



Pedagogická  
fakulta  
Faculty  
of Education

Jihočeská univerzita  
v Českých Budějovicích  
University of South Bohemia  
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích  
Pedagogická fakulta  
Katedra pedagogiky a psychologie

Bakalářská práce

Domácí násilí a práce s osobami ohroženými  
domácím násilím na Azylovém domě MáTa

Vypracoval: Jana Fornouzová, DiS.  
Vedoucí práce: PhDr. Vlastimila Urbanová

České Budějovice 2017

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci na téma „**Domácí násilí a práce s osobami ohroženými domácím násilím na Azylovém domě MáTa**“ vypracovala samostatně na základě vlastních poznatků z praxe a materiálů, které uvádím v seznamu použité literatury.

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

V Českých Budějovicích, 13. 4. 2017

.....  
podpis studenta

## **Abstrakt**

Obsahem této bakalářské práce je zjistit, zda je na Azylovém domě MáTa správně nastavena metodika práce s osobami ohroženými domácím násilím. V teoretické části uvádím pojmy související s domácím násilím, cyklus a fáze domácího násilí a dopad, jaký má na své oběti. Stručně zde představím sociální službu Azylový dům MáTa a uvedu metodiku práce. V praktické části pomocí rozhovorů zjišťuji, zda a jak mají metodiky nastavené ostatní vybrané organizace a pomocí získaných údajů vyhodnotím, zda je metodika na Azylovém domě MáTa nastavena správně.

**klíčová slova:** domácí násilí, Azylový dům MáTa, metodika práce

## **Abstract**

The presented study aims to determine if the work methodology in Asylum home MaTa is set correctly, specially in work with victims of domestic violence. In the theoretical part I mention terms connected with domestic violence and abuse, the cycle of domestic violence, the phases in the cycle of violence and the impact on the victims. I concisely introduce the social service Asylum home MaTa and outline the work methodology. In practical part I finding out through interviews which methodology of work with victims of domestic violence is used in other social services. Then I used these data to say if the work methodology on Asylum home MaTa is set correctly.

**Key words:** domestic violence, Asylum home MaTa, work methodology

*Poděkování patří paní PhDr. Vlastimile Urbanové za odborné vedení a cenné rady při zpracování bakalářské práce. Dále bych ráda poděkovala svému partnerovi Jakobovi Liškovi, který mi byl při psaní práce velkou oporou*

## Obsah

Teoretická část .....	8
ÚVOD.....	8
1. VYSVĚTLENÍ A USTANOVENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ .....	10
2. TYPY DOMÁCÍHO NÁSILÍ .....	12
2.1 Psychické násilí.....	12
2.2 Fyzické násilí.....	13
2.3 Ekonomické násilí.....	13
2.4 Sociální násilí .....	13
2.5 Sexuální násilí.....	14
3. ZNAKY DOMÁCÍHO NÁSILÍ.....	15
4. CYKLUS DOMÁCÍHO NÁSILÍ .....	17
5. DŮSLEDKY DOMÁCÍHO NÁSILÍ .....	20
5.1 Syndrom týrané a zneužívané ženy.....	20
5.2 Naučená bezmoc.....	21
5.3 Posttraumatická stresová porucha .....	22
5.4 Stockholmský syndrom .....	23
6. SOCIÁLNÍ SLUŽBA AZYLOVÝ DŮM MÁTA A MOŽNOSTI INTERVENCE V RÁMCI SLUŽBY .....	24
6.1 Jednání se zájemcem o poskytování sociální služby .....	25
6.2 Jednání s klientem.....	27
6.3 Bezpečnostní plán .....	29
6.4 Vyjednávání utajeného bydlení.....	31
6.5 Spolupracující organizace.....	33
Praktická část .....	35
7. VÝZKUMNÝ PROBLÉM .....	35
8. METODIKA VÝZKUMU .....	36
9. KVALITATIVNÍ VÝZKUM .....	37
10. VÝZKUMNÉ METODY.....	38
11. CHARAKTERISTIKA RESPONDENTŮ A ROZHOVORY .....	39
11.1 Acorus.....	39
11.2 Magdala .....	41
11.3 Domov sv. Zdislavy .....	42
11.4 Azylový dům Klatovy.....	43
11.5 Azylový dům pro ženy.....	43
11.6 Azylový dům Domažlice.....	44
12. VYHODNOCENÍ.....	46

13. ODPOVĚĎ NA VÝZKUMNÝ PROBLÉM A SHRUTÍ PRAKTICKÉ ČÁSTI.....	48
ZÁVĚR .....	49
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ .....	50
SEZNAM TABULEK .....	52
SEZNAM OBRÁZKŮ .....	53

## Teoretická část

### ÚVOD

Domácí násilí se různými způsoby dotklo života mnoha lidí. Dospělé oběti zažívají nejrůznější druhy násilí, ať už fyzické, emoční, sexuální či ekonomické. Když se jim z kruhu domácího násilí nějakým způsobem povede vymanit, často jsou vytrženy ze svého prostředí, jsou zbaveny svého životního standardu a vrženy takřka do chudoby. Byť v dnešní době existuje již velké množství organizací a zařízení na pomoc obětem domácího násilí, které jsou schopny obětem pomoci jak po právní, tak po bytové stránce, stále je pro oběť velmi těžké zařadit se zpět do běžného života. Velký důraz bychom pak měli klást na děti. Byť v některých případech nemusí být přímou obětí útoků násilníka, i „pouhá“ jejich přítomnost u napadání jim blízké osoby jinou blízkou osobou, je pro jejich vývoj velmi zásadní a je potřeba s tímto faktem pracovat.

Takřka ihned po dokončení studia Vyšší odborné školy zdravotní, oboru Sociální práce, jsem nastoupila jako sociální pracovnice do Azylového domu MáTa. V té době byl jeho zřizovatelem Fond ohrožených dětí. Azylový dům byl jako jediný v Plzni i v jejím okolí určen pro rodiny s dětmi – bylo tedy možné přijmout úplnou rodinu. V drtivé většině případů však byly klientkami ženy, matky samoživitelky. Přestože zařízení nebylo primárně zaměřené na pomoc obětem domácího násilí, tato cílová skupina tvořila významnou část klientek.

Tab. 1: Srovnání přijatých osob do služby azylového domu od roku 2010 do roku 2015

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Celkem
Počet ohrožených osob, kdy důvodem vyhledání služby bylo domácí násilí	9	5	8	8	9	9	48
Počet ohrožených osob, kdy se domácí násilí projevilo jako přidružený problém v průběhu služby	10	6	4	10	8	11	49
Celkový počet osob přijatých do služby AD	48	37	35	40	32	33	225

Zdroj: vlastní



Z výše uvedeného grafu vyplývá, že v období let 2010 – 2015 vyhledalo sociální službu Azylového domu MáTa 225 klientů, z čehož 97 osob bylo buď přímou obětí domácího násilí, popřípadě osobou ohroženou domácím násilím. Práce s oběťmi a osobami ohroženými domácím násilím tedy činila významnou část pracovní náplně zaměstnanců Azylového domu MáTa. Bylo proto nutné sestavit jednotná pravidla, jak mají zaměstnanci v těchto případech postupovat. Tyto interní řády naleznete v dalších kapitolách. Nejprve si však v rámci této práce ujasníme používané pojmy, vysvětlíme si různé druhy a formy domácího násilí, budeme se věnovat znakům a rovněž cyklu domácího násilí. V neposlední řadě si pak popíšeme důsledky domácího násilí na oběti a osoby ohrožené. V poslední části teoretické části této práce se pak již budeme věnovat Azylovému domu MáTa jako sociální službě, nastíníme možnosti intervence, způsoby jednání a práce se žadatelem i s klientem a rovněž se budeme věnovat pokynům pro sestavení bezpečnostního plánu při přijetí oběti domácího násilí do služby.

## 1. VYSVĚTLENÍ A USTANOVENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

V oblasti domácího násilí nalezneme množství nejrůznějších označení, popisů, terminologií. Pro účely této práce jsem zvolila použití pojmů oběť domácího násilí, osoba ohrožená domácím násilím a osoba násilná. V následujících řádcích si tyto pojmy blíže vysvětlíme a rovněž si přiblížíme definici pojmu domácí násilí.

Existuje spousta definic domácího násilí. Jednou z nich je, že se jedná o „*emocionální, fyzické, psychické či sexuální násilí zaměřené proti osobě blízké, která může být partnerem/partnerkou, manželem/manželkou, násilí mezi rodiči dítěte nebo násilí mezi bývalými partnery. Násilí může zahrnovat výhrůžky, ubližování, zraňování, obtěžování, kontrolování či ničení věcí v osobním vlastnictví.*“ (Hubbard, 1991)

Definice stanovená Oregonskou radou pro domácí násilí v roce 1995 zní „jedná se o model donucovacího chování, které používá jedna osoba ke kontrole a podřízení osoby druhé, se kterou je v bližším vztahu. Toto chování zahrnuje fyzické, sexuální, emoční a ekonomické zneužívání. Pomocí donucování, teroru, ponižování, zneužívání, násilí a napadání je v oběti buzen a pěstován strach a jeho pomocí pak vynucována poslušnost a podřazenost.“ Tato definice je užitečná v tom, že definuje násilí jako model chování a ne jako jednotlivá napadení.

Bednářová et al. (2006) uvádějí, že se „*domácím násilím zpravidla označuje týrání a násilné jednání, odehrávající se mezi osobami blízkými žijícími spolu ve společném bytě nebo domě, kdy jedna osoba získává a udržuje nad druhou moc a kontrolu. Jedná se o fyzické i slovní útoky, tělesné týrání, omezování osobní svobody, vydírání, sexuální zneužívání, výhrůžky apod. Toto chování vyvolává trvalý strach oběti ze svého trýznitele, což umožňuje násilníkovi udržovat nad obětí neomezené mocenské postavení a donutit ji, aby se podřídila jeho vůli. Kontrolu veškerého života oběti uplatňuje násilník jako svůj samozřejmý nárok.*“ (Bednářová, Macková, Wünschová, Bláhová, 2009, str. 6)

Pokud se na pojem domácího násilí podíváme globálněji, můžeme citovat American Psychological Association, která se k násilí v rodině a ke zneužívání vyjádřila, že „*odkazuje k činům fyzického týrání, sexuálního zneužívání a psychického týrání; chronické situace, ve kterých jedna osoba kontroluje nebo směřuje ke kontrolování chování jiné osoby; a zneužívá moc, která může mít za následek poškození nebo narušení*

*psychologického, sociálního, ekonomického, sexuálního nebo fyzického pocitu zdraví členů rodiny.*“ (Bednářová, Macková, Wünschová, Bláhová, 2009, str. 6)

Rada Evropy pak vytvořila roku 1985 definici domácího násilí v rodině ve znění: *„Násilné chování v rodině zahrnuje jakýkoliv čin, nebo opomenutí, spáchané v rámci rodiny některým z jejích členů, které podkopávají život, tělesnou nebo duševní integritu, nebo svobodu jiného člena stejné rodiny, nebo vážně poškozují rozvoj jeho osobnosti.“* (Bednářová, Macková, Wünschová, Bláhová, 2009, str. 6)

Oběť domácího násilí je poměrně jasným pojmem. Pro účel této práce se jedná o osobu, která byla soustavnou obětí napadání a týrání ze strany osoby násilné. Osoba násilná se na ní dopouštěla nejrůznějších forem domácího násilí – od psychického až po fyzické. Nejpřesnější definici pro tento pojem v rámci této práce bych uvedla: *„Domácí násilí je definováno jako fyzické, psychické anebo sexuální týrání mezi blízkými osobami, ke kterému dochází opakovaně v soukromí a tím skrytě mimo kontrolu veřejnosti. Intenzita násilných incidentů se stupňuje a u obětí domácího násilí vede ke ztrátě schopnosti zastavit násilné incidenty a efektivně vyřešit narušený vztah. K domácímu násilí dochází nejčastěji ve vztahu manžel/manželka, druh/družka, mezi partnery, rozvedenými manželi, ale také v rámci transgeneračních vztahů, např. vnuk/babička, děti/rodiče.“* (Čírtková, Vitoušová a kol., 2007, str. 108)

Přestože obětí domácího násilí se může stát osoba jakéhokoliv pohlaví, pro účely této práce budu pracovat s oběťmi ženského pohlaví a to z prostého důvodu – ve 100% případech obětí domácího násilí, které vyhledaly Azylový dům MáTa se jednalo o ženy.

Pojem osoby ohrožené domácím násilím jsem pak pro účely této práce zvolila pro osoby, které jsou přítomny domácímu násilí, ale nejsou přímými oběťmi. Osoba násilná se na nich nedopouští napadání, netýrá je. Nejčastěji do této skupiny spadají děti.

