



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

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

Systemové přístupy sociálních pracovníků k obětem domácího násilí

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Studijní program:

SOCIÁLNÍ POLITIKA A SOCIÁLNÍ PRÁCE

Autor: Alena Procházková

Vedoucí práce: PhDr. Vlastimila Urbanová

České Budějovice 2021

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem „Systémové přístupy sociálních pracovníků k obětem domácího násilí“ jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

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

V Českých Budějovicích dne 3. 5. 2021

.....

Alena Procházková

Poděkování

Děkuji vedoucí práce PhDr. Vlastimile Urbanové za cenné rady, věnovaný čas při konzultacích a odborné vedení při zpracování této bakalářské práce. Ráda bych také poděkovala všem dotazovaným sociálním pracovníkům, kteří mi věnovali svůj čas a zkušenosti prostřednictvím rozhovorů. Zároveň bych ráda poděkovala celé své rodině a partnerovi za trpělivost a podporu po celou dobu mého studia.

Systémové přístupy sociálních pracovníků k obětem domácího násilí

Abstrakt

Bakalářská práce se věnuje tématu systémových přístupů sociálních pracovníků ve vztahu k obětem domácího násilí. Hlavním cílem této práce bylo zmapovat přístup sociálního pracovníka a jeho postup při jednání s obětí domácího násilí. V teoretické části práce byla představena problematika domácího násilí. Předloženy byly jednotlivé oblasti zaměřené na formy násilného chování, charakteristické znaky domácího násilí, včetně jeho příčin a důsledků, nebo také oblast zmiňující předpoklady sociálního pracovníka pro výkon sociální práce. Pozornost byla dále zaměřena na přístupy sociálních pracovníků k jednotlivým aktérům domácího násilí a na možné formy pomoci, včetně vybraných organizací, které se na tuto cílovou skupinu orientují.

Pro vypracování empirické části byla použita kvalitativní výzkumná strategie. Jednotlivá data byla získána prostřednictvím polostrukturovaného rozhovoru s pěti sociálními pracovníky ze tří organizací zaměřených na pomoc osobám ohroženým domácím násilím. Výzkumné otázky byly orientovány na zjištění možností vzdělávání sociálních pracovníků a jejich vnímání slabých a silných stránek organizace, ve které pracují. Výzkumné otázky se dále zaměřovaly na způsob práce sociálních pracovníků s aktéry domácího násilí a na způsoby pomoci, které mohou těmto osobám poskytnout. Cílem výzkumných otázek bylo dále prozkoumat, v oblasti domácího násilí, spolupráci sociálních pracovníků a organizací poskytujících následnou péči a samotnou práci s ohroženou osobou.

Práce by mohla být přínosem pro studenty sociálních oborů, kterým by mohla pomoci v reálném a praktickém náhledu na práci sociálních pracovníků s touto cílovou skupinou. Výsledek této práce může také sloužit pro laickou veřejnost, jako souhrn informací o obětech domácího násilí, možných formách pomoci a rozšíření povědomí o službách a poslání organizací poskytujících pomoc ohroženým osobám. Může také pomoci odhalit možné nedostatky v oslovených organizacích a případně přinést podnět k jejich zlepšení.

Klíčová slova

domácí násilí; sociální pracovník; oběť; pachatel; pomoc; sociální práce

Systemic approaches of social workers to victims of domestic violence

Abstract

This bachelor thesis deals with the topic of systemic approaches of social workers in relation to victims of domestic violence. The main goal of this work was to map the approach of a social worker and his/her method of dealing with victims of domestic violence. In the theoretical part of the work, the issue of domestic violence was introduced. In my thesis I present individual areas focused on forms of violent behavior, characteristic features of domestic violence, including its causes and consequences and also the area mentioning the preconditions of a social worker for the performance of social work. Attention was also focused on the attitudes of social workers to individuals involved in domestic violence and feasible forms of assistance, including selected organizations focusing on this target group.

A qualitative research strategy was used to develop the empirical part. Individual data were obtained through a semi-structured interview with five social workers from three organizations focused on helping people at risk of domestic violence. The research questions were focused on finding out the possibilities of education of social workers and their perception of the strengths and weaknesses of the organization in which they work. The questions also focused on how social workers work with people at risk of domestic violence, including perpetrators, and on the ways of help which they can provide. The aim of the research questions was also to examine the cooperation of social workers and organizations providing aftercare and work with the endangered person in the field of domestic violence.

The work could be of benefit to students of social sciences, which could help them in a real and practical view of the work of social workers with this target group. The result of this work can also serve for the general public, as a summary of information about victims of domestic violence, possible forms of assistance and raising awareness of services and missions of organizations providing assistance to endangered people. It can also help to identify possible shortages in the addressed organizations and eventually make a suggestion for their improvement.

Keywords

domestic violence; social worker; victim; perpetrator; assistance; social work

Obsah

Úvod.....	8
1 Domácí násilí.....	9
1.1 Formy domácího násilí.....	10
1.1.1 Fyzické násilí.....	10
1.1.2 Psychické násilí.....	11
1.1.3 Sexuální násilí.....	11
1.1.4 Ekonomické násilí.....	11
1.1.5 Sociální násilí.....	12
1.2 Charakteristické znaky domácího násilí.....	12
1.3 Profil oběti.....	13
1.4 Profil agresora.....	14
1.5 Příčiny domácího násilí.....	15
1.6 Důsledky domácího násilí.....	18
1.7 Sociální pracovník a jeho předpoklady pro výkon sociální práce.....	20
1.7.1 Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka.....	20
1.7.2 Kompetence sociálního pracovníka.....	20
1.8 Vzdělávání sociálních pracovníků.....	21
1.9 Systémové přístupy sociálních pracovníků.....	21
1.9.1 Přístup zaměřený na oběť domácího násilí.....	22
1.9.2 Sociální služby pro oběti domácího násilí.....	23
1.9.3 Institut vykazání.....	27
1.9.4 Krizová intervence.....	28
1.9.5 Prevence.....	28
1.10 Přístup zaměřený na osobu pachatele domácího násilí.....	29
1.10.1 Terapeutické programy pro násilné osoby v organizacích ČR.....	31
1.11 Přístup zaměřený na systém rodiny.....	33

2	Cíl práce a výzkumné otázky	35
2.1	Cíl práce	35
2.2	Výzkumné otázky	35
2.3	Operacionalizace pojmů	35
3	Metodika	37
3.1	Metodika práce	37
3.2	Sběr dat	37
3.3	Výzkumný soubor	38
3.4	Realizace výzkumu	38
3.5	Způsob vyhodnocování dat	39
3.6	Etika výzkumu	40
4	Výsledky výzkumu	41
4.1	Stručná základní anamnéza komunikačních partnerů	41
4.2	Kategorizace dat	42
4.2.1	Kategorie 1 – Práce s ohroženou osobou	42
4.2.2	Kategorie 2 – kompetence v oblasti domácího násilí	47
4.2.3	Kategorie 3 – způsob a formy spolupráce	49
4.2.4	Kategorie 4 – interdisciplinární spolupráce	54
4.2.5	Kategorie 5 – zvyšování kvalifikace	56
4.2.6	Kategorie 6 – pracovní spokojenost	61
5	Shrnutí výsledků	65
6	Diskuze	71
7	Závěr	78
8	Seznam použité literatury	80
9	Seznam tabulek, schémat a příloh	86
10	Seznam použitých zkratk	87

Úvod

Domácí násilí znázorňuje velmi rozšířenou, ale současně také nejméně kontrolovanou formu násilného chování, jež s sebou nese různé projevy násilných aktů mezi jedinci, kteří by k sobě měli chovat úctu a být si vzájemně oporou. Donedávna byla tato problematika považována za záležitost okrajové části společnosti, avšak pravdou je, že domácí násilí bývá také často zaznamenáváno ve vyšších společenských vrstvách.

Nouzový stav, který se vyhlásil v souvislosti s pandemií COVID-19, s sebou přinesl mnoho úskalí právě pro osoby ohrožené domácím násilím. Lze předpokládat, že z důvodu uzavření násilné osoby a oběti ve společné domácnosti, omezeného pohybu v době nařízené karantény či zákazu vycházení, by mohlo domácí násilí narůstat. Na četnosti násilného chování mezi partnery se z velké části podílela také zvýšená konzumace alkoholu, stres i prožívaná nejistota.

Hlavním cílem bakalářské práce bylo popsat přístup sociálního pracovníka a jeho postup při jednání s obětí domácího násilí. Pro účely této práce se vymezily systémové přístupy jako postupy, jakými může sociální pracovník pracovat, nejen s obětí domácího násilí, ale také s násilnou osobou a rodinným systémem jako celkem.

První část práce pojednává o teoretickém vymezení problematiky jednotlivých oblastí domácího násilí. Seznamuje s formami a druhy násilného chování, s charakteristickými znaky, včetně profilu oběti a pachatele domácího násilí. Vyzdvihuje předpoklady sociálního pracovníka pro výkon sociální práce i jeho kompetence. Teoretická část se dále zabývá přístupy sociálních pracovníků k jednotlivým osobám zúčastňujících se násilného chování či také možnostmi pomoci v rámci vybraných organizací spolupracujících s ohroženými osobami.

V druhé, empirické části práce jsou prezentovány výsledky kvalitativního výzkumu, získané pomocí polostrukturovaných rozhovorů s pěti sociálními pracovníky z organizací pracujících s oběťmi domácího násilí. S ohledem na nouzový stav nebylo možné získat více komunikačních partnerů. Zejména pro jejich pracovní vytíženost pramenící z nastalé situace ve společnosti a nutnosti snižování osobních kontaktů, aby nedocházelo k přenosu nemoci COVID – 19. Z důvodu menšího počtu komunikačních partnerů se jedná spíše o kvalitativní výzkumnou sondu do problematiky systémových přístupů sociálních pracovníků k obětem domácího násilí.

1 Domácí násilí

Domácí násilí bylo po dlouhou dobu velmi tabuizovaným tématem, jak uvádí Ševčík et al. (2011). Veřejností bylo často bagatelizováno či přehlíženo a celkově chyběla ochota se touto problematikou zabývat. Domov je především místo, kde lidé zažívají pocit jistoty i bezpečí, kde společně žijí v naprosté harmonii a přijímají se takoví, jací jsou. Ve společnosti mnohdy panoval názor, že není možné, aby se v dobrých rodinách odehrávalo násilné chování. Autoři uvádí, že postupem času se ale za pomoci lepší informovanosti o tomto tématu začaly názory a pohledy společnosti značně měnit. Definitivně bylo uznáno, že se domácí násilí netýká jen sociálně slabších vrstev, ale všech vrstev bez ohledu na úroveň vzdělání či sociální nebo ekonomickou situaci (Ševčík et al., 2011). Dnes se již připouští, že se jedná o společensky povědomý i ohrožující jev, který je značně rozšířený (Daligand, 2014).

Domácí násilí v úzkém smyslu je surový a bolestný akt fyzického násilí směřovaný proti druhé osobě (Eren, 2020). Tímto nepřijatelným aktem se pachatel dopouští porušení lidských práv oběti (Shaqiri, 2020).

Odborná literatura podobné chování označuje jako zneužití moci v úzkém partnerském vztahu prováděné v soukromí, kdy je osoba, na které je páčáno násilné chování separována od potencionální pomoci z vnějšího prostředí (Vágnerová, 2014). Jedná se o systematické trýznění jednoho partnera druhým a vykresluje dlouhodobou asymetrii v partnerském vztahu (Buriánek et al., 2015).

Obecně je možné říci podle Voňkové a Spoustové (2016), že se jedná o takové chování násilníka, které vzbuzuje v druhé osobě obavu o svůj život či zdraví. Druhy násilí se mohou projevat ve formě fyzického napadání, psychického či pohlavního týrání, separování oběti od společnosti a rodiny či finančního omezování (Voňková, Spoustová, 2016). Projevy násilného aktu se odehrávají v soukromí, to znamená mimo dostupnost veřejnosti a jejího dohledu. Obětí může být žena, ale také muž či dítě a často opomínanou skupinou podléhající domácímu násilí jsou senioři. Většinou se stává trýzněnou osobou ten, kdo se neumí nebo nedokáže bránit násilnému jednání (Vágnerová, 2014).

Jednotlivé případy se od sebe liší, proto i způsob přistupování k nim musí být individuální. Existují různé naučené vzorce chování, odlišné pohnutky pro páčání násilí

a u každého případu se může jednat o jiný osobní konflikt, který toto jednání vyvolává (Berg, 2013).

Daligand (2014) popisuje, že by již první násilný čin měl být brán jako určitý poplach, jak pro napadenou osobu, tak pro její okolí. Je zcela pravděpodobné, že pokud takovéto chování bude omluveno a prominuto, bude agresor násilně jednat opakovaně. Pokud oběť první akt zcela přijme a nevidí, nebo nechce v něm vidět vážný problém, dává tím volný průchod počínajícímu domácímu násilí (Daligand, 2014).

1.1 Formy domácího násilí

Ševčík et al. (2011) uvádí, že všechny druhy domácího násilí mají jedno společné, totiž dosáhnout plné moci a bezprostřední kontroly nad druhou osobou. Pachatelé těchto činů využívají velké množství způsobů, kterými se pokouší dosáhnout svého cíle. Často dotyčnou osobu udržují v separaci od ostatních, následně dochází k jejímu hanobení, ponižování či zastrasování a v neposlední řadě i k jejímu fyzickému napadání (Ševčík et al., 2011).

V závažných kauzách, kdy se jedná o vážné ublížení na zdraví, jsou oběťmi spíše ženy nežli muži. Označení a znalost všech druhů těchto forem násilí je důležitá nejen pro orgány činné v trestním řízení a policisty, ale také pro pracovníky sociálních služeb, kteří s její pomocí dokáží jasně identifikovat jednání násilníka (Čírtková, 2014).

Existuje různá škála forem domácího násilí, jež se v individuálních situacích mohou vyskytnout a stejně tak různé projevy tohoto chování (Voňková, Spoustová, 2016).

1.1.1 Fyzické násilí

Z důvodů viditelných následků na těle oběti je tato forma považována za nejhrušší. Násilná osoba užívá svou fyzickou sílu, aby jejím prostřednictvím ublížila, ohrozila či jinak poškodila danou osobu (Ševčík et al., 2011).

Acorus, z.ú. - pomoc osobám ohroženým domácím násilím (2011a) na svých internetových stránkách uvádí, že se jedná o surová napadení, jejichž důsledkem může dojít k újmě na zdraví a v krajních případech může dojít až k bezprostřednímu ohrožení života. Projevy této formy násilného chování mohou být fackování, údery pěstí, kroucení rukou, škrcení, trhání vlasů, ohrožování nožem či střelnou zbraní a jiné kruté fyzické ataky (Acorus, z.ú. - pomoc osobám ohroženým domácím násilím, 2011a).

1.1.2 Psychické násilí

Na rozdíl od fyzického, dle Ševčíka et al. (2011), nezanechává psychické násilí na těle oběti žádné zjevné pohmožděniny či podlitiny. Z tohoto důvodu je v některých případech hůře rozpoznatelné a následně špatně postižitelné. Prokázání je tak značně složité a jeho dopady mohou vážným způsobem ovlivnit osobnost oběti a její sebereflexi. Negativně působí na její sebejistotu, výrazně snižuje sebevědomí a v neposlední řadě ničí představy o sobě samé (Ševčík et al., 2011).

Podle Vágnerové (2014) je tato forma násilí zaznamenána téměř u pětiny všech událostí, a i přes absenci násilných projevů je stejně nebezpečná a decimující jako fyzická. Pachatel se opakovaně snaží oběť slovně napadat, pokořovat, znemožňovat její aktivity, ovládat ji, separovat od rodiny a přátel, emocionálně vykořisťovat a mít neustálý dohled nad jejím počínáním. V případě muže jako útočníka je obvykle cílem tohoto jednání získat nad partnerkou moc a nadvládu. Autorka popisuje, že pokud je pachatelem žena, jde s největší pravděpodobností o zvláštní formu obrany, kdy byla podrobena nějakému nebezpečí (Vágnerová, 2014). Na mužích se nejčastěji páchá právě psychické násilí, kdy dochází k urážení, nevhodnému zacházení ze strany ženy a psychickému útlaku (Daligand, 2014).

1.1.3 Sexuální násilí

Sexuální násilí zahrnuje řadu nechtěných sexuálních zážitků včetně obtěžujících komentářů, nežádoucích doteků a použití síly nebo nátlaku pro vynucení pohlavního styku (Banyard, 2019).

Ševčík et al. (2011) uvádí, že se velmi často objevuje v partnerských vztazích, kdy je žena alespoň minimálně jednou svým partnerem sexuálně zneužita, případně se jedná i o násilný sex mezi manžely. Nicméně v roli znásilněné osoby se může ocitnout i muž, ovšem kvůli citlivosti tématu je dostupnost zkoumání této oblasti značným způsobem ztížená. Cílem tohoto jednání nemusí být vždy dosažení sexuálního ukojení, jedná se totiž o efektivní prostředek potupení a získání nadvlády nad druhou osobou (Ševčík et al., 2011).

1.1.4 Ekonomické násilí

Mezi druhy násilí dle Voňkové a Spoustové (2016) patří i ekonomické násilí, jehož podstata je založena ve znemožňování přístupu k finančním prostředkům. Agresor se například snaží oběti překazit získání nového zaměstnání nebo setrvání v současném.

Přiděluje jí finance podle svého uvážení či je oběť nucena žádat o prostředky nutné k obživě. Autorky popisují, že se oběť podrobuje pravidelným kontrolám příjmů i výdajů a prakticky není v její moci se dostat k financím rodiny. Někdy je celá rodina vystavena hladu, ignoraci základních životních potřeb, nedostatečnému ošacení, a nakonec mnohdy i prodeji osobních cenností případně domácího vybavení (Voňková, Spoustová, 2016).

Tím, že násilná osoba zamlčuje finanční situaci rodiny, je v jeho moci docílit kontroly a nadvlády nad ohroženou osobou (Ševčík et al., 2011).

1.1.5 Sociální násilí

Voňková a Spoustová (2016) označují za záměr sociálního násilí oběť naprosto izolovat od příbuzných a přátel, aby byla zcela závislá na pachateli (Voňková, Spoustová, 2016). Separace od okolí se považuje za jeden z hlavních faktorů domácího násilí (Fisher, 2018).

Dle Voňkové a Spoustové (2016) se násilník snaží mít naprostý a neustálý dohled nad životem týrané osoby, a proto jí znemožňuje jakýkoli kontakt se společnostmi, ať už osobní (př. zákazem vycházení) nebo neformální (př. zamezením telefonování). Prikazuje oběti, jakým způsobem se bude oblékat, jak bude trávit svůj volný čas a určuje jí pravidla chování, která jsou podle jeho úvahy přijatelná. Autorky uvádí, že kvůli sociální izolaci není oběť schopna nikomu říci o své těžké situaci, tudíž nikdo v jejím okolí nemá tušení, že se takovéto chování v rodině či partnerském vztahu odehrává (Voňková, Spoustová, 2016).

1.2 Charakteristické znaky domácího násilí

Ševčík et al. (2011) vysvětluje, že pokud se v rodině či partnerském vztahu odehraje jakýkoli násilný konflikt, nemusí se nezbytně jednat o domácí násilí. Aby se dalo takové jednání označit za domácí násilí, je třeba, aby vykazovalo přítomnost všech čtyř níže uvedených charakteristických znaků. Při absenci kteréhokoliv z těchto znaků není považováno takové chování za domácí násilí, ale je zvažována jiná forma problému. Zpravidla je ale jisté, že násilné chování bude o tento poslední chybějící znak dříve nebo později rozšířeno a celý proces bude zahájen (Ševčík et al., 2011).

Charakteristické znaky domácího násilí dle Matouškové (2013):

1. Opakování

Násilné chování se vyvíjí v čase, může přetrvávat i několik let a je pácháno opakovaně. Pouze z jednoho násilného aktu nelze posoudit, že se jedná o domácí násilí, a to i v případě, že šlo o útok, jehož důsledky byly závažné.

2. Postupující nárůst intenzity

V počáteční fázi využívá agresor obvykle formu psychického násilí, kdy svou oběť ponižuje a snaží se útočit na její důstojnost. S každým dalším útokem jsou jeho projevy brutálnější a důsledky mohou vést k ohrožení zdraví nebo života napadené osoby.

3. Jasně role

Mezi pachatelem a obětí bývá zpravidla emocionální provázanost, obvykle jsou tyto osoby v příbuzenském či partnerském vztahu. Vymezení rolí násilníka a ohrožené osoby je zcela zřejmé, především bezvýhradnou mocí na straně agresora a bezmocí na straně oběti. Během konfliktu zůstávají tyto role neměnné, jejich oboustranné postavení je nerovnoprávné z důvodu vymáhání poslušnosti násilníkem.

4. Páchání násilí v soukromí

Násilné chování bývá zpravidla skryté, obvykle se odehrává v soukromí společného bydlení a beze svědků. Není však výjimkou, že se individuální ataky mohou odehrát i na veřejnosti, zejména v případech, kdy se ohrožená osoba rozhodne opustit společnou domácnost a vyhledat pomoc.

1.3 Profil oběti

Prvotní oběť páchaného násilí dle Velikovské (2016) bývá zpravidla osoba, která je tímto činem přímo zasažena. Spolu s klesající kriminalitou klesá i množství výskytu těchto trestných činů. Je ale možné předpokládat, že konečný počet násilných činů a obětí je mnohem vyšší, vzhledem k tomu, že se z mnoha různých příčin nedostanou zcela všechny do evidence policie (Velikovská, 2016).

Obětí násilného aktu se dle Veselého (2011) může stát kdokoliv ze členů rodiny, avšak nejčastěji se jedná o trýzněné ženy. Finanční připoutání k pachateli, děti, obavy z odchodu či nedostatečná odvaha většinou bývají motivy, proč ženy snášejí dlouhodobě násilné chování svých partnerů. Domácímu násilí často podléhají ženy, které mají tendenci si svého partnera idealizovat či jsou na něm existenčně závislé. Velkou roli zde dle autora hraje také nízké sebevědomí, neboť kvůli němu se snadněji stane tato osoba

obětí násilného jednání. Mnohdy jsou napadány ženy, které nemají dostatečné vzdělání jako jejich partner (Veselý, 2011).

Osoba zažívající domácí násilí je schopna toto zacházení dlouhodobě trpělivě snášet. Až v případě, že se jí dostane podpory z jejího okolí, bývá ochotna tuto situaci změnit (Ševčík et al., 2011). Do té doby ale často jedná absurdně, jak nastiňuje Veselý (2011), naprosto potlačuje svou osobnost. V žádném případě však není oběť popřením vlastního pozitivně stimulována, naopak zažívá nesmírnou beznaděj, zoufalství i velké napětí. Cítí se zahanbena svou situací, mnohdy není schopna s odstupem času zodpovědět, proč celou situaci tak dlouho zamlčovala a toto jednání tolerovala. Dle autora reaguje každá z obětí na násilné jednání různým způsobem, pro okolí se tak může zdát její chování podivné. Trýzněná osoba často zažívá pocity osamělosti a není schopna se soustředit. Její myšlení je zastřené, hůře rozumí požadavkům či má problém s vysvětlováním různých informací. Izoluje se od společnosti, zažívá časté záchvaty paniky, pochybností, prohlubuje se její nedůvěřivost, dokonce často kolísá od pocitů bezmoci k přehnané radosti (Veselý, 2011).

1.4 Profil agresora

Vágnerová (2014) popisuje, že z důvodu různorodosti nelze přesným způsobem určit typ osobnosti pachatele, lze však specifikovat jejich společné rizikové znaky. Všeobecně se projevují častou tendencí k agresivnímu chování, na vypjatou situaci okamžitě reagují zuřivostí a vztekem, jsou vznětliví a často nevládají své jednání. Nedokáží řešit konflikty přijatelněji, s klidem. Autorka uvádí, že v partnerských vztazích jasně dominuje jejich žárlivost, neustálá tendence mít partnerku ve své moci a dávat jí najevo, že je jejich vlastnictvím. Ovšem i samotný agresor může být nepříjemně emocionálně naladěný, zažívat pocity úzkosti, napětí, deprese a subjektivně pociťovat nepohodu stejně jako jeho oběť (Vágnerová, 2014).

Individuální rysy spolu se zvláštními zkušenostmi z vlastní rodiny dle Veselého (2011) se vzájemně podílejí na ztvárňování až chorobně nezdravých taktik řešení napjatých životních situací. Toto nevhodné chování se postupem času zvyšuje a pachatel stupňuje své agresivní chování vůči oběti, které je projevem nezvládnutých konfliktů nebo snahy tyto spory vyřešit. K dosažení své vůle využívá pachatel fyzickou sílu, pokud ze strany oběti nedojde k obraně, s největší pravděpodobností se bude chování opakovat a stupňovat. Dle autora je u osob závislých na alkoholu nebo drogách četnost násilných aktů vyšší, navíc některé látky ovlivňující psychiku člověka jsou dokonce prostředkem

k uvolnění agrese. Spouštěčem domácího násilí mohou být také nežádoucí zvraty v životě člověka, které nedokázal adekvátně řešit. Může se jednat o situaci, kdy osoba agresora ztratila zaměstnání a je dlouhodobě nezaměstnaná, případně je její stávající zaměstnání příliš stresující nebo je sužována vážnou nemocí. Násilné chování slouží v tomto případě jako projev uvolnění nashromážděné nervozity, stísněnosti (Veselý, 2011).

Voňková spolu se Spoustovou (2016) objasňují, že charakterové znaky násilníků se částečně shodují s rysy, které vykazují osoby s poruchou osobnosti. Tito jedinci nemají pocit provinění, snaží se ovlivňovat jiné osoby. Současně je charakterizuje sobectví, podlost

a značná nepřiměřená vznětlivost. Pachatelé se umí projevat odlišně ve společnosti, kdy mnohdy není zřejmé, že se daná osoba uchyluje k násilnému jednání (Voňková, Spoustová, 2016). Podle Vágnerové (2014) násilník věří, že je jeho jednání opodstatněné, zkrátka si nepřipouští sebemenší vinu. Věří, že bylo jeho rozčilení oprávněné a mohl tímto násilným způsobem situaci vyřešit. Je přesvědčen, že pochybení stojí na straně partnerky, která neuposlechla ony požadavky a chová se nevhodným způsobem, který pro něho není akceptovatelný (Vágnerová, 2014).

1.5 Příčiny domácího násilí

Důvody, které se zaslouhují o rozvoj domácího násilí, označuje Vágnerová (2014) jako komplexní a ovlivňuje je velké množství odlišných faktorů. Z psychologického hlediska autorka označuje za podstatnou osobnost agresora či oběti, v níž hledá objasnění v souboru individuálních vlastností, které mají vliv na formu reakce. Pomocí tohoto výkladu je možné charakterizovat skupiny žen a mužů, které jsou rizikové svým jednáním při řešení kolizní situace. Podstatnou roli při překonávání konfliktní situace také hrají zkušenosti a naučené způsoby myšlení i jednání. Dalším rizikovým faktorem jsou takzvané naučené strategie, kdy se jedná o kopírování násilného či neúměrně přizpůsobivého chování (Vágnerová, 2014).

Jakobsen et al. (2017) uvádí fakt, že jestliže dochází k násilí na dětech a mezi partnery v rámci rodiny, často se tyto jevy vzájemně prolínají. Pokud je na jednom z rodičů páčáno násilí, negativní dopady na děti jsou obrovské. Zpravidla se častěji dopouštějí násilí na dětech ženy než muži. Autoři poukazují na skutečnost, že následně děti, které byly vystaveny násilí ze strany rodičů, jednají stejným nebo podobným násilným

způsobem s ostatními dětmi či zvířaty. V partnerském vztahu jsou častěji pachateli muži a ženy jsou v roli ohrožené osoby (Jakobsen et al., 2017).

Dle Ševčíka et al. (2011) jsou rozlišovány rozdílné teorie, které usilují o objasnění příčin vzniku domácího násilí - jednofaktorové a multifaktorové.

Jednofaktorové teorie:

Biologicko-genetické teorie

Uvedené teorie objasňují pouze všeobecné sklony k násilnému chování nikoli charakteristické okolnosti domácího násilí. Navíc se moderní odborná literatura snaží chápat agresivitu spíše globálně, nejen jako biologický výsledek (otázka dědičnosti a celoživotních rozvojů procesů v lidském těle).

Psychologické teorie

V případě psychologických teorií, jak uvádí Ševčík et al. (2011), dominuje myšlenka, že příčiny násilného chování jsou zakořeněny v povahových zvláštностech osoby páchající násilí. Na psychoanalýzu je navázána teorie objektových vztahů, která objasňuje tendenci jednat násilně, jako strádání po něžné a milující péči či znemožnění navazování určitého vztahu v dětství. Další možné vysvětlení násilí je pomocí teorie sociálního učení, která zrcadlí přenos vzoru agresivního jednání z jedné generace na druhou. Stejně tak i teorii sociálně-psychologickou, jež se zaměřuje na dynamiku vztahu pachatele s obětí, je možné využít v návaznosti na psychoanalýzu. Není pravidlem, že násilné chování musí být reakcí na stresovou situaci. Může se jednat o projev vzteku a zlosti na vlastní osobu (Ševčík et al., 2011).

Sociologické teorie

Uvedené teorie dle Ševčíka et al. (2011) vnímají problematiku domácího násilí čistě jako výtvar mužské části společnosti a základy násilí hledají v sociokulturních jevech, které se vztahují k prosazování moci, dohledu nad jinou osobou. Upozorňují na možnost, že sociální uspořádání rodinného života jako takového usnadňuje vznik domácího násilí. Faktory jako jsou např. rozdílnost věku a pohlaví členů, jejich protichůdné činnosti či záliby, nesouhlas s rozdělením společenských rolí, vzniku agresivního jednání pouze napomáhají. Důležitým ukazatelem se stala prezentace a tolerance tohoto chování ve společnosti, které tímto postojem stupňují agresivní sklony uvnitř rodinného soužití.

Akceptování násilného chování společností může mít za následek přejímání mínění, že tento způsob je účinná cesta k dosažení cíle (Ševčík et al., 2011).

Feministické přístupy

Feministky označují za příčiny vzniku násilného chování genderovou rozdílnost (Čírtková, 2008). Ševčík et al. (2011) uvádí, že nadřazenost mužů a nedostačující kontrola nad procesem reprodukce jsou vyzdvihovány feministickými přístupy jako faktory převládající vzniku domácího násilí. Podněcují podřízenost žen, které násilí nečinně akceptují jako společenský i biologický odkaz. Navíc jednájí takovým způsobem, který povzbuzuje násilného partnera, aby se jeho agresivní chování opakovalo. Z pohledu patriarchálního společnost prostřednictvím norem posiluje podřízenost žen a bezprostřední nadvládu mužů, kteří si ženy pomocí násilí podrobují. Autoři uvádějí, že manželský sňatek legálně staví ženy do pozice oběti. Naopak z pohledu matriarchálního je zrovna žena tím, kdo je v životě dětí převládající, protože právě ona předává i zanechává v rodině hodnoty, pravidla. Muž vyrůstající v matriarchálním prostředí, jenž je psychosociálně závislý na své matce, dál svou závislost přesouvá na partnerku, ale zároveň tajně udržuje zášť a nevraživost vůči ženám (Ševčík et al., 2011).

Multifaktorové teorie:

V současnosti jsou upřednostňovány multifaktorové teorie, které na domácí násilí pohlížejí jako na komplikovaný podmíněný fenomén (Voňková, Spoustová, 2016).

Makrosystém

Násilné chování z hlediska makrosystému znamená, že ve společnosti dominuje hierarchie hodnot, v nichž mají nadvládu muži. Z hlediska patriarchálního přesvědčení jsou hluboce zakotvené názory o nutnosti posloupně uspořádané společnosti, kde figurují muži na pozici vůdce. Zmíněný systém tedy buduje pro domácí násilí naprosto vhodné prostředí (Ševčík et al., 2011).

Exosystémová rovina

Systém se zaměřuje na rozsáhlé společenství lidí, ve kterém se člověk nachází. Jedná se o bezprostřední sociální prostředí, jež obsahuje formální a neformální skupiny lidí, se kterými je ve styku a které mají vliv na jeho chování (Voňková, Spoustová, 2016). Nezaměstnanost, nedostatečné vzdělání či špatná finanční situace, to jsou některé faktory, které považuje Ševčík et al. (2011) za podílející se na vzniku domácího násilí.

Ontogenetická rovina

Všeobecně Voňková a Spoustová (2016) tvrdí, že násilné chování mezi partnery způsobuje nespokojenost ve vztahu, například negativní posuzování chování ze strany partnera či partnerky, disharmonické rozprostření sil, protichůdný styl života, jež vyvolává četné konflikty a hádky, při kterých dochází k ponižování a snižování sebeúcty (Voňková, Spoustová, 2016). Popisovaná rovina pátrá po jednotlivých povahových rysech osoby násilníka i oběti a zjišťuje jejich vzájemnou provázanost. Ontogenetické teorie se domnívají, že si agresor patrně vstúpil řešení nebezpečné a napjaté situace násilným způsobem již během svého specifického vývoje. Osobně prožité násilí v období dětství se stává rizikovým činitelem pro vývoj nepřijatelného a agresivního chování v dospělosti (Ševčík et al., 2011).

Mikrosystém

Za mikrosystém se považuje sama rodina a rizika vycházející z rodinného soužití (Voňková, Spoustová, 2016). Právě zde vyvstávají konflikty či skutečnosti, které vedou ke vzniku domácího násilí. Rodinné soukromí totiž značně znemožňuje využití postupů sociální kontroly. Další hrozbou je přítomnost neoficiálního práva, jež má značný vliv na způsob jednání členů rodiny. Riziková je také realita vzájemného poznání obou partnerů, kdy dokáží dopředu předvídat své reakce a metody chování, které využívají v běžných či konfliktních situacích. A tudíž předem ví, jakým způsobem mohou s partnerem jednat (Ševčík et al., 2011).

