



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

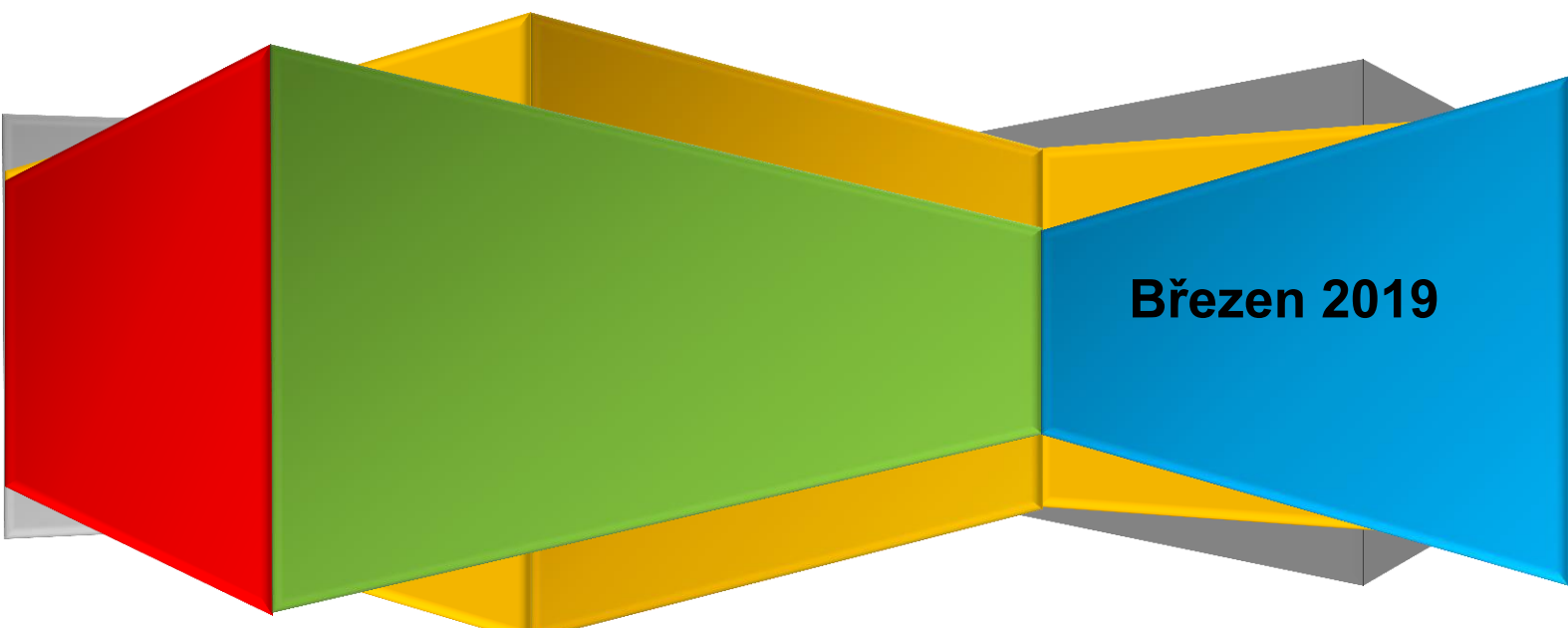


Agentura
pro sociální začleňování

Realizováno v rámci projektu „Systémové zajištění sociálního začleňování“, registrační číslo projektu
CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_030/0000605.

Tematický výzkum: Kvalitativní analýza krizových forem bydlení v Brně

Zpracovali: Adam Fialík, Denisa Sedláčková a kol.



Březen 2019

Obsah

Manažerské shrnutí	1
Úvod	3
Azylové domy	4
Azylové domy ve městě Brně	5
Metodologie výzkumu	7
Limits výzkumu	11
Analýza a interpretace dat	11
Azylové domy pro matky s dětmi	11
“Tenkrát prostě jsem byla zaměřená, aby byly děcka někde uloženy” – motivace k využívání služby a představy o azylovém domě	12
“A děcka by taky už bez něho nevydržely, protože jsou na něj zvyklý” – překážky ve využívání služby	14
“Je to jednoduchý, vyplnit žádost a dojít k doktorovi pro potvrzení, že jsou děcka zdravý.” – vstup do služby	17
“Každá jsme tam měly svou klíčovou pracovníci, každéj měsíc jsme dělaly IP a tam jsme si daly nějaký ty body.” – jak to funguje na azylovém domě	18
Azylové domy pro jednotlivce	22
“To si mám koupit deku a jít pod stan?” – motivace pro využití azylového domu	23
“Na té noclehárně je to lepší, tam člověk není stresovanej tím, co bude dál” – překážky ve využívání služby azylového domu	24
“V dětském domově se starali o nás, tady se musíme starat sami o sebe.” – sociální služba v azylovém domě pro jednotlivce	26
“Za těch 18 měsíců, co jsem tam byla, tak jedna jediná klientka dostala byt. Ostatní šly do podnájmu nebo zpátky k tomu chlapovi, co je bil.” – hlavní výsledky výzkumu	29
Doporučení	31
Literatura	32
Seznam tabulek	32
Přílohy	33
Příloha 1: scénáře rozhovorů s komunikačními partnery	33
Příloha 2: scénáře diskuzních skupin	36

Seznam použitých zkratek

AD – azylový dům

ZDVOP – Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc; poskytuje dočasné ubytování ohroženým dětem

RD – rodičovská dovolená

DD – dětský domov

VŠ – vysokoškolské vzdělání

Zákl. – základní vzdělání

Vyuč. – vyučený/á

Nez. – nezaměstnaný/á

Zam.- zaměstnaný/á

Manažerské shrnutí

Kvalitativní analýza krizových forem bydlení, která byla ve městě Brně vytvořena v průběhu léta roku 2018, přišla s následujícími zjištěními:

- V době tvorby výzkumu bylo ve městě Brně celkem 11 AD, z toho 4 pro matky s dětmi a 7 pro jednotlivce. **Celková kapacita činila 498 lůžek.**
- Komunikační partneři využívající AD, s kterými výzkumníci hovořili, se ve většině případů nedostali do nepříznivé životní situace spojené i se ztrátou bydlení skrze jednu konkrétní událost. Častějším narativem byl řetězec událostí a různé disruptivní faktory, které provázely jejich životní trajektorii a ústily až ve využití krizové formy ubytování. I přesto ale mohl v některých případech **včasný zásah z vnějšku vyřešit jejich nepříznivou životní situaci a předejít tak například i využití AD.**
- Současným systémem azylového ubytování z různých důvodů, které analýza popisuje, **propadá několik rizikových CS.** Jsou jimi především:
 - Matky i jednotlivci s mentálním postižením
 - Osoby s duálními a psychiatrickými diagnózami
 - Lidé se zdravotním postižením
 - Lidé bez základní znalosti českého jazyka a bez tlumočníka
- Rovněž **existují konkrétní bariéry na straně AD**, které mohou různé skupiny lidí odrážet nebo mohou přímo znemožňovat využití služeb AD. Jsou jimi například striktní zákaz alkoholu a, kromě výjimky v jednom z brněnských AD, zákaz chování domácích zvířat. Problémem je rovněž neexistence AD pro celé rodiny nebo ubytovávání partnerských párů. Pro určité skupiny potenciálních uživatelů jsou tedy **AD v současném nastavení vysokoprahové.**
- **Azylové ubytování není dostatečně propojeno s obecním a sociálním bydlením.** Jak rovněž ukázal výzkum, azylové ubytování mnohdy nahrazuje právě chybějící kapacity sociálního bydlení. **Někteří klienti azylových domů nepotřebují žádnou další podporu a jsou schopni okamžitě přejít do standardního bydlení, které je ale pro ně nedostupné.**
 - AD by dle poskytovatelů měly vybavit klienty kompetencemi pro samostatné bydlení a co nejdříve je přesunout z azylového ubytování do standardní formy bydlení. **Tento model nemůže v současném nastavení fungovat,** neboť nepočítá s dalšími překážkami, např. nemožnost našetřit na kauci, ohrožení příjmovou chudobou, diskriminace matek samoživitelek a příslušníků menšin na komerčním

trhu s byty a přidruženými potřebami některých uživatelů (např. zdravotním či mentálním postižením, duální diagnózou, omezenou svéprávností), pro které neexistují adekvátní pobytová zařízení.

- Komunikační partneři v mnoha případech hodnotili **pravidla některých AD jako příliš přísná a nepružná**. To souviselo i s často popisovanou nemožností volby zájemců o službu AD. Lidé si nevybírali AD na základě svých konkrétních **preferencí**, např. dle pravidel, dle konkrétních služeb, které jednotlivé AD poskytovali apod., ale často jim AD byl přidělen, např. sociálním kurátorem.
- **V některých AD nebylo možné nechat děti samotné**, což byl pro matky problém například při hledání nebo udržení zaměstnání. Umístění dětí z AD v jeslích, mateřských školách nebo dětských skupinách bylo komplikované.
- Často zmiňovaným důvodem, který mnoho respondentek vedl k využití AD pro matky s dětmi, bylo **domácí násilí**. Azylové ubytování bylo možností, jak opustit nebezpečnou nebo rodinu ohrožující situaci a zároveň zůstat dohromady s dětmi.
- U některých uživatelů i části poskytovatelů byla ve výpovědích zřejmá jistá **rezignace na hledání možností návratu do stabilního bydlení**. Někteří uživatelé AD se tak pohybovali mezi jednotlivými AD bez větší naděje na změnu.

Úvod

Cílem analýzy krizového ubytování v Brně je zmapování adekvátnosti služeb z perspektivy uživatelů (tedy lidí v bytové nouzi). Zaměřili jsme se přitom zejména na dostupnost služeb, motivaci k jejich ne/využívání a na bariéry využívání na vstupu do těchto služeb na straně (potenciálních) uživatelů i na straně institucí. Dále se zaměřujeme na to, jak uživatelé vnímají bariéry v přístupu k bydlení a relevantním službám a popíšeme zkušenosti s konkrétními formami krizového ubytování (azylový dům, ubytovna, noclehárna a jiné). Poslední oblastí, na kterou se budeme soustředit, je využívání sociálních a jiných služeb a jejich efektivita s ohledem na reintegraci uživatele do stabilního bydlení.

V současné době je ve městě Brně 11 azylových domů, 4 pro matky s dětmi a 7 pro jednotlivce s celkovou kapacitou 498 lůžek. Pro matky s dětmi je kapacita 210 lůžek v 70 bytových jednotkách¹, tedy maximálně 210 osob, lůžek pro jednotlivce je 279. Ze Strategického plánu sociálního začleňování města Brna pro období 2016 – 2019 (dále jen SPSZ) a dalších podkladů², přitom vyplývá, že v Brně je okolo 400 rodin a cca 1600 jednotlivců, které můžeme zahrnout do širší definice bezdomovectví³. Minimálně v případě jednotlivců jde o číslo, která neodráží celý rozsah problému bezdomovectví ve městě Brně. Azylové ubytování přitom představuje prakticky jedinou možnost v Brně, jak relativně rychle krizově zabezpečit rodiče a jednotlivce ohrožené ztrátou bydlení a zajistit jim ubytování a podporu sociálních pracovníků po dobu jednoho roku.

Výzkumná zpráva přináší zjištění vycházející z kvalitativního výzkumu, který probíhal v červenci a srpnu 2018 mezi současnými a bývalými uživateli služeb azylových domů ve městě Brně a mezi lidmi, kteří jsou potenciálními uživateli těchto služeb (jde tedy o rodiny a jednotlivce ohrožené bezdomovectvím), kteří ale z nějakého důvodu azylové domy nevyužívají. Celkem se jednalo o 19 osob. Výzkum se zaměřil na zmapování dostupnosti služeb, jejich fungování a na motivaci pro jejich ne/využívání. Popisuje také vnímané strukturální bariéry při vstupu a výstupu do služby na straně institucí i na straně (potenciálních) uživatelů.

¹ Je tedy možné umístit v jeden okamžik maximálně 70 matek s dětmi. Rodiny v AD jsou umístěny v samostatných bytových jednotkách, které mají rozdílný počet lůžek. Může se tak stát, že jsou obsazeny všechny bytové jednotky, ale ne nutně naplněná kapacita AD – v některých bytových jednotkách jsou neobsazená lůžka.

² Data z tzv. Registry week z roku 2016, kde se v rámci projektu Rapid Re-Housing sčítaly rodiny s dětmi v bytové nouzi.

³ Blíže k definici bezdomovectví používané v této zprávě viz kapitola Azylové domy ve městě Brně.

Azylové domy

Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení (ETHOS, 2013) řadí ubytování v azylových domech mezi jednu z forem bezdomovectví. Tato typologie pracuje s širší definicí bezdomovectví a používáme ji v tomto smyslu i v této zprávě.

Azylový dům je dle zákona o 108/2006 sb. sociální službou, která na přechodnou dobu poskytuje pobytové služby osobám, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Řadíme je mezi služby sociální prevence. Mezi základní činnosti azylových domů patří dle vyhlášky č. 505/2006 sb. poskytnutí stravy či pomoc s jejím zajištěním, ubytování a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Nejedná se tedy pouze o zajištění ubytování, ale o sociální službu, která podporuje uživatele v řešení nepříznivé sociální situace. Pobyt v azylovém domě je zpoplatněn a to v maximální výši stanovené vyhláškou k zákonu o sociálních službách. V České republice je kapacita azylových domů okolo pěti a půl tisíce lůžek, nicméně ročně azylovým bydlením projde zhruba deset tisíc dospělých osob. Mírně převažují muži nad ženami (mužů je více než třetina, žen zhruba třetina), byť je v průběhu let znatelný trend, kdy se tento rozdíl snižuje. Třetinu obyvatel azylových domů tvoří děti do 18 let. Průměrný věk obyvatel azylových domů je 31 let (Kuchařová, Janurová 2016).

