

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Bakalářská práce

2024

Veronika Kučerová

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

Specifika sociální práce s oběťmi domácího násilí

Bakalářská práce

Autor: Veronika Kučerová

Studijní program: Sociální práce

Studijní obor: Sociální práce v preventivních službách

Forma studia: Kombinovaná

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

Hradec Králové

2024



Zadání bakalářské práce

Autor: Veronika Kučerová

Studium: F21BK0126

Studijní program: B0923P240001 Sociální práce

Studijní obor: Sociální práce v preventivních službách

Název bakalářské práce: **Specifika sociální práce s oběťmi domácího násilí**

Název bakalářské práce AJ: Specifics of social work with victims of domestic violence

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Práce se bude zabývat tím, jaké metody či techniky se sociálním pracovníkům osvědčily při práci s oběťmi domácího násilí, tj. bude zjišťovat příklady dobré praxe při práci s touto cílovou skupinou. Teoretická část bude zahrnovat obecně domácí násilí, sociální práci s oběťmi domácího násilí, její specifika, sociální poradenství, krizovou intervenci, tedy hlavně její cíle, nástroje, etické minimum či úskalí. V praktické části bude metodologický výzkum veden formou rozhovoru se sociálními pracovníky z Prahy a středních Čech.

BEDNÁŘOVÁ, Zdena Zuzana. Domácí násilí: zkušenosti z poskytování sociální a terapeutické pomoci ohroženým osobám. Praha: Acorus, c2009. ISBN 978-80-254-5422-0 CIMRMANNOVÁ, Tereza. Krize a význam pomáhajících prvního kontaktu: aplikace v kontextu rodinného násilí. Praha: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246-2205-7 KOTKOVÁ, Martina. Domácí násilí v kontextu rodiny a práce. Brno: Spondea, 2014. ISBN 978-80-260-7191-4. ŠEVČÍK, Drahomír a Naděžda ŠPATENKOVÁ. Domácí násilí: kontext, dynamika a intervence. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-690-2

Zadávací pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta

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

Oponent: prof. PhDr. Jana Levická, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 30.4.2023

Prohlášení

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

V Praze dne

.....

Veronika Kučerová

Poděkování

Děkuji PhDr. Daniele Květenské, Ph.D. za odborné vedení práce, trpělivost a vstřícnost při konzultacích a za cenné rady. Poděkování patří také všem respondentkám z pomáhajících organizací, které se nebály otevřeně podělit o své osobní zkušenosti a poskytly mi cenná data.

Anotace

KUČEROVA, Veronika. *Specifika sociální práce s oběťmi domácího násilí*. Praha, 2024. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta (Ústav sociální práce).

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

Bakalářská práce se zabývá sociální prací s oběťmi domácího násilí. V teoretické části je popsáno, jaké metody a techniky využívají sociální pracovníci jako stěžejní a jaká jsou specifika při práci s osobou ohroženou domácím násilím. Tato bakalářská práce je zaměřena na příklady dobré praxe v pomáhajících organizacích pro tuto cílovou skupinu.

Empirickou část tvoří kvalitativní výzkum vedený pomocí polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky organizací pro pomoc obětem domácího násilí. Zaměřuje se na metody a techniky, které pracovníci aktuálně v institucích využívají.

Klíčová slova: domácí násilí, techniky, metody, oběť, sociální pracovníci

Annotation

KUČEROVÁ, Veronika. *Specifics of social work with victims of domestic violence*. Prague, 2024. Bachelor thesis. Univerzity of Hradec Králové, Faculty of Philosophy (Institute of Social Work).

Supervisor: PhDr. Daniela Květenská, Ph.D.

The bachelor thesis deals with social work with victims of domestic violence. The theoretical part describes what methods and techniques are used by social workers as the main ones and what are the specifics when working with a person at risk of domestic violence. This bachelor thesis is focused on examples of good practice in helping organizations for this target group.

The empirical part consists of qualitative research conducted using semi-structured interviews with employees of organizations for helping victims of domestic violence. It focuses on methods and techniques that workers currently use in institutions.

Keywords: domestic violence, technique, methods, victim, social workers

Obsah

ÚVOD.....	1
1 Cíl práce a metodika zpracování	3
2 Domácí násilí.....	4
2.1 Primární prevence.....	5
2.2 Specifické znaky a dynamika domácího násilí.....	6
2.3 Formy a druhy domácího násilí	8
2.4 Mýty o domácím násilí	9
2.5 Násilné osoby	10
2.6 Oběti a důsledky domácího násilí.....	12
3 SOCIÁLNÍ PRÁCE S OBĚŤMI DOMÁCÍHO NÁSILÍ.....	16
3.1 Specifika a zásady sociální práce s oběťmi domácího násilí.....	16
3.1.1 První kontakt s obětí domácího násilí	18
3.1.2 Rozhovor	19
3.1.3 Individuální plánování.....	20
3.2 Krizová intervence.....	20
3.2.1 Bezpečnostní plán.....	23
3.3 Odborné sociální poradenství	23
3.4 Etické minimum	24
3.5 Úskalí pomoci v krizi	24
4 ORGANIZACE PRO POMOC OBĚTEM DOMÁCÍHO NÁSILÍ	26
4.1 Intervenční centra	26
4.2 Azylové domy	27
4.3 Mezioborová spolupráce pomáhajících institucí	28
4.3.1 Zdravotnictví	29
4.3.2 Policie	29

4.3.3	Soud.....	30
4.3.4	Orgány sociálně-právní ochrany dítěte.....	31
	PRAKTICKÁ ČÁST	32
5	Výzkumné šetření.....	32
5.1	Hlavní cíl výzkumného šetření a dílčí cíle	32
5.2	Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek.....	33
5.3	Výzkumné metody.....	35
5.4	Výběr informantů	36
5.5	Popis organizací a průběh výzkumu.....	37
5.6	Způsob zpracování získaných dat.....	39
5.7	Etické aspekty a rizika výzkumu.....	40
6	Interpretace a popis výsledků šetření	42
6.1	DC 1: Zjistit, jaké metody a techniky sociální pracovníci aktuálně používají při práci s oběťmi domácího násilí.	42
6.2	DC 2: Zjistit, jak probíhá fáze prvního kontaktu sociálního pracovníka a oběti.....	44
6.3	DC 3: Zjistit, jaký je konkrétní postup sociálního pracovníka při práci s ohroženou osobou.	46
6.4	DC 4: Zjistit, jaké jsou silné stránky při výkonu sociální práce s obětí.	48
6.5	DC 5: Zjistit, jaká jsou úskalí při výkonu sociální práce s obětí.....	49
	Shrnutí výsledků.....	52
	Diskuse, doporučení a závěr.....	55
	Jak se podařilo dosáhnout hlavního cíle a dílčích cílů:.....	55
	Reflexe, v čem se osvědčila zvolená výzkumná strategie a v čem nikoliv	55
	Porovnání dosažených cílů	56
	Reflexe teoretického nebo praktického přínosu práce	56
	Diskuse k nejasnostem, jež vyplývají z výsledků.....	57

Závěr	57
Seznam použité literatury:	58
Seznam tabulek.....	I
Seznam příloh.....	II

ÚVOD

Domácí násilí je jev nebezpečný a celospolečenský, o kterém se v dnešní době hovoří stále otevřeněji. Existuje legislativa a také instituce, které se zabývají pomocí jeho obětem. Ve většině případů se odehrává doma v rodině, mezi partnery za zavřenými dveřmi a okolí o něm nemá ani tušení, což je také jedním z jeho specifíků. Pro sociální práci je tedy prioritní včasné odhalení a řešení problému. S tím souvisí také důležitost mezioborové spolupráce institucí, ať už policie, soudů, intervenčních center, azylových domů, poraden nebo orgánů sociálně-právní ochrany dětí. V dnešní době existují různé bezplatné linky pro pomoc obětem domácího násilí, kam mohou zavolat o radu, dojít přímo do krizového centra a různých organizací nebo jim poskytnou krizovou intervenci pomáhající pracovníci i v terénu.

Ve své práci se budu věnovat specifickým sociální práce s oběťmi domácího násilí. Téma je to citlivé a aktuální, je tedy důležité se jím stále zabývat a situaci zlepšovat. Zvolila jsem si ho, jelikož mě zajímají metody a techniky práce s osobami ohroženými, jaké postupy pracovníci volí a co se jim nejvíce osvědčilo. Pokud jsou dobře zvoleny, stávají se stěžejními nástroji pomáhajících při jejich práci.

Hlavním cílem mé bakalářské práce je tedy zjistit, jaké metody a techniky se osvědčily při práci s oběťmi domácího násilí, tj. zjistit příklady dobré praxe. Budu se zabývat srovnáním zkušeností sociálních pracovníků z různých zařízení pro pomoc obětem domácího násilí, úskalími a specifiky jejich práce.

Teoretická část mé práce je rozdělena na tři hlavní kapitoly. První věnuje pozornost domácímu násilí obecně, charakterizuje tento jev, jeho druhy a formy. Jsou zde uvedeny všechny potřebné informace. Představí také specifika a prevenci, ta je důležitá již od dětství jako příklad od rodičů. Druhá část je zaměřena na sociální práci s oběťmi, konkrétně na její specifika, zásady a na první kontakt s obětí. Dále pak na metody a techniky, které pomáhající využívají, konkrétně individuální plánování, rozhovor, krizovou intervenci, odborné poradenství a bezpečnostní plán. Do své bakalářské práce jsem také zahrнула úskalí a etické minimum krizového intervanta. Poslední třetí kapitola se věnuje organizacím pro pomoc obětem domácího násilí a mezioborové spolupráci institucí.

V praktické části uvádím hlavní cíl mé bakalářské práce. Následně popisují výzkumnou metodu, kterou jsem zvolila a zdůvodňuji její výběr. Vytvořila jsem také

transformační tabulku s dílčími cíli a s tazatelskými otázkami, kterých je celkem dvanáct. Vysvětluji, jakým způsobem probíhal celý výzkum a následná analýza získaných dat. Ke konci upozorňuji na etické aspekty, které se váží s výběrem výzkumné strategie a tématem, které jsem zvolila. Důležité je zachování anonymity informantů, jejich jména tudíž nebudou uvedena. Poslední kapitolou jsou výsledky samotného šetření, kde jsou tyto data interpretována a vyhodnocena. V úplném závěru je doslovný přepis rozhovoru s jedním z respondentů.

Závěry mého výzkumu mohou být přínosné jako zpětná vazba pro samotné informanty, nebo souhrn aktuálních osvědčených metod a technik pro pomáhající pracovníky z jiných organizací v České republice. Také mohou sloužit jako námět k proškolení ostatních v interdisciplinární spolupráci, zkvalitnění systému vzdělávání v profesní oblasti a s tím související zkvalitnění výkonu mezioborové spolupráce. Zároveň by to mohl být podnět pro makrosystém, jelikož v praxi sociální pracovníci nemají klientkám co nabídnout z důvodu plných azylových domů a velkých čekacích lhůt. Není možnost obětem pomoci, většina je ekonomicky závislá, bylo by tedy třeba změnit makropraxi a k tomu by mohl můj výzkum například také přispět. Jsem si vědoma, že touto problematikou se již v minulosti zabývalo více autorů, ale domácí násilí je nebezpečný společenský jev, téma citlivé a aktuální. Je tedy důležité se jím stále zabývat a situaci zlepšovat.

1 Cíl práce a metodika zpracování

Hlavním cílem mé práce je zjistit, jaké metody a techniky se osvědčily při práci s oběťmi domácího násilí, tj. zjistit příklady dobré praxe. Budu se tedy zabývat srovnáním zkušeností sociálních pracovníků z různých zařízení pro pomoc obětem domácího násilí, úskalími a specifiky jejich práce.

Vzhledem k vybrané problematice bude použita kvalitativní výzkumná strategie pomocí polostrukturovaných rozhovorů s otevřenými otázkami. Zvolila jsem ji, jelikož probíhá nejčastěji v přirozeném prostředí a tazatel získá podrobnější komparaci jednotlivých případů. Respondenti budou sociální pracovníci ze zařízení určených pro pomoc obětem domácího násilí. Nejdříve definuji záměr své práce, výzkumný problém a poté si vytvořím strategii rozhovoru. Bude veden formou dopředu připravených otázek, které následně analyzuji a závěrem zhodnotím cíle mého výzkumu.

