

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI

Cyrlometodějská teologická fakulta

Katedra křesťanské sociální práce

Mezinárodní humanitární a sociální práce

Bc. Kateřina Matulíková

*Analýza přístupu pracovníků k dětem a mládeži ohroženým domácím
násilím ve vybrané portugalské neziskové organizaci*

Diplomová práce

vedoucí práce: Mgr. Hana Šlechtová, Ph.D.

2017

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.

V Pozlovicích 10. dubna 2017

Kateřina Matulíková

PODĚKOVÁNÍ

Děkuji vedoucí práce Mgr. Haně Šlechtové, PhD., za odborný dohled a cenné rady, které mi poskytovala při zpracování tématu a psaní diplomové práce. Mé poděkování patří všem pracovníkům organizace Amoras, za mnoho užitečných informací a vstřícný přístup. Bez nich by práce nevznikla.

Mé největší díky míří k mé nejbližší rodině, jmenovitě: mamce Martině, tatkově Pavlovi a sestře Daře, kteří při mně stáli v každém okamžiku mého studia a podporovali mě ve všech ohledech.

OBSAH

ÚVOD	8
1. PŘÍSTUP PRACOVNÍKŮ KE KLIENTŮM V SOCIÁLNÍ PRÁCI.....	10
1.1 Sociální práce	10
1.2 Vztah pracovníka k výkonu pomáhajících profesí	13
1.1.1 Angažovaný a neangažovaný pracovník.....	14
1.3 Etika v sociální práci ve vztahu přístupu ke klientovi	16
1.1.2 Všední dilemata pracovníků v sociální práci	17
2.1 Organizační kultura v sociální práci.....	19
2. VYBRANÁ TÉMATA Z PROBLEMATIKY DOMÁCÍHO NÁSILÍ	23
2.2 Definice a vymezení pojmu domácí násilí	23
2.3 Specifické znaky domácího násilí.....	25
2.3.1 Cyklus domácího násilí.....	26
2.4 Druhy domácího násilí.....	29
2.5 Příčiny domácího násilí.....	30
2.5.1 Příčiny agrese	30
2.5.2 Rizikové faktory vzniku domácího násilí.....	31
2.6 Systém pomoci obětem domácího násilí v Portugalské republice	32
3 NÁSILÍ V RODINĚ S OHLEDEM NA SITUACI DÍTĚTE JAKO SVĚDKA.....	39
3.1 Funkce rodiny	40
3.2 Postoje společnosti vůči domácímu násilí v rodinách.....	42
3.3 Děti jako svědci domácího násilí.....	44
3.3.1 Domácí násilí s důrazem na situaci dítěte.....	45
3.3.2 Negativní následky svědectví domácího násilí na dětech	47
3.3.3 Pomoc dětem ohroženým domácím násilím.....	53

3.4	Sociální práce s oběťmi domácího násilí a jejich dětmi	54
3.4.1	Bezpečnostní plán	55
3.4.2	Prvky podpůrného zásahu.....	56
4	PROJEKT COOLOOP - E6G.....	60
4.1	Město Madrugada.....	60
4.2	Programa Escolhas	61
4.3	Nezisková organizace Amoras	62
4.4	Projekt CooLooP- E6G.....	64
4.5	Charakteristika klientely projektu CooLooP	67
4.5.1	Charakteristika puberty.....	68
4.5.2	Charakteristika období adolescence.....	69
4.5.3	Klienti projektu	71
5	METODOLOGIE VÝZKUMU.....	74
5.1	Cíle výzkumu a formulace výzkumných otázek.....	74
5.2	Volba výzkumné strategie	77
5.3	Charakteristika zkoumaného souboru	79
5.4	Metody získání dat.....	84
5.5	Operacionalizace dílčích výzkumných otázek.....	87
5.6	Realizace sběru dat a způsob jejich hodnocení	88
5.6.1	Realizace sběru dat	88
5.6.2	Způsob analýzy dat.....	90
5.7	Role výzkumníka	93
5.8	Etický kontext provedeného výzkumu	94
6	DESKRIPCE A INTERPTERACE ZÍSKANÝCH DAT	95
	Deskripce získaných dat.....	98
6.1.1	Výchovné působení pracovníků	101
6.1.2	Snaha o přívětivý výhled klientů do budoucna.....	103

6.1.3	Záměrné sdílení času v životě	104
6.1.4	Demokratické principy práce s klienty.....	106
6.1.5	Komunikace směrem ke klientům	107
6.2	Interpretace získaných dat	108
	Naplnění dílčí výzkumné otázky č. 1.....	109
	Naplnění dílčí výzkumné otázky č. 2	110
	Naplnění dílčí výzkumné otázky č. 3	111
	Naplnění dílčí výzkumné otázky č. 4	113
	Naplnění hlavní výzkumné otázky	114
	Diskuse k výzkumné části diplomové práce	114
7	DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....	117
7.1	Prostory projektu.....	117
7.2	Přímá práce s klienty.....	118
7.3	Zefektivnění komunikace mezi pracovníky navzájem.....	119
7.4	Zefektivnění PR a komunikace mezi pracovníky a klienty	121
7.5	Péče o pracovníky	122
	ZÁVĚR.....	124
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	125
	SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK	130
	SEZNAM TABULEK A SCHÉMÁT	131

ANOTACE

Cílem diplomové práce je prozkoumání a zmapování přístupu pracovníků vybrané portugalské neziskové organizace k dětem a mládeži ohroženým domácím násilím. Práce je dělena na teoretickou a výzkumnou část. Zvolenou výzkumnou problematiku jsme zkoumali kvalitativním výzkumným šetřením. Vznikla případová studie. Na základě zjištěných údajů jsme stanovili doporučení pro praxi pro vybranou organizaci.

Klíčová slova: přístup pracovníků, sociální práce, domácí násilí, svědek domácího násilí, případová studie

ANNOTATION

The Master's thesis' aims are exploration and mapping of worker's approach in selected Portuguese non-profit organization to children and youth at the risk of domestic violence. The thesis is divided to theoretical and survey sections. Chosen issues of survey we examined through Qualitative research. The case study arose. We determined some suggestions to put them into practice, on the basis of established data.

Keywords: workers' approach, social work, domestic violence, witness of domestic violence, case study

ÚVOD

Předkládaná diplomová práce nese jméno *"Analýza přístupu pracovníků k dětem a mládeži ohroženým domácím násilím ve vybrané portugalské neziskové organizaci"*.

Výše uvedené zaměření jsem si vybrala ze dvou důvodů. Jednak pro svou aktuálnost v oboru sociální práce s předpokladem, že děti jako svědkové domácího násilí jsou často opomíjeny nebo jim není věnována taková pozornost jako cíleným obětem. Druhým důvodem je, že téma navíc poskytuje prostor pro prozkoumání problematiky kontextu aplikace sociální práce v zahraničí, což jsem vyhodnotila jako obohacení vlastních vědomostí studovaného oboru.

Obdobné problematice jsem se ještě nikdy detailně nevěnovala. V budoucnu bych chtěla pracovat jako sociální pracovník v přímém kontaktu s klienty a jsem si jistá, že se s fenoménem domácího násilí budu nadále setkávat. V poslední dekádě stále častěji dochází k odkrývání složitých případů. V rámci přípravy na budoucí povolání cítím potřebu se do tématu ponořit hlouběji a komplexněji. Přístup pracovníků k dětem a mládeži ohroženým domácím násilím se stal hlavní výzkumnou problematikou mé diplomové práce. Přístup pracovníků jsem však nechtěla zkoumat jen v rovině obecnosti, proto byla pro účely bádání vybrána konkrétní nezisková organizace v Portugalsku – Projekt Coooloop. Zajímalo mě, jak v tak silně nábožensky založené zemi, kterou obývají osoby z různých kultur, a kde je jako jedna z nejdůležitějších hodnot vnímána rodina, odborníci zpracovávají problematiku domácího násilí. Rozlohou i počtem obyvatel je Portugalsko srovnatelné s Českou republikou, ne však klimatem, které je o poznání jižnější.

Odkrývání jednotlivých skutečností považuji pro mou osobu za velmi přínosné a obohacující. Byla bych nerada, aby byla interpretovaná data brána jako cílená kritika projektu. Celou proceduru jsem absolvovala se záměrem představit silné stránky a možnosti Coooloopu, poukázat na prostor pro rozvoj celku a navrhnout doporučení pro praxi.

Na základě podrobného zpracování tématu, analýzy dat z výzkumu, bych ráda poskytla zpětnou vazbu pracovníkům této neziskové organizace z pohledu českého studenta oboru Mezinárodní humanitární a sociální práce, který se již pár let pohybuje v českém neziskovém sektoru.

Diplomová práce si klade několik cílů. Hlavním výzkumným cílem jsem si stanovila *prozkoumání a zmapování přístupu pracovníků portugalského Projektu CoolooP k dětem a mládeži ohroženým domácím násilím*. Mým osobním cílem bylo prohloubení a rozšíření vlastního odborného poznání v oboru sociální práce. Jednotlivé kapitoly jsem zpracovávala tak, aby text mohl být využitý jako opora při orientaci v problematice i pro zájemce z řad širší veřejnosti, které námět z různých důvodů zajímá. Na základě průběžného vyjednávání s organizací o podmínkách výzkumu jsme si společně stanovili za cíl poskytnutí mého doporučení pro praxi.

Pro realizaci jsem zvolila sociálně empirickou formu práce, založenou na kvalitativním výzkumu, provedeném na metodě případové studie. Tudíž se diplomová práce skládá ze dvou oddílů – teoretického vymezení a praktického zkoumání. Teoretická část je členěna do čtyř kapitol a výzkumná část do tří kapitol.

„Člověk může věřit buď na násilí, nebo na ideu.“

Jan Masaryk

1. PŘÍSTUP PRACOVNÍKŮ KE KLIENTŮM V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Pro účely této diplomové práce jsme si jako první zvolili kapitolu Přístup pracovníků ke klientům v sociální práci. Přístup pracovníků – co se skrývá za tímto souslovím? Dá se říci, že ve všech službách se přístup ke klientům pojímá z různých úhlů pohledů. My jsme se zaměřili na přístup pracovníků v pomáhajících profesích, přesněji v sociální práci. Níže si nejprve ve stručnosti charakterizujeme, co za je obor sociální práce. Dále si načrtne vztah pracovníka k výkonu profese, do hledáčku se nám dostane i etika v sociální práci ve vztahu přístupu ke klientovi. A jelikož tématem této diplomové práce je i přístup pracovníků v neziskové organizaci, zaměříme se na pojem organizace a organizační kultura v sociální práci. Níže se čtenář může dočíst, čím vším je výsledný přístup ke klientům určován.

„...musíme umět se na věci dívat s odstupem, který znamená, že dokážeme vnímat problémy i optikou druhých a tím dokážeme čerpat i z jejich zkušeností“

(Henriksen, Vetlesen, 2000, s. 16).

1.1 Sociální práce

V následující podkapitole se budeme snažit nastínit souvislosti sociální práce, jednoho z oborů humanitních vědních disciplín, a tématu této diplomové práce. Cílem není komplexně popsat disciplínu, ale spíše načrtnout prostředí, ve kterém se budeme v dalších částech práce pohybovat. Podkapitola čtenáři také neposkytne exkurzi do zákonného ukotvení, rádi bychom aplikovali informace získané z odborné literatury i do portugalského prostředí. Z prostudovaných zdrojů je zjevné, že sociální práce je teoretická i praktická disciplína – má vlastní vymezení, teorie, koncepce a další vědecké metody, které se dále využívají v praxi. Sociální práce upřednostňuje způsob nazírání na situaci klientů jako na komplexní celek. A není tedy divu, že spolupracuje s dalšími obory - psychologie, zdravotnictví, pedagogika, právní vědy, sociologie atd. Payne (in Matoušek, 2008, s. 12) sociální práci popisuje jako sociálně konstruovanou činnost, již je více než vhodné chápat v kulturní a sociální vazbě daného místa (oblast, stát, kontinent).

Autor Matoušek (2008, s. 14) rozlišuje tři **úrovně činností** v sociální práci:

- mikroúroveň – případová práce (vedení případu): individuální podporování klientovy schopnosti vyrovnat se s problémy, např. poradenství;
- střední úroveň – práce s rodinou nebo malou skupinou. Např. rodinná terapie, osvětové skupiny pro..., nespecifická skupinová terapie atd.;
- makroúroveň – práce s velkými skupinami, s organizacemi, komunitami a působení na sféru veřejného mínění i politiky, např. analyzovat, plánovat postup, iniciovat akci, koordinovat činnost účastníků.

Z uvedeného lze tedy vyvodit i **klientelu a oblasti**, se kterými sociální pracovník, odborník na sociální práci, (spolu)pracuje. Mluvíme o jednotlivci (popřípadě jeho rodině), rodinách, přirozených skupinách (např. parta mládeže na sídlišti) nebo uměle vytvořené skupiny (např. školní třídy, lidé ve vězení, ...), místní komunity, organizace (sociální práce jednak ve formě poskytování sociálních služeb, i jako vysoce odborná činnost - např. supervize) nebo jako odbornost v legislativním procesu (Matoušek, 2008, s. 13).

Nyní si ukážeme, jak **postupy (metody)** sociální práce nahlíží na klientovu situaci v kontextu. Určíme si nějaký cílový subjekt (práce s jednotlivcem, skupinou, rodinou, komunitou atd.), dále se zaměříme na jeho aktuální situaci (sociální znevýhodnění na začátku života, předvídatelné a nepředvídatelné sociální události). V návaznosti na situaci zhodnotíme relevantní vztahový kontext (vrstevnická skupina, rodina, organizace). Někdy je nutné se zaměřit i na systémové vazby (regionální, národní či nadnárodní sociální politika) (Matoušek, 2008, s. 13).

„Sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanost aj.)“ (Matoušek, 2013, s. 215).

Sociální práce se opírá o tři **základní stavební** kameny: normy společnosti, klientovy způsoby a pracovníkova odbornost. Normy společnosti (zákony, předpisy a povinnosti) představují pravidla a přípustné hranice ve vztazích mezi lidmi. Druhým bodem jsou klientovy způsoby – způsoby chování, jednání, myšlení, postoje, přání, názory, styl života. Obecně se dá říci, že důvod, proč je jedinec klientem je ten, že se jeho způsoby nesrovnávají s normami. Posláním sociální práce, dle Úlehly (2004), je vést dialog mezi společenskými normami a klientovými potřebami. Odbornost pracovníka můžeme také charakterizovat jako umění být prostředníkem mezi normami a klientem. Pracovník musí pracovat na této dovednosti (Úlehla, 2005, s. 24 – 26).

I když se zdá klientela poměrně široká, stejně jako metody, rádi bychom popsali, na základě již uvedeného, **cíle** této disciplíny. Autor Matoušek rozděluje cíle do čtyř základních bodů:

1. Podpořit schopnost klienta řešit problém, adaptovat se na nároky a vyvíjet se.
2. Zprostředkovat klientovi kontakt s agenturami, které mu mohou poskytnout zdroje, služby a potřebné příležitosti.
3. Napomáhat, aby podpora klientů fungovala humánně a efektivně.
4. Rozvíjet a zlepšovat sociální politiku (Matoušek, 2008, s. 14).

Charakter **kompetencí** sociálního pracovníka by se dal popsat jako rozvoj komunikace, plánování postupů, orientace v problematice, podpora klientovy soběstačnosti, poskytování služeb, nebo odborný růst (Matoušek, 2008, s. 16). O tom, co konkrétněji dělá sociální pracovník, pojednává v ČR Zákon o sociálních službách.

Abychom mohli představení disciplíny sociální práce považovat za kompletní, níže uvedeme ještě tři základní paradigmaty. Ta charakterizují **přístupy** v sociální práci. Jako první předkládáme terapeutickou pomoc. Je to lidské pojetí sociální práce, jde především o duševní zdraví a pohodu jedince. Dá se popsat jako souznění mezi klientem a pracovníkem. Druhým přístupem je reformování společenského prostředí, nebo-li politické pojetí sociální práce. Tento přístup se zabývá společenskou rovností v různých dimenzích společenského života.

Dá se popsat jako snaha změnit zákony. A do třetice popíšeme přístup jako sociálně právní pomoc, což znamená právní pojetí sociální práce. Dá se charakterizovat jako schopnost zvládat problémy a jako přístup k odpovídajícím informacím a službám – informace klienta o právních krocích (Votoupal, Úvod do teorií a metod sociální práce, předmět Teorie a metody sociální práce, 2014).

Sociální práce zapadá do kategorie pomáhajících profesí. Kopřiva (2006, s. 14) ve své publikaci konstatuje, že existuje celá řada povolání, jejichž cílem je pomáhat lidem v různorodých, často pro ně obtížných situacích. Mezi tyto profese patří lékaři a zdravotní sestry, pedagogové, sociální pracovníci, pečovatelé, psychologové a řada dalších. Jaký vztah má pracovník k výkonu pomáhající profese, o tom pojednává další podkapitola. Pod pojmem pomáhající pracovník si můžeme představit například sociálního pracovníka.

1.2 Vztah pracovníka k výkonu pomáhajících profesí

Při odborné přípravě na profesi, která pomáhá lidem, si student osvojuje řadu dovedností a vědomostí, které jsou potřeba pro výkon daného povolání. Ale pomáhající povolání není jen o vědomostech a dovednostech, ale také o lidském vztahu (profesionál a jeho klient). Výkon pomáhajícího povolání také zahrnuje: důvěru, zájem, uznání druhého, přijetí, spoluúčast, porozumění a pocit, že právě tomu konkrétnímu pracovníku nejsou na obtíž. Hlavním nástrojem pracovníka je jeho osobnost. Pomáhající pracovník se velmi často setkává s lidmi v nouzi a v závislém postavení. Tito lidé mnohdy potřebují více jak pouhou slušnost.

V polovině devadesátých let minulého století publikoval Kopřiva výsledky svého šetření mezi zdravotními sestrami a sociálními pracovníky, ať vyjmenují tři nejdůležitější schopnosti nebo vlastnosti pracovníků domova pro seniory. Z výzkumu vyplývá, že odbornost (profesionalita, znalosti) pracovníka je až na čtvrtém místě, na třetím místě skončilo vcítění (porozumění, empatie), v těsném předstihu byla trpělivost (klid, vyrovnanost) a více než polovina lidí určila náklonnost (vlídnost, ochota, láska) jako nejdůležitější vlastnost. Z výzkumu vyplývá, že první tři kategorie vyjadřují vztah, avšak příslušné dovednosti se ve školách většinou neučí (Kopřiva, 2006, s. 15).

Jak jsme výše dokázali, má v pomáhajících profesích kvalita lidského vztahu pracovníka a klienta prvořadý význam. Z tohoto hlediska Kopřiva (2006) dělí pracovníky v pomáhajících profesích na pracovníky angažované a neangažované.

1.1.1 Angažovaný a neangažovaný pracovník

Pomáhající profese mají pro některé pracovníky velkou přitažlivost, i když práce není vždy adekvátně finančně ohodnocena. Jedním z nejvýraznějších hnacích motorů všech **angažovaných pracovníků** v pomáhajících profesích je smysluplnost a konkrétnost – konkrétní problémy konkrétních lidí. Dále bývá pracovníky oceňován i pocit uspokojení, když se práce podaří. Pomáhající profese také umožňují lidem žít v doteku s přírodou, v podobě žití vlastního života. Dalším pozitivem, které poskytují pomáhající profese, je možnost vyhnout se rozštěpení života na dvě části. První část – práce – je pouze nutností k žití opravdového života; druhá část začíná až po pracovní době. Angažovanost pracovníka nese s sebou jak zisky, tak je i zdrojem potenciálních problémů. Nejčastějším problémem v pomáhajících profesích je udržení hranice mezi pracovníkem a klientem. Překročení tenké hranice mají dvě základní podoby:

1. tendence přebírat kontrolu nad klientem;
2. tendence se pro klienta obětovat na vlastní úkor (Kopřiva, 2006, s. 17-18).

Níže si rozebereme jednotlivé rizikové faktory a jak těmto tendencím vzdorovat/zabránit.

Tendence přebírání kontroly nad klienty

Kontrola se vyskytuje v každém sociálním společenství. Je to nezbytný prostředek udržení chování členů v rámci určitého řádu. Řád zase přináší funkčnost společenství a bezpečí. Pro kontrolu a pro řád také platí – všeho s mírou. Souhlasíme s tvrzením Kopřivy (2006), že nadměrná kontrola brání rozvoji autonomie. Angažovaný pracovník by si měl při stanovování řádu zodpovědět otázku, zda je stále cílem opatření zájem klientů. Kontrola je taktéž silně podporována hierarchickou strukturou organizace (dominance vyšších úrovní organizace nad nižšími, např. nemocnice). Tendenci přebírání kontroly můžeme pozorovat tehdy, pokud pracovník i s dospělými klienty jedná jako s dětmi. V takovémto počínání právě chybí respektování jedince jako autonomního partnera (Kopřiva, 2006, s. 18).

Tendence obětování se pro klienty

Tato tendence je druhým příkladem porušování hranice klient – pracovník. Pro takového pracovníka je klient spíše neautonomním jedincem, pomáhající pracovník si většinou počíná tak, jako kdyby klient závisel na jeho péči a potřeboval, aby pracovník za něj dýchal. Pracovník většinou nedbá na vlastní potřeby – např. odpočinek. Tento pracovník se pro klienty obětuje rád, ale na druhou stranu je obětavost to, co mu život ztrpčuje. Nadměrná péče klienta spíše oslabuje, udržuje jej pod jeho potenciálem samostatnosti. Mám rád svého bližního místo sebe samého (Kopřiva, 2006, s. 19).

Neangažovaný pracovník

Oproti angažovanému pracovníkovi stojí pracovník neangažovaný. Kopřiva (2006, s. 16) popisuje takového pracovníka jako člověka, kterému byla svěřena pravomoc vykonávat práci pomáhajícího pracovníka, ale nemá osobní zájem o klienta. Vztah takového pracovníka tváří v tváři klientovi může být v lepším případě neutrální, ale bohužel výjimkou není ani arogantní, hrubé nebo lhostejné chování. Proto Kopřiva (2006, s. 17) uvádí, že angažovaní pracovníci, jejichž charakteristiku jsme uvedli výše, na rozdíl od těch neangažovaných, mohou být nositeli nepsaných pravidel na jednotlivých pracovištích.

Obecné předpoklady pracovníka v pomáhajících profesích

Pomáhání lidem se dělí na dva stupně. Pomáhání na prvním stupni obsahuje pomoc lidem zvládat jejich sociální a emoční problém. Pomáhání na druhém stupni zahrnuje profesionály, kteří zvládají jednak svou profesi, ale na druhou stranu se od nich očekává, že budou zvládat sociální a emocionální rozměry problémových situací klientů (např. lékař léčí chorobu pacienta a současně pomáhá zvládnout strach z bolestivého vyšetření). Proto by pracovník měl mít řadu předpokladů a dovedností.

Zdatnost a inteligence – pracovník respektuje svoje tělo jako zdroj energie a stará se o něj. Stále také obohacuje svoje znalosti. Předpokládá se také sociální inteligence na vysoké úrovni.

Přitažlivost – do této kategorie se řadí nejen fyzický vzhled, ale také chování, odbornost pracovníka a v neposlední řadě jeho pověst.

Důvěryhodnost – dle Stronga (in Matoušek, 2008) se důvěryhodnost skládá z toho, jak

klient vnímá pracovníkův smysl pro čestnost, jeho sociální roli, srdečnost, otevřenost a motivaci. Důvěryhodnost je ovlivněna také diskretností, spolehlivostí a porozuměním.

Komunikační dovednosti – ty jsou nezbytné v každé etapě jeho práce. Je to základní prostředek k navázání vztahu s klientem. Ke čtyřem základním dovednostem v této oblasti Egan (in Matoušek, 2008) řadí: fyzickou přítomnost (pomoc už jen tím, že je přítomný), naslouchání (přijímat a rozumět signálům, které klient vysílá), empatie (vcítění se do jeho pocitů a problémů) a analýza klientových prožitků (konstruktivní popis).

Empatie - forma komunikace, která zahrnuje naslouchání, porozumění a sdělování porozumění klientovi (Matoušek, 2008, s. 51 – 54).

1.3 Etika v sociální práci ve vztahu přístupu ke klientovi

Etiku sociální práce lze brát v širším významu jako schopnost analyzovat sociální praxi v její etické dimenzi, schopnost přezkoumat morální závaznost konání a navrhnout mravní rozvoj zúčastněných. Častěji se však vyskytuje chápání etiky v sociální práci v užším výkladu pojmu. Autoři Fisher a Jinek ji charakterizují jako souhrn norem v chování pracovníků, soubor principů a hodnot - ustálený způsob uvažování o mravní hodnotě jednání. Cílem oboru etika v sociální práci je vymezení hodnotového a metodického rámce pro řešení eticky problematických situací způsobem, který se dá považovat za dobrou praxi (Fischer, Jinek in Matoušek, 2013, s. 154).

Pro lepší pochopení popsaného pojmu uvedeme konkrétní příklad lidského jednání v sociální práci – hledání nejlepšího řešení v různých situacích. Pracovníkům se mohou nabízet různé alternativy s nepřebernými následky. Při zohlednění jednotlivých stran a názorů se najednou začnou krystalizovat různorodá stanoviska, což je nejdůležitější. Jen ve velmi nízkém počtu případů bude zvolené řešení vnímáno jako zcela optimální. Nejčastěji se aplikuje nejméně nepříznivé řešení. Zvláště při pravých etických dilematech musíme doufat, že nejméně špatného řešení opravdu dosáhneme. Každopádně by se mělo rozhodovat v atmosféře důvěry a lidského porozumění. Problémová situace vyvolává nejistotu, obavy, strach. Důležité je povzbuzovat důvěru, bezpečí a klid (Henriksen, Vetlesen, 2000, s. 14 - 15).

„Stát se kompetentní ve své profesi v etických otázkách znamená, že jsme poznali

dostatečně sami sebe“ (Henriksen, Vetlesen, 2000, s. 16).

1.1.2 Všední dilemata pracovníků v sociální práci

Ve své publikaci se autor Musil (2004) zabýval problematikou dilemat v sociální práci. Dilemata rozdělil na všední - taková, se kterými se setkává řadový pracovník (v přímém kontaktu s klientelou) v sociální práci. Pro účely této diplomové práce se budeme zabývat všedními dilematy jen rámcově. Druhá část se věnuje strategickým dilematům, které souvisí spíše s organizační kulturou. Vzhledem k charakteru práce se strategickými dilematy nebudeme dále zabývat.

Musil uvedl že, *„...všední dilemata před řadovými zaměstnanci vyvstávají, když kvůli nepříznivým pracovním podmínkám nemohou se svými klienty jednat tak, jak by si představovali, nebo když v daných pracovních podmínkách nemohou uplatnit odlišné, stejně přijatelné, ale těžko slučitelné postupy“ (Musil, 2004, s. 45).*

Komplexní, nebo zjednodušené cíle

Toto dilema vyplývá z nejasnosti cílů služeb sociální práce. Je také závislé na způsobu, jak se sociální pracovníci srovnávají s neurčitostí podmínek při své práci. Při snaze vyhnout se sporům vyplývajícím z formulace cíle se dostává k neurčitosti a mnohoznačnosti cíle. Nejasné cíle pak bývají konkretizovány a z nich vybírány pouze ty, které jsou slučitelné. Příkladem takového dilematu může být nejednoznačnost cíle poskytnutí sociálních dávek. Je to dávka pomoci v nouzi, nebo podpora lenosti? Je aktem solidarity nebo opovržení? Uvolní její poskytnutí ruce tonoucímu, nebo povede k posílení závislosti bezradného? (Musil, 2004, s. 47 - 49).

Množství klientů, nebo kvalita služeb

Malý počet pracovníků, na který připadá velké množství klientů, nepůsobí kladně na kvalitu služeb sociální práce. Je to způsobeno především tím, že se nedá skloubit množství klientů a kvalita služeb. Dilematem v této oblasti zůstává, zda se kvalita služeb sociální práce dá zlepšit navýšením počtu pracovníků. Pracovník je omezen v mnoha ohledech a může být obtížné zvládat větší počet klientů. Nastává tak situace, že pracovník nevěnuje jednotlivému klientovi potřebnou všímavost, čas či energii (Musil, 2004, s. 61).

Neutralita nebo favoritismus

Ideální představa, kterou by se měli pracovníci v oblasti sociálních prací řídit, by byla věnovat se všem klientům stejnou měrou, což znamená, že by pracovníci nikoho neopomíjeli. Toto opomíjení, které je často omlučeno různými vykonstruovanými důvody, vzniká nejčastěji v důsledku předsudků či zaužívaných stereotypů. Pracovníci promítají ustálené představy do jednotlivých klientů, a tím jim často (i neprávem) připisují další navazující příznaky. V mnoha případech hraje velkou roli také sympatie (Musil, 2004, s. 77 – 78).

Jednostrannost nebo symetrie

Již Ohlin se zabýval tím, zdali mají pracovníci v sociální sféře klienta usměrňovat podle svých představ, či jej mají vnímat jako svého partnera. Toto dilema se projevuje ve způsobu, kterým pracovníci vymezují klientův problém, v oblasti komunikace s klientem, v zajišťování vlivu na jednání klientů a v neposlední řadě také ve zprostředkování rovnováhy mezi očekáváním sociálního prostředí a klientem (Ohlin in Musil, 2004, s. 90).

Způsoby a chování klienta jsou...		... pro klienta	
		bezproblémové	problémové
... pro pracovníka	přijatelné	Nikdo nemá problém; nedochází k intervenci	"držitelem problému" je klient, pracovník mu poskytuje "pomoc" při jeho řešení
	nepřijatelné	"držitelem problému" je pracovník, který vykonává "kontrolu" nad chováním klienta	"držitelem problému" jsou oba, pracovník buď "pomáhá" nebo "vykonává" kontrolu.

Tabulka č. 1: Princip držitele problému

zdroj: Úlehla in Musil, 2004, s. 91

Procedurální nebo situační přístup

Dilema týkající se administrativního přístupu se zabývá srovnáním, má-li být administrativní přístup ke klientovi přesně dodržen, nebo má vycházet z klientovy životní situace. Znamenalo by to, že pracovník se bude řídit nastalou situací a nedodrží přesně stanovený administrativní postup. Oproti tomu tzv. procedurální přístup aplikuje předem připravené řešení (Musil, 2004, s. 110).

Materiální nebo nemateriální pomoc

Materiální a nemateriální pomoc v sociální práci můžeme, stejně jako Laan, přirovnat k lékařskému prostředí. Pomyslnou spojnicí můžeme vytvořit mezi materiální pomocí a základním ošetřením, kdežto nemateriální pomoc můžeme přirovnat k léčbě. Hlavním rozdílem mezi materiální a nemateriální pomocí je jejich charakter. Materiální pomoc pomáhá řešit aktuální problém, například sociálními dávkami. Na rozdíl od nemateriální pomoci, je její charakter dlouhodobější. Cílem nemateriální pomoci je, aby se klient naučil zvládat své životní problémy sám a vlastními silami. Úkolem sociálního pracovníka je pak nalézání souvislostí mezi problémy s materiálními a nemateriálními charakterem. Sloučením obou pomocí získáme nejvhodnější variantu pro sociální práci (Laan in Musil, 2004, s. 128 – 130).

Zasáhnout, či nezasáhnout

U pracovníků je důležité, jak již popisuje Laan, aby se vyhnuli dvěma chybám. Musí si dát pozor na to, aby na základě falešného poplachu nevhodně zasáhli. Oproti tomu však musí dbát na to, aby se nedopustili nedbalosti. Zásah by měl přijít až po tom, co jsou vyčerpány všechny jiné možnosti (Laan in Musil, 2004, s. 137 – 138).

2.1 Organizační kultura v sociální práci

Přístup ke klientům v sociální práci ovlivňuje i celá organizační kultura. Podíváme se podrobněji na to, co je to organizace a jaké má organizace zvyklosti. A pro účely této diplomové práce bude na konci této podkapitoly vysvětlen pojem nezisková organizace.

Organizace

„Je to celek, ve kterém je více nebo méně účelně propojena jeho funkce (např. poskytování určité služby klientům) s podmínkami, které jsou pro naplňování této funkce potřebné“ (Musil, 2004, s. 22). K výše zmíněným podmínkám patří zdroje (informace, finance, sociální kontakty, podpora veřejnosti atd.), nástroje (technologie a techniky – např. metody práce s klienty), kontakt s vhodnými klienty a infrastruktura doprovodných služeb (komunikační sítě, účetnictví, právní servis atd.). Úspěšná organizace by měla dokázat tyto podmínky koordinovat, aby tvořily funkční celek (Musil, 2004, s. 22).

Na organizaci může být také nahlíženo jako na způsob spojování pracovníků do skupin. „*Teprve jedinci, kteří – propojeni vzájemnými vazbami – vytvářejí skupinu, jsou schopni zajistit účelné vyladění všech prvků pracovního komplexu, jehož jsou jádrem a součástí*“ (Musil, 2004, s. 23). Z uvedené citace můžeme vyvodit závěr, stejně jako její autor: pracovníci se společným cílem mají schopnost se vzájemně doplňovat (při fundraisingu, shromažďování poznatků a informací, při získávání specialistů, vlastní pojetí činností atd.). Vazby mezi pracovníky organizace autor Musil (2004, s. 23) rozděluje na vazby kulturní a strukturní. Oboje vazby činí z pracovníků akceschopný celek.

Kultura v organizaci

Abychom mohli komplexně popsat přístup pracovníka ke klientovi, musíme se zaměřit na celou kulturu v organizaci. Když více zaostříme pozornost na přístup pracovníka ke klientovi, v hledáčku by se nám měla objevit dvě základní témata. První téma - co pracovník dělá, a druhé - jeho úmysl. Na základě tohoto podrobnějšího pohledu nám vyvstává dvojí vysvětlení pojmu organizační kultura – ideologie organizace a pravidla jednání, která upravují vztahy mezi lidmi v organizaci (Musil, 2004, s. 19).

Kulturu v organizaci můžeme nejlépe popsat jako zaběhlé zvyklosti, které se v organizacích částečně dědí a částečně utvářejí za chodu. Musil (2004, s. 23 – 24) kulturou v organizaci chápe sociální vztahy a vazby mezi pracovníky organizace. Úlehlá (2005, s. 113) rozděluje vztahy pracovníků do dvou kategorií a vidí mezi nimi následující souvislosti:

1. jaký vztah má pracovník sám k sobě, takový má i ke klientům;
2. jaké vztahy mají pracovníci mezi sebou, takové mají ke klientům.

Organizační kultura uznává ověřené představy o tom, jak a proč má daný pracovník organizace jednat s dalšími pracovníky a ostatními lidmi (klienti, pracovníci jiných organizací nebo oborů apod.). Organizační kulturou také vnímáme potřebu a existenci určitého stupně shody. *"Shoda lidem umožňuje předvídat jednání spolupracovníků a přizpůsobovat se mu tak, aby jednání všech vedlo jak k dosažení společných cílů, tak k naplnění dílčích cílů subkultur a jedinců"* (Musil, 2004, s. 25). Tyto zvyklosti jsou nezbytným výsledkem fungování organizace tak, aby mohla naplňovat své poslání či funkci. To se uskutečňuje prostřednictvím pracovníků, kteří sdílejí kolektivní představu.