Cílem azylových domů je pomoci lidem, kteří se dostali do nepříznivé životní situace spojené se ztrátou bydlení, a integrovat je zpět do společnosti. Doba pobytu je proto časově omezena, nejčastěji je limitem jeden rok.

Jak uvádí například Busch-Geersema a kol., „stav bezdomovectví je často zapříčiněn souhrou strukturálních, institucionálních, vztahových a osobních faktorů“ (Volker Busch-Geersema a kol., 2010, str. 4). Nejčastěji prokázanými spouštěči bezdomovectví jsou ve většině států Evropské unie vystěhování (většinou jako výsledek neplacení nájemného) a partnerské rozchody (tamtéž). Podle Mikeszové a Luxe (2013) patří mezi základní bariéry, které brání reintegraci, dluhy, nedostupnost bydlení, diskriminace, závislost a nízká sebedůvěra. Autoři upozorňují zároveň na to, že s rostoucí délkou pobytu v azylových domech se snižuje pravděpodobnost reintegrace do stabilních a trvalých forem bydlení. To je ostatně i závěr, ke kterému dochází i Snopek a kol (2014). Pro osoby nacházející se v bytové nouzi je dle nich důležité co nejrychlejší poskytnutí stabilního bydlení. Podle autorů vede tento postup k minimalizaci závislosti na systému pomoci.

Azylové domy ve městě Brně

Síť aktérů pro domov, z.s.⁴ nejčastěji službu dělí dle cílové skupiny – na azylové domy pro muže, azylové domy pro ženy, azylové domy pro rodiče s dětmi (nejčastěji matky s dětmi), azylové domy pro mladé dospělé do 26 let a pro mladistvé. V Brně⁵ se nachází všechny tyto typy služby v celkem 11 zařízeních.

Azylové domy pro matky s dětmi představují Domov pro matky s dětmi – Společná cesta patřící pod Centrum sociálních služeb (příspěvková organizace města Brna), Domov sv. Markéty provozovaný Diecézní charitou Brno, Domov pro dětský život a Byty na počátku organizace Na počátku, o.p.s..

Na pomezí mezi domem pro matky s dětmi a jednotlivce je Zařízení Helena organizace Magdalenium, z.s. se skrytou adresou, jehož cílovou skupinou jsou ženy ohrožené domácím násilím. Zde je možné ubytovat jak matky s dětmi, tak samotné ženy. Organizace Soze ubytovává ve svém zařízení jak jednotlivce, tak rodiny a zaměřuje se na cizince.

Mezi azylové domy pro jednotlivce patří Dům sociální prevence patřící pod Centrum sociálních služeb, kam patří i Azylový dům na Křenové. Azylový dům pro lidi bez domova Diecézní charity Brno, Azylový dům – Centrum sociálních služeb Josefa Korbela patřící Armádě spásy, z.s., Azylový dům pro cizince provozovaný organizací Soze a dále azylové domy pro mladé dospělé a pro mladistvé, které jsou zřizovány městem Brnem.

⁴ Síť aktérů pro domov, z.s., dříve Sdružení azylových domů, zastřešuje osoby a organizace v ČR, které se zabývají lidmi bez přístřeší nebo ohroženými ztrátou bydlení. Působí celorepublikově.

⁵ Dvě zařízení se nacházejí mimo Brno na utajené adrese.

Azylové domy pro matky s dětmi	Zřizovatel
Domov pro matky s dětmi Společná cesta	Centrum sociálních služeb
Domov sv. Markéty	Diecézní charita Brno
Domov pro dětský život a Byty na počátku	Na počátku
Zařízení Helena	Magdalenium
Azylové domy pro jednotlivce	Zřizovatel
Dům sociální prevence (Centrum sociálních služeb)	Centrum sociálních služeb
Azylový dům (Centrum sociálních služeb)	Centrum sociálních služeb
Azylový dům pro lidi bez domova	Diecézní charita Brno
Azylový dům – Centrum sociálních služeb Josefa Korbela	Armáda spásy
Azylový dům pro cizince	SOZE
Azylový dům pro mladé dospělé	město Brno
Azylový dům pro mladistvé	město Brno

Tabulka 1: Azylové domy ve městě Brně

Metodologie výzkumu

Pro tento výzkum jsme použili kvalitativní metodologii. Náš výběr vychází z povahy problému – jde nám o hloubkové porozumění postojům, zkušenostem a motivacím lidí, kteří mají zkušenost s nestabilním bydlením, respektive bezdomovectvím. Jejich příběhy a životní trajektorie jsou individuální, proto jsme zvolili přístup, který umožňuje reagovat na témata, která se v rozhovorech vyskytují a dále je rozvíjet. Kvalitativní výzkum vychází z induktivní logiky poznávání, tedy stojí na opačném pólu než např. dotazníkové šetření, které ověřuje předem formulované hypotézy. Cílem kvalitativního výzkumu je předkládat nové, hlubší vhledy do dané problematiky.

Z výše uvedeného plyne, že tento přístup reprezentuje **perspektivu komunikačních partnerů**. Nejde zde tedy o objektivní hledání “pravdy” o tom, jak funguje azylové ubytování ve městě Brně, ale o zachycení subjektivních zkušeností, postojů a očekávání skupiny jednotlivců.

Pro komplexnější pochopení využívání azylových domů jsme komunikační partnery rozdělili do tří skupin – současní obyvatelé azylových domů, bývalí obyvatelé azylových domů a „neuživatelé“.⁶

Na základě předvýzkumu jsme si následně určili tzv. ideální typy – abstraktní modely určitého jevu, ztělesňující jeho nejtypičtější vlastnosti (Linhart a spol. 1996). Tyto ideální typy vycházely z výzkumu mezi sociálními pracovníky pracujícími s lidmi ohroženými bytovou nouzí z roku 2016 (Kuchařová, Janurová). Na základě toho jsme v každé skupině stanovili typy zkušeností respondenta se standardním bydlením (tabulka 2). Pro lepší čitelnost analytické části textu jsme komunikační partnery označili jmény, v závorce vždy uvádíme, zda se jedná o rodinu (R) či jednotlivce (J), současného uživatele (S) či bývalého uživatele (B) nebo neuživatele (N), a číslo respondenta (viz tabulka 3).

⁶ Přestože se jedná o novotvar, na následujících stranách již uvozovky, zejména z důvodu zjednodušení textu, nepoužíváme.

Současní uživatelé	Ideální typ
RS1 a JS1	opakovaná zkušenost s AD, zkušenosti s nestandardním bydlením
RS2 a JS2	stabilní bydlení před AD narušeno nepříznivou událostí
RS3 a JS3	obtížné rozhodování uživatele pro využití AD (překážky)
Bývalý uživatelé	Ideální typ
RB1 a JB1	úspěšný v nalezení standardního bydlení – obecní bydlení
RB2	úspěšný v nalezení bydlení – jiné než obecní bydlení
RB3 a JB2	neúspěšný v nalezení bydlení – ubytovna
JB3	Neúspěšný v nalezení bydlení – noclehárna, ulice
Neuživatelé	Ideální typ
RN1	ubytovna, překážka – ozdělení od partnera
RN2	ubytovna, překážka – rozdělení od dětí
RN3	nestandardní bydlení, překážky
JN1	jiná služba – noclehárna
JN2	na ulici, mimo systém (nevyužívá dávek, nocleháren)
JN3	v ubytovně nebo alternativním bydlení (chatky, squaty)

Tabulka 2. Ideální typy komunikačních partnerů s ohledem na zkušenosti s bydlením

Na základě těchto ideálních typů jsme vytipovali komunikační partnery. Nešlo přitom o to, najít někoho, kdo by přesně odpovídal ideálnímu typu, ale zajistit rozmanitost zkušeností a životních trajektorií respondentů a tím pádem i rozmanitější pohled na danou problematiku. Vzhledem k tomu, že jde o zcela účelový výběr, nejsou závěry tohoto výzkumu zobecnitelné, ale **poskytují hlubší porozumění motivacím, zkušenostem a postojům komunikačních partnerů.**

Pro výzkum jsme využili hloubkových polostrukturovaných rozhovorů. Rozhovory postupovaly dle předem připraveného scénáře tak, abychom se všech komunikačních partnerů ptali na stejná témata. Zároveň jsme však reagovali na věci, které se v rozhovorech objevovaly, a doptávali se.

V každé skupině jsme udělali polostrukturovaný rozhovor se dvěma až třemi rodinami a třemi až čtyřmi jednotlivci (scénář rozhovorů viz příloha 1). Techniku

polostrukturovaného rozhovoru jsme zvolili zejména proto, že i když se ptá komunikačních partnerů na stejné či podobné věci, dovoluje výzkumníkovi flexibilitu v doptávání se a ujasňování si porozumění a významů, které komunikační partner přikládá svým zkušenostem.

Celkem náš výzkumný vzorek čítá 19 komunikačních partnerek a partnerů, z toho 8 matek s dětmi a 11 jednotlivců. Délka rozhovorů byla od 20 do 80 minut. Všichni komunikační partneři poskytli informovaný souhlas s výzkumem i nahráváním a za účast na výzkumu dostali odměnu. Rozhovory byly nahrávány na diktafon a následně přepsány do textové podoby pro účely analýzy. Takto vzniklý materiál byl analyzován v programu Miner, prostřednictvím kódování klíčových témat a jejich propojování do obecnějších analytických kategorií. Všechny přepsané rozhovory jsou anonymizovány a je s nimi nakládáno jako s důvěrnými daty.

Z výňatků z rozhovorů použitých v této zprávě jsou odstraněny všechny údaje, které by mohly vést k identifikaci komunikačního partnera.

Současní uživatelé	Přezdívka	Věk	Ekonom. status	Vzdělání	Kód	Stručný popis
Rodiny s dětmi:	Anna	44	nezam.	základní	RS1	AD → obecní byt → jiný AD
	Blanka	33	RD	vyučená	RS2	první azyl
	Cecilie	27	RD	základní	RS3	volba azyl X přítel, první azyl
Jednotlivci:	Eduard	55	nezam.	základní	JS1	stabilní bydlení před AD, dluhy
	Františka	39	nezam.	vyučená	JS2	zkušenosti s pobytem v institucích
	Gita	18	studentka	základní	JS3	pobyt v DD
Bývalí uživatelé	Přezdívka	Věk	Ekonom. status	Vzdělání	Kód	Stručný popis
Rodiny s dětmi:	Hana	47	zam.	vyuč.	RB1	vyhozená z AD, ale dostala obecní byt
	Irena	30	zam.	zákl.	RB2	úspěšná, bydlení

						s přítelem
	Jana	28	RD	zákl.	RB3	neúspěšná, na ubytovně
Jednotlivci:	Karel	65	důchodce	základní	JB1	klient Housing First
	Lada	58	invalidní důch./nárazové brigády	vš	JB2	z AD dobrovolně na noclehárnu
	Marek	46	invalidní důch.	nezjištěno	JB3	z AD na noclehárnu
	Petr	53	nezam.	nezjištěno	JB4	z AD na noclehárnu
Neuživatelé	Přezdívk	Věk	Ekonom. status	Vzdělání	Kód	Stručný popis
Rodiny s dětmi	Nora	65	nezam.	nezjištěno	RN1	odmítá AD kvůli pravidlům
	Olga	53	RD	základní	RN2	přeplněný byt, hodně dětí a partner
Jednotlivci	Řehoř	57	nezam.	nezjištěno	JN1	na ulici
	Svatopluk a Šimon	55 a 52	nezam. bez dávek	nezjištěno	JN2 a JN3	na ulici, občas využívají noclehárnu, bez dávek
	Táňa	57	nezam.	nezjištěno	JN4	v ubytovně

Tabulka 3: komunikační partnerky a partneři.

Kromě rozhovorů s komunikačními partnery jsme realizovali také dvě diskuzní skupiny (focus group) s pracovníky azylových domů⁷. První skupina se týkala pracovníků domovů pro matky s dětmi a zúčastnily se jí čtyři pracovnice (dvě z téhož zařízení) z Domova pro matky s dětmi Společná cesta Centra sociálních služeb, Domova svaté Markéty Diecézní charity Brno a Domova pro dětský život organizace Na počátku. Kromě focus group jsme ještě realizovali samostatný rozhovor s vedoucí

⁷ Pro zachování anonymity označujeme v analytické části jednotlivé azylové domy jmény ptáků.

azylového domu Helena (organizace Magdalenium), která se focus group nemohla zúčastnit. Druhá focus group byla pro pracovníky azylových domů pro jednotlivce a zúčastnili se jí čtyři pracovníci ze čtyř zařízení – Azylového domu pro cizince organizace SOZE, Azylového domu Centra sociálních služeb na Křenové, Armády spásy – Centra sociálních služeb Josefa Korbela a Azylového domu pro mladistvé a Azylového domu pro mladé dospělé, jejichž zřizovatelem je město Brno. V případě diskuzních skupin jsme oslovili přímo azylové domy s žádostí o účast. Výběr zaměstnance, který se diskuze zúčastnil, tak spočíval na vedoucím služby.

Limity výzkumu

Limity výzkumu spočívají částečně ve zvolené metodě a způsobu výběru vzorku. Kvalitativní metodologie dovoluje hlubší porozumění danému problému, nicméně neumožňuje generalizaci na celou populaci.

