

Univerzita Hradec Králové

Ústav sociální práce

Sociálně-právní poradenství zaměřené na domácí násilí

Bakalářská práce

Autor: Veronika Jurenková

Studijní program: B6731 Sociální politika sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Vedoucí práce: PhDr. Daniela Květenská, Ph.D.

Hradec Králové

2016



Zadání bakalářské práce

Autor: Veronika Jurenková

Studium: U13173

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Název bakalářské práce: Sociálně-právní poradenství zaměřené na domácí násilí

Název bakalářské práce AJ: *social and legal advice in relation to domestic violence*

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Vymezení základních pojmů, popis možností ochrany obětí, poradenství s rozvodovou problematikou, poradenství k sociálním dávkám, poradenství k problematice bydlení, návazné služby. Hodnocení sociálně-právního poradenství oběti domácího násilí.

Zvolené metody a techniky: kvalitativní výzkum, technika strukturalizovaný rozhovor s dotazníkovým archem, analýza a studium dokumentů.

ČECH, O. Domácí násilí z pohledu pracovníků v oblasti sociálních služeb

VOŇKOVÁ, V. Domácí násilí v českém právu z pohledu žen, Praha: ProFerm 2008

PROKOP, M. Právní ochrana dětí a obětí domácího násilí, Brno: Ekologický právní servis, c 2000

Garantující pracoviště: Katedra sociální práce a sociální politiky,
Ústav sociální práce

PhDr. Daniela Květenská, Ph.D.

Oponent: Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 4.12.2014

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucí bakalářské práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu

V Dolní Čermné dne

Veronika Jurenková

Poděkování

Dovoluji si tímto poděkovat vedoucí mé bakalářské práce Ph.Dr. Daniele Květenské, Ph.D., za odborné vedení a cenné rady během její přípravy. Dále bych chtěla poděkovat sociální pracovníci v intervenčním centru v Hradci Králové Mgr. Kateřině Forejtkové, která mě podpořila a pomohla mi při výzkumném šetření a zpracování praktické části bakalářské práce. Oběma děkuji za jejich ochotu a čas. V neposlední řadě mé poděkování patří všem sociálním pracovnícím a pracovníkům v Intervenčních centrech po České republice, kteří věnovali svůj čas a vyplnili dotazníky, bez nichž by tato práce nemohla vzniknout.

Abstrakt:

JURENKOVÁ, Veronika. *Sociálně-právní poradenství v oblasti domácího násilí*. Hradec Králové, 2016, s. 71, Bakalářská práce, Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce.

Vedoucí práce: Ph.Dr. Daniela Květenská, Ph.D.

Bakalářská práce se zabývá sociálně-právním poradenství v oblasti domácího násilí. Úvod teoretické části popisuje domácí násilí jako takové, příbuzné pojmy, pojem poradenství a potřeby domácího násilí. Dále se zabývá formami pomoci těmto osobám, které nabízí stát i jiné subjekty. Důraz je kladen na intervenční centra. Největší část práce tvoří sociálně-právní poradenství, jeho cíle, postupy a zásady. Cílem teoretické části je vymezení forem pomoci se zaměřením na sociálně-právní poradenství obětem domácího násilí. Hlavním cílem výzkumného šetření je zhodnocení variant sociálně-právního poradenství napříč Intervenčními centry po České republice. V rámci výzkumného šetření je použita kvantitativní i kvalitativní výzkumná strategie. Výsledky výzkumného šetření a navržené změny se mohou stát podkladem pro činnost intervenčních center tak, aby všechny intervenční centra poskytovaly jejich poradenství stejně a tím pomohly lepší orientaci pro klienty.

Klíčová slova: odborné sociální poradenství, domácí násilí, intervenční centrum

Abstract:

JURENKOVÁ, Veronika. *Social and legal advice in relation to domestic violence*. Hradec Králové 2016, p. 71, Bachelor Degree Thesis. University of Hradec Králové.

Leader of the Bachelor Degree Thesis PhDr. Daniela Květenská, Ph.D.

This thesis deals with the socio-legal advice about domestic violence. Introduction The theoretical part describes domestic violence as such, related terms, term counseling and the needs of domestic violence. It also deals with forms of assistance to these persons, which offers the state and other entities. Emphasis is placed on intervention centers. The largest part consists of social and legal counseling, its objectives, policies and principles. The theoretical part is to define the forms of assistance focusing on the social and legal counseling to victims of domestic violence. The main objective of the research is to evaluate alternatives socio-legal counseling through the intervention centers in the Czech Republic. Within the research we used quantitative and qualitative research strategy. Results of the investigation and the proposed amendments may become a basis for intervention activity centers so that all intervention centers provide their advice as well and thus help better orientation for clients.

Keywords: social counseling, domestic violence intervention center

Obsah

ÚVOD	9
1 Vymezení základních pojmů	11
1.1 Domácí násilí.....	11
1.1.1 Osoba ohrožená	12
1.1.2 Násilná osoba.....	12
1.1.3 Potřeby obětí.....	13
1.2 Poradenství.....	14
2 Formy pomoci obětem domácího násilí v Intervenčních centrech	15
2.1 Intervenční centrum.....	15
2.1.1 Poskytované služby.....	16
2.2 Policie ČR.....	16
2.2.1 Vykázání.....	17
2.3 Další formy pomoci.....	18
3 Odborné sociální poradenství	19
3.1 Cíle odborného sociálního poradenství.....	20
3.2 Postup při odborném sociálním poradenství.....	20
3.3 Zásady při odborném sociálním poradenství.....	21
3.4 Specifikace odborného sociálního poradenství pro osoby ohrožené domácím násilím.....	21
3.4.1 Cílová skupina.....	23
3.4.2 Postup.....	23
3.4.3 Zásady.....	24
4 Shrnutí teoretické části	26
5 Výzkumné šetření – Vyhodnocení forem sociálně-právního poradenství v ČR	27
5.1 Hlavní cíl výzkumného šetření a charakteristika dílčích cílů.....	27
5.2 Výzkumný vzorek.....	30
5.3 Způsob zpracování dat.....	31
5.4 Výsledky výzkumného šetření.....	31
5.4.1 Interpretace dílčího cíle 1.....	33
5.4.2 Interpretace dílčího cíle 2.....	41
5.5 Závěr výzkumného šetření.....	44
ZÁVĚR	47
Seznam zkratk	49

Seznam tabulek a grafů.....	49
Seznam použité literatury.....	50
Seznam příloh.....	52

ÚVOD

Obor sociální práce zahrnuje mnoho cílových skupin, ať už to je jednotlivec nebo skupina, vždy se jedná o sociálně slabé články společnosti, které trpí marginalizací. Mezi takové jedince spadají i lidé ohrožení násilím. Pokud se násilí odehrává v prostředí domova, jsou tito lidé extrémně ohrožení a málokdy svou situaci dokáží vyřešit prostřednictvím svých sil. V této nelehké životní situaci jim může pomoci rodina, přátelé nebo ti nejbližší, avšak pokud pomoc z této strany nepřichází, existuje i pomoc ze strany státu. Pro tyto osoby stát zajišťuje ochranu v podobě celkového systému návazných služeb počínaje Policií ČR, intervenčními centry, soudy a jinými neziskovými organizacemi. Problematiku domácího násilí řeší v intervenčních centrech, kde poskytují spoustu služeb na sebe návazných. Já se v této práci zaměřím na sociálně-právní poradenství.

Název Sociálně-právní poradenství v oblasti domácího násilí jsem si vybrala na základě souvislé praxe I a II, kterou jsem vykonávala v Intervenčním centru v Hradci Králové. Tato organizace poskytuje službu sociálně-právní poradenství. Jejich činnost mě zaujala natolik, že jsem se rozhodla prozkoumat poradenství i na ostatních pracovištích intervenčních center. Čím déle jsem na praxi docházela, tím více jsme pronikala do jejich práce. Sociální pracovníce jsou velmi profesionální, i skrze takto vážná témata, kde jde v některých případech i o holý život, dokážou sociální pracovníce být plně pozitivní energie a elánu, který přenášely i na mě. S klientkami umějí komunikovat s veškerou odborností, nenechají se vtáhnout do klientčinych emocí, které jsou velmi silné u každého jedince. Umějí si zachovat klidný tón hlasu, který klientkám dodává pocit ochrany, porozumění a naději na pomoc. Během praxe jsem se seznámila se všemi službami, které poskytují, mohla jsem si je pod dozorem pracovníce vyzkoušet. Vybrala jsem si službu sociálně-právní poradenství, protože právě v této službě se liší ostatní intervenční centra názvem i náplní. Jejich práce, a především tato cílová skupina, pro mě jsou jedny z nejzajímavějších a proto jsem se rozhodla vybrat si takové téma pro mou bakalářskou práci.

V teoretické části jsou vysvětleny základní pojmy k této problematice. Jedná se o pojmy domácí násilí, osoba ohrožená, násilná osoba, vykázaní a v neposlední řadě pojem poradenství. Jsou představeny intervenční centra a jejich působení. Zabývám se metodickými rozdíly mezi intervenčními pracovišti v různých městech v ČR. Jsou zde charakterizovány služby odborného sociálního poradenství obecně. Závěrem teoretické části je specifikováno sociálně-právní poradenství, které poskytuje Intervenční centrum v Hradci Králové. Cílem teoretické části je vymezení forem pomoci se zaměřením na sociálně-právní poradenství obětí domácího násilí.

V praktické části je mapována metoda Sociálně-právního poradenství a jeho rozsah v jednotlivých intervenčních centrech napříč Českou republikou. Tuto metodu si každé intervenční centrum vypracovává samo a je velmi pravděpodobné, že se v některých bodech jejich uchopení bude lišit. Považuji za velmi zajímavé zjistit, jaké hranice si jednotlivá intervenční centra nastavují, aby byly chráněny před zákonem, a nemohl na ně ani zadavatel ani zájemce o službu či klient podat trestní oznámení. Realizován je i předvýzkum, který spočívá v mapování této služby na webových stránkách jednotlivých intervenčních center. Hlavním cílem práce je zjistit rozdíly sociálně-právního poradenství mezi intervenčními centry po České Republice?

Ve své práci budu vycházet z literatury týkajících se domácího násilí, odborného sociálního poradenství, metodik intervenčních center, zákonu o sociálních službách.

1. Vymezení základních pojmů

Pro účelnost bakalářské práce je třeba popsat určité pojmy, bez kterých by nebyla práce úplná. V této kapitole bude popsán pojem domácí násilí. Bude vymezeno, kdo je osoba ohrožená a kdo osoba násilná. Budou uvedeny potřeby ohrožených osob, které by měly intervenční centra naplňovat. Tuto kapitolu ukončuje pojem poradenství, kterého se celá práce dotýká a je tak nezbytné definovat poradenství jako takové.

1.1 Domácí násilí

Domácí násilí je nejrozšířenější násilí na světě a přece mnoho lidí, kterých se to netýká, neví, jak velký problém to je. Existuje spousta preventivních opatření, ale stále to není na takové úrovni, aby se násilí minimalizovalo. Chtěla bych uvést, že v České republice se veškerá snaha řešit domácí násilí ubírá směrem k osobě ohrožené. Ať už to jsou zákony, nebo mnoho neziskových organizací. Kladu si však otázku, proč se více neorientovat na příčiny domácího násilí a tím zabránovat, aby se něco takového dělo. Domácí násilí se odehrává v soukromí společného obydlí mezi lidmi, kteří jsou si blízcí. Definice domácího násilí se vyskytuje v mnoha publikacích. Pro mou práci jsem si vybrala tuto definici „*...opakující se jednostranné násilí fyzické, psychické, sexuální či sociální a ekonomické, které se ve vztahu mezi blízkými osobami bydlící ve společném obydlí vyskytuje dlouhodobě...*“ (Matoušek a kol., 2013, s. 353) Domácí násilí lze v širším slova smyslu považovat za veškeré násilí v rodině a domácnosti. Odehrává se na ženách, mužích, dětech, seniorech, zdravotně postižených. Může mít několik forem. Vyskytuje se fyzické násilí, psychické, emocionální, sociální, ekonomické, sexuální. (Čech, 2011). Domácí násilí je opakované a dlouhodobé. Většinou se formy násilí prolínají, nebo přecházejí z jedné formy na jinou. Důležitý znak domácího násilí je jeho stupňování od drobných výhrůzek, nadávek, přes facky až po ublížení na zdraví. Typický koloběh domácího násilí začíná líbánky, pokračuje klidem, přes napětí až po incident a pak se znovu objeví omluvy, líbánky a takto se to stále opakuje.

Do příčin násilného chování patří prostředí, ve kterém pachatel vyrůstal. Je velice pravděpodobné, že osoba násilná prožívala v dětství také násilí, nebo byla alespoň jeho svědkem. Je možné, že v jeho rodině chyběla nějaká důležitá složka ve výchově - láska, nebo třeba úcta k ženám. Nebylo tedy možné převzít, nebo obkroukat racionální řešení problému v klidu. Tato osoba má zažité nějaké vzorce chování, které jsou podle ní normální. Další příčinou může být porucha osobnosti pachatele, nebo duševní onemocnění pachatele. Jednou z příčin může být i násilí pod vlivem drog, alkoholu či jiných návykových látek. (Čech, 2011)

1.1.1 Osoba ohrožená

Pro mou bakalářskou práci budu používat pojmy osoba ohrožená i oběť. Význam slov se však nijak neliší. Oběť je osoba, které bylo trestným činem ublíženo a vznikla mu škoda na zdraví, majetku, škoda morální či jiná. (Matoušek, 2008)

Ve většině případů mají všechny osoby ohrožené podobné znaky. V drtivém množství jsou to právě ženy jako osoby ohrožené domácím násilím. Jsou to ženy kteréhokoli věku. Jsou na svém manželovi či přítelovi nějakým způsobem vázány například finančně, skrze své potomky, nebo mají závislou poruchu osobnosti. Ve většině případů jsou submisivní a poslušné. Aby partnera neprovokovaly, chovají se přesně tak, jak on chce. Často omlouvají partnerovo chování a bezmezně věří, že to bylo poslední bití, a že se to určitě už nestane. V určité fázi násilí jsou přesvědčeni, že situace nemá řešení, nedokážou si představit život bez partnera, ale ani s ním. Stydí se svěřit se někomu dalšímu, jsou přesvědčeny, že si toto chování zaslouží. Často trpí pocity bezmoci, beznaděje a bezcennosti. (Ševčík, Špaténková, 2011) Mohou to však být i muži, děti, či senioři. Oběti domácího násilí jsou přímé a nepřímé. Přímým obětím se násilí děje - násilí je páčáno přímo na nich samotných. Nepřímým obětím se násilí naděje. Násilí je páčáno na jejich nejbližších. Jsou to svědci tohoto násilí, které je samotné trápí, neví, jak situaci mohou zastavit přímo oni, neví jak ji pomoci nebo mohou trpět pocitem viny či beznaděje. Je důležité, aby i nepřímé oběti měly možnost využívat sociální služby neboť i na jejich psychice se nepříznivá situace projeví – především pokud to jsou děti. Pro dospělé nepřímé oběti jsou intervenční centra. Pro nezletilé nepřímé oběti je nezbytné návštěva psychologa, psychiatra a OSPODU.

1.1.2 Osoba násilná

Pro mou práci budu používat pojem násilná osoba i pachatel. Význam slov se však nijak neliší. Pachatel je osoba, která se dopouští násilných činů v domácím prostředí. Může to být osoba dvou tváří, protože navenek vypadá jako člověk neschopný ublížovat blízkým lidem. Násilí mu slouží k udržování pocitu nadvlády. Jsou to osoby orientované převážně na sebe. Příčinu nevidí v sobě ale v chování napadaného. (Matoušek, 2008)

Jejich agresi může vyvolávat stres, ve kterém dlouhodobě žijí. Je to stres vyvolaný závažným problémem jako například velké dluhy, nezaměstnanost, ztrátu nebo změnu domova, sexuální problémy, problémy s dětmi, partnerské neshody a podobně. Při dlouhodobém stresu může být

jedinec až frustrován. Dalším důvodem, proč tyto osoby propadají agresi, může být strach ze ztrapnění, nebo ze zranění. Někteří svou agresi bojují o moc a kontrolu nad vším. Pokud nedrží vše pevně ve svých rukou, někdo jim porušuje jejich nadvládu, propukne v nich vztek a začnou být agresivní. Kombinace s alkoholem, nebo jinými návykovými látkami jeho agresi prohlubuje. Velkým důvodem k agresi je, že tento člověk vyrůstal v prostředí, kde násilí bylo normální. Toto chování přijal za své. Dalším důvodem mohou být poruchy osobnosti, psychická onemocnění, poruchy mozku, neurologické poruchy, nebo zdravotní indispozice. (Ševčík, Špaténková a kol, 2011) V České republice není vyvinuta práce s násilnou osobou v tématu domácí násilí. Pokud se v domácnosti provede vykázaní a osobě násilné jsou odebrány klíče, jsou ji sdělena pravidla, které během vykázaní musí dodržovat. Jediné, co osoba násilná dostane je seznam ubytoven, kde se po dobu vykázaní může ubytovat. Podle mého názoru by se s touto osobou mělo pracovat více. Měl by mu zákon přikazovat práci s agresi, aby se násilí již nedopouštěl. V jiných zemích, jako například Norsko, mají tento systém více propracovaný, předcházejí tak dalším násilným aktům a ochraňují tak nejen osoby ohrožené, ale i děti a jejich příbuzné.

1.1.3 Potřeby osob ohrožených

Tato podkapitola pojednává o potřebách osob ohrožených. Podle PBSP (Pesso Boyden System Psychomotor) terapie si každý jedinec nese životem nějaká očekávání. Když se mu v životě plní, jedinec je spokojený, když se mu neplní, je nespokojený, frustrovaný nebo ve stresu. Osoby ohrožené mají podle této terapie tyto potřeby:

Potřeba bezpečného místa – místa, které je plné lásky a pochopení. Tato potřeba je nejen důležitá pro vývoj dítěte, ale také pro rodiče. Pokud není naplňována, vzniká pocit nejistoty, zda je jedinec na správném místě, zda je tu pro něho místo. Někteří mohou mít pocit, že nepatří na tento svět. Nezbytnou potřebou je výživa a péče u dětí, v přeneseném smyslu, potřeba nasycení pozorností, zájmem a něhou. Když nejsme dost syceni zájmem a pozorností od partnera, cítíme se vnitřně prázdní, cítíme hněv a nespokojenost. Nezastupitelnou potřebou je i potřeba podpory – psychické i duševní. Podpora v tom smyslu o něco se moci opřít, mít jistotu a zázemí. Když ji nemáme, jsme nejisti ve svých činech. Bez podpory se člověk cítí osamocen. Další potřeba je potřeba ochrany – převážně ženy se chtějí o svého partnera opřít, v jeho náručí se cítit v bezpečí. Pokud žena tomuto nejbližšímu člověku věří, důvěřují, a ji zklame - zachová se násilně, vzniká pocit ohrožení – pro sebe i své děti. (Jamrichová, 2008) V neposlední řadě je potřeba hranic a limitů – „*Výsledkem naplnění této potřeby v dětství je dospělý člověk, který ví, že být limitován znamená vědět, kdo jsem, kde začínají hranice mé integrity a odkud je důležité respektovat hranice integrity někoho jiného.*“ (Jamrichová, 2008, s.

48) Všechny tyto potřeby by měli být naplňovány zároveň u každého člověka, v každém partnerském a rodinném vztahu. V situacích domácího násilí jsou tyto potřeby nenaplňovány. Pokud není naplňována jen jedna z těchto potřeb, na člověku se to podepíše a nese si pak po celý svůj život nějakou újmu. Ve vyhrocených situacích, kdy je napětí ve vztazích obrovské, snaží se tyto potřeby aktivizovat sociální služby. I intervenční centra směřují k aktivizaci klienta, aby tyto potřeby měl naplněné, aby si neodnášel do své budoucnosti nějaké újmy z neuspokojování těchto potřeb.

1.2 Poradenství

- „V užším slova smyslu jde o poskytování informací, které si klient vyžádá a jež potřebuje k řešení svého problému. V širším smyslu dává poradenství klientovi příležitost k tomu, aby prozkoumal své přednosti respektive slabá místa a našel strategie ke zlepšení kvality svého života.“ (O. Matoušek, 2008, s.142) Sociální poradenství informuje o postupech, které jsou popsány v předpisech důchodového a nemocenského pojištění, v předpisech státní sociální podpory, sociální pomoci, zaměstnanosti a sociálně-právní ochrany. Díky sociálnímu poradenství se osoby v obtížné sociální situaci dozvídají o formách sociální pomoci dostupných v určité lokalitě. (O. Matoušek, 2008)

Ne každá oběť domácího násilí má zájem o poradenství, záleží na tom, v které fázi násilí se nachází. Poradenství vyhledávají především ty, které jsou ve fázi pokročilého odlučování. Mají především zájem o poradenství právní, pomoc s právními návrhy a náhled na situaci. Vědí, že do budoucna budou závislé jenom na sebe sama, a proto se takto začínají orientovat. Oběti, které jsou v ambivalentním vztahu, většinou svou pomoc sami nikdy nevyhledají, ale pokud Policie ČR provede vykázání a oběť následně kontaktuje sociální pracovnice z IC, je pravděpodobné, že oběť svou situaci bude chtít změnit. Je důležité, aby první kontakt proběhl pozitivně a oběť měla zájem o nabízené služby. Osoby ohrožené násilím jsou nedůvěřivé, a proto je velice těžké navázat je správným způsobem na poradenství. (Čírtková, 2008)

V této kapitole byly popsány pojmy domácí násilí, osoba ohrožená, osoba násilná a poradenství. Byly také vymezeny potřeby obětí domácího násilí, které naplňují i intervenční centra.