Pojem osoby násilné jsem si pro tuto práci zvolila pro pachatele, který se dopouští trestného činu týrání osoby žijící ve společném obydlí, tedy obecně násilí mezi osobami žijícími ve společném bytě či domě, které k sobě nemusí mít citový ani příbuzenský vztah. (ÚZ Trestní předpisy, 2014, str. 56 – 57) Jelikož Trestní zákoník č. 40/2009 Sb. pojem domácí násilí nezná, řeší tuto situaci právě již výše zmíněný § 199.

## 2. TYPY DOMÁCÍHO NÁSILÍ

Podle jednotlivého působení osoby násilné na oběť rozlišujeme různé druhy domácího násilí. Často se tyto jednotlivé druhy stupňují z jedné formy do druhé, prolínají se či doplňují. Osoba násilná pouze výjimečně využívá jen jednu formu násilného chování. Mnohem častěji kombinuje více druhů násilí a využívá celou škálu přístupů, jak oběť týrat a zneužívat.

### 2.1 Psychické násilí

Jedna z definic psychického násilí je, že se jedná o „jakýkoliv akt zahrnující verbální útoky, ponižování, zastrašování, nebo jakýkoliv jiný způsob chování, který může oslabit pocit identity, důstojnosti a sebeúcty.“ Psychické násilí může být často označováno i jako verbální agrese. Oběti psychického násilí mají tendenci mít velmi nízké sebevědomí, vykazují změny osobnosti (např. uzavírání se sama do sebe) a mohou se u nich objevit depresivní stavy, úzkosti či dokonce sebevražedné jednání.

Psychické násilí jako forma domácího násilí je jednoznačně nejsložitěji rozpoznatelná. Důvodem je, že na oběti nezanechává žádné viditelné stopy. Nemůžeme na těle oběti nalézt žádné modřiny, otlaky, odřeniny, řezné rány, popáleniny ani zlomeniny. V mnoha publikacích od různých autorů můžeme nalézt, že je o psychickém násilí referováno jako o násilí emocionálním, psychologickém či citovém. Vzhledem k průběhu psychického násilí se jedná o obtížně prokazatelnou formu domácího násilí. Pokud se zaměříme na působení na oběť, může vykazovat daleko závažnější dopady než například fyzické násilí. Psychické násilí totiž sice nepoškozuje tělesnou schránku oběti, ale závažně narušuje její psychiku, sebeúctu, sebevědomí a sebepojetí.

Psychické násilí můžeme dělit na neverbální a verbální. Do neverbálního můžeme zařadit například ukazování a vyhrožování zbraní, úmyslné ničení a rozbíjení věcí oběti, věcí, ke kterým má oběť vyvinutý vztah a představují například důležitou vzpomínku (fotografie, dárky od rodičů, zděděné předměty apod.). Do verbální části pak můžeme zařadit napadání, ponižování, urážení, obviňování, očerňování, zakazování, zastrašování, hrubé chování, hanlivé oslovování, vyhrožování, citové vydírání, slovní týrání, zesměšňování na veřejnosti, permanentní kontrolu, zákaz telefonování či sledování TV, výslechy, nucení k poslušnosti, vydírání přes děti, zpochybňování psychického stavu

ohrožené osoby a další. (Ševčík, Špatenková a kol., 2011, str. 49; Bednářová, Macková, Wünschová, Bláhová, 2009, str. 7)

## 2.2 Fyzické násilí

Vzhledem k následkům této formy domácího násilí je fyzické násilí nejzjevnější a nejhrubší. Násilná osoba používá fyzickou sílu nebo svou silou zastrašuje oběť domácího násilí. Cílem fyzického násilí je ublížit, zastrašit, přivodit bolest, zranění nebo fyzické utrpení. Jedná se např. o strkání, fackování, tahání za vlasy, smýkání, házení předmětů, znehybňování oběti, mlácení o zeď či o zem, údery pěstí, bití rukou či různými předměty, kopání, kousání, strkání, škrcení, cloumání či třesení, vytrhávání vlasů nebo ochlupení z genitálií, pálení, ohrožování bodnou či střelnou zbraní až po útok ohrožující zdraví a život, rafinované akty fyzického násilí jako bezohlednost za volantem, opuštění osoby na nebezpečném místě nebo v nesnadné situaci, znemožnění vyhledat lékařskou pomoc, odpírání spánku nebo jídla. Následky této formy domácího násilí jsou zjevné na první pohled, jsou to např. odřeniny, popáleniny, zhmožděniny, otoky, řezné rány, zlomeniny, otisky po škrcení apod. Z tohoto důvodu lze tuto formu domácího násilí nejsnáze rozpoznat a odhalit. (Ševčík, Špatenková a kol., 2011, str. 48; Bednářová, Macková, Wünschová, Bláhová, 2009, str. 7)

## 2.3 Ekonomické násilí

Při této formě domácího násilí neoprávněně disponuje násilná osoba s majetkem oběti či osoby ohrožené, vynucuje si přepsání jejího majetku či nemovitostí, zneužívá její věci ve svůj prospěch, zamezuje disponovat s finančními prostředky a zatajuje finanční situaci společné domácnosti, neposkytuje finance na zajištění chodu domácnosti a potřeb dětí, má absolutní kontrolu nad příjmy a výdaji, zakazuje získat zaměstnání, vystavuje oběť hladu. (Ševčík, Špatenková a kol., 2011, str. 50; Bednářová, Macková, Wünschová, Bláhová, 2009, str. 8)

## 2.4 Sociální násilí

Při této formě domácího násilí dochází k využívání dětí a jiných osob jako formy nátlaku na oběť domácího násilí, k zamezení kontaktu s rodinou či přáteli, k sociální izolaci od okolního světa, k zákazu využívání komunikačních prostředků, zablokování telefonu, zákaz vycházení z bytu. Násilná osoba postupně získává absolutní moc

v kontrole nad pohybem oběti, uděluje zákazy, příkazy a vyhrožuje. Kontroluje, kam jde, s kým jde, co bude dělat, doprovází na příslušné úřady a k lékařům. Oběť či osoba ohrožená domácím násilím se sama raději stahuje ze sociálních kontaktů, odmítá čelit pochybnostem příbuzných a přátel. Převládá stud a strach. (Ševčík, Špatenková a kol., 2011, str. 50; Bednářová, Macková, Wünschová, Bláhová, 2009, str. 8)

## 2.5 Sexuální násilí

Tato forma domácího násilí obsahuje všechny intimní kontakty jakéhokoli druhu, které jsou na oběti domácího násilí vynucovány proti její vůli. Jde o nežádoucí, nebezpečné nebo ponižující sexuální aktivity – znásilnění, sexuální napadání, zacházení s obětí jako se sexuálním objektem. Nejedná se o uspokojení sexuálního pudu, ale je využito ponižení, pokoření a podrobení osoby. (Ševčík, Špatenková a kol., 2011, str. 51; Bednářová, Macková, Wünschová, Bláhová, 2009, str. 8)

### 3. ZNAKY DOMÁCÍHO NÁSILÍ

*„I když se v rodině vyskytne nějaký násilný incident, nemusí nutně jít o domácí násilí. Aby se jednalo o domácí násilí, musí být naplněny všechny čtyři definiční znaky domácího násilí. Jestliže některý ze znaků chybí, zvažuje se jiná podoba rodinného problému, než je domácí násilí. Se vši pravděpodobností ale bude chybějící znak brzy doplněn a proces domácího násilí odstartován.“ (Ševčík, Špatenková a kol., 2011, str. 37)*

Definiční znaky podle Aliance proti domácímu násilí (2006) jsou opakovanost a dlouhodobost, eskalace, jasné a nezpochybnitelné rozdělení rolí a neveřejnost.

Opakovaností a dlouhodobostí rozumíme, že z jednoho útoku mezi blízkými osobami ve společném obydlí nelze určit, zda se jedná o domácí násilí, může to však být jeho začátek. Domácí násilí není ojedinělým násilným aktem, ale jedná se o opakovanou, dlouhodobou situaci s cyklickým vývojem. Počáteční fází jsou především verbální útoky v podobě ponižování, vyhrožování a zastrasování. (Ševčík, Špatenková a kol., 2011, str. 37 - 39)

Eskalací neboli stupňováním rozumíme, že od verbálních útoků na lidskou důstojnost, jejichž cílem je snížit sebeúctu oběti či osoby ohrožené a sociálně ji izolovat, násilná osoba postupně přechází k fyzickým útokům na zdraví, které se zhoršují a zintenzivňují. Cílem útoků je oběť domácího násilí trestat, následně mohou přerůst až ve zdraví a život ohrožující útoky, jejichž cílem může být smrt oběti. (Matoušková, 2013, str. 26; Ševčík, Špatenková a kol., 2011, str. 39)

Do jasného nezpochybnitelného rozdělení rolí patří, že násilná osoba a oběť domácího násilí jsou vzájemně propojeni citově, ekonomicky i sociálně. Dochází k asymetrii v jejich vztahu, kdy je zřejmé, kdo je násilná osoba a kdo obětí domácího násilí. V případě střídání rolí násilné osoby a oběti při hádkách, vzájemných napadáních, sporech či rvačkách, nejde o domácí násilí. (Matoušková, 2013, str. 26; Ševčík, Špatenková a kol., 2011, str. 38)

Neveřejností pak je, že domácí násilí probíhá mimo kontrolu společnosti, v soukromí, za zavřenými dveřmi společného obydlí a ve společné domácnosti. Domácí násilí páchané v soukromí je spojeno s nedostatkem svědků a důkazů, ale nemusí tomu tak být vždy. Pokud dochází k opakovanému domácímu násilí, může se postupně

odehrávat i na veřejnosti. (Matoušková, 2013, str. 26, Ševčík, Špatenková a kol., 2011, str. 41)

*„Aby skutek byl domácím násilím, musí být naplněny všechny čtyři znaky!“*

[online]. [cit. 2017-04-06]. Dostupné z: <http://www.domacinasili.cz/domaci-nasili/>



## 4. CYKLUS DOMÁCÍHO NÁSILÍ

V této kapitole popíšeme fáze domácího násilí. Domácí násilí se může jevit jako nepředvídatelné, ale ve skutečnosti má určitý typický vzorec tzv. cyklus domácího násilí, který jako první popsala Lenore Walkerová. V každé fázi můžeme popsat charakteristické chování násilné osoby. Podle Walkerové můžeme říct, že než nastane samotné fyzické násilí, předchází mu období psychického a emocionálního násilí, které však s nástupem násilí fyzického nekončí, ale doprovází jej. Tento cyklus se může opakovat i po dobu několika let, přičemž intenzita násilí narůstá a intervaly mezi jednotlivými fázemi se postupně zkracují. V důsledku opakování těchto cyklů, může dojít k vyčerpání z psychického i fyzického vypětí oběti či osoby ohrožené domácím násilím, a k jejímu značnému zmatení z celé nastalé situace. (Ševčík, Špatenková a kol., 2011, str. 52 – 54, Bednářová, Macková, Wünschová, Bláhová, 2009, str. 11)

*„Jediné, co se mění, je intenzita týrání, která se zvětšuje, a poměr délky trvání jednotlivých fází. Většinou se zkracuje fáze ‚líbánek‘ a prodlužuje fáze týrání a vytváření napětí.“* (Matoušková, 2013, str. 25)

První fází je fáze napětí. V této fázi dochází ke zhoršování a houstnutí atmosféry, komunikace mezi partnery vážne a je špatná. Násilná osoba je viditelně rozčilená, podrážděná, explozivní, se vším nespokojená a vyznačuje se zvýšenou kritičností, shazováním a nedoceňováním činů oběti. Nejedná se ještě o otevřené násilí, více jde o podobu pasivní agrese, objevuje se křik, nadávky, slovní napadání. Oběť či osoba ohrožená domácím násilím začíná pociťovat strach a snaží se předejít agresivnímu chování násilné osoby – stává se úslužnou, pečující, obviňuje sebe sama a pokouší se ve všem vyhovět. Pokud dojde k výbuchu agresivity, trpí pocitem viny, že se dost nesnažila, a nepředehrála krizové situaci. Toto se jí však ani nemůže podařit a v následující fázi pak již propuká domácí násilí v plné míře. (Ševčík, Špatenková a kol., 2011, str. 53 – 54; Matoušková, 2013, str. 25)