Rozmanitost životních trajektorií komunikačních partnerek a partnerů též na jednu stranu přináší možnost srovnání různých postojů a zkušeností, na druhou stranu je pak možné, že se některé tyto zkušenosti nepřekrývají a není tak možno mezi nimi hledat pravidelnosti. Limitem je též fakt, že se nám nepodařilo zajistit komunikační partnery se zkušeností z Azylového domu pro cizince.

Analýza a interpretace dat

Analytická část je rozdělena na dvě části – první se věnuje azylovým domům pro matky s dětmi, druhá azylovým domům pro jednotlivce. Toto rozdělení vyvstalo v průběhu analýzy jako logické, protože potřeby i životní trajektorie uživatelů těchto dvou služeb se v mnoha ohledech liší.

Azylové domy pro matky s dětmi

Život **paní Anny** (RS1) se vyznačuje zejména stupňujícím se násilím ze strany partnera, které společně s jeho rostoucí závislostí na alkoholu vedly k sestupné tendenci v bydlení. Rodina se postupně dostala z obecního bydlení, přes bydlení u příbuzných, až do ubytovny. Odtud paní Anna odešla od partnera do azylového domu se skrytou adresou a následně do dalšího azylu. Má dvě nezletilé dcery a tři dospělé děti.

Paní Blanka (RS2) měla stabilní život, od rodičů se přestěhovala k partnerovi. Po napadení partnerem se dostala na azyl se skrytou adresou. Má čtyři děti.

Paní Cecílie (RS3) je jedna ze tří Romek mezi komunikačními partnerkami ze skupiny matek s dětmi. S rodiči bydlela v obecním bytě, když ale založila vlastní domácnost, nedařilo se jí dostat se do stabilního bydlení. Z posledního nevyhovujícího bytu v sociálně vyloučené lokalitě se odstěhovala na azyl a snaží se udržet sedmiletý vztah s partnerem, který tam s ní být nemůže. Má čtyři děti.

Paní Hanka (RB1) si za svůj život prošla prakticky vším. Stěhovala se více než dvacet pětkrát, dětství strávila v kojeneckém ústavu a u příbuzných, zažila domácí násilí ze strany partnera a pobyt v azylovém domě s utajenou adresou, noclehárny a ubytovny, azylový dům pro jednotlivce i azylový dům pro matky s dětmi, umístění dítěte do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (ZDVOP), léčbu závislosti i psychiatrickou nemocnici. Z posledního azylu se nastěhovala před několika týdny do obecního bytu a stará se o jedno dítě.

Paní Irena (RB2) se po mládí stráveném v diagnostickém ústavu a bydlení u známých nastěhovala do bytu k přítelově rodině. Dlouhodobé domácí násilí eskalovalo jejím útekem do azylu se skrytou adresou. Odtud se odstěhovala před půl rokem do bytu k novému příteli. Má dvě děti.

Paní Jana (RB3) je Romka a má sedm dětí. Po pobytu na dvou azylech dala přednost ubytovně a soužití s partnerem, kde je už skoro rok. V současné době čeká na nastěhování do obecního bytu.

Paní Nora a paní Olga obě žijí v nevyhovujícím bydlení, ale nikdy nebyly v azylovém domě a nikdy tuto možnost nezvažovaly.

Paní Nora (RN1) bydlela v obecním bytě, ale nezvládala s malými dětmi platit nájem. Teď platí osm tisíc za malý pokoj na ubytovně, kde vychovává vnučku.

Paní Olga (RN2) žije s manželem, dospělým postiženým synem a pěti vnoučaty v obecním 1+ kk, v pokoji o rozloze 17 metrů čtverečních.

V této části jsou skrze výpovědi komunikačních partnerek a pracovník reprezentovány všechny azylové domy pro matky s dětmi v Brně.

“Tenkrát prostě jsem byla zaměřená, aby byly děcka někde uloženy” – motivace k využívání služby a představy o azylovém domě

Pro všechny komunikační partnerky představovalo rozhodnutí jít na azyl výsledek dlouhodobějšího pohybu nestabilním a nevyhovujícím bydlením často propojeného s eskalujícím domácím násilím ze strany partnera. Jen u paní Blanky je pobyt na azylu výsledkem jednorázového napadení ze strany partnera. Identifikovali jsme tak **dvě hlavní motivace pro matky s dětmi – neopustit děti a být v bezpečí.**

Paní Jana (RB3) popisuje svoje rozhodnutí jít pro azyl jako jedinou zbývající možnost, jak získat zpět do péče děti, které byla nucena umístit do Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (ZDVOP)⁸ kvůli ztrátě bydlení:

“Já jsem se první šla zeptat u rodičů, jestli bych tam nemohla s nima být a oni řekli, že se nemám zlobit, že ne. Že mě tam nemůžou vzít s tolikama děčkama, že by byla na ně stížnost a tak. Říkám dobrý, tak jsem šla jsem pak k sestře, taky mi řekla, že

⁸ Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc. Rodič může děti do tohoto zařízení umístit i na vlastní žádost, pokud není určitou dobu (max. 6 měsíců) schopen se o ně starat.

ne. ... Říkám nic, já musím jít za tím (pracovníkem OSPOD), že je dám jako dobrovolně do Chovánku⁹. ...

... A řekla jsem mu (pracovník OSPOD), že už to bez děcek nedávám, že si něco udělám, úplně mi to ubližovalo. Já jsem šla za nimi, šla jsem pryč a začaly mi brečet ty děcka. Tak jsem šla za ním, a řekla jsem, ať mi vyřídí nějaký azyl, že to je jedno i za Brnem. Tak mi vyřídil v Břeclavi azyl. Tak on mi je dal dom, šla jsem si pro ně a šla jsem na ten azyl. Tam jsem byla nějaký tři měsíce a tady na té (Modrušce) se uvolnilo, tak mě dal tam.¹⁰

Stejně i hlavní motivace paní Cecílie (RS3) spočívala v tom, aby jí děti nebyly odebrány – jednak jí končila smlouva, jednak byl byt, ve kterém bydleli, nevyhovující pro malé děti, protože se tam netopilo a byla tam plíseň. I pro paní Hanku (RS1) představoval azylový dům v té době jedinou možnost, jak být opět se svým dítětem, které sama umístila do ZDVOP kvůli tomu, že přišli s partnerem o bydlení.

Pro paní Annu (RS1), paní Irenu (RB3) a paní Blanku (RS2) bylo hlavní motivací zajištění bezpečí pro sebe a svoje děti:

“V tu dobu se mi dcera začala už aji počůrávat, ta mladší... Když mě prostě zbil, tak to už bylo to hlavní. A když jsem viděla dcery, ony utekly na záchod. Jak se ta starší zavřela na záchod a mladší chtěla za ní a strčila jí prsty mezi dveře, tak ona jí prakticky rozrazila celej prst, začla krváčet. To když jsem viděla, tak jsem řekla ne, už dost, nebudu takhle týrat, co jenom sebe, ale děcka. To byl takový ten konečný důvod.” (paní Anna, RS1).

Spíše tedy než o rozhodnutí pro azylové ubytování jde o rozhodnutí opustit nebezpečnou nebo rodinu ohrožující situaci. Azylové ubytování pak pro všechny ženy představovalo v jejich situaci jedinou přijatelnou možnost. To popisují např. i Glumbíková a Nedělníková (2017). Jejich výzkum mezi svobodnými matkami žijícími v azylových domech poukazuje na to, že pro uživatelky představuje azylové ubytování “místo, kam mohou jít” a v případě zážitku domácího násilí i místo, kde mají prostor “nadechnout se”. To, jak místo, kam směřují, vypadá a funguje, není v době rozhodování vůbec důležité.

Ani jedna z žen neměla před svým prvním pobytem jasnou představu o tom, jak takový azyl funguje a tedy ani žádná očekávání vázaná na tuto službu. O možnosti využití azylového bydlení se dozvěděly buď od pracovníků OSPOD nebo přes známé. Paní Blance (RS2) například pobyt nabídla a pomohla vyřídít její švagrová. Fungování azylového domu, pravidla ani cokoli jiného nebylo v době rozhodování

⁹ Jedno ze dvou Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (ZDVOP) na území Brna.

¹⁰ Použité citace komunikačních partnerů jsou v celém textu mírně upravené tak, aby se zvýšila jejich srozumitelnost (odstranění plevelných slov), také jsou odstraněny všechny identifikační údaje. Úpravy jsou dělány striktně tak, aby byl zachován původní smysl celého sdělení. V případě potřeby je do citace vložen text v závorkách, který vysvětluje, čeho se výrok týká.

důležité. Paní Cecílie (RS3), paní Hana (RB1) a paní Jana (RB3) zvažovaly i fakt, že odchod na azyl jim sice umožní být se svými dětmi, ale zároveň bude znamenat, že nebudou moci být se svými partnery. Náročnost tohoto rozhodnutí a jeho důsledků shrnuje paní Cecílie: *“Kdybych měla jít na další azyl, tak se asi s přítelem rozejdeme, to už bysme nezvládli.”* Partner paní Hany byl v době jejího pobytu v AD na ulici, partneři ostatních žen bydleli po ubytovnách a příbuzných.

Pro paní Annu (RS1) přítomnost otce dětí v domácnosti dlouhou dobu představovala důvod, proč neodcházet: *“...furt jsem si říkala, ale ono se to nějak spraví, nebudu trhat rodinu, mají tátu. Furt jsem to nějakým způsobem omlouvala a to až potom to už prostě nešlo a využila jsem toho.”* Rozhodnutí odejít padlo teprve v okamžiku, kdy se domácí násilí začalo projevovat i na dětech.

Motivace zajištění bezpečného prostředí a možnosti zůstat společně s dětmi je tak pro komunikační partnerky klíčová. Azylové ubytování pro ně v této fázi představuje často jedinou možnost, jak urychleně vyřešit bytovou situaci (která hrozí odebráním dětí nebo k němu vedla) a zajistit dětem i sobě bezpečí. Zkoumání možností, jaké krizové bydlení nabízí, není něco, co by si v ten okamžik mohly dovolit – jednoduše jdou tam, kde je pro ně místo. A to i v případě, kdy se jako paní Anna (RS1) stěhují z jednoho AD na druhý. Pro žádnou z žen z jejich pohledu neexistovala žádná jiná alternativa – bydlení na komerčním trhu pro ně bylo nedostupné finančně či z důvodu diskriminace (jako matek samoživitelek s více dětmi nebo jako Romek), obecní bydlení také, nemohly se spoléhat ani na rodinu či přátele. Ubytovny byly z jejich pohledu nehygienické a nevhodné pro děti.

“A děcka by taky už bez něho nevydržely, protože jsou na něj zvyklý” – překážky ve využívání služby

Všechny komunikační partnerky se do azylového domu dostaly rychle – během týdne či dvou. Výše uvedené důvody pro využití služby převažovaly nad důvody proti.

U paní Olgy (RN2) to bylo jinak. Žije v obecním bytě 1+1 v pokoji o velikosti 17 metrů čtverečních a kuchyňskou linkou ve vstupní chodbě s partnerem, dospělým synem a pěti dětmi (vnoučaty, které má svěřené do péče, ve věku 14, 13, 13, 2 a 3 roky). Jako velká romská rodina mají problém získat jiné bydlení i když mají podané žádosti o obecní bydlení. Přesto využití azylového bydlení nikdy nezvažovali. Neví totiž o azylových domech prakticky nic, tedy je tato možnost nikdy nenapadla. Navíc by to pro paní Olgu znamenalo opustit svého partnera a dospělého mentálně postiženého syna, proto nikdy ani možnost azylového bydlení neprozkoumávala.

Naopak větší počet dětí nepředstavoval překážku u paní Jany (RB3), která prošla dvěma azylovými domy se sedmi dětmi.

Paní Nora (RN1) do azylového domu nechce jít kvůli přísnosti pravidel, respektive jejich nepružnosti: *“Nejsu na to zvyklá. Tam jsou mladí lidi, mladý holky. Přesnost, musí být. Beru to. Mě by nikdo nemohl poučit, co mám dělat, co nemám dělat. A to by mě nebavilo. ...Pravidla jejich, přesně v sedm hodin, teplo nebo neteple, jejich*

režimy, možná bych vydržela týden, protože jsem celkově nervózní, no, nechtěla bych, aby mě nějaká holka usmrkaná poroučela. Tak proto jsem řekla, že neexistuje.” V rozhovoru zmiňuje i to, že právě tato přísnost pravidel je hlavním důvodem, proč se mnoho dalších žen (jejích známých) vrací zpět na ubytovnu po krátkém pobytu v azylovém domě.

Vymezuje se také v celém rozhovoru i vůči spolupráci s “mladýma holkama”, z pozice ženy, která vychovala několik dětí a má již něco za sebou. Není pro ni představitelné, že by jí mladší pracovnice měla říkat, jak má věci dělat. Jedinou pro ni přijatelnou možností pro ni představuje vlastní (standardní) bydlení. Poslední důvod proč nejít do azylu pro ni představuje i fakt, že by se musela odloučit od svých dospělých dětí, které bydlí na stejné ubytovně.

Na straně samotných azylových domů existuje několik překážek, které neumožňují přijmout zájemkyni o službu¹¹. Jde zejména o takové zájemkyně, které by znamenaly vyšší (či spíše nesplnitelné) nároky na poskytovanou službu – matky s mentálním postižením vyžadující asistenci nebo cizinky, které se nedomluví česky a nemají tlumočníka. To z pohledu azylových domů představuje problém při práci s klientem, jelikož je dle zákona nutné, aby klient měl nastavený individuální plán, na kterém spolu se sociálním pracovníkem pracuje. V případě azylového domu Moudivláček, kde často řeší s klientkami právní věci, je pak riziko nepochopení nebo špatného překladu v případě cizinek ještě větší.