2 Formy pomoci obětem domácího násilí v intervenčních centrech

V této kapitole se budu věnovat popisu intervenčních center a Policie ČR, který mohu porovnat s výzkumem v praktické části bakalářské práce. Budu také vycházet z informací, které jsem načerpala v intervenčním centru v Hradci Králové, kam jsem docházela na souvislou praxi I. a II. představím samotné intervenční centrum, koho pokládají za zájemce o službu, koho za klienta a uvedu služby, které zde poskytují.

2.1 Intervenční centrum

„Intervenční centra jsou jednou ze služeb sociální prevence podle §60a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V intervenčních centrech je na základě vykázaní ze společného obydlí nabídnuta pomoc osobám ohroženým násilným chováním vykázané osoby nejpozději do 48 hodin od doručení kopie úředního záznamu o vykázaní. Pomoc intervenčního centra může být poskytnuta rovněž na základě žádosti osoby ohrožené násilným chováním jiné osoby obývající s ní společné obydlí nebo i bez takového podnětu, a to bezodkladně poté, co se intervenční centrum o ohrožení osoby násilným chováním dozví. Sociální služby v intervenčním centru jsou poskytovány jako služby ambulantní, terénní nebo pobytové. Služby intervenčních center jsou poskytovány bezplatně.“ (Intervenční centra, www.mpsv.cz). V každém kraji po České republice je jedno intervenční centrum (dále jen IC). Nyní existuje 16 intervenčních center, protože v Praze se nacházejí dvě pracoviště a v Moravskoslezském kraji také dvě. Personálním zajištěním je vedoucí IC, sociální pracovníce jako klíčové pracovníce a dále buď externě, nebo interně psychoterapeut, a právník. Zřizovatel se kraj od kraje liší. Sociální pracovníce mají vyšší, nebo vysokoškolské vzdělání v sociálním oboru. Cílovou skupinou jsou osoby starší 16 let, kterých se týká násilí. IC je financované především Ministerstvem práce a sociálních věcí, evropskými fondy a různými granty, které se liší pracoviště od pracoviště. Jejich služby jsou bezplatné a probíhají v jejich zázemí, kde se klient/klientka může cítit v bezpečí. Některé IC mají i své detašované pracoviště, kam vyjíždějí, aby klientkám usnadnily dostupnost služeb. Jejich zásady jsou především dostupnost pro klienta a to nejen místní, ale také časová a telefonická. Intervenční centra spolupracují i s dalšími organizacemi a institucemi, díky tomu se klient/klientka dostanou vždy tam, kde oni sami nejvíce potřebují pomoci. Zájemcem o službu se stává osoba v tu chvíli, kdy kontakt proběhl maximálně tři krát, a nebyla-li sjednána další spolupráce, také pokud osoba nemá dále zájem čerpat služby IC, anebo nespadá do cílové skupiny IC. Ze zájemce o službu se může stát klient v té chvíli, kdy osoba spadá do cílové skupiny, kdy proběhl první kontakt a osoba má zájem dále čerpat služby IC. Tato osoba je poučena o mlčenlivosti a zároveň o informační povinnosti. Je důležité zmínit, že všechny IC jsou členy Asociace pracovníků intervenčních center ČR (dále jen

APIC), která zastupuje zájmy svých členů a pomáhá při rozvíjení poskytovaných služeb. APIC je občanským sdružením, která vznikla v roce 2010, nyní organizuje kampaň Mlčení bolí, kde je hlavním cílem rozbourat mýty a tabu o domácím násilí. Dále pracuje na projektu Dejme ženám šanci, který usiluje o významnou změnu praxe na straně pomáhajících subjektů jako je Policie ČR, státní zastupitelství, soudy, sociální pracovníci a další.(www.domaci-nasili.cz)

2.1.1 Poskytované služby

Chtěla bych uvést, že vycházím z pracoviště v Hradci Králové, kde jsem působila jako praktikantka. Služby na dalších pracovištích v jiných krajích se mohou lišit nejen názvem ale jeho vymezením. Rozdíly mezi intervenčními centry budou popsány v praktické části, ve které se na ně cíleně zaměřuji.

Intervenční centra pracují pomocí krizové intervence. Jedná se o zklidnění psychického stavu klienta, který se momentálně nachází v krizi. Krizová intervence je podle mého názoru jedna z nejdůležitějších dovedností sociální pracovníce zvláště s cílovou skupinou ohroženou násilím. Jejich témata jsou natolik soukromé a intimní, že je velmi těžké svěřit je někomu dalšímu a vůbec vyslovit je nahlas či je pojmenovat. Je důležité správně rozpoznat situaci a správně krizovou intervenci provést. Je důležité vědět, co říkat, a co neříkat, je důležité umět pracovat s tichem, či s jejich projevy, kterými je častokrát pláč a třes. Krizová intervence je „*způsob chování a jednání pracovníka, který v klientovi navozuje pocit zvládnání situace a úlevy, a uspořádání a návaznost postupů, které klienta vedou k vyřešení současné situace a k obnově jeho sil*“ (Baštecká a kol., 2005, s. 170) Důležitou poskytovanou službou je sociálně-právní poradenství, kterému se budu věnovat v kapitole 3. Toto poradenství zahrnuje možnosti ochrany, rozvodovou problematiku, sociální dávky, problematiku bydlení, návazné služby, doprovod do dalších institucí. Podpůrné psychoterapie lze zde také využívat, avšak po předchozí práci u sociálního pracovníka. Funguje na principu zmírňování důsledků života v domácím násilí. V Psychologickém poradenství se podporuje psychika jedince v konkrétních životních situacích a je zde poskytované právní poradenství, konkrétně pomoc s právními návrhy. (intervenční centrum, www.charitahk.cz)

2.2 Policie České republiky

Formou pomoci je vykazání. Je důležité, aby Policie ČR situaci, ke které je volána a ke které přijede, vyhodnotila správně. Ve většině případů vyplňují dotazník SARA, který jim pomůže identifikovat domácí násilí. Metoda SARA je určena pro Policii ČR, které provádějí první kontakt s obětí domácího

násilí. Jedná se o: „*SARA DN obsahuje 15 strukturovaných otázek na rizikové faktory, z nichž pět otázek odhaluje rizikové faktory u násilné osoby v aktuálním vztahu, dalších pět umožní rychle zjistit rizikové faktory opět u násilné osoby v rámci obecných sklonů k násilí, tj. násilných projevů na veřejnosti. Posledních pět otázek pomáhá zjistit rizikové faktory týkající se zranitelnosti osoby ohrožené domácím násilím.*“ (Metoda SARADN, www.donalinka.cz) Na základě podmětů, které v domácnosti vidí, provedou vykazání. Sepíšou s osobou ohroženou, co se dělo, co předcházelo, zajistí kontakty na osoby ohrožené, a do 24h posílají vykazání do příslušného IC. Děje se tak buď faxem, mailem, nebo poštou. Policie ČR je společností brána s respektem. Je to orgán, který hájí spravedlnost. Lidé musí vědět, že pokud se jim bude dít něco, co je ohrožující na životě, mohou se obrátit na Policii ČR a ta jim pomůže.

2.2.1 Vykazání

Vykazání je forma pomoci osobám ohroženým domácím násilím. Provádí ji Police České republiky. Funguje jako stopka pro osobu násilnou, jelikož je to jednoznačně velký zásah do práv osob. Jedná se o vyloučení násilné osoby ze společného bydlení po dobu 10 dnů, zároveň osoba násilná se nesmí pohybovat v okolí domácnosti, a nesmí kontaktovat osobu ohroženou jakýmkoli způsobem. Osobě násilné jsou odebrány klíče, může si však ze svého domu vzít osobní věci. V této době je osoba ohrožená nejvíce motivovaná se svou situací něco udělat, nějak ji změnit. Proto jsou intervenční centra propojené s Policií ČR. Jakmile Policie ČR provede vykazání, ze zákona do 24h musí kontaktovat příslušné IC, kterému sdělí, kde se vykazání provedlo. IC musí do 48h kontaktovat osobu ohroženou. Je to forma pomoci, kterou osoba ohrožená může a nemusí využít. Vzhledem k její motivaci situaci řešit a většinou ke strachu o své zdraví, o svůj život, nebo ke strachu o své děti, osoba ohrožená naváže spolupráci s IC. Zde ji sociální pracovnice pomůžou zorientovat se ve své situaci, umožní ji náhled na svou situaci, zmíní, jaké kroky jsou možné učinit, pomůže ji s různými návrhy k soudu. (zákon č. 273/2008 Sb.) Dle zákona O zvláštních řízeních soudních „*lze-li na základě zjištěných skutečností, zejména s ohledem na předcházející útoky, důvodně předpokládat, že osoba dopustí nebezpečného útoku proti životu, zdraví, anebo svobodě, nebo zvláště závažného útoku proti lidské důstojnosti, je policista povinen vykazat tuto osobu z bytu nebo domu společného obydlí.*“ (Levický a kol., 2015)

2.3 Další formy pomoci

Pokud nefunguje rodina ani přátelé či kolegové v práci, které by donutili oběť situaci řešit, pak existuje mnoho dalších pomocných subjektů, které mohou v takto vážné situaci zasáhnout. Jsou to soudy, zdravotnická zařízení i neziskové organizace, které nabízejí tuto pomoc zdarma. V této kapitole bude popsána pomoc od těchto subjektů.

Prvním ochranným subjektem můžou být zdravotnická zařízení, kam se oběti dostanou kvůli zraněním, které jim bylo způsobené. Je důležité, aby zdravotník rozpoznal situaci pacientky/pacienta a učinil první kroky pomoci. Dle Voňkové by ji měl zdravotník poučít o tom, že její zranění můžou být označena za trestný čin, pokud zdravotní stav ukazuje na dlouhodobé týrání, nemá zdravotník povinnost získat souhlas k zahájení trestnému stíhání. Zdravotník má oznamovací povinnost jen tehdy, pokud je pacient nezletilý nebo u pacientů, které jsou svěřeny do péče jiné osoby. (Voňková, 2004) Zdravotník by měl rozpoznat situaci, ve které se pacientka/pacient nachází a poskytnout kontakty na intervenční centrum, zopakovat kontakt na Policii ČR. Komunikace s obětí je důležitá pro navození motivace se situací něco udělat, nějak ji řešit. Důležité jsou lékařské zprávy, ke kterým soud přihlíží. Soudy mohou přijít na řadu, pokud osoba ohrožená podá k soudu návrh na předběžné opatření před domácím násilím. Jedná se o návrh, který popisuje situaci ohrožení, která se této osobě děje a soud je tímto požádán o vydání usnesení, aby osoba násilná nevstupovala po dobu 30 dnů do společné domácnosti a jeho okolí a osobu ohroženou nijak nekontaktovala. Tento návrh se podává k okresnímu soudu, který může rozhodnout v obou bodech, nebo pouze v jednom bodě. Pokud ani těchto 30 dnů nepomůže k dostatečné ochraně osoby ohrožené, může tato osoba podat návrh na prodloužení tohoto předběžného opatření, ve kterém zmíní důvody prodloužení, kterými může být porušování předběžného opatření osobou násilnou, trvajícím strach o život osoby ohrožené, nové okolnosti nebo okolnosti, které se nezmínili v prvním návrhu. (Ševčík, Špaténková a kol, 2011)

V této kapitole byly popsány formy pomoci obětem domácího násilí. Nejdříve byly vymezeny služby, které poskytují v Intervenčním centru v Hradci Králové. S intervenčními centry spolupracuje Policie ČR, která provádí vykazání ze společného obydlí. Na základě tohoto úkonu kontaktuje příslušné intervenční centrum, které je povinné ze zákona kontaktovat osobu ohroženou a nabídnout ji služby, které poskytuje. Dalšími formami pomoci jsou zdravotnická zařízení, která jsou mnohdy prvními, které mohou odhalit domácí násilí a mohou poskytnout první kroky ke zlepšení situace dané osoby ohrožené. Soud může v této situaci pomoc přes předběžné opatření, které prodlouží vykazání na 30 dnů nebo prodloužení předběžného opatření až na půl roku.

3 Odborné sociální poradenství

Tato kapitola popisuje odborné sociální poradenství obecně i se specifikací na domácí násilí.

Odborné sociální poradenství se nachází v zákonu číslo 108/2006 Sb. O sociálních službách pod §37 odstavce 3. Podle toho znění odborné sociální poradenství „...je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností....“ (zákon č. 108/2006 Sb.) Dále se v zákonu zmiňuje, že služba zahrnuje zprostředkování se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí. (zákon č. 108/2006 Sb.)

Ráda bych zmínila, co poradenství není a co si mnoho lidí může plést. Poradce není s klientem kamarád. V tomto vztahu se zaměřuje na blaho pouze klienta. Nejezdí spolu na dovolené a netráví spolu čas. Přítel je zdroj společenského kontaktu, zatím co v poradenství se poradce snaží, aby si klient uměl najít sám přátele, ale není to on, kdo společenský kontakt poskytne. Do poradenství nepatří rodičovská péče. Rodiče se mnohem více angažují v životě člověka. Poradce není lékař. Rozdíl mezi lékařem a poradcem je v tom, že klient se musí aktivně podílet na řešení své situace, u lékaře je většinou pasivní a jen přijímá doporučení od lékaře. Důležitým bodem v poradenství je, aby poradce neudílel rady, směřuje se k takovému stavu, aby klient byl samostatný a schopný si řešení nacházet sám, podle toho, co je pro něj, v danou situaci, nejlepší varianta. Poradce dává otázky, které klienta dovedou k aktivitě přemýšlení a který je pak sám schopen najít si pro sebe to nejlepší řešení. Pokud poradce udílí rady, které se mu zdají, že jsou v dané situaci nejlepší, znamená to, že by byly nejlepší pro něho samotného, ale pro klienta to může být zcela něco jiného. Poradenství neznamená být klientovým vůdcem. Vůdce pomáhá dělat přesně podložená rozhodnutí. Poradce dává možnosti, které klient má a které v dané situaci nevidí. (Dryden, 2008)

Pojem sociálně-právní poradenství není uveden v zákonu o sociálních službách, a přesto jsem si tento pojem zvolila do názvu této práce. Tento pojem používají v intervenčním centru v Hradci Králové a mají ho vymezený v jejich metodice, kterou si týmově v tomto centru vytvořili. Jedná se o odborné sociální poradenství s prvky právního poradenství. Více o tomto pojmu vymežím v části 3.4. Specifikace odborného sociálního poradenství pro osoby ohrožené domácím násilím.

3.1 Cíle odborného sociálního poradenství

Obecně lze říci, že cílem odborného poradenství je podpora všech občanů, kteří potřebují sociální službu. Konkrétními cíli jsou především následující kroky. Prvním cílem, dle Michalíka, je působit na zlepšování úrovně sociálních služeb. (Michalík a kol, 2008) To znamená, že každý sociální pracovník by se měl neustále vzdělávat, sledovat různé změny, které si týkají jeho oboru, jeho profese. Tím, že se sám bude cítit jistěji v jeho jednání směrem ke klientovi, tím i klient bude odcházet s větším pocitem pomoci, než kdyby si byl poradce nejistý ve svém jednání, ve svých slovech a otázkách, který klientovi sděluje. Díky těmto dovednostem poradce dokáže naplňovat další cíl odborného poradenství, kterým je snaha zvyšovat právní vědomí, samostatnost, vědomosti a dovednosti uživatelů sociálních služeb. Tyto informace vedou klienta k lepšímu vyřešení jejich nepříznivé situace.

Cíle poradenství jako takového jsou zmírnit dezorientaci a umožnit rozhodování a změnu. (Dryden, 2008)

3.2 Postup při odborném sociálním poradenství

Jedinec se dostane do sociální situace, kdy potřebuje pomoc odborníků, vyhledá odbornou pomoc sám, nebo dostane doporučení od jiného odborníka či organizace, nebo mu tuto pomoc vyhledají přátelé, rodina, kteří mají o jedince strach a sami mu nedokáží pomoci. Postup při odborném poradenství záleží na tom, z jakého důvodu se jedinec do sociálních služeb dostává. Nejdříve se posoudí, zda tento jedinec spadá do cílové skupiny. Pokud ne, lze ho odkázat na organizaci, do které by spadal. Pokud do dané cílové skupiny spadá, poskytuje se první kontakt, kde je představena daná organizace, jsou zjišťovány informace o dané situaci jedince, pracuje se na zjištění zakázky jedince a hlavním cíli společné práce – cíl, kterého by chtěl jedinec dosáhnout. Domlouvají se termíny dalších konzultací. Sociální pracovník smí zadávat menší domácí úkoly klientovi, které mu pomohou k vyřešení jeho nepříznivé situace. Na dalších konzultacích se pracuje po malých krocích. Je důležité, aby úkoly byly malé a dosažitelné. Pokud by byly velké a těžko dosažitelné, jedinec bude ztrácet motivaci z tak velkého sousta, nebude vidět žádné výsledky a to ho bude značně demotivovat. Pracovník se snaží jedince motivovat, aktivizovat a vést otázkami k přemýšlení, jak svou situaci vyřešit, aby to pro něho bylo nejpříjemnější. Dodržují se však zásady komunikace s jedincem – na co se ptát, na co se neptat, sledovat mimiku a gesta jedince a reagovat na ně, oceňovat klienta a nebát se dát průběh emocím, které jedince provázejí jeho těžkou životní situací.

3.3 Zásady při odborném sociálním poradenství

Zásady činnosti služby uživatelům dle z. č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, jsou zásada bezplatnosti, zachování důstojnosti uživatele, podpora jeho aktivity, motivace a samostatnosti, autonomie a podpory, zásada vysoké kvality služby, dodržování lidských práv a svobod. (zákon č. 108/20016 Sb.) Důležitou zásadou je mlčenlivost, díky které klient může cítit bezpečí a lépe se dokáže ze svého problému svěřit poradci i přesto že, je na první schůzce úplně cizí osobou. Je důležité klientovi tuto zásadu sdělit nejlépe v 1. kontaktu, pokud to jeho stav dovoluje. Než však klient vůbec za poradcem přijde, je pro něj důležité, vzhledem k jeho sociální situaci, vůbec se za poradcem dostat. Proto je důležitá dostupnost organizace nebo místa, kde poradce působí. Pokud zájemce o poradenství udělá důležitý první krok, ke kterému se třeba dlouho odhodlával a sbíral síly, aby do poradny přišel, očekává, že mu poradce dokáže pomoci. Proto je důležitá odbornost poradce. Díky této zásadě zájemce o poradenství se bude cítit na správném místě, kde mu pomůžou řešit situace, na kterou už nemá odborné znalosti ani jeho kamarádi. Nejen vědomosti do různých sociálních i nesociálních oblastí, ale také aby se poradce ke klientovi nechoval jako kamarád, ale držel si odstup. Nutno zmínit zásadu ke klientovi respektování svobodného rozhodnutí klienta. I když se klient rozhodne tak jak by pracovník neočekával, musí respektovat jeho rozhodnutí a jednat v zájmu a ve prospěch klienta. Sociální pracovník podporuje aktivitu klienta a respektuje jeho osobnost. Během jejich konzultací pracovník vyhodnotí potřeby klienta a popřípadě vyhodnotí jeho omezení, které klient má. Sociální pracovník by měl být nezávislý na poskytovatelích služeb. Měl by jednat individuálně, neměl by klientovy problémy přirovnávat k problémům jiného klienta. Sociální pracovník je zodpovědný za výsledek vlastní činnosti v práci s klientem. V neposlední řadě sociální pracovník respektuje etické zásady pro danou profesi. (Úlehla, 2005)

3.4 Specifikace odborného sociálního poradenství pro osoby ohrožené domácím násilím

Tato podkapitola se věnuje sociálně-právnímu poradenství pro osoby ohrožené domácím násilím v intervenčních centrech. Jak jsem již psala výše, tento název pochází z intervenčního centra v Hradci králové, v jiných IC používají jiné názvy pro toto poradenství a toto je předmět praktické části této práce. Specifická témata poradenství jsou individuální podle konkrétní situace a přání klientky. Pokud se osoba ohrožená domácím násilím rozhodne opustit osobu násilnou i přes všechny důvody, proč neodcházet, potřebuje si být jistá, že to zvládne. Většinou se tyto osoby cítí beznadějně, méněcenně, neschopně. V těchto případech je nutná podpora, pochopení, povzbuzení, motivace. Potřebují se naučit vzít odpovědnost do svých rukou. *„Potřebují, aby jim někdo věřil, že to dokážou, neboť o tom nezřídka pochybují. Velmi často potřebují podporu především při rozhodování, protože*

je to pro ně úplně nová zkušenost, neboť doposud nemohly rozhodovat téměř o ničem.“ (Ševčík, Špatenková a kol, 2011, s. 155) V tomto jim právě pomáhají sociální pracovníce poskytující sociálně-právní poradenství.

Do tohoto poradenství spadá poradenství ohledně sociálních dávek, na které může mít klientka nárok. Každá klientka potřebuje individuální přístup, avšak většina z nich se ocitá v podobné situaci. Jedná se většinou o matky, které mají děti, o matky samoživitelky, o matky, které nemají kde bydlet, protože je jejich přítel či manžel vyhodil z domu, nebo odešly samy. Jedná se o osoby, které žily svůj život zcela v normě a najednou se ocitly na okraji společnosti, tam kde potřebují pomoc ze strany státu. Sociální pracovníce v intervenčních centrech se orientují v sociálních dávkách a vědí, kdy je vhodné o dávku zažádat. Dobře se zorientují v klientčině situaci a sami mohou doporučit nebo sdělit klientce, na které dávky má nebo nemá nárok. Sdělí jí, jak mají postupovat, aby jim dávka byla přiznána.