Druhou fází je fáze násilí. Jejím hlavním charakteristickým rysem je plné propuknutí násilí. Již se nejedná pouze o emocionální a psychické týrání, ale dochází i k fyzickému násilí a napadání. Zde záleží na historii násilí ve vztahu. Zpočátku může osoba násilná rozbíjet věci, zastrašovat a tím se snaží získat moc a kontrolu nad druhým, ovládnout ho. Postupně se toto chování stupňuje a dochází i k mnohahodinovému tyranizování, kdy dochází k fyzickému napadání. Pro oběť domácího násilí je tato fáze ve znamení pocitů strachu, úzkosti, zoufalství, bezmoci a zloby. Obvykle vychází z této

fáze s modřinami či zlomeninami, může dojít k ošetření v nemocnici a k přivolání policie. Typickou je eskalace a zhoršování celé situace, protože osoba násilná zjišťuje, že jeho chování nemá pro něj žádný sociální dopad ani důsledky a používání násilí si tedy zakoření jako přijatelný a úspěšný prostředek donucování a kontroly nad obětí. (Ševčík, Špatenková a kol., 2011, str. 53 – 54; Matoušková, 2013, str. 25)

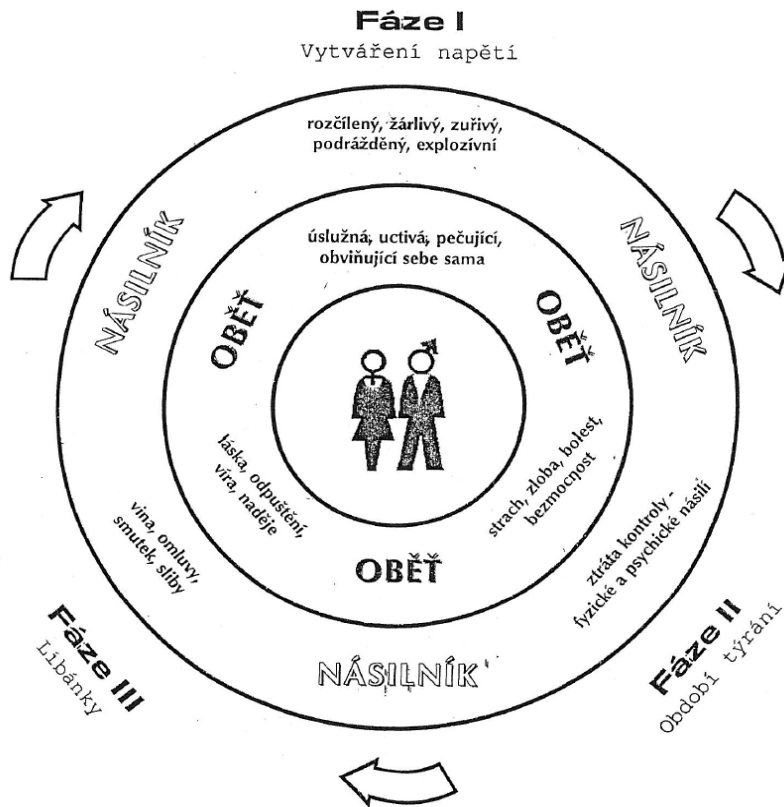
Jako třetí fáze následuje usmíření a líbánky. V této fázi si osoba násilná začíná uvědomovat, že by oběť domácího násilí mohla vztah k němu chtít ukončit. Jelikož o ni nechce přijít a ztratit tím tedy nad ní kontrolu a moc, začíná osoba násilná měnit svoji strategii chování. Dává najevo lítost, omlouvá se a slibuje, že se již napadání nebude opakovat a že se změní. V této fázi překypuje láskou a smutkem a okatě jej dává najevo. Pokud tyto pocity necítí upřímně, snaží se je alespoň předstírat. Nošení dárků a květin je pro oběť domácího násilí či pro osobu ohroženou zpravidla tak přesvědčivé, že vyjadřované náklonnosti podlehne, uvěří slibům o zlepšení situace a ve vztahu setrvá. Pokud dárky a kání se nezabere, následuje vyhrožování sebevraždou, sebepoškozováním apod. Osoba násilná také často svaluje vinu za výbuchy agrese na oběť domácího násilí, zpochybňuje její postoj k incidentům a útočí na její důvěryhodnost. Při opakování těchto cyklů může být oběť či osoba ohrožená velmi unavená a vyčerpaná z psychického i fyzického vypětí a proto může být značně zmatená z celé nastalé situace. Ve spojení s určitou nadějí, že pokud vše udělají správně, tak vztah zachrání, snaží se násilné osobě vyjít vstříc a naplnit její očekávání. Ve vztahu setrvá, ale časem se ukáže, že toto rozhodnutí bylo chybné a založené na popírání a zlehčování situace. (Ševčík, Špatenková a kol., 2011, str. 53 – 54; Matoušková, 2013, str. 25)

Poslední fází je fáze klidu. Ta je některými autory zařazována do fáze usmíření a líbánek. Typické je pro ni chatrné období klidu bez výraznějších násilných konfliktů. Násilná osoba se snaží dodržet alespoň některé své sliby a oběť domácího násilí doufá, že je situace stabilizována a vztah zachráněn. Problémy však přetrvávají, postupně se hromadí, až přerostou opět do fáze napětí. Tato fáze může mít nespočet opakování, které nemají danou délku, může se jednat o hodiny, dny, týdny, měsíce, ale i roky či desítky let. Obecně však můžeme říct, že většina případů domácího násilí má vzestupný charakter. Někteří dnešní autoři již nehovoří o opakujícím se kruhu, ale o eskalující spirále. (Ševčík, Špatenková a kol., 2011, str. 53 a 55)

Pro přehlednost níže uvádím graf cyklu domácího násilí, ve kterém jsou uvedeny tři fáze. Oproti Walkerové jsou zde sloučeny fáze klidu a fáze usmíření, líbánek, pouze do jedné.

První fáze popisuje období vystupňování napětí (např. neustálé kritizování, vyhrožování, zastrašování), druhá fáze popisuje samotný akt násilí (fyzický útok, sexuální zneužití, psychický nátlak, který má za cíl oběť pokořit), třetí fázi jsou pak omluvy, odprošování, svalování viny na ostatní, dárky na usmírenou, odprošování na kolenou, pláč, sliby, že se nikdy nic podobného opakovat nebude, obviňování partnerky, že za to může vlastně ona. (Bednářová, Macková, Wünschová, Bláhová, 2009, str. 11)

Obr. 1: Cyklus domácího násilí



Zdroj: (Bednářová, 2009, str. 11)

## 5. DŮSLEDKY DOMÁCÍHO NÁSILÍ

Každé jednání a chování člověka vyvolává nějakou reakci jeho okolí. Záleží na mnoha faktorech, jak člověk různé nastalé situace snáší, řeší a vyrovnává se s nimi. V problematice domácího násilí jde o dlouhodobé psychické strádání, proto je tato část bakalářské práce věnována důsledkům domácího násilí. V jednotlivých podkapitolách se budu věnovat pouze nejčastějším poruchám a syndromům, které mohou u oběti či u osoby ohrožené domácím násilím vzniknout, ale příčinou jejich vzniku nemusí být vždy pouze prožití domácího násilí.

Týrané ženy mají více psychických problémů, vyhledávají péči psychiatra, hrozí vyšší riziko sebevražedných tendencí nebo volba konzumace alkoholu či užívání drog. Jsou častěji svobodné nebo rozvedené, jsou úzkostné a depresivní, mají nízké sebevědomí, sebeúctu a tendenci somatizovat. (Vágnerová, 2012, str. 643)

### 5.1 Syndrom týrané a zneužívané ženy

Vznik syndromu týrané a zneužívané ženy je projevem selhání či nedostatečného rozvoje obranných mechanismů ohrožené osoby a může mít nejrůznější příčiny. Nemusí se rozvinout jen v případě fyzického domácího násilí, ale i v případě sociální izolace, neustálého kontrolování, vyhrožování a může být spojen i s mentálním deptáním ze strany násilné osoby.

Základní charakteristikou syndromu týrané ženy je to, že oběť či osoba ohrožená domácím násilím věří, že je domácí násilí její chyba, projevuje se zvýšená úzkost, pocity ohrožení a negativní očekávání. Zvyšuje se podezřívavost a ostražitost, je ovlivněna i sociální schopnost, kdy není oběť či osoba ohrožená domácím násilím schopna odhadnout význam chování jiných lidí. Oběť či osoba ohrožená dále ztrácí schopnost uvažovat, řešit efektivně situaci a není si jista, jak se v dané situaci chovat, nedokáže uvažovat s nadhledem, bojí o sebe a o děti, dochází k omezení prožívání radosti, trpí pocity viny a studu. Může dojít k vyhasnutí emocí projevující se otupělostí, apatií a lhostejností k čemukoli. Oběť domácího násilí racionálně věří, že násilná osoba je všemocná a ví vše, mění se způsob hodnocení násilné osoby. Nápadná je přetrvávající citová vazba k násilné osobě, tendence jej omlouvat, litovat, tajit a bagatelizovat důsledky agrese. (Čírtková, 2008, str. 26 – 31; Čírtková, 2014, str. 92; Ševčík, Špatenková, 2011, str. 42 – 45; Vitoušová, 2007, str. 38 -39)

Dochází k přehodnocení hodnotového systému a osobní historie oběti, k manipulaci s realitou, k dokazování neschopnosti a šílenosti oběti. Časté je opakované navozování negativních emocionálních stavů (to, co si myslí oběť, je špatné), vydírání, zastrašování, manipulace a další. Oběť či ohrožená osoba ztrácí respekt sama k sobě, který je doprovázen nejistotou, nerozhodností, pokřivením životních měřítek, ztrátou životních perspektiv a iluzí. Mezi nejčastější symptomy syndromu týrané ženy se řadí setrvávání v blízkosti násilné osoby, opakované útěky a návraty k němu, podání trestního oznámení a vzetí zpět, strach z násilné osoby, iluze přetrvávajícího vztahu, nejasnost v připisování odpovědnosti za domácí násilí, oslabení oběti či ohrožené osoby ve všech oblastech, stud ze zveřejnění, sociální izolace, obava o ztrátu dětí nebo sociálně ekonomickou úroveň. (Vitoušová, 2007, str. 38 - 39; Ševčík, Špatenková, 2011, str. 44)

Agresor používá různé techniky nátlakové kontroly. Jako příklad si můžeme jmenovat:

- Navozování závislosti a ovlivňování myšlenek oběti či ohrožené osoby, např. omezování spánku, jídla, zdrojů sociální opory apod.;
- Zavedení rutiny, tvrdý výcvik, požadování kázně;
- Kontrolování a omezování pohybu, pracovních aktivit, sociálních kontaktů oběti;
- Kontrolování komunikace (oběť nemůže mluvit, o čem chce);
- Přehodnocení hodnotového systému a osobní historie oběti domácího násilí; manipulace s realitou, dokazování neschopnosti, šílenosti oběti apod.;
- Opakované navozování negativních emocionálních stavů
- Vydírání, zastrašování, manipulace.

## 5.2 Naučená bezmoc

Stav naučené bezmoci se u oětí vyvine postupně po neúspěšných pokusech odejít od násilné osoby, kdy selže systém nebo další faktory, je následkem opakujících se zraňujících situací. Oběť či osoba ohrožená domácím násilím se naučí v situaci domácího násilí „přežít“, zobecňuje své pocity a stává se pasivní. Ztráta respektu sama k sobě, pocitu vlastní hodnoty, pocitu bezmoci a beznaděje jsou dále doprovázeny nejistotou, nerozhodností, ztrátou životních iluzí a osobních perspektiv, vymizením radosti ze života.

