

„*Nejvíce ohrožené jsou ženy obchodované*“ (Malinová, 2013, s. 343). Jejich situace je popsána v *Příloze č. 4*. Základní potřebou těchto žen je podle pracovníků La Strady, organizace pomáhající obětem obchodování s lidmi, fyzické a lékařské ošetření (Klientka může mít akutní onemocnění i zranění, může nebo nemusí trpět přenosnou chorobou, může nebo nemusí být těhotná.) (La Strada, 2016b), zajištění bezpečí (Klientka většinou chce využít zařízení s neveřejnou adresou. Nechce kontaktovat nikoho blízkého, nikoho z rizikového prostředí. Může chtít změnit svůj vzhled. Může mít vlastní kulturní či genderový přístup a hodnoty.) (La Strada, 2016b) a psychologická a sociální pomoc (Klientka může mít akutní reakci na stres nebo příznaky posttraumatické stresové poruchy – ztrátu či poruchu paměti, nesoustředěnost (La Strada, 2016a), noční můry, náhle emoční a tělesné projevy spojené s flash-backem, nespavost apod.) (La Strada, 2016b). Sociální pracovníci by měli při rozhovoru s těmito klientkami pamatovat na principy krizové intervence, poskytovat podporu a posilu,

normalizovat následky prožité situace, vyslechnout popis těžkých situací a akceptovat pocity studu, umožnit klientkám zpracování pocitů viny (La Strada, 2016b).

Osoba, která vede rozhovor se ženou přicházející z prostředí sexbyznysu či se ženou, která se stala obětí obchodu s lidmi, by si měla dávat pozor na případnou viktimizaci či moralizování (La Strada, 2016b). Ohrožené ženy totiž při komunikaci často mohou znít nedůvěryhodně, jako kdyby si vymýšlely. Tvrdí, že se jich to netýká. Na některé situace, které prožily, si nevzpomínají, nepamatují si jména, místa (La Strada, 2016a). Mohou být pasivní, až apatické, sdělovat informace na přeskáčku, takže působí dojmem, že na sebe logicky ani časově nenavazují (z rozhovoru není jasné, co se kdy a komu stalo...) (La Strada, 2016a). Obávají se sdělit informace o prožité události. Důvodem může být strach hovořit o svých prožitcích, bojí se trestu či pomsty ze strany pachatelů (La Strada, 2016a).

Možné stereotypy nebo předsudky vztahující se k obchodování s lidmi a k prostituci jsou: „*Mohou si za to samy, neměly věřit takovým slibům, případně být tak naivní!*“ „*Věděla, co bude dělat, tak ať si nestěžuje!*“ „*K trestné činnosti přece nejde nikoho nutit. Mohla jít na policii.*“ „*Prostitutka je tak jako tak na prodej, nemůže být znásilněna!*“ „*Všechny prostitutky jsou oběti.*“ „*Prostitutka je žena se špatným charakterem.*“ (La Strada, 2016a, s. 9).

## 4.6 Ženy z minoritních etnik (Romové, Vietnamci)

Nejrozšířenější etnickou skupinou v České republice jsou Romové a Vietnamci. Přesný počet romské populace se nedá zjistit, v rámci oficiálního sčítání lidu se mnozí ke svému etnickému původu z ekonomických či sociálních důvodů nehlásí. Na území České republiky žije přibližně 170 – 200 tisíc romských obyvatel (Pontis, 2010). Vietnamské etnikum pak patří k nejpočetnějším jinoetnickým skupinám na území České republiky. V roce 2002 mělo oficiální povolení k pobytu v České republice téměř 26 tisíc občanů vietnamské národnosti, ovšem odhady skutečného počtu Vietnamců na našem území se pohybují kolem dvoj až trojnásobku tohoto čísla. Nemalá část Vietnamců se na našem území pohybuje nelegálně (Člověk v tísni, 2016).

Majorita s Romy nežila nikdy spolu, vždy žili vedle sebe (Pontis, 2010). Pro Romy jako skupinu je typická vysoká nezaměstnanost v důsledku nízké kvalifikace a předsudků ze strany zaměstnavatelů. Vzdělávání romských žáků často probíhá pouze ve speciálních či praktických základních školách, romští studenti vyšších škol mají tendenci se ke svému etniku spíše nehlásit. To vše vede k tzv. kultuře chudoby, k pobývání v příměstských čtvrtích nebo i v getech. (Člověk v tísni, 2016). Mezi potřeby matek romského etnika patří především *respekt k její kultuře*. S ní pak souvisí soustředěnost romských žen na rodinu, jejich raná sexuální zkušenost, vyšší porodnost, životní strategie zaměřena na přítomnost, úcta k rituálům atd.

K mýtům vůči Romům patří předsudek, že zneužívají dávky sociálního zabezpečení (Člověk v tísni, 2016). Spíše se však „jedná o jeden z projevů kultury chudoby. Projevy závislosti na systému státní podpory lze obdobně sledovat i mezi majoritou“ (Člověk v tísni, 2016, s. 23).

„Většina Vietnamců k nám nepřišla s úmyslem zůstat natrvalo, ale jen vydělat peníze, což se projevuje v jejich téměř permanentním pracovním nasazení a provizorním způsobu života, jež ani větší začlenění do české společnosti nedovolují. Zároveň však u nás vyrůstá generace jejich dětí, které navštěvují české školy, a zaneprázdnění rodičů způsobuje, že více vrůstají do českého prostředí, zatímco vlastní kulturu i jazyk ztrácejí. Mladá generace Vietnamců v naší republice se tak liší: získává místní vzdělání, má české přátele a návrat do Vietnamu odmítá“ (Člověk v tísni, 2016, s. 24). Pro vietnamskou komunitu je příznačná uzavřenost a neochota k širší komunikaci s většinovým obyvatelstvem i jeho institucemi. Rodina je pro naprostou většinu Vietnamců životní prioritou. Vietnamská společnost je tvořena patriarchálními nukleárními rodinami. Mezi potřeby matek vietnamského etnika patří opět respekt k její kultuře (Člověk v tísni, 2016).

## 5 Pracovníci azylových domů pro matky s dětmi

Další kapitola představí pracovníky azylových domů pro matky s dětmi, jejich možná hodnotová východiska pro práci v těchto zařízeních, jakož i úskalí jejich pomáhání ve vztahu ke klientkám. Práce pracovníků s klientkami je pak předmětem mého výzkumu. Vymezení pracovníků azylového domu pro matky s dětmi je klíčové v souvislosti s hlavní výzkumnou otázkou této práce.

### 5.1 Definice pracovníků azylových domů pro matky s dětmi

Služby v azylovém zařízení poskytují dva typy pracovníků: „*Sociální pracovník*“, který podle Zákona 108/2006 Sb., O sociálních službách, § 109, v rámci svých kompetencí vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů, podává sociálně právní poradenství, provádí analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti a další odborné činnosti, poskytuje krizovou pomoc, sociální poradenství, sociální rehabilitaci atd. (Zákon 108/2006 Sb.) a „*Pracovník v sociálních službách*“, který podle Zákona 108/2006 Sb., O sociálních službách, § 116, vykonává základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působí na vytváření a rozvíjení pracovních návyků klientů, rozvíjí manuální zručnost a pracovní aktivity, provádí volnočasové aktivity zaměřené na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečuje zájmové a kulturní činnosti (Zákon 108/2006 Sb.).

### 5.2 Hodnotová východiska pracovníků azylových domů pro matky s dětmi

Volba pomáhající profese pracovníků azylových domů pro matky s dětmi může být založena na mnoha motivech, které mohou být ovlivněny hodnotovým, etickým, ale i metodickým rámcem každého pracovníka (Fischer, Jinek, 2013).

Důležitou hodnotou mohou být tzv. *prosociální motivy*. Podle Reykowského (in Nakonečný, 2014) jde o komplex motivů, který lze rozdělit: 1, na vlastní vnitřní prosociální činnost, „*zaměřenou tak, aby někdo jiný získal dobro*“ (Reykowski in Nakonečný, 2014, s. 543), kdy je pracovník uspokojen z cizího zisku, a 2, na tzv. pseudo-prosociální činnost, kdy je pracovník zaměřen výlučně na vlastní cíle, které mohou být maskované cíli prosociálními.



Jde o vnější motivaci, která vznikla z naděje na odměnu nebo ze snahy vyhnout se trestu. Pracovník je tedy uspokojen ne z cizího dobra, ale z dobrého pocitu ze sebe sama (Reykowski in Nakonečný, 2014). Tento postoj ale může vyústit v obávaný syndrom vyhoření v důsledku nesprávných subjektivních očekávání pracovníka (Matoušek, Hartl, 2003).

Pomoc druhému může být ovlivněna i rozšířeným tzv. *pojetím my*, kdy ti i druzí okolo mě ke mně nějakým způsobem patří, *solidaritou*, ale i *podobností v postojích* (Nakonečný, 2014). Podobně o tom hovoří i psychoanalýza jako o protipřenosu (Müller, Müller, 2006), kdy, jak píše Vymětal (2010), pomáhající na základě soucitu, vnitřní či osudové podobnosti klientovi více pomáhá.

Z etického hlediska se může pracovník pracující s ohroženými matkami a s jejich dětmi opírat například o teorii spravedlnosti, kdy je spravedlnost cností, na kterou má každý mravní nárok (Fischer, Jinek, 2013). Dále může pomáhat například na základě utilitaristických principů, podle kterých má služba přinášet užitek co největšímu počtu lidí (Fischer, Jinek, 2013), tedy matce i dětem v krizi jako rodině, která by měla být pospolu (podle Kodymová, Koláčková, 2010). Jestliže jsou pak na pozicích pracovníků v azylových domech pro matky s dětmi ženy, mohou se stát motivem jejich pomáhání „*typicky ženské sklony k budování vztahů a k starosti o druhého*“ (Fischer, Jinek, 2013, s. 156), tak jak uvádí ve své teorii etiky péče C. Gilliganová (in Fischer, Jinek, 2013).

Pracovník by měl stavět i na etickém kodexu, který prosazuje celostní přístup ke klientům, zmocňování a odpovědnost klientů, ale také angažovanost pracovníků pro sociální spravedlnost a lidská práva (Fischer, Jinek, 2013).

Přístup pracovníka může být ovlivněn také širokou škálou metod sociální práce: Úkolově orientovaným přístupem, který se soustředí na řešení problému tady a teď a je založen na dohodě mezi pracovníkem a klientem o cílech a o časovém postupu (Špiláčková, Nedomová, 2014). Rogerovskou metodou zaměřenou na klienta, opírající se o autentičnost a porozumění pracovníka ve víře v sebeaktivační tendence klienta při řešení jeho těžkostí (Matoušek, 2013a). Existenciálními teoriemi s hledáním smyslu, kdy pracovník pomáhá klientům odhalovat možné významy skutečnosti a přijmout odpovědnost za vlastní interpretaci situace a za své jednání (Navrátil, 2013a) či Kognitivně behaviorálním přístupem, kdy pracovník a klient jako vědecký tým společně zkoumají problém. Řešení pak spočívá v direktivním učení se metodám zvládnání, které klient plní ve formě domácích úkolů (Praško, Možný, Šlepecký, 2007).

### 5.3 Úskalí pomáhání u pracovníků azylových domů pro matky s dětmi

To jak pracovník identifikuje potřeby svých klientů a následně podporuje jejich motivaci, jak pracuje s klientem, souvisí s tím, jak jsou nebo nejsou naplňovány potřeby i v jeho osobním životě, a to v důsledku fenoménu protipřenosu ve vztahu mezi pracovníkem a klientem (Müller, Müller, 2006). Úskalí pomáhání u pracovníků v pomáhajících profesích jsou spojovány s nenaplněnými potřebami v osobním životě pracovníka (Kopřiva, 1997). Pracovník vědomě či nevědomě může například uspokojovat své *fyzické potřeby*: potřebu sycení blízkosti, touhu po moci či ovládat druhé (Říčan, 2013). Nakonečný (2014) píše i o motivu moci jako o slasti měnit myšlení, cítění a chování druhých, mít nad druhými kontrolu a vyžadovat poslušnost. A „*čím více ji někdo má, tím více ji chce mít*“ (Nakonečný, 2014, s. 504). Tato moc může mít mnoho podob: Moc odměňovat, která vyvolává závislost na dárci. Trestající moc, která druhé kontroluje. Legitimní moc, která je „oprávněná“ sřezit nějaké normy. A expertní moc, jejíž síla závisí na rozsahu znalostí a úcty ostatních k držiteli moci (Schmalt, Heckhausen in Nakonečný, 2014).

Dále může pracovník uspokojovat své *psychologické potřeby*, vzniklé z nedostatku sebeúcty, ze sentimentality či z pocitu vlastní důležitosti, který může vyústit ve spasitelský komplex (Říčan, 2013). S tím se váže tzv. syndrom pomahače. Podle Matouška a Hartla (2003) jde o specifickou narcistickou poruchu, kterou si osoba nevědomě řeší své rané trauma odmítnutého dítěte. „*Nemůže se cítit jako člověk, jehož existence je stejně smysluplná jako existence druhých, a tak se stává prostředkem štěstí ostatních*“ (Kopřiva, 1997, s. 65).

Úskalím při práci s klienty v azylovém domě pro matky s dětmi může být také *stres*. Je to pocit přetížení, tenze, úzkosti až strachu. Někdy může člověka motivovat k dokončení úkolu či k dobrému fungování (APS, 2016, vlastní překlad). Je však škodlivý, jestliže trvá příliš dlouho, tzv. chronický stres. Jde o nekonečné nároky a obavy z problému, bez naděje na změnu. Škodí psychickému i fyzickému zdraví. Často přetrvává, i když lidé mají pocit, že je již jejich problém či situace netíží (APS, 2016, vlastní překlad). Takový pracovník je pak přímo ohrožen *syndromem vyhoření*. Ten je definován jako stav tělesného, citového a duševního vyčerpání, způsobeného dlouhodobým pobýváním v situacích, které jsou emocionálně náročné. Kdy se pojí nadměrné očekávání s dlouhodobými chronickými stresy (Křivohlavý, 2012). Kořen syndromu spočívá v existenciální potřebě věřit, že náš život je smysluplný až hrdinský (Křivohlavý, 2012). Syndrom vyhoření je bolestivým zážitkem, ale zároveň příležitostí „*ke zlepšení povědomí, o tom, kým jsme. Může obohatit naše povědomí o to, co to je být člověkem. Může být předchůdcem důležitých životních změn, našeho osobního růstu a vývoje naší osobnosti*“ (Křivohlavý, 2012, s. 13). Pomocí pak může být získání psychické odolnosti –

resilience, ta nespočívá jen v pozitivním myšlení, ale především v kvalitních zdrojích v osobním i pracovním životě (Siegrist, Luitjens, 2014).

Pracovník může mít i nezralé tzv. *duchovní potřeby*, které může uspokojovat ve vztahu s klienty. Ty jsou často důsledkem rigorózní náboženské výchovy. Jde o tzv. skutkaření, snahu zasloužit si duchovní přízeň plněním dobrých skutků (Říčan, 2013). Uniká mu hlubší spiritualita, spíše si utváří definitivní názor na svět a mechanicky dodržuje soubor pravidel bez snahy porozumění životu a ostatním lidem (Kopřiva, 1997).

Pracovník může činit chyby i při stanování hranic ve vztahu ke klientům (Schwartz, Flowers 2007). Podle Coopera (2012, vlastní překlad) hranice mezi pracovníkem a klientem jsou důležité, protože umožňují vytvořit bezpečný a podpůrný vztah mezi pracovníkem a klientem, dávají pochopit jejich vzájemné role, minimalizují nedorozumění, zamezují zraňování klienta a umožňují asertivní přístup. Dále činí intervenci profesionální, poskytují vzor chování pro klienta, učí ho hranicím pro jiné vztahy, klienta posilují, činí ho nezávislým na službě. Také vytváří konzistentnost poskytovaných služeb, soudržnost týmu a pomáhají udržet směr intervence a naplňovat stanovené cíle (Cooper, 2012, vlastní překlad). Nedodržení hranic pak činí vztah nedůvěryhodným, snižuje nebo zkresluje závažnost problému klienta a neumožňuje růst vztahu, ve kterém je pak možná změna, a který podporuje motivaci klienta v hledáních vlastních copingových strategií (Schwartz, Flowers, 2007). Příčina překročení hranic může být jak na straně pracovníka (chyba, stres, zapomnětlivost, špatný trénink, nedostatek informací), ale i na straně klienta (neporozumění hranicím, neschopnost klienta udržet se ve stanovených mezích, úmyslné zanedbání) (Cooper, 2012, vlastní překlad). Východiskem je pak náprava, ale i zpětná reflexe příčin a preventivní opatření do budoucna (Cooper, 2012, vlastní překlad).

## **6 Způsoby identifikace potřeb a podpory motivace klientek v azylových domech pro matky s dětmi**

V této kapitole se zabývám možnými způsoby práce pracovníků při naplňování potřeb klientů a následně při podpoře motivace klientů ke změně. Popisuji ideu podpory sociálního fungování, rozlišuji pomoc a kontrolu ve vztahu pracovník a klient, materiální a nemateriální pomoc, zaměřuji se na povinné individuální plánování a nakonec přibližuji i specifickou práci směru „Motivačních rozhovorů“, který se přímo zaměřuje na podporu vnitřní motivace klienta.

### **6.1 Podpora sociálního fungování klienta**

Růst a rozvoj člověka je stále probíhající změnou (Bartlett, 1970, vlastní překlad). Sociální práce jako taková, je podle Bartlettové (1970) profese, která je orientována na změnu. Profesionální pracovník při práci s klientem je tedy účastníkem procesu změny, a to po celou dobu tohoto procesu. Cílem sociální práce je pak zlepšit prosperitu jedinců a společnosti (Bartlett, 1970, vlastní překlad). Sociální pracovníci se mají zajímat jak o lidské možnosti k růstu, tak o překážky k dosažení lidského potenciálu. Proto pokud se zamýšlí nad interakcemi mezi lidmi a prostředím, musí vzít v potaz dopady této interakce na lidský růst. Nejsou požadavky okolí nadměrné? Je v lidských možnostech se s nimi vyrovnat? A pokud existuje nerovnováha, jak lze tuto rovnováhu zlepšit? (Bartlett, 1970, vlastní překlad) Úsilí lidí ve snaze vyrovnat se s různými situacemi může být vnímáno jako sociální úkol, životní situace nebo životní problémy (Bartlett, 1970, vlastní překlad).

V současnosti je v centrálním zájmu sociální práce idea sociálního fungování (Bartlett, 1970, vlastní překlad). Jejím přínosem je, že se nezaměřuje jen na chování osob, ale i na interakci mezi lidmi a prostředím, na vztah mezi copingovou aktivitou lidí a požadavky prostředí (Bartlett, 1970, vlastní překlad). Stabilní stav nezbytný pro růst lidského organismu je rovnováha, homeostáza prostředí (Bartlett, 1970, vlastní překlad). Více o konceptu sociálního fungování uvádím v *Příloze č. 5*.

### **6.2 Pomoc a kontrola ve vztahu ke klientům**

Vztah pomáhajícího pracovníka a klienta je zvláštní podobou meziosobního vztahu, který umožňuje klientovi měnit se (Vymětal, 2010). „*Pomáhající musí pečovat o příznivé podmínky, za nichž se klienti mohou, změnit' podle svých přání*“ (Matoušek, 2013b, s. 97). Schopnost

pracovníka užívat nástroj vztahu ale závisí na tom, jak rozumí tomu, co se v něm odehrává, i jak se ho sám pracovník účastní a co při rozhovoru činí (Úlehla, 2007).

Podle Úlehly (2007) během rozhovoru pracovník buď pomáhá, nebo kontroluje. Obojí je potřebné, ale zároveň by měl pracovník jako „*profesionál ostře odlišovat mezi těmito dvěma modalitami své práce. Obojí nelze dělat současně*“ (Matoušek, 2013b, s. 97). Když pracovník kontroluje, vychovává, socializuje (Úlehla, 2007). Často pak nejde o normy, které pracovník sám vymyslel, ale o normy společnosti, kterou zastupuje. Podmínkou je, že kontrola musí být nevyhnutelná, účelná, potřebná. Jinak v poradenském vztahu vyvstává nebezpečí manipulace, pracovník nebere v potaz klientovu zakázku (Úlehla, 2007).

„*Pomoc spočívá v podpoře změny, kterou si klient objednal a kterou očekává*“ (Musil, 2004, s. 92). Pracovník pomáhá, jestliže se opírá o zakázku klienta, nabízí a dojednává žádoucí řešení. Pomoc je delší, ale léčivá (Úlehla, 2007), respektuje klienta v jeho právu na sebeurčení (Nečasová, 2003). Podle Musila (2004) pracovník může vést s klientem tzv. „monolog“, kdy si myslí, že jeho představa o klientovi je objektivně platná, anebo „dialog“, kdy pracovník považuje své vlastní pojetí za rovnocenné s představou klienta. Během rozhovoru se totiž v jednom bodě setkávají různorodé aspekty, např. klientovy způsoby, odbornost pracovníka, ale i normy stanovené zákonem nebo i vnitřními předpisy pomáhající organizace (Musil, 2004). Sám pracovník pak rozděluje způsoby klienta na přijatelné a nepřijatelné (Úlehla, 2007). Jestliže je pak problém klienta pro pracovníka přijatelný, držitelem problému je klient, pokud je nepřijatelný pro pracovníka, je držitelem problému pracovník (Úlehla, 2007). Stává se, že pracovníci začnou přebírat problém klienta na sebe nebo řešit pouze svou, ale ne klientovu zakázku, klienta nepatřičně kontrolují (Úlehla, 2007). Profesionální ale je, když klient má možnost volit řešení z více alternativ, když může volně rozhodovat o své budoucnosti (Úlehla, 2007).

Pro pracovníka je důležité rozpoznat, jak je vlastně klienty vnímán. Má moc či autoritu? Podle Yelaja spočívá „*moc pracovníka v jeho schopnosti způsobit takovou změnu chování klienta, která odpovídá záměrům pracovníka*“. „*Autorita pracovníka je pak přesvědčení klienta, že když jej pracovník bude chtít ovlivnit, jeho snaha je oprávněná a díky tomu může být úspěšná*“ (in Musil, 2004, s. 92). Autorita je tedy moc pracovníka, kterou má, i když ji nevyužívá (Musil, 2004). Častá bezradnost v otázce moci a autority je podle Laana (in Musil, 2004) způsobena zjednodušeným chápáním „monologu a dialogu“ ve vztahu s klientem. Protože skutečnost, že pracovníci mají nad klienty moc, sama o sobě nebrání partnerství, a i monolog se může za určitých okolností stát podmínkou dosažení dialogu. A naopak jestliže si pracovníci budou myslet, že uplatňují pouze dialog, brzy zjistí, že i tak používají prostředky jednostranného přístupu, ale nevědomě a proto nekontrolovaně (Laan in Musil, 2004). Podle Laana (in Musil, 2004) spočívá dialog pracovníka s klientem především v tom, že v komunikaci pracovník uvádí důvody svého jednání a s klientem o nich diskutuje.

Východiskem je tedy tzv. „*kontrolované užití autority*“. Jestliže se tedy díky jednostrannému jednání a přirozené autoritě pracovníka klient rozvíjí a znovu nabývá kontrolu nad svým životem, lze „monolog“ považovat za „budoucí dialog“ (Musil, 2004).

### **6.3 Pomoc materiální a nemateriální**

Pracovníci v AD pro matky s dětmi poskytují svým klientům pomoc materiální a nemateriální. O tomto rozdělení pomoci píše Musil (2004). Materiální pomoci se rozumí poskytování služby klientovi s krátkodobým cílem, v podobě „*momentální péče s uspokojením jeho aktuálních potřeb*“ (Musil, 2004, s. 129). Může jít o finanční či hmotnou pomoc (potravinová pomoc, pomoc se zajištěním ošacení, pomoc se zajištěním dávek sociálního zabezpečení), sociálně právní poradenství (pomoc s uplatňováním právních nároků, pomoc se zapojením do místní komunity), poskytování informací a rad pro vedení domácnosti a v péči o dítě atd. (Musil, 2004).

Podle Musila (2004) je nemateriální pomoc pak dlouhodobější. Jde spíše o proces pomoci, jehož cílem je „*zlepšení schopnosti klienta zvládat nebo zlepšovat životní situaci vlastními silami*“ (Musil, 2004, s. 129). Tedy např. pomoc psychosociální, emocionální provázení klienta, pedagogické působení, podpora jeho sociálního fungování (Musil, 2004). Sociální pracovníci v azylových domech pro matky s dětmi např. pomáhají klientkám překonat období psychické krize vyvolanou mateřstvím, zklamáním ze vztahů s partnerem a rodiči, ze ztráty bydlení, práce atd. (Pacherová, 2015). Pomocí rozhovorů krizové intervence a následně pak díky psychoterapiím (viz. Příloha č. 6) snižují pocit ohrožení žen (Vodáčková et al. 2012) a pomáhají objevovat nové souvislosti a možnosti, které je mohou motivovat ke změnám stylu jejich dosavadního způsobu života (Pacherová, 2015).

### **6.4 Individuální plánování**

Cílem a obsahem spolupráce mezi pracovníkem a klientem je zakázka, kterou klient přináší. Formulace cíle a zakázky je nutná, má-li intervence přinést změnu (Úlehla, 2007). Nejobtížnější při dojednávání cíle je vyvarovat se zdánlivé samozřejmosti cílů, protože když se totiž nepodaří cíl dobře dojednat, přestane klient spolupracovat (Úlehla, 2007). Při ukončování spolupráce by měl klient vědět, co mu pomohlo k řešení jeho situace, co bylo klíčem změny. Měl by zakusit, že je schopen řešit problém vlastními silami a má vědět, co dělat, když selže. Měl by vědět, že jeho cílem není nemít problémy, ale umět s nimi zacházet a volit vlastní cesty řešení (Úlehla, 2007). Důležitější než vyřešení problému podle pracovníkových představ je klientova spokojenost, že zvládá svůj život (Úlehla, 2007). Tomu má pomoci tzv. individuální plán, který podle Zákona 108/2006 Sb., O sociálních službách, musí během pobytu v azylových domech

pro matky s dětmi s klientkou uzavřít klíčový pracovník, a který se má podílet na inkluzi klientů (Navrátilová, 2013).

Individuální plán je smyslem poskytování sociálních služeb, je jejich naplněním. Při konzultacích jednotlivých individuálních plánů lze číst opravdový příběh člověka, jsou zde definovány jeho potřeby, změny v jeho životě (Plachý, 2011). Umožňuje osobní vztah mezi pracovníkem a uživatelem služeb, naslouchání a podporu. „*Mnohdy se stává klíčový pracovník tím, kdo je možná první, možná poslední člověk, který bere uživatele vážně, dovede mu naslouchat a stojí při jeho občas i závažných životních rozhodnutích*“ (Plachý, 2011, s. 3). Individuální plán je podle Špiláčkové a Nedomové (2014) vlastně přeneseným úkolově orientovaným přístupem do českého prostředí. „*Klienti si stanoví své osobní cíle a ve spolupráci se sociálním pracovníkem plánují, jakými způsoby lze těchto cílů dosáhnout, a sociální pracovníci při realizaci těchto cílů klienty podporují*“ (Špiláčková, Nedomová, 2014, s. 140). V praxi se však ukazuje, že se individuální plánování vlivem některých poskytovatelů nebo lektorů stává administrativní záležitostí (Plachý, 2011). Podle Johnové (2011) je ale individuální plánování nástrojem, který sociálním pracovníkům ujasňuje jejich práci s klientem, dbá na to, aby dojednané cíle směřovaly k sociální inkluzi uživatele. Pomáhá hodnotit a kontrolovat účinnost intervencí a umožňuje práci s klientem strategicky plánovat.

## 6.5 Podpora motivace ke změně

Cílem práce sociálních pracovníků je podpořit klientovu motivaci ke změně. Soukup (2014) píše o poradenském přístupu s názvem „*Motivační rozhovory*“, jehož autoři Miller a Rollnick se zaměřují na podporu klienta v jeho vlastním nalézání a rozvíjení vnitřní motivace. Důraz je kladen na spolupráci a na vztah mezi pracovníkem a klientem (Soukup, 2014). Pro poradce je důležité to, co klient považuje za normální a přijatelné, a který nedostatek chce teď v tuto aktuální chvíli řešit. Jinak klient nevyvine snahu dosáhnout jakéhokoliv cíle (Miller, Rollnick, 2004). „*Lidé totiž znají důvody a mají většinu zdrojů pro uskutečnění změn, efektivní pomoc záleží v jejich nalézání a rozvíjení*“ (Soukup, 2014, s. 29).

K základním principům práce s motivací proto patří podle Soukupa (2014): *partnerství a spolupráce*, kdy je cílem pracovníka vytvořit takové podmínky a atmosféru ve vztahu, které umožní uvolnění motivace a zdrojů klienta, *přijetí*, které dovolí druhému cítit se jako plnohodnotný člověk a tak se nebát změn, *empatie*, která dokáže posoudit, co je předmětem motivace, v jaké fázi změny se klient nachází nebo i jaké jsou důvody klienta setrvávat v původním stavu, *rozvíjení rozporů mezi tím, co klient chce a skutečností, podpora důvěry ve vlastní schopnosti klienta, vyhýbání se napravovacímu reflexu na straně pracovníka a princip*

*evokace*, kdy pracovník důvěřuje, že klient má vlastní důvody a také nápady, jak změnu uskutečnit (Soukup, 2014).

Podle Millera a Rollnicka (2004) může pomáhající pracovník klientovi v jednotlivých fázích rozhodování pomáhat:

1. Ve fázi prekontemplace: Pracovník může u klienta vyvolávat pochybnosti, posilovat vnímání obtíží a nebezpečí (Miller, Rollnick, 2004). Klíčová je zpětná vazba, která pomáhá lidem, když neví, na čem jsou nebo neví kam se vydat. Nemohou se totiž změnit bez toho, aby měli zpětnou vazbu o své současnosti (Miller, Rollnick, 2004). Pracovník může připomínat důvody ke změně a poukazovat na nebezpečí, pokud změna nenastane. Motivaci ke změně na klientovi nepoznáme podle toho, že o ní mluví, ale podle toho, že ji koná. Zároveň mají lidé tendenci věřit tomu, co sami říkají (Miller, Rollnick, 2004). Udávají-li, že je změna pro ně důležitá, je tu naděje, že klient ke změně dojde (Soukup, 2014).

2. Ve fázi kontemplace: Klíčovým momentem je práce s ambivalencí. Důležité je, jak se k ní postaví pracovník (Miller, Rollnick, 2004). Ambivalence není racionální. Pracovník by měl umět pochopit pocity, hodnoty a víru klientů. Klient pak udělá rozhodnutí často sám (Miller, Rollnick, 2004). Jen se pracovník nesmí postavit na stranu pro a klient na stranu všech proti. U pracovníka totiž dochází k tzv. „napravovacímu reflexu“ a u klienta k „obhajovacímu reflexu“ (Soukup, 2014). A takovýto postoj obou stran snižuje pravděpodobnost změny (Soukup, 2014).

3. Ve fázi rozhodnutí: Pracovník by měl nabídnout tu nejlepší variantu akce. Tu, která bude pro klienta lákavá, přijatelná, dostupná, efektivní (Miller, Rollnick, 2004).

4. Ve fázi akce: Konkrétní pomoc (Miller, Rollnick, 2004).

5. Ve fázi udržování: Podpora klienta v naději, že změnu dokoná (Miller, Rollnick, 2004). Pomoci mu najít metodu, která ho ochrání před relapsem (Miller, Rollnick, 2004).

6. Ve fázi relapsu: Uklidnit klienta, že relapsy při změně dlouhodobého návyku jsou normální. Každé rozhodnutí je pohybem vpřed (Miller, Rollnick, 2004). Skutečná a dlouhodobá změna je spojena se změnou postojů, prožívání a celkového vnitřního nastavení (Soukup, 2014).