Jedná se o dávky státní sociální podpory, které se dělí na příspěvek na dítě, rodičovský příspěvek, příspěvek na bydlení, porodné a pohřebné. Dále existují dávky v hmotné nouzi, pod které spadá příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc. (MPSV, www.portal.mpsv.cz)

Poradenství ohledně rozvodové a manželské tematiky je také běžnou formou poradenství. Pokud se oběť domácího násilí dostane až do intervenčního centra, je nejvíce motivovaná se svou situací něco dělat, změnit ji k lepšímu, proto často přemýšlí o rozvodu s partnerem ve spojitosti svěřením dítěte do péče. V některých případech se stává, že týraná osoba chce vztahu dát nový rozměr, kvůli dětem nebo kvůli sobě. V těchto případech většinou jsou z intervenčního centra odkázány na manželské rodinné poradny, nebo psychology. Sociální pracovníce v IC dokážou poskytnout informace ohledně návrhu na rozvod, dokážou klientce pomoci se sepsáním návrhu na rozvod, poskytnou informace o postupech soudu, co můžou čekat, že se v následujících dnech bude dít, a připraví klientku na okolnosti tak, aby to ustála a hlavně, aby už nebyla v nebezpečí, neboť většina klientek má strach o svůj holý život nebo o život svých dětí. Další návrhy, které sepisují, jsou nejčastěji předběžné opatření a prodloužení předběžného opatření, návrhy na úpravu poměrů nezletilých dětí, kam se uvádí i výše výživného. Sociální pracovníce dokážou vycítit, zda je možná domluva s klientčíným partnerem, a pokud s ním domluva možná je, doporučují samozřejmě tuto variantu. Pokud se dá předpokládat, že násilný partner je stále ohrožující, nebo že jedná nevypočitatelně, do návrhu se sepisuje vše tak, jak si přeje klientka a jak je pro ni a pro její děti ta nejvhodnější varianta.

Specifikací v tomto poradenství je doprovod ohrožené osoby k spolupracujícím informacím. Jedná se o doprovody k soudům, k psychologům, manželské rodinné poradny, k lékařům, do poradny dluhového poradenství a dalších, které jsou úzce spojené s klientčinou životní situací.

3.4.1 Cílová skupiny

Obětí domácího násilí se může stát kdykoli kdokoli. Nezáleží, jestli to je žena, nebo muž, senior či mladiství, vysoce vzdělaný člověk, nebo sociálně slabý jedinec. Podle statistik se stávají nejvíce ženy oběťmi domácího násilí, ale pokud je to žena v rodině, obětí se stává i dítě či děti. Oběť může být přímá a nepřímá. Přímá oběť je osoba, které se násilí děje. Nepřímá oběť je svědek tohoto násilí.

Domácí násilí se vyznačuje nerovným postavením oběti a násilníka. Násilník usiluje o to, aby měl oběť pod svou plnou kontrolou a to opakovaným způsobováním psychického traumatu, vydíráním a vyhrožováním. (Bednářová a kol., 2009)

Jedná se o násilí ve společném bytě nebo domě, dle českého trestního práva. Domácí násilí většinou začíná malými činy a postupem času eskalují. Oběť se snaží požadavky násilníka plnit. Začíná kolotoč se domácího násilí. Tato spirála má několik fází. Nejprve násilník oběť zavražďuje, obviňuje a neustále kritizuje. V druhé fázi dojde k výbuchu, kdy oběť už toto napětí nevydrží. Oběť pocítuje strach a úzkost. Je nejvíce motivovaná k ukončení násilnického vztahu, i násilník si toto velice dobře uvědomuje. Ve třetí fázi násilník projevuje lítost ke svému chování, kupuje dárky oběti a dělá romantická gesta. Ve 4. fázi se začíná vše opakovat od začátku. (Ševčík, Špaténková a kol, 2011)

3.4.2 Postup

Cílem pracovníků v intervenčních centrech je především pomoci osobám ohroženým domácím násilím a to především pomoci jim naplnit cíl, se kterým tato osoba přichází. Jejich situace je způsobená dlouhodobě vypjatou situací v její rodině. Sociální pracovník přijme osobu ohroženou a reaguje na aktuální situaci této osoby. V mnoha případech je konána krizová intervence na prvním místě, protože většinou se tyto osoby dostávají do této instituce tehdy, kdy jim je nejhůř a jejich situace je neúnosná. Po krizové intervenci z pravidla sociální pracovník sdělí této osobě informace o službách intervenčního centra a to zejména bezplatnost služby, anonymitu – pokud se nejedná o případ z vykazání, délku spolupráce, pravidla, které se v IC dodržují, je poučen o bezpečnosti a o stížnosti, o ohlašovací povinnosti, kterou sociální pracovníce má v případě, že by klient provedl něco nezákonně. Největší snahou je aktivizaci klienta, aby situaci vyřešil a byl psychicky silný žít dál bez pomoci organizací.

Po prvním kontaktu a při schopnosti klienta se poskytuje sociálně-právní poradenství. Tato činnost zahrnuje pomoc při uplatňování práv klienta – je vysvětleno, na co má klient právo. Dále zahrnuje pomoc při sepsání a podávání právních návrhů k soudu – je vysvětleno, jak se dokumenty píšou, kam se podávají, kolikrát se podávají, jak to probíhá u soudu, do kdy soud musí rozhodnout, a předávají se zkušenosti se soudem. Sociální pracovníce v rámci tohoto poradenství pomáhají v

jednání s úřady – především s OSPODEM, s úřadem práce, nebo vysvětlují, jak to probíhá při vyřizování různých dávek, co sepsat, kam se žádost podává a je vysvětleno na jaké dávky mají nárok. Dále tato služba zahrnuje odkazování na další pomocné služby, které by v konkrétním případě byly vhodné – například manželská rodinná poradna, psycholog, psychoterapeut, poradna pro lidi v tísní a dluhové poradenství, azylové domy či krizové centra. V rámci této služby sociální pracovník sdílí situaci s klientem, reflektuje mu ji, normalizuje a vytváří tak klientovi na situaci nadhled. To klienta povzbuzuje a motivuje k další spolupráci s IC. (Ševčík, Špatenková, 2011)

3.4.3 Zásady

Velká míra pochopení je první zásada, kterou si řídí pracovníci IC. Ať už se klientka rozhodne jakkoli, je důležité ji nevnucovat svůj názor, nevnucovat jí řešení, které si sama nepřeje. Od sociálních pracovníků se očekává pochopení jejich rozhodnutí ať už to je navrácení se k partnerovi, neřešení soudní cestou, nebo separování. Po obnově sebedůvěry, na které má pracovník podíl, se klientka rozhodne, jak chce svoji situaci řešit – tak jak to je pro ni nejpříjemnější a pracovník to zcela akceptuje.

Vysoká míra frustrační tolerance je druhá důležitá zásada v této problematice. V některých případech se klientky mohou rozhodnout ke svému partnerovi vrátit, nebo vůbec neodejít. Pracovník to může vnímat tak, že jeho práce je neúčinná, zbytečná, můžou ho napadat myšlenky typu „proč já se vůbec snažím, když to nemá žádné výsledky“. Někdy se oběti vracejí a odcházejí od svého partnera několikrát, nebo si nacházejí stejné typy partnerů, které je později znovu psychicky a fyzicky napadají. (Ševčík, Špatenková a kol, 2011) V těchto případech je důležité, aby poradce nepropadal frustraci ze zbytečnosti jeho práce. Je to těžká dovednost, ale pracovník si proti frustraci může preventivně ochraňovat svou psychohygienou, intervizemi nebo supervizemi.

Komunikace je důležitá ve vztazích v celém životě člověka proto, aby vztahy správně fungovaly. Komunikace je lék na všechny nedorozumění. Je to dovednost, která se dá naučit. Sociální pracovníci by tuto dovednost měli zvládat plynule, především v tématech, která jsou v této práci vždy velmi citlivá. Nejinak tomu je u osob ohrožených domácím násilím. V první řadě sociální pracovník musí správně komunikovat při první konzultaci, dobře si osobu ohroženou navázat. Jakmile toto úspěšně zvládne, je důležité zaměřit se na citlivé téma, které chce tato osoba řešit. Aby se osoba dokázala otevřít a sdělit svoje trápení, je důležité zařídit bezpečné a příjemné prostředí, ve kterém se konzultace bude odehrávat. Znaků správné komunikace je několik. Za prvé sociální pracovník povzbuzuje slovy „řekněte mi o tom více.“ tímto se dozvídá detaily o klientově příběhu, které hrají někdy až klíčové informace. Nejen že tyto slova povzbudí oběť k vyprávění jeho příběhu, ale také sociální pracovník se dozví více informací. Pokud je vyprávění oběti zmatené, sociální pracovník se doptává a objasňuje

si celý příběh, tím si i oběť utvrzuje, že vše říká správně a vše si rovná v hlavě. Sledování mimiky a gest oběti je důležitá. Sociální pracovník na tyto gesta může reagovat slovy „ vidím, že Vás to trápí“ a takto zrcadlí chování oběti. Sociální pracovník při konzultaci parafrázuje slovy „...jestli tomu rozumím...“ a tím se vyjasňuje, zda to pracovník správně pochopil. Během konzultace se sděluje mnoho informací, které mohou znít zmateně, proto se používá metoda sumarizace, kdy pracovník shrne vše, co se již dozvěděl. Důležitou součástí správně komunikace je potom ocenění, které oběti navodí pocit pochopení a namotivuje ho k dalším krokům ke změně jeho situace. V komunikaci s touto cílovou skupinou se vyvarují poskytováním planých útěch, slibováním nemožného. Naopak podporovat projevy citů, být autentický/á, respektovat právo klienta na vlastní rozhodnutí. (Ševčík, Špaténková a kol, 2011)

V této kapitole bylo popsáno odborné sociální poradenství, které je nesmírně důležité v sociální oblasti. Bylo popsáno odborné sociální poradenství obecně, jeho cíle, postupy a zásady. Po té bylo popsáno sociálně-právní poradenství zaměřené na domácí násilí. Odborné sociální poradenství obecně se aplikuje na tuto cílovou skupin. Cíle, zásady i postup tohoto poradenství se liší od ostatních s extrémně citlivým tématem, se kterým klienti přicházejí. Je důležité znát metody, jak komunikovat s oběťmi domácího násilí. Jak provést správně první kontakt, v neposlední řadě je důležité znát informace ohledně policie ČR, soudu a o předběžném opatření.

4 Shrnutí teoretické části

Cílem teoretické části bylo vymezení forem pomoci se zaměřením na sociálně-právní poradenství obětem domácího násilí. Na úvodu práce byly vysvětleny pojmy, které si týkají tohoto tématu. Byl popsán pojem domácí násilí – jeho cílová skupina, kdy se děje, jaká je prevence domácího násilí, dle čeho se domácí násilí rozezná, cyklus domácího násilí i formy domácího násilí. Byly vysvětleny pojmy osoba ohrožená a osoba násilná. V poslední části první kapitoly byly vymezeny potřeby obětí domácího násilí, které se budou porovnávat s výzkumnou částí. V druhé kapitole byly vymezeny formy pomoci osobám ohroženým. Existuje celá řada subjektů, které v této situaci mohou zasáhnout a mohou pomoci. Ze zákona to je Policie České republiky, která je přivolána na místo ohrožení většinou po incidentu, který přesáhne veškeré meze. Policie ČR provede vykázání osoby násilné z domova. Pak také může zasáhnout soud a pomoci ve smyslu předběžného opatření, kam si oběť podá žádost. Zdravotníci mohou také zasáhnout v boji proti domácímu násilí, protože jsou leckdy prvními, komu se oběť svěří v situaci, kdy si musí nechat vyšetřit zranění způsobené násilnou osobou. Třetí kapitola pojednává o sociálně-právní poradenství. V první části především je popsáno obecně odborné sociální poradenství. Nejprve je vysvětleno, co to odborné sociální poradenství znamená. Dále jsou popsány cíle, zásady a postup odborného sociálního poradenství, v druhé části této kapitoly je popsáno konkrétně odborné sociální poradenství zaměřené na oběti domácího násilí. Toto poradenství má svá specifika – jak s obětí navázat první kontakt, jak s ní mluvit, co říkat a co neříkat. Má také své zásady jako je například velká míra pochopení a velká míra frustrační tolerance – někdy se pracovníkovi může zdát, že svou práci dělal zbytečně, že to nikam nevede a u této cílové skupiny to je ještě citlivější, protože oběti domácího násilí jsou většinou závislé osobnosti, mají s násilnou osobou děti a nechtějí jim brát tatínka a podobně a podle toho se rozhodují a někdy se znovu a znovu vystavují ohrožení.

5 Sociálně-právní poradenství v České republice

Tato část bakalářské práce se zabývá výzkumem, dílčími cíli a vychází z teoretických základů této práce. Získaná data jsou po té interpretována. Hlavním cílem výzkumného šetření je zhodnocení variant sociálně právního poradenství mezi intervenčními centry po České republice.

Dílčí cíl č. 1: **Zjistit jaké jsou rozdíly v sociálním poradenství mezi IC po ČR.**

Zjišťuji, jestli existují rozdíly v sociálním poradenství v IC a pokud ano, tak v čem spočívají. Předpokládám, že laická veřejnost se domnívá, že všechny IC postupují naprosto totožně. Tento dílčí cíl tuto myšlenku může vyvrátit.

Dílčí cíl č. 2: **Zjistit, co hraje roli v poskytování sociálně-právního poradenství v IC**

Zjišťuji, zda nastavení tohoto poradenství v intervenčních centrech ovlivňuje pohlaví pracovníků, dosažené vzdělání pracovníků, délka praxe pracovníků. V předvýzkumu bylo zjištěno, že toto poradenství se liší už v názvu samotném.

5.1 Hlavní cíl výzkumného šetření

Pro empirický výzkum byla zvolena kombinovaná forma kvalitativní výzkumné strategie a to kombinace polo strukturovaného rozhovor a strukturovaného rozhovoru s dotazníkovým archem. Tyto dva přístupy se mohou vzájemně doplňovat. Dokazuje to metafora od Hendla, která říká, že pokud má rybář více sítí a v každých z nich je díra, je lepší, pokud síť na sebe položí a překryje tak zbylé díry. Vznikne mu jen jedna síť, se kterou chytí lepší úlovek, než by chytil s každou sítí zvlášť. (Hendl, 2005)

V kvantitativním výzkumu jde o to, abychom sesbírali menší počet dat od mnoho respondentů. U kvalitativního výzkumu jde u menšího počtu respondentů a více dat. Jestliže tedy chceme porozumět tématu hlouběji, je vhodnější zvolit kvalitativní šetření a tím se zvýší validita dat. (Vernerová, 2007)

Pro empirickou část bude využito kombinace dvou rozhovorů. Nejdříve jsem potřebovala zmapovat rozdíly ve všech intervenčních centrech po České republice, ale finanční a časové možnosti mi nedovolily, abych cestovala po celé České republice. Proto jsem zvolila dotazníkové archy, které jsem do IC rozeslala. Po té jsem realizovala ve dvou pracovištích rozhovory na stejné téma, abych se do problematiky ponořila hlouběji, mohla se více doptávat a tak získala detailnější informace. Následně obě šetření porovнала.

Kvalitativní výzkumná strategie – strukturovaný rozhovor s dotazníkovým archem

Pro kvalitativní výzkumnou strategii je zvolena forma dotazníkového archu vlastní konstrukce. Tato forma byla pro mě finančně úspornější variantou. Také výzkumníkovi ušetří spoustu času. Je určena pro ty výzkumy, kde potřebujeme oslovit větší počet osob. Při tomto šetření je potřeba počítat

s možnosti nevalidních odpovědí.

V dotazníkovém archu vlastní konstrukce (příloha B) je použito částečně uzavřených tazatelských otázek, ve kterých si respondenti mohou vybrat z několika připravených odpovědí. U některých odpovědí mohou dopsat svou vlastní odpověď a to v případech, že v připravených možnostech nenaleznou svou hodící se odpověď. Jsou zde i otevřené otázky, kam respondent napíše pouze svou vlastní odpověď. Všechno otázky jsou povinné, krom jedné otázky, která je filtračního rázu. První tři otázky jsou třídící, které se zaměřují na pohlaví, věk a vzdělání. Druhá, delší část, je zaměřena na formu poskytování odborného sociálního poradenství. Otázky jsem rozdělila na dvě části, dle dílčích cílů, vše jsem zaznamenala do tabulky operacionalizace. Tazatelské otázky z dotazníkového archu jsem označila TO s příslušným číslem a písmenem D. (dotazníkový arch)

Před samostatným výzkumem je provedena pilotáž, která mi pomohla zjistit, zda je dotazníkový arch je srozumitelný, zda nedošlo k chybám u filtrační otázky, zda je rozumět všem otázkám, které jsem položila, nebo je-li nutné některé pojmy dovysvětlit. Pilotáž proběhla u sociálních pracovníků, které nepracují v IC.

Kvalitativní výzkumná strategie – polo strukturovaný rozhovor

Pro výzkumné šetření byla využita metoda interview. „*Interview je výzkumnou metodou, která umožňuje zachytit nejen fakta, ale i hlouběji proniknout do motivů a postojů respondentů. U interview můžeme sledovat i některé vnější reakce respondenta a podle nich potom pohotově usměrňovat další průběh kladení otázek.*“ (Gavora, 2000, s.110)

Rozhodla jsem se pro polo strukturovaný interview, kde mohu své otázky upřesnit a dovysvětlit, aby byly správně pochopeny, a naopak i respondenti mohou své odpovědi doplnit či vysvětlit. (M. Chráska, 2007) Tento způsob se mi zdá jako nejlepší varianta pro co nejmenší možnost vzniku nedorozumění. Rozhovory se uskutečnili v prostorách jednotlivých IC a po souhlasu dotazovaných sociálních pracovníků byly monitorovány na nahrávací zařízení. Cestovala jsem pouze do dvou center a to z důvodu finančních i časových. Tazatelské otázky jsem zaznamenala do tabulky operacionalizace pod zkratkou TO, příslušným číslem rozhovoru a písmene R.

Data, které šly kvantifikovat (konkrétně věk, pohlaví, praxe před nastoupením do IC, vzdělání a podobně), jsem uvedla do grafů, pro lepší přehlednost a rychlou orientaci. (viz. kapitola 5.3)

Operacionalizace výzkumných cílů

Tabulka č.1 Operacionalizace dílčích cílů do dotazníkových otázek

Dílčí cíl	Otázka z dotazníku/ záznamového archu
DC1: Zjistit, jaké jsou rozdíly v sociálním poradenství mezi IC po ČR?	TO 5 (D) Které typy služeb na vašem pracovišti spadají pod odborné sociální poradenství? TO 8 (D) Jakým způsobem je definováno poradenství které poskytujete? TO 9 (D) V jakých oblastech nejčastěji poradenství poskytujete? TO 10 (D) Liší se poradenství poskytované v IC nebo v terénu? TO 11 (D) Kolikrát za rok poskytujete výjezdy do terénu? TO 12 (D) Z jakých důvodů vyjíždíte do terénu nejčastěji? TO 13 (D) V kolik lidech provádíte výjezdy do terénu? TO 19 (D) Jaké je složení týmu ve vašem IC? TO 20 (D) O jaké typy služeb se stará sociální pracovník? TO 21 (D) Seřadte, dle nejčastější činnosti, kterou děláte, po nejméně častou činnost, tyto služby TO 22 (D) Oznámte mi od 1 do 5 na kolik je práce sociálního pracovníka vyloženě sociální, kdy 1 znamená nejlepší známku a 5 nejhorší (vyloženě sociální je myšleno, zda pracovník nedělá práci právníka, psychologa nebo jiného povolání, které se se sociální prací prolíná) TO 5 (R) Jak přesně se u Vás nazývá sociální poradenství, které poskytujete? TO 6 (R) Které služby spadají pod toto poradenství? TO 7 (R) Kterí pracovníci u vás toto poradenství poskytují? TO 9 (R) Pomáháte sepisovat návrhy s klientkami? TO 10 (R) Do jaké míry toto pomáhá sepisovat sociální pracovnice? TO 11 (R) Které návrhy sepisujete nejčastěji? TO 13 (R) Liší se poradenství v IC a v terénu? TO 12 (R) Za jakých okolností vyjíždíte do terénu? TO 14 (R) Jak určujete na čem s klientkou pracovat? TO 15 (R) Jak nejčastěji sociální poradenství poskytujete? TO 17 (R) V jaké fázi poradenství ukončujete?