Hlavní cíl bude členěn na pět dílčích cílů. Ty transformuji do tazatelských otázek, díky kterým získám hloubkový popis a tím dojde k naplnění dílčích cílů a také hlavního cíle.

Dílčí cíle (DC):

DC 1 - Zjistit, jaké metody a techniky sociální pracovníci aktuálně používají při práci s obětí domácího násilí.

DC 2 - Zjistit, jak probíhá fáze prvního kontaktu sociálního pracovníka a oběti.

DC 3 – Zjistit, jaký je konkrétní postup sociálního pracovníka při práci s ohroženou osobou.

DC 4 – Zjistit, jaké jsou silné stránky při výkonu sociální práce s obětí

DC 5 – Zjistit, jaká jsou úskalí při výkonu sociální práce s obětí domácího násilí.

Domácí násilí je téma aktuální a citlivé v přístupech sociálního pracovníka k osobám ohroženým. Výzkum bude veden v zařízení určených pro pomoc obětem domácího násilí na území hlavního města Prahy, Středočeského, Hradeckého, Jihočeského kraje a kraje Vysočina. Tudíž se domnívám, že má práce by mohla být využita jako souhrn aktuálních osvědčených metod a technik pro pomáhající pracovníky z jiných organizací v České republice

2 Domácí násilí

Vzhledem k tématu mé bakalářské práce je první kapitola uvedením do problematiky domácího násilí. Budu se v ní zabývat jeho definicí, podrobně ho charakterizuji a zmíním také mýty, které o něm kolují. Popíši jeho specifické znaky, formy, druhy a možnou primární prevenci. Typologií obětí a osob násilných existuje několik, v obou rolích dnes mohou stát muži i ženy. Na konci kapitoly tudíž uvedu jejich typické vlastnosti a popíši následky páchaného násilí.

Existuje mnoho definic násilí, je to reálný a záměrný čin, který souvisí s mocí, kontrolou jiné osoby či převahou. Je považováno za škodlivé na rozdíl od jiných druhů agresivity a za společensky nepřijatelné (Stočesová, Čáp, 2020). Domácím násilím se zpravidla označují veškeré akty násilí, ke kterým dochází v domácnosti, v rodině nebo mezi bývalými a stávajícími manželi či partnery, aniž by sdíleli pachatel a oběť společnou domácnost. Násilná osoba na svoji oběť útočí fyzicky i slovně, vyhrožuje ji, omezuje na svobodě či sexuálně zneužívá. Oběť má poté z trýznitele trvalý strach a tím mu umožňuje udržovat si mocenské postavení (Bednářová, Bláhová, Macková, Wünschová, 2009). Je jedním z nejkomplicovanějších druhů násilí, jde o celospolečenský problém nikoli pouze rodinnou záležitost a je třeba zásahu mnoha složek, tzv. mezioborové spolupráce (Stočesová, Čáp, 2020). Obecně jde o agresi jedné osoby proti druhé, zlé nakládání, tělesné útoky, pohrůžky nebo jednání působící újmu na psychickém, fyzickém nebo sexuálním zdraví. Je to prostředek k dosažení moci a nějakého cíle (Voňková, Spoustová, 2008). Dochází k němu v soukromí, dlouhodobě a opakovaně. Je také charakterizováno intenzitou násilnických incidentů, které se stupňují a role násilné a ohrožené osoby je neměnná. Domácí násilí nelze zaměňovat za partnerskou hádku či rozepří, v ní proti sobě stojí dvě rovnocenné osoby. Ačkoli se o změnu problematiky zasadily hlavně feministické organizace, je důležité uvědomění, že každý člověk bez ohledu na pohlaví může být ohrožen. Nejzranitelnější skupinou jsou děti, senioři a lidé s handicapem (Kotková, 2014).

Násilí se neomezuje jen na zranění fyzická, je to traumatická zkušenost, kdy je cílem zlomit odpor a zničit sebeúctu oběti. Ta poté žije v neustálém strachu. Stačí výhrůžky, ohrožená osoba se podřídí a vykoná, co násilník požaduje. Často týrané ženy mluví o tom, že když se rozhodly násilníka opustit, vyhrožoval zabitím dětí, přátel či rodičů, nebo ji neustále sledoval (Rosa, 2004)

Agresivní chování je do jisté míry vlastní téměř všem živým bytostem, souvisí s adaptací, udržení života i ochranou sama sebe. Násilí tuto agresi přesahuje a jedinec se s ní nenaučil zacházet. Může zasáhnout veškeré rodinné vazby napříč generacemi, ovlivňuje všechny osoby, které žijí ve společné domácnosti a zasahuje do celého rodinného systému. Přenášeno je více sociálním učením než geneticky (Cimrmanová, 2013).

Domácí násilí je spirála vzájemně propojených příčin a to psychologických, generačních, kulturních, genderových a společenských. Existují způsoby, jak se u osoby násilné s destruktivním zaměřením potýkat, důležitá je vědomá volba, změny v životě a kontakt s pomáhajícími (Cimrmanová, 2013).

Násilí v rodině je častý jev týkající se všech vztahů. Vychází od kohokoli a směřuje ke komukoli. Páchají ho rodiče na dětech, muži na ženách, ženy na mužích, děti na rodičích, mladí na starých, staří na mladých. Průzkumy ukazují, že nejvíce násilí se dopouští muži na ženách a rodiče na dětech. Týráním se stává rodina nejnebezpečnější institucí (Voňková, Spoustová, 2008).

Výzkumníci se tímto fenoménem zabývají již od počátku šedesátých let, zaměřují se především na příčiny. Dle Pikáلكové (2004) první teorie dospívaly k tezi, že za násilím stojí důsledek chování psychicky narušených jedinců. Váží se k němu pojmy jako rozpad osobnosti, psychické poruchy, rozvrat charakteru či závislost na alkoholu a drogách. Přenosem vzorů násilného chování, jak ho Voňková (2004) a Pikáلكová (2004) shodně označují, se zabývá model sociálně psychologický. Předmětem je zkoumání, nerovnost či to, jak se staví společnost k uspořádání rodinných vztahů a obě ho nazývají sociokulturní. (Bednářová, Bláhová, Macková, Wünschová, 2009).

2.1 Primární prevence

Primární prevence je důležitá od dětství jako příklad od rodičů, výchova k odpovědnosti, tolerance k odlišnosti, přiměřené sebevědomí, naučit se řešit potíže. Existují různé preventivní programy, které podporují funkčnost rodin či nácviky zvládání konfliktů. Rozvíjí se hlavně díky neziskovým organizacím. Informovanost o domácím násilí nám také přináší media. Důležitý je přístup, který je založený na silných stránkách rodiny a využívá se hlavně v psychologické praxi. Cílem je komunikace a

vyřešení partnerských konfliktů, zvládnání stresu a navození partnerské a rodinné pohody (Ševčík, Špatenková, 2011).

Pro prevenci domácího násilí je klíčové, aby každý stát svým občanům zajistil ochranu lidské důstojnosti, zdraví i života. Až po dlouhém úsilí dochází k jeho trestnosti v § 215a trestního zákona jako týrání osoby žijící ve společně obývaném bytě nebo domě nebo osoby blízké (Voňková, Spoustová, 2008).

2.2 Specifické znaky a dynamika domácího násilí

Domácí násilí je definováno dle Aliance proti domácímu násilí (2006) těmito znaky jako opakování, dlouhodobost, eskalace – od urážek k fyzickým útokům, rozdělení rolí, které nelze zpochybnit a zpravidla se odehrává neveřejně za zavřenými dveřmi (Ševčík, Špatenková, 2011).

Mezi další základní specifické znaky patří nerovné postavení násilné osoby a oběti – Snaha ohroženou osobu ovládnout, systematicky a opakovaně jí působit psychické trauma a mít kontrolu nad jejím životem. Oběť je vystavena tlaku, který vede k omezení kontaktu s přáteli a primární rodinou. Snaží se násilníkovi vyhovět a minimalizovat tím jeho agresivní chování. Spirála domácího násilí se začíná tvořit v důsledku narůstajících požadavků násilníka a snahy ze strany oběti je splnit. Probíhá tedy v určitých cyklech s gradující tendencí. Nejdříve vzrůstá napětí, oběť je neustále kritizována, obviňována a zstrašována, až dojde k výbuchu násilí. V této fázi si je násilník vědom, že partner má motiv a nejvíce síly k ukončení vztahu a tudíž dochází z jeho strany k projevení lítosti a projevům zvýšené náklonosti. Jako další fáze následují „líbánky“, které značí jeho absolutní nadvládu. Narůstá brutalita útoků a zkracují se intervaly mezi nimi. Agresor útočí za zavřenými dveřmi, nebo z dosahu veřejné kontroly. Oběť po odpoutání se od násilníka, může čelit sledování či napadání i před zraky cizích lidí (Bednářová, Bláhová, Macková, Wünschová, 2009).

Pro řadu lidí je velmi obtížné si vůbec připustit, že se dostali do spirály domácího násilí, pro některé je to zcela nepřijatelné. Je velmi důležité odhalit včas varovné signály. Pokud máte malé kapesné, ze kterého hradíte výdaje na domácnost, bojíte se partnerových nálad, často reagujete submisivně, mohou to být další symptomy domácího násilí a s největší pravděpodobností je již přítomno. (Ševčík, Špatenková,

2011). Oběti také znají svého pachatele a mohou s ním mít společné děti, známé či majetek, tudíž oznámení trestného činu brání intimní vztah (Matoušek, 2010)

Typologizace domácího násilí může být různorodá Johnson (2008) rozlišuje situační, běžné, párové násilí – nejběžnější, vyplývá z krize, stresu či konfliktu. Intimní terorismus – snaha získat moc nad druhým. Je častější a má tendenci eskalovat a násilný odpor – reakce na intimní terorismus. Po dlouhodobém násilí oběť může nabýt dojmu, že jediná cesta z této situace je smrt násilníka (Ševčík, Špatenková, 2011).

Domácí násilí se jeví jako nepředvídatelné, není jednorázové, má historii a jedním z jeho znaků je i eskalace. Často bývá složité určit, kdy došlo k násilí poprvé, jelikož prvotní projevy nejsou nápadné a mohou být chápány jako akty lásky. Poté již přechází k omezování druhého, kontrolou nad jeho volným časem a izolací od přátel a rodiny. Rozlišujeme tři základní fáze, během první se hromadí napětí. Násilná osoba bývá podrážděná, impulzivní a osobu ohroženou kritizuje nebo na ni žárlí. Ta se snaží konfliktu předcházet a často ve všem vyhoví. Napětí se ale stále stupňuje, násilník ztrácí kontrolu a dochází k fyzickému a psychickému napadení. Druhá je tedy fáze týrání. Poté přichází období usmírování a líbánek. Násilník se omlouvá, nosí květiny a vyjadřuje lítost nad svým chováním. Oběť věří, že si partner chybu uvědomil, že se změní a odpouští mu. Kruh se uzavírá a časem se opět opakuje, ovšem již s daleko větší intenzitou. Období usmírování se zkracuje a stadium napětí a útoku se prodlužuje. Podle intenzity agrese se liší i podoby fáze. Po psychickém týrání přichází útoky fyzické, které se stupňují, jelikož již násilníkovi nestačí ovládat ohroženou osobu příkazy a urážkami (Kotková, 2014).

Walkerová (1979) identifikovala čtyři fáze násilí:

- Fáze napětí – Špatná komunikace mezi partnery, násilník se jeví jako podrážděný, nespokojený a kritizující. Objevují se zřídka i hádky a nadávky. Oběť se snaží vyhovět a je submisivní.
- Fáze násilí – plné propuknutí násilí. Dochází k rozbíjení věcí, zavražďování. Oběť zažívá pocity strachu, bezmoci a úzkosti. Bývá i přivolána policie, po čase dohází ke zhoršení celé situace.
- Fáze usmíření – Násilník se bojí ukončení vztahu a ztráty moci. Přichází omluvy, sliby a předstírání. Nosí oběti dárky, květiny a zpravidla je přesvědčivý.

Pokud se mu nepodaří ohroženou osobu přesvědčit, vyhrožuje sebevraždou, sebepoškozením či ublížením rodině oběti.

- Fáze klidu – relativní klid, ve vztahu se nevyskytuje násilí. Oběť doufá, že se již situace vyřešila. Ovšem postupně se potíže dostanou opět do fáze napětí. Tento cyklus může trvat i desítky let, pokud nebude přerušen (Ševčík, Špatenková, 2011).