1.6 Důsledky domácího násilí

Při domácím násilí jsou oběti opakovaně napadány psychicky, fyzicky či sexuálně osobou, s níž jsou emocionálně či partnersky spjaty, ke které měly zpočátku důvěru i s ní sdílejí společnou domácnost. Tento fakt s sebou nese závažné následky (Voňková, Spoustová, 2016). Z pohledu psychologie ztrácí oběti vystavené domácímu násilí sebevědomí, často zažívají pocity úzkosti a jsou velmi zranitelné (Popa-nedelcu, 2019).

Z důvodu opětovného, dlouhodobého násilného chování u obětí často dochází k rozvinutí tzv. syndromu týrané osoby (Ševčík, 2011).

Syndrom týrané osoby

Vznik syndromu týrané osoby není pravidlem u každého jedince zažívajícího násilí. Následky domácího násilí značným způsobem ovlivňují život jak obětí, tak i dětí

či ostatních osob, které jsou svědky tohoto chování (Ševčík, 2011). Syndrom navazuje dle Čírtkové (2014) na prvotní syndrom týrané ženy definovaný v 70. letech minulého století. Na vzniku syndromu týrané osoby se podílí zejména chronické domácí násilí, které je dlouhodobé a je postaveno na nadměrném kontrolování, separování, zastrahování i psychickém nátlaku na osobu oběti (Čírtková, 2014). Ševčík (2011) popisuje, že se jedná o souhrn specifických charakteristik a následků páchaného násilí, jež u ohroženého jedince snižují způsobilost účinně reagovat na toto chování. Projevy tohoto syndromu mají různá specifika.

Projevy posttraumatické stresové poruchy

U osoby prožívající domácí násilí se mohou projevit symptomy, jako je opětovné zažívání stresujících situací prostřednictvím aktů ohrožující život oběti, poruchy spánku nebo problém s přijímáním potravy (Matoušková, 2013). Často dochází u ohrožených osob k emocionálnímu vyčerpání i celkové citové paralyzaci. Páchané násilí v nich aktivovalo stavy úzkosti, obav, depresivní stavy nebo také pocity vlastní viny či zahanbení, které jsou poté důvodem dobrovolného separování oběti od společnosti (Ševčík, 2011). Nejčastěji jsou postiženy osoby, které během stresové události zažívaly opětovně pocity bezbrannosti a tomuto nátlaku byly vystaveny dlouhodobě (Cimrmannová et al., 2013).

Naučená bezmoc

Dle Ševčíka (2011) opakované nezdařilé pokusy vymanit se z násilného chování pachatele, které selhaly z jakéhokoliv důvodu, rozvíjí u oběti status tzv. naučené bezmoci. Ohrožená osoba je demotivována svými neúspěšnými pokusy a stává se pasivní. Stává se lhostejnou k jednání pachatele, navíc u ní převažují pocity bezmoci, zoufalství. Poté již nepodniká žádné kroky směřující k vysvobození z násilného podrobování, ale naopak se naučí žít se skutečností, že se bude partnerovo chování opakovat (Ševčík, 2011).

Sebezničující zvládací taktika

Jak popisuje Ševčík (2011), ve spojitosti s nezdařenými pokusy o ukončení násilného chování může oběť nabýt dojmu, že nemá jiného východiska než ve vztahu dále setrvat a nějakým způsobem přežívat. Mnohdy je ohrožená osoba zastrahena obavou o vlastní život, pokud by se pokusila odejít, nebo dokonce pokud nemá kam odejít. Svou bezvýchodnou situaci často řeší únikem k alkoholu, návykovým látkám, ba dokonce vidí řešení v pokusu o sebevraždu. Není však ani výjimkou, že se u dlouhodobě týrané osoby projeví vražedné tendence namířené směrem k pachateli. Všechny tyto reakce jsou

obvykle registrovány u obětí, jež jsou domácím násilí podrobovány dlouhodobě (Ševčík, 2011).

1.7 Sociální pracovník a jeho předpoklady pro výkon sociální práce

Veškerou činnost, kterou vykonávají sociální pracovníci, lze pokládat za sociální práci. Aby byla zachována interdisciplinární povaha sociální práce, je nutností, aby ji vykonávali výlučně odborní a kvalifikovaní pracovníci (Mátel, 2019).

1.7.1 Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka

Mátel (2019) uvádí, že pro výkon mnohdy obtížné pozice sociálního pracovníka se klade velký důraz na jeho osobnostní dispozice. Důležitým předpokladem je emocionální vyrovnanost, odpovědnost stejně jako flexibilita a umění zdolávat jakékoliv bariéry v rámci vykonávané profese. U pracovníků pomáhajících profesí se očekává odolnost vůči stresovým situacím, psychickému vypětí, v souvislosti s tím kladný vztah i pozitivní přístup k jejich práci. Autor považuje za důležité zmínit, že podstatným předpokladem by také měla být nestrannost a schopnost sebepoznání či hodnocení vlastního jednání. Nedílnou součástí osobnosti pracovníka je schopnost komunikace s ostatními lidmi i jeho zakořeněný vztah k nim, jehož odrazem je vcítění se do životní situace druhé osoby. Samozřejmě se nesmí zapomenout na sociální cítění (Mátel, 2019).

Empatii popisuje Kutnohorská et al. (2011) jako základní součást účinné komunikace. Ve spojení s upřímností a srdečností se stává nosným pilířem na cestě k dosažení úspěchu při práci s klientem. Tímto přístupem projevuje sociální pracovník klientovi své pochopení, prostřednictvím něhož se může dostat do takové blízkosti člověka, která je v dané situaci potřeba. Podstatou vcítění je pochopit duševní rozpoložení klienta a poskytnout mu náležitou pomoc (Kutnohorská et al., 2011).

Za další podstatný charakterový znak označuje Mátel (2019) prosociální cítění, jež funguje jako podpůrný prostředek ve snaze napomoci druhým k jejich prospěchu. V posledních letech se vyzdvihuje také kongruence, která je chápána jako způsobilost a ochota projevit city, které v určité situaci sociální pracovník zažívá. Z toho plyne, že se chová opravdově, upřímně, což je v sociální práci s klientem žádoucí (Mátel, 2019).

1.7.2 Kompetence sociálního pracovníka

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů vymezuje rozsah kompetencí, které je sociální pracovník oprávněný vykonávat v rámci svého

dosaženého vzdělání. Zákon vymezuje činnosti, jež vykonává sociální pracovník tímto způsobem: *Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb* (Zákon č. 108/2006 Sb., § 109).

Mátel (2019) předkládá, že podmínkou pro získání odborné kvalifikace sociálního pracovníka je dosažení vysokoškolského vzdělání druhého stupně v rámci oboru, který musí být zaměřen na sociální práci. Mimo činnosti vymezené zákonem mohou sociální pracovníci vykonávat v rámci svého vzdělání koordinaci při vytváření individuálních plánů sociální práce s dítětem, zletilou osobou nebo rodinou a vykonávat také činnosti v oblasti sociální posudkové služby. Za předpokladu, že sociální pracovník splňuje podmínky vymezené zákonem, může vykonávat sociální práci taktéž jako samostatnou praxi (Mátel, 2019).

1.8 Vzdělávání sociálních pracovníků

Elichová (2017) popisuje, že základním směrníkem pro vzdělávání sociálních pracovníků je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a dále jeho vyhláška č. 505/2006 Sb. Tento zákon ukládá povinnost sociálním pracovníkům mimo odborné způsobilosti získané ukončením studia dále se vzdělávat a tím upevňovat, zdokonalovat a zvyšovat svou kvalifikaci (Elichová, 2017). Odborné vzdělávání sociálních pracovníků představuje podstatný základ norem a sociálních vazeb (Malík Holasová, 2014). Další vzdělávání, jak uvádí Elichová (2017), je realizováno prostřednictvím vzdělávacích programů v akreditovaných vzdělávacích zařízeních v rozsahu minimálně 24 hodin za kalendářní rok, jak udává zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Zvyšování kvalifikace se uskutečňuje například prostřednictvím akreditovaných kurzů, školení či v neposlední řadě pomocí odborných stáží (Elichová, 2017).

1.9 Systémové přístupy sociálních pracovníků

Matoušek et al. (2013) vychází ze skutečnosti, že domácí násilí je komplexní problém, k jehož řešení se musí přistupovat multidisciplinárně, tedy s pomocí řady odborných

pracovníků přicházejících do kontaktu s oběťmi domácího násilí. Násilné chování není možné usměrnit pouze pomocí restriktivních opatření vedeným proti pachateli. Separace agresora od oběti není dostatečné řešení, jelikož příčina jeho chování zůstává neobjasněna a je možné předpokládat, že se násilné akty budou opakovat i v následujících vztazích (Matoušek et al., 2013).

1.9.1 Přístup zaměřený na oběť domácího násilí

Matoušek et al. (2013) popisuje, že je důležité nahlížet na zločin zejména jako na poškození osob a vztahů mezi nimi. Prvotně ohroženými osobami jsou lidé, kteří byli trestným činem přímo zasaženi, ale také členové rodiny těchto osob, pachatelů, svědci i ostatní osoby, které jsou tímto jednáním dotčeni (Matoušek et al., 2013).

Základním úkolem sociálního pracovníka, jak uvádí Cimrmanová et al. (2013), je podnícení oběti ke kontaktování příslušných zařízení poskytujících pomoc osobám ohroženým domácím násilím a současně také zajištění jejich bezpečnosti. Dalším cílem bývá zmenšení rizik, kdy je podstatné včas, racionálně a věcně poskytnout příslušné osobě pomoc. Tu poskytuje ohrožené osobě pracovník prvotního kontaktu. Jedná se hlavně o získání přehledu o zdrojích, pomocí kterých lze podpořit bezpečí trýzněných osob (Cimrmanová et al., 2013). Veškeré používané metody v sociální práci jsou propojené s komunikací (Gulová, 2011).

Komunikace

Dle Špatenkové (2011) se musí v sociální práci s klienty navázat správný vztah, jehož základem je uznání a respekt. Sociální pracovník by se měl snažit o příjemné, důvěrné prostředí, kterým navodí pocit bezpečí. Autorka dále klade důraz na základy správné komunikace, a to nejen při práci s obětí, ale také v rámci spolupráce s dalšími zúčastněnými osobami a organizacemi návazné péče. Bez správné komunikace je efektivní intervence takřka nemožná (Ševčík et al., 2011).

Dle Bednářové (2009) by se mělo v komunikaci s obětí vyvarovat chlácholení, přehnané lítosti, vytýkání a obviňování, lžím z milosti, nesplnitelným slibům či vynucené aktivitě. Pokud člověk přestane komunikovat, značí to obvykle o jeho jasném vyjádření rezignace (Jankovský, 2018). Carl Ransom Rogers osobně učinil koncept, jakým způsobem by se měl ubírat poradenský rozhovor a vytvořil tak základní podklad, na němž byl vystaven systém poradenství. Je nezbytné uvést, jakých cílů se snaží pracovník pomáhajících profesí při své práci s klientem dosáhnout (Kuzníková, 2011).

Matoušek et al. (2013) na základě Rogersova konceptu, o který se opírá, popisuje tyto tři znaky:

Opravdovost

Chování sociálního pracovníka není žádným způsobem zkreslené, ale naopak prožívá i zrcadlí pocity, které v něm klientova situace probouzí. Terapeutovy prožitky a jejich zpětná vazba klientovi, by měly mít totožný charakter.

Akceptace a důvěra

Dle autora je podmínkou napomáhající osobnímu růstu klienta bezpodmínečná pozitivní akceptace, kdy sociální pracovník klienta nijak nehodnotí.

Empatie

Podstata tohoto porozumění spočívá ve sladění sociálního pracovníka s myslí klienta, což dopomůže pochopit vědomé i nevědomé sklony v jeho psychice.

Matoušek et al. (2013) také předkládá, že u oceňovaných jedinců se zvyšuje touha po osobních pozitivních prožitcích. Dochází u nich ke změně v oblasti sebepojetí, jež je podstatné pro změnu celé osobnosti, kdy přechází od negativního postoje k pozitivnímu a více si váží vlastní osoby (Matoušek et al., 2013).

1.9.2 Sociální služby pro oběti domácího násilí

Matoušek et al. (2013) tvrdí, že komplexní pomoc poskytována osobám ohroženým domácím násilím tkví v právní, sociálně-právní, psychologické, emocionální a organizační pomoci, která je na území České republiky v současné době zprostředkována pomocí intervenčních center. Přijetím zákona č. 135/2006 Sb., jímž se mění některé zákony v oblasti ochrany před domácím násilím, ve znění pozdějších předpisů, je Česká republika začleněna mezi státy EU, které mají ochranu osob před násilným chováním ukotvenu souborně v právním řádu (Matoušek et al., 2013).

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů vymezuje možnosti poskytování sociálních služeb.

1. Služby sociálního poradenství

Sociální poradenství je orientováno, jak popisuje Duková et al. (2013), na určení rozsahu a povahy nežádoucí sociální situace, kdy pozoruje možné důvody jejího vzniku. Jeho účelem je zprostředkování potřebných informací, které napomáhají tuto situaci vyřešit.

Poskytované služby jsou koncipovány v zájmu klientů a současně se klade důraz na zachování lidských práv a základních svobod (Duková et al., 2013). Sociální poradenství se stalo dle Procházky et al. (2014) součástí vytvářeného systému sociálních služeb roku 2007 a je upravováno vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Sociální poradenství lze dle autora rozdělit na tyto druhy:

Základní sociální poradenství

Je orientováno na zprostředkování informací napomáhajícím k vyřešení nežádoucí sociální situace klienta, informace o nabídce sociálních služeb a dalších možnostech pomoci (Procházka et al., 2014).

Odborné sociální poradenství

Sociální poradenství se specializuje na specifické potřeby určitých skupin osob. Jedná se o poradenskou činnost poskytovanou například v občanských, manželských, rodinných či dalších poradnách nebo na pracovištích zaměřených na pomoc obětem trestných činů a domácího násilí. Účelem odborného poradenství je znovunavázání či upevnění kontaktu s přirozeným prostředím, zajištěním sociálně terapeutické činnosti i dopomoc při uplatňování práv a vyřízení osobních záležitostí (Procházka et al., 2014).

Problematice domácího násilí se dle Novotného (2017) věnuje několik neziskových organizací, a to:

Bílý kruh bezpečí

Největší uznání patří podle Matouška et al. (2013) občanskému sdružení Bílý kruh bezpečí, jež bojuje proti domácímu násilí. Od roku 1991 se sdružení zabývá poskytováním komplexního poradenství ohroženým osobám, ale také těm, kteří se stali svědky agresivního chování nebo osobám pozůstalým po obětech tohoto trestného násilného činu (Matoušek et al., 2013).

Rosa – centrum pro týrané a osamělé ženy

Rosa (2014) se představuje na svých stránkách jako nezisková organizace orientující se na pomoc ženám, jako obětem domácího násilného chování, poskytující pomoc také dětem ohrožených osob v rámci prevence. Součástí těchto služeb je včetně komplexní pomoci také odborné poradenství zaměřené na problematiku domácího násilí prostřednictvím krizové intervence, poskytnutí sociálně-terapeutického poradenství,

sestavení bezpečnostního plánu, zprostředkování skrytého azylového obydlí pro oběti, krizová pomoc prostřednictvím telefonních linek (Rosa - centrum pro týrané a osamělé ženy, 2014).

Centrum DONA

Matoušek et al. (2013) uvádí organizaci Centrum DONA, která funguje jako poradna zaměřená na oběti domácího násilí. Její vznik podnítil regionální projekt Bílého kruhu bezpečí o interdisciplinárním postoji k východiskům v této problematice. Aliance bojující proti násilí, zpracovala koncept zákona na ochranu před touto formou násilného činu a zásadním způsobem se zasloužila o úspěšný vývoj zákonného procesu, jehož výsledkem bylo přijetí zákona č.135/2006 Sb., měnícího některé zákony v oblasti ochrany před domácím násilím, ve znění pozdějších předpisů s účinností od 1. 1. 2007 (Matoušek et al., 2013).

Acorus, z.ú. – pomoc osobám ohroženým domácím násilím

Organizace Acorus z.ú. (2011b) uvádí, že poskytované služby jsou určeny osobám ohroženým domácím násilím. Nabízí ucelenou odbornou pomoc zaměřenou na překonání zvláště těžké životní situace a k opětovnému začlenění do všedního života bez násilí. Služby jsou poskytovány s pomocí azylových domů, krizové intervence, odborného sociálního poradenství či sdělování právních informací. Ohrožené osoby jsou pracovníky organizace podmiňovány k aktivní účasti na řešení jejich tíživé životní situace způsobené domácím násilím a motivují je ke snaze se znovu zapojit do společnosti (Acorus, z.ú. – pomoc osobám ohroženým domácím násilím, 2011b).

proFem, o.p.s. – centrum pro oběti domácího a sexuálního násilí

Centrum proFem, o.p.s., se prostřednictvím svých služeb zaměřuje na zlepšení situace v problematice domácího a sexuálního násilí od roku 1993. Zprostředkovává poradenskou činnost i přímou podporu obětem. Současně se podílí na prevenci, také rozšiřování osvěty v této problematice, do které je zahrnuta laická i odborná veřejnost (proFem – centrum pro oběti domácího a sexuálního násilí, o.p.s., 2020).

2. Služby sociální prevence

Jak je uvedeno v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, služby sociální prevence přispívají k odvrácení sociálního vyloučení osob, které jsou jím z důvodu krizové situace, životních návyků či způsobu života ohroženi. Hlavním úkolem sociální prevence je dopomoc ohroženým osobám k překonání jejich nepříznivé

situace a zároveň ochrana společnosti před nežádoucími jevy, které jsou k této situaci přidružené (Zákon č. 108/2006 Sb., § 53).

Krizová pomoc

Krizová pomoc je v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů specifikována jako terénní, ambulantní či pobytová služba poskytovaná dočasně osobám, jež se ocitnou v nepříznivé životní situaci, v níž je ohroženo jejich zdraví či život a současně nemohou tuto nežádoucí situaci řešit vlastními silami. Mezi základní činnosti poskytované v rámci krizové pomoci patří poskytnutí ubytování i zajištění stravy. Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů dále uvádí, že součástí jsou také sociálně terapeutické činnosti a dopomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů či také při zajišťování osobních záležitostí (Zákon č. 108/2006 Sb., § 60).

Tuto formu sociální pomoci zprostředkovávají dle Velikovské (2016) například krizová centra, která nabízejí služby obětem trestných činů či osobám v nouzi. Tato centra poskytují prostřednictvím vyškolených krizových interventů psychologickou podporu, ale také sociální poradenství s možností bezplatného ubytování na dočasnou dobu pro osoby nacházející se v akutní krizi (Velikovská, 2016).

Multidisciplinární tým krizového centra tvoří obvykle psychologové, pracovníci pomáhajících profesí, stejně tak jako zdravotníci či lékaři. Úzce může tým spolupracovat s dalšími odborníky zajišťujícími duchovní a právní služby nebo také s dobrovolníky (Špatenková, 2011).

Telefonická krizová pomoc

Špatenková et al. (2017) popisuje telefonickou pomoc jako formu krizové intervence zprostředkované prostřednictvím telefonu osobám, jež se ocitly v krizové životní situaci (Špatenková et al., 2017). Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů definuje tuto formu pomoci jako terénní službu, jež je poskytována na dočasnou dobu osobám, které se ocitly v situaci, kdy bylo ohroženo jejich zdraví nebo život a kterou nemohou vlastním přičiněním změnit (Zákon č. 108/2006 Sb., § 55).

Intervenční centra

Tato centra, jak je popisují Voňková a Spoustová (2016), nesubstituuji složky činné v sociálních službách, jako jsou například azylové domy či poradny, které jsou určeny pro osoby, na nichž je páčáno násilí. Jejich činnost však spočívá v pomoci, jež je

nenahraditelnou překlenovací složkou mezi restrikcí osoby pachatele ze strany policie a zrovnoprávněním ohrožené osoby. Tato oběť za pomoci kvalifikovaných odborníků z řad psychologů, pracovníků pomáhajících profesí a poskytnutému odbornému poradenství v oblasti sociálně-právní, je schopna postupně dle svého uvážení měnit svůj život (Voňková, Spoustová, 2016).

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, vymezuje činnost intervenčních center. Tato centra poskytují dle Špatenkové (2017) pomoc osobám ohroženým domácím násilím prostřednictvím ambulantních, terénních i pobytových služeb a spolupracují s Policií ČR či dalšími institucemi zprostředkovávající následnou pomoc. Pracovníci intervenčních center využívají při práci s ohroženými osobami metody, jako jsou krizová intervence, poradenské služby i sociální nebo psychologická terapie. V individuálních případech poskytují tato centra možnost pomoci při obstarávání bydlení nebo při zajišťování stravy (Špatenková et al., 2017).

Činnosti intervenčních center jsou stanoveny pro osoby, na kterých je pácháno domácí násilí, na osoby, které se cítí být násilím ohroženi, nebo pro ty, které se přímo s oběťmi setkávají (Ševčík et al., 2011). Dle registru poskytovatelů sociálních služeb je v současné době evidováno 17 organizací poskytujících služby intervenčního centra. V každém kraji je registrováno minimálně jedno intervenční centrum (Registr poskytovatelů sociálních služeb, 2020).

Azylové domy

V azylových domech a stejně tak i v zařízeních pro matky s dětmi, jak popisuje ve své knize Matoušek et al. (2013), nacházejí přechodné zázemí matky s dětmi, které se ocitly v tíživé životní situaci a které v souvislosti s touto situací přišly o bydlení. Tato zařízení jsou jistou formou intervence se zaměřením na poskytnutí ochrany matkám a jejich dětem. Napomáhají jim při uplatňování práv či zájmů, v neposlední řadě také nabízejí pomoc při zajišťování osobních záležitostí za účelem zlepšení společenského fungování. Pomoc je poskytována formou pobytových služeb, jež si matky hradí (Matoušek et al., 2013).

1.9.3 Institut vykázání

Institut vykázání je možné označit za represivní formu ochrany osoby ohrožené domácím násilím, avšak tento druh pomoci není dlouhodobého charakteru a neřeší původní příčinu

konfliktu. Mnohokrát bylo v praxi zaznamenáno nedodržení tohoto nařízení z důvodu závislosti oběti na násilné osobě (Cimrmannová et al., 2013).

Ministerstvo vnitra České republiky (2020) poukazuje na novou formu řešení domácího násilí, jež s sebou přinesl zákon č. 135/2006 Sb. Zákon, kterým se mění některé zákony v oblasti ochrany před domácím násilím, ve znění pozdějších předpisů. Ten stanovil pro Policii ČR nová ustanovení, pomocí kterých získala oprávnění v případě odhalení domácího násilí osobu násilnou ze společné domácnosti vykázat po dobu 10 dnů. Ministerstvo také uvádí, že institut vykázání plní formu preventivního opatření v rámci ochrany obětí násilného zacházení. V návaznosti s vykázáním násilné osoby ze společné domácnosti může být zahájeno vyšetřování v rámci trestního řízení, případně přestupkové řízení dle intenzity trestného činu (MV ČR, 2020).

1.9.4 Krizová intervence

Při práci s oběťmi násilných činů označuje Špatenková et al. (2017) za důležité pro každého pracovníka v pomáhajících profesích ovládat schopnost správně rozpoznat, zda se v dané situaci opravdu jedná o domácí násilí. V případě jeho odhalení, ohrožené osoby bezodkladně informovat o intervenčních centrech, na které se mohou obrátit. Důležitým úkolem krizové intervence v této problematice je podnítit osoby, na nichž je násilí páčáno, aby využily možnost pomoci v těchto centrech, jež zprostředkovávají mimo jiné i pokračující služby obětem trestných činů. Autorka uvádí, že zde bude obětem prostřednictvím způsobilých odborných pracovníků, kteří se na násilné chování přímo zaměřují z pohledu právního, psychologického a také z pohledu sociální práce, poskytnuta ucelená a komplexní pomoc. Pomáhá s tím i Policie ČR spolu s dalšími organizacemi, jako je instituce sociálně-právní ochrany dětí (Špatenková et al., 2017).

1.9.5 Prevence

Matoušková (2013) uvádí, že předpokladem prevence, kromě trestného postihu násilných osob i ochrany a pomoci osobám ohroženým domácím násilím, by bylo změnění pohledu veřejnosti na tuto problematiku. Dle odborníků je nejlepší prevencí jasný signál, že násilné chování nebude tolerováno. Tento fakt může zabránit potencionálním pachatelům v jejich plánovaném aktu, nebo osoby páčají násilný čin zastrašit a jejich dalšímu konání zabránit (Matoušková, 2013).

Dle Velikovské (2016) se jedná o soubor činností, které mají za úkol zajistit včasnou ochranu před nežádoucími důsledky. Odborná literatura předkládá různá dělení prevence.

Za obecné je považováno a nejčastěji používáno dělení prevence primární, sekundární a terciární (Velikovská, 2016).

Voňková a Spoustová (2016) popisují dělení prevence takto:

Primární prevence

Úkolem primární prevence není jen snaha zabránit pachatelům v konání trestných činů, ale také zmenšit hrozbu nežádoucího jednání v celé společnosti. Dle prvotní definice prevence týkající se násilí mezi partnery jde o realizaci takových kroků, které eliminují výskyt násilného chování v partnerství, a to znemožněním vzniku okolností ještě předtím, než by mohlo k případnému násilí dojít.

Sekundární prevence

Autorky popisují, že podstata sekundární prevence tkví ve včasném, správném rozpoznání domácího násilí a poskytnutí intervence ohroženým osobám. Úkolem je zabránit ztížení nepříznivé situace, zamezit vzniku dalších problémů, které lze vzhledem k situaci předpokládat. Sekundární prevence se obvykle provádí formou krizové intervence, odborného poradenství a pomocí terapie určené všem osobám účastným na domácím násilí.

Terciární prevence

Tato forma prevence dle publikace směřuje především ke snížení nežádoucích následků prožívaného domácího násilí s cílem pomoci ohroženým osobám se znovu integrovat do společnosti. Terciární prevence se provádí obvykle formou opětovného začlenění ohrožené osoby do běžného života, sociální rehabilitace nebo sociálního zajištění prostřednictvím poskytnutí sociálního obydlí, sociálních služeb či například pomocí sociálních dávek.

V souvislosti s problematikou domácího násilí je v rámci prevence podstatné zmínit pravidlo, že odchodem jednoho z aktérů násilného chování (násilníka nebo oběti) a ukončením vztahu ze strany oběti ještě důsledky násilného chování nekončí (Voňková, Spoustová, 2016).

1.10 Přístup zaměřený na osobu pachatele domácího násilí

Některé z organizací zaměřujících se na pomoc osobám ohroženým domácím násilím postupně orientovaly své služby nejen na oběti, ale také na pomoc násilným osobám

(pachatelům), kterým jsou nabízeny speciální programy či skupinová sezení. (Ševčík et al., 2011). Sociální služby poskytované násilným osobám, jak uvádí Matoušek et al. (2013), pomáhají agresorům změnit jejich dosavadní chování a osvojit si nenásilné způsoby řešení konfliktů. Dalším úkolem je zlepšit komunikaci v rodinných i partnerských vztazích, vyřešit aktuální krizovou situaci či zapůsobit preventivně v rámci pozitivní změny agresorova chování v budoucích vztazích. Služby mohou mít formu vzdělávací, poradenskou, nebo mohou být zprostředkovány prostřednictvím dlouhodobých terapeuticky zaměřených činností (Matoušek et al., 2013).

Terapeutické programy

Voňková, Spoustová (2016) tvrdí, že agresori dopouštějící se násilí na svých partnerech obvykle omlouvají své chování pomocí různých obranných mechanismů, například přenesením viny na oběť nebo jejím částečným či úplným popřením, včetně racionalizace jejich násilného chování. Jedním z hlavních cílů terapeutických programů je odstranění obranných mechanismů a následné přijetí odpovědnosti pachatele za své jednání a snaha o nastolení změny. Autorky dále uvádějí, že se jedná o takzvané terapeutické (intervenční) programy, do kterých násilné osoby vstupují buď dobrovolně, nebo prostřednictvím rozhodnutím soudu (Voňková, Spoustová, 2016).

Programy orientované na zvládání vzteku

Organizace Persefona, z.ú. (2019b) uvádí, že cílem terapeutického programu zaměřeného na zvládání vzteku je dát klientovi možnost uvědomit si příčiny i spouštěče jeho násilného chování a současně nalézt nový způsob zvládání mezních situací či konfliktů. Tato spolupráce se uskutečňuje teprve tehdy, pokud klient plně přijme odpovědnost za své jednání. Důležitou částí programu bývá práce s pocity agresora a snaha o rozvíjení jeho empatie směrem k dopadům patologického chování na členy rodiny. Organizace dále sděluje, že tento program má podobu individuálních i párových sezení, které jsou uskutečňovány zpravidla jednou týdně po dobu šesti měsíců (Persefona, z.ú., 2019b).

Herdová et al. (2016) rozděluje sociální práci s klienty do tří skupin:

Individuální terapie

Spolupráce se zakládá na individuální komunikaci mezi klientem a sociálním pracovníkem. Úlohou této terapie je pochopení důsledků, jež vyvstávají z klientova chování. Oproti skupinové terapii je zde patřičnou výhodou větší množství času vyhrazeného pro práci s klientem.

Párová terapie

Odborníci označují párovou terapii za ne velice příhodný druh terapie v problematice domácího násilí, protože je oběť v tomto případě přímo konfrontována s osobou pachatele násilí. Účinnost této terapie je zaměřena spíše na řešení obecných disfunkcí vztahů než pouze na samotný individuální problém.

Skupinová terapie

Princip skupinové terapie spočívá v konfrontaci s ostatními klienty v rámci skupinového sezení, kdy klient veřejně promlouvá o svém selhání. Tento fakt může napomoci sebereflexi klienta a dopomoci tak změně jeho násilného jednání.

1.10.1 Terapeutické programy pro násilné osoby v organizacích ČR

Jakobsen et al. (2017) tvrdí, že jedním z cílů terapeutických programů zaměřených na násilné osoby je zastavení násilného chování pachatele. Násilí vyskytující se v rodině má negativní dopad na všechny členy domácnosti i mimo ni, samozřejmě také na jejich vzájemné vztahy. Sociální pomoc by měla být zaměřena prvotně k přímo ohroženým osobám (především k dětem), které v rodině žijí. Musí však být umožněno samotnému pachateli, jenž se domácího násilí dopouští, pracovat na změně svého chování, aby bylo možné násilí zastavit. K odstranění násilného chování mohou přispět speciálně zaměřené terapeutické programy orientované na práci s agresory (Jakobsen et al., 2017).

V České republice jsou terapeutické programy v rámci některých organizací uskutečňovány zpravidla formou individuálního a skupinového sezení (Herdová et al., 2016).

Spondea, z.ú.

Organizace Spondea, z.ú., orientuje své služby především směrem k dětem ohroženým domácím násilím. V roce 2000 bylo organizaci oficiálně uděleno pověření k provádění sociálně-právní ochrany dětí. Současně Spondea uskutečňuje ve školských zařízeních preventivní programy a zároveň vzdělává také odbornou veřejnost. V rámci sociální práce v problematice násilného chování organizace realizuje program na zvládání vzteku ve vztazích (Spondea, z.ú., 2020).

Liga otevřených mužů

Činnost, kterou se organizace Liga otevřených mužů (2020) zabývá, se specializuje výlučně na muže. Jedním ze zprostředkovaných programů určených pro muže, jež

neumějí racionálně ovládat svůj vztek vůči partnerce či v rámci výchovy dětí, je terapeutický program zvládnání vzteku. Během tohoto programu se agresor pomocí individuálních sezení s terapeutickým pracovníkem seznámí se svou současnou situací a současně se učí pracovat na změně své reakce na konfliktní, vyostřené situace (Liga otevřených mužů, 2020).

Diakonie Českobratrské církve evangelické v Praze

Na webových stránkách Diakonie (2020a) je organizace popsána jako jeden z nejvýznamnějších poskytovatelů sociálních služeb v České republice. V problematice domácího násilí poskytuje organizace krizovou intervenci i sociální poradenství (Diakonie Českobratrské církve evangelické, 2020a). Centrum dále uvádí, že realizuje probační a resocializační program v oblasti násilného chování. Jedná se o program Stop násilí ve vztazích, který je vhodný pro muže i ženy. Kladou v něm důraz na eliminování rizik opakovaného trestného jednání a snížení agresivního chování pachatelů. Současně soustředí pozornost na zájmy ohrožených osob či prevenci recidivy násilného chování. Terapeutická pomoc se zde uskutečňuje prostřednictvím individuálních sezení v četnosti 20 realizovaných schůzek (Diakonie Českobratrské církve evangelické, 2020b).

Persefona, z.s.

Persefona, z.s. (2020b) poskytuje komplexní nabídku služeb obětem násilného chování, sexuálního zneužívání i znásilnění plnoletým člověkem v rámci Jihočeského kraje. Podporu dále rozšiřuje na osoby, které se snaží z vlastní iniciativy obětem sami poskytnout pomoc. Ohroženým osobám poskytuje psychologickou, sociální či právní podporu a pomoc (Persefona, z.s., 2020b). Organizace dále představuje na svých stránkách projekt Bezpečné soužití, jež se realizuje za finanční podpory Ministerstva vnitra ČR a jehož cílem má být poskytnutí terapeutických a poradenských programů násilným osobám, které nezvládají svou agresi ve vztazích formou multi-párové i skupinové terapie (Persefona, z.s., 2020a).

Theia – krizové centrum, o.p.s.

Krizové centrum se na svém webu představuje jako nestátní nezisková organizace poskytující sociální služby osobám v tíživé životní situaci. Věnují pozornost krizové a odborné pomoci osobám ohroženým trestnou činností i násilím (Theia – krizové centrum, o.p.s., 2017b). V roce 2017 byla organizaci udělena akreditace pro program Tvá

volba, který se zaměřuje na sociální práci s násilnými pachateli trestné činnosti (Theia – krizové centrum, o.p.s., 2017a).