Postrachem pracovníků je tzv. „*nemotivovaný klient*“. Podle Soukupa (2014) jde však o mýtus, takový klient neexistuje. Pravděpodobně jde o klienta v prekontemplaci nebo v ambivalenci, protože každý člověk má nějaké potřeby, hodnoty a dobré důvody pro to, co dělá (Soukup, 2014). Příčinou „nemotivovanosti“ klienta je spíše interpersonální pracovní styl pracovníků, který nemá zájem o skutečné, ale jen domnělé potřeby klienta (Soukup, 2014). Takto označený klient je pak pokládán za toho, se kterým nemá cenu pracovat. Ale opak je pravdou. Vhodnou strategií práce s „nemotivovaným“ klientem je nehodnocení, empatie a zájem o podrobný klientův život, o jeho hodnoty a cíle. Lze totiž nabízet spolupráci v jiných oblastech jeho života (Soukup, 2014).



Ať už jde o jakoukoli sociální či psychologickou pomoc, musí vycházet z poznatků o motivaci lidského chování, neboť jde o práci se změnou, což předpokládá poznání příčin i cíle toho, co má být změněno (Nakonečný, 2014).

## 7 Identifikace, odlišnost, podobnost

V poslední kapitole se zaměřuji na pojmy identifikace, odlišnost a podobnost, které jsou taktéž součástí hlavní výzkumné otázky.

„*Identifikace je porovnání nezaměnitelných charakteristik předmětu s následným určením nebo vyloučením shodnosti*“ (Říman et al., 1984). Zároveň podle Sokola (2010) má slovo identifikace dvojí význam. „*Je to výpověď o tom, kdo je kdo, a co je co*“ (Sokol, 2010, s. 282) a zároveň i ztotožnění se osoby s nějakým vzorem. I podle Heluse (2016) identifikaci „*můžeme charakterizovat jako nahrazení subjektu identifikačním objektem*“ (Helus, 2016, s. 1). Pro identifikaci je důležitá tzv. fiktivnost, kdy například něco neexistujícího, „jako by“ mělo pro člověka zcela reálný význam. Identifikující subjekt se pak může chovat tak, jak by se podle jeho mínění choval objekt identifikace. Tento proces může nebo nemusí být pro identifikující subjekt vědomý (Helus, 2016). Při identifikaci se formuje osobnost na základě zvnitřňování (interiorizace) objektů identifikace, ale i autoregulace osobnosti. Takto se utváří tzv. superego. To vystupuje proti tomu, co není žádoucí, zprvu interpersonálně a pak intrapersonálně (Helus, 2016).

Jestliže id není v souladu se superegem osobnosti, užívá osoba podle Heluse (2016) tyto strategie, které ovlivňují i definování výpovědi toho, kdo je kdo a co je co: *Projekci*, kdy své vlastní sklony, pohnutky, představy, které nejsou slučitelné s fungováním superega, promítá subjekt automaticky do druhých osob, zejména do těch, které jsou mu nesympatické. A naopak své jednání, prožívání, myšlení, cítění apod., které jsou v rozporu s hodnotami a normami superega, staví do takového světla, aby byly superegem tolerovatelné. *Dezintegraci*, kdy osoba izoluje jednu část svého života od druhé. Jednotlivé části osobnosti se řídí jinými normami a hodnotami, jsou identifikovány s jinými objekty a nekomunikují mezi sebou. *Mechanismy reakce*, kdy někteří lidé reagují na prožitek či impuls, který je sice v rozporu se superegem, ale současně jej silně odsuzují. *Represi neboli potlačení*, kdy tzv. motivovaným zapomenutím je nežádoucí obsah vytlačen nebo je zašifrován do symbolů, snových obrazů apod. (Helus, 2016).

Výrost a Slaměník (2008) spojují pojmy *podobnost a odlišnost* s tzv. sociálním poznáváním. Lidé se identifikují jako podobní nebo odlišní. Odlišnost neboli jinakost - jsou ty oblasti každé skutečnosti, které zůstávají druhými ne zcela poznány (Poláková, 2008). A podobnost neboli totožnost je opakem jinakosti (Sokol, 2010). Podle Bačové a Baumgartnera (in Výrost, Slaměník, 2008) se sociální objekty od sebe liší emocemi, motivací, hodnotami, normami a přesvědčeními. Interpretovat shody a odlišnosti v identifikaci potřeb klientek azylových domů pro matky s dětmi, způsobu naplnění těchto potřeb a způsobů práce s motivací klientek budu tak, že si budu všimnout hodnot, norem, přesvědčení a emocí jak klientek, tak pracovníků, kteří s těmito klientkami pracují.

# B) METODOLOGICKÁ ČÁST

## 8 Volba výzkumné strategie

Jednou z možných základních kategorií výzkumných strategií, jak řešit základní výzkumnou otázku, je kvalitativní výzkum. „Kvalitativní metody jsou v sociálních vědách široce využívány, jelikož dokážou vyprávět „příběh“ (Smutek, Načeradský, 2013, s. 528). Umožňují hledat samou podstatu zkoumaného jevu (Strauss, Corbinová, 1999). Proto vybírám kvalitativní výzkum jako strategii pro svou práci. Creswell (in Hendl, 2005, s. 50) definuje kvalitativní výzkum jako „proces založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní holistický obraz, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“ Kvalitativní analýza a interpretace dat je pak hledání sémantických vztahů mezi těmito daty a spojování deskriptivních kategorií do logických celků (Švaříček, Šedřová, 2007).

Ve své výzkumné práci využiji tyto přednosti kvalitativního výzkumu, které uvádí Hendl (2007): můžeme získat podrobný popis a vhled do fenoménu, můžeme studovat procesy a navrhnout teorie. Smutek a Načeradský (2013) dále píšou o holistickém přístupu kvalitativního výzkumu, který umožňuje zachytit různé okolnosti a souvislosti. Slabá standardizace, volná forma otázek a odpovědí pak zajišťují vysokou validitu kvalitativní strategie (Hendl, 2005). „Validní je takové měření, které měří skutečně to, co jsme zamýšleli měřit“ (Disman, 2006, s. 62).

Mezi nevýhody patří nízká reabilita. „Reabilní měření je takové měření, které nám při opakované aplikaci dává shodné výsledky, pokud se ovšem stav pozorovaného objektu nezmění“ (Disman, 2006, s. 62). Měříme tedy validně, ale při opakování pravděpodobně nezískáme shodné výsledky. Předností kvalitativního výzkumu je však to, že staví jak na kritickém vědeckém přístupu, tak na kreativním myšlení, podle Pattona se dá říci, že „jak na vědě, tak na „umění“, analýzy“ (Smutek, Načeradský, 2013, s. 528).

## 9 Technika sběru dat

Kvalitativní výzkum využívá různé techniky sběru dat (Hendl, 2005). Pro svůj výzkum volím techniku opakovaného polostrukturovaného rozhovoru. Tak získám pohled na svět, který vidí dotazovaný, jako i významy, které přikládá jevům okolo sebe (Smutek, Načeradský, 2013). Polostrukturovaný rozhovor je souborem formulovaných otázek, které výzkumník klade

respondentovi. Zároveň volné vyjadřování dotazovaného umožňuje získat i odpovědi nad rámec výzkumné otázky. Výhodou je i to, že výzkumník může vyzkoušet, zda dotazovaný otázkám porozuměl a dotazovaný může i sám navrhnout různé vztahy a souvislosti mezi tématy (Hendl, 2005).

Takto mohu od respondentů posbírat data, pomocí kterých budu moci odpovědět na hlavní i dílčí výzkumné otázky. Budu se snažit pokládat otevřené otázky tak, aby se staly startovacím můstkem k rozvítenému rozhovoru. Po prvotní analýze dat pak provedu se stejnými respondenty další rozhovor s doplňujícími otázkami. Tak mohu dosáhnout hlubšího porozumění problému, získat o něm komplexnější obraz, více zachytit jeho okolnosti a podrobnosti.

## **10 Operacionalizace hlavní výzkumné otázky a dílčích výzkumných otázek**

Operacionalizace je proces, který „je v širším slova smyslu chápán jako cesta od pojmů a teorie k empiricky zjištěným údajům, ukazatelům, znakům. Jejím úkolem je přeložit problém z jazyka teoretika do jazyka výzkumníka a převést jej do zkoumatelné podoby“ (SP, 2016).

Cílem mého výzkumu je zodpovědět hlavní výzkumnou otázku:

*„V čem se podobají a v čem se liší potřeby a způsoby naplnění potřeb klientek azylových domů pro matky s dětmi a následně i způsoby práce s motivací klientek identifikované klientkami a pracovníci těchto služeb?“*

Touto výzkumnou otázkou zjišťuji, v čem se liší a v čem se podobá identifikace způsobů naplnění potřeb klientek azylových domů pro matky s dětmi a následně i způsobů práce s motivací klientek u klientek a pracovníci těchto služeb. Jak sociální pracovníci v azylových domech pro matky s dětmi pomáhají klientkám zjistit/uvědomit si/pojmenovat, jaké jsou jejich potřeby a co za možnosti se jim nabízí – z jakých cílů mohou volit. A následně, jak je pracovníci podporují v jejich motivaci ke změně. Chci problematice hloubkově porozumět. Dále bych mohla zjistit, kde vidí klientky i pracovníci v azylových domech pro matky s dětmi příčinu toho, proč pracovníci s klientkami takto pracují, a jaké důsledky současného způsobu práce pracovníci s klientkami poté identifikují.

Na základě záměru získat adekvátní a srozumitelné odpovědi respondentek na HVO z teorie vyvozují šest dílčích výzkumných otázek následujícího znění:

*DVO1: Jak své potřeby a způsoby jejich naplnění identifikují klientky AD pro matky s dětmi?*

*DVO2: Jaké potřeby klientek azylových domů pro matky s dětmi a způsoby jejich naplnění identifikují pracovnice těchto služeb?*

*DVO3: Jaké způsoby práce s motivací klientek azylových domů pro matky s dětmi identifikují klientky těchto služeb?*

*DVO4: Jaké způsoby práce s motivací klientek azylových domů pro matky s dětmi identifikují pracovnice těchto služeb?*

*DVO5: V čem se podobá a v čem se liší identifikace potřeb klientek azylových domů pro matky s dětmi a způsobů jejich naplnění u klientek a u pracovnic těchto služeb?*

*DVO6: V čem se podobá a v čem se liší identifikace způsobů práce s motivací klientek u klientek a u pracovnic těchto služeb?*

Poté provádím jejich operacionalizaci a s pomocí teorie také stanovuji indikátory a výzkumné otázky:

Tabulka č. 1: Operacionalizace

<p>Hlavní výzkumná otázka:  <i>„V čem se podobají a v čem se liší potřeby a způsoby naplnění potřeb klientek azylových domů pro matky s dětmi a následně i způsoby práce s motivací klientek identifikované klientkami a pracovnicemi těchto služeb?“</i></p>		
Dílčí výzkumné otázky	Indikátory	Otázky
<p><i>DVO1: Jak své potřeby a způsoby jejich naplnění identifikují klientky AD pro matky s dětmi?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• definice potřeby</li> <li>• potřeby klientek v AD pro matky s dětmi</li> <li>• faktory ovlivňující vznik potřeby různých skupin klientek</li> <li>• reakce na neuspokojené</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jak dlouho jste v azylovém domě pro matky s dětmi?</li> <li>2. Jaké to pro Vás je bydlet v azylovém domě?</li> <li>3. <b>Co je to, co teď nejvíce potřebujete?</b></li> <li>4. <b>Takže to, co teď nejvíce potřebujete je... Je tu ještě něco dalšího, co potřebujete?</b></li> <li>5. Co je příčinou této Vaší potřeby?</li> </ol>

	<p>potřeby</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• reakce na uspokojené potřeby</li> <li>• způsoby naplňování potřeb klientek</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Jak svoje potřeby naplňujete?</li> <li>7. Proč zůstávají Vaše potřeby nenaplněny?</li> <li>8. Co se stane, když se tato Vaše potřeba nenaplní? Co to bude pro Vás znamenat?</li> <li>9. Co se stane, když se tato Vaše potřeba naplní? Co to bude pro Vás znamenat?</li> <li>10. Kdo by Vám měl pomoci?</li> <li>11. Je to možné provést během Vašeho pobytu zde v AD?</li> </ol>
<p><i>DVO2: Jaké potřeby klientek azylových domů pro matky s dětmi a způsoby jejich naplnění identifikují pracovníce těchto služeb?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• definice potřeby</li> <li>• potřeby klientek v AD pro matky s dětmi</li> <li>• faktory ovlivňující vznik potřeby různých skupin klientek</li> <li>• reakce na neuspokojené potřeby</li> <li>• reakce na uspokojené potřeby</li> <li>• způsoby naplňování potřeb klientek</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Co si představujete pod pojmem potřeba klientek v AD pro matky s dětmi?</li> <li>2. <b>Jaké potřeby mají klientky v AD pro matky s dětmi?</b></li> <li>3. Jak vznikají potřeby klientek v AD pro matky s dětmi?</li> <li>4. V AD jsou matky s různou minulostí, různých skupin, různých etnik. Jsou pro nějakou skupinu některé potřeby typické?</li> <li>5. Jak reagují klientky na neuspokojené potřeby?</li> <li>6. Jak by to vypadalo, kdyby se podařilo dostatečně naplnit potřeby klientky, co by se změnilo?</li> <li>7. <b>Jaké jsou cesty k naplnění potřeb klientek? Jak se daří nebo nedaří potřeby klientek v AD naplňovat?</b></li> </ol>

<p><i>DVO3: Jaké způsoby práce s motivací klientek azylových domů pro matky s dětmi identifikují klientky těchto služeb?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• práce pracovníc s potřebami klientek</li> <li>• způsoby práce pracovníc s motivací klientek</li> <li>• postoj pracovníc k potřebám a k motivaci klientek</li> <li>• předsudky a mýty pracovníc vzhledem k potřebám klientek</li> <li>• souvislost mezi autoritou pracovníc a motivací klientek</li> <li>• ideální práce pracovníc s klientkami, jejich potřebami a motivací</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ví o Vaší potřebě Vaše klíčová pracovníce?</li> <li>2. Jak se o této Vaší potřebě dozvěděla? Jak Vaší potřebu zjišťovala nebo nezjišťovala?</li> <li>3. Jaký má postoj k této Vaší potřebě?</li> <li>4. Dokáže se do Vaší potřeby vcítit?</li> <li>5. Věří tomu, že se Vám podaří tuto potřebu naplnit?</li> <li>6. Pomohla Vám nebo pomáhá Vám Vaší potřebu naplnit? Spolupracujete spolu na tom?</li> <li>7. Co Vaše klíčová pracovníce považuje při práci s Vámi za důležité?</li> <li>8. Představuje pro Vás klíčová pracovníce, která s Vámi pracuje, nějakou autoritu?</li> <li>9. Jak byste si představovala, aby Vám klíčová pracovníce pomáhala? Měla by to dělat ještě jinak?</li> </ol>
<p><i>DVO4: Jaké způsoby práce s motivací klientek azylových domů pro matky s dětmi identifikují pracovníce těchto služeb?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• práce pracovníc s potřebami klientek</li> <li>• způsoby práce pracovníc s motivací</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Co můžete s potřebami klientek udělat Vy jako klíčová pracovníce?</li> <li>2. <b>Jak si potřeby klientek zjišťujete?</b></li> <li>3. Na co se při práci s potřebami</li> </ol>

	<p>klientek</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• postoj pracovník k potřebám a k motivaci klientek</li> <li>• předsudky a mýty pracovník vzhledem k potřebám klientek</li> <li>• souvislost mezi autoritou pracovník a motivací klientek</li> <li>• ideální práce pracovník s klientkami, jejich potřebami a motivací</li> </ul>	<p>klientek zaměřujete?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. <b>Jak pracujete s motivací klientek?</b></li> <li>5. Považujete některé potřeby klientek za důležité nebo jiné za méně důležité? Jaké to jsou?</li> <li>6. Nakolik se vcítujete nebo nevcítujete do potřeby klientky?</li> <li>7. Nakolik věříte tomu, že se klientce podaří svoje potřeby naplnit?</li> <li>8. Jak pracujete s klientkou, která začala naplňovat své potřeby a plány, a pak v tom ztroskotala?</li> <li>9. Co považuje při práci s klientkami za důležité?</li> <li>10. Nakolik jste pro Vaši klientku autoritou? Ovlivňuje to Vaši práci s motivací klientek?</li> <li>11. Jaké předsudky vůči potřebám klientek mohou mít pracovníci?</li> <li>12. Přemýšlíte o tom, že byste svou práci v rámci IP mohla dělat ještě jinak? Co by to bylo?</li> </ol>
<p>DVO5: <i>V čem se shoduje a v čem se liší identifikace potřeb a způsobů naplnění potřeb klientek azylových domů pro matky s dětmi u klientek a u pracovník těchto služeb?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• definice potřeby</li> <li>• potřeby klientek v AD pro matky s dětmi</li> <li>• faktory ovlivňující vznik potřeby různých skupin klientek</li> <li>• reakce na neuspokojené</li> </ul>	<p>Porovnání DVO1 a DVO2:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. V čem se shoduje identifikace potřeb a způsobů naplnění potřeb klientek azylových domů pro matky s dětmi u klientek a u pracovník těchto služeb</li> <li>2. V čem se liší identifikace potřeb a způsobů naplnění potřeb klientek azylových domů pro matky</li> </ol>



	<p>potřeby</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• reakce na uspokojené potřeby</li> <li>• způsoby naplňování potřeb klientek</li> </ul>	<p>s dětmi u klientek a u pracovníků těchto služeb?</p>
<p><i>DVO6: V čem se shoduje a v čem se liší identifikace způsobů práce pracovníků s motivací klientek u klientek a u pracovníků těchto služeb?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• práce pracovníků s potřebami klientek</li> <li>• postoj pracovníků k potřebám a k motivaci klientek</li> <li>• způsoby práce pracovníků s motivací klientek</li> <li>• předsudky a mýty pracovníků vzhledem k potřebám klientek</li> <li>• souvislost mezi autoritou pracovníků a motivací klientek</li> <li>• ideální práce pracovníků s klientkami, jejich potřebami a motivací</li> </ul>	<p>Porovnání DVO3 a DVO4:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. V čem se shoduje identifikace způsobů práce pracovníků s motivací klientek u klientek a u pracovníků těchto služeb?</li> <li>2. V čem se liší identifikace způsobů práce pracovníků s motivací klientek u klientek a u pracovníků těchto služeb?</li> </ol>

## 11 Výběr vzorku

Vzorek v kvalitativním výzkumu má prezentovat problém, který zkoumá (Švaříček, Šed'ová, 2007). Respondentky vybírám tak, aby vzorek pak odpovídal cílům výzkumu. Aby byly zahrnuty jak klientky, tak sociální pracovníce, které by mohly odpovědět na mé otázky o potřebách klientek, o způsobech naplnění těchto potřeb a o následné práci s motivací klientek azylových domů pro matky s dětmi. Výběr organizace provádím na základě toho, že tato organizace je poskytovatelem pobytových azylových služeb pro matky s dětmi podle Zákona O sociálních službách 108/2006 Sb. Výzkum provádím v jedné organizaci, abych získala data, která mi umožní situaci hlouběji porozumět.

Rozhovory provádím pak s těmi pracovníci a klientkami, které mi k rozhovorům dají souhlas. Vybírám ty pracovníce, které jsou v organizaci více než jeden rok, a které přímo pracují s klientkami. Podmínkou je i to, aby byly klíčovými pracovníci a pracovaly s klientkami v rámci individuálního plánování. Vybírám dvě sociální pracovníce, protože předpokládám, že na odpovědi bude mít vliv i širší vzdělání pracovníc, a také jednu pracovníci v sociálních službách, která v organizaci pracuje více než 20 let a podílela se na zakládání této sociální služby. Psychoterapeutka mi nedala k rozhovoru z časových důvodů souhlas. Klientky vybírám tak, že preferuji ty respondentky, které jsou v organizaci déle než 6 měsíců, aby již s pobytem v azylovém domě a s prací pracovníc měly nějakou zkušenost. To se mi povedlo ve dvou případech. Třetí klientka, kterou jsem vybrala, sice pobývá v organizaci pouze 2 měsíce, ale zároveň má zkušenost i z jiných azylových domů pro matky s dětmi.

## 12 Jednotka zkoumání a zjišťování

### 12.1 Jednotka zkoumání

Jednotkou zkoumání je v kvalitativním výzkumu předmět zkoumání. Tím jsou potřeby klientek, způsoby jejich naplňování a následné způsoby práce s motivací klientek v azylových domech pro matky s dětmi identifikované klientkami a pracovníci těchto služeb.

### 12.2 Jednotka zjišťování

Jednotku zjišťování tvoří 6 respondentek: 3 sociální pracovníce a 3 klientky v 1 organizaci. Podrobnější informace o jednotlivých respondentkách a organizaci jsou dostupné v příložených tabulkách.

Tabulka č. 2: Respondentky

	<i>Označení respondentek</i>	<i>Role respondentek</i>
Respondentka 1	R1	Sociální pracovnice
Respondentka 2	R2	Sociální pracovnice
Respondentka 3	R3	Pracovnice v sociálních službách
Respondentka 4	R4	Klientka
Respondentka 5	R5	Klientka
Respondentka 6	R6	Klientka

Tabulka č. 3: Organizace

<i>Zařízení</i>	<i>Přibližný počet klientů za rok</i>	<i>Počet zaměstnankyň</i>	<i>Počet respondentek</i>
Azylový dům pro matky s dětmi	15 žen a 22 dětí	8	6 (5 rozhovorů se 3 pracovnicemi + 5 rozhovorů se 3 klientkami)

## 13 Realizace a postup sběru dat

Výzkum realizuji v azylovém domě pro matky s dětmi, kde mám domluvené schůzky jak s pracovnicemi, tak s klientkami. Setkání jsem předem telefonicky domluvila s vedoucí zařízení. Rozhovory probíhají od 10. 1. do 30. 1. 2017, vždy v sídle organizace. Šesti respondentkám kladu formou polostrukturovaného rozhovoru několik předem připravených otázek a zároveň i doplňující otázky. Rozhovorům není přítomna žádná cizí osoba.

Každý výzkumník musí mít na mysli etickou dimenzi svého bádání. Ve kvalitativním rozhovoru totiž účastníci vyjadřují osobní citlivé záležitosti (Hendl, 2005). Mezi nejdůležitější etické zásady výzkumu patří: důvěrnost, získání informovaného souhlasu, zapojení účastníků výzkumu do rozhodování o záležitostech, které se jich bezprostředně týkají, výběr výzkumníků bez střetu zájmu (Zita, 2013). Etická dimenze patří mezi priority mého výzkumu. Každou účastnici předem informuji o výzkumu, o jeho záměru, o jeho dalším použití. Nejprve získávám informovaný souhlas respondentek se zvukovým nahráváním a jeho přepisem. Neustále se snažím vytvářet atmosféru důvěry a bezpečí.

Po prvotní analýze odpovědí se pak pracovnic a klientek doptávám dalšími otázkami. Respondentek je však méně, protože jedna pracovnice onemocněla a jedna z klientek již z azylového domu odešla.

První rozhovory s pracovnicemi trvají v rozmezí od 30 do 45 minut, rozhovory s klientkami trvají od 20 do 30 minut. Druhé kolo rozhovorů tentokrát již se 2 pracovnicemi a 2 klientkami trvají 15 až 20 minut. Všechny rozhovory nahrávám na diktafon a následně zvukové záznamy přepisuji do psané podoby. Všimám si i atmosféry, ve které rozhovory probíhají. Usiluji o získání důvěry a pocit bezpečí u respondentek.

Důvěryhodnost výsledků zvyšuje datová triangulace, kdy výzkumník záměrně kombinuje různé metody výzkumu, dotazované skupiny a osoby, lokální či časové okolnosti výzkumu (Hendl, 2005). I já jsem v rámci výzkumu rozdělila výzkumný vzorek do dvou skupin, na pracovnice a klientky azylových domů pro matky s dětmi. Mezi pracovnicemi pak byly dvě sociální pracovnice a jedna pracovnice v sociálních službách. Rozhovory jsem pak prováděla opakovaně, tedy za rozdílných časových okolností.

## 14 Analýza a interpretace dat

Zvuková data přeepsaná do písemné podoby poté analyzuji pomocí otevřeného a axilárního kódování. „*Kódování je základním mechanismem transformace přirozeně strukturovaných dat do odborného kontextu*“ (Hájek, 2015). Otevřené kódování je část analýzy, která se zabývá označováním a kategorizací pojmů, za účelem vytváření kategorií, dimenzí a jejich vzájemných vztahů. Údaje jsou rozebrány na jednotlivé části, prostudovány, zjišťovány podrobnosti a rozdíly, domněnky o jevu, což vede k novým objevům (Strauss, Corbinová, 1999).

Axilární kódování pak kategorie, subkategorie, dimenze a vlastnosti dimenzí více specifikuje. Soustředí se na bližší určení kategorií pomocí podmínek, které jej zapřičiňují, dále kontextu, v němž je jev zasazen, strategií jednání a interakce, pomocí kterých je zvládán a vykonáván, a také následku těchto strategií (Strauss, Corbinová, 1999). Výzkumník vlastně

hledá, jak jednotlivé jevy spolu souvisejí (Strauss, Corbinová, 1999). Data každé dílčí výzkumné otázky tedy interpretuji a snažím se určit vztahy mezi kategoriemi, a dimenzemi. Během rozhovorů musím dostudovat další témata, která jsem v teoretické části neměla: následky dlouhodobého stresu v životě člověka, téma psychoterapie, téma kontroly a pomoci ve vztahu pracovník a klient. Také rozhovory opakuji a tážím se respondentek na existenci potřeby bezpečí a jistoty u klientek a doptávám se pracovníc na způsoby jejich práce s motivací klientek.

# C) INTERPRETAČNÍ ČÁST

V této části interpretuji data a prezentuji zjištění, která vycházejí z mého výzkumu na základě HVO: „*V čem se podobají a v čem se liší potřeby a způsoby naplnění potřeb klientek azylových domů pro matky s dětmi a následně i způsoby práce s motivací klientek identifikované klientkami a pracovníci těchto služeb?*“

V jednotlivých kapitolách odpovídám na dílčí výzkumné otázky, které mi v závěru umožní odpovědět na hlavní výzkumnou otázku. Mým hlavním záměrem je hloubkově porozumět tomu, jaké potřeby mají klientky v azylovém domě pro matky s dětmi, jaké potřeby klientek a způsoby naplnění těchto potřeb identifikují pracovníci a následně jaké způsoby práce s motivací klientek identifikují klientky a jaké pracovníci.

## 15 Potřeby a způsoby jejich naplnění identifikované klientkami azylových domů pro matky s dětmi.

Nejprve analyzuji data a vytvářím základní kategorie, pak subkategorie a dimenze, případně i vlastností dimenzí. Poté provádím interpretaci.

### ***Kategorie 1 Potřeba bezpečí a jistoty:***

#### **A) Potřeba vypořádat se strachem a s pocitem ohrožení:**

z institucí (A1): strach z odebrání dítěte (A1.1), stálý dohled a kontrola OSPOD (A1.2), nepřiznání dávek SSP a HN Úřadem práce (A1.3)

z nedostatku peněz (A2): nebudu mít na jídlo (A2.1), nebudu mít peníze na oblečení (A2.2), na byt (A2.3)

z nenalezení bytu (A3): nebudu mít místo pro sebe a pro své dítě (A3.1), to, že jsem matka s dítětem, je překážkou pro nalezení bytu (A3.2)

ze samoty (A4): jsem na všechny starosti sama (A4.1), nebudu si vědět sama rady (A4.2), nemám v nikom oporu (A4.3)

z lidí (A5): nedůvěra k neznámým lidem (A5.1), strach z cizího prostředí (A5.2), strach z násilného partnera (A5.3)

reakce na ohrožení (A6): neklid a obavy (A6.1), nespavost (A6.2), náhle změny nálad (A6.3), pláč o samotě v pokoji (A6.4)

**B) Potřeba bezpečného místa:**

potřeba soukromí (B1), neveřejná adresa azylového domu (B2), potřeba čistého a hezkého prostředí (B3)

**C) Potřeba bezpečných vztahů:**

mít podpůrné vztahy s blízkými (C1): rodina (C1.1), přátelé (C1.2), nenásilný partnerský vztah (C1.3),

potřeba bezpečných vztahů s jinými lidmi (C2): kteří budou oporou (C2.1), kteří budou pomáhat abstinovat z alkoholu a z drog (C2.2)

důvěra k pracovním (C3): jistota, že vždy ochotně pomohou (C3.1), kterým je možné se svěřit (C3.2)

chodit na psychoterapie (C4): pocit bezpečí (C4.1), vypořádání se s minulostí (C4.2), vyhledání psychologické služby i po odchodu z AD (C4.3),

potřeba dobrého kolektivu matek v azylovém domě (C5)

**D) Potřeba nadějně a bezpečně budoucnosti:**

bytu (D1), práce (D2)

**E) Potřeba klidu a odpočinku:**

mít svůj prostor (E1), nemít tolik starostí (E2): o živobytí (E2.1), o budoucnost (E2.2)

mít spokojené, zdravé, nezlobivé děti (E3)

**F) Potřeba jistoty:**

dobře se připravit na porod dítěte (F1): mít připravenou výbavičku pro dítě (F1.1), mít dostatečné informace o dítěti (F1.2), mít připravené místo pro narozené dítě (F1.3), vědomí, že se dokáží o dítě dobře postarat (F1.4)

***Kategorie 2 Potřeba materiálních věcí:***

**A) Potřeba mít peníze:**

dostatek peněz zajistí pohodu (A1): potřeba umět hospodařit s penězi (A1.1), potřeba nikde nedlužit (A1.2), zabezpečí jídlo (A2), potřeby pro děti (A3), dostatek peněz zajistí budoucnost (A4)

naplnění potřeby mít peníze (A5): podání si žádosti o dávky (A5.1): pomoc pracovníků s formuláři (A5.2), pomoc rodiny (A5.3), naučit se hospodařit s penězi (A5.4), pomoc z potravinové banky (A5.5)

**B) Potřeba mít vhodné bydlení:**

potřeba mít standart jako mají ostatní (B1): vybavení (B1.1), televize (B1.2), počítač (B1.3), drahé oblečení (B1.4), potřeba bezpečného a stabilního místa ke klidnému životu (B2), azylové bydlení není to, co jsem si vybrala (B3)

naplnění potřeby bydlení (B4): podávání a hledání inzerátů (B4.1), startovací byty (B4.2), shánění peněz na kauci pro bydlení (B4.3), pomoc rodiny (B4.4)

***Kategorie 3 Potřeba mít vzdělání:***

**A) když nemám vzdělání, nic nejsem**

**B) nebudu mít v budoucnu dobrou práci**, protože nemám vzdělání: nebudu mít peníze (B1), nebudu mít byt (B2),

**C) motivace studovat, která dříve nebyla**

***Kategorie 4. Potřeba uspokojivých vztahů:***

**A) potřeba pozitivních vztahových reakcí:**

pochopení (A1), uznání (A2), povzbuzení (A3), podpory (A4): v abstinenci (A4.1)

**B) potřeba blízkých vztahů:**

rodiny (B1), partnera (B2), přátel (B3)

**C) potřeba vztahu s pracovníky a terapeutického vztahu:**

pomáhá vypovídat se z problémů (C1), pocit bezpečí (C2), vypořádání se s minulostí (C3)

**D) naplnění vztahových potřeb:**

podpora rodiny a přátel (D1), podpora pracovníků (D2), podpora v psychoterapii (D3), hledání nových dobrých přátel (D4)

**E) potřeba mít spokojené dítě:**

jsme spolu s dítětem, proto jsme šťastni (E1): potřeba mít děti ve své péči (E1.1), potřeba získat dítě zpět z pěstounské péče (E1.2)

potřeba vědět, že je dítě v pořádku (E2): potřeba mít informace o zdraví dítěte (E2.1)

není potřeba radit, jak dítě vychovávat (E3): zkušenost s výchovou získaná z vlastní rodiny (E3.1)

potřeba naučit se pečovat o dítě (E4): potřeba naučit se vařit (E4.1), potřeba naučit se koupat dítě po porodu (E4.2), naučit se manipulovat s dítětem po porodu (E4.3)

naplnění potřeby mít spokojené dítě (E5):

osobní snaha dobře se starat o dítě (E5.1), vycházet z vlastní zkušenosti (E5.2), získávat informace o výchově a péči dítěte (E5.3): požádat o radu pracovníky (E5.3.1), přečíst si knihu (E5.3.2), mnohé vyřeší i čas (E5.3.3)

## **15.1 Kategorie Potřeba bezpečí a jistoty**

Klientky v azylových domech pro matky s dětmi jsou ženy, které se nacházejí v obtížné životní situaci, kterou nedokázaly vyřešit vlastními silami či pomocí jiných zdrojů. Navíc jsou



odpovědný za své děti, ať už narozené či ještě nenarozené. Nestabilita a nenaplněné základní potřeby v nich pak vyvolávají pocit strachu, ohrožení až stresu, se kterým jsou nuceny se vypořádat. Proto potřeba bezpečí a jistoty je pro ně podle jejich slov klíčovou.