2.3 Formy a druhy domácího násilí

Násilí se odehrává mezi mužem a ženou, rodičem a dětmi a také v homosexuálních vztazích (Bednářová, Bláhová, Macková, Wünschová, 2009). Dělí se na fyzické, které je nejzjevnější, nejhrubší forma k zastrašení. Cílem je ublížit, ponižít. Dále pak na psychické násilí, kde osoba násilná vyvolává duševní utrpení a strasti. Nenechává žádné viditelné stopy a obtížně se prokazuje. To se člení na verbální, což je slovní napadání, urážky, výhrůžky a neverbální, např. zničené osobní věci. Násilí ekonomické, které se vyznačuje omezením k penězům, kontrolou nad příjmy, zatajením finanční situace domácnosti. Sociální násilí, kterým osoba násilná využívá děti a dalších osob k nátlaku oběti. Zákazuje jí kontakt s rodinou, přáteli a postupně nad ní získává moc, kde v rozvinuté fázi již převládá strach z násilníka a stud. Nejčastější je sexuální násilí mezi partnery. Je vymezeno jako nedobrovolné a ponižující sexuální aktivity (Ševčík, Špatenková, 2011).

Teorie právní rozděluje násilí na absolutní, při němž se vylučuje vlastní jednání oběti a kompulzivní, které působí na psychiku oběti, aby podlehla tlaku. Odlišujeme také tzv. běžné násilí párů od tzv. patriarchálního terorismu. Běžné násilí manželských párů jsou excesy, konflikty, které se oběma manželům vymknou. Následky nejsou žádné. Patriarchální terorismus je fyzické násilí většinou ze strany muže, má stupňující se frekvenci a následky jsou závažnější. Dochází obvykle také ke znásilnění (Voňková, Spoustová, 2008).

Konec vztahu neznamena konec násilí, naopak vede k eskalaci násilí mezi obětí a agresorem, tzv. separačnímu a poseparačnímu násilí. Projevuje se většinou tím, že osoba násilná brání oběti v rozchodu. Ukončení vztahu může projevit spoustu forem násilí, o kterých svědčí kriminální statistiky. Například stalking, kdy zhrzený partner oběť kontroluje, vyhrožuje jí a pronásleduje ji. Pokračuje většinou i dlouze po

rozchodu. Nebo násilí v péči o děti. Pokud mají spolu partneři děti, může dojít k ubližování a poškozování přes druhého rodiče. Příčinou bývá uražené ego, zraněné city a frustrace (Čírtková, 2020)

Také se můžeme setkat s fenoménem „zelených vdov.“ Mladé ženy bohatých podnikatelů, které nechodí do zaměstnání a žijí bez společenského kontaktu. Partner od nich za luxusní život očekává po návratu domů dokonalý servis. Čím více jsou na něm tyto ženy závislé, tím více je omezuje (Voňková, Spoustová, 2008).

2.4 Mýty o domácím násilí

Statistická šetření dokazují, že domácí násilí se netýká jen malého počtu rodin, nejde o tzv. italská manželství, příčina není provokace ze strany ženy ani zneužívání alkoholu či drog. Od začátku je spojeno s mýty o vzniku, obětech i pachatelích. Podléhají jim laici i profesionálové a mají vliv i na oběti (Voňková, Spoustová, 2008).

Mýty:

- Pachatelé domácího násilí jsou duševně nemocní lidé. Skutečnost je taková, že jen zcela výjimečně jsou nepřičetní či nemocní
- Domácí násilí se vyskytuje v nevzdělaných a problémových rodinách. Není tomu tak, bývá v nich však jen více viditelné.
- Domácí násilí je důsledek užívání drog a alkoholu. Pití ani návykové látky však nejsou příčinou, jelikož násilníci se agrese dopouští i ve střízlivém stavu. Dokládají se ovšem souvislosti o tom, že alkohol deliberuje osobnostní charakterové vady a může odstartovat partnerské konflikty. Domácí násilí a alkoholový abúzus se mohou tedy prolínat.
- Oběť násilníka provokuje. Toto je velice častý mýtus, který domácí násilí nevysvětluje ani neospravedlňuje. Kdo násilí páchá, ten za něj také zodpovídá.
- Vybrala si ho sama. Oběť může sama za to, že násilného partnera včas neodhalila. Ti si nasazují různé masky a dokáží s lidmi perfektně manipulovat.
- Domácí násilí páchají jen muži na ženách. Oběti domácího násilí jsou dle policejních statistik a studií také muži (Čírtková, 2020).

- Domácí násilí je soukromou věcí a druzí by se do něj neměli plést. Partneri se dobrovolně rozhodli, že spolu budou žít, proto si mají řešit své problémy sami. Násilí ale nelze tolerovat, každý má právo na zdraví a důstojnost.
- Aktéři jsou jen černobílí. Stereotypem je též, že pachatelé domácího násilí jsou pouze negativního charakteru, kdežto oběti čisté bytosti.
- Nevyhnutelnost–domácí násilí může potkat kohokoli, aniž by ho zažil v dětství
- Typická oběť–to, že oběť nevypadá, jako by ji někdo bil, neznamena, že nezažívá domácí násilí. Každý se může dostat do pozice oběti (Čírtková, Vitoušová, 2007)
- Již dávno ho mohla opustit. Tento mýtus jde ruku v ruce se stereotypy jako například „když neodešla, tak jí to určitě nevadí.“ Ukončit takový vztah není snadné a oběti se k tyranovi i často vrací. Odchod od násilníka zvyšuje až pětkrát intenzitu násilí vůči oběti. Ženy od násilníka neodcházejí proto, že mají strach o sebe a o děti, popřípadě jsou na něm citově závislé, ne proto, že si chtějí zachovat životní výhody nebo že se jim násilník líbí. (Voňková, Spoustová, 2008)

Skutečnost, proč žena zůstává s násilnou osobou je možný strach o děti nebo o sebe, fyzické a psychické oslabení, emoční ambivalence k partnerovi, obava z ostudy, ze ztráty nejbližších či z vyloučení a bídy nebo pocit selhání (Voňková, Spoustová, 2008).

2.5 Násilné osoby

Domácí násilí není závislé na vzdělání, věku, profesi, náboženství, ekonomické situaci ani jiných aspektech. Tudíž popsat jednoznačně násilníkův obraz není možné. V našich sociokulturních podmínkách dle praxe a průzkumů je nejčastějším pachatelem domácího násilí muž. Stresující pro oběti je i to, že pachatelem může být člověk bez vzdělání i s vysokoškolským diplomem, například lékař. Tudíž mají strach, že jim nikdo neuvěří, v případě, že násilí nahlásí (Bednářová, Bláhová, Macková, Wünschová, 2009).

Muži, jak uvádí výzkumy, jsou typickou násilnou osobou, jejich ženy osobou ohroženou. To ale neznamena, že každý muž musí být agresor. Kategorii násilníků tvoří pouze 8 % mužů (Ševčík, Špatenková, 2011).

Nejčastější spouštěče domácího násilí jsou těžký stres, chronické stresory mohou být zdrojem násilného a agresivního chování, například finanční potíže, dluhy, ztráta člena rodiny, nezaměstnanost, vážná nemoc a další. Dále pak frustrace, nespokojenost ve vztahu, neuspokojivá práce, jedinec nemá životní cíl a neví, co si počít se svým životem. Toto obrácení agrese na své blízké psychologové nazývají přemístění. Partnerské neshody jako je stereotyp, stres a problémy s výchovou dětí. Někteří tyto aspekty ve vztahu řeší agresí. Boj o moc, strach z bezmoci je silný spouštěč agresivního chování. Partneři by měli o důležitých věcech rozhodovat společně. Pokud tomu tak není, jeden se stává bezmocným a druhý přejímá kontrolu. Moc může lehce zneužít a dojít tak k násilí. Spouštěč mohou být také modely chování, pokud jedinec vyrůstá v násilné rodině, přijímá toto chování lehce za své, akceptuje ho jako běžný vzorec chování. Identifikace s agresorem, v dětství týraná osoba má fyzické tresty v paměti a chce být silná ne slabá, tím se stává osobou násilnou. Často jsou různé teorie mezi interakcí alkoholu, drog a násilí (Alkohol spouští agresivní chování, další hypotéza uvádí, že jen redukuje zábrany a strach z následků). Agresivita může být ovlivněna také systémovou poruchou, špatnou srdeční funkcí, diabetem, hypoglykemií, anemií, poškození mozku či jeho dysfunkce – Jedinec mívá velkou násilnou historii, může bezdůvodně napadat jiné osoby či je sexuálně obtěžovat. Nebo psychická onemocnění, psychiatrická diagnóza může u lidí vyvolat zmatenost, ztrátu kontroly nad svým chováním. Občas tito lidé slyší i hlasy, které jim říkají, co mají udělat. Dále také poruchy osobnosti a velká tolerance společnosti vůči násilí (Ševčík, Špatenková, 2011).

Ženy mohou být násilné ve všech typech domácího násilí a rozhodně by neměly být podceňované. Velký rozdíl se u mužů a žen projevuje u fyzického a sexuálního násilí a vyhrožování. U žen jde více o slovní napadání, ale mají největší tendence používat zbraně, právě třeba v sebeobraně. Také více trpí psychickými poruchami. Je poukazováno, že ženy, které páchají násilí jsou žárlivé a muže nadměrně kontrolují, užívají drogy či alkohol, projevují se na veřejnosti agresivně, vyhrožují nebo používají psychický nátlak. Násilné ženy způsobují partnerům zranění na duši, což u mužů způsobuje závažně psychické reakce, ale také modřiny, škrábance, vyražení zubů. Společnosti připadá násilí páchané ženami nezvyklé, proto většinou vyvolá údiv a zmatenost (Ševčík, Špatenková, 2011).

Je obecně přijatelnější, že programy pro osoby násilné nabízejí jiné instituce, než jsou určené pro oběti. Pointr (2005) si myslí, že má smysl se na násilníky zaměřit, jelikož jen malé procento jsou opravdový psychopati, jinak jde o milující partnery a otce. Je přesvědčený, že jsou zde faktory, jako je užívání alkoholu, drog, pocity ponížení, strachy, které vedou k násilnému chování.

Pachatelé domácího násilí často používají obranné mechanismy, přesouvají vinu na oběť či popírají vinu. Rozbití těchto reakcí by mělo být cílem terapeutických programů. Do té doby pachatel nepřijme zodpovědnost za své chování. Programy pro násilné lidi mají za cíl přesvědčit je o jejich zodpovědnosti za násilné chování, posílit schopnost sebekontroly a ovládání zloby. V neposlední řadě je vzdělat v patriarchálním systému. (Voňková, Spoustová, 2008)

2.6 Oběti a důsledky domácího násilí

Obětí domácího násilí může být prakticky kdokoli. Jsou to děti z nefunkčních rodin, vyrůstající s otčímem, které mají týranou matku, se zdravotním, mentálním či psychosociálním problémem, ženy (nejčastěji obětí, v dětství týrané, brzy se vdaly, mají promiskuitního partnera, provozují perverzní sexuální praktiky, závislé na alkoholu či drogách, mající deprese), muži (starší, invalidní, s depresemi, závislostí) nebo senioři (Kotková, 2014).

Na utváření mezilidských vztahů a zároveň fungování v sociálním prostředí má velký vliv vývoj člověka.

Rozlišujeme dva základní typy:

- Klienti nízkoprahoví (sami kontaktují intervenční centrum telefonicky, osobně, emailem nebo pomocí chatu) Jsou si vědomi své situace, která není v pořádku a je jim nabídnuta anonymita.
- Klienti z vykázaní (kontaktuje je intervenční centrum samo) (Kotková, 2014).

Osoby ohrožené se mohou potýkat kromě sníženého sebevědomí také se zdravotními potíži. Věří, že mohou za konflikt a zaslouží si trest, nechtějí rozbít rodinu a dětem vzít druhého rodiče. Partnera, který je násilný, se snaží zachránit, jelikož se cítí zodpovědné za jeho agresi (Kotková, 2014).