Oběť domácího násilí si není jista hodnocením dění kolem sebe a nedokáže rozpoznat, co je správné a co není. Pro okolí se chová nečitelně a nepochopitelně. Naučená bezmoc je stav vyvolaný prožitím skutečných zážitků a oběť domácího násilí je přesvědčena, že události kolem sebe nemůže ovlivnit. (Čírtková, 2014, str. 37 – 38)

*„Naučená bezmoc je obecně definována jako ztráta motivace k jednání, která je způsobena konfrontací jedince s traumatizujícími podmínkami, které nemohl kontrolovat (ovlivnit). Při dalším setkání s traumatizující situací pak chybí jedinci motivace hledat řešení. Dokonce i tehdy, když se jedinec zmůže na reakci a podaří se mu stres redukovat, má potíže uvěřit, že je to důsledkem jeho reakce.“* (Čírtková, 2014, str. 38)

Mezi znaky naučené bezmoci patří motivační deficity, kdy chybí motivace k řešení situace, kognitivní deficity, kdy má oběť domácího násilí snížené schopnosti těžit ze zkušeností a učit se ze svého chování, má zkreslený odhad svých schopností a emocionální či afektivní deficity, kdy je oběť emocionálně nestabilní, úzkostná, depresivní, s pokleslým sebevědomím. (Čírtková, 2014, str. 38)

### 5.3 Posttraumatická stresová porucha

Posttraumatická stresová porucha označuje soubor různých poruch chování a prožívání včetně fyziologických reakcí, které vznikají následkem prožitého extrémního stresového zážitku, přesahujícího běžnou lidskou zkušenost. Nebezpečné situace ohrožující život a zdraví přesahují rámec běžné a subjektivně pochopitelné zkušenosti jedince, proto je velice obtížné se s nimi emocionálně a racionálně vyrovnat. Posttraumatická stresová porucha vzniká jako zpožděná reakce na prožitou situaci, a její příznaky mohou propuknout po delší době od prožitého zážitku. Nedojde-li během prvního měsíce od prožití extrémní situace k odeznívání příznaků, mohou bez psychologické pomoci potíže přetrvávat i několik let od prožití události. Vážně poškozují jedince v soukromém i profesním životě. (Čírtková, 2013, str. 113 – 118; Vágnerová, 2012, str. 431 - 436)

Projevy posttraumatické stresové poruchy je znovuprožívání traumatických situací v podobě flashbacků, poruchy spánku a opakující se noční můry, poruchy příjmu potravy, třes, nevolnost nebo potivost, náhlé pocity opakování se situace, psychická bolest při setkání se s okolnostmi symbolizující zážitek. Nápadné je vyhýbání se podnětům souvisejícím se zážitkem, ztráta zájmu o dříve důležité činnosti v životě, neschopnost rozpomenout se na klíčové momenty situace. Jedinec trpí pocity izolace

a sociálního odloučení, ztrátou životní perspektivy a neschopností přirozeně prožívat city, emocionálním vyčerpáním, vysílením a ochromením. Pozorovatelné jsou stavy úzkosti, strachu, deprese, pocitu viny a studu, zvýšená vznětlivost, přecitlivělost, nerozhodnost, panika, hyperaktivita, nervozita, nebo naopak apatie a netečnost. Základním projevem je snížené sebevědomí a záporné sebehodnocení. Oběti domácího násilí nejsou schopny ventilovat emoce, především hněv. Mají tendence vyhýbat se konfliktům, mají strach z vlastního selhání. Úzkost a deprese je nejčastějším projevem posttraumatické stresové poruchy, dále pak necitlivost na bolest, nevnímání podnětů z okolí, ohraničené ztráty paměti nebo pokřivené měřítko toho, co je ve vztahu normální. (Čírtková, 2013, str. 113 – 118; Vágnerová, 2012, str. 431 - 436)

#### 5.4 Stockholmský syndrom

Poslední, čtvrtá podkapitola je věnována stockholmskému syndromu. Objevení i jméno tohoto syndromu vzniklo na základě skutečné události, kdy v srpnu 1973 došlo k loupežnému přepadení pobočky banky ve Stockholmu ozbrojeným mužem. Prvním hlavním příznakem Stockholmského syndromu uváděným v literatuře jsou pozitivní city rukojmích vůči pachatelům, projevujících se také ochranou pachatelů před policií rukojmími. Druhým hlavním příznakem jsou negativní city rukojmích vůči policii, projevující se jejich podporou požadavků pachatelů a nespoluprací s policií. (Čírtková, 2014, str. 42)

Dnes se reakce rukojmích jeví jako normální reakce na specifickou, extrémně stresující situaci. Mimořádné formy přizpůsobení vyvolávají odůvodněné obavy o vlastní život, ztráta kontroly a pocitu bezmoci, bolest zranění, ale i neuspokojení základních lidských potřeb jako spánek, jídlo apod. Oběť či osoba ohrožená nemá možnost se násilné osobě vyhnout a ze strachu o vlastní život tak dochází k identifikaci s násilnou osobou nebo k regresi, která vzniká totální závislostí. Omezením volného pohybu, rozhodování o svých aktivitách, možnost volby je zcela odkázána na libovůli násilné osoby. Účelovou strategií k přežití a sebezáchově představuje smíření se s osobou, která vyvolává strach. Upíná se k představě, že násilná osoba bude hodná a její idealizace umožňuje vydržet to, co zažívá. Nevěří v důsledku silné fixace na násilné osobě, že by jinde mohla být v bezpečí. (Čírtková, 2014, str. 42 - 43)

## 6. SOCIÁLNÍ SLUŽBA AZYLOVÝ DŮM MÁTA A MOŽNOSTI INTERVENCE V RÁMCI SLUŽBY

V této kapitole budu čerpat z interních zdrojů organizace např. Standardy kvality poskytované služby, vnitřní řády a metodiky, další psaná pravidla.

Azylový dům MáTa v Plzni je zařízení pro rodiny s dětmi. Služba je poskytována v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zřizovatelem Azylového domu MáTa byl od roku 1999 do března 2016 Fond ohrožených dětí. Od dubna 2016 se zřizovatelem stal nástupnický spolek MáTa pro rodinu, z.s., který jsme s kolegyní založily k záchraně Azylového domu MáTa.

Doba poskytování sociální služby azylový dům slouží po dobu překlenutí krizové situace rodiny a zpravidla nepřesahuje 1 rok. Cílovou skupinou jsou rodiny s dětmi, zákonný zástupce s dítětem/děťmi či osoba o ně pečující, těhotná žena starší 18 let. V rámci oblasti domácího násilí je vytvořena zvláštní metodika pro postup pracovníka při jednání s obětí či osobou ohroženou domácím násilím.

Obětem domácího násilí, či osobám ohroženým domácím násilím a jejich dítěti/dětem je v případě nutnosti dána přednost před ostatními zájemci o službu. Služba je poskytnuta neprodleně a bez čekací doby v rámci kapacitních možností AD.

Prvotní informace o situaci zájemce a jeho dětí, které jsou ohrožené domácím násilím, se k pracovníkům AD dostává prostřednictvím prvního telefonického, písemného nebo osobního kontaktu se zájemcem. Není výjimkou, že prvotní kontakt zájemce s pracovníky zprostředkuje pracovník jiné organizace státní i nestátní samosprávy, rodina zájemce, kamarádi, známí apod.

Hlavním cílem práce s oběťmi či osobami ohroženými domácím násilím, které se stanou klienty AD, je zajistit bezpečí, stabilizovat psychický stav a sociální situaci, a navrátit se k životu bez násilí. Dílčími cíli jsou pak zajistit materiální pomoc, psychickou podporu a právní pomoc. Materiální pomocí rozumíme především zajištění bezpečného bydlení, péče o dítě a přístupu ke službám. Psychickou podporou rozumíme poskytování sociálního poradenství, vedení k rozhodnosti, konzultace podporující sebeúctu a sebedůvěru, výchovné poradenství. Právní pomocí rozumíme poradenství v oblasti dětí a jejich opatrovnictví, majetku, finanční a sociální podpory.

Za oběť či osobu ohroženou domácím násilím pracovníci považují osobu, která je bezprostředně ohrožena psychickou, fyzickou, sociální, ekonomickou či sexuální újmou ze strany svého manžela, partnera, rodinných příslušníků či jiné osoby. Základním



pravidlem pro posouzení této skutečnosti je důvěra v pravdivost toho, co zájemce či klient služby pracovníkovi sděluje.

## 6.1 Jednání se zájemcem o poskytování sociální služby

Způsob podání žádosti zájemce o službu může být telefonický, písemný či osobní. Žádat o poskytnutí služby může buď zájemce sám, rodina, známí a přátelé zájemce, pracovník OSPOD nebo pracovník jiné státní či nestátní instituce.

Jedním z možných způsobů prvotního kontaktu pracovníka se zájemcem o službu je telefonický či písemný kontakt. V úvodní fázi telefonického kontaktu se pracovník představí, požádá zájemce o telefonní číslo pro případ přerušení hovoru. Pracovník zmapuje situaci zájemce, zjistí jeho očekávání, představí možnosti pracovníků a poskytne základní sociální poradenství. Snahou pracovníků je navázání přímého osobního kontaktu s obětí či ohroženou osobou. Je sestaven krizový plán po dobu od tohoto kontaktu po osobní konzultaci případně do dalšího kontaktu. Následuje kontakt osobní, kdy je možná účast doprovázející osoby se souhlasem zájemce o službu.

V případě, že se zájemce o službu nemůže dostavit osobně nebo nesplňuje cílovou skupinu AD, je mu nabídnuta možnost využití terénní krizové služby (např. Krizové intervenční centrum Plzeň), a jsou předána důležitá telefonní čísla (Policie, OSPOD, pohotovostní mobilní číslo na pracovníka AD, telefonická linka pro oběti a osoby ohrožené domácím násilím např. Bílý kruh bezpečí, DONA, ROSA). Po ukončení hovoru je tato skutečnost oznámena příslušnému OSPOD dle místa bydliště zájemce v rámci bezpečnosti jeho dítěte/děti.

Dalším způsobem kontaktu pracovníka se zájemcem o službu je kontakt osobní. Zájemce přichází po předchozí telefonické či písemné dohodě nebo bez předchozí dohody. Pokud je doprovázen třetí osobou a souhlasí s její přítomností u osobního rozhovoru, je toto umožněno. Snahou pracovníků je však vždy navázání přímého osobního rozhovoru se zájemcem, z důvodu podání co nejosobnějších informací. Rozhovor může doplnit i doprovázející osoba, může být rovněž požádána o setrvání v jiných prostorech AD, vyhodnotí-li pracovník takovou situaci jako nutnou.

Pracovník zmapuje situaci zájemce, zjistí jeho očekávání, představí možnosti pracovníků a poskytne základní sociální poradenství. Shromažďuje základní informace o situaci zájemce, zjišťuje i další údaje potřebné k vyhodnocení závažnosti domácího násilí pro zvážení, zda je nutné vyjednávat ubytování mimo město Plzeň či nikoliv, tyto

informace zjišťuje i z důvodu případného předání zájemce do jiné služby. Zjišťovanými informacemi jsou forma domácího násilí, jeho intenzita, přítomnost dětí u incidentů, nebo zda se domácí násilí týká i přímo jich, lékařské zprávy z ošetření (případně kdy byl ošetřen a kde), podání trestního oznámení (kolikrát, v jaké době, jakému oddělení Policie ČR, případně zda je v řešení nebo bylo staženo). S kým již zájemce spolupracoval na řešení své situace, případně jaké služby v minulosti již využil (OSPOD, jiné neziskové organizace, poradny, psycholog – psychiatr apod.); rodinná situace zájemce (rodiče, sourozenci, další příbuzní), okolí zájemce a sociální situace jeho i dítěte/děti (zaměstnání, škola – mateřská škola dětí, lékaři apod.); finanční a bytová situace (vlastní příjem, dávky státní sociální podpory, přístup do současného obydlí – smlouva, klíče od bytu/domu); situace týkající se soudních sporů o děti (rozvod, úprava výchovy a výživy). Zájemce je seznámen s tím, že nelze z důvodu nízkého zabezpečení budovy poskytnout utajené bydlení, s podmínkami pobytu v době od přijetí do vyjednání utajeného bydlení v jiném zařízení. Je vždy upozorněn na důsledky případného neřešení své situace (povinnost pracovníků v rámci sociálně-právní ochrany dětí ohlásit příslušnému orgánu tuto skutečnost, možnost zhoršení celé rodinné situace).

V průběhu rozhovoru pracovník využívá Principy jednání pracovníka Azylového domu MáTa při konzultaci s ohroženou osobou a Zásady vedení rozhovoru pracovníka Azylového domu MáTa s ohroženou osobou. Pracovník průběžně vyhodnocuje informace, nabízí možnosti řešení a společně se zájemcem v rámci sociálního poradenství plánuje další kroky, kterými může být poskytnutí krizové intervence, odkázání na jinou pobytovou sociální službu, která bude vzhledem k jeho situaci vhodnější, odkázání na jinou službu poskytující právní poradenství a pomoc obětem trestných činů, podpora při hledání zdrojů v rámci jeho přirozeného prostředí nebo podání písemné žádosti zájemce o poskytnutí sociální služby AD.

V případě podání písemné žádosti zájemce a plné kapacity AD, nebo při odmítnutí služby AD zájemcem samotným je mu nabídnuta možnost využití jiného zařízení či služby pro oběti a osoby ohrožené domácím násilím (ubytovny pro rodiny s dětmi, azylové domy pro rodiny s dětmi, kontakt pracovníka OSPOD, kontakt na pracovníky poraden a organizací zabývajících se problematikou domácího násilí). Se zájemcem je sestaven bezpečnostní plán, je předán telefonický kontakt na pracovníka AD a další důležitá telefonní čísla. Je stanoven další termín osobní konzultace k zajištění následné podpory zájemce v případě jeho zájmu a v případě, že v dohledné době se uvolní pokoj/byt na AD a službu bude možné zahájit (cca do 14 dnů), zde může být po dohodě

poskytnuta krizová intervence, sociální poradenství či motivační rozhovory týkající se řešení situace zájemce ohledně domácího násilí.