Například respondentka R4 uvedla, že se potýká se strachem vůči pracovníkům institucí. Obává se orgánu sociálně-právní ochrany dětí, protože jí byla soudně odebrána dcera: *„Nebyla jsem dobrá matka, pila jsem hodně. Vzal mi moji holčičku OSPOD. Ted' chci to napravit, stýská se mi. Musím sehnat peníze, a až se mi narodí tahle, tak to musím jinak...aby se to neopakovalo, víte...“*

Nyní je potřebou této matky, která čeká své další dítě, získat zpět své první dítě do péče. Má sociální potřebu, o které píše Tajanovská (2011), mít vztah s dítětem, která je zároveň i biologickou potřebou vedenou mateřským pudem. Naplnění této potřeby pak klientka vidí v získání peněz, aby se o své děti dokázala dobře postarat. Tak se naplní i potřeba bezpečí. OSPOD se totiž pro ni stal institucí, která jí „ohrožuje“. To je příčinou i toho, že každé setkání s jakoukoli sociální pracovnící vyvolává u této klientky otázky, zda nepřichází v moci autority s nějakou sankcí:

*„...že jsem přišla do cizího prostředí, a nevěděla jsem co a jak, bála jsem se ..., pak jsem začínala zjišťovat, že mi pracovnice se vším pomůžou a poradí..., ted' jsem tu spokojená...“*

Tento strach může být důsledkem dřívější špatné zkušenosti klientky s pracovníky pomáhajících institucí. Nkolik tito pracovníci naplnili či nenaplnili potřeby klientky, nkolik rozhodnutí pracovníků vyvolalo v klientce pocit ohrožení. I Csikszentmihalyi (2015) píše o tom, že každou informaci, kterou dostáváme, hodnotíme podle toho, jak naplňuje naše potřeby. Pokud nás ohrožuje, vyvolává v nás stres. To pak může být příčinou toho, že matky v azylovém domě úzkostně shánějí peníze a bydlení, protože se obávají, že nedostatek materiálních prostředků bude důvodem pro odebrání dítěte z jejich péče. A takto se vlastně nacházejí v chronickém stresu, který je nutí jednat jako v ohrožení: bránit se, útočit, zavírat oči před problémy atd. Stejně jak píše i Křivohlavý (2009).

Dotazované klientky R5 a R6 pak také přiznaly, že mají obavy z toho, že nebudou mít dostatek prostředků na zajištění základních potřeb jako je jídlo, oblečení a bydlení. A to nejen v současnosti, když jim nebudou přiznány sociální dávky v dostatečné výši, ale i v budoucnosti až budou z azylového domu odcházet.

Respondentka R5: *„Ted' pracuju na tom, abych se naučila hospodařit s penězi. Abych vlastně uměla s něma vycházet, protože z toho mám největší obavy, že když se ocitnu, sama někde v bytě, abych to zvládala finančně, abych dokázala nakoupit, abych věděla, jak mám uvařit a abych vyšla takhle.“*

Na otázku, jak bude vypadat jejich život za pět let, opět mluvila respondentka R6 o finanční nejistotě. Většina klientek v azylových domech má totiž jen základní vzdělání, a proto tato klientka má strach, že ani později se její situace nezlepší.

Klientky v azylových domech mluví o tom, že mají obavy a touží po pocitu bezpečí. Tuto potřebu dávají do souvislosti se základními biologickými potřebami: potřebou peněz, jídla, ošacení, bydlení. To se podobá tomu, co píše Maslow (in Tajanovská, 2011), o tzv. nižších potřebách, mezi které řadí fyziologické potřeby a potřebu jistoty a bezpečí, po jejichž uspokojení se pak stávají aktuální potřeby vyšší, které nejsou tak naléhavé.

Na dotaz, jak se u matek v azylových domech projevuje pocit strachu a ohrožení, odpověděly respondentky R4 a R6, že neklidem a obavami, nespavostí, náhlými změnami nálad nebo i pláčem o samotě v pokoji.

Respondentka R4: „*Ten neklid se projevuje, že najednou otočím o stošedesát stupňů a jsem úplně mimo. Že mám v hlavě pouze tohleto, v noci se převaluju na posteli... Mohu akorát věřit, že to půjde. Že to prostě jednou dopadne...*“

Tyto příznaky se podobají negativním pocitům z nenaplněných biologických a psychologických potřeb, o kterých píše Tajanovská (2011) – únava, strach, smutek, nejistota, nebo i projevům posttraumatického stresového syndromu nebo i reakci na deprivaci, o které píše také Tajanovská (2011) – narušení psychické stability, dezorientace. Když je tento stav dlouhodobý, je pro člověka nepříznivý, svět se mu zdá nepřátelský, budoucnost je pro něj nejistá. Křivohlavý (2009) pak píše, že dlouhodobý stres vede k útočné reakci nebo naopak k obraně. Celá věc pak může matky nadměrně vyčerpávat a příznaky deprivace ještě více prohlubovat, tak jak píše i Křivohlavý (2009). Takto se může celý proces otáčet v kruhu, ze kterého nelze vystoupit.

Potřeba bezpečí se pak konkrétně projevuje tím, že například klientka R5 označuje za nejdůležitější potřebu mít svůj klid. Tato biologická, ale i psychologická potřeba, jak uvádí Tajanovská (2011), může být zajištěna možností mít někde pouze svůj vlastní prostor, například v podobě samostatného pokoje v azylovém domě. A také i možností odpočinout si od řešení problémů, kterým klientka každodenně čelí. I klientka R6 by si přála nemít tolik starostí o živobytí, o budoucnost a také mít spokojené, zdravé, a snad i nezlobivé děti.

Respondentka R5: *Potřebuji klid. Potřebuji odpočívat, protože mám vysoký tlak a nemůžu spát. Mám tady svůj pokoj, to je hodně pro mě důležité.*“

Klientky R4, R5 pak přiznaly, že uklidnění a bezpečí v azylovém domě hledají u pracovníků této služby. Zjistily, že se těmto pracovnícím mohou svěřovat, a zároveň nabyly jistoty, že jim pracovníci ochotně pomohou. Nejvíce pak mluvily o důležitosti psychoterapie. Právě zde

mohou naplno zakoušet pocit bezpečí. Proto i respondentky R4 a R6 uvedly, že si tuto službu vyhledají i po odchodu z azylového domu.

Respondentka R4: *„A právě to řeším s tou terapeutkou. Já jsem na tyhle terapie zvyklá, já jsem to dělala v léčebně, vlastně to mi pomáhalo a pomáhá do teď s někým mluvit o svých problémech.“*

Respondentka R5 navíc uvedla, že právě azylové domy v jejím životě představují bezpečné místo, kde se může uchýlit v životní nesnázi. Dále se obrací na rodinu a přátele, pokud je mají a toto zázemí jim mohou poskytnout.

Tyto klientky již udělaly zkušenost, že jsou místa, kde existují lidé (rodina, přátelé, pracovníci, terapeuti), kteří jim potřebu bezpečí začali naplňovat. Tak objevují nově svět, ve kterém je více bezpečí a méně ohrožení. Stejně píše Ericson (in Navrátil, 2013), že každý člověk má své vývojové potřeby, které když nejsou naplněny, tak se k nim vrací, aby je naplňoval. V raném dětství jde o potřebu zakusit pomocí citových vazeb, že svět, ve kterém žije, je bezpečný.

## 15.2 Kategorie Potřeba materiálních věcí

Klientka R5 uvedla, že to čím se nyní zabývá v rámci individuálního plánování, je potřeba mít peníze, potřeba umět hospodařit s penězi, zabezpečit jídlo a potřeby pro děti, a potřeba mít dostatek peněz na zajištění budoucnosti:

*„Teď pracuju na tom, abych se naučila hospodařit s penězi. Abych vlastně uměla s něma vycházet, protože z toho mám největší obavy, že když se ocitnu, sama někde v bytě, abych to zvládala finančně, abych dokázala nakoupit, abych věděla, jak mám uvařit a abych vyšla takhle.“*

Mít peníze patří mezi nejdůležitější podmínky pro život v naší společnosti, jsou klíčovou sociální potřebou, jak o tom píše Tajnovská (2011). Matky, které neustále postrádají peníze k tomu, aby zajistily základní potřeby pro sebe a dítě, a jsou tímto nedostatkem ohroženy. Podle Bechyňové a Konvičkové (2011) se pak v sociálně ohrožených rodinách objevuje celá škála rizik: je ohrožena potřeba dobré výživy dítěte, oblečení a hygieny, fyzického a psychického zdraví, rozvoje osobnosti dítěte a jeho vzdělání.

Dále klientka R6, která pobývá v azylovém domě již delší čas, uvedla, že si nyní hledá byt, který by si mohla pro sebe a své dítě pronajmout. Majitelé bytů však matku na rodičovské dovolené odmítají ubytovat. Tato situace tuto matku uvádí do nepokoje a strachu z budoucnosti:

*„No tak všude je problém s tím, když řeknu někde, že mám dítě... Takže každý den píšu na byt, a nevím, majitelé z toho mají strašný strach. První jsem si myslela, že budou největší problém*

*peníze, teď už takový problém peníze nejsou, teď je největší problém sehnat byt. Všude mají strach z těch dávek.“*

Pobyt v azylovém domě je určitou formou bezdomovectví, jak píše Hradecký (2007) Jde vlastně o sociální vyloučení těchto lidí, které zachytila záchranná síť sociálních služeb. Tyto ženy mají navíc malé děti, proto by potřebovaly větší ochranu jejich rodiny či společnosti. Namísto toho jsou nuceny si hledat bydlení pomocí inzerátů a zároveň i sehnat peníze na kauci pro podnájem bytů. V tom jim může pomoci jejich rodina, ale ta je většinou nefunkční. Proto, jak píše Kodymová a Koláčková, jsou matky samoživitelky v azylových domech ekonomicky znevýhodněné, mají nenaplněné biologickou, psychologickou a sociální potřebu mít vhodné místo k bydlení. Podle Pěnkavy (2013) pak dlouhodobý stav matek bez domova snižuje jejich motivovanost ke změně.

### **15.3 Kategorie Potřeba mít vzdělání**

Klientky R5 a R6 uvedly, že jejich naléhavou potřebou je i vzdělání. To mají v plánu řešit i se svou klíčovou pracovnící. Mají pocit, že když nemají vzdělání, tak nic nejsou. A navíc, podle jejich slov, nebudou mít peníze na byt a v budoucnu dobrou práci. Mají motivaci studovat, kterou dříve neměly.

Respondentka R6: *„Nevím, jakou budu mít práci, protože vůbec nevím kam, protože mám jen základku. Přemýšlela jsem, že jak tady mají ty kurzy, takže to by mě strašně bavilo, ale nevím, jestli bych to mohla dělat skrze tu malou.“*

Pro tyto klientky je vzdělání hodnotou, kterou považují za důležitou. Jde o potřebu jak psychologickou či sociální - zvyšuje sebehodnocení, jak píše Tajanovská (2011), ale můžeme říci, že i o potřebu spirituální: Klientky uvádí, že „bez vzdělání nic nejsou“, vzdělání dává jejich životu smysl. I Frankl (1997) uvádí, že potřeba mít smysluplný život je noogenní potřebou. Navíc, která je motivující hodnotou k jednání. To se podobá tomu, co píše o hodnotách Miller a Rollnick (2004) jako o faktorech, které ovlivňují motivaci osoby.

Důraz na hodnotu vzdělání mohl být klientkám předán v rodině. Například respondentka R5 uvedla, že je adoptovaná, a že vyrůstala v dobrém rodinném zázemí. Vnitřní přesvědčení klientek pak může způsobit, že klientky v motivaci naplňovat tyto potřeby vytrvají, a to i navzdory překážkám, které se mohou vyskytnout.

## 15.4 Kategorie Potřeba uspokojivých vztahů

Klientky R4 a R6 přiznaly, že to, co teď i jindy v životě potřebují, jsou dobré vztahy s ostatními lidmi. Potřebují, aby je někdo povzbudil v jejich snaze abstinovat, protože jsou bývalými uživatelkami alkoholu a drog. Hledají oporu jak v rodině, u přátel, tak ve vztazích s pracovníky.

Respondentka R4: „*Jinak bych zůstala tady někde. Tady je takový klid a lepší lidi. Potřebovala bych klidný prostředí pro svůj život. A hlavně dál od těch, co jsem byla před tím. Tam je prostě alkoholik samej. Jsem vyléčená alkoholička. Už jsem se byla léčit, už je to dva roky. Já se teď těhle lidí straním.*“

Podle Frankla (1997) je závislost na alkoholu či na drogách známkou nenaplněné noogenní potřeby, existenciální frustrace. Klientky R4 a R6 potýkající se závislostmi také vypověděly, co by pomohlo jejich potřebu po smyslu života naplnit: Potřebují, aby je někdo pochopil v jejich těžké životní situaci, uznal jejich jedinečnost. Takto se pak naplní i jejich další potřeby: například sociální potřeba mít pozitivní sebehodnocení, jak píše Tajanovská (2011) nebo spirituální potřeba lásky, úcty a naděje.

Dále klientka R6 uvedla, že je pro ni velkou zátěží vědomí, že je na všechny starosti sama, že nemá v nikom oporu:

„*...abych to všechno utáhla, tak z toho mám největší strach. Já nemám otce v rodném listě, asi tím pádem nemám nárok na všechny dávky, takže vůbec nevím, jak to všechno utáhnou, a prostě spoléhám na to, že si za dva za tři roky najdu nějakého chlapa, schopného konečně, a že se prostě přestěhujeme do většího bytu a prostě už na to nebudu sama.*“

Příčinou toho, že se klientky ve své situaci cítí samy, může být to, že jako alkoholičky a uživatelky drog odcházejí z rizikového prostředí, a předpokladem jejich abstinence je ukončit vztahy s bývalými přáteli. Jak uvedly respondentky R4 a R6. Nebo také to, že klientky, které odešly od násilného partnera, musely opustit ty známé, které měly s partnerem společné. Jak se zmínila respondentka R5. Samota těchto matek se pak totiž netýká jen potřeby blízkých vztahů, ale i skutečnosti, že starost o sebe a dítě či více dětí je velkou psychickou i fyzickou zátěží, a že se matky potýkají i s určitou stigmatizací ze strany společnosti, jak uvádí i Benešová (2016). Tento nápor pak opět může způsobovat dlouhodobý stres, který ovlivňuje to, jak tyto ženy samy sebe vnímají – cítí se bezmocné a izolované. To píše i Benešová (2016).

Klientky azylových domů stejně jako ostatní lidé mají sociální potřeby, o kterých píše Tajanovská (2011): potřebu sociálního kontaktu, být chráněn, spolupracovat, milovat druhé atd. Tyto potřeby nemusí být z chování klientek zřetelné, protože mají nižší naléhavost než potřeby materiální. Nicméně z rozhovorů s klientkami R4 a R6 je patrná jejich důležitost. Zároveň se však nenaplněné sociální potřeby mohou projevat v chování klientek: vyžadováním

pozornosti, potřebou vymezovat se nebo být v konfrontaci s okolím. To pak může způsobovat to, že klientky mohou být označovány za vztahovačné, konfliktní nebo ty, které myslí jen na sebe. To se podobá tomu, co píše Maslow (2014): vnímání reality ovlivňuje nedostatková motivace, kdy sebe i okolí nutíme, abychom byli syceni, milováni a respektováni. A pak trávíme většinu svého života tím, že hledáme, jak tyto potřeby naplnit.

Klientky R4, R5, R6 jsou spokojenými matkami. Označily tyto způsoby, jak naplňovat potřebu mateřství: osobně se snažit dobře starat o děti, vycházet z vlastní zkušenosti a získávat i dobré informace o výchově a péči dítěte. A to tak, že požádají o radu pracovníky nebo že si přečtou knihu. Podle respondentky R5 mnohé vyřeší i čas, protože čím jsou děti větší, tím jsou i rozumnější a je s nimi lepší domluva:

*„S dvojčaty to jde, nestěžuju si, i když je to šílený někdy, ale i u těch ostatních rodin si všímám, že jeden je hodnej a druhý je zase zlej. Zlej není, ale je takovej živější. A těším se, že Marťa vyroste z tohohle a bude mi pomáhat, zatím mi jenom přitěžuje. Jako sem tam mě pomůže, ale ... prostě ocením, když mi někdo s dětmi poradí...“*

Klientky azylových domů se cítí dobrými matkami, které ví, jak dítě vychovávat. Pociťují, že dostatečně naplňují svou biologickou potřebu mateřského pudu, sociální potřebu ochraňovat a pomáhat, i spirituální potřebu lásky a sebedarování, o kterých píše Tajanovská (2011). Zároveň také ocení radu či informaci od pracovníků, z knih a podobně, a tak naplňují sociální potřebu učit se novým věcem. To je příčinou toho, že pociťují, že jsou i ve výchově svých dětí kompetentní, a proto jsou spokojené. To se shoduje s tím, co uvádí Csikszentmihaly (2015), že naplněné potřeby uvolní psychickou energii a budují silnější a sebevědomější já.

## **Odpověď na DVO1**

### **Jak své potřeby a způsoby jejich naplnění identifikují klientky azylových domů pro matky s dětmi?**

Na základě analýzy vytvořených kategorií, subkategorií a dimenzí je možné zodpovědět DVO1 takto:

Klientky azylových domů pro matky s dětmi identifikují, že jejich nejdůležitější potřebou je potřeba bezpečí a jistoty. Obávají se nedostatku základních biologických potřeb pro život své rodiny – jídla a ošacení, strachují se, že nenaleznou vhodné bydlení. Ohrožení vnímají i z institucí jako je OSPOD, v jehož kompetenci je vyjadřovat se k výchově a k potřebám dětí. Klientky mají také obavy ze samoty nebo naopak i strach z lidí, kteří je mohou podporovat v závislostech. Projevem těchto ohrožení je neklid, změny nálad, nespavost a únava klientek. Reakcí může pak být biologická potřeba těchto matek odpočívat, vyhýbat se starostem, mít svůj klid. Příčinou těchto potíží je nedostatečně naplněná sociální potřeba matek mít peníze.

Další důležitou potřebou je i psychologická potřeba mít vzdělání, která může naplňovat potřebu po smyslu života, tedy potřebu spirituální. Naplňování psychologických a sociálních potřeb souvisí s potřebou dobrých vztahů, které jsou pro klientky oporou – vztah k rodině, přátelům. Klientky uvedly, že je pro ně důležitý i vztah k pracovním a psychologickým terapeutům.

Azylové domy pro matky s dětmi mají předpoklad k tomu, aby se staly místem, které poskytnou klientkám prvotní zázemí pro řešení jejich obtížné životní situace. Způsoby naplňování potřeb klientek jsou různorodé: vlastní zdroje, rodinné zdroje, sociální zabezpečení, místní komunita atd. Potřebu bezpečí mohou naplnit právě i pracovníci a terapeuti, kteří jako profesionálové umí svým klientkám nabídnout bezpečný vztah. Mnohé se totiž potýkají se svou zranitelností, jsou současnými či bývalými uživatelkami drog a alkoholu, mají za sebou těžkou minulost nebo jsou stále ohrožovány jednáním své rodiny či násilných partnerů.

Fyzická, psychická i sociální situace těchto matek vyžaduje, aby měly uspokojenu potřebu bezpečí a jistoty, potřeby materiální a vztahové. Tyto hodnoty jsou středem jejich zájmu. Základem je nedostatková motivace, o které píše Maslow (2014), kdy člověk hledí na realitu skrze nenaplněné potřeby. Klientky potřebují být nasycené, milované a respektované. Zdroje naplnění těchto potřeb však nemusí být vždy uspokojivé, ale naopak mohou je opakovaně vracet do stejných problémů.

## 16 Potřeby klientek azylových domů pro matky s dětmi a způsoby jejich naplnění identifikované pracovníci těchto služeb

### *Kategorie 1 Klientky mají především materiální potřeby:*

#### **A) Materiální potřeby hodnoceny pracovníky kladně:**

potřeba ubytování (A1): jsou bezdomovkyně (A1.1), hledají místo pro sebe a dítě (A1.2): odešly z domácího násilí (A1.2.1), jsou vyhnány z rodiny, protože otěhotněly (A1.2.2), odešly z ubytovny, protože to není vhodné prostředí pro dítě (A1.2.3), k pobytu byly přinuceny OSPOD (A1.2.4)

potřeba jídla, oblečení a hraček pro děti (A2).

potřeba peněz (A3): vyřízení dávek (A3.1): potřebují asistenci při vyřizování dávek (A3.1.1), potřeba naučit se hospodařit s penězi (A3.2), naučit se plánovat (A3.3), potřeba řešit svá zadlužení (A3.4), nedostatek peněz bere klientkám chuť do života (A3.5)

#### **B) Materiální potřeby hodnocené pracovníky záporně:**

potřeba alkoholu a cigaret (B1): potřeba více myslet na sebe než na děti (B1.1), potřeba řešit frustraci ze života (B1.2)

potřeba nic nedělat (B2): potřeba trávit čas u televize (B2.1), nutková potřeba mobilovat (B2.2), potřeba být intenzivně na facebooku (B2.3)

potřeba menšího omezení v AD (B3): klientky si stěžují na nedostatek soukromí v AD (B3.1), stěžují si na přísná pravidla v AD (B3.2)

### *Kategorie 2 Klientky mají vztahové potřeby:*

**A) Potřeba partnerského vztahu:** klientky upřednostňují partnera před dětmi (A1): potřeba klientek být ovládána (A1.1), rychle navazují krátkodobé vztahy (A2), nutková potřeba sexu (A3), nutková potřeba vrátit se zpět k násilnému partnerovi (A4)

**B) Potřeba vztahu s rodinou:** klientky velmi brzy odcházejí z AD, protože mají potřebu být s rodinou (B1), potřebují rodinu, aby jim pomohla s financemi a s bydlením (B2).

**C) Potřeba dobrého vztahu s pracovníci:** potřeba důvěry (C1), oceňují spontánní vztah s pracovníci (C2), důležitá je autorita pracovníků (C3): potřeba se vůči autoritě pracovníků vymezovat (C3. 1), potřeba podpory v krizi (C4), potřeba pochvaly (C5), potřeba vedení a řádu (C6)

**D) Nemají potřebu citového vztahu k dětem:** dětem chybí pozornost a péče matky (D1): nedostávají zdravé jídlo (D1.1), dětem chybí vhodná stimulace (D1.2), klientky mají děti jako zdroj peněz (D1.3), klientky si potřeby dětí neuvědomují (D1.4)



### ***Kategorie 3 Mnohé potřeby klientek jsou neuvědomělé:***

**A) Klientky neví, že potřebují být přijaty druhými takové, jaké jsou:** potřebují, aby nebyla hodnocena jejich minulost (A1), potřeba podpory v novém začátku (A2)

**B) Klientky neví, že mají neuvědomělou potřebu mít dobré vztahy:** mají potřebu lásky a blízkosti (B1), potřebují léčit traumata a frustrace získané v dětství (B2), mají neuvědomělou potřebu mít vztah s matkou (B3)

**C) Klientky neví, že mají spirituální potřeby a otázky po smyslu života:** klientky je neřeší (C1), řeší je (C2): ale jen na terapii (C2.1) nebo s věřící pracovnící (C2.2), duchovní otázky mají ve spojení s novým začátkem života (C3)

### ***Kategorie 4 Potřeby klientek se mění podle etnika nebo sociálních skupin:***

**A) Klientky přicházející z domácího násilí:** potřeba se ukrýt před násilníkem (A1), co nejrychleji chtějí z AD odejít (A2): potřebují soukromí (A2.1) hledají byt (A2.2), hledají práci (A2.3), mají nutkavou potřebu se vrátit k násilníkovi (A3), potřebují velkou oporu, aby se k násilníkovi nevrátily (A4): potřeba posílení sebedůvěry (A4.1)

**B) Klientky romského etnika:** mají silné příbuzenské vztahy (B1), v azylovém domě jsou z rozhodnutí OSPOD (B2), v AD nedodržují pravidla, brzy odcházejí (B3)

**C) Klientky ukrajinské národnosti:** jsou velmi nedůvěřivé (C1), potřebují mnoho času než je s nimi možná spolupráce (C2).

**D) Klientky opakovaně pobývajících v azylových domech:** zvýšená potřeba alkoholu a cigaret (D1), potřeba vytěžit z pobytu v AD co nejvíce pro sebe (D2), nemají potřebu něco měnit (D3)

### ***Kategorie 5 Klientky mají potřebu řešit budoucnost:***

**A) Získat peníze:** vyřídit si dávky (A1), zaměstnání si nehledají, protože jsou těhotné nebo mají malé děti (A2), potřebují zlepšit vztahy s rodinou a s partnerem za účelem zlepšení finanční situace (A3).

**B) Najít bydlení:** potřeba se co nejrychleji odstěhovat, protože mají nedostatek soukromí (B1), potřeba získat peníze na kauci pro bydlení (B2), potřeba najít si vhodný byt (B3).

**C) Naplnit vztahové potřeby:** potřebují zlepšit vztahy s rodinou a s partnerem (C1): za účelem zlepšení finanční situace (C1.1), aby nebyly samy (C1.2), potřeba být finančně nezávislá (C2): na rodině (C2.1) a partnerovi (C2.2)

## **16.1 Kategorie Klientky mají především materiální potřeby**

Pracovnice v azylových domech pro matky s dětmi R1, R2 a R3 mají za to, že klientky těchto služeb mají převážně biologické potřeby.

Respondentka R2: „*To první, jakoby, to mají spíše to materiální, chtěou zajistit, aby měly peníze. A potom zase potřebují to materiální, aby měly děti hračky, aby zajistili jídlo pro ty děti, oblečení, není tam v tom, to abychom jim pomohli v tom, jak si s těmi dětmi hrát, prostě něco utvořit.*“

Pracovnice mohly nabýt tohoto dojmu proto, že jejich nejčastější způsoby pomoci klientkám se týkají peněz, jídla, oblečení, zadlužení, bydlení atd. Navíc si i klientky v rámci individuálního plánování jako cíle volí nejčastěji právě materiální potřeby.

Respondentka R1: „*Většinou je to hodně podobný. Oni mají tu prioritu, aby měli ty peníze vyřízený, ty Ospody, exekučky, to co jim hoří. Pak se to jakoby opakuje, takže po mně vyloženě chtějí ty materiální věci, tak tohle hodně řeším.*“

Materiální potřeby jsou potřebami klientek, které nejvíce „hoří“. Na jejich naplňování závisí samotná existence matek s dětmi v azylových domech. To může být příčinou toho, proč pracovnice míní, že tyto biologické potřeby jsou pro matky s dětmi nejdůležitější. Vnímání pracovnic se shoduje s tím, o čem píše Maslow (2014), že totiž některé potřeby jsou z biologického hlediska důležitější a tím jsou pro člověka naléhavější.

To však může způsobit, že se pomoc pracovnic bude zaměřovat převážně na tyto biologické potřeby. Že pracovnice se mohou stát na ostatní potřeby klientek méně vnímavými. Například na sociální potřebu vztahů nebo na potřebu seberealizace atd. I Maslow (2014) uvádí, že kromě biologických potřeb máme i další potřeby, třebaže mají nižší prepotenci.

Při hlubším zamyšlení však pracovnice vidí i další potřeby klientek. Například respondentka R2 uvedla, že „*nedostatek peněz bere klientkám chuť do života*“. Podle její výpovědi tedy peníze uspokojují i psychologické a sociální potřeby klientek. A pracovnice R3 také spojuje přání klientek mít značkové oblečení s jejich psychologickou potřebou mít nějakou hodnotu.

Pouze materiální pomoc pracovnic tedy klientkám nemusí stačit. Důležitá je i dlouhodobější komplexní pomoc, která se zabývá vším, co ovlivňuje životy klientek. I Musil (2004) píše, že materiální pomoc je pomocí krátkodobou s uspokojením aktuálních potřeb, za to nemateriální pomoc může zlepšit schopnosti klientky zvládat svou životní situaci vlastními silami.

Respondentky R1, R2 dále řekly, že klientky mají i potřeby, které sice vychází z jejich obtížné životní situace, ale nejsou žádoucí, protože škodí jak klientkám, tak jejich dětem. Je to například potřeba nadměrného kouření a užívání alkoholu.

Respondentka R1: „*...aby měla peníze, cigarety, pití, chlapa. Myslím si, že myslíjou jenom hodně na sebe, a děti mají jako zdroj peněz. Ale já to vidím, že je to hodně nedostačující.*“

Pracovnice R1 a R2 sice chápou, že tímto způsobem si mohou klientky řešit celkovou frustraci ze života, že tedy kouření a užívání alkoholu jsou psychologickou potřebou, uvádí ale, že jejich jednání je „překážkou k řešení problémů“ klientek.

Pracovnice R2 také nevidí ráda některé další potřeby klientek, například potřebu nějakou dobu nic neřešit.: R2: „*Učíme je, aby aktivně ten problém řešily, že když budou sedět na gauči, tak to za ně nikdo nevyřeší, a budou se dostávat do čím dál tím větších problémů.*“

Pohled pracovnice R2 se pak liší od toho, co píše Tajanovská (2011), že totiž legitimní biologickou potřebou člověka je i potřeba odpočívat, projevující se například pocitem únavy nebo potřebou dát si cigaretu. Pracovnice také nemusí vidět to, že tyto potřeby klientek mohou být reakcí na dlouhotrvající deprivaci, kdy se dostávají potíže jako deprese, pasivita, izolace atd.

Podle pracovnice R3 také škodí klientkám to, že tráví příliš mnoho času u televize a mají nutkavou potřebu neustále mobilovat, komunikovat přes facebook. Tato pracovnice však nemusí vnímat, že za touto potřebou může být touha klientek po sociálních kontaktech, existenciální potřeba hledat cesty z tolik obávané samoty.

## **16.2 Kategorie Klientky mají vztahové potřeby**

Základní potřebou člověka je mít dobré vztahy s jinými lidmi. Ve vztazích rosteme, vyvíjíme se. Potřebujeme být přijímáni, milováni, respektováni. Tak jak píše Maslow (2014).

Pracovnice R1, R2, R3 uvádí, že klientky mají sociální potřeby. Myslí si však, že klientky upřednostňují partnera před dětmi. Podle pracovnice R1 je to proto, že klientky potřebují hodně lásky a blízkosti.

Respondentka R1: „*Navazují vztahy strašně snadno, jakoby příliš brzo hned na první schůzce jsou ochotny mít se svým partnerem sex. Tak mi přijde, že si tak toho nového partnera přivážou. Je za tím potřeba lásky, sycení, aby je někdo měl rád. Aby je někdo ocenil. My jim to sycení dáváme, ale od nás to není takové, jako když jim to dá ten partner.*“

Podle této výpovědi pak mají pracovnice také snahu partnerskou lásku zastoupit. Jestliže se však pracovnice budou domnívat, že klientky své problémy mohou vyřešit pouze pomocí pracovníků v azylovém domě, cítit se za ně odpovědné, mohou zakoušet frustraci z neutěšených příběhů klientek procházejících azylovým bydlením. Podobně i Říčan (2013) varuje před tzv. spasilským komplexem, vzniklým z pocitu vlastní důležitosti. Ten pak škodí jak pracovnícím, vede k syndromu vyhoření, tak klientkám, není respektováno jejich právo na sebeurčení, právo na volbu způsobu řešení problému, jak píše Nečasová (2003).