Ohrožené osoby, které zažívají domácí násilí mají také složité postavení na trhu práce. Ženy jsou většinou nezaměstnané, práci střídají a mají zdravotní potíže či nižší příjem. Trpí většinou depresemi, úzkostmi a ztrátou energie. V neposlední řadě měli od partnera zákaz chodit do práce, v zaměstnání je sledoval a telefonoval jim tam. Ženy uvádí, že jim práce a vlastní příjem pomohly od násilníka odejít, zároveň zmiňují pomoc bližního jak materiální, tak psychickou či sociální. Z toho pramení únava žen, jejich častá absence, pracovní temto, soustředěnost a ukončení či přerušování pracovního poměru a následnou závislostí na sociálních dávkách (Kotková, 2014).

Reakce obětí na trestné činy závisí na více faktorech, jedním z nich pomoci je pohlaví. S podáním trestního oznámení váhají více ženy. Pravomocné odsouzení může poté oběti sebrat vlastní síly. Pocity po tom, co násilník spáchá trestný čin, jsou různorodé od bagatelizace, překvapení přes pomstu, vztek a rezignaci (trestní oznámení nepodá vůbec nebo s odstupem). Podání trestního oznámení je ovlivněno věkem, sociální vrstvou a typem deliktu. Nejčastější důvody nepodání trestního oznámení mohou být předpoklad neúspěšného oznámení, krytí pachatele, ztráta času, problémy s policií či majetková škoda (Voňková, Spoustová, 2008).

V minulosti se setkávaly týrané ženy s nepochopením, bagatelizací ze strany přátel i úřadů či lékařů a soudců. Nyní se zaváděním nové legislativy a praxe se jejich situace zlepšuje. Pomáhající pracovníci musí respektovat rozhodnutí samotné ženy setrvat ve spirále násilí, i když to pro ně může být frustrující a nepochopitelné (Ševčík, Špatenková, 2011).

Žena, kterou nepřijali její nejbližší, citově strádající či týraná si nevhodné partnery volí opakovaně. Nevybírá si je sama, přijme všechny, kteří jsou na ni někdy hodní nebo projeví občas zájem. Oběť se na začátku vztahu z lásky a z vděku přizpůsobuje, později jen prodlužuje období klidu a postupně se stává normou, že nemá v partnerství žádná práva. Oběti mají často deprese a úzkosti, nejčastěji prožívané emoce jsou poté bezmoc, strach, selhání a stud. Pozitivní emoce jsou silně ochromeny téměř nepřetržitým strachem. Trpí psychosomatickými nemocemi jako jsou bolesti zažívacího ústrojí, migrény, ekzémy, bolesti páteře a další (Bednářová, Bláhová, Macková, Wünschová, 2009).

První incidenty přichází v době, kdy je mezi partnery emocionální vazba z doby namlouvání. Po prvních útocích je žena ještě stále zamilovaná, tudíž partnera omlouvá a

násilí si nepřipouští. Ve druhém stádiu přichází uvědomění, že soužití je narušené, ale vinu dává sobě. Poté přichází třetí stádium procitnutí, kdy si žena uvědomuje ponižování a teror, ale pořád ještě věří, že se partner či manžel změní. V konečném, čtvrtém stádiu žena myslí na nový život a vyhledá pomoc. Matka, jako oběť domácího násilí, není schopna být pro dítě po emocionální stránce po ruce. Tato schopnost je u ní psychickým vyčerpáním snížena. Většina obětí si nepřeje ukončit s násilníkem vztah, nýbrž to, aby se změnil. Pomatují si jeho pozornost a lásku (Čírtková, 2020). Týraná žena je většinou závislá finančně a emocionálně na partnerovi, je submisivní, bez sociálních kontaktů s okolím, má pocity viny, je vystrašená a stydí se za své pocity (Ševčík, Špatenková, 2011).

Domácí násilí na mužích bývá bagatelizováno a může se zdát úsměvné z pohledu tradičních genderových rolí. Tato jejich role je pro ně často ponižující a traumatizující. Dokazují to kazuistiky, výzkumy a genderové stereotypy. Muži dlouho nevnímají, že jsou oběťmi domácího násilí. Problémy ve vztahu berou jako soukromé potíže (Čírtková, Vitoušová, 2007).

Jako následek domácího násilí může vzniknout syndrom týrané osoby, což je soubor charakteristik a důsledků zneužívání vedoucí k neschopnosti reagovat na násilí, které oběť prožívá. Projevuje se různými symptomy jako jsou opakované útoky a návraty k agresorovi, strach z toho, jak násilná osoba bude reagovat, oslabení oběti jak fyzické, psychické, emocionální tak i morální, iluze o vztahu, stud, obava o děti a sociální izolace (Čírtková, Vitoušová, 2007). Pokud se opakují nezdražilé pokusy o odchod, vyvine se bezmocnost a ohrožená osoba se stává pasivní, nejistá, nerozhodná a ztrácí respekt sama k sobě, čemuž říkáme naučená bezmocnost (Ševčík, Špatenková, 2011). Může také vzniknout riziko posttraumatické stresové poruchy, které označujeme jako somatickou reakci, třes, nevolnosti, poruchy spánku a chování vznikající v důsledku stresového zážitku. Příznaky se mohou projevit až po delší časové době, jako opožděná reakce, většinou tři až čtyři měsíce od zážitku (Čírtková, Vitoušová, 2007). Známý je i Stockholmský syndrom. V literatuře byl poprvé zaznamenán v 70. letech. Oběť se ztotožňuje s násilníkovým chováním a snaží se mu zavděčit a tvoří se mezi nimi vztah. Vzniká pokud je oběť ohrožena na životě, má pocit, že ze situace není úniku, je v izolaci, nebo pociťuje náklonost (Kotková, 2014).

Domácím násilím jsou tedy označovány veškeré akty agrese jedné osoby proti druhé, odehrávající se v soukromí za zavřenými dveřmi. Je definováno opakováním, dlouhodobostí a eskalací. Intenzita incidentů se stupňuje a nelze ji zaměňovat za partnerskou hádku. Dělí se na fyzické, psychické, ekonomické a sexuální. Rozlišují se tedy tři fáze, kdy po nahromadění napětí a týrání přichází fáze usmiřování a roztáčí se spirála domácího násilí. Výchova k odpovědnosti, naučit se řešit potíže a přiměřené sebevědomí, to vše může spadat pod primární prevenci. Hodně lidí také podléhá mýtům a berou tyto ataky na lehkou váhu, přitom důsledky domácího násilí mohou být dalekosáhlé. Násilné osoby a oběti jsou dnes zastoupeny oběma pohlavími a typologie jejich vlastností je rozmanitá (Ševčík, Špatenková, 2011).

3 SOCIÁLNÍ PRÁCE S OBĚTMI DOMÁCIHO NÁSILÍ

V této kapitole se budu věnovat přímo sociální práci s oběťmi domácího násilí. Uvedu její specifika, v rámci prvního kontaktu s obětí, který často bývá klíčový a je třeba dodržovat určité zásady komunikace a práce s osobou ohroženou. Zmíním nejdůležitější nástroj pomáhajících pracovníků a tím je rozhovor, dále individuální plánování a pro klienta velmi důležitý bezpečnostní plán a sociální poradenství. Definuji pojem krize a telefonická intervence a na konci kapitoly uvedu také etické minimum a úskalí při práci s osobami v krizi.

Nepředstavitelná a obtížná je pro většinu z nás situace osob ohrožených domácím násilím, které mají jen mizivou šanci tuto situaci zvládnout sami. Instrumentální a psychická pomoc by měla zahrnovat bezpečné bydlení, finanční prostředky, tedy pomoc materiální. Poradenství, zvyšování sebeúcty a sebedůvěry, tedy pomoc psychickou a také poradenství sociálně-právní, opatrovnictví dětí a majetkové otázky, to vše spadá pod pomoc právní (Ševčík, Špatenková, 2011). Oběť se často může cítit vystrašená, ponížená, tudíž významná podpora může být docházka do podpůrných skupin. Základ komunikace s osobou ohroženou je utvrdit ji v tom, že není odpovědná za násilí. Prioritou je vždy její bezpečí (Matoušek, 2010).

Proces práce s ohroženou osobou závisí vždy na okolnostech a na jejím subjektivním vnímání. Je důležité, aby nejprve pracovník navodil atmosféru a dále pak představil veškeré služby, které organizace poskytuje. Poté dostane prostor klient, aby sdělil s jakou zakázkou přichází a co očekává. Práce s klientem je závislá na zakázce, přání, ale také na časových možnostech. Přímá pomoc se dělí na krizovou intervenci, což zahrnuje krizová linka, krizová lůžka, kontaktní krizová pomoc. Dále je to odborné poradenství, které se dělí na psychologické, sociálně – právní, právní a služby se většinou prolínají (Kotková, 2014).

3.1 Specifika a zásady sociální práce s oběťmi domácího násilí

Činnost sociálních pracovníků, zaměstnaných ve službách určených osobám ohroženým domácím násilím, je specifická a liší se v některých aspektech od sociální práce, kterou zaměstnanci vykonávají s jinou cílovou skupinou. Situace jsou většinou velmi emočně náročné, někdy také ohrožují i pracovníkovo bezpečí. Důležité jsou tedy i

osobnostní předpoklady pro výkon tohoto povolání jako je emoční vyzrálost, psychická stabilita, odolnost vůči stresu, schopnost rozhodování a analýzy situace. Pomáhající osoba by také měla umět přijmout přiměřené riziko, čelit pocitům bezmoci a strachu a mít zpracované zážitky z minulosti, jelikož může být vystaven situacím, které mu je mohou připomenout a být pro něho těžké a zraňující. Musí zvládat své emoce, jinak by pod jejich vlivem nemohl odvádět dobrou práci. Je také třeba, aby každý sociální pracovník prošel speciálním vzděláváním, které se zaměřuje na domácí násilí, popřípadě výcviky jako práce s traumatem či krizová intervence. Důležité je také znát sociálně-právní oblast, traumata obětí, jejich příčiny a projevy a osoby ohrožené v této oblasti edukovat. Také zastává hodně rolí, například krizový intervent, analytik, informátor, motivátor, plánovač, důvěrník, průvodce, poradce, socioterapeut a další. Musí být schopen rozpoznat, zda jde o domácí násilí, nebo o narušenou komunikaci v partnerství s násilnými prvky. Pokud zjistí, že se jedná o týrání, musí umět oběť nasměrovat do jiných zařízení, určených k další pomoci. Sociální práce s obětí domácího násilí se tedy liší od jiné cílové skupiny hlavně v tom, že sociální pracovník se pohybuje mezi velmi hlubokými psychickými a často i fyzickými zraněními, které způsobí blízká osoba dítěti či dospělé osobě. Některé oběti zažívají násilí celý život a tak je může doprovázet trauma, drogová nebo alkoholová závislost a také sebepoškozování. Sociální pracovník musí respektovat jejich jednání a to na něj může klást velké nároky, neboť se s tímto chováním nemusí ztotožňovat. Také musí přijmout jejich rozhodnutí o tom, jak budou nepříznivou situaci řešit a motivovat je k začlenění do života. Musí tedy umět klienty provázet náročnými životními situacemi i když je to v rozporu s jeho morálními a hodnotami. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2018)

Důležité je včasné odhalení ataků a jejich následné řešení. Násilí od blízké osoby vyvolává psychologické účinky, tudíž rozhovor mezi pracovníkem a obětí domácího násilí je velmi specifický. Je třeba posoudit nebezpečnost násilné osoby, vyhodnotit rizika, neřídít se prvním dojmem ani sympatiemi, ale fakty. Zároveň pracovník by měl být citlivý, empatický a vytvářet bezpečné prostředí (Kotková, 2014).

Práce s oběťmi domácího násilí je velmi specifická a je třeba dodržovat určité zásady. Každý pracovník by měl znát obecná pravidla komunikace s obětí domácího násilí, jako je představení se k získání důvěry a prolomení bariéry. Měl by si ověřit, zda mu klient dobře rozumí. Ten, když přichází, je často ve stresu, je zapotřebí použít

srozumitelné formulace a správně artikulovat. Při komunikaci se sociálním pracovníkem by měl dobře vidět jeho obličej a mimiku a důležité je také navodit pocit důvěry a soukromí, není dobré se oběti jakkoli dotýkat. Sociální pracovník respektuje jeho identitu a oslovuje ho vždy příjmením. Měl by dodržovat mlčenlivost a vícekrát mu zopakovat důležité informace. Je vhodné také zajistit jako pracovníka ženu, pokud je oběť ženského pohlaví. Důležitá je empatie, otevřenost a upřímnost, naslouchání bez hodnocení a také vyjádření porozumění. V poslední řadě respekt ke klientovu tempu v řešení jeho vlastní situace a vyjádření podporu (Kotková, 2014).