V rozhovorech s rodinami se neobjevilo téma domácích zvířat, které se naopak v rozhovorech s jednotlivci objevovalo poměrně často (viz kapitola Azylové domy pro jednotlivce). **Většina azylových domů v Brně neumožňuje vzít si s sebou domácí zvíře.** Pouze azylový dům Moudivláček umožňuje za určitých podmínek¹² pobyt zvířat, protože má zkušenosti s tím, že některé zájemkyně o službu by kvůli takovému zákazu místo v azylovém domě odmítly (a setrvaly v nebezpečném nebo nevyhovujícím bydlení). Kromě toho pracovnice AD uvedla, že domácí zvířata poskytují často důležitou psychickou oporu jak uživatelkám, tak jejich dětem. Ostatní azylové domy pro matky s dětmi se s požadavkem zájemkyň o službu na přijetí i domácího zvířete nesetkávají.

Překážkou je i užívání návykových látek a alkoholu. I když je ve všech azylových domech zakázáno konzumovat alkohol, pracovnice uváděly, že rozhodujícím faktorem je to, zda se klientka dokáže postarat o děti a zda chce svoji závislost nějak řešit. Azylové domy jsou tak schopné přijmout ty zájemkyně o službu, u kterých

¹¹ Kromě zákonných důvodů uvedených v zákoně 108/2006 Sb. o sociálních službách – tedy plná kapacita zařízení, že zájemce nespadá do cílové skupiny a nebo potřebuje jiný typ služby, než zařízení nabízí.

¹² Klientka je schopna se o zvíře postarat a zvíře zároveň neobtěžuje či neohrožuje své okolí (např. hlasitým štěkáním).

závislost na alkoholu či návykových látkách nepřerostla do takové míry, že by jim zabraňovala starat se o děti a zároveň jsou motivovány svou situací nějak řešit.

Velkým tématem, které se v rozhovorech s uživatelkami i neuživatelkami objevovalo jako překážka nebo minimálně jeden z hlavních argumentů proti využívání služby, **je fakt, že azylové domy v Brně jsou pouze pro matky s dětmi**. Pro paní Cecílii (RS3) a paní Hanu (RB1) tento fakt ovlivňoval rozhodování, zda jít na azylový dům a ohrozit tak partnerský vztah. U paní Olgy (RN2) je soužití s partnerem a dospělým synem jedním z důvodů, proč o využití azylového bydlení ani neuvažuje.

Dle mnoha autorů jsou v kontextu České republiky rodiče (hlavně matky) samoživitelé jednou z nejohroženějších skupin sociální exkluzí (viz např. Mareš 2006, Hejzlarová 2011 a mnoho dalších). Výše zmíněné vymezení AD tak má svou logiku. Současně však v některých případech stojí v protikladu vůči cílům, které má azylový dům naplňovat a mezi něž patří i upevnění vazeb v rodině či návrat klientky do přirozeného prostředí.

Pracovnice AD to vysvětlují chybějící sítí sociálního bydlení, což vede podle nich někdy k tomu, že na azylu se ocitají ženy, které mají dostatečné kompetence pro samostatné bydlení a péči o děti (nepotřebují tedy podpory AD): *“...v našem AD se občas stává, že tam bydlí klienti, kteří nemají jiný problém, než to, že prostě nemají kde bydlet. Že v podstatě občas nepotřebují jiné služby, že prostě suplujeme sociální bydlení.”* (AD Modruška)

Na jednu stranu se tedy ocitáme v situaci, kdy stát rozeznává skupinu obyvatel (matek s dětmi) jako ohroženou ztrátou bydlení a sociální exkluzí a zřizuje pro ni zařízení, které mají za cíl pomoci jim překonat nepříznivou životní situaci spojenou se ztrátou bydlení. Na druhé straně však stát nerozeznává faktory, které vedou ke ztrátě bydlení a faktory, které lidem ohroženým bezdomovectvím zabraňují najít si stabilní standardní bydlení. Mezi ně patří například diskriminace (rodin/matek s dětmi a potažmo více dětmi, matek z jiných etnických skupin) na komerčním bytovém trhu, ohrožení matek příjmovou chudobou a následnou neschopností platit (komerční) nájem, případně nemožností matek samoživitelek a matek žijících v AD najít si zaměstnání, protože nemají nikoho, kdo by jim pohlídal děti (viz dále). Tohoto rozporu si všímají i samotné uživatelky: *“daleko líp se na ně (zákonodárci, úředníci, ti, kteří rozhodují za rodiny s dětmi) dívají, když je tam i ten otec, i když tu ženskou bude zabíjet a mordovat, ... i když jí bude ničit fyzicky, psychicky, ale je to plná rodina. Ty máš daleko lepší přednost (v získání bydlení). Ale matka sama s dětmi, co dokáže být otcem i matkou, ... to už radši ani ať nežijete.”* (paní Anna, RS1)¹³

¹³ Pokud si o obecní byt v Brně žádá úplná rodina, v mnoha městských částech získává větší bodové ohodnocení v rámci kritérií pro přidělování bytů městských částí, tím pádem má větší šanci na získání bytu.

“Je to jednoduchý, vyplnit žádost a dojít k doktorovi pro potvrzení, že jsou děcka zdravý.” – vstup do služby

Samotný proces podání žádosti, schválení a následného vstupu hodnotí všechny komunikační partnerky jako jednoduchý a nepředstavuje pro ně žádnou překážku. Kromě paní Blanky (RS2), za kterou žádost vyplnily švagrová a matka, protože po odchodu od násilného partnera to nebyla sama schopna udělat, neměly ženy žádný problém získat potřebné potvrzení od lékaře ani vyplnit žádost. Všechny nastoupily v průběhu několika dní až týdnů, což ale např. paní Irena (RB2) hodnotí jako náhodu, protože čekací doby bývají delší. Zde se jeví jako klíčové, aby žena měla ve svém okolí někoho, kdo jí o možnostech azylového bydlení řekne (pracovníci OSPOD – paní Irena, paní Anna a paní Jana, rodinní příslušníci nebo známí – paní Cecilie, paní Blanka) nebo byla schopna si tuto informaci najít sama (paní Hanka).

Ztráta majetku a stěhování

Zejména v případech, kdy je důvodem pro odchod do azylového bydlení prožitek domácího násilí nebo v případě častého stěhování mezi substandardním bydlením, přichází ženy o velkou část svého majetku: *“O všechno, co jsem si já koupila ze svých peněz, opravdu, co jsem všechno vybudovala, opravdu o všechno jsem přišla... když bych dostala normálně byt klasickéj, ne sociální, tak nemám ani postel, ani matrac, ani skříň, ani stůl, ani židle, zkrátka vůbec nic, což to holky měly všechno doma, měly i počítač svůj.”* (paní Anna, RS1). Ztráta majetku může pak mít vliv na fungování rodiny či například stigmatizaci dětí ve škole. Většina azylových domů se snaží zajistit pro uživatele alespoň základní potřeby, není však možné, aby si uživatelky s sebou braly např. větší kusy nábytku nebo větší množství věcí.

Většina uživatelék navíc ani nemá možnost, jak by všechn svůj majetek odstěhovala do azylového domu. Jedině AD Pěnkava může pro stěhování klientky využít vlastního auta (za poplatek) a klientku tak pomoci přestěhovat, u ostatních azylových domů si stěhování zajišťuje klientka sama.

První seznámení se se službou

Během prvních dnů pobytu se komunikační partnerky seznamují se službou azylového domu, jejími pravidly a režimem. Kromě paní Ireny uváděly všechny komunikační partnerky, že toto seznámení se službou proběhlo během několika dnů od nástupu, kdy se jim věnovala sociální pracovnice. Paní Irena (RB2) uvedla, že: *“...první týden pomalu se mnou nikdo nemluvil, nechali mě tam jen tak... Až pak si mě vzala nějaká ta klíčová pracovnice, která se mnou vyplnila nějaký ty papíry.”* To pro ni bylo v tomto období náročné i proto, že do AD přišla z jiného města, neznala Brno a nevěděla ani, kam si má jít nakoupit. Utíkala navíc z násilného vztahu a partner ji před nástupem na AD pronásledoval.

Nicméně mezi komunikačními partnerkami jde o výjimku. Z rozhovorů vyplývalo, že všechny komunikační partnerky byly se službou podrobně seznámeny, znaly pravidla i sankční systém a dokázaly rozlišovat mezi jednotlivými pracovními rolemi na AD a

obsahem jejich práce (např. mezi sociální pracovníci a dalšími zapojenými pracovníky).

“Každá jsme tam měly svou klíčovou pracovníci, každé měsíc jsme dělaly IP a tam jsme si daly nějaký ty body.” – jak to funguje na azylovém domě

Očekávání od služby, která se utváří v začátcích a průběhu pobytu na AD, vychází často z důvodů, které klientky do AD dovedly. Ženy, které utekly od násilného partnera, v první fázi chtěly hlavně bezpečné místo pro sebe a své děti. Paní Irena (RB2) od partnera odešla nejprve k rodičům, kam partner ale hned druhý den přijel. Přestěhování do domu se skrytou adresou, která není v soudních ani jiných spisech uvedena, pro ni představovalo ohromnou psychickou jistotu, že ji partner nenajde. Další pomocí pro ni byla terapeutka, která na AD fungovala, i když její přínos oceňuje až zpětně, protože se s ní v době svého pobytu neshodla v otázkách přístupu k dětem, které byly svědky domácího násilí. Paní Anna (RS1) jako ohromný přínos AD pro týrané ženy hodnotí kromě práce terapeutky i to, že tam s ní byly ženy s podobnými zážitky, se kterými mohla svou zkušenost sdílet, oproti současnému AD: *“Tady (AD Hrdlička) je nejhorší to, že po té osmé hodině se už nesmíme navštívit na pokoji, nespíme. Přitom do desíti hodin je noční klid. Na tom (AD Moudivláček) jsme mohly spolu sedět až do rána. Tam to nikomu nevadilo.”*

Jedním z cílů azylových domů je vybavit klientky kompetencemi pro samostatné bydlení a posunout je do standardního bydlení. Z tohoto důvodu a pro zajištění chodu, mají nastavena pravidla, která jsou často přísnější, než je tomu v běžném bydlení. Komunikační partnerky tento fakt reflektovaly a rozlišovaly ta pravidla, která chápaly jako potřebná k zajištění pořádku a chodu AD, a ta pravidla, která pro ně byla nesmyslná či zbytečná. Nejproblematictějším pravidlem z pohledu komunikačních partnerek bylo **téma návštěv v těch azylových domech, které nemají skrytou adresu**. V domech se skrytou adresou ženy zákaz návštěv chápaly jako opatření zamezující kontaktu násilného partnera se svou obětí. Paní Irena (RB2) dokonce kritizovala ty uživatelky služby, které přísná pravidla kolem návštěv partnerů porušovaly, což vedlo k ohrožení bezpečí ostatních uživatelů a jejich dětí. V ostatních azylových domech jsou návštěvy možné pouze v návštěvní místnosti, v AD Modruška mohou do bytu klientky tři předem určené osoby (např. kamarádka či matka klientky), ne však její partner. Paní Cecílie (RS3) vidí v tomto pravidle jeden z hlavních důvodů, proč její vztah s partnerem, se kterým je už sedm let, trpí. Nejde jí přitom ani tak o sexuální vyžití (které se ve vysvětleních zákazu ze strany AD vyskytuje), ale spíš o možnost být nerušeně spolu, vzít přítele *“nahoru na kafe”*. Možnosti návštěv v návštěvních hodinách jsou pro klientky často nedostačující, když například přítel pracuje nebo v zimě, kdy se nedá být s partnerem venku.

Azylové domy toto pravidlo vysvětlují zejména potřebou klidu a bezpečí: *“máme tam klientky, který jsou obětí domácího násilí, takže prostě partneři tam nemůžou. Nemůžou tam prostě muži, protože nejsme schopni v takovém obrovském počtu zajistit tam nějak klid pro všechny. Takže partneři tam nemůžou.”* (AD Modruška).

“... ti partneři, ať už jsou stávající nebo bývalí nebo v jakýmkoli vztahu k té matce, mohou být problémoví a ve chvíli, kdy bude už na jedné dvou bytových jednotkách nějaký problémový partner, tak je zařízení prostě v ohrožení, pracovnice, která tam je sama na tu službu, tam je vždy jenom jeden člověk, který zajišťuje službu a jakoby provoz toho zařízení, takže myslím si, že je to na místě, ale mají poměrně širokou možnost se navštěvovat v té návštěvní místnosti, že to dopoledne i odpoledne... a tam může prakticky kdokoliv.” (AD Hrdlička)

Generalizace problematičnosti všech partnerů uživatelék azylových domů je v některých případech způsobena předpokladem “selhání” partnera-živitele rodiny v jejím zabezpečení a jeho schopnosti to tak do budoucna činit: *“...někdy je to tak, že ti muži nejsou schopni se postarat, že. Nám se teda i stává, že ta žena živí toho mužského. Třeba v těch bytech, tam se nám to párkrát stalo, že tam začli ty muži za nima chodit častěji a prostě ona jim dává dávky, že to živí, ale myslím si, že by to úplně suplovalo to sociální bydlení, kdyby to bylo takhle. Protože, když tam budou všichni, tak oni už nebudou mít vůbec potřebu, něco měnit ani.” (AD Pěnkava)*

V AD Modruška pravidlo vychází ze zkušenosti, kdy partneři do bytů mohli: *“my tu zkušenost máme, protože jsme to tak měli a dopadlo to prostě tak, že byly všechny byty zavřený a prostě děti byly na chodbách a byty byly zavřený a všude byli prostě ti partneři různí, takže.. prostě tak to dělat nemůžeme.”* Tato zkušenost však není úplně v souladu s vysvětlením potřeby klidu a bezpečí.