Centrum sociálních služeb Praha

Zřizovatelem Centra sociálních služeb Praha (2020a) je hlavní město Praha. Služby poskytované v rámci organizace jsou prioritně terénní, dále ambulantní a pobytové. Jsou určeny osobám v krizové životní či sociální situaci. Svou činnost zaměřují i na zprostředkování zdravotních, informačních či vzdělávacích služeb (Centrum sociálních služeb Praha, 2020a). Centrum uvádí, že v rámci programu Viola poskytuje poradenskou činnost pro osoby řešící konflikty ve vztazích s blízkými. Pomoc probíhá prostřednictvím telefonických i osobních konzultací. Poskytují také potřebné informace o návazných službách (Centrum sociálních služeb Praha, 2020b).

1.11 Přístup zaměřený na systém rodiny

Tento přístup využívaný v sociální práci pohlíží na rodinu jako na uzavřený systém, pomocí něhož je možné nahlížet na problémy z jiného pohledu. Jejich odkrytí bývá při práci s jednotlivcem značně obtížné (Procházka, 2014). Kuzníková et al. (2011) poukazuje na fakt, že pracovník pomáhajících profesí se považuje za součást systému, a to jak z pohledu rodiny klienta, tak i profesního kolektivu. Podstatnou roli zde hraje především vzájemná komunikace (Kuzníková et al., 2011). Ta se označuje za nástroj snížení nebo úplného odstranění problémů klienta (Holá, 2011).

Systémový přístup při práci s rodinou, ve které se vyskytuje domácí násilí, jak uvádí ve své publikaci Kotková (2014), není v České republice příliš častý, přestože má mnoho výhod. Řešení domácího násilí často spočívá zejména v použití restriktivního opatření než v samotné prevenci a snaze o nápravu agresivního chování. V rámci tohoto přístupu je mimo fungování rodiny také podstatné zjišťování vzájemných vztahů členů rodiny. Projevy a formy domácího násilí v rodině jsou velice individuální, tudíž je nutné, aby byl způsob pomoci vytvořen co nejefektivněji pro daný případ (Kotková, 2014).

Kuzníková et al. (2011) předkládá, že úloha sociálního pracovníka spočívá v nalezení a zapojení všech zainteresovaných osob v rámci daného problému do procesu řešení. Současně pracovník plní funkci facilitátora, jenž zapojí všechny klientovy zdroje, které dosud nevyužil a za jeho aktivní spolupráce hledá možné způsoby řešení jeho problémů (Kuzníková et al., 2011).

Multidisciplinární spolupráce

Kotková (2014) poukazuje na skutečnost, že na řešení domácího násilí se obvykle podílí celý systém organizací poskytujících intervenci ohroženým osobám. Jedná se o spolupráci Policie ČR, městské policie, státního zastupitelství, intervenčních center v dané lokalitě zjištěného případu či orgánů sociálně-právní ochrany dětí. Tuto situaci řeší společně také Probační a mediační služba ČR i neziskové organizace poskytující služby prostřednictvím poraden pro ohrožené osoby. Jedním z přínosů multidisciplinární spolupráce dle autorky může být vyhledání a motivování agresorů, kteří mohou být zapojeni do programů pro osoby nezvládající agresi. Ve své publikaci dále poukazuje na fakt, že stát by měl mít zájem svým prostřednictvím zajišťovat ochranu občanů a aktivně se podílet na řešení domácího násilí. Podpora celého systému intervence i realizace terapeutických programů pro násilné osoby by měla být nedílnou součástí jeho politiky. Zároveň by sociální izolace a separace agresorů neměly být využívány jako nejčastější nástroj při řešení této problematiky (Kotková, 2014).

Domácí násilí je postupem času stále více označováno, dle publikace Cimrmannové et al. (2013), za mnohohrstevný a problematický jev, který má značný dopad na všechny členy domácnosti, a tudíž postihuje celý systém rodiny. Reálný průběh domácího násilí se tak stává ve skutečnosti mnohem horším, než je představa společnosti. Osoby, které jsou aktem násilí přímo dotčeny, mají téměř mizivou šanci svou tíživou situaci bez vnější pomoci samy vyřešit (Cimrmannová et al., 2013).

2 Cíl práce a výzkumné otázky

2.1 Cíl práce

Cílem práce je zmapovat přístup sociálního pracovníka a jeho postup při jednání s obětí domácího násilí.

Dílčí cíle:

- Zjistit, jaký je postup sociálního pracovníka při prvním setkání s obětí domácího násilí.
- Prozkoumat, které systémové přístupy využívají sociální pracovníci v praxi.
- Zjistit možnosti vzdělávání sociálních pracovníků v organizaci.
- Zmapovat slabé stránky organizace.

2.2 Výzkumné otázky

- Jak probíhá práce sociálních pracovníků s oběťmi domácího násilí?
- Jaké služby mohou sociální pracovníci poskytovat obětem domácího násilí?
- Jakým způsobem pracují sociální pracovníci s ohroženými osobami, pachateli domácího násilí a s celým rodinným systémem?
- Jaká je spolupráce sociálních pracovníků a organizací poskytujících následnou péči?
- Jakým způsobem zvyšují sociální pracovníci svou kvalifikaci v problematice domácího násilí v rámci svého zaměstnání?
- Jak vnímají sociální pracovníci organizaci, ve které pracují?

2.3 Operacionalizace pojmů

Oběť – dle zákona č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů, ve znění pozdějších předpisů, je za oběť považována fyzická osoba, které vznikla, nebo měla vzniknout trestným činem újma na zdraví, majetková či nemajetková škoda, nebo na jejíž úkor se násilná osoba svým činem obohatila.

Domácí násilí – jedná se o nežádoucí společenskou realitu, za kterou je zahaleno dlouhodobé, opakované a zvyšující se fyzické či psychické trýznění osob společně žijících v jedné domácnosti. Jde o násilné chování mezi partnery, dospělými členy rodiny či nevhodné zacházení s dětmi nebo seniory (Voňková, Spoustová, 2016).

Sociální pracovník – dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, sociální pracovník v rámci svých kompetencí vykonává mimo jiné sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy, provádí řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, včetně poskytování sociálně právního poradenství. Sociální pracovník je odborníkem, který klientům nabízí pomoc při řešení jejich tíživé situace, tudíž by měl ovládat širokou škálu dovedností a mít předpoklady pro výkon práce s klientem (Gulová, 2011).

Systémové přístupy – dle odborné literatury jsou systémové přístupy založené na systémových teoriích, které jsou v rámci sociální práce chápány jako vzájemné vztahy mezi různými elementy, které utvářejí celek. Současně také vyzdvihují vztahy mezi klienty sociální práce, jako je rodina, skupina, organizace, komunita (Mátel, 2019). Pro účely této práce byly systémové přístupy vymezeny jako postupy, jakými může sociální pracovník spolupracovat, nejen s ohroženou osobou, ale také s osobou pachatele a s rodinným systémem jako celkem.

3 Metodika

Ve výzkumné části byla použita strategie kvalitativního výzkumu, metoda dotazování a technika polostrukturovaného interview přizpůsobené zvolenému tématu bakalářské práce. S ohledem na malý počet komunikačních partnerů se jedná spíše o kvalitativní výzkumnou sondu do této problematiky.

3.1 Metodika práce

Pro empirickou část bakalářské práce byl zvolen kvalitativní výzkum, při kterém se využila metoda dotazování a technika rozhovoru. Hendl (2016) uvádí, že kvalitativní přístup je rovnocenný ostatním formám výzkumu. Nepracuje však s měřitelnými charakteristikami ani nedosahuje způsobů kvantifikace či strategických metod. Přitom kvalitativní a kvantitativní výzkum mají své rovnocenné přínosy (Hendl, 2008).

Postupy kvalitativního přístupu se snaží objasňovat zkoumaný sociální problém, také interpretovat sociální realitu. Tato strategie se zaměřuje na komplexní popis i obraz vztahů či aspektů týkajících se daného problému (Reichel, 2009). Miovský (2006) doplňuje, že v rámci kvalitativního výzkumu bývá uplatňován princip holismu, tedy potřeba vnímat a interpretovat poznatky z výzkumu jako celek, nerozdělovat ho na dílčí části.

Mezi negativní aspekty kvalitativního výzkumu lze zařadit subjektivní výklad, nízký počet komunikačních partnerů a zobecňování výsledků. Naopak za výhodu lze považovat hloubkový popis zkoumání v přirozeném prostředí dotazovaných (Hendl, 2016). Miovský (2006) zmiňuje jako výhodu i možnost změnit výzkum v průběhu zkoumání.

Hendl (2016) upřesňuje, že kvalitativní výzkum se skládá ze dvou částí, kdy se vybírá téma, a poté jsou určeny otázky, které se v průběhu výzkumu mění. Jedná se o výzkum, jenž probíhá v delším časovém intervalu a při sběru dat výzkumník zachází do větší hloubky než v případě kvantitativního výzkumu.

Kvalitativní výzkum je prováděn v přirozených podmínkách, kde výzkumník detailně vyhledává, poslouchá, analyzuje a zpracovává jakékoliv informace (Walker, 2013).

3.2 Sběr dat

Za metodu sběru dat bylo zvoleno kvalitativního dotazování a jako technika bylo použito polostrukturované interview, tedy polostrukturovaný rozhovor. Dle Reicha (2009) lze

tuto techniku označovat i za částečně řízený rozhovor. Rozhovory se vedly podle předem sestavených otázek, aby se během rozhovoru skutečně probrala všechna témata, jež jsou pro tazatele důležitá a zajímavá (Hendl, 2016). Následně doplňuje, že daná struktura rozhovorů napomáhá k jejich srovnání a usměrnění, ale zároveň dává komunikačnímu partnerovi dostatek prostoru pro vlastní názory či zkušenosti.

Při kvalitativním dotazování se klade důraz na aktivní kontakt s komunikačními partnery (Reichel, 2009). Následně je důležité naslouchání, autentické kladení otázek a získání odpovědí, které slouží k ověření výzkumníkových domněnek (Hendl, 2016).

Polostrukturovaný rozhovor se vyznačuje tím, že je předem připraven soubor témat a dílčích otázek, jež nemají pevné pořadí. Vytváří se tak prostor pro případné dotazy nebo doplňující otázky (Reichel, 2009). V příloze č. 1 jsou uvedeny okruhy otázek na připravený polostrukturovaný rozhovor.

3.3 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor pro tuto práci byl tvořen sociálními pracovníky ze třech různých organizací v Českých Budějovicích, které v rámci své profese pracují s oběťmi domácího násilí. Výběr komunikačních partnerů byl proveden záměrně (účelově). Miovský (2006) označuje za nezbytnost společné prvky pro vybraný vzorek informantů. Ve výzkumu se realizovaly rozhovory s kvalifikovanými sociálními pracovníky, kteří přímo pracují s oběťmi domácího násilí, a tudíž mají v tomto směru reálné zkušenosti. Všichni komunikační partneři jsou spojováni již zmíněnými společnými znaky. Jedná se o tyto dva společné znaky:

- Odborná kvalifikace pro výkon sociálního pracovníka (dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).
- Spolupráce s osobami ohroženými domácím násilím v rámci výkonu profese.

Výzkumný soubor byl tvořen celkem 5 komunikačními partnery, kteří byli telefonicky kontaktováni a požádáni o realizaci rozhovorů. V případě komunikačních partnerů se ve všech případech jednalo o ženy.

3.4 Realizace výzkumu

Realizace rozhovorů byla uskutečněna v půlce měsíce července 2020 v kancelářích sociálních pracovníků, případně v prostorech určených k terapeutickému sezení s klienty.

Telefonicky bylo osloveno 5 sociálních pracovníků ze třech organizací v Českých Budějovicích, kteří pracují s oběťmi domácího násilí, a následně s nimi bylo domluveno osobní setkání za účelem provedení rozhovoru. Před každým rozhovorem se s komunikačními partnerkami podepsal informovaný souhlas, současně byly seznámeny s výzkumem, jeho cíli a výzkumnými otázkami. Všechny oslovené byly informovány, že data budou použita pouze pro účely bakalářské práce.

Každý rozhovor trval přibližně 20 až 30 minut. Dotazování probíhalo dle okruhů polostrukturovaného rozhovoru, v němž se příležitostně přeskakovaly a vynechávaly některé otázky, jež byly v průběhu rozhovoru už zodpovězeny. Během rozhovoru byly také zjištěny informace, které původně neměly být předmětem plánovaného rozhovoru, ale ukázaly se jako důležité pro tento výzkum.

Se souhlasem komunikačních partnerek se průběh rozhovorů nahrával na mobilní telefon, ale zároveň se otázky rovněž zapisovaly. Všechny rozhovory byly pro vyhodnocení dat doslovně přepsány. V prepisech se označila důležitá data, která byla doplněna o vlastní poznámky či připomínky.

3.5 Způsob vyhodnocování dat

Nahrávané rozhovory se nejdříve přepsaly, vytiskly a posléze analyzovaly. Tento postup se nazývá otevřené kódování a jeho cílem je konceptualizace dat. Jde o postupné vytváření pojmů, kterými se zachycuje společné kritérium konkrétních analyzovaných událostí či jevů (Řiháček et al., 2013).

Hendl (2016) označuje data získaná pomocí realizace rozhovorů a jejich následné přepsání do textové podoby za transkripci. Jedná se o proces, během něhož jsou získaná data z nahrávky zbavena chyb, nadbytečných nebo nepodstatných slov či dalších stylisticky nevhodných výrazů. Vyhodnocení dat bylo provedeno prostřednictvím otevřeného kódování. Reichel (2009) překládá, že pomocí procesu otevřeného kódování jsou odkryta hlavní témata, ze kterých jsou prostřednictvím členění a třídění formulovány základní kategorie. Hendl (2016) označuje otevřené kódování za první fázi celého procesu, ve které dochází k průchodu dat, pomalému čtení otázek, přepisování rozhovoru a koncentraci kritických míst. V tomto kódování dochází k odhalení určitého tématu v datech, ve kterých jsou dále zjišťovány podobnosti a rozdíly porovnáváním jednotlivých případů.

3.6 Etika výzkumu

Miovský (2006) předkládá, že dobrovolný souhlas s účastí na výzkumu a ochrana osobních údajů komunikačních partnerů jsou považovány za hlavní etické zásady, jež představují podstatu, velice důležitou součást výzkumu.

Před započítím rozhovoru byla každá z komunikačních partnerek seznámena s tématem i cíli mé práce. Rozhovorům předcházely vždy podpisy informovaného souhlasu o účasti na výzkumu. Rovněž souhlasily s anonymním použitím všech osobních údajů a odpovědí. Vzor informovaného souhlasu je uveden v příloze č. 2. Následovně byl poskytnut všem komunikačními partnerkami ústní souhlas s nahráváním rozhovoru na mobilní telefon. Současně byly seznámeny s tím, že všechna získaná data v rámci rozhovoru budou použita pouze pro účely této bakalářské práce. Z důvodu zachování diskrétnosti a anonymity budou komunikační partnerky označeny zkratkami KP - komunikační partner.

4 Výsledky výzkumu

V této kapitole jsou prezentovány výsledky realizovaného kvalitativního výzkumu. Na jejím počátku je zmíněna stručná anamnéza oslovených komunikačních partnerů (sociálních pracovníků), kteří se výzkumu zúčastnili.

4.1 Stručná základní anamnéza komunikačních partnerů

Komunikační partner	Pracovní pozice	Délka praxe	Dosažené vzdělání
KP1	vedoucí sociální pracovník	2 roky	vysokoškolské vzdělání, současně studium magisterské (kombinované)
KP2	sociální pracovník	10 let	vysokoškolské vzdělání v oboru rehabilitační péče o postižené děti, dospělé a staré osoby, bakalářské studium psychologie
KP3	sociální pracovník	1 rok	vysokoškolské vzdělání, bakalářské studium
KP4	sociální pracovník	2,5 roku	vysokoškolské vzdělání, bakalářské studium, magisterské studium
KP5	odborná sociální poradkyně	3,5 roku	vysokoškolské vzdělání, bakalářské studium

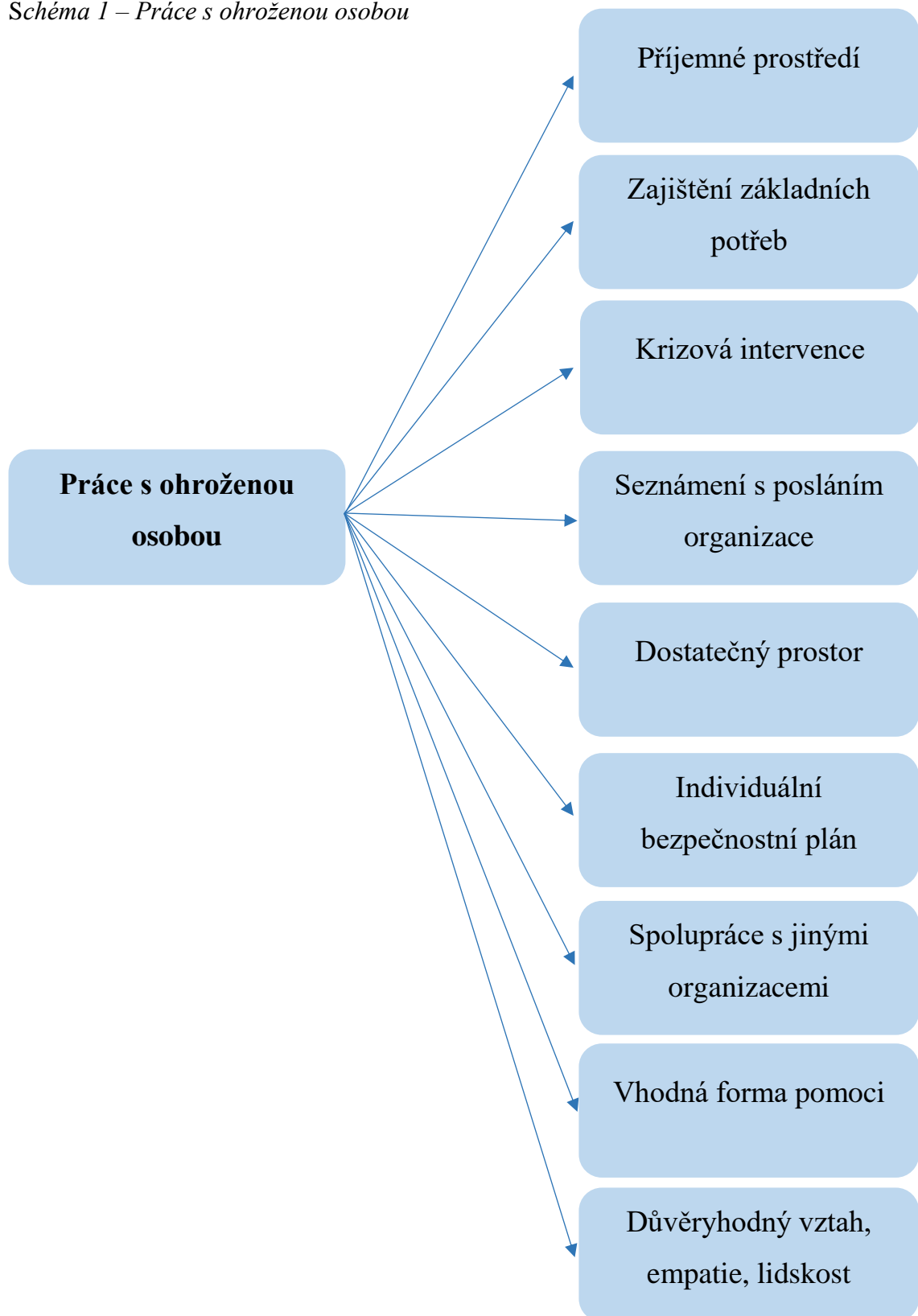
4.2 Kategorizace dat

Kategorizace	Název kategorie
1. kategorie	Práce s ohroženou osobou
2. kategorie	Kompetence v oblasti domácího násilí
3. kategorie	Způsob a formy spolupráce
4. kategorie	Interdisciplinární spolupráce
5. kategorie	Zvyšování kvalifikace
6. kategorie	Pracovní spokojenost

4.2.1 Kategorie 1 – Práce s ohroženou osobou

Úkolem této kategorie bylo popsat průběh spolupráce sociálního pracovníka s ohroženými osobami a způsob, jak tyto oběti vyhledávají patřičnou pomoc. Úvodní otázka „*Jak probíhá první setkání s klientem*“, jež byla komunikačním partnerkám položena, se zaměřovala na prvotní setkání ohrožené osoby a sociálního pracovníka. Cílem bylo zjistit, jakým způsobem první setkání probíhá i jakým způsobem pracovník k oběti a řešení daného problému přistupuje. Získané výsledky byly zobrazeny v následujícím schématu č. 1.

Schéma 1 – Práce s ohroženou osobou



Zdroj: vlastní výzkum

Z pohledu všech dotazovaných komunikačních partnerek bylo při prvním setkání s klientem považováno za důležité vytvoření příjemného a bezpečného prostředí, jež velkým způsobem ovlivňuje další spolupráci s ohroženou osobou. Získání důvěry a pocitu bezpečí napomáhá oběti otevřeně hovořit o daném problému, také do určité míry přispívá ke stabilizaci jejího aktuálního duševního stavu. (KP1: „*Samozřejmě u nás ta práce je v tomto hrozně specifická, navázání důvěry je důležité, takže já jsem sama za sebe přesvědčená o tom, že oběti, klienti si všímají úplně všeho.*”).

S navozením příjemného prostředí úzce souvisí zajištění základních potřeb a vytvoření prostoru pro vyjádření klientova problému či emocí, v čemž se shodovaly odpovědi všech komunikačních partnerek. (KP2: „*Určitě je to prostředí, to se snažíme, aby bylo pěkné, křesílka, nějaké obstarávání základních potřeb, nabídneme něco k pití a tak.*” KP4: „*Snažit se opravdu do toho člověka vcítit, dát mu čas a dát mu opravdu prostor, pocít bezpečí, že tady je to místo, kde může bez ostychu hovořit úplně o všem.*”).

Nejčastější shodou v odpovědích informantů bylo tvrzení, že velké množství obětí přichází v akutní krizi. Tudíž je podstatné poskytnutí krizové intervence a teprve poté je vhodné hovořit s ohroženou osobou o věcech týkajících se základního poučení a možnostech řešení její obtížné situace. (KP1: „*Pokud je člověk ve velké krizi, tak samozřejmě nabídneme nějaké pití, občerstvení. Když je ve velké krizi, můžeme nabídnout, aby si lehl, jestli potřebuje, tak třeba i deku. Takové ty úplně základní prvky krizové intervence a nechvátáme na řešení.*” KP2: „*Ono to nelze úplně dát nějakou kuchařku a postup, ale většinou klienti přicházejí v krizi, takže se začíná krizovou intervencí, pak základními informacemi, bezpečnostním plánem a až potom se řeší listiny, praktické věci.*”).

Po prvotním poskytnutí krizové intervence dochází k seznámení klienta s posláním organizace, do které přichází řešit svou tíživou situaci. Zároveň se poučí o svých právech a povinnostech i o poskytovaných službách, jak sdělily odpovědi většiny komunikačních partnerů. Současně s těmito základními informacemi je ohrožené osobě zaručena naprostá anonymita i mlčenlivost. (KP1: „*Všichni jsou informováni o mlčenlivosti, kterou máme, mohou tady vystupovat anonymně.*” KP5: „*Na začátek jsou ihned informováni o svých právech, co mohou, případně o povinnostech.*” KP4: „*..., potom samozřejmě následuje úvodní rituál slov, který musím ze zákona sdělit, takže většinou se představuji, říkám, kdo jsem, přivítám, znovu zopakují, kde ten člověk je, ...*”). Za důležité body

při práci s osobou, jež se stala obětí násilného chování, je považováno poskytnutí dostatečného prostoru k vyslechnutí, zjištění situace, ve které se tato osoba nachází a získání přehledu o jejích potřebách, jak uvedla většina dotazovaných. (KP1: „*A opravdu necháváme člověka mluvit o tom, co se děje, co potřebuje, popřípadě jak se sem dostal, v jaké se nachází situaci, jestli je nutné do toho nějakým způsobem vstupovat, jestli už to někde řešil. Často ty první konzultace jsou takové o vyplakání se, o sdílení svých emocí, toho, co se děje.*” KP5: „*Na začátek se snažíme poslechnout nejvíce, co ten člověk potřebuje.*”).

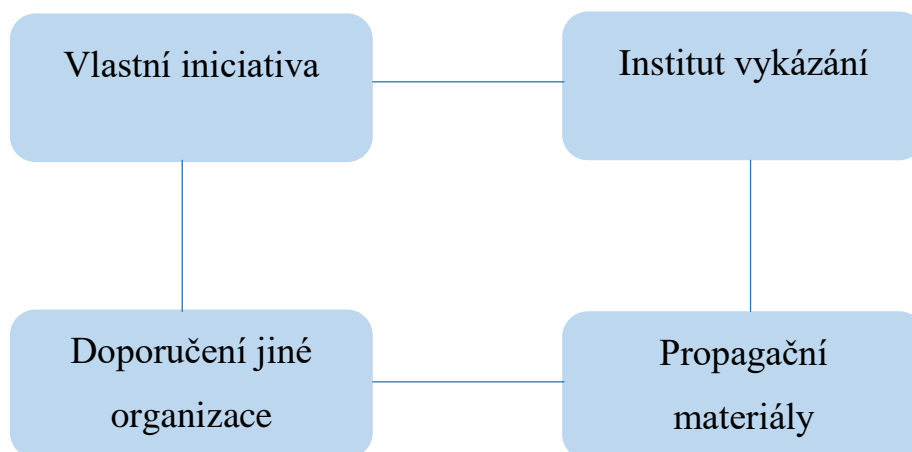
Dle shody v odpovědích komunikačních partnerů (KP1, KP2) je dalším krokem vytvoření individuálního bezpečnostního plánu, kdy se ohrožená osoba poučí o krocích v případě napadení násilnou osobou a informuje se o možnostech pomoci, které může využít či přivolat. (KP1: „*... pokud je to nějaká rodina nebo vztah opravdu násilný, uděláme základní bezpečnostní plán typu, že když přijdou domu, aby u sebe měli telefon. Sdělíme základní poučení o tom, jak přivolat policii, nechat se ošetřit, do lékařské zprávy si nechat napsat, co se ve skutečnosti stalo a tak, ale opravdu opatrně, aby se nám nelekli.*”).

Na základě vyhodnocení klientovi situace jsou vyhledány sociálním pracovníkem možnosti řešení, které odpovídají danému problému a kompetencím dané organizace. (KP4: „*A potom, na základě toho, co mi řekne, už se snažím hledat ten nejlepší přístup k tomu mu pomoci.*” KP5: „*Informujeme o tom, jaké máme možnosti, co případně ještě organizace, nebo my jsme schopni nabídnout a vyřešit.*”). V případě, že je oběti potřeba poskytnout další nebo jinou službu, kterou má v kompetenci jiná organizace, je sociálním pracovníkem předán ohrožené osobě kontakt na tuto organizaci. Může být nabídnut i osobní doprovod, jak uvedla komunikační partnerka (KP5). (KP5: „*Pokud se dostaneme k tomu, že právě klient potřebuje ještě něco, co my neumíme, nebo víme, že to dělá někdo další, tak dáváme odkaz na další organizace.*”).

Odpovědi komunikačních partnerů (KP2, KP4, KP5) se shodly v názoru, že za základ dobré spolupráce a navázání důvěryhodného vztahu se považuje především způsob, jakým sociální pracovník přistupuje k ohrožené osobě. Empatie, lidskost a základní prvky sociální práce, byly označeny za neodmyslitelnou součást každé spolupráce mezi sociálním pracovníkem a klientem. (KP2: „*Vlídňě, laskavě, lidsky, s úctou, s respektem.*” KP4: „*Když cítím, že ten člověk potřebuje obejmout, tak to udělám a myslím si, že je to základem nebo klíčem k tomu, si s tím člověkem navázat nějaký vztah.*”).

Současně se první kategorie zabývá tím, jakým způsobem přicházejí ohrožené osoby do organizací řešících násilné chování. Co stojí za účelem vyhledání potřebných sociálních služeb. Cílem této části výzkumu bylo zjistit, zda oběti vyhledávají pomoc spíše z vlastní iniciativy, nebo za pomoci jiných návazných organizací. Získaná data byla znázorněna v následujícím schématu č. 2.

Schéma č. 2 - Způsob vyhledávání sociálních služeb



Zdroj: vlastní výzkum

Všechny komunikační partnerky se v odpovědích shodly v tvrzení, že nejčastěji jsou jejich služby vyhledávány klienty na základě doporučení jiné organizace. Tam ohrožené osoby přišly vyhledat pomoc nebo spolu spolupracovaly na řešení tíživé situace. (KP2: „Dost často je to třeba na doporučení.“ KP3: „Většinou přichází spíše na doporučení nějaké organizace.“). Část obětí přichází dle odpovědí dotazovaných (KP1, KP4) do daných zařízení z vlastní iniciativy. Zejména v případech, ve kterých již potřebují odbornou pomoc z důvodů tíživé situace. (KP1: „Máme určitě více nízkoprahových klientů, těch, kteří přijdou sami od sebe.“ KP4: „Z poloviny přijdou lidé nízkoprahově. Zavolají sami, když už je k tomu jejich situace dožene.“). Jako další způsob vyhledávání sociálních služeb ohroženou osobou bylo označeno zprostředkování policií. Především v rámci institutu vykazání, kdy dochází k předání kontaktu policií a následnému kontaktování oběti pracovníkem dané organizace. (KP4: „Část je zprostředkování policie, protože policie je u trestných činů nejdříve, takže často nám osoby s jejich souhlasem v uvozovkách předává a my je potom kontaktujeme.“).

Komunikační partner (KP2) uvedl, že v rámci spolupráce je podstatná vzájemná komunikace a snaha o rozšíření povědomí o poskytovaných službách či možnostech pomoci.

Proto se rozdávají propagační materiály do různých zařízení, prostřednictvím kterých se mohou ohrožené osoby dozvědět o organizacích poskytujících pomoc právě obětem násilného chování.

4.2.2 Kategorie 2 – kompetence v oblasti domácího násilí

Tato kategorie se zaměřuje na získání přehledu o službách, jež mohou sociální pracovníci poskytovat ohroženým osobám v rámci svých kompetencí. Tato část byla zacílena na získání povědomí o možnostech pomoci, které je sociální pracovník schopen nabídnout a poskytnout ohroženým osobám, při řešení jejich tíživé životní situace. Získané výsledky byly shrnuty do schématu č. 3.

Schéma č. 3 – Kompetence v oblasti domácího násilí



Zdroj: vlastní výzkum

Na otázku „*Jaké jsou Vaše kompetence v oblasti řešení domácího násilí?*” se odpovědi informantů shodovaly v tvrzení, že škála poskytovaných sociálních služeb ohroženým osobám je opravdu široká. Z tohoto důvodu v odpovědích zaznívaly takové služby, jež jsou sociálními pracovníky v rámci řešených případů využívány nejčastěji.

Nejčastější shodou v odpovědích byla spolupráce s policejními orgány v rámci institutu vykázání. K institutu vykázání se neodmyslitelně váže sepsování předběžného opatření, pomocí kterého se prodlužuje lhůta vykázání násilné osoby. (KP1: „*..., sepisujeme návrh na předběžné opatření k soudu, kdy prodlužujeme desetidenní lhůtu vykázání na dobu měsíc, až půl roku.*” KP3: „*Sepisujeme předběžné opatření a poskytujeme sociální a právní poradenství.*”).

Ve všech odpovědích komunikačních partnerů byla za další kompetenci označena krizová intervence a s ní spojena pomoc na psychologické rovině. Práce s krizí a psychikou ohrožené osoby je důležitým základem, od něhož se poté odvíjí celková spolupráce. (KP2: „*Samozřejmě práce s krizí, nebo s psychikou lidí.*” KP4: „*Klienti mohou přijít bez objednání i objednaní a tady je jim k dispozici právní i psychologická pomoc zdarma.*”).

Ačkoli je každý případ individuální a tím i poskytování potřebných služeb, tak v odpovědích zaznívaly stejné názory o nejčastěji využívaných službách ze strany ohrožených osob. Jednalo se například o pomoc se zprostředkováním bydlení, dopomoc se sepsováním různých listin a žádostí, dokonce i o finanční podporu ze strany státu. (KP3: „*..., můžeme sepisovat, nebo pomáháme sepisovat třeba i žádosti o dávky.*”). V návaznosti na tyto poskytované služby spolupracují sociální pracovníci s dalšími orgány podílejících se na řešení jednotlivých případů. (KP1: „*V tuto dobu intenzivně pracujeme s lidmi jak na bydlení, sepisujeme různé rozvody, jednáme s ospodem, s policií.*”).

Mezi kompetence sociálního pracovníka patří neodmyslitelně poskytování základního a odborného sociálního poradenství. V rámci základního sociálního poradenství jsou ohroženým osobám poskytovány potřebné informace o možnostech řešení jejich stávajícího problému. Naopak odborné sociální poradenství je zaměřeno již na specifické potřeby jednotlivých případů, podle kterých jsou následovně poskytovány vhodné formy pomoci. Komunikační partnerky (KP3, KP4) ve svých odpovědích sdělily, že v rámci jejich kompetence se poskytuje služba formou zajištění pomoci ohrožené osobě při celém

procesu trestního řízení, a to od dopomoci při podání trestního oznámení až po doprovod k orgánům činným v trestním řízení. Také zprostředkovávají návazné pobytové služby. (KP4: „Pokud dojde třeba k podání trestního oznámení, sem to já, kdo osobě pomáhá trestní oznámení podat, a kdo provází celým trestním řízením. To znamená doprovázení na policii, doprovázení k orgánům činným v trestním řízení, doprovázení na soudy. Zároveň jsem ten, kdo zprostředkovává pomoc ve smyslu pobytové pomoci.” KP3: „Vytváření bezpečnostního prostoru, doprovody, můžeme doprovázet k soudům, lékařům, na úřady práce, ...”).