Pracovník by neměl oběť utěšovat, snižovat její inteligenci a používat zdobněliny. Dále pak ji obviňovat, milosrdně lhát, planě cokoli slibovat, používat cizí slova, nutit ji k aktivitě, skákat jí do řeči nebo na ni spěchat. Klientovi také nemusí být příjemný delší pohled upřený do očí (Čech, 2011). Mezi techniky aktivního naslouchání patří povzbuzení, objasnění, zrcadlení, parafrázování, sumarizace, reflexe pocitů a ocenění (Ševčík, Špatenková, 2011). Práci s ohroženou osobou rozdělujeme do úseků podle fáze, ve které se oběť nachází. Jde o první kontakt, motivaci k řešení, krizovou intervenci, systematickou pomoc s řešením násilných činů a podporu nového způsobu života (Bednářová, Bláhová, Macková, Wünschová, 2009).

3.1.1 První kontakt s obětí domácího násilí

První kontakt s obětí je velmi důležitý, může k němu dojít například v nemocnici při ošetření zranění, u lékaře, pokud je přivolána policie, v práci nebo pokud oběť kontaktuje pomáhající organizace. O pomoc oběť sama požádá ve chvíli, kdy jí jde o život a cítí se ohroženě. Je třeba si získat její důvěru, aby se mohla vyprávět, zvláště pokud má za sebou násilí dlouhodobě. Pracovník by měl zajistit klid, bezpečné prostředí, kde nebudou žádné další osoby. Strukturuje dopředu hovor a měl by dodržet stanovenou délku konverzace. Poté se vyptává na rozvoj domácího násilí, formy, vývoj a zjišťuje, co násilnou reakci vyvolalo a zda se nejednalo o jednorázový útok. Měla by se navodit důvěra, zmapovat situace a pokud o to osoba ohrožená stojí, předat jí veškeré informace a kontakty na specializovaná pracoviště zabývající se domácím násilím útok (Cimrmannová, 2013).

Pracovník může oběť motivovat, ta prochází hned několika fázemi. V první neuvědomění si změny je vhodné nedávat rady, jen vyslechnout a podpořit ji. Další je

ambivalentní fáze zvažování změny a pokud si připouští řešení, dostává se do fáze rozhodování. Pracovník může pomoci při sepsání žádostí a navrhne konstruktivní řešení. Oběť poté může podniknout kroky a řešit situaci. Poslední fáze udržování změny je podpora, že se oběť rozhodla správně (Bednářová, Bláhová, Macková, Wünschová, 2009).

Pokud má pracovník podezření na domácí násilí, které oběť nechce řešit, stává se „držitelem problému.“ Jedná se zřejmě o fázi namlouvání. Je třeba ohrožené osobě tedy poskytnout informace, pokud by se rozhodla svoji situaci změnit a také, aby věděla, jak snížit riziko. Pracovník se domácí násilí potvrzuje tím, že klade vhodné zvolené otázky, jelikož ohrožená osoba mu to sama s největší pravděpodobností nesdělí. Pokud je klient ve fázi odpoutání, chce slyšet informace i přijmout podporu, což je pracovníkova šance (Cimrmanová, 2013).

3.1.2 Rozhovor

Rozhovor je v pomáhající profesi základní užívaná technika. Má fázi přípravnou, kdy se pracovník seznamuje s klientovou situací a s veškerými informacemi, v další etapě probíhá deskripce problému, na němž budou spolu s klientem pracovat a vytyčení kroků, které budou následovat (Matoušek, 2016). První rozhovor s pomáhajícím pracovníkem je velká příležitost, která nemusí znova nastat. Sociální pracovník by měl rozpoznat, ve které etapě motivačního kruhu se oběť nachází, a použít při rozhovoru intervence odpovídající příslušné fázi. Pokud sociální pracovník použije metody motivačního rozhovoru, které neodpovídají fázi, v níž se ohrožená osoba nachází, může se oběť dostat do odporu, odmítání navrhovaných řešení, pasivity a tímto postojem ohrozit sebe i své blízké (Ministerstvo).

V praxi je vedení rozhovoru klíčové. Každý pomáhající pracovník by měl tyto kompetence, jako je strukturovat rozhovor, dosáhnout v intervenci uvedených cílů a udržovat lidský přístup, zvládnout. Důležité jsou i detaily, jako je vypnuté zvonění na mobilním telefonu, nemít na ruce hodinky, neboť i pracovníkův pohled na ciferník může v klientovi vyvolat nepříjemné pocity. V kanceláři by se neměli zdržovat další osoby a klient by měl dostat čas na adaptaci. V praxi existuje několik modelů vedení rozhovoru, například přístup zaměřený na osobu, systematické přístupy, transakční analýza, kognitivně-behaviorální přístup, narativní přístup a další. Klíčová témata jsou

klientova zakázka, jeho problém, cíle spolupráce, cesty k nim a hodnocení úspěšnosti (Matoušek, Křišťan, 2013).

Hodně využívaný je přístup zaměřený na osobu. Zaměřuje se především na empatické naslouchání bez pracovníkova zasahování do toho, co mu klient sděluje. Pomáhající si sám určuje, čemu bude věnovat větší pozornost. V tomto přístupu je hlavní klientův vnitřní svět a má zároveň úplnou kontrolu nad celým průběhem. Nejsou mu kladeny žádné otázky, není usměrňován a nejsou mu udíleny ani rady. Autor Rogers stanovil závěr, že jsou přítomny prvky bezpodmínečné akceptace a autentické vyjadřování od pomáhajícího a empatická komunikace s klientem. Během komunikace se klientovi odráží zpět jeho sdělení reflexí jeho slov a on se sám rozhodne, na čem chce pracovat a nastaví si tempo (Matoušek, Křišťan, 2013).

3.1.3 Individuální plánování

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ukládá sociálním pracovníkům povinnost individuálního plánování dle vnitřních pravidel. Individuální plán s obětí domácího násilí probíhá od prvního kontaktu s žádostí například o pobyt v azylové domě, který se člení do fází (Bednářová, Bláhová, Macková, Wünschová, 2009).

Cílem sociálního pracovníka v první fázi je zmapování situace a zdrojů, zklidnění a obnovení sil oběti. Oblasti, které se mapují jsou ohrožení násilníkem, vztahy, finance, zaměstnání, děti, zájmy a zdravotní stav. Druhá fáze oběti se soustřeďuje na sociální situaci oběti, vypracovává se individuální plán s jendotlivými kroky spolupráce. Sociální pracovník spolu s ní plán průběžně vyhodnocuje. Poslední, třetí fáze nastupuje zhruba měsíc před koncem pobytu v azylovém domě. Cílem je odpoutání od komunity v azylovém domě a seznámení s novým prostředím (Bednářová, Bláhová, Macková, Wünschová, 2009).

3.2 Krizová intervence

Krizová intervence je práce s osobami v akutní krizi zaměřená na první opatření proti stresu, k překonání traumatu oběti a řešení či zprehlednění situace. Při odloučení oběti od násilné osoby by měla být stěžejní. Pomoc obětem domácího násilí by měla krizovou intervencí začínat. Podstatnou součástí kontaktu by měla být podpora (Kotková, 2014). Pracovníci by měli umět jednat s osobami nacházejícími se v této

situaci, na jejíž vznik působí hrozby a negativní podněty. Při osobní intervenci s obětí je důležitý prostor, kde konzultace probíhá. Dojde-li k jejímu zranění, zajistíme ošetření a základní potřeby jako teplo, pití, přístup na toaletu. Ohrožená osoba by měla mít možnost zvolit si místo k sezení a pracovník se k ní posadit mírně bokem. Což jí poskytuje možnost v případě potřeby odklonit zrak (Bednářová, Bláhová, Macková, Wünschová, 2009). Rozlišujeme dva typy klientů, tato selekce má význam pro další proces práce s osobou ohroženou, a tudíž je nezbytné si tyto aspekty uvědomovat. První jsou klienti, kteří kontaktují intervenční centrum sami, tj. nízkoprahoví. Mohou se s pracovníky spojit osobně, telefonicky nebo prostřednictvím emailu či chatu. Mají možnost vystupovat anonymně a uvědomují si, že situace, ve které žijí, není v pořádku. Chtějí většinou pomoci s tím, jak by mohli danou situaci vyřešit, nebo se přichází poradit ohledně svých příbuzných či přátel, kdy se domnívají, že jsou ohroženi právě domácím násilím. Druhými jsou klienti z vykazání, které kontaktuje intervenční centrum na základě zaslání úředního záznamu od policie České republiky. Intervenčnímu centru vzniká ze zákona povinnost kontaktovat osobu ohroženou, tudíž těmto klientům nelze nabídnout anonymitu, ale pracovník jim sdělí diskrétnost této služby. Je obvyklé, že o služby tento klient zájem neprojeví, na straně druhé institut vykazání může pomoci lidem, kteří do té doby sami netušili, že ji potřebují, neboť jim chybí náhled na vlastní rodinnou situaci. S takovým člověkem musí pracovník intervenčního centra vést rozhovor jiným způsobem, než ho vede s nízkoprahovým klientem, který přišel sám (Kotková, 2014). Osoby ohrožené z vykazání jsou informované o dalších alternativách ochrany, zejména předběžném opatření, díky němuž má násilná osoba zamezený přístup po dobu jednoho měsíce do společného obydlí. Po první komunikaci s klientem by mělo být stanoveno, co je jeho cílem. Pokud by byl nereálný, je důležité, aby mu pracovník poskytl vnější pohled na situaci a pomohl mu požadavek zkorrigovat. Pomáhající pracovník by měl s obětí umět navázat respektující vztah založený na důvěře a bezpečí, poté bude moci oběť komunikovat. Bez komunikace není možnost účinně intervenovat. Někdy může být navázání kontaktu náročné, klient popírá minulost, ignoruje budoucnost, odmítá pomoc a bagatelizuje násilí. Nejčastěji díky studu, vině a strachu. Pokud se oběť rozhodne ve vztahu setrvat, měla by být vedena k uvědomění, že je to její svobodná a vědomá volba. Pracovníci toto rozhodnutí musí respektovat (Ševčík, Špatenková, 2011).

Pracovník vždy naslouchá přáním klienta, i když si sám myslí, že to není nejlepší způsob. Může tedy navrhnout jiný a zmínit rizika klientova postupu. Nejčastěji osoba ohrožená přichází a chce akutně řešit násilný vztah. Pokud si klient přeje změnu násilné osoby, je úkolem pracovníka snížit jeho očekávání a nabídnout reálný náhled na celou situaci. Ohrožená osoba je seznámena s institutem policejního vykázání, s pomocí sepsání předběžného opatření, možností kontaktovat azylové domy pro oběti domácího násilí a pracovník s ní vypracuje bezpečnostní plán. Dále se zabývá otázkami bydlení, financí, péče o děti, jež mají ve fázi odchodu velký význam. Sociální pracovník osobu ohroženou dokáže také nasměrovat na další instituce například Policii ČR či orgán sociálně-právní ochrany dítěte, pomoci mu vyhledat azylové domy a úřady a poradit ohledně zaměstnání (Čech, 2011).

Cílem intervence je stabilizace ohrožené osoby, vhodné je dále poradenství či terapie. Pracovník by se tudíž měl orientovat, kde v daném regionu vyhledat psychosociální pomoc a klienta na ni nasměrovat. Jedná se o podpůrné skupiny, azylové domy, psychologické a psychoterapeutické péče, jiné služby, zdravotní péče, orgán sociálně-právní ochrany dětí a pomoc právníká (Ševčík, Špatenková, 2011).

Krizová intervence nemůže být efektivně poskytnuta každým, kdo se dostane do kontaktu s klientem. Nicméně v praxi jde spíše o to detekovat závažný krizový stav a pracovat s motivací klienta. Hlavním nástrojem je empatický rozhovor, motivaci lze zvýšit informováním o možnostech pomoci. Služby krizového centra nebo telefonní krizové linky jsou využívány hlavně motivovanými klienty, ti si uvědomují svůj problém. Pracovníci prvního kontaktu se v rámci plnění jiných úkolů, setkávají s krizí jakoby mimochodem. Nejbližší je asi ten názor, že krizovou intervencí mohou poskytovat profesionální pomáhající, laici a dobrovolníci. Musí však absolvovat školení ve speciálních výcvicích krizové intervence a také pravidelně navštěvovat supervizi. Ovšem ti, co pomáhají u prvního kontaktu bez výcviku, se také setkávají s lidmi v krizi a jejich komunikace a první pomoc je určující vzhledem k dalšímu nasměrování někoho, kdo se potřebuje zorientovat ve složité situaci (Cimrmanová, 2013).