Současné i bývalé obyvatelky AD Hrdlička (paní Anna, RS1, paní Hana RB1) se v rozhovorech vymezovaly proti jeho pravidlům, která jim přišla zbytečně přísná nebo až nesmyslná. Přísný režim a pravidla tohoto AD se zároveň objevily i ve výpovědi paní Cecílie (RS3), která hovořila o pověsti tohoto AD mezi opakovanými uživatelkami azylového bydlení (*“všichni odtama utíkají, je to prý jak ve vězení”*). Všechny uživatelky shodně považovaly pravidla spojená s čistotou za přehnaně přísná – například takto hodnotily zákaz přinést nápoj či občerstvení návštěvě do návštěvní místnosti, donést si kávu do kuřárny, či kontroly pořádku v bytových jednotkách a nařizování, co si má uživatelka uklidit. Pro obě ženy přitom byl důležitý hlavně způsob, jakým AD tato pravidla komunikoval a absence individuálního přístupu. Ani paní Anna ani paní Hana neměly pocit, že bylo možno o pravidlech AD Hrdlička diskutovat: *“Já si myslím, že bychom tím jako nic nezměnily, že prostě tady je to tak zarytý, ... že to jako člověk vůbec nějak nezmění. ... Prostě aby tady nebyl bordel, oni tady, že tady mají s tím zkušenosti, ne každé je stejné, že samozřejmě a tohle musíte už vysvětlovat, to prostě nikoho nezajímá.” (Anna, RS1)*

Oproti tomu v ostatních AD vnímaly komunikační partnerky individuálnější přístup a možnost se k pravidlům vyjadřovat skrze pravidelná skupinová setkání nebo skrze pracovníky AD. AD Moudvílčák v těchto setkáních vidí i možnost, jak uživatelkám vysvětlit smysl pravidel: *“když už vidíme, že ta situace je taková jaká je, tak se udělá skupinové sezení s klienty, kdy si je poslechneme, zeptáme se jich, jak by si to tedy představovali, řekneme jim, jaké jsou možnosti, kde přes to ve své podstatě nejede*

vlak, protože technické možnosti to třeba neumožní v tom azylovém domě, zjistíme, co jsou ochotni udělat, co můžeme my. Takže můžou se pravidla změnit, ale většinou za těch já nevím, jak dlouho už to děláme, šestnáct osmnáct let, tak se nám ukazuje, my jim vždycky vysvětlíme z té historie.. protože ty pravidla bysme se jakoby vraceli zpátky. Už jsme tam většinou všechny věci, které byly, měli. Tak jim ukážeme, co to potom třeba způsobilo, což ony si vůbec třeba neuvědomí v tu chvíli a oni si to třeba potom přehodnotí, řeknou no jo, vždyť vy asi máte pravdu, vždyť my bysme vlastně si to ještě mohli zkomplikovat tím, že by ... jo, takže je nutno to s nimi probrat.”

Dle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách musí uživatelky služby azylový dům spolupracovat se sociální pracovníci a mít vypracovaný **individuální plán**, kam se zaznamenávají cíle, vedoucí k reintegraci klientky do společnosti. Ve výpovědích komunikačních partnerek o přístupu jednotlivých azylových domů ke spolupráci a nastavování individuálního plánu se dozvídáme o tom, jak je v AD pracováno se zkompetentňováním klientek a jejich individuálními kompetencemi. Paní Cecílie (RS3) z AD Modruška k tomu říká: *”Oni se tady fakt hodně snažíjou (nám pomáhat), hlavně si ale myslím, že je to tady od toho, abysme se snažily a všechno si nějak začaly vyřizovat ...abysme se za ten rok posunuly dál.”* Paní Blanka (RS2) z AD Pěnkava zdůrazňuje jednak to, že jí pracovnice pomohou např. s formuláři pro úřad práce, kterým *”furt ještě”* nerozumí, jednak i důvěrnost vztahu, který s pracovníci má: *”můžu za nima kdykoliv přijít, s čím potřebuju ... pomohli mi i s terapií, s dětma, oni jsou tady hodní.”*

Zkompetentňování uživatelů, tedy rozvoj jejich kompetencí tak, aby mohli samostatně bydlet a pečovat o děti, je přitom jedním z hlavních cílů azylových domů. Z pohledu azylových domů je při práci s klientem důležité vycházet z toho, co již umí a co potřebuje. Většinou se kompetence týkají výchovy dětí, včasného placení nájmu a finančního hospodaření. AD Moudivláček, který poskytuje azylové ubytování týraným ženám, říká, že složení užívatelky je u něj jiné – mezi klientkami je více středoškolaček a vysokoškolaček, které mají dostatečné kompetence samostatně bydlet a nemají problém po nějaké době si bydlení samy najít. Přínosnost pobytu v AD vidí hlavně v psychologické pomoci ženám, které zažily domácí násilí. AD Moudivláček i AD Pěnkava se shodují v tom, že některé uživatelky mají větší problémy s reintegrací a samostatným fungováním ve společnosti. Takové uživatelky by potřebovaly sociální bydlení s podporou. AD Modruška vědomě pracuje s tím, aby uživatelky neměly takový stupeň podpory a pohodlí, který by u nich potlačil touhu po standardním bydlení: *”tak pořád je to azylový dům, který by měl prostě sloužit jako azylový dům, takže by neměl být, myslím, že by tam klienti prostě neměli mít veškeré výhody, abychom právě nepěstovali tu závislost na službě.”*

Pro AD Modruška rozvíjení kompetencí znamená dělat spoustu věcí navíc, na které musí hledat financování z jiných zdrojů: *”A to, co děláme nebo co si myslíme, že je důležité je hlavně vzdělávání klientek, protože během toho pobytu si myslíme, že to je zásadní věc, takže tam prostě máme přednášky o zdravé životosprávě, zdravý životní styl, hygiena, takový zásadní věci, dentální hygiena, přes právě nějaký*

přednášky psychologa, šikana, odměny a tresty, práce se stresem, různý takový jak pro klientky, tak pro děti, takže to vzdělávání, ale musíme psát ty projekty.

Ve výpovědích komunikačních partnerek se objevovala **nespokojenost s přístupem** AD Hrdlička k uživatelkám. Obě komunikační partnerky přitom prošly více AD v Brně. Paní Haně (RB1), která sama přiznává, že je “takovej štoura” a má tendenci pravidla zpochybňovat, říká, že pro ni největší problém v AD Hrdlička představoval fakt, že individuální plánování neprobíhalo z jejího pohledu s respektem a s ohledem na její potřeby a proto, aby jí pomohlo: *“oni vám tam s ničím nepomůžou. Chce sociální pracovnice, abyste si podala žádost o byt. Ale vám ty papíry nevytiskne, ona vám neporadí, takže ty ženský si to tisknou v copy centru nebo jsem jim to tam donášela já.”* Paní Haně přitom nejvíce vadí nerespektující přístup sociálních pracovníků, ve kterém se odráží nerovná dynamika vztahu člověka, který potřebuje za každou cenu bydlet a instituce, která má moc rozhodnout o jeho dalším pobytu. Lakonicky to paní Hana shrnuje takto: *“když jsem si stěžovala, tak mi řekli: však jste tady dobrovolně, nemusíte tady být, doslova a do písmene touhle větou... Ten způsob toho jednání byl – já sociální pracovnice, ty klient – h**no v trávě.”*

Paní Anně (RS1) více vadilo to, že uživatelkám AD nikdo nepomůže s vyřizováním. Srovnává přístup AD Hrdlička s AD Moudivláček, kde byla před tím: *“Když opravdu ty ženský nevěděly, ony (sociální pracovnice) všechno obvolaly, odfaxovaly, vyřídily jim, to, že nemusely třeba holky z té Ostravy, nebo z té Opavy tak oni jim tam odfaxovali aji papíry na přídavky, ..., že tam nemusely jezdit. Tam byla daleko víc v tomtom větší pomoc přes ty sociální. Aji když vy jste si potřebovala zavolat, kdykoliv vás nechali zavolat, kamkoliv, kdykoliv, ze služebního telefonu. Tady to neexistuje.*

Tazatelka: Hm. A co třeba lidi, co nemaj telefon tady?

Paní Anna: Mají smůlu.”

To je však v rozporu s tím, jak práci s klientkami popisuje pracovnice AD Hrdlička: *“kolegyně jsou jim k dispozici, když potřebují, když neumí napsat e-mail, neumí napsat životopis, tak kolegyně, vždycky každá maminka má kmenovou pracovníci, tak ta s ní na tom pracuje, na rozvoji tady těch kompetencí.”*

Zkompetentňování v azylových domech pro matky s dětmi tak má dvě podoby. V AD Pěnkava, AD Moudivláček a AD Modruška komunikační partnerky vnímají práci sociálních pracovníků jako **něco, co jim má dopomoci k samostatnému bydlení (aniž bychom teď rozvíjeli frustraci obou stran z toho, že tyto kompetence v současném systému k získání bydlení uživatelkám AD nijak nepomohou).** To se projevuje v individualizované podpoře (např. klientek, které chtějí pracovat na svém problému s alkoholem nebo při vyplnění pro uživatelku nesrozumitelných formulářů) i v nastavení některých služeb či pravidel – například placení nájmu přímo klientkou

(ani jeden AD nevyužívá institutu zvláštního příjemce¹⁴, když má klientka dluh za ubytování) či zpoplatnění pračky v AD Moudivláček (což však komunikační partnerky nahlížely jinou perspektivou – v tomto AD to jako zkompetentňování vnímáno nebylo, spíše jako finanční břemeno v již tak napjaté finanční situaci). Na druhou stranu v AD Hrdlička komunikační partnerky viděly v práci sociálních pracovníků **nezájem o jejich aktuální kompetence** (nezajímalo je např. že uživatelka si některé věci řeší samostatně či ve spolupráci s jinou službou). Paní Hana (RB1) se vymezovala proti, pro ni přílišné, kontrole, která z jejího pohledu byla normativní, vedená snahou předat uživatelkám jeden “správný” přístup k výchově dětí a provozu domácnosti: *“Oni tam radí s výchovou dětí, ale špatně ... jen zákazama.”*

Zamýšlené zkompetentňování může v některých případech ve svých důsledcích působit spíše opačně. Například v některých azylových domech platí pravidlo, že tam nemohou být děti samotné, bez dozoru matky. V některých AD (např. v Pěnkavě) je možné se domluvit na pohlídání dítěte jinou užívatelkou, nicméně jde o hlídání spíše nárazové, ne pravidelné nebo dlouhodobé. Vzhledem k tomu, že obyvatelky AD nemají často možnost umístit dítě do školky (z důvodu přestěhování nezískají místo ve školkách poblíž) a jejich sociální vztahy mimo AD jsou často narušené či neexistující nebo na ně není možné spoléhat (zejména v případech, kdy je žena v domě se skrytou adresou, z nichž některé jsou i mimo Brno a Jihomoravský kraj), je pro ně tento požadavek omezující při hledání zaměstnání či jeho udržení. Navíc ani starší děti nemohou být v bytě v azylovém domě samy, což možnosti práce užívatelky omezuje na dobu, kdy probíhá škola a přes léto na její možnost zajistit hlídání pro děti. Zamýšlené navýšení kompetencí užívatelky tak v tomto případě vede spíše k jejímu **zneschopnění**, protože za těchto podmínek si většina matek není schopna najít stabilní zaměstnání, které by pak výrazně zvýšilo její možnosti při hledání bydlení (komerčního i obecního), protože nemají čas podnikat kroky ke změně své situace z důvodu péče o děti.

Azylové domy pro jednotlivce

Pan Eduard (JS1) a **paní Františka** (JS2) se potkali v azylovém domě Slavík a jsou již několik let přátelé. **Paní Františka** po dětství prožitém s rodiči v rodinném domě putovala mezi ubytovnami a azyly pro matky v tísní. Jedinou výjimkou je pětileté soužití s násilným partnerem. **Pan Eduard** strávil celý svůj život na jedné ulici, od rodičů se přestěhoval jen o pár domů dále. Před několika lety už však nezvládl sám splácet nájem, a když se přidaly ještě synovi exekuce, tak už byt neudržel a šel do azylového domu.

Paní Gita (JS3) žije v současné době v azylovém domě pro mladistvé, odešla tam po neshodě s ředitelkou dětského domova, kde byla od malička.

¹⁴ Institut zvláštního příjemce dávky umožňuje zasílat dávky vynakládané na bydlení přímo na účet poskytovatele bydlení. Dávka se tak do rukou nájemce vůbec nedostane.

Pan Karel (JB1) se poprvé ocitnul v azylovém domě v 65 letech. Do té doby bydlel po podnikových ubytovnách s přítelkyní. V současné době bydlí už skoro rok v sociálním bytě s podporou sociálního pracovníka.

Paní Lada (JB2) se osamostatnila už v 16 letech koupí vlastního domku, aby unikla od rodičů. Ten pak vyměnila za nájemní byt v Brně. Po návratu z ciziny, kam odešla za prací, neměla kam jít a skončila v azylu. K pobytu v něm měla podle svých slov výhrady a tak šla před několika týdny raději na noclehárnu.