Pracovnice R2 a R3 ale míní, že pokud jde o potřebu partnerských vztahů, jde o potřebu klientek být na někom závislé, o nutkavou potřebu mít za každou cenu sexuální kontakt. To je

také podle těchto pracovníků důvod, proč klientky velmi rychle navazují krátkodobé vztahy nebo proč mají neovladatelnou touhu vrátit se zpět k násilnému partnerovi.

Pracovnice R3 uvedla, že klientky velmi brzy odcházejí z AD, protože mají potřebu být s rodinou. A že rodinu také klientky potřebují, aby jim pomohla s financemi a s bydlením. Rodina by tedy podle pracovnice R3 měla pomoci naplňovat biologické, ale i psychologické a sociální potřeby klientek. Zároveň podle této pracovnice však vztahy mezi klientkami a jejich rodinou nebývají dobré, jsou zatíženy traumaty z minulosti, které je třeba léčit:

*„Nejhorší jsou pro mě případy maminek, které chtějí být v kontaktu s rodinou, a rodina je odmítá...maminky mají k těm svým matkám hluboký vztah, zakořeněný, vrozený, a je pro ně hrozně těžké přijmout to odmítnutí rodičů.“*

Pracovnice R3 klade rodinám klientek velký význam. Rodiny klientek jsou v centru její pozornosti při práci s klientkami, jak v sociální, tak v psychologické rovině. Může mít za to, že rodina je velkou hodnotou pro každého, napříč sociálními a etnickými skupinami, či národnostmi. Také organizace Člověk v tísni (2016) upozorňuje, že například pro Romy, ale i jiné národnosti, je rodina důležitým prvkem jejich životního příběhu. Jestliže se pracovnice tedy zabývá rodinou klientek, může se dotýkat jejich důležitých biologických, psychologických a sociálních potřeb.

Respondentky R1, R2, R3 míní, že pro klientky azylových domů jsou potřebné i dobré vztahy s pracovníky. Podle respondentky R1 klientky potřebují cítit k pracovníkům důvěru. Respondentka R2 uvádí, že klientky oceňují, když je jejich vztah s pracovníky spontánní. Pracovnice R3 hovoří, že klientky potřebují od pracovníků slyšet slova pochvaly a povzbuzení, potřebují podpořit v krizové situaci.

Respondentka R3: *„To se nám tady často stává, že přijdou maminky: „Já jsem teď mluvila s pracovníky a já jsem to popletla, oni mi určitě seberou dítě“, a přitom úplně brečí. Tak já jim říkám co a jak, a pak odchází úplně klidně a v podstatě i spokojeny. Vívou, že jsou nějaký řešení, že to není tak strašný jak si myslely, a že to bude dobré.“*

Pracovnice míní, že pro klientky je důležitý pomáhající vztah mezi nimi a pracovníky. Že si klientky tak mohou naplňovat potřebu sociálního kontaktu a potřebu být chráněny a podporovány. Pracovnice tedy mohou naplňovat principy spolupráce se ženami v sociální tísni, o kterých píše Doležalová (2015): partnerství, citlivý přístup a zajištění bezpečného prostředí.

Podle pracovníků R1, R2, R3 dětem chybí pozornost a péče matky. Podle R1 nedostávají, co potřebují, například zdravé jídlo. Pracovnice R2 uvedla, že dětem chybí i vhodná stimulace pro jejich psychomotorický vývoj. Matky si s nimi nehrají, nečtou jim pohádky nebo neříkají básničky. Dodala, že klientky mají děti spíše jako zdroj peněz.

Respondentka R2: „Když vidím, že miminka lezou, hledají tu pozornost, a když vidím, že maminky nad nima jenom sedí a dívají se hodiny do telefonu, tak mi to přijde takový hodně smutný. Že to dítě nerozvíjí, jak by měly, že to dítě je chtěný, chtěly je a nedokážou se jim věnovat.“

Pracovnice R2 uvádí, že klientky nemají sociální potřebu vztahu k dětem. To se liší od toho, co píše Tajanovská (2011), že člověk má biologickou potřebu vedenou mateřským pudem a sociální potřebu chránit, pomáhat a mít sociální kontakty. Příčinou toho, že pracovnice tyto potřeby matek nevidí, může být dáno tím, že pracovnice a klientky mohou mít rozdílný pohled na vztah matka a dítě. Stejně i Miller a Rollnick uvádějí (2004), že některé způsoby naplnění potřeb mohou být pro někoho nepřijatelné a pro jiného lákavé. Navíc respondentka R1 uvedla, že nemůže klientkám odpustit, když se špatně starají o děti. Takto pak může docházet k názorovým konfliktům mezi oběma skupinami.

### **16.3 Kategorie Mnohé potřeby klientek jsou neuvědomělé**

Respondentka R3 uvedla, že samy klientky neví, že potřebují být přijaty druhými takové, jaké jsou, že potřebují, aby byly přijaty se svou minulostí. V azylovém domě začínají jakoby znovu, takže potřebují podpořit v tomto novém začátku:

*„Myslím, že je zásadní věc, a to si ani neuvědomují, že je nutné přijmout je, aby viděly, že je člověk přijímá v tom, co jsou, s těma problémama i s minulým životem. Nehodnotit. Nehodnotit ten minulý život, ale přijmout je s tím, že začínají nový život, že mají šanci začít úplně znovu...“*

Dále také respondentka R3 uvedla, že klientky mají neuvědomělou potřebu mít dobré vztahy s rodinou, především s matkou, že potřebují léčit traumata a frustrace získané v dětství:

*„To se nedá...maminky, co dlouho nejsou v kontaktu se svými rodiči, ať je to jakkoli, vždycky o těch rodičích mluví a chtějí být s nimi. Je ten vztah pro ně důležitý. I když si to nepřiznávají, je tam hodně velké pouto.“*

Stejně respondentka R3 uvedla, že klientky spíše neví, že mají spirituální potřeby a otázky po smyslu života, a proto je neřeší, a když je řeší, tak jen na terapii nebo s věřícími pracovnicemi:

*„Já to řeším dost. Protože ty, které jsou hodně na dně, tak ty začnou řešit i duchovní otázky nebo něco takového a chodí za mnou. Nebo když se nezajímají o náboženství, tak mají problémy v dětství a hodně to potom řeší s psychoterapeutkou. Takže duchovno, vlastně patří tady k tomu, a řeší ho každý, ať už o tom ví nebo ne.“*

Tato respondentka R3 pohlíží na některé psychologické, sociální a hlavně na spirituální potřeby klientek jako na neuvědomělé. To se liší s tím, co o potřebách píše Tajanovská (2011), že se potřeby projevují jako pocity nějakého nedostatku, nebo co píše Nakonečný (2014), že

na motivačním procesu se podílí mimo jiné především naše „Já“, vědomá složka osobnosti. Příčinou toho, že tato pracovnice některé potřeby klientek spíše předpokládá, mohou být stereotypy nabyté praxí a vzděláváním. Pokud by je ale pracovnice při práci s klientkami nereflektovala, mohlo by se stát, že může klientkám přisoudit potřeby, kterými aktuálně nedisponují, a takto se minout se zněním zakázky vzájemné spolupráce. Může tak nejen upírat klientkám právo na sebeurčení, o kterém píše i Nečasová (2003), ale i mylně podporovat klientky v motivaci naplnit potřeby, které vlastně nemají.

## 16.4 Kategorie Potřeby klientek se mění podle etnika nebo sociálních skupin

Pracovnice R1, R2 a R3 označili za jednu ze skupin klientek v AD matky s dětmi přicházející z prostředí domácího násilí. Podle pracovnice R3 tyto ženy mají akutní potřebu ukrýt se před násilnou osobou, dokud se její životní situace základně nevyřeší. Zároveň však tyto klientky podle pracovnice R1 usilují o to, aby z azylového domu co nejrychleji odešly zpět do přirozeného prostředí. Ihned si hledají byt a práci. A podle respondentky R2 je rizikovým prvkem situace těchto žen to, že mají nutkavou potřebu se vrátit k násilnému partnerovi. Tehdy potřebují velkou oporu, aby se k agresorovi nevrátily. Potřebují posílit v sebedůvěře:

*„Ty co mají to domácí násilí, tak si myslím, že potřebujou hlavně to přijetí, a velkou podporu k tomu aby dovedly udělat ten krok a úplně...neobnovit vztahy s tím přítelem, tam je třeba posílit sebedůvěru v sebe, aby ony se mohly posunout někam jinam, že nemusí být ve vztahu s nějakým násilníkem, že můžou jít i někam jinam.“*

To, jak označily pracovnice potřeby matek z prostředí domácího násilí, se podobá tomu, co o této skupině píšou i Čírtková a Vitoušová (2010): že tyto ženy potřebují zajistit fyzické a psychické bezpečí, psychologickou podporu a sociální pomoc. Informovanost pracovníků o těchto potřebách může být dána dalším vzděláváním, protože je téma domácího násilí rozšířeným celospolečenským problémem, ale i například zvýšená citlivost pracovníků k ženám s tímto osudem, jak uvádí i respondentka R3: *„...to je to hrozný, když ony se vrací k tomu partnerovi, a víte, že zas je bude mlátit, a ty děti to uvidí“*

Podle respondentky R1 mají i klientky romského etnika své specifické potřeby. A to především sociální potřebu, protože mají silné pokrevní vazby s rodinou. Respondentka R2 uvedla, že romské ženy s dětmi jsou v azylových domech často nedobrovolně z rozhodnutí OSPOD. Proto jsou zde nerady, nedodržují pravidla, brzy odcházejí. Zpravidla se vrací ke svým rodinám a partnerům.

Respondentka R3: „*Jo, to jsem ještě zapoměla, že je tady skupina tlačena Ospodem, a to nefunguje vůbec. Protože to jsou lidi, kteří nechtějí změnit svůj život. Ony jsou spokojeny tam, kde jsou, jako když beru Romy v romské komunitě, a ta komunita jim tady zásadně chybí. Takže ony potom nedodrží pravidla, které tady jsou, a stejně to končí tím, že ony odejdou samy...“*

Pracovnice označily sociální potřebu romských matek za nejdůležitější, a to pravděpodobně proto, že je v povědomí široké společnosti známo, že Romové mají silná rodinná a rodová pouta. Podle organizace Člověk v tísni (2016) však mají Romové potřeby širší, aby byla respektována jejich kultura jako taková. Tedy i vyšší porodnost, zaměřenost na přítomnost, úcta k rituálům, nezávislost na majetku atd. Romové tedy mají i silné psychologické a spirituální potřeby: mít osobitý projev, mít smysluplný život, ale například i potřebu víry a náboženství.

Pracovnice R2 a R3 také odpověděly, že klientky, které opakovaně pobývají v azylových domech, mají zvýšenou potřebu užívání alkoholu a cigaret a svou situaci aktivně neřeší, protože nemají potřebu něco v životě měnit. Naopak podle respondentky R2 mají potřebu vytěžit z pobytu v AD, co nejvíce pro sebe.

Respondentka R3: „*Maminky, co přichází z jiného azylu, ty se většinou vrací zpátky. To jsou takový ty, azylový typy, co sice říkají, že už nechcú jinak, ale jsou zakořeněny hrozně rychle kdekoli, a ty většinou odchází do jinýho azylu, že nemají tu zkušenost, motivaci k tomu, nebo odvalu k tomu, aby začaly si shánět samostatný bydlení nebo tak dělají, že jakože jo, ale stejně potom většinou vidí překážky a nejsou ochotny nebo schopny překonat to, aby mohly jít do nějakého vlastního podnájmu.“*

Pracovnice míní, že nejrizikovější skupinou jsou matky s dětmi, jejichž pobyt se v azylovém domě opakuje. Mají za to, že tyto klientky uspokojují pouze své biologické potřeby. Mají potřebu někde bydlet a tam být materiálně zabezpečené, a není důležité, jestli se jedná o azylové bydlení. Tento pohled se liší od toho, co píše Benešová (2016), že potřeby žen v bezdomovectví jsou rozmanité v závislosti na příčině jejich současné situace. Navíc příčinou opakovaných pobytů matek v AD může být i to, že neexistuje návaznost mezi azylovými službami a sociálním bydlením. To může ovlivnit motivaci klientek aktivně řešit své další potřeby, tak jak píše i Pěnkava (2013). Pracovnice pak samy mohou nabýt předsudku, že sociální práce s těmito klientkami je marná. Takovýto postoj pak může skutečně poškozovat jak klientky, tak motivaci pracovníků.

## **Odpověď na DVO2**

### **Jaké potřeby klientek azylových domů pro matky s dětmi a způsoby jejich naplnění identifikují pracovníce těchto služeb?**

Pracovnice azylových domů pro matky s dětmi identifikují, že klientky těchto služeb mají především biologické, a to materiální potřeby: akutně se ubytovat, získat jídlo a ošacení pro sebe a děti, najít si další bydlení atd. To pak ovlivňuje i směr jejich podpory a pomoci klientkám. Při dalším zamyšlení pak pracovníce identifikují, že klientky mají také sociální potřeby vztahů s partnery a rodiči, a to navzdory tomu, že jejich vztahy s rodinou nejsou vždy funkční, a potřebu mít partnera často nahrazují krátkodobými sexuálními vztahy. Pracovnice pak přisuzují klientkám i psychologické, sociální a spirituální potřeby, které si klientky neuvědomují.

Některé materiální potřeby klientek, například kouření, užívání alkoholu, biologickou potřebu odpočívat nebo i potřebu sociálního kontaktu přes facebook, označily pracovníce za nežádoucí, protože zhoršují situaci klientek. Za problematickou označují i sociální potřebu klientek ve vztahu s jejich dětmi. Podle pracovníků je tento vztah ambivalentní. Dále pracovníce identifikují, že se potřeby klientek mění podle etnika, národnosti či sociální skupiny, k níž patří. Pracovnice také identifikují, že klientky zajišťují své biologické potřeby tím, že shání peníze. Dále uvedly, že klientky naplňují své psychologické, sociální a noogenní potřeby především vztahy s rodinou, s přáteli, s náhodnými sexuálními známostmi, ale také nadměrným užíváním alkoholu a kouřením cigaret.

To, že se pracovníce zaměřují na materiální a vztahové potřeby klientek, může být dáno tím, že tyto potřeby jsou označeny důležitými naší kulturou. Jsou to všeobecně uznávané hodnoty. Jsou to prvky nezbytné pro sociální fungování v naší společnosti, podstatné pro udržení vlastní existence. Peníze umožňují získat jídlo, ošacení a bydlení, rodina i další vztahy poskytují zázemí pro život. Nedostatek peněz pak vytváří chudobu a absence vztahů vytváří sociální izolaci. Proto jsou ženy s dětmi v AD označovány za osoby ohrožené sociálním vyloučením. Jak píše i Kodymová a Koláčková (2010).



## 17 Způsoby práce s motivací klientek azylových domů pro matky s dětmi identifikované klientkami těchto služeb

### *Kategorie 1 Spolupráce mezi pracovníci a klientkami:*

**A) s pracovníci mohu mluvit úplně o všem:** ptá se na mé problémy (A1) poradí, když potřebuji (A2), spolupracujeme na plnění mých cílů (A3)

**B) důležité jsou i neformální setkání:** mohu se vypovídat (B1)

**C) je potřeba času, než vznikne důvěra:** je třeba si zvyknout (C1), najít si k sobě vztah (C2)

**D) důležitá je přímost pracovníce:** proto jí mohu důvěřovat (D1)

### *Kategorie 2 Empatie:*

**A) pracovníce se dokáže vcítit do toho, co prožívám:** je to člověk na pravém místě (A1) pozná to, co zrovna potřebuji (A3), umí se dostat k jádru věci (A4), má pro mě pochopení (A5)

**B) věří, že dokážu, to co chci:** povzbuzuje, a tak mi dodává sílu a energii (B1), upozorňuje mne na to, co se nedá zvládnout (B2)

### *Kategorie 3 Pocit bezpečí:*

**A) pracovníci je možné se se vším svěřit:** nejsem na problém sama (A1), podporuje mne (A2), cítím se s ní bezpečně (A3)

**B) jistota, že mi pracovníce vždy ochotně pomůže**

**C) pracovníce věří, že nějaké řešení je vždy možné**

### *Kategorie 4 Vnitřní motivace:*

**A) Předmět motivace ke změně:** děti (A1), naděje, že to bude lepší (A2), samostatnost a schopnost řídit si svůj život (A3)

**B) pracovníce po mě chce, abych šla do startovacích bytů:** ale pro mě je to ztráta času (B1)

## 17.1 Kategorie Spolupráce mezi pracovníci a klientkami

Klientky v azylových domech pro matky s dětmi mají své bio-psycho-socio-spirituální potřeby, něco jim chybí. Tento nedostatek pak aktivuje motivační proces směřující k naplnění těchto potřeb. Podle Millera a Rollnicka (2004) má být pak cílem sociálních pracovníků podpořit klientovu motivaci ke změně.

Klientky R4, R5, R6 uvádí, že pracovnice usilují především o spolupráci s klientkami na řešení jejich životní situace. Respondentka R6 oceňuje, že s pracovníci může mluvit úplně ovšem, v tom vidí jádro spolupráce, a to je i kritériem toho, že vnímá, že jí pracovnice pomáhají:

*„Já jsem s nimi tady spokojená. Ti pracovníci jsou tady dobří, a i že s váma pokecá, úplně o všem..., to mi pomáhá.“*

Tato klientka v rozhovoru také přiznala, že je bývalou uživatelkou drog. Nejprve měla strach o tom s pracovníci mluvit, ale pak zjistila, že může mít k nim důvěru, a v dialogu se otevřela. Pro klientky v tíživé životní situaci, které se v minulosti setkávaly se vztahy, které je spíše ohrožovaly, je důvěra základním prvkem spolupráce s pracovníkem. I Doležalová (2015) píše, že mezi základní princip práce se ženami v nesnázích patří partnerský přístup založený na dlouhodobém vztahu důvěry. Vznikne-li mezi pracovníci a klientkou důvěra, může se tento vztah stát bezpečným místem proto, aby klientka upustila od svých obranných mechanismů a soustředila svou energii na řešení své životní situace. O tom píše i Matoušek (2013a), že důvěra klienta v pracovníka podporuje sebeaktualizační řešení jeho těžkostí, tedy i jeho vnitřní motivaci.

Spolupráce mezi pracovníci a klientkami pak má i konkrétní podobu: podle respondentky R5 si pracovnice zjišťuje jaké problémy klientka má a pak jí, když to potřebuje, poradí. Dále uvádí klientka R5, že s pracovníci spolupracuje na plnění jejich cílů během individuálního plánování:

*„Vždycky si napíšu cíle. Třeba Martu zaregistrovat do školky, co všechno vlastně musím udělat, zajít tam vlastně...k tomu cíli, pak se vyhodnotí, jestli jsem to splnila nebo nesplnila prostě. To mi vyhovuje tak jak to dělá ta pracovnice.“*

Individuální plánování klientek je ústřední aktivitou spolupráce mezi pracovníci a klientkami. Má jasná pravidla, srozumitelný postup. To klientce R5 vyhovuje. Uvedla, že jí plánování s pracovníci pomáhá naplňovat její potřeby, a vidí i konkrétní výsledky své snahy. Individuální plánování tedy podporuje její vnitřní motivaci ke změně. I Plachý (2011) uvádí, že individuální plánování pomáhá definovat potřeby klientů a vede ke změně jejich životů, umožňuje osobní vztah mezi pracovníkem a klientem.

Pro respondentku R4 jsou důležité i neformální setkání, při kterých se může pracovnici vypovídat. Například ve večerních hodinách při společném programu:

*„...má pro mě pochopení, ráda si s ní povídám večer, když už děcka spějí. Takhle jsem si vlastně povídala s mamkou, když ještě žila. A ona mi umřela mamka, ani ne půl roku je to. Takže s ňou jsem si vždycky takhle povídala. Bylo to dobrý. Ted' mamka není, tak aspoň někdo.“*

Neformální setkávání mezi pracovníci a klientkami podporují jejich vzájemný vztah. Klientka tyto rozhovory dokonce přirovnává k důvěrným rozhovorům se svou matkou. Uvádí, že potřebuje především pochopení. A protože se jí ho dostává, je schopna s pracovníci hlouběji

spolupracovat na řešení svých potřeb. Soukup (2014) pak píše, že partnerství a spolupráce mezi klientem a pracovníkem umožňuje vytvořit takové podmínky a atmosféru, které uvolňují motivaci a zdroje klienta.

Podle klientky R6 však nevznikla mezi ní a pracovníci důvěra a spolupráce hned, bylo k tomu zapotřebí času a vzájemné poznávání: *„Na začátku to bylo takové, že moc mi neseseděla, ale je třeba si taky zvyknout nebo co, mi přijde. Ale teď jsme si už našly k sobě vztah. Trvalo to chvíli, asi i ode mě, ale i od ní.“*

Klientka R6 ve své výpovědi uvádí podstatný prvek vzájemné důvěry, a tím je čas. Je v azylovém domě již 8 měsíců a může se na svůj vztah s pracovníci podívat z delšího časového horizontu. Po celou dobu svého pobytu je motivovaná abstinovat a podle jejich slov ji v tom pracovnice umí podporovat. Každý vztah ale vyžaduje růst a zrání, a také přijetí klienta pracovníkem takového jaký je. Stejně i Soukup (2014) píše, že akceptace umožňuje nejen spolupráci mezi pracovníkem a klientem, ale i pomáhá druhému člověku cítit se jako plnohodnotný člověk, který pak nemá strach otevřít se změnám.

## 17.2 Kategorie Empatie

Mezi základní principy práce s motivací klienta podle Soukupa (2014) patří empatie. O ní hovoří respondentky R4, R5 i R6 jako o dovednosti, kterou pracovnice dobře umí. Klientka R4 uvádí, že pracovnice se dokáže vcítit do toho, co prožívá, že je člověkem na pravém místě. Klientka R5 mluví o tom, že pracovnice pozná to, co právě potřebuje, umí se dostat k jádru věci, a klientka R6 o tom, že pracovnice má pochopení pro její problémy.

Respondentka R4: *„Když jsem měla problém, když sloužila, tak jsem si za ní došla a poradila nebo to... Dokáže se do mě vcítit.“*

Empatie umožňuje pracovníkovi porozumět prožívání klienta, pochopení jeho vnitřního světa. Setkání se s důvody jeho chování, s jeho zájmem a hodnotami. To je pro klientky důležité. Například klientka R4 potřebuje, aby její klíčová pracovnice pochopila její bolest z toho, že jí bylo soudně odebráno dítě, a následně i naléhavost její potřeby získat dceru zpátky do své péče, že je ochotná pro tento cíl mnohé obětovat. I Soukup (2014) píše, že empatie umožňuje navázat vztah, ale i posouzení v jaké fázi změny se klient nachází, jaké jsou důvody toho, že uvažuje o změně nebo že naopak udržuje své dosavadní chování.

Tato klientka R4 také oceňuje, že pracovnice věří, že dokáže naplnit své cíle. To ji povzbuzuje a dává sílu:

*„Věří tomu, že získám holčičku a že jednou budu mít ten byt. Povzbuzuje mě. Dodává mi energii do toho.“*

Pro klientku R4 je stěžejní, že její klíčová pracovnice věří v to, že se jí její snaha zdaří. Stejně i Miller a Rollnick (2004) pohlíží na podporu klienta ve víře v jeho schopnosti a dovednosti jako na důležitý princip práce s motivací klienta.

A naopak klientka R5 pak hovoří o tom, že jí pracovnice upozorňuje na to, že si klade neuvěřitelné cíle, ale klientce se daří je dobře naplňovat:

*„Jo, dala jsem si tam toho hodně moc, říkala to, ale já už mám polovičku toho splněného... bylo toho strašně moc, furt jsem musela jezdit..., ale teď jsem spokojená“*

Takto pracovnice nepracovala na podpoře vnitřní motivace klientky, jak uvádí Soukup (2014). Spíše se uchýlila k jednání, které Gordon (in Soukup, 2014) označil jako překážku komunikace – varování, přesvědčování na základě argumentace, které změnu komplikují, a v tomto případě i klientku v jejím úsilí zrazují.

### 17.3 Kategorie Pocit bezpečí

Klientky R4, R5, R6 přiznaly, že to, co potřebují od pracovnic, je cítit pocit bezpečí. Pro respondentku R4 je důležité, že se pracovníci může se vším svěřit, že není na problém sama, a tak se cítí bezpečně. Pro klientku R5 je důležitá jistota, že jí pracovnice vždy ochotně pomůže. A pro klientku R6 zase to, že pracovnice věří, že nějaké řešení je vždy možné.

Respondentka R4: *„Jsem velmi spokojená s klíčovým pracovníkem, neměnila bych. Je na ni dobrý, že...ona mě i tady přijímala, byla první člověk, kterého jste tady potkala. S ní se cítím, že to zvládnou. Jsem ráda, že nejsem na ty své problémy tak sama...“*

Bezpečím nemusí být jen nepřítomnost ohrožení, ale také může jít o pocit klientek, že mohou mít k pracovnícím opět důvěru, že jim bude poskytnutá pomoc, že mohou hledět do budoucnosti s nějakou nadějí. Pro klientky s tíživou minulostí, které se často potýkají se závislostmi a jejichž rodiny i další vztahy jsou víceméně nefunkční, je pocit bezpečí ve vztahu s pracovnící zásadní. Příčinou toho, že mezi pracovníci a klientkami vznikne důvěrný vztah, pak může být autorita pracovníků založená na spolehlivosti a odbornosti pracovníků, ale například i v udržení pevných hranic ve vztahu. Stejně i Cooper (2012) píše, že hranice umožňují vytvořit bezpečný a podpůrný vztah mezi pracovníkem a klientem. A Pacharová (2015) navíc uvádí, že pocit bezpečí snižuje ohrožení žen a pomáhá jim objevovat nové souvislosti a možnosti, které je mohou motivovat ke změnám jejich dosavadního způsobu života.

### 17.4 Kategorie Vnitřní motivace

Na dotaz, co je to, co klientky nejvíce v životě motivuje, odpověděly klientky R4, R5, že jsou to jejich děti, a pro klientku R6 také naděje, že to bude lepší. Respondentka R4 ještě dodala, že je to i samostatnost, možnost si svůj život žít podle sebe: *„Nejvíce mě motivuje to, že...nevím, jak to vyzní, že nemusím být na nikom závislá, a že prostě si to udělám sama, úplně sama. Jsem se*

*rozhodla takhle a takhle, a vše si obstarávám sama. Takže tohleto mě dost...Dělá mi to i radost.“*

Předmětem motivace pro klientky azylových domů je to, co má pro ně aktuální hodnotu. Jestliže je například klientka R4 před porodem, má pro ni motivační hodnotou dítě, které čeká. Zároveň i dítě, o které usiluje. Pokud jde o matku R6, která hledá byt, je pro ni motivační naděje, že něco najde. Jestliže R5 odešla z násilného vztahu, pak to bude samostatnost. Pro pracovníci, která pracuje s motivací klientky, je důležité znát předmět a příčinu motivací klientek, stejně jako i jejich představu o naplnění potřeb. I Nakonečný (2014) píše, že předměty motivací klientů jsou různorodé, a pracovníci, aby mohli klienty v jejich motivaci podporovat, musí poznat příčiny i cíle toho, co má být změněno.

Z rozhovorů s klientkami R4, R5, R6 není jednoznačné, jestli pracovníce skutečný předmět motivace klientek znají. Hovoří o tom, že jim pracovníce rozumějí, ale neumějí říci, nakolik se pracovníce dotýkají jádra jejich potřeb a problémů. Například respondentka R6 přiznala, že řešení situace, které jí opakovaně navrhuje pracovníce je pro ni neúčinné a neaktuální:

*„Paní ... furt chce, aby jsem šla do bytů následné péče, abych nepropadla něčemu, abych tam šla ještě, ale pro mě je to ztracený čas.“*

Klientka R6 bojuje se závislostí. Nyní však již rok abstínuje a i když se necítí příliš silná, věří tomu, že je schopná žít v přirozeném prostředí bez užívání drog. Podle jejich slov bude k tomu potřebovat podporující vztahy, mluví například o psychologické pomoci. Přesto jí pracovníce od tohoto kroku zrazuje a opakovaně jí doporučuje pokračovat v pobytových podpůrných sociálních službách. Pro klientku R6 je to však ztracený čas. Tento způsob práce s motivací se liší od principu tzv. „evokace“, který doporučuje Soukup (2014) – důvěřovat, že klient má potřebné nápady, jak svoji situaci řešit, že sám ví, jak změnu uskutečnit. Že není třeba doplňovat to, co klientovi schází, ale naopak hloubit to, co je mu vlastní.

Stejnou radu však naopak oceňuje například klientka R5:

*„Pracovnice mě říkala, že jsou startovací byty. To je pro ty maminky, co plníjou ty cíle a co se nenechají svou situací, co se snaží, jo, tu situaci řešit, takže to je pro ty maminky prostě, ...za pět let si myslím, že bych nemusela být ani v těch bytech ...“*

Pro klientku R5 je tato rada přijatelná, protože jde v linii její potřeby, její vnitřní motivace. Je v azylovém domě delší čas, je pro ni důležitá intenzivnější asistence sociálních pracovníků. Pobytové sociální služby startovacích bytů, které jsou doplňkovou službou azylového bydlení, jsou na míru její situaci. Zatím si samostatné bydlení v přirozeném prostředí nedokáže představit. Proto je návrh pracovníce pro ni přijatelný. Pracovnice tady naplnila doporučení práce s motivací klienta, který se nachází ve fázi rozhodnutí, které navrhuje Miller a Rollnick (2004) – navrhnout tu nejlepší variantu akce, která je pro klienta lákavá, přijatelná, dostupná a efektivní.

## **Odpověď na DVO3**

### **Jaké způsoby práce s motivací klientek azylových domů pro matky s dětmi identifikují klientky těchto služeb?**

Klientky identifikují, že pracovníce azylových domů pro matky s dětmi pracují s motivací klientek těchto služeb tak, že usilují o dobrou spolupráci s klientkami na řešení jejich problémů. K tomu přispívá snaha pracovníc vytvářet vztah důvěry mezi nimi a klientkami, zjišťování si potřeb a přání klientek, udílení dobrých rad a pomoc při formulaci a plnění cílů klientek během individuálního plánování. Dále klientky identifikují, že jejich motivace ke změně podporuje empatický přístup, jejich přijetí pracovníci a víra pracovníc ve schopnosti a dovednosti klientek naplnit jejich potřeby a cíle. Zároveň podle klientek umí pracovníce azylových domů pro matky s dětmi klientkám pomáhat naplňovat potřebu bezpečí a jistoty, snižovat jejich pocit ohrožení, a takto svým vztahem vytvářet podmínky a atmosféru příznivou pro utváření změn.

Podle klientek se však pracovníce dopouštějí i chyb při práci s motivací klientek – v dobré víře zrazují klientky od jejich cílů, a i opakovaně navrhují taková řešení problémů, která neodpovídají potřebám klientek. Takto tedy nepracují s principem evokace- nedůvěřují vlastním řešením klientek.

Pro klientky azylových domů pro matky s dětmi je podpora jejich vnitřní motivace k plnění cílů odpovídajícím jejich hodnotám a zájmům zásadní. Pokud totiž zůstanou skutečné potřeby klientek nenaplněny, dochází k jejich deprivaci, k životnímu strádání, jak uvádí Tajanovská (2011). Klientky pak ve stavu dlouhotrvající deprivace mohou ztrácet motivaci ke změnám a takto se pak jejich tíživá situace a problémy cyklicky opakují. Dovednost pracovníc podpořit klientku v její motivaci se tedy může stát skutečně účinnou intervencí, která je cílem práce každého sociálního pracovníka.