Na pracovišti je v provozu také krizová linka, hovor s obětí domácího násilí by neměl být časově omezený a může být z její strany kdykoli bez vysvětlení ukončený. V průměru trvá telefonická intervence dvacet až třicet minut. Pracovník by měl stihnout oběť vyslechnout, podpořit v řešení, nechat ji projevit negativní emoce a ujistit ji, že

může zavolat kdykoli znovu. Zaměří se na nejbližší budoucnost, dojedná cíl alespoň malého kroku k řešení, například domluva osobního kontaktu. Telefonická intervence je realizována především na pracovištích provozujících krizovou linku. Pro někoho může být vedení rozhovoru náročnější než krizová intervence v přímém kontaktu. Je zde nevyužita neverbální složka komunikace, pracovník má k dispozici pouze slova a jejich význam, rytmus řeči, hlasitost, melodii, důraz, zabarvení hlasu. Emoční stav klienta tudíž může odvodit pouze ze slyšitelných projevů jako je smích, pláč, sténání apod.

Doporučuje se telefon zvednout po druhém či třetím zazvonění, aby se oběť nelekla a telefon nezavěsila. Hovor by neměl být časově omezen a měl by být podřízen potřebám volajícího. Oběť může vystupovat anonymně a kdykoli hovor ukončit bez vysvětlení (Bednářová, Bláhová, Macková, Wünschová, 2009).

3.2.1 Bezpečnostní plán

Součástí opory poskytované obětem domácího násilí je průběžné vyhodnocování rizika a bezpečnostní plán, který by měl být sestaven dle aktuální situace. Jsou to kroky, které pomohou zmírnit násilí nebo se mu úplně vyhnout (Kotková, 2014). Je to důležitá fáze, pokud ohrožená osoba touží po pomoci. Pracovník by měl vyjádřit obavy o její bezpečí a být si vědom důsledků násilí. Ideální je, pokud má oběť možnost odchodu naplánovat a připravit se na něj (Bednářová, Bláhová, Macková, Wünschová, 2009). Pomáhající pracovník by měl oběť také poučit a sdělit jí, aby se při útoku vyvarovala místností bez oken a východu, pomatovala si důležitá telefonní čísla, zkusila se svěřit rodině nebo přátelům, zajistila si únikovou cestu a zabalila si zavazadlo se všemi důležitými věcmi (Čírtková, 2020). Tzv. bezpečnostní tašku, ve které jsou předem připravené nejen osobní věci, ale také doklady. Je uložena například u důvěryhodné osoby nebo na přístupném místě (Čech, 2011).

3.3 Odborné sociální poradenství

Potřebné informace k řešení nepříznivé situace poskytuje osobám zdarma sociální poradenství. Je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb. Na oběti domácího násilí je zaměřeno odborné sociální poradenství, jež zprostředkovává sociálně-terapeutické činnosti, kontakt se společenským prostředím, pomáhá při uplatňování práv, obstarávání osobních záležitostí a oprávněných zájmů

(Zákon o sociálních službách). Mnohé oběti ve vztahu s násilným partnerem jsou zlomené bez sebeúcty s pocitem, že svůj život sami nemohou zvládnout. Poradenství a terapie by měly navazovat na krizovou intervenci. Bývá to někdy dlouhá cesta, oběti se cítí neschopné a nekompetentní. Jelikož nemohli doteď ve vztahu rozhodovat o ničem, bývá pro ně tato zkušenost velmi náročná a potřebují oporu. Pracovník by měl postupovat tedy nedirektivně, přístupem zaměřeným na osobu, který zahrnuje přijetí, respekt, empatii a naslouchání (Ševčík, Špatenková, 2011).

3.4 Etické minimum

Etický kodex profese krizového intervenanta má pravidla, kterým podléhá jednání každého pomáhajícího profesionála. Etické zásady společné pro všechny pomáhající jsou respekt k lidským právům, k důstojnosti, právo na sebeurčení a na jedinečnost každého klienta. Při setkání s ním je třeba reflektovat hranice vlastních kompetencí a mlčenlivost. Profesionalita spočívá v tom, že pracovník nesupluje roli krizového intervenanta na daný problém a tyto hranice vnímá. Základem navázání kontaktu a poskytnutí první pomoci v krizi je poučení klienta, že pomáhající je povinen dodržovat mlčenlivost (Bednářová, Bláhová, Macková, Wünschová, 2009).

3.5 Úskalí pomoci v krizi

Pokud pomáhající investují do řešení v prvním kontaktu s klientem svůj čas a zájem, mohou mít přehnaná očekávání. Například, že jejich rady budou realizovány, pokud tomu tak není, mohou se objevit pocity marné snahy. Aby nedošlo k frustraci, je důležité zbavit se očekávání, odhlédnout od vlastní autority, neřídít stav věci a nevázat se citově na klientovo rozhodnutí. Výsledky práce pomáhajícího nelze zhodnotit či kvantifikovat, odtud může pramenit jeho rezignace a únava. U nadšených, avšak méně zkušených pracovníků bývá tendence planých nadějí a iluzí, jejich jednání může poté znít jako zlehčování situace. Snaha o probuzení víry za každou cenu může spíše uškodit. Dalším úskalím je podsouvání vlastních nebo zdánlivě jednoduchých řešení (Bednářová, Bláhová, Macková, Wünschová, 2009).

Pomáhající pracovník, který se pohybuje mezi psychickými a fyzickými zraněními ohrožené osoby, by nejdříve měl navodit bezpečnou atmosféru a poté mu je

klient schopný sdělit svoji zakázku, se kterou přichází. Krizový intervent respektuje jeho jednání, i když se s ním neztotožňuje a přijímá rozhodnutí klienta o tom, jak bude nepříznivá situace řešena. Přímá pomoc je rozdělena na krizovou intervenci, což zahrnuje krizovou linku a krizovou pomoc. Dále odborné sociální poradenství, kam se řadí psychologické a sociálně-právní služby. Důležitý je první rozhovor, pracovník musí rozpoznat, ve které fázi se oběť nachází. Poté následuje individuální plán a bezpečnostní plán. Pomáhající osoba je povina dodržovat mlčenlivost a aby nedošlo k její frustraci, měla by se zbavit očekávání a vázání se na klientovo rozhodnutí.

4 ORGANIZACE PRO POMOC OBĚTEM DOMÁCÍHO NÁSILÍ

V této kapitole se budu věnovat organizacím, které pomáhají obětem domácího násilí. Popíši, jaké služby poskytují intervenční centra a s kým spolupracují. Dále zmíním důležitost funkce, kterou plní azylové domy, zvláště ty s utajenou adresou. Definuji, jaké služby jsou klientům poskytovány, pokud se na toto zařízení obrátí. Zmíním také interdisciplinární spolupráci, která je velmi důležitá, jelikož řešení domácího násilí většinou vyžaduje více specialistů. Členy týmu jsou většinou policie České republiky, zdravotnická zařízení, orgány sociálně-právní ochrany dítěte, justice, rodinné poradny, úřady adiktologické poradny a další.

Zákon č. 135/2006 Sb., jímž se mění některé zákony v oblasti ochrany před domácím násilím, zařadil Českou republiku ke státům Evropské unie, majících v právním řádu upravenou ochranu ohrožených osob domácím násilím. Tvoří ho tři pilíře ochrany, policie, soudy a intervenční centra. Jsou vzájemně provázané a mají svá opatření (Čuhelová, 2019).

Nezastupitelnou úlohu v práci s oběťmi domácího násilí mají také neziskové organizace. Rozvoj jejich činností vyvolal zákon o ochraně před domácím násilím. Osobám ohroženým pomáhají s psychologickým, sociálním a právním poradenstvím, azylovým ubytováním nebo doprovodem na úřední jednání. Jedná se tedy o pomoc při sociální stabilizaci obětí domácího násilí. Zajišťují bezpečí ohrožených osob, školí odborníky i veřejnost, provozují krizové telefonické linky a pořádají specializované výcviky (Voňková, Spoustová, 2016).

4.1 Intervenční centra

Intervenční centra jsou službou sociální prevence. Služby jsou poskytnuty jako ambulantní, terénní, pobytové, a to bezplatně (Čech, 2011). Jsou nezastupitelným překlenovacím článkem. Za pomoci sociálních pracovníků, odborné intervence, psychologů pomáhají osobě ohrožené se rozhodovat o svém dalším životě. V intervenčním centru pomáhající pracovníci, kteří mají odborné proškolení, poskytují pomoc psychologickou, sociálně – právní a zabezpečují spolupráci institucí, které se účastní pomoci osobám ohroženým domácím násilím. Zajišťují také interdisciplinární

spolupráci ostatních zúčastněných institucí (Voňková, Spoustová, 2016). Pomoc je poskytována díky podnětu policie a tím je vykázání ze společné domácnosti. Intervenční centrum kontaktuje ohroženou osobu nejpozději do 48 hodin od dodání tohoto podnětu. Kompetentní profesionál v pomáhající profesi dokáže hovořit o problému bez okolků, rozliší domácí násilí od incidentů, ke kterým dochází mezi blízkými osobami. Zná zákon na ochranu před domácím násilím, odhadne riziko eskalace, přijme opatření vedoucí k ochraně a bezpečí osoby ohrožené a zprostředkuje kontakt na místa pomoci s adresou (Vitoušová, Vedra, 2009). Kromě akutní psychosociální pomoci, intervenční pracovníci také rozeberou klientovu životní situaci, spolupracují s odborem sociálně právní ochrany pro dítě, sociálními odbory, azylovými domy a také zařizují zdravotní, sociální nebo právní podporu (Voňková, Spoustová, 2008). Dále pak s úřady práce ohledně dávek státní sociální podpory, obecními úřady a s obcemi s rozšířenou působností a s příslušnými krajskými úřady, kterým pravidelně oznamují počet ohrožených osob. Koordinátoři krizové pomoci mají v krajích významnou úlohu. Vytváří interdisciplinární tým, který spolupracuje na prevenci domácího násilí a zmírňování jeho následků (Voňková, Spoustová, 2016). Osobě v krizi, která nemůže řešit špatnou sociální situaci, také poskytuje terapeutickou pomoc a samozřejmě zachovává mlčenlivost (Voňková, Spoustová, 2008).

V případě, že klient přestane potřebovat intervenčních služeb, ukončení spolupráce je tedy zcela přirozené. Pokud služby nepotřebuje, přesto organizaci stále navštěvuje, bývá situace obtížná. Je vhodné, aby se s ním sociální pracovník bavil o ukončení na několika schůzkách dopředu, aby se na tuto skutečnost připravil a uvést důvody. Je také žádoucí poskytnout navazující služby, pokud je organizace poskytuje, nebo odkázat na psychology, psychoterapeuty či právníky. Klient se také může v případě akutní krize zpět na pracovníky obrátit (Kotková, 2014)

4.2 Azylové domy

Azylové domy mají důležitou úlohu při řešení domácího násilí a jeho prevence, většinou v primární a terciární pomoci. Jejich prioritou je zajištění bezpečí obětí fyzického, psychického, sexuálního či ekonomického násilí ze strany rodiny či partnera. Nejčastěji jsou v pozici ohrožené osoby ženy a bydlení by mělo být dostupné pro všechny bez ohledu na věk, národnost, náboženské vyznání, sexuální orientaci,

zdravotní postižení nebo politickou příslušnost a jiné. Bez souhlasu klientek nejsou zveřejňovány ani předávány žádné informace, tím je chráněna jejich integrita. Výjimky jsou v případě násilí vůči dětem, nebo ohrožení jejich zdraví či života. Každá žena má právo vystupovat anonymně a zažádat o poradenství a podporu (Rosa, 2004).