V případě volné kapacity a splnění vnitřních kritérií AD je po vyhodnocení žádosti, s okamžitou platností zájemci poskytnuto ubytování a začíná poskytování sociální služby.

## 6.2 Jednání s klientem

Při přijetí klienta do služby jsou sepsány a podepsány neodkladné formalities potřebné pro zahájení poskytování služby a zajišťující její klidný průběh v rámci bezpečnosti zařízení. Těmito formalitami jsou Smlouva o poskytování sociální služby, Dodatek ke smlouvě o poskytování sociální služby AD obsahující mimořádná bezpečnostní opatření (vyhledávání oběti či ohrožené osoby na AD osobou násilnou, změna zakázky klienta v průběhu poskytování služby vůči AD, zákaz návštěv násilné osoby v objektu AD), Souhlas ke shromažďování a uchovávání citlivých údajů a dat, Prohlášení o bezinfekčnosti, Bezpečnostní plán (viz podkapitola 6.3), Podmínky pobytu klienta v době od přijetí do vyjednání utajeného bydlení v jiném zařízení nebo podmínky pobytu stanovené ve Smlouvě o poskytování služby a Dodatku ke smlouvě. Klient je rámcově seznámen s Ubytovacím řádem AD, při předání bytové jednotky do užívání klienta je podepsán Formulář pro převzetí a předání pokoje/bytu, jsou zapůjčeny lůžkoviny, ložní povlečení, prostěradla, ručníky, základní kuchyňské nádobí a potřeby. V případě potřeby je klient dle možností AD vybaven základními potravinami, hygienickými prostředky, potřebami a ošacením pro něj i dítě/děti. V mimořádné situaci je možné zapůjčit klientovi určitý finanční obnos z pokladny AD na zajištění základních potřeb. Zanechal-li klient v místě bydliště důležité dokumenty včetně osobních věcí, lze využít v nejbližších dnech k jejich vyzvednutí osobního doprovodu pracovníka AD za asistence Policie ČR, kterou v místě bydliště klienta vyjednává pracovník.

V rámci dlouhodobé spolupráce s obvodním oddělením PČR Vinice Plzeň, pracovník v případě nutnosti zhruba popíše situaci AD a požádá příslušníka oddělení o pomoc a spolupráci, ve formě častějšího dohledu nad AD při pravidelných obchůzkách a případného nutného zásahu. Tento krok lze učinit kdykoli i několikrát v průběhu ubytování klienta. Pracovník kontaktuje příslušné oddělení sociálně-právní ochrany dětí v místě bydliště klienta a informuje o přijetí klienta a jeho dítěte/děti do služby, zároveň sdělí informace týkající se dalšího průběhu služby a dohodnutých kroků s klientem. Pokud je klient z jiného města, kontaktuje pracovník také OSPOD ÚMO 1 Plzeň.

Vedoucím, v případě jeho nepřítomnosti zástupcem vedoucího AD, je vydáno pro pracovníky sloužící v nepřetržitém provozu bezpečnostní opatření, týkající se chodu azylového domu v rámci situace klienta a násilné osoby. Se základními body tohoto bezpečnostního opatření je seznámen také klient sám a v případě nutnosti s některými body i další klienti.

V následujících dnech je pracovník s klientem v intenzivním osobním kontaktu, vždy s ohledem na jeho zdravotní i psychický stav. Využívá svých vědomostí, praktických zkušeností, informací a zkušeností získaných v průběhu kurzů, psaných pravidel, interních předpisů, apod. Při konzultacích zjišťuje situaci klienta a dětí ohledně fyzického i psychického stavu; situaci ohledně opuštěného obydlí (např. smlouva), situaci v zaměstnání, lékařskou péči a případně specializovaná lékařská oddělení, školní docházky dítěte/děti, finančního zajištění. Součástí konzultací je i poskytnutí krizové intervence pracovníkem a podrobnější zjišťování rozsahu průběhu domácího násilí. V rámci konzultací je klient motivován k aktivnímu řešení své situace, a společně s pracovníkem plánují další kroky. Na základě předchozí dohody s klientem může pracovník kontaktovat zaměstnance spolupracujících organizací a vyjednávat v jeho zájmu a v zájmu jeho dítěte/děti.

Pokud je situace klienta neměnná a násilná osoba jej začne vyhledávat, jsou klientovi nabídnuty všechny možnosti výše uvedené, ale začíná vyjednávání utajeného bydlení v zájmu bezpečnosti jeho samotného, dítěte/děti, ostatních klientů s dětmi i zaměstnanců AD, a pracovník se řídí vhodnými přílohami dokumentu Metodiky pro práci s obětí či osobou ohroženou domácím násilím. V průběhu poskytování služby AD dochází i ke změnám v zakázce klienta, kdy se klient již necítí být násilnou osobou ohrožen a chce s ní být v kontaktu. V tomto případě jsou klientovi připomínány důsledky jeho rozhodnutí, je upozorněn na situace, které mohou nastat včetně ukončení poskytování služby AD. Nadále je motivován k řešení situace, jsou s ním vedeny intenzivní konzultace a plánování jednotlivých kroků, pracovník se řídí přílohami tohoto dokumentu.

V případě, že se klient necítí ohrožen a násilná osoba jej nevyhledává ani nekontaktuje, se pracovník řídí Standardy poskytování sociální služby Azylového domu MáTa. Pracovník směřuje svou práci s klientem k ustálení situace, podporuje jej v dalších krocích, čímž ho motivuje, zvyšuje jeho sebevědomí a chuť vrátit se do běžného způsobu života. Klientovi je nabídnuta podpora při řešení bytové situace, při hledání zaměstnání, je zajištěno odborné poradenství v oblasti právní, dluhové či v oblasti lékařské péče.

Nedílnou součástí dalších kroků je upevňování či znovunavázání sociálních kontaktů a kontaktů s rodinou klienta a poskytování výchovného poradenství. Pracovník poskytuje klientovi podporu při řešení situace formou doprovodů k vyřízení potřebných záležitostí, dokladů a písemností.

### 6.3 Bezpečnostní plán

Bezpečnostní plán sestavuje pracovník společně s klientem a slouží k zajištění bezpečného odchodu oběti domácího násilí z domácnosti s násilnou osobou, případně k bezpečnému žití ve společné domácnosti, pokud není oběť domácího násilí rozhodnuta z této domácnosti odejít. K vypracování bezpečnostního plánu je potřeba:

- Jednoduchými dotazy zjistit styl, povahu a okolnosti útoků
- Dotázat se na možnosti zajištění pomoci
- Podle okolností vytvořit spolu s klientem sled jednoduchých kroků
- Myslet kreativně
- Oběť či osoba ohrožená musí věřit v bezpečnostní plán
- Někdy má významný účinek i bezvýznamná maličkost

Plánování bezpečí, pokud zůstává oběť domácího násilí ve společné domácnosti s násilnou osobou:

- Mějte u sebe vždy důležitá telefonní čísla
- Mějte na jednom místě (např. v kabelce či tašce, kterou si můžete vzít vždy s sebou) peníze, doklady, mobil nebo telefonní kartu
- Důležité doklady, náhradní klíče či základní oblečení si uschovejte u někoho, komu důvěřujete nebo v zaměstnání
- Promyslete si, kam můžete v případě akutního nebezpečí odejít (k rodičům, kamarádce, do krizového centra či azylového domu)
- Promyslete si únikovou cestu z bytu, nezůstávejte s partnerem o samotě na místech bez možnosti úniku (koupelny, kuchyně atp.)
- Řekněte někomu o tom, co se u vás doma děje

- Požádejte sousedy o pomoc, dohodněte si s nimi nějaký signál, po kterém přivolají policii
- Jste li v nebezpečí, volejte policii – 158, případně linku 112

Plánování bezpečí po odchodu z násilného vztahu:

- Pokud odcházíte s dětmi, zanechte doma krátkou zprávu, že z důvodů stupňujícího se násilí odcházíte na dočasnou dobu i s dětmi na neutrální místo.
- Sdělte písemně majiteli domu či bytu, že se nevzdáváte nároku na byt, ale že jste nucena jej z důvodu ochrany a bezpečí pro stupňující se násilí dočasně opustit.
- Otce informujte písemně přes Oddělení sociálně právní ochrany dětí o zdravotním stavu nezletilých dětí. Toto oddělení by vám mělo být nápomocné a nesdělovat místo vašeho pobytu, pokud jste v utajeném azylovém zařízení, a pomoci vám podniknout právní kroky spojené s podáním žádosti o svěření nezletilých dětí do vaší péče.
- Zůstáváte-li ve svém bytě, můžete, pokud nemá partner v bytě trvalé bydliště: vyměnit zámek, instalovat bezpečnostní zámky a dveře (pokud tam trvalé bydliště má, výměnou zámku byste se mohla dopustit trestného činu).
- Promyslete si, koho můžete informovat o tom, že s partnerem již nežijete a pokud by se objevil poblíž domu nebo dětí, aby zavolali policii (např. když zamezuje dětem nebo vám ve vstupu do domu)
- Informujte osoby, které jsou v kontaktu s vašimi dětmi (mateřská škola, školka, kroužky), kdo je oprávněn vyzvedávat je.
- Vyhýbejte se místům, kam jste obvykle s partnerem chodívali nebo kde je vysoká možnost toho, že se potkáte.
- Pokud na vás partner čeká před zaměstnáním apod., vycházejte bočním východem, měňte trasu cesty domů, pokud by vás sledoval, jděte na policii.

Seznam věcí, které při odchodu nesmím zapomenout:

- občanský průkaz, pas
- rodné listy (můj i dětí)
- průkaz zdravotní pojišťovny
- lékařské zprávy

- peníze, kreditní a vkladní knížky
- klíče od bytu, auta, kanceláře
- řidičský a technický průkaz
- léky
- náhradní oblečení
- oddací list
- nájemní smlouvu
- oblíbená hračka dítěte
- dokumenty o hypotéce
- předměty citové hodnoty

## 6.4 Vyjednávání utajeného bydlení

Ve fázi dojednávání utajeného bydlení klienta je nutné myslet na závažnost tohoto kroku klienta. Klient opouští to, co roky budoval jen se základními věcmi a do budoucna bude začínat znovu, má zde svou rodinu, vytvořenou sociální síť, často je vydírán ze strany násilné osoby ztrátou dětí a neví, co ho v neznámém prostředí čeká a jak sám všechno zvládne. Důležité je podrobné vysvětlení principu utajeného bydlení a výhody využití služeb odborných pracovníků; ubezpečení klienta, že po stabilizování situace nemusí zůstat v místě utajeného bydlení, vždy má možnost vrátit se zpět a nepřichází tímto krokem o jemu blízké lidi; je pouze na jeho rozhodnutí, zda tuto možnost využije. Zároveň je nutné sdělit i důsledky jeho případné nečinnosti s ohledem na dítě/děti a psychického i fyzického zdravotního stavu všech osob, kterých se probíhající domácí násilí dotýká ať přímo či nepřímo.

Organizacemi poskytující utajené bydlení jsou Magdala (projekt Arcidiecézní Charity) a ACORUS (azylový dům) v Praze. Přijetí do programu azylového domu ACORUS probíhá na základě podání písemné žádosti o přijetí, kterou lze vyžádat od pracovníků, není zde však jistota možnosti urychleného přijetí. Potřebné informace pracovník získá při kontaktování této organizace.

Podrobněji se budu věnovat projektu Magdala, který je využíván častěji. Má svou centrálu v Praze a přes ni dochází k prvotnímu kontaktu vyjednávání utajeného pobytu klienta. Přímá práce s oběťmi a ohroženými osobami je provozována pracovníky oblastních středisek. Další funkcí centrály je jednotná adresa uváděná pro zasílání pošty,

ta je pak dále rozesílána na jednotlivá střediska k předání klientům. Tímto je zaručeno utajení pobytu oběti či ohrožené osoby i před státními institucemi.

Při prvotním vyjednávání utajeného bydlení dochází k předání základních informací problému klienta a jeho dětí, vyjednání azylového domu v oblastní charitě, upřesnění data a času ubytování klienta, dohoda o dopravě klienta na místo a o formálních záležitostech, které je nutné před jeho odjezdem zařídit v místě bydliště klienta

V rámci bezpečnosti pracovníků vyjednávajících utajené bydlení, není ani jim sděleno místo následného bydlení klienta. Je dohodnut doprovod klienta na vyhledaný dopravní spoj z Plzně; nebo přiblížení klienta na předem dohodnuté místo, kde si jej převezmou pracovníci Magdaly a dopraví ho na vyjednané místo – v těchto případech je pracovníkům Magdaly předáno telefonní číslo klienta. V mimořádných případech může dojít k převozu klienta pracovníky AD až na místo určení.