Pan Marek (JB3) a **pan Petr** (JB4) jsou přátelé, kteří dali po zkušenosti s azylovým bydlením přednost pobytu na ulici a v noclehárnách, kde jsou již skoro tři roky.

Pan Řehoř (JN1) žil do svých třiceti let s otcem, pak se dostal na ulici a přespává po noclehárnách.

Pan Svatopluk (JN2) a **pan Šimon** (JN3) jsou oba padesátníci a kamarádi. Jejich životní osud je prakticky shodný – po životě stráveném se svými rodinami v rodinných domech se okolo padesátky dostali do protialkoholní léčebny a odtud se přesunuli do brněnských ulic.

Paní Táňa (JN4) se v padesáti letech dostala s partnerem z podnájmu na ubytovnu, kde žije už sedm let.

Ve výpovědích komunikačních partnerů v této části se objevují všechny azylové domy v Brně, kromě azylového domu pro cizince organizace SOZE, kde se nám (i kvůli jazykové bariéře) nepodařilo získat nikoho, kdo by měl s tímto AD zkušenost.

“To si mám koupit deku a jít pod stan?” – motivace pro využití azylového domu

Mezi komunikačními partnery můžeme sledovat **dva možné scénáře** toho, jak se jejich život ubíral k pobytu na ulici a v azylovém domě. **Část komunikačních partnerů** (pan Eduard JS1, pan Karel JB1, paní Lada JB2, pan Svatopluk JN2, pan Šimon JN3, paní Táňa JN4, a pan Řehoř JN1) **měla až do vyššího věku relativně stabilní život**, často i ve vlastním bydlení (rodinném domě) nebo v nájmu.

V některých případech šlo o konkrétní disruptivní událost, spíše se ale jednalo o širší řetězce událostí a různé disruptivní faktory, které vstoupily do života komunikačních partnerů a vedly až ke ztrátě bydlení, pobytu na ulici, v noclehárnách a azylových domech. Pro pana Karla to byl rozchod s přítelkyní, u pana Eduarda k tomu vedl zvyšující se nájem, který nedokázal pokrýt a exekuce syna, pan Svatopluk s panem Šimonem měli problém s alkoholem, který vedl k rozchodu s manželkami, paní Táňu s partnerem vyhodil majitel bytu, když odmítli zvýšení nájmu, pan Řehoř se na ulici dostal po úmrtí otce a kvůli havarijnímu stavu jejich bytu. Kromě pana Řehoře, který se na ulici ocitnul někdy okolo třicítky, ostatní jednotlivci ztratili stabilní bydlení až okolo 50 let věku.

Druhá možnost, jakou může nabýt životní trajektorie komunikačních partnerů, je **celoživotní pohyb po nestabilním bydlení**. Paní Gita (JS3) byla od dětství v

dětském domově, paní Františka (JS2) střídala azylové domy s ubytovnami. Azylové ubytování je pro ně pokračováním nestabilního bydlení.

Rozhodování o tom, zda jít na azyl, bylo pro komunikační partnery ze skupiny jednotlivců **volbou mezi azylovým domem a životem na ulici. Nikdo z nich nepopisoval, že by reálně zvažoval jinou možnou alternativu.** Ti komunikační partneři, kteří mají rodinu, která by mohla sloužit jako záchrana, těchto vztahů nevyužívají (např. pan Svatopluk, JN2) nebo jsou tyto vztahy příčinou, proč se v této těžké životní situaci ocitají: „já se celej život staral o fagana, a on se na mě vys**l, doslova.“ (pan Eduard, JS1). „Kdybych si ho (násilného partnera) nevzala do bytu, tak bych nebyla v té situaci, co jsem byla.“ (paní Františka, JS2) Možnost využití ubytovny se ve výpovědích komunikačních partnerů nevyskytovala a to i přes to/nebo právě proto, že s nimi měli někteří osobní zkušenost.

Paní Gita (JS3) chtěla jít za „tetou“ z dětského domova, která byla její opatrovnici, ale tato varianta se ukázala jako neschůdná. Rovněž soužití s dospělým bratrem není zatím možné, protože ještě studuje.

Pro paní Františku je motivací k pobytu v azylovém domě nejen střecha nad hlavou, ale také vidina toho, že by mohla být s vlastní dcerou – pracovnice OSPOD jí řekla, že pokud nepůjde na azyl, tak nedostane zpátky dceru, umístěnou v náhradní péči. Sama paní Františka to vysvětluje tak, že vlastně jinou možnost, jak být znovu s dcerou nemá. V azylovém domě pro jednotlivce čeká na volné místo v azylovém domě pro matky s dětmi, kde by již mohla být s dcerou.

Ztráta bydlení je komunikačními partnery často spojena s nízkou informovaností a nedostatkem zdrojů (materiálních, sociálního kapitálu) – zvyšující se výše nájmu neřeší např. příspěvkem na bydlení, protože nemají informace o této možnosti, dluhy s nikým nekonzultují, protože „co jste si udělal, to máte“ (pan Eduard, JS1). V okamžiku, kdy ke ztrátě bydlení dojde, se roztáčí kolotoč pobytů v azylovém ubytování, ze kterého komunikační partneři nevidí cestu zpět do stabilního bydlení. Pouze pan Karel se dostal do bydlení díky projektu Housing First po pěti letech v azylovém domě.

Rozhodnutí jít na azyl tak z pohledu většiny komunikačních partnerů představovalo jedinou možnost v jejich situaci. Mezi azylovými domy si nevybírali, šli tam, kde bylo volno či kam je odkázal sociální kurátor: „to si nemohl člověk vybrat, to dal kurátor. Jaký dal, takový jste měl.“ (pan Karel, JB1). V případě opakovaných pobytů jde spíše o to jít do dalšího azylu, kde uživatel ještě nebyl.

“Na té noclehárně je to lepší, tam člověk není stresovanej tím, co bude dál” – překážky ve využívání služby azylového domu

Překážky pro využití azylového domu jsou dány buďto pravidly azylového domu, které (potenciálního) uživatele odrazují (resp. pro něj představují omezení, na které není ochoten přistoupit) nebo vychází z prožité zkušenosti (ta znovu často vyplývala

z pravidel), se kterou komunikační partner nebyl spokojen, a proto volí jinou alternativu.

Pro pana Šimona (JN3) je překážkou vyřízení dokladů, které mu byly odcizeny (bez dokladů AD člověka nepřijme). Vyřízení dokladů je pro něj náročné, protože chodí o berlích: *“Zítra že jsou úřední dny, my jdeme teda zítra lítat. Kurátory musíme. Já teda lítat nebudu, protože já tam půjdu půl hodiny. Přitom je to za rohem.”* Společně s panem Svatoplukem nejdou ani na noclehárnu, protože nemají peníze na zaplacení přespání: *“protože na to jaksi není.”*

Dalším důvodem, proč nechtějí jít do AD, je pro pana Svatopluka (JN2) a pana Šimona (JN3) obava, že by je při pobytu rozdělili: *“... už jsme na sebe zvyklý. My se doplňujeme. Tak. Jsme na sebe zvyklý takhle, tak aji by to vadilo. My jsme jako bráši. .. Člověk si zvykne, jako vedle sebe dobrýho kamaráda. Nedá se to míchat mezi jinou sortu, jak tomu my říkáme, já nevím co ten udělá, nebo co ten udělá.”*

Zároveň mají oba obavu z ostatních obyvatel azylového domu, stejně jako třeba pan Řehoř (JN1): *“Dělají (obyvatelé azylového domu) tam intriky a hrozně se tam krade, proto nechcu jít na azyl.”* Krádeže v azylovém domě zmiňují i pan Svatopluk a pan Šimon: *“Občas se to tam jako stává. Já už jsem tady přišel o dva mobily, tady na jídelnu jsem to třeba dal a přišel jsem o to.”* Pan Marek (JB3) a pan Petr (JB4) také hovoří o tom, že v azylovém domě je občas náročné vycházet s ostatními uživateli, protože pokoje jsou sdílené.

Pro paní Táňu (JN4) a jejího druha je rozhodnutí nejít na azyl jednoduché: *“Tam nechcou psa a každej je sám na svém pokoji. Takže to je na nic.”* Psy mají celý život a neumí si představit, že by se toho současného museli zbavit, stejně jako si nedovedou představit, že by nebyli spolu (na jednom pokoji).

Pan Řehoř (JN1) zmiňuje i fakt, že není možné přijít do AD opilý, tedy spíše mu vadí nejednotnost přístupu pracovníků AD, kteří někdy kontrolují a někdy nechají lidi projít i opilé. Na azylový dům nechce jít i proto, že tam má pocit nedostatečné hygieny. Oboje jako důvody zmiňuje i paní Lada (JB2), které na AD Slavík vadilo, že: *“tam může být třeba pět lidí vožralejch, dokud někdo neřve na celej barák, tak se to neřeší. Alkohol a drogy, se tam neřeší.”*

Pracovník AD Kukačka zmiňuje i to, že rozhodnutí zda být na azylu, či nikoliv je často ovlivněno i počasím: *“Ti, co se jim líbí venku, prostě ukončí a jdou prostě, kam se jim líbí nejvíc. V zimě jako to je zase jiná věc, to většinou tak jako na těch 95 - 100 % je plný jo, ale v létě prostě mají rádi svobodu.”* To potvrzuje třeba i pan Marek (JB3), kterému je teď v létě lépe na ulici, ale na zimu plánuje jít přespávat do krizového centra: *“Já jsem se (na ulici) naučil, odejít, přijít (jak chci), tam na tom azyláku se nesmím napít.”*

Asi nejdůležitější důvod proč (potenciální) uživatelé volí raději noclehárnu nebo přespání na ulici, je ten, že pro ně **azylové ubytování nepředstavuje prostředek k**

opuštění obtížné situace bezdomovectví. Neuživatelé i uživatelé mezi komunikačními partnery se shodují v tom, že azylový dům pro ně představuje pouze střechu nad hlavou, kterou jsou schopni zajistit si případně i jinak a s menšími omezeními. Noclehárna je levnější a výsledek je pro ně stejný – setrvání na ulici/v bezdomovectví. **Smysl azylového domu pro ně není zřejmý:** *“Mě v ničem (nepomohli), jen že jsem měl střechu nad hlavu a kde spat.”* (pan Karel, JB 1)

“Jen že máte střechu nad hlavou. Tady je jediné naděje, že se ráno probudíte a budete živí.” (pan Eduard, JS1)

Paní Lada (JB2) hovoří o tom, že pro ni bydlení na azylovém domě představovalo veliký stres: *“to se táhne od čerta k ďáblu. Na té noclehárně je to lepší, tam člověk není stresovanéj tím, co bude dál.... To nevíte, jestli vám to (smlouvu) za toho půl roku obnoví nebo neobnoví ... Tam na té noclehárně jste doma.”* Tato nejistota není z jejího pohledu nijak vyvážena možným přínosem sociální služby, proto se rozhodla jít raději na noclehárnu.

Ze strany azylových domů jsou omezení pro přijetí uživatele opět daná ze zákona a z možností jednotlivých zařízení: *“Neumíme pracovat s drogama, neumíme pracovat s agresivníma, prostě psychopatama, protože to je prostě na zdravotnické zařízení, neumíme pracovat, protože nejsme bezbariéroví, s tady takovými klienty, jo a pokud prostě mají nějakou chronickou chorobu, která by prostě nějak jako mohla ohrozit ostatní.”* (AD Vlaštovka). Zároveň však azylové domy zmiňují fakt, že v posledních letech **narůstá počet zájemců o službu, kteří mají zvýšené nároky na službu v důsledku nějakého handikepu** (psychiatrického onemocnění, duální diagnózy, zdravotního či mentálního postižení, apod.) a že **pro tyto lidi neexistují pobytové služby, které by s nimi uměly pracovat.**

“V dětském domově se starali o nás, tady se musíme starat sami o sebe.” – sociální služba v azylovém domě pro jednotlivce

Stejně jako v azylových domech pro matky s dětmi i v azylových domech pro jednotlivce má s uživateli probíhat sociální práce s cílem reintegrovat uživatele zpět do společnosti. Z výpovědí komunikačních partnerů přitom vyplývá, že **intenzita poskytovaného odborného poradenství je výrazně nižší, než je tomu u azylových domů pro matky s dětmi.** Komunikační partneři většinou uváděli, že se sociální pracovníci vídají jednou měsíčně, na AD Slavík uvedli jak pan Eduard (JS1), tak paní Františka (JS2), že za pracovníci chodí pouze tehdy, když sami něco potřebují. Paní Františka si přitom sociální pracovnice na jednu stranu chválí: *“Špica! Když něco potřebuju, tak mě nechají zavolat, kdykoliv.”* Na stranu druhou však říká, že iniciativa ve všem je na ní: *“to jsem ještě neviděla, aby sociální přišla za mnou. ... Jsme tu na to sami.”* Podobně hovoří i paní Lada (JB2): *“Jednou za měsíc, možný to bylo (častěji), ale nemělo to smysl. On (sociální pracovník) je jako dobrák a myslí to dobře, ale v ničem mi nepomohl.”*

Očekávání od sociálních pracovníků azylových domů jsou přitom u komunikačních partnerů spojená s výše zmiňovaným nahlížením smyslu azylového bydlení. **Jeden z**

hlavních cílů azylového domu, tedy nalezení stabilního bydlení a reintegrace uživatele zpět do společnosti, není z pohledu komunikačních partnerů nijak naplňován: *“Oni pomáhali hledat (bydlení), ale ubytovny. Tam sem ale jít nechtěl”* (pan Karel, JB1). Uživatelům pracovníci nabízí spíše řešení omezené doby pobytu na azylovém domě: *“sociální si mě zavolala a říká, pane Eduarde, vy jste tu rok a nějaký drobný, musíme vás přehodit. Tak jsem byl jak spodní prádlo. Tak sem šel tam a pak tam (jiné azylové domy).”*

Nalezení stabilního standardního bydlení pro komunikační partnery nespočívá ve (velmi omezené) spolupráci s AD. Pro pana Eduarda s paní Františkou (JS1 a JS2) je možnost získání bydlení otázkou štěstí či náhody, ne výsledkem jejich snažení či spoluprací se sociálními pracovníky: *“Já mám podáno tam na bydlení a tam na bydlení, tady deset šťastnejch, tady deset šťastnejch a pokud nevyhrajete, tak jste vyloženě víte kde.”*

Paní Lada (JB2) hovoří o tom, že více než ze strany sociálních pracovníků se jí dostalo pomoci od ostatních uživatelů: *“Získala jsem tam spoustu kamarádek a kamarádů, kteří mi poradili spousta věcí, ... tak mi dali určitý tipy.... Tohle se mnou sociální pracovník nikdy neřešil.”*

Výjimku zde představuje paní Gita (JS3), která v současné době pobývá v azylovém domě pro mladistvé. Hovoří o tom, že v azylovém domě má více odpovědnosti sama za sebe, než měla v dětském domově: *“v dětském domově se starali o nás, tady se musím starat o sebe.”* Nicméně vnímá práci sociálních pracovníků jako podporující s tím, že se na ně může kdykoliv obrátit.