V zařízení by měla mít vždy službu minimálně jedna pracovnice, aby mohla osobu ohroženou přijmout a to i v noci. Ubytování a podpůrné služby jsou pro ně a jejich děti poskytovány bezplatně. Poradenství je klíčová služba v azylovém domě, někdy poskytována i klientkám, které nejsou ubytované. Většinou jsou to kontaktní místa, oddělená centra pro poradenství. Jsou nabízeny různé skupinové práce, vedené pracovníci, s cílem získání sebevědomí, interakci s jinými ženami a podporu. Dále jsou klientky také informovány o tom, jaká mají zákonná práva a jaké mohou poskytnout právní kroky. Jedním z prvních kroků je pomoci ženě získat zdroj příjmů, dávky, alimenty, aby byla finančně soběstačná. A také jí pomoci v otázce bydlení. Nouzi čelí nejvíce matky s dětmi, které mají většinou největší potíže s tím, najít si zázemí (Rosa, 2004).

Azylový dům by měl být alespoň jeden v každém kraji a země by měly mít dostatečný počet těchto zařízení pro oběti domácího násilí, bezplatné nonstop linky a prostředky, které by ohrožené osoby i s dětmi do azylových domů dopravily. Pro oběti je důležité mobilní a přímé poradenství, krizové linky nebo bezpečné ubytování na utajené adrese. To je velmi potřebné například z toho důvodu, že ne každá oběť chce domácí násilí, které se jí děje v rámci rodiny, nahlásit na policii. Raději se na nezbytně dlouhou dobu přemístí do utajovaného azylového bydlení (Rosa, 2004)

4.3 Mezioborová spolupráce pomáhajících institucí

Dle Federové (2013) nebylo domácímu násilí dříve věnováno tolik pozornosti, tudíž se o něj dnes zajímá mnoho oborů, je chápán jako problém právní, kriminologický, sociologický i psychologický. (Kotková, 2014). Interdisciplinární spolupráce neboli součinnost velkého spektra institucí, je jedna ze základních pilířů vedoucích k úspěšnosti intervenčních center. Pokud řešení problémů domácího násilí vyžaduje více specialistů, je třeba mezioborová kooperace. Jedná se i o průběžnou konzultaci problémů s experty různých oborů (Kotková, 2014).

Vytvořením interdisciplinárního týmu a činnostmi se zabývá koordinátor pro oblast domácího násilí, který pracuje v intervenčním centru. Cílem je vyměnit si informace o daném případě, navázání spolupráce a průběžné vzdělání. Členy týmu jsou pracovníci policie České republiky, orgány sociálně-právní ochrany dětí, poskytovatelé sociálních služeb, zástupci zdravotnických zařízení nebo místní a regionální samosprávy a další. Intervenční centra mohou spolupracovat také s úřady ohledně dávek státní sociální podpory, s rodinnými poradnami, službami zaměřenými na rodiny s dětmi, handicapované či se zdravotním postižením, s azylovými domy, ústavy sociální péče, mateřskými centry, poradnami pro osoby v tíživé životní situaci, linkami důvěry, nemocnicemi, krizovými centry a s dalšími (Ševčík, Špatenková, 2011). Význam má také spolupráce s poradnou pro léčbu závislostí, jelikož některé ohrožené osoby své problémy řeší zvýšenou konzumací alkoholu, drogami nebo léky na uklidnění (Kotková, 2014).

4.3.1 Zdravotnictví

S lékařem může oběť přijít do kontaktu jako s prvním. Ten může přispět rozpoznáním domácího násilí, záznamem v dokumentaci a poskytnutí akutní pomoci. Hlavní doporučení pro lékaře je znalost symptomů domácího násilí a jejich dokumentování, oznamovací povinnost, vzdělávání se, uznání forem a definic domácího násilí (Cimrmannová, 2013). Mohou osobu ohroženou tedy vyslechnout, popřípadě jí nabídnout kontakt na jinou pomáhající organizaci. Tato spolupráce by měla být dále rozvíjena, jelikož někteří klienti mohou být v psychiatrické péči nebo potřebovat pomoc psychologa (Kotková, 2014).

4.3.2 Policie

Policisté jsou důležitým pilířem prevence, intervence a pomoci při řešení domácího násilí. Účastní se průběžných školení, kde se učí rozpoznávat jeho znaky a reagovat na něj (Voňková, Spoustová, 2008). Jsou další z těch, kteří přichází do kontaktu s domácím násilím, kdy je ohrožená osoba může sama kontaktovat. U policejní intervence je třeba velmi dobrá komunikační strategie, jelikož patří k velmi obtížným a pracovníci se stále odborně vzdělávají. V Bílém kruhu bezpečí vznikly materiály, které jsou jim poskytnuty (Cimrmannová, 2013).

Úkolem policie je posouzení závažnosti a další hrozby domácího násilí pomocí metody SARA DN. Kladením otázek se zjišťuje hlavně fyzické či sexuální násilí, izolace, agresivní myšlenky, sebeobviňování, násilí v předchozích vztazích a další (Cimrmannová, 2013). Je to způsob, který umožňuje pracovníkům odhadnout riziko ohrožení a každá pomáhající osoba musí projít jeho školením. Zjišťuje se zranitelnost oběti a vystupování násilníka jak na veřejnosti, tak v osobním životě (Čírtková, Vitoušová, 2007). Dle této metody poté soud zjistí, zda se opravdu jedná o domácí násilí či nikoli. Přináší také odpověď na otázku, jaké riziko může přinést budoucí útok, důležité jsou také úsudek a zkušenosti. Tato metoda obsahuje tři oddíly otázek. V prvním a druhém bloku se zaměřujeme na osobu násilnou, ve třetím poté již na osobu ohroženou. Zajímá nás její chování a poté se klasifikuje patnáct rizikových faktorů. Výsledkem je vyhodnocení, zda riziko následného útoku bude nízké, střední či vysoké (Čuhelová, 2019).

V případě hrozby opakujícího se násilného útoku je preventivní krok vykázání, o kterém rozhoduje policista. Není k němu potřeba souhlasu oběti a trvá nejméně deset dní s tím, že jej lze prodloužit na podnět ohrožené osoby a předběžného soudního opatření (Cimrmannová, 2013). Příslušníci policie jsou oprávněni dle zákona o policii ČR uložit násilné osobě zákaz vstupu i když v době jejich intervence nebyla přítomna a tento krok kontrolovat. Uvědomí intervenční centra, soud, popřípadě orgán sociálně právní ochrany dětí. Násilná osoba, která je vykázána, je povinna vydat klíče od bytu, sbalit si základní osobní věci a omezení dodržovat. V případě jeho porušení hrozí sankce v přestupkovém či trestním řízení. Ohrožené osobě policisté zajistí lékařské ošetření a sdělí jí, že nelze vykázání z jejího rozhodnutí zrušit (Voňková, Spoustová, 2008). Pokud je podáno předběžné opatření dle zákona o zvláštních nařízeních soudních, doba vykázání se prodlužuje do dne, kdy nabyde právní moc rozhodnutí soudu o návrhu (Čuhelová, 2019)

4.3.3 Soud

Soudní rozhodnutí zabezpečují ochranu osobám ohroženým domácím násilím, jež spadá do občanského a trestního práva. V rámci justice může intervenční centrum spolupracovat s trestními soudy, státním zastupitelstvím, probační a mediační službou nebo právními zástupci ohrožených osob (Ševčík, Špatenková, 2011).

Ta je poučena od policie o variantě podání předběžného opatření, které nařizuje soud podle §76b zákona č. 99/1963 Sb. Zajišťuje personální a teritoriální ochranu. Návrh na vydání předběžného opatření podaný ohroženou osobou v době vykazání, ho prodlužuje do doby, než rozhodne o návrhu soud. Ten tak učiní do 48 hodin od podání žádosti (Ševčík, Špatenková, 2011).

4.3.4 Orgány sociálně-právní ochrany dítěte

Pokud v rodině žije dítě a dojde v ní k vykazání, intervenční centrum informuje orgán sociálně-právní ochrany dítěte. Ten následně v prostředí, kde dítě žije, provádí šetření, zda je vhodné pro jeho zdravý vývoj. I přesto, že nedojde k vykazání, může sociální pracovník předat kontakty na intervenční centrum, pokud má dojem, že v rodině dochází k domácímu násilí (Kotková, 2014).

Intervenční centra poskytují bezplatně ambulantní, terénní a pobytové služby pro osoby ohrožené domácím násilím. Spolupracují s odborem sociálně právní ochrany pro dítě, s úřady práce, azylovými domy a mohou poskytnout kontakt na zdravotní, sociální nebo právní podporu. Azylové domy poskytují útočiště obětem domácího násilí také bezplatně. Jejich prioritou je zajištění bezpečí a poskytují poradenské služby ohledně dávek, příjmů a alimentů. Také je pracovníci informují o jejich zákonných právech. Další nedílnou součástí poskytování pomoci osobám ohroženým domácím násilím je mezioborová spolupráce. Interdisciplinární tým tvoří policie, justice, lékaři, orgány sociálně-právní ochrany dětí, poradny a další. V řešení této problematiky je důležitá spolupráce veškerých odborníků z mnoha oborů.

PRAKTICKÁ ČÁST

V empirické části popíši hlavní a dílčí cíle mého výzkumného šetření, jeho strategii, výběr informantů a techniku sběru dat. Skrze rozhovory se sociálními pracovníky bych ráda zjistila, jaké postupy považují při práci s klienty za stěžejní a které se jim naopak osvědčily nejméně.

5 Výzkumné šetření

Výzkum měl být původně realizován v Praze a Středních čechách v zařízeních, které se specializují na pomoc obětem domácího násilí. Poté, co se pražské intervenční centrum a také některé středočeské organizace z kapacitních a časových důvodů omluvily, že rozhovor není možné provést, rozšířila jsem lokalitu o Jihlavu, krajské město Vysočiny, České Budějovice a Královéhradecký kraj. Konkrétně se mi podařilo domluvit se s intervenčním centrem Respondeo v Kolíně, s pomáhající pracovnící z Bílého kruhu bezpečí a z Rosy, centrem pro oběti domácího a sexuálního násilí ProFem v Praze, s intervenčním centrem v Hradci Králové, s intervenčním centrem v Českých Budějovicích a s intervenčním centrem Kraje Vysočina.

5.1 Hlavní cíl výzkumného šetření a dílčí cíle

Hlavním cílem výzkumného šetření mé bakalářské práce je zjistit, jaké postupy sociální pracovníci považují při práci s klienty za stěžejní a které se jim naopak osvědčily nejméně.

Poté jsem hlavní cíl rozčlenila na pět dílčích cílů (DC) a ty následně převedla do tazatelských otázek (TO) v transformační tabulce:

DC 1 Zjistit, jaké metody a techniky sociální pracovníci aktuálně používají při práci s oběti domácího násilí

DC 2 Zjistit, jak probíhá fáze prvního kontaktu sociálního pracovníka a oběti

DC 3 Zjistit, jaký je konkrétní postup sociálního pracovníka při práci s ohroženou osobou

DC 4 Zjistit, jaké jsou silné stránky při výkonu sociální práce s oběti

DC 5 Zjistit, jaká jsou úskalí při výkonu sociální práce s oběti

5.2 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek

Vzhledem k dílčím cílům jsem rozdělila tazatelské otázky na oblasti, ke kterým se vztahovaly. Dílčí cíle jsem transformovala do tazatelských otázek rozdělených na jednotlivé oblasti. Jsou znázorněné v níže uvedené transformační tabulce.