	TO 18 (R) Z jakých důvodů sociální poradenství ukončujete?
DC2: Zjistí, co ovlivňuje poskytování sociálně právního poradenství.	<p>TO 1 (D) Jaký je vaše pohlaví?</p> <p>TO 2 (D) Jaký je váš věk?</p> <p>TO 3 (D) Vaše vzdělání je v sociálním oboru?</p> <p>TO 4 (D) Měli jste praxi v oblasti sociálně-právního poradenství před nastoupením do IC?</p> <p>TO 6 (D) Kteří pracovníci poskytují odborné sociální poradenství?</p> <p>TO 7 (D) Podle jaké legislativy poskytujete základní nebo odborné sociální poradenství?</p> <p>TO 14 (D) Jakým způsobem nejčastěji poradenství poskytuje?</p> <p>TO 15 (D) jaké činnosti dělá sociální pracovník/pracovnice ve vašem IC?</p> <p>TO 16 (D) Máte vlastní metodiky?</p> <p>TO 17 (D) Pokud nemáte vlastní metodiky, které metodiky používáte?</p> <p>TO 18 (D) Pokud máte vlastní metodiky, kdo se na jejich vypracování podílel?</p> <p>TO 3 (R) Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?</p> <p>TO 8 (R) Řídíte se dle nějakých metodik, popřípadě kterých?</p> <p>TO 16 (R) Co je pro Vás důležité při poskytování poradenství?</p> <p>TO 19 (R) Spolupracujete s jinými IC?</p>

Zdroj: Vlastní výzkumné šetření

5.2 Výzkumný vzorek

V rámci strukturovaného rozhovoru s dotazníkovým archem bylo osloveno 16 pracovišť intervenčních center (viz. příloha A). V každém kraji se nachází jedno intervenční centrum. V moravskoslezském kraji se nachází 2 pracoviště a to v Ostravě a Havířově a v Praze se také nacházejí 2 pracoviště. Data od informantů budou získávána elektronickou formou dotazníkových archů. Dotazníkové archy byly zaslány na e-mailové adresy jednotlivých intervenčních center. Průzkum byl proveden v měsíci březnu a dubnu.

V rámci polo strukturovaného rozhovoru bude tvořit výzkumný vzorek dvě pracoviště intervenčních center a to v městě Pardubice a Olomouc. Rozhodla jsem se pro tyto pracoviště z důvodu vzdálenosti

měst od mého bydliště. Můžu tak prozkoumat, zda intervenční centra, která se nachází v krajích ležících blízko sebe, poskytují sociálně-právní poradenství stejně, nebo jestli i přes jejich blízkost se jejich poradenství liší. Průzkum probíhal během měsíce května a byl zaznamenán do nahrávacího zařízení. (viz. příloha E a F)

5.3 Způsob zpracování dat

Dotazníkový arch (viz. příloha B) je rozdělen na dvě části, otázky 1 – 4 se zabývají demografií, kde zjistíme pohlaví, věk, vzdělání a praxi před nástupem do intervenčního centra. Všechny tyto údaje mohou mít vliv na tom, jak si dané IC vytvořili metodiky, jak sociální poradenství poskytovat. Otázky číslo 10 – 13 se týkají sociálního poradenství v terénu. Otázka číslo 15 je třídící otázkou, která se ptá na vlastní metodiky, a pokud respondent zvolí, že vlastní metodiky má, může přeskočit následující otázku, která zjišťuje, podle kterých metodik nebo standardů se dané intervenční centrum řídí. Pro zpracování dotazníku jsou použity grafy. Podle Gavory (2000) jsou grafy přehledné a vyjádří více než slovní pasáže. Rozhovor je koncipován tak, že první otázky se orientují na demografii informanta. Od otázky číslo 5 se rozhovor ubírá směrem na sociální poradenství a jeho nastavení v daném IC. Otázky jsou otevřené a směřují hlouběji než otázky v dotazníkovém archu. Zjistila jsem, že IC, které jsem navštívila osobně a prováděla jsem s nimi rozhovor, na můj dotazník neodpovídaly, proto jsem některé otázky zvolila stejné, nebo podobné jako v dotazníku.

5.4 Výsledky výzkumného šetření

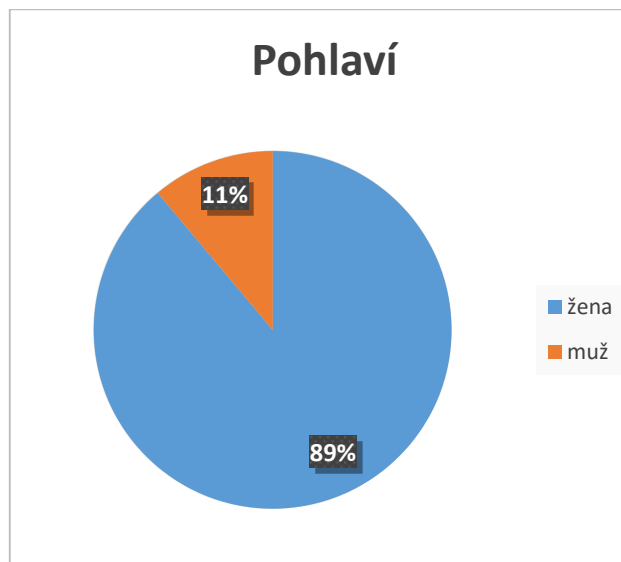
Při pilotním šetření jsem zjistila, že dotazovaní nevědí co si představit pod pojmem odborné sociální poradenství, nebo spíše nevědí, jak široce pojem uchopit. Proto jsme na základě jejich poznatků do dotazníku přidala definici tohoto pojmu, aby dotazovaným v IC bylo jasné, jak pojem chápat. V rámci dotazníkového archu bylo rozesláno 16 dotazníků, z nichž se navrátilo 9. návratnost dotazníkové formy je tedy 56,25%. Když jsem pátrala po důvodech nevyplnění dotazníků, zjistila jsem, že je to neochota, nebo nedostatek času na straně dotazovaných center. Dotazníků jim chodí mnoho a některé pracoviště dotazníky vůbec nevyplňují. Na základě toho jsem se rozhodla problematiku prozkoumat hlouběji a to formou polo strukturovaných rozhovorů alespoň v některých centrech. Osloveny tedy byly dvě IC a to v Pardubicích a Olomouci. Výsledky mohou porovnávat s chodem intervenčního centra v Hradci Králové, kam jsem měsíc docházela na praxi a vím, jak to zde mají nastavené.

Charakteristika souboru a rozbor otázek:

Základní soubor dotazníkového archu je 16 pracovišť, ale navrátilo se pouze 9, tedy 9 sociálních pracovníků/pracovnic odpověděli. Poměr mužů a žen není rovnoměrně rozložen, odpovídaly

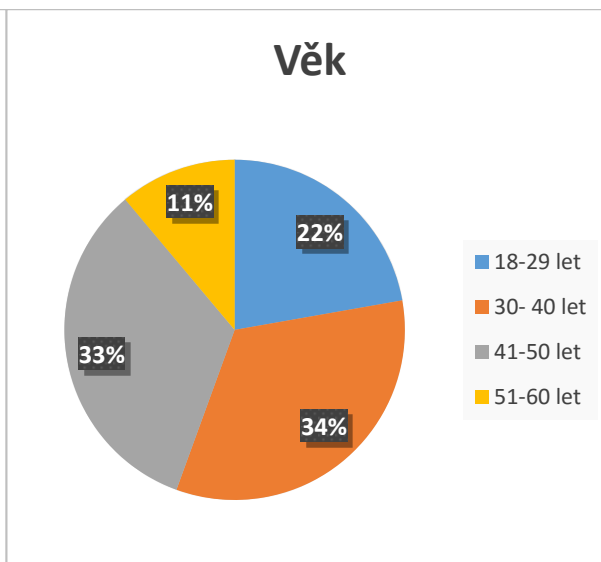
převážně jenom ženy sociální pracovnice. Pouze 1 muž jako sociální pracovník odpovídal na tento dotazník. Muž je ve věkovém rozmezí 41-50 let. Vzorek byl charakterizován i dle dalších kritérií jako je vzdělání a věk. Věk respondentů se pohyboval nejčastěji v rozmezí 30-40 let (33.3% podílu) a 41-50 let (33.3% podílu) Viz.graf 1 a 2.

Graf č. 1: Pohlaví respondentů



Zdroj: Vlastní výzkumné šetření

Graf č. 2: Věk respondentů



Zdroj: Vlastní výzkumné šetření

Vzdělání a praxe (TO3 (D) a TO4 (D))

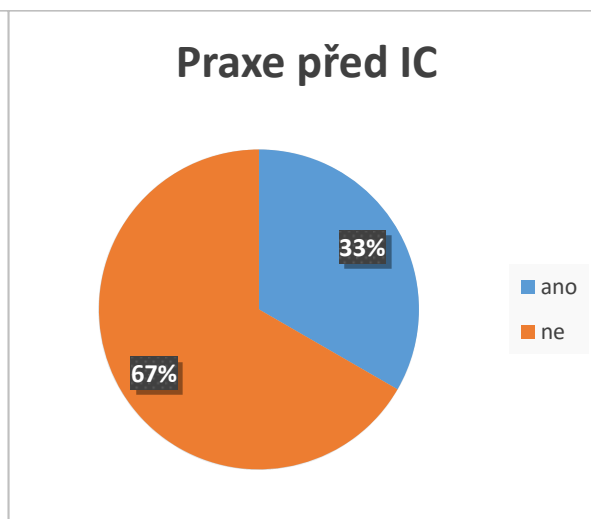
Vzdělání respondentů je z 88,9% v sociálního zaměření. Existuje 1 respondentka ve věkovém rozmezí 51-60 let, která pracuje v IC, nemá vzdělání v sociálním oboru. 67% respondentů nemělo vůbec praxi s odborným sociálním poradenstvím před nástupem do IC. Pouze 33% respondentů praxi mělo, ale nezáleží zde na věku. Každý, kdo praxi měl, byl rozdílného věku. Viz.graf 3 a 4.

Grafč.3 Vzdělání v sociálním oboru



Zdroj: Vlastní výzkumné šetření

Graf č. 4: Praxe před nastoupením do IC



Zdroj: Vlastní výzkumné šetření

V rámci **polo strukturovaného rozhovoru** byly osloveny dvě intervenční centra a to v Pardubicích pro Pardubický kraj a v Olomouci pro kraj Olomoucký.

Tabulka 2 Oslovené intervenční centra

Informant	Název	Zřizovatel
Informant 1	Intervenční centrum Pardubice	SKP-CENTRUM Pardubice
Informant 2	Intervenční centrum Olomouc	Středisko sociální prevence Olomouc

Zdroj: Vlastní výzkumné šetření

Do intervenčních center jsem osobně dojela a setkali jsme se vždy na jejich pracovišti. Nejprve jsem centra kontaktovala emailem, na který obě dvě centra odpověděli rychle, domluva s nimi byla snadná. Následně jsem je kontaktovala telefonicky, pro ověření správnosti adresy na mé cestě k nim.

5.4.1 Interpretace dílčího cíle 1

V této kapitole vyhodnotím otázky týkající se prvního dílčího cíle. Budu hledat odpovědi na otázku jaké jsou rozdíly v sociálním poradenství mezi intervenčními centry v České republice.

Které typy služeb spadají pod odborné sociální poradenství (TO 5 – D)

Tato otázka byla otevřená a respondenti odpověděli nejčastěji takto: Pod jejich poradenství spadá pomoc při sepsání soudních podání, pomoc při hledání azylového bydlení, krizová intervence. Rozcházel se však v zařazení bezpečnostního plánu, který některá intervenční centra řadí zvlášť (50%) a některá je řadí pod poradenství (50%). Tři respondenti odpověděli, že poradenství ohledně sociálních dávek poskytují jen orientačně, neposkytují ho úplně tak, aby daná klientka věděla, na kolik peněz má nárok. Také čtyři respondenti odpověděli, že nedoprovází do spolupracujících institucí, zbylých pět respondentů odpovědělo, že doprovází a to zejména k soudním jednáním.

Jakým způsobem je definováno poradenství, které poskytují (TO 8 – D)

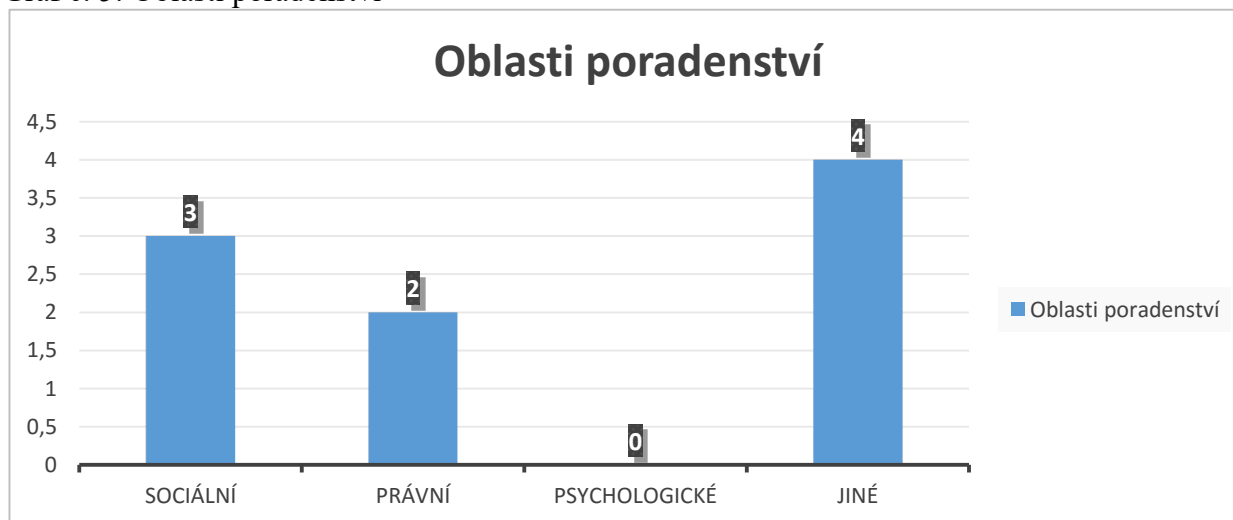
V této otázce jsem zjišťovala vymezení pojmu sociálního poradenství. Sedm respondentů odpovědělo, že celé sociální poradenství je vymezeno zákonem o sociálních službách konkrétně paragrafem 60 o Intervenčních centrech + jejich metodikami. Další centrum odpovědělo, že jejich poradenství je definováno jako základní poradenství. Jiné centrum zaznamenalo, že jejich poradenství je definováno jako odborné poradenství. V tom spatřuji obrovskou neshodu. Podle mého názoru by každé intervenční centrum mělo být stejně odborné. Kladu si otázku, jak je možné,

že v jednom IC poskytují pouze základní poradenství? Klienti/klientky nemůžou za to, pod jaké IC jsou přiřazeni, neměli by být v nevýhodě, ale mělo by se jim dostávat stejně odborných služeb, jako v jiném IC.

V jakých oblastech nejčastěji poradenství poskytují (TO 9 – D)

V této otázce měli informanti na výběr mezi oblastí „sociální“, „právní“ a „psychologické“. Mohli také zvolit možnost „jiné“ a vypsát svou oblast. Psychologickou pomoc nezvolil nikdo jako nejčastěji poskytovanou pomoc. Nejvíce (45%) respondentů zvolilo možnost „jiné“. A všichni se v tomto bodu shodli na tom, že poskytují nejčastěji sociálně-právní poradenství. Tři respondenti odpověděli, že poskytují nejčastěji sociální poradenství a dva respondenti odpověděli právní poradenství. V tomto směru už jde o celkové nastavení jednotlivých center, jelikož, každé centrum má jinak nastavené hranice, mezi sociálním a právním poradenstvím. Klienti/klientky v tomto směru nepocítí rozdíl, v jejich situaci je terminologie poradenství pravděpodobně nezajímá. Jde spíše o to, kdyby si na IC chtěl někdo stěžovat, hrozilo by, že oprávněně. V grafu č. 5 jsou zaznamenány data pro lepší přehlednost.

Graf č. 5: Oblasti poradenství

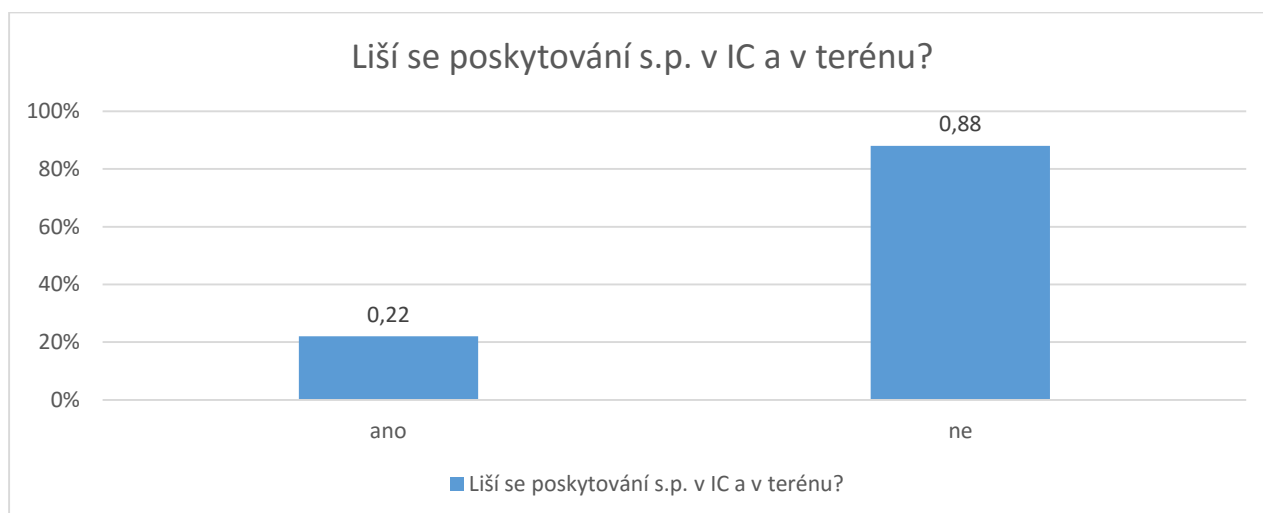


Zdroj: Vlastní výzkumné šetření

Rozdíly v poskytování sociálního poradenství v IC a v terénu? (TO 10 – D)

V této otázce 22.2% odpovědělo ANO, liší a 77.8% NE neliší. Na hlubší problematiku jsem se zaměřila v rozhovorech, kde jsem více pronikla do důvodů, proč a v čem se liší. viz. TO 12 a 13 (R). Odpovědi na tuto otázku jsou zaznamenány v grafu č. 6.

Graf č. 6: Rozdíly v poskytování sociálního poradenství v IC a v terénu

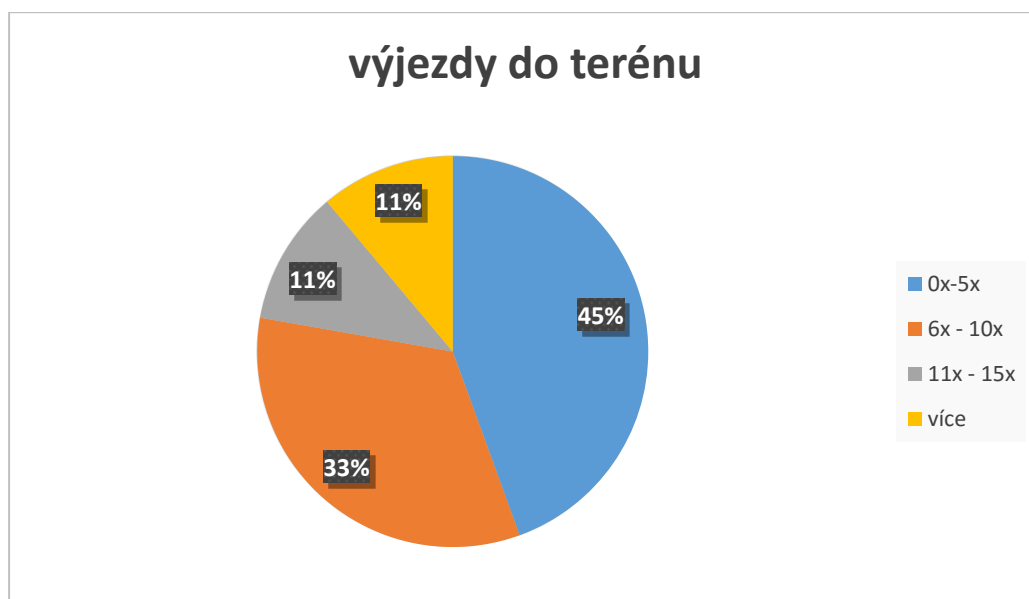


Zdroj: Vlastní výzkumné šetření

Kolikrát za rok poskytují výjezdy do terénu (TO 11 – D)

Zde mohli respondenti vybrat jednu ze 4 odpovědí. Byly navrženy rozmezí mezi 0-5 výjezdů za rok, 6-10 výjezdů za rok, 11-15 výjezdů za rok a poslední možnost byla více než 15. Čtyři respondenti (44,4%) zvolili první možnost 0-5 výjezdů za rok, 6-10 výjezdů za rok zvolili 3 respondenti (33,3%). Viz. graf č.7. Zde bych ráda zmínila, že jsou důležité důvody, proč do terénu vyjíždějí, které jsou zhodnoceny hned v další odpovědi. (viz. TO 12 a 13 D) Některá centra se výjezdům brání, poskytování sociálního poradenství je pro ně v terénu nepohodlné.