Z pohledu zaměstnanců azylových domů je překážka v získání bydlení viděna spíše v motivaci uživatele a jeho schopnostech (na rozdíl od azylových domů pro matky s dětmi, kde z pohledu pracovníků hlavní překážka spočívá v nepropojeném systému krizového a sociálního bydlení): *“za nás prostě musí být motivovanej prostě k tomu, aby byl bez sociální služby, já vždycky říkám, my nejsme levnej hotel, pokud prostě jako chceš, tak my ti se vším pomůžeme, ale musíš jako chtít, protože spousta klientů prostě si myslí, přijdu do azylového domu, vyhodím kopyta na stůl a prostě nic dál se neděje.”* (AD Vlaštovka)

Často se také objevuje **propojení motivace a šancí na standardní bydlení s tématem zaměstnanosti**: *“většinou to jsou klienti, kteří se fakt snaží, kteří jsou třeba zaměstnaní na nějakých brigádách nebo tak. Nejsou to ti klienti, kteří jako využívají ty státní podpory, tak ti ne. Co pak mají snahu chodit do zaměstnání a tak, tak ti to jsou většinou tady ti co mají.”* (AD Kukačka)

Zástupci dvou azylových domů (AD Kukačka, AD Skřivan) mluví i o tom, že **pro část uživatelů představuje azylové ubytování naplnění jejich potřeb a nemají proto touhu hledat standardní bydlení**. Pouze jeden z azylových domů, AD Slavík, vidí překážky v získání bydlení i v jiných faktorech: *“já si myslím, že jako by je to člověk od člověka – někteří jako dokážou brát třeba ten rok jim naopak pomůže, vlastně, že*

se trochu zaktivizují, ale u některých je to složitější, třeba u starších lidí, kteří třeba mají podaný žádosti a čekají, tak tam rok je vlastně jenom to, že třeba kolují mezi těma azylákama.”

Trajektorie části komunikačních partnerů a důvody ztráty bydlení přitom ukazují na to, že **minimálně část obyvatel azylových domů netrpí nedostatkem kompetencí pro standardní bydlení** – velkou část svého života žili v nájmech a rodinných domcích. Ztráta bydlení byla způsobena i jinými faktory, než by byla např. neschopnost platit nájem či hypotéku nebo neshody se sousedy, a je tak provázena spíše nedostatkem či nefunkčností rodinných a sociálních vazeb či neznalostí řešení krizových situací. Vzhledem k tomu, že průměrný věk obyvatel azylových domů pro jednotlivce je vyšší (okolo 50 let, pokud nezapočítáváme azylové domy pro mladistvé a mladé dospělé)¹⁵, je **věk uživatele faktorem, který negativně ovlivňuje jeho šance na získání zaměstnání a bydlení**. I pro motivované klienty je možnost získání zaměstnání a bydlení velmi nízká.

Kromě spolupráce se sociálními pracovníky jako takové, se mezi komunikačními partnery objevovalo **téma přístupu sociálních pracovníků k uživatelům**. Pro paní Ladu (JB2) to byl hlavní důvod odchodu z azylového domu. Ve výpovědi několikrát zmiňuje, že pracovníci AD Slavík nereagovali na její potřeby. V době pobytu na AD byla na pokoji sama, což jí jako *“extrovertní sangviničce”* vadilo. Chtěla se také někde angažovat jako dobrovolnice, aby se cítila užitečná, tyto typy však získala od ostatních uživatelů, ne od sociálního pracovníka. Oproti tomu jeden z pracovníků (který pracuje v AD krátkou dobu) stejného AD mluví o tom, že se snaží ke klientům přistupovat individuálně: *“my dost se snažíme udělat individuálně, že ten člověk co si vybere, nabídnout co by mohl požádat, nebo prostě aby vyzkoušel komerční bydlení a co si vybere, tak to s ním řeším, když on chce ten pronájem, nájem, jak spolu hledáme na internetu, nechám ho zavolat a tak dál, když třeba nemá kredit.”*

Pan Eduard (JS1) při otázce přístupu pracovníků zmiňuje nezájem a nerespektování přání uživatelů. Nezájem pracovníků vidí v přístupu k dalšímu uživateli, s nímž sdílí pokoj: *“to je člověk, co nemůže doopravdy chodit, on si de s berlou dolu zakouřit, jinak ne. A nemá důchod, protože nemá odpracováno. A myslíte, že mu tady někdo něco vyřídí? Ne. ... Já mu chodím dennodenně nakupovat, sobota, neděle, furt. A nikdo se mě nezeptal, už je to dva tři měsíce, co ten (jméno) umřel, neumřel? ... Já si tady vezmu taštičku a zajdu si třeba na pivo, ale tady ten pan, ten nikoho nezajímá, jestli má třeba vodu, nakoupeno.”*

Přístup pracovníků byl i jedním z důvodů, proč z azylového domu odešel pan Marek (JB3), který to shrnuje takto: *“Přístup k lidem. Neměli by se k nim chovat jako k bezdákům, i bezdáci jsou lidi.”*

¹⁵ Vycházíme z dat Výkazů sociálních služeb za poslední tři roky, který azylové domy každoročně vyplňují.

Zatímco v případě azylových domů pro matky s dětmi byla pravidla azylových domů důležitým tématem, ve výpovědích komunikačních partnerů z azylových domů pro jednotlivce se toto téma soustředí víceméně na **nemožnost užívání alkoholu**. Ve výpovědích přitom zaznívá jistá ambivalence – pro část komunikačních partnerů jsou pravidla okolo užívání alkoholu příliš přísná a mohou být i důvodem, proč volí jiné možnosti ubytování než azyl, pro paní Ladu (JB2) bylo nedodržování pravidel důvodem k odchodu z azylového domu Bukač: *“...to se tam vůbec nedodrží, prostě na to kašlou ... Alkohol a drogy, se tam neřeší. S tímhle mám tedy bohužel velmi smutný zkušenosti. Vedle mě ta paní chodila dennodenně ožralá ve čtyři hodiny a až když to bylo týden, tak jí vyhodili. ...Nedostatek pravidel mi vadil. ...Ta narkomanka vedle mě byla věčně zdrogovaná, a byla vyhozená až proto, že jsem se šla zeptat (sociálního pracovníka), v které ona je nemocnici, protože tam pět dnů nebyla. A ona spala na mužském oddělení u toho jejího. ...na základě toho jí vyhodili, ne na základě toho, že ona si tam píchala drogy.”*

Toleranci vůči alkoholu na AD Slavík zmiňuje i pan Eduard (JS1) s tím, že je možné přijít na azyl i opilý, ale musí to projít u pracovníků, kterým se hlásí. Pan Karel (JB1) zmiňuje to, že toto bylo na všech azylových domech nejednotné – záleželo na pracovníkovi, který příchozí kontroloval.

“Za těch 18 měsíců, co jsem tam byla, tak jedna jediná klientka dostala byt. Ostatní šly do podnájmu nebo zpátky k tomu chlapovi, co je bil.” – hlavní výsledky výzkumu

Z výpovědí komunikačních partnerů a pracovníků azylových domů vyplývá několik důležitých zjištění. V první řadě tyto výpovědi poukazují na **nefunkčnost systému krizového ubytování**, který není provázán s možnostmi obecního a sociálního bydlení. Smyslem azylového bydlení, tak, jak jej vnímají poskytovatelé, je vybavit uživatele dostatečně rychle kompetencemi pro samostatné bydlení a přesunout je z této formy krizového bydlení do bydlení standardního. Tento smysl však není naplňován, protože systém krizového ubytování v Brně nepočítá s dalšími překážkami – nemožnost našetřit na kauci (jak u matek samoživitelek, tak u jednotlivců), ohrožení příjmovou chudobou, diskriminace matek samoživitelek a příslušníků menšin na komerčním trhu s byty a přidruženými potřebami některých uživatelů (např. zdravotním či mentálním postižením, duální diagnózou, omezenou svépřípravostí), pro které neexistují adekvátní pobytové zařízení.

Životní trajektorie části uživatelů také ukazují na **křehkost standardního bydlení**, které je často ohroženo i jednorázovými krizovými událostmi, dluhy či nestabilními rodinnými vztahy. Tato křehkost je navíc podpořena **malou informovaností o možnostech řešení v okamžiku, kdy by pomoc zvenčí mohla napomoci udržení bydlení**.

Je zde přitom rozdíl mezi azylovými domy pro matky s dětmi a pro jednotlivce. Zatímco v azylových domech pro matky je uživatelkami často cíl této služby (získání

stabilního bydlení) pochopený, byť nerealizovatelný, u azylových domů pro jednotlivce se smysl služby z pohledu (potenciálních) uživatelů často ztrácí a redukuje pouze na přespání a možnost pobýt přes den uvnitř, aniž by museli v určité časy místo opouštět.

Kromě toho je **služba pro část potenciálních uživatelů vysokoprahová a tím pádem nepřístupná**. Nemohou přijít se psem či jinými zvířetem a nejde si volit, jak by služba měla vypadat, aby vyhovovala potřebám uživatele. Někteří z komunikačních partnerů nešli do azylového domu, protože by museli sdílet pokoj s jinými, neznámými lidmi, další naopak nechtějí být ve starším věku sami a spolubydlení jim vyhovuje, ale nemohou bydlet s partnerem. **V současném stavu a nastavení azylových domů není tato diverzifikace služeb možná.**

Z výpovědí komunikačních partnerů z azylových domů pro jednotlivce plyne jistá **rezignace na hledání možností, jak se vrátit do stabilního bydlení** – jak ze strany uživatelů, tak ze strany azylových domů. Uživatelé se tak posouvají mezi azylovými domy, bez přílišné naděje na změnu.

Signifikantní je také **malá možnost volby zájemců o službu**. Nerozhodují se na základě charakteristik azylových domů, možností, které nabízí a pravidel, které mají, ale pouze a jedině na základě toho, kde je místo. Azylový dům je jim tak de facto přidělen (např. sociálními kurátory). Tato **nerovnost postavení uživatele vůči azylovému domu** se projevuje i v samotném způsobu využívání služby zejména u matek s dětmi, kdy nesoulad s (z jejich pohledu) nepodstatnými pravidly, může vést ke ztrátě místa v azylovém domě a odebrání dětí.

Vzhledem k tomu, že jde o kvalitativní výzkum, nemají tyto výsledky podporu ve statistických údajích. Domníváme se nicméně, že se nám podařilo do výzkumu zahrnout dostatečně širokou paletu komunikačních partnerů a partnerek a jejich výpovědi jsme porovnali s výpověďmi pracovníků azylových domů. Zjištění proto představují barvitý obraz současné situace v oblasti krizového bydlení ve městě Brně.

Doporučení

Na základě výše uvedených zjištění doporučujeme následující:

- 1) **Provázat současný systém azylového bydlení s obecním a sociálním bydlením** tak, aby matky s dětmi i jednotlivci **co nejdříve** opustili nepříznivou sociální situaci (ztrátu bydlení) a získali standardní bydlení. Část uživatelů služby azylového bydlení je dle všeho schopna samostatného bydlení bez další podpory v případě, že jim bude toto bydlení zprostředkováno rychle. Část uživatelů bude zřejmě potřebovat návaznou podporu tak, aby si bydlení udržela. **Pravidla pronájmu městských bytů by měla být upravena** takovým způsobem, aby se uživatelé služeb AD stali prioritní skupinou při obsazování městských bytů. Rovněž na základě výzkumných zjištění doporučujeme vytvoření nových kapacit podporovaného bydlení.
- 2) **Podpořit dostupnost bydlení pro rodiny s dětmi i jednotlivce (i mimo obecní bytový fond)**, z nichž se část v azylových domech ocitá ne z důvodu nedostatku kompetencí, ale pouze proto, že se jim nedaří získat standardní bydlení běžným způsobem (jde o nízkopříjmové rodiny i jednotlivce, matky samoživitelky a osoby s jinou etnicitou).
- 3) **Soustředit se na prevenci ztráty bydlení s dosahem na všechny domácnosti, včetně soukromého bytového fondu, ve všech městských částech.** Případná intervence by zachytila ohrožené jedince a rodiny před ztrátou bydlení, kdy je možné ještě ztrátě zamezit.
- 4) **Zřídit krizová lůžka**, která umožní umístění jednotlivců i rodin při náhlé ztrátě bydlení. A to i ve formátu bez intervence sociální práce.
- 5) **Diverzifikovat nabídku služeb azylových domů** – pro uživatele alkoholu, pro osoby se psy a jinými domácími zvířaty, možnost umístění celých rodin či partnerských párů společně.
- 6) **Zaměřit se na osoby, které současným systémem propadají. Je nutné upravit režim v AD nebo zřídit vhodnou podporu pro tyto osoby v bytech.** Jedná se především o matky i jednotlivce s mentálním postižením, osoby s duálními a psychiatrickými diagnózami, zdravotně postižené.
- 7) **Zajistit možnost rychlého umístění dětí z azylových domů v jeslích, dětských skupinách nebo mateřských školách** tak, aby matky mohly chodit do zaměstnání. Podpořit běžné fungování a zdroje rodiny při hlídání dětí (umožnit starším dětem být přes den bez dozoru matky v AD, případně pohlídat mladší sourozence).
- 8) Podporovat další **využívání odborníků přímo v azylových domech** (zejména terapeutek věnujících se domácímu násilí, psychologů aj.).