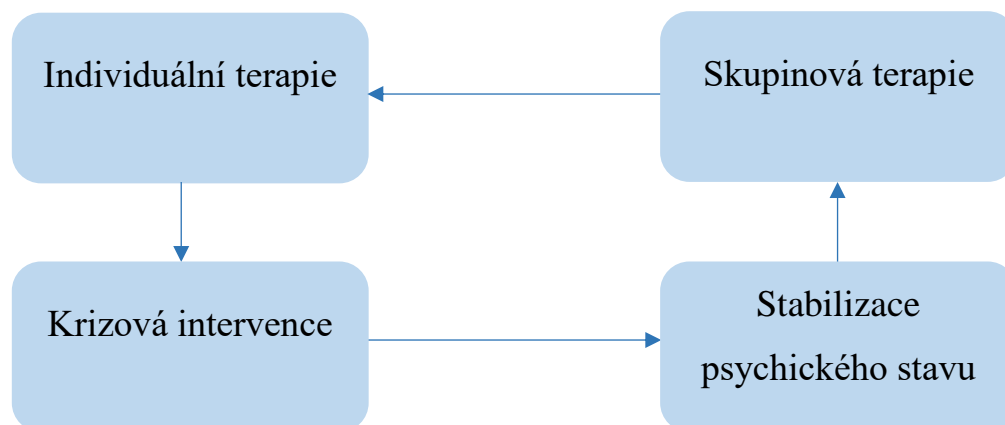
Komunikační partnerky (KP1, KP3, KP4) zmínily ve svých odpovědích další činnost, která neodmyslitelně patří do procesu práce s ohroženou osobou a tou je individuální bezpečností plánování. Bezpečnostním plánem má být dle výpovědí sociálních pracovníků zajištěno větší bezpečí pro oběť, která žije společně s násilnou osobou či se rozhodne z násilného vztahu odejít. Současně slouží jako postup, jakým se bude celý proces spolupráce ubírat. (KP4: „Pokud ke mně přijde oběť domácího násilí, sdělí mi, co se jí děje, já podle individuálního plánu nastavím individuální bezpečnostní plán a postup, podle kterého budu postupovat.” KP3: „Sepisování právních úkonů, vytváření bezpečnostního plánu při odchodu, nebo když osoba ohrožená žije s násilnou osobou.”).

Nedílnou součástí spolupráce na řešení problému je zprostředkování terapie pro ohroženou osobu. Terapie umožňuje vysoce důvěrnou a bezpečnou práci na důležitých osobních i životních tématech. (KP4: „Jsem tu od toho, abych traumatizovaným, zvláště zranitelným obětem trestných činů, byla schopna zprostředkovat terapii u terapeuta, který je naším smluvním interním terapeutem, ...”).

4.2.3 Kategorie 3 – způsob a formy spolupráce

Třetí kategorie byla zaměřena na získání povědomí o tom, jaká forma terapie se využívá při práci s oběťmi domácího násilí. Současně popisuje, jakým způsobem je při řešení této problematiky možné spolupracovat s osobou pachatele i rodinným systémem jako celkem. V závěru této kategorie bylo snahou zjistit, zda oslovené komunikační partnerky zprostředkovávají v rámci organizace preventivní programy a komu jsou případně tyto programy určeny. Odpovědi komunikačních partnerek byly znázorněny ve schématu č. 4.

Schéma č. 4 – Způsob a formy spolupráce



Zdroj: vlastní výzkum

Čtyři z pěti dotazovaných (KP1, KP2, KP3, KP4) sdělily, že v rámci poskytování služeb určeným obětem domácího násilí se poskytuje pomoc prostřednictvím individuální a skupinové terapie. (KP1: „Když se nějakým způsobem vyřeší, nebo stabilizuje psychický stav, tak máme jak individuální, tak skupinové socioterapie.” KP2: „Já pracuji individuálně, ale máme tady i skupinovou socioterapii.”). Komunikační partnerka (KP5) uvedla, že při práci s oběťmi domácího násilí je v rámci organizace zprostředkovávána pouze individuální terapie. (KP5: „U nás je to jen individuální práce s klientem, skupinové nemáme žádné.”).

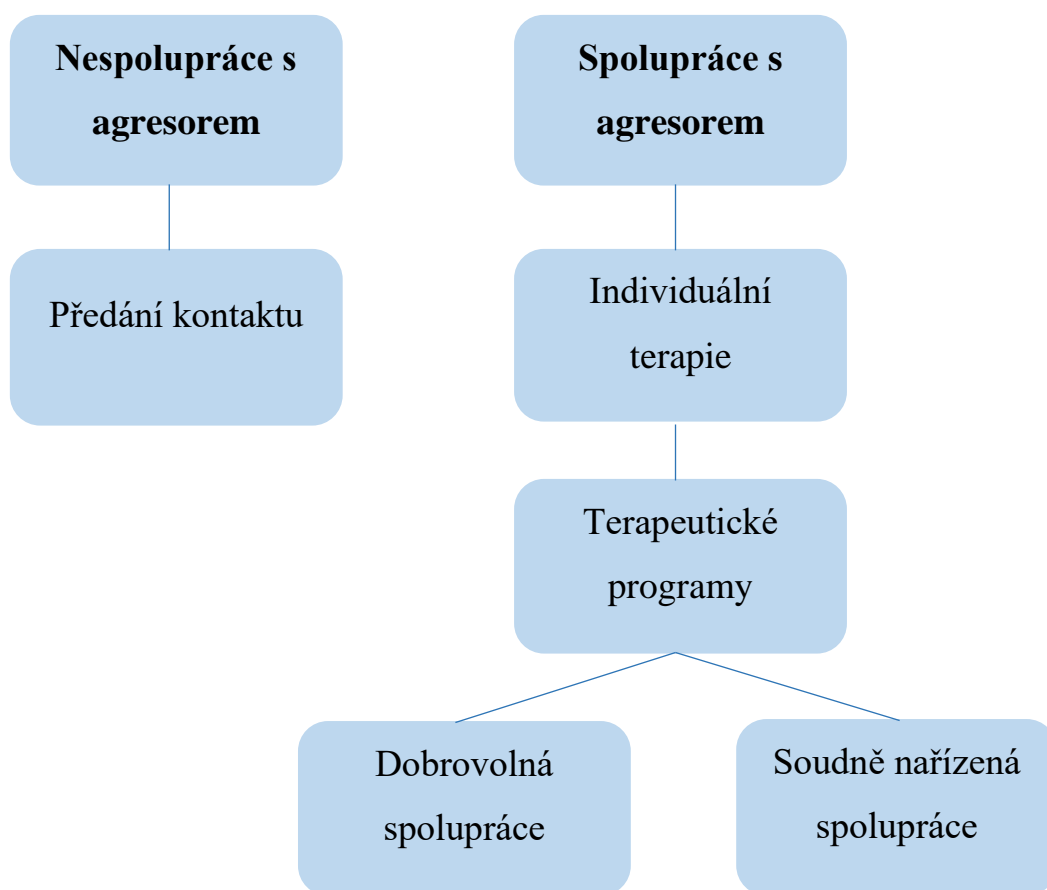
Ve většině odpovědí bylo uvedeno, že jako první se obětem poskytuje krizová intervence. V prvotní fázi je nutná stabilizace psychického stavu ohrožené osoby a teprve poté se může pokračovat ve vzájemné spolupráci pomocí některé z uvedených terapií dle vhodnosti či přání klienta. (KP1: „Ze začátku, když sem člověk přijde poprvé, tak je to krizová intervence, úplně primárně.” KP5: „U nás vyloženě forma terapie není, protože u nás je to v rámci krizové intervence.”).

Ačkoli se často domácí násilí týká celé domácnosti, všechny oslovené komunikační partnerky odpověděly, že při poskytování služeb ohroženým osobám v rámci organizace, ve které pracují, nepracují s rodinou jako s celkem. (KP2: „Nepracujeme s celým rodinným systémem.”). Komunikační partnerky (KP1, KP2, KP5) uvedly, že je možné navázání vzájemné spolupráce s mladistvými (pokud jsou to ohrožené osoby), pouze za předpokladu, že jim je více jak 16 let. Současně komunikační partnerka (KP4) sdělila, že v některých individuálních případech, je možné ke společnému sezení s ohroženou

osobou přizvat blízkou osobu nebo rodinného příslušníka. (KP4: „Nesuplujeme párovou terapii, ani manželskou poradnu, ani skupinovou terapii, takže většinou je to individuální. Samozřejmě pokud je to potřeba, tak často se stalo, že třeba ke klientce přijela na několik sezení maminka, protože jsme tam zase cítili, že je potřeba zaintervenovat s ní.”).

Při práci s domácím násilím se člověk setkává nejen s ohroženou osobou, ale také s osobou násilnou. Cílem této části výzkumu bylo zjistit, zda dotazovaní sociální pracovníci spolupracují v rámci řešení násilného chování také s násilnou osobou, popřípadě jakým směrem se tato spolupráce odvíjí. Získaná data byla popsána ve schématu č. 5.

Schéma č. 5 – Spolupráce s násilnou osobou, formy spolupráce



Zdroj: vlastní výzkum

Komunikační partnerky (KP1, KP2, KP3, KP4) uvedly, že služba, která je poskytována v rámci organizace, v níž pracují, není určena pro tuto cílovou skupinu. Tudíž s osobou pachatele žádným způsobem nespolupracují. (KP1: „My nespolupracujeme s pachateli

vůbec.” KP3: „*Nepracujeme s pachateli.*”). Naopak komunikační partnerka (KP5) sdělila, že v rámci organizace jsou poskytovány prostřednictvím zaškoleného sociálního pracovníka sociální služby určené pachatelům násilného chování formou individuální terapie. (KP5: „*Má výcvik na práci s násilnou osobou a má individuální terapii, má na to svůj program.*”). Ačkoli většina dotazovaných odpověděla, že s násilnou osobou nijak nespolupracují, současně potvrdily, že se často s pachatelem setkají. V takovém případě jsou těmto osobám poskytnuty informace o organizacích, na které se mohou obrátit (KP2: „*Samozřejmě když přijde v krizi, tak ho vyslechneme, předáme kontakt na organizaci, která pracuje s domácím násilím, nebo pachateli domácího násilí, těch teda moc není.*”).

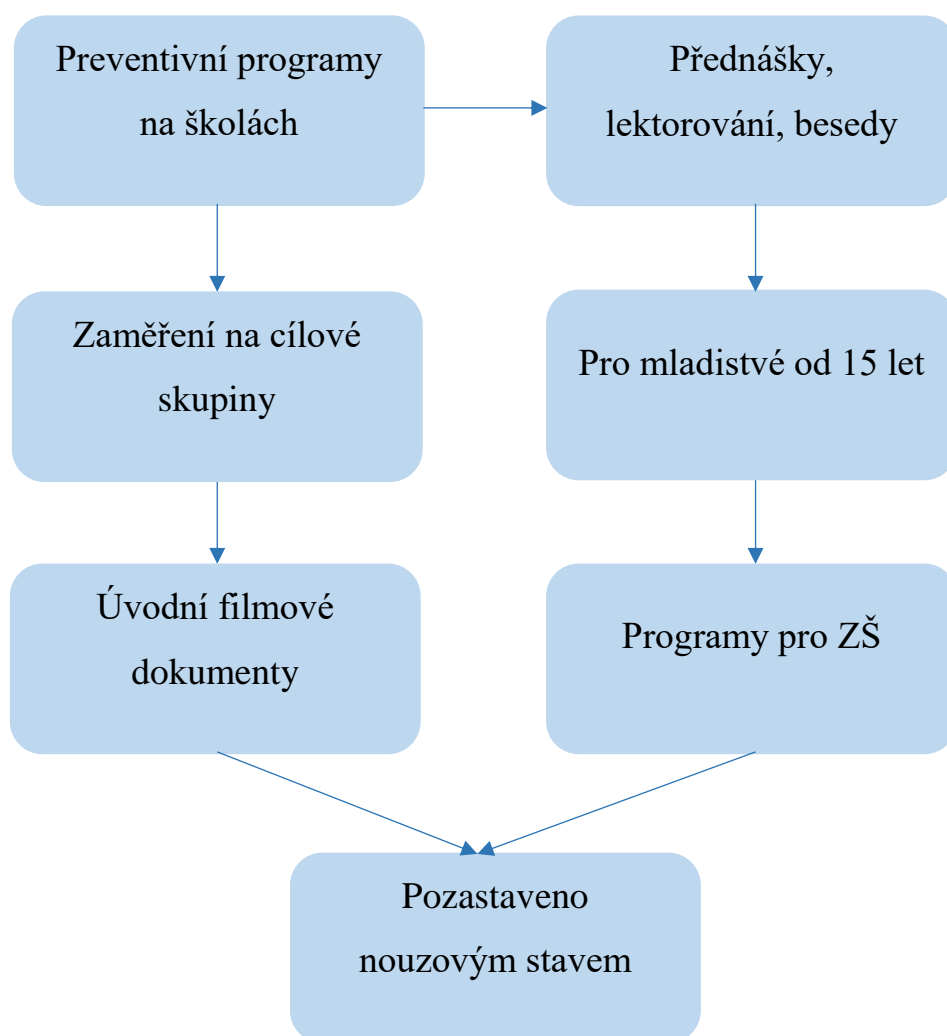
V rámci dotazování bylo také zjišťováno, zda oslovené komunikační partnerky v rámci organizace realizují terapeutické programy určené pachatelům domácího násilí. Komunikační partnerky (KP1, KP2, KP3, KP4) se shodly v odpovědích, že neposkytují žádné terapeutické programy pro násilné osoby. Především z toho důvodu, že s touto cílovou skupinou nespolupracují. Naopak komunikační partnerka (KP5) uvedla, že v jejich organizaci jsou poskytovány terapeutické programy určené pachatelům násilného chování založené na dobrovolné spolupráci či na soudním nařízení. Spolupráce se realizuje formou programu, ve kterém dochází k uvědomění si daného problému ze strany pachatele a k následné práci se zvládnutím reakcí na vypjaté situace. (KP5: „*Máme vytvořený program na to, aby si vůbec uvědomili, jaký mají problém, aby se naučili pracovat se svými emocemi, aby pochopili, aby zjistili, jaké jsou spouštěče jejich agresivního chování. To je úplně nejdůležitější.*”). Současně komunikační partnerka (KP5) uvedla, že ročně zaznamenají kolem dvaceti pachatelů, jež se účastní terapeutických programů. Schůzky se uskutečňují většinou formou devadesátiminutového sezení jednou za dva týdny.

V rámci výzkumu bylo ze všech shodných výpovědí komunikačních partnerek zjištěno, že oslovené organizace nespolupracují s rodinným systémem jako celkem (KP2: „*Nepracujeme s celým rodinným systémem.*” KP1: „*My pracujeme opravdu jen s oběťmi.*”). Současně komunikační partnerky uvedly, že spolupracují s osobami staršími 16 let, tudíž v tomto případě je již možné navázat spolupráci (KP2: „*Když je tam mladiství, kterému je víc jak 16, tak samozřejmě může docházet k nám, i se to děje a stávalo.*”). Uvedené odpovědi potvrdily, že v případě, kdy se setkají komunikační partnerky z oslovených organizací s rodinou, která vyhledala pomoc, předávají kontakt

na kompetentní organizaci, která je schopna nabídnout rodině pomoc, směřující k řešení tíživé životní situace.

V závěru této kategorie bylo cílem zjistit, zda oslovené komunikační partnerky v rámci organizace zprostředkovávají preventivní programy v oblasti páčání domácího násilí a komu jsou určeny. Ve schématu č. 6 byly znázorněny odpovědi komunikačních partnerek.

Schéma č. 6 – Realizace preventivních programů



Zdroj: vlastní výzkum

Všechny dotazované se v odpovědích o zprostředkování preventivních programů v oblasti domácího násilí shodovaly. Ve všech odpovědích bylo uvedeno, že by měly být spuštěny preventivní programy nejčastěji na středních školách formou přednášek, lektorování a besed. Je tedy patrné, že programy jsou zaměřeny na mladistvé od 15 let. Většina těchto programů však v současné době musela být z důvodu nouzového stavu

pozastavena či odložena. (KP3: „*Měl být spuštěn program na střední školy, v nichž jsme měli v rámci spolupráce s Jan caritas vytvářet přednášky a nějaké zážitkové hry. Děti, od 15 výš, by se měly dozvědět o tom, co je to domácí násilí, jak to funguje, co mohou dělat, když se s domácím násilím setkají a podobně.*”). Komunikační partnerka (KP2) uvedla, že v době před nouzovým stavem probíhaly preventivní programy formou besed také v mateřských či rodinných centrech, které však musely být taktéž pozastaveny.

Komunikační partnerka (KP4) dále uvedla, že se snaží v rámci preventivních programů každoročně zaměřit na určitou cílovou skupinu a tam důkladně zaintervenovat. Uvedla, že v přechozím roce byla intervence zaměřena na seniory jako oběti násilného chování, ale také na seniory jako pachatele násilí na osobě blízké či na pečovateli.

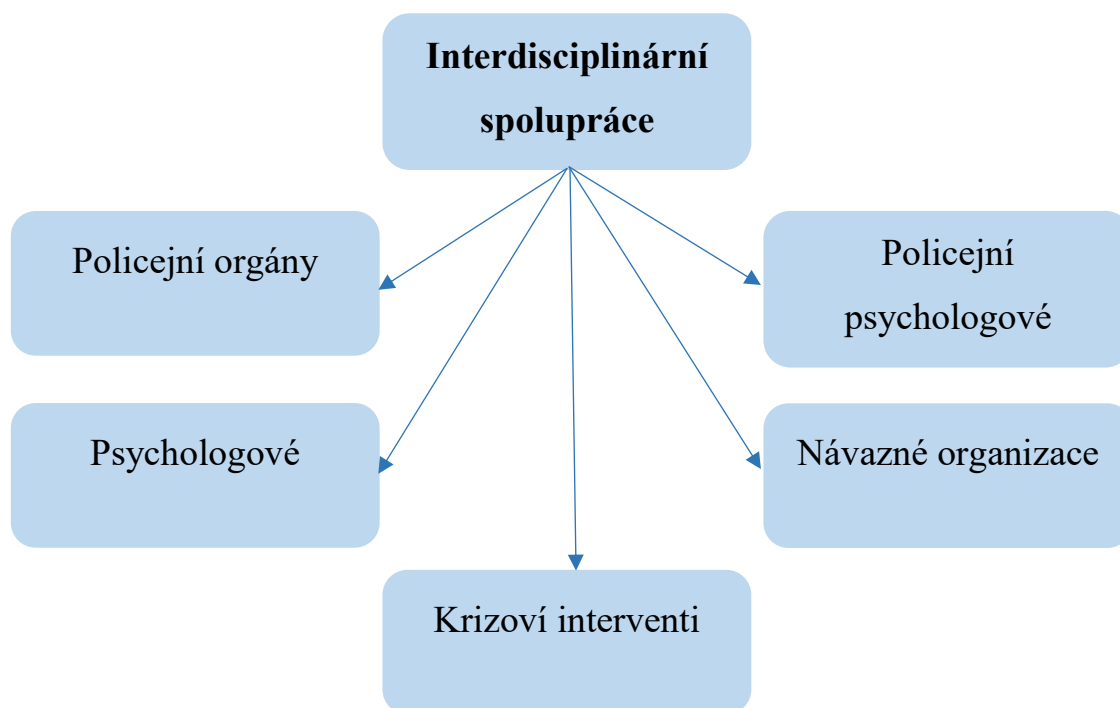
Preventivní programy cílené na pubescentní věkovou kategorii jsou zprostředkovány také formou úvodních filmových dokumentů specializovaných na různá témata, jako je například šikana, domácí násilí nebo také znásilnění. Následuje intervence s oslovenou cílovou skupinou, jak uvedla komunikační partnerka (KP4) ve své odpovědi. (KP4: „*Jezdíme na promítání filmů a po promítání o tom často s lidmi nebo studenty otevřeně diskutujeme.*”).

Komunikační partnerka (KP5) také uvedla, že se v rámci preventivních programů zaměřují také na základní školy. Nabízí programy pro žáky šesté třídy týkající se šikany. V jedné z fází tohoto programu jsou žáci uvedeni do rolí aktérů domácího násilí a pomocí hry, při které děti odpovídají na otázky, konfrontují se sociálními pracovníky své pocity a celkově získávají větší povědomí o osobách zasažených domácím násilím. Často je pomocí tohoto programu odhaleno samotné násilí v rodinách. (KP5: „*Hodně často se tam dostaneme i k tomu, že ty děti při hodinách mluví o tom, co zažívají doma.*”). Sociální sítě jsou aktuálně nejvíce využívaným způsobem komunikace a sdílení dat pro mladistvé, a proto pro žáky sedmé třídy probíhají programy zaměřené na kyberšikanu, které jsou propojeny přes současné sociální sítě.

4.2.4 Kategorie 4 – interdisciplinární spolupráce

V této kategorii bylo analyzováno, jakým způsobem funguje propojenost dotazovaných sociálních pracovníků a organizací poskytujících následnou péči. Tato data byla znázorněna v následujícím schématu č. 7.

Schéma č. 7 – Interdisciplinární spolupráce



Zdroj: vlastní výzkum

Odpovědi dotazovaných se shodovaly v tom, že propojení organizací (v té, ve které pracují a v těch, které poskytují následnou péči), je velmi propracované. Kromě zákonné spolupráce s policejními orgány, kterou informanti považovali za prvotně podstatnou, se také shodly v tvrzení, že v rámci interdisciplinárních týmů spolupracují s řadou organizací poskytujících následnou péči. (KP4: „*Já si musím opravdu pochválit spolupráci jak s policií, tak s krizovými interventy. Hlavně tedy s psychology a policejními psychology i se všemi organizacemi, jako je intervenční centrum, se kterým spolupracujeme úplně nejvíce.*”). Spolupráce návazných organizací na daném případě je vázána souhlasem klienta, jak zdůraznily komunikační partnerky (KP2, KP3). Poté se může zajímat o případného problému organizace, jež poskytne ohrožené osobě příslušnou službu. (KP2: „*Když je nějaký problém, nějaká kazuistika, případ, tak se souhlasem klienta jednáme třeba s krizovým centrem, s ospodem, s jinými návaznými službami.*” KP3: „*Musíme mít samozřejmě podepsaný souhlas od klientky.*”).

Většina dotazovaných uvedla, že v rámci organizace spolupracují s organizacemi, které poskytují klientům takové služby, jež nejsou v jejich kompetencích. Pomocí této vzájemné provázanosti se umožní klientům zajištění potřebných služeb od organizace, která se specializuje na daný problém. (KP5: „*My spíš spolupracujeme s organizacemi*

tam, kde se nás to netýká, nebo v tom, čemu my se nevěnujeme.”). Jednotlivé organizace spolu kooperují ve snaze doplnit poskytovanou péči. (KP4: „Naopak oni, když se setkají třeba s domácím násilím, ale je u toho znásilnění, což už je trestný čin, tím že na to nejsou tolik specializovaní, posílají to sem.”).

4.2.5 Kategorie 5 – zvyšování kvalifikace

Následující kategorie byla orientována na zjištění možností zvyšování kvalifikace sociálních pracovníků v oblasti domácího násilí. Současně bylo snahou popsat, zda jsou sociální pracovníci spokojeni s nabídkou vzdělávání v rámci organizace, ve které pracují, popřípadě zjistit, jaká témata pro vzdělávání postrádají. Cílem první položené otázky „*Jaké možnosti vzdělávání využíváte*” bylo prozkoumat možnosti vzdělávání, které jsou sociálním pracovníkům nabízeny a které využívají v rámci organizace, v níž pracují. Z uskutečněných rozhovorů vyvstalo následující stanovisko, jež je uvedeno ve schématu č. 8.

Schéma č. 8 – Zvyšování kvalifikace



Zdroj: vlastní výzkum

Nejčastější odpovědi komunikačních partnerek, byl odkaz na roční vzdělávací plán v rámci externího povinného vzdělávání sociálních pracovníků dle zákona o sociálních službách, tedy na akreditované kurzy pod záštitou MV ČR a MPSV. (KPI: „Máme primárně vždy nastavený vzdělávací plán na rok dopředu, který je komunikovaný s vedením.“ KP5: „Je povinný každý rok 24 hodin v rámci vzdělávání s tím, že je na nás, vždy si můžeme naplánovat, o jaké kurzy bychom měli zájem.“).

V oblasti interního vzdělávání se odpovědi všech komunikačních partnerek shodovaly v benevolenci ze strany zaměstnavatele, který nabízí možnost volného výběru kurzů a výcviků. Sociální pracovníci tak mají možnost se tímto způsobem zaměřit například na oblast, v níž cítí potřebu své znalosti prohloubit nebo doplnit. I přes volný výběr se ale musí tyto vzdělávací kurzy zaměřovat na problematiku, které se jednotliví pracovníci věnují. (KP5: „Máme v tomto relativně volnou ruku. Podle toho komu, jakému oboru, nebo jakým typům klientů se kdo věnuje, tak si můžeme kurzy sami hledat, co máme pocit, že by se nám zrovna hodilo.“ KPI: „Zaměstnavatel nám dává svobodu v tom si vybrat, ale samozřejmě to musíme mít k tématu práce.“). Interně je vzdělávání sociálních pracovníků realizováno rovněž prostřednictvím spolupráce s odborníky z různých odvětví, jak uvádí jedna z odpovědí. (KP4: „Interně se vzděláváme vždy v rámci našich pracovníků. Tím, že pro nás pracuje v uvozovkách víc než 25 odborníků a jsou to odborníci z řad psychologů, policistů, soudců, krizových interventů a podobně, tak zdroje čerpáme přímo od nich.“).

Nejčastěji zmiňované vzdělávání v odpovědích bylo formou kurzů týkající se krizové intervence, práce s traumatem či řešení obtížných životních situací, jež jsou pro sociálního pracovníka, který pracuje s oběťmi domácího násilí podstatné. (KP2: „Hodně důležitá je krizová intervence. To je takový základ v naší práci, kdy jsme všichni prošli výcvikem krizové intervence“).

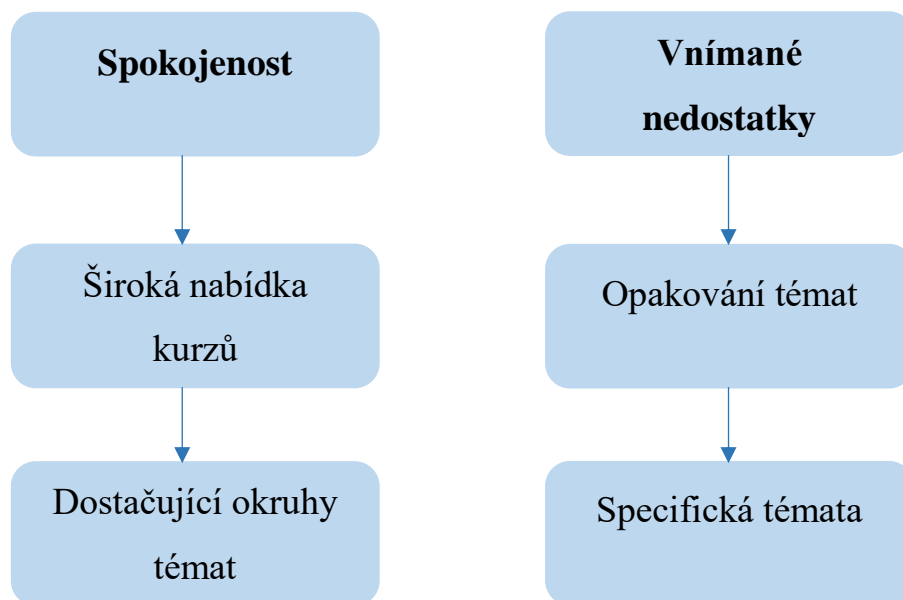
„Zúčastňujete se nějakých specializovaných kurzů určených konkrétně k řešení domácího násilí?“. Tato otázka byla položena za účelem získání povědomí, zda nabídka vzdělávacích kurzů zahrnuje témata, která jsou přímo zaměřena na problematiku domácího násilí. Všechny komunikační partnerky souhlasně odpověděly, že specializované kurzy zaměřené na řešení domácího násilí jsou obsaženy v nabídce dalšího vzdělávání a je tedy možné je absolvovat. (KPI: „Ano, máme svou asociaci

intervenčních center a ta pořádá v pravidelných intervalech kurzy na toto téma nebo různé konference, workshopy. Takže ano.”).

V rámci specializovaných kurzů byla v odpovědích uvedena krizová intervence, jakožto základ pro práci s ohroženými osobami domácím násilím. Sociální pracovníci jsou mimo jiné, dle jedné z odpovědí, zaškolení také v oblasti trestního řízení. (KP1: „*My to máme nastavené tak, že po zaškolení, pokud nemá člověk výcvik v krizové intervenci, tak máme dané, že si povinně musí tento kurz dodělat.*” KP4: „*Krizovou intervenci, přestupky, všechno v rámci trestního řízení. Pořád se školíme.*”).

V návaznosti na nabízenou škálu vzdělávacích kurzů bylo v následující části výzkumu zjišťováno, zda jsou dotazované komunikační partnerky spokojeny s nabízenými možnostmi vzdělávání v rámci organizace, ve které pracují a zda jsou okruhy nabízených témat vnímána jako dostačující. Cílem bylo zjistit, zda je škála nabízených vzdělávacích kurzů obsáhlá a splňuje tak představu sociálních pracovníků. Získaná data jsou zobrazena ve schématu č. 9.

Schéma č. 9 – Spokojenost s nabídkou vzdělávacích kurzů



Zdroj: vlastní výzkum

Čtyři komunikační partnerky uvedly, že jsou s nabízenými možnostmi vzdělávání naprosto spokojeny a vnímají nabídku kurzů a školení jako velmi obsáhlou. (KP4: „*Nikdy jsem se nesetkala v žádné organizaci s tolika možnostmi vzdělávání a cítím to jako potřebné, určitě jako účelné.*” KP5: „*Já jsem spokojená naprosto, protože mám pocit, že*

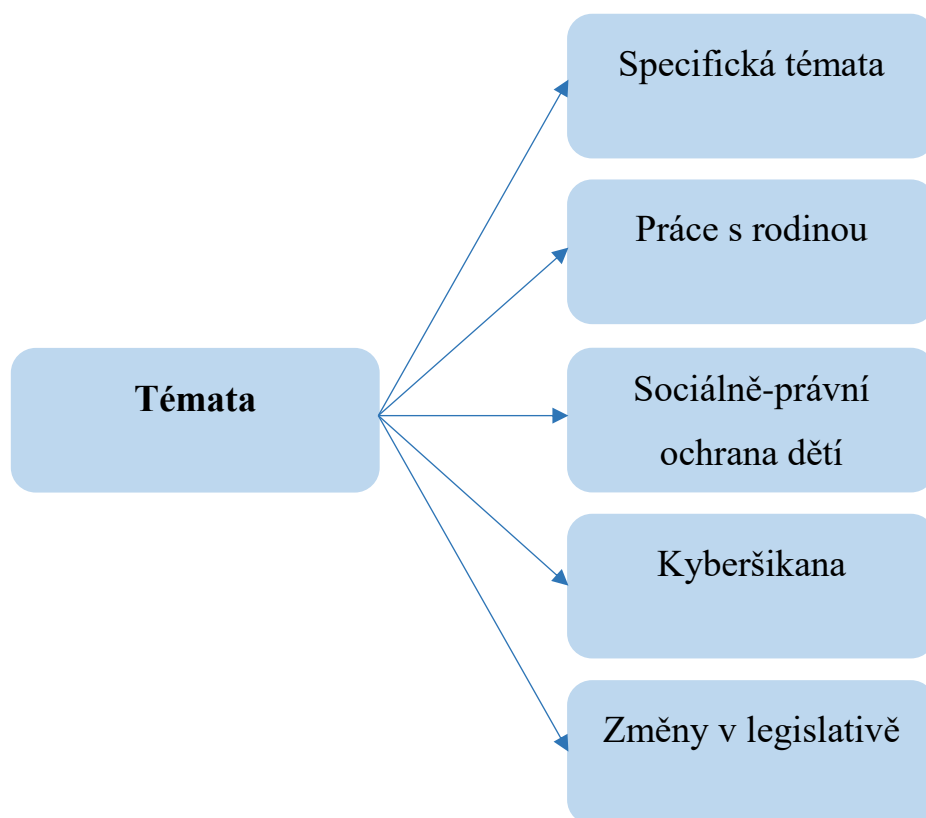
nabídka je veliká.”). Jedna z odpovídajících uvedla, že ačkoliv je nabídka kurzů obsáhlá, za dobu delší praxe v oboru se po čase začnou opakovat a stává se těžším nalézt jiné nebo nové téma. (KP1: „Je perfektní to, že tady máme relativně svobodu, že nám nedají nějakou tabulku o pěti kurzech a vyberte si. Zároveň hodně těch kurzů se potkává, tematicky jsou stejné.”).

Současně většina komunikačních partnerek shledala okruhy témat pro vzdělávání za dostačující. (KP5: „Určitě. Když to vezmu, že člověk může jezdit v rámci celé republiky.” KP2: „Určitě. Já mám docela dobrou zkušenost.”). Pouze dvě z odpovědí zmiňovaly nedostatek týkající se specifických témat nebo spolupráce s rodinou jako celkem. (KP3: „Setkáváme se tady i s rodinami, že matka přijde, má dítě. Myslím si, že v rámci práce s matkou a dítětem by bylo dobré se v tom více orientovat.”).