## 18 Způsoby práce pracovníc s motivací klientek azylových domů pro matky s dětmi identifikované pracovnícemi těchto služeb

### *Kategorie 1 Pracovnice označují klientky spíše za „nemotivované“:*

**A) klientky řeší jen problémy, které „hoří“:** materiální potřeby (A1): peníze (A1.1), jídlo (A1.2), bydlení (A1.3), výzvy z OSPOD (A1.4), zadlužení (A1.5), spoustu času tráví na facebooku (A2)

**B) někdy na klientky zafunguje vnější stimulace:** pochvala (B1), dobrá rada (B2), řád a pravidla (B3), poukazování na problém (B4)

**C) klientky nejsou motivované k „vyšším“ cílům:** nemají zájem o další aktivity (C1): tvořivé dílny (C1.1), kurzy o výchově dětí (C1.2), společné výlety a akce (C1.3)

**D) pracovnice si neví rady, jak pracovat s vnitřní motivací:** někdy rezignují na víru ve změnu chování klientek (D1)

### *Kategorie 2 Empatie:*

**A) pracovnice se vžívají do situace klientek:** chápou, že klientky neměly uspokojivé dětství (A1), chápou, že situace klientek je složitá (A2), chápou, že jsou pro klientky nejdůležitější materiální potřeby (A3), řeší problém protipřenosu ve vztahu ke klientkám (A4), udržování hranic ve vztahu ke klientkám (A5), podpora v krizové situaci (A6)

**B) používají techniky aktivního naslouchání:** používají techniku zrcadlení (B1), shrnování (B2), oceňování (B3)

**C) nedávají univerzální rady:** snaží se dát radu, která je klientce na míru (C1)

**D) nedokáží prominout špatné chování klientek k dětem:** když děti nedostávají dobré jídlo (D1), když si klientky s dětmi nehrají (D2), když klientky na děti křičí (D3), když si klientky děti nevšímají (D4)

### *Kategorie 3 Vztah důvěry a spolupráce:*

**A) pracovnice usilují o vzájemnou důvěru a přátelský vztah:** snaží se klientkám pomáhat (A1), snaží se klientkám naslouchat (A2), důležité jsou i neformální rozhovory (A3), spolupracují s klientkami na formulacích a plnění cílů IP (A4)

**B) podporují klientky v samostatnosti a odpovědnosti při rozhodování**

**C) nedávají klientkám plané naděje**

#### ***Kategorie 4 Práce s potřebami:***

**A) zjišťují si potřeby klientek:** rozhovorem při IP (A1), pozorováním (A2), neformálním rozhovorem (A3)

**B) pomáhají naplňovat potřeby klientek:** hledají, jak pomoci naplňovat potřeby (B1):peněz (B1.1), vztahů (B1.2): s dětmi (B1.2.1), s partnerem (B1.2.2), s rodinou (B1.2.3), bydlení (B1.3)

#### ***Kategorie 5 Práce s motivací klientek:***

**A) pracovnice uplatňují vnější stimulaci:** pravidla a řád (A1), diskutují s klientkami o důsledcích neřešených problémů (A2), používání přirozené autority (A3), úloha omezeného času pobytu v AD (A4),

**B) pracovnice ukazují, jaké jsou jejich představy správného chování:** jak se pečuje o dítě (B1), jaké jsou dobré vzorce vztahů mezi lidmi (B2), jak se nakládá s penězi (B3), jak se hledá bydlení (B4)

**C) dávají pozitivní zpětnou vazbu:** odměňování (C1): získání bonusů z potravinové banky (C1.1), oceňování a chválení (C2)

**D) usilují o systematickou práci na problému:** naplňování cílů pomocí dílčích kroků během IP (D1)

## **18.1 Kategorie Klientky v azylových domech jsou „spíše nemotivované“**

Na dotaz: „Jak pracovnice pracují s motivací klientek?“, odpovídaly pracovnice R1, R2, R3, že klientky řeší jen problémy, které „hoří“, podle R1 je k aktivitě donutí zejména výzvy z OSPOD. Pracovnice R2 a R3 pak uvedly, že někdy zafunguje vnější stimulace klientek pracovníci, a to pochvala, dobrá rada, řád a pravidla, poukazování na závažnost problému. Pracovnice R1 zároveň také řekla, že klientky nejsou motivované k „vyšším“ cílům: nemají například zájem o další aktivity, například o tvořivé dílny či kurzy o výchově dětí. Podle její výpovědi klientky také nechtějí chodit na společné výlety anebo jiné akce pořádané pracovníky azylového domu. Že klientky jsou nemotivované. Respondentky R1, R2 a R3 pak přiznaly, že samy nevědí, jak vlastně s vnitřní motivací klientek pracovat.

Respondentka R1: „*No je to strašně těžký. Hlavně v poslední době, teďka když jsou tady tu krátkou dobu, tak je téměř nemožné je třeba motivovat k aktivitě, to začíná být velký problém, aby ty maminky byly vůbec motivovaný k něčemu, aby se věnovaly něčemu, co je posílí, nebo prostě se třeba poposunou někam dál.*“

Pracovnice míní, že klientky v azylových domech jsou „spíše nemotivované“. To se liší od toho, co píše Soukup (2014), že nemotivovaný klient neexistuje. To, že pracovnice klientky



vnímají za nemotivované, může být způsobeno tím, že mají svou představu o tom, jaké jsou potřeby klientek a jak by měly klientky pracovat na své problémové situaci. Stejně i Soukup (2014) píše o tom, že „nemotivovanost“ klienta může být důsledkem domnělých představ pracovníka o potřebách klienta. Nebo může být příčinou i to, že pracovníce zaměňují vnější stimulaci za podporu vnitřní motivace. Berou aktivitu motivace klientek na sebe, jak například uvádí respondentka R2: *„Pro mě znamená motivace zvědomit jí a přesvědčit jí, že když udělá něco jakoby navíc, tak že to má nějaký důsledek. V tom, že třeba to dítě je spokojenější nebo veselejší, nebo že si navazuje vlastně jakoby úplně jiné vztah.“*

To, že pracovníce klientku k něčemu „přesvědčuje“, se neshoduje s tím, co o práci s motivací klienta uvádí Miller a Rollnick (2004), že pracovník se má zaměřovat na podporu klienta v jeho vlastním nalézání a rozvíjení vnitřního chtění. Tento omyl pak může zapříčinit to, že pracovníce neřeší zakázky klientek, jejich skutečné potřeby, a klientky nechtějí s pracovníci na těchto cílech pracovat. Stejně i Úlehla (2007) uvádí, že když se cíl klientů nepodaří dobře dojednat, přestane klient spolupracovat.

## 18.2 Kategorie Empatie

Pracovnice R1, R2 a R3 řekly, že se umí vžít do situace klientek: pracovníce R2 chápe, že klientky neměly uspokojivé dětství, že jsou pro klientky nejdůležitější materiální potřeby, respondentka R3 ví, že situace klientek je složitá, a respondentka R1 uvádí, že je důležitá podpora klientek v krizové situaci.

Respondentka R2: *„... protože když si představím, že bych já sama se dvouma dětma, se dostala do situace, kdy bych byla závislá jenom na svém příjmu, tak první, co mě napadne, tak bych řešila peníze, jak to udělat. Takže to materiálně úplně chápu, myslím si, že v dnešní době je fakt důležité mít tu střechu nad hlavou, a dát těm dětem co najíst.“*

Empatie je pro práci s klientem podle pracovníků zásadní a také jí pracovníce umí uplatňovat. Příčinou může být to, že pracovníce považují empatii za klíčovou, že tímto směrem jsou povzbuzováni vzděláváním a supervizí. Empatie pak může pomoci pracovnícům rozpoznat skutečné potřeby klientek a nalézt tak klíč k vnitřní motivaci klientek ke změně. Stejně i Miller a Rollnick (2004) píše, že je důležité, aby pracovník zjistil, který nedostatek chce klient aktuálně řešit, kterým směrem je ochoten vyvinout snahu a dosáhnout cíle.

Pracovnice pak také používají techniky aktivního naslouchání: pracovníce R3 techniku zrcadlení a pracovníce R1 shrnování a oceňování. Respondentka R3 se pak snaží vyvarovat toho, aby klientkám dávala univerzální rady. Hledá takové odpovědi, které jsou klientkám na míru.

Respondentka R3: *„Jakože kejvu, opakuju, co řeknou, takový ty komunikační věci, jaký jsou. A ony nečekají, že bych jim měla na to něco říct, nechci jim dávat planý naděje či nějaké univerzální rady...“*

Techniky aktivního naslouchání se podobají dovednostem motivačních rozhovorů, o kterých píše Soukup (2014), a to reflektování, shrnování a otevřené otázky. Těmito technikami tedy pracovnice mohou podporovat vnitřní motivaci klientek.

Respondentky R1 a R2 pak nedokáží prominout špatné chování klientek k dětem: když děti nedostávají dobré jídlo, když si klientky s dětmi nehrají, když klientky na děti křičí, nebo když si klientky děti nevšímají.

Respondentka R2: *„Akorát se přiznám, že mám trochu problém s tím, že k matkám jakoby jsem empatická, ale když vím, že to dítě není úplně dobře zaopatřeno, že ta empatie k dítěti, to jak se do něj vciťuju, že něco jakoby není v pořádku, tak mě to nutí víc pracovat a podporovat tu matku, aby tomu dítěti to dala.“*

Pracovnice netolerují, když výchova a péče o děti není podle jejich představ. Mluví o tom, že tehdy jsou více empatické vůči dítěti a jeho potřebám. Tehdy se potýkají s dilematem: Čí zájmy vlastně zastupují? Matky nebo dítěte? Odpovědi mohou být rozdílné, záleží na postojích pracovníka. I Fischer a Jinek (2013) píší, že každý pracovník je ovlivněn různým hodnotovým, etickým a metodickým rámcem. Pokud pak pracovnice více zastupuje zájmy dítěte, může se stát, že vůči matce dítěte bude více uplatňovat principy kontroly, a tak se odkloní od podpory vnitřní motivace klientky k vnější stimulaci jejího chování. Úlehla (2007) pak píše, že když pracovník kontroluje, tak zároveň vychovává a socializuje.

### **18.3 Kategorie Vztah důvěry a spolupráce**

Pracovnice R1, R2 a R3 uvedly, že usilují o vzájemnou důvěru a přátelský vztah s klientkami: pracovnice R1 se snaží klientkám pomáhat a jsou pro ni důležité i neformální rozhovory, respondentka R3 klientkám naslouchá, respondentka R3 ráda spolupracuje s klientkami na formulacích a plnění cílů IP. Respondentky R1, R2 a R3 také podporují klientky v samostatnosti a odpovědnosti při rozhodování a plnění úkolů, i když respondentka R2 uvádí, že ne vždy věří, že klientky samostatně úkol zvládnou.

Respondentka R2: *„Kromě toho, že pomůžu s těma dávkama, vyplnit formuláře, řeknu jim, kam mají jít, případně je doprovodím na ten úřad. Podporuji je v tom, aby to nevzdávali, i když ne vždy úplně věřím, že toho samy dosáhnou...“*

Pracovnice vědí, že to nejdůležitější při práci s klientkou je navázání důvěrného vztahu. Tehdy může nastat i dobrá spolupráce. To se shoduje s tím, co píše Soukup (2014), který důvěru a spolupráci řadí mezi základní principy práce s vnitřní motivací klientů. Stejně i Miller a

Rollnick (2004) uvádí spolupráci klienta s pracovníkem jako klíčovou ve všech fázích rozhodování klienta pro změnu. Pracovnice pak takto pracují s vnitřní motivací klientek. V rámci individuálního plánování pak pracovnice hledají spolu s klientkami cíle, které by měly vést ke změně životní situace klientek. Také Johnová (in ASVSP, 2001) píše, že individuální plán umožňuje dosahování cílů klienta strategicky plánovat. Pracovnice užívají individuálního plánování při práci s klientkami, protože mohou mít zkušenost, že jim tento způsob pomáhá, aby pracovali se skutečnou zakázkou klientek.

Pracovnice, která pak nevěří, že klientky mají schopnosti a dovednosti dosáhnout plánovaného cíle, pak nepracuje ve shodě s tím, co uvádí Soukup (2014), že pracovník podporuje motivaci klienta tím, že spolu s klientem má naději, že vše co je žádoucí, je i možné. Stejně i Miller a Rollnick (2004) píší, že například ve fázi udržování změny je klíčová podpora klienta pracovníkem, že změnu dokoná.

## 18.4 Kategorie Práce s potřebami

Poznání skutečných potřeb klientek úzce souvisí se způsobem práce pracovnic s vnitřní motivací klientek. Pracovnice R1, R2 a R3 si zjišťují potřeby klientek rozhovorem při setkání nad individuálním plánem. Respondentky R1 a R2 také vítají neformální rozhovor s klientkou, tam se mnohé dovědí. Pracovnice R1, R2 a R3 také řekly, že pomáhají naplňovat klientkám jejich konkrétní potřeby, jako peníze, potřebu vztahů, nebo i potřebu dalšího bydlení.

Respondentka R2: *„Ptám se jich, jak to mají, jak to mají v rodině, z jakého bydlení přichází, ... co by chtěly dělat dál potom, až jakoby od nás odejdou. Takže pak z toho buďto si řeknou samy a jakoby mě pak napadá, co by se dalo více, a nabízím to. Nebo když maminka neví, tak se je snažím namotivovat k tomu, nebo i k tomu, aby si přišla nějak sama na to, co by potřebovala.“*

Pracovnice považují zjišťování a naplňování potřeb klientek za důležité. To se projevuje i ve způsobu jejich spolupráce s klientkami, především při tvorbě a plnění individuálních plánů klientek. Například respondentka klientka R3 sama uvedla, že *„základem motivace je snaha člověka naplnit své potřeby“*. To se podobá tomu, co píše Nakonečný (2014), že naplňování potřeb je příčinou vzniku motivačního procesu. Jestliže tedy pracovnice pracují se skutečnými potřebami klientek, pracují i na podpoře jejich vnitřní motivace.

Respondentka R3 ale také říká, že si potřeby klientek zjišťuje pozorováním, intuitivně je vyhodnocuje: *„Tu potřebu my tady vypozerujeme, z toho jak se chovají.“* Zde však může dojít ke zkreslení potřeb klientek tím, že si například pracovnice mohou díky protipřenosu či podobnosti s vlastními potřebami mnohé věci domýšlet, ale skutečné potřeby klientek nerozeznat. Na rizika uspokojování vlastních fyzických, psychických i duchovních potřeb při

práci s klientem upozorňuje i Říčan (2013). Práce pracovnice s domnělými potřebami pak může být příčinou mylné formulace zakázky klientek.

## 18.5 Kategorie Práce s motivací klientek

Pracovnice R1, R2 a R3 uvedly, že „pracují s motivací klientek“ tak, že uplatňují především stimulační přístup. A to podle respondentky R2 pravidly a řádem, nebo tak že diskutují s klientkami o důsledcích neřešených problémů. Dále si pracovnice R1 si uvědomuje, že má přirozenou autoritu vůči klientkám, a pracovnice R3 uvádí, že je určitou stimulací i omezený čas pobytu klientek v AD.

Respondentka R2: *„Tlačit to, aby byly samostatný, aby až odejdou, si byly schopny vyřídít dávky, lékaře, aby to zvládly samy.“*

Pracovnice nejen pomáhají, ale i vychovávají a socializují. Podle Úlehly (2007) tak užívají kontroly. Užívají systému odměn a trestu, stejně jako pracovníci metody práce KBT, tak jak píše Praško, Možný a Šlepecký (2007), kdy řešení problémů spočívá v direktivním učení klienta. Toto vedení intervencí pracovnice zvolily pravděpodobně proto, že tento způsob práce s klientkami je účinný nebo i sami vlastně nevědí, jakou jinou metodu podpory klientek použít. To se však neshoduje s tím, jak práci s vnitřní motivací klienta popisují Miller a Rollnick (2004). Z toho lze vyvodit, že takto vlastně pracovnice klientky v jejich nalézání a v rozvíjení vnitřní motivace nepodporují.

Podle respondentky R2 také pracovnice klientkám ukazují, jaké jsou jejich představy správného chování klientek: o tom, jak se pečuje o dítě, jaké jsou dobré vzťahy mezi lidmi, jak se nakládá s penězi, jak se hledá bydlení: *„Aby věděli, že nejsou důležité cigarety, a i když jsou pro ně důležité, tak se to snažit nějak omezit, aby si uměly rozplánovat ty finance. Tam je důležité to plánování, aby věděly, že nemůžou utratit vše za první týden, a pak další tři týdny brečet někde, že nic nemaj.“*

I zde pracovnice pracují především se stimulací a kontrolou. Ukazují klientkám své představy řešení problémů. I Úlehla (2007) píše, že když jsou to pracovníci, kdo jsou držitelé klientova problému, tak uplatňují vůči klientovi kontrolní přístup.

Respondentka R1 také uvedla, že se snaží dát co nejlepší radu, a to je vlastně vše, co může pro motivaci klientek udělat:

*„Jsem spokojená s tím, že jsem řekla, co mám na srdci, a že jsem udělala, co jakoby nejvíce šlo. Já mám jakoby splněno, a to co mám potřebu sdělit tak sdělím, a tím, že to k nim jakoby dojde, a už je na nich, aby si to jakoby zpracovaly.“*

Z výpovědi této respondentky je možné vyvodit, že pracovnice neznají způsoby práce s klientem a jeho motivací, musí si vystačit s podáváním rad, tedy se socializací klientek.

Pracovnice R1 a R3 také uvedly, že dávají pozitivní zpětnou vazbu, klientky odměňují, například bonusy z potravinové banky, oceňují a chválí:

Respondentka R1: *Tam je důležité je oceňovat, že se tady něco naučily, něco dokázaly, třeba jen maličkosti, třeba jen vaření, pečení nebo je to starání se o to dítě, to je zase motivace pro ně, to ocenění.*“

Tady naopak mohou pracovnice klientky ve vnitřní motivaci podporovat. Pozitivní zpětnou vazbu totiž Miller a Rollnick (2004) označují jako způsob podpory například ve fázi prekontemplace, kdy klient svou potřebu a její naplnění teprve objevuje a oceňování patří mezi základní nástroje práce s klientem v duchu motivačních rozhovorů. Motivace ke změně pak se pozná u klienta tak, že o ni nejen mluví, ale zároveň ji i koná.

## **Odpověď na DVO4**

### **Jaké způsoby práce pracovníc s motivací klientek azylových domů pro matky s dětmi identifikují pracovníce těchto služeb?**

Pracovnice označují klientky v azylových domech pro matky s dětmi převážně za nemotivované. Práce s motivací klientek je pak pro pracovnice velkým otazníkem. Proto uplatňují více vnější stimulaci chování klientek nebo za klientky samy přebírají kontrolu: staví na vlastní autoritě, často se odkazují na pravidla a řád zařízení, s klientkami diskutují o důsledcích neřešených problémů, vysvětlují, jaká je jejich představa o výchově a zacházení s dítětem. Dále klientky odměňují, chválí a přesvědčují o důležitosti systematické práce na problému pomocí dílčích kroků během individuálního plánování. Při práci s klientkami však některé prvky práce s vnitřní motivací užívají: usilují o vytvoření vztahu důvěry s klientkou založený na empatii, zjišťují si potřeby klientek a používají techniky aktivního naslouchání.

Pracovnicím záleží na tom, aby klientkám dobře pomáhaly. Usilují o vzájemnou spolupráci, zjišťují si potřeby klientek, jsou ke klientkám empatické. V tom se jim osvědčuje i praxe práce s klientkami během individuálního plánování. Samy však přiznávají, že neví, jak pracovat s vnitřní motivací klientek. To může být dáno tím, že doposud nebyly v tomto směru vzdělávány. Takto zůstávají například v mýtu, že jsou to vlastně ony, kdo mohou klientky motivovat ke změně. To pak může být příčinou toho, že pracovnice považují některé klientky za „nemotivovatelné“ a samy mohou považovat svou práci za neúčinnou. Takto jsou vystaveny nebezpečí vzniku syndromu vyhoření, jak o tom píše i Křivohlavý (2012), jako o stavu, kdy člověk přestane věřit tomu, že jeho práce je smysluplná.

## **19 Shoda a odlišnost identifikace potřeb klientek azylových domů pro matky s dětmi a způsobů jejich naplnění u klientek a u pracovníků těchto služeb**

### **19.1 Kategorie Potřeby klientek v azylových domech, na kterých se klientky a pracovníci shodují**

Na základě kategorie „*Potřeba materiálních věcí*“ a kategorie „*Klientky mají především materiální potřeby*“ interpretují, že klientky i pracovníci identifikují, že pro klientky azylových domů pro matky s dětmi jsou důležité materiální, tedy biologické potřeby. Klientky po příchodu do AD potřebují mít místo, tedy alespoň pokoj k bydlení, potřebují získat peníze na jídlo a ošacení. Zároveň se mají naučit hospodařit s penězi, aby byly schopné plánovat si měsíční rozpočet. A tedy naplnit například i sociální potřebu mít prostředky a peníze. To je předpokladem toho, aby si mohly našetřit na další bydlení, na takové jako mají ostatní, a toto bydlení si udržely. Bydlení je pro klientky AD nenaplněnou biologickou, psychologickou a sociální potřebou.

Dále podle kategorií „*Potřeba uspokojivých vztahů*“ a „*Klientky mají vztahové potřeby*“ píší, že klientky i pracovníci uvádějí, že klientky azylových domů mají psychologickou a sociální potřebu dobrých vztahů. To, co ve vztazích především hledají, je potřeba podpory. Proto se snaží o vztah s rodinou a s přáteli, ti je však nesmí lákat k rizikovému chování. Hledají si i nové přátele, protože nechtějí být samy. Mají také potřebu mít dobré vztahy s pracovníci a navštěvovat psychoterapii, protože jim tyto bezpečné vztahy pomáhají.

To že pracovníci a klientky se shodují na tom, že klientky AD potřebují naplnit biologickou, psychologickou a sociální potřebu mít peníze a místo k bydlení, může být dáno tím, že jde o skutečnou potřebu klientek těchto služeb a zároveň jsou pracovníci na tyto potřeby vnímavé – klientky je často žádají o pomoc při naplňování těchto potřeb, tyto potřeby jsou důvodem, proč se klientky nacházejí v azylovém domě a tyto potřeby definuje i Zákon O sociálních službách 108/2006 Sb., podle kterého jsou azylové domy zřizovány. Jestliže pak pracovníci i klientky identifikují, že klientky AD mají psychologickou a sociální potřebu dobrých vztahů s rodinou, s přáteli a pracovníci AD, může být důvodem to, že obě strany považují vztahy za důležitou hodnotu. Lze proto předpokládat, že pracovníci budou vůči k těmto potřebám klientek

empatické, budou klientky v naplňování těchto potřeb podporovat a dojde ke vzájemné spolupráci při řešení životní situace klientek v těchto oblastech. Takovýto průběh pak může vést ke spokojenosti jak na straně klientek, tak na straně pracovníc. Stejně i Maslow (2014) píše, že uspokojené potřeby dávají schopnost účinněji vnímat realitu. A Křivohlavý (2012) uvádí, že smysluplnost práce vede ke spokojenosti pracovníka.

## **19.2 Kategorie Potřeby klientek v azylových domech, v jejichž identifikaci se klientky a pracovníce liší**

Podle kategorie „*Potřeba bezpečí a jistoty*“ je pro klientky v azylových domech pro matky s dětmi nejdůležitější právě potřeba bezpečí a jistoty. Přály by si nemít tolik starostí o živobytí, o své děti. Pociťují totiž, že jsou na tyto problémy samy, a tato skutečnost je stresuje. Ohrožuje je také nejistá budoucnost. To se projevuje tím, že trpí úzkostmi, změnami nálad a nespavostí. Potřebují také, aby se cítily ve vztazích, ve kterých žijí, bezpečně: s rodinou, přáteli, ale i s ostatními lidmi. Je pro ně důležitá důvěra k pracovnícím, ale potřebovaly by mít i více důvěry k institucím, jako je například OSPOD. A konečně je pro ně důležité pohlížet nadějně do budoucna, že se jim podaří najít vhodné bydlení a dobrou práci.

Naopak podle kategorie „*Klientky mají především materiální potřeby*“ pracovníce uvedly, že jsou pro klientky nejdůležitější materiální, tedy biologické potřeby. Mají za to, že klientky potřebují především ubytování, peníze, jídlo, oblečení a hračky pro děti. Zároveň míní, že klientky považují za důležitou potřebu kouření a alkoholu. A takto více myslí na sebe než na děti. Uvedly však, že závislostmi řeší vlastní frustraci ze života, že tedy jde o psychologickou a noogenní potřebu.

Podle kategorie „*Potřeba uspokojivých vztahů*“ pomáhají vztahy klientkám naplňovat jejich potřebu bezpečí a jistoty - potřebují mít blízké vztahy s přáteli, kteří by je podpořili v abstinenci od alkoholu a drog, potřeby psychologické a sociální - potřebují pochopení a povzbuzení, potřeby spirituální i noogenní – naplňují potřebu smyslu života, pomáhají klientkám se vypořádat se strachem ze samoty.

Naopak podle kategorie „*Klientky mají vztahové potřeby*“ pracovníce uvedly, že je motivem vztahových potřeb klientek nejen psychologická a sociální potřeba blízkého vztahu, ale i potřeba zisku. Pracovnice sice míní, že klientky potřebují partnerský vztah, protože touží po lásce a blízkosti. Zároveň si však myslí, že důvodem vztahů je i potřeba klientek být ovládána. Že klientky navazují krátkodobé známosti cíleně z důvodu sexu. Klientky sice



potřebují vztah s rodinou, mít pocit sounáležitosti. Využívají jí však také k zisku: aby jim pomohla s financemi a s bydlením.

Podle kategorie „*Potřeba mít spokojené dítě*“ mají klientky biologickou a sociální potřebu mít spokojené dítě. Uvedly, že je pro ně důležité, aby měly děti u sebe, aby byli s dětmi šťastny. S výchovou dětí nepotřebují pomoci. Pouze potřebují se naučit, jak pečovat o malé dítě.

Naopak podle kategorie „*Klientky mají vztahové potřeby*“ pracovníce míní, že klientky nemají potřebu citového vztahu k dětem. Myslí více na sebe než na děti. Dětem chybí pozornost a péče matky, postrádají vhodnou stimulaci – matky si s dětmi nehrají, nepovídají jim pohádky. Klientky mají děti především jako zdroj peněz. Nedostávají, co potřebují, například zdravé jídlo.

Podle kategorie „*Potřeba mít vzdělání*“ mají klientky potřebu vzdělávat se. Mají pocit, že když nemají vzdělání, tak nic nejsou. A navíc, podle jejich slov, nebudou mít peníze na byt a v budoucnu dobrou práci. Vzdělání je tedy jejich psychologickou, sociální i noogenní potřebou. Mají motivaci studovat, kterou dříve neměly.

Naopak podle kategorie „*Klientky mají především materiální potřeby*“ pracovníce uvedly, že jsou pro klientky nejdůležitější materiální, tedy biologické potřeby. Že jiné potřeby snad ani nemají. V kontrastu s kategorií „*Mnohé potřeby klientek jsou „neuvědomělé*“ však identifikují, že sice klientky psychologické, sociální a noogenní potřeby mají, ale plně si je neuvědomují. Podle pracovníce je přesto nutné pomáhat klientkám je „zvědomovat“ a naplňovat.

To, že se pracovníce a klientky v mnoha pohledech na potřeby klientek v AD liší, může být dáno opět rozdílem zájmů a hodnot u pracovníků a u klientek, jak uvádí Miller a Rollnick (2004), že kultura společnosti i jednotlivce ovlivňuje, jaké potřeby a zájmy jsou přijatelné či nepřijatelné. Odlišnost může být způsobena například i metodou jakou si pracovníce potřeby klientek zjišťují, jakou důležitost zjišťování skutečných potřeb klientek přisuzují. Někdy mohou více vnímat ty potřeby klientek, jejichž způsoby naplnění jsou aktuálně dostupnější. Jindy mohou pracovníce vidět smysl své práce v tom, že se řeší problémová situace klientek, ale to, že klientka má například potřebu aktuálně nic neřešit, nejsou schopny akceptovat. Příčinou může být i to, že pracovníce vědí, že je jejich rolí dbát o zlepšení sociálního fungování klientek, aby jejich jednání bylo pro společnost více přijatelné. Tak, jak píše i Musil a Navrátil (2000), že cílem sociální práce je vyrovnávat nerovnováhu v interakci mezi jedincem a společností.

To pak může způsobit například to, že se liší pohled pracovníků a klientek na skutečné potřeby matek s dětmi, což následně může ovlivnit i práci pracovníků s klientkami. Klientky se pak mohou cítit ve svých potřebách nepochopené a osamělé a pracovníce mohou považovat klientky za nemotivované. I Tajanovská (2011) píše o nedůvěřivosti a osamělosti jako

o reakcích na neuspokojené základní potřeby člověka. A pak také Pěnkava (2013) upozorňuje na to, že dlouhodobá deprivace snižuje motivaci ke změně. Nespolupráce mezi pracovníkem a klientem je pak v rozporu i se základním posláním metod sociální práce. Například Špiláčková a Nedomová (2014) píše, že základem úkolově orientovaného přístupu je dohoda mezi pracovníkem a klientem nebo Navrátil (2013a) uvádí, že pracovník zaměřený existenciálně pomáhá klientovi odhalovat smysl jeho situace.

Určitý podíl zde mohou mít i předsudky a stereotypy na straně pracovníků: Pracovnice si například může myslet, že když jsou pro klientku nejdůležitější materiální potřeby, tak i její vztahy s jinými lidmi budou pravděpodobně motivovány ziskem. Předsudky a stereotypy jsou pak vážnou překážkou pro práci s klientkami. Stejně i Respondentka 3 poukazuje na to, že *„Předsudky odsuzují klienta k neúspěchu. Nedávají mu šanci na změnu.“*

## **Odpověď na DVO5**

### **V čem se podobá a v čem se liší identifikace potřeb klientek azylových domů pro matky s dětmi a způsobů jejich naplnění u klientek a u pracovníků těchto služeb?**

Klientky i pracovníce se shodly, že klientky azylových domů pro matky s dětmi mají potřebu mít dostatek peněz, aby zajistily jídlo, ošacení a předměty denní potřeby pro sebe a pro děti. Tedy potřeby biologické. Dále také proto, aby po skončení pobytu v azylovém domě si mohly najít vhodné bydlení. Bydlení je pro klientky AD nenaplněnou biologickou, psychologickou a sociální potřebou. Dále mají psychologickou a sociální potřebu mít dobré vztahy s rodinou a s přáteli, kteří by je podporovali v jejich tíživé situaci, v jejich osamocení. Shodly se, že jsou pro klientky důležité i dobré vztahy s pracovníky a s psychoterapeuty, kteří jim pomáhají a poskytují bezpečný vztah.

Identifikace potřeb klientek v azylových domech pro matky s dětmi se u klientek a pracovníků liší v pohledu na prioritní potřebu těchto matek. Klientky označily za nejdůležitější potřebu bezpečí a jistoty. Přály by si nemít tolik starostí o živobytí a o budoucnost, aby nebyly na své problémy samy. Zatímco pracovníce identifikují, že nejdůležitější pro klientky AD jsou materiální potřeby, tedy biologické potřeby. Ostatní potřeby klientek pak pracovníce označily spíše za „neuvědomělé“. Uvedly však, že pro klientky je důležitý mimo jiné také alkohol a cigarety, což následně označily za jejich psychologickou a noogenní potřebu. Dále se klientky a pracovníce liší v pohledu na biologickou a sociální potřebu klientek mít vztah k dětem. Klientky uvedly, že je pro ně důležité, aby jejich děti byly spokojené, měly je u sebe a nic jim nechybělo. Pracovníce však míní, že klientkám na dětech nezáleží. Klientky také uvedly, že je trápí, že nemají dostatečné vzdělání, že mají psychologickou, sociální a noogenní potřebu „něčím být“. Na rozdíl od pracovníků, které matky hodnotí jako nemotivované k řešení problému vzdělání. A konečně klientky přiznaly, že psychologickou a sociální potřebu blízkých vztahů mají proto, aby nebyly osamoceny, aby je blízcí podporovali ve změně života, a pracovníce oponují, že klientky navazují vztahy především za účelem nějakého zisku – peněz, bydlení a sexu.