Graf č. 7: Výjezdy do terénu

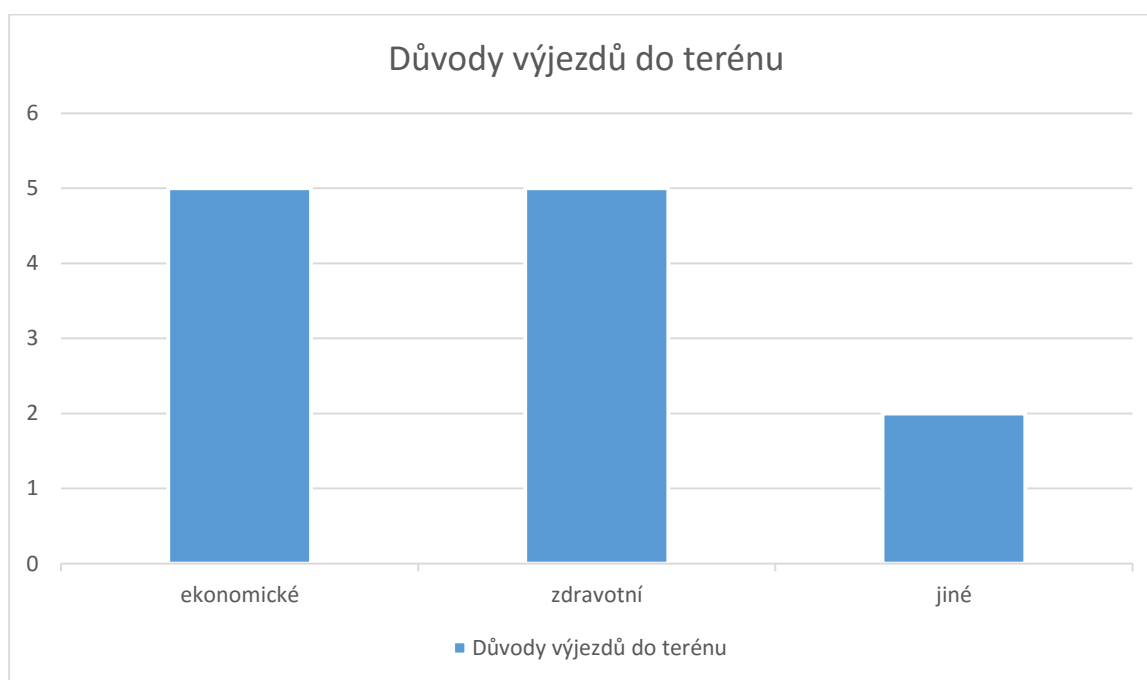


Zdroj: Vlastní výzkumné šetření

Důvody vyjíždění do terénu (TO 12 – D) a v kolika lidech vyjíždějí do terénu.(TO13 – D)

U této otázky si informanti mohli vybrat z možností „ekonomické důvody klientky/klienta“, „zdravotní důvody klientky/klienta“, „jiné“. Pět respondentů odpovědělo, že důvody jsou ekonomické (55,5%), Pět respondentů odpovědělo, že důvody jsou zdravotní (55,5%) a dva informanti zvolili možnost „jiné“ kde se vyjádřili, které jiné důvody existují k vyjíždění do terénu. Jeden z nich odpověděl, že důvodem jsou malé děti v rodině, špatná dopravní obslužnost, Druhý respondent napsal, že důvodů je více najednou a to psychická stav klientky/klienta, vzdálenost a věk klientky/klienta. Všichni respondenti si 100% shodli na tom, že vždy vyjíždějí do terénu ve 2. Nikdy nejezdí sami. Výsledky jsou zaznamenány v grafu č. 8.

Graf č. 8: Důvody výjezdu do terénu



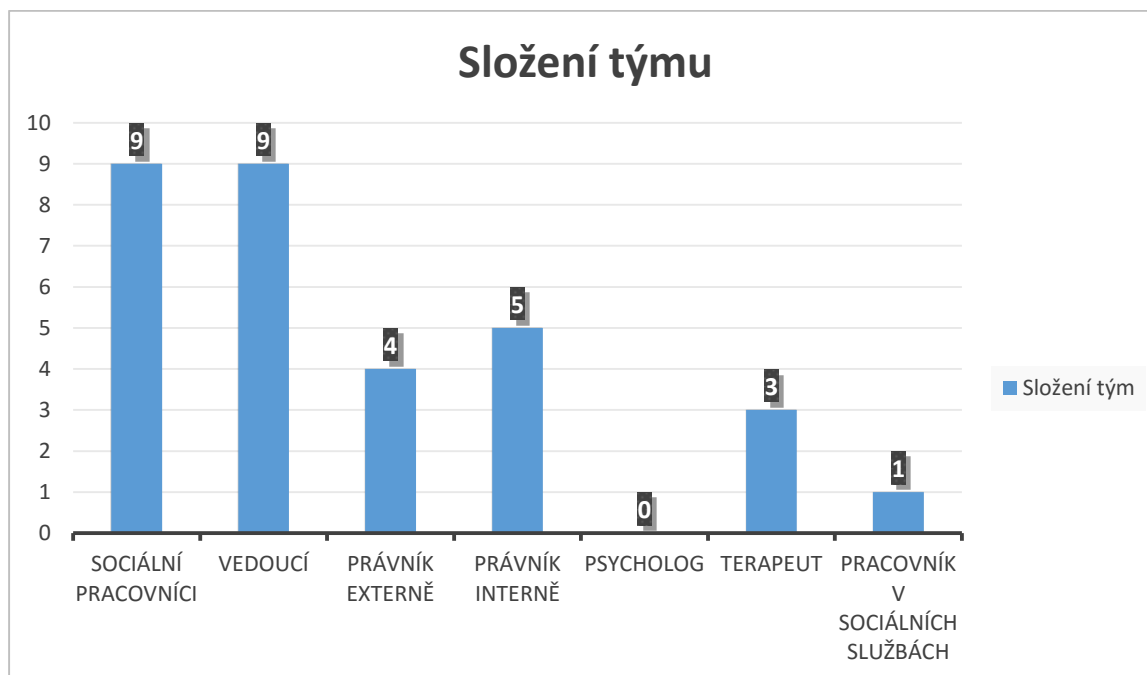
Zdroj: Vlastní výzkumné šetření

Složení týmu v IC? (TO 19 – D)

Tato otázka je záměrně otevřená, aby mohli informanti odpovědět přesně. Zde se odpovědi liší. Vždycky v týmu je alespoň 1 sociální pracovník a vedoucí centra. Čtyři informanti odpověděli, že právník je u nich v týmu jen externě a 5 respondentů odpovědělo, že právník je u nich interně zaměstnaný. 2 z respondentů zmiňují v týmu i psychologa a to pouze externě. Jeden respondent odpověděl, že u nich pracuje pracovník v sociálních službách, a 3 respondenti se shodli na tom, že mají v týmu terapeuta. Odpovědi jsou v grafu č. 9. Zde se ukázaly další velké neshody, které mají vliv na poskytování sociálně-právního poradenství. Domnívám se, že pokud právník zaměstnaný externě dojíždí jen zřídka kdy, mají sociální pracovnice tendenci dělat jeho práci a odpovídat klientkám/klientům na jejich právní dotazy sami. Hrozí zde nebezpečí stížností, pokud by sociální

pracovnice poskytla špatné nebo nepřesné informace.

Graf č. 9: Složení týmu



Zdroj: Vlastní výzkumné šetření

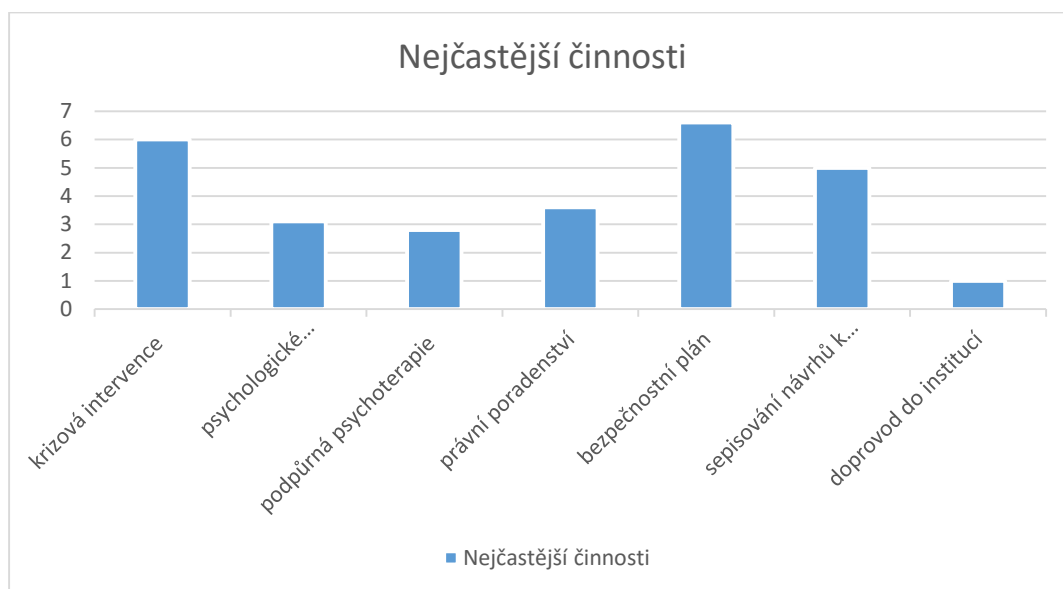
Typy služeb, o které se stará sociální pracovník (TO20 – D)

V této otázce si mohli informanti vypsát své odpovědi. Nejvíce informantů se shodlo na této variantě odpovědi: sociálně právní poradenství, právní poradenství, krizová intervence. Celkem takto odpovědělo 8 respondentů.(89%) 1 respondent zmínil, že všichni v týmu dělají všechno.(11%). Je výhoda, pokud jsou pracovníci vzájemně zastupitelní v případě nepřítomnosti jednoho z pracovníků. Netrpí tak tím klient/klientka. Na druhou stranu, pokud dělají všichni všechno, kde je ta hranice mezi právním a psychologickým poradenstvím? Zde se naskytla ještě jedna věc, která je závažnější a kterou nelze přehlédnout. Sociální pracovnice/pracovníci odpověděli z 89%, že poskytují právní poradenství.

Nejčastější činnosti, které poskytují (TO 21 – D)

V této odpovědi byla zaznamenána škála od nejčastější činnosti, které se sociální pracovnice věnují po nejméně častou činnost. Z grafu č. 10 vyplývá, že nejvíce respondentů uvedlo jako nejčastější činnost, bezpečnostní plán. Na druhém místě se šesti body je krizová intervence a na třetím místě s 5 body je sepisování návrhů k soudu. Nejméně častá činnost je doprovod do spolupracujících institucí, na tom se informanti jednoznačně shodli.

Graf č. 10: Nejčastější činnost sociálních pracovníků

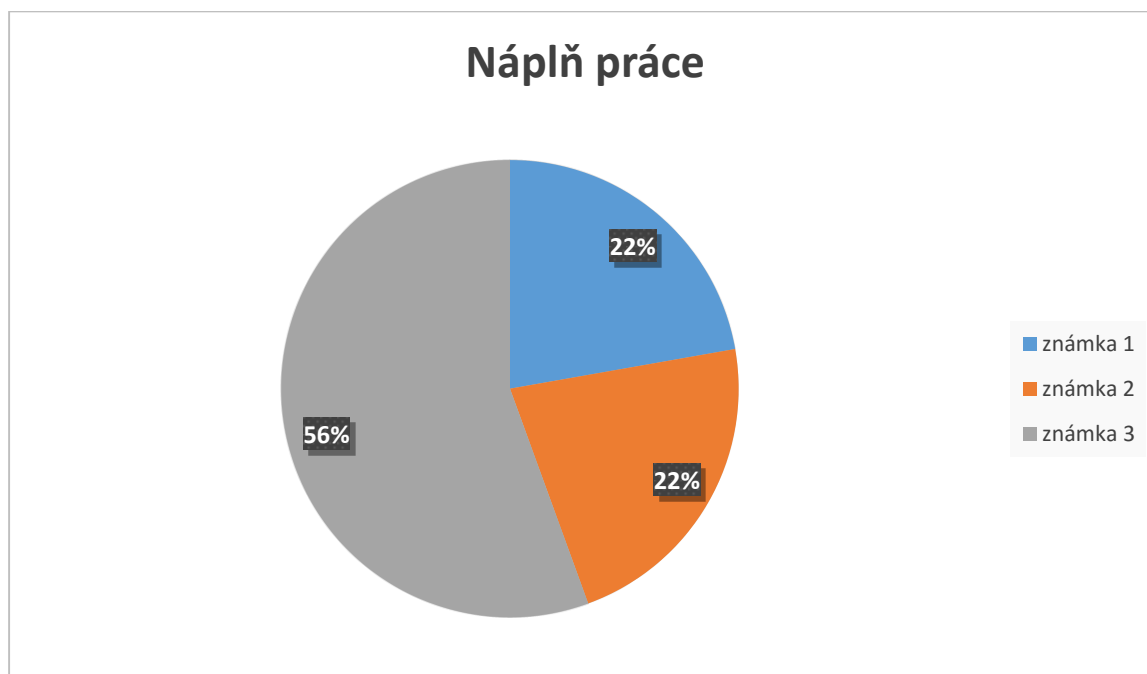


Zdroj: Vlastní výzkumné šetření

Náplň práce sociálního pracovníka (TO 22 – D)

V této otázce jsem zkoumala na kolik je práce sociálního pracovníka vyloženě sociální a kdy už dělá práci jiných zaměstnanců, například právníka nebo psychoterapeuta. Z grafu vyplývá, že nejvíce respondentů považuje svou náplň práce za padesátiprocentní. Z druhé poloviny vykonává práci někoho jiného a tím mu zabírá čas se věnovat své práci. Dva respondenti považují svou práci pouze za sociální a dva respondenti ohodnotili svou náplň práce známkou 2. Známkou je 1 znamená 100% sociální náplň práce, známkou 5, kterou nezvolil nikdo, znamená 0% sociální náplně práce.

Graf č. 11: Náplň práce sociálních pracovnic/pracovníků



Zdroj: vlastní výzkumné šetření

Název sociální poradenství, které poskytujete? (TO 5 – R)

První otázka, která se zkoumá název sociálního poradenství tak, jak to mají vymezené ve svém intervenčním centru a v jejich metodikách, napovídá, že zde je první znatelný rozdíl mezi IC.

Informant 1 odpověděl: „ **Základní sociální poradenství**“, Informant 2 odpověděl: „*tak to vychází ze zákona o sociálních službách, takže každá sociální služba musí poskytovat **základní sociální poradenství** a potom, poskytujeme to **odborné sociální poradenství**, máme to tady v poslání napsané, že poskytujeme **sociálně právní poradenství**“*

Služby tohoto poradenství? Kteří pracovníci toto poradenství poskytují (TO 6 – R), (TO 7 -R)

V této otázce se shodly obě dvě IC na tom, že bezpečnostní plán nepatří pod sociální poradenství.

Informant 1 odpověděl: „*„bezpečnostní plán máme zvlášť. Umm, potom to sociální tam se dá docela dát i všechno“* a dodal „*něco i jako **ohledně dávek**, ale to už většinou odkazujeme na odborný pracoviště“*, „***zhodnocení celkové situace**, jestli je dobrá teda po o jako finanční strážce, nějaký stabilizační, jo, sociální, jako jestli tam funguje rodina, přátele, jestli je tam prostě nějakým způsobem figuruje tohle, tohle zázemí, jestli je schopný pomoc a podobně no. Samozřejmě i to bydlení, jestli je kam jít a podobně.*“ Informant 2 také odpověděl: „*já bych bezpečnostní plán dala do sociálního poradenství, ale v metodikách ho máme zvlášť. I krizovou intervenci máme zvlášť*“, „***zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** a to je to, že zprostředkováváme ty **navazující služby**, potom další je **sociálně terapeutické činnosti** a to je asi to, co byste chtěla slyšet. To je to poskytnutí poradenství a terapie v oblasti **orientace v sociálních systémech, práva, psychologie**, prakticky řešení obtížné sociální situace, **nácvik sociálních dovedností prostřednictvím sociálních a psychologických her.**“* U odpovědi TO 7-R se informanti shodli, že toto poradenství u nich poskytují všichni. Všichni jsou proškoleni tak, aby uměli poradenství poskytnout. Je to velká výhoda v případě, že některá pracovnice/pracovník onemocní, nebo jsou nepřítomni z jiných důvodů.

Návrhy k soudu Do jaké míry je pomáhá sepisovat sociální pracovníce? Které návrhy sepisujete nejčastěji? (TO 9,10,11 – R)

Zde jsem zkoumala, zda návrhy k soudu vůbec pomáhají sepisovat, jaký pracovník je sepisuje a o které návrhy se nejčastěji jedná. Pomoc se sepisování totiž spadá po sociální poradenství, uvedli tak v odpovědích výše. Informant I1 i I2 odpověděli kladně, pomáhají sepisovat návrh k soudu, ale jejich nastavení se liší v tom, že v IC Pardubice sepisují návrhy pouze sociální pracovníce a v IC Olomouc pomáhá sepisovat návrhy k soudu právník. Dle Informanta 2 „*sociální pracovník, jak kdyby, zodpovídá za celý průběh poskytování té služby. Takže část té konzultace je sociální poradenství a část, hlavně závěrečná jsou ty otázky právního charakteru.*“ Dle Informanta I 1

nejčastěji sepisují „návrh na předběžné opatření, ee rozvody, potom asi, a i žaloby na vyklizení bytu“ dle Informanta I 2: „Nejčastěji tedy návrhy, které se týkají toho našeho poslání, to znamená, řešíme domácí násilí, takže vypracováváme návrhy ohledně ochrany před domácím násilím jo“

Výjezdy do terénu (TO 12 a 13 R)

V tomto odstavci jsem zhodnotila odpovědi na otázky, za jakých okolností vyjíždějí sociální pracovníci/pracovnice do terénu a jestli spatřují rozdíly v poskytování sociálního poradenství v terénu či v prostorách IC. Odpověď Informanta I1 zní: „my máme 4 detašované pracoviště, takže vyjíždíme docela často áá éé, v podstatě vycházíme klientům vstříc i tak že jsme domluvení skor s každým obvodním oddělením policie, že nám tam umožní schůzku s klientem“ a na otázku 13 odpověděl: „ne protože to vyjíždíme my a to všechno si děláme my sami“. U Informanta I2 odpověď zněla „Za prvé, důležitý je, že to je osoba ohrožená domácím násilím a nedošlo k vykázání, nevyjíždíme do terénu k nízkoprahovým klientům“ a „A vyjíždíme tam ve chvíli, kdy ta osoba ohrožená je třeba hospitalizovaná, nebo když její zdravotní stav je špatný, to je třeba zranění, nebo třeba senior, nebo zdravotně postižená nějaká osoba. Ee Po tom, když je špatný zdravotní stav osobě blízké, to znamená, já jsem osoba ohrožená osoba a pečuju, já nevím, nějakého seniora, kterej beze mě nemůže být ani hodinu a nemám, kdo by mi ho pohlídal“. Informant I2 řekl, že z ekonomických důvodů nevyjíždějí, Olomoucký kraj je podlouhlý a v rámci střediska sociální prevence mají pobočky v bývalých okresních městech, kde je vždy sociální pracovníce, který umí poskytnou první kontakt s osobou ohroženou domácím násilím. Odpověď na otázku 13 byla stejná, jako u informanta 1 a to, že se jejich poradenství neliší v IC a v terénu.

Práce s klientkou/klientem (TO 14 a 15 - R)

Zde jsou zaznamenány odpovědi ohledně práce s klientkou, jak určují na čem s klientkou pracovat a jak nejčastěji sociální poradenství poskytují. V tomto směru se rozdíly nevyskytli. Dá se předpokládat, že je to zásadní věc, a že i ostatní IC takto postupují.

Obě dvě IC se jednoznačně shodly na tom, že záleží na zakázce klientky, Informant I2 dodal: „my ji můžeme k tomu dát ještě nějaký doporučení“ Nejčastěji obě centra poskytují osobně toto poradenství. Pokud je 1. kontakt telefonický, hned se snaží domlouvat si osobní schůzku.

Ukončování sociálního poradenství (TO 17 a 18 - R)

Tento odstavec se zaměřuje na ukončování sociálního poradenství. Zjistěvala jsem, v jaké fázi se toto poradenství ukončuje a z jakých důvodů. Informant I1 odpověděl, že to takhle nemají ohraničené. Zmínil, že: „Nám se to všechno defakto prolíná, my vlastně i poskytujeme jako sociální pracovníci právní poradenství, když je to něco, jako co jako opravdu vyžaduje to eee právníka, tak

si sjednáme schůzku“ Informant I2 odpověděl, že sociální poradenství ukončují buď na konci spolupráce, kdy se s klientkou/klientem domluví na tom, že už jejich pomoc nepotřebuje, anebo se přechází na jinou službu, a to je častější. Sdělil, že: *„předávám toho klienta právníčce, a ta už potom poskytuje právní poradenství, ale už to není v rámci téhle 1. konzultace, ale až v další konzultaci. Anebo na vás vidím, v jakým jste emočním rozpoložení, tak nabídnu psychologickou pomoc. Takže tady to je hezky rozlišené.“* U informanta I1 mě znovu zarazilo, že poskytují právní poradenství z pozice sociální pracovnice.

Shrnutí dílčího cíle 1

Z výsledků vyplývá, že rozdíly jsou už v samotném názvu sociálního poradenství. Některé IC mají vymezené ve svých metodikách sociální poradenství jako základní, některé odborné a nejvíce respondentů odpovědělo, že jejich sociální poradenství se nazývá sociálně-právní poradenství. Všichni se shodli na tom, že se řídí dle zákona o sociálních službách a příslušnou vyhláškou, Většina se shodla na tom, že mají své metodiky, které vypracovávali všichni pracovníci v příslušném IC. Jedno IC zaznamenalo, že své metodiky nemají, využívají standartní metodiky nebo metodiky jiných IC. Pod sociální poradenství nespadá krizová intervence ani bezpečnostní plán – nemají to tak vymezené v metodikách, ale pokládají to za sociální poradenství. Nejčastěji sepisují návrhy k soudu ohledně bezpečnosti před domácím násilím a to konkrétně předběžné opatření a prodloužení předběžného opatření. Velké rozdíly jsem zaznamenala v rozhovorech ohledně hranic, mezi sociálním poradenstvím a právním, kdy v IC Pardubicích poskytuje právní poradenství sociální pracovnice, a v IC Olomouci právníčka. Domnívám se, že příčinou tohoto je fakt, že v IC Olomouci mají právníčku zaměstnanou na plný úvazek a to interně a v IC Pardubice mají externího právníka, který dojíždí. Do terénu vyjíždějí převážně z ekonomických důvodů klientky, ale IC Olomouc z ekonomických důvodů nevyjíždí vůbec, pouze ze zdravotních důvodů klientky/klienta. Sociální poradenství ukončují nejvíce tím, že přecházejí na jinou službu – právní, nebo psychologickou.