Závěrem byla komunikačním partnerkám položena otázka týkající se témat, které by do systému vzdělávání dle jejich vlastního názoru bylo vhodné zapojit nebo které v nabídce postrádají.

Ačkoliv většina komunikačních partnerek odpověděla, že okruhy vzdělávacích témat jsou dostačující, subjektivně vnímaly některá témata jako potřebná, některá naopak jako málo debatovaná. Výběr témat vhodných pro zapojení do systému vzdělávání je subjektivní s ohledem na každého sociálního pracovníka a jeho potřebu prohlubovat určité znalosti. Schéma č. 10 zaznamenává odpovědi získané z výzkumu.

Schéma č. 10 – Témata vhodná pro zapojení do vzdělávacího programu



Zdroj: vlastní výzkum

Dle odpovědí se v některých případech sociální pracovníci setkávají se specifickými klienty a situacemi, na které nejsou patřičně školeni. (KP1: „Práci s nějakými specifickými klienty, jako jsou psychiatrické onemocnění, sebevražední klienti. Praktický nácvik dovedností je důležitý, aby to nebylo jen teoretické, což některé kurzy jsou.”).

Jedna z komunikačních partnerek v odpovědi sdělila, že by dle jejího uvážení bylo dobré rozšířit povědomí práce s rodinou jako celkem. Vzhledem k tomu, že mnohdy je klientem matka s dítětem, a na ně se organizace nezaměřují. Bylo by vhodné zapojení kurzů týkajících se sociálně-právní ochrany dětí. (KP3: „Myslím si, že i pro nás poskytnout poradenství tímto směrem by bylo dobré, ...”).

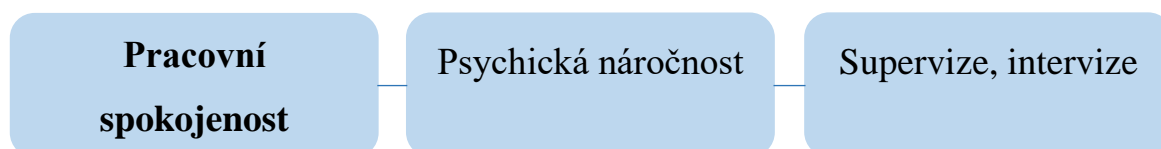
Dalším subjektivním návrhem dle jedné z komunikačních partnerek by mohlo být téma kyberšikany a jejich různých podob. Jelikož je to v současné době velmi diskutované a živé téma. (KP4: „Určitě kybergrooming, vše, co souvisí aktuálně s kyberšikanou, protože si myslím, že je to hodně aktuální téma, pořád se to téma nějak vyvíjí.”).

Jedním z dalších navrhovaných témat, které by bylo dobré a přínosné pro zařazení do vzdělávacích kurzů, bylo dle získaných odpovědí pravidelné školení v oblasti legislativy. Především z důvodu prováděných změn v zákonech potřebných pro práci sociálních pracovníků. (KP5: „Mně přijdou potřebné kurzy, které se třeba týkají změn v legislativě. Samozřejmě, že člověk může absolvovat kurz, jak rozpoznat domácí násilí, jak pracovat s oběťmi a tak, ale tam se věci tolik nemění.“).

4.2.6 Kategorie 6 – pracovní spokojenost

Poslední kategorie se zaměřuje na získání povědomí o tom, jak sociální pracovníci vnímají organizaci, ve které pracují. Co vnímají jako silné či naopak slabé stránky organizace. Samozřejmě také jakým způsobem by případné slabé stránky odstranili nebo napravili. Cílem této části výzkumu bylo získat povědomí o tom, jaká je spokojenost dotazovaných pracovníků v organizaci, ve které pracují. Při práci s ohroženými osobami domácím násilím či oběťmi násilných trestných činů se setkávají pracovníci s obtížnými a nepříjemnými tématy, které vyžadují velkou psychickou odolnost. V následujícím schématu č. 11 jsou znázorněna získaná data.

Schéma č. 11 – Pracovní spokojenost



Zdroj: vlastní výzkum

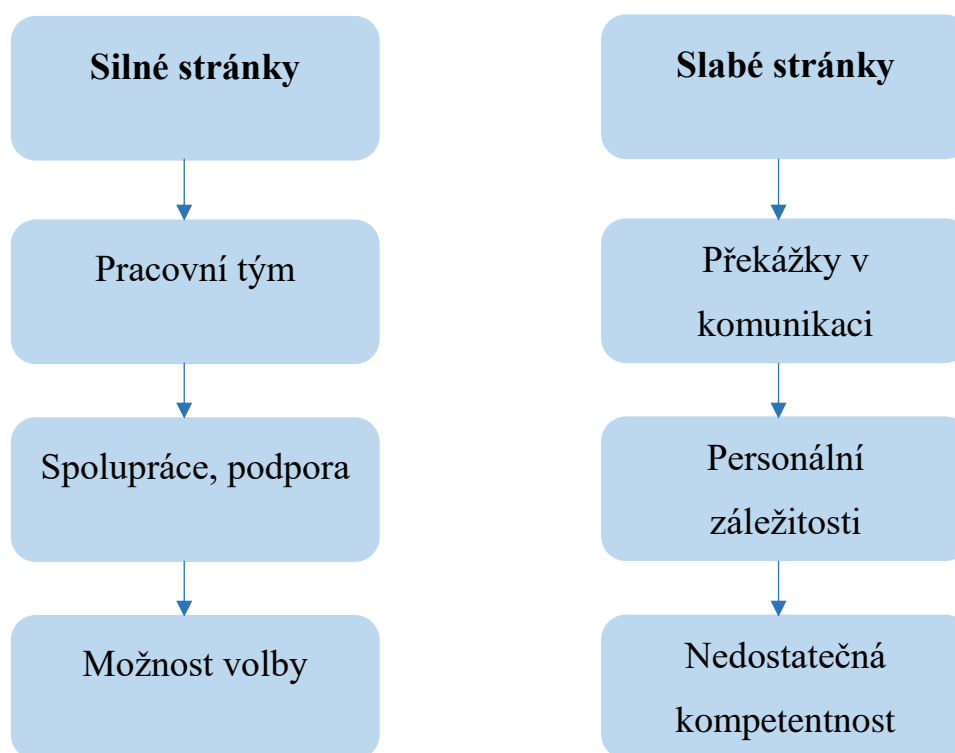
Všechny komunikační partnerky se ve svých odpovědích shodly, že jejich práce je velmi psychicky náročná, ale i přes tento fakt, je pro ně práce naplněním a jsou spokojeny. (KP1: „Práce je to náročná, ale naplňuje mě.“ KP4: „Nemůžu říct, že práce není náročná, pro mě je a častokrát, takže samozřejmě i s tím musím pracovat, protože prakticky se ve své práci málokdy setkám s hezkým tématem. Pro mě tato práce má smysl.“).

V oblasti psychické náročnosti vykonávané práce se pracovníkům poskytuje možnost supervize a intervize, pomocí kterých se mohou podělit o své pocity i zkušenosti, jež jsou

pro ně hůře zpracovatelné. (KP3: „*Já jsem spokojená. Je to teda psychicky náročné, ale vzhledem k tomu, že máme možnost supervizi a intervizi, tak se to dá zvládnout.*”).

V rámci následného dotazování, bylo zjišťováno, zda komunikační partnerky vnímají silné stránky organizace a v čem je spatřují. Všechny získané odpovědi, byly znázorněny v následujícím schématu č. 12.

Schéma č. 12 – Slabé a silné stránky organizace



Zdroj: vlastní výzkum

Odpovědi oslovených se u této otázky sjednocovaly v názoru, že nejsilnější stránkou je fungující pracovní tým. (KP2: „*Za naši poradnu, je tady určitě perfektní kolektiv, skvělý tým.*” KP4: „*Silnou stránkou je určitě tým lidí, kteří za touto profesí stojí.*”). Součástí fungujícího kolektivu je vzájemná spolupráce a podpora mezi kolegy, jak uvedly (KP1, KP2, KP4). (KP2: „*Vždy tady byli velice kvalitní pracovníci, že jsme se podporovali, ale zároveň i učili jeden od druhého a bylo to opravdu fajn, ...*” KP4: „*Já právě říkám často, že je mi tady dobře i lidsky, protože sem chodí lidé, kteří mají obdobné hodnotové nastavení v životě.*”). Podpora je důležitá v rámci kolektivu sociálních pracovníků, ale také ze strany vedení organizace, jak uvedly komunikační partnerky (KP1, KP5), jelikož tak vytváří příjemné pracovní podmínky, například v oblasti vzdělávání. (KP1: „*My*

opravdu máme, co se týče toho vzdělávání, tak ohromnou volnost a podporu.” KP5: „Máme, co se týče vzdělávání obrovskou podporu od naší paní ředitelky, ...”.)

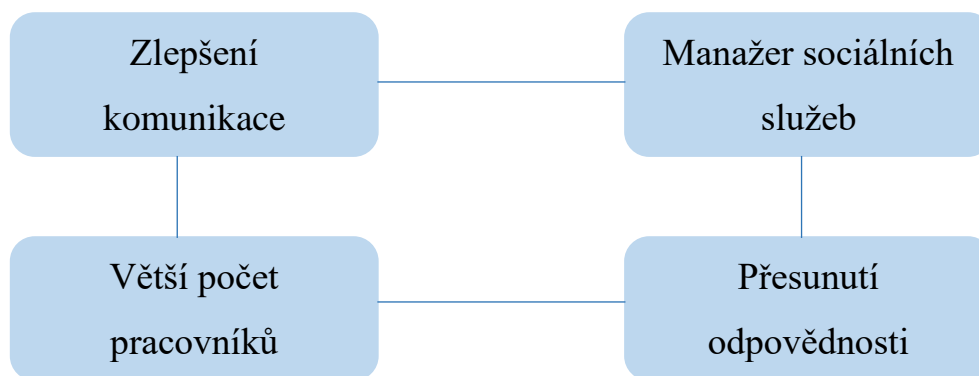
Stejně jako silné stránky mohou být v rámci organizace vnímány naopak i slabé stránky. Pomocí dotazování bylo logicky snahou zjistit, co sociální pracovníci považují za slabou stránku organizace, ve které pracují. Odpovědi komunikačních partnerek (KP1, KP2, KP3) se shodovaly v názoru, že slabou stránkou jsou překážky v komunikaci s vedením organizace. Případně časově omezený prostor pro vzájemnou komunikaci s vedoucím oddělením. (KP1: *„Komunikace je skvělá, ale samozřejmě není to tak intenzivní asi jak by člověk občas potřeboval.”* KP2: *„Spíš bych řekla nekomunikace, nebo možná nepochopení, to se samozřejmě nějak piluje a pilovat asi bude”.* KP3: *„Možná jak jsme na jiném patře než vedení, tak občas dojde k nějakému šumu nebo nepředání informací.”*).

Komunikační partnerky (KP1, KP5) uvedly, že vnímají slabé stránky spíše v interních personálních záležitostech, jež jsou ovšem mnohdy těžko ovlivnitelné. (KP1: *„Možná jediné co, tak mi tady malinko chybí nějaký manažer sociálních služeb, takový jako mezičlánek.”* KP5: *„Možná zase v tom malém kolektivu, protože jakmile někdo vypadne, je hrozně obtížné se vykryvat.”*).

Z pohledu komunikačního partnerky (KP4) byla vnímána za slabou stránku nedostatečná kompetentnost na pobočkách dané organizace. (KP4: *„Cokoliv potřebujeme na vedení, tak je Praha. Není to tady, takže tím myslím ty personální záležitosti, že všechno se musí zkrátka řešit přes Prahu, a nikoliv tady interně u nás na pobočce, mezi vedoucím a mnou, jako klíčovou sociální pracovnící.”*).

V návaznosti na předchozí otázky byly komunikační partnerky dotázány, jakým způsobem by vnímanou slabou stránku organizace odstranily nebo úplně vyřešily. Ve schématu č. 13 jsou popsána získaná data.

Schéma č. 13 – Možnosti řešení



Zdroj: vlastní výzkum

V souvislosti s předchozí otázkou, kde se odpovědi komunikačních partnerek (KP1, KP2, KP3) shodovaly v tvrzení, že za slabou stránku organizace jsou považovány překážky v komunikaci mezi sociálními pracovníky a vedením dané organizace, se stejně tak podobaly i odpovědi týkající se možností jejich řešení či odstranění. Komunikační partnerky (KP1, KP2, KP3) považovaly za případné řešení zlepšení a současně zvýšení četnosti komunikace. (KP2: „Více komunikovat.“). Komunikační partnerka (KP1) ve své odpovědi sdělila, že případným přínosem pro zlepšení komunikace, by mohl být taktéž například pracovník na pozici manažera sociálních služeb, který by byl mezičlánkem mezi oběma stranami. (KP1: „Manažer, nebo nějaké zintenzivnění porad.“).

Ačkoliv jsou kompetence sociálního pracovníka jasně vymezené, komunikační partnerka (KP4) uvedla, že jako možnost řešení vnímané slabé stránky vidí v přesunutí odpovědnosti na pracovníky v rámci jednotlivých poboček. Z pohledu komunikační partnerky (KP5), která za slabou stránku organizace vnímala nedostatek pracovníků v dané organizaci, a tudíž těžkou zastupitelnost, by bylo možným zlepšením dané situace zvýšení počtu sociálních pracovníků. Zároveň dodala, že toto řešení naráží na překážky v oblasti financování či omezených možnostech pracovních míst. (KP5: „Tohle by se dalo řešit jenom tím, že by nás tady bylo víc, ale samozřejmě potom narážíme na to, zaprvé kolik si organizace může dovolit lidí, jaké má peníze, kolik úvazků má registrovaných ve službě. Takže je to otázka financování, řekla bych.“).

5 Shrnutí výsledků

Výzkumná otázka č. 1:

1. Jak probíhá práce sociálních pracovníků s oběťmi domácího násilí?

Z odpovědí vyplynulo, že z hlediska individuality jednotlivých případů nelze jasně vytyčit jediný postup práce s obětí a průběh společného sezení. Celý cyklus pomoci se skládá z jednotlivých bodů a zásad, které jsou stavebními kameny celé spolupráce s ohroženými osobami. Komunikační partnerky se shodly v tom, že prvním podstatným bodem zůstává důležitost navázání prvního kontaktu, jenž je základem pro získání důvěry klienta. Mezi důležitou část práce sociálního pracovníka také patří vytvoření příjemného a bezpečného prostředí pro oběť, aby byla schopna hovořit o svém problému, cítila jistotu. Současně se oběti poskytuje krizová intervence spolu se zajištěním základních potřeb i dostatečný prostor k vyjádření emocí. Úkolem sociálního pracovníka je zjištění aktuální situace, ve které se oběť nachází a zmapování jejích potřeb. Vše se stává základem pro další spolupráci.

Podle uvedených odpovědí komunikačních partnerek je po prvotní stabilizaci ohrožená osoba seznámena se základními službami v rámci organizace i jejím posláním. Současně bývá informována o svých právech a povinnostech v rámci spolupráce. Podstatnou součástí služby je podle komunikačních partnerek poučení o anonymitě, na které si každá organizace zakládá a poskytuje tak svým klientům bezpečí i pocit jistoty.

Z odpovědí komunikačních partnerek bylo patrné, že po prvotních výše uvedených krocích se přistupuje k sestavení individuálního bezpečnostního plánu, kdy je ohrožená osoba seznámena s postupem, jak jednat v případě ohrožení a poučuje se o možnostech pomoci, jež může využít.

Současně uvedly, že cílem sociálního pracovníka je na základě získaných informací vyhodnotit situaci klienta a vhodným způsobem určit možné formy pomoci v rámci svých kompetencí, které může ohrožené osobě poskytnout nebo nabídnout. V případě, že situace klienta vyžaduje specifickou službu či formu pomoci, jež spadá do kompetencí jiné organizace, je ohrožená osoba seznámena s touto skutečností. V tomto případě předá sociální pracovník klientovi kontakt na danou organizaci.

Ze shodných odpovědí komunikačních partnerek bylo patrné, že za dobrou spolupráci a vzájemným důvěryhodným vztahem stojí přístup sociálního pracovníka k ohrožené osobě i jeho postoj k celé situaci. Z odpovědí všech dotazovaných vyplynulo, že empatie, lidskost, úcta a respekt nesou základ každé spolupráce mezi klientem a sociálním pracovníkem. Tvoří tak neodmyslitelnou část práce sociálního pracovníka.

Výzkumná otázka č. 2:

2. Jaké služby mohou sociální pracovníci poskytnout obětem domácího násilí?

Na základě shodných odpovědí všech dotazovaných komunikačních partnerek bylo zřejmé, že škála poskytovaných sociálních služeb určeným ohroženým osobám je široká. Z tohoto důvodu byly odpovědi dotazovaných zaměřeny na služby, které jsou v rámci řešených případů využívány nejčastěji. Dotazované považují za nejčastější formu poskytované pomoci sepisování předběžného opatření v souvislosti s institutem vykazání. Jím lze následně prodloužit lhůtu vykazání násilné osoby a tím zajistit bezpečnou dobu pro ohroženou osobu, aby získala dostatečný bezpečný prostor k podniknutí dalších kroků v řešení nepříznivé životní situace. Ze získaných shodných odpovědí bylo zřejmé, že velmi důležitou součástí procesu práce s ohroženou osobou je poskytnutí krizové intervence a pomoc oběti po psychické stránce.

I přes individualitu jednotlivých případů se odpovědi komunikačních partnerek v oblasti nejčastěji využívaných služeb ze strany ohrožených osob téměř vždy shodovaly. Za nejčastěji poskytované služby bylo označeno zprostředkování bydlení, pomoc při sepisování listin a žádostí, doprovody k orgánům činným v trestním řízení, úřadům, lékařům či jiným návazným institucím.

Ze strany sociálních pracovníků je dále poskytováno základní i odborné poradenství. Ohrožená osoba se zde seznamuje s potřebnými informacemi. V rámci odborného poradenství se pomoc zaměřuje na specifické potřeby jednotlivých případů a na hledání vhodné formy pomoci.

Dotazované komunikační partnerky uvedly jako další z nejčastěji poskytované služby sestavování bezpečnostního plánu s ohroženou osobou, který má za úkol zajistit větší bezpečí pro oběť a současně slouží jako směr, kterým se bude řešení nepříznivé situace ubírat. Neodmyslitelnou součástí práce s ohroženou traumatizovanou osobou při řešení

problémové situace je zprostředkování terapie, jež umožňuje bezpečnou práci na důležitých osobních i životních tématech.

Výzkumná otázka č. 3:

3. Jakým způsobem pracují sociální pracovníci s ohroženými osobami, pachateli domácího násilí a s celým rodinným systémem?

Z odpovědí většiny dotazovaných bylo zjištěno, že v rámci poskytovaných služeb osobám ohroženým domácím násilím zprostředkovávají pomoc prostřednictvím individuální i skupinové terapie. Pouze jedna z dotazovaných uvedla, že v rámci organizace se ohroženým osobám poskytuje pouze individuální terapie. Ze získaných odpovědí vyplynulo, že prvotně je ohroženým osobám poskytována krizová intervence, která se stává důležitou pro stabilizaci aktuálního psychického stavu oběti a zároveň důležitým základem pro celou další vzájemnou spolupráci. Teprve po prvotní stabilizaci ohrožené osoby se může pokračovat v některých z uvedených forem terapií, třeba i na základě přání oběti.

Z odpovědí všech dotazovaných komunikačních partnerek bylo zjištěno, že v rámci jimi poskytovaných sociálních služeb nepracují s celým rodinným systémem. Většina odpovědí potvrdila, že v situacích, kdy je potřeba intervenovat s celou rodinou, předávají informace a kontakt na příslušnou organizaci, jež má kompetence k poskytování příslušné pomoci. Dle odpovědi jedné z komunikačních partnerek je v individuálním případě možné do spolupráce s ohroženou osobou zapojit rodinného příslušníka, pokud si to daná situace vyžaduje nebo má potřebu zaintervenovat i s blízkou osobou. Vzájemnou spolupráci v běžném případě je možné navázat teprve s mladistvou osobou starší 16 let, jak vyplynulo z odpovědí dotazovaných.

Z odpovědí čtyř komunikačních partnerek vyplynulo, že služba, kterou ze zákona poskytují v rámci organizace, není určena pro násilné osoby. Tudíž s touto cílovou skupinou nijak nespolupracují, ani nerealizují žádné terapeutické programy. V případě, setkání se situací, kdy násilná osoba přijde do dané organizace vyhledat pomoc, jsou sociálním pracovníkem předány informace a kontakt na organizaci, jež je k tomu kompetentní. Pouze jedna z komunikačních partnerek uvedla, že v rámci organizace jsou poskytovány zaškoleným sociálním pracovníkem služby prostřednictvím individuální terapie zaměřené na pomoc násilným osobám. Dotazovaná dále uvedla, že v rámci

poskytovaných služeb jsou zprostředkovány terapeutické programy určené násilným osobám, a to jak prostřednictvím dobrovolné spolupráce, tak na základě soudního nařízení. Program se zaměřuje na uvědomění si daného problému na straně násilné osoby a následnou pomoc se zvládnutím reakcí na vypjaté životní situace.

Výzkumná otázka č. 4:

4. Jaká je spolupráce sociálních pracovníků a organizací poskytujících následnou péči?

Pomocí výzkumného šetření bylo možné zmapovat spolupráci sociálních pracovníků a návazných organizací poskytujících služby ohroženým osobám. Z výsledků šetření bylo patrné, že mezi organizacemi je vytvořena vzájemná provázanost. Každá spolupráce se v rámci jednotlivých případů váže podepsaným souhlasem klienta, aby bylo možné do dané situace zainteresovat jinou organizaci. Z uvedených odpovědí vyplynulo, že v rámci interdisciplinárních týmů se jedná zejména o spolupráci s policií a jinými orgány činnými v trestním řízení. Současně však také s organizacemi poskytující ohroženým osobám například možnosti bydlení, finanční pomoci nebo psychologické a další jiné formy pomoci. Většina komunikačních partnerek potvrdila, že spolupracují zejména s organizacemi, jež jsou schopny poskytnout ohroženým osobám takové služby, které jsou mimo jejich kompetence.

Výzkumná otázka č. 5:

5. Jakým způsobem zvyšují sociální pracovníci svou kvalifikaci v problematice domácího násilí?

Z odpovědí dotazovaných bylo zjištěno, že vzdělávání sociálních pracovníků je prvotně řízeno podle povinného ročního vzdělávacího plánu, který ukládá zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Povinné vzdělávání se realizuje prostřednictvím akreditovaných kurzů pod záštitou MV ČR a MPSV v časovém rozmezí 24 hodin ročně. Z odpovědí dotazovaných vyplynulo, že v rámci dalšího interního vzdělávání je sociálním pracovníkům umožněn ze strany organizace volný výběr vzdělávacích kurzů, které však musí nějakým způsobem směřovat k problematice, jež se zabývají. Odborníci z různých odvětví mohou pomocí vzájemné spolupráce představovat pro sociální pracovníky zdroj dalšího vzdělávání v rámci organizace.

Všechny komunikační partnerky se shodly, že škála nabízených vzdělávacích kurzů a školení je obsáhlá a z hlediska benevolence ze strany organizace si mohou vybrat téma školení dle vlastního uvážení. Z výzkumu vyplynulo, že nejžádanějšími jsou kurzy zabývající se krizovou intervencí. Tu komunikační partnerky označily za nejpodstatnější, jelikož je jádrem při spolupráci s ohroženou osobou.

Z odpovědí bylo patrné, že sociální pracovníce jsou s nabídkou témat vzdělávání v rámci organizace spokojeny, avšak některá témata vnímají jako málo diskutovaná. Na základě subjektivního uvážení by rády přidaly témata týkající se sociálně-právní ochrany dětí a mládeže, spolupráce s celým rodinným systémem, se specifickými klienty a také náměty týkající se kyberšikany a všech jejích možných podob. Jedna z komunikačních partnerek také poukázala na fakt, že po čase se začnou motivy kurzů opakovat a stává se tak těžším nalézt jiný či nový kurz, který by byl pro ni přínosem.

Výzkumná otázka č. 6:

6. Jak vnímají sociální pracovníci organizaci, ve které pracují?

Pomocí výzkumu bylo zjištěno, že dotazované komunikační partnerky nahlíží na organizaci, ve které pracují, z různých pohledů. Prvním z těchto pohledů byla náročnost vykonávané profese. Komunikační partnerky se shodly na faktu, že výkon profese v rámci organizace, ve které pracují současně s cílovou skupinou klientů, na níž se zaměřují, je psychicky náročný. V tomto směru jsou na sociálního pracovníka kladeny vysoké nároky, jelikož se během své profese často setkává s nešťastnými osudy druhých lidí a řeší jejich traumata. Velkým přínosem se stává v tomto ohledu pro pracovníky supervize a intervize poskytované organizací, které jim pomáhají tuto stinnou stránku vykonávané profese zvládnout. Současně z výzkumu vyplynulo, že organizace svým sociálním pracovníkům věnuje dostatečný prostor pro vlastní realizaci a rozvoj, což je podstatné jak pro spokojenost pracovníků, tak i pro zkvalitňování poskytovaných služeb.

Druhým pohledem, který ovlivňuje vnímání sociálních pracovníků, bylo uvědomění si silných a slabých stránek organizace, ve kterých se odráží celková spokojenost v zaměstnání. Všechny komunikační partnerky se jednoznačně shodovaly v odpovědích, že za silnou stránkou organizace stojí především perfektní pracovní tým. V opačném případě za slabou stránku byl dle shodných odpovědí označen nedostatečný nebo časově omezený prostor pro komunikaci s vedením organizace. Může proto dojít z důvodu

pracovní vyčerpání ke komunikačnímu šumu či nepochopení předkládaných informací. Za slabou stránku je považována také nedostatečná kompetentnost jednotlivých poboček, jež jsou odkázány vždy na rozhodování vedení organizace. Za nedostatečný byl také vnímán nízký počet sociálních pracovníků, z toho vyplývala obtížná zastupitelnost.

Vnímání organizace očima sociálních pracovníků dopadlo výborně, všichni jsou naprosto spokojeni v zaměstnání.

6 Diskuze

Bakalářská práce se zaměřuje na přístup sociálních pracovníků k obětem domácího násilí a jejich postup při spolupráci s ohroženými osobami. Teoretická část práce byla zaměřena na vysvětlení pojmů problematiky domácího násilí s předpoklady a kompetencemi sociálního pracovníka, systémovými přístupy sociálních pracovníků a současně také s možnými formami pomoci osobám zainteresovaným do domácího násilí. Data potřebná pro praktickou část práce byla získána pomocí kvalitativní strategie prostřednictvím dotazování, formou polostrukturovaných rozhovorů. Vzhledem k tématu byli za účelem získání dat osloveni sociální pracovníci třech různých organizací, které spolupracují s osobami ohroženými domácím násilím.

Praktická část se zaměřuje na získání potřebných dat, jež pomohla nalézt odpovědi na stanovené výzkumné otázky této práce. V návaznosti na výzkumné otázky bylo vymezeno 6 oblastí určených k diskuzi s odbornou literaturou.

První oblast výzkumného šetření popisuje proces, jakým probíhá vzájemná spolupráce sociálních pracovníků s osobami ohroženými domácím násilím. Komunikační partnerky uvedly, že z důvodu individuality jednotlivých případů nelze jasně a přesně vymezit postup vzájemné spolupráce. Celý proces poskytování pomoci se sestává z jednotlivých bodů a zásad, které jsou důležitým a zároveň základním prvkem činnosti pracovníků pomáhajících profesí.

Dle Špatenkové (2011) je podstatné, aby sociální pracovník v rámci řešení jednotlivých případů uměl navázat dobrý vztah s klientem, který bude založen na úctě a vzájemném respektu. Také je důležité, aby dokázal vytvořit prostředí, v němž se bude klient cítit bezpečně a příjemně. Tuto skutečnost rovněž potvrdily výpovědi komunikačních partnerek, pro které je navázání prvotního kontaktu důležitým bodem v jejich práci. Samozřejmě bývá stěžejní pro získání důvěry i pro vzájemnou spolupráci. Z mého pohledu je podstatné, aby sociální pracovník navázal dobrý vztah s klientem, jelikož od tohoto vztahu se bude dále odvíjet jejich následná spolupráce.

Jako další krok uvedly komunikační partnerky poskytnutí krizové intervence spolu se zajištěním základních potřeb a dostatečného prostoru k vyjádření emocí. Cílem činnosti pracovníka pomáhajících profesí je dle získaných odpovědí zjištění aktuální situace, ve které se oběť nachází a zmapování jejích potřeb. Špatenková et al. (2017) podotýká,

že úkolem krizové intervence, mimo pouhé stabilizace klienta, je také naplánování dalších kroků vedoucích ke zvládnutí krize. Dle mého názoru tvoří krizová intervence důležitou součást práce s ohroženou osobou, jelikož každá z těchto osob prochází, nebo si prošla těžkými okamžiky, jež v nich zanechaly špatné zkušenosti. Mnohdy mohou ve snaze zapomenout, zastíňovat daný problém řešit. Současně tyto zkušenosti jistě ovlivní celkovou důvěru k ostatním lidem.

Teprve po prvotní psychické stabilizaci klienta probíhá dle výpovědí komunikačních partnerek seznámení s posláním dané organizace, poučení klienta o jeho právech a povinnostech. Současně se také klientovi předkládá, že služba, kterou vyhledal je zcela anonymní, na čemž si každá z organizací zakládá.

Následujícím krokem vyplývajícím z výzkumného šetření je sestavení individuálního plánu klienta. Hauke (2011) uvádí, že důkladně vypracovaný individuální plán prokazuje profesionalitu práce, navíc bývá důkazem o rovnocenném vztahu klienta se sociálním pracovníkem. Také vypovídá o tom, že všechny učiněné kroky byly provedeny v zájmu klienta. Domnívám se, že by měl být individuální plán sestaven takovým způsobem, aby nedocházelo k závislosti klienta na službě či prohloubení jeho nesoběstačnosti. Po vytvoření individuálního plánu, jak vyplynulo z odpovědí komunikačních partnerek, má sociální pracovník za úkol v souvislosti se získanými informacemi od klienta určit vhodnou formu pomoci. Gulová (2011) uvádí, že sociální pracovník shromažďuje údaje o klientovi a jeho aktuální životní situaci. V návaznosti na tato získaná data následně navrhuje plán vhodné pomoci a přechází do dynamické spolupráce s klientem. Z mého pohledu je aktivní spolupráce klienta na řešení jeho tíživé životní situace podstatná, jelikož si tím zvyšuje způsobilost řešit své problémy a sám tak posiluje své sebevědomí, jež mu pomůže tíživou situaci zvládnout.

Komunikační partnerky dále uvedly, že když jejich kompetence nejsou dostatečné pro řešení daného problému, dochází k předání kontaktu na jinou návaznou organizaci, jež je v tomto směru kompetentní.

Špatenková (2011) uvádí, že za podstatnou součást spolupráce s klientem se považuje citlivý a empatický přístup sociálního pracovníka. Současně také přijetí klienta, vytvoření příjemného prostředí, a hlavně přístup ke klientovi založený na respektu, lidskosti i vzájemné důvěře. Odpovědi komunikačních partnerek se s tímto tvrzením jednoznačně shodovaly. Dle jejich vyjádření stojí za dobrou spoluprací a vzájemným důvěryhodným

vztahem přístup pracovníka pomáhajících profesí k ohrožené osobě i jeho postoj k dané situaci. Empatii, lidskost, úctu a respekt považují za základ každé spolupráce s klientem.

Druhá oblast výzkumu se orientovala na služby, jež mohou sociální pracovníci v rámci svých kompetencí poskytovat osobám ohroženým domácím násilím. Ze získaných dat vyplynulo, že škála poskytovaných sociálních služeb je široká. Z tohoto důvodu se komunikační partnerky ve svých odpovědích zaměřili pouze na nejčastěji využívané sociální služby a formy pomoci.

Za nejčastěji využívané sociální služby ze strany osob ohrožených domácím násilím byla dle výpovědí považována pomoc při sepisování předběžného opatření vztahující se k institutu vykázaní, poskytování krizové intervence, zprostředkování bydlení, pomoc při sepisování různých listin a žádostí či doprovody různého druhu. Ševčík et al. (2011) uvádí, že poskytovaná pomoc je zprostředkována mimo jiné zejména pomocí poradenství, psychologické a emocionální podpory, poskytnutím krizové intervence, dopomoci při sepisování právních návrhů, asistence při jednání nebo doprovod na úřady a jiné instituce sociálních služeb či instituce činné v trestním řízení. Z rozhovorů bylo patrné, že škála poskytovaných služeb je opravdu široká, ale vzhledem k podobnosti jednotlivých případů, se využívané služby často opakují.

K sociálním službám patří neodmyslitelně také základní a odborné poradenství. To potvrzují i získaná data z odpovědí. Úkolem základního poradenství je poskytnutí důležitých informací, které se podílejí na řešení nepříznivé životní situace klienta. Odborné poradenství se zaměřuje na specifické potřeby jednotlivých cílových skupin klientů, jež z důvodu nepříznivého zdravotního stavu či vzhledem k nežádoucí životní situaci potřebují odbornou pomoc (Zákon č. 108/2006 Sb., § 37). K dalším poskytovaným sociálním službám obsažených ve výpovědích komunikačních partnerek patří bezpečnostní plán, který slouží mimo jiné k vytvoření bezpečného prostoru pro ohroženou osobu a určuje směr v řešení klientovi nepříznivé životní situace. Kopecká (2015) uvádí, že když ohrožená osoba sdílí jednu domácnost s násilnou osobou, může se vytvořit bezpečnostní plán, který umožní snadnější odchod od násilného partnera. Považují tedy bezpečnostní plán při práci s ohroženou osobou jako veliký přínos, jelikož je důležité zajistit pro každou oběť co největší bezpečí. Po nastavení bezpečnostního plánu se může zprostředkovat klientovi vhodná forma terapie, pomocí níž se bezpečným způsobem pracuje na mnohdy citlivých životních tématech. Matoušek et al. (2010)

předkládá terapii jako příhodnou léčebnou metodu, jež se podílí na léčení vyvstalých psychických následků pramenících z násilného chování.