Tab. 1 Transformační tabulka

DC – dílčí síle, TO – tazatelská otázka

<p>Hlavní cíl</p> <p>Cílem této práce je zjistit, jaké metody, techniky se sociálním pracovníkům osvědčily při práci s oběťmi domácího násilí, tj. zjistit příklady dobré praxe</p>		
	<p>DC 1</p> <p>Zjistit, jaké metody a techniky sociální pracovníci aktuálně používají při práci s oběťmi domácího násilí</p>	<p>TO1</p> <p>Jaké metody a techniky sociální pracovníci využívají při práci s klienty na vašem pracovišti nejvíce?</p>
		<p>TO2</p> <p>Jaké metody a techniky při práci s klientem považujete za stěžejní a jaké naopak se vám osvědčily nejméně?</p>
		<p>TO3</p> <p>O jakou pomoc klienti sociálního pracovníka nejčastěji žádají?</p>

	DC 2 Zjistit, jak probíhá fáze prvního kontaktu sociálního pracovníka a oběti	TO4 Můžete, prosím, popsat, jak postupujete v případě, kdy ohrožená osoba vyhledá poprvé vaši pomoc?
		TO5 Jakým způsobem vás ohrožené osoby nejčastěji kontaktují?
	DC 3 Zjistit, jaký je konkrétní postup sociálního pracovníka při práci s ohroženou osobou	TO6 Jaký konkrétní postup volíte při práci s ohroženou osobou?
		TO7 Liší se postupy sociálního pracovníka vzhledem k typu násilí?
		TO8 V čem si myslíte, že jsou specifika sociální práce s ohroženými osobami vůči jiným cílovým skupinám?
	DC 4 Zjistit, jaké jsou silné stránky při výkonu sociální práce s obětí	TO9 Jaké jsou silné stránky technik a metod, které aktuálně používá sociální pracovník při práci s obětí u vás na pracovišti?
		TO10 Jaké jsou silné stránky spolupráce mezioborových

		organizaci na pomoc obětem domácího násilí v České republice?
	DC 5 Zjistit, jaká jsou úskalí při výkonu sociální práce s obětí	TO11 Jaká se mohou vyskytnout úskalí technik a metod, které aktuálně používá sociální pracovník při práci s obětí u vás na pracovišti?
		TO12 Jaká mohou být úskalí spolupráce mezioborových organizací na pomoc obětem domácího násilí v České republice?

Zdroj: vlastní výzkum

5.3 Výzkumné metody

Vzhledem ke zkoumané oblasti a cílům mé práce jsem zvolila kvalitativní výzkumnou metodu, která je dle Hendla (2017) orientována na významy, podrobně popisuje situace a vysvětluje sociální chování. Ve své publikaci podstatu kvalitativního výzkumu popisuje následovně: „Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách“ (Hendl, 2016:46). Skrze rozhovory se sociálními pracovníky z organizací pro pomoc obětem domácího násilí, jsem získala vhled do této problematiky, také jejich osobní postoje a informace o technikách a metodách, které jsou na jejich pracovišti využívány. Metoda odhalující podstatu jevu, o němž moc nevíme, může být použita pro získání nových názorů pro jevy nám známé. Pomáhá nám získat detailní sdělení, která jdou kvantitativní metodou obtížně zachytit. Kvalitativní výzkum je proces, který se

opírá o metodologické zkoumání určitého lidského či sociálního problému. Na počátku výzkumník zvolí téma, definuje výzkumný problém a základní výzkumné otázky, které také lze doplňovat či měnit během sběru dat (Strauss, Corbinová, 1999).

Hlavní složkou empirického výzkumu jsou údaje pocházející z několika zdrojů a to pozorování nebo rozhovory. Druhou složku tvoří analýzy a interpretace, tento proces se jmenuje kódování. Třetí složkou jsou písemné a ústní zprávy. Kvalitativní výzkum se týká příběhu lidí, chování a jejich života, chodu organizací či vzájemných vztahů. Důležité je umět kriticky analyzovat stav, získat údaje, které jsou spolehlivé a mít dar abstraktního myšlení (Strauss, Corbinová, 1999).

Tazatel, který se setkává s lidmi přímo v terénu, poté informace analyzuje a provede závěr. Zásadou plánu výzkumu je, že použité metody a strategie by měly být příhodné k zodpovězení výzkumných otázek (Hendl, 2016). Vzorkování, výběr jednotek, získání dat spolu s jejich analýzou a interpretací jsou v kvalitativním výzkumu vzájemně provázané a závislé na sobě. Tato strategie klade důraz na opakovaný proces s vybíráním vhodných míst, osob a získávání dat. Ta mají většinou nestructurovanou formu textu či nahrávek. Metody v kvalitativním výzkumu by měly zachytit participantův svět, popsat kontext, dát důraz na procesy variabilní v užití (Hendl, Remr, 2017).

5.4 Výběr informantů

Snažila jsem se účastníky získat formou zprostředkování vhodnými institucemi, jak uvádí Miovský (2006). Nejdříve jsem kontaktovala intervenční centra a organizace zabývající se pomocí obětem domácího násilí v Praze. Bohužel z kapacitních a časových důvodů bylo možné provést rozhovory pouze v několika organizacích, tudíž jsem musela rozšířit lokalitu i na Kraj Vysočina, jižní Čechy a Královéhradecký kraj. Informanti byli sociální pracovníci z organizací, které se zaměřují na pomoc obětem domácího násilí. Vytupovali dobrovolně a anonymně. Volila jsem si je záměrně v souladu s tématem a cílem mé bakalářské práce. Oslovila jsem tedy neziskové organizace, intervenční centra, azylové domy pro osoby ohrožené domácím násilím a dá se říci, že veškerá zařízení zabývající se pomocí obětem domácího násilí v Praze a ve středních Čechách, poté i mimo tuto uvedenou lokalitu, abych splnila počet rozhovorů pro můj výzkumný projekt .

Vzorkování hraje velkou roli. V rámci rozhovoru je třeba se rozhodnout, z jakých skupin mají lidé pocházet (Hendl, 2016) Nejrozšířenější metodou je metoda záměrného výběru. Označujeme tím postup vyhledávající účastníky podle vlastností, tedy ti, kteří splňují kritéria a ochotně se do výzkumu zapojí. Nejjednodušší variantu metody záměrného výběru představuje prostý záměrný výběr. Účastníci se vybírají podle toho, který s rozhovorem souhlasí a zároveň je pro něj vhodný (Miovský, 2006). Od jiných druhů výběru se liší v tom, že o prvku zvoleném nerozhoduje náhoda, ale úsudek výzkumníka. Může vzniknout třemi způsoby a to anketním, kvótním nebo výběrem průměrných jednotek (Chráška, 2016). Vytvořila jsem také tabulku s informacemi o dotazovaných, jedná se o pohlaví a délku praxe pro lepší přehlednost (Informant 1-7).

Tabulka 1: Informanti

Informant	Pohlaví	Lokalita a organizace	Délka praxe (let)
I1	Žena	Jihlava Intervenční centrum	12
I2	Žena	Praha Bílý kruh bezpečí	15
I3	Žena	Kolín Intervenční centrum Respondeo	3
I4	Žena	Praha Rosa	4
I5	Žena	Hradec Králové Intervenční centrum	7
I6	Žena	Praha Profem	11
I7	Žena	Intervenční centrum České Budějovice	7

Zdroj: vlastní výzkum

5.5 Popis organizací a průběh výzkumu

Výzkum probíhal ve čtyřech intervenčních centrech v různých lokalitách a to Kolín, Hradec Králové, České Budějovice a Jihlava. Dále v Praze s pracovníci Rosy, centra pro ženy a oběti domácího násilí. Pracovníci Bílého kruhu bezpečí a s pracovníci Profem, z centra pro oběti domácího a sexuálního násilí. Všechny tyto organizace se snaží osobám ohroženým násilným chováním ze strany osob blízkých nebo osob

žijících s nimi ve společném obydlí, pomoci vyřešit problematiku domácího násilí způsobem, který je pro ně nejpříjemnější.

Z každé instituce jsem uskutečnila rozhovor s jedním pracovníkem. Většina z nich si vyžádala zaslání otázek dopředu na email. Dvě interview proběhla online přes platformu Google Meets v prosinci a trvala v průměru 40 minut. Zbylé rozhovory proběhly osobně také v prosinci a v lednu, měla jsem možnost si prohlédnout i pracoviště a dialog trval asi 1,5 hodiny. Všichni pracovníci chtěli vystupovat anonymně a souhlasili s nahráváním. Nejdříve jsem je seznámila s hlavními a dílčími cíli a poté pokládala otázky. Všichni mi byli nápomocni a ochotni své myšlenky rozvést. Snažila jsem se pokládat otázky tak, jak jsou v transformační tabulce po sobě dle dílčích cílů, ale občas se stalo, že mi na ně informant odpověděl v rámci jiného dotazu. Všechny tazatelské otázky byly otevřené.

Pro svůj výzkum jsem si zvolila standardizovaný polostrukturovaný rozhovor, který má částečně sestavenou strukturu. V něm se dle Chrátka (2016) požaduje po respondentech vysvětlení či zdůvodnění každé otázky. Definovala jsem záměr své práce a výzkumný problém, poté si vytvořila schéma vymezené okruhem tazatelských otázek a strategii rozhovoru. Pořadí můžeme dle Miovského (2006) zaměňovat a upravovat, abychom z rozhovoru vytěžili maximum. Každého pracovníka jsem seznámila s cílem mé práce, se všemi dílčími cíli a s časovou zátěží. Také jsem jim sdělila etické aspekty a snažila jsem se navodit atmosféru přátelskou, aby pomáhající neměl potíže s tím sdělit mi validní data a mohl se rozpovídat. Před započítím interview jsem se informovala, zda nebude vadit, že si rozhovor budu nahrávat. Všichni dotazovaní souhlasili se zvukovým záznamem, který je velkou výhodou a pomocí. Mým hlavním cílem na začátku bylo navázání kontaktu s respondenty a strategie k tomu určené by dle Miovského (2006) měly být kompatibilní s metodami pro výběr. Na konci rozhovoru jsem vždy ukončila téma a kontakt s účastníkem uzavřela.

Interview je bezprostřední verbální komunikace mezi výzkumným pracovníkem a respondentem, jež shromažďuje data o realitě. Velkou výhodou je navázání osobního kontaktu umožňujícího proniknutí k postojům dotazovaného, jelikož je třeba vytvořit otevřenou atmosféru. Rozlišujeme rozhovor strukturovaný, polostrukturovaný a nestrukturovaný. Měl by vždy proběhnout za vhodné situace a s časovým prostorem, neměli by u něj být svědci, jichž se netýká. Dále se doporučuje začít nejobecnější

otázkou a čelit působení psychologického faktoru, jež může ovlivnit jeho výsledky. Tazatel by měl být nevtíravý a projevovat zároveň zájem o výpovědi. Přesný záznam průběhu rozhovoru má velký význam. Je možno použít diktafonu nebo provádíme zápis během rozhovoru. Ten však může být rušivý a vytvořit nepříznivou atmosféru. Respondent dostává od tazatele otázky a tím, že výzkumník obdrží odpovědi, tak shromažďuje data s problematikou. Může probíhat do telefonu nebo tváří v tvář obou zúčastněných (Chrástek, 2016).

Polostrukturovaný rozhovor je ideální nástroj pro výzkum, jelikož kombinuje prvky nestrukturovaného a strukturovaného interviu. Můžeme pokládat doplňující otázky a dosáhnout větší přesnosti (Miovský, 2006). Je to tedy takový rozhovor, kde jsou otázky předem dané a jejich charakter je otevřený. Jeho přednosti jsou stejné otázky pro respondenty, tazatel na ně nemá velký vliv, tím se zlepšuje i schopnost následné analýzy. Má ovšem i svá slabá místa a těmi jsou u některých osob flexibilita rozhovoru. Dále pak jednotná úprava dotazů snižující přirozenost. Při kvalitativním výzkumu tazatel klade otázky volněji strukturované, ale může si připravit témata k probrání. Rozhovor je spíše konverzace a je interaktivní, má význam, pokud výzkumník nemá ještě představu o tom, co neví. Trvá většinou déle a tazatel na něj účastníka připraví například tím, že mu sdělí cíl výzkumu (Hendl, Remr, 2017)

Při rozhovorech jsem se nesetkala s žádnými velkými potížemi, jelikož jsem měla otázky dopředu připravené, promyšlené a dotazování, pokud něčemu nerozuměli, rovnou se mě zeptali, jak je dotaz myšlen. Poté, co jsem provedla rozhovory se všemi informanty, se kterými jsem byla domluvená, jsem jejich odpovědi z diktafonu přepsala na papír a zanalyzovala, abych zjistila, kde je shoda a v čem se liší.

5.6 Způsob zpracování získaných dat

Data jsem převedla do textové podoby, tento krok Miovský (2006) nazývá transkripcí. V dalším kroku upravím data tak, abych udělala jejich rozbor. Při analýze se budu snažit o porozumění, popis dat fenoménu, který zkoumáme. Ten, dle Hendla a Remra, materiál získaný lingvisticky či vizuálně, interpretuje a klasifikuje a má za cíl zjistit tvrzení o strukturách významů prezentovaných v materiálech. Cílem je dosažení tvrzení, které srovnává texty či materiály. Mezi základní procesy kvalitativní analýzy dat patří jejich přepis a kódování, opakované čtení přepisů, počítání slov, hledání

souvislostí a témat v datech či vytváření grafického znázornění