5.4.2 Interpretace dílčího cíle 2

V této kapitole vyhodnotím otázky týkající se druhého dílčího cíle. Budu hledat odpovědi na otázku co ovlivňuje sociálně právní poradenství.

Kteří sociální pracovnice/pracovníci poradenství poskytují (TO 6 -D)

Zajímalo mě, kteří pracovnice/pracovníci poradenství poskytují, protože jsem chtěla zjistit, zda sociální poradenství neposkytuje třeba i jiná osoba, na jiné pozici v konkrétní IC. Z odpovědí bylo zřejmé, že 88.9% poskytuje sociální poradenství sociální pracovník/pracovnice. Ve zbylých

procentech poskytuje toto poradenství i odborník na trestně právní problematiku.

Podle jaké legislativy a jak poskytujete základní nebo odborné sociální poradenství (TO 7 a 14 - D)

Tato otázka byla otevřená. Na tuto otázku odpověděli všichni informanti stejně, shodli se na tom, že se řídí zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. konkrétně odstavcem 60a o Intervenčních centrech a podle vyhlášky jí příslušné č. 505/2006 Sb. o sociálních službách. Dále odpověděl 1 z informantů, že se řídí i dle zákona na ochranu před domácím násilím a zákonem o zvláštních řízeních soudních a občanským zákoníkem. U TO 14 D mohli informanti vybrat z možností „osobně“, „telefonicky“, „e-mailem“ a všichni se 100% shodli na tom, že nejčastěji je poradenství poskytováno na osobní úrovni.

Činnosti sociální pracovníce (TO 15 - D)

Tato otázka byla zcela otevřená a zkoumala, které činnosti sociální pracovníce/ pracovníci dělají. Odpovědi jsem rozdělila do dvou skupin na klientské činnosti, do kterých řadím přímou práci s klientem a na mimo klientské činnosti, do kterých řadím všechny činnosti, které se neřeší tváří v tvář s klientem. Odpovědi zaznamenám do tabulky č. 3. Z tabulky vyplívá, že činnosti, které sociální pracovníce/pracovníci dělají je ve větší míře práce mimo klientská, kdy všechny konzultace musejí mít zápis, kdy jednájí s úřady, Policií ČR, kdy se připravují na konzultace v podobě návrhů k soudu. Dále musejí vypracovávat různé statistiky, některé pracoviště připravují přednášky o domácím násilí pro veřejnost, ve školách a podobně. Hlavní částí jsou klienti a jejich konzultace, které se ve většině konají osobně. Důležité je také pro pracovník intervenčních center duševní hygiena v rámci intervizí a supervizí. A aby práce pro ně byla jasnější, snadnější a i pro klienty příjemnější, jezdí se vzdělávat na různé kurzy.

Tabulka č.3: Činnosti sociálních pracovníc/pracovníků v IC

Klientská činnost	Mimo klientská činnost
Jednání se zájemcem (objednávky, telefonáty, odpovídání na mailly)	Profesní kontakt
Sociálně-právní poradenství	Vedení administrativy, dokumentace
Krizová intervence	Příprava návrhů k soudu
Právní poradenství	Přednášky
Doprovody k návazným službám	Spolupráce na metodikách služby
Výjezdy do terénu	Odborné zprávy a potvrzení

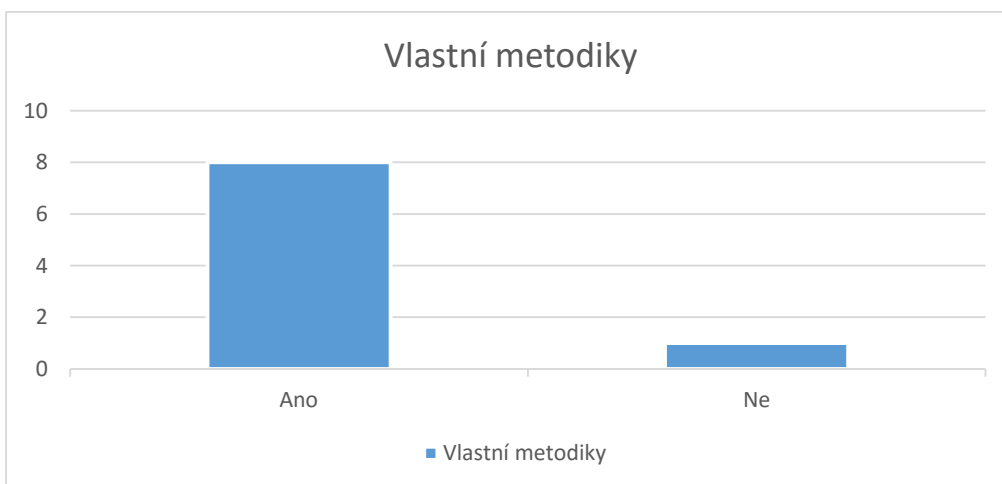
Lůžko s nepřetržitým provozem	Sebevzdělání a duševní hygiena
	Statistika dat
	Spolupráce s úřady, PČR,

Zdroj: Vlastní výzkumné šetření

Metodiky IC (TO 16, 17 a 18 – D a 8 - R)

V tomto odstavci jsou shodnoceny odpovědi na otázky ohledně vlastních metodik v IC. Jestli takové mají, kdo se podílel na jejich vypracování a podobně. V této uzavřené otázce odpovědělo 8 informantů, že mají svoje vlastní metodiky (88.9%) a 1 informant, že svoje vlastní metodiky nemají. Následně odpověděl v další otázce, že využívají standartní metodiky, a když se naskytou z jiných intervenčních center, využijí i ty. (11.1%). Na otázku, kdo se podílel na jejich vypracování, odpověděli všichni jednoznačně (100%), že se podílel vždy celý tým. Kdo se podílel na vypracování metodik IC? Toto byla třídící otázka, na kterou odpověděli všichni, krom 1 respondenta, který nemá vlastní metodiky. Respondenti se shodli ve 100% na tom, že všichni v týmu se podílejí na vypracování metodik svých IC. Výsledky jsou zřejmé v grafu č. 12

Graf č. 12: Vlastní metodiky



Zdroj: Vlastní výzkumné šetření

Nejvyšší dosažené vzdělání?(TO 3 – R)

Na tuto otázku informant I1 odpověděl, že má vystudované vyšší odbornou školu v sociálním oboru, druhý informant I2 odpověděl, že má vystudované vysokoškolské vzdělání v sociálním oboru, podle titulu před jménem má vystudované magisterské vzdělání.

Co je důležité při poskytování sociálního poradenství (TO 16 – R)

Informant I1 odpověděl: „no tak, důležitý je, tak, ten klient věděl, co teda chce, pak se to dá dost

dobře nasměrovat určitým směrem a pak tak efektivně pak pomoc.“ Ale pro informanta I2 je důležité, aby nebyli rušeni a pokud jsou v terénu, tak aby měli zajištěné prostředí, kde budou v bezpečí: „*aby nás někdo nerušil bezpečné prostředí*“ Tato otázka je zavádějící. Je to věc názoru a priorit, které se člověk od člověka liší, může ovlivňovat chod intervenčních center, ale nemá vliv na nastavení metodik a řádu intervenčních center.

Spolupráce s jinými IC (TO 19 – R)

Oba informanti se shodli na tom, že pokud je potřeba si sdělit informace ohledně klientky, která se stěhuje, informace si mezi sebou telefonicky předávají, ale více spolu nespolupracují. Existuje však asociace pracovníků intervenčních center, jejíž hlavní myšlenka je sjednotit práci intervenčních center. U vzniku této asociace proběhlo školení pracovníků, jak pracovat v IC, ale pak se jednotliví pracovníci rozprchli do jiných měst a každý si tu práci přizpůsobil. Proto vznikly rozdíly mezi jednotlivými IC. Informant I2 sdělil že: „*...vznikla potřeba se sjednocovat, korigovat, sdílet zkušenosti, a to byla ta 1. myšlenka vzniku asociace, ale tu službu neposkytujeme stejně..*“. Vzhledem ke zmíněným rozdílům bych navrhovala, aby APIC zahrnul do podmínek poskytování sociálního poradenství určité body, které by každé IC muselo dodržovat. Návrhy jsem popsala v odstavci 5.5.

Shrnutí dílčího cíle 2

Z výsledků dotazníkových archů je zřejmé, že sociální poradenství poskytují převážně sociální pracovníci/pracovnice, avšak z rozhovorů bylo jasné, že sociální poradenství poskytují všichni v týmu (jsou tak proškolení, aby se mohli vzájemně zastupovat v případě nepřítomnosti). Poradenství je nejčastěji poskytováno osobně, na tom se shodli všichni informanti. Poradenství je poskytováno dle zákona o sociálních službách a příslušné vyhlášky, avšak rozdíly vznikají v tom, že si každé pracoviště samo vypracovává své metodiky. Zjistila jsem, že sociální pracovnice nedělají jen klientskou práci, ale i mimo klientskou, která tvoří větší část jejich práce (jedná se například o zápisy z konzultací, vypracování různých statistik, porady, intervize, supervize a v neposlední řadě také sebevzdělání a sebe-hygiena). Sociální poradenství ovlivňuje i fakt, že vzdělání sociálních pracovnic je různé a jejich praxi se také liší. Nasbírané zkušenosti pracovníků se promítnou v jejich metodikách. Tam kde zkušenosti, nebo vědomosti chybí, se negativně promítne na metodikách i sociálním poradenství jako takovém. Důležitým poznatkem je, že každý pracovník, a každé IC má své priority. Na otázku, co je pro ně nejdůležitější při poskytování sociálního poradenství zazněly odpovědi jako bezpečnost, klidná místnost, nebo také, aby klient věděl, co chce. Podle toho se také odvíjí jejich poskytování poradenství a jejich nastavení v metodikách.

5.5 Závěr výzkumného šetření

Na základě shrnutí dílčího cíle 1 lze dojít k závěru, že jsou opravdu rozdíly v poskytování sociálního poradenství napříč intervenčními centry velké. Velkým a důležitým rozdílem je, jak sociální poradenství nazývají, dle toho se odvíjí další rozdíly. Z rozhovorů bylo také zřejmé, že rozdíly jsou i v hranicích mezi sociálně-právním poradenstvím a právním poradenstvím. V intervenčním centru v Pardubicích poskytují právní poradenství sociální pracovnice, pouze ve výjimečných situacích, kdy si neví rady, pozvou do IC právníka. A zde se naskýtá další rozdíl a to ve složení týmu v IC. Pokud v týmu mají zaměstnaného právníka, nebo psychologa interně, není pak problém spoustu oborových záležitostí přenechat odborníkovi na danou problematiku, pokud ale v týmu právník, nebo psycholog je jen externě, ve většině dotazů zasahují sociální pracovnice/pracovníci a dělají tak práci jiných. Do terénu vyjíždějí všechny intervenční centra, akorát každý z jiných důvodů. Intervenční centrum v Olomouci nevyjíždí nízkoprahově, pouze jen tam, kde bylo provedeno vykázání, a pouze ze zdravotních důvodů klientky/klienta. Naopak v Pardubicích vyjíždějí do terénu i z ekonomických důvodů klientky/klienta a to na svá detašovaná pracoviště. Informanti se shodli na tom, že sociální poradenství ukončují tím, že klienti přecházejí na jinou službu – v tom rozdíly nejsou.

Druhý dílčí cíl měl za úkol zjistit, co sociální poradenství ovlivňuje. Je tím převážně vzdělání sociálních pracovníků/pracovnic a zkušenosti, které načerpali. Právě zkušenosti a dlouholetá praxe se pak promítnou v nastavených metodikách, které si vypracovávají samy týmy v intervenčních centrech. Ovlivňuje to i fakt, pod kterým zřizovatelem je dané centrum zařazené. Dalším podmětem k rozdílnosti poskytování sociálního poradenství jsou vytyčené cílové skupiny dle věku, ale také rozloha daného kraje. Právě rozloha a umístění intervenčního centra má za následek, jak moc vyjíždění do terénu a z jakých důvodů. Cílové skupiny dle věku a rozmístění center bylo zjištěno v předvýzkumu, který jsem realizovala prostřednictvím internetových stránek každého IC. Spatřuji i velkou sílu v tom, že spoustu sociálních pracovníků dělá ve větší míře práci mimo klientskou, než aby se věnoval klientovi/klientce přímo. Množství práce, která je na ně kladena, jako jsou vypracování různých statistik, vzdělávání se, zapisování všech konzultací, jim omezuje věnovat se sociálnímu poradenství hlouběji. Přes polovinu informantů uvedlo, že jejich práce je jen na půl sociální, ohodnotili to známkou 3 na škále od 1 – 5.

Hlavním cílem výzkumného šetření bylo zhodnocení variant sociálně- právního poradenství mezi intervenčními centry po České republice. Variant sociálně právního poradenství je několik, individuálně, podle metodik. Metodiky se liší v mnoha ohledech: název, činnosti, které pod toto poradenství spadají, nastavení hranic mezi právním a sociálním poradenstvím, výjezdy do terénu, sepisování soudních návrhů.

Na základě této kapitoly navrhuji, aby byla podmínka pro přijetí do IC vysoká škola obor sociální práce, aby dané poradenství mělo úroveň a řád. Různé malé rozdíly ohledně vyjíždění do terénu jsou

jedině ku prospěchu daného sociálního poradenství a to z důvodu vzdálenosti center od klientčina/klientova bydliště. Shledávám jako positivum, že se dané intervenční centra dokáží přizpůsobit klientkám/klientům. Dále bych navrhovala, aby pracoviště mělo jednoho pracovníka, který se bude věnovat statistikám, zpracování konzultací, či systémové ukončování klienta, aby to sociální pracovnice/pracovníky nevytěžovalo ve stěžejní klientské práci. Dalším inovativním řešením je přesně dáno, kteří zaměstnanci budou v intervenčních centrech pracovat. Navrhovala bych toto složení týmu: 2 sociální pracovnice, právník, psychoterapeut – všichni interně a na poloviční nebo částečný úvazek. Nevznikaly by tak velké rozdíly mezi tím, zda právní poradenství bude poskytovat sociální pracovnice, nebo právník. Navrhují také, aby APIC vypracoval standartní metodiky pro všechny IC. Na jejich vypracování by se podíleli všichni vedoucí intervenčních center, protože právě tito lidé vědí, jak práci nastavit. Na tuto metodiku bude dohlížet metodik – odborník v této věci.

ZÁVĚR

V teoretické části došlo k definování důležitých pojmů, které jsou nezbytné pro pochopení celého tématu. Tyto pojmy se věnovaly problematice domácího násilí a poradenství. V druhé kapitole jsem shrnula, jaké všechny formy pomoci může osoba ohrožená domácím násilím využít. Pokud nepomáhá snaha ze strany přátel, rodiny, či okolí, existuje pomoc ze strany státu a různých neziskových organizací. Bylo nezbytné vysvětlit celou strukturu pomoci, kterou může oběť využít a také jak spolupracují tyto subjekty s intervenčními centry, kterých se práce zabývá. V souladu s cíli bakalářské práce se třetí kapitola zabývala zásady, postupem a cíli sociálního poradenství a specifikací poradenství pro osoby ohrožené domácím násilím.

Hlavním cílem práce bylo zjistit, jak se liší sociálně-právní poradenství mezi intervenčními centry po České Republice. Tohoto cíle bylo dosaženo prostřednictvím dvou dílčích cílů. Na základě zjištěných informací jsou navrženy inovace a návrhy na zlepšení.

V empirické části byla využita kvalitativní výzkumná strategie. K získání dat byl použit dotazníkový arch vlastní konstrukce a rozhovor vlastní konstrukce. Výzkumný vzorek tvořily jednotlivá intervenční centra po České republice. Pro rozhovory byli osloveni dva informanti, dvě intervenční centra, konkrétně v Pardubicích a v Olomouci.

První dílčí cíl zjistil, zda jsou rozdíly mezi sociálním poradenstvím mezi intervenčními centry a o jaké rozdíly se jedná. Druhý dílčí cíl zjistil, co ovlivňuje poskytování sociálního poradenství. Prostřednictvím těchto dvou dílčích cílů bylo dosaženo hlavní výzkumné otázky a to liší-li se sociálně-právní poradenství mezi intervenčními centry po České republice.

Strukturovaný rozhovor s dotazníkovým archem se neosvědčil, protože na dotazník odpověděla polovina intervenčních center i přes to, že mi pomohla vedoucí intervenčního centra v Hradci Králové, a poslala průvodní e-mail s prosbou o vyplnění dotazníků. Zjistila jsem, že intervenční centra toho mají tolik, do emailové schránky jim chodí tolik dotazníků od studentů, že některá centra tyto emaily zcela ignorují. Na základě návratnosti dotazníkových archů jsem se rozhodla prozkoumat problematiku hlouběji a byly provedeny rozhovory s intervenčním centrem Pardubice a intervenčním centrem Olomouc. Tato výzkumná strategie se mi osvědčila. Domluva s vedoucími center byla snadná a velice rychlá. Byli ochotni mi odpovídat na všechny moje otázky, tím mi umožnili proniknout hlouběji do jejich nastavení sociálního poradenství. Z výsledků výzkumu byly navrženy změny na zlepšení.

Z výzkumu vyplynulo, že rozdíly v sociálním poradenství jsou velké, nejen v názvu, ale také v hranicích mezi tím, co poskytuje sociální pracovnice a co právník. Další rozdíly jsou v poskytování sociálně právního poradenství v terénu. Některá centra nevyjíždí za klientkou/klientem z ekonomických důvodů, jiné ano. Tyto rozdíly jsou ovlivňovány metodikami, které vypracovávají různě vzdělaní sociální pracovníci, s jinak dlouhou praxí v daném tématu. Ovlivňující faktor je i

zřizovatel, pod kterým je IC zapsané.

Návrhy na změny:

- Vysokoškolské vzdělání sociálních pracovníků/pracovníků ve všech IC, obor sociální práce
- Pracovník, který povede statistiky, zápisy, systémové ukončování klienta apod.
- Právník a psychoterapeut zaměstnán interně na poloviční nebo celý úvazek

Seznam zkratk:

IC – intervenční centrum

PO – předběžné opatření

APIC – asociace pracovníků intervenčních center

Seznam tabulek a grafů:

Tabulka č. 1: Operacionalizace dílčích cílů do dotazníkových otázek	29
Tabulka č. 2: Oslovené intervenční centra.....	33
Tabulka č. 3: Činnosti sociálních pracovnice/pracovníků v IC.....	42
Graf č. 1: Pohlaví respondentů.....	32
Graf č. 2: Věk respondentů.....	32
Graf č. 3: Vzdělání v sociálním oboru.....	32
Graf č. 4: Praxe před nastoupením do IC.....	32
Graf č. 5: Oblasti poradenství.....	34
Graf č. 6: Rozdíly v poskytování s. poradenství v IC a v terénu.....	35
Graf č. 7: Výjezdy do terénu.....	35
Graf č. 8: Důvody výjezdu.....	36
Graf č. 9: Složení týmu.....	37
Graf č. 10: Nejčastější činnosti s. pracovníků.....	38
Graf č. 11: Náplň práce s. pracovníků/pracovnice.....	38
Graf č. 12: Vlastní metodiky.....	43

Seznam použité literatury

BAŠTECKÁ, Bohumila, a kol., *Terénní krizová práce*, Vyd.1., Grada 2005, s. 291, ISBN: 80-247-0708-X.

ČECH, Ondřej, *Domácí násilí z pohledu pracovníků v oblasti sociálních služeb*, Vyd. 1, České Budějovice: Portál o.s., 2011, 140 s. ISBN 970-80-904-854-0-2.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila, *Moderní psychologie pro právníky*, Vyd. Grada Publishing a.s., Praha 2008, s 160, ISBN: 978-80-247-6886-1

E-pravo, zákon č. 99/1963 Sb., *občanský soudní řád* [online], [cit. 2016-05-24], Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/zakony/sbirka-zakonu/uplne-zneni-zakona-c-991963-sb-obcansky-soudni-rad-jak-vyplyva-z-pozdejsich-zmen-14113.html>

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2010, 261 s. ISBN 970-80-7315-185-0

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál s.r.o., 2005. ISBN 80-7367-040-2.

CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, 152 s. ISBN 978-80-247-1369-4.

Informační servis pro sociální služby, zákon č. 108/2006 Sb., *o sociálních službách* [online], [cit. 2016-05-01], Dostupné z: <http://www.socialniportal.com/zakon-c-108-2006-sb-o-socialnich-sluzbach>

Intervenční centrum pro osoby ohrožené domácím násilím, oblastní charita Hradec Králové [online], [cit. 2015-06-04], Dostupné z: <http://www.charitahk.cz/nase-strediska/intervencni-centrum1/>

Intervenční centra, *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online], [cit. 2015-05-20], Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/4228>

JAMRICHOVÁ, Hana, *Potřeby žen - obětí domácího násilí a PBSP terapie* [online]. Praha, 2008, 72 s., Bakalářská práce, Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, katedra sociální práce, Ved. Práce PhDr.