Cílem následující oblasti bylo zjistit, jakou formou či způsobem pracují sociální pracovníci s osobami ohroženými domácím násilím, násilnými osobami i celým rodinným systémem. Pomocí jaké formy terapie poskytují těmto osobám patřičnou pomoc a zda poskytují intervenci či terapeutické programy také násilným osobám.

Výsledky výzkumu ukázaly, že při spolupráci s ohroženou osobou se v rámci oslovených organizací poskytuje obětem domácího násilí individuální a skupinová terapie. Dle získaných odpovědí je nejprve z důvodu stabilizace psychického stavu oběti aplikována krizová intervence a teprve poté následuje některá z uvedených forem terapie.

Z odpovědí týkajících se spolupráce s celým rodinným systémem bylo zjištěno, že oslovené organizace, ve kterých komunikační partnerky pracují, nespolupracují s rodinou jako celkem. Stejně tak tomu bylo v rámci spolupráce s násilnou osobou. Většina komunikačních partnerek uvedla, že služba, kterou ze zákona poskytují, není určena pro násilné osoby. Tudíž zároveň ani nerealizují žádné terapeutické programy pro tuto cílovou skupinu. Současně oslovené uvedly, že pokud je organizace oslovena některou z těchto cílových skupin, předávají kontakt na kompetentní organizaci v této problematice. Pouze jedna z komunikačních partnerek uvedla, že v rámci kompetencí organizace spolupracují mimo ohrožených osob také s násilnými osobami. Spolupráce probíhá prostřednictvím zaškoleného sociálního pracovníka, jenž poskytuje těmto osobám pomoc formou individuální terapie, zaměřené na násilné osoby. Ševčík et al. (2011) tvrdí, že citově nestabilizovaný násilník potřebuje odbornou pomoc se zvládnutím jeho niterního rozrušení, aby se nevyrovnanost nepokoušel řešit násilím. I jedna z dotazovaných uvedla, že v rámci poskytovaných služeb realizují terapeutické programy určené násilným osobám, a to buď formou dobrovolné spolupráce, nebo na základě soudního nařízení. Realizace terapeutických programů je z mého pohledu krok správným směrem, jelikož sám násilník často za své chování ukryvá citové rozpoložení a nevyrovnanost, které jeho samotného mohou dostávat do bezvýchodné situace, jež následně řeší útokem. Myslím si, že pomocí těchto specializovaných programů může u agresora dojít ke stabilizaci jeho emočního rozpoložení a terapie mu může pomoci naučit se reagovat na stresující situace jiným způsobem.

Úkolem další oblasti výzkumu bylo získání přehledu o spolupráci sociálních pracovníků a organizací poskytujících následnou péči. Kotková (2014) uvádí, že na řešení případů týkajících se domácího násilí se podílí celý systém organizací, jež poskytují ohroženým osobám potřebnou intervenci. S autorkou se shodují získaná data od komunikačních partnerek, že mezi organizacemi se vytvořila vzájemná provázanost. Současně také uvádí, že ke vzájemné spolupráci v rámci určitého případu je nutné získat od klienta písemný souhlas s poskytováním informací v rámci vyhledání vhodné formy pomoci. To potvrzuje i Mátel (2019), který uvádí, že důslednost využívání informovaného souhlasu klienta je podstatným prostředkem k respektování jeho osobních informací.

Z výzkumu vyplynulo, že nejčastěji se spolupracuje s Policií ČR, orgány činnými v trestním řízení a s organizacemi poskytující ohroženým osobám možnosti bydlení, finanční podpory, psychologické podpory či jiné formy pomoci. Voňková, Spoustová (2016) tvrdí, že vzájemná spolupráce se orientuje na poskytnutí sociálních služeb ohrožené osobě prostřednictvím jiné organizace tehdy, jsou-li kompetence oslovené organizace nedostačující k poskytnutí patřičné pomoci nebo vyřešení daného problému. To prokázaly také odpovědi komunikačních partnerek, které uvedly, že spolupracují hlavně s organizacemi, jež poskytují služby mimo jejich kompetence. Z mého pohledu je vzájemná spolupráce mezi organizacemi důležitá. Myslím si, že i klient by měl být seznámen s tím, jak propracovaná může být síť mezi návaznými organizacemi a jaké možnosti pomoci tato provázanost obsahuje.

Pátá oblast výzkumného šetření byla orientována na možnosti zvyšování kvalifikace sociálních pracovníků v oblasti domácího násilí v rámci organizace. Mátel (2019) poukazuje na zákonnou povinnost zaměstnavatele zajistit pracovníkům další vzdělávání v rozsahu minimálně 24 hodin v kalendářním roce. Tento fakt potvrzují také výpovědi získané v rámci výzkumu, kdy se komunikační partnerky odkazovaly na vzdělávací povinnost v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Oslovené komunikační partnerky označily škálu vzdělávacích kurzů za rozsáhlou a poukázaly na skutečnost, že vedení organizace je benevolentní a dává pracovníkům prostor pro volný výběr vzdělávání v dané problematice. Z mého pohledu je možnost volného výběru vzdělávacích kurzů pro sociální pracovníky výhodou, protože si tak mohou sami určit oblast vzdělávání, ve které vnímají své nedostatky či potřebu se v této oblasti více vzdělávat. Za nejpodstatnější bylo vyzdvíženo vzdělávání v oblasti krizové intervence, jež komunikační partnerky považují za naprosto nezbytnou.

Cimrmannová et al. (2013) poukazuje na fakt, že v ideálním případě by měl klientovi poskytnout krizovou intervenci profesionální krizový pracovník, jenž absolvoval specializovaný výcvik.

V rámci vzdělávání bylo zjištěno, že nabídka vzdělávacích kurzů je sledována za obsáhlou, avšak některá témata jsou dle výpovědí komunikačních partnerek málo diskutovaná. V systému vzdělávání sociálních pracovníků jsou dle dat získaných od dotazovaných postrádána témata týkající se sociálně-právní ochrany dětí a mládeže, spolupráce s celým rodinným systémem, spolupráce se specifickými klienty či témata zabývající se kyberšikanou. Elichová (2017) poukazuje na problém týkající se nabídky často zastaralých vzdělávacích kurzů, které nekorespondují s vyvíjejícími se požadavky a potřebami sociálních pracovníků. To potvrzuje výpověď jedné z komunikačních partnerek, jež označila kurzy po určitém čase jako opakující se. Poukázala tak na fakt, že je poté těžké nalézt jiný nebo nový vhodný kurz k dané problematice. Z uskutečněných rozhovorů vnímám vzdělávací nabídku kurzů jako obsáhlou, avšak plně souhlasím s tím, že každý pracovník cítí jinou potřebu vzdělávat se v oblastech, které jsou dle jeho názoru málo diskutované.

Poslední zkoumaná oblast byla zaměřena na celkovou spokojenost sociálních pracovníků v organizaci, ve které pracují. Současně také na to, jakým způsobem vnímají její slabé a silné stránky. Z odpovědí komunikačních partnerek vyplynulo, že považují svou práci za psychicky náročnou, plus jsou na ně kladeny vysoké nároky. Zároveň však podotkly, že s touto náročností jim pomáhají supervize a intervize realizované v rámci organizace. Mátel (2019) uvádí, že možnost pravidelné supervize a intervize by měl mít každý sociální pracovník i přesto, že u nás nejsou v současné době upravovány žádným zákonem. Supervizi a intervizi považují za velký přínos pro sociální pracovníky i jejich činnost. Často se setkávají vzhledem k cílové skupině, na kterou se specializují, s nešťastnými osudy lidí a těžkými životními situacemi, jež mohou být pro člověka hůře zpracovatelné. Supervize je v tomto případě vhodným způsobem pomoci.

Z pohledu vnímání silných stránek organizace byl komunikačními partnerkami označen jednoznačně pracovní tým, ve kterém byla viděna největší síla a podpora. Naopak za slabou stránku byla dle shodných odpovědí označena nedostatečná komunikace, nepochopení či překážky v komunikaci mezi vedením organizace a sociálními pracovníky. Malík Holasová (2014) poukazuje na fakt, že dostatečná komunikace

i kooperace často ovlivňuje kvalitu pracovních postupů. Dle mého názoru je komunikace v rámci organizace základním stavebním kamenem, jelikož ovlivňuje, jak spokojenost pracovníků, tak celý systém poskytování služeb či chod organizace. Za slabou stránku považovaly také nedostatečnou kompetentnost pro řešení záležitostí týkajících se rozhodnutí o dalších krocích spolupráce a nedostatečný počet sociálních pracovníků.

Z celkového pohledu oslovených komunikačních partnerek vyplynulo, že jsou v organizacích, ve kterých pracují, spokojeny i přes některé vnímané nedostatky.

7 Závěr

Cílem mé práce bylo zmapovat přístup sociálního pracovníka a jeho postup při práci s obětí domácího násilí. Pomocí výzkumných otázek se zjišťoval postup sociálního pracovníka při práci s aktéry domácího násilí a možnost pomoci těmto osobám. Pozornost byla dále věnována také spolupráci sociálních pracovníků s organizacemi poskytujícími následnou péči osobám ohroženým domácím násilím. Výzkumné otázky se také směřovaly na možnosti zvyšování kvalifikace sociálních pracovníků a jejich vnímání slabých i silných stránek organizace. Pro získání potřebných dat byl použit kvalitativní výzkum. Otázky se pokládaly prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů, jež byly realizovány s pěti sociálními pracovníky ze třech různých organizací zaměřujících se na práci s osobami ohroženými domácím násilím. Komunikačními partnery byly ve všech případech ženy. Cílový vzorek byl vybrán pro zpracování této práce záměrným (účelovým) výběrem.

Z výzkumného šetření vyplynulo, že vzhledem k individualitě jednotlivých případů nelze striktně vymezit jednotný postup při práci s obětí domácího násilí. Sociální pracovníci kladou velký důraz na první kontakt s ohroženou osobou a na vytvoření dobrého vztahu, jenž ovlivňuje další spolupráci s obětí. Důležitým a často zmiňovaným krokem sociálních pracovníků při práci s obětí je krizová intervence, která napomáhá k psychické stabilizaci a dále také zjištění aktuální situace či potřeb oběti. Po prvotní stabilizaci bývá klient seznámen s posláním organizace, jeho právy a povinnostmi, samozřejmě též s anonymitou poskytované služby, na níž se v daných organizacích klade důraz. V následujícím kroku sociální pracovník spolu s ohroženou osobou vytvoří individuální plán, naprosto v zájmu oběti. Po získání všech potřebných informací o ohrožené osobě a její aktuální situaci je vyhodnocována sociálním pracovníkem vhodná forma pomoci pro řešení daného problému. Sociální pracovníci shodně v odpovědích uvedly, že když jejich kompetence nejsou postačující k řešení daného případu, je ohrožené osobě předán kontakt na jinou organizaci, která je v dané problematice kompetentní. Celkově bylo sociálními pracovníci zhodnoceno, že podstata práce s obětí domácího násilí tkví v empatickém a citlivém přístupu sociálního pracovníka, ve vytvoření příjemného prostředí, a hlavně v přístupu ke klientovi založenému na respektu, lidskosti a vzájemné důvěře. Empatie, lidskost, úcta a respekt jsou považovány za základ každé spolupráce s klientem.

Pro účely této práce byly systémové přístupy vymezeny jako postup, jakým může sociální pracovník pracovat nejen s obětí domácího násilí, ale také s násilnou osobou a rodinným systémem jako celkem. Z výzkumu vyplynulo, že většina sociálních pracovníků v rámci organizace poskytuje sociální službu, která není ze zákona určena pro násilné osoby, ani pro rodinný systém. V souvislosti s tím neposkytují násilným osobám žádné terapeutické programy. Pouze jedna ze sociálních pracovníků v odpovědi uvedla, že v rámci poskytovaných služeb spolupracují s násilnými osobami prostřednictvím zaškoleného sociálního pracovníka, formou individuální terapie zaměřené na násilné osoby. V návaznosti na to také uvedla, že v rámci poskytovaných služeb jsou realizovány prostřednictvím organizace terapeutické programy zaměřené na násilné osoby. Tyto programy jsou postaveny na bázi dobrovolné spolupráce, nebo na základě soudního nařízení.

Získané výstupy by mohly posloužit studentům sociálních oborů jako reálný i praktický náhled na práci sociálních pracovníků s osobami ohroženými domácím násilím. Práce může být též nápomocna pro rozšíření povědomí laické veřejnosti o problematice domácího násilí a zároveň o možnosti pomoci osobám zainteresovaným do domácího násilí. Současně by mohla pomoci v seznámení veřejnosti s posláním či nabízenými službami vybraných organizací spolupracujících s osobami ohroženými domácím násilím. V neposlední řadě může pomoci odhalit možné nedostatky v organizaci, které sociální pracovníci vnímají a případně přinesla návrhy na jejich možné zlepšení.

8 Seznam použité literatury

1. ACORUS, 2011a. *Druhy domácího násilí* [online]. Praha: Acorus, z.ú. [cit. 2020-02-27]. Dostupné z: <http://www.acorus.cz/cz/domaci-nasili/info-domacim-nasili.html>
2. ACORUS, 2011b. *Poslání* [online]. Praha: Acorus, z.ú. [cit. 2020-04-24]. Dostupné z: <http://www.acorus.cz/cz/o-nas/poslani.html>
3. BANYARD, V., EDWARDS, K., RIZZO, A., 2019. 1CWhat would the neighbors do? 1D Measuring sexual and domestic violence prevention social norms among youth and adults. *Journal of Community Psychology*. **47**(8), 1817 – 183. doi: 10.1002/jcop.22201. ISSN 15206629.
4. BEDNÁŘOVÁ, Z., 2009. *Domácí násilí: zkušenosti z poskytování sociální a terapeutické pomoci ohroženým osobám*. Praha: Acorus. ISBN 978-80-254-5422-0.
5. BERG, I., K., 2013. *Posílení rodiny: základy krátké terapie zaměřené na řešení*. 1. vydání. Praha: Portál. 168 s. ISBN 978-80-262-0500-5.
6. BURIÁNEK, J. et al., 2015. *Abused, Battered, or Stalked: Violence in Intimate Partner Relations Gendered*. Prague: Karolinum press, 172 s. ISBN 978-80-246-3163-9.
7. CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, 2020a. *O nás* [online]. Praha: Centrum sociálních služeb Praha [cit. 2020-06-28]. Dostupné z: <https://www.csspraha.cz/o-nas>
8. CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, 2020b. *Program Viola* [online]. Praha: Centrum sociálních služeb Praha [cit. 2020-06-28]. Dostupné z: <https://www.csspraha.cz/informacni-a-poradenske-centrum-viola>
9. CIMRMANNOVÁ, T. et al., 2013. *Krize a význam pomáhajících prvního kontaktu: aplikace v kontextu rodinného násilí*. Praha: Karolinum. 200 s. ISBN 978-80-246-2205-7.
10. ČÍRTKOVÁ, L., 2014. *Viktimologie pro forenzní praxi*. Praha: Portál. 160 s. ISBN 978-80-262-0582-1.
11. ČÍRTKOVÁ, L., 2008. *Moderní psychologie pro právníky: [domácí násilí, stalking, predikce násilí]*. Praha: Grada. 150 s. ISBN 978-80-247-2207-8.
12. DALIGAND, L. et al., 2014. *Násilí v partnerských vztazích*. 1. vydání. Praha: Portál. 144 s. ISBN 978-80-262-0718-4.

13. Diakonie, 2020b. *Cíle programu* [online]. Praha: Diakonie Českobratrské církve evangelické [cit. 2020-04-24]. Dostupné z: <https://www.nasilivevtazich.cz/probacni-program/cile-programu/>
14. Diakonie, 2020a. *O nás: Diakonie ČCE* [online]. Praha: Diakonie Českobratrské církve evangelické [cit. 2020-04-24]. Dostupné z: <https://www.diakonie.cz/o-diakonii/>
15. DUKOVÁ, I. et al., 2013. *Sociální politika: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada. 200. ISBN 978-80-247-3880-2.
16. ELICHOVÁ, M., 2017. *Sociální práce: aktuální otázky*. 1. vydání. Praha: Grada. 264 s. ISBN 978-80-271-0080-4.
17. EREN, Gizem Tan a Meyrem Tuna UYSAL, 2020. A Study on Men's Violence and Domestic Violence Descriptions. *Journal of History, Culture*. **9**(1), 423-437, doi: 10.7596/taksad.v9i1.2446. ISSN 21470626.
18. FISHER, E., 2018. Ritual as a Treatment for Domestic Violence. *Journal of Ritual Studies*. **32**(1), 41-63. ISSN 08901112.
19. GULOVÁ, L., 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). 208 s. ISBN 978-80-247-3379-1.
20. HAUKE, M., 2014. *Zvládání problémových situací se seniory: nejen v pečovatelských službách*. 1. vydání. Praha: Grada. 128 s. ISBN 978-80-247-5216-7.
21. HAUKE, M., 2011. *Pečovatelská služba a individuální plánování: praktický průvodce*. 1. vydání. Praha: Grada. 136 s. ISBN 978-80-247-3849-9.
22. HENDL, J., 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4. přeprac. a rozšř. vydání. Praha: Portál. 437 s. ISBN 978-80-262-0982-9.
23. HENDL, J., 2008. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2. aktualiz. vydání. Praha: Portál. 407 s. ISBN 978-80-7367-485-4.
24. HERDOVÁ, T. et al., 2016. *Analýza postojů původců a původkyň domácího násilí a práce s nimi* [online]. Praha: Úřad vlády ČR – Odbor rovnosti žen a mužů [cit. 2020-04-21]. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/ppov/rovne-prilezitosti-zen-a-muzu/dokumenty/postoje_puvodcu_FINAL_rev.pdf
25. HOLÁ, L., 2011. *Mediace v teorii a praxi*. Praha: Grada. Psyché (Grada). 272 s. ISBN 978-80-247-3134-6.
26. HROZENSKÁ, M., DVOŘÁČKOVÁ, D., 2013. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada. 192 s. ISBN 978-80-247-4139-0.

27. JAKOBSEN, B. et al., 2017. *Násilí je možné zastavit: terapie pro osoby, které se dopouštějí násilí v blízkých vztazích*. Praha: Nadace Open Society Fund Praha. 279 s. ISBN 978-80-87725-40-5.
28. JANKOVSKÝ, J., 2018. *Etika pro pomáhající profese*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák - Triton. 304 s. ISBN 978-80-7553-414-9.
29. KOPECKÁ, I., 2015. *Psychologie: učebnice pro obor sociální činnosti*. Praha: Grada. 268 s. ISBN 978-80-247-3877-2.
30. KOTKOVÁ, M., 2014. *Domácí násilí v kontextu rodiny a práce*. Brno: Spondea. ISBN 978-80-260-7191-4.
31. KUTNOHORSKÁ, J. et al., 2011. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada. 189 s. ISBN 978-80-247-3843-7.
32. KUZNÍKOVÁ, I., 2011. *Sociální práce ve zdravotnictví*. Praha: Grada. 224 s. ISBN 978-80-247-3676-1.
33. LIGA OTEVŘENÝCH MUŽŮ, 2020. *Terapeutický program zvládání vzteku* [online]. Praha: Liga otevřených mužů [cit. 2020-04-23]. Dostupné z: <https://ilom.cz/kurz/terapeuticky-program-zvladani-vzteku/>
34. MATOUŠEK, O. et al. (eds.), 2010. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 2. vydání. Praha: Portál. 352 s. ISBN 978-80-7367-818-0.
35. MATOUŠEK, O. et al., 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. 552 s. ISBN 978-80-262-0366-7.
36. MATOUŠKOVÁ, I., 2013. *Aplikovaná forenzní psychologie*. 1. vydání. Praha: Grada. 304 s. ISBN 978-80-247-4580-0.
37. MALÍK HOLASOVÁ, V., 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. 1. vydání. Praha: Grada. 160 s. ISBN 978-80-247-4315-8.
38. MÁTEL, A., 2019. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing. 208 s. ISBN 978-80-271-2220-2.
39. MINISTERSTVO VNITRA ČR, 2020. *Domácí násilí – institut vykázání a další informace* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky [cit. 2020-06-28]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/domaci-nasili-institut-vykazani-a-dalsi-informace.aspx>

40. MIOVSKÝ, M., 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vydání. Praha: Grada. 332 s. ISBN 978-80-247-1362-4.
41. NOVOTNÝ, P. et al., 2017. *Nový občanský zákoník*. 2., aktualizované vydání. Praha: Grada Publishing. Právo pro každého (Grada). 208 s. ISBN 978-80-271-0431-4.
42. NYKL, L., 2012. *Carl Ransom Rogers a jeho teorie: přístup zaměřený na člověka*. Praha: Grada. Psyché (Grada). 184 s. ISBN 978-80-247-4055-3.
43. PERSEFONA, 2020a. *Bezpečné soužití - poradenství a terapie osobám, které mají problém se zvládním agrese* [online]. Brno: Persefona [cit. 2020-06-28]. Dostupné z: <https://www.persefona.cz/bezpecne-souziti-2020-poradenstvi-a-terapie-osobam-ktere-maji-problemy-se-zvladanim-agrese>
44. PERSEFONA, 2020b. *O Persefoně* [online]. Brno: Persefona [cit. 2020-06-28]. Dostupné z: <https://www.persefona.cz/o-nas>
45. POPA-NEDELCU, Radu, Coste SISERMAN a CARMEN DANIELA DOMNARIU, 2019. TRANSTEORETICAL APPROACHES ON DOMESTIC VIOLENCE. *Acta Medica Transilvanica*. **24**(4), 1-3. doi: 10.2478/amtsb-2019-0001. ISSN 14531968.
46. PROFEM, 2020. *Kdo jsme* [online]. Praha: proFem-centrum pro oběti domácího a sexuálního násilí [cit. 2020-04-23]. Dostupné z: <https://www.profem.cz/cs/kontakty/kde-nas-najdete>
47. PROCHÁZKA, R., 2014. *Teorie a praxe poradenské psychologie*. Praha: Grada. Psyché (Grada). 256 s. ISBN 978-80-247-4451-3.
48. ROSA-CENTRUM PRO ŽENY, 2014. *O nás* [online]. Praha: Rosa-centrum pro ženy [cit. 2020-04-24]. Dostupné z: <https://www.rosa-os.cz/>
49. REGISTR POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, 2020. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. MPSV. [cit. 2020-04-24]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/registr-poskytovatelu-sluzeb>
50. REICHEL, J., 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. 1. vydání. Praha: Grada. 192 s. ISBN 978-80-247-3006-6.
51. ŘIHÁČEK, T. et al., 2013. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita. 190 s. ISBN 978-80-210-6382-2.
52. SHAQIRI, Nazmije, 2020. DOMESTIC VIOLENCE AS A RISK FACTOR FOR CHILDREN'S DELINQUENCY. *Vizione*. (34), 215-225. ISSN 14098962.

53. SPONDEA, 2020. *O nás* [online]. Brno: Spondea, z.ú. [cit. 2020-06-28]. Dostupné z: <https://www.spondea.cz/cz/o-nas>
54. ŠEVČÍK, D. et al., 2011. *Domácí násilí: kontext, dynamika a intervence*. 1. vydání. Praha: Portál. 192 s. ISBN 978-80-7367-690-2.
55. ŠPATENKOVÁ, N. et al., 2017. *Krize a krizová intervence*. 1. vydání. Praha: Grada. Psyché (Grada). 288 s. ISBN 978-80-247-5327-0.
56. ŠPATENKOVÁ, N., 2011. *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada. Psyché (Grada). 200 s. ISBN 978-80-247-2624-3.
57. ŠPILÁČKOVÁ, M., NEDOMOVÁ, E., 2014. *Úkolově orientovaný přístup v sociální práci*. Praha: Portál. 184 s. ISBN 978-80-262-0726-9.
58. ŠPIRUDOVÁ, L., 2015. *Doprovázení v ošetrovatelství I: pomáhající profese, doprovázení a systém podpor pro pacienty*. Praha: Grada Publishing. Sestra (Grada). 144 s. ISBN 978-80-247-5710-0.
59. THEIA, 2017a. *Historie organizace* [online]. Theia – krizové centrum o.p.s. [cit. 2020-06-28]. Dostupné z: <https://www.theia.cz/o-nas/historie-organizace/>
60. THEIA, 2017b. *O nás*, 2017 [online]. České Budějovice: Theia – krizové centrum o.p.s. [cit. 2020-06-28]. Dostupné z: <https://www.theia.cz/o-nas/>
61. VÁGNEROVÁ, M., 2014. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. 1. vydání. Praha: Portál. 815 s. ISBN 978-80-262-0696-5.
62. VELIKOVSKÁ, M., 2016. *Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe*. 1. vydání. Praha: Grada. 168 s. ISBN 978-80-247-4849-8.
63. VESELÝ, M., 2011. *Vybrané kapitoly ze sociální patologie*. 1. vydání. V Českých Budějovicích: Jihočeská univerzita, Zdravotně sociální fakulta. 127 s. ISBN 978-80-7394-272-4.
64. VOŇKOVÁ, J., SPOUSTOVÁ, I., 2016. *Domácí násilí z pohledu žen a dětí: právní stav k 1.1.2016*. 3. přeprac. vyd. Praha: proFem. 253 s. ISBN 978-80-904564-5-7.
65. WALKER, I., 2013. *Výzkumné metody a statistika*. 1. vydání. Praha: Grada. 224 s. ISBN 978-80-247-3920-5.
66. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2020. [online]. Praha: MV ČR [cit. 2020-06-22]. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 37, s. 1257-89. Dostupné

z: https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=108/2006&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy

67. Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů, 2020. [online]. Praha: MV ČR [cit. 2020-06-23]. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 20, s. 322-348. Dostupné z: https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=45/2013&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy

9 Seznam tabulek, schémat a příloh

Tabulky:

1. Základní anamnéza komunikačních partnerů
2. Kategorizace dat

Schémata:

1. Práce s ohroženou osobou
2. Způsob vyhledávání sociálních služeb
3. Kompetence v oblasti domácího násilí
4. Způsob formy spolupráce
5. Spolupráce s násilnou osobou, formy spolupráce
6. Realizace preventivních programů
7. Interdisciplinární spolupráce
8. Zvyšování kvalifikace
9. Spokojenost s nabídkou vzdělávacích kurzů
10. Témata vhodná pro zapojení do vzdělávacího programu
11. Pracovní spokojenost
12. Slabé a silné stránky organizace
13. Možnosti řešení

Přílohy:

1. Okruhy otázek k polostrukturovaným rozhovorům
2. Vzor informovaného souhlasu
3. Rozhovory s komunikačními partnerkami

10 Seznam použitých zkratk

ČR	Česká republika
EU	Evropská unie
KP	Komunikační partner
MV ČR	Ministerstvo vnitra České republiky
Vyhláška 505/2006 Sb.	Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
Zákon č. 108/2006 Sb.	Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
Zákon č. 135/2006 Sb.	Zákon č. 135/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v oblasti ochrany před domácím násilím, ve znění pozdějších předpisů
Zákon č. 45/2013 Sb.	Zákon o obětech trestných činů a o změně některých zákonů (zákon o obětech trestných činů), ve znění pozdějších předpisů

Příloha č. 1: Okruhy otázek k polostrukturovaným rozhovorům

Identifikační údaje: pracovní pozice, dosažené vzdělání, doba praxe

1. Jaké možnosti vzdělávání využíváte?
2. Zúčastňujete se nějakých specializovaných kurzů určených konkrétně k řešení domácího násilí?
3. Jak jste spokojen/a s nabízenými možnostmi vzdělávání?
4. Přijdou Vám okruhy témat dostačující?
5. Jaká témata byste do vzdělávání zapojil/a?
6. Jak jste spokojen/a ve svém zaměstnání?
7. Kde vidíte silné stránky organizace?
8. Jaké jsou podle Vás slabé stránky organizace? Vnímáte nějaké?
9. Jak byste tuto slabou stránku odstranil/a? Vyřešil/a?
10. Jaké jsou Vaše kompetence v oblasti řešení domácího násilí?
11. Jaké služby nejčastěji poskytujete ohroženým osobám?
12. Jakou formu terapie využíváte při práci s oběti domácího násilí?
13. Jakým způsobem spolupracujete s pachatelem domácího násilí?
14. Realizujete nějaké terapeutické programy určené pachatelům domácího násilí?
15. Pokud ano, jak často jsou využívány?
16. Zprostředkováváte v oblasti páchaného násilí preventivní programy?
17. Zahrnujete do terapeutické intervence celou rodinu?
18. Jaké je propojení Vaší organizace s organizacemi poskytujícími klientům následnou péči?
19. Přicházejí k Vám ohrožené osoby častěji z vlastní iniciativy, nebo v návaznosti na součinnou organizaci?
20. Jakým způsobem pracujete na získání důvěry klienta a navození příjemného prostředí?
21. Jak probíhá první setkání s klientem?

Příloha č. 2: *Vzor informovaného souhlasu*

Prohlášení – informovaný souhlas

Prohlašuji, že souhlasím s účastí na výzkumu. Byl/a jsem informován/a o účelu výzkumu a celkovém postupu při jeho uskutečnění. Souhlasím s anonymním použitím a publikací všech mých osobních údajů a odpovědí.

Byl/a jsem informován/a, že mohu od spolupráce kdykoliv odstoupit nebo na otázky neodpovídat.

Tento informovaný souhlas je vyhotoven ve dvou kopiích, z nichž jednu obdrží účastník a druhou řešitel výzkumu.

Jméno, příjmení a podpis účastníka

.....

V.....

dne:.....

Jméno, příjmení a podpis realizátora

výzkumu.....

V.....

dne:.....

Příloha č. 3: Rozhovory s komunikačními partnerkami

1. Jak probíhá první setkání s klientem?

KP1: „Určitě. Když k nám člověk přijde, tak vše závisí na tom, v jakém stavu přijde. Pokud přijde opravdu psychicky, jak říkám rozsekaný, tak většinou ho ani moc nepoučujeme o službě a uzavření smlouvy a kontraktů, to probíhá někdy třeba na druhé, na třetí konzultaci u nás. A opravdu necháváme člověka mluvit o tom, co se děje, co potřebuje, popřípadě jak se sem dostal, v jaké se nachází situaci, jestli je nutné do toho nějakým způsobem vstupovat, jestli už to někde řešil. Často ty první konzultace jsou takové o vyplakání se, o sdílení svých emocí, toho, co se tam děje. Někdy ti lidé opravdu nařukávají, jestli nám můžou věřit, takže vám řeknou prostě kousíček každé informace. A je to taková někdy mravenčí práce, něco v tom hledat, ale opravdu je necháváme, nikam je nenutíme do žádných řešení. Maximálně co s nimi děláme, pokud je to nějaká rodina nebo vztah opravdu násilný, uděláme základní bezpečnostní plán, typu že když přijdou domů, aby u sebe měli telefon. Sdělíme základní poučení o tom přivolat policii, nechat se ošetřit, do lékařské zprávy si nechat napsat, co se ve skutečnosti stalo a tak, ale opravdu opatrně, aby se nám zase nelekli. Ale je to, jak říkám, taková specifická práce.”

KP2: „Záleží, jestli je to vykázaní nebo „nízkoprah“. Když je to vykázaní, tak do 48 hodin musíme ze zákona zavolat, takže to většinou probíhá přes telefon. Nabízíme služby, podporu, provázení tou situací, záleží na tom klientovi, co si vybere, jestli chce přijet nebo chce, abychom my přijeli za ním. To je jedna část klientely a potom, když přijdou klienti nízkoprahově, tak to prostředí, nějaké usazení tady v tom prostoru, vysvětlení toho, jak vše funguje. Samozřejmě, když je ten člověk v krizi, tak vás nevnímá, takže jdeme potom po té věci, co ho sem dovedla, v rámci krizové intervence. Ono to nelze úplně dát nějakou kuchařku a postup, ale většinou klienti přicházejí v krizi, takže se začíná krizovou intervencí, pak základními informacemi, bezpečnostním plánem, a až potom se řeší nějaké listiny, praktické věci.”

KP3: „Takže tak jak sem to i řekla, seznámím se, podám ruku, dám klientovi vybrat místo, aby se posadil, nabídnu mu kávu, čaj, aby se cítil příjemně.”

KP4: „Tak záleží, jak nás osloví. Takže já se s klientem domluvím na nějaké schůzce. Zavoní nám tady na dveře, já mu otevřu, přijde sem k nám, já ho tady uvítám, většinou mu dám i vybrat, aby si sedl, kam chce. Nabídnu mu vodu, snažím se pro něj tady udělat

hezke prostředí, potom samozřejmě následuje úvodní rituál slov, který mu musím ze zákona sdělit. Takže většinou se představuju, říkám, kdo sem, přivítám ho, znovu zopakuju, kde ten člověk je, jste v poradně pro oběti trestných činů a prakticky mu říkám, to, co sem vám tady už nějakým způsobem sdělila. Ptám se, jestli je tu poprvé, jestli už tu někdy byl, že služba je zcela zdarma, je diskrétní, je anonymní, nic po něm prakticky nechci a poslouchám, co on mi sdělí a pracuju s tím, co on mi řekne. Nehodnotím, nesoudím, nevyšetřuju to, jestli to je pravda nebo ne. Potom teda dám prostor jemu, aby mi sdělil, s čím sem přichází a co ho trápi. A potom, na základě toho, co on mi řekne, už se snažím hledat ten nejlepší přístup k tomu mu pomoci. Takže asi tak.”