Dohodnutá pobytová služba plní pouze funkci ubytovací, přímou práci s ohroženými osobami provádí tým pracovníků Magdaly. Jedná se o sociální pracovníky, psychoterapeuty, psychology, speciální pedagogy a návazné státní služby psychiatrické a lékařské péče.

Vše potřebné k zajištění finančních prostředků, řešení soudních sporů mezi partnery či manželi, soudních sporů o dítě/děti, záležitostí týkajících se domácího násilí apod. je s klientem pak řešeno na místě již pracovníky Magdaly

Spolupráce pracovníků AD MáTa a klienta tímto nemusí končit, v mnoha případech zůstávají pracovníci s klientem i po jeho odchodu v kontaktu přes návaznou organizaci (respektují však jejich pravidla a jsou jim nápomocni), a mohou klienta v případě potřeby dojednání soudních či jiných záležitostí v Plzni doprovodit na příslušná místa, zajistit hlídání jeho dítěte/děti na AD a poskytnout tak návaznou podporu, pomoc a zajistit bezpečný průběh návštěvy Plzně.

Pracovník AD zachovává v rámci bezpečnosti všech mlčenlivost, zná-li následné místo pobytu klienta před všemi zaměstnanci státních i nestátních institucí, i před klientem samotným.

Klient se informací o čase odjezdu dozvídá cca půl hodiny před uskutečněním, informací kam pojedje, se dozvídá ve služebním voze AD či před nástupem do hromadné dopravy – v tomto případě je mu sděleno pouze místo, kde má vystoupit. Pracovník AD důkladně zváží nutnost osobního doprovodu k tomuto spoji, případně žádost o součinnost PČR.



## 6.5 Spolupracující organizace

V rámci řešení situace klienta jako oběti domácího násilí pracovník spolupracuje s řadou dalších zaměstnanců v oblasti státní i nestátní samosprávy, ať osobně při doprovázení klienta nebo telefonicky v podobě vyjednávání předem dohodnutých kroků s klientem, či s žádostí o odbornou radu. Pro vysvětlení a představu činnosti organizace, možné pomoci, podpory a následné péče o klienta, níže uvádím přehled, stručný popis a webové stránky nejčastěji kontaktovaných organizací.

Poradna Magdala poskytuje terénní i ambulantní služby osobám, které se ocitly v tíživé životní situaci. Poradnu lze využít v rámci celorepublikové sítě a zaměřuje se zejména na oběti domácího násilí, oběti obchodu s lidmi a osoby v krizi. Jako jedna z mála poskytuje službu utajeného bydlení (viz výše). *Magdala* [online]. [cit. 2017-04-06]. Dostupné z: <http://praha.charita.cz/sluzby/magdala/>

Acorus je organizace založená na pomoc osobám ohroženým domácím násilím. Zřizuje nejen krizovou pomoc, ale i vlastní azylový dům, poskytuje sociální, ale i právní poradenství a provozuje Centrum LOCIKA, které je zaměřeno na práci s celým rodinným systémem, zejména pak na děti, které zažívají domácí násilí. *Acorus* [online]. [cit. 2017-04-06]. Dostupné z: <http://www.acorus.cz/>

Bílý kruh bezpečí poskytuje bezplatnou pomoc obětem a svědkům trestných činů na celém území České republiky. Jeho pobočky najdeme v řadě českých měst. Provozují bezplatnou nonstop linku první pomoci obětem a svědkům trestných činů a dále pak bezplatnou nonstop linku DONA, která je určena obětem domácího násilí. *Bílý kruh bezpečí* [online]. [cit. 2017-04-06]. Dostupné z: <http://www.bkb.cz/>

Člověk v tísni je celorepublikově působící organizace. Zaměřují se na terénní práci a vyhledávání osob, které jsou v tísnivé životní situaci. Velmi propracované mají dluhové poradenství. Za zmínku stojí projekt Jeden svět ve školách, který působí v rámci primární prevence. *Člověk v tísni* [online]. [cit. 2017-04-06]. Dostupné z: <http://www.clovekvtisni.cz/cs>

V rámci péče o klienta je nutné často spolupracovat s více odborníky (psychologové, psychiatři, psychoterapeuti...), aby byla zajištěna komplexnost poskytované služby a hlavně aby se klientovi dostalo toho, co reálně potřebuje k překonání těžkého životního období. S klientem se tedy nepracuje jen na praktických věcech ohledně řešení jeho situace, ale i na jeho psychice. Jen člověk, který má

zpracované uplynulé události se může opět zapojit do běžného života a nesklouznout k předchozím vzorcům chování.

Důležitá je rovněž spolupráce s Orgánem sociálně právní ochrany dítěte, která je zřízena při Městských úřadech, Magistrátech apod. Ruka těchto pracovníků sahá dále než ruka zaměstnanců sociálních služeb a je v zájmu klienta navázat dobrou spolupráci. Vždy však v plném vědomí klienta – nikdy nejednáme za jeho zády.

Často je nezbytné navázat spolupráci i s Policií České republiky. Je vhodné nenásilně podporovat klientku - oběť domácího násilí, aby v rámci řešení své situace podala trestní oznámení na osobu násilnou. Na žádost klientky je možné doprovodit ji k podání trestního oznámení či být jí nablízku při prováděných výsleších. Rovněž se vyplácí mít navázané dobré vztahy s jednotlivými policisty, kteří pak lépe reagují na naše upozornění, že je v daném případě nutno postupovat opatrně, či čeho se v danou chvíli ještě vyvarovat.

### 7. VÝZKUMNÝ PROBLÉM

V teoretické části práce jsme si ujasnili používané pojmy. Dále byl čtenář seznámen s různými typy domácího násilí, s jeho cyklem a fázemi, s vlivem, jaký má na oběti a osoby ohrožené. Cílem praktické části pak bude ověření správnosti metodických postupů práce s osobami ohroženými domácím násilím na Azylovém domě MáTa. Výzkumné šetření kvalitativního charakteru bude realizováno pomocí polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky organizací zabývajících se prací s oběťmi a osobami ohroženými domácím násilím a dále pak pro srovnání s pracovníky jiného azylového domu (určeného pro stejnou cílovou skupinu jako Azylový dům MáTa).

Výzkumným problémem tedy je: „Ověření správnosti metodických postupů práce s osobami ohroženými domácím násilím na Azylovém domě MáTa.“

## 8. METODIKA VÝZKUMU

Pro praktickou část byl zvolen v souladu s cílem kvalitativní výzkumný přístup. Otázky byly předem zpracovány na základě stanoveného výzkumného problému, a pokud bylo potřeba, byly na místě doplněny dalšími, které mi přišly k tématu důležité. Užila jsem metodu polostrukturovaného rozhovoru, který byl proveden pomocí osobních či telefonických rozhovorů. Vzhledem k citlivým informacím z interních předpisů jednotlivých organizací byly rozhovory anonymní. Vybráni byli ochotní pracovníci z reprezentativního vzorku organizací se stejným zaměřením jako Azylový dům MáTa (stejná cílová skupina). Výsledky z rozhovorů jsem převedla do porovnání u jednotlivých otázek a celkového shrnutí kvalitativního šetření. Na závěr jsem uvedla ochotu pracovníků z oslovených organizací a služeb vyjádřit se k danému tématu.

Jelikož je cílem bakalářské práce zjistit, zda je na Azylovém domě MáTa správně nastavena metodika práce s oběťmi a osobami ohroženými domácím násilím, zvolila jsem následující výzkumné otázky:

1. Má vaše organizace/služba pevně stanovenou vnitřní metodiku práce?
2. Je část této metodiky věnována osobám ohroženým domácím násilím?
3. Tvoříte s klienty z oblasti domácího násilí bezpečnostní plán, a jak případně vypadá?
4. Jak probíhá práce s osobami ohroženými domácím násilím ve vaší organizaci/službě?

## 9. KVALITATIVNÍ VÝZKUM

Strauss a Corbinová (1999) uvádí, že kvalitativní výzkum spočívá v získání informací od jedince, v jeho přirozeném prostředí, či v prostředí, kde se daný jedinec cítí příjemně a bezpečně, což nám umožňuje hloubkový vhled. Přesto informace, které od daného jedince dostaneme, nemusí být obecně platné, což můžeme považovat za jednu z nevýhod výzkumu. Další problém, na který bychom se měli zaměřit, je ten, že výzkum může často nabýt subjektivního dojmu, podle zkušeností a představ výzkumníka. Z toho vyplývá, že je velmi obtížné ověřit vzniklé hypotézy či teorie. K omezení těchto problémů by kvalitativní výzkum měl obsahovat informace z různých zdrojů.

*„Termínem kvalitativní výzkum rozumíme jakýkoliv výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických procedur nebo jiných způsobů kvantifikace. Může to být výzkum týkající se života lidí, příběhů, chování, ale také chodu organizací, společenských hnutí nebo vzájemných vztahů.“* (Strauss, Corbinová, 1999, str. 10)

## 10. VÝZKUMNÉ METODY

Pro účely bakalářské práce byl použit polostrukturovaný rozhovor s pracovníky vybraných organizací. Rozhovory byly uskutečněny buď při osobním setkání či v rámci telefonátu (jak daní pracovníci preferovali). Byl dán prostor pro vyjádření vlastních názorů a zkušeností daných pracovníků.

Metodu rozhovoru můžeme rozdělit do dvou částí – otázek a odpovědí, jejichž pomocí můžeme zjistit informace pro daný okamžik, které však mohou být subjektivně zabarvené a ovlivněné. Rozhovor by tak měl být prováděn v klidném a příjemném prostředí, kde se má dotazovaný možnost soustředit se na své odpovědi. Rozhovor může mít různé formy, může být strukturovaný, polostrukturovaný nebo nestrukturovaný. První varianta spočívá v danosti otázek a odpovědí, poslední varianta pak je v podstatě volné vyprávění, do kterého jen zřídka zasahujeme případnými doplňujícími dotazy. Polostrukturovaný rozhovor pak je kombinací obou zmíněných variant.

Polostrukturovaný rozhovor bývá nejčastěji volenou variantou, avšak je poměrně technicky obtížný. Předpokládá se, že by tazatel měl mít dopředu připravené okruhy otázek, nebo pak přímo konkrétní otázky, které však v průběhu rozhovoru bude doplňovat dalšími, které mohou být také dopředu připravené, či které tazatele aktuálně napadnou. Na pořadí položených otázek nezáleží, je vhodné je pokládat tak, aby navazovaly na plynulý tok rozhovoru. V případě, že je nám něco nejasné, necháme si případné neporozumění vyjasnit, či upřesnit dané informace. Tazatel si buď zapisuje odpovědi do archu, popřípadě si se svolením respondenta pořídí záznam rozhovoru, který pak přepíše. (Miovský, 2006)

## 11. CHARAKTERISTIKA RESPONDENTŮ A ROZHOVORY

V rámci výzkumu bylo osloveno několik různých organizací. K rozhovoru pak svolili pracovníci organizací a služeb zaměřených na práci s oběťmi domácího násilí Acorus a Magdala a dále pak pracovníci pobytových služeb se stejnou cílovou skupinou jako Azylový dům MáTa – tedy Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísní, Azylový dům Klatovy, Azylový dům pro ženy a Azylový dům Domažlice.

Každý jednotlivý azylový dům má jiného zřizovatele, jelikož lze předpokládat, že v rámci jednoho zřizovatele budou nastavena stejná interní pravidla pro všechny provozované služby. Acorus je samostatnou organizací, Magdala je projektem Arcidiecézní charity Praha, Domov sv. Zdislavy zřizuje Městská charita Plzeň (v provozu jsou dvě pobočky v Plzni, pobočka v Klatovech a pobočka v Domažlicích), Azylový dům Klatovy provozuje Městský ústav sociálních služeb Klatovy, Azylový dům pro ženy je službou provozovanou zapsaným spolkem Naděje a Azylový dům Domažlice je zřízen Diecézní charitou Plzeň.

Po nakontaktování jednotlivých zmíněných organizací, se mi podařilo získat vždy jednoho respondenta z každé služby, byl dohodnut způsob provedení rozhovoru, který danému respondentovi vyhovoval a následně byl domluven datum a čas, kdy se buď do organizace osobně dostavím, nebo kdy se respondentovi ozvu telefonicky a kdy pro mě bude mít vyhrazen čas.