## **20 Shoda a odlišnost identifikace způsobů práce s motivací klientek u klientek a u pracovnic těchto služeb**

### **20.1 Kategorie Způsoby práce pracovnic s motivací klientek v azylových domech, na kterých se klientky a pracovnice shodují**

Podle kategorií „*Vztah důvěry a spolupráce*“ a „*Spolupráce mezi pracovníkem a klientem*“ klientky a pracovnice společně identifikují, že nejdůležitější pro způsob při práci s vnitřní motivací klientek je důvěra a spolupráce mezi pracovníci a klientkami. Klientky uvádí, že vítají, když mohou s pracovníci mluvit úplně o všem. Zároveň pak hovoří o tom, že je potřeba času, než mezi pracovníci a klientkou vznikne důvěrný vztah.

Pracovnice pak mluví o tom, že usilují o vzájemnou důvěru a přátelský vztah, že se snaží klientkám pomáhat. S klientkami spolupracují na formulacích a plnění cílů IP a také podporují klientky v samostatnosti a odpovědnosti při rozhodování

Obě kategorie s názvem „*Empatie*“ ukazují, že klientky i pracovnice se shodují na tom, že při práci s vnitřní motivací klientek je podstatná empatie pracovnic k životní situaci klientek. Pro klientky je důležité, že se pracovnice dokáží vcítit do toho, co prožívají, že mají pro ně pochopení.

Pracovnice pak uvádí, že se vžívají do klientek. Chápou, že klientky neměly uspokojivé dětství, že je jejich situace složitá, že jsou pro klientky nejdůležitější materiální potřeby. S empatií pak pracují tak, že používají techniky aktivního naslouchání: techniku zrcadlení, shrnování a oceňování. Co však nedokáží klientkám prominout, je špatné chování klientek k dětem. Když děti nedostávají dobré jídlo a klientky si děti nevšímají. Když klientky na děti křičí, ale s dětmi si nehrají.

To, že se klientky a pracovnice shodují na tom, že při práci s motivací klientek je důležitá spolupráce a důvěrný vztah, a to, že se pracovnice dokáže empaticky vžít do tíživé situace klientek, může být dáno tím, že klientky již mají zkušenost, že jim takový přístup vyhovuje. Zaručuje jejich právo na sebeurčení, o kterém píše i Nečasová (2003). Nebo i to, že v povědomí lidí patří empatie k základním dovednostem proto, aby člověk mohl „plakat s plačícími“. Stejně i respondentka R5 uvedla, že než umřela její matka, byla to ona, kdo jí naslouchal, s kým si mohla povídat o svých problémech.

Shoda u pracovníc může být dána jejich prosociálním motivem pomáhat klientkám řešit jejich tíživou situaci. O této motivaci ke službě druhým píše Reykowski (in Nakonečný, 2014) jako o vnitřní činnosti zaměřenou, aby někdo jiný získal dobro. Umění spolupracovat s klientem, získat jeho důvěru a být k němu empatický také často patří k tématům vzdělávání a supervizi.

Shoda mezi pracovníci a klientkami pak může přispět k tomu, že pracovníce budou pracovat s vnitřní motivací klientek, tak je skutečně povzbuzovat ke změně, která bude odpovídat potřebám klientek a bude trvalá.

## **20.2 Kategorie Způsoby práce pracovníc s motivací klientek v AD, v jejichž identifikaci se klientky a pracovníce liší**

Podle kategorie „*Pocit bezpečí*“ klientky v AD identifikují, že při práci s motivací klientek je důležitý pocit bezpečí klientek ve vztahu k pracovnícím, kdy se klientky mohou pracovnícím se vším svěřit a mít v nich jistotu, že jim vždy ochotně pomohou. Takto nejsou klientky na své problémy samy. Pro klientky je také žádoucí, aby pracovníce při práci s klientkami věřila, že nějaké řešení je vždy možné.

Zatímco pracovníce AD neidentifikují, že při práci s motivací klientek je pro klientky důležitý pocit bezpečí.

Pracovníce v kategorii „*Práce s potřebami*“ identifikují, že jim záleží na tom, aby rozpoznaly skutečné potřeby klientek a naplňovaly je. Zjišťují si potřeby klientek rozhovorem při IP, pozorováním, neformálním rozhovorem.

V kategorii „*Motivace*“ ale klientky hovoří o tom, že je pracovníce upozorňují na to, že si kladou nezávládnutelné cíle. Takto pak nepracují se skutečnými potřebami klientek.

Kategorie „*Vnitřní motivace*“ ukazuje, že klientky AD identifikují, že je motivují ke změně jejich děti, naděje, že to bude lepší, ale i samostatnost a schopnost řídit si svůj život. Dále poukazují na to, že pracovníce ne vždy znají skutečnou příčinu jejich motivace. A někdy i opakovaně navrhuji řešení pro klientky neúčinná a neaktuální.

Naopak podle kategorie „*Pracovníce označují klientky spíše za „nemotivované“*“ pracovníce uvádí, že klientky řeší jen problémy, které „hoří“: shání materiální potřeby a reagují jen na výzvy OSPOD. Jinak tráví spoustu času na facebooku. Podle pracovníc někdy na klientky zafunguje vnější stimulace: pochvala, dobrá rada, řád a pravidla, poukazování

na problém, v zásadě ale klientky nejsou motivované k „vyšším“ cílům, nemají zájem o další aktivity. Pracovnice si pak neví rady, jak pracovat s vnitřní motivací klientek.

Podle kategorie „*Spolupráce mezi pracovníkem a klientem*“ klientky v AD identifikují, že při práci s motivací klientek je vhodný partnerský přístup, kdy je mezi pracovníci a klientkou důvěra a bezpečí. Přesto určitou míru vnější stimulace připouští. Zvláště tehdy, když rada nebo pochvala je pro klientky přijatelná, protože jde v linii jejich potřeb, jejich vnitřní motivace.

Ale podle kategorie „*Práce s motivací klientek*“ pracovnice v AD identifikují, že při práci s motivací klientek používají spíše vnější stimulaci, a dokonce i určitou míru direktivního přístupu. Pracovnice uplatňují pravidla a řád, používají autoritu. Svou úlohu hraje i omezená doba pobytu v AD. Pracovnice také ukazují, jaké jsou jejich představy správného chování, například jak se pečuje o dítě. Ale dávají i pozitivní zpětnou vazbu: odměňují, oceňují, chválí.

To, že klientky potřebují při práci s pracovníkem se cítit bezpečně a pracovnice tuto potřebu klientek nevidí, může být dáno tím, že pracovnice si nemusí být vědomé toho, že by se klientky mohly cítit jimi ohroženy. Klientky se pak mohou pracovníci „bát“, jestliže například pracovnice nerespektují jejich právo na sebeurčení nebo na jejich hodnoty a zájmy. Jak uvedla i respondentka R6, že pracovnice někdy opakovaně navrhnou řešení, která jsou pro ni neúčinná a neaktuální.

To, že pracovnice a klientky se neshodují v pohledu na vnější stimulaci a uplatňování autority, může být dáno tím, že pracovnice mají za to, že některé potřeby a jednání klientek jsou nežádoucí, a proto přebírají kontrolu nad jejich situací. Snaží se o výchovu a socializaci. S tím pak klientky nemusí vždy souhlasit. I Úlehla (2007) píše o tom, že kontrola musí být nevyhnutelná, potřebná a účelná. Pracovnice s ní musí umět zacházet. Také Soukup (2014) varuje před napravovacím reflexem pracovníka, na který klient odpovídá reflexem obhajovacím. Jestliže se pak klientky a pracovnice budou lišit v očekáváních na způsob práce pracovníků s motivací klientek, může dojít k nedorozumění a následně i k nespolupráci mezi oběma.

## **Odpověď na DVO6**

### **V čem se podobá a v čem se liší identifikace způsobů práce s motivací klientek u klientek a u pracovníků těchto služeb?**

Klientky a pracovníce se shodují, že důležitým předpokladem pro práci pracovníků s vnitřní motivací klientek je vztah důvěry a spolupráce mezi pracovníky a klientkami. Klientky vítají, když mohou s pracovníky mluvit úplně o všem. Pracovníce pak mluví o tom, že se snaží klientkám pomáhat, že s klientkami spolupracují na formulacích a plnění cílů IP a také podporují klientky v samostatnosti a odpovědnosti při rozhodování. V jejich vzájemných vztazích je potom klíčová i empatie pracovníků k tíživé situaci klientek, když se pracovníce dokáží vcítit do toho, co klientky prožívají, když mají pro ně pochopení.

Identifikace způsobů práce pracovníků s motivací klientek se u klientek a pracovníků v několika bodech liší: Klientky v AD identifikují, že při práci s motivací klientek je důležitý pocit bezpečí klientek. Kdežto pracovníce potřebu bezpečí ve vztahu k nim neuvádějí. Pracovníce identifikují, že jim záleží na tom, aby rozpoznaly skutečné potřeby klientek a naplňovaly je, ale klientky hovoří o tom, že je pracovníce upozorňují na to, že si kladou nezvládnutelné cíle. Takto pak nepracují se skutečnými potřebami klientek. Klientky AD identifikují, že je motivují ke změně jejich dětí, naděje, že to bude lepší, ale i samostatnost a schopnost řídit si svůj život. Pracovníce však uvádí, že klientky řeší jen problémy, které „hoří“, že klientky nejsou motivované k „vyšším“ cílům, Pracovníce si pak neví rady, jak pracovat s vnitřní motivací klientek. Klientky v AD identifikují, že při práci s motivací klientek je vhodný partnerský přístup, přesto určitou míru vnější stimulace připouští. Zvláště tehdy, když rada nebo pochvala jde v linii jejich potřeb, jejich vnitřní motivace. Pracovníce v AD pak identifikují, že při práci s motivací klientek používají především vnější stimulaci, nebo i určitou míru direktivního přístupu. Uplatňují pravidla a řád, používají autoritu. Ukazují, jaké jsou jejich představy správného chování, například jak se pečuje o dítě. Ale dávají i pozitivní zpětnou vazbu: odměňují, oceňují a chválí.

# ZÁVĚR

V závěrečné části odpovídám na hlavní výzkumnou otázku, zmiňuji silné a slabé stránky realizovaného výzkumu, předkládám doporučení pro praxi a návrhy dalších výzkumů.

Odpověď na hlavní výzkumnou otázku „*V čem se podobají a v čem se liší potřeby a způsoby naplnění potřeb klientek azylových domů pro matky s dětmi a následně i způsoby práce s motivací klientek identifikované klientkami a pracovníci těchto služeb?*“

zní:

Klientky i pracovníce shodně identifikují, že klientky azylových domů pro matky s dětmi potřebují zajistit biologické potřeby: jídlo, ošacení a předměty denní potřeby pro sebe a pro děti. Tyto potřeby klientky naplňují tím, že shání peníze. Peníze také potřebují proto, aby si mohly najít vhodné bydlení. Bydlení je pro klientky AD nenaplněnou biologickou, psychologickou a sociální potřebou. Dále mají klientky potřebu mít dobré vztahy s rodinou a s přáteli, kteří by je podporovali v jejich tíživé situaci, v jejich osamocení. Takto naplňují své sociální a noogenní potřeby. Shodly se, že jsou pro klientky důležité i dobré vztahy se sociálními pracovníci a s psychoterapeuty, kteří jim pomáhají a poskytují podporující vztah.

Identifikace potřeb a způsobů naplnění potřeb klientek v azylových domech pro matky s dětmi se u klientek a pracovníc liší v důsledku rozdílu v pohledu na prioritní potřebu těchto matek. Klientky označily za nejdůležitější potřebu bezpečí a jistoty. Zatímco pracovníce identifikují, že nejdůležitější pro klientky AD jsou materiální, tedy biologické potřeby. Mimo jiné také alkohol a cigarety, které následně označily i za psychologickou a noogenní potřebu. Dále se klientky a pracovníce liší v pohledu na biologickou a sociální potřebu klientek mít vztah k dětem. Klientky uvedly, že je pro ně důležité, aby jejich děti byly spokojené. Pracovníce však míní, že klientkám na dětech nezáleží. Klientky také uvedly, že mají psychologickou, sociální a noogenní potřebu mít vzdělání, tedy „něčím být“. Na rozdíl od pracovníc, které matky hodnotí jako nemotivované k řešení problému vzdělání. A konečně klientky přiznaly, že psychologickou a sociální potřebu blízkých vztahů mají proto, aby nebyly osamoceny, a pracovníce oponují, že klientky navazují vztahy především za účelem nějakého zisku – peněz, bydlení a sexu.

Klientky a pracovníce se shodují, že důležitým předpokladem pro práci pracovníc s vnitřní motivací klientek je vztah důvěry a spolupráce mezi pracovníci a klientkami. V jejich vzájemných vztazích je potom klíčová i empatie pracovníc k tíživé situaci klientek, že se pracovníce dokáží vcítit do prožívání klientek a mají pro ně pochopení.

Identifikace způsobů práce pracovníc s motivací klientek se u klientek a pracovníc v několika bodech liší: Klientky v AD identifikují, že při práci s motivací klientek je důležitý



pocit bezpečí klientek. Kdežto pracovnice potřebu bezpečí ve vztahu k nim neuvádějí. Pracovnice identifikují, že jim záleží na tom, aby rozpoznaly skutečné potřeby klientek a naplňovaly je, ale klientky hovoří o tom, že je pracovnice upozorňují na to, že si kladou nezávládnutelné cíle. Takto pak nepracují se skutečnými potřebami klientek. Klientky AD identifikují, že je motivují ke změně jejich dětí, naděje, že to bude lepší, ale i samostatnost a schopnost řídit si svůj život. Pracovnice však uvádí, že klientky řeší jen problémy, které „hoří“, že klientky nejsou motivované k „vyšším“ cílům. Pracovnice si pak neví rady, jak pracovat s vnitřní motivací klientek. Klientky v AD identifikují, že při práci s motivací klientek je vhodný partnerský přístup, přesto určitou míru vnější stimulace připouští. Pracovnice v AD však identifikují, že při práci s motivací klientek používají především vnější stimulaci, nebo i určitou míru direktivního přístupu.

V další části se věnuji hledání vztahů mezi jednotlivými kategoriemi. Nahlížím na potřeby klientek, které identifikovaly klientky a pracovnice, v souvislosti s kategorií „*Práce s motivací klientek*“. V této kategorii totiž pracovnice uvádějí dvojí způsob „práce s motivací klientek“:

1. Vnější stimulaci, kdy pracovnice více přebírají kontrolu nad situací klientek. Snaží se o výchovu a socializaci. Ukazují klientkám, jakou mají představu o výchově dětí. Někdy užívají i direktivního způsobu intervence - autority, řádu a pravidel azylového domu. Současně také klientky chválí a udělají jim dobré rady. A to všechno proto, aby pracovnice klientky naučily, jak zacházet s dítětem, jak dobře hospodařit s penězi atd. Pracují podobně, jako když Úlehla (2007) píše o přebírání kontroly jako o nástroji socializace. Pracovnice mohou volit tuto strategii, protože se domnívají, že klientky mají mnohé neuvědomělé potřeby, jak uvádím v kategorii „*Mnohé potřeby klientek jsou neuvědomělé*“, anebo proto, aby chování a jednání klientek obstálo v požadavcích jiných institucí, například OSPOD či Úřadu Práce.

2. Podporují vnitřní motivaci klientek - jsou empatické, usilují o důvěru a spolupráci, ptají se na potřeby klientek. Stejně i Soukup (2014) píše o principech práce s vnitřní motivací klienta, jako je empatie, důvěrný vztah mezi pracovníkem a klientem atd. Spolupráce pak může vznikat především v oblastech, na jejichž potřebnosti a hodnotě se klientky a pracovnice společně shodnou, jak uvádím v kategorii „*Potřeby klientek v AD, na kterých se klienti a pracovníci shodují*“. Jde především o naplňování materiálních, tedy biologických potřeb, a o naplnění psychologické a sociální potřeby dobrých vztahů klientek s blízkými.

Obojí pak, vnější stimulaci i práci s vnitřní motivací, pracovnice dělají se záměrem, aby klientky získaly schopnosti a dovednosti úspěšně řešit své problémy, aby se jejich pobyt v pobytových sociálních službách neopakoval. Stejně i Bartlett (1970) píše o úsilí pracovníků posilovat copingové strategie klientů v interakci se společností, aby byl zachován stabilní stav nezbytný pro lidský růst.

Podle kategorií „*Empatie*“ a „*Vnitřní motivace*“ ale klientky nejsou s přístupem pracovníků k jejich potřebám a motivaci vždy spokojeny, protože se například jejich pohled na způsob naplnění některých potřeb liší od toho, co navrhuje pracovníce. Navíc i pracovníce samy nevědí, jak vlastně s potřebami a motivací klientek pracovat, jak uvádím v kategorii „*Pracovnice označují klientky spíše za „nemotivované“*. Příčinou může být to, že si plně nemusí uvědomovat rozdíl mezi vnější stimulací a podporou vnitřní motivace klientek. Kontrolu pak neuzívají cíleně, ale pouze spontánně, a proto snad i nadměrně. To se pak neshoduje s tím, co například píše Soukup (2014), že při práci s motivací klienta je nutné myslet na princip evokace, kdy pracovník důvěřuje, že klient má vlastní důvody a také nápady, jak změnu uskutečnit. Následně pak pracovníce mohou mít „špatné svědomí“, protože vlivem prosociálního motivu svého pomáhání, spíše preferují pomoc než kontrolu. To se i neshoduje s tím, o čem píše Úlehla (2007), že z pracovníka dělá profesionála to, že vědomě používá pomoc i kontrolu a umí rozlišit jedno od druhého.

V souvislosti kategorií „*Práce s motivací klientek*“ a „*Pracovnice označují klientky spíše za „nemotivované“*“ bych chtěla upozornit i na to, že pracovníce si mohou neúměrně plánovat vlastní cíle spolupráce s klientkami: umět stimulovat klientky tak, aby měly chuť a zájem dělat věci, kterým zatím nepřikládají důležitost, či řešit problémy, jejichž existenci si prozatím neuvědomují. Tento postoj pracovníků se však neslučuje s tím, co píše Nečasová (2003) o právu klienta na sebeurčení a navíc Miller a Rollnick (2004) uvádí, že motivační proces má své fáze, například fázi prekontemplace, ve které člověk ještě nezačal o nějaké své potřebě nebo o naplnění této potřeby přemýšlet, i když jemu nebo okolí tento stav nevyhovuje.

Pracovnice a klientky se pak liší i v pohledu na prioritní potřebu klientek. Pracovnice nepřisuzují důležitost potřebě bezpečí a jistoty u klientek. Ty jsou často v krizové situaci a trpí i příznaky posttraumatického stresového syndromu, který je nutí soustředit se na řešení pouze akutních existenčních problémů nebo naopak uniknout náporu stresu a řešením situace se nezabývat. A tak pracovníce mohou nevědomě podceňovat připravenost klientek ke změně. Stejně jak píše i Soukup (2014). Příčinou může být to, že pracovníce nemusí znát tzv. etapy změny, kterými prochází osoba, než změnu vykoná, a takto individuálně s klientkami nepracují. Klientky si totiž problém nemusí nejprve uvědomovat, poté jim může déle trvat než se ke změně definitivně rozhodnou nebo se jim může stát, že ve svém rozhodnutí selhávají. Také Miller a Rollnick (2004) píše o tom, že jednotlivé etapy změny u klienta vyžadují specifickou intervenci pracovníka.

To, že pracovníce pocítují bezradnost vůči klientkám a jejich motivaci může činit práci pracovníků „neutěšenou“ nebo i stresující. Jestliže například budou pracovníce usilovat o spolupráci s klientkami na řešení jejich tíživé životní situace, ale budou mít za to, že klientky se řešení vyhýbají, pracují jen pod tlakem a dohody o spolupráci ignorují, budou považovat práci s těmito klientkami za bezsmyslnou. Jejich vztah ke klientkám pak může být zatížen i

pocitem naštvánosti. Takto jsou přímo ohroženy syndromem vyhoření, protože jsou dlouhodobě emočně zatížené, stejně jak píše Křivohlavý (2012). Ale naopak jestliže budou pracovnice vědět, jaké skutečné potřeby klientky mají, jaké potřeby klade na klientky jejich okolí a budou umět zvolit vhodnou strategii své práce, pomoc (podporu motivace klientky) či kontrolu (vnější stimulaci), může se stát jejich práce s klientkami opravdovým dialogem a spoluprací při naplňování potřeb klientek.

Jestliže tedy přistoupím k interpretaci kategorie „*Práce s motivací klientek*“ s kategorií „*Potřeba bezpečí a jistoty*“ mohu napsat, že pokud budou pracovnice při práci s klientkami, které se například nacházejí v posttraumatickém stresovém syndromu, cíleně užívat kontroly, mohou klientkám pomoci naplnit potřebu bezpečí. Pokud tak učiní mimovolně, může se stát, že vlivem špatných zkušeností, které mají klientky s pracovníci sociálních institucí, se prohloubí nedůvěra klientek v pracovnice a takto se zablokuje další spolupráce mezi nimi, tak jak uvádí i respondentka R3. Anebo naopak jestliže pracovnice podpoří klientky v motivaci naplnit potřebu bezpečí a jistoty, mohou pomoci v klientkách nastartovat jejich sebeaktivační uzdravující schopnosti, tak jak píše Matoušek (2013a). Takováto práce s klientkami pak vyžaduje, aby pracovnice rozpoznaly to, že se klientky cítí ohroženy nebo že se nachází v krizi. S tímto stavem počítaly, nepodceňovaly ho a uměly například použít techniky krizové intervence.

Při interpretaci kategorie „*Práce s motivací klientek*“ s kategorií „*Potřeba materiálních věcí*“ píše, že pracovnice, které užití vnější stimulace formou odměn z potravinové banky, když si klientky vedou finanční rozpočet, mohou klientky pozitivně podporovat k aktivitě, jak uvádí respondentka R5. Rovněž jestliže budou pracovnice posilovat klientky v motivaci k naplnění materiálních potřeb například pomocí techniky rozvíjení rozporů mezi tím, co chtějí (že chtějí ušetřit), a jaká je skutečnost (že utrácejí peníze bez finančního plánování), jak o tom píše i Soukup (2014), mohou klientkám pomoci najít strategii, jak si lépe zajistit existenční potřeby. Pokud však budou pracovníci užívat kontrolu neuvědoměle, mohou klientky odmítnout nebo začít ignorovat sjednané dohody a spolupráci s pracovníci na finančním hospodaření.

Při rozboru kategorie „*Práce s motivací klientek*“ se subkategorií „*Potřeba mít spokojené dítě*“ identifikovanou klientkami interpretuji, že pokud pracovnice budou klientky pozitivně stimulovat ke změně v přístupu k dětem pochvalou, oceňováním, ukazováním, jak se o děti pečuje, jak se uspokojují jejich potřeby, jaký dopad má dobrá péče na psychomotorický vývoj dítěte či na jeho zdraví, mohou pracovnice matky naučit, jaká je cesta k tomu, aby dítě bylo spokojené. Stejně tak jak to učí i terapeuti Kognitivně behaviorálního přístupu, jak píše Praško, Možný a Šlepecký (2007). To vše pak pracovnice mohou znásobit podporou motivace klientek empatickým nasloucháním nebo opět poukazováním na rozpory mezi realitou a chtěnou skutečností matek dobře se postarat o dítě. A naopak jestliže budou pracovnice neuvědoměle užívat ve vztahu k potřebě klientek mít spokojené dítě kontrolu, například ve formě

hrozby ohlašovací povinnosti OSPOD, mohou se klientky bránit obhajovacím reflexem, jak uvádí Soukup (2014). Může dojít ke ztrátě vzájemné důvěry mezi pracovníci a klientkami a každá další intervence ze strany pracovníků bude považovaná za nevyzpytatelnou až ohrožující. Takto pracovníci budou udržovat pocit strachu a nejistoty u klientek a posilovat chronický stres, na který mohou klientky reagovat útokem, vymezováním se vůči pracovníkům, nebo únikem z reality, například potřebou užívat alkohol, jak píše Křivohlavý (2009).

I když se pracovníci a klientky v identifikaci některých potřeb, způsobů jejich naplnění nebo i způsobů následné práce s motivací liší, shodují se v tom, že je důležité, aby mezi pracovníci a klientkami byl vztah důvěry. Jestliže poté budou pracovníci umět dobře užívat při práci s klientkami jak vědomou vnější stimulaci, tak podporu vnitřní motivace klientek ke změně, povede spolupráce s klientkami k naplnění zakázky, na které se obě strany dohodly. A řešení aktuálních problémů klientek může vést ke zlepšení současné i budoucí životní situace klientek i jejich dětí.

## Intervenční proměnné

Mezi silné stránky tohoto výzkumu patří využití kvalitativní výzkumné strategie, která mi umožnila od 6 respondentek opakovaně získávat podrobná data, a tak dosáhnout hlubšího vhledu do problematiky potřeb klientek v azylových domech pro matky s dětmi, do způsobů naplňování těchto potřeb a způsobů následné práce pracovníků s motivací klientek ke změně. Kvalitativní výzkum mi pomohl rozlišit shody a odlišnosti, které klientky a pracovníci identifikovaly. V odpovědích jsem mohla najít nejen definice, ale rozeznat i emoce a hlubší významy slov a vyjádření respondentek. Rovněž mezi silné stránky řadím svou znalost fungování azylových domů pro matky s dětmi, protože v jednom takovém zařízení sama jako sociální pracovníce pracuji. Tato skutečnost mi pomohla i snadněji navázat kontakt s respondentkami a získat jejich souhlas i k opakovaným rozhovorům.

Slabou stránku mého výzkumu spatřuji v reaktivitě ze strany sociálních pracovníků i klientek. Mohu předpokládat, že některé pracovníci mohly formulovat své odpovědi tak „jak by měly být“ a takto zkreslovat skutečnou situaci. V takových případech jsem se snažila otázku přeformulovat, nicméně jsem nepokládala za vhodné, aby sociální pracovníci mluvily o tématech, která pro ně nejsou příjemná. Toto jejich rozhodnutí jsem respektovala. Snažila jsem se tomuto jevu předejít tím, že jsem respondentkám zdůrazňovala, že nemusí mít obavy ze zneužití dat.

Také na straně klientek jsem zaznamenala velký pocit nedůvěry. I přes opakované ujišťování, že jejich výpovědi budou anonymní a nebudou zneužity, jsem pro ně byla sociální

pracovnicí, kterou neznají. Přesto se mi během rozhovoru podařilo atmosféru důvěry navodit a klientky byly ochotny na mé otázky upřímněji odpovídat.

## Doporučení pro praxi

Aplikačním cílem této mé práce bylo upozornit sociální pracovnice v AD pro matky s dětmi na důležitost reflexe jejich způsobu práce s klientkami, aby uměly zjistit a rozeznat skutečné potřeby klientek, pomoci jim si uvědomit, jaké možnosti řešení potřeb klientkám se nabízí – z jakých cílů mohou klientky volit. Dále, aby si uvědomily, jaký způsob práce s motivací je pro klientky prospěšný. Můj výzkum se s tímto cílem shoduje, a navíc i poukazuje na to, v čem se identifikace potřeb klientek, způsob jejich naplnění a pohled na způsob práce s motivací klientek u pracovnic a u klientek podobá a v čem liší.

V DVO1 jsem došla ke zjištění, že klientky identifikují, že jejich nejdůležitější potřebou je potřeba bezpečí a jistoty. Obávají se také nenaplněnosti základních biologických potřeb pro život své rodiny. Naplňování psychologických a sociálních potřeb pak souvisí s potřebou dobrých vztahů. DVO2 poukazuje na to, že pracovnice identifikují, že klientky mají především biologické, a to materiální potřeby. To ovlivňuje i směr jejich podpory a pomoci klientkám. Při dalším zamyšlení pak pracovnice identifikují, že klientky mají také sociální potřeby vztahů s partnery a rodiči. Za problematickou označují i sociální potřebu klientek ve vztahu s jejich dětmi. V DVO3 jsem poznala, že klientky identifikují, že pracovnice pracují s motivací klientek tak, že usilují o dobrou spolupráci s klientkami. Dále klientky identifikují, že jejich motivaci ke změně podporuje empatický přístup, jejich přijetí pracovnicí. Podle klientek se však pracovnice dopouštějí i chyb při práci s motivací klientek. V DVO4 jsem zjistila, že pracovnice označují klientky převážně za nemotivované. Práce s motivací klientek je pak pro pracovnice velkým otazníkem. Proto uplatňují více vnější stimulaci chování klientek, za klientky přebírají kontrolu. Při práci s klientkami však některé prvky práce s vnitřní motivací užívají. DVO5 poukazuje na to, že pracovnice a klientky se shodují, že klientky mají potřebu mít dostatek peněz, aby zajistily biologické potřeby své a dětí. Dále, že mají psychologickou a sociální potřebu mít dobré vztahy s rodinou a s přáteli. Identifikace potřeb klientek v azylových domech pro matky s dětmi se u klientek a pracovnic liší v pohledu na prioritní potřebu těchto matek. Klientky označily za nejdůležitější potřebu bezpečí a jistoty. Zatímco pracovnice identifikují, že nejdůležitější pro klientky AD jsou materiální potřeby. Dále se klientky a pracovnice liší v pohledu na biologickou a sociální potřebu klientek mít vztah k dětem a mít partnerský vztah. DVO6 jsem poznala, že se pracovnice a klientky shodují, že důležitým předpokladem pro práci pracovnic s vnitřní motivací klientek je vztah důvěry a spolupráce. Identifikace způsobů práce

pracovnic s motivací klientek se u klientek a pracovnic liší v pohledu na pocit bezpečí klientek ve vztahu s pracovnicemi, na přístup pracovnic ke skutečným potřebám klientek, na motivy klientek ke změně, na vnější stimulaci klientek. Pracovnice si pak neví rady, jak pracovat s vnitřní motivací klientek, a při práci s motivací klientek používají především vnější stimulaci. Té však užívají nadměrně a někdy i vůči potřebám klientek nevhodně.

Na základě těchto zjištění formuluji svá doporučení pro praxi:

Navrhuji uspořádat v rámci dalšího vzdělávání semináře na téma „*Potřeby a práce s motivací klientek v azylových domech pro matky s dětmi*“. Názvy jednotlivých seminářů by vycházely z jejich témat:

1. Potřeby klientek v azylovém domě pro matky s dětmi a způsoby jejich zjišťování pracovnicemi.
2. Práce s motivací klientek v azylovém domě: podpora vnitřní motivace klientek.
3. Práce s motivací klientek v azylovém domě: vnější stimulace klientek

Tento plán zkonzultuji s vedením organizací a s mentory supervizí. Udělám projekt pro 3 setkání, vždy jednou za měsíc. Každé sezení bude složeno: *A*, z 60 min teorie - pomocí obrazové prezentace. Mým cílem bude vzbudit diskusi pracovnic o skutečných potřebách klientek, o možných způsobech zjišťování těchto potřeb a o způsobech práce s motivací klientek. *B*, z 60 minut praktické části, kdy během Bálintovské skupiny na základě rozboru vlastních témat pracovnic vyvolám diskusi na danou problematiku nebo pomocí psychodramatických technik nabídnu pracovnicím možnost získat zkušenost sebe sama v roli klientky v azylovém domě pro matky s dětmi. Během i po dokončení seminářů bude možná sebereflexe pracovnic v rámci individuální supervize. Zájemcům pak představím i možnost dalšího vzdělání v kurzu Motivační rozhovory podle Millera a Rollnicka.

## **Návrhy dalších výzkumů**

Hlavní výzkumná otázka mi umožnila zjistit, jaké jsou skutečné potřeby klientek v azylovém domě pro matky s dětmi a jak je identifikují pracovnice. Také v čem se podobají a v čem se liší způsoby naplnění těchto potřeb a následně i způsoby práce s motivací klientek identifikované klientkami a pracovnicemi těchto služeb. Klíčové pak bylo například zjištění, že prioritou těchto matek s dětmi je potřeba vypořádat se s pocitem ohrožení a se stresem. V dalším výzkumu bych se proto zeptala klientek i pracovnic na příčiny, projevy nebo i na skutečný dopad tohoto stresu na životní situaci klientek. Ptala bych se na způsoby práce pracovnic se stresem klientek,

převážně na účinnost či neúčinnost krizové intervence jako metody práce s krizovou situací klientek.