Olga Havránková, Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/60993/>

LEVICKÝ, Petr a kol., *Zákon o zvláštních řízeních soudních. Řízení nesporné, Praktický komentář*, Praha: Wolters Kluwer. A.s., 2015, s. 1012.

MATOUŠEK, Oldřich, *Slovník sociální práce*, Vyd. 2. Praha: Portál s.r.o., 2008, 270 s. ISBN 978-80-7367-368-0.

MATOUŠEK, Oldřich a kol., *Encyklopedie sociální práce*, Vyd.1 – Praha: Portál 2013, s. 576, ISBN:978-80-262-0366-7

Metoda SARA DN, *Donalinka* [online]., [cit.2016-02-10]. Dostupné z: <http://www.donalinka.cz/nova-praxe/metoda-sara-dn/>

Odpovědný zastupitel, zákon č. 273/2008 Sb., *o Policii České republiky* [online]. [cit. 2016-06-04], Dostupné z: <http://vzdelanyzastupitel.cz/elearning/plne-texty-zakonu/zakon-c-273-2008-sb-o-policii-ceske-republiky.aspx>

Sociální tematika, *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online], [cit. 2016-05-24], Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/soc/hn/obcane/obecne>

ŠEVČÍK, Drahomír a Naděžda ŠPATĚNKOVÁ a kol, *Domácí násilí*, Vyd.1. Praha: Portál s.r.o. 2011, s. 185, ISBN: 978-80-7367-690-2

ULEHLA, Ivan, *Umění pomáhat*, Praha: Slon, 2005, ISBN: 80-86429-36-9

VERNEROVÁ, Adéla, *Studentské hodnocení kvality: stále hledáte kudy na to?*, Brno: Akademické centrum studentských aktivit, Vysoké učení technické, 2007, ISBN: 978-80-214-3523-0

VOŇKOVÁ, Jiřina a Radka MACHÁČKOVÁ, R. a kol, *Domácí násilí právní minimum pro lékaře*, Vyd. 2, Praha: profem o.p.s. 2004, s. 56, ISBN:80-239-4026-0

Zákony pro lidi, vyhláška č. 505/2006 Sb., *kteou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách* [online], [cit 2016-04-20], Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

Přílohy

Seznam příloh

Příloha A: Přehlede Intervenčních center

Příloha B: Dotazník vlastní konstrukce

Příloha C: Rozhovor vlastní konstrukce – záznamový arch

Příloha D: Dotazník vlastní konstrukce vyplněný

Příloha E: Přepis rozhovoru IC Pardubice

Příloha F: Přepis rozhovoru IC Olomouc

Příloha G: Přehled zřizovatelů IC

Příloha A
ADRESÁŘ intervenčních center v ČR, zastoupených v APIC ČR

NÁZEV IC	ADRESA	PROVOZNÍ DOBA PRO VEŘEJNOST	TELEFON	E-MAIL WWW STRÁNKY
IC BRNO Jihomoravský kraj	Sýpka 25 613 00 Brno - Černá pole	Po-Čt 8 -20 Pá 8 - 16	739078078 nonstop 541213732	intervencni-cen- trum@spondea.cz www.ic-brno.cz
IC ČESKÉ BUDĚJO- VICE Jihočeský kraj	Kanovnická 11/390 370 01 České Budějovice	Po 13 - 18 Út - Čt 8 - 12 13 - 16 Pá pro objednané	386323016 603281300	intervencnicen- trum@charitacb.cz www.charitacb.cz
IC HRADEC KRÁ- LOVÉ Královéhradecký kraj	Kotěrova 847 500 03 Hradec Králové	Po 13 - 17 St 8 - 12 13 - 18 Čt 8 - 12 13 - 17 Út, Pá pro objednané	495530033 774591383	intervencni.cen- trum@hk.caritas.cz http://www.domaci- nasili-ic.cz/
IC JIHLAVA Vysočina	Pod Příkopem 4, 586 01 Jihlava	Po, St 8 - 17 Út, Čt 7:30 - 15:30 Pá 8 - 14:30	567215532 606520546 osobní konzultaci objed- nejte předem telefonem	ic.vysocina@volny.cz
IC LIBEREC Liberecký kraj	Tanvaldská 269 463 11 Liberec 30	Po 7 - 16 Út 7 - 15 St 7 - 16 Pá 7 - 12	482311632	info.ic@cipslk.cz www.cipslk.cz
IC OSTRAVA Moravskoslezský kraj - býv. okresy: Ostrava, Opava, Nový Jičín	28. října 124 702 00 Ostrava	Po 8 - 16 Út 8 - 16 St pro objednané Čt 8 - 16 Pá 8 - 14	597489207 597489204 (fax)	ic.ostrava@bkb.cz www.domacinasili.cz
IC HAVÍŘOV Moravskoslezský kraj - býv. okresy: Karviná, Bruntál, Frýdek - Mís- tek	Opletalova 4/607 Havířov – Šumbark 736 01	Po-Pá 8 - 16	596611239, 238 (fax) 739500634 - pohotovostní mobil po-pá 8 - 22 hod, so-ne-svátky 8 - 16 hod	ic.havirov@slezskadia- konie.cz www.slezskadiako- nie.cz
IC OLOMOUC Olomoucký kraj	Na Vozovce 26 779 00 Olomouc	Po, St 7:30-12, 12:30- 17 Út, Čt, Pá 7:30-12, 12:30-15:30	585754736 774406453	intervencnicen- trum@ssp-ol.cz drahomir.sevcik@ssp- ol.cz www.ssp-ol.cz
IC PARDUBICE Pardubický kraj	Erno Košťála 980 530 12 Pardubice	Po-Pá 8 - 16	466260528 774755744	Ic.pardubice@skp-cen- trum.cz www.skp-centrum.cz
IC PLZEŇ Plzeňský kraj	Cukrovarská 16 326 00 Plzeň	Po-Pá 9-12, 13-15	777167004 nonstop	ic@dchp.cz www.kadel.cz/dchp

		službu IC možno sjednat i mimo provozní dobu na nonstop lince Terénní krizové služby a IC		
IC PRAHA Hlavní město Prahy	Modřínová 1 Praha 8 - Kobylisy 198 00	Po 8 – 17 Út, St, Čt 8– 18 Pá 8– 14 (ne každý)	281911883 281861580 (fax) 604231085 739440771	icpraha@csspraha.cz www.csspraha.cz
IC KLADNO Středočeský kraj	Jana Palacha 1643 272 80 Kladno	Po 8 – 15 Út, St, Čt 8 – 17 Pá 8 – 14	312292333-5 605765883 312292332 (fax)	ic.stredocesky@seznam.cz ic@zsi-kladno.cz www.zsi-kladno.cz
IC SOKOLOV Karlovarský kraj	J.K.Tyla 461 356 01 Sokolov (zelená vila naproti bývalému hotelu Ohře)	Po - Pá 8 - 18	352661418 736514095 352669839 (fax)	intervencni@centrum.cz http://pomocvnouzi-ops.sweb.cz
IC ÚSTÍ NAD LABEM Ústecký kraj	K Chatám 22 403 40 Ústí nad Labem - Skorotice Chomutov - Písečná 5030 Louny - Pod nemocnicí 2380 Rumburk - Lužické nám. 160	Po 8 – 18 Út 8 – 12 St 8 – 18 Čt 8- 12 Pá 8 – 16 Chomutov: čt 10-14 Louny: Pá 10-14 Rumburk: Čt 10-14	475511811 475201495 fax 475603390 - pro instituce o víkendech a svátcích	intervencnicentrum.ul@seznam.cz www.volny.cz/spirala.cki
IC ZLÍN Zlínský kraj	U Náhonu 5208 760 01 Zlín	Po, St 7-15 Út, Čt 7-18 Pá 7 - 13 nebo dle domluvy	577018265 774405682 - pohotovost od Pá 13hod do So 15 hod; Ne+svátky 9-15 hod	ic.zlin@seznam.cz www.poradnazlin.cz

Autor: www.domacinasili.cz

Příloha B:

Dotazníkový arch vlastní konstrukce:

Zhodnocení variant sociálně právního poradenství napříč Intervenčními centry po ČR

Odpovědi na následující otázky jsou podkladem pro zjištění variant v poskytovaném odborném sociálním poradenství ve vašem Intervenčním centru.

Ráda bych Vás poprosila o co nepřesnější a pravdivé vyplnění dotazníku. Vaše zvolené odpovědi prosím zaškrtněte a v případě otevřených otázek vypište vlastní odpověď.

Účast na výzkumu je zcela anonymní a dobrovolná. Výsledky výzkumu slouží ryze pro mojí baka-lářskou práci.

Prosím, aby dotazník vyplňovala osoba, která zastává roli sociální pracovnice/ sociálního pracovníka.

Předem Vám děkuji za ochotu a spolupráci. Studentka Univerzity Hradce Králové Veronika Jurenková.

1. Jaké je Vaše pohlaví?

1. muž
2. žena

2. Jaký je Váš věk:

- 18-29let
- 30-40let
- 41-50let
- 51-60let
- Více

3. Vaše vzdělání je v sociálním oboru?

- Ano
- Ne

Tato část dotazníku se týká odborného sociálního poradenství (odborné sociální poradenství je myšleno v širším slova smyslu: „Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých sociálních skupin například v občanských poradnách, manželských poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením atd. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek.“ (Zákon o Sociálních službách))

4. Měli jste praxi v oblasti odborného sociálního poradenství před nastoupením do IC?

- Ano
- Ne

5. Které typy služeb na vašem pracovišti spadají pod odborné sociální poradenství?

Vypište

6. Kteří pracovníci/pracovnice poskytují odborné sociální poradenství?

Sociální pracovník

Pracovník v sociálních službách

Psycholog

Právník

Jiné (vypište)

7. Podle jaké legislativy poskytujete základní nebo odborné sociální poradenství?

Vypište:

8. Jakým způsobem je definováno poradenství, které poskytujete?

Vypište:

9. V jakých oblastech nejčastěji konkrétně poradenství poskytujete?

Sociální

Právní

Psychologické

Jiné – vypište:

10. Liší se poradenství poskytované v IC nebo v terénu?

Ne

Ano

11. Kolikrát za rok poskytlujete výjezdy do terénu?

0-5

6-10

11-15

více

12. Z jakých důvodů vyjíždíte do terénu nejčastěji?

Ekonomické důvody klientky

Zdravotní důvody klientky

Jiné – vypište

13. V kolika lidech poskytlujete výjezdy do terénu?

1

2

3 a více

14. Jakým způsobem nejčastěji poradenství poskytlujete?

Osobně

Telefonicky

Emailem

Jinak - vypište

15. Jaké činnosti dělá sociální pracovník/pracovnice ve Vašem IC?

Vypište

16. Máte vlastní metodiky?

Ano

Ne

Pokud v přechozí otázce odpovíte NE, pokračujte otázkou 16, pokud odpovíte ANO, otázku 16. přeskočte.

17. Pokud nemáte vlastní metodiky, používáte:

Standartní metodiky

Využíváte metodiky jiného IC

Jiné – vypište

18. Pokud máte vlastní metodiky, kdo se podílel?

Vypište

19. Jaké je složení týmu ve vašem IC?

20. O jaké typy služeb se stará sociální pracovník?

Vypište

21. Seřad'te (očísľujte), dle nejčastější činnosti, kterou děláte po nejméně častou činnost, tyto služby: Krizová intervence

Psychologické poradenství

Podpůrná psychoterapie

Sociální poradenství

Právní poradenství

Bezpečností plán

Sepisování návrhů k soudu jako je předběžné opatření apod.

Doprovod ohrožené osoby do spolupracujících institucí

22. Oznámkujte mi od 1 do 5 na kolik je práce sociálního pracovníka vyloženě sociální, kdy 1 znamená nejlepší známku a 5 nejhorší (vyloženě sociální je myšleno, zda pracovník nedělá práci právníka, psychologa nebo jiného povolání, které se se sociální prací prolíná)

Zakroužkujte:

1

2

3

4

5

Příloha C

Rozhovor vlastní konstrukce – záznamový arch

POLOSTRUKTUROVANÝ ROZHOVOR

1. Žena x muž
2. Věk: a) 18-29 let
b) 30-40 let
c) 41-50 let
d) 51-60 let
3. Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
4. Je vaše vzdělání v sociální oboru?
5. Jak přesně se u vás nazývá poradenství, které poskytujete?
6. Které služby spadají pod toto poradenství
7. Kteří pracovníci toto poradenství u Vás poskytují?
8. Řídíte se dle nějakých metodik?
9. Pomáháte sepisovat návrhy k soudu s klientkami?
10. Do jaké míry toto pomáhá sepisovat sociální pracovnice?
11. Které návrhy sepisujete nejčastěji?
12. Za jakých okolností vyjíždíte do terénu?
13. Liší se poradenství v IC a v terénu, jak?
14. Jak určujete na čem s klientkou pracovat?
15. Jaké nejčastěji poradenství poskytujete? Osobě, tele. Mailem..
16. Co je pro vás důležité při poskytování poradenství?
17. V jaké fázi poradenství ukončujete?
18. Z jakých důvodů ukončujete sociální poradenství?
19. Spolupracujete s jinými IC? Myslíte si, že by se měly služby v IC poskytovat dle stejných metodik?

Příloha D
Dotazníkový arch vlastní konstrukce – vyplněný

Zhodnocení variant sociálně právního poradenství napříč Intervenčními centry po ČR

Odpovědi na následující otázky jsou podkladem pro zjištění variant v poskytovaném odborném sociálním poradenství ve vašem Intervenčním centru.

Ráda bych Vás poprosila o co nepřesnější a pravdivé vyplnění dotazníku. Vaše zvolené odpovědi prosím zaškrtněte a v případě otevřených otázek vypište vlastní odpověď.

Účast na výzkumu je zcela anonymní a dobrovolná. Výsledky výzkumu slouží ryze pro mojí baka-lářskou práci.

Prosím, aby dotazník vyplňovala osoba, která zastává roli sociální pracovnice/ sociálního pracovníka.

Předem Vám děkuji za ochotu a spolupráci. Studentka Univerzity Hradce Králové Veronika Jurenková.

1. Jaké je Vaše pohlaví?

1. muž

2. žena ✓

2. Jaký je Váš věk:

18-29let

30-40let ✓

41-50let

51-60let

Více

3. Vaše vzdělání je v sociálním oboru?

Ano ✓

Ne

Tato část dotazníku se týká odborného sociálního poradenství (odborné sociální poradenství je myšleno v širším slova smyslu: „Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých sociálních skupin například v občanských poradnách, manželských poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením atd. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek.“ (Zákon o Sociálních službách))

4. Měli jste praxi v oblasti odborného sociálního poradenství před nastoupením do IC?

Ano

Ne ✓

5. Které typy služeb na vašem pracovišti spadají pod odborné sociální poradenství?

Vypište

pomoc při sepsání soudních podání, pomoc při hledání azylového bydlení, podpora při navazování sociálních kontaktů s přirozeným prostředím, pomoc při uplatňování oprávněných zájmů, krizová intervence,

6. Kteří pracovníci/pracovnice poskytují odborné sociální poradenství?

Sociální pracovník ✓

Pracovník v sociálních službách

Psycholog

Právník

Jiné (vypište)

7. Podle jaké legislativy poskytujete základní nebo odborné sociální poradenství?

Vypište:

Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb - intervenční centra § 60a, zákon 135/2006 Sb na ochranu před domácím násilím, občanský zákoník, Zákon o zvl. řízeních soudních

8. Jakým způsobem je definováno poradenství, které poskytujete?

Vypište:

Zakotveno ve standardech organizace - vyjmenovány oblasti - rozsah poradenství, zákony, cílová skupina, rozsah asistence při psaní právních podání se zřetelem k cílové skupině - osoby ohrožené DN...

9. V jakých oblastech nejčastěji konkrétně poradenství poskytujete?

Sociální

Právní

Psychologické

Jiné – vypište: ✓

nejčastěji poskytujeme sociálně právní poradenství

10. Liší se poradenství poskytované v IC nebo v terénu?

Ne ✓

Ano

11. Kolikrát za rok poskytujete výjezdy do terénu?

0-5 ✓

6-10

11-15

více

12. Z jakých důvodů vyjíždíte do terénu nejčastěji?

Ekonomické důvody klientky

Zdravotní důvody klientky ✓

Jiné – vypište

13. V kolika lidech poskytujete výjezdy do terénu?

1

2 ✓

3 a více

14. Jakým způsobem nejčastěji poradenství poskytujete?

Osobně ✓

Telefonicky

Emailem

Jinak - vypište

15. Jaké činnosti dělá sociální pracovník/pracovnice ve Vašem IC?

Vypište

vede dokumentaci, hovoří telefonicky s klienty, objednává klienty, osobní konzultace s klienty, odpovídá na emaily klientů, poskytuje odborné sociálně - právní poradenství, sepisuje návrhy na PO, komunikuje s jinými odborníky (PČR, soud, SZ, OSPOD aj.), vypracovává odborné zprávy nebo potvrzení, vyjíždí za klienty do terénu nebo na detašovaná pracoviště,

16. Máte vlastní metodiky?

Ano ✓

Ne

Pokud v přechozí otázce odpovíte NE, pokračujte otázkou 17, pokud odpovíte ANO, otázku 17. přeskočte.

17. Pokud nemáte vlastní metodiky, používáte:

Standartní metodiky

Využíváte metodiky jiného IC

Jiné – vypište

18. Pokud máte vlastní metodiky, kdo se podílel na jejich vypracování?

Vypište:

Celý tým pracovníků IC se supervizorem.

19. Jaké je složení týmu ve vašem IC?

sociální pracovníci, psycholog, terapeut, právník

20. O jaké typy služeb se stará sociální pracovník?

Vypište:

sociálně právní poradenství, právní poradenství, krizová intervence - dle metodiky IC

21. Seřad'te (očísľujte), dle nejčastější činnosti, kterou děláte po nejméně častou činnost, tyto služby:

2 Krizová intervence

6 Psychologické poradenství

5 Podpůrná psychoterapie

4 Právní poradenství

1 Bezpečnostní plán

3 Sepisování návrhů k soudu jako je předběžné opatření apod.

7 Doprovod ohrožené osoby do spolupracujících institucí

22. Oznamkujte mi od 1 do 5 na kolik je práce sociálního pracovníka vyloženě sociální, kdy 1 znamená nejlepší známku a 5 nejhorší (vyloženě sociální je myšleno, zda pracovník nedělá práci právníka, psychologa nebo jiného povolání, které se se sociální prací prolíná)

Zakroužkujte:

1

2

3 ✓

4

5

Příloha E:

Přepis rozhovoru v IC Pardubice:

Vymyšlené jméno: Jitka Nováková (JN), věk rozhraní 30-40 let, vzdělání vyšší odborná škola obor sociálně právní

Já: Jak přesně se u vás nazývá poradenství, které poskytujete?

JN: To sociální poradenství? Základní sociální poradenství. Hm.

Já: Ummm, Které služby spadají do tohoto poradenství? Myslím tím, jestli tam patří sociální dávky, bezpečnostní plán apod.

JN: Bezpečnostní plán máme zvlášť. Umm, potom to sociální tam se dá docela dát i všechno, samozřejmě je tam něco i jako ohledně dávek, ale to už většinou odkazujeme na odborný pracoviště samozřejmě, protože nejsme schopni jako určit tu přesnou částku, kterou většinou chtějí ty ženy slyšet. Ááá jinak tam patří jako zhodnocení celkové situace, jestli je dobrá teda po o jako finanční stránce, nějaký stabilizační, jo, sociální, jako jestli tam funguje rodina, přátele, jestli je tam prostě nějakým způsobem figuruje tohle, tohle zázemí, jestli je schopný pomoc a podobně no. Samozřejmě i to bydlení, jestli je kam jít a podobně.

Já: Ummm. Dobře. Kterí pracovníci toto poradenství u vás poskytují?

JN: Všichni

Já: Všichni?

JN: No jako teda sociální pracovníci

Já: uhm, Tak, řídíte se dle nějakých metodik?

JN: No máme samozřejmě svoje metodiky

Já: Svoje metodiky umm. A můžu se zeptat, kdo je vypracovával? Nebo kdo na nich pracoval, aby se sestavoval?

JN: My jsme si je vypracovávali

Já: Všichni, všichni v týmu?

JN: eee, no celej ten tým byl na začátku jinej a ta metodika se obměňuje ee přidávají se tam nové věci, aktualizuje se...“odkašlání“, a takže pracuje na tom ten tým, který je zrovna jako aktuální v intervenčním centru a dohlíží na to ještě metodik s KP centra

Já: Ummm

JN: Ten to spíš jako upomínkuje,

Já: Takže vlastně celý tým a ten tým se skládá z koho všeho?

JN: Je to vedoucí intervenčního centra a sociální pracovnice

Já: Uhm.

JN: Jo do tohohle nám nezasahuje psycholog a právník, protože ty jsou externě tady

Já: Uhm uhm, dále se řídíte zákonem o sociálních službách?

JN: Ano

Já: Vyhláškou a ještě nějakým zákonem?

JN: No tak ee to pak jako asi co se týče toho občanskýho zákoníku žejo věci, ee co konkrétně řeším z té právní stránky, takže to je, to je individuální.

Já: Pomáháte sepisovat návrhy k soudu s klientkami? A které nejčastěji?