Azylové domy jsem zvolila z Plzeňského kraje, tedy z místa, kde reálně působí i Azylový dům MáTa. Acorus a Magdala pak mají sídlo v Praze.

### 11.1 Acorus

Acorus, jak již jsem uvedla v teoretické části v podkapitole o spolupracujících organizacích, je organizace založená na pomoc osobám ohroženým domácím násilím. Zřizuje nejen krizovou pomoc, ale i vlastní azylový dům, poskytuje sociální, ale i právní poradenství a provozuje Centrum LOCIKA, které je zaměřeno na práci s celým rodinným systémem, zejména pak na děti, které zažívají domácí násilí. Organizace sídlí v Praze pod utajenou adresou k zajištění bezpečí klientů.

Z rozhovoru s pracovníci Acorusu vyplývá, že vnitřní metodiku práce mají v rámci organizace pevně danou a vyvíjejí ji už od vzniku organizace. Metodika je pro ně velmi důležitá, neboť jak říká pracovnice: „*Usnadňuje mi moji práci, vím, co si můžu*

*dovolit, kde začínají i končí moje povinnosti. Myslím, že i pro klienty je pak služba srozumitelnější.“ Poměrně velkou část metodiky tvoří metodika zaměřená na práci s oběťmi a osobami ohroženými domácím násilím. Její tvorba nebyla pouhou formalitou, ale podle pracovnice: „...její tvorba vycházela z praxe a postupně jsme ji upravovali tak, aby odpovídala cíli, kterého se snažíme s našimi klienty dosáhnout.“ Rovněž mají v této organizaci rozdělenou metodiku dle konkrétní služby – tedy zvlášť pro krizovou pomoc, zvlášť pro azylový dům. Důvodem je, že: „...snažili jsme se, aby metodika kopírovala problematiku každé služby co nejvěrněji.“*

V rámci organizace je standardní péčí o klienty vytvářet bezpečnostní plán a to dokonce i se žadateli, které nemohou právě z kapacitních důvodů ubytovat a jsou nuceni je odkázat na jinou službu. Pracovnice uvádí, že: „...v bezpečnostním plánu je pro nás hlavní ošetřit bezpečnost oběti a případných dětí.“ Je tam tedy například upraveno: „...že oběť by se neměla sama pohybovat po městě, nutnost lékařských zpráv z napadení, v pokročilém stádiu často i obyčejný popis denního řádu, včetně časů jídla a pitného režimu.“

Prvotní práce s klientem spočívá právě ve vytvoření alespoň základního bezpečnostního plánu, aby byl klient ochráněn. Pracovníci pak mapují situaci v rodině a zjistí možnosti a kapacitu klienta. Zde bych zmínila zásadní myšlenku, která v rozhovoru padla: „Je zbytečné předávat klientovi ve špatném psychickém stavu nějaké složitější informace, protože s nimi není schopný pracovat a nejspíš by si je později ani nepamatoval.“ S klientem tedy mluví jednoduše a respektují jeho psychickou kapacitu. Důležité je nemít vysoké nároky a nabízet nápomocnou ruku i k běžným činnostem. Hlavním bodem pak vždy je, zajistit klientovi bezpečné prostředí, aby si mohl odpočinout a nabrat síly. Pracovnice zmínila i velký přínos „obyčejného“ chválení: „Hodně chválíme i drobné pokroky, jako že se klientka například učesala, nebo že uvařila oběd.“ Za základ pak pracovnice považuje navázání spolupráce mezi klientem a psychologem nebo psychoterapeutem, protože: „...jen pokud bude klient v dobré psychické pohodě, lze s ním dále pracovat.“ Závěrečnou myšlenkou pracovnice pak je: „S klienty z domácího násilí pracujeme každý den, ale zároveň je nepřetěžujeme. Motivujeme je k tomu, aby začali nový život bez agresora.“



## 11.2 Magdala

Stejně jako Acorusu, jsem se projektu Magdala věnovala již v teoretické části bakalářské práce. Magdala poskytuje terénní i ambulantní služby osobám, které se ocitly v tíživé životní situaci. Poradnu lze využít v rámci celorepublikové sítě a zaměřuje se zejména na oběti domácího násilí, oběti obchodu s lidmi a osoby v krizi. Jako jedna z mála poskytuje službu utajeného bydlení, kdy využívají azylových domů umístěných na Moravě, které mají utajené adresy.

Při rozhovoru s pracovnící jsem zjistila, že Magdala má podrobně stanovenou vnitřní metodiku práce a velmi rozsáhlou část pak tvoří metodika práce s oběťmi domácího násilí, ve které je mimo jiné upraveno právě i poskytované utajované bydlení. Pracovnice Magdaly považuje nastavení metodiky za důležité i pro samotné pracovníky: *„Máme pak s kolegyněmi všechny stejný přístup ke klientům a vše je přehlednější...je fajn mít něco nastvené, protože se o to s kolegyněmi můžeme opřít.“*

V metodice je zakotvená i tvorba bezpečnostního plánu. Pracovníci se v bezpečnostním plánu věnují jednotlivým krokům, které by měl klient z domácího násilí podniknout, ať už sám nebo za asistence pracovníků. Konkrétně je pak v bezpečnostním plánu zmíněno: *„...jaké dokumenty by si klient neměl zapomenout vzít k sobě, takže například občanský průkaz, rodný list svůj i dětí, nájemní smlouvu, pokud je vedena na klienta...opustit domácnost, kde je agresor, zajistit lékařské zprávy o zraněních na těle, podat trestní oznámení...“*

Bezpečnostní plán je zpracováván se všemi žadateli, avšak je přizpůsobován konkrétní situaci a tomu, o jakou službu má žadatel zájem (terénní, pobytovou, ambulantní). Při terénních a ambulantních službách je kladen největší důraz na ošetření bezpečí a možnost rychlého útěku z dosahu agresora, *„...pokud s tím klient souhlasí, doporučujeme se třeba domluvit se i se sousedy, aby například zavolali policii, pokud by došlo ke krizové vyhocené situaci.“* V práci s klienty pak pracovníci Magdaly často využívají vlastní či externí pracovníky v oblasti psychologie, psychiatrie a psychoterapie. Podle pracovnice, je: *„...vždy důležité dát klienty aspoň trochu psychicky do pořádku.“* Od prvních okamžiků s klienty pracují odborníci na jejich psychickém stavu a sociální pracovnice zase zajišťují formální věci, jako je zajištění dětí, právní postup věcí, finance formou dávek... Pokud je situace obzvlášť vyhocená, nebo agresor obzvlášť nebezpečný, je klientům doporučeno využít utajeného bydlení. *„Dá to klientce možnost*

*začít s čistým štítem, nepotkávat známé, nebýt v prostředí, kde měla zažité sklony k určitému chování.“*

### 11.3 Domov sv. Zdislavy

Domov sv. Zdislavy je pobytová sociální služba azylového domu. Je umístěna přímo v Plzni a je určena pro matky s dětmi, které se ocitnou v nouzi, jsou ohroženy společensky nežádoucími jevy či se stanou oběťmi domácího násilí. V rámci kapacity je možné přijmout do služby i těhotné ženy. *Domov sv. Zdislavy* [online]. [cit. 2017-04-03]. Dostupné z: <http://www.mchp.cz/vyhledavani-v-adresari/?s=domov-sv-zdislavy#directory-detail>

Z rozhovoru s pracovnící jsem zjistila, že v Domově sv. Zdislavy využívají vnitřní metodiku práce obecně zpracovanou Městskou charitou Plzeň, jelikož tento zřizovatel provozuje více azylových domů. Pro samotné pracovníky je to spíše nevýhoda, neboť: *„...v určitých oblastech je dost obecná a musíme si ji přizpůsobit našemu pracovišti.“*

Domácímu násilí není věnována žádná speciální část. Sice je práce s touto cílovou skupinou zmíněna, ale metodika se jí nijak blíže nevěnuje. Pracovnice to řeší tím, že: *„...hodně často tyto případy probíráme s kolegyněmi a řešíme je, až když nastanou.“* Dle slov pracovnice jim toto výrazně ztěžuje práci, protože *„...nikdo pořádně neví, co má dělat.“*

Bezpečnostní plán s klienty netvoří, pracovnice je toho názoru, že žádný plán není potřeba a po ubytování s nimi běžně pracují. *„U klientek se snažíme nedělat velké rozdíly a poskytovat stejnou péči všem. Klientky se snažíme co nejrychleji zapojit do komunity, aby si našly přítelkyně mezi ostatními klientkami a mohly s nimi trávit čas a povídat si.“* Práce s klienty se podle pracovnice zaměřuje zejména na finanční zajištění domácnosti pomocí dávek hmotné nouze a motivování klientek k nalezení zaměstnání a vyřešení bydlení. Klientky k podání trestního oznámení na agresora přímo nevedou, pouze je podporují, pokud již trestní oznámení podáno bylo. Závěrem pracovnice dodává, že: *„Často se stává, že jakmile se klientka trochu zmátoří, tak se vrací ke svému partnerovi.“*

## 11.4 Azylový dům Klatovy

Posláním Azylového domu Klatovy je předcházet sociálnímu vyloučení osob, které jsou ohroženy nastalou krizovou situací. Cílem je pak uvést klienty do běžného života, do pracovního procesu, pomoci jim nalézt vlastní bydlení. Cílovou skupinou azylového domu jsou rodiny s dětmi, etnické menšiny, osoby v krizi a oběti domácího násilí. *Azylový dům Klatovy* [online]. [cit. 2017-04-03]. Dostupné z: <http://www.klatovynet.cz/muss/azylovedomy.asp>

Z rozhovoru vyplynulo, že i v Azylovém domě v Klatovech se pracovníci řídí vypracovanou vnitřní metodikou práce, kde je dle slov pracovníce určitá část věnovaná práci s oběťmi domácího násilí.

Při dotazu na tvorbu bezpečnostního plánu pracovníce uvedla: *„Žádný plán netvoříme, s klienty normálně pracujeme. Na co mají nárok, vědí ze smlouvy o poskytování sociálních služeb a z ubytovacího řádu.“*

V rámci práce s klientem se dle pracovníce zaměřují zejména na cíl samotné služby azylového domu, tedy poskytnutí ubytování, zajištění základního vybavení domácnosti, pomoc s vyřízením dávek hmotné nouze. *„V případě potřeby může klient využít hodin přítomnosti sociální pracovníce a sdělit problém, se kterým by potřeboval pomoci.“* Dle pracovníce se klienty snaží vést k co největší samostatnosti. Na doplňující dotaz, zda se některá jejich klientka vymanila z domácího násilí, mi pracovníce sdělila, že za dobu, co tam pracuje, si nepamatuje, že by se tak stalo.

## 11.5 Azylový dům pro ženy

Azylový dům pro ženy je určen pro bezdětné či těhotné ženy, které se ocitnou bez přístřeší, jsou ohroženy sociálním vyloučením, mohou se stát oběťmi nevídaných sociálních jevů, pro oběti obchodu s lidmi, oběti trestné činnosti či oběti domácího násilí. *Azylový dům pro ženy* [online]. [cit. 2017-04-03]. Dostupné z: [http://www.nadeje.cz/plzen/azylovy\\_dum](http://www.nadeje.cz/plzen/azylovy_dum)

V rozhovoru s pracovnící jsem zjistila, že je pro jejich službu metodika poměrně důležitá, nicméně specifickou část, která by byla věnována práci s oběťmi domácího násilí, nemají. Je to z části způsobeno tím, že se v dané službě klientky z řad obětí domácího násilí příliš neobjevují. Pracovnice je toho názoru, že: *„...dokud jsou ženy bezdětné, hodně jim v krizové situaci pomůže rodina, přátelé nebo to zvládnou samy.“*

*A v případě, že už mají děti, přestávají být naší cílovou skupinou, takže se k nám nedostanou.“*

Ze stejného důvodu s žádnými klientkami netvoří bezpečnostní plán, pokud se totiž objeví žadatelka, která je obětí domácího násilí a má děti, odkazují ji na jiné služby a pokud děti nemá, často ji z kapacitních důvodů nemohou přijmout. Pokud se už do služby dostane klientka z domácího násilí, pak se jí dle slov pracovnice: „...*snažíme více věnovat a snažíme se s ní více pracovat, povídat si a tak.*“ Protože žádnou danou metodiku nemají, pracovnice se snaží dělat alespoň něco sama za sebe: „...*lidsky se snažím oběť motivovat k normálnímu životu. Nevím, jestli na to jdu dobře, ale snažím se a mám pocit, že něco udělat musím.*“

## 11.6 Azylový dům Domažlice

Azylový dům Domažlice poskytuje na přechodnou dobu přístřeší osobám, které se ocitly v nepříznivé životní situaci. Ubytován může být jednotlivec či rodina nebo samoživitel s dítětem. Cílem služby je vést klienty k samostatnosti, k získání zaměstnání a vlastního bydlení. *Azylový dům Domažlice* [online]. [cit. 2017-04-03]. Dostupné z: <http://www.dchp.cz/azylovy-dum-domazlice/>

Z rozhovoru s pracovnící vyplývá, že v práci s klienty využívají zpracovanou metodiku. Nicméně tak je podle názoru dotazované pracovnice poměrně zastaralá. Blíže se k tomu však vyjadřovat nechce. Jeden oddíl v metodice je pak věnován i práci s oběťmi domácího násilí, pracovnice s ním však není příliš spokojená: „*Moc se mi doporučovaný způsob práce s nimi nelíbí, nebo tedy mi přijde moc stručný a nicneřikající, chybí mi tam návazná práce.*“ Pracovnice toto řeší tím, že se klientkám z řad obětí domácího násilí snaží nalézt alespoň nějakou poradnu nebo psychoterapii.