Na základě poznatků plynoucích ze zjištění, že se liší hodnotová východiska klientek a pracovníků například v pohledu na vztah matka dítě či na partnerský vztah, bych se ráda v rámci dalšího výzkumu zeptala klientek i pracovníků z jakých hodnotových i kulturních východisek jejich postoje vychází. Jaké hodnoty jim byly předány v prostředí, ve kterém žily či žijí – v rodině, ve škole, od přátel, v místní komunitě atd. Ptala bych se na to, jak tyto východiska ovlivňují nebo neovlivňují vzájemnou spolupráci mezi pracovníky a klientkami, nakolik pracovníci tyto hodnotové a kulturní rozdíly při své práci s klientkami reflektují a tolerují.

Poslední výzkum by se zabýval vztahem klientek v azylových domech k autoritě pracovníků. A to na základě zjištění, že pracovníci v azylových domech pro matky s dětmi užívají i vnější direktivní stimulaci při práci s klientkami. Zeptala bych se na podobu přirozené autority pracovníků vůči klientkám. Na význam pravidel a řádu v azylovém domě pro matky s dětmi a vztah klientek k nim. Na to, jaký způsob užití autority je přijatelný nebo naopak nepřijatelný, jak pro klientky, tak pro pracovníky. Jaká úskalí se mohou při užívání direktivního způsobu ve vztahu ke klientkám objevit. Klíčové by pak bylo zjištění, jaký je vlastně přínos autority v pomáhajícím vztahu mezi pracovníky a klientkami.

## Bibliografie

- APS, 2016. *Under-standing and managing stress*. [on line] [cit. 29. 7. 2016]. Dostupné na World Wide Web: <https://www.psychology.org.au/Assets/Files/StressTipSheet.pdf>
- BARTLETT, H. 1970. *The common base of social work practice*. Washington: National Association of Social Workers.
- BEDNÁŘOVÁ, Z. et al., 2009. *Domácí násilí. Zkušenosti z poskytování sociální a terapeutické pomoci ohroženým osobám*. Praha: Acorus.
- BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M. 2008. *Sanace rodiny*. Praha: Portál.
- BENEŠOVÁ, M. 2016. *Úvod do tématu ženského bezdomovectví a násilí*. In KOLÁŘOVÁ, J., LINDOVSKÁ, E. 2016. *Stojíme na jejich straně! Protože dvě jsou více než jedna*. Praha: Jako doma – Homelike, o.p.s.,
- BRZBOHATÁ, Z., 2011. *Situaci samoživitelek můžou zlepšit daňové úlevy a pobídky podnikům*. [cit. 24. 9. 2015]. Dostupné na World Wide Web: <http://www.parlamentnilisty.cz/arena/politici-volicum/Brzobohata-CSSD-Situaci-samozivitelek-muzou-zlepsit-danove-ulevy-a-pobidky-podnikum-212215>
- COOPER, F. 2012. *Professional Boundaries in Social Work and Social Care: A Practical Guide to Understanding, Maintaining and Managing Your Professional Boundaries*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- CSIKSZENTMIHALYI, M. 2015. *Flow: o štěstí a smyslu života*. Praha: Portál.
- ČÍRTKOVÁ, L. 2013. *Domácí násilí*. In MATOUŠEK, O. et al. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.
- ČÍRTKOVÁ, L., VITOUŠOVÁ, P. 2010. *Sociální práce s oběťmi domácího násilí v rodině*. In MATOUŠEK, O. et al. 2010. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál.
- ČLOVĚK V TÍSNĚ, 2016. *Efektivní komunikace v interkulturním prostředí*. [on line] [cit. 30. 7. 2016]. Dostupné na World Wide Web: [http://www.inkluzivniskola.cz/sites/default/files/uploaded/publications\\_12\\_1.pdf](http://www.inkluzivniskola.cz/sites/default/files/uploaded/publications_12_1.pdf)
- DISMAN, M. 2006. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum.
- DOLEŽALOVÁ, A. 2015. *Ženy sobě*. Sborník z konference. Praha: In IUSTITIA, o.p.s., Jako doma – Homelike, o.p.s., ROZKOŠ bez RIZIKA, z. s.
- FEANTSA, 2016. [on line] [cit. 29. 7. 2016]. Dostupné na World Wide Web: <http://www.feantsa.org/spip.php?rubrique13&lang=en>
- FISCHER, O., JINEK, J. 2013. *Lidská práva jako východiska sociální práce*. In MATOUŠEK, O. et al. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.
- FRANKL, V., E. 1997. *Vůle ke smyslu*. Brno: Cesta.
- HÁJEK, M. 2015. [on line] [cit. 29. 9. 2016]. Dostupné na World Wide Web: <https://prezi.com/ixrlsysv2jprp/postup-zakotvene-teorie-grounded-theory/>



- HELUS, Z. 2016. Procesy identifikace a jejich význam v utváření osobnosti. Praha: Psychologický ústav ČSAV.
- HENDL, J. 2005. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál.
- HRADECKÝ, I. et al., 2007. *Definice a typologie bezdomovství*. Praha: Naděje o.s.
- JOHNOVÁ, M. 2011. *Individuální plánování – utajovaná síla sociální práce*. In *Individuální plánování v sociální práci*. ASVPS: Sociální práce.
- KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. 2010. *Sociální práce s osamocenými rodiči*. In MATOUŠEK, O. et al. 2010. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál.
- KOPŘIVA, K. 1997. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál.
- KOTKOVÁ, M. et al., 2014. *Domácí násilí v kontextu rodiny a práce*. Brno: Spondea, o.p.s.
- KŘEHOVÁ, N. 2015. *Manuál k práci se ženami přicházejícími z prostředí domácího násilí*. Jihlava: SVOŠS: Absolventská práce.
- KŘIVOHLAVÝ, J. 2009. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál.
- KŘIVOHLAVÝ, J. 2010. *Pozitivní psychologie*. Praha: Portál.
- KŘIVOHLAVÝ, J. 2012. *Hořet, ale nevyhořet*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství.
- LA STRADA, 2016a. *Obchod s lidmi- příručka pro organizace pracující s ženami bez domova*. [on line] [cit. 2. 8. 2016]. Dostupné na World Wide Web: <http://docplayer.cz/6770027-Obchod-s-lidmi-prirucka-pro-organizace-pracujici-s-zenami-bez-domova.html>
- LA STRADA, 2016b. *Setkání s obchodovanou osobou. Jak může sociální pracovníce či pracovník přispět k řešení situace?* [on line] [cit. 2. 8. 2016]. Dostupné na World Wide Web: <http://docplayer.cz/6201014-Setkani-s-obchodovanou-osobou-jak-muze-socialni-pracovnice-ci-pracovnik-prispet-k-reseni-situace.html>
- MALINOVÁ, H. 2013. *Prostituce*. In MATOUŠEK, O. et al. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.
- MASLOW, A., H. 2014. *O psychologii bytí*. Praha: Portál.
- MATERA, B., 2011, *Zpráva o situaci matek samoživitelék*. [cit. 24. 9. 2015]. Dostupné na World Wide Web: <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A7-2011-0317+0+DOC+XML+V0//CS>
- MATOUŠEK, O. 2013a. *Přístup zaměřený na klienta*. In MATOUŠEK, O. et al. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.
- MATOUŠEK, O. 2013b. *Systemický přístup*. In MATOUŠEK, O. et al. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.
- MATOUŠEK, O., HARTL, P. 2003. *Nároky sociální práce a syndrom vyhoření*. In MATOUŠEK, O. et al. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- MÍČEK, L. 1980. *Autoregulační a sociální aspekty duševního zdraví*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství.
- MILLER, W., R., ROLLNICK, S. 2004. *Motivační rozhovory*. Tišnov: Sdružení SCAN.

- MÜLLER, L., MÜLLER, A. 2006. *Slovník analytické psychologie*. Praha: Portál.
- MÜLLEROVÁ, P., MATOUŠEK, O., VONDRÁŠKOVÁ, A. 2010. *Sociální práce s uživateli drog*. In MATOUŠEK, O. et al. 2010. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál.
- MUSIL, L. 2004. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman.
- MUSIL, L., NAVRÁTIL, P. 2000. *Sociální práce s příslušníky menšinových skupin*. Brno: Masarykova univerzita.
- NAKONEČNÝ, M. 2009. *Sociální psychologie*. Praha: Akademica, nakladatelství Akademie věd České republiky.
- NAKONEČNÝ, M. 2014. *Motivace chování*. Praha: Triton.
- NAVRÁTIL, P. 2013a. *Existenciální teorie*. In MATOUŠEK, O. et al. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.
- NAVRÁTIL, P. 2013b. *Sociální fungování a životní situace*. In MATOUŠEK, O. et al. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.
- NAVRÁTIL, P., MATOUŠEK, O. 2013. *Úkolově orientovaný přístup*. In MATOUŠEK, O. et al. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.
- NAVRÁTILOVÁ, J. 2013. *Azylové domy pro matky s dětmi*. In MATOUŠEK, O. et al. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.
- NEČASOVÁ, M. 2001. *Úvod do filozofie a etiky sociální práce*. Brno: Masarykova univerzita.
- NEČASOVÁ, M. 2003. *Profesní etika*. In MATOUŠEK, O. et al. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- NEŠPOR, K. 2013. *Lidé závislí na nealkoholových drogách*. In MATOUŠEK, O. et al. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.
- NCH Fact Sheet 12. 2007. *Homeless Families with Children*. National Coalition for the Homeless.
- OSPOD, 2016. *Systém sociálně-právní ochrany dětí*. [cit. 6. 7. 2016]. [on line] [cit. 25. 7. 2016]. Dostupné na World Wide Web: <http://www.ospod.cz/informace/obecne/system-socialne-pravni-ochrany-deti-v-cr/>.
- PACHEROVÁ, M. 2015. *Někdy stačí ukázat maminkám jen cestu*. Praha: Katolický týdeník.
- PĚNKAVA, P. 2013. *Bezdomovectví*. In MATOUŠEK, O. et al. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.
- PLACHÝ, A. 2011. *Anketa*. In *Individuální plánování v sociální práci*. ASVPS: Sociální práce.
- POLÁKOVÁ, J. 2008. *Smysl dialogu*. Praha: Vyšehrad.
- PONTIS, 2010. *Dějiny Romů*. Šumperk: Pontis. [on line] [cit. 30. 7. 2016]. Dostupné na World Wide Web: [http://www.pontis.cz/e\\_download.php?file=data/editor/71cs\\_16.pdf&original=Modul+pro+u%C4%8Ditele+-+D%C4%9Bjiny+Rom%C5%AF+\(multikulturn%C3%AD+v%C3%BDchova\).pdf](http://www.pontis.cz/e_download.php?file=data/editor/71cs_16.pdf&original=Modul+pro+u%C4%8Ditele+-+D%C4%9Bjiny+Rom%C5%AF+(multikulturn%C3%AD+v%C3%BDchova).pdf)

- PRAŠKO, J., MOŽNÝ, P., ŠLEPECKÝ, M. et al. 2007. *Kognitivně behaviorální terapie psychických poruch*. Praha/Kroměříž: Triton.
- PRESLOVÁ, I. 2015. *Metodický manuál práce OSPOD s drogově závislými klienty (se zaměřením na ženy a matky)* [on line] [cit. 20. 9. 2016] <https://www.kr-olomoucky.cz/download.html?id=29638>
- RADIMECKÝ, J. 2006. *Mýty a stereotypy o drogách a jejich uživatelích*. [on line] [cit. 20. 9. 2016] <http://www.adiktologie.cz/cz/articles/detail/69/33/Myty-a-stereotypy-o-drogach-a-jejich-uzivatelich>
- REEVE, K. CASEY, R., GOUDIE, R., 2006. *Homeless Women: Still being failed yet striving to survive*. London:Crisis.
- ŘÍČAN, P. 2013. Kdo chce pomáhat druhým, měl by rozumět sám sobě. [cit. 24. 9. 2015]. Dostupné na World Wide Web:<http://www.dobromysl.cz/scripts/detail.php?id=429>
- ŘÍMAN, J., 1986. *Malá československá encyklopedie*. Academia.
- SCHWARTZ, B., FLOWERS, J., V. 2007. *Jako zlýhává terapeut, 50 spôsobov jako stratit' alebo poškodiť pacientov*. Trenčín: Vydavateľstvo F.
- SCHWARZOVÁ, G. 2010. Sociální práce s bezdomovci. In MATOUŠEK, O. et al. 2010. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál.
- SIEGRIST, U., LUITJENS, M. 2014. *Jak být psychický odolný*. Pavel Dobrovský – BETA s.r.o.
- SMUTEK, M., NAČERADSKÝ, O. 2013. *Metody a techniky výzkumu*. In MATOUŠEK, O. et al. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.
- SOKOL, J. 2010. *Malá filozofie člověka. Slovník filozofických pojmů*. Praha: Vyšehrad.
- SOUKUP, J. 2014. *Motivační rozhovory v praxi*. Praha: Portál.
- SP, 2016. *Operacionalizace*. [on line] [cit. 29. 9. 2016]. Dostupné na World Wide Web: <http://politika-socialna.studentske.eu/2008/10/operacionalizace.html>
- STEM, 2016. [cit. 6. 2. 2016]. Dostupné na World Wide Web: <https://www.stem.cz/domaci-nasili-ii-udaje-z-vyzkumu/>
- STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. 1999. *Základy kvalitativního výzkumu*. Boskovice: Albert.
- ŠEVČÍK, D., ŠPATENKOVÁ, N., 2011. *Domácí násilí*. Praha: Portál.
- ŠPILÁČKOVÁ, M., NEDOMOVÁ, E. 2014. *Úkolově orientovaný přístup v sociální práci*. Praha: Portál.
- ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.
- TAJANOVSKÁ, 2011. *Lidské potřeby a jejich naplňování*. In BICKOVÁ, L. et al. 2011. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky.
- ÚLEHLA, I., 2007. *Umění pomáhat*. Praha: Slon.
- VODÁČKOVÁ, D. et al. 2012. *Krizová intervence*. Praha: Portál.

- VYMĚTAL, J., 2010. *Úvod do psychoterapie*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. 2008. *Sociální psychologie*. Grada Publishing, a.s.
- ZÁKON 108/2006 Sb. *O sociálních službách*. [on line] [cit. 17. 7. 2016]. Dostupné na World Wide Web: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/108\\_2006\\_2015.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/108_2006_2015.pdf)
- ZITA, J. 2013. *Etické otázky výzkumu*. In MATOUŠEK, O. et al. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.

# Anotace

**Název práce:** Identifikace potřeb a následná práce s motivací v azylových domech pro matky s dětmi

**Autor:** Bc. Marta Kupčíková

**Vedoucí práce:** Mgr. Magda Frišaufová, Ph.D.

**Instituce:** Masarykova univerzita Brno, Fakulta sociálních studií

**Počet slov:** 32 122

**Klíčová slova:** potřeba, naplnění potřeb, motivační proces, podpora motivace, pracovnice, klientky, azylový dům pro matky s dětmi

Magisterská práce zkoumá, v čem se podobají a v čem se liší potřeby a způsoby naplnění potřeb klientek azylových domů pro matky s dětmi a následně i způsoby práce s motivací klientek identifikované klientkami a pracovníci těchto služeb. Jak sociální pracovníce pomáhají klientkám zjistit/uvědomit si/pojmenovat jaké jsou jejich potřeby a co za možnosti se jim nabízí – z jakých cílů mohou volit. A následně, jak je pracovníce podporují v jejich motivaci ke změně. Teoretická část práce představuje sedm základních témat práce - zabývá se potřebami a způsoby naplnění potřeb, definuje azylové domy pro matky s dětmi a specifika bezdomovectví žen. Dále vymezuje pracovníce azylových domů pro matky s dětmi, poukazuje na způsoby identifikace potřeb a podpory motivace klientek v azylových domech pro matky s dětmi a následně se věnuje identifikaci, odlišnosti a podobnosti obecně. Metodologická část popisuje použitou strategii kvalitativního výzkumu – opakovaný polostrukturovaný rozhovor se třemi pracovníci a třemi klientkami v jednom azylovém domě pro matky s dětmi. Získaná data jsou interpretována na základě otevřeného a axilárního kódování. Z výsledků vyplývá, že pracovníce se s klientkami v identifikaci potřeb v několika bodech shodují, ale i liší, což pak ovlivňuje následnou práci pracovníků s motivací klientek. Pracovníce preferují vnější stimulaci klientek, tu užívají i nadměrně, a způsoby práce s vnitřní motivací klientek spíše neznají. Proto by v rámci dalšího vzdělávání i supervize měla být tato skutečnost pracovníci reflektována a sladována. V závěru práce autorka podrobněji odpovídá na hlavní výzkumnou otázku a uvádí doporučení pro další výzkum a praxi.

# Annotation

**Thesis title:** The identification of the needs and subsequent work with motivation in the shelters for mothers with children

**Author:** Bc. Marta Kupčíková

**Academic supervisor:** Mgr. Magda Frišaufová, Ph.D.

**Institution:** Masaryk University in Brno, Faculty of Social Studies

**Basic words count:** 32 122

**Keywords:** need, meeting the needs, motivation process, motivation support, worker, clients, shelter for mothers with children

The master thesis deals with similarities and differences in the needs of clients from the shelters for mothers with children and ways how to meet them. It also focuses on working with a motivation of the clients using the ways identified by clients and workers. Moreover it deals with methods how social workers helping clients to detect to realize and to name their needs and what options they offer - from what objectives can they choose, as well as how workers support clients' motivation to change. The theoretical part presents seven key areas of work - addresses the needs and ways of meeting them, defines the shelters for mothers with children and the specifics of homelessness for women. Further it defines workers of the shelters for mothers with children, points out the ways of identifying the needs and support of the motivation of clients in the shelters for mothers with children. Lastly it focuses on the identification, the differences and the similarities in general. The methodological part describes the strategy used in the qualitative research - repeated semi-structured interview with three workers and three clients of one shelter for mothers with children. The obtained data are interpreted on the basis of open and the axillary coding. The results show that on one hand workers coincide at several points with the clients in identifying needs, but on the other hand their views differ which in turn affects the subsequent work of workers with the motivation of the clients. The external stimulation of the clients is preferred and sometimes even overused by the social workers, while the ways of working with clients intrinsic motivation are rather not known. Therefore, this should be reflected in their further education or included as part of their professional development and their supervision. In conclusion, the author answers the main research question in details and provides recommendation for the further research and practice.

# Jmenný a věcný rejstřík

## A

ambivalence, 9, 29, 109

## B

Bačová a Baumgartner, 31, 112  
Bartlett, 25, 86, 106, 111  
Bechyňová a Konvičková, 48  
Benešová, 15, 50, 60, 110  
bezdomovectví, 4, 12, 15, 16, 49, 60, 93, 95, 98, 102, 109, 110, 116

## C

C. Gilliganová, 22  
Cooper, 24, 65  
Creswell, 32  
Csikszentmihaly, 6, 51

## Č

Čírtková a Vitoušová, 17, 59

## D

deprivace, 6, 13, 47, 56, 67, 79, 109  
Doležalová, 57, 63  
domácí násilí, 6, 16, 17, 93, 94, 96, 104  
Doyal a Gough, 6

## E

empatie, 5, 28, 29, 62, 64, 68, 70, 71, 81, 84, 85, 86, 87, 112  
Ericson, 10, 48  
etnické menšiny, 15, 110  
evokace, 29, 66, 67, 87, 112  
Existenciální teorie, 22, 110

## F

Fischer a Jinek, 71  
Frankl, 7, 10, 49, 50, 109

## G

Gordon, 65

## H

Helus, 31  
Hendl, 32, 41, 113  
Hradecký, 12, 13, 49, 102, 109

## I

individuální plánování, 4, 27, 28, 39, 48, 55, 63, 67, 72, 75, 94, 95, 96, 112, 117

## J

Johnová, 28

## K

Kodymová a Koláčková, 16, 22, 49, 61  
Kognitivně behaviorální přístup, 22  
kontrola, 4, 16, 25, 26, 43, 83, 111  
Křivohlavý, 6, 10, 23, 46, 47, 75, 77, 88, 89  
*kvalitativní výzkum*, 32, 39

## L

Laan, 26

## M

Malinová, 18  
Maslow, 6, 7, 8, 47, 51, 52, 55, 56, 77, 109  
Matoušek, 18, 22, 25, 26, 63, 88, 110, 111  
Matoušek a Hartl, 23  
Miller a Rollnick, 9, 28, 29, 49, 58, 62, 65, 66, 70, 72, 73, 74, 78, 87, 91, 109, 112  
motivace, 1, 2, 4, 5, 6, 4, 5, 8, 12, 18, 22, 23, 24, 25, 28, 29, 30, 31, 33, 34, 36, 38, 39, 42, 43, 45, 49, 51, 52, 59, 60, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 78, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 98, 108, 109, 111, 112, 113, 114, 115, 116  
motivační proces, 4, 8, 9, 10, 62, 72, 87, 98, 109  
*Motivační rozhovory*, 28, 91, 94, 96, 112, 117  
Musil, 26, 27, 55, 78, 106, 111

## N

Nakonečný, 6, 8, 10, 21, 22, 23, 30, 58, 66, 72, 82, 109, 110, 111  
Navrátil, 7, 10, 11, 22, 48, 78, 79, 106, 110  
Nečasová, 9, 10, 26, 56, 59, 81, 87, 111  
noogenní potřeba, 7, 49, 50, 61, 77, 78, 80, 85, 109, 115

## P

Pacherová, 27, 65  
Patton, 32  
Pěnkava, 12, 16, 49, 60, 79  
pomoc, 4, 22, 25, 26, 27, 111  
potřeba, 4, 5, 6, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15, 17, 18, 19, 20, 23, 24, 28, 29, 33, 34, 35, 36, 37, 39, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 66, 67, 68, 69,

70, 72, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85,  
86, 87, 88, 90, 91, 96, 98, 103, 106, 108, 109, 110,  
111, 112, 113, 114, 115, 116, 117

Praško, Možný a Šlepecký, 73, 88

prepotence, 8, 55

Preslová, 17

*prosociální motiv*, 21, 110

## **R**

Radimecký, 18

Reykowski, 21

Rogeroovská metoda, 22, 110

Romové, 4, 19, 20, 57, 60

## **Ř**

Říčan, 23, 24, 56, 73

## **S**

samoživitelka, 15, 16, 93, 94, 110

sexbyznys, 4, 15, 18, 19, 105, 110

Schwarzová, 12

Smutek a Načeradský, 32

sociální fungování, 4, 6, 12, 25, 27, 78, 106, 111

Sokol, 31

Soukup, 9, 28, 29, 64, 65, 66, 69, 71, 72, 83, 86, 87,  
88, 89, 112

spolupráce, 5, 15, 27, 28, 54, 57, 59, 62, 63, 64, 68,  
71, 72, 81, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 112, 115,  
116

syndrom vyhoření, 4, 23, 56, 75, 88

## **Š**

Špiláčková a Nedomová, 28, 79

## **T**

Tajanovská, 6, 7, 10, 46, 47, 49, 50, 51, 56, 58, 67, 78,  
109

## **U**

Úkolově orientovaný přístup, 22, 110

Úlehla, 26, 27, 70, 71, 73, 83, 86, 87, 111, 112

## **V**

Vietnamci, 4, 19, 20

Vymětal, 13, 22, 25, 107

Výrost a Slaměník, 31, 112

## **Y**

Yelaja, 26



# Přílohy

## Příloha č. 1: Organizace FEANTSA

FEANTSA je evropskou federací národních organizací pracujících s bezdomovci. Byla založena v roce 1989 jako evropská nezisková organizace „*k prevenci a zmírnění chudoby a sociálního vyloučení osob ohrožených nebo žijících v bezdomovectví*“ (FEANTSA, 2016, vlastní překlad). FEANTSA pracuje v 30 evropských zemích, zastřešuje organizace poskytovatelů služeb, které podporují lidi bez domova širokou škálou služeb - bydlení, zdravotnictví, zaměstnanost a sociální podporu. Často úzce spolupracuje s orgány veřejné správy na regionální úrovni, s institucemi EU, a má konzultativní status u Rady Evropy a Organizace spojených národů (FEANTSA, 2016, vlastní překlad). Organizace pracuje za účelem prevence a řešení příčin bezdomovectví, snížení negativních dopadů na osoby bez domova a jejich rodiny, snaží se zajistit, aby si bývalí bezdomovci dokázali udržet trvalé nezávislé bydlení (Hradecký et al., 2007).

## **Příloha č. 2: Potřeby dětí v azylových domech pro matky s dětmi**

Podle Bechyňové a Konvičkové (2011) se jedná o potřeby:

dohledu (Dítě potřebuje, aby mu rodiče poskytli bezpečný prostor odpovídající jeho věku, aby rodiče uměli odhadnout rizika a ve starším věku, aby rodiče měli přehled o tom, kde, jak a s kým tráví čas. Rodič by měl dítěti umět stanovit pravidla.),

výživy (Dítě má mít pravidelnou a přiměřenou stravu. Zároveň je třeba brát ohled na ekonomickou situaci rodiny i na její kulturní tradice.),

oblečení a hygieny (Dítě se má učit pravidelným hygienickým návykům. Nepravidelnost ohrožuje zdraví dítěte, nedostatečná hygiena a čistota oblečení ovlivňuje postavení dítěte mezi vrstevníky.),

fyzického zdraví (Dítě potřebuje, aby rodič rozpoznal, že je nemocné, že potřebuje zdravotní péči a zajistil adekvátní léčebný režim.),

psychického zdraví (U dítěte je důležité, aby byla dostatečně uspokojována jeho potřeba přijetí, lásky, pozornosti, aby někdo reagoval na jeho emoce a aby byly mu dány dobré hranice.),

rozvoj osobnosti dítěte a vzdělávání (Dítě má potřebu psychomotorického rozvoje, citové stimulace, komunikace, hry, hraček, školy a volnočasových aktivit s vrstevníky.) (Bechyňová, Konvičková 2011).

### **Příloha č. 3: Osoby ohrožené domácím násilím**

Ohroženou osobou DN může být kdokoli bez ohledu na pohlaví, věk, společenské postavení, finanční situaci či vzdělání (Kotková, 2014). Nejvíce výzkumů a studií o osobách ohrožených domácím násilím se zaměřuje na ženy (z celkového počtu zjištěných obětí činí 92 – 96% žen) (Čírtková, Vitoušová, 2010). Podle výzkumu agentury STEM z roku 2006 domácí násilí postihuje až 16% partnerských vztahů (Čírtková, 2013). Dále výzkum ukázal, že typické znaky domácího násilí mezi partnery jsou stále stejné. Většina případů násilí mezi partnery je dlouhodobá (59 %) a má tendenci být stále častější (52 %), velmi často zahrnuje fyzické násilí (81 %) a mnohokrát se odehrává v přítomnosti dětí (57 %) (STEM, 2006).

Nelze určit obecný profil oběti, nejde jen o slabé či submisivní osoby. Některé ohrožené osoby vystupují například profesně velmi dominantně, kdežto v osobním životě jsou v roli oběti domácího násilí. Podle výzkumu ale lze říci, že oběti často pracují v pomáhajících profesích (učitelé, vychovatelé, zdravotní sestry) (Kotková, 2014).

## **Příloha č. 4: Ženy jako oběti obchodu s lidmi**

*„Legislativa definuje obchodování s lidmi jako najímání, přepravu, převoz, přechovávání nebo přijetí osob za účelem zneužívání za pomoci hrozby, použití síly nebo jiných forem donucení, za pomoci únosu, podvodu, uvedení v omyl nebo zneužití moci či stavu bezbrannosti nebo pomocí předání nebo přijetí plateb či výhod, a to za účelem získání souhlasu osoby mající kontrolu nad jinou osobou“ (La Strada, 2016a, s. 5). Podle Zákona č. 40/2009 Sb. trestního zákoníku jde o trestný čin, na který se vztahuje oznamovací povinnost. Oznamovací povinnosti jsou však zbaveny např. osoby poskytující pomoc obětem trestných činů (La Strada, 2016a).*

Ženy jako oběti obchodu s lidmi se nejčastěji setkaly s „násilím“ prostřednictvím nucené prostituce, nucené práce, kriminality a žebrání, setkaly se i s neoprávněným odebíráním sociálních dávek nebo nucením k podpisu jim neznámých dokumentů (La Strada, 2016a). V praxi sociálních pracovníků mohou na tento problém poukazovat následující situace: *„Je bez dokladů, které jí byly odebrány v rámci procesu obchodování. Nedostala zapláceno za svou práci (včetně práce v sexbyznysu), nebo dostávala jen zálohy na jídlo a ubytování. Bylo jí fyzicky ubližováno. Bylo jí bráněno ve volném pohybu. Bylo jí vyhrožováno násilím, likvidací nebo udáním na policii. Bylo jí vyhrožováno směrem k její rodině či blízkým. Byla podvedena ohledně druhu práce a výše platu. Bylo využito její tísně, složité životní situace nebo neznalosti prostředí“ (La Strada, 2016a).*

## Příloha č. 5: Koncept sociálního fungování

Podle Musila, Navrátila (2000) je koncept sociálního fungování komplexem skutečností toho, že lidé a prostředí jsou trvale v interakci. Nadto prostředí klade na člověka určité požadavky. Obvykle je mezi požadavky prostředí a člověkem rovnováha. Pokud ale lidé požadavky prostředí dostatečně nezvládají, rovnováha je rozkolísána a vzniká problém. „*Někteří lidé jsou schopni si s problémem poradit a nastolit znovu rovnováhu sami, jiní tuto schopnost nemají a svou problémovou situaci nezvládají. Příčinou problémů nebo jejich nezvládnutí může být jak nedostatek dovedností na straně klienta, tak nepřiměřenost požadavků prostředí vůči němu*“ (Musil, Navrátil, 2000, s. 115). Aby sociální pracovníci splnili svůj cíl, musí rozumět významu situace lidí, kteří jsou v nich účastni (Bartlett, 1970, vlastní překlad). Interakce mezi lidmi a prostředím chápou jako aktivní výměnu mezi osobami a prostředím (Bartlett, 1970, vlastní překlad). Porozumění sociálního pracovníka povaze této výměny může zlepšit rovnováhu mezi copingovými snahami a strategiemi osob a požadavky prostředí. Toho lze dosáhnout sociální prací s lidmi nebo s prostředím, ale nejčastěji s obojím, ale vždy s myšlenkou na jejich vzájemnou interakci (Bartlett, 1970, vlastní překlad).

Koncept sociálního fungování pracuje s několika dalšími termíny: *životní situace*. Jde o „*mnohovrstevnatost a neopakovatelnost faktorů, které brání nebo naopak usnadňují sociální fungování jednotlivého klienta nebo specifické kategorie klientů*“ (Musil, Navrátil, 2000, s. 116). Dále termín životní situace vymezuje i vlastní předmět intervence sociálního pracovníka. Reflexe životní situace klienta je totiž nezbytným krokem k volbě cílů a metod každé intervence (Musil, Navrátil, 2000).

Pracuje i s termíny *prvky a systémy*, jež životní situaci utvářejí. Zde patří např. věk, pohlaví, rodinná struktura a vztahy, zaměstnanost a její charakter, sociální aktivity a zájmy, zdroje podpory, ale i napětí, formální a neformální zdroje (Navrátil, 2013b). Systémy, které se podílejí na podobě životní situaci klienta, se zpravidla promítají také do jeho rolí, které od osoby očekává společnost. V souvislosti s životním cyklem člověka však dochází k jejich proměnám. Podle Navrátila (2013b) by měl sociální pracovník pomáhat klientům tyto změny přijmout, porozumět jim, aktivně je začít naplňovat. Jsou však i role, které by měl klient opustit, zlomit očekávání, které na něj tato role neúměrně nakládá. Sociální pracovník by měl proto umět dobře a profesionálně posoudit životní situaci svého klienta a porozumět jeho rolím (Navrátil, 2013b).