KP5: „Na začátku něco nabídneme. Tato kancelář není na konzultace, ale ta prostřední je, tam je druhá a pak máme ještě dvě další kanceláře, tady na chodbě. Klienti si mohou vybrat, jestli chtějí sedět na gauči nebo jestli chtějí sedět u stolu, jaký chtějí mít odstup od toho pracovníka nebo nechtějí, kde se vlastně cítí dobře. Na začátek jsou ihned informováni o svých právech, co mohou, případně o povinnostech. Informujeme, že pokud nám sdělí jméno a telefonní číslo jako minimum, tak od nich budeme potřebovat podepsat souhlas s uchováním osobních údajů, takže to dáváme k podpisu. Samozřejmě informujeme, že nemusí, že je jejich právo zůstat jako anonymní klient. Většinou informujeme o tom, jak dlouho na ně máme, standardně se konzultace pohybují kolem hodiny. Pokud je to krizová intervence, tak ji samozřejmě neutínáme ve chvíli, že by klient přišel a viděli bychom, že za hodinu má přijít další. Řekneme, už je tam například nasmlouvaná další schůzka. Poté se případně můžeme domluvit na jindy. Nabízíme vždy možnost, jestli klient má zájem, ještě další konzultace. Může si jí domluvit ihned, nebo případně prostě předáváme kontakt s tím, že až se rozhodne, tak si může znovu zavolat. Informujeme o tom, jaké máme možnosti, co případně ještě organizace nebo my jsme schopní nabídnout a vyřešit. Pokud se dostaneme k tomu, že právě klient potřebuje ještě něco, co my neumíme nebo víme, že to dělá někdo další, tak dáváme odkaz na další organizace. Nabízíme i doprovázení na jiné instituce, což někdy třeba s námi řeší, př. úřad práce, pokud řeší dávky. To je taky kapitola, kdy říkáme, aby se informovali na úřadu práce, protože v tom my nemáme aktuální informace, neděláme výpočty a tak. Pokud by chtěl někdo doprovodit na policii, pokud chce někdo doprovodit k soudu, to taky někdy chodíváme, zvlášť pokud to jsou soudy třeba o děti, tak ty lidi můžeme doprovodit, jako psychická podpora, můžeme to probrat s právníkem. Takže spíš je

informujeme o tom, jaké jsou možnosti, dáváme jim na výběr, co z toho by oni potřebovali, nebo o co by měli zájem.”

2. Jakým způsobem pracujete na získání důvěry klienta a navození příjemného prostředí?

KP1: *„Samozřejmě u nás ta práce je v tomto hrozně specifická, navázání důvěry je důležité, takže já jsem sama za sebe přesvědčená o tom, že oběti, klienti si všimají úplně všeho. Prvního pozdravu, otevření dveří, okna, teď každá máme svoji kancelář, nikdo sem nechodí, takže už tohle nějakým způsobem navazuje asi důvěru, jistotu. Všichni jsou informováni o mlčenlivosti, kterou máme, můžou tady vystupovat anonymně. Všechny oběti jsou vždy informované o tom, že děláme jen na základě jejich žádosti, nekonáme nic bez nich, pomínou-li nějakou ohlašovací povinnost, ale to se tady naštěstí nestává. Poskytujeme ze začátku krizovou intervenci, dáváme člověku opravdu prostor, nesnažíme se z něj mámit informace. Pokud je to člověk ve velké krizi, tak samozřejmě nabídneme nějaké pití, občerstvení. Když je ve velké krizi, můžeme nabídnout, aby si lehl, jestli potřebuje, tak třeba i deku. Takové ty úplně základní prvky krizové intervence a nechvátáme na řešení.”*

KP2: *„Určitě je to prostředí, to se snažíme, aby bylo pěkné, křesílka, nějaké obstarání základních potřeb, nabídneme něco k pití a tak. To je ten rámeček, no a potom je to faktor, jak přistupujeme k lidem. Vlídne, laskavě, lidsky, s úctou, s respektem. Vzděláváme se v těchto směrech a snažíme se, aby služby byly co nejkvalitnější i po nějaké odborné rovině, aby klienti dostali správné informace, aby se mohli spolehnout na naše služby.”*

KP3: *„Když klient přijde, podám ruku, představím se, nabídnu mu místo, kam se chce usadit a řeknu mu informace o službě. Snažím se nějakým způsobem nepřehltit, ale spíš nějak jemně to podat, protože ono to hned na začátek není možné, aby to všechno pobral, takže vždy tak průběžně.”*

KP4: *„To je hezká otázka, je to empatie. Snažit se opravdu do toho člověka vcítit, dát mu čas a dát mu kolikrát opravdu prostor, pocit bezpečí, že tady je to místo, kde může bez ostychu hovořit úplně o všem. Myslím si, že často je to hodně lidským přístupem. Já osobně tady často víc, než na nějaké doporučené normy a podobně, hraju prostě na to, jak to cítím. Když cítím, že ten člověk potřebuje obejmout, tak to udělám a myslím*

si, že to je základem nebo klíčem k tomu, si s tím člověkem navázat nějaký vztah. A musím říct, že často se mi to vrací a je to ten největší pohon na té práci, který mám, když ten člověk přijde a řekne, já se tady cítím dobře, já vím, že tady to můžu říct, já vím, že s vámi o tom můžu mluvit. Nemám na to žádná doporučení, ani formule, co bychom měli dělat, jak bychom se měli chovat. Je to hrozně individuální, ke každému člověku se vždy přistupuje jinak, protože každý člověk je jiný a přichází k nám s jinými potřebami. Často se ptám, co od nás nejvíc očekávají, co potřebují, protože já si mohu myslet, že zakázka je nějaká, ale klient přijde úplně s něčím jiným. Často se ptám na jejich potřeby a ony na to ty osoby ohrožené domácím násilím moc nejsou zvyklé. Takže i s tím se setkávám často. Ze začátku jsou třeba opravdu bojácní nebo nepřístupní, protože to neznají, ale vždy se to prolomí tím lidským, empatickým přístupem, nemám na to jinou formuli a nic dalšího.”

KP5: *„Máme standartní postup, který nabízíme. Pokud přijde klient, tak jsme v oddělené místnosti vždy. Na začátku všem klientům mimo doby koronaviru nabízíme kávu, vodu, čaj, aby se cítili dobře. To jsou typy většinou, kde je krizová pomoc, nebo krizová intervence. Takže aby věděli, hned na začátku je informujeme o tom, že veškeré informace jsou důvěrné, že nic nepředáváme dál, klient má právo u nás být absolutně anonymní, nemusí vůbec nic sdělovat. Informujeme ho o tom, že může kdykoliv spolupráci ukončit, že záleží na něm, kdyby se necítil dobře. Může chtít i změnu pracovníka, může si i přivést na konzultaci někoho blízkého, je to samozřejmě na něm, tak aby se cítil sám v bezpečí. Na začátek se snažíme poslechnout nejvíc, co ten klient potřebuje. Jsou to taková základní pravidla v sociální práci, jako nehodnotit, vyslechnout, pokud ten klient má rozjitřené emoce, tak mu dát prostor, aby samozřejmě ty emoce mohl projevit, aby se cítil, že v tom prostředí je přijímaný, že ho nikdo nehodnotí, že v tu chvíli opravdu může sdělit cokoli, co potřebuje a že ta míra toho co sdělí, je taky na něm. Nikdy nebude nucený, aby dělal rozhodnutí, které nechce dělat, že to rozhodnutí je do jaké míry chce spolupracovat, co chce řešit nebo nechce řešit, že si vždycky určuje on sám. My jsme tam od toho, abychom pomohli. Stejně tak to definitivní rozhodnutí, jak k tomu přistoupí, je vždy na něm. Na nás je jenom informovat o řešeních, nabídnout pocit toho, že s někým může mluvit, aniž by měl obavu, že se něco stane. Anonymita je nejdůležitější. Ted' jsme ještě letos udělali nově, že kolega, který pracuje s násilnými osobami, má kancelář na odděleném pracovišti. Řešili jsme, že pro někoho by mohl být nepříjemný pocit, chodit do stejné budovy, kde se může potkat i třeba s nějakou násilnou osobou. Takže prostě kolega je někde jinde a v případě, že je to nutné, tak se samozřejmě můžeme potkat*

dohromady, ale to pracoviště je úplně oddělené. Asi hodně i pro ty oběti, aby tady cítily bezpečně, že tohle je to zázemí.”

3. Přicházejí k Vám ohrožené osoby častěji z vlastní iniciativy, nebo v návaznosti na součinnou organizaci?

KP1: *„Máme určitě více nízkoprahových klientů, těch, kteří přijdou sami od sebe. Zároveň většina z nich je na doporučení jiné organizace, nejčastěji asi ospod. Ale je to jejich vlastní rozhodnutí, nejsou sem nucení jít. Když to vezmu, kolik máme lidí celkově, tak máme kolem 280 až 300 lidí za rok. Z toho vykázaných máme kolem padesáti, takže opravdu většina je nízkoprahových. Samozřejmě někteří jsou telefonní krizové intervence, někteří jsou jednorázové konzultace, že přijdou jednou, už neprijdou, ale většinou přijdou sami od sebe.”*

KP2: *„My máme část klientely z vykázání. To je přes vykázání policie, těch je málo opravdu. Skutečné oběti nekriminalizují, takže to je zhruba ani ne čtvrtina klientely. Snažíme se různě komunikovat, rozdávat propagační materiály. Jsou klienti, kteří jsou odesláni třeba z azylu nebo z nějaké poradny občanské nebo z poradny Eva. Jsme velká organizace, takže třeba i z poradny Eva, ale nemůžu vám to úplně říct statisticky. Hodně klientů má třeba reference ze svého okolí, někdy si to prostě najdou. Dost často je to třeba na doporučení.”*

KP3: *„Většinou přichází spíš na doporučení nějaké organizace. Buďto ospod, nebo vykázání, odněkud se vždy dozvěděli. Spíš bych řekla v návaznosti na základě toho.”*

KP4: *„Půl na půl asi. Z poloviny přijdou lidé nízkoprahově. Zavolají sami, když už je k tomu jejich situace dožene. Z té druhé poloviny je to si myslím ještě půl na půl. Část je zprostředkováni od policie, protože policie je u trestných činů nejdříve, takže často nám osoby s jejich souhlasem v uvozovkách předává a my je potom kontaktujeme. Z druhé části je to, že se o tom dozví v jiných organizacích, nebo jiná organizace je nám sem pošle nebo doporučí. Takže asi tak.”*

KP5: *„Asi nedokážu říct, kdy častěji, ale hodně se nám stává, že jsme doporučení přes jinou organizaci. Hodně často se na nás obrací klienti, kterým to bylo doporučeno z městských úřadů, protože my jezdíme na městský úřad v Českém Krumlově, kde se to*

z devadesáti procent týká dluhového poradenství. Oni ví, co děláme, takže v případě, že tam mají oběť domácího násilí, nebo někoho, kdo to řeší, tak vyloženě většinou kontaktují dopředu nás a říkají, že třeba někomu předávají naše číslo, a potom už ten klient se nám ozve. Takhle jsme vlastně spolupracovali s městským úřadem v Písku, kde ale teď už máme asi rok minimálně, vlastní kancelář, kde úterý a čtvrtky je kolegyně. Tam už to nejde přes městský úřad, ale objednává si klienty sama. V Jindřichově Hradci máme taky vlastní kancelář, tam jsme každé pondělí a dva čtvrtky v měsíci, takže pokud někdo potřebuje, nebo někdo odkáže, tak jsme schopni zajistit to v rámci Českého Krumlova, Písku i Jindřichova Hradce. Z městských úřadů to bývá docela často, protože ty většinou mají třeba informace, že se v té rodině něco děje. Občas se na nás obraceli, nebo dávali kontakt třeba i z ospodu, že tam byl nějaký problém, takže je posílali k nám. Bývá to i přes probační službu, tam vlastně kolega teď rozjíždí spolupráci nově v Táboře.”

4. Jaké jsou Vaše kompetence v oblasti řešení DN?

KP1: *„Tak jelikož jsme služba ze zákona, svým způsobem ojedinelá, tak máme úzkou spolupráci s policií České republiky. Je to primárně ve vztahu k institutu vykázaní. Policie nám posílá každé vykázaní v rámci Jihočeského kraje. Vykáží a my musíme ohroženou osobu kontaktovat do 48 hodin a nabídnout jí naše služby. Tím způsobem máme možnost vstoupit do toho vztahu a ve chvíli, kdy oběť má čas na nadechnutí, je nějakým způsobem možné nabídnout služby a pomoc. Ideálně ve chvíli, kdy se něco děje a opravdu se k nám ze zákona dostane. V tuhle chvíli samozřejmě tady probíhají socioterapie, individuální i skupinové, bezpečnostní plánování, potom jak základní, tak odborné poradenství. Po vykázaní, což si myslím, že na ochranu proti domácímu násilí je skvělé, tak sepisujeme návrh na předběžné opatření k soudu, kdy prodlužujeme desetidenní lhůtu vykázaní na dobu měsíc, až půl roku. V tuto dobu zase intenzivně pracujeme s těmi lidmi, jak na hledání bydlení, sepisujeme různé rozvody, jednáme s ospodem, s policií. Ono je toho docela opravdu hodně.”*

KP2: *„Tak kompetence sociálního pracovníka, krizového intervenanta. Samozřejmě práce s krizí nebo s psychikou lidí. Mám certifikát krizového intervenanta, takže to je různá paleta příběhů, co tady řešíme. To je ta rovina psychologická, jsem i psycholog. Ale potom je rovina sociální práce, a to jsou různé listiny, návrhy na předběžná opatření, na rozvod, potom řešení rozvodů, bydlení, dávky.”*

KP3: „Sepisujeme předběžné opatření a poskytujeme sociální i právní poradenství. Sepisování právních úkonů, vytváření bezpečnostního plánu při odchodu, nebo když osoba ohrožená žije s násilnou osobou. Sepisujeme zprávy o spolupráci, a ještě poskytujeme krizovou intervenci. Já ještě nemám kurz krizové intervence, ani základní, ale vesměs ono se to použije, protože to člověk používá, ani o tom neví. Vytváření bezpečnostního prostoru, doprovody, můžeme doprovázet k soudům, k lékařům, na úřady práce, můžeme sepisovat, nebo pomáháme sepisovat třeba i žádosti o dávky. Ono toho je relativně hodně, řekla bych.“

KP4: „Moje kompetence, jako přímo teda mojí osoby, ne jako organizace? Protože taky je to ještě trošičku rozdíl. Moje kompetence jsou takové, že já jsem ten člověk, přes kterého se všichni klienti filtrují. To znamená osloví nás klient, samozřejmě může různými způsoby, nízkoprahově, telefonicky, zprostředkovaně přes policii, zprostředkovaně přes nonstop linku, různými způsoby. Přejde sem a absolvuje se mnou takový mapovací nebo monitorovací rozhovor, nebo prvotní, úvodní konzultaci. Pokud z toho samozřejmě já vyhodnotím, že ten člověk potřebuje tuto pomoc, tak potom využívá nějakého druhého stupně naší služby, což je poradna, psychologicko-právní poradna, kterou máme v určité dny. Klienti mohou přijít bez objednání i objednaní a tady je jim k dispozici i právní i psychologická pomoc zdarma. Takže klient dostane hned tuto právní nebo psychologickou radu nebo krizovou intervenci, tu většinou zaštitím v první fázi já. Mojí kompetencí potom je například zajišťovat osobám pomoc ve smyslu celého trestního řízení. Pokud ke mně přijde oběť domácího násilí, sdělí mi, co se jí děje, já podle individuálního plánu nastavím individuální bezpečnostní plán a postup, podle kterého budu postupovat. Pokud dojde třeba k podání trestního oznámení, sem to já, kdo osobě pomáhá trestní oznámení podat a kdo ji provází celým tím trestním řízením. To znamená doprovázení na policii, doprovází k orgánům činným v trestním řízení, doprovází na soudy. Zároveň jsem ten, kdo zprostředkovává pomoc ve smyslu pobytové pomoci. Často přijde maminka s dětmi, je obětí domácího násilí, nám se, byť za pomoci třeba policie nebo intervenčního centra, protože hodně kooperujeme, podaří tu oběť dostat do bezpečí, s čím samozřejmě souvisí třeba sehnání nebo zprostředkování bydlení. Nejčastěji to jsou azylové domy, když to potřebujeme rychle. Dokážeme potom návazně i pracovat s jinými formami, třeba pobytových služeb a doprovody, můžeme být důvěrník, můžeme být zmocněnec, nebo já konkrétně pro tu osobu. Ta osoba nikdy na to není sama a projdeme s ní tu její situaci od a až do zet. Ted' nově od ledna můžu poskytovat právě

i terénní služby, což jsem do teď nikdy nemohla. Nemohli jsme to, neměli jsme to jako pobočka vlastně v kraji povolené vůbec, z různých důvodů. Konečně už to kraj povolil a my teda můžeme vyjíždět i do terénu za lidmi, kteří jsou jakkoliv znevýhodnění. Nemůžou se k nám dostat, jsou izolovaní, mají hendikep, spadají do kategorie zvlášť zranitelný oběti, což je kategorie, pro kterou nejčastěji pracuju já. Ještě mě napadá zprostředkování terapie. Jsem tu od toho, abych traumatizovaným, zvlášť zranitelným obětím trestných činů, byla schopna zprostředkovat terapii u terapeuta, který je naším smluvním interním terapeutem, byť má svoji vlastní soukromou praxi. Pro nás pro organizaci pracuje už deset let. To jsou ty moje kompetence, asi ve zkratce.”

KP5: *„Kompetence myslíte, z čeho jako vycházím, jaké k tomu mám odborné vzdělání? My poskytujeme krizovou pomoc, jako první poskytujeme právní poradenství, protože v tuhle chvíli my máme nasmlouvané vlastně tři právníky. Jeden je v Písku, kde máme taky kancelář a dva máme v Budějovicích s tím, že pokud třeba jeden není k dispozici, tak se můžeme obrátit na druhého. V tomto si myslím, že je to docela fajn, hodně nám to pomáhá, protože hodně často se na nás obrací lidé, protože bezplatná právní poradna není a pro hodně lidí jakákoliv právní porada je samozřejmě finančně naprosto nedostupná v tu chvíli. Takže to si myslím, že využíváme hodně často, a potom asi co se týká odborného sociálního poradenství, kde klientem můžeme řešit i další otázky, které vlastně se k tomu potom nabalují. Ať otázky, jak řešit další náročné situace v životě, tak případně i tu finanční stránku. To, co nemůžeme poskytnout a neřešíme je nějaké bydlení chráněné, ani dočasné, to je mimo a prioritně neposkytujeme terénní službu, nemáme ji. Je to jenom v absolutně výjimečných případech, spíš v situaci, kdy je opravdu klient tak zdravotně znevýhodněný, že nemá šanci do té služby přijít, nebo je to u hodně starých klientů. V případě opravdu nějaké akutní krizové situace, ale jinak pracujeme tady. Ani nepracujeme nonstop. Máme pracovní dobu pondělí až čtvrtek, máme krizový telefon, ale který je také omezený na tu naši pracovní dobu s tím, že dřív fungoval 24 hodin denně. To ale není ufinancovatelné platit někoho, kdo bude sedm dní v týdnu od rána do večera, od večera do rána na krizovém telefonu.”*

5. Jaké služby nejčastěji poskytujete ohroženým osobám?

KP1: *Zodpovězeno v předchozí otázce.*

KP2: „Je to různé, ale hodně často jsou to listiny. Potom když se dostaneme na nějaké praktické řešení, tak mě klienti potřebují s listinami.”

KP3: „Předběžné opatření, vytváření bezpečnostního plánu, psychická podpora.”

KP4: „Určitě psychologicko-právní poradnu, terapii a doprovody. Doprovody všeho směru, všeho druhu. Nejčastěji doprovody na policii, protože se klienti často bojí tam jít, bojí se často sdělovat to, co se jim děje. My je tady na to nějakým způsobem připravíme a v okamžiku, kdy jim dělám důvěrníka, tak byť nemohu nijak zasahovat do průběhu třeba výslechu, tak jsem tam jako morální podpora. Když jdu v roli zmocněnce, tak naopak zase jsem zmocněná za jednání ve prospěch klienta, takže tam je to zase trošku jiná role. Já tu roli zmocněnce ale často nevyužívám. Spíš odkazuji na zmocněnce opravdu z advokátního prostředí, takže potom sem schopná zase za náš interdisciplinární tým, který tu je, odkázat přímo na advokáta nebo právníka, který potom oběti v tomto smyslu zastupuje kvalifikovaně. Nejsem právník, byť mám základní právní vzdělání, tak nemám vystudovanou právnickou fakultu, takže spíš využívám hodně doprovodů ve formě důvěrníka, v tom je trošku rozdíl.”

KP5: „Já bych řekla, že je to půl na půl, jak krizová pomoc, tak právní poradenství. Myslím si, že tam bych těžko rozdělovala, co jde víc. V prvním kroku je to krizová pomoc, ale samozřejmě potom se na to nabalují právě ty otázky právního poradenství.”

6. Jakou formu terapie využíváte při práci s oběti DN?

KP1: „Ze začátku, když sem člověk přijde poprvé, tak je to krizová intervence, úplně jako primárně. Nějakou dobu to trvá, protože ten člověk je v uvozovkách rozsekaný psychicky a není vhodná chvíle úplně vždy hned začít a naskočit do terapie. Ty lidi k tomu často nejsou kompetentní ze začátku. Když se nějakým způsobem vyřeší nebo stabilizuje psychický stav, tak máme jak individuální, tak skupinové socioterapie. Vedou je terapeuti a u skupiny jsou to setkání jednou za čtrnáct dní. Vedou to dva terapeuti, žena a muž, aby tam byl vzorec i toho chlapa a jsou to takové polootevřené skupiny do deseti lidí. Individuální terapie jsou na domluvě. Když potřebuje člověk, ale ne vždycky samozřejmě ten člověk do toho naskočí, někdy je to jen o tom praktickém a na terapie dochází jinam.”

KP2: „Takhle, já jsem krizový intervent, takže spíš se specializuji na krizová sezení. Nemám výcvik zatím, takže nedělám hlubší terapeutické ponory, ale spíš práci s krizí, práci s traumatem, ale v rámci krizové intervence. Já pracuju individuálně, ale máme tady i skupinovou socioterapii. Je u klientů, kteří mají třeba potom zájem na sobě zapracovat, jít víc do hlubších témat. Někteří klienti na to jsou nastavení a někteří ne. Někdo na to třeba nemá odvahu, ale ta možnost tady určitě je.”

KP3: „Formy terapie? Spíš máme individuální konzultace, ale poskytují nebo jsou poskytovány i skupinové terapie, ale to poskytují terapeuti.”

KP4: „Individuální. Individuální terapii a výjimečně vícečetnou nebo skupinovou, ale opravdu strašně málo. Ani ne párovou, ani ne oběť s agresorem. U nás opravdu za těch deset let, teda já nemůžu soudit zpětně, ale vím to, tak opravdu individuální terapie a já ji asi vnímám v těchto případech pro oběti trestných činů, nebo i konkrétně u toho domácího násilí, jako nejvíc účelnou, protože domácí násilí je většinou jednostranné. Nebo aby bylo definované jako domácí násilí, mělo by být. A většinou tam opravdu cítím potřebu pracovat s obětí ve smyslu poškozené osoby.”

KP5: „U nás vyloženě forma terapie není, protože u nás je to v rámci krizové intervence. Skupinové terapie vůbec nemáme. U nás je to jenom individuální práce s klientem, skupinové nemáme žádné. Maximálně občas, ale to se stává velmi zřídka, právě když se dostaneme do situace, že kolega pracuje s násilnou osobou a já pracuji s obětí, tak občas využíváme i společného sezení. Pokud to je na přání klientů, že řešíme i třeba jejich komunikaci, jakým způsobem nastavit věci, tak to je maximum. Sedíme s tím párem ve čtyřech, já, kolega, můj klient, jeho klient nebo klientka, ale skupinové terapie neděláme.”

7. Jakým způsobem spolupracujete s pachatelem DN?

KP1: „My nespolečně spolupracujeme s pachateli vůbec. Neříkám, že to je dobře, ale nespolečně spolupracujeme.”

KP2: „Nejsme služba ze zákona zaměřená na tuto cílovou skupinu. Samozřejmě když přijde v krizi, tak ho vyslechneme, předáme kontakt na organizaci, která pracuje s domácím násilím nebo pachateli domácího násilí, těch teda moc není. Je tady Theia, která se věnuje pachatelům a víceméně tím to pro nás končí.”

KP3: „*Nepracujeme s pachateli.*”

KP4: „*Nijak. Naopak často se strašně moc s tou obětí snažíme o to, abychom ho úplně maximálně vytěsnili, v tom smyslu, že často se oběť bojí, že ho třeba u soudu potká. Je soud, a to je doba, kdy se oběť s pachatelem může teoreticky potkat, protože při výpovědi u hlavního líčení u soudu k tomu střetu může, ale nemusí dojít. A proto jsme tu pak my, abychom ten soud dokázali požádat o výpověď v nepřítomnosti pachatele a podobně. U osob, kde byly napáchané opravdu nenávratné změny, nebo vysoce traumatické ublížení, kde opravdu ta osoba by se nám třeba sesypala, pokud by toho agresora viděla, tak my naopak kooperujeme s tím, že třeba všechny výpovědi jsou opravdu dělané bez pachatele. Žádáme i oddělené místnosti, oddělené čekárny pro výslech a podobně. Někdy utajujeme identitu. Utajujeme podobu i vůbec poškozeného jako svědka. Agresor, byť i třeba za pět let, kdy vyjde z výkonu trestu, pokud teda je odsouzen, tak se samozřejmě může mstít, může tu osobu i nadále vyhledat. Práci s agresí vnímám hodně pro oběti jako opatrnou, ošemetnou. Opravdu dbáme maximálně na bezpečnost, takže spíše jsme ti, kdo se snaží o jakoukoliv eliminaci pachatele při pomoci oběti, protože vůbec se na to nezaměřujeme. Často se mi ale stává, že sem i pachatel přijde, jak sem říkala. Přijde mi sem pán, že znásilnil svoji ženu a že by to chtěl všechno ale nějak navrátit nebo napravit, a co teda pro to teď může udělat. Přijde mi sem třeba čerstvě po propuštění z výkonu trestu, tak to taky se mi stalo. Tak v tu chvíli, já mu musím jenom sdělit, že byť je mi to hrozně líto, tak mu službu nemůžu poskytnout, protože tady není v roli oběti, ale v roli pachatele. Jinak ještě musím říct, že naše služba je anonymní, ale to jistě víte, zcela diskrétní, takže my neověřujeme totožnost, nikoho se na nic neptáme, prakticky pracujeme jenom s verzí, kterou nám tady řekne, tomu věříme, nijak to nehodnotíme, nijak to nesoudíme, nijak to neprověřujeme, nijak to dál nemonitorujeme. Anonymitu si střežíme.*”

KP5: „*To pracuje jen kolega a ten je proškolený, má kurz. Byl proškolený jak v Norsku, tak byl tady v Lomu. Má výcvik na práci s násilnou osobou a má individuální terapii, má na to svůj program.*”

8. Realizujete nějaké terapeutické programy určené pachatelům domácího násilí?

KP1: *(nerealizují žádné programy, nespolupracují s pachateli)*

KP2: *(nerealizují žádné programy, nespolupracují s pachateli)*

KP3: *(nerealizují žádné programy, nespolupracují s pachateli)*

KP4: *(nerealizují žádné programy, nespolupracují s pachateli). „Možná i toto je pro mne odpověď na jednu z předchozích otázek. Teď mě tak napadlo, když jste se ptala na nedostatky. Toto by bylo možné a bylo by to strašně pěkné pro mě. Já bych si to představila, že bychom měli nějaké externí programy pro práci s násilníky, byť třeba jenom skupinové terapie nebo možnosti skupinové práce nebo i individuální. Ale jak říkám, my jsme organizace pro oběti trestných činů, takže to se míjí s naší cílovou skupinou. To je zase jen můj subjektivní dojem z toho, že šlo by to, ale neděláme to.”*

KP5: *„Jsou to programy jak pod Ministerstvem vnitra, tak i spravedlnosti. Jeden je pro osoby, které to mají vyloženě nařízené soudně, takže se k nám dostávají přes probační mediální službu v naprosté většině a musí ten program odchodit, nebo ho mají nařízený a kolega s nimi pracuje. Ten program je stejný jak pro dobrovolné, tak teda pro povinné klienty. Druhý okruh je těch dobrovolných, kteří se většinou dostávají právě kvůli tomu, že opakovaně jim zkrachoval vztah nebo že se dostávají do nějakých problémů se zákonem, ale nemají to ještě nařízeno soudně. On s nimi pracuje v tom programu. To bývá zhruba deset až patnáct sezení a většinou je to v rámci půl roku nebo do půl roku. Máme vytvořený program na to, aby si vůbec uvědomili, jaký mají problém, aby se naučili pracovat se svými emocemi, aby pochopili, aby zjistili, jaké jsou spouštěče jejich agresivního chování. To je úplně nejdůležitější. Pracují se škálou, se stupnicí vzteku, kdy na sobě zjišťují, jak na co reagují, kde je ta hranice a učí se techniky zvládnání vzteku. Hodně s nimi potom nacvičuje, jak v těchto situacích nalézt jiné řešení než právě tou agresí. Na konci na každého klienta píše správu s tím, jak se posunul, neposunul, jaký to na něj mělo vliv.”*

9. Pokud ano, jak často jsou využívány?

KP1: *Žádné terapeutické programy.*

KP2: *Žádné terapeutické programy.*

KP3: *Žádné terapeutické programy.*

KP4: *Žádné terapeutické programy.*

KP5: „Zrovna jsme teď na to měli kontrolu, takže on k tomu zpracovával zprávu. Myslím si, že tam má zhruba do dvaceti klientů za rok. S nimi v různé fázi pracuje. Většinou to bývá jedna schůzka za čtrnáct dní, asi v rámci devadesáti minut a jede podle intenzity. Zrovna k tomu programu něco psal, kolik tam bylo klientů, kolik ukončilo, kolik jsme jich vlastně měli.”

10. Zahrnujete do terapeutické intervence celou rodinu?

KP1: „Ne, my pracujeme opravdu jen s oběťmi. Samozřejmě pokud jsou tam děti, které jsou starší 16 let a jsou zároveň osoby ohrožené, tak s těmi ano. Pár takových tady máme, ale zase zároveň se snažíme, když už, tak aby každý sociální pracovník měl jednoho člena rodiny. Úplně nejsme připravení, nastavení na to, to dávat nějak dohromady, dělat párové terapie, rodinné terapie. Takže ne, zatím ne.”

KP2: „Nepracujeme s celým rodinným systémem. Když je tam mladistvý, kterému je víc jak 16, tak samozřejmě může docházet k nám, i se to děje a stávalo. Ale když jsou tam menší děti, tak to bohužel nemáme k tomu pověření, takže spíš potom posíláme rodiny třeba na krizové centrum pro děti a rodinu, ale nepracujeme s celým rodinným systémem.”

KP3: „Nepracujeme s rodinou.”

KP4: „Ne. Málokdy při terapii se stane, že pokud je potřeba, přizveme úplně nejbližší členy v nějakém přímém příbuzenském vztahu, takže většinou je to rodič, dítě, někdy i dcera. Nesuplujeme párovou terapii, ani manželskou poradnu, ani skupinovou terapii, takže většinou je to individuální. Stalo se, že třeba ke klientce přijela na několik sezení maminka, protože jsme tam cítili, že je potřeba zaintervenovat i s ní. Takže nestává se často, ale výjimečně ano.”

KP5: „Ne. Nepracujeme v tuhle chvíli s dětmi, pracujeme většinou až s dospělými lidmi, občas se nám tam protne někdo, komu je třeba 17, ale s dětmi do této chvíle jsme nepracovali, s rodinou taky ne. Maximálně to jsou partneři, se kterými pracujeme dohromady, ale co se týká dětí, tak ne.”

11. Zprostředkováváte v oblasti páchaného násilí preventivní programy?

KP1: „*Ted' jsme začali spolupracovat nově tady v rámci organizace s Jan caritas. Je to vzdělávání na školách. Ted' bohužel kvůli koronaviru se nám celá spolupráce zastavila. Znovu by to mělo fungovat od září, doufáme. Měli bychom spolu jako s pracovníky Jan caritas, docházet do škol. My, jelikož i normálně jsme služba od 16 let, tak bychom rádi cílili na tuto cílovou skupinu, 15 a výš, protože si nejsme úplně jisti, jestli mladší děti, základka, by to pobraly. Přece jen nejsme úplně všichni psychologové, takže bychom neradi ublížili dětem, kdyby se tam otevřely nějaké rány. Tam bychom měli mít nějaký preventivní program, plus samozřejmě máme interdisciplinární týmy, kde se scházíme nebo to svoláváme my jako organizace. Většinou ve všech okresních městech Jihočeského kraje a zveme tam policii, soudce, nově jsme tam zvali zdravotníky, různé neziskovky, kde se taky hovoří o tématu domácího násilí, různých třeba specifických tématech. Ted' se chceme zaměřit na domácí násilí u cizinců. Setkáváme se s tím často a moc s tím nikdo neumíme pracovat, ani poradna pro cizince, ani my. Někdy i policie s tím má problémy, takže na to se chceme zaměřit. Proběhla sem tam nějaká přednáška na vysoké škole, což ted' bylo také pozastavené všechno samozřejmě. Měli jsme v plánu dělat besedy, hlavně v mateřských centrech, ale tam opět zase ted' stojíme, takže až se to rozjede. Asi nic jiného mě nenapadá, co bychom dělali aktuálně. Psali jsme do novin nějaký článek a podobně, ale to úplně nevím, že by byla prevence.*”

KP2: „*Programy ve vztahu k obětem myslíte. Když na to je čas. Měli jsme přednášky ve školách, od 16 výš, takže to byly střední školy. Měli jsme různé besedy, třeba v mateřských centrech, rodinných centrech. Ted' se rozjíždí projekt Jan caritas, kde bude zacíleno také na mladistvé. Tam je to trošku jinak, bude to víc interaktivní, ale to bohužel vzhledem ke covidu nešlo. Museli jsme to všechno pozastavit, ale plán tady je. V minulosti na to nebyl úplně vždy prostor.*”

KP3: „*Měl být spuštěn program na střední školy, v nichž jsme měli v rámci spolupráce s Jan caritas vytvářet přednášky a nějaké zážitkové hry. Děti od 15 výš by se měly dozvědět o tom, co je to domácí násilí, jak to funguje, co můžou dělat, když se domácím násilím setkají a podobně. Ale zatím to v rámci covidu neproběhlo.*”

KP4: „*Snažíme se. Preventivní programy v rámci vzdělávání, přednášek, různého lektorování, často se snažíme se zúčastnit různých preventivních programů v rámci úvodních nových filmů, dokumentů a podobně. Ted' třeba jsme měli dokument Jeden svět,*

který je taky specializovaný spíš na šikanu, domácí násilí, ale i znásilnění a tato témata pro spíš tu pubescentní věkovou kategorii. Jezdíme na promítání filmů a po promítání o tom často s lidmi nebo studenty otevřeně diskutujeme. Vyloženě nějaké cílené preventivní programy nemáme, spíš se vždycky snažíme zaměřit se na nějakou cílovou skupinu v daném roce a tam hodně zaintervenovat. Třeba minulý rok jsme se zaměřili na seniory. Násilí páchaný na seniorech je také jedno velké téma, samostatné. Není to jen, že muž páchá násilí na ženách, dneska už to vůbec tak není, ale často se setkáváme i s tím násilím páchaným na seniorech. A teď úplně nově, nebo ne, že by to tady bylo nově, už to tady bylo, ale u nás v poradně se teď v poslední době často setkáváme s tím, že senior páchá násilí na pečující osobě, zejména často na vlastním dítěti. Teď se nebavíme o fyzickém násilí, ale o psychickém, to je taková specifická kategorie. Málokdo by to řekl. Často se nad tím lidé podivují, ale opravdu tu mám několik klientů, kteří prostě pečují o osobu s nějakou diagnózou, ať už stařeckou, nebo psychiatrickou. Je to podle mne úplně na úrovni stejného domácího násilí, jako kdybychom se bavili o skrytém domácím násilí v domácnosti ženy a muže. Tam také to psychické násilí je kolikrát horší než fyzické, dle slov obětí, já to nedokážu posoudit.”