JN: Návrh na předběžné opatření, ee rozvody, potom asi, a i žaloby na vyklizení bytu

Já: Ummm, do jaké míry toto pomáhá sepisovat sociální pracovnice a do jaké míry to je už právní záležitost?

JN: To děláme jenom my, sociální pracovnice

Já: Jenom sociální pracovnice, uhm a za jakých okolností vyjíždíte do terénu?

JN: My vyjíždíme, my máme 4 detašované pracoviště, takže vyjíždíme docela často áá éé, v podstatě vycházíme klientům vstříc i tak že jsme domluvení skor s každým obvodním oddělením policie, že nám tam umožní schůzku s klientem, á když je malá možnost se dostat na to detašované pracoviště máme na starost pardubický kraj a jsme schopni se dostat téměř kdekoliv k tomu klientovi

Já: Liší se to sociální poradenství v intervenčním centru tady a potom v tom terénu?

JN: Ne protože to vyjíždíme my a to všechno si děláme my sami

Já: Uhm, a jak určujete, na čem s klientkou pracovat? Ohledně toho sociálního poradenství?

JN: No to záleží na její zakázce samozřejmě, „odkašlání“, takže ona si sama řekne, co potřebuje a popřípadě my ji můžeme k tomu dát ještě nějaký doporučení, co by mohl a ještě ale vycházíme z té zakázky

Já: uhm A jak nejčastěji poskytujete poradenství? Myslím tím, jestli osobně, telefonicky, emailem.

JN: Já si myslím, že nejčastěji to je osobně, to poradenství, protože když s někým mluvíme po telefonu tak se hned snažíme domluvit si tu schůzku, ale na druhém místě to je to telefonický, no

Já: tak, co je pro vás důležité při poskytování toho sociálního poradenství?

JN: No tak, důležitý je, tak, ten klient věděl, co teda chce, pak se to dá dost dobře nasměrovat určitým směrem a pak tak efektivně pak pomoc.

Já: V jaké fázi poradenství ukončujete, nebo pak přecházíte na jinou službu, myslím, jak ukončujete to sociální poradenství přímo

JN: My to takhle jako nemáme ohraničený v podstatě na, ty, jestli to myslíte jakoby sociální, pracovní, psychologický tak to máme různě. Nám se to všechno defakto prolíná, jó, sice samozřejmě ee, psycholog má psychologické poradenství, ale u toho jsem od začátku taky my a pokavaď on narazí na nějaký problém co má klientka a neřeknou o přímo k nám, tak my se s tou klientkou znovu scházíme a znova řešíme jakoby to sociální poradenství, a to samý platí pro to právní, my vlastně i poskytujeme jako sociální pracovníci právní poradenství, když je to něco, jako co jako opravdu vyžaduje to eee právníka, tak si sjednáme schůzku a zase jsme u toho jo

Já: A to jsem se právě chtěla zeptat, jakou máte hranici, kdy rozeznáte, že už to je právní záležitost a do jaké míry je to ještě vaše záležitost

JN: No to poznáte podle tématu jo, protože tak když se chci zeptat jak to bude s domem, když se budeme rozvádět, jak to bude s dětma nebo u soudu, ale právní poradenství v systému označujeme, až když dojde ke kontaktu s tou právníčkou, ale v podstatě my ho podstatě poskytujeme taky, už když jen sepisujeme ty návrhy

Já: Takže když chtějí vědět, jak to chodí u soudu, tak už odkazujete na právníka?

JN: Ne, to všechno říkáme my, my jsme i jako vyškolený v téhle věci ohledně občanského zákoníku jo takže tohle ty zákony vyloženě víme i z té praxe to člověk ví a kor jako kvůli dvou dotazům sem tahat toho klienta znovu v uvozovkách, by asi úplně nebylo úplně tak jako dobrý, když jako víme a dokážeme to zodpovědět sami

Já: Ummm

JN: Když nevíme, tak prostě tak odkazujeme na toho, na toho právníka „, kašel“

Já: Super, tak mám poslední otázku: spolupracujete s jiným intervenčními centry nebo jestli si myslíte, že by se měly služby v intervenčních centrech poskytovat dle stejných metodik

JN: No, eee, vyloženě nespolečně, když dojde třeba k prolínání klient, když se třeba stěhují, jo, a tak samozřejmě si ty informace vyměníme, zeptáme se v rámci, spolupracujeme v rámci organizace vlastně s APIC, to je sdružení intervenčních center, nebo asociace intervenčních center, a kam na ty schůzky jezdí pravidelně právě paní vedoucí, a tam si ty informace sdělují, co teda všechno, co je nového, jak pracují oni jak to, ale jako sjednotit podle mého to nejde, protože každé intervenční centru je nastavené jinak, třeba v intervenčním centru v brně, pracují s klienty už od 3 let. jo a my máme třeba dětskou psycholožku pro děti od 6 let, ale naše cílová skupina je 16+, co se týče jako eee veškerých služeb, takže jako nemůže sem přijít samotný dítě pod 16 let musí to být s doprovodem zákonného zástupce, takže jako protože tam jsou takovýhle rozdíly tak nemůžou ty metodiky být stejné, protože nemůžete pracovat stejně s tříletým dítětem a se čtyřicetiletým člověkem a takhle to mají různě postavený i jinde, maj jinej počet třeba i sociálních pracovníků nebo někde jim tyhle ty návrhy sepisují právníci, protože na to mají třeba více financí a ten právník tam je třeba jako součást týmu, proto ta metodika nemůže být stejná

Já: Za mě to je všechno, moc děkuji

Příloha F

Přepis rozhovoru IC Olomouc

Vymyšlené jméno: Kateřina Marešová, věk: 30-40let., Vysokoškolské vzdělání Mgr. v sociálním oboru, IC Olomouc

Já: Jaká je vaše cílová skupina

KM: Tak naše cílová skupina jsou osoby ohrožené domácím násilím nebo taky stalkingem od 16 let

Já: Uhm, Jak přesně se u vás nazývá poradenství, které poskytujete

KM: Tak to vychází ze zákona o sociálních službách, takže každá sociální služba musí poskytovat základní sociální poradenství a potom, poskytujeme to odborné sociální poradenství, máme to tady v poslání napsané, že poskytujeme sociálně právní poradenství, právní pomoc a psychologickou pomoc., aby to těm lidem bylo zřejmé, co se tím vlastně myslí. Jo?

Já: Které služby spadají pod toto poradenství?

KM: My na to máme celý standardy jo k tady tomu a ono záleží jakoby na co se ptáte, já si jenom najdu tady metodiku k sociálnímu poradenství:

Já: Máte tedy vypracované svoje metodiky přímo pro toto IC?

KM: Ano, ano, ano, tak já vám to můžu jakoby číst, že? Takže k tomu odbornému sociální poradenství patří podle zákona zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a to je to, že zprostředkováváme ty navazující služby, potom další je sociálně terapeutické činnosti a to je asi to, co byste chtěla slyšet. To je to poskytnutí poradenství a terapie v oblasti orientace v sociálních systémech, práva, psychologie, prakticky řešení obtížné sociální situace nácvik sociálních dovedností prostřednictvím sociálních a psychologických her. Jo?

Já: Jak nejčastěji poradenství poskytujete?

KM: Nejčastěji osobně

Já: Kteří pracovníci to sociální poradenství poskytují?

KM: Takže sociální poradenství můžou poskytnout vlastně všichni, to znamená sociální pracovnice i psycholog i uhhmm právník

Já: uhm

KM: Ti všichni jsou vzdělání v oblasti domácího násilí tak aby to dokázali poskytnout

Já: Pak tady mám další otázku, kterou jste už zodpověděla, zda máte svoje metodiky, a jenom se doptám, kdo se podílel na jejich vypracování?

KM: Celej ten tým

Já: Pomáháte sepisovat návrhy k soudu s klientkami?

KM: Já bych si už teď škrtnla to slovo klientkami, a napsala bych klienty. Protože našimi eee klienty jsou muži i ženy. Jo? A já jsem na to docela citlivá. Jo vypracováváme ale návrhy, které se týkají toho našeho poslání, to znamená, řešíme domácí násilí, takže vypracováváme návrhy ohledně ochrany před domácím násilím jo? Neděláme návrhy všeho druhu, nejsme právní poradna

Já: Takže nějaké návrhy ohledně rozvodu neděláte, jenom to předběžné opatření

KM: uhhh Na to máme tady v těch standardech taky takovou postup, kdy se přistoupí k návrhu na rozvod, není to automaticky, protože my bychom neměli nahrazovat prostě komerční služby protože jsme bezplatná služba takže ten návrh na rozvod se píše jen ve specifických případech, kdy to je jediné řešení na vyřešení toho domácího násilí

Já: A to sepisuje právník, nebo sociální pracovník?

KM: uhm, To sepisuje tady kolegyně právníčka, ale zase všechno umí i sociální pracovnice, jsme vzájemně zastupitelný. Jo? Ale je to práce toho právníka tak jak gró práce poskytování sociálního poradenství jsou sociální pracovníci, ale musí to prostě, když já onemocním tak to musí umět všichni jo?

Já: Proto tady mám ještě další otázku, jaké máte hranice mezi tím, kdy poskytujete to právní poradenství a má u toho být právník, a kdy sociální a má u toho být sociální pracovník, nějaké ty hranice, jestli rozeznáváte?

KM: My to máme zaběhlý vlastně v poskytování té služby. Je to tak, že sociální pracovník, jak kdyby zodpovídá za celej průběh poskytování té služby, takže je první třeba v kontaktu s tou ohroženou osobou, pozor ale, je jakoby většinově, může se stát, že to bude dělat právník nebo psycholog. Jo? Ale je takové pravidlo, že to teda dělá sociální pracovník, kterej teda mapuje jako první tu situaci, a u nás, když to tady takhle vidíte, když sedíme takhle obě dvě a já tady mapuju situaci tak stejně ten právník u toho je a my už jsme si navykly tady tak, že ten právník stejně u té konzultace je, protože většina těch otázek směřuje v závěru do práva jo? Takže část ten konzultace je sociální poradenství a část, hlavně závěrečná jsou ty otázky právního charakteru. Jo? Je to to, na co se ptáte?

Já: Jo, ano, přesně tak, tak, chtěla jsem se ještě zeptat, v týmu tedy máte interně právníka, nemáte externě?

KM: Ano, tady je teda právník na plnej úvazek

Já: Které ty návrhy sepisujete nejčastěji, to už jste zodpověděla, že předběžné opatření že?

KM: uhm

Já: Za jakých okolností vyjíždíte do terénu, pokud vyjíždíte?

KM: uhm, na to máme taky standardy, máme metodiku toho terénového. Já si to najdu, abych něco nevynechala.

Já: Určitě

KM: Terén, v zákoně je, že intervenční centra jsou charakteru ambulantní, terénní a pobytová, naše možnosti jsou ambulantní a terénní, pobytovou neposkytujeme. Jo? Teď tady máme vyjmenované situace, kdy teda přistupujeme k terénní formě služby. Za prvé, důležitý je, že to je osoba ohrožená domácím násilím a nedošlo k vykázání, nevyjíždíme do terénu k nízkoprahovým klientům, kteří se domnívají, že jsou ohroženi domácím násilím, že bychom tam jezdili.. Terén neznamená jenom místo bydliště, Terén chápeme i to, že jedeme na psychiatrii, do nemocnice, nebo že se domluvíme někde v parku, nebo někde, já nevím, když to jsou důchodci, tak v klubu důchodců, jo? A vyjíždíme tam ve chvíli, kdy ta osoba ohrožená je třeba hospitalizovaná, nebo když její zdravotní stav je špatný, to je třeba zranění, nebo třeba senior, nebo zdravotně postižená nějaká osoba. Ee Po tom, když je špatný zdravotní stav osobě blízké, to znamená, já jsem osoba ohrožená osoba a pečuju, já nevím, nějakého seniora, kterej beze mě nemůže být ani hodinu a nemám, kdo by mi ho pohlídal. Někdy, máme tady napsaný i akutní psychický stav ohrožené osoby, to se někdy kloubí, s tím seniorským věkem.. Jo? Takže ono tam těch indicií je víc. No, máme tady i bydliště ohrožené osoby se špatnou dopravní obsluhou, nevím. Jestli se nám to někdy stalo. Tady toto. Jo? Tak tak.

Já: Takže z ekonomických důvodů nevyjíždíte jo?

KM: Jo to jsem právě chtěla říct na úvod, vám popsat to naše IC. My máme vlastně působnost po celém Olomouckém kraji, je to taková nudlička, dost těžko by z Javorníka lidi dojížděli sem, takže my máme na těch bývalých okresních městech, takové pobočky, nebo pracoviště, protože do toho našeho, vy jste vlastně ve středisku sociální prevence. V rámci toho střediska je více sociálních služeb. A jedna z nich jsou poradny pro rodinu. To jsou takové ty předmanželské poradny. A ty byly na všech okresních městech. A my v nich máme pracovníci, která je schopná poskytnou sociální poradenství osobám ohroženým domácím násilím. Jo? Takže máme třeba v tom Jeseníku svou pracovníci. Takže pokud by to bylo ekonomicky náročné sem dojet, takže já předpokládám, že do toho svého okresního města se někdo nějak dostane.

Já: Liší se nějak to poradenství, když ho poskytnete přímo tady, nebo pak v tom terénu?

KM: No, jak vypadá práce v terénu, přijedeme a sednete si v kuchyni s tím člověkem a v podstatě poskytnete to samé, pozor, trošičku bývá odlišné, ale vy to tam máte zaměřené na to sociální poradenství, ale trošičku jinak to vypadá s tou právní pomocí, přece jenom v tom terénu právník u sebe nemá přehled všech zákonů, nemá u sebe všechny vzory, které pomohl poskytovat, nemám přenosnou tiskárnu, že bychom tam tiskli, takže si myslím, že sociální poradenství se dá poskytnout jakoby

Já: Takže se neliší?

KM: No, ale nemám tam tu skříň s těmi letáky, samozřejmě si něco nesu, co asi tak vím, že většinou použiju, ale není to s tím komfortem. Jo jenom ještě, když tam rozlišujete terén a ambulanci, tak z mých zkušeností, nebo my to máme tak zaměřené, že považujeme poskytování sociálního poradenství,

nebo to, že když jsem klient a vstoupím do té služby a je mi něco poskytováno a já využiju té ambulantní formy služby, tak si udělám ještě větší krok než ten, kterému je poskytováno terénní, protože on dokázal, přesto že, žil v domácím násilí, tak si dokázal zařídit to, že odejde z toho bydliště, najít tu cestu do intervenčního centra, vyřídit si tady něco sám, což mnohdy to je něco, co ty lidé celej život nedělali. My to bereme jako motivační jo?

Já: Další otázka: co je pro vás důležité při poskytování poradenství?

KM: Co tím myslíte?

Já: Zázemí, místnost, nebo nějakou přípravu, nebo jestli poskytujete pro 1 klienta, nebo 2 lidi zároveň

KM: Aby nás někdo nerušil bezpečné prostředí

Já: Takže když jedete do toho terénu, tak si nějak to bezpečné prostředí zařizujete?

KM: Tak, když od ambulance odhlídneme a podíváme se do toho terénu, hodně nám pomáhá ta metodika, jak teda toho terénu vyjedeme, aby to bylo bezpečné pro nás a bezpečné pro klienta. Ale jak už jsem řekla, vím, že klient, kterému poskytují terénní službou, není tak motivovaná, nebo není ta motivace tak zřejmá, on může být motivovaný, ale aktivní krok tam chybí a skutečně to je znát. Můžu vám ve 100% potvrdit, že to takhle je jo? A ee, jezdíme ve dvou, nikdy tam nejdeme sami a že by pro mě bylo důležité, kde to poskytují, tak to ne. Ale my si ty pravidla obecně stanovujeme před tím, než začneme, tak si to řekneme.

Já: V jaké fázi to sociální poradenství ukončujete?

KM: Tak, zase je to tady pěkně popsáné, ještě si musíme říct, že my v rámci té sociální služby ee, máme několik fází, jedna fáze je, že vy byste byla, ten kdo by přišel do intervenčního centra, stála teď ve dveřích, jste pro nás zájemce o sociální službu. V podstatě, furt je to konzultace, pořád si tady povídáme, ale já vím, kdy je která fáze. Ted byste byla ve fázi, že jste zájemcem, já bych vám představila intervenční centrum, řekla, co děláme, za jakých podmínek a jaká je možnost spolupráce. Vy byste řekla svoje představy, já bych je trošičku zkorigovala, a vy byste řekla, jo takhle mi to vyhovuje, a já bych řekla, jo tak mi řekněte, co se u vás děje, a toto už je sociální poradenství. V určité fázi bych vám řekla, aha, takže vy jste žila v domácím násilí, prostě by jsme to pracovali na tom pojmu domácím násilí a to je už to sociální poradenství, a potom by tady už seděl ten právník, zapojoval by se a to už by byla ta právní pomoc, a to jsem zapoměla říct, u toho zájemce, je tam jedna důležitá fáze, krizová intervence, kdy byste přišla plná emocí a strachu a nebo byste nám tady mlčela, i to je krizová intervence že bych vás potřebovala rozmluvit, kdy bych vám ukazovala jak s námi mluvit. A že je to tady bezpečné. No a pak tam vstupuje ten právník, a nastupuje další fáze, individuálního plánování, já vám řeknu, že jde o domácí násilí, zeptám se vás, co s tím chcete dělat, jak ji řešit, a můžeme si dělat nějaký plán, jak zůstat v domácnosti, ale bezpečně.

Já: Takže bezpečnostní plán už nepatří do sociálního poradenství?

KM: Já bych bezpečnostní plán dala do sociálního poradenství, ale v metodikách ho máme zvlášť. I krizovou intervenci máme zvlášť. Ale to všechno se už začíná prolínat. Bezpečnostní plán a individuální plánování bývá až na závěr toho setkání. Jo?

Já: Dobře, takže je možné, že sociální poradenství končí tím, že přechází na jinou službu jo?

KM: Jo ještě, to jsme byly v 1 konzultaci, a když si řekneme, že máme tady právníčku a vypadá to, že byste to chtěla řešit právní cestou, že byste chtěla ten návrh, takže jak kdyby předávám toho klienta právníčce, a ta už potom poskytuje právní poradenství, ale už to není v rámci téhle 1. konzultace, ale až v další konzultaci. Anebo na Vás vidím, v jakým jste emočním rozpoložení, tak nabídnu psychologickou pomoc. Takže tady to je hezky rozlišené.

Já: Pak tady mám otázku, vy jste tedy v členství v APICU, má to členství vliv na to vaše sociální poradenství?

KM: IC měli touhu práci sjednocovat, aby to probíhalo stejně na začátku, prošli jsme na začátku stejným školením. A z toho my jsme vycházeli, pak jsme se rozprchlí, a začali pracovat a vznikala potřeba se sjednocovat, korigovat, sdílet zkušenosti, a to byla ta 1. myšlenka vznik asociace, ale tu službu neposkytujeme stejně, nejsem si tím jistá, nemyslím si to, že je to úplně stejně, jen to identifikování domácího násilí, to pořád platí stejně, formy, jak pomoci, ale rozdíl tam určitě jsou. My tady třeba vezmeme maminku s dětma, jsme schopni to zařídit, ale někde jinde to nejde, my třeba nedoprovázíme do institucí, ale někde to dělají.

Já: Chtěla jsem se ještě zeptat, jestli spolupracujete s jiným intervenčními centry?

KM: Stává se nám to, ne často, ale je to takové, stejně to IC je jakože, třeba mi IC v Havířově mi pošle spis – to se nestává, ta klientka mi to řekne, že před několika lety tam byla.

Já: A kdy se to takhle stane tak voláte do IC?

KM: Nebývá to často, nevzpomínám si, že bych někam někdy volala. Nebylo nutné někam volat, ty klientky mají všechno u sebe. Ale stane se, když si voláme, je, že klientu tudy jen projíždí, nebo se spletl v té působnosti, spadá pod jiné IC, ale přijde k nám, protože to je blíž. Tak si třeba zavoláme.

Já: Tak jo, mně to takhle stačí, moc děkuji za rozhovor.

Příloha G:

Příloha G:
Přehled zřizovatelů IC

Místo	Zřizovatel	Kraj
Hradec Králové	Oblastní charita HK	Královehradecký
Pardubice	SKP-CENTRUM Pardubice	Pardubický
Kladno	Zařízení sociální intervence Kladno – příspěvková organizace Středočeského kraje	Středočeský
České Budějovice	Diecézní charita	Jihočeský
Praha 9	Městské centrum sociálních služeb a prevence Praha	Praha
Zlín	Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy ve Zlíně	Zlínský
Ústí nad Labem	Občanské sdružení SPIRÁLA	Ústecký
Brno	Spondea, o.p.s.	Jihomoravský
Sokolov	Okresní ústav sociálních služeb v Sokolově, příspěv. org.	Karlovarský
Liberec	Centrum sociálních služeb Libereckého kraje	Liberecký
Ostrava	Bílý kruh bezpečí Ostrava	Moravskoslezský – Ostrava, Opava, Nový Jičín
Havířov - Šumbark	Intervenční centrum Slezské diakonie Havířov	Moravskoslezský – Karvinsko, Frýdecko-Místecko a Bruntálsko
Olomouc	Středisko sociální prevence Olomouc	Olomoucký
Plzeň	Diecézní charita Plzeň	Plzeňský
Jihlava	Psychocentrum, manželská a rodinná poradna kraje Vysočina	Vysočina
Mariánské lázně pozn.detašované pracoviště Sokolova	Okresní ústav sociálních služeb v Sokolově, příspěv. org.	Karlovarský

Autor: autorka