Podle Navrátila a Matouška (2013) existují faktory, které problémy sociálního fungování udržují. Jde o překážky v rámci *sociálního systému* - rodiny, komunity, ale i společnosti jako celku. *Konstrukty osob* o životě, o světě, o sobě samých, o daném problému. *Emoce*, které odrážejí naplněné nebo nenaplněné potřeby. *Minulá neúspěšná řešení problému*. A nakonec i *nedostatek dovedností* na straně jednotlivce (2013).

## Příloha č. 6: Psychoterapie

V azylových domech pro matky s dětmi může fungovat psychoterapeutická podpora klientek. „*Psychoterapie je zvláštní psychologická péče poskytovaná potřebným lidem, kteří jsou vnitřně destabilizováni nebo jim tato destabilizace hrozí* (Vymětal, 2010, s. 9). Pracuje s duševním životem člověka a s jeho chováním tehdy, jestliže jsou potíže jedince ovlivnitelné komunikací a vztahem (Vymětal, 2010). Psychoterapeut se stará o záležitosti člověka jako je jeho život, jeho smysl a naplnění, vztahy člověka, do kterých vstupuje, ale také napomáhá se vyrovnávat s potížemi a nalézat sebe sama pomocí pravdivého sebepoznání (Vymětal, 2010). Cílem psychoterapie je změna osobnosti člověka, ale i jeho projevu v sociálním prostředí. Změna má být předem s klientem naplánovaná a poté dosažena psychologickými prostředky (Vymětal, 2010).

Účinnými faktory jsou pak důvěra mezi terapeutem a klientem, bezpečný vztah, přirozená autorita terapeuta, terapeutova schopnost porozumění, přehledu a kontroly nad situací (Vymětal, 2010). Klient pak v průběhu terapie musí být schopen tzv. introspekce – uvědomovat si, že on sám je hlavní příčinou svých těžkostí a zároveň nalézat sílu k řešení problémů, za které se cítí odpovědný. Měl by vnímat opomíjená místa ve svém životě a být ochoten relativizovat své dosavadní zásady a normy. Je schopen se začít vnitřně uvolňovat (Vymětal, 2010). Oba pak terapeut i klient musí cítit vzájemnou náklonnost, respektovat každý svou roli a brát terapii vážně (Vymětal, 2010).

# STAŤ

## **Identifikace potřeb a následná práce s motivací v azylových domech pro matky s dětmi**

The identification of the needs and subsequent work with motivation in the shelters for mothers with children

**Bc. Marta Kupčíková**

**Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií, Katedra sociální politiky a sociální práce**

V této magisterské práci se zabývám otázkou, v čem se podobají a v čem se liší potřeby a způsoby naplnění potřeb klientek azylových domů pro matky s dětmi a následně i způsoby práce s motivací klientek identifikované klientkami a pracovníci těchto služeb. Jak sociální pracovníci pomáhají klientkám zjistit/uvědomit si/pojmenovat, jaké jsou jejich potřeby a co za možnosti se jim nabízí – z jakých cílů mohou volit. A následně, jak je pracovníci podporují v jejich motivaci ke změně. Mým cílem je upozornit sociální pracovníci na důležitost reflexe toho, jakým způsobem ony samy identifikují potřeby klientek, a následně jakým způsobem pracují s motivací klientek. V čem se jejich pohled liší nebo naopak podobá pohledům klientek.

Hlavní výzkumná otázka je formulována takto:

*„V čem se podobají a v čem se liší potřeby a způsoby naplnění potřeb klientek azylových domů pro matky s dětmi a následně i způsoby práce s motivací klientek identifikované klientkami a pracovníci těchto služeb?“*

### **A) Teoretická část**

Teoretická část vymezuje základní definice a pojmy, se kterými se pojí celá práce, jak metodologická, tak interpretační část. Ty jsou důležité pro pochopení hodnot, norem, přesvědčení, emocí a motivace klientek a pracovníci, které s těmito klientkami pracují. Na tomto teoretickém základě pak mohou provést srovnání, v čem se podobají a v čem se liší potřeby a způsoby naplnění potřeb klientek azylových domů pro matky s dětmi a následně i způsoby práce s motivací klientek identifikované klientkami a pracovníci těchto služeb.

## **Potřeby a způsoby naplnění potřeb**

K účelům celé práce bylo třeba vydefinovat základní pojem potřeba. Potřeba je „*stav nějakého nedostatku v biologickém a sociokulturním bytí člověka*“ (Nakonečný, 2014, s. 162). Tento nedostatek se projevuje jako pocit. Potřeby jsou individuální a individuální je i reakce na jejich uspokojení (Tajanovská, 2011). Pokud nedojde k uspokojení potřeby, dochází k deprivaci, ke strádání. Dlouhotrvající deprivace může vést k narušení psychické stability (Tajanovská, 2011). Tajanovská (2011) mluví o biologických, psychologických, sociálních a o spirituálních potřebách. Frankl (1997) uvádí i noogenní potřebu, mít smysluplný život, smysluplný cíl. Maslow (in Tajanovská, 2011) nahlíží na potřeby jako na ty, které mají pro člověka různou důležitost či naléhavost. Kdy potřeby vyšší (potřeba sounáležitosti, uznání, potřeba seberealizace) se objevují po uspokojení potřeb nižších (fyziologické potřeby, potřeba jistoty a bezpečí).

Člověk své potřeby naplňuje skrze motivační proces. Slovo *motivace* pochází z lat. „*moveo – hýbám*“. Jde o působení sil, které způsobují pohyb jedince, tj. jeho chování (Nakonečný, 2014). Maslow (2014) uvádí tzv. *teorii motivace*, která vychází ze dvou zjištění: 1, Nikdy nelze dosáhnout motivačního klidu. 2, Nejsou potřeby primární nebo sekundární, ale ty které jsou více nebo méně naléhavé (Maslow, 2014). Změna, ke které dochází během motivačního procesu, probíhá v šesti fázích: prekontemplace, kontemplace – stav ambivalence, rozhodnutí, akce, udržování změny, relaps. Těmito fázemi změny může člověk projít i několikrát (Miller a Rollnick, 2004).

Některé potřeby a způsoby jejich naplnění jsou pro někoho nepřipustné, ale pro jiného, který se pohybuje v jiné kultuře či subkultuře, normální nebo lákavé (Miller, Rollnick, 2004). To závisí například na hodnotách, postojích a zájmech konkrétního člověka.

## **Azylové domy pro matky s dětmi**

Na pobyt v azylovém domě můžeme nahlížet jako na formu bezdomovectví (Hradecký et al., 2007). Podle organizace FEANTSA je člověk bez domova ten, u kterého absentují tři domény, které tvoří domov: *fyzická doména*, mít slušné obydlí způsobilé k naplňování potřeb osoby a její rodiny, *sociální doména*, mít možnost soukromí a udržovat společenské vztahy, a *právní doména*, mít k obydlí právní nárok, jistotu užívání nebo i výlučné vlastnictví (Hradecký et al., 2007).

Podle Zákona 108/2006 Sb., O sociálních službách, § 57, jsou azylové domy „*pobytové služby*“, které „*na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci, spojené se ztrátou bydlení*“ poskytují pomoc. Služba obsahuje tyto základní činnosti: „*poskytnutí ubytování*“ „*uživatelům služeb a „pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí*“ klientů (Zákon 108/2006 Sb.) Některé azylové domy mají zaměření na různé cílové skupiny: pro těhotné, pro matky s novorozenci a malými dětmi, pro ženy



z prostředí domácího násilí (ty mívají statut neveřejné adresy a přísnější bezpečnostní pravidla), krizová lůžka k okamžitému přijetí klientek v krizi atd.

Azylové domy pro matky s dětmi uspokojují potřebu bydlení a fyzického bezpečí rodiny s jedním rodičem (Navrátilová, 2013). Pracovníci pak nabízejí klientkám i další možnosti podpory - naučit se dobře hospodařit s financemi, schopnost nalézt a udržet si zaměstnání či vlastní bydlení, získat sociálněprávní dovednosti či dovednosti pečovat o svou domácnost, o dítě i o sebe (Koláčková, Kodymová, 2010).

### **Specifika bezdomovectví žen**

Ženské bezdomovectví je velmi často bezdomovectví skryté. Ženy mnohdy raději setrvávají v nevyhovujících podmínkách či násilných vztazích, aby skutečnost svého bezdomovectví oddálily. Nejčastějším důvodem je péče o dítě. Ztráta bydlení by totiž mnohdy pro ně znamenala i ztrátu dětí (Benešová, 2016). Potřeby žen v bezdomovectví jsou rozmanité, a to v souvislosti s příčinou vzniku jejich situace. Poměrně často však dochází ke kumulaci těchto příčin: jsou zároveň matkami samoživitelkami, odešly z prostředí domácího násilí či z prostředí sexbyznysu, jsou uživatelkami návykových látek, patří k etnickým menšinám atd. (Benešová, 2016).

Bezdomovectví matek s dětmi je zapříčiněno nízkým příjmem osamělých matek a nedostatečnou bytovou politikou státu. Je zničujícím zážitkem pro tyto rodiče a děti (NCH Fact Sheet 12 (2007, vlastní překlad). Narušuje prakticky všechny aspekty rodinného života, poškozují fyzické a emocionální zdraví členů rodiny, má dopad na vzdělávání a rozvoj dětí (NCH Fact Sheet 12, 2007, vlastní překlad).

### **Definice pracovníků azylových domů pro matky s dětmi**

Služby v azylovém zařízení poskytují dva typy pracovníků: *Sociální pracovník*, podle zákona 108/2006 Sb., O sociálních službách, § 109, a *Pracovník v sociálních službách*, který podle zákona 108/2006 Sb., O sociálních službách, § 116, vykonává základní výchovnou nepedagogickou činnost (Zákon 108/2006 Sb.).

Volba pomáhající profese pracovníků azylových domů pro matky s dětmi může být založena na mnoha motivech, které mohou být ovlivněny hodnotovým, etickým, ale i metodickým rámcem každého pracovníka (Fischer, Jinek, 2013). Důležitou hodnotou mohou být tzv. *prosociální motivy* (Nakonečný, 2014). Přístup pracovníka může být ovlivněn také širokou škálou metod sociální práce: Úkolově orientovaným přístupem (Špiláčková, Nedomová, 2014), Rogerovskou metodou zaměřenou na klienta (Matoušek, 2013a), Existenciálními teoriemi s hledáním smyslu (Navrátil, 2013a) či Kognitivně behaviorálním přístupem (Praško, Možný, Šlepecký, 2007). Pracovník by měl stavět i na etickém kodexu, který prosazuje celostní

přístup ke klientům, zmocňování a odpovědnost klientů, ale také angažovanost pracovníků pro sociální spravedlnost a lidská práva (Fischer, Jinek, 2013).

To jak pracovník identifikuje potřeby svých klientů a následně podporuje jejich motivaci, jak pracuje s klientem, souvisí s tím, jak jsou nebo nejsou naplňovány potřeby i v jeho osobním životě, a to v důsledku fenoménu protipřenosu ve vztahu mezi pracovníkem a klientem (Müller, Müller, 2006). Úskalí pomáhání u pracovníků v pomáhajících profesích jsou spojovány s nenaplněnými potřebami v osobním životě pracovníka (Kopřiva, 1997) a následně tzv. pseudo-prosociální činností, kdy je pracovník zaměřen výlučně na vlastní cíle, které mohou být maskované cíli prosociálními. Jde o vnější motivaci, která vznikla z naděje na odměnu nebo ze snahy vyhnout se trestu (Reykowski in Nakonečný, 2014). Tento postoj ale může vyústit v obávaný syndrom vyhoření v důsledku nesprávných subjektivních očekávání pracovníka (Matoušek, Hartl, 2003).

### **Způsoby identifikace potřeb a podpory motivace klientů**

V současnosti je v centrálním zájmu sociální práce idea sociálního fungování (Bartlett, 1970, vlastní překlad). Jejím přínosem je, že se nezaměřuje jen na chování osob, ale i na interakci mezi lidmi a prostředím, na vztah mezi copingovou aktivitou lidí a požadavky prostředí (Bartlett, 1970, vlastní překlad). Stabilní stav nezbytný pro růst lidského organismu je rovnováha, homeostáza prostředí (Bartlett, 1970, vlastní překlad).

Podle Úlehly (2007) pracovník buď klientovi pomáhá, nebo ho kontroluje. Obojí je potřebné, ale zároveň by měl pracovník jako „*profesionál ostře odlišovat mezi těmito dvěma modalitami své práce. Obojí nelze dělat současně*“ (Matoušek, 2013b, s. 97). Když pracovník kontroluje, vychovává, socializuje (Úlehla, 2007). Často pak nejde o normy, které pracovník sám vymyslel, ale o normy společnosti, kterou zastupuje. Podmínkou je, že kontrola musí být nevyhnutelná, účelná, potřebná (Úlehla, 2007). „*Pomoc spočívá v podpoře změny, kterou si klient objednal a kterou očekává*“ (Musil, 2004, s. 92). Pracovník pomáhá, jestliže se opírá o zakázku klienta, nabízí a dojednáva žádoucí řešení. Pomoc je delší, ale léčivá (Úlehla, 2007), respektuje klienta v jeho právu na seburčení (Nečasová, 2003).

Pracovníci v AD pro matky s dětmi poskytují svým klientům i pomoc materiální a nemateriální (Musil, 2004). Materiální pomocí se rozumí poskytování služby klientovi s krátkodobým cílem, v podobě „*momentální péče s uspokojením jeho aktuálních potřeb*“ (Musil, 2004, s. 129). Může jít o finanční či hmotnou pomoc, sociálně právní poradenství, poskytování informací a rad pro vedení domácnosti a v péči o dítě atd. (Musil, 2004). Podle Musila (2004) je nemateriální pomoc pak dlouhodobější. Jde spíše o proces pomoci, jehož cílem je „*zlepšení schopnosti klienta zvládat nebo zlepšovat životní situaci vlastními silami*“ (Musil, 2004, s. 129). Tedy např. pomoc psychosociální, emocionální provázení klienta, pedagogické působení, podpora jeho sociálního fungování (Musil, 2004).

Cílem a obsahem spolupráce mezi pracovníkem a klientem je zakázka, kterou klient přináší. Formulace cíle a zakázky je nutná, má-li intervence přinést změnu (Úlehla, 2007). Tomu má pomoci tzv. individuální plán, který podle zákona 108/2006 Sb., O sociálních službách, musí během pobytu v azylových domech pro matky s dětmi s klientkou uzavřít klíčový pracovník, a který se má podílet na inkluzi klientů (Navrátilová, 2013). Individuální plán je smyslem poskytování sociálních služeb, je jejich naplněním. Umožňuje osobní vztah mezi pracovníkem a uživatelem služeb, naslouchání a podporu. (Plachý, 2011)

Cílem práce sociálních pracovníků je podpořit klientovu motivaci ke změně. Soukup (2014) píše o poradenském přístupu s názvem „*Motivační rozhovory*“, jehož autoři Miller a Rollnick se zaměřují na podporu klienta v jeho vlastním nalézání a rozvíjení vnitřní motivace. K základním principům práce s motivací proto patří podle Soukupa (2014): partnerství a spolupráce, přijetí, rozvíjení rozporů mezi tím, co klient chce a skutečností, podpora důvěry ve vlastní schopnosti klienta, vyhýbání se napravovacímu reflexu na straně pracovníka a princip evokace.

Postrachem pracovníků je tzv. „*nemotivovaný klient*“. Podle Soukupa (2014) jde však o mýtus, takový klient neexistuje. Pravděpodobně jde o klienta v prekontemplaci nebo v ambivalenci (Soukup, 2014). Příčinou „nemotivovanosti“ klienta je spíše interpersonální pracovní styl pracovníků, který nemá zájem o skutečné, ale jen domnělé potřeby klienta (Soukup, 2014). Vhodnou strategií práce s „nemotivovaným“ klientem je nehodnocení, empatie a zájem o podrobný klientův život, o jeho hodnoty a cíle (Soukup, 2014).

### **Identifikace, odlišnost, podobnost**

V poslední kapitole se zaměřuji na pojmy identifikace, odlišnost a podobnost, které jsou taktéž součástí hlavní výzkumné otázky. „*Identifikace je porovnání nezaměnitelných charakteristik předmětu s následným určením nebo vyloučením shodnosti*“ (Říman et al., 1984). „*Je to výpověď o tom, kdo je kdo, a co je co*“ (Sokol, 2010, s. 282).

Výrost a Slaměník (2008) spojují pojmy *podobnost a odlišnost* s tzv. sociálním poznáváním. Podle Bačové a Baumgartnera (in Výrost, Slaměník, 2008) znamená všimát si podobností či odlišností rozpoznávat jaké hodnoty, normy, přesvědčení a emoce mají sociální objekty společné nebo jiné. Shody a odlišnosti v identifikaci potřeb klientek azylových domů pro matky s dětmi, způsobu naplnění těchto potřeb a způsobů práce s motivací klientek tedy srovnávám tak, že si všímám hodnot, norem, přesvědčení a emocí jak klientek, tak pracovníků, které s těmito klientkami pracují.

## B) Metodologická část

Vzhledem ke zkoumanému předmětu vybírám pro svou práci kvalitativní výzkum. A to proto, že umožňuje hledat samou podstatu zkoumaného jevu (Strauss, Corbinová, 1999). Chci totiž dané problematice hloubkově porozumět. Jednotkou zkoumání jsou potřeby klientek, způsoby jejich naplňování a následné způsoby práce s motivací klientek v azylových domech pro matky s dětmi identifikované klientkami a pracovníci těchto služeb. Jednotku zjišťování tvoří 6 respondentek: 3 pracovnice a 3 klientky v 1 organizaci. Respondentky vybírám tak, aby vzorek odpovídal cílům výzkumu. Důvěryhodnost výsledků zvyšuje datová triangulace. Já jsem v rámci výzkumu rozdělila výzkumný vzorek do dvou skupin, na pracovnice a klientky azylových domů pro matky s dětmi. Mezi pracovníci pak jsou dvě sociální pracovnice a jedna pracovnice v sociálních službách. Rozhovory uskutečňuji s těmi pracovníci a klientkami, které mi k rozhovorům daly souhlas a které mají s prostředím azylového domu nějakou delší zkušenost. Výběr organizace provádím na základě toho, že tato organizace je poskytovatelem pobytových azylových služeb pro matky s dětmi podle Zákona O sociálních službách 108/2006 Sb. Výzkum v jedné organizaci mi umožní získat data, která mi pomohou situaci hlouběji porozumět.

Kvalitativní výzkum využívá různé techniky sběru dat (Hendl, 2005). Pro svůj výzkum volím techniku opakovaného polostrukturovaného rozhovoru, kdy volnější vyjadřování dotazovaného umožňuje získat odpovědi nad rámec výzkumné otázky. Takto mohu od 6 respondentek posbírat data, pomocí kterých budu moci odpovědět na hlavní i dílčí výzkumné otázky. Po prvotní analýze dat pak provádím se stejnými respondentkami další rozhovor s doplňujícími otázkami. Tak mohu dosáhnout hlubšího porozumění problému, získat o něm komplexnější obraz, více zachytit jeho okolnosti a podrobnosti.

Cílem mého výzkumu je zodpovědět hlavní výzkumnou otázku:

*„V čem se podobají a v čem se liší potřeby a způsoby naplnění potřeb klientek azylových domů pro matky s dětmi a následně i způsoby práce s motivací klientek identifikované klientkami a pracovníci těchto služeb?“*

Na základě záměru získat adekvátní a srozumitelné odpovědi respondentek na HVO z teorie vyvozují šest dílčích výzkumných otázek. Poté provádím operacionalizaci a s pomocí teorie také stanovují indikátory a konkrétní výzkumné otázky.

Výzkum realizuji v azylovém domě pro matky s dětmi, kde mám domluvené schůzky jak s pracovníci, tak s klientkami. Rozhovory probíhají od 10. 1. do 30. 1. 2017 vždy v sídle organizace. Po prvotní analýze odpovědí se pak pracovníci a klientky doptávám dalšími otázkami. Etická dimenze patří mezi priority mého výzkumu. Každou účastnici předem informuji o výzkumu, o jeho záměru, o jeho dalším použití. Nejprve získávám informovaný

souhlas respondentky se zvukovým nahráváním a jeho přepisem. Neustále se snažím vytvářet atmosféru důvěry a bezpečí.

Zvuková data přepsaná do písemné podoby poté analyzuji pomocí otevřeného a axilárního kódování. Data každé dílčí výzkumné otázky tedy interpretuji a snažím se určit vztahy mezi kategoriemi a dimenzemi. Během rozhovorů musím dostudovat další témata, která jsem v teoretické části neměla: následky dlouhodobého stresu v životě člověka, téma psychoterapie, téma kontroly a pomoci ve vztahu pracovník a klient. Také rozhovory opakují a táži se respondentek na existenci potřeby bezpečí a jistoty u klientek a doptávám se pracovnic na způsoby jejich práce s motivací klientek.

### **C) Interpretační část**

V této části výzkumu nejprve analyzuji data a vytvářím základní kategorie, pak subkategorie a dimenze, případně i vlastnosti dimenzí. Poté provádím interpretaci. V jednotlivých kapitolách odpovídám na dílčí výzkumné otázky, které mi v závěru umožní odpovědět na hlavní výzkumnou otázku.

V DVO1, která zní: „*Jak své potřeby a způsoby jejich naplnění identifikují klientky AD pro matky s dětmi?*“, jsem došla ke zjištění, že klientky identifikují, že jejich nejdůležitější potřebou je potřeba bezpečí a jistoty. Obávají se také nenaplněnosti základních biologických potřeb pro život své rodiny. Naplňování psychologických a sociálních potřeb pak souvisí s potřebou dobrých vztahů.

DVO2, ve znění „*Jaké potřeby klientek azylových domů pro matky s dětmi a způsoby jejich naplnění identifikují pracovnice těchto služeb?*“, poukazuje na to, že pracovnice identifikují, že klientky mají především biologické, a to materiální potřeby. To ovlivňuje i směr jejich podpory a pomoci klientkám. Při dalším zamyšlení pak pracovnice identifikují, že klientky mají také sociální potřeby vztahů s partnery a rodiči. Podle pracovnic mají klientky i další „vyšší“ potřeby, které si sice neuvědomují, ale je žádoucí je naplňovat. Za problematickou označují i sociální potřebu klientek ve vztahu s jejich dětmi.

V DVO3 se zněním „*Jaké způsoby práce s motivací klientek azylových domů pro matky s dětmi identifikují klientky těchto služeb?*“, jsem poznala, že klientky identifikují, že pracovnice pracují s motivací klientek tak, že usilují o dobrou spolupráci s klientkami. Dále klientky identifikují, že jejich motivaci ke změně podporuje empatický přístup, jejich přijetí pracovníci. Podle klientek se však pracovnice dopouštějí i chyb při práci s motivací klientek. Opakovaně doporučují klientkám řešení, která se neshodují se zakázkou klientek.

V DVO4, která zní „*Jaké způsoby práce s motivací klientek azylových domů pro matky s dětmi identifikují pracovnice těchto služeb?*“, jsem zjistila, že pracovnice označují klientky převážně za nemotivované. Práce s motivací klientek je pak pro pracovnice velkým otazníkem.

Proto uplatňují více, a snad i nadměrně, vnější stimulaci chování klientek, za klientky přebírají kontrolu. Při práci s klientkami však některé prvky práce s vnitřní motivací užívají.

DVO5, ve znění „*V čem se podobá a v čem se liší identifikace potřeb klientek azylových domů pro matky s dětmi a způsobů jejich naplnění u klientek a u pracovníků těchto služeb?*“, poukazuje na to, že pracovníce a klientky se shodují, že klientky mají potřebu mít dostatek peněz, aby zajistily biologické potřeby své a dětí. Dále, že mají psychologickou a sociální potřebu mít dobré vztahy s rodinou a s přáteli. Identifikace potřeb klientek v azylových domech pro matky s dětmi se pak u klientek a pracovníků liší v pohledu na prioritní potřebu těchto matek. Klientky označily za nejdůležitější potřebu bezpečí a jistoty. Zatímco pracovníce identifikují, že nejdůležitější pro klientky AD jsou materiální potřeby. Dále se klientky a pracovníce liší v pohledu na biologickou a sociální potřebu klientek mít vztah k dětem a mít partnerský vztah.

DVO6 se zněním „*V čem se podobá a v čem se liší identifikace způsobů práce s motivací klientek u klientek a u pracovníků těchto služeb?*“ jsem poznala, že se pracovníce a klientky shodují, že důležitým předpokladem pro práci pracovníků s motivací klientek je vztah důvěry a spolupráce. Identifikace způsobů práce pracovníků s motivací klientek se u klientek a pracovníků liší v pohledu na pocit bezpečí klientek ve vztahu s pracovníci, na přístup pracovníků ke skutečným potřebám klientek, na motivy klientek ke změně, na vnější stimulaci klientek. Pracovníce si pak neví rady, jak pracovat s vnitřní motivací klientek, a při práci s motivací klientek používají především vnější stimulaci. Té však užívají nadměrně a někdy i vůči potřebám klientek nevhodně.

## **Závěr**

Cílem práce bylo zodpovědět hlavní výzkumnou otázku: „*V čem se podobají a v čem se liší potřeby a způsoby naplnění potřeb klientek azylových domů pro matky s dětmi a následně i způsoby práce s motivací klientek identifikované klientkami a pracovníci těchto služeb?*“

Odpověď na hlavní výzkumnou otázku, kterou jsem hledala pomocí šesti dílčích výzkumných otázek, zní:

Klientky i pracovníce shodně identifikují, že klientky azylových domů pro matky s dětmi potřebují zajistit biologické potřeby. Tyto potřeby klientky naplňují tím, že shání peníze. Peníze také potřebují proto, aby si mohly najít vhodné bydlení. Dále že mají klientky potřebu mít dobré vztahy s rodinou a s přáteli, kteří by je podporovali v jejich tíživé situaci, v jejich osamocení. Takto naplňují své sociální a noogenní potřeby. Identifikace potřeb a způsobů naplnění potřeb klientek v azylových domech pro matky s dětmi se u klientek a pracovníků liší v důsledku rozdílu v pohledu na prioritní potřebu těchto matek. Klientky označily za nejdůležitější potřebu bezpečí a jistoty. Zatímco pracovníce identifikují, že nejdůležitější

pro klientky AD jsou materiální, tedy biologické potřeby. Dále se klientky a pracovnice liší v pohledu na biologickou a sociální potřebu klientek mít vztah k dětem. Pracovnice označily tuto potřebu za ambivalentní. Klientky přiznaly, že psychologickou a sociální potřebu blízkých vztahů mají proto, aby nebyly osamoceny, a pracovnice oponují, že klientky navazují vztahy především za účelem nějakého zisku – peněz, bydlení a sexu. Navíc pracovnice uvedly, že klientky si své vyšší potřeby často neuvědomují.

Klientky a pracovnice se shodují, že důležitým předpokladem pro práci pracovnic s vnitřní motivací klientek je vztah důvěry a spolupráce mezi pracovnicemi a klientkami. Identifikace způsobů práce pracovnic s motivací klientek se u klientek a pracovnic v několika bodech liší: Klientky v AD identifikují, že při práci s motivací klientek je důležitý pocit bezpečí klientek. Kdežto pracovnice potřebu bezpečí ve vztahu k nim neuvádějí. Klientky AD identifikují, že je motivují ke změně jejich dětí, naděje, že to bude lepší, ale i samostatnost a schopnost řídit si svůj život. Pracovnice však uvádí, že klientky řeší jen problémy, které „hoří“, že klientky nejsou motivované k „vyšším“ cílům. Pracovnice si pak neví rady, jak pracovat s vnitřní motivací klientek. Klientky v AD identifikují, že při práci s motivací klientek je vhodný partnerský přístup. Pracovnice v AD však identifikují, že při práci s motivací klientek používají především vnější stimulaci, nebo i určitou míru direktivního přístupu.

I když se pracovnice a klientky v identifikaci některých potřeb, způsobů jejich naplnění nebo i způsobů následné práce s motivací liší, shodují se v tom, že je důležité, aby mezi pracovnicemi a klientkami byl vztah důvěry. Jestliže poté budou pracovnice umět dobře užívat při práci s klientkami jak vědomou vnější stimulaci, tak podporu vnitřní motivace klientek ke změně, může vést spolupráce s klientkami k naplnění zakázky, na které se obě strany dohodly. A řešení aktuálních problémů klientek povede ke zlepšení současné i budoucí životní situace klientek i jejich dětí.

## **Bibliografie**

- BARTLETT, H. 1970. *The common base of social work practice*. Washington: National Association of Social Workers.
- BENEŠOVÁ, M. 2016. *Úvod do tématu ženského bezdomovectví a násilí*. In KOLÁŘOVÁ, J., FISCHER, O., JINEK, J. 2013. *Lidská práva jako východiska sociální práce*. In MATOUŠEK, O. et al. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.
- FRANKL, V., E. 1997. *Vůle ke smyslu*. Brno: Cesta.
- HENDL, J. 2005. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál.
- HRADECKÝ, I. et al., 2007. *Definice a typologie bezdomovství*. Praha: Naděje o. s.
- KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. 2010. *Sociální práce s osamocenými rodiči*. In MATOUŠEK, O. et al. 2010. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál.
- KOPŘIVA, K. 1997. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál.

- MASLOW, A., H. 2014. *O psychologii bytí*. Praha: Portál.
- MATOUŠEK, O. 2013a. *Přístup zaměřený na klienta*. In MATOUŠEK, O. et al. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.
- MATOUŠEK, O., HARTL, P. 2003. *Nároky sociální práce a syndrom vyhoření*. In MATOUŠEK, O. et al. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- MILLER, W., R., ROLLNICK, S. 2004. *Motivační rozhovory*. Tišnov: Sdružení SCAN.
- MÜLLER, L., MÜLLER, A. 2006. *Slovník analytické psychologie*. Praha: Portál.
- MUSIL, L. 2004. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman.
- NAKONEČNÝ, M. 2014. *Motivace chování*. Praha: Triton.
- NAVRÁTIL, P. 2013a. *Existenciální teorie*. In MATOUŠEK, O. et al. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.
- NAVRÁTILOVÁ, J. 2013. *Azylové domy pro matky s dětmi*. In MATOUŠEK, O. et al. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.
- NEČASOVÁ, M. 2003. *Profesní etika*. In MATOUŠEK, O. et al. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- NCH Fact Sheet 12. 2007. *Homeless Families with Children*. National Coalition for the Homeless.
- PLACHÝ, A. 2011. *Anketa*. In *Individuální plánování v sociální práci*. ASVPS: Sociální práce.
- PRAŠKO, J., MOŽNÝ, P., ŠLEPECKÝ, M. et al. 2007. *Kognitivně behaviorální terapie psychických poruch*. Praha/Kroměříž: Triton.
- ŘÍMAN, J., 1986. *Malá československá encyklopedie*. Academia.
- SOKOL, J. 2010. *Malá filozofie člověka*. Slovník filozofických pojmů. Praha: Vyšehrad.
- SOUKUP, J. 2014. *Motivační rozhovory v praxi*. Praha: Portál.
- STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. 1999. *Základy kvalitativního výzkumu*. Boskovice: Albert.
- ŠPILÁČKOVÁ, M., NEDOMOVÁ, E. 2014. *Úkolově orientovaný přístup v sociální práci*. Praha: Portál.
- TAJANOVSKÁ, 2011. *Lidské potřeby a jejich naplňování*. In BICKOVÁ, L. et al. 2011. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky.
- ÚLEHLA, I., 2007. *Umění pomáhat*. Praha: Slon.
- VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. 2008. *Sociální psychologie*. Grada Publishing, a.s.
- ZÁKON 108/2006 Sb. *O sociálních službách*. [on line] [cit. 17. 7. 2016]. Dostupné na World Wide Web: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/108\\_2006\\_2015.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/108_2006_2015.pdf)