KP5: *„My, co se týká preventivních programů, tak děláme programy na základních a středních školách. Jeden z těch programů se vyloženě týká agrese. Zároveň děláme programy, děláme akreditované kurzy pro sociální pracovníky. Jeden z programů právě dělá kolega, co se týká emocí, vzteku, agrese. Je to jak pro sociální pracovníky, tak tenhle program máme i na školy. Pracuje s ním i na středních školách, ten není pro základku. Tam je to v rámci dvou vyučovacích hodin, tak s tím jezdíme po školách. Ten program byl i pro pedagogy. Na základní škole vyloženě není program, co se týká domácího násilí, ale třeba pro šesté třídy máme preventivní program na šikanu, kde se šestáky bavíme o tom, co je to násilí, jak se to projevuje, kdo je oběť, kdo je agresor, kdo je svědek, jak v těch situacích reagovat. Já sem tenhle program taky dělala právě pro šestáky a je to docela silný program. My v rámci druhé hodiny máme hru, kde je rozdělujeme do tří skupin. Každá si vybere jednu roli, buď jako násilné osoby, svědka, nebo oběti a za ní odpovídá na otázky a konfrontujeme, jak se kdo cítí, co kdo jak nese, aby to zase nebylo jenom černobílé. Že násilná osoba není vždy jen ta špatná, ale že často se i z oběti může stát násilná osoba. Nebo jaké jsou důvody, příčiny, na co mají dát pozor. Hodně často se tam dostaneme i k tomu, že ty děti při hodinách mluví o tom, co zažívají doma. Násilí, jaké vidí, co třeba zažívají za šikanu ze strany vrstevníků nebo jiných skupin. Potom*

pro sedmou třídu máme program na kyberšikanu, takže tam se o tom násilí mluví také. Tam to je spíš hodně i propojené přes současné sociální sítě. A ten program kyberšikany, nebo virtuálního světa máme i pro střední školy.”

12. Jaké je propojení Vaší organizace s organizacemi poskytujícími klientům následnou péči?

KP1: *„U nás je to hodně s policií propojené ze zákona samozřejmě. Když to vezmu v rámci organizace celé, tak tam to propojení úplně takové není. U nás v rámci služby se snažíme sami, když pomínu policii, tak právě v rámci interdisciplinárních týmů, navazovat spolupráci se soudy, ospody a tak. Je to spíše na nás, na službě, než na organizaci. Samozřejmě máme nějakou spolupráci třeba v Budějovicích s azylovým domem. Jsme schopní napsat žádost o krizový pobyt na dobu jednoho týdne pro oběti. Jsme i nakontaktovaní na azylové domy s utajenou adresou. Také na další různé neziskovky. Ted' třeba tady běží projekt Housing first, na základě nějakého bydlení. To všechno máme, ale všechno je to čistě za nás za službu, není to za organizaci. Smluvně ošetřený od organizace to nemáme.”*

KP2: *„My máme i interdisciplinární tým, kdy se schází odborníci z různých jiných odvětví, kteří spolupracují s touto cílovou skupinou, takže tam se to odvíjí. Potom máme takové operativní schůzky, ale ted' na to nebyl úplně prostor. Když je nějaký problém, nějaká kazuistika, případ, tak se souhlasem klienta jednáme třeba s krizovým centrem, s ospodem, s jinými návaznými službami. Takže já jako vnímám, že spolupráce je dobrá.”*

KP3: *„Dál s oběťmi. Pokud to klient opravdu vyžadoval, abychom spolupracovali v rámci nějaké služby. Třeba měla jsem klientku, ta spolupracovala s občanskou poradnou a chtěla, abychom si předávali informace s poradnou. Musíme mít samozřejmě podepsaný souhlas od klientky. Není to, že já zavolám někomu, nějaké organizaci, předávám si informace o klientech. Klient s tím musí souhlasit. V případě, že potřebuje jinou službu, než jsme my, tak ho samozřejmě odkážeme.”*

KP4: *„Já si myslím, že dobrý. Já se hodně snažím, aby to síťování těchto služeb nebo ty navazující služby nám dobře fungovaly. Je to hodně o osobních kontaktech, o pracovních kontaktech, o tom, jak si lidi napárujeme na sebe. Já si musím opravdu pochválit spolupráci jak s policií, tak s krizovými interventy. Hlavně tedy s psychology*

a policejními psychology i se všemi organizacemi, jako je intervenční centrum, se kterým spolupracujeme úplně nejvíce. Když máme domácí násilí a řešíme ta předběžná opatření, většinou je posíláme tam. Naopak oni, když se setkají třeba s domácím násilím, ale je u toho znásilnění, což už je trestný čin, tím že na to nejsou tolik specializovaní, posílají to sem. Takže často máme společné klienty, se kterými vzájemně kooperujeme a snažíme se v té péči doplnit. Abychom toho klienta nepřepečovali, tak se spíš snažíme doplňovat. Já si myslím, že ta návaznost je dobrá, ale samozřejmě všude se lidé personálně mění i v těch ostatních organizacích. Pořád to chce osvěžovat a být vzájemně v kontaktu, to si myslím, že je úplně zásadní. Ale to chválím, to si nemůžu stěžovat.”

KP5: *„My spíš spolupracujeme s organizacemi tam, kde se nás to netýká, nebo v tom, čemu my se nevěnujeme. Tak třeba hodně často spolupracujeme s meziproudy, pokud je to otázka, že někdo potřebuje sehnat bydlení. Víme, že my bydlení neřešíme a pokud je to pro klienta důležité, tak je odkazujeme tam. Zase pokud se to týká toho, že někdo potřebuje hledat práci, nemůžeme s tím pomoci, tak zase odkazujeme na Konička. Pokud zjistíme, že je tam nějaký problém s návykovými látkami, tak spolupracujeme s Preventem. Většinou tam, pokud se to týká oblasti, kde víme, že tady v rámci Českých Budějovic, nebo třeba Jihočeskýho kraje je jiná organizace, která vyloženě míří na tuto cílovou skupinu. Klienty buď na ně odkážeme nebo je doprovodíme nebo domluvíme schůzku. Zase pokud je tam nějaké psychiatrické onemocnění, doporučujeme Fokus.”*

13. Jaké možnosti vzdělávání využíváte?

KP1: *„Tak vzdělávání. Máme primárně vždy nastavený vzdělávací plán na rok dopředu, který je komunikovaný s vedením organizace. Jedná se o kurzy akreditované Ministerstvem vnitra nebo sociální práce. Je to privát, jezdíme externě někam, nemáme je tady. Občas jsou nějaké na klíč, kam se můžeme, nemusíme přihlásit. Zaměstnavatel nám dává svobodu v tom si vybrat, ale samozřejmě to musíme mít k tématu práce. Nemusí to být přímo na domácí násilí jen, ale také třeba na klienty, se kterými se setkáváme, tudíž nějakí psychiatrickí klienti, klienti s traumatem, s depresemi a podobně. To je asi nejčastější, co využíváme. Sem tam máme nějaké besedy, konference. Je to víceméně na nás, co si vybereme, musí to samozřejmě přejít vždy přes vedení.”*

KP2: *„Hodně důležitá byla krizová intervence. To je takový základ v naší práci, kdy jsme všichni prošli výcvikem krizové intervence. Potom práci s traumatem, to bylo také hodně*

důležité místo v těchto záležitostech. Potom podle toho, co který pracovník potřebuje, takže podle nějaké aktuální potřeby, podle zakázek klientů. Je to různě sestavované. Každý rok je jiný. Využíváme různé výcvikové kurzy, vzdělávací, nebo třeba stáže.”

KP3: *„Tak máme kurzy. Ted' jsme měli kurzy, které jsme si mohli vybrat, protože jsme je měli proplácené ze stáží, které se tady uskutečňovaly. Takže to jsme si mohli vybrat. Muselo se to samozřejmě týkat oblasti, které se věnujeme. Buďto domácímu násilí, nebo možností práce s obtížnými situacemi, nebo práce s psychiatrickými klienty, se kterými se tady taky občas můžeme setkat. Jinak většinou pořádá charita nějaké kurzy, které jsou určené všem tady v organizaci.”*

KP4: *„Možnosti vzdělávání, jaké využívám? My máme samozřejmě jak interní vzdělávání, tak externí vzdělávání. Interně se vzděláváme vždy v rámci našich pracovníků. Tím že pro nás pracuje v uvozovkách víc než 25 různých odborníků a jsou to odborníci z řad psychologů, policistů, soudců, krizových interventů a podobně, tak zdroje čerpáme přímo od nich. To znamená, když to řeknu úplně lidsky, na každé poradě máme zařazené interní vzdělávání od někoho ze specializovaných odborníků. Třeba ted' jsme měli od autora knihy Kyberšikany ze Zdravotně sociální fakulty od studenta interní vzdělávání na téma šikana. Pak samozřejmě funguje externí vzdělávání, takže podle zákona o sociálních službách. Musím splnit více než 20 hodin, nebo dvacet hodin oficiálně povinného vzdělávání ročně. Samozřejmě se dovzdělávám podle akreditovaných kurzů, většinou od MPSV a k tomu ještě máme kurzy přímo zprostředkované od organizace. Kdo tady chce vykonávat práci, musí projít interním výcvikem organizace, a to ať jakýkoliv přímý pracovník, nebo i dobrovolný pracovník. A zároveň od organizace teda máme ročně 4 až 5 vzdělávacích kurzů v rádech 2 až 8 hodin různých specializačních výcviků pro naši práci.”*

KP5: *„Myslíte tady, jako v rámci organizace? Je povinný každý rok 24 hodin v rámci vzdělávání s tím, že je to na nás, vždy si můžeme naplánovat, o jaké kurzy bychom měli zájem. Chodí nám nabídky z různých společností, které kurzy dělají, takže my si je vybíráme po celé republice a vždy to musíme mít odsouhlasené paní ředitelkou. Máme v tomto relativně volnou ruku. Podle toho komu, jakému oboru, nebo jakým typům klientů se kdo věnuje, tak si můžeme kurzy sami hledat, co máme pocit, že by se nám zrovna hodilo.”*

14. Zúčastňujete se nějakých specializovaných kurzů určených konkrétně k řešení DN?

KP1: „Ano, máme svou asociaci intervenčních center a ta pořádá v pravidelných intervalech kurzy na toto téma, nebo různé konference, workshopy. Takže ano.”

KP3: „Já jsem teď momentálně žádný kurz neměla. Byla jsem tedy přihlášená, ale vzhledem ke covidu, byly všechny zrušené, ale možnost tu určitě je.”

KP4: „Určitě. Teď zrovna nejaktuálnější byl specializovaný kurz na policejní ochranu osob, kdy opravdu já jedu do Prahy na centrálu, přijde tam policista a nějakým způsobem nás prakticky školí v rámci těchto věcí. Krizovou intervencí, přestupky, všechno v rámci trestního řízení. Pořád se školíme. To je k těm specializačním. Samozřejmě máme ještě hodně velkou možnost volby, organizace mě hodně podporuje v samostatném vzdělávání. Prakticky co mě zajímá, kde cítím mezery, kde se chci něco dozvědět, tak sama si aktivně vyhledávám. Vedení mi kurzy schvaluje a pobočka proplácí v rámci dotačních prostředků, takže to je bezvadné. Vzděláváme se stále.”

KP5: „Jsou v nabídce také. Respektive je to v nabídce, co máme. My sami děláme kurzy pro sociální pracovníky. Buď je školíme, u nás, hlavně školil kolega, který teď pracuje s násilnými osobami. Jeho kurzy, vždy když přijde někdo nový, tak absolvuje jako účastník, aby vlastně viděl, co se tam děje. Myslím si, že já zrovna jsem v jiné organizaci vyloženě na kurzu, který se týkal domácího násilí, nebyla. Ano, ale je to v nabídce, jak říkám. My si každý volíme, co ten rok je v nabídce, co bychom chtěli absolvovat.”

15. Jak jste spokojen/a s nabízenými možnostmi vzdělávání?

KP1: „No, to je zapeklitá otázka. Samozřejmě kurzů je spousta. Je perfektní to, že tady máme relativně svobodu, že nám nedají nějakou tabulku o pěti kurzech a vyberte si. Zároveň hodně těch kurzů se potkává, tematicky jsou stejné. Když tady člověk nějakou dobu dělá, tak ty kurzy si obejde a pak mu to přijde všechno stejné. Málokdy člověk najde něco jiného. Takže si myslím, že pro první rok, dva možná super, než si projde člověk těmi povinnými kurzy. Chybí mi zaměření na specifické oblasti práce. Takže asi ano, spokojená jsem, ale myslím, že jsou témata, kterým není ani dostatečně věnovaná pozornost.”

KP2: „Určitě.”

KP3: „Tak vzhledem k tomu, že sem si teď mohla vybrat, co sem chtěla já, co jsem vnímala jako potřebné pro sebe, tak si myslím že, já jsem určitě sama za sebe spokojená.”

KP4: „Hodně. Já si myslím, že tady v organizaci je ta možnost opravdu velká a širokouhlá. Naše práce je hrozně širokospektrální, má velký záběr, takže pořád je kde se a proč vzdělávat a tady sem s tím fakt spokojená hodně. Nikdy jsem se nesetkala v žádné organizaci s tolika možnostmi vzdělávání, a cítím to jako potřebné, určitě jako účelné.”

KP5: „Já jsem spokojená naprosto, protože mám pocit, že nabídka je veliká.”

16. Přijdou Vám okruhy témat dostačující?

KP1: „Ono opravdu asi jak u jakého tématu. Samozřejmě záleží na kvalitě toho kurzu. Často se setkáváme poslední dobou s psychiatrickými klienty. Ač jako násilné osoby, ale chodí k nám i oběti, nebo falešné, nepravé oběti, které jsou psychiatrické. Najít kurz, který opravdu člověku pomůže v práci s takovýmto klientem, je hodně náročné. Pak jsou obecně třeba o domácím násilí. Kurzů spousta a dobrých, hezkých, kde vás i prakticky naučí spoustu věcí, ale jde jak o jaká specifická témata, někde toho najdete hodně.”

KP2: „Určitě. Já mám docela dobrou zkušenost.”

KP3: „Já teda osobně bych ještě možná trošku, ale to je na základě mých pocitů, protože sem si vědoma svých nedostatků, tak bych klidně vzala i nějaký kurz, který by se věnoval sociálně právní ochraně dětí. Setkáváme se tady i s rodinami, že matka přijde, má dítě. Myslím si, že v rámci práce s matkou s dítětem by bylo dobré se v tom více orientovat. Myslím si, že i pro nás poskytnout to poradenství tímto směrem by bylo dobré, ale to je takové diskutabilní. Ale myslím si, že využít by se to určitě dalo.”

KP4: „Rozhodně.”

KP5: „Určitě. Když to beru, že člověk opravdu může jezdit v rámci celé republiky. Samozřejmě, pokud bych to brala Budějovice, nebo Jižní Čechy, tak je to omezené, ale jinak ta nabídka mi přijde docela široká.”

17. Jaká témata byste do vzdělávání zapojil/a?

KP1: „Práci s nějakými specifickými klienty, jako jsou psychiatrické onemocnění, sebevražední klienti. Uchopit jako celek, aby to nebylo rozkouskované do kurzů, kde stejně zpočátku máte všechno stejné a pak se nějakým způsobem málo zaměřujete na ty specifický skupiny. To si myslím, že je strašně důležité. Opravdu nějakými praktickými nácviky, jak na kterého klienta, aby to nebyla jen obecně sociální práce. Každá z těchto cílovek potřebuje něco úplně jiného. Takže tohle bych tam zařadila. Praktický nácvik dovedností je důležitý, aby to nebylo jen teoretické, což některé kurzy jsou.”

KP2: „Nenapadá mě nic konkrétního. Když jsem nastoupila skoro před těmi deseti lety, tak jsem prošla právě tímto vzdělávacím programem, pod našim apic, asociace, tam jsem se dozvěděla takové ty základy. Potom pro mě byla hodně důležitá krizová intervence, to je takový praktický postup s lidmi v krizi. Takže jsem byla určitě spokojená.”

KP3: *Zodpovězeno v předchozí otázce.*

KP4: „Určitě kybergrooming, prostě všechno, co souvisí teď aktuálně s kyberšikanou, protože si myslím, že je to hodně aktuální téma, pořád se to téma nějak vyvíjí. Kyberšikana není novým tématem. Je to téma, které už tady historicky bylo, ale nazývalo se jinak. Společnost prostě jen tím, že se vyvíjí, tak samozřejmě se i ta témata nově a nově pojmenovávají, takže teď už je široká škála kyberšikany. Není to jen kyberšikana a konec, ale je to phishing, je to kybergrooming, je toho strašně moc a aby se v tom člověk orientoval, tak je třeba se na tyto věci aktuálně pořád dovzdělávat. Přemýšlím, která mě teď osobně, to by spíš možná bylo jako subjektivní, která témata zajímají mě, nikoliv jako objektivně. Objektivně si myslím, že je to tady hezky obsáhlé, dobře zmonitorované. Já určitě subjektivně vnímám potřebu dovzdělávání ve věcech soudních a trestních, to znamená opravdu ty praktické zkušenosti, které ale se zase těžko nabydou kurzem, které spíš se opravdu musí s tím klientem zažít. Konkrétně třeba předběžné opatření zákazu styku, různým způsobem s tím soudně spojené žádosti. Na to zase my nejsme úplně přímo zaměřeni, to je opravdu věc, kterou má potom i ze zákona v rukou intervenční centrum. My to můžeme dělat, ale často to neděláme. Děláme to opravdu, pokud to dobře umíme, ale často opravdu odkazujeme třeba na intervenční centrum. Ze zákona, když dojde k vykázání, tak je informováno policií a už tam to předběžné opatření běží, může běžet. Takže třeba to předběžné opatření.”

KP5: „Mě přijdou potřebné kurzy, které se třeba týkají změn v legislativě. Samozřejmě, že člověk může absolvovat kurz, jak rozpoznat domácí násilí, jak pracovat s oběťmi a tak, tam se těch věcí tolik nemění. Co se mění, jsou zákony, nebo třeba přístup. Tam mi přijde potřeba absolvovat kurz každý rok, nebo každý druhý rok, podle toho, jak velké změny se dějí.“

18. Jak jste spokojen/a ve svém zaměstnání?

KP1: „Já hodně, mě to vyhovuje. Práce je to náročná to ne, že ne samozřejmě, ale mě naplňuje určitě.“

KP2: „To je docela dobrá otázka, když odcházím. Samozřejmě ta práce má své nároky, ale mě to bavilo, hodně jsem se tady naučila, i se tady člověk hodně rozvinul, ale myslím si, že v této problematice má ta naše práce nějaké mantinely. Dostala jsem nabídku, která se neodmítá, takže z těch důvodů odcházím. Práce to byla zajímavá, pestrá, ale samozřejmě měla své nároky.“

KP3: „Já jsem spokojená. Je to teda psychicky náročné, ale vzhledem k tomu, že máme možnost supervizí a intervizí, tak se to dá zvládnout.“

KP4: „Já jsem spokojená moc. Opravdu ta práce pro mě a teď nechci, aby to znělo jako klasické klišé, nebo takové ty řeči, když to řeknu lidsky. Pro mě tato práce má smysl. Já sem chodím ráda, opravdu si myslím, že málokdo může říct, že do své práce chodí rád. Mám tady neuvěřitelný prostor pro vlastní realizaci, vzdělávání. Opravdu, práce klienty mě nesmírně naplňuje. Samozřejmě jako každá jiná práce obecně, jako život, to má dvě stránky. Je to plus, mínus, to prostě je všude. Nemůžu taky říct, že ta práce není náročná, pro mě je a častokrát, takže samozřejmě i s tím musím pracovat, protože prakticky se ve své práci málokdy setkám s hezkým tématem. Spíš naopak dennodenně řeším lidská traumata a lidské bolesti, nešťastné osudy. To je i pro člověka, který byt' na to má národu a rozhodl se tohle povolání vykonávat, tak ne vždycky to takhle dokáže zpracovat. Je to pro mě i na druhé straně velmi těžké, ale opravdu tu práci dělám ráda. Já jsem vždycky chtěla dělat práci, kde vidím, že to má smysl. Předtím jsem pracovala s adiktologickými klienty a hodně se mi priority v rámci nejenom pracovního života, ale i osobního života změnilo. Začala jsem mít také svou rodinu, a najednou už jsem ten smysl v těch adiktologických službách trošku přestávala vidět. Když se tahle vrátím do historie, při

práci s adiktologickým klientem musí chtít on, jinak vy nic neuděláte. Často to končí i třeba relapsem, devět lidí z deseti se nám do té léčby stejně vrátili, a to je pro mě hrozně ne nesmyslné, ale cítím tam takovou demotivaci i někdy takovou bezmoc, prostě tady na to sem já osobně často narážela. V této práci, byť to tak úplně není, jak to řeknu, tak tady sedím a čekám, až zavolá někdo, kdo potřebuje pomoc a on tu pomoc ale vážně strašně potřebuje a je za ní nesmírně vděčný. Já vidím sebe jako toho člověka, ne, který to za ty lidi všechno vyřeší, ale je nějaký prostředník k tomu, aby jim třeba zajistil ten lepší život, nebo po postupných krocích prostě s ním postupoval. A v tom já vidím ohromný rozdíl, a když vidím, že ten člověk přijde a opravdu tu pomoc chce a je za ní nesmírně vděčný. Tady se bavíme úplně o existenčních tématech, tak já domu chodím s tím, že sem tady k něčemu byla a že vůbec já sama sobě k něčemu jsem. Ten smysl je pro mě v té práci hrozně důležitý. Já sem dřív pracovala jako administrativní pracovnice v právní kanceláři a vydržela sem to dělat dva roky. Já jsem prostě do sociální sféry utekla, byť víme všichni, že sociální sféra není tak dobře financovaná jako třeba služby advokátní kanceláře a podobně. Já chci být v životě šťastná a dělat práci, která mě baví. Takže si myslím, že jsem tady na správném místě. Nehodlám práci prozatím opouštět, naopak teprve bych řekla, že po dvou a půl letech praxe tady si to všechno nějak sedlo. Teprve můžu říct, že opravdu tady pracuju, jakože pracuju.”

KP5: „Já naprosto.”

19. Kde vidíte silné stránky organizace?

KP1: „My opravdu máme, co se týče toho vzdělávání, tak ohromnou volnost a podporu. Nějakým způsobem tady fungují supervize samozřejmě i intervize. Fungují tady porady s managementem, což je perfektní pro předávání informací, jak o službách, tak shora se toho spousta dozvíme. Přijde mi, že ten tým jako posledních nejmíň půl roku se dost semknul i nahoře co je management a nevidím nějaký zásadní problém.”

KP2: „Silné stránky, když to vezmu ze široka, tak určitě zázemí. Máme tady dobré zázemí, manažerský tým, tradice, to určitě je super. Za naši poradnu, je tady určitě perfektní kolektiv, skvělý tým. Vždy tady byli velice kvalitní pracovníci, že jsme se podporovali, ale zároveň i učili jeden od druhého a bylo to opravdu fajn tich deset let s těmi lidmi tady být a učit se od nich.”

KP3: „Především v týmu.“

KP4: „Schopnost pomoci. Silnou stránkou je určitě tým lidí, který za touto profesí stojí. Opravdu málokdy se vůbec v dnešním světě vidí, že někdo dělá pro někoho něco zadarmo, z dobré vůle, bez úplaty, na základě svého odborného vzdělání, nebo svojí specifičnosti. Já právě říkám často, že je mi tady dobře i lidsky, protože sem chodí lidé, kteří mají obdobné hodnotové nastavení v životě. Lidé, kteří prostě přijdou a po své vlastní práci tady klientům věnují své dvě hodiny, dávají jim nejenom právní rady zdarma, ale i psychologické rady zdarma a opravdu si stojím za tím, že ten tým těch lidí, byť jsou to všichni dobrovolníci, ačkoliv teda po výcviku organizace, takže jsou zaškolení, tak opravdu jsou odborně úplně profesionální. Takže určitě je to tým pracovníků, byť nejsou v přímé pracovní péči a určitě jsou to možnosti pomoci, v čemž já vidím taky nesmírně velký rozsah. Není to jen, že někdo přijde a vypovídá se, ale prakticky ta pomoc tady opravdu může fungovat na spoustě rovin. Tým a možnosti pomoci.“

KP5: „Za mě jsme tady relativně malý kolektiv a v rámci kolektivu nám to strašně moc funguje, takže za to já jsem úplně nejvděčnější, nejšťastnější. Máme trošku širší okruh, který ale navzájem propojujeme, protože u nás největší část klientů jsou vlastně klienti s finančními problémy, co se týká dluhové problematiky. Často ale klient, který řeší dluhy, tak dospějeme k tomu, že je to někdo, kdo právě třeba řeší i domácí násilí, nebo potřebuje právní poradenství v rámci rozvodu, nebo poskytujeme i krizovou pomoc, že tak různě pracujeme. A zase, když ke kolegovi přijde někdo, kdo má nařízenou terapii v rámci násilného chování, a přesto se dostáváme k těm obětem a zase to propojujeme pak dál, takže já vidím v tom tu sílu. Pro klienta nemůžeme samozřejmě úplně všechno řešit, ale jsme schopni pokrýt docela velkou část těch problémů, které řeší. Máme, co se týče vzdělávání obrovskou podporu od naší paní ředitelky, kde víceméně ne cokoliv, co si vymyslíme, ale pokud zdůvodníme, že něco potřebujeme, nebo chceme, tak ona nás v tom povzbuzuje. Já sem rok v psychoterapeutickém výcviku teď a mám k tomu velké úlevy. Nemusím si brát dovolenou, můžu tam jezdit. V rámci toho pak samozřejmě s tím tady mohu pracovat, ale ne každý zaměstnavatel je takový benevolentní, že poskytuje, nebo tolik podporuje všechny, aby se dál vzdělávali a dál na sobě pracovali. Takže to je za mě taky obrovská výhoda.“

20. Jaké jsou podle Vás slabé stránky organizace? Vnímáte nějaké?

KP1: „Přemýšlím. Teď je to tak trochu u mě citově zabarvené s tím, že máme personální změny. Slabé stránky organizace. Možná jediné co, tak mi tady malinko chybí nějaký manažer sociálních služeb, takový mezičlánek. Já myslím, že vztahy jsou tady super, ale samozřejmě ten management je hodně vytížený časově. Pan ředitel, který spravuje služby tady, ale i v rámci všech našich poboček. Takže to si myslím, že je jediné. Ta komunikace, když my ze služeb něco potřebujeme, tak ho strašně zavalujeme a je toho strašně moc. Myslím si, že člověk, který by byl čistě pro sociální služby a nemusel řešit ředitele organizace a tak, tak že ten by byl vhodný. S tím se nějakým způsobem váže komunikace. Komunikace je skvělá, ale samozřejmě není to tak intenzivní asi jak by člověk občas potřeboval. To si myslím, že je jediná snad slabá stránka. Pak mě napadá ještě možná jedna, nevím, jestli se to dá říct jako slabá stránka organizace, ale nějaké povědomí společnosti o naší organizaci, protože často k nám chodí lidé s takovou zvláštní představou. Buď to za prvé, že všechno spasíme, jsme charita, dáme peníze, jídlo. Nebo naopak sem jdou s jistou nedůvěrou, odstupem, že jsme křesťanská organizace, nebo nějak církevně založená a mají odstup, než pochopí, že to tak vůbec není. To možná vnímám taky jako slabou stránku.“

KP2: „Co se týče organizace, tak ne, ale co se týče manažerských záležitostí, když to vezmu ve vztahu k vedení, tak tam byly takové slabší chvílky. Spíš bych řekla nekomunikace, nebo možná nepochopení, to se samozřejmě nějak piluje a pilovat asi bude.“

KP3: „Slabé stránky? Tak nad tím jsem se úplně nezamýšlela, ale slabé stránky organizace. Já si myslím, že my máme hodně silných stránek, že tady je poměrně velká podpora. Možná jak jsme na jiném patře než vedení, tak občas dojde k nějakému šumu nebo nepředání informací. Ale nemusí to být jenom ze strany vedení, ale třeba i od nás.“

KP4: „Určitě. Jsou to spíš asi stránky nějakého interního charakteru. Vzdělávání nových pracovníků, rozdělení práce a spíš personální, ekonomické záležitosti. Možná spíš opravdu jako v rámci pobočky, nikoli jako organizační z celé organizace. Určitě víte, že máme devět poboček po celé České republice, ale zároveň máme centrálu, pod kterou všichni pracujeme, ta je v Praze. Cokoliv potřebujeme na vedení, tak je Praha. Není to tady, takže tím myslím ty personální záležitosti, že všechno se musí zkrátka řešit přes Prahu, a nikoli tady interně u nás na pobočce, mezi vedoucím a mnou, jako klíčovou

sociální pracovníci. Takže určitě nějaké mezery jsou, ale to jsou asi všude, nepovažuji je za tolik zásadní.”

KP5: „Možná zase v tom malém kolektivu, protože jakmile někdo vypadne, je hrozně obtížné se vykrývat. V průběhu dovolených, jak vidíte. Dnes jsme tady ve dvou a je to pak hodně těžké, nebo pokud někdo onemocní dlouhodobě, pokud někdo odejde na mateřskou, tak samozřejmě, že ta nahraditelnost je v tomto trochu obtížná. Takže co se týká práce s oběťmi bez trestných činů, tak v tuto chvíli jsme tady dva. Kolega je na částečný úvazek, není tady pět dní v týdnu. Takže potom, když třeba já vypadnu, tak je to obtížnější, protože pak jsou kolegyně, které se spíš zaměřují na dlouhodobou problematiku. Samozřejmě mají kurz krizové intervence, takže v rámci nějaké nutnosti jsou schopny zvládnout i tu krizovou pomoc, ale specializují se na něco jiného. To je asi tady nejobtížnější. Zastupitelnost.”

21. Jak byste tuto slabou stránku odstranil/a? Vyřešil/a?

KP1: „Manažer, nebo nějaké zintenzivnění porad. To asi není úplně možné, to bychom se museli rozkrájet tady všichni, tak to nejde. Možná nějaké posílení PR, kde by se nějakým způsobem řeklo, že nejsme opravdu jenom pro věřící lidi. Tak to by ještě asi taky pomohlo. Jinak mě asi nic nenapadá.”

KP2: „Více komunikovat.”

KP3: „Myslím, že se tady na tom docela dost pracuje poradami vedoucích pracovníků.”

KP4: „Vedení bych z větší části ne přeorganizovala, ale přetransportovala k nám. Ono je to ale těžko proveditelné právě z toho důvodu, že je jedno impérium, když to tak řeknu, a to má pod sebou spoustu jiných poboček, takže spoustu jiných lidí a samozřejmě se to takto organizačně musí vést. To je jenom spíš o nás, že my bychom si nejraději tady často dokázali a chtěli spoustu věcí zařídit v rámci pobočky, ale přesto musíme neustále se v uvozovkách ohlízet na Prahu. To je spíš jako taková interní připomínka. Často si tady dokážeme opravdu poradit s vedoucí. Myslím si, že se dokážeme vždy dohodnout, vést, přeorganizovat, přerozdělit práci a podobně a všechno musí být schvalované Prahou. Tím že tady ale Praha s námi není, tak do toho zase tolik nevidí, takže narážíme občas

na nějaké záležitosti, kontraproduktivní. Vyřešila bych je nějakým přesunutím zodpovědnosti do daných poboček. Asi tak bych to řekla.”

KP5: *„Tohle by se dalo řešit jenom tím, že by nás tady bylo víc, ale samozřejmě potom narážíme na to, kolik si organizace může dovolit lidí, jaké má peníze, kolik úvazků má registrovaných ve službě, takže je to nejmíc bych řekla otázka financování.”*