Nezisková organizace

V názvu diplomové práce se objevuje pojem nezisková organizace. Tím je myšlena právnická osoba v soukromém sektoru, která nebyla založena za účelem podnikání a zisku. V Česku je oficiální název nevládní nezisková organizace, anglická zkratka NGO¹. Neziskové organizace byly založeny s určitým posláním, které plní. Obecně pro organizace tohoto typu platí pět základních znaků: organizovanost (určitá struktura), nezávislost na státu, nerozdělování zisku (mezi členy), samosprávnost (vnitřní struktura) a dobrovolnost (Daníhelková, Úvod do finančního managementu, předmět Finanční management, 2015).

Abychom se lépe orientovali v zaměření nevládních neziskových organizací, níže uvádíme tabulku. Čtyři funkce neziskových organizací – servisní, advokační, zájmové a filantropické.

Funkce	Hlavní činnost	Vnitřní struktura
Servisní	sociální, zdravotní péče; vzdělávání a výzkum; humanitární pomoc a charita; kultura; rozvojová spolupráce a humanitární pomoc;	převážně nečlenské
advokační	ochrana životního prostředí; ochrana lidských práv; prosazování rovnosti a nediskriminace; ochrana práv menšin; ochrana zvířat; ochrana práv spotřebitelů; boj proti korupci aj.;	členské i nečlenské
zájmové	sport; volný čas; včelaři, myslivci, zahrádkáři; komunitní spolky; další	členské
filantropické	poskytující granty a dary	převážně nečlenské

Tabulka č. 2: Typologie nevládních neziskových organizací

Zdroj: *Typy neziskových organizací, [online], neziskovky.cz, cit 11. 2. 2017.*

1

Non-governmental organisation

Ve své publikaci (2011) se autoři Šedivý a Medlíková zabírají také tím, co dělá neziskovou organizaci úspěšnou. Know-how úspěšných neziskových organizací rozdělili do několika bodů. Úspěšná organizace má srozumitelné poslání a funkční statutární orgány (správní radu). Je schopna strategicky plánovat a ovládá PR² (je vidět a slyšet). Také rozvíjí firemní kulturu a zajímá se o budoucnost (je schopna odhadovat změny). Má vnitřní procesy a pravidla a také vícezdrojové financování a vlastního fundraisera (zdroj: Šedivý, Medlíková, 2011).

Tuto teoretickou kapitolu považujeme za důležitou pro pochopení celkového rámce a východisek pro empirickou část diplomové práce. Přístupy pracovníka ke klientele v sociální práci ovlivňuje mnoho faktorů – například osobnost pracovníka a jeho sympatie ke klientům, organizační kultura s pravidly o vzájemných interakcích. Na baterii vědomostí a faktů získané v této kapitole, navazují a jsou rozpracovány další informace v druhé a třetí části práce.

„Péče je morálně obhajitelná tehdy, jestliže se děje s nejhlubším respektem vůči autonomii příjemce. Porušit autonomii jedince znamená zranit jeho lidskou důstojnost.“

(Henriksen, Vetlesen, 2000, s. 16)

2

Zkratka z anglického sousloví public relations, což znamená vztahy s veřejností.

2. VYBRANÁ TÉMATA Z PROBLEMATIKY DOMÁCÍHO NÁSILÍ

Kapitola Uvedení do problematiky domácího násilí se bude zabývat pěti základními tématy: vymezení pojmu domácí násilí, specifické znaky domácího násilí, druhy domácího násilí a jeho příčiny, a také se zaměříme na systém pomoci obětem domácího násilí v České a Portugalské republice. Cílem této kapitoly není popsat dopodrobna fenomén domácí násilí, ale načrtnout jakýsi rámec, ve kterém se budeme v dalších kapitolách pohybovat. Zejména následující kapitola, kapitola třetí – Násilí v rodině s ohledem na situaci dítěte jako svědka, vychází z nastíněného rámce a problematiku dále rozpracovává. Po prostudování dostupné literatury můžeme konstatovat, že domácí násilí je komplexní problém. Abychom se v tématu lépe zorientovali, uměle jsme ho rozdělili do výše uvedených kapitol, avšak v praxi se jednotlivé fragmenty případu natolik ovlivňují, že je téměř nelze rozškátulkovat do jednotlivých kategorií.

Domácí násilí - závažný problém přítomný ve všech zemích a sociálních vrstvách bez ohledu na věk, vzdělání, společenské postavení, náboženskou orientaci či etnickou příslušnost pachatelů, popřípadě obětí. (Ševčík, Špatenková a kol., 2011, s. 7).

„O silêncio facilita a violência doméstica. Fale, falar ajuda.“

„Ticho usnadňuje děj domácího násilí. Mluvte, mluvit pomáhá.“

„Násilí páchané v rodině je tak nejrozšířenější formou násilí vůbec a zároveň formou nejméně kontrolovanou, a co do své frekvence a závažnosti nejvíce podceňovanou.“ Násilí se vyskytuje v každé čtvrté rodině (Ševčík, Špatenková, 2011, s. 7).

2.2 Definice a vymezení pojmu domácí násilí

Domácí násilí jako jev doprovází lidstvo v celém jeho věku. Můžeme jej charakterizovat jako poškození vztahu mezi blízkými osobami. V České i Portugalské republice je považováno za trestný čin. Ale tomu tak nebylo vždy. Až v 80. letech, na základě aktiv ženských spolků, se stalo domácí násilí závažným společenským problémem, ne pouze věčně skrytým jevem. V té době byl tento jev pojmenován jako násilí na ženách, teprve později se pomalu začíná hovořit o násilí páchaném i na mužích a seniorech (Matoušek, 2013, s. 353). Dnes se pod pojmem domácí násilí skrývají rozmanité vzorce či typy chování, které se odlišují intenzitou a frekvencí násilných incidentů (Čírtková in Matoušek, 2013, s. 353).

Autor Matoušek (tamtéž, s. 353) domácí násilí definuje jako: „*opakující se, jednostranné násilí fyzické, psychické, ekonomické či sexuální povahy, které se ve vztahu mezi blízkými osobami bydlícími ve společném obydlí vyskytuje dlouhodobě.*“

Odborná veřejnost nemá na fenomén domácího násilí (anglicky *domestic violence*) jednotnou terminologii. Můžeme se setkat s různorodými názvy, například: násilí na ženách (*violence against women*); bité ženy (*battered women*); zneužívání žen (*wife abuse*); násilí v intimních vztazích (*intimate partner violence*); násilí mezi partnery (*partner violence*); násilí v rodinách (*family violence*). V terminologii je nutné si uvědomit, že oběťmi domácího násilí mohou být i jiní rodinní příslušníci, ne jenom ženy (muži, rodiče,...) (Ševčík, Špatenková, 2011, s. 25).

Pojem domácí násilí můžeme vyložit dvojitým způsobem. Širší vymezení o něm pojednává jako o násilném činu v domácím prostředí. Řadíme sem jakékoliv jednání nebo opomenutí, které poškozuje oběť, např. úmyslné narušení soukromí, úmyslné zveřejňování soukromí – obrázky, telefonní hovory, e-maily, odhalování soukromých skutečností, porušování práv na telekomunikaci nebo korespondenci. Za domácí násilí v užším smyslu slova považujeme fyzické a psychické týrání, špatné zacházení, hrozby, nátlak, urážky, pomluvy a sexuální trestné činy (O que é, *Violência domestica*, 2017, [online], cit. 4. 2. 2017).

Autoři Ševčík a Špatenková (2011, s. 25) popisují domácí násilí jako násilí mezi osobami, které sdílí společnou domácnost. Tyto soby mohou/nemusí být spojeni příbuzenskými vztahy (sňatek, pokrevní vazby). Z výše uvedeného dokážeme odvodit i „aktéry“ celého procesu.

- Partnerské násilí: mezi manželkou a manželem; partnerem a partnerkou, partnerkou a partnerkou, partnerem a partnerem.
- Generační násilí: zahrnuje nezletilé i zletilé děti vůči rodičům, stejně tak jako rodiče vůči dětem.
- Transgenerační násilí: zahrnuje vnoučata a prarodiče.

Přímou obětí domácího násilí mohou být tedy ženy, děti (v tomto případě se hovoří o syndromu CAN³), muži, osoby v seniorském věku nebo osoby se zdravotním postižením. Nejčastější model situací, ve kterém se domácí násilí odehrává, je agresor - otec, oběť - matka a děti jako svědkové. Tento model je nejprozkoumanější.

Ať už si vybereme jakoukoliv definici nebo vymezení tohoto fenoménu, vždy bychom měli mít na paměti základní charakteristické znaky domácího násilí. O nich pojednává následující podkapitola.

2.3 Specifické znaky domácího násilí

"Domácí násilí samo od sebe neskončí, naopak má nebezpečnou tendenci eskalovat.

Ohrožené osoby potřebují včasnou a účinnou pomoc, ochranu a podporu."

(Preventivní informace – domácí násilí, Policie ČR, 2017, [online], cit. 12. 2. 2017).

V této podkapitole budou popsány specifické znaky pro domácí násilí. Níže bude zodpovězena otázka jak rozpoznat domácí násilí od jiného druhu násilí. Charakteristickými znaky, podle kterých lze domácí násilí identifikovat, jsou:

- *blízké vztahy*, většinou intimního charakteru. Ty se projevují emocionální provázaností, jedná se nejčastěji o osoby, které jsou v příbuzenském vztahu nebo osoby jinak blízké (druh a družka apod.)
- *společné bydlení* (popř. většinou společné bydlení). To znamená, že násilná i ohrožená osoba žijí ve stejném obydlí (dům, byt) a ohrožená osoba má velmi malé možnosti toto bydlení opustit.
- agresor i oběť jsou *společně úzce propojení* - mají spolu děti, vlastní společný majetek, společný účet, často mají společný okruh přátel apod.
- *asymetrie ve vztahu* – jedná se o jeden ze zásadních znaků. Projevuje se bezvýhradnou mocí na straně agresora a naprostou bezmocí oběti. Oběť je dlouhodobě udržovaná v závislém postavení. Násilná osoba (agresor) vynucuje absolutní poslušnost a podřízenost oběti.
- *dlouhodobost* násilí (často v řádu let) se stálou eskalací násilí.
- *opakující se ataky* (vzniká tzv. cyklus domácího násilí) představují neustálý

3

Syndrom týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte (Child Abuse and Neglect)

koloběh útoků (fyzických nebo slovních) střídajících se s fází usmiřování a slibů. Domácí násilí je veskrze *skryté* a odehrává se za zavřenými dveřmi. Praxe ukazuje, že se může tzv. přenést i na ulici. V takovém případě se většinou jedná o osobu, která svou situaci začala řešit, a buď vyhledala pomoc, nebo odešla ze společné domácnosti.

- vzhledem k tomu, že se odehrává v soukromí bytu a chybí kontrola veřejnosti, je jakýkoli zásah do tohoto teritoria obtížný a také dokazování násilí je složité. Na základě tohoto tvrzení je dalším znakem *obtížná postižitelnost a kontrolovatelnost*. Dnes existují metodiky, které ulehčují práci zasahujícím policistům.
- *pokračování násilí i po rozchodu* – praxe ukázala, že odchodem a rozvodem násilí nekončí. Agresor většinou jedná skrze děti, které se stávají prostředkem dalšího týrání (Domácí násilí, ARCUS, z. s.: Pomoc osobám ohroženým domácím násilím, [online], 2017, cit. 12. 2. 2017).

Matoušek přidává k výše uvedeným znakům domácího násilí ještě tři doplňující. Lehčí podoba domácího násilí je vázána „jen“ na konflikt. Oproti tomu těžší domácí násilí je spojeno s naprostou kontrolou až intimním terorismem. Poslední popisuje jako specifické projevy chování agresora – odmítání zodpovědnosti, přenášení viny. Ohrožené osoby zažívají strach z násilné osoby, nebo neúčenou bezmoc. Na základě výše uvedených znaků, i po prostudování dostupné literatury, bychom je rozdělili do čtyř základních kategorií, kterými se domácí násilí vyznačuje. Opakování a dlouhodobost, skrytost (neveřejnost), vztahová asymetrie a eskalace násilí. Pro identifikaci domácího násilí je důležitá současná přítomnost všech zmíněných znaků. Autor Matoušek (2013, s. 353) k těmto čtyřem základním znakům přidává ještě cyklus domácího násilí.

2.3.1 Cyklus domácího násilí

Jedním z charakteristických znaků pro domácí násilí jsou opakující se ataky. Znamená to, že jedna fáze navazuje na druhou a poslední fáze navazuje ihned na první. Stádia cyklu jsou: narůstání tenze, násilný akt a období klidu. Spíše než o kruh se ve skutečnosti jedná o spirálu domácího násilí, protože frekvence útoků se zkracuje. Velmi těžko se tento koloběh přerušuje a vymaňuje se z něj. Vzniká závislost oběti na agresorovi. Pokud

jedinec projde nejméně dvakrát tímto kompletním cyklem, hovoříme u něj o tzv. syndromu týraného partnera (Čírtková in Matoušek, 2013, s. 353).

Cyklus násilí se skládá ze tří oddělených a odlišných fází:

Fáze narůstání tenze – projevuje se mírnými incidenty, jako jsou verbální agrese a kritizování, nadávky anebo facky. Oběť začíná pociťovat strach z možného násilí a snaží se budoucí eskalaci násilí odvrátit.

Fáze násilí - relativně krátká fáze, trvá většinou od několika minut do několika hodin. V této fázi vyeskaluje napětí z předchozích fází. Většinou se jedná o otevřené násilí a může mít za následek zranění, případně až smrt.

Fáze „líbánek“, klidu – dochází k uvědomění svého chování ze strany agresora, omlouvá se, slibuje, že se to nebude nikdy opakovat, projevuje lítost nad svým chováním. V některých případech se agresor neomlouvá, spíše připisuje vinu za své násilné chování oběti a požaduje po ní změnu jejího chování. Ze začátku je tato fáze nejdelší, ale postupem času se stává výrazně kratší, až téměř vymizí rychlým přechodem do fáze první – narůstání tenze (Vargová, Pokorná, Toufarová, 2008, s. 37).

Oběť se ocitá ve vztahové pastí a není schopna odejít/zažádat o pomoc. Agresor není motivovaný své chování změnit. Každou fází cyklu násilí lze charakterizovat specifickým chováním a prožíváním oběti i násilníka, více v následující tabulce.

Narůstání tenze	
Oběť	Pachatel
Pečující, ochotná, souhlasící	Nízká míra hněvu
Dělá cokoliv, aby "udržela klid"	Verbální agrese, pokořování
Potlačuje hněv	Lehčí fyzické násilí a ponižování, s častější frekvencí
Omlouvá partnerovo chování	Vzrůstá potřeba kontroly, žárlivosti
Za násilí viní vnější okolí	Jiné chování doma a jiné na veřejnosti
Přisuzuje si odpovědnost za partnerovo chování, kryje jeho chování	Narůstá obnova z odchodu oběti
Odcizení se od okolí, stažení se do sebe	Zvyšuje se agresivita a frustrace
Nárůst úzkosti, stresu a strachu	
Násilný akt	
Oběť	Pachatel
Pasivní přijímání	Nedostatek kontroly, nepředvídatelnost
Naučená bezmocnost: pocit, že nemá význam pokoušet se uniknout nebo bránit	Násilné projevy tenze, záchvaty zuřivosti
Emoční zhroucení (o 24 – 48 hodin později)	Touha "dát oběti lekci"
Disociace, neochota uvěřit tomu, co se stalo. Rezervovanost	Omlouvání vlastního chování, obviňování oběti
Deprese, apatie	Kontrola nad ukončením této fáze
Minimalizace zranění	Emocionální vyčerpání
Izolace, odkládání vyhledání pomoci	Snížení sebeúcty
Snížení sebeúcty	
Období klidu	
Oběť	Pachatel
Ztotožnění se s rolí oběti, viktimizace	Milující, vlídný, kající se
Pocit viny při představě odchodu od partnera	Prosba o odpuštění
Přebírání odpovědnosti za násilí	
Víra ve změnu partnera	Slibuje, že se to už nebude nikdy opakovat
Posílení přesvědčení zůstat s partnerem	Závislost na opětovném přijetí a odpuštění
Ambivalentní vztah sama k sobě	Ambivalentní vztah k sobě samému
Cítí se potřebná, hodnotná	

Tabulka č. 3: Specifické projevy oběti a pachatele násilí v průběhu cyklu násilí

zdroj: Vargová, Pokorná, Toufarová, 2008, s. 38, upraveno

2.4 Druhy domácího násilí

Považujeme za zřejmé, že domácí násilí je široký pojem, pod který je možné zařadit širokou škálu jednání. V jednotlivých případech tak domácí násilí může nabývat nejrůznějších podob, na jejichž základě pak literatura popisuje základní formy domácího násilí. Mezi základní druhy domácího násilí řadíme násilí citové (psychické či duševní), násilí sociální, fyzické, sexuální, ekonomické a pronásledování. Níže budou blíže vyobrazeny tyto druhy domácího násilí, včetně konkrétních podob, kterých mohou nabývat.

Citové násilí je charakteristické tím, že agresor (partner) jedná tak, aby v oběti vyvolal pocit strachu, nebo pocit méněcennosti. Může zahrnovat ohrožování dětí a zraňování domácích zvířat, ponižování v přítomnosti přátel, rodiny nebo na veřejnosti, urážení oběti, obviňování (i z neovlivnitelných skutečností), zákazy, zastrasování, vydírání nebo ničení věcí.

Sociální násilí zahrnuje jakékoliv jednání, kterým se agresor snaží řídit společenský život své oběti. Konkrétní forma tohoto druhu násilí je velmi široká, může zahrnovat např. zákazy návštěv příbuzných nebo přátel, přerušování telefonních hovorů, sledování hovorů a účtů za telefon, zamykání doma nebo soustavná kontrola co oběť dělá, s kým se stýká, kam chodí.

O **fyzickém násilí** hovoříme tehdy, když útočník udeří oběť. V reálných situacích fyzické násilí zahrnuje fackování, kopání, škrcení, svazování, ohrožování zbraní, odepírání spánku a jídla, až po útok na život, pálení nebo navádění k vysazení medikace.

Sexuálním násilím je především myšleno jednání agresora, který za využití síly nebo nátlaku vyžaduje od protějšku sexuální aktivity. Většinou se jedná o přinucení partnera k sexu proti jeho vůli, přinucení k nechráněnému sexu nebo k sexuálním vztahům s dalšími lidmi nebo zacházení s osobou blízkou jako se sexuálním objektem.

Ekonomické násilí veskrze zahrnuje kontrolu finančních záležitostí oběti. Finance většinou slouží jako prostředek kontroly nad životem oběti. Známkou ekonomického násilí může být záměrné kontrolování všech účtenek, odmítnutí poskytnutí i menšího finančního obnosu, nebo zpětné proplácení výdajů na základě účtenek, omezování přístupu k penězům, neposkytování prostředků na společnou domácnost nebo popřípadě na děti, absolutní kontrola nad příjmy a výdaji, zatajování finanční situace

společné domácnosti.

Pronásledování – jedná se o jakékoliv chování, které se snaží zastrašit nebo vyděsit druhou stranu. Neustálé sledování oběti na pracovišti, sledování, jestli oběť odchází sama, neustálé sledování pohybu druhého člověka např. jestli se nachází nebo nenachází doma (Tipos de violència, Violència doméstica, [online], cit. 12. 2. 2017; Formy domácího násilí, Intervenční centrum pro osoby ohrožené domácím násilím, [online], 2017, cit. 12. 2. 2017).

V předešlých třech podkapitolách jsme se snažili kategorizovat fenomén domácí násilí. Je nám však jasné, že každý případ je jedinečný a komplexní. Dále je nám jasné, že se nedá všechno zaškatulkovat do jednotlivých kategorií. A do třetice máme na paměti, že domácí násilí neprobíhá jen jednou formou, většinou se výše uvedené kategorie překrývají a doplňují. Dle našeho názoru by měl být i přístup pracovníka, který s aktéry domácího násilí pracuje, komplexní, lidský a individuální.

2.5 Příčiny domácího násilí

Na základě povahy domácího násilí jej sociální psychologové zařadili do sociální kategorie agrese. „*Agresi lze nejjednodušeji charakterizovat jako záměrné ubližování, způsobování negativních důsledků. Především – agrese je chování.*“ (Lovaš in Výrost, Slaměník, 2008, s. 267). Základním znakem agrese je cílevědomý charakter a úmysl, se kterým jedinec ubližuje jiné osobě. Násilí (v obecném pojetí) je chápáno jako jistá forma agrese, konkrétně násilí je fyzická agrese s těžkými důsledky (Lovaš in Výrost, Slaměník, 2008, s. 267 – 268). Proto pro určování příčin domácího násilí budeme vycházet z poznatků o agresi a zaměříme se na konkrétní rizikové faktory vzniku.

2.5.1 Příčiny agrese

Sociální psychologové rozlišují několik příčin agresivního chování: situační faktory, biologické faktory, osobní faktory, faktory sociálního prostředí aj. My se zaměříme na čtyři vyjmenované faktory. **Situačním faktorem agrese** je případ, kdy je agrese vyprovokována změnami v prostředí, které jedince dostávají do stavu nepohody (diskomfortu). K takovýmto změnám patří např. útok nebo jiná provokace, frustrace, bolest, diskomfort (velmi vysoké nebo nízké teploty vzduchu, špatná nálada, stres). Tvrzením, že agresi řídí určitá část mozku, se zabývají zastánci **biologických faktorů**

agrese. Do kontextu teorií se dává i dědičnost, ale je to problém potvrdit nebo vyvrátit. Význam však nesou biochemické látky v krvi – alkohol, nízký obsah cukrů v krvi, testosteron, serotonin. K **osobním faktorům agrese** řadíme zvýšenou aktivizační úroveň a zlost. Považuje se za dostatečně prokázané, že lidé se zvýšenou úrovní aktivace se pravděpodobně chovají agresivně za podmínek provokující tuto agresi (k podmínkám patří hluk v práci, práce ve vysokých teplotách, cvičení, vysoké tempo, shlukování se lidí). Zlost může být pozadím afektivní agrese. Příčinou zlosti může být vnější podnět (podnět → zlost → agrese). Výskyt a podobu agresivního chování ovlivňuje sociální prostředí. **Faktory sociálního prostředí**, od velkých společenství až po menší skupiny, odráží způsob života prostředí, které ho obklopuje. Na makro úrovni ovlivňuje výskyt a podobu agrese mediální násilí (prezentace násilí v televizích, internet, videohry). Mediální násilí je zdrojem repertoáru chování – návod a nápodoba, a také snižuje senzitivitu vůči násilí v běžném životě (Lovaš in Výrost, Slaměník, 2008, s. 274 – 280).

2.5.2 Rizikové faktory vzniku domácího násilí

Z výše uvedených faktorů, které způsobují agresivní chování, je zřejmé, že příčina domácího násilí bude velmi individuální. Sociální práce s oběťmi domácího násilí však ukazuje na často se vyskytující katalyzátory tohoto patologického jevu. Je však na místě podotknout, že je jedná jen o rizikové faktory, nikoliv stoprocentní jistotu výskytu. Mezi rizikové faktory domácího násilí můžeme řadit hned několik jevů: finanční závislost na partnerovi, péče o děti v rámci mateřské a rodičovské dovolené, zdravotní postižení a omezení, vyšší věk a bezmocnost seniorů, přechod z aktivní zaměstnanosti do starobního či jiného důchodu, nezvládnuté rodičovství a výchova dětí, závislosti agresora, vynucená sociální izolace (Domácí násilí, Domaci nasili cz., [online], 2017, cit. 13. 2. 2017).

Autorky Voňková a Spoustová (2008, s. 24) k seznamu přidávají ještě nerovnost pohlaví, mladší věk (18 – 30), chudobu, kriminální kariéru agresora, jiné etnické a kulturní zázemí oběti, nesezdané soužití agresora a oběti, základní vzdělání a nepovědomost o domácím násilí, jeden z partnerů, popř. oba, vyrůstal v násilných rodinných vztazích a také jsou určitým rizikovým faktorem předchozí vztahy poznamenané násilím (Voňková, Spoustová, 2008, s. 24).

Za vysoce ohroženou skupinu žen jsou považovány ty, které byly v dětství týrány, které se vdaly před dosažením plnoletosti, otěhotněly a žily v rozvrácených rodinných poměrech, ženy, které mají promiskuitního partnera, partnera se závislostí na alkoholu, drogách, s depresemi, ohroženy jsou také ženy úzkostné a se sklony k sebevražednému chování. U mužů, jako u osob ohrožených domácím násilím, se vyskytují rizikové faktory, jako vyšší věk, vyšší stupeň invalidity, výskyt depresivních stavů, ohroženi jsou také muži se závislostmi, nebo s extrémní pasivitou anebo submisivitou. Za osoby ohrožené považujeme i osoby z LGBT⁴ komunit. Další významným rizikovým faktorem je zdravotní postižení, při kterém jedinci většinou nezvládají běžné každodenní úkony a jsou závislí na pomoci ostatních. Faktorem ohrožení domácím násilím je u seniorů závislost, křehkost, ztracená soběstačnost. Rodina nerespektující jejich důstojnost (Ševčík, Špatenková, 2011, s. 22 - 23).

V současné době se čím dál více mluví o domácím násilí, které je bráno jako patologický jev. A asi nikdo nepochybuje o tom, že je domácí násilí nebezpečné a může se vyskytovat kdekoliv. A proč je tolik nebezpečné? Je skryto před zraky veřejnosti i státních orgánů, odehrává se v soukromí. Narůstá pozvolna a plíživě, ohrožená osoba (oběť) nepozná moment, kdy již vztah není bezpečný. Před domácím násilím se lze jen těžko bránit, protože oběť s násilníkem sdílí řadu společného, například obydlí, ze kterého nemá kam odejít. Má také dopad na děti přítomné při násilí, které získávají negativní vzory a považují je za normální. A nakonec má domácí násilí vzrůstající tendenci – zpočátku se jedná o útoky proti lidské důstojnosti (urážky, vydírání, ponižování), následují útoky proti zdraví (facky, bití, škracení) a může vyústit až v útoky proti životu (Domácí násilí, Policie České republiky, 2017, [online], cit. 12. 2. 2017).

2.6 Systém pomoci obětem domácího násilí v Portugalské republice

Systém pomoci obětem domácího násilí by měl být komplexní, protože problém zasahuje do celého jejich života. Důležitá není jen pomoc jedinci, ale také spolupráce institucí. Nesmí se zanedbávat také osvěta a prevence domácího násilí.

4

Zkratka označující lesby, gaye, bisexuály a transgenderové osoby

Správné legislativní uchopení domácího násilí je úkol pro celý politický systém. Řešení není jen v eliminaci následků (pomoc obětem), ale také v prevenci a řešení příčin násilí (práce s agresory). V následující podkapitole se zaměříme na systém pomoci obětem v Portugalsku včetně statistik získaných za rok 2015.

Prvně bychom ale chtěli uvést společenský a **hodnotový kontext v Portugalsku**, zejména se zaměřením na ženská práva. Portugalské ženy získaly stejná práva jako muži poměrně nedávno. Až do revolučního roku 1974 měly ženy obzvláště malá práva o čemkoliv rozhodovat (včetně sama o sobě). Práva portugalských žen byla daleko menší než ta, která měly ženy v ostatních evropských zemích. V rodinách byly ženy podřízeny mužům, kteří dělali důležitá rozhodnutí např. o vzdělání dětí. Například až na konci šedesátých let získaly vdané ženy právo vlastnit cestovní pas a opustit Portugalsko bez souhlasu manžela. Až v roce 1976 garantovala ústava plnou rovnost (volební práva a rovnost v manželství) mužů a žen v Portugalsku. Na počátku 90. let ženy vyčnívaly již v mnoha profesích – lékařky, právničky – polovinu studentů na vysokých školách tvořily ženy. Dodnes nemají portugalské ženy plnou sociální rovnost. Stále jich není zastoupen dostatečný počet, ženy obvykle obsazují méně než 10% křesel v parlamentu (Countrystudies, Women, 2017, [online], cit. 14. 2. 2017).

Pro lepší dokreslení situace ještě uvádíme portugalské přísloví „Entre marido e mulher não metas a colher“, volně přeloženo jako neplette se do věcí mezi mužem a ženou.

Portugalská vláda má zavedený orgán, který sdružuje a koordinuje všechny služby, které na národní úrovni poskytují pomoc a podporu obětem násilí. Tento orgán se jmenuje **CIG** - Comission for Citizenship and Gender Equality (v portugalskéštině: Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género; v češtině Komise pro občanství a genderovou rovnost). Cílem této instituce je zavedení a realizace vládních strategií do občanského soužití a podpora rovnosti mezi pohlavími. CIG přijímá zejména opatření ke zvýšení občanského povědomí kolem jevu diskriminace: určení situací, formy a potřeby k jejich odstranění. Avšak pracovníci, kteří mají vzdělání ohledně domácího násilí, nepracují v systému přímé podpory obětí domácího násilí. (Portugal: Comission for Citizenship and Gender Equality, 2017, [online], cit. 6. 2. 2017).

Veskrze všechny podporující/pomáhající služby obětem domácího násilí nabízí tři typy podpory: emocionálně-psychologickou; sociální podporu; právní informování. Tyto služby pro oběti domácího násilí obvykle spolupracují s právními a soudními organizacemi, se systémem péče o děti, s místními úřady a jinými sociálními službami, zdravotními službami atd. Je však nutný souhlas klienta.

V Portugalsku, stejně jako v České republice, je domácí násilí veřejný trestný čin, což znamená, že kdokoli může vznést obvinění proti útočníkovi (zák. 152 Portugalského trestního práva). Trestní řízení začíná zprávou o trestné činnosti, kterou může podat oběť trestného činu, jiná fyzická nebo právnická osoba na policejní stanici (PSP, GNR) nebo přímo na Ministerstvu veřejnosti. V Portugalsku také existuje zákon o domácím násilí číslo 112/2009, z 16. září, v pozdějším znění zákona 129/2015, z 3. září.

Tyto zákony, mimo jiné, umožňují orgánům policie a soudům vykázat útočníka ze společného obydlí, jen s nejnútnejšími věcmi. Rozhodnutí o vykázání/nevykázání útočníka přichází maximálně 48 hodin od nahlášení samotné násilné události. K vykázání musí být velmi vážné důvody. Výše jmenované zákony dávají do rukou oběti domácího násilí mnoho práv, uveďme například přednost v pořadníku k sociálnímu bydlení, právo na státní podporu, přednost v začleňování, právo na bezplatnou lékařskou péči, právo na státní ochranu nebo pomoc při získávání zpět vlastního majetku atd.

V nutných případech je pracovník GAV (Gabinetes de Apoio á Vítima; "Služba na podporu obětí"), na základě telefonátu na krizovou linku, schopen zasáhnout neprodleně. V méně naléhavých případech se pracovníci snaží kontaktovat oběť do dvou dnů. V případě naléhavosti a nutnosti zásahu, je o spolupráci požádána policie GNR (Polícia de Segurança Pública) nebo PSP (Guarda Nacional Republicana). Samostatný vstup pracovníka ochrany obětí by znamenalo velké ohrožení jak pro něj samotného, tak i pro osoby, které by byly v domácnosti s útočníkem.

V Portugalsku je také zavedena síť utajeného přechodného bydlení pro oběti, jedná se asi o 30 objektů (jeden pro mužské oběti), jejichž polohu znají jen pracovníci GAV (Dr. Silva, expertní rozhovor s pracovníkem GAV, únor 2017).

Organizace, které pomáhají obětem na národní úrovni:

- krizová linka organizace APAV v provozu denně od 9 do 19 hodin
- Women Against Violence Association – www.amcv.org.pt
- Victim's Support Portuguese Association – www.apav.pt
- Women's Union Alternative and Response – www.umarfeminismos.org
- Social Security Institute – www.seg-social.pt
- skryše pro ženy
- záchranné přístřeší na 24 hodin.

Organizace APAV má 15 kontaktních pracovišť (GAV) po celém Portugalsku a tři specializovaná pracoviště v Lisabonu. Osoba ohrožená domácím násilím může centra navštívit osobně, nebo je kontaktovat pomocí telefonu nebo e-mailu. APAV je soukromá služba, která poskytuje pomoc obětem zločinu, včetně obětí domácího násilí. Poskytuje služby zdarma a důvěrně (Apoio à Vítima, Violência Doméstica, 2017, [online], cit. 14. 2. 2017).

Při prostudování stránek organizace APAV nás zaujaly některé mýty, které o domácím násilí v Portugalsku kolují.

- Čím víc ženu biješ, tím víc ji máš rád. Některé ženy mají rády bití, jsou masochistky.
- Muž má právo bít ženu, když se zlobí.
- Manžel má právo na manželčino tělo, kdykoliv se mu zlíbí (Mitos & Factos, Violência Doméstica, [online], 2017, cit. 4. 2. 17).

Za rok 2015 eviduje APAV (v originále A Associação Portuguesa de Apoio à Vítima) celkem 7 878 případů domácího násilí. Za období od roku 2013 až 2015 to činí celkem 22 387 případů.

2013	2014	2015
7 271	7 238	7 878

Tabulka č.4: Registrovaná kriminalita – počet případů domácího násilí.

Nejčastěji se **obětí zločinu** v období 2013 – 2015 stala žena, která byla útočnickova manželka. Zhruba 39% obětí domácího násilí má mezi 26 až 55 lety, které měly děti.

	Ženy	Muži	Nevím/neodpovězeno
počet	19 132	3 141	114
Vyjádření v procentech	85,46%	14,03%	0,51%

Tabulka č. 5: Pohlaví obětí (2013-2015), z celkového počtu 22 387 obětí domácího násilí.

Manžel/manželka	Partner/ka	Ex-partner/ka	Dcera/syn	Matka/otec	Jiný vztah
7 701	3 425	1 970	2 933	1 836	4 522
34,4%	15,3%	8,8%	13,1%	8,2%	20,2%

Tabulka č. 6: Vztah oběti a agresora/ky domácího násilí, 2013 - 2015

0 – 10	11 – 17	18 – 25	26 – 35	36 – 45	46-55	56 – 64	65 +	Nevím	celkem
475	387	491	978	1381	941	545	789	1891	7 878
6,1%	4,9%	6,2%	12,4%	17,5%	11,9%	6,9%	10%	24%	100%

Tabulka č. 7: Věk oběti, rok 2015

Ženatý/vdaná	Rozvedený/á	Oddělený/á	Svobodný/á	Partnerství	Vdovec/vdova	neuvedeno
2 572	621	425	1684	902	237	1437
32,6%	7,9%	5,4%	21,4%	11,4%	3%	18,2%

Tabulka č. 8: Rodinný stav oběti, rok 2015

Širší rodina	Sám/sama	S jedním rodičem	Jádrová s dětmi	Jádrová bez dětí	Druhotně vzniklá	Další typy	Nevím/neuvedeno
482	621	908	3247	475	491	73	1581
6,2%	7,9%	11,5%	41,2%	6%	6,2%	0,9%	20%

Tabulka č. 9: Typ rodiny oběti, rok 2015

Zdroj (tabulek č. 4-9): *Estatísticas APAV, Víctimas Violencia Doméstica 2013 – 2015, 2017, online*, cit. 4. 2. 2017

Autor trestného činu

Přes 85 % pachatelů jsou muži ve věku 26 – 55 let, ženatí se stálou prací, kteří byli pachateli kontinuálního domácího násilí.

Ženy	Muži	Neuvedeno
2 823 (12,31%)	19 722 (86,03%)	380 (1,66%)

Tabulka č. 10: Pohlaví autora zločinu, 2013-2015

2013	2014	2015
7 341	7 409	8 085

Tabulka č. 11: Registrovaná kriminalita domácí násilí – pachatelé, 2013 - 2015

Ženatý/vdaná	Rozvedený/á	Oddělený/á	Svobodný/á	Partnerství	Vdovec/vdova	neuvedeno
2 934	587	436	839	1 106	51	2132
36,3%	7,3%	5,4%	10,4%	13,7%	0,6%	26,4%

Tabulka č. 12: Rodinný stav pachatele, rok 2015

Nezaměstnaný/á	Zaměstnaný/á	Student, studentka	V důchodu	V domácnosti	V invalidním důchodu	Další	Neuvedeno	Celkem
1 402	2 576	105	590	13	68	117	3 2014	8 085
17,3%	31,9%	1,3%	7,3%	0,2%	0,8%	1,4%	39,8%	100%

Tabulka č. 13: Ekonomická aktivita pachatele, rok 2015

Kontinuální	Krátkodobý	Nezodpovězeno
6 495	412	1178

Tabulka č. 14: Typ trestného činu, rok 2015

Zdroj (tabulek č. 10-14): *Estatísticas APAV, Víctimas Violencia Doméstica 2013 – 2015, 2017, [online], cit. 4. 2. 2017.*

Druhá kapitola této diplomové práce zkoumala fenomén domácí násilí, jeho specifické znaky, druhy, příčiny a systém pomoci. Na tyto poznatky navazuje třetí kapitola, která se zaměřuje na situaci dítěte jako svědka domácího násilí. Snažili jsme se také nastínit nejnovější situaci s domácím násilím v Portugalsku a přiblížit tamní systém pomoci/podpory pro osoby zatažené do násilné situace. Na všech těchto poznatcích staví třetí i čtvrtá kapitola.

- *„Nezapomínejte, že proces zotavení trvá nějakou dobu. Dejte si načas vzpamatovat se z ukončení vztahu.*
- *Přijměte fakt, že přijdou dny dobré i o něco horší. Popřemýšlejte, jak se vypořádáte s těmi horšími dny“* (Para uma Vida sem Violência, Violência Doméstica, 2012, [online], cit. 5. 2. 2017).

3 NÁSILÍ V RODINĚ S OHLEDEM NA SITUACI DÍTĚTE JAKO SVĚDKA

Ve třetí kapitole Násilí v rodině s ohledem na situace dítěte jako svědka se zaměříme nejprve na rodinné vztahy a funkce rodiny, dále na postoje společnosti vůči domácímu násilí v rodinách a jaká může být prevence domácího násilí. Nejobsáhlejší podkapitolou Děti jako svědci domácího násilí vysvětlíme, které oblasti vývoje dítěte/mladistvého mohou být ovlivněny domácím násilím. Seznámíme se i s přístupy sociálních pracovníků při řešení případů násilí v rodinách, zejména s ohledem na situaci dítěte jako svědka.

Úvodem bychom ještě chtěli vymezit pojem násilí v rodině. Někteří autoři rozumí pojmem domácí násilí (domestic violence) a násilí v rodině (family violence) jako synonymům. Jiné zdroje (Ševčík, Špaténková, 2011, s. 24) chápou domácí násilí jako první podmnožinu pojmu násilí v rodině. Druhou podmnožinou vnímají syndrom CAN. Pro účely této práce bude bráno domácí násilí a násilí v rodině jako synonymum.

Rodinné vztahy, ať už v širší rodině nebo v nukleární, nejsou vždycky ideální. *"Rodina může být také zdrojem obrovského napětí, přivádět lidi k zoufalství nebo je naplňovat značnou úzkostí a pocitem viny* (Giddens in Ševčík, Špaténková, 2011, s. 7). Sociolog Gelles také přichází s tvrzením, že rodina je nejagresivnější skupinou ve společnosti, hned po policii a armádě. Giddens tvrdí, že v rodině dochází k násilí častěji než na ulici. Na základě získaných informací Ševčík a Špaténková (2011, s. 7) konstatují, že existuje vyšší pravděpodobnost, že člověk přijde k újmě na zdraví nebo napadení v prostředí domova, než kdekoli jinde. Násilí páchané v rodině je tak nejrozšířenější formou násilí vůbec. A zároveň nejméně a nejhůře kontrolovaným násilím, co do frekvence a závažnosti (Ševčík, Špaténková, 2011, s. 7).

Násilí v rodině je *„bezprávně vynucená nadvláda některého člena rodiny nad jiným členem, respektive členy“* (Špaténková in Ševčík, Špaténková, 2011, s. 23). Jedinec (agresor) využívá převahy k vykonávání bezpráví vůči jiným osobám v rodinném systému. Násilí v rodině občas také opouští hranici rodiny a dotýká se např. rozvedených párů nebo nesezdaných párů, homosexuálních párů,... (Ševčík, Špaténková, 2011, s. 23).

3.1 Funkce rodiny

V současné evropské kultuře je za **rodinu** považováno soužití lidí jedné nebo více generací, v němž je podstatná emocionální a ekonomická podpora jednotlivců. Jádrem rodiny tvoří dva dospělí partneři, pokud oba v rodině žijí. Nejsilnější biologickou vazbou v rodině je vazba mezi dítětem a rodičem. Pro zajištění funkční rodiny je zapotřebí, aby dospělí zvládali určité kompetence. V západních společnostech slábne význam formálního svazku dospělých. Zároveň v těchto společnostech už není zřetelně definovaná role muže a ženy v rodině. Sociální role nabírají rozmanitých podob. Proto západní pojetí rodiny je nejasné, rodina jako instituce je daleko více ohrožena rozpadem (Termíny používané v kontextu práce s celou rodinou ohroženou domácím násilím, Centrum LOCIKA, 2016, [online], cit. 23. 2. 2017).

Abychom mohli rodinu prohlásit za funkční, měla by splňovat čtyři základní funkce - reprodukční, emoční, sociálně-výchovnou a ekonomickou. V posledních dekadách se zvyšuje věk při vstupu do manželství i věk při narození prvního dítěte, proto je **reprodukční** funkce rodiny oslabená. Klesá sňatečnost a nemalé procento párů s dětmi volí nesezdané soužití. Nárůst ale nastal v počtu dětí narozených mimo manželství i mimo trvalý vztah rodičů. Procento rozvodovosti manželství se ustálilo, ale i tak je stále vysoké. Vzrůstá také počet rodin s jedním rodičem (Ševčík, Špatenková, 2011, s. 12).

Emoční funkcí rodiny se myslí začlenění jedince do rodinné struktury. Důležitý je pocit jedince a jeho sounáležitost s rodinou, osobní identita členů a smysl života jedince (Patterson in Ševčík, Špatenková, 2011, s. 12). Tato funkce se jeví jako rozhodující pro funkčnost celé rodiny a její stabilitu. A právě pro současnou dobu a západní společnosti je charakteristická nestabilita rodin, stojících na základech z kvality emočních vztahů. Rodina se tak stává nestabilní společenskou institucí (Ševčík, Špatenková, 2011, s. 12).

Rodina na základě **socializačně-výchovné funkce** přebírá odpovědnost za výchovu, socializaci a vzdělávání dětí. Vývoj dětské osobnosti ovlivňuje více činitelů. Rodinu řadíme k nejdůležitějším činitelům, kromě rodiny hrají roli vrstevníci, škola, média, různé zájmové skupiny. V pozdějším věku se osobnost jedince dotváří i na základě vlastních aktivit a směřování.

Ekonomickou funkcí rodiny rozumíme kompetence, mezi které můžeme řadit např. zajištění určitého příjmu, hospodaření s financemi, zajištění bydlení, udržování domácnosti nebo nalezení rovnováhy mezi požadavky práce a potřebami rodiny (Termíny používané v kontextu práce s celou rodinou ohroženou domácím násilím, Centrum LOCIKA, 2016, [online], cit. 23. 2. 2017). Tato základní funkce je však ovlivněna společenskými a ekonomickými změnami. Rostoucí vzdělanost a zaměstnanost žen ovlivňuje dění v domácnostech natolik, že muži již nejsou výhradními živiteli rodiny. Vznikají tak nové mužské a ženské role i náplň rodičovství. Roste zájem o problematiku mužské identity (Badinterová in Ševčík, Špatenková, 2011, s. 12).

Jak jsme naznačili v předešlých odstavcích, rodin s narušenou funkčností přibývá. Nejvíce výrazný je zejména fenomén krize rodiny (Sullerot in Ševčík, Špatenková, 2011, s. 12). V případě rozpadu vztahu rodičů závisí další vývoj dětí na tom, jaké poměry rozchodu předcházely a jaký nadále je vztah obou rodičů. Ohrožující situace pro dítě zahrnují konflikty, vydírání, hádky a situace, kdy je dítě svědkem domácího násilí.

Za **nosné principy** kvality rodinného života můžeme označit soudržnost, schopnost a míru adaptability a rodinnou komunikaci. Při bližším prozkoumání, na první pohled soudržných rodin, často vyjdou najevo narušené citové vazby a změněná komunikace. Tento jev se dá považovat za obranný mechanismus, kterým se rodina zaštiťuje před reálným či představovaným ohrožením. Míru adaptability každé rodiny popisují schopnosti přizpůsobovat se změnám. V průběhu času se mění potřeby členů rodiny, jejich role, a tím i rodinná pravidla, proto flexibilní rodiny lépe zvládají změny a stres. Rodinnou komunikací chápe autorka Sobotková proces pro vytváření atmosféry v rodině, proces řešení problémů a plánování změn. Přímá otevřená komunikace působí jako ochranný faktor v rodinném soužití, zatímco nejasná či narušená komunikace může znásobit negativní vlivy rizik a stresů (Sobotková in Ševčík, Špatenková, 2011, s. 14 - 15).

K faktorům, které zvyšují **zranitelnost rodiny**, můžeme zařadit slabou organizační strukturu, narušené vztahy a působení vyššího počtu stresorů najednou. Někdy rodina přestává být místem prožívaného bezpečí, porozumění a vzájemné důvěry. Narušení postihuje i emocionální fungování jejich členů.

V extrémních případech v ní dokonce začne docházet k záměrnému působení bolesti, ať psychické, nebo fyzické. Rozvíjí se násilí v rodině, které naruší celý rodinný systém. Zdroje násilí v rodině jsou mnohačetné, kombinují se zvýšená zranitelnost, mezigenerační přenos, nepříznivé situační faktory, osobnostní rysy a nezvládnuté chování v zátěžových situacích (Ševčík, Špatenková, 2011, s. 16 – 17).

Chceme-li hodnotit jakékoliv chování, musíme vzít v úvahu tři faktory:

- o jakého jedince jde, jakou je osobností, jaké jsou jeho vlastnosti a kompetence. U různých jedinců můžeme pozorovat rozdílné reakce v obdobných situacích. Situace mohou být běžné i zátěžové a jedincovy osobnostní vlastnosti předurčují vyrovnání se s těmito situacemi.
- situace, v níž se jedinec projevuje. Přijímané podněty přijímáme skrze vlastní smysly, citově i rozumově je hodnotíme, a v návaznosti na to reagujeme.
- charakter prostředí, v němž osoba žije, nebo někdy žila v minulosti. Vývoj osobnosti závisí na genetice a učení. Rizikovost chování je otázkou dědičných dispozic i výchovy, díky které se dá riziko snižovat a předcházet tak nežádoucím projevům (Vágnerová, 2004, s. 20).

3.2 Postoje společnosti vůči domácímu násilí v rodinách

Mezi lidmi ve společnosti koluje spousta polopravd, omylů a mýtů o domácím násilí. Silný je například mýtus, že domácí násilí se vyskytuje v sociálně slabých rodinách. Pravdou je, že v takovýchto rodinách je násilí možné rychleji zaregistrovat, ale tento patologický jev se vyskytuje ve všech formách rodin. V rodinách s dobrým ekonomickým zázemím a se vzdělanými členy je domácí násilí skrytější a rafinovanější (Úlehlová in Ševčík, Špatenková, 2011, s. 17). Wrightová (in Ševčík, Špatenková, 2011, s. 17) upozorňuje, že domácí násilí se neobjevuje jako důsledek rozpadlého vztahu, ale vztah se rozpadá v důsledku násilí. Další mýtus se týká obětí, kterými jsou jen ženy. V předchozí kapitole jsme si ukázali, že obětí může být kterýkoliv člen jedné domácnosti.

Společnost může na domácí násilí reagovat rozdílně. Objevují se názory, že násilí v rodině je záležitostí soukromou a nikomu vlastně do takového soužití nic není. Ve společnosti lze registrovat i názor, že násilí k rodinnému soužití patří a je to prostředek výchovy, ve smyslu pořekadla „Škoda rány, která padne vedle“. Ale postoje společnosti k domácímu násilí se stále vyvíjejí a prochází procesem. Domácí násilí charakterizují nejvýznamnější specifické znaky, které většinou odradí společnost zasáhnout:

1. na rozdíl od většiny ostatních trestných činů oběti znají velmi dobře pachatele, navíc s ním mají mnoho společného (děti, okruh známých, majetek, bankovní účty...)
2. intimní vztah blokující ochotu oběti trestný čin oznamovat. (Čírtková, Vitoušová, in Matoušek, 2005, s. 234).

Proto můžeme zobecnit reakce společnosti na projevy domácího násilí, dle míry zapojení jednotlivců společnosti. První kategorií je jednání bez reakce nebo pouze formální a neúčinná reakce. V tomto přístupu je většinou násilí v rodině považováno za soukromou věc. Tímto postojem vzniká riziko eskalace násilí a závažné poškození oběti. Druhým jednáním je důsledná a okamžitá kriminalizace problému, pachatel je zatčen, obžalován a potrestán. Avšak nevýhodou takového zásahu bývá krátkodobý účinek sankcí, stigmatizace pachatele, rozpad rodiny a v neposlední řadě sekundární poškození oběti. Třetí postoj společnosti k problematice domácího násilí lze charakterizovat jako flexibilní a diferencovanou reakci, která kombinuje právní a sociální opatření. Základem je umět násilí včas odhalit, detekovat ho a řešit neformálním způsobem (Čírtková, Vitoušová, in Matoušek, 2005, s. 234 - 235).

Z výzkumu prováděného v únoru až březnu roku 2010, na území celé Evropské unie vyšlo najevo, že 98 % obyvatel EU už někdy slyšelo o domácím násilí. Největším procentuálním zastoupením se jako informační zdroj stala televize, následována novinami a časopisy. Čtvrtina oslovených respondentů odpověděla, že znají nějakou oběť domácího násilí.

Většina dotazovaných (51 %) také vnímá domácí násilí jako společenský problém a 27 % respondentů si myslí, že domácí násilí na ženách se často objevuje v jejich zemi. Pro zajímavost, 86 % obyvatel Portugalska vnímá, že domácí násilí je celkem běžnou praktikou. Na stejnou otázku odpovědělo „jen“ 50 % Čechů, že si myslí, že je domácí násilí běžnou praktikou. Naprostá většina (84 %) respondentů si myslí, že násilí páchané na ženách je nepřípustné a mělo by být potrestané na základě práva (Special Eurobarometer – 344, Domestic Violence against Women, [online], 2010, s. 12 - 47).

3.3 Děti jako svědci domácího násilí

Pro velmi mnoho dětí je domácí násilí každodenní realitou. Web pro ženy ohrožené domácím násilím ROSA uvádí, že děti jsou svědky domácího násilí ve více než 90 % případů. Děti vidí, slyší, cítí všechno, co se doma odehrává (facky, pláč, nadávky). Násilí v rodině v polovině případů zahrnuje i děti, které jsou přímou obětí. Děti z rodin s domácím násilím každodenně prožívají strach o rodiče, strach o sebe, strach z budoucnosti, strach z dalšího násilí, bezmocnost, stud (Děti – svědci násilí, ROSA, 2017 [online], cit. 1. 3. 2017).

Prostudovaná literatura se veskrze zaměřuje primárně na přímé oběti a pachatele domácího násilí, především na matky a otce. V mnoha publikacích – Conwayová (2007), Matoušek (2005), Voňková (2012) a dalších – není dětem jako svědkům domácího násilí věnováno mnoho prostoru. Elektronické zdroje, především organizací, které v praxi pracují s oběťmi domácího násilí, se jeví daleko sdílnější, avšak informace se poměrně opakují. Viktimologie bere děti z rodin s domácím násilím jako jeho oběti. Přímá viktimizace dítěte je taková, že dítě buď asistuje agresorovi nebo brání oběť, a na základě toho je mu ublíženo. Nepřímá viktimizace pojímá dítě „jen“ v roli svědka, který slyší a vidí útok a intenzivně vnímá následky incidentu. Tato nepřímá viktimizace představuje pro dítě nadměrnou zátěž. A právě o těchto dětech, nepřímých obětech domácího násilí, bude následující kapitola. Ukážeme si, jak negativně na malého (mladého) člověka domácí násilí působí (Marvánová-Vargová 2008, s. 106).

3.3.1 Domácí násilí s důrazem na situaci dítěte

Beze sporu není pochyb, že domácí násilí dítě negativně ovlivňuje. Působí na celou osobnost dítěte, na jeho sociální vývoj, psychiku, dovednosti a další. Dítě vyrůstající v disharmonickém prostředí si osvojuje špatné vzorce chování – agresivitu, podřízenost a další. Občas se o dětech hovoří jako o zapomenutých obětech domácího násilí (Ševčík, Špaténková, 2011, s. 17).

Voňková (2012) se zaměřila na situace, kdy je vhodné kontaktovat orgán ochrany dětí: když je dítě terčem útoku, v přítomnosti dětí násilník bije oběť nebo jí vyhrožuje, ničí zařízení nebo když je oběť ve stavu nouze (finanční, požívání alkoholu nebo gamblingu). Děti, které žijí s obětí v jedné domácnosti, jsou většinou využívány jako „zbraně“ proti oběti, potřeby oběti ztěžují opuštění násilnického domova (Conwayová, 2007, s. 95).

Rodina znamená bezpečné prostředí, ve kterém děti nalézají klid a svou identitu. Ale nadvláda domácího násilí toto prostředí ničí. Děti získávají **pokřivenou představu** o tom, jak se k sobě dospělí mají chovat. Mohou se cítit rozpolceně mezi matkou a otcem (mohou otce milovat a zároveň nenávidět, že matce ubližuje). Stává se, že děti plně nechápou situaci. Vznikají obavy i naděje, které ovlivňují jejich emocionální vývoj (Conwayová, 2007, s. 97). Pokud chce agresor oběti velmi ublížit, využívá děti jako nástroj vydírání. Oběť je zstrašována tím, že pokud promluví o situaci doma, děti budou umístěny do ústavní péče, nebo pokud oběť agresora opustí, bude považován za nezpůsobilého rodiče (Conwayová, 2007, s. 98 – 99).

Následky svědectví domácího násilí mohou být pro křehkou dětskou osobnost až **destruktivní**. Bezprostředně po ataku dítě pociťuje ohrožení nebo vinu, je rozrušené, má pocity úzkosti. Může se projevovat dezorganizovaným nebo agresivním chováním a výjimku netvoří ani poruchy spánku. V delším časovém odstupu může mít dítě těžkosti ve vztazích, emoční a behaviorální poruchy (Cunnigham in Ševčík, Špaténková, 2011, s. 17). Bylo dokonce prokázáno, že děti pasivně vystavené násilí v rodině mají stejně závažné emoční příznaky jako děti se syndromem CAN (Sternberg in Ševčík, Špaténková, 2011, s. 17).

Děti mají obecně sklony přejímat a napodobovat vzory chování rodičů včetně způsobů zvládnání konfliktů. Pokud si osvojí nesprávné (násilné) způsoby, hrozí tedy přenos násilných vzorců jednání na další generace. Dochází k tzv. transgeneračnímu přenosu. Muži, kteří byli v dětství vystaveni svědectví domácího násilí, vykazují ve svých partnerských konfliktech více agresivity a problémů zvládnání svého chování. Naopak u žen, které byly v dětství obětí domácího násilí, se rozvíjí spíše internalizační poruchy jako úzkost a deprese (Halford in Ševčík, Špatenková, 2011, s. 18).

Chování rodičů přijímá dítě jako normální a přizpůsobuje se mu do té doby, než má příležitost srovnávat s jinými rodinami a než je schopno nadhledu a reflexe. Za „normu“ považuje i hrubost, urážky a vzájemné napadání, pokud se v rodině vyskytuje. Kromě situačních aspektů (dlouhodobě neřešené problémy, partnerské, zdravotní a finanční problémy) nelze opomenout osobnostní dispozice rodičů a kvalitu rodinné interakce. Rodiny, v nichž se vyskytuje domácí násilí, mají horší míru adaptability, nízkou soudržnost, vysokou míru emočního distresu a negativních sociálních očekávání (Ševčík, Špatenková, 2011, s. 18).

Pokud porovnáme následky domácího násilí u dětí a následky válek nebo terorismu, nejvíce devastující vliv na dítě má právě domácí násilí. Při válce nebo terorismu mohou dospělí členové rodiny dítě ochránit. I za extrémních situací, funguje soudržnost rodiny a blízký citový vztah jejich členů. Ale při domácím násilí se vytrácí základní jistota a bezpečí (Wünschová in Ševčík, Špatenková, 2011, s. 19). V takovém případě se jeví obrácení o pomoc jako těžký krok pro většinu dětí, které se s násilím v rodině setkávají, zvláště pak oslovení cizích osob. Pokud děti, byť „jen“ jako svědci domácího násilí, nebudou mít možnost traumatické prožitky zpracovat, nemají mnoho šancí žít plnohodnotný, násilím nezatížený život. To, co prožili v dětství, je bude stále provázet a promítne se i do jejich vztahů v dospělosti (Marvánová-Várgová, 2008, s. 80).

Děti, které jakýmkoliv způsobem zažily domácí násilí, se stávají **specifickou sociální skupinou**, které by měla být věnována zvláštní pozornost. Měla by jim být nabídnuta efektivní a komplexní pomoc. Pouhá přítomnost u incidentů domácího násilí má negativní dopad na utváření dětské osobnosti (Marvánová-Várgová, 2008, s. 80). Aby byl jedinec celistvý, neopakovatelná a jedinečná bytost, musí být propojen vývoj

a socializace od nejtělejšího dětství. Člověk se učí celý život, osvojuje si vzorce chování, a na základě toho plní určité sociální role. Vývoj osobnosti jedince určují vnitřní a vnější faktory. Mezi vnitřní faktory řadíme genetickou výbavu, vrozené charakterové a volní vlastnosti (cílevědomost, odpovědnost), psychické procesy a spontánní vývoj (zrání). Zvnějšku na jedince působí výchova a rodinné prostředí, škola a vrstevníci, celkové ekonomické a sociální podmínky, ve kterých vyrůstá. Jak dítě roste, svět se mění a posouvá mimo rodinu, mění se dětské vzory (Klindová, Rybárová in Marvánová-Vargová 2008, s. 81).

V případě socializace (= nápodoby) se jedná o utváření spojů a napodobování určitého chování. Nápodoba může být dvojí: automatická, neuvědomělá - spočívá v připodobňování, nevědomé napodobení chování osob, na nichž jsme citově závislí. Takový jedinec nemá ještě vyvinutou schopnost rozeznat, zda je chování žádoucí či nikoliv. Vedle neuvědomělé nápodoby stojí imitace (kopírování), což je záměrná a cílená nápodoba vzoru (Marvánová-Vargová, 2008, s. 80 – 81).

3.3.2 Negativní následky svědectví domácího násilí na dětech

„Traumatické události jsou mimořádné ne proto, že by se vyskytovaly zřídka, ale spíš proto, že přesahují běžnou lidskou schopnost přizpůsobit se životu“

(Herman in Marvánová-Vargová 2008, s. 89)

Jako děti se učíme ve své primární rodině způsobům chování, a to i nežádoucím. Setrvání v rodině s negativními způsoby dítě ohrožuje. Výzkumy z počátku 90. let 20. století z USA ukázaly, že jak jednotlivý, silně traumatický zážitek, tak i přítomnost při násilném chování rodičů, může vést k vážným, dlouhodobým problémům, podobným jako při posttraumatické stresové poruše. Děti, zažívající domácí násilí jako oběti, mají závažné emocionální problémy, které mohou narušit jejich současné i budoucí mezilidské vztahy (Boyles, in Marvánová-Vargová 2008, s. 89). Děti, které se staly svědky domácího násilí, mají různé emocionální, sociální, kognitivní či fyzické problémy a rovněž problémy týkající se chování (Wolak, Finkelhor in Marvánová-Vargová 2008, s. 91).

Pokud se obětí domácího násilí stal rodič „matka“ (takový, který se o dítě dennodenně stará a naplňuje jeho emocionální a biologické potřeby), jehož **dítě** je **v raném věku**, tedy neexistuje bez matky, nelze oddělovat matku a dítě. Jsou považováni za celek, a proto, co se děje matce, děje se i dítěti (pocity štěstí, ohrožení atd.) (Pöthe in Marvánová-Vargová, 2008, s. 90).

Zhruba ve **3 letech** se u dítěte děje několik podstatných změn. Zaprvé se začíná vnímat jako samostatná bytost, prožívá období prvního vzdoru. Zadruhé se stává sociálním a vyhledává kontakt s druhými dětmi. V předškolním věku má mimo rodinu jen pramálo jiných vzorů v chování. V rodině s násilím se naučí nevhodným sociálním dovednostem – násilí jako způsob komunikace a způsob řešení konfliktů. Děti v předškolním věku jsou nejohroženější skupinou, co se týká vlivu domácího násilí na jejich osobnost. Předškolní děti nemají šanci se setkat s odlišnými vzorci chování než s těmi, kterým je učí jejich vlastní rodina. Násilí mezi rodiči děti v předškolním věku vnímají intenzivně. Mají ambivalentní postoj k celé situaci, i když jim domácí násilí nahání strach, nevnímají ho jako něco negativního (Marvánová-Vargová 2008, s. 90).

V období školního věku si dítě vytváří, prohlubuje a rozšiřuje sociální vazby. Atmosféra doma má vliv na osobnost dítěte. V situacích, ve kterých se vyskytuje, se neučí sebeúctě, sebekontroli, zdravému sebevědomí. Tyto „nedostatky“ přináší další problémy při vytváření nových vztahů – kamarádkých a partnerských. V nejhorším případě se kruh domácího násilí uzavírá a z oběti svědka se stává přímá oběť, nebo agresor (Marvánová-Vargová 2008, s. 90).

Negativní následky u dětí, které byly svědky domácího násilí, jsou obdobné jako u dětí, které trpí syndromem CAN. Konkrétně:

- rozvoj neurotické symptomatiky – úzkost, depresivita, psychosomatické obtíže;
- narušení sebeobrazu – snížené sebevědomí, sebeúcta;
- disharmonický rozvoj osobnosti;
- poruchy příjmu potravy;
- může dojít k závislostem – na drogách, alkoholu, ideologiích (Dunovský in Marvánová-Vargová 2008, s. 91).

U dětí jako svědků domácího násilí, můžeme rozlišovat následky u chlapců a dívek. U dívek se jedná o emocionální disharmonický vývoj, např. poruchy nálady, agrese namířená vůči sobě, úzkosti, pocit chyčení se do pastí, potíže s vyměšováním, narušení sebepojetí, izolování se od okolí, identifikace s rolí oběti, sebezničující tendence. U chlapců se většinou objevuje porucha vztahu k druhým - poruchy chování, agresivita vůči jiným, potíže s vyměšováním, znejistění v mužské roli, negativní postoj k druhým, sklony o usilování moci, identifikace s rolí agresora, usilování o převahu a další (Gnanadason in Marvánová-Vargová 2008, s. 91).

Dokonce Šilarová (2005 in Marvánová-Vargová 2008, s. 91) uvádí, že děti, které jsou přítomny u domácího násilí, nejsou schopny navázat plnohodnotný partnerský vztah.

Jejich soužití s budoucím partnerem se bude odehrávat v rovině dítě – dítě⁵. Obě role budou závislé, což povede k vzájemnému nenaplňování očekávání. Další rovinou vztahu může být rodič – dítě, ve kterém nedojde ke skutečnému partnerskému vztahu, kde jsou partneři na stejné úrovni.

V chování	Emocionální	Fyzické	Kognitivní	Sociální
Agrese, vztek, předvádění se, dětinskost, záškoláctví, kriminalita.	Strach, deprese, uzavřenost, nízké sebevědomí, zloba.	Podvýživa, nespavost, poruchy příjmu potravy, zhoršené motorické schopnosti, psychosomatizace.	Zhoršené studijní výsledky, opoždění řeči.	Nedostatek emapatie, slabé sociální schopnosti, odmítnutí od vrstevníků.

Tabulka č. 15: Symptomy dětí jako svědků domácího násilí.

Zdroj: Wolak, Finkelhor, 1998 in Marvánová-Vargová 2008, s. 91

5

Vychází se z Transakční analýzy Erika Berneho. Mezilidská komunikace probíhá hladce po tu dobu, kdy transakce zůstávají doplňkové (= iniciovaná reakce je správná a očekávaná). Ro (rodič), Di (dítě), Do (dospělý).

Ro – Ro, Do – Do, Di – Di, Ro -Di, Do – Di) (Valenta, 2007. s. 41).

Existují fakta, týkající se dětí jako obětí domácího násilí. Prvním faktem je, že dívky se identifikují s matkou, která pro ně představuje ženský vzor. Přírozenou nápodobou dívky přejímají matčino chování a jednání, mohou se snadněji vžít do jejích pocitů. Zde hrozí velké riziko, že se dívka vžije do role oběti, pokud je matka obětí (Marvánová-Vargová 2008, s. 92). Druhým faktem je, že děti z rodin s domácím násilím často působí jako malí dospělí. Z jejich projevu vyplývá, že se zaobírají jinými starostmi, mají odlišné potřeby a prožívají různé situace jiným způsobem než vrstevníci. Třetím faktem je, že se synové nemohou identifikovat s otcem, zejména kvůli pocitu ohrožení ze strany otce agresora. To v důsledku znamená, že nepřebírají základní mužské postoje a vzorce chování. U synů násilnických otců může dojít buď k tomu, že se syn plně ztotožňuje s ohroženou matkou, nebo nedokáže ovládnout svoji agresivitu, kterou považují za znak mužnosti. Násilnický otec v roli selhává. Nemůže se stát dobrým identifikačním vzorem pro syna, ani dobrým obrazem mužské role v rodině pro dceru (Pöhe in Marvánová-Vargová 2008, s. 98).

Níže nabídneme ucelený přehled dopadu domácího násilí na děti v různých etapách jejich života, který zpracoval Clever (1999). Pro účely výzkumné části této diplomové práce se zaměříme na věk klientely vybrané portugalské neziskové organizace 11 – 21 let. Pro lepší orientaci v problematice vlivu domácího násilí na jednotlivé oblasti dítěte, toto rozdělíme na dvě věkové skupiny: věk 10 – 14 let, mladiství ve věku 15 a více let.

Jednotlivé oblasti	Vliv domácího násilí	příznaky
Zdraví	Je na dětech samotných, aby se vyrovnaly s fyzickými změnami, které doprovází období dospívání. Chování rodičů v nich vzbuzuje nejistotu, strach z toho, že mohou být samy fyzicky zraněny.	Děti jsou úzkostné, mají nízké sebevědomí, projevuje se u nich počínající zájem o alkohol nebo drogy.
Intelektuální vývoj	Děti mohou považovat školu za útočiště, nebo ji naopak zanedbávat, protože se snaží postarat o rodiče nebo sourozence.	Vysoká absence, špatné školní výsledky, které neodpovídají intelektuálnímu stupni vývoje dítěte a jeho schopnostem.
Identita	Pro děti v dospívajícím věku je typické, že se zajímají o rodinné hodnoty. Atmosféra násilí vede k odmítání rodiny a k nízkému sebevědomí.	Deprese, nízké sebevědomí.
Rodinné a sociální vztahy	Děti se snaží tajit, k čemu u nich v rodině dochází, a proto nemají mnoho přátel. Některé se snaží z rodiny utíkat a stávají se dětmi ulice.	Děti se vyhýbají diskusím o rodině, nenavazují příliš kamarádských vztahů s vrstevníky.
Emocionální vývoj a chování	Emocionální nestabilita u dětí pubertálního věku vede k prožívání pocitů viny a studu. Zároveň se učí násilnému chování, které považují za normu při řešení konfliktních situací.	Neschopnost vyjádřit svou frustraci a emoce. Agresivní projevy chování, nutnost kontroly ve vzájemných vztazích s vrstevníky. Předčasný zájem o sexuální život.

Tabulka č. 16: Vliv domácího násilí na dítě/mladistvého ve věku 10 - 14 let.

Zdroj: Marvánová-Vargová, 2008, s. 96

Jednotlivé oblasti	Vliv domácího násilí	Příznaky
Zdraví	Jedinec vyrůstající v atmosféře DN je ohrožen přijímáním nevhodných vzorců chování. Nerozumí tomu, jak fungují partnerské vztahy, nemá představu o sexuálním životě. To ho může přivést k tomu, že předčasně zplodí dítě nebo se může nakazit sexuálně přenosnou chorobou.	Nevhodné sexuální chování nebo narážky vůči vrstevníkům či dospělým.
Intelektuální vývoj	Jedinec nemá vhodné prostředí pro rozvoj svých schopností, nemá klidné prostředí pro školní přípravu, což může vést k jeho vyhození ze školy.	Nevhodné chování ve škole, vyloučení ze školy.
Identita	Mládež vyrůstající v prostředí, kde se dospělí chovají nepředvídatelně, je přesvědčena, že nemůže mít nikdy kontrolu nad tím, co se jí děje.	Děti mají problém činit rozhodnutí.
Rodinné a sociální vztahy	Mládež se cítí izolovaně od širší rodiny a vrstevníků. Pokusy o únik ze situace pomocí drog nebo alkoholu. U chlapců se začíná projevovat agresivní chování vůči dívkám během navazování prvních partnerských vztahů.	Tendence navazovat příliš brzy vážný vztah, aby se jim podařilo uniknout z nepřátelské atmosféry domova.
Emocionální vývoj a chování	U jedince přetrvává pocit viny za násilí mezi rodiči, objevují se deprese, mají sebepoškozující tendence a dokonce se pokouší o sebevraždu.	Deprese, projevy sebepoškozování, omezená sociální síť, omezené sociální dovednosti.

Tabulka č. 17: Vliv domácího násilí na mladistvého ve věku 15 a více let.

Zdroj: Marvánová-Vargová 2008, s. 97., upraveno

3.3.3 Pomoc dětem ohroženým domácím násilím

Děti, jako svědky domácího násilí, řadíme také mezi oběti domácího násilí. Byť agresor na děti mnohdy necílí své útoky, jen přítomnost v situacích s domácím násilím dětem ubližuje. Při práci s dětmi, které jsou ohroženy domácím násilím, je stanovení cíle klíčové. Většinou je cílem vyrovnat se odpovídajícím způsobem s násilím. Tohoto se dosáhne buď individuální nebo skupinovou terapií/sociální prací.

Přínosy specifikované práce s dětmi, jako s oběťmi domácího násilí autorka Marvánová-Vargová (2008, s. 98 - 99) vidí v možnostech mluvit o tom, co se v rodině děje. Specifická sociální práce/terapie poskytuje prostor pro vyjádření pocitů, jedinec dostane ujištění, že násilí v rodině není jeho vina a nenese za něj zodpovědnost. Je to také prostor pro budování sebevědomí. Základní princip při práci s dětmi ohrožených DN je **navázání důvěry**. Prakticky se jedná hlavně o nácvik volání na tísňovou linku, nebo nalezení a chystání míst k útěku (např. k sousedům) v případě ohrožení. Nechat dětem prostor pro vyjádření strachu, jiných pocitů, nechat je vyjádřit zlobu a zklamání nad tím, co se děje v jejich rodině. Práce by měla směřovat k ujištění, že je dítě v pořádku, že má stále rádo oba rodiče (oběť, agresora) a hledání nenásilného řešení konfliktů. Základní zásadou při práci s takto ohroženými dětmi a mládeží je ujištění, že násilí není jejich vina, že není jejich zodpovědností jej zastavit nebo chránit vlastní matku/oběť. Tudíž by se neměly snažit do konfliktu obecně zasahovat, protože násilnický otec/agresor by mohl svou agresi směřovat vůči nim (Marvánová-Vargová 2008, s. 98 - 99).

Individuální terapie u dětí postižených domácím násilím, většinou vedena psychologem nebo psycholožkou, je vhodná pro děti a mládež v jakémkoliv věku. K výhodám této metody se řadí prostor pro využití celé škály terapeutických postupů, většinou zaměřené expresivně⁶ (kresba, hra). Další nespornou výhodou jsou rozhovory o zkušenostech dětí tváří v tvář s osobou, ke které mají děti důvěru. Individuální terapie se využívá v okamžiku, kdy je dítě příliš rozrušené a stresované na to, aby mohlo vstoupit do terapeutické skupiny. Individuální práce s klientem většinou předchází té skupinové.

6

Expresivní terapie = terapie, která využívá k vyjádření (expresi), kontakt, intervenci jiné formy než verbální. Napomáhá pohyb, metafora obrazu, tance, dramatické vyjádření, hudba, básně atd.

Skupinová terapie – nejmarkantnější výhodou principu skupinové práce s dětmi je sdílení osobní zkušenosti s ostatními dětmi. Už samo vědomí, že nejsou jediní, komu se situace domácího násilí stala. Většinou je taková skupinová terapie vedena párem terapeutů, aby děti lépe rozuměly rolím muže a ženy. Dětem je předváděno, že muži i ženy mají rovnocenné postavení a sociální role se mohou prolínat. Hlavní myšlenkou, o kterou se terapeuti opírají, je, že násilí je špatné a nikdo si jej nemusí nechat líbit a že je v pořádku o násilí hovořit (Marvánová-Vargová 2008, s. 99).

3.4 Sociální práce s oběťmi domácího násilí a jejich dětmi

Následující podkapitola pojednává o sociální práci s osobami ohroženými domácím násilím a jejich dětmi. Cílem podkapitoly není popsat celistvou metodiku. Cíl by mohl být charakterizován jako zvýraznění důležitých principů při přístupu k oběti. Zabrousíme do témat jako je viktimizace, bezpečnostní plán, důvody setrvávání oběti v domácnosti s agresorem nebo prvky podpůrného zásahu.

Při postupech a principech práce s oběťmi domácího násilí je nanejvýš na místě respektovat přání klienta. U lehčích forem domácího násilí se dá řešit situace i bez nezbytného zapojení práva. Oběti často akcentují pomoc místo trestu. Často se také, na žádosti klientů, konflikty řeší neformálně. Úkolem nevládních organizací, které pracují s oběťmi domácího násilí, je ochrana před sekundární viktimizací (Čírtková, Vitoušková in Matoušek, 2005, s. 234).

Výraz **viktimizace** označuje proces, ve kterém se jedinec stává obětí trestného činu. Primární viktimizace zahrnuje všechny interakce – oběť versus agresor v době spáchání trestného činu. Po spáchání trestného činu interagují oběti s dalšími osobami a institucemi. Pokud tyto interakce mají na oběť negativní dopad, označuje se to jako sekundární viktimizace. Zdroje sekundární viktimizace: státní orgány, média, sám pachatel, pokud zastrašuje oběť, nebo vlastní rodina oběti (Termíny používané v kontextu práce s celou rodinou ohroženou domácím násilím, Centrum LOCIKA, 2016, [online], cit. 23. 2. 2017).

3.4.1 Bezpečnostní plán

Ve většině dostupných elektronických zdrojů o domácím násilí se objevují také schémata bezpečnostních plánů pro oběti a také rady pro okolí oběti. Bezpečnostní plány se dělí podle toho, v jaké situaci je oběť chce využít: situace při násilném útoku nebo bezprostředně po něm, rozhodnutí o odchodu ze společné domácnosti, rozvodu. Důležité je útěk při útoku naplánovat dopředu, nachystat potřebné dokumenty, domluvit si důvěrníka a dokumentovat zranění a škody. Do únikového plánu by měly být zapojeny i děti. Bezpečnostní plán by měl obsahovat tyto kroky:

- uschování nezbytností mimo dům - náhradní klíče, oblečení, důležité dokumenty, lékařské předpisy a nějaký peněžní obnos.
- dokumentace a archivování důkazů o násilí (roztrhané oblečení, fotografie modřin a zranění atd.).
- nejbezpečnější úniková cesta, včetně bezpečného načasování. Doporučuje se také aktivní nácvik úniku, nejlépe i s dětmi.
- kontakt na důvěryhodnou osobu, která ví, co se děje. Měla by být připravena i telefonní čísla přátel, příbuzných a azylových domů. Nebo zmapována místa, kam se může oběť bezprostředně po odchodu uchýlit – nemocnice, policejní stanice, hasičská zbrojnice atd.
- v případě nebezpečí a potřeby pomoci zavolat policii.
- v případě zranění by měla oběť zažádat o zdokumentování, případně vypsání lékařské zprávy.
- důležité je také poučit děti a určit bezpečné místo v bytě nebo v okolí, kam se mohou uchýlit, pokud potřebují pomoc. Úkolem dětí je zůstat v bezpečí, ne chránit oběť.
- po útoku ihned neuklízet důkazy – rozbité sklo, potrhané oblečení, chomáče vlasů,..., ale je vhodné je sesbírat do igelitového sáčku a předat je policii (Domácí násilí: jeho projevy, formy, legislativa, možnosti pomoci a důležité kontakty, Oblastní Charita Znojmo, [online], 2015, s. 26).

Autorky Čírtková, Vitoušková se zamýšlely nad důvody, proč oběti setrvávají v domácnostech s agresorem. Výše jmenované rozdělily důvody do čtyř skupin, avšak v praxi se navzájem většinou prolínají. Oběť se stává ekonomicky závislá na agresorovi. Většinou oběť nemá vlastní příjem ani další útočiště – nemá kam s dětmi odejít. Oběť ovládá strach z budoucnosti – obavy z toho, co se stane, když odejde. Přemýšlí nad otázkami, co bude sám/sama dělat, co bude s dětmi, jak partner/ka na jeho/její záměr odejít zareaguje, jak se na celou situaci bude dívat okolí apod. Důvodem pro setrvání s agresorem může být i malá účinnost legislativních opatření nebo celkově chybějící systém pomoci. Důležitým důvodem pro setrvání v domácnosti s násilníkem je i představa (společnosti) o tradičním obrazu role muže/ženy. Např. názor, že žena má žít pro druhé, má odpovědnost za citové klima v rodině, nese vinu za nefunkčnost rodiny, žena má potlačovat vlastní potřeby ve prospěch rodiny (Čírtková, Vitoušková in Matoušek, 2005, s. 234).

3.4.2 Prvky podpůrného zásahu

Abychom mohli pomoci oběti domácího násilí, měli bychom se primárně zaměřit na její pocity. Oběť se může cítit zahanbená, ponížena, vystrašená nebo dokonce odpovědná za násilí, jehož se stala terčem. Člověk v takovém emočním rozpoložení potřebuje od pracovníků podporu, která by měla být zaměřena na vybudování vlastní vnitřní síly (empowerment). Osvědčila se svépomocná skupina, jako forma podpory. V ní se pracuje s tématy jako sebehodnocení, sebezpečování, zdravý životní styl, zvládnutí domácího provozu, komunikace s partnerem, řešení konfliktu, přípravy krizového plánu na rychlý odchod z domu. Většinou pomáhá pocit, že oběť v situaci není sama, že je spousta takových osob, jako je ona sama. Skupina má většinou podobné zážitky a funguje i uvědomění, že to, co se stalo, na mě nevrhá špatné světlo (Čírtková, Vitoušková, in Matoušek, 2005, s. 241).

⁷
Intervenční centra nabízejí ve svých službách materiální, psychickou a právní podporu. Klienti se na pracovníky obracují s nejrůznějšími požadavky a problémy – např. děti a jejich opatrovnictví, jak si právem nárokovat majetek, nebo z čeho čerpat finanční podporu. Materiální pomoc se většinou zabývá konkrétními problémy v oblasti bydlení, dalšího přístupu k veřejným službám. Pracovníci intervenčních center (v širším smyslu slova) nabízejí řešení v krátkodobém i dlouhodobém časovém horizontu budoucího života, vedou klienty k rozhodnosti a zodpovědnosti za vlastní život, podporují klienty v sebeúctě a sebedůvěře. Velmi často můžeme pozorovat i kurzy o výchově dětí, nebo skupiny vzájemné podpory (Čírtková, Vitoušová, in Matoušek, 2005, s. 240-241).

Zejména na začátku **řešení případu** s klientem by pracovník měl volit vhodný způsob komunikace – vyjadřování přizpůsobit věku klienta, jeho dovednostem a mentálnímu rozpoložení. Ke klientovi by se měly dostat důležité kontakty: na místní oddělení policie, čísla na specializované telefonní linky, další organizace zabývající se pomocí obětem, na azylové domy atd. Na začátku by měl vzniknout odhad rizik dalších incidentů a odhad zdravotních rizik pro klienta a jeho děti. Při řešení celého případu je dobré dbát na psychiku klienta. Situace je složitá, velmi psychicky vyčerpávající, pachatel se může mstít, zejména na dětech, reakce okolí mohou být různé. Stává se, že okolí se málokdy přiklání na stranu oběti. Pracovník by měl důsledně, přesně a podrobně dokumentovat případ a přijatá opatření. Řešení násilí v rodinách vyžaduje spolupráci mnoha rezortů – Ministerstva vnitra, Ministerstva spravedlnosti, Ministerstva práce a sociálních věcí a Ministerstva zdravotnictví (Čírtková, Vitoušová, in Matoušek, 2005, s. 241-242).

Při navazování kontaktu a **komunikaci s klientem**, obětí domácího násilí, by měla být zásadní empatie, aktivní naslouchání a potvrzování emocí. Pracovník by měl být upřímný a nezamlčovat nadcházející útrapy, pracovník by měl mít také porozumění pro samostatné rozhodování klienta. Jako celkový cíl jednotlivých sezení chápeme postupné přeladování od minulosti do budoucnosti a s tím spojené stimulační vnitřních sil oběti,

7

Myšleno v širším smyslu slova. V tomto případě sem řadíme i manželské a partnerské poradny, poradny pro rodinu, diakonie atd. Vycházíme ze soupisu Registru poskytovatelů sociálních služeb, MPSV.

přestování sebevědomí a sebeúcty a obnovu životních iluzí. Osoba ohrožená domácím násilím by měla s pracovníkem vypracovat podrobný individuální bezpečnostní plán. Pracovník také podporuje klienta při hledání návazných míst pomoci a shánění, archivování důkazů domácího násilí (Čírtková, Vitoušová, in Matoušek, 2005, s. 243).

Jaké má možnosti pomoci pracovník ⁸ **krizové intervence** ? Vždy by měl pracovník příchozího vyslechnout bez hodnocení a obviňování. Postup při řešení by měl být promyšlený a naplánovaný, i když situace hoří. Pracovník nesmí nutit klienta k rozhodnutí. Klient sám hledá nejlepší řešení, pracovník však dohlíží, aby bylo zdůrazněno hledisko zdraví klienta i jeho dětí. Při krizové intervenci funguje princip autonomie klienta – osoba ohrožená domácím násilím se snaží vyznat v situaci a sama se rozhoduje ohledně řešení. Osvědčilo se dávat malé, splnitelné úkoly a povzbuzovat klienta v řešení jeho zoufalé situace (Ošancová in Vodáčková a kol., 2002, s. 477).

Pro ukázkou uvádíme vypracované zásady práce s uživatelem služby Tereza ve Znojmě:

- poskytování služeb v bezpečném prostředí;
- rovný, partnerský přístup;
- dodržování a podporování lidských práv a důstojnosti uživatelů;
- respektování individuálních potřeb a přání uživatelů;
- vedení uživatelů k aktivní participaci na řešení krizové situace;
- možnost anonymního využívání poskytovaných služeb;
- dobrovolnost využívání nabízených služeb;
- bezúhradnost;
- zásada důvěrnosti sdělení (Domácí násilí: jeho projevy, formy, legislativa, možnosti pomoci a důležité kontakty, Oblastní Charita Znojmo, [online], 2015, s. 25).

Problematika násilí v rodině vyplouvá na světlo světa v různých momentech života. **Děti se mohou svěřit** rodičům kamarádů, pedagogickým pracovníkům, trenérům, vedoucím kroužků a mnohým dalším. Oslovené osoby by měly hlavně ukázat, že dítěti věří a že je

8

Služba přímého nebo telefonického kontaktu, která se zaměřuje na akutní, naléhavé a krizové situace v životě jedince nebo jeho rodiny.

situace zajímá. Měly by také zůstat v klidu a snažit se uklidnit také dítě. Je dobré mít na paměti, že situace okolo svěření takového trápení je velmi citlivá a emocionálně vypjatá. Nikdy by nemělo docházet k tomu, že dítě je nuceno mluvit popř. konfrontačně vyslýcháno. Důvěrník by měl dítěti nechat čas na to, aby řeklo, co potřebuje a zbytečně jej nezahlcovat sáhodlouhými rozpravami. Vhodné je spíše naslouchat a ujišťovat dítě, že nastalá situace není jeho vina. Většinu dětí také uklidňuje, když se mu připomene, co se ostatním na něm líbí a že ho má ten dotyčný rád.

Důvěrník by měl rozhodovat v situaci společně s dítětem a rámcově zmapovat možnosti řešení. Pokud je to nutné, neprodleně kontaktovat orgán ochrany dětí (v Portugalsku CPCJ, v Česku OSPOD) v okolí bydliště (Planear a sua segurança, Violência Doméstica, [online], 2017, cit. 4. 2. 2017).

4 PROJEKT COOLOOP - E6G

Čtvrtá kapitola v pořadí pojednává o Projektu CooLoop – E6G. Oproti předešlým třem kapitolám se zabývá ryze praktickým popisem portugalské organizace. První podkapitola pojednává o portugalském městu Madrugada, kde CooLoop sídlí. Skrze druhou podkapitolu se podíváme na portugalský celostátní vládní program, který financuje Projekt CooLoop. Třetí kapitola více popíše neziskovou organizaci Amoras. Tato organizace projekt provozuje, pracují v něm její zaměstnanci, kteří vkládají do Projektu CooLoop její hodnoty a způsoby práce. Další podkapitola se věnuje samotnému Projektu CooLoop, ve které klademe důraz na charakteristiku organizace i klientů. V páté, poslední, kapitole více přiblížíme skupinu lidí, ve věku klientů, z pohledu vývojové psychologie. Pro lepší ilustraci této skupiny je připojena i kazuistika jednoho klienta.

4.1 Město Madrugada

Projekt CooLoop se nachází v téměř vnitrozemské části Portugalska, na okrajové části města Madrugada. Město leží na obou březích řeky Rio Pequeno, z východní strany je ohraničeno vrchovinou. Jižní strana města se otevírá do údolní nížiny. Toto město má několik desítek tisíc obyvatel včetně aglomerací. Obyvatele živí zemědělství, především ovocnářství a pěstování luštěnin. V průmyslovém odvětví Madrugada kdysi vynikala svou textilní výrobou, ale postupem času hodně textilek zkrachovalo. Naopak se díky menším podnikatelům oživuje potravinářský průmysl. Ve městě je poměrně vysoká nezaměstnanost, asi 15 % (z roku 2011), ale tento stav má sestupující tendenci. Avšak velmi vysoká je nezaměstnanost mladých lidí, 18 – 25 let, každý třetí z vybrané věkové kategorie nepracuje.

K občanské vybavenosti města přispívá i nemocnice, která má spádovou funkci pro celou oblast. Na okrajové části Madrugady se nachází velké obchodní centrum, centru dominuje velké tržiště, na kterém každý den zemědělci nabízejí své produkty, největší tržní dny jsou ve středu a v sobotu. Ve městě je několik mateřských škol, dále základní školy prvního stupně, základní školy druhého stupně a střední školy. V Madrugadě nalezneme divadlo s vlastním souborem herců, školní orchestr při místním kulturním centru a několik nezávislých pěveckých sborů. Po celé ploše města jsou rozesety kostely

a kaple, kolem kterých se tvoří pospolitost věřících obyvatel. V Madrugadě se mimo jiné rozbíhá sociální program Za zlepšení Madrugady. Ambasadorem tohoto programu je nezisková organizace Amoras, která tímto programem podporuje lepší kvalitu života lidí se socioekonomickým znevýhodněním. Jedním z nástrojů pro zlepšení je Projekt CoolooP, který se zaměřuje na mládež od 10 do 24 let, s důrazem na intervenci patologického chování a na rozvoj sociálně vyloučených lokalit (Madrugada, Município da Madrugada, [anonymizováno], 2017).

4.2 Programa Escolhas

Programa Escolhas vznikla jako celostátní program portugalské vlády. Je to platforma, která financuje od roku 2001 projekty, které pracují s dětmi, mládeží a adolescenty se socioekonomickým znevýhodněním. Posláním tohoto programu je:

- podpora sociálního začlenění dětí a mladých lidí ze zranitelných socioekonomických poměrů,
- rovné příležitosti pro všechny,
- posilování sociální soudržnosti,
- intervence v oblasti zaměstnanosti a zaměstnatelnosti mladých lidí do 30 let.

V současné době běží již šestá generace projektů (označení E6G), do které patří i Projekt CoolooP. Je financováno 90 organizací, 88 z nich se nachází v Portugalsku, jeden v Lucembursku a jeden projekt se nalézá ve Spojeném království Velké Británie a Severního Irska. Programa Escolhas odhaduje, že v roce 2017 bude moci financovat dalších 40 projektů. Platnost programu šesté generace je dlouhá tři roky, přesněji platná od 1. 1. 2016 do 31. 12. 2018. Odhadovaný počet návštěvnosti všech 90 organizací je asi 75 000 účastníků. Rozvrstvení jednotlivých institucí po státě není rovnoměrné, ale odpovídá, dle našeho názoru, potřebám obyvatel Portugalska. 22 projektů se nachází na severu země, 12 v centrální části, 40 projektů nalezneme v hlavním městě Lisabonu, 4 instituce v Algarve (nejjižnější portugalský region), o tři projekty více se nachází v regionu Alentejo (jižně od řeky Tejo) a dva v dalších evropských zemích (UK, Lux.).

Programa Escolhas spolupracuje s více jak 840 partnerskými organizacemi – Farní rady, školy, města, výbory na ochranu dětí a mládeže v ohrožení, Institut pro zaměstnanost a odborné vzdělávání,... (O que é O Programa Escolhas, Programa Escolhas, 2017, [online], cit. 18. 3. 2017).

Programa Escolhas (PE) si, jako jiné vládní programy, vytyčila základní zásady práce: strategické plánování - jednotlivých generačních cyklů; partnerství - nejen formálních partnerů projektů, ale i přibližování jednotlivých subjektů k sobě; participace na zlepšování podmínek ve vlastním životě klientů, v okolí klientova obydlí, čtvrti, města; mezikulturní dialog – různých etnických a národnostních menšin, v neposlední řadě se PE zaměřila na práci s dětmi současných migrantů; zprostředkování – možnosti zlepšování se ve škole, podílení se na lepší budoucnosti, kontaktu s vrstevníky; sociální inovace – zavádění v praxi nových a neotřelých technik a praktik do praxe; podnikání.

Ze základních zásad práce vzniká dynamické know-how, které stojí na třech pilířích: neformální vzdělávání s ohledem na zaměstnatelnost jedince; propagace občanství a včleňování demokratických principů do situací v životě jedince; a digitální inkluze (Azevedo, J., Avaliação Externa do Programa Escolhas 5ª. Geração: 2.º Relatório Intercalar. Porto: 2014, [online], cit. 18. 3. 2017).

4.3 Nezisková organizace Amoras

Od roku 2006 obohacuje nevládní nezisková organizace Amoras svými prosociálními činnostmi portugalské město Madrugada. Posláním této organizace je přispívat k rozvoji lidí, organizací a území, a to prostřednictvím inovativních strategií na podporu rovných příležitostí, občanské participace, vzdělávání a odborné přípravy a sociálního začleňování (O nós, Amoras, anonymizováno, 2017).

Základní filozofické principy, na kterých Amoras staví, se snaží udržet v souladu s etickými zásadami a sociální odpovědností. Hlavně se jedná o podporu sociální soudržnosti, ochranu rovných příležitostí pro každého. Dále Amoras staví na jednání na základě demokratických principů participace a také spolupráce při učení. Všechny projekty, ve kterých se nezisková organizace Amoras angažuje, rozdělujeme do čtyř skupin: projekty na podporu sociální ekonomiky, eliminaci domácího násilí a podporu dobrovolnictví a sociálního začleňování (O nós, Amoras, anonymizováno, 2017).

Projekty organizace Amoras, které se zaměřují na **sociální ekonomiku**, zahrnují obecně podporu podnikání. Konkrétně občané Madrugady procházejí školením pro vytváření mikropodniků a učí se spolupracovat se sítí podnikatelů. Mladí zájemci se mohou dozvědět jak podnikat, Amoras přichází s atraktivní nabídkou, která mladé podnikatele podpoří a nasdílí s nimi získané know-how. Amoras dává také prostor pro setkávání lidí bez zaměstnání, kteří se navzájem podporují a sdílejí si užitečné informace. Pravidelně se také pořádají platformy pro spotřebitele a jarmark založený na výměně zboží (2krát ročně) (Intervence, Amoras, anonymizováno, 2017).

Dalším zaměřením vlastních projektů neziskové organizace Amoras je **domácí násilí a obecná rovnost**. V této sociální oblasti Amoras působí poměrně dlouho, téměř deset let, a pracovníci intenzivně angažují ve čtyřech projektech a platformách. Pracovníci, jako odborníci na problematiku domácího násilí, působí jednak osvětově a prevenčně, zejména na školách, ale také sami pracují s oběťmi domácího násilí. Amoras provozuje GAV (centrum pro oběti domácího násilí), organizuje a podporuje svépomocné skupiny právě těchto obětí, a do třetice sleduje pachatele. Druhým tématem, kromě domácího násilí, se Amoras zabývá i prosazováním všeobecné rovnosti osob. Pořádá konference, debaty a kampaně na toto téma nebo jemu příbuzné, organizuje odborné výcviky pracovníků různých profesí, vyrábí učební plány a schémata na toto téma a pomáhá navrhovat plány pro rovnost pro portugalskou vládu (Intervence, Amoras, anonymizováno, 2017).

Čtvrtou skupinou aktivit, kterou Amoras provozuje, je **dobrovolnictví**. Přesněji podporuje dobrovolnictví prostřednictvím podpory místních iniciativ a sdílení znalostí v této oblasti. Pro tuto organizaci je aktuální výzvou design dobrovolných programů a zefektivnění práce dobrovolnické skupiny. Pořádá různé semináře, přednášky a workshopy o rovnosti žen a mužů za pomoci dobrovolníků (Intervence, Amoras, anonymizováno, 2017).

Sociální začleňování se, v podání Amoras, týká socioekonomické skupiny obyvatel Madrugady, která povětšinou žije na okrajích města. Tyto okraje jsou typické tím, že na nich žili dělníci z místních textilních fabrik v malých domcích. Avšak jak se fabriky postupně zavíraly, lidé přicházeli o práci a zůstávají zde, protože vlastní domek. V těchto

částech je vysoká nezaměstnanost, většina obyvatel má nízkou kvalifikaci nebo ji nemá vůbec. Místní se potýkají s vyšší kriminalitou a objevuje se zde i negramotnost, nebo předčasné ukončení základní školy. Proto Amoras realizuje projekty sociální intervence právě v těchto lokalitách. Cílem snažení je přispět k soudržnější a inkluzivní společnosti. Organizace Amoras dělá následné podpůrné kroky, aby cílů dostála:

- podpora podnikání mládeže;
- neformální vzdělávání;
- implementace aktivit v centrech na podporu zvyšování digitální gramotnosti;
- organizování seminářů a rodičovských tréninků;
- efektivní vedení pro podporu místních partnerství;
- odborného vedení mladých lidí.

Právě jedním z nástrojů k přispění soudržnější a inkluzivní společnosti je Projekt CoolooP – E6G (Intervence, Amoras, anonymizováno, 2017).

4.4 Projekt CoolooP- E6G

Od roku 2010 se snaží organizace Amoras pracovat s dětmi a mládeží ve výše popsaných okrajových částech města a ve vyloučených lokalitách. Na základě této tendence pokračovat v inkluzi a intervenci místních mladých lidí, byl podán a později schválen požadavek na provoz Projektu CoolooP. CoolooP bychom charakterizovali jako klub pro mládež. Nejblíže pojetí je mu asi u nás známý nízkoprahový klub, ale ten má trochu jiná pravidla provozu a přijímání klientů. Oba kluby jsou zdarma, dostupné pro všechny mladé lidi, mají odpolední provozní dobu a v obou probíhají nenásilné sociální intervence a poradenství, které mají na starosti zaměstnanci s vysokoškolským nebo jiným odborným vzděláním.

Financování, formální pravidla	Programa Escolhas	Vládní program
Podporovatel	Zájmové uskupení Střední školy Vasca de Gamy	Školství
Řízení projektu, vnitřní pravidla	Amoras	Provoz projektu, nezisková organizace
Partneři	CPCJ da Madrugada	Komise pro ochranu dětí a mládeže
	Junta de Freguesia da Madrugada	Farní rada města Madrugada
	Companhia EcoModa	Firma Ecomoda
	Município da Madrugada	Město Madrugada

Tabulka č. 18: Financování, podporovatel, řízení projektu a partneři Projektu CooLoop – E6G.

Zdroj: Candidatura E6G, Projekt CooLoop, interní dokument, nezveřejněno, 2015

Posláním Projektu CooLoop je přispět k posílení osobních a sociálních dovedností dětí a mládeže z Madrugady. Cílovou skupinou jsou tedy děti a mládež ve věku 10 - 24 let, obyvatelé nejchudších čtvrtí města Madrugada. Nedostatek dovedností klientů vyplývá ze socioekonomického znevýhodnění jejich rodin. Dlouhodobý cíl lze charakterizovat jako zlepšení znevýhodněného prostředí, kde děti a mládež žijí. Díky poskytnutí více příležitostí pro budoucnost a naplňování daného cíle budou z klientů projektu kompetentní jednotlivci i občané. Pracovníci Amoras se snažili vytvořit bezpečné prostředí pro místní děti a mládež, kde by mohli smysluplně trávit svůj volný čas, kde je pracovníci vyslechnou a podpoří, a také se dozvědí a osvojí si nové vědomosti a schopnosti, které se ve škole neučí.

Projekt CooLoop se zaměřuje na práci s jednotlivcem, s rodinami a s komunitami. Proto je **klientela** této organizace velmi široká. Nicméně se jedná o lidi, kteří pochází ze dvou lokalit města Madrugada. Tyto lokality jsou zasaženy největší chudobou, bydlí zde i lidi z romského etnika. Hrozí zde celkové sociální vyloučení a stigmatizace obyvatelstva těchto míst. Mimo jiné klienty Projektu CooLoop jsou:

- děti a mládež s nezájmem o školu, které nemají silné studijní návyky, potýkají se s nedostatečným sledováním školních výsledků ze strany rodičů a nemají moc pozitivní vyhlídky v dalším školním zaměření. Rodiny mají problémy s desorganizací a vysokou měrou chudoby.
- Rodiny s dětmi v péči, kterým hrozí vážné sociální a ekonomické strádání. Některé rodiny jsou ve sledování CPCJ. Sociální vyloučení je obtížné prolomit, protože tyto nejchudší lokality jsou silně opomíjeny.
- Romské dívky, které brzy odchází ze základní školy, což je dáno sociálními normami této místní etnické menšiny. Dívkám hrozí nedostatek vědomostí a sociálních dovedností, a tím i diskriminace a utlačování.
- Děti a mládež ohrožené sociálně-patologickými jevy, které se vážou s věkem a se sociální situací v oblasti, kde žijí.

Projekt počítá s účastí na aktivitách kolem 210 přímých klientů a 385 nepřímých klientů. Za přímého klienta je považován takový jedinec, kterého pracovníci projektu sledávají více zranitelným a který potřebuje na základě rizikových faktorů intenzivnější péči ze strany pracovníků. Tento klient je také ohrožen na pracovním poli. Nepřímý klient je takový jedinec, který nepotřebuje tak intenzivní pozornost ze strany organizace, řadíme sem děti a mládež, členy rodin a další účastníky na aktivitách projektu.

Rok	Věková skupina				Celkem	Z toho Romů
	6 – 10	11 – 13	14 – 18	19 - 24		
2016	0	15	30	15	60	10
2017	0	18	34	18	70	15
2018	0	20	40	20	80	20

Tabulka č. 19: Očekávaný počet přímých klientů z řad dětí a mládeže v Projektu CoolLoop 2016 – 2018

Zdroj: Candidatura E6G, Projekt CoolLoop, interní dokument, nezveřejněno, 2015

Rok	Věková skupina				Celkem	Z toho Romů
	6 – 10	11 – 13	14 – 18	19 - 24		
2016	5	35	55	20	115	15
2017	10	40	60	20	130	20
2018	15	40	65	20	140	25

Tabulka č. 20: Očekávaný počet nepřímých klientů z řad dětí a mládeže v Projektu Coooloop 2016 – 2018

Zdroj: Candidatura E6G, Projekt Coooloop, interní dokument, nezveřejněno, 2015

Pracovníci Projektu Coooloop jsou zaměstnanci neziskové organizace Amoras. Jedná se o čtyři pracovníky: tři ženy a jednoho muže.

Kromě pracovníků můžeme potkat v Projektu Coooloop i dobrovolníky. Jsou jimi čtyři místní ženy, které spolupracovaly i s projektem páté generace. Kromě místních dobrovolníků Projekt Coooloop a nezisková organizace Amoras přijímá i dobrovolníky z programu Erasmus+ (Evropská dobrovolná služba) na dlouhodobou spolupráci.

4.5 Charakteristika klientely projektu Coooloop

Jak jsme již výše uvedli, v Projektu Coooloop pracovníci pracují s dětmi a mládeží od 10 do 24 let, avšak prakticky se věk klientů pohybuje od 11 do 20 let. Pro toto období jsou charakteristické poměrně radikální změny, kdy se z dítěte stává dospělý člověk. Proto jsme se také zaměřili na tuto věkovou kategorii a vyhledali ji v patřičné literatuře. Níže uvádíme souhrn toho, co jsme se dozvěděli s důrazem na rozvoj schopností souvisejících s věkem.

V lidském životě mezi desátým a dvacátým rokem se vystřídají, dle vývojové psychologie, dvě období: prepuberta - puberta a adolescence. Obě tato období mají svá vývojová specifika, ale obecně by se dala tato období charakterizovat jako přechod mezi dětstvím a dospělostí. Je to také období podřizování se normám chování, volby budoucího povolání, snahy najít si svou filozofii života. Co se týká vztahů, tak jsou tyto etapy známy tím, že člověk se chce stát nezávislým na rodičích, utváří první partnerské vztahy a přizpůsobuje se vrstevníkům.

Tím, kým v budoucnosti budeme, ovlivňuje spousta činitelů, ale nejvyšší vliv má biologický a sociální faktor. Dochází také k výrazným fyzickým a psychickým změnám ve vývoji. Pro toto období je také charakteristická individualita, nástup a rychlost dospívání (Čížková, 2001, s. 101).

4.5.1 Charakteristika puberty

Období prepuberty plynule přechází do období vlastní puberty jedince. Mluvíme tedy o věku mezi třináctým až šestnáctým rokem života člověka. Dochází k vyrovnávání rozdílů mezi fyzickým a psychickým vývojem, fyzický růst se zpomaluje a rozvíjí se hlavně psychické funkce. Puberta je období pohlavního dozrávání. Pokud je přístup rodičů vstřícný a akceptující, může proběhnout bez většího chaosu (Čížková, 2001, s. 105).

Fyzický vývoj mladého člověka v pubertě obsahuje děj, kdy tělo získává podobu tvaru dospělého těla, růst končetin se zpomaluje, mohutní svalstvo a rostou vnitřní orgány. Postupně se zase zlepšuje tělesná koordinace, pohyby dívek vypadají ladněji, a jsou schopny zvládnout i obtížnou koordinaci těla. Zlepšuje se fyzická výkonnost jak u chlapců, tak i u dívek. Chlapcům začíná mutovat hlas, což v praxi znamená, že klesá více jak o oktávu.

Kognitivní funkce v pubertě zaznamenávají významný rozvoj, zlepšuje se percepce, výrazně se rozvíjí logická paměť, která má výběrový charakter. Mládež v tomto období si začíná lépe pamatovat obsahy, které se řadí do logického celku, charakteristická je také výběrovost informací a obecně zájmů. Myšlení se stále zdokonaluje, velký rozvoj zaznamenává abstrakce, usuzování a dedukce. Mimořádný význam také nese fantazijní produkce, která je charakteristická svou nápaditostí a originalností. Není proto divu, že jedinec v období puberty má lepší kapacitu pro přijímání poznatků než v letech minulých. Myšlení se také vyznačuje radikalismem, kdy jedinec neuznává citové důvody lidského jednání, koná unáhleně a má sklony nekompromisně hodnotit situace. Pro osoby v pubertě je také typická názorová proměnlivost (Čížková, 2001, s. 107).

Období puberty patří mezi jedno z období, při kterém se odehrává mnoho změn v **oblasti citového vývoje**. U mladého člověka se uvolňuje emoční fixovanost na rodiče, dítě jim neprojevuje příliš velkou vřelost a náklonnost a jednání dospělých hodnotí více

racionálně než emocionálně. Tato situace je náročná pro obě strany, jak pro rodiče, tak i pro dítě. Dění ještě může zhoršit autoritářský přístup, neakceptování názorů potomka, časté trestání a znevažování jedincovy individuality nebo také nezájem o potřeby ze stran rodičů. Chlapec/dívka pak může mít značné výkyvy nálad a negativní až agresivní chování. Mladý člověk v pubertě však potřebuje blízkost jiného člověka. Proto vznikají pevnější kamarádské vztahy, dochází ke sblížení opačných pohlaví, první zamilování s velkou idealizací partnera. Tyto vztahy mají spíše erotický charakter ve formě snění a představ a sexuální styk není příliš aktuální. Avšak ke konci puberty postupně dochází ke sjednocení erotických představ a jedincovy sexuality. Stále se rozvíjí kritické myšlení, mladý člověk v období puberty kriticky porovnává sebe s ostatními. Objevují se pochyby o vlastních kvalitách a ztrácí se sebejistota. Na druhou stranu se rozvíjí cit pro morálku a estetično. Jedinec hledá smysl života, přejímá hodnoty a normy vlastní rodiny a celé společnosti. Mladý člověk v pubertě také vykazuje poměrně intenzivní touhu po poznání (Čížková, 2001, s. 108-109).

Snaha jedince po nezávislosti, tendence samostatně se rozhodnout a uplatnit vlastní názor mezi dospělými – i takto můžeme charakterizovat **sociální vývoj** v pubertě. Výše uvedené tendence často naráží na odpor dospělého okolí. Mladého člověka naplňuje touha po odlišnosti, názorové, ale také v oblékání, chování a jednání. Čím dál více se orientuje na sociální skupinu vrstevníků, přejímá společné vzory a hodnoty a zažívá podporu vlastních názorů. Mezi jednotlivými členy skupiny je poměrně častá také uniformita v oblékání, chování a názorech. Jedinec v pubertě si zkouší různé role v různých skupinách. Skupinový vliv je důležitý pro vyzrání osobnosti. Tento vliv posiluje sebepojetí a sebevědomí. Pokud je přimknutí k vrstevníkům absolutní, pravděpodobně se jedná o nezralého jedince, kde selhala nějakým způsobem výchova (Čížková, 2001, s. 109).

4.5.2 Charakteristika období adolescence

V předchozí podkapitole jsme se zaměřili na mladého člověka v období prepuberty a puberty. Nyní si ukážeme, jaké funkce se zdokonalují v adolescenci. Tato etapa proměny člověka nastupuje u děvčat asi v šestnácti letech, u chlapců o něco později, asi v sedmnácti letech. Na konci adolescence se dorovnávají jednotlivé přirozené rozdíly

mezi muži a ženami. Vývojová psychologie neudává pevné hranice mezi adolescencí a dospělostí. Hranici určují spíše kulturní a společenské zvyklosti (např. složení maturitní zkoušky, ekonomická nezávislost na rodičích, vlastní bydlení). K hlavním úkolům adolescentního vývoje řadíme tvorbu vlastní identity, přijetí normy společnosti a zafixování vlastních morálních principů. Jedinec se postupně stává nezávislým na rodičích a utváří vlastní partnerský vztah. Získávání nebo nezískávání zkušeností ve výše zmíněných oblastech ovlivňují interakce s prostředím. Díky všem doposud nabraným zkušenostem by se měl u jedince vytvořit pocit vlastní identity. Mladý člověk v tomto období stále experimentuje se sociálními rolemi, díky kterým si upevňuje úspěšné způsoby jednání. Reakce jedinců na situace nejsou stejné, záleží také na prostředí a vrozených vlastnostech. Vliv na vývoj adolescenta má stále rodina a škola. Morální normy jež jedinec přijímá za své (Čížková, 2001, s. 113).

V **poznávacích procesech** převládá kritický realismus – přezkoumávání poznatků, a rozvoj abstrakce a formálních operací, díky kterým jedinec získá nespočet nových schopností. Mladý člověk v období adolescence zpracuje faktické znalosti o světě, je s to systematizovat poznatky a určovat mezi nimi vztahy a souvislosti. Má ty nejlepší předpoklady zvládnout akademické dovednosti. Postupně získá také poměrně širokou základnu pojmových znalostí, mizí naivní romantismus a jedinec v období adolescence se přiklání k realitě. Při řešení problémů zkouší kombinace všech možných řešení. Avšak často ještě nepostihne všechny faktory skutečnosti. Typická je pro toto období také nekompromisnost a radikalismus a vehementní prosazování názorů. Mladí mají odvahu riskovat a mají méně zábran. Adolescent si postupně utřídí hodnotový systém, ale je poměrně citlivý k vnucování názorů autorit.

Sociální vývoj osobnosti zaznamenává velmi silný rozvoj jak po stránce kvalitativní tak i kvantitativní. Oproti dětství se v adolescenci mění sociální potřeby – rodiče ustupují do pozadí a jejich místo nahrazují partneři a kamarádi. Adolescent je schopný se relativně schopně pohybovat v různých sociálních skupinách a společenských situacích. Dospívající mohou navazovat kontakty s jinými dospělými, kteří je respektují, ale na přehnanou autoritu reagují odporem a staví se do opozice. Jako typické Čížková (2001, s. 114) uvádí velkou rozdílnost mezi generacemi a jejich názory. Jedním z palčivých

témat mezigeneračních sporů se stává také budoucnost dospívajícího jedince, kdy je na něj vyvíjen nátlak okolo volby povolání a popřípadě pokračování v rodinné tradici (řemeslo, služby). Stále silnější je jeví potřeba navazování erotických vztahů. Aby adolescent získal přijatelné sebevědomí, potřebuje být úspěšný, zažívat pochvalu od svého okolí a mít uspokojivý erotický vztah (Čížková, 2001, s. 114).

4.5.3 Klienti projektu

Pro lepší ilustraci práce v Projektu CooLoop uvedeme příklad kazuistiky vybraného klienta, mladého člověka, který do organizace pravidelně dochází minimálně po tři roky. Klient se doposud potýká s následky svědectví domácího násilí. Osobní údaje klienta byly pro účely práce pozměněny nebo zobecněny a reálie poskládány dohromady z různých příběhů různých klientů nebo vybrány z odborné literatury a internetových odkazů. V podstatě se jedná o ilustrační osobní příběhy.

K. 1: Filip (muž – 16 let – student)

Filip žije ve městě s matkou (41) a dvěma sourozenci v bytě v rodinném domě na kraji obytné zástavby. Otec (45) v současnosti bydlí v jejich domě, ale má vlastní byt. Ve stejném městě žije Filipova babička (64), nevlastní strýc (21) a další příbuzní. Matka pracuje v místní firmě na pozici dělnice, vydělává o trochu více, než je stanovená minimální mzda. Matka o víkendech pomáhá se zemědělskými pracemi na nedaleké usedlosti. Otec je dlouhodobě nezaměstnaný s občasnými krátkými brigádami, od ztráty zaměstnání je také alkoholik s agresivním chováním vůči okolí. Otec se před třemi a půl lety začal zapojovat do skupiny anonymních alkoholiků. Starší sestra (18) navštěvuje střední školu, letos by měla dokončit studium a chce si hledat práci. Mladší sestra (11) chodí do páté třídy na místní základní školu. Filip studuje první ročník střední školy v nedalekém městě. Obor má všeobecný, ale chtěl by se zaměřit na technické předměty.

Filip působí na okolí jako introvert, nerad se svěřuje. Mezi vrstevníky se v současnosti projevuje přiměřeně svému věku, ale jeví se jako docela trpělivý člověk. Téměř na sebe neupozorňuje. Zájmy má vyhraněné, zajímá se o svět informatiky a o své oblíbené hudební interprety. Na základní škole měl drobné kázeňské přestupky, většinou spojené s emocionální rozkolísaností, s rozbíjením věcí a občasným záškoláctvím.

Je spíše samotářský, ale má dva výraznější kamarády, se kterými rád tráví volný čas. Otec se na výchově Filipa moc nepodílel, do teď mu poskytuje volnost včetně pití alkoholu a kouření. Jakousi autoritou je matka, která se občas snaží podněcovat děti ke studiu a osobním zájmům, ale nemá schopnost řešit jejich školní výchovné problémy. Matka je velmi pracovně vytížená, snaží se vydělat peníze na obživu celé rodiny.

Od narození nejmladší dcery měli Filipovi rodiče mezi sebou neshody. Často se hádali, ale emoce drželi v mezích slovní hádky. Dvakrát byla sousedy přivolána policie. Ta však neshledala dostatek důkazů k zásahu a situaci vyřešili domluvou a předáním kontaktu na GAV. Celá situace vy eskalovala, když Filipův otec přišel o práci. Začal ve velkém pít alkohol a obviňoval všechny členy rodiny ze svého nezdaru. Nejprve začal rozbíjet společné věci, pak slovně útočil na ženu i děti. Otec poprvé fyzicky napadl Filipovu matku před čtyřmi lety, způsobil jí zlomeninu prstu a nějaké podlitiny. Žena vyhledala pomoc u příbuzných, kteří ji zavezli do nemocnice. V nemocnici ji ošetřili a žena začala intenzivně spolupracovat s místní krizovou pomocí pro oběti domácího násilí. Otec byl policií vykázán, matka si promyslela další kroky a výhled do budoucna. Rozvádět se nechtěla/nemohla. Situace byla vyřešena tak, že Filipův otec na nátlak jeho celé rodiny začal chodit na schůzky anonymních alkoholiků a snaží se nepít alkohol. Nyní žije v domě s rodinou, ale mají oddělené domácnosti včetně vchodu, společně platí nájem a energie. Filipův otec nemá klíče od patra, kde bydlí rodina, po předchozí domluvě ho děti navštěvují v jeho malé bytové jednotce.

Projekt CoolooP (a jeho předešlé generace) Filip navštěvuje čtyři roky, stejně dlouho jako jeho starší sestra. Sám aktivity nevyhledává, ale je-li mu přidělen úkol, většinou nezklame. Rád pracuje s digitální technikou. Pracovníci mu svěřují občasné focení různých akcí a natáčení na digitální kameru. U Filipa je potřeba jasně definovat úkol a podporovat jej v provedení úkolu. Filip občas vysvětluje méně zkušeným počítačovým uživatelům kroky, které je potřeba udělat pro vytvoření nějakého dokumentu.

Filip potřebuje pomoc se školou, hlavně s jazyky, v angličtině dělá tytéž chyby, a s humanitními předměty, které ho nebaví. Jeho matka občas zavítá do projektu, aby konzultovala výchovné problémy svých dětí a vliv otce na děti, když si neví rady. Pracovníci vedou Filipa k práci na měkkých dovednostech a zvládání stresových situací jinak než hněvem a agresivitou. V poslední době se Filip nešťastně zamiloval do kamarádky Andreiy. Odmítnutí těžce snášel a uzavřel se do sebe.

5 METODOLOGIE VÝZKUMU

V následující kapitole empirické části diplomové práce se blíže seznámíme s metodologií výzkumu. Druhá podkapitola se bude věnovat výběru a vymezení vhodné výzkumné strategie, operacionalizaci výzkumného problému včetně stanovení hlavní výzkumné otázky. Ve třetí podkapitole se zaměříme na výběr vzorku respondentů z řad pracovníků projektu CoolLoop. Obsáhle se také věnujeme popisu metod získávání dat a mapování samotné realizace sběru informací. A závěr kapitoly jsme věnovali roli výzkumníka a celému etickému kontextu výzkumu.

Výzkumným problémem, kterému se celá práce věnuje, je analýza přístupu pracovníků k dětem a mládeži ohrožené domácím násilím ve vybrané portugalské neziskové organizaci.

5.1 Cíle výzkumu a formulace výzkumných otázek

Hlavním výzkumným cílem jsme si stanovili *prozkoumání a zmapování přístupu pracovníků portugalského Projektu CoolLoop (E6G) k dětem a mládeži ohroženým domácím násilím.*

Pokusili jsme se analyzovat organizační strukturu Projektu CoolLoop, zmapovat vnitřní hodnoty pracovníků při práci s klientelou ohroženou domácím násilím, prozkoumat komunikaci mezi pracovníky a také jsme popsali spolupráci pracovníků s klientelou, která je nebo byla ohrožena domácím násilím.

V dostupné literatuře byl velmi dobře popsán fenomén domácí násilí a pomoc přímým obětem agresora. Zmapovali jsme, jak funguje systém pomoci obětem domácího násilí (DN) v Portugalsku. Také jsme se leccos dozvěděli o přístupu pracovníků pomáhajících profesí ke klientovi. V různých zdrojích jsme zjistili, co všechno dítě/dospívající prožívá, když je svědkem domácího násilí a jak jej tato skutečnost ovlivňuje. Ale literatury zmiňující se o průniku výše jmenovaných skupin, tedy přístup pracovníka pomáhající profese k dětem/dospívajícím ohroženým domácím násilím, bylo už méně. Nejlépe jsou v této kategorii zaznamenány okamžitá krizová intervence a psychoterapie u dětí jako obětí DN. Nás zajímalo, jak péče o takto znevýhodněné děti probíhá dál - krizová situace lehce opadne a vše se vrací do jistého normálu.

Jak jsme po prostudování dostupné literatury zjistili, existuje celá řada organizací a institucí v České i Portugalské republice, které se dětem/mládeži po prožití domácího násilí v roli svědka věnují. Tento jev potvrzuje i vlastní zkušenost ze studia, praxí a přátelských rozhovorů s odborníky z praxe. Pokládáme za nutnost ještě uvést, že organizace (včetně Projektu CoolLoop) z tvrzení primárně necílí pouze na děti s tímto znevýhodněním. Ale jak jsme v druhé kapitole uvedli, domácí násilí patří mezi nejrozšířenější formy násilí vůbec, tudíž není pochyb, že obětí (v širším smyslu slova) po světě chodí víc než dost. Většinou tyto organizace cílí na mnohem širší klientelu, např. na děti a mládež ohrožené sociálně-patologickými jevy a sociálním vyloučením.

Hlavní výzkumná otázka:

Jak přistupují pracovníci Projektu CoolLoop k dětem a mládeži ohroženým domácím násilím?

Otázku jsme definovali na základě výzkumného cíle praktické části práce. Chtěli jsme se zabývat analýzou přístupu pracovníků CoolLoop ke klientům, kteří jsou/byli ohroženi domácím násilím. Dle našeho názoru může být téma pro pracovníky CoolLoopu aktuální, důležité a přínosné. V Projektu CoolLoop, ani v jeho předešlých generacích, výzkum na téma podobného typu ještě neproběhl. Vysvětlením důležitých pojmů, kterých se může výzkum dotýkat, jsme se zabývali v teoretické části práce. Na základě hlavní výzkumné otázky jsme nakonec stanovili další otázky, jejichž zodpovězení vede k výsledné odpovědi na hlavní výzkumnou otázku. Tyto další otázky chápeme jako dílčí výzkumné otázky (DVO).

DVO č. 1:

Které hodnoty prožívají pracovníci Projektu CoolLoop při práci s klienty, kteří jsou/byli ohroženi domácím násilím?

Prostřednictvím uvedené otázky jsme se chtěli zaměřit na hodnotovou orientaci pracovníků, kteří jsou v každodenním kontaktu s klienty ohroženými domácím násilím. Hodnota je to, co jedinec považuje za žádoucí, vhodné a dobré – o co usiluje (Matoušek, 2016, s. 70). Hledali jsme také odpovědi na to, co je pro pracovníky důležité v kontextu jejich práce. Dále nás zajímalo, jakých hodnot chtějí v práci s klientelou dosáhnout.

DVO č. 2:

Jak komunikují pracovníci s klientelou projektu?

Druhá dílčí výzkumná otázka se zabývá fenoménem komunikace. Přesněji jsme se zaměřili na verbální i neverbální⁹ komunikaci pracovníků směrem ke klientům projektu. Pozornost jsme také zaostřili na využívání písemného a elektronického způsobu komunikace včetně používání dalších moderních komunikačních prostředků. Třetím jevem, který jsme sledovali, bylo předávání důležitých informací ohledně dění v Projektu CoolooP mezi pracovníky navzájem a mezi pracovníky a klienty. Na zřetel jsme vzali i vyjadřování se pracovníků o klientech.

DVO č. 3

Jakým způsobem probíhá spolupráce mezi klienty Projektu CoolooP, kteří jsou/byli ohroženi domácím násilím, a pracovníkem tohoto projektu?

Stanovením této dílčí výzkumné otázky jsme dostali více podkladů o spolupráci pracovníků a klientely. Snažili jsme se zmapovat průběh spolupráce - jak probíhá a čím se řídí. Zaměřili jsme se také na pravidla spolupráce pracovníků a klientů. Dotazovali jsme se i na problémy ve spolupráci, se kterými se pracovník setkává.

DVO č. 4:

Jaké postoje zauímají pracovníci Projektu CoolooP vůči klientům ohroženým domácím násilím?

Pomocí čtvrté dílčí otázky jsme chtěli zmapovat postoje pracovníků vůči klientům. Chtěli jsme zjistit, jestli postoje k jednotlivým klientům jsou ovlivněny osobní sympatií. Dále jsme se zaměřili na to, jaké principy spolupráce uplatňují pracovníci směrem ke klientům. Zajímalo nás také, jaká očekávání mají klienti od projektu, dle názorů pracovníků.

9

Neverbální (= neslovní) komunikace zahrnuje mimiku (výraz obličeje), gestiku (pohyby celého těla včetně postavení rukou), proxemiku (vzájemná vzdálenost komunikačních partnerů), haptiku (doteky), oční kontakt a posturiku (postoje celého těla).

5.2 Volba výzkumné strategie

Přístup pracovníků ke klientům považujeme za velmi individuální a rozsáhlé téma, které je závislé na pohledu respondentů. Vztahy mezi jednotlivými aktéry a prvky vnímáme jako různě hluboké proměnné, které by se daly těžko vyjádřit numerickým šetřením. Pokud se zaměříme na cíl práce a zobecníme ho, tak je cílem práce zjistit co největší počet informací o malém počtu jedinců a dále zanalyzovat vztahy mezi fenomény.

Cílem diplomové práce, z pohledu obecné platnosti, není vytvořit závěr, který je platný pro všechny pracovníky všech portugalských neziskových organizací. Cíl práce vidíme v tom, že se vnoříme do hloubky vztahů mezi konkrétními pracovníky v konkrétní portugalské organizaci a jejich klientů, prozkoumáme široce definovaný jev (přístup ke klientům) a přineseme o něm maximální množství informací (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 24).

Z výše uvedeného vyplývá, že nemůžeme zkoumat jen vybrané prvky, které byly vytrženy z kontextu. Výzkumníci se snažili udržet princip holismu, a to že celek není jen součtem prvků, ale díky seskládaným prvkům získává celek novou kvalitu (Miovský, 2006, s. 25 - 27).

Vzhledem k výše uvedenému a ke zkoumané problematice, se autoři diplomové práce rozhodli zvolit **kvalitativní výzkum**.

Pro tento typ výzkumu je typické, že se interakce výzkumníka s respondentem uskutečňuje v přirozeném prostředí. Chtěli jsme získat komplexní a detailní informace než statisticky reprezentativní výsledek. Pomocí kvalitativního výzkumu se lze přiblížit chápání a prožívání sociální reality lidí (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 18).

V kvalitativním výzkumu se jeví jako přípustné kombinovat metody zkoumání. Tato kombinace poskytuje obohacení výsledků a jejich doplnění o nové informace. *"Pod pojmem triangulace se rozumí kombinace různých metod, různých výzkumníků, různých zkoumaných skupin nebo osob, různých lokálních a časových okolností a teoretických perspektiv, jež se uplatňují při zkoumání určitého jevu* (Hendl, 2005, s. 149). Dle podstaty určených cílů výzkumné části jsme zkombinovali tři metody kvalitativního výzkumu: kvalitativní dotazování, pozorování a analýzu dokumentů.

Na základě prostudování literatury týkající se přístupů k provádění kvalitativního výzkumu, jsme si zvolili **případovou studii**. Ta se zaměřuje na popis a rozbor jednoho nebo několika málo případů. Základní výzkumná otázka zkoumá charakteristiky daného případu nebo skupiny případů (Hendl, 2005, s. 103).

Tentýž autor (2005, s. 103) uvádí, že případová studie popisuje velké množství dat získaných od nízkého počtu jedinců. Což bylo jedno z hledisek, které nás přesvědčilo o zvolení dobré výzkumné strategie. „*V případové studii jde o zachycení složitosti případu, o popis vztahů v jejich celistvosti*“ (Hendl, 2005, s. 103).

Výše uvedený popis případové studie ukazuje, že předmětem zkoumání může být široké spektrum jevů, osob, institucí a vztahů. Pro lepší rozlišení našeho postupu uvedeme typy případových studií. Dělení naznačíme jen heslovitě, podrobněji popíšeme ty hodnoty, které se týkají našeho bádání.

- Osobní případová studie (podrobný výzkum určitého aspektu u jedné osoby);
- studie komunity (analyzují se vzorce hlavních aspektů života komunit);
- *studium sociálních skupin* - zkoumání jak malých přímo komunikujících skupin (rodina), tak větších difuzních skupin (zaměstnanecká skupina). Tyto studie popisují a analyzují vztahy a aktivity ve skupině. Cílům této diplomové práce studium sociálních skupin odpovídá asi nejvíce.
- studium organizací a institucí (bádání na půdě firmy, školy, odborové organizace – analýza implementace programů a intervencí ...);
- zkoumání událostí, rolí a vztahů (Hendl, s. 104 - 105).

„Případové studie jsou nejvýhodnější strategií, když nás zajímají otázky „proč“ a „jak“, přičemž nemáme vliv na průběh události a zaměřujeme se na přítomný jev v rámci jeho reálných kontextů (Hendl, 2005, s. 109). Uvedený úryvek nás ujistil, že případová studie je vhodnou strategií pro náš výzkum, protože kritéria splňujeme do nejmenšího detailu. Nejen, že naše hlavní výzkumná otázka začíná „jak“, ale také jsme během výzkumu v organizaci CooLoop neměli vliv na běh událostí.

5.3 Charakteristika zkoumaného souboru

Pro výběr souboru respondentů z řad pracovníků jsme si, na základě charakteru výzkumné problematiky a charakteru zvoleného způsobu výzkumu, stanovili tři základní kritéria, která musí respondenti splňovat.

Prvním kritériem byl minimální počet měsíců, po který v CoolooP působili. Hledali jsme jedince, kteří byli zaměstnání organizací Madrugada nebo byli její dlouhodobí dobrovolníci a minimálně 6 měsíců se podíleli na provozu Projektu CoolooP. Tato doba byla vybrána záměrně, protože tři měsíce se uvádí jako adaptační doba a hodnoty získané šetřením v této době by mohly být zkresleny. Usoudili jsme, že pro účely analýzy přístupu pracovníků by bylo vhodné, aby respondenti měli za sebou tři měsíce samostatné práce s klientelou.

Dalším kritériem pro výběr respondentů byl určitý počet dní za týden, ve kterém respondenti pravidelně působili v Projektu CoolooP. Počet těchto dní byl stanoven na dva dny v týdnu. Pro upřesnění jsme si stanovili i počet pěti hodin, které jedinec musí v projektu za týden strávit. Adaptací těchto podmínek pro výběr respondentů jsme se dostali k pracovníkům a dlouhodobým dobrovolníkům projektu.

Třetím kritériem pro výběr respondentů byl kontakt s klientelou. Tuto podmínku jsme dále rozvinuli a hledali jsme respondenty, kteří jsou v přímém kontaktu s klientelou projektu.

Na základě kritérií bylo postupnou selekcí vybráno pět respondentů. Vybrané jedince jsme oslovili s žádostí o rozhovor k této diplomové práci, všechny odpovědi přišly kladné. Všichni zúčastnění projevili zájem o výsledek výzkumu.

Respondentům byla slíbena anonymita. Pro účely práce budou vybraní jedinci (zaměstnanci a dobrovolníci neziskové organizace Amoras) uváděni pod pojmem pracovníci.

Respondenty z řad pracovníků v Projektu Cooloop jsou:

R. 1: BERNADETE (žena – 29 let – v projektu pracuje 4 roky – sociální pracovník a psycholog)

Bernadete pracuje jako odborný zaměstnanec Projektu Cooloop na pozici psycholog/sociální pracovník. Náplní práce Bernadete jsou administrativní úkony související s provozem organizace, dále se věnuje školním výsledkům klientů a pomáhá při neporozumění učiva. Má na starosti také práci s rodinami dětí, které jsou v péči CPCJ a organizuje komunitní setkávání rodin. Dále doprovází klienty, pokud se jde někam na exkurzi nebo pozorování. Jak respondentka uvedla, stará se o podklady k PR projektu – točí videa a fotí tematické fotky. Dlouhodobě spolupracuje v sekci PR i s neziskovou organizací Amoras. V pracovní době provádí sociální intervence a je hlavním sociálním pracovníkem projektu.

Bernadete v Cooloop působí od projektu páté generace, nejprve byla na pozici stážisty, dále externě lektorovala IT lekce a nakonec se stala hlavním sociálním pracovníkem. Její pracovní doba je dlouhá 8 hodin, což dohromady činí 40 hodin za týden.

Bernadete je vzdělaná, absolvovala obory psychologie a filmová věda. Jak sama uvedla, největším koníčkem jsou pro ni filmy. Ráda je sleduje a ráda také krátké filmy vytváří. Ve volném čase se věnuje zvířatům v nouzi, je dlouholetým dobrovolníkem v útulku pro opuštěná zvířata. O víkendech ráda jezdí na výlety po kulturních i přírodních památkách.

R. 2: CÉDRIC (muž – 19 let – v projektu pracuje 1 rok – peer konzultant)

Cédric je nejmladším členem týmu, avšak s projekty tohoto typu má zkušenosti již od roku 2010. Cédric pracuje na pozici komunitního pracovníka – peer konzultanta. Peer konzultant je funkce pro mladé lidi ve věku 16 – 24 let, kteří mají dobré sociální a komunikační dovednosti a jsou schopni pozitivního vedení svých vrstevníků. Další podmínkou je poměrně dobrá znalost místního okolí, institucí a zejména dalších mladých lidí. Podmínkou přijetí uchazeče na tuto pozici je, aby chodil pravidelně do školy (navštěvoval poslední ročník základní školy nebo jakýkoliv ročník na střední škole). Po peer konzultantech se požaduje, aby měli určité zkušenosti s prací s lidmi, byli tvořiví, dynamičtí a emocionálně stabilní (Matos, 2011, s. 9).

Cédric byl několik let klientem čtvrté a páté generace projektů v Madrugadě, později předsedou Assembleia de Jovens (Shromáždění mládeže, což je jeden z demokratických orgánů organizace). Byl také okrskový reprezentant na celostátním Shromáždění mládeže pro Programa Escolhas. Cédrik během týdne odpracuje 25 hodin.

Do náplně práce peer konzultanta řadíme lepší identifikaci potřeb místní mládeže, identifikace potenciálu území, aktivní vyhledávání a zlepšování vlastních kapacit, měl by být také pozitivním příkladem pro klienty, což vede k účinnějším opatřením proti sociálně patologickým jevům (Matos, 2011, s. 10 - 11). Prakticky to znamená, že by měl mít ze všech pracovníků nejbližší ke klientům (věkově, vzděláním, vlastními zkušenostmi atd.), měl by být pro ně jakousi autoritou. Měl by být jeden z prvních, na koho se klienti obrátí s problémem.

Cédrik je sportovní typ, rád hraje fotbal, basketbal a stolní tenis, za hezkého počasí pořádá turnaje v různých sportovních disciplínách. Ve volném čase se věnuje také street parkouru, což většina klientů sleduje s obdivem. Dále se věnuje také videohrám a rád se dívá na filmy, což implementuje i do aktivit, za které zodpovídá. V sobotu má celý den na starosti provoz projektu. Chodí na místní střední školu do druhého ročníku.

R. 3: JOANA (žena – 31 let – v projektu pracuje 1 rok – sociální pracovnice, lektorka IT)

Joana je služebně nejmladší členkou týmu. Pracuje jako lektorka informačních technologií a sociální pracovník. Má na starosti přípravu a výuku jednotlivých lekcí informatiky pro začátečníky a mírně pokročilé. Tyto lekce jsou nabízeny dopoledne pro dospělé, odpoledne pro děti a mládež z projektu.

Joana se stará také o vybavení Projektu CooLoop nejen po stránce technické, ale také materiální, komunikuje s městskými úřady, pokud jsou nějaké provozní obtíže. Často doprovází klienty na jednorázové akce (např. exkurze do místních podniků) nebo provádí terénní sociální práci, pokud klient potřebuje pomoc s vyřizováním vlastních záležitostí. Dále Joana koordinuje a dohlíží na stav projektu obnovy čtvrtí. Každý týden se schází skupina občanů vybraných lokalit Madrugady a snaží se společnými silami o to, aby se tato místa stala lepšími pro život. Prakticky jde např. o kosení trávy, komunikaci s městem o odstranění černé skládky, hrabání listí, oznamování poruch nebo nedokonalostí technickému oddělení správy majetku města.

V Cooloop pracuje 35 hodin/týden po celý rok.

Joana je vzdělaná v oboru sociální práce – dosáhla vysokoškolského magisterského titulu a má několik licencí pro lektorování hodin IT. Respondentka uvedla, že velmi ráda hraje deskové a společenské hry. Do Projektu Cooloop pravidelně přináší časopisy o hrách a někdy i hry z vlastní sbírky. Uvádí, že se vždy snaží někoho nadchnout do hraní a také se snaží propojovat dovednosti a vědomosti získané z her s těmi reálnými. Její oblíbenou hrou jsou Monopoly. Vedle her se Joana věnuje výrobě dámských doplňků, hlavně náramků. Dvakrát vedla tematický workshop, který se setkal s velkým úspěchem.

R. 4: RAQUEL (žena – 38 let – v projektu 3 roky – koordinátorka, sociální pracovnice)

Raquel pracuje jako koordinátorka projektu a sociální pracovnice. Tudíž by se její pracovní náplň dala rozdělit do dvou kategorií – management projektu a přímá sociální práce. V první kategorii má Raquel na starosti dlouhodobé plánování, oslovování dalších institucí ke spolupráci, vyplňování zprávy pro donátory a dlouhodobé partnery a administrativně všechno obstarává. V provozní době komunikuje s klienty a jejich rodinami, dělá sociální intervence a hlídá docházku dětí, což je náplní práce kategorie druhé.

Raquel má zkušenosti s projektem páté generace. V Projektu Cooloop pracuje 40 hodin/týden po celý rok.

Raquel je vzdělaná, má vysokoškolský titul z humanitních věd. Respondentka uvádí, že se ráda věnuje focení, zejména přírody a v projektu Cooloop několikrát pořádala workshopy na dětem vybrané téma. Podrobněji se zajímá o místní faunu a flóru a ve volném čase se stará o její ochranu. Dlouhodobě spolupracuje i s organizací, která se stará o zalesnění vyhořelé oblasti v okolí Madrugady a na několik výsadeb malých dubů vzala s sebou i klienty projektu.

R. 5: VALENTINA (žena – 25 let – v projektu působí 8 měsíců – dobrovolnice z jižní Evropy)

Valentina je téměř pětadvacetiletá žena, absolventka vysoké školy, z jižní Evropy. Do Portugalska přijela přes program Erasmus+, přesněji přes Evropskou dobrovolnou službu. V Projektu CoolLoop působí 8 měsíců. Svou pozici popsala jako animátorskou, má na starosti volnočasové aktivity klientů. Každodenně si s klienty povídá a pomáhá jim s domácími úkoly, doprovází je na nedaleké hřiště, kde hrají fotbal, basketbal a další sporty. Vždy se snaží mít v zásobě nápad na nějakou aktivitu – pro případný zájem ze strany dětí a mládeže. Má na starosti tvořivé a herní programy.

Projekt si vybrala, protože si chtěla vyzkoušet nabyté znalosti z univerzity v praxi. Evropskou dobrovolnou službu má naplánovanou na 10 měsíců, ale uvažuje o prodloužení na celý rok. Pracuje jen v přímé práci s klienty, tedy 25 hodin za týden. Zbytek času pracovního týdne (15 hodin) věnuje dalším projektům organizace Amoras.

Všichni výše uvedení respondenti jsou buď zaměstnanci neziskové organizace Amoras, nebo její dobrovolníci.

Při plánování programu všech tří let šesté generace Projektu CoolLoop, pracovníci předpokládali, že v roce 2016 bude mít projekt celkem 60 přímých klientů a 115 nepřímých klientů (kdo je považován za přímého a nepřímého klienta je více popsáno v podkapitole 4.4).

Reálně organizaci navštěvovalo v roce 2016 (tj. od 3. 1. 2016 do 31. 12. 2016) o pět přímých klientů méně, než bylo naplánováno a o 24 nepřímých klientů méně.

Projekt CoolLoop je v provozu každý pracovní den odpoledne od 14 do 20 hodin a v sobotu od 14 do 18 hodin. Celkem se v něm vystřídalo 146 klientů ve věku od 6 do 24 let.

2016	Věková skupina				Celkem	Z toho Romů
	6 – 10	11 – 13	14 – 18	19 – 24		
Přímá klientela (v osobách)	5	12	28	10	55	19
Nepřímá klientela (v os.)	8	48	27	8	91	34
Celkem	13	60	55	18	146	53

Tabulka č. 21: Počet přímých a nepřímých klientů ve věku 6 - 24 let za rok 2016 v Projektu CoolLoop

Zdroj: Relatório de Avaliação - "CoolLoop – E6G" 2016 (Hodnotící zpráva – Projekt CoolLoop – E6G za rok 2016)

2016	Věková skupina				Celkem	Počet klientů v projektu
	6 – 10	11 – 13	14 – 18	19 – 24		
Přímá klientela (v osobách)	1	2	3	2	8	55
Nepřímá klientela (v osobách)	0	2	3	1	6	91
Celkem	1	4	6	3	14	146

Tabulka č. 22: Počet klientů ohrožených domácím násilím, kteří navštívávali Projekt CoolLoop v roce 2016

Zdroj: Klientská databáze Projektu CoolLoop - E5G pro rok 2016, vlastní analýza

5.4 Metody získání dat

Pro získávání dat jsme se rozhodli použít tři metody kvalitativního výzkumu, o kterých se zmiňuje i odborná literatura v rámci designu případové studie. Pro zjištění informací, co si dotazovaní lidé myslí, jak vnímají a hodnotí dané situace, jsme použili kvalitativní dotazování. Pro zmapování, co se v situaci skutečně odehrává, jsme vybrali metodu pozorování. A pro doplnění informací z pozorování a dotazování jsme zvolili analýzu dokumentů (Hendl, 2005, s. 161).

Kvalitativní dotazování

Jako metodu kvalitativního dotazování jsme zvolili **strukturované interview s otevřenými otázkami**. Tato metoda se „*vyznačuje definovaným účelem, určitou osnovou a pružností celého procesu získávání informací*“ (Hendl, 2005, s. 173). Předem jsme si domluvili možnou délku rozhovoru. Nezapomněli jsme na informovaný souhlas respondenta s nahráváním rozhovoru, analýzou získaných dat a s využitím dat pro účely práce. Obecně se považuje za přínosné, když se tazatel na začátku rozhovoru snaží odbourat psychickou bariéru respondenta. Jedna z možností získání jedince na stranu badatele je začít s otázkami o současnosti. Konec rozhovoru může přinést ještě užitečné informace pro zkoumání, a tudíž jsme se snažili nepodceňovat důležitost správného ukončení rozhovoru. „*Otázky v kvalitativním interview by měly být skutečně otevřené, neutrální, citlivé a jasné*“ (Hendl, 2005, s. 169). Když zjednodušíme princip dotazování strukturovaného interview s otevřenými otázkami, tak tazatel položí předem připravenou otázku, která je zacílená k hlavní výzkumné otázce, a na základě získané odpovědi se doptává na další podrobnosti (provádí tzv. sondáž).

Jako největší výhodu metody strukturovaného dotazování s otevřenými otázkami vidíme jeho rámec, který badateli zkoumaný problém ohraničuje. Na jednu stranu vzniká prostor pro navázání osobního kontaktu badatele s respondentem, prostor pro lepší podmínky k proniknutí do hlubších postojů a motivů dotazovaného jedince. Na druhé straně má tazatel možnost korigovat směr ubírání tématu. Data získaná z takového interview se strukturně neliší, a tudíž se pozdější analýza zaměřuje na lokalizované dílčí výsledky a není v tomto případě tak náročná, což řadíme k přínosům této metody. Další nespornou výhodou je fakt, že strukturováním otevřených otázek je minimalizován efekt vlivu tazatele na kvalitu výzkumu. A v porovnání s dalšími metodami kvalitativního dotazování šetří tato metoda čas, jak respondentův, tak výzkumníkův. Handicapem takového dotazování je však omezení v hledání individuálních rozdílů a v okolnostech. Strukturovanému interview s otevřenými otázkami chybí určitá pružnost a ohebnost, a autor má menší prostor pro reakci na vzniklou situaci (Hendl, 2005, s. 173 - 174).

Pozorování

Jako druhou kvalitativní metodu bádání jsme si zvolili pozorování. To představuje snahu zjistit, co se skutečně děje. „*Přitom nejde jenom o vizuální, ale často i o sluchové, čichové a pocitové vjemy. Pozorování nám také pomáhá doplnit naši zprávu o popis prostředí*“ (Hendl, 2005, s. 191).

Výzkumné pozorování lze klasifikovat dle několika parametrů na: skryté – otevřené, zúčastněné – nezúčastněné, strukturované – nestrukturované, Z hlediska účasti na celkovém dění, se výzkumníci dělí na úplného účastníka (rovnoprávný člen skupiny), na **účastníka jako pozorovatele** (rovnoprávný člen skupiny s jiným cílem), pozorovatele jako účastníka a na úplného pozorovatele. Přístup k provádění pozorování v roli - účastník jako pozorovatel - se nám zdál jako nejadekvátnejší metoda sběru dat vzhledem ke stanoveným cílům. Výzkumník v takové roli se stává rovnoprávným členem skupiny, ale převládá skupinové vědomí jeho totožnosti (Hendl, 2005, s. 191). Jedinec zastává dvě úlohy: účastníka interakcí s omezenou aktivitou (spíše pozoruje) a badatele-pozorovatele. Správný výběr sběrné metody podpořilo i konstatování, že nejčastější role v kvalitativním výzkumu je právě role účastník jako pozorovatel, a že zúčastněné pozorování používá mimo jiné i případová studie.

„*Zúčastněným pozorováním je možné popsat, co se děje, kdo nebo co se účastní dění, kdy a kde se věci dějí, jak se objevují a proč*“ (Hendl, 2005, s. 193).

Analýza dokumentů

Abychom mohli analyzovat dokumenty, museli jsme si prvně vymezit, co to dokument je. „*Za dokumenty se považují taková data, která vznikla v minulosti, byla pořízena někým jiným než výzkumníkem a pro jiný účel, než jaký má aktuální výzkum*“ (Hendl, 2005, s. 204). Z této definice vyplývá, že za dokument se dá považovat vše, co je sepsané nebo jinak zaznamenané. Právě v dokumentech se projevují osobní nebo skupinové vědomé nebo nevědomé postoje, hodnoty a ideje. Analýzu dokumentů jsme využili k doplnění a částečnému ověření získaných poznatků (Hendl, s. 132).

Analyzovány byly osobní dokumenty klientů a úřední dokumenty organizace. Využili jsme to, co bylo napsáno, vyfotografováno – zprávy pro Amoras, vyplněné formuláře, interní pravidla, zprávy pro sponzory, zakládající dokumentaci Projektu Cooloop a informace ze sociálních sítí (Hendl 204).

5.5 Operacionalizace 10 dílčích výzkumných otázek

DVO č. 1: Které hodnoty prožívají pracovníci Projektu Cooloop při práci s klienty, kteří jsou/byli ohroženi domácím násilím?	
Oblasti zkoumání: <ul style="list-style-type: none"> • hodnotová orientace pracovníků • hodnota v kontextu práce • dosáhnutá hodnota klientelou 	Použitá metoda zkoumání: <ul style="list-style-type: none"> • strukturované interview s otevřenými otázkami • analýza dokumentů • zúčastněné pozorování
DVO č. 2: Jak komunikují pracovníci s klientelou projektu?	
Oblasti zkoumání: <ul style="list-style-type: none"> • verbální a neverbální komunikace • písemná, elektronická a jiná moderní komunikace • předávání informací o dění v projektu • vyjadřování pracovníků o klientech 	Použitá metoda zkoumání: <ul style="list-style-type: none"> • strukturované interview s otevřenými otázkami • analýza dokumentů • zúčastněné pozorování
DVO č. 3: Jakým způsobem probíhá spolupráce mezi klienty Projektu Cooloop, kteří jsou/byli ohroženi domácím násilím, a pracovníkem tohoto projektu?	
Oblasti zkoumání: <ul style="list-style-type: none"> • průběh spolupráce • pravidla spolupráce • problémy ve spolupráci 	Použitá metoda zkoumání: <ul style="list-style-type: none"> • strukturované interview s otevřenými otázkami • analýza dokumentů • zúčastněné pozorování
DVO č. 4: Jaké postoje zauímají pracovníci Projektu Cooloop vůči klientům ohroženým domácím násilím?	
Oblasti zkoumání: <ul style="list-style-type: none"> • klientská očekávání • vliv sympatie ke klientům • principy spolupráce 	Použitá metoda zkoumání: <ul style="list-style-type: none"> • strukturované interview s otevřenými otázkami • analýza dokumentů • zúčastněné pozorování

Tabulka č. 23: Operacionalizace dílčích výzkumných otázek

zdroj: vlastní analýza

10 Operacionalizace je postup, kdy složité koncepty přetváříme na měřitelné znaky (Operacionalizace, Vyzkumy.knihovna.cz, 2012, cit. 28. 3. 2017)

5.6 Realizace sběru dat a způsob jejich hodnocení

Na základě odevzdání podkladu pro psaní diplomové práce jsme si stanovili, že tématem výzkumu bude analýza přístupu pracovníků vybrané portugalské organizace (CooLoop) ke klientele, která je/byla ohrožena domácím násilím. Ještě před samotnou realizací sběru dat jsme potřebovali vytyčit plán kvalitativního bádání. V něm jsme se zaměřili na to, jaká data potřebujeme získat, v jakém časovém horizontu, a museli jsme si rozmyslet, kdy považujeme za nutný osobní kontakt s respondenty a kdy se informace dají předávat přes komunikaci na dálku. Do projektu CooLoop jsme odjeli na tříměsíční vysokoškolskou stáž, kde jsme se blíže seznámili s prostředím, s pracovníky, s klientelou a celkovým chodem organizace. Na místě jsme kontaktovali potenciální respondenty výzkumu a provedli s jejich souhlasem zúčastněné pozorování. Po návratu do Česka jsme postupně promýšleli rozvržení práce, pátrali jsme po zdrojích pro teoretickou část a uvažovali o vhodnosti zapojení různých kapitol. Krok za krokem jsme rozpracovávali podklady pro výzkumnou polovinu práce. Od prosince 2016 jsme pomalu začali práci kompletovat. Získaná data jsme vyhodnocovali pomalu, necelé tři měsíce. Snažili jsme se vykreslit a pochopit komplexnost přístupů pracovníků. Na základě domluvy s Projektem CooLoop je výstupem této diplomové práce doporučení pro praxi.

5.6.1 Realizace sběru dat

Interview

Rozhovory s pracovníky Projektu CooLoop byly realizovány v lednu, únoru a na počátku března, vždy s přihlédnutím na časové možnosti jednotlivých respondentů. V průběhu zahraniční stáže jsme oslovili potenciální respondenty, zda by byli ochotni se podílet na výzkumu. Na počátku roku jsme je ještě jednou kontaktovali, zda s účastí nadále počítají. Pro badatelský rozhovor byla, na základě kritérií, vybrána pětice respondentů z řad pracovníků a dobrovolníků projektu. Všichni s realizací interview souhlasili. Kvůli životu v různých evropských zemích byly rozhovory pořízeny skrze počítačový program Skype. Všechna vyprávění se odehrála v soukromí, v místnostech bez posluchačů. Účastníci výzkumu si mohli stanovit datum a čas rozpravy a také bylo na nich, jaké prostředí si vyberou. Jazykem rozhovoru jsme zvolili angličtinu, kterou mají všichni respondenti na slušné úrovni. V situacích, kdy se dotazovanému nedostávalo

adekvátních jazykových prostředků, popsal jev v portugalštině.

Před začátkem samotného výzkumu byl každý jedinec srozuměn s cílem a povahou výzkumu. Respondenti byli ujištěni o anonymitě a využití dat pouze pro účely diplomové práce. S jejich souhlasem byly jednotlivé strukturované interview s otevřenými otázkami zaznamenány na diktafon a posléze rozhovory přepsány. Osobní údaje jsme zobecnili, jména a názvy nahradili pseudonymy. Jednotlivé rozpravy trvaly od 28 minut do necelé hodiny. V úvodní části jsme se zaměřili na informace ohledně respondentů v kontextu práce v Projektu Cooloop - jaká je jejich náplň práce, jaké aktivity dělají, za co mají zodpovědnost, jaký je vlastní přínos do organizace apod. Druhá část - tělo výzkumné problematiky - prozkoumávala jevy a postoje na základě dílčích výzkumných otázek. Uzavírací otázky vyplňovaly třetí oddíl rozhovoru. Při nejasnostech nebo při krátkých odpovědích jsme kladli upřesňující otázky.

Zúčastněné pozorování

Při realizaci sběru dat metodou zúčastněného pozorování jsme se drželi doporučených postupů autorů Švaříčka a Šedové (2007). Celý počin trval tři týdny, vždy pár hodin za den, v rámci vysokoškolské praxe. Před bádáním jsme si zmapovali zkoumané prostředí a blíže stanovili, co chceme pozorovat - interakce mezi klientem a pracovníkem Projektu Cooloop a interakce mezi pracovníky v kontextu jejich práce. Pozorování byl první badatelský způsob, kterým jsme získali potřebné podklady pro tuto diplomovou práci. Oproti výzkumnému rozhovoru, poskytlo pozorování detailní popis, jak situace vypadala, a kontext, ve kterém se jevy odehrávaly. Pomohla nám zachytit rutinní situace, o kterých se respondenti nezmínili. Zvolili jsme tedy přímé pozorování, kdy jsme se účastnili pozorovaného jevu, s nestrukturovaným zaměřením. Do terénu jsme vstupovali v roli stážisty/praktikanta pozorovatele.

Nejprve jsme, na základě rady Švaříčka a Šedové (2007), provedli orientačně popisné sledování. Zaměřili jsme se na popis prostředí a kvantifikovatelné hodnoty: jako kolik lidí do organizace zavítá, jak dlouho zůstávají, jaké jsou možnosti neřízených aktivit a kolik času jednotliví pracovníci jednotlivým klientům věnují. Pomalu jsme přecházeli k druhému kroku a tím je postupné zaměřením na sledované jevy. Začali jsme si všimnout formálních i neformálních rolí pracovníků, obecně sociálních stránek prostředí a jednání

aktérů (sociální klima, jaké utváří klientela skupiny, jaký směr komunikace převládá a jak se projevují klienti v interakcích s pracovníky a naopak).

Pozorování jsme pečlivě zaznamenávali do terénních poznámek, které sloužily pro uchování důležitých informací pro následnou tvorbu analýzy. Snažili jsme se pozorování plánovat tak, aby nám zbýval ještě prostor na doplnění vzniknuvších poznámek. Postupně jsme zachytili pozorované interakce, biografické údaje o respondentech a náhlé nápady.

Analýza dokumentů

Analýza osobní dokumentace proběhla z části v průběhu odborné praxe přímo v prostorách Projektu Cooloop a z části v domácím prostředí autorů práce. Analyzovány byly osobní dokumenty klientů a úřední dokumenty organizace vždy v kontextu stanovených dílčích otázek. Využili jsme to, co bylo napsáno, vyfotografováno – zprávy pro Amoras, vyplněné formuláře, interní pravidla, zprávy pro sponzory, zakládající dokumentaci Projektu Cooloop a informace ze sociálních sítí. Autoři diplomové práce pročítali všechny výše jmenované zdroje dat a snažili se data zachytit do záznamových archů. S archy posléze bylo nakládáno podobně jako s archy s poznámkami z pozorování nebo s texty přepsaných rozhovorů. Čili zakódovány, kategorizovány a interpretovány.

5.6.2 Způsob analýzy dat

V samém úvodu popisu analyzování dat bychom rádi osvětlili tento pojem. Stejně jako autoři Švaříček a Šedová (2007, s. 244) vnímáme analýzu jako "stříhání a lepení" - „*tedy rozbíjení dat do fragmentů, jejich přeskupování, hledáním struktur a spojení*“. Případová studie, na rozdíl např. od zakotvené teorie, nemá vlastní způsob analyzování dat. Od ostatních kvalitativních designů se liší specifickým znakem a to je pohled na případ jako na integrovaný systém (Švaříček, Šedová, 2007, s. 109).

Rozhovory s respondenty byly ze zvukové podoby přepsány a přeloženy. Byly také dále upravovány – osobní data byla zobecněna, místa a názvy přejmenována a byla změněna jména respondentů. Terénní poznámky byly očíslovány, znovu podrobně prohlédnuty a reálná jména nahrazena pseudonymy. Záznamové archy s analýzou dokumentů jsme taktéž číslovali a osobní údaje zobecnili.

Pro analýzu získaných dat byla zvolena metoda **otevřeného kódování**. Otevřené kódování je postup, při kterém se text rozbíjí na významové jednotky. V případě výzkumu k této diplomové práci se jednotkou nesoucí význam stala slova, věty a odstavce. Jednotlivým významovým jednotkám se přidělují jména a s nově označenými fragmenty se dále pracuje. Nejprve bylo ale nutné si znovu projít fragment a sjednotit synonyma. Pojmenované jednotky se nazývají kódy. Velké množství kódů se dále na základě určitých souvislostí skládají do kategorií. To je proces tzv. **kategorizace** (Švaříček, Šedová, 2007, s. 211 - 212, 221).

Za pomoci deskriptivního přístupu ke kvalitativním datům jsme získané kategorie dále analyzovali. Deskriptivní přístup chápeme jako první stupeň k získání interpretativního popisu. Miovský (2006, s. 220) se zmiňuje, že *“procesy utřídění, klasifikace a deskripce dat jsou samy o sobě analytickým postupem a hlubší analýza kvalitativních dat jdoucí za tyto fáze je příliš spekulativní.”* Na základě tohoto výroku jsme se rozhodli pro využití metody **utváření trsů**. Kategorie, získané za pomoci kódování, byly seskládány do širších celků na základě jejich překrývání a podobnosti. Nejčastějším kritériem seskládání byl tématický překryv. *“Základní princip metody vytváření trsů je postaven na srovnávání a agregaci dat, má dimenzi určité hierarchizace, neboť v ní prostřednictvím kategorizace zvolených základních jednotek vytváříme jednotky obecnější”* (Čermák, Špateníková in Miovský, 2006, s. 221). Tento postup nám přišel jako nejefektivnější nadstavba nad otevřené kódování a následnou kategorizaci.

Z analýzy dat získaných za pomoci výše popsaných metod vzniklo sedm trsů. Avšak na základě určeného cíle práce, bude v kapitole Deskripce a interpretace dat (kapitola 6) podrobněji popsána pětice trsů – vyznačena tučně. Dva zbývající trsy shrneme v úvodu podkapitoly, protože se týkají činnosti pracovníků, ale míjejí záměr šetření diplomové práce.

Vniklými trsy jsou:

- **výchovné působení pracovníků;**
- **snaha o přívětivý výhled klientů do budoucna;**
- **záměrné sdílení času v životě;**
- **demokratické principy práce s klienty;**
- **komunikace směrem ke klientům;**
- potřeba širšího zapojení komunity;
- pracovní podmínky a spolupráce s Programa Escolhas.

5.7 Role výzkumníka

Na základě volby kvalitativní výzkumné strategie a vybraných metod sbírání dat bylo jasné, že výzkum bude realizován v co nejvíce autentickém prostředí pro respondenty. Tímto prostředím se staly prostory Projektu CoolooP a bezpečná místa jednotlivých participantů. Autoři Švaříček a Šed'ová (2007, s. 76) shledávají kvalitativní výzkumnou strategii z hlediska prostředí za naturalistický přístup.

Důležitým faktorem pro výzkumníky této práce byla míra otevřenosti a důvěry ze strany respondentů. Proto jsme se snažili pohybovat v poli výzkumu co nejpřívětivěji a autenticky reagovat na základě vniklých situací.

Existují čtyři typické role výzkumníka ve vztahu výzkumu k prostředí realizace (k tzv. terénu): cizinec, návštěvník, zasvěcený a domorodec. Z hlediska otevřenosti respondentů se řadí role cizince k poměrně riskantním. Cizinec se jeví jako člověk, který jednorázově přichází a odchází. O krok blíže k participantům je role návštěvníka, kterého respondenti znají jménem a vědí ledasco o jeho práci. Výzkumník - návštěvník opakovaně přichází za účelem výzkumu. O další krok blíže k respondentům považujeme roli zasvěceného badatele. Tento badatel se se svými respondenty setkává i mimo rámec výzkumu. Poslední dvě uvedené role výzkumníka řadíme k těm nejméně riskantním rolím díky sdílnosti výzkumného vzorku zkoumaných osob. S poslední rolí – domorodcem – je svázáno nebezpečí nedostatečného odstupu od zkoumané skupiny. Výzkumník – domorodec je člověk, který bádá ve skupině, jejíž je členem (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 76). Snažili jsme se, abychom v Projektu CoolooP byli vnímání v roli zasvěceného badatele, což je jedna ze dvou nejméně riskantních rolí.

Při realizaci výzkumu jsme vzali na zřetel doporučení, že se jeví jako dobré, pohybovat se ve výzkumném poli nejprve bez vykonávání zjevné výzkumné činnosti. Na zřeteli jsme měli také fakt, že jsme součástí jisté organizace a dbali jsme na vztahy a různé možnosti vnímání naší role (přítel, přítěž, expert nebo laik). Vzájemná pozice mezi participanty výzkumu z CoolooPu a námi jako badateli byla pozice rovnocenná. Respektovali jsme individuální i kulturní odlišnosti a nechávali jsme dostatečný prostor k projevům. Apodmínky výzkumného konání byly spoluutvářeny oběma stranami (Miovský, 2006, s. 72 - 73).

5.8 Etický kontext provedeného výzkumu

Ve výzkumu jsme se snažili držet etických zásad, které detailněji popisuje autor publikace o kvalitativním výzkumu Hendel (2005, s. 155 - 156).

Dbali jsme na důvěrnost a anonymitu všech zúčastněných. Snažili jsme se postupovat tak, aby data neumožnila čtenáři identifikovat účastníky výzkumu. Vybrali jsme nová označení pro zeměpisná fakta a pozměnili názvy různých organizací a institucí, které se vyskytují ve čtvrté kapitole teoretické části diplomové práce i v celé její empirické části. Po poradě s vedením neziskové organizace, jí bylo vybráno jméno Amoras. Jméno bylo změněno i projektu na Projekt CoolooP. Osobní údaje respondentů byly zobecněny nebo popřípadě změněny na základě domluvy a jména byla nahrazena pseudonymy.

Druhá zásada, které jsme se drželi, byla zásada souhlasu, respektive poučeného souhlasu. Toto sousloví znamená, že účastníci jsou seznámeni s povahou své účasti na bádání a s jejich dovolením si výzkumník jejich participaci zaznamená.

Prioritou se nám také stalo zajištění bezpečí pro všechny účastníky. Dbali jsme na fyzickou i psychickou pohodu zúčastněných a ubezpečili jsme je, že data budou využita jen a pouze pro účely této diplomové práce.

6 DESKRIPCE A INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT

Šestá kapitola diplomové práce se zaměřuje na popis (deskripci) a interpretaci získaných dat z výzkumného šetření. Proto bude rozdělena do dvou bloků. Nabytá data nejprve podrobně zobrazíme na základě utvořených trsů včetně úryvků z interview, dokumentů a pozorování. Ve druhé podkapitole (6.2. Interpretace výsledků) zobrazíme odpovědi na dříve stanovenou hlavní výzkumnou otázku a následně odvozené dílčí výzkumné otázky. Ale ze všeho nejdříve jsme analyzovali organizační struktury v organizaci Amoras a Projektu CooLooP. Abychom se mohli zabývat cílem výzkumu, měli bychom vědět organizační strukturu a kulturu organizace jak Amoras, tak i projektu CooLooP. Na popis a interpretace dat ze šesté kapitoly navazuje část sedmá, ve které se pokusíme navrhnout doporučení pro praxi.

Analýza organizačních struktur neziskové organizace Amoras

Nezisková organizace Amoras se zaměřuje na dlouhodobé projekty, které splňují její poslání. Tyto projekty jsou financovány z různých programů, sbírek a institucí. Za celkový průběh projektů zodpovídá ředitelka organizace. Každý jednotlivý projekt má vlastního koordinátora, který zodpovídá za odvedenou práci, vypracovává zprávy pro donátory a pro ředitelku Amoras. Jednotliví koordinátoři projektů spolupracují a v částech, kde to jde, vytváří společné plochy pro jednotlivé aktivity. Na každém projektu se podílejí další pracovníci. Je běžné, že jeden pracovník pracuje na i dvou a více projektech. Koordinátor a pracovníci projektu jsou zaměstnanci Amoras, ale platí je donátor jednotlivých projektů.

Management organizace má na starosti finance, včetně financí jednotlivých projektů, PR organizace jako celku, intervize a supervize pro pracovníky a dlouhodobé plánování rozvoje projektů s co nejlepším dopadem pro město Madrugada.

Kolem organizace Amoras se vytvořila síť dobrovolníků, kteří věří, že projekty, které organizace aplikuje, mají smysl. Dobrovolníci jsou potřeba ve všech projektech a velmi záleží na domluvě, čemu se budou chtít věnovat. Jejich vedení spadá jak pod ředitelku, tak pod koordinátory a pracovníky jednotlivých projektů nebo další zaměstnance neziskové organizace Amoras.

Pro lepší orientaci v organizační struktuře neziskové organizaci Amoras uvádíme níže její schéma.

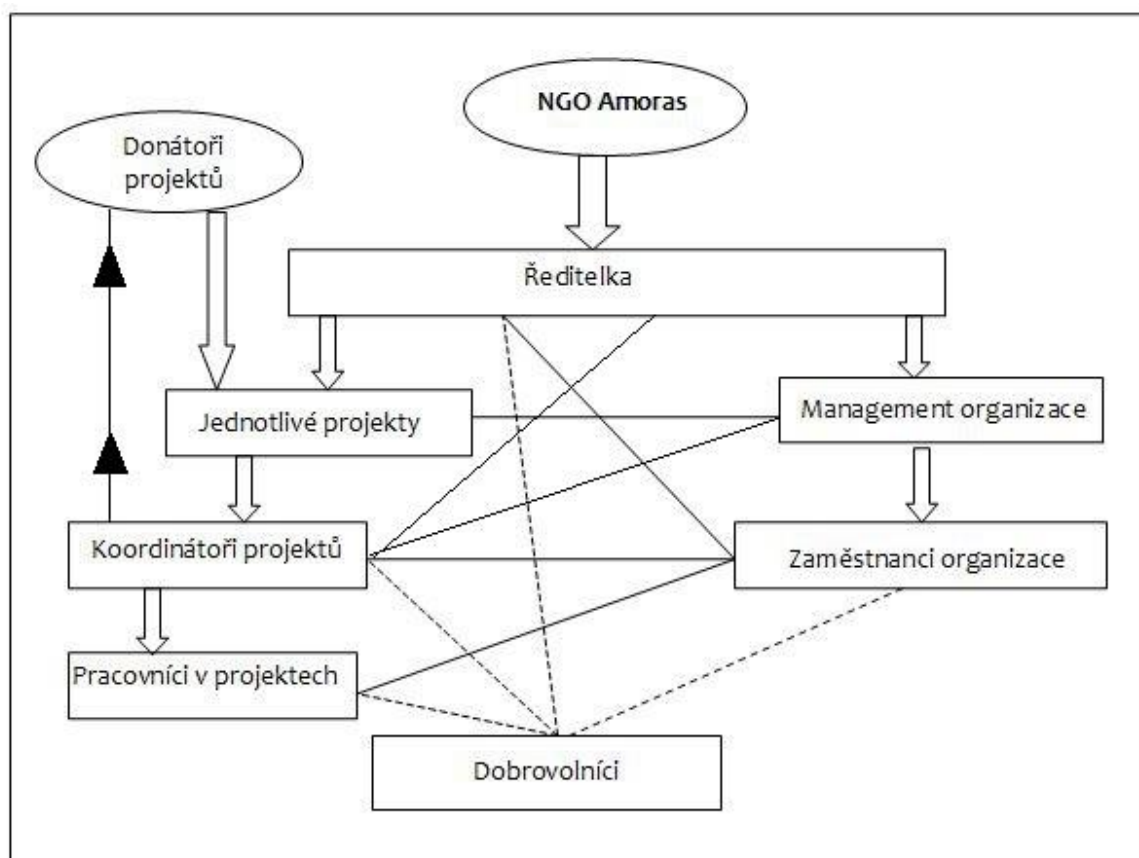


Schéma č. 1: Organizační struktury neziskové organizace Amoras

Zdroj: vlastní analýza

Analýza organizačních struktur Projektu Cooloop

Jedním z projektů, které má pod sebou nezisková organizace Amoras je i Projekt Cooloop. Pracovníci tohoto projektu jsou zaměstnanci Amoras, ale jsou placeni z vládního programu Programa Escolhas.

Tedy vkladem Amoras do Projektu Cooloop jsou pracovníci, kteří mají osvojené určité způsoby práce s klientelou, zaměstnanecké intervize a supervize. Dále se rozvíjí spolupráce na PR projektu i celé organizace, účetní Amoras vedou a dohlíží na finance projektu, společně se podílí na dlouhodobém plánování. Za to Amoras očekává spolupráci s různými dalšími vlastními projekty.

Programa Escolhas do svých projektů vkládá finance a vlastní hodnoty, které vytváří jistý rámec pro jejich vznik a provoz. Očekává ale, že takto vzniklé instituce budou plnit stanovené cíle a že o provozu projektu bude dostávat semestrální zprávy.

Konkrétní organizační struktura Projektu CoolooP zahrnuje koordinátora/ku, který/á zodpovídá za stav celého projektu a spolupracuje s dalšími institucemi a projekty. Určuje směr aktivit, které provádí sociální pracovníci/pracovnice, peer konzultant a dobrovolníci. Sociální pracovníci spolupracují s peer konzultantem a společně dělají sociální intervence. Všichni čtyři, včetně koordinátora/ky projektu, zapojují dobrovolníky do naplánovaných aktivit.

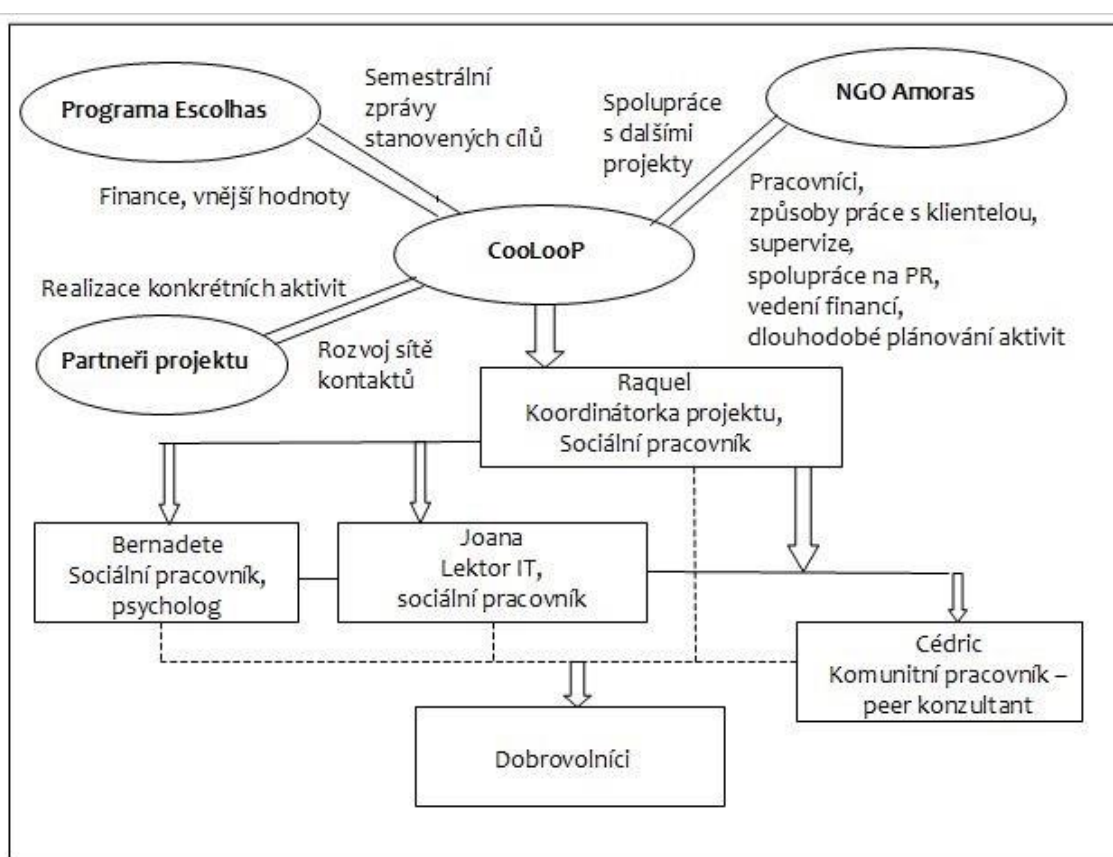


Schéma č. 2: Organizační struktury Projektu CoolooP

Zdroj: Vlastní analýza

Deskripce získaných dat

Výsledky popíšeme za pomoci techniky utváření trsů, na jejichž základě sestavíme text. Z analýzy vzešlo těchto sedm trsů dat: výchovné působení pracovníků; snaha o přívětivý výhled klientů do budoucna; záměrné sdílení času v životě; demokratické principy práce s klienty; komunikace směrem ke klientům; potřeba širšího zapojení místní komunity; pracovní podmínky a spolupráce s Programa Escolhas. Posledním dvěma jmenovaným trsům se budeme věnovat prvně. Potřeba širšího zapojení komunity a pracovní podmínky a spolupráce s Programa Escolhas jsou pro pracovníky důležitými tématy, nicméně nesplňují svým obsahem cíle práce. Tyto vybrané kategorie popíšeme v kapitole deskripce, ale v interpretaci výsledků budou chybět, protože budeme výsledky porovnávat s hlavní výzkumnou otázkou a dílčími výzkumnými otázkami.

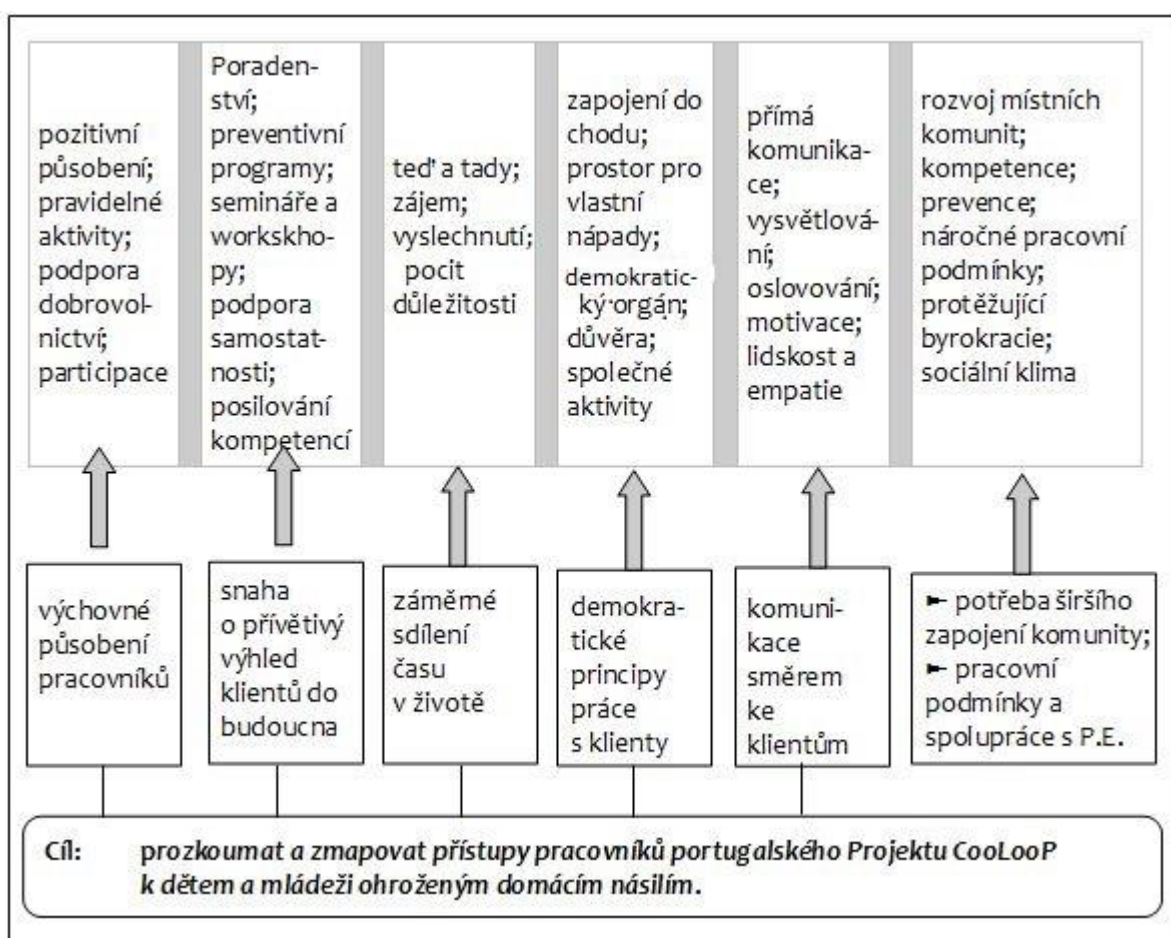


Schéma č. 3: vizualizace vzniklých trsů na základě analýzy získaných dat

Zdroj: vlastní analýza

Potřeba širšího zapojení místní komunity

Projekt CooLoop se věnuje mnoha aktivitám, jednou z nich je rozvoj místních komunit. Přestože je tato činnost velmi podstatnou pracovní náplní pracovníků, hodnoty získané z šetření nenaplňují cíle práce. Projekt usiluje o komplexní zlepšování života svých klientů a nedílnou součástí je i místo, kde bydlí. Projekt se snaží zlepšovat vztahy mezi obyvateli komunit a vztahy s dalšími obyvateli města. Netvrdíme, že téma širšího zapojení komunit nesouvisí s fenoménem domácí násilí u dětí.

Když pracovníci budou podporovat zvyšování a zlepšování kompetencí členů komunit, budou tím snižovat rizika některých patologických jevů, včetně domácího násilí. Tvoří jisté opatření primární¹¹ a sekundární¹² prevence domácího násilí, které je zaměřeno i na děti – současné i možné budoucí klienty. Pracovníci CooLoopu jsou si vědomi toho, že nezletilý klient je členem různých sociálních skupin a struktur, které jsou navzájem provázané. Všichni respondenti potvrzují, že pokud chtějí, aby se dlouhodobě a udržitelně zlepšila kvalita života klienta, měly by se změnit podmínky v různých sociálních skupinách.

Pracovní podmínky a spolupráce s Programa Escolhas

Všichni dotazovaní se shodli, že pracují v poměrně náročných podmínkách. Projekt CooLoop sídlí v budově v majetku města, ve které se konají středeční a sobotní trhy. Všichni klienti se musí vměstnat do jedné místnosti (o výměře cca 30 m²), která sloužila dříve ke komerčním účelům a je tedy tvořena z jedné strany velkou vitrínou, do které je vidět z vnitřní chodby. Nejenže přítomní musí snášet zvědavé pohledy kolemjdoucích, ale jsou také obtěžováni zápachy z tržiště (jako zápach masa a krve, zrajících sýrů, starší zeleniny, ulovených ryb atd.). Druhým citelným problémem je nedostatečná tepelná izolace místnosti. Chybí v ní okno, které by se dalo otevírat a není zavedena ani

11 **Primární prevence domácího násilí** - cíl: zvyšování povědomí a citlivosti vůči hrozbě DN a snižování rizik pravděpodobného vzniku domácího násilí. Primární prevence potřebuje oslovit co nejširší škálu obyvatel, tudíž se nástroje prevence liší v návaznosti na věkovou skupinu, na kterou působí.

12 **Sekundární prevence domácího násilí** - úkolem je včasné identifikovat problémy s domácím násilím, nebo domácností s vysokým rizikem vzniku. Sekundární prevence domácího násilí má za cíl rozpoznávat indikátory, jako komunikační problémy v rodině, predispozice z rodinné historie a přítomnost více rizikových faktorů v rodině (Ševčík, Špatenková, 2011, s. 153).

klimatizace nebo větrání místnosti. Tím pádem je v létě prostorách v CoolooPu horko, běžně 38°C, a v zimě všichni mrznou při 10°C¹³. Nemluvě o hluku při příchodu klientů, který je s podobným typem organizace svázaný. Pracovníci poměrně často zažívají fyzickou nepohodu v práci.

Dalším příkladem, co pracovníky trápí je až protěžující byrokracie. Z pozorování i z rozhovoru vyplývá, že některé každodenní úkony je třeba dokumentovat v papírové i elektronické podobě – např. docházka klientů, mapování školních úspěchů klientů, plány jednotlivých aktivit, což jednomu pracovníku zabere téměř celou dobu provozu projektu. Některé kroky jsou, dle názoru většiny, zbytečné. Kromě každodenních byrokratických aktivit přicházejí nárazové – psaní semestrálních a ročních zpráv pro různé instituce (evaluace pro Programa Escolhas, zprávy pro město, zprávy pro Amoras, partnery projektu atd.).

Nehledě na pracovní vytíženost a fyzickou nepohodu, převládá mezi pracovníky Projektu CoolooP dobré sociální klima bez předsudků. Pracovníci se o svou práci zajímají, jsou angažovaní, hledají nové nápady a inspirují komunitu lidí kolem projektu. Společně plánují rozvrh a zapojení aktivit, spolupracují s Amoras a dalšími projekty této neziskové organizace. Navzájem se svěřují s osobními problémy a navštěvují se i mimo práci. Nedílnou součástí jejich vztahu je i utváření interního humoru.

Následujících pět podkapitol se bude věnovat podrobněji pěti utvořených trsů. Pro lepší názornost uvedeme vybrané části analyzovaných dat, týkající se jednotlivých témat. Citace z interview a úryvky z dokumentů pro snadnější rozlišení přiblížíme kurzivou. Tvrzení dle potřeby podpoříme zápisy z pozorování. Záměrně neuvádíme všechna získaná data ze všech metod šetření k jednotlivým trsům, práce by byla příliš obsáhlá.

13 Poměrně běžnou praxí v Portugalsku je, že se při stavbě nebo rekonstrukci budovy nepočítá s ústředním topením nebo jiným způsobem vytápění prostor. Venku sice nemrzne, ale interiéry jsou prochládlé. Situace se řeší přímotopy, nebo nesundáváním bund.

6.1.1 Výchovné působení pracovníků

Do této první kategorie byla zařazena data, která se týkala přímé práce pracovníků s klienty Projektu Cooloop. V celém trsu převládá výchovné působení skrze pozitivní příklady, ocenění, vysvětlování chyb v jednání, usměrňování energie a učení trpělivosti. Dále se klienti projektu střídají v pravidelných aktivitách, které se týkají péče o společné prostory (úklidy, uspořádání nábytku atd.), jsou podporováni v dobrovolnických aktivitách. Cíleně je také pracovníky zvyšováno povědomí o místě a prostředí, kde žijí.

Bernadete: *„Klienti si chování často ani neuvědomují ... kde dělají chyby. Stále jim vysvětlujeme, co se nám nelíbí na tom, co udělali. Je to stále dokola – neběháme po chodbách, protože..., uklízíme odpadky po sobě, aby..., na počítačích mluvíme tiše kvůli... Někdy funguje se jen podívat a už vědí. Jindy jim to tolik vysvětlujeme a žádná reakce. Občas je to velmi únavné a hloupé a člověk si připadá jak učitel ve školce. Zkoušíme to vysvětlovat v klidu ...“*

Cédric + Valentina: *„Snažím se, aby každý den při odchodu bylo „plus mínus“ uklizeno. To je jeden z mých úkolů. A to je práce pro mládež! Srovnaný nábytek, odpadky v koších – máme koše na tříděný odpad, počítače porovnané, půjčené věci na svém místě, hlavně sluchátka k počítačům a deskové hry. ... Jednou za týden společně s mládeží umýváme podlahu. ... Někdo zametá, někdo napouští nádobu na vodu, někdo zvedá židle. Při samotném mytí podlahy se klienti po třetině střídají. Týden co týden se jim to nelíbí, že musí „pracovat“, ale stejně to udělají. Jednou se stalo, že kluk upozornil druhého, že přinesl vodu a bláto na botách.“ „...starám se o dekorace místnosti. Vyráběli jsme s klienty závěsy z plastových víček asi tři měsíce a polepovali stoly novinami“*

Raquel + Bernadete: *„Když se něco klientům povede, jsou chváleni. Snažíme si všimnout sebemenších úspěchů.“ „Párkrát se fotky a aktivity našich klientů, dostaly do časopisu z Programa Escolhas. Bylo to skvělé, hlavně pro zúčastněné“ ... „Klienti mají rádi, když dáváme fotky na sociální síť. Sami sena fotkách označují, aby jejich kamarádi viděli, co dělají.“ „ ... občas to uděláme tak, že jeden (klient) hlídá, aby se všichni příchozí podepsali. Tehdy je na nich vidět, že si připadají důležitě...“*

Joana: „Snažím se klientům říkat dobré věci, že něco zvládli v lekcích počítačů i mimo ně. ... Myslím si, že je smutné, že jsme možná jediní, kdo jim říká hezké myšlenky.“

Výňatek z Hodnotící zprávy (2016): „... mládež se zapojila do dobrovolných iniciativ jako je znovuzalesňování okolí, pomoc při shánění krmiva pro zvířecí útulek, podpora kampaně dárcovství krve, výpomoc při food festivalu a kampani proti šikaně na místní základní škole...“

Bernadete.: „Občas dojdou naštvaní a smutní, že se jim třeba ve škole nedaří. No, v CoolooPu to není se školním prospěchem dobré. Nejhorší bylo, když jeden klient neudělal závěrečnou zkoušku. To bylo hrozné. Jeho otec se na něj velice zlobil a klient nechtěl jít domů. Tak ho Raquel objala a říkala takové ty motivační věty a at' to nevzdává ... v takových případech říkáme, že to bude dobré. Že příště to bude lepší, že se nic neděje.“

Valentina: „Jednou přišla místní paní, učitelka, a začala povídat o těch fabrikách a místu, kde projekt sídlí. Děcka to zaujalo. Doptávali se na různé věci a bylo na nich vidět, že se jim to líbí dozvědět se něco víc o místu, kde žijí.“

Z Hodnotící zprávy (2016), jsme se dozvěděli: dva z programů projektu se cíleně věnují rodinám klientů a snaží se s nimi spolupracovat. Jmenují se Rodinná mediace a Rodičovský trénink. Rodinná mediace působí na rodiny přímých klientů, reaguje na jejich potřeby a zprostředkovává dialog mezi stranami. Program Rodičovský trénink má za cíl snížit záškoláctví u dětí a mládeže a zvýšit hodnotu vzdělání v komunitě.

Záznam z pozorování – podpora samostatnosti a trpělivosti:

5. jarmark výměny zboží – klientská účast na různorodých workshopech, záleželo na jejich výběru. Některé workshopy byly kapacitně naplněny, tak museli klienti čekat. Funkce klientů na jarmarku – rozdávání kelímků a žetonů všem přítomným.
6. Jednoduché úkony ve vyřizování za pomoci klientů (získání informace od správce, komunikace s místním obchodem, kupování výtvarných potřeb)
7. vybraní klienti si sami „udělali soutěž“ ve skicování graffiti obrázků

Raquel: „... mládež s sebou občas beru na focení přírody nebo výsadbu stromků. Je to pro

ně úplně nová zkušenost. Lesy, ticho a nikdo kolem. ...řekli mi, že se jim to místo líbí“.

6.1.2 Snaha o přívětivý výhled klientů do budoucna

Do druhé kategorie jsme na základě bádání zahrnuli všechny aktivity pracovníků Projektu Cooloop, které alespoň náznakově pomáhají s přívětivým výhledem klientů do budoucna. Kategorie pod sebou nese poradenství – pro školní úspěch, rodinné poradenství nebo pracovní poradenství. Projekt se také hodně zaměřuje na různé semináře a workshopy pro budoucí povolání nebo pořádá povídání s odborníky z různých profesí. Další skupinu aktivit zahrnují preventivní programy – setkávání s odborníky, kteří osvětlují různá témata, např.: ochrana před nechtěným otěhotněním, péče o dutinu ústní, péče o pleť a kůži, prevence šikany. Osvědčily se pravidelné preventivní schůzky s pracovníky GAV ohledně domácího násilí. Důležitou hodnotou, na které pracovníci cíleně pracují, je podpora samostatnosti klientů. Pod tuto kategorii můžeme zařadit učení trpělivosti jednotlivců, podpora těch méně průbojných a bázlivých klientů, komunikace klientů s veřejností v bezpečných situacích – důvěra, že lidé „nekoušou“. Radíme sem i neformální učení klientů zařizování různých záležitostí (klienti společně s pracovníky navštěvují úřady, banky, obchody a učí se komunikovat s lidmi v odvětví služeb). Projekt posiluje i klientskou znalost IT, která, jak uvádí téměř všichni respondenti, je v dnešní době jedním ze základů vzdělání. Občas se objevují aktivity na neformální procvičování školních znalostí a dovedností (jako práce s čísly při deskových hrách, sepsání článků do madrugadského periodika v textovém editoru, rozebírání textu anglické písničky oblíbených interpretů atd.)

Záznam z pozorování – výchovné, školní a „pracovní“ poradenství:

3. v IT lekcích rady, jak napsat životopis (hlavně pro klienty ve věku 15+);
4. klient má zájem o brigádu – pracovník radí, jak a kde si hledat brigádu na léto, jaké je adekvátní finanční ohodnocení brigádníka, na co si dávat pozor;
5. poradenství ve výběru střední školy pro klientku;
6. poradenství, jak se chovat při konfliktu s učitelem;
7. zjišťování, co vedlo klientku k tomu, že opilá dělala výtržnosti + další sociální poradenství.

Raquel: „... *jedná se o speciální aktivity, jednodenní cesty, nebo krátké stáže. Navštěvujeme*

různé podniky a firmy s několika klienty, aby si dokázali představit, jak by mohla vypadat jejich budoucí profese. Také ukazujeme svět obchodu a institucí nebo zemědělství. Společně jsme pozorovali různé profese v odlišných institucích v Madrugadě a v přilehlém okolí. Jde také o to, zvýšit vnímavost celého společenství. Snažíme se prolomit předsudky o těchto mladých lidech, které stále převládají v místní majoritní společnosti.“ Uvedené tvrzení podporuje i pozorování, během kterého do projektu zavítala houslistka a udělala s dětmi workshop o hudbě. Byli jsme svědky pravidelných návštěv pracovnice GAV, která měla připravené nejen preventivní témata, ale také povídání ze světa sociální práce.

Čtyři respondenti z pěti při rozhovoru uvedli, že považují za důležité zaobírat se i preventivní činnostmi. Zvláště pro klienty ve věku 13 a více let, je důležitá informovanost ohledně antikoncepce, bezpečného sexuálního styku a jak se bránit zneužívání. Dále někteří dotazovaní uvádí i jiné programy na medicínské téma. Samostatnou aktivitou je prevence šikany. Klienti CooLoopu mají v prevenci pasivní i aktivní roli – aktivně se účastní kampaně proti šikaně (v rolích průvodců), na druhou stranu jsou pro ně vytvářeny rozvojové workshopy na rozvoj měkkých dovedností.

Výňatek z Hodnotící zprávy (2016) k programu Přes překážky ke hvězdám: *„Program je vyhrazen pro skupinu mladých lidí k probrání vlastních zkušeností, tužeb a snů, většinou přes aktivity na spolupráci. Účastníci navrhují a sdílejí strategie pro dosažení daného snu.“*

Výňatek z Hodnotící zprávy: *„... protože užívání informačních technologií a audiovizuální tvorba je motivující a atraktivní prvek i pro mladé lidi, kteří nejsou silně motivováni ke studiu...“*

Podpoře zvyšování IT kompetencí se věnuje program: *Virtuální škola, Začínáme s počítačem, Certifikované školení IT, Multimédia.*

Z pozorování také vyplývá, že i méně sebevědomí až bázlíví klienti jsou podporováni v činnostech (zařizování drobných záležitostí, podpora při kontaktu s běžnou populací), je jim dodávána odvaha při vystupování ze zóny komfortu.

6.1.3 Záměrné sdílení času v životě

Třetí trs, který nám z analýzy dat vznikl, jsme nazvali záměrné sdílení času v životě.

Tento děj probíhá obojím směrem: sdílení času klientů s pracovníky a času pracovníků s klienty. Hlavním znakem uvedeného trsu je forma práce „ted' a tady“, což naznačuje, že nepůjde o činnosti dlouhodobě neplánované, spíše se jedná o reakce na nastalou situaci na základě potřeb klientů. Pracovníci projevují zájem o to, co se u klientů/s klienty děje. Poslouchají, co jim povídají a informace si pamatují. Klienti se svěřují s milostnými lapáliemi, s různými obavami (oprávněnými i neoprávněnými), se zážitky atd. Jsou vyslechnuti bez odsuzování a vyhocených, unáhlených reakcí. V případě oprávněných obav o bezpečí klientů je jejich situace dále řešena. Projekt CoolooP také dětem a mládeži nabízí pocit důležitosti a nepostradatelnosti, pracovníci jim účelně ukládají roli vlastního osobního asistenta nebo svého zástupce, roli mluvčí i malých aktivit a uskutečněných projektů. Tím oslovení jedinci zažívají chválu a ocenění.

Raquel + Joana: *„Když se něco klientům povede, jsou chváleni. Snažíme si všímat sebemenších úspěchů.“ „... do projektu chodí desetiletý kluk, velmi aktivní, stále někde pobíhá. Když má lekci počítačů, tak z něj dělám svého asistenta, ze dvou důvodů: nepobíhá a je pro mě důležitý a věnuje se práci na počítači.“ „Občas se cítím mizerně. To si uvědomím, že jsme u některých klientů jediní dospělí, kteří je respektují, snaží se s nimi mluvit slušně. Bojím se. Pokud se někdy v budoucnu projekt zavře, co se stane s těmito klienty? Kam půjdou? Doma to nemají dobré, tam jsou v nebezpečí, ve škole jsou za hloupé a bez disciplíny. V poslední době přemýšlím nad tím, PROČ někteří rodiče mají děti.“*

Cédric: *„...může se stát všechno. Rád s ostatními hraji videohry, při nich si člověk skvěle pokecá a není to hloupé. Zkousím si všímat, co je baví a dělat to s nimi. ... Ted' se chystáme na velkou párty a musíme se připravit. Ale myslím, že lidi to baví.“*

Záznam z pozorování:

3. Často jsme zaznamenali jev, kdy si klient přijde popovídat za pracovníkem. Bud' potřebuje v něčem poradit, nebo je rád, že ho pracovník vyslechne. Pokud se jednalo jen o „tlachání“, to se většinou odehrávalo u společné činnosti (zpracovávání fotek, přípravování věcí na aktivitu, úklid atd.).
4. Všem, kdo měl zájem o kontakt s pracovníkem, byla věnována pozornost. Stávalo se, že se klienti svěřili se svým trápením, i když občas jednání ze strany klienta nebylo „košer“, ani jednou jsme nezapozorovali, že by se pracovník nad chováním

rozzlobil.

Výše uvedené výroky potvrzují i jednotlivé interview.

Valentina: „... jedna klientka velmi ráda pletla náramky se jmény. Byla v tom dobrá. Požádala jsem, jestli mě to může naučit. A najednou se klientka stala tím, kdo někoho něco učí a vysvětluje. Ona je trochu líná, ale tam byla opravdu trpělivá. A pak to začala učit i Joanu a další klienty.“ Výrok doplníme o poznatek z pozorování, že všichni pracovníci se podíleli na neřízených volnočasových aktivitách klientů. Ať už zmíněné rukodělné tvorby nebo při hraní videoher nebo při prohlížení fotek na sociálních sítích atd.

6.1.4 Demokratické principy práce s klienty

Do čtvrtého trsu jsme se snažili složit všechna vyjádření, která se týkala práce s klientelou při zásadě dodržování demokratických principů. Zjistili jsme, že se výňatky z vnitřních pravidel projektu a reálné chování navzájem překrývají a v některých případech realita převyšuje i pravidla. Pracovníci se snaží co nejvíce zapojit klienty do přímého chodu organizace. Práce je většinou rozdělována dle zájmů klientů, ne na základě genderového stereotypu. V dalším případě je povinnost jednoduše rozložena na všechny přítomné (např. údržba prostor). Klienti se také podílejí na přípravě různorodých akcí, pracovníci vyslyší každý názor. Mládež přichází i s vlastními inovativními nápady (např. chtěli secvičit muzikál). Pravidelně probíhá Assembleia de Jovens (Shromáždění mládeže, což je jeden z demokratických orgánů organizace). Na shromáždění se probírají plány do budoucna a pracovníci dostávají zpětnou vazbu. Hodnocení probíhá i druhým směrem, tedy od pracovníků ke klientům. Nejednou jsme byli svědky, že se vedla evaluace (nebo alespoň pokus o ni) projektů, kterých se všichni nebo vybraní jedinci zúčastnili. Mládež se také angažuje na provozu účtu sociálních sítí. K samozřejmostem se řadí prostor pro vlastní aktivity dětí a mládeže, ať už řízené nebo neřízené. Pracovníci se snaží vybudovat vztah na základech důvěry a neformálního přístupu. Lidsky si povídají s klienty, dělají společně aktivity, ke kterým se může přidat opravdu každý. Všichni bez rozdílu věku, pohlaví, etnické nebo národnostní příslušnosti mají šanci si činnosti vyzkoušet (např. hru na housle). Jedním z mnoha cílů workshopů s různými odborníky je i boj proti předsudkům a stereotypům ve vnímání povolání a různorodosti lidí.

Joana: „Když jsme se připravovali na velkou akci, potřebovali jsme zahrnout hodně klientů. Zkoušeli jsme se je rozdělit tak, aby byli spokojeni všichni. Někdo chtěl chystat, někdo chtěl obsluhovat stánek, někdo chtěl vystupovat a akci moderovat.“

Valentina: „... a tak vznikl nápad, že sami secvičí muzikál. Ten měl premiéru i derniéru v jednom dni, málo zkoušeli a vlivem nervozity, se to moc nepovedlo. Někteří protagonisté se pohádali. Ale snaha se počítá.“

Bernadete: „...Klienti mají rádi, když dáváme fotky na sociální síť. Sami se označují, aby jejich kamarádi viděli, co dělají. V tomto ohledu jsou opravdu šikovní. Stává se, že funkce znají lépe než já a mají rádi, když mi to mohou vysvětlit a určovat, které fotky přijdou na internet.“

Výňatek z Kodexu etiky a chování, Amoras (2013) ohledně demokratických principů:

- Prosazování rovných příležitostí a bez diskriminace
- Propojování osobního a pracovního života
- Zachování lidské důstojnosti
- Organizace bez dětské nebo nucené práce

6.1.5 Komunikace směrem ke klientům

Komunikace pracovníků směrem ke klientům utváří poslední skupinu informací získaných na základě provedeného výzkumu. Zaměřili jsme se na to, jaké informace ke klientům jsou vysílány, kdy a jakým způsobem probíhá verbální komunikace. Snažili jsme se sledovat i komunikaci neverbální. Pracovníci komunikují s klienty osobně, telefonicky nebo elektronicky. Většinou se snaží nedorozumění a problémy řešit přímo na místě vysvětlováním a popisováním, co konkrétně jim v chování vadilo. Během pozorování se nikdy nestalo, aby pracovník oslovoval jedince jinak než jménem nebo ukotvenou přezdívku.

Pokud bylo potřeba udělat nějakou neodkladnou činnost, většinou respondenti volili prosby s apelem na nutnost. Druhým elementem uvedeného trsu, bylo vyhodnocení umění pracovníků motivovat klienty. Zvláště Joana bavila svými výstupy celé davy, které jí alespoň krátkodobě věnovaly plnou pozornost. Takový úvod byl velmi oblíben. Při připravování aktivit byla zohledňována i jejich atraktivita pro cílovou skupinu. Jedním

z postupů zatraktivňování byla volba asistenta z řad klientů pro jednotlivé úkoly. Druhým způsobem se stalo proložení aktivity vtipem nebo úsměvným gestem. Třetí díl trsu komunikace zastřešují pojmy lidskost a empatie. Při pracovním rozhovoru (mezi pracovníky navzájem) je klient popisován jménem a příjmením, bez pejorativních označování, i když proběhlo ze strany pracovníka nějaké předchozí usměrnění. Situace většinou bývá popisována s nadhledem a občas i s úsměvem. Pracovníci se snaží pozornost rozdělovat mezi více klientů, neformálně si s jednotlivci nebo s menšími skupinkami povídají, třeba při neřízených aktivitách (jako vyrábění doplňků, hraní videoher nebo společné prohlížení fotek). Pozorování participantů si často všimli nových skutečností (změny účesu, vůně, nových tenisek a podobně). Sledováním neverbální komunikace jsme vypožorovali většinou otevřený postoj, snahu o stejnou výškovou úroveň očí, dodržování zdravého odstupu a přívětivý výraz ve tváři. Při pozdravu (naznačení polibku z obou stran tváře) se pracovníci lehce dotýkají paží klientů.

Bernadete: *„... snažíme se dát vědět všem. V projektu o akci říkáme všem, kdo dorazí, označujeme lidi i na sociálních sítích. V místnosti to napíšeme na nástěnku a při odchodu ještě připomínáme, že zítra se uskuteční akce...“*

Cédric: *„Myslím, že nikdo z nich (myšleno z klientů) nemá rád, když je ve škole učitel na studenta naštvaný a on neví proč. Tady se to snažíme vysvětlovat, co se děje. Pro mě je velmi těžké, když je nějaký konflikt v CoolooPu. Protože ty lidi potkáváš stále – na ulici, v obchodě a tak dále. Snažíme se říkat přímo, co se děje.“*

Raquel: *„... neverbální komunikaci, těžko říct. Asi ji ani někdy nevnímám. To je dobrá otázka, jak na ostatní působím, třeba když jsem zamyšlená. Ale myslím, že se snažíme všichni, abychom působili pozitivně. Všimáme si nových věcí.“*

6.2 Interpretace získaných dat

Interpretací rozumíme *„... systematický rozbor toho, co kategorizovaná data a nalezená spojení vlastně znamenají“* (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 244). Interpretace je zakotvená v deskripci a tyto části nelze od sebe oddělit (Miovský, 2006, S. 221).

Analýzou dat, získaných jednotlivými metodami sbírání, vyšlo najevo, že pracovníci Projektu CoolooP při každodenní práci v podstatě nerozlišují mezi klienty ohroženými

domácím násilím a dalšími klienty s rizikovými faktory v životě. Přistupují ke klientům individuálně, dle potřeb každého jedince. Při pozorování jsme si všimli, že se pracovníci při neformálním rozhovoru s klienty ohroženými domácím násilím častěji doptávají na aktuální rodinnou situaci.

Naplnění dílčí výzkumné otázky č. 1

Které hodnoty prožívají pracovníci Projektu CoolooP při práci s klienty, kteří jsou/byli ohroženi domácím násilím?

První dílčí výzkumnou otázkou jsme se snažili zjistit, jaké hodnoty obecně vyznávají pracovníci Projektu CoolooP při svém působení v organizaci a jak tyto hodnoty upravují při kontaktu s klientelou ohroženou domácím násilím. Na základě analýzy dat jsme vyznívali, že hodnoty pracovníků při práci s klientem ohroženým domácím násilím se neliší od hodnot při práci a s jiným klientem. Jev si vysvětlujeme tím, že každý klient v organizaci je určitým způsobem ohrožen (sociálním vyloučením, rizikovým chováním, chudobou, školním neúspěchem). To dokazuje i tvrzení Cédica, který uvedl, že: „ ...každý má svou vlastní minulost nebo přítomnost a co si budeme povídat, není to vždy růžové...“. Pracovníci tedy ke každému klientu přistupují individuálně.

Pro pracovníky je důležité být lidskými, jednat s druhými jako s rovnocennými partnery, být empatictí a vnímaví vůči utrpení druhého. Uznávají lidská práva a pracují v souladu s definovanými zásadami přístupů organizace Amoras. Důležitou hodnotou pro všechny respondenty byly kvalitní vztahy na pracovišti, ať už mezi kolegy nebo mezi klienty a vztahy cíleně posilovali. Participantů si vážili i ocenění, které se učí dávat i přijímat.

V kontextu práce s dětmi a mládeží se pracovníci snaží o budování kvalitních vztahů mezi oběma stranami a o respektování individualit každého jedince. Navzájem spolupracují a uvědomují si, že ukazují vzorce chování, které dále klienti napodobují. Cílem mnohých aktivit a výchovného působení je zvýšení vnímavosti k místu, kde klienti žijí. Vlastním příkladem ukazují, že člověk nemusí být vlivný politik a může ovlivňovat dění v místní společnosti. Neuvědomělou hodnotu pracovníků vidíme i v dostatečně propracovaném propojování současného výchovného působení s prací na

budoucnosti každého klienta. Ale základními hodnotovými pilíři pracovníku Projektu Cooloop vnímáme naslouchání, důvěryhodný vztah, neodsuzování a klientovo zažití pocitu úspěchu a ocenění.

Hodnoty, kterých chtějí pracovníci při práci s klientelou ohroženou domácím násilím dosáhnout, bychom rozdělili na dvě skupiny. Na ideální cílové hodnoty a na dílčí cílové hodnoty. V prvním případě, pracovníci uváděli hodnoty jako – úspěšný život klientů v budoucnosti, klient jako angažovaný občan. Nicméně jsou si vědomi toho, že jsou to nepřiměřené nároky. Ve střízlivějším pohledu chtějí, aby byl klientovi poskytnut prostor pro vyvážený rozvoj osobnosti, aby si klient uvědomoval své místo ve společnosti a přijímal odpovědnost v situacích, které život přináší. Dílčí cílové hodnoty se týkaly přímého působení organizace. Na základě analýzy jsme v této kategorii uvedli přání, aby klienti měli co nejkvalitnější vztahy s vrstevníky, aby byly posíleny jejich IT kompetence tak, že jim jednou ulehčí život a aby měli klienti povědomí o tom, kde žijí.

Naplnění dílčí výzkumné otázky č. 2

Jak komunikují pracovníci s klientelou projektu?

Druhou dílčí otázkou jsme se zaměřili na fenomén komunikace. Analyzovali jsme, jak komunikují pracovníci s klienty a jak si předávají informace mezi sebou. Z výsledků vyplývá, že výměna informací mezi klientem a pracovníkem relativně funguje. V předávání informací mezi pracovníky vnímáme nedostatky.

Pracovníci se snaží srozumitelnou a nenásilnou formou získávat informace. Při komunikaci s klientelou využívají zpětnovazebních otázek, zda je domluvená věc jasná oběma stranám. Také jsme zaregistrovali, že se pracovníci snaží o co nejméně formální způsob komunikace, obzvláště, když zjišťují rodinné poměry. Klienti dostávají dostatečný prostor, aby mohli vypovědět svou myšlenku.

V projektu je ale i prostor pro slovní pokárání a napomenutí. Záhy následovalo vysvětlení chyby v jednání. Pokárání za nepřijatelné chování není útok proti osobě klienta, je jen příznakem problému. Pracovníci si také velmi často všímali nových skutečností. Snažili se o stejnou výšku úrovně očí, navazovali vizuální kontakt s komunikačním partnerem, dodržovali zdravý odstup a snažili se o přívětivý výraz.

Vedle osobní komunikace pracovníci také hojně využívají elektronickou komunikaci, zejména přes sociální sítě. Společně s klienty se starají o účet projektu. Většina klientů, pracovníků a dobrovolníků vlastní svůj osobní účet. Na základě analýzy dokumentů jsme zjistili, že většina neosobní komunikace probíhá právě přes sociální sítě. V poslední době je komunikace skrze sociální sítě velmi rozšířený trend a CoolooP není výjimkou. Konverzace probíhají jednak na chatu nebo pod zveřejněnými fotkami a statusy v rámci přidávání komentářů.

Když je potřeba, aby byla přítomna většina klientů (např. při Shromáždění mládeže Projektu CoolooP), pracovníci uveřejní událost a označí všechny osoby, které mají účet na této sociální síti. Na účtu projektu se zveřejňují i plakáty a pozvánky na další akce. Většině klientů je k dispozici také pracovní telefonní číslo do organizace, takže v případě nutnosti mohou do organizace zavolat. Projekt CoolooP provozuje i vlastní webové stránky, ale dle naší analýzy nejsou téměř využívány.

Pracovníci si mezi sebou předávají informace o klientech za plného provozu organizace. Z pozorování vyplývá, že pokud se jedná o citlivé téma, pracovníci odejdou na chodbu, nebo si to sdělují velmi potichu. Vypozorovali jsme také, že si občas ještě před směnou telefonují o událostech z posledních hodin. Jednou se stalo, že oba pracovníci museli zůstat v prostorách projektu, kde bylo plno klientů. Z důvodu nutnosti si důležité informace sdělili anglicky. Ve vyjadřování o klientech i mimo projekt jsme vždy zaznamenali, že se užívá klientovo jméno nebo přezdívka v kombinaci s příjmením nebo jeho krátkým příběhem - rozpoznávacím znamením.

Z výše uvedeného vyplývá, že v komunikaci mezi pracovníky vzniká místo pro zlepšení. V kapitole Doporučení pro praxi se budeme zabývat i návrhem pro zlepšení právě zmíněné komunikace.

Naplnění dílčí výzkumné otázky č. 3

Jakým způsobem probíhá spolupráce mezi klienty Projektu CoolooP, kteří jsou/byli ohroženi domácím násilím a pracovníkem tohoto projektu?

Stanovením této dílčí výzkumné otázky jsme dostali více podkladů o spolupráci pracovníků a klientely. Snažili jsme se zmapovat průběh spolupráce - jak probíhá a čím

se řídí. Zaměřili jsme se také na pravidla spolupráce pracovníků a klientů. Dotazovali jsme se i na problémy ve spolupráci, se kterými se pracovník setkává.

Základem spolupráce mezi pracovníky a klienty Projektu Cooloop je utváření vzájemného vztahu. Pracovníci vnímají (intuitivně i cíleně) individuální potřeby klienta a na ně pak reagují. Jak bylo výše popsáno, základem vztahu je neformální přístup ke klientům (tykání, oslovení jménem, nošení neformálního oblečení do projektu atd.) a vzájemná důvěra. Klienti mají možnost se k leccemu vyjádřit – vyplňují zpětnovazebné dotazníky, zapojují se do přímého chodu organizace, mají možnost říct svůj názor při přípravě různých akcí.

Děti a mládež jsou ze strany pracovníků podporovány v rozvoji osobních kompetencí a sebehodnocení a motivovány ke studiu. Pracovníci se snaží vytvořit prostředí pro harmonický růst osobnosti a snaží se, aby klienti měli otevřenou budoucnost.

Spolupráce má však stanovená určitá pravidla, které jsou shrnuty na nástěnce v prostorách projektu. Všichni se navzájem oslovují jménem nebo chtěnou přezdívkou (jak klienti mezi sebou, tak i mezi pracovníky). Nikdo nevynucuje respekt u druhých agresí nebo provokacemi. Klienti mají možnost vymyslet vlastní program, který se uskuteční. Pracovníci se snaží řešit nedorozumění a problémy ihned a na místě. Ze strany klientů a pracovníků musí být dodržována organizační kultura Projektu Cooloop.

Jako největší nedostatek ve spolupráci klient a pracovník jsme vyhodnotili, že se téměř vůbec cíleně nepracuje s jedincem, jedná se o tzv. individuální práci s klientem. Právě v této oblasti vnímáme potenciál pro rozvoj celé organizace. Za další obtíž ve spolupráci považujeme fakt, že jsou zaměstnanci velmi stresováni vnějším prostředím, zejména pak v teplých měsících. V tomto období je o přímou účast v projektu vysoký klientský zájem. Ale jako pozitivní jev hodnotíme možnost připomínkovat nedostatky na Shromáždění mládeže Projektu Cooloop.

Naplnění dílčí výzkumné otázky č. 4

Jaké postoje zauímají pracovníci Projektu CoolooP vůči klientům ohroženým domácím násilím?

Pomocí čtvrté dílčí otázky jsme chtěli zmapovat postoje pracovníků vůči klientům. Chtěli jsme zjistit, jestli postoje k jednotlivým klientům jsou ovlivněny osobní sympatií. Dále jsme se zaměřili na to, jaké principy spolupráce uplatňují pracovníci směrem ke klientům. Zajímalo nás také, jaká očekávání mají klienti od projektu dle názorů pracovníků. Všechny respondenty toto poslední téma překvapilo.

Na základě analýzy rozhovorů a pozorování se jako očekávání ze strany klientů stala hodnota ocenění a poskytování rad. Všichni respondenti se domnívají, že klienti navštěvují projekt, aby získali nové dovednosti a zkušenosti, zažili a objevili zajímavé věci a celkově smysluplně strávili svůj volný čas. Dle interpretace dat doporučujeme, aby se při přijímání nového klienta zjistilo jeho očekávání od účasti v projektu.

Po analyzování dat jsme nenašli žádná zjištění, že by osobní sympatie ovlivňovaly přístup ke klientům. Jedná o organizaci, kde se odehrává spousta skupinových aktivit dle předem stanoveného rozvrhu a pracovníci se snaží ke každému klientu přistupovat jako k neopakovatelné osobnosti. Pracovníci dostávají zpětnou vazbu ve formě evaluačních dotazníků a při konání Shromáždění mládeže Projektu CoolooP.

Analýzou vznikly skupiny jevů, které odpovídají principům spolupráce klienta a pracovníka. Pracovník se snaží poskytovat pocit úspěchu a ocenění. Zaujímá ochranný postoj ke klientovi a snaží se zajistit pocit bezpečí jistoty a důvěry. Spolupráce je založena na lidskosti, empatii a poradenství. Organizace se snaží bojovat proti předsudkům a ustáleným stereotypům, které ubližují každému klientovi. Klient má právo se podílet na chodu organizace a dávat ihned zpětnou vazbu.

Naplnění hlavní výzkumné otázky

Jak přistupují pracovníci Projektu CooLoop k dětem a mládeži ohroženým domácím násilím?

Na základě analýzy dat a zodpovězením dílčích výzkumných otázek přicházíme s tvrzením, že pracovníci Projektu CooLoop při každodenní práci v podstatě nerozlišují mezi klienty ohroženými domácím násilím a dalšími klienty s rizikovými faktory v životě. Podstatnou hodnotou v práci s klientelou je individuální přístup ke všem. Každý klient je originál a nelze proto formulovat přesný styl přístupu, který je platný pro všechny. Používané přístupy jsou založeny na důvěře, prosociálním chování, zodpovědnosti a empatii. Klientela má právo na individuální vnímání světa, vlastní důstojnost a možnost ovlivňovat chod organizace.

S posláním a stylem práce jsou všichni pracovníci identifikováni. V organizaci fungují dobré mezilidské vztahy, jak mezi pracovníky navzájem, tak mezi pracovníky a klienty. Program Projektu CooLoop je koncipován tak, aby připravil klienty do budoucna, zvyšuje jejich kompetence a měkké dovednosti, bojuje proti stereotypizaci a diskriminaci klientů. Převládají v něm prosociální postoje s tím, že pracovníci znají specifika skupiny a jsou si vědomi vybraných rizikových faktorů. Klienti zažívají přímé a nenásilné jednání, jsou motivováni úspěchem, povzbuzením a chválou. Jsou vedeni k respektu k sobě a ostatním, k lidem obecně a k prostředí, kde žijí. Když koncepci programů a přístupy pracovníků porovnáme s jednotlivými patry Maslowovou pyramidou potřeb, tak organizace naplňuje všechna tato patra.

Diskuse k výzkumné části diplomové práce

V empirické části této diplomové práce jsme analyzovali, jak přistupují pracovníci Projektu CooLoop ke klientům ohroženým domácím násilím. Nad tématem bylo bádáno pomocí kvalitativního výzkumu - metodou strukturovaného interview s otevřenými otázkami, zúčastněného pozorování a analýzou dokumentů. Výzkumu se zúčastnilo pět respondentů z řad pracovníků Projektu CooLoop. Ze sesbíraných dat jsme se snažili získat informace pro interpretaci pomocí otevřeného kódování, kategorizace kódů a seskládáním kategorií do tematicky příbuzných trsů.

Nalezli jsme soulad v přístupech ke klientům u celého vzorku respondentů, což přisuzujeme organizační kultuře projektu. Přístupy jsou založeny na důvěře, prosociálním chování, zodpovědnosti a empatii. Každý klient má právo na individuální vnímání světa, vlastní důstojnost a možnost ovlivňovat chod organizace. Všichni respondenti se shodují na hodnotových podstatách přístupu ke klientům, na principech práce a na řešení problémů v chodu organizace. Rozdílnosti ve vnímání méně důležitých úkazů přikládáme individuálnímu nastavení osobnosti, zkušenostem a zájmům.

Autorka Marvánová-Vargová (2008, s. 96 a 97) shrnuje v tabulkách vliv domácího násilí na mladého jedince. V Projektu CoolLoop se pracovníci tento vliv snaží snižovat nebo eliminovat, ať už cíleně nebo intuitivně. Posilují osobní a sociální kompetence klientů, snaží se vytvořit prostředí pro harmonický růst osobnosti, kde je k jednotlivci individuálně přistupováno a snaží se, aby klienti měli otevřenou budoucnost.

Odpovědi na hlavní výzkumnou otázku jsou zobrazeny v podkapitole 6.2. Tamtéž jsou popsány interpretace dat k dílčím výzkumným otázkám.

Jsme si vědomi toho, že výsledky nejsou obecně platné a nedají se generalizovat pro všechny pracovníky všech neziskových organizací v Portugalsku, jejichž klientelou jsou děti a mládež. Uvědomujeme si také, že provedený výzkum a následná interpretace dat může mít několik slabin. Jelikož všechny informace procházely přes smysly badatele, respondenti odpovídali na otázky skrze vlastní optiku a úřední dokumenty mohly být napsány tak, aby organizaci zobrazovaly v lepším světle, bádání poskytuje „pouze“ komplexní obrázek o situaci v organizaci. Vzdali jsme se snahy získat pravdivý popis reality.

Dalším zranitelným místem výzkumu jsme vnímali naši „kulturní odlišnost“ a jazykovou bariéru, která se musela projevit zejména při zaznamenávání fenoménů u pozorování. I když jsme se na nám neznámé jevy doptávali místních, určitě jsme nemohli proniknout do podstaty všeho dění. Při výzkumu mohlo dojít i k variantě, že bylo záměrně změněno chování ze strany pozorovaných subjektů. Pozorování bylo zúčastněné, zrakem lehce rozpoznatelné konání, a probíhalo se souhlasem respondentů. Rozhovory byly uskutečněny v anglickém jazyce, což není mateřský jazyk

ani výzkumníků, ani respondentů. Mohly tak vzniknout výroky a překlady, které nejsou na popis bohaté tak, jak by mohly být, kdyby byly uskutečněny v mateřském jazyku.

Námětem na téma dalších výzkumů by mohlo být porovnání sociálních schopností dětí, které byly vystaveny domácímu násilí, a věnovali se jim odborníci na danou problematiku, s dětmi, se kterými nikdo cíleně nepracoval. Námětem k dalšímu bádání vnímáme i porovnání pojetí sociální práce v Portugalsku a v České republice.

Ze vniklých a popsaných jevů vyvstalo několik témat, nad kterými by bylo vhodné rozvést diskusi se všemi pracovníky. Právě těmto tématům jsme věnovali pozornost v následující kapitole, ve které popíšeme doporučení pro praxi. Účelem je doplnit nástroje zlepšení a rozvíjet myšlenky a hodnoty Projektu CoolLoop.

7 DOPORUČENÍ PRO PRAXI

Když bychom měli celkově zhodnotit Projekt Coooloop, je to přiměřeně bohatá organizace, jak po stránce materialistické, tak i idealistické. Ve svých řadách má poměrně motivované pracovníky, kteří oplývají nápady, ale občas mají málo prostoru je zrealizovat. V porovnání s jinými organizacemi z Madrugady má Coooloop vybudované renomé a prestiž a kolem sebe auru prospěšnosti. Díky vládnímu programu Programa Escolhas může disponovat finančním základem. A zásluhou dobrých projektových partnerů patří k organizacím s moderním materiálním vybavením. Pracovníci mají mezi sebou dobré vztahy a respektují jedinečnost každého klienta.

Další hodnotu vidíme v celkové energii příznivců (bývalí klienti, rodiny současných klientů, přátelé pracovníků) kolem Coooloopu, kteří chtějí být aktivní a více se zapojovat do dění. Projekt Coooloop může také nabídnout zkušenosti, vypracované vybrané metodiky a know-how práce s mládeží ze znevýhodněného prostředí.

Ze zrealizovaného výzkumu však vzniká i několik témat, kterým by měla být věnována pozornost ze strany vedení neziskové organizace Amoras, města Madrugada i koordinátorek samotného projektu.

Návrhy na zdokonalení jsou náš osobní názor na to, co by mohlo fungovat a co by organizaci pomohlo. Tento názor se opírá o vlastní zkušenost a o data získaná z výzkumu. Některé nástroje rozvoje máme ozkoušené na vlastní kůži a pár informací jsme museli i dohledávat. Níže se budeme věnovat pěti tematickým okruhům, u kterých vidíme potenciál pro rozvoj.

7.1 Prostory projektu

Značnou potíž vnímáme v prostorách, kde se Projekt Coooloop nachází. A tento zásadní problém na sebe dále nabaluje další. Jednu menší místnost pro tolik rozdílných aktivit (příprava do školy, lekce informatiky, neřízené a řízené aktivity) a pro tolik klientů s různými potřebami, nevnímáme jako šťastnou volbu. Nehledě na to, že podmínky k práci pracovníků nejsou, velmi jemně řečeno, příliš přívětivé, což pracovníkům ubírá energii a motivaci k iniciativním činnostem. Líbí se nám prvek, že se klienti mohou

podílet na výzdobě současných prostor a že si rozdělují úklid místnosti.

Naším prvním doporučením je **celkové rozšíření stávajících prostor**, nejlépe o dvě neprůchozí místnosti – tichý prostor pro individuální práci (příprava klientů do školy, poradenská sezení s klienty, rozhovory s rodinami) a místnost pro výuku práce s informačními technologiemi.

Rozšířením prostorů (nebo celkovým přestěhováním) a jejich dovybavením by se zlepšily i pracovní podmínky jednotlivých pracovníků, kteří by nebyli už tolik stresováni horkem nebo zimou, hlukem a různými pachy, a mohli by tedy více energie věnovat práci s klientelou. Každopádně by měla být zachována spolupráce s klientelou na zútulňování všech tří místností. Na základě pozorování jsme schopni uvést i přímou úměru: čím více úprav klienti na výsledném vzhledu místností provedou „otisknou do nich kus sebe“, tím více si pak budou prostorů vážit.

7.2 Přímá práce s klienty

Z výsledků šetření vyplývá, že se pracovníci, při přímé práci s klienty, více soustředují na skupinové aktivity, než na cílenou sociální práci s jednotlivci. Jedním z důvodů je i nedostatečná kapacita prostor. Asi si lze jen těžko představit, že by se individuální poradenství konalo na chodbě u tržiště.

Na základě zjištění stavu výše uvedené situace, navrhujeme druhé doporučení pro praxi - rozšířit prostory a **více se zaměřit na individuální sociální práci s klienty**, zejména s těmi přímými. Již při přijímání klienta do organizace by stálo za zvážení, jestli by nebylo výhodné získat klientská očekávání od projektu a počáteční obavy z účasti a seznámit klienta s vnitřními pravidly. Určitě stojí za úvahu, zda by bylo prospěšné společně s klientem stanovit návrh individuálního plánu, mapovat proces jeho plnění a jednou za čas tento plán revidovat. Pokrok jednotlivce tak bude lépe měřitelný a tím pádem pracovníci získají lepší podkladová data pro vyplňování evaluační zprávy pro státní program Programa Escolhas.

Nápady na zpracování konkrétních témat a aktivit pro klientelu ohroženou domácím násilím:

- učení se společně s klienty hledat nenásilná řešení;
- povídání o pocitech (máme právo cítit všechno, ale ne všechno je přípustné

dělat) - jak prakticky zpracovávat pocity jako je zloba, hněv, smutek, bezmoc atd. (Osobně bychom na téma šli přes techniky expresivních terapií.);

- více se věnovat rozbíjení obecně zažitým genderových stereotypů;
- praktické učení jak vyjednávat s druhými (osobně bychom na téma šli přes hru v roli – metoda zážitkové pedagogiky);
- využití prvků terapeutických technik (např. sandplay therapy) při zpracovávání bolestných témat nebo při diagnostice situace v rodině;
- více se věnovat pojmenovávání a popisování patologického chování;
- učení klientů jak odolávat manipulaci;
- při diskusích zavést „mluvící předmět“ - vyjádřit se může jedinec, který má v ruce určený předmět a když již domluvil, posílá jej dál (Osobně bychom občas ozvláštnili práci s tímto předmětem.);
- Za úvahu by stálo i Boalovské divadlo (forma divadelního představení: divadlo utlačovaných), s případným zapojením šikovných klientů do představení.

7.3 Zefektivnění komunikace mezi pracovníky navzájem

Jednou dílčí otázkou jsme se dotkli i tématu komunikace mezi pracovníky Projektu Cooloop. Z výše uvedené interpretace získaných dat vyplývá, že někteří pracovníci by uvítali zlepšení předávání informací ohledně klientů, aktivit a provozu celé organizace.

Ve třetím doporučení pro praxi se budeme zabývat právě zefektivněním komunikace mezi pracovníky navzájem. (Předáváním informací mezi klienty a pracovníky se bude zabývat čtvrté doporučení.) Na toto téma jsme vymysleli několik nápadů, u kterých věříme, že by pracovníkům mohly pomoci jednak při zefektivňování komunikace ale i při společném plánování.

Stálo by za úvahu, zda by bylo efektivní pořádat **pravidelné porady** všeho **personálu** projektu. V současné době je zavedena praxe, že se informace předávají v plném provozu, což vnímáme jako nevhodnou situaci k otevřenému hovoru a přemýšlení. Osobně se nám osvědčil model kratších porad zaměstnanců a dobrovolníků jednou za dva týdny, nebo dle potřeby. Většinou se procházely čerstvé záležitosti vzniklé za kratší čas a mohlo se na ně ihned reagovat. Z každého zasedání by měl vzniknout zápis o probíraných tématech s výstupy (shrnuté úkoly včetně garantů a postupů, které budou

platné pro další období).

Také se nám osvědčil **elektronický sdílený kalendář**, kam se mohou zapisovat plány jednotlivých akcí i poměrně dlouho dopředu. Takže vzniká rámec, kde jsou vytyčeny velké a důležité projekty, ke kterým jsou postupně doplňovány menší aktivity. K hlavní výhodě elektronického kalendáře patří funkce synchronizace mezi několika zařízeními. Tím pádem jedinci, kteří mají odkaz, jsou ihned informováni o změnách. Mají povědomí o plánech a mohou si lépe rozvrhnout čas. V kalendářích funguje mnoho dalších funkcí, které se dají využít (změny barev, určení místa, rychlá odpověď, posílání upozornění, ...).

Doporučujeme **založit elektronickou schránku/složku**, která by byla přístupná všem pracovníkům. V ní by se mohly uchovávat jednotlivé dokumenty, včetně interních dokumentací, pravidel provozu, pravidel komunikace, podklady k realizovaným projektům.

U komplexních projektů (aktivitám) by se mohlo vyskytovat:

- popis a plán aktivity na základě předem utvořeného schématu a šablony včetně metodologických poznámek o proběhnutí;
- rozpočty, informace o účastnících, plány propagace;
- jednotlivé potřebné tisky – různé tabulky, popisy, listiny, projevy, ...;
- použité hudební a audiovizuální podklady;
- kontakty na lidi, co spolupracovali;
- seznam, co bylo všechno potřeba udělat a jaké jsou návrhy pro zlepšení

(Ze začátku takový komplexní popis dá práci a zabere hodně času, ale v případě recyklace projektu se nebude „stavět na zelené louce“, což zase spoustu času a námahy ušetří).

Při plánování obsáhlejších projektů na více dní bychom doporučili **webovou aplikaci** (např. Favro, Aha, Trello, Asana, Organize a mnoho dalších), která se používá celosvětově **pro řízení projektů**. Do takové aplikace se zadají úkoly, které se mohou vizuálně od sebe odlišit dle jednotlivých projektů, přidělí se k nim garant a čas, do kdy má být úkol splněn. Pokud úkol není hotov do zadaného data, začne vizuálně na sebe poutat pozornost. Uživatel se jednoduše zaregistruje, vytvoří se nástěnka organizace a

přidají se popisy jednotlivých úkolů. Jedinec pak velmi jednoduše přepíná mezi nástěnkami a zobrazují se mu úkoly, které je potřeba udělat. Samozřejmostí je přikládání různorodých příloh, aplikace jdou otevřít i v telefonu a základní verze jsou zdarma. Může také sloužit k archivaci jednotlivých projektů.

Navržená zefektivnění by měla být po zapracování pomocníkem pro lepší domluvu a koordinaci práce a neměla by obtěžovat. Je třeba průběžně proškolovat nové uživatele a sepsat podrobnější manuál, kde a jaké informace budou uloženy.

Dále bychom koordinátorce doporučovali udělat **databáze kontaktů** do sdíleného dokumentu nebo aplikace, kde by se kontakty řadily do jednotlivých kategorií. Máme na mysli nejen přímé kontakty na klienty, ale také na komunitu kolem CoolooPu, potencionální i reálné sponzory, kontakty, na koho se obracet v případě propagace nějakého nového projektu. Považujeme za velkou výhodou mít v databázi lidi, kteří mají různorodé schopnosti a zájmy a byli by ochotni pro CoolooP udělat konkrétní věc.

7.4 Zefektivnění PR a komunikace mezi pracovníky a klienty

Jak již bylo uvedeno v kapitolách výše, komunikace mezi pracovníky a klienty opravdu funguje. Když jsme přemýšleli o tom, jak by mohl Projekt CoolooP ještě zdokonalit už tak dobrou hodnotu, napadlo nás pár myšlenek ohledně PR. Osobní komunikace mezi pracovníky a klienty probíhá řádně. My jsme se zaměřili na neosobní komunikaci, potažmo na to, jak projekt působí na okolí. Právě těmto tématům se věnuje čtvrtá řada doporučení.

Projekt CoolooP provozuje nové moderní **webové stránky**. Je vidět, že si autor dal na vizuální stránce záležet. Stránky patří mezi jednodušší a na první pohled se na nich návštěvník dobře orientuje, ale působí stroze. Proto bychom doporučili stránky poupravit, aby působili „živěji“. Menu bychom rozšířili o: pro čtenáře atraktivní profil pracovníků, sekci s reprezentativními fotkami z akcí a sekci s úryvkem klientských recenzí projektu. Zvolili bychom také jednoduchý formulář pro komunikaci s návštěvníky. Vyvěsili bychom také na webovou stránku zmínku, že se zájemce může stát naším dobrovolníkem, nebo přijít do projektu na středoškolskou praxi. Jednu záložku webových stránek bychom také věnovali informacím pro média a pro sponzory.

A pro klienty bychom přidali odkaz na online fotogalerii (např. Zonerama, Flickr nebo Google Photos), kam by se mohly přidávat fotky z jednotlivých akcí. Organizace má také svůj vlastní účet na sociálních sítích.

Jelikož je Projekt CoolooP neziskovou organizací, potřebuje, aby o ní bylo často slyšet. Kampaněmi cílí i na potencionální i reálné sponzory. Doporučovali bychom, aby byla založena **sdílená složka „Propagace“**, ke které by měli přístup vybraní/všichni pracovníci. Celý obsah by byl samozřejmě na samotných pracovních, co by využívali. Nám se osvědčilo mít v podobné složce loga v co nejvyšším rozlišení, výběr nejlepších fotek, které jsou akční a něčím zajímavé, prezentace a videa o organizaci i o jednotlivých velkých projektech (prezentace založena na hezkých akčních fotkách a úderných heslech, stručné, jasné a výstižné texty, celkové svižné a vizuálně zajímavé podání), článek, který popisuje, co děláme a v čem jsme unikátní, kontakty na jedince, kteří jsou ochotni pomoci s cílenou kampaní, vybrané články „napsali o nás“ a další interní informace a statistiky.

Abychom mohli oslovit co nejširší veřejnost a nestálo to mnoho peněz, času a energie, navrhujeme **vytvořit bulletin** Projektu CoolooP. Ten by byl rozeslán e-mailem klientům, jejich rodinám, sponzorům, partnerům organizace, zájemcům, komunitě kolem projektu a mnohým dalším. V bulletinu by mohla být stručně shrnuta činnost za vymezené období (např. za měsíc), a popis, co se v nastávajícím období uskuteční. Vše by mohlo být proloženo nějakým zážitkem, vtipem nebo sloupečkem klientů. Bulletin považujeme za dobrou formu podávání informací širší veřejnosti, není dlouhá a nudná a projekt ukáže, že se v něm stále něco děje.

7.5 Péče o pracovníky

Domníváme se, že by měla být věnována větší pozornost ze strany neziskové organizace Amoras vlastním pracovníkům. A právě k tématu péče o pracovníky bude směřovat naše poslední doporučení.

Dle našeho názoru by bylo vhodné udělat interní **prozkoumání náplně práce** každého pracovníka v porovnání s tím, co v praxi vykonává. Snažili bychom se zjistit, zda jsou optimálně využity všechny lidské zdroje a lidský potenciál pracovníků Projektu CoolooP. Na základě zjištění bychom postupovali dále dle potřeby organizace. Pro

zjištění poznatků o bodu vývoje, ve kterém se právě organizace nachází, by měla být dobrá **SWOT analýza**. Při ní se určují silné a slabé stránky organizace, příležitosti a hrozby.

Snažili bychom se pracovat na **motivaci pracovníků** a dlouhodobých dobrovolníků organizace. Jako jednu z metod motivace pracovníků bychom zvolili vizualizaci úspěchu – ať už ve formě grafů a tabulek nebo splnění cílů na určité období. Domníváme se, že ke zlepšení motivace by mohlo přispět i zavedení nových nástrojů komunikace uvedených výše.

Více pozornosti bychom věnovali i **skupině dobrovolníků**, která se zajímá o plánované uskutečnění projektů. Snažili bychom se definovat, jaké hodnoty skupině můžeme nabídnout za účast na jednotlivých akcích a co pro ně můžeme ještě udělat (např. rozvoj měkkých kompetencí, šíření informací, uvedení vlastního projektu, ...).

ZÁVĚR

Diplomová práce se zabývala analýzou přístupu pracovníků k dětem a mládeži ohroženým domácím násilím ve vybrané portugalské neziskové organizaci.

Teoretická část práce byla složena z poznatků získaných z odborné literatury a elektronických zdrojů. Podrobně jsem se zabývala tématy, jako je přístup pracovníků ke klientům v sociální práci, problematika domácího násilí nebo násilí v rodině s ohledem na situaci dítěte. Teoretickou část uzavírá kapitola o popisu portugalské neziskové organizaci Projekt Cooloop.

Výzkumná část je tvořena třemi kapitolami. V první kapitole je detailně popsána metodologie kvalitativního výzkumu, včetně metod získávání dat a postupu analýzy. Druhá kapitola je věnována popisu a interpretaci získaných informací. V poslední kapitole navrhuji doporučení pro praxi.

Přístup pracovníků Projektu Cooloop ke klientům ohroženým domácím násilím a k dalším klientům se v zásadě neliší. Přístupy ke klientele jsou postaveny na prosociálním chování, důvěře a empatii. Klient projektu má právo na individuální vnímání světa, vlastní důstojnost a možnost ovlivňovat chod organizace.

V úvodu práce jsem si stanovila několik cílů, kterými jsem chtěla v průběhu vypracování práce projít. Položením výzkumných otázek a následným probádáním a zobrazením odpovědí jsem splnila hlavní výzkumný cíl. Mé poznání bylo během prostudování odborné literatury obohaceno nejen o informace z oblasti sociální práce, ale i z oblasti metodologické, geografické a informačních technologií. Jednotlivé kapitoly jsem zpracovávala tak, aby text mohl být využitý jako opora při orientaci v problematice pro zájemce z řad širší veřejnosti, které námět zajímá. Poslední kapitolu práce jsem věnovala tipům pro zlepšení v praxi, která vychází nejen z provedeného výzkumu, ale i z vlastní zkušenosti.

Stanovené cíle byly splněny.

Pracovníci Projektu Cooloop odvádějí velmi záslužnou a v Madrugadě ojedinělou práci. Dle mého názoru, vkládají do činností a aktivit obrovské nasazení a tím inspirují další. Nezapomínají být v prvé řadě lidmi, kterým záleží na budoucnosti každého klienta.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Knižní publikace:

- CONWAYOVÁ, H. L.: *Domácí násilí: příručka pro současné i potencionální oběti se zákonem č. 135/2006 Sb. platným od 1. ledna 2007*. Praha: Albatros, 2007. První vydání.
- ČÍŽKOVÁ, J., A KOL.: *Přehled vývojové psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2001.
- HENDL, J.: *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Grada, 2005. První vydání.
- HENRIKSEN, J-O., VETLESEN, A. J.: *Blízké a vzdálené*. Boskovice: Albert, 2000.
- HUŇKOVÁ, M.; VOŇKOVÁ, J.: *Domácí násilí v českém právu z pohledu žen*. Praha: proFem, 2. přepracované vydání, 2008.
- KOPŘIVA, K.: *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Praha: Portál, 2006. 5. vydání.
- MATOS, F. A. B. (2011). *Dinamizadores Comunitários e a sua Dimensão Intercultural* (zpráva ze stáže). Lisabon: Instituto de Educação da Universidade de Lisboa.
- MATOUŠEK, O., A KOL.: *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008. Druhé vydání
- MATOUŠEK, O., A KOL., *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. Vydání první.
- MATOUŠEK, O.: *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2016. Třetí vydání.
- MATOUŠEK, O., A KOL.: *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. První vydání.
- MARVÁNOVÁ-VÁRGOVÁ, B., A KOL.: *Partnerské násilí: Oběti partnerského násilí, násilí mezi rodiči očima dětí, pachatelé partnerského násilí*. Praha: LINDE, 2008.
- MIOVSKÝ, M.: *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. První vydání.
- MUSIL, L.: „Ráda bych Vám pomohla, ale...“: Dilemata práce s klienty

- v organizacích. Brno: Marek Zeman, 2004. První vydání.
- ŠEDIVÝ, M., MEDLÍKOVÁ, O.: *Úspěšná nezisková organizace*. Praha: Grada, 2011. Druhé vydání.
 - ŠEVČÍK, D., ŠPATENKOVÁ, N., A KOL.: *Domácí násilí: kontext, dynamika a intervence*. Praha: Portál, 2011.
 - ŠVARÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K.: *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. Praha: Portál, 2007. První vydání.
 - ÚLEHLA, I.: *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: SLON, 2005. Třetí vydání.
 - VALENTA, M.: *Dramaterapie*. Praha: Portál, 2007. První vydání.
 - VARGOVÁ, B., POKORNÁ, D., TOUFAROVÁ, M.: *Partnerské násilí*. Praha: LINDE nakladatelství s.r.o., 2008
 - VÁGNEROVÁ, M.: *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2004. Třetí rozšířené a přepracované vydání.
 - VODÁČKOVÁ, D., A KOL.: *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002, 1. vydání.
 - VOŇKOVÁ, J.: *Vaše právo! Právní pomoc ženám, obětem domácího násilí*. Praha: proFem, 2012. Sedmé aktualizované a doplněné vydání.
 - VOTOUPAL, M.: *Úvod do teorií a metod sociální práce, předmět Teorie a metody sociální práce, (rukopis/strojopis/nepublikovaná práce)*, Olomouc: 2014.
 - VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I.: *Sociální psychologie*. Praha: Grada, 2008. 2. přepracované vydání.

Další zdroje:

- CANDIDATURA E6G, Projekt CooLoop, (interní dokument/nezveřejněno), 2015.
- DR. SILVA: Expertní rozhovor s pracovníkem GAV, (rukopis/nepublikováno), 2017.
- DANIHELKOVÁ, E.: *Úvod do finančního managementu, předmět Finanční management, (rukopis/strojopis/nepublikovaná práce)*, Olomouc: 2015.
- Hodnotící zpráva – Projekt CooLoop – E6G za rok 2016, (interní

dokument/nepublikováno/anonymizováno, 2016.

- Klientská databáze Projektu Cooloop - E5G pro rok 2016. Anonymizováno, [interní dokument/anonymizováno/nepublikováno], 2017.
- MATULÍKOVÁ, K. (2013): *Volnočasové aktivity osob se zrakovým postižením*. (Bakalářská práce). Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- VOTOUPAL, M.: Úvod do teorií a metod sociální práce, předmět Teorie a metody sociální práce, (rukopis/strojopis/nepublikovaná práce), Olomouc: 2014.

Elektronické zdroje:

- Apoio à Vítima, Violência Doméstica, 2012. cit. 14.2. [online], dostupné z <http://www.apav.pt/vd/index.php/apoio>
- Azevedo, J., Avaliação Externa do Programa Escolhas 5ª. Geração: 2.º Relatório Intercalar. Porto: 2014, [online], cit. 18. 3. 2017. Dostupné z: <https://app.box.com/s/kbnfspu8vug2smfaz3up9idd4ickgyol>
- Countrystudies, Women, 2017, [online], cit. 14. 2. 2017, dostupné z <http://countrystudies.us/portugal/50.htm>
- Děti – svědci násilí, ROSA, 2017 [online], cit. 1. 3. 2017, dostupné z: <http://rosa-os.cz/informace-pro-zeny/deti-svedci-nasili/>
- Domácí násilí, ARCUS, z. s.: Pomoc osobám ohroženým domácím násilím, [online], 2017, cit. 12. 2. 2017, dostupné z: <http://www.acorus.cz/cz/domaci-nasili/info-o-domacim-nasili.html>
- Domácí násilí, Domaci nasili cz., [online], 2017, cit. 13. 2. 2017. Dostupné z : <http://www.domacinasili.cz/domaci-nasili/>
- Domácí násilí: jeho projevy, formy, legislativa, možnosti pomoci a důležité kontakty, Oblastní Charita Znojmo, [online], 2015, cit. 26. 2. 2017, dostupné z: <http://znojmo.charita.cz/res/archive/055/006132.pdf?seek=1438102523>
- Domácí násilí, Policie České republiky – KŘP Královehradeckého kraje, [online], 2017, cit. 5. 2. 2017. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/sprava-clanky-domaci-nasili.aspx>
- Estatísticas APAV, Vitimas Violencia Domestica 2013 – 2015, 2016, [online], cit.4. 2. 2017. Dostupné z:

http://www.apav.pt/apav_v3/images/pdf/Estatisticas_APAV_Vitimas_Violencia_Domestica_2013_2015.pdf

- Formy domácího násilí, Intervenční centrum pro osoby ohrožené domácím násilím, [online], 2017, cit. 12. 2. 2017. Dostupné z: <http://intervencni-centrum.cipslk.cz/domaci-nasili/formy-domaciho-nasili>
- Intervence, Amoras, (anonymizováno), 2017
- Kodex etiky a chování, Amoras, (anonymizováno), 2013
- Komentář APIC 2015, [online], cit. 5.2.17, dostupné z. http://www.domaci-nasili.cz/?page_id=255
- Mitos & Factos, Violência Doméstica, [online], 2012, cit. 4. 2. 2017. Dostupné z: <http://www.apav.pt/vd/index.php/vd/mitos-factos#page>
- O nás, Amoras, (anonymizováno), 2017
- Operacionalizace, Vyzkumy.knihovna.cz, 2012, cit. 28. 3. 2017, dostupné z <http://vyzkumy.knihovna.cz/ucebnice/operacionalizace-typy-promennych>
- O que é O Programa Escolhas, Programa Escolhas, 2017, [online], cit. 18. 3. 2017. Dostupné z: <http://www.programaescolhas.pt/apresentacao>
- O que é, Violência domestica, 2012, [online], dostupné z: <http://www.apav.pt/vd/index.php/vd/o-que-e> Cit. 4. 2. 17
- Para uma Vida sem Violência, Violência Doméstica, 2012, [online], cit. 5. 2. 2017, dostupné z: <http://www.apav.pt/vd/index.php/icons/para-uma-vida-sem-violencia>
- Planear a sua segurança, Violência Doméstica, 2012, cit. 4. 2. 2017, dostupné z: <http://www.apav.pt/vd/index.php/widgetkit/planear-a-sua-seguranca>
- Počet vykázání 2015, 2015, cit, 5. 2. 2017, [online]. Dostupné z: http://www.domaci-nasili.cz/?page_id=255 a <http://www.domaci-nasili.cz/wp-content/uploads/statistika-2015-k-vykazani.pdf>
- Portugal: Comission for Citizenship and Gender Equality, 2017, [online], cit. 6. 2. 2017. Dostupné z: <http://www.equineteurope.org/Commission-for-Citizenship-and>

- Preventivní informace – domácí násilí, Policie ČR, 2017, [online], cit. 12. 2. 2017. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/domaci-nasili-644841.aspx>
- Special Eurobarometer – 344, Domestic Violence against Women. [online], 2010, cit. 25. 2. 2017, dostupné z: http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_344_en.pdf
- Statistické přehledy, Policie ČR, 2015, [online], cit. 5. 2. 2017. Dostupné z: <http://www.policie.cz/statistiky-kriminalita.aspx>
- Termíny používané v kontextu práce s celou rodinou ohroženou domácím násilím, Centrum LOCIKA, 2016, [online], cit. 23. 2. 2017, dostupné z: http://centrumlocika.cz/assets/images/A5_slovník_náhled_final.pdf
- Tipos de violência, Violência doméstica, [online], 2012, cit. 12. 2. 2017, dostupné z: <http://www.apav.pt/vd/index.php/vd/tipos-de-violencia>
- Typy neziskových organizací, neziskovky.cz, [online], 2017, cit. 11.2. 2017. Dostupné z: http://www.neziskovky.cz/clanky/511_692/fakta_typy-neziskovych-organizaci/

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

- APAV – Apoio à Vítima, portugalská asociace pro podporu obětí
- CIG – Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género
- CIT. - citováno
- CPCJ – Comissão de Proteção de Crianças e Jovens
- Č. - číslo
- ČR – Česká republika
- DN – domácí násilí
- E6G – šestá generace projektů programu Programa Escolhas
- EU – Evropská unie
- GAV – Gabinetes de Apoio à Vítima
- GNR – Guarda Nacional Republicana
- LGBT - Zkratka označující lesby, gaye, bisexuály a transgenderové osoby
- LUX – mezinárodní zkratka státu Lucembursko
- MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí
- NGO - Non-governmental organisation
- ON – osoba násilná
- OSPOD - Orgány sociálně-právní ochrany dětí
- PE – Programa Escolhas
- PSP – Polícia de Segurança Pública
- PČR – Policie České republiky
- PR – public realtions (vztahy s veřejností)
- Syndrom CAN – Syndrom týraného, zanedbávaného a zneužívaného dítěte (Child Abuse and Neglect)
- TZV. - tak zvaný
- UK – United Kingdom (Spojené království)
- ZÁK. – zákon

SEZNAM TABULEK A SCHÉMAT

Tabulka č. 1: Princip držitele problému dle Úlehly	18
Tabulka č. 2: Typologie nevládních neziskových organizací	21
Tabulka č. 3: Specifické projevy oběti a pachatele násilí v průběhu cyklu násilí	28
Tabulka č. 4: Registrovaná kriminalita – počet případů domácího násilí (Portugalsko)	34
Tabulka č. 5: Pohlaví obětí (2013-2015), z celkového počtu 22 387 obětí domácího násilí (Portugalsko)	36
Tabulka č. 6: Vztah oběti a agresora/ky domácího násilí, 2013 – 2015 (Portugalsko)	36
Tabulka č. 7: Věk oběti, rok 2015 (Portugalsko)	36
Tabulka č. 8: Rodinný stav oběti, rok 2015 (Portugalsko)	36
Tabulka č. 9: Typ rodiny oběti, rok 2015 (Portugalsko)	36
Tabulka č. 10: Pohlaví autora zločinu, 2013-2015 (Portugalsko)	37
Tabulka č. 11: Registrovaná kriminalita domácí násilí – pachatelé, 2013 – 2015 (Portugalsko)	37
Tabulka č. 12: Rodinný stav pachatele, rok 2015 (Portugalsko)	37
Tabulka č. 13: Ekonomická aktivita pachatele, rok 2015 (Portugalsko)	37

Tabulka č. 14:	
Typ trestného činu, rok 2015 (Portugalsko)	37
Tabulka č. 15:	
Symptomy dětí jako svědků domácího násilí	49
Tabulka č. 16:	
Vliv domácího násilí na dítě/mladistvého ve věku 10 - 14 let.	51
Tabulka č. 17:	
Vliv domácího násilí na mladistvého ve věku 15 a více let.	52
Tabulka č. 18:	65
Financování, podporovatel, řízení projektu a partneři Projektu CoolooP – E6G.	
Tabulka č. 19:	66
Očekávaný počet přímých klientů z řad dětí a mládeže v Projektu CoolooP 2016 – 2018	
Tabulka č. 20:	67
Očekávaný počet nepřímých klientů z řad dětí a mládeže v Projektu CoolooP 2016 – 2018	
Tabulka č. 21:	84
Počet přímých a nepřímých klientů ve věku 6 - 24 let za rok 2016 v Projektu CoolooP	
Tabulka č. 22:	83
Počet klientů ohrožených domácím násilím, kteří navštěvovali Projekt CoolooP v roce 2016	
Tabulka č. 23:	
Operacionalizace dílčích výzkumných otázek	87
Schéma č. 1:	
Organizační struktury neziskové organizace Amoras	96
Schéma č. 2:	
Organizační struktury Projektu CoolooP	97
Schéma č. 3:	
vizualizace vzniklých trsů na základě analýzy získaných dat	98