Literatura

- Busch-Geersema, V. a kol. 2010. *Homelessness and Homeless Policies in Europe: Lessons from Research*. Dostupné online: <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=6442&langId=en>
- Černá, E., Ripka, Š., Bartošová, I. 2018. *Analýza výchozího stavu účastníků z cílové skupiny projektu Pilotní testování rychlého zabydlení rodin s dětmi (Rapid Re-Housing)*. Ostrava: Ostravská Univerzita
- Glumbíková, K. a Nedělníková, D. 2017. Experiencing a Stay in a Shelter in the Context of a Lack of Social Housing. *European Journal of Homelessness*. 11(2)
- Glumbíková, K., A. Gojová. 2016. Vnímané potřeby klientek azylových domů pro ženy a matky s dětmi. In *Sociální práce/sociální práce*, 16 (3), 21 - 38.
- Hejzlarová, E. 2011. *Analýza finančních nástrojů využitelných pro cílovou skupinu samoživitelek a návrhy na reformu některých z nich*. Praha: Katedra veřejné a sociální politiky, FSS, UK.
- Kuchařová, V., Janurová, K. 2016. *Struktura a velikost skupiny osob bez domova a osob vyloučených z bydlení*. Praha: VÚPSV, v.v.i
- Linhart, J., Petrusek, M., Vodáková, A., Maříková, Hana. 1996. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum.
- Mareš, J. 2006. *Kvalita života u dětí a dospívajících*. Brno: MSD.
- Mikeszová, M., Lux, M. 2013. Faktory úspěšné integrace bezdomovců a nástroje bytové politiky pro řešení bezdomovectví v ČR. In *Sociologický časopis*, 49(1), 29-52.
- Snopek, J. a kol. 2014. *Systém sociálního bydlení v ČR: Poziční dokument Platformy pro sociální bydlení*. Dostupné online: <http://www.romea.cz/dokumenty/platforma-pozicni-dokument2014.pdf>

Další dokumenty:

ETHOS – Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR. 2013. Dostupné online:

https://www.feantsa.org/download/cz___8621229557703714801.pdf

Strategický plán sociálního začleňování města Brna pro období 2016 - 2019.

Dostupný online:

[https://www.brno.cz/fileadmin/user_upload/sprava_mesta/magistrat_mesta_brna/OS P/dokumenty/SPSZ_mesta_Brna_2016-2019_final.pdf](https://www.brno.cz/fileadmin/user_upload/sprava_mesta/magistrat_mesta_brna/OS_P/dokumenty/SPSZ_mesta_Brna_2016-2019_final.pdf)

Seznam tabulek

Tabulka 1. Ideální typy komunikačních partnerů s ohledem na zkušenosti s bydlením

Tabulka 2: komunikační partnerky a partneři.

Přílohy

Příloha 1: scénáře rozhovorů s komunikačními partnery

Současní uživatelé

Zkušenosti s bydlením, pobytovými institucemi

- Životní trajektorie a zkušenosti s bydlením (standardní X nestandardní)
 - Vytvoření linky života s komentářem (zaměření na důvody změn a jejich vnímání respondentem)
- Zkušenosti s pobyty v institucích (dětské domovy, léčebny atd.) – u rodin i co děti (opakují se vzorce)
- Standardní bydlení (Co to je? Co pomohlo získat? Překážky?)

Zkušenosti se ztrátou bydlení

- Důvody ztráty bydlení (opakovaně/poprvé)
- Strategie předcházení a řešení ztráty bydlení (co se zkusilo? Co ne/pomohlo?)
- Zkušenosti se sociálními službami, OSPOD (podpora/kontrola, míra zapojení – výsledky)
- Vnímání AD před jeho potřebou a změna po vstupu o AD
- Stěhování (Jak řešili? Kdo pomáhá? Co s věcmi?)

Vstup do služby

- Motivace a důvody pro azylové bydlení (Proč? Kdy? Co o ní ví? Zvažované alternativy? Překážky?)
- Očekávání od služby AD vs. současná skutečnost
- Výběr konkrétního azylu - důvody, motivace (Co se zvažuje? Co rozhoduje?)
- Proces žádání o azyl z pohledu respondenta (Jak je složité se do služby dostat - dokumenty, peníze? Jak dlouho to trvá? Co/kdo pomáhá? Vnímání chování zaměstnanců AD – práce s bariérami na straně klienta? Dohoda o službě a pravidlech AD – jak jsou vysvětlována pravidla AD a možnosti klientů je ovlivnit?)

Zkušenosti se službou azylového bydlení

- Zkušenosti respondenta s pobytem (Hlavní přínos pobytu? Nějaký jiný? Rozdíl oproti jiným formám bydlení? Co chybí?)
- Využívání sociálních služeb pracovníků - zakázky, četnost kontaktu (Ne/Materiální, frekvence a délka? Možnost vnášet vlastní zakázky? Jak AD připravuje na jeho opuštění?)

- Pravidla v azylovém bydlení (Vnímání pravidel – co ne/pomáhá? Co omezuje? Možnost stížností? Soužití s ostatními?)

Bariéry

- Hlavní překážky získání vlastního bydlení (Co se zkusilo?)

Demografické údaje

- Věk, vzdělání, počet dětí (dětí v péči X děti v náhradní péči, dospělé děti), partner/ka, zaměstnanost, soc. dávky

Bývalí uživatelé

Zkušenosti s bydlením, pobytovými institucemi

- Životní trajektorie a zkušenosti s bydlením (standardní X nestandardní)
 - Vytvoření linky života s komentářem (zaměření na důvody změn a jejich vnímání respondentem)
- Zkušenosti s pobyty v institucích (dětské domovy, léčebny atd.) - u rodin i co děti (opakují se vzorce)
- Standardní bydlení (Co to je? Co pomohlo získat? Překážky?)

Zkušenosti se ztrátou bydlení

- Důvody ztráty bydlení (opakovaně/poprvé)
- Strategie předcházení a řešení ztráty bydlení (co se zkusilo? Co ne/pomohlo?)
- Zkušenosti se sociálními službami, OSPOD (podpora/kontrola, míra zapojení - výsledky)
- Vnímání AD před jeho potřebou a změna po vstupu o AD
- Stěhování (Jak řešili? Kdo pomáhá? Co s věcmi?)

Vstup do služby

- Motivace a důvody pro azylové bydlení (Proč? Kdy? Co o ní ví? Zvažované alternativy? Překážky?)
- Očekávání od služby AD vs. současná skutečnost
- Výběr konkrétního azylu - důvody, motivace (Co se zvažuje? Co rozhoduje?)
- Proces žádání o azyl z pohledu respondenta (Jak je složité se do služby dostat - dokumenty, peníze? Jak dlouho to trvá? Co/kdo pomáhá? Vnímání chování zaměstnanců AD - práce s bariérami na straně klienta? Dohoda o

službě a pravidlech AD - jak jsou vysvětlována pravidla AD a možnosti klientů je ovlivnit?)

Zkušenosti se službou azylového bydlení

- Zkušenosti respondenta s pobytem (Hlavní přínos pobytu? Nějaký jiný? Rozdíl oproti jiným formám bydlení? Co chybí?)
- Využívání sociálních služeb pracovníků - zakázky, četnost kontaktu (Ne/Materiální, frekvence a délka? Možnost vnášet vlastní zakázky? Jak AD připravuje na jeho opuštění?)
- Pravidla v azylovém bydlení (Vnímání pravidel – co ne/pomáhá? Co omezuje? Možnost stížností? Soužití s ostatními?)

Opuštění služby azylového bydlení

- Hlavní důvody opuštění služby - (Co ne/pomohlo ?)
- Pomoc služby pro opuštění, při opuštění
- Zpětné hodnocení služby

V případě, že nebydlí ve standardním bydlení

(Důvody, proč službu nevyužívají, bariéry)

- Důvody, proč nevyužívají azylového bydlení (Vnímání AD?)
- Co by se mělo změnit, aby je využívali?
- Co by se muselo stát, aby využili AD? (Kde všude jsou lidi ochotni bydlet místo AD?)
- Co přináší nevyužívání AD? Co by mohlo přinést využívání AD?

(Bariéry)

- Hlavní překážky získání vlastního bydlení (Co se zkusilo?)

Demografické údaje

- Věk, vzdělání, počet dětí (dětí v péči X děti v náhradní péči, dospělé děti), partner/ka, zaměstnanost, soc. dávky

Neuživatelé

Zkušenosti s bydlením, pobytovými institucemi

- Životní trajektorie a zkušenosti s bydlením (standardní X nestandardní)

- Vytvoření linky života s komentářem (zaměření na důvody změn a jejich vnímání respondentem)
- Zkušenosti s pobyty v institucích (dětské domovy, léčebny atd.) - u rodin i co děti (opakují se vzorce)
- Standardní bydlení (Co to je? Co pomohlo získat? Překážky?)

Zkušenosti se ztrátou bydlení

- Důvody ztráty bydlení (opakovaně/poprvé)
- Strategie předcházení a řešení ztráty bydlení (co se zkusilo? Co ne/pomohlo?)
- Zkušenosti se sociálními službami, OSPOD (podpora/kontrola, míra zapojení - výsledky)
- Stěhování (Jak řešili? Kdo pomáhá? Co s věcmi?)

Důvody, proč službu nevyužívají, bariéry

- Důvody, proč nevyužívají azylového bydlení (Co o nich ví? Vnímání AD?)
- Co by se mělo změnit, aby je využívali?
- Co by se muselo stát, aby využili AD? (Kde všude jsou lidi ochotni bydlet místo AD?)
- Co přináší nevyužívání AD? Co by mohlo přinést využívání AD?

Příloha 2: scénáře diskuzních skupin

Vnímání služby ze strany AD

- **Co děláme a proč:**
 - Jaká je vize/ smysl služby?
 - Cíl služby AD?
- **Pro koho a jak**
 - Co by měl klient získat pobytem v AD?
 - Je něco, co byste chtěli ve Vašem AD změnit? (i fyzicky - velikost pokojů atd.)
 - Jak ve vaší službě vzniká pravidla pro její využívání? Jaké si dovedete představit jejich změny? Dělali jste něco pro to?
 - Co si myslíte, že jsou základní rozdíly mezi standardním bydlením a Vaším AD? Pravidla, která v normálních formách bydlení nejsou? (Večerka - čas návratu, konzumace alkoholu a návykových látek, návštěvy (kdy mohou přijít, kam mohou jít - na pokoj či jinam), omezení domácích mazlíčků. Stačí, že osoba má v péči dítě?/ jak je to s lidmi, kteří nemají děti v péči, ale získáním místa na azylu by dítě do jejich péče mohlo jít?

- Co jsou nejčastější překážky vstupu do Vaší služby?
- Jakým způsobem probíhá ukončení Vaší služby?
- Poskytujete nějaké fakultativní služby? Jaké? Poskytování pomoci materiální?
- Jsou nějaké činnosti, které s klienty děláte, aby získali samostatné bydlení?
- Poskytujete něco navíc (extra pomoc klientům)?

Vnímání systému

- **Zákon o SS**
 - Jak Vám vyhovuje zákon 108/2006 Sb.? Vidíte nějaké omezení/alternativy (v tom co ne/můžou dělat)?
- **Zřizovatel**
 - Jakou byste potřebovali podporu?
- **SPSZ a realita**
 - Z SPSZ vychází, že je zde nedostatek služeb pro celé rodiny, jak vnímáte vy? Dokážete si představit, že by Vaše služba byla pro celé rodiny? Co tomu brání?
 - Dle SPSZ chybí v Brně krizová lůžka, jak vnímáte vy? Co vnímáte jako další potřeby v Brně?
 - Dle SPSZ chybí v Brně služby pro lidi s duálními diagnózami, matky s mentálním postižením a cizince, jsou dle Vás ještě další skupiny, které propadávají síti služeb?

Vnímání klienta

- **Kdo je klient, kdo ne (proč)**
 - Jaký je nejčastější důvod, proč k Vám klienti přicházejí?
 - Kdo je podle Vás Váš klient?
 - Vnímáte nějak zájem dítěte? Pracujete s dětmi?
- **Kompetence a potřeby klienta**
 - **Co je podle vás nejčastější výhrada klientů vůči AD**
 - Co je podle vás nejčastější příčina, proč lidé z AD neodcházejí? Co jsou největší bariéry pro získání standardního bydlení?