Bezpečnostní plán dle slov pracovnice v metodice zavedený není, ale velmi by ho uvítala. Ona sama tuto situaci řeší tím, že jaký si improvizovaný bezpečnostní plán s klientkami připravuje: „...*domluvíme se spolu na určitých bodech, které by bylo fajn dodržet a většinou jí je i sepíšu, aby je měla u sebe.*“ Do tohoto nástřelu bezpečnostního plánu pracovnice například uvádí: „...*třeba když půjde (klientka) nakoupit, tak nepůjde sama, ale domluví se s jinou klientkou a půjdou společně, nebo že se každý den zastaví u mě v kanceláři a probereme, jak na tom je.*“

Pracovnice uvádí, že se s klientkami z domácího násilí snaží pracovat intenzivněji, občas i na úkor práce s ostatními klienty. „*Vzhledem k tomu, že se to nestává*

*často, tak si mohu je dovolit řešit o něco víc.*“ Pracovnice zmiňuje, že se klientky snaží hodně chválit a jako jeden z bodů se jim snaží domluvit návštěvu v bezplatné poradně. Rovněž se snaží odkazovat na další služby, které jsou určeny pro oběti domácího násilí, třeba i na telefonní linky.

## 12. VYHODNOCENÍ

V rozhovorech jsem zjistila, že každý s respondentů v rámci organizace či služby alespoň občas pracuje s klienty z řad obětí a osob ohrožených domácím násilím. Rozhovory ukázaly velké rozdíly mezi jednotlivými organizacemi a službami, zároveň si však myslím, že je toto způsobeno i rozdíly mezi jednotlivými pracovníky, se kterými jsem mluvila. V organizacích, které jsou zaměřené na práci s oběťmi domácího násilí, je metodika velmi dobře zpracovaná a je považována za základ práce s klienty, pomáhá i zaměstnancům, kteří si tam mohou lépe nastavit hranice a ochránit se tak před syndromem vyhoření. Velmi mě pak zaskočily výsledky vyplývající z rozhovorů s pracovníky azylových domů. Tyto služby jsem vybrala jako vzorek pro srovnání, jelikož jsem chtěla zhodnotit stejnou sociální službu azylového domu, tudíž jsem předpokládala, že se zjištěné informace nebudou příliš lišit.

Z rozhovorů sice vyplývá, že všechny služby mají zpracovanou vnitřní metodiku práce, podle které řídí svoji činnost s klienty, avšak žádný z dotazovaných pracovníků azylových domů nevedl, že by se vnitřní metodika více věnovala specifikům práce s klienty domácího násilí. Pouze dva ze čtyř dotázaných pracovníků azylových domů uvedli, že je práce s oběťmi domácího násilí alespoň okrajově zmíněna, přestože se často jedná o jednu z jejich cílových skupin. Pokud se týká bezpečnostního plánu a jeho tvorby, opět jej mají zařazen do své činnosti pouze obě oslovené organizace zaměřující se na práci s oběťmi domácího násilí. Z rozhovorů dále vyplývá, že jedna z respondentek se alespoň snaží o zpracování plánu na vlastní pěst a zbytek respondentů bezpečnostní plán nevyužívá, či jim přijde dokonce zbytečný. Dalším dotazováním respondentů z řad pracovníků azylových domů bylo zjištěno, že vědí, co je bezpečnostní plán i co by zhruba mohlo být jeho obsahem, nicméně to nijak nemění jejich postoj k němu a o zavedení jeho tvorby neuvažují.

V poslední dané otázce, která se týkala konkrétní práce s osobami ohroženými domácím násilím, se v odpovědích objevily propastné rozdíly. Pracovnice z organizací věnující se práci s oběťmi domácího násilí byly schopny konkrétně popsat práci, kterou s oběťmi vykonávají a která vychází z dlouholetých praktických zkušeností i z doporučených postupů v odborných publikacích. V řadě respondentů z azylových domů pak dle mého názoru hodně záleželo na osobním nastavení daných pracovnic. Vzhledem k tomu, že nejsou vázány povinností vykázat určitou činnost, dvě z respondentek se drží čistě své pracovní náplně a práci s oběťmi domácího násilí nikterak

neupravují oproti práci s běžnými klienty. Další dvě respondentky se pak snaží pro oběti domácího násilí dělat více, věnují se jim a práci s nimi přizpůsobují historii klienta.

Na závěr bych ještě jednou ráda uvedla myšlenku, kterou pronesla pracovnice Acorusu: *„Je zbytečné předávat klientovi ve špatném psychickém stavu nějaké složitější informace, protože s nimi není schopný pracovat a nejspíš by si je později ani nepamatoval.“* Myslím, že tohle by mělo být považováno za samotný základ práce nejen s oběťmi a osobami ohroženými domácím násilím. Často jsou na klienty kladeny příliš vysoké nároky, které však není v jejich možnostech splnit. Z vlastní praxe vím, že pokud jednáte s klientkou, která právě opustila domácnost s agresorem, ve které setrvala často dlouhá léta, může se prožitým vypjetím jevit jako by měla např. duševní poruchu či snížený intelekt. Pokud ji v tomto stavu pracovníci zahrnou spoustou informací a povinností, je nasnadě, že klientka dříve či později selže a vrátí se k zažitým rámcům chování – tedy návrat k agresorovi.

### 13. ODPOVĚĎ NA VÝZKUMNÝ PROBLÉM A SHRNUÍ PRAKTICKÉ ČÁSTI

„Ověření správnosti metodických postupů práce s osobami ohroženými domácím násilím na Azylovém domě MáTa.“

Vzhledem k zjištěným údajům lze prohlásit, že metodika práce s osobami ohroženými domácím násilím je při srovnání se stejnými sociálními službami nastavena nadstandardně. Ze zjištěných údajů vyplývá, že se metodika práce na Azylovém domě MáTa velmi blíží organizacím, které se specializují na práci s osobami ohroženými domácím násilím, a tudíž lze předpokládat, že její nastavení je správné a v maximální možné míře podporující a pomáhající směrem ke klientům.

V praktické části jsem se pokusila zjistit, zda a jak mají nastavenou metodiku práce jiné organizace a služby zaměřené na stejnou cílovou skupinu. A dále pak zjistit, jak konkrétně pracují s osobami ohroženými domácím násilím, zda tvoří bezpečnostní plán, dále pak, jakou o něm mají představu. Respondentů z azylových domů jsem se ptala i na utajené bydlení, vzhledem k tomu, že s ním však žádná z dotázaných neměla bližší či vůbec žádnou zkušenost, jsem toto téma vynechala.

Na závěr bych chtěla zmínit, že z oslovených dvaceti tří organizací a služeb, pouze osm svolilo k rozhovoru, z čehož dvě byly následně vyřazeny z mé strany, jelikož vyplynulo, že přestože jsou oběti domácího násilí jejich cílovou skupinou, nemají s nimi zatím žádné zkušenosti. Zbylé organizace a služby považovaly sdělení informací za interní a příliš citlivé.



## ZÁVĚR

Ve své bakalářské práci jsem se snažila informovat čtenáře o domácím násilí. Přestože již dnes toto téma přestává být tabu, stále kolem něj panuje spousta zažitých mýtů a omylů, které mohou obětem a osobám ohroženým domácím násilím velmi ztěžovat jejich cestu k vymanění se z područí agresora. V teoretické části jsou proto ustanoveny jednotlivé pojmy, které jsem v práci následně používala, je načrtnut cyklus domácího násilí, popsány jednotlivé fáze i typy. Rovněž jsem se věnovala důsledkům, jaké může mít domácí násilí na oběť a na osobu ohroženou. V závěru teoretické části jsem uveřejnila metodiku práce na Azylovém domě MáTa, tedy její část zaměřenou zejména na práci s oběťmi a s osobami ohroženými domácím násilím. A dále pak organizace, se kterými pracovníci Azylového domu MáTa spolupracují nejčastěji k zajištění komplexní péče o klienty z řad domácího násilí.

V praktické části jsem nejprve představila výzkumný problém, metodiku výzkumu a dále pak metodu výzkumu, pomocí jíž jsem výzkum uskutečnila – tedy rozhovor. Následně jsem stručně představila jednotlivé služby, ve kterých pracují respondenti. Pak již jsem se věnovala samotným odpovědím na výzkumné otázky. Na závěr jsem výsledky zhodnotila a uvedla odpověď na výzkumný problém. Výsledky výzkumu mě velmi překvapily. Z jedné části mile, jelikož se potvrdila správnost a odbornost nastavené metodiky, z druhé části mě však zarazilo, jak podceněna je práce s oběťmi a osobami ohroženými domácím násilím v některých službách. Troufnu si říci, že dokud se na tomto přístupu něco nezmění, bude úspěšnost odchodů z násilných vztahů stále velmi nízká.

Při psaní této práce jsem zjistila spoustu zajímavých informací a podařilo se mi navázat bližší vztah s některými z respondentů, což může být ku prospěchu v práci s oběťmi a s osobami ohroženými domácím násilím.

## SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

BEDNÁŘOVÁ, Zdena, MACKOVÁ, Kateřina, WÜNSCHOVÁ, Petra, BLÁHOVÁ, Kateřina. Domácí násilí: zkušenosti z poskytování sociální a terapeutické pomoci ohroženým osobám. Praha: Acorus, c2009, 92 s. ISBN 978-80-254-5422-0.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila a Petra VITOUŠOVÁ. Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů: příručka pro pomáhající profese. Grada, 2007, 191 s. ISBN 978-80-247-2014-2.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Forenzní psychologie. 3., upr. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2013, 445 s. ISBN 978-80-7380-461-9.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Moderní psychologie pro právníky: [domácí násilí, stalking, predikce násilí]. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008, 150 s. ISBN 978-80-247-2207-8.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Viktimologie pro forenzní praxi. Vyd. 1. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0582-1.

MATOUŠEK, Oldřich, Jana KOLÁČKOVÁ a Pavla KODYMOVÁ. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010, 351 s. ISBN 978-80-7367-818-0.

MATOUŠKOVÁ, Ingrid. Aplikovaná forenzní psychologie. 1. vyd. Praha: Grada, 2013, 296 s. ISBN 978-80-247-4580-0.

ŠEVČÍK, Drahomír a Naděžda ŠPATENKOVÁ. Domácí násilí: kontext, dynamika a intervence. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011, 186 s. ISBN 978-80-7367-690-2.

Trestní předpisy: trestní zákon, trestní řád, výkon trestu odnětí svobody .. ; Přestupky : zákon o přestupcích, paušální částka nákladů řízení : podle stavu k 2.11.2004. Ostrava: Sagit, 2014, 352 s. Úplné znění (Sagit). ISBN 80-720-8457-7.

VÁGNEROVÁ, Marie. Psychopatologie pro pomáhající profese. Vyd. 5. Praha: Portál, 2012, 870 s. ISBN 978-80-262-0225-7.

<http://www.domacinasili.cz/domaci-nasili/>

<http://praha.charita.cz/sluzby/magdala/>

<http://www.acorus.cz/>

<http://www.bkb.cz/>

<http://www.clovekvtisni.cz/cs>

<http://www.mchp.cz/vyhledavani-v-adresari/?s=domov-sv-zdislavy#directory-detail>

<http://www.klatovynet.cz/muss/azylovedomy.asp>

[http://www.nadeje.cz/plzen/azylovy\\_dum](http://www.nadeje.cz/plzen/azylovy_dum)

<http://www.dchp.cz/azylovy-dum-domazlice/>

## SEZNAM TABULEK

Tab. 1 Srovnání přijatých osob do služby azylového domu od roku 2010 do roku 2015

## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1 Cyklus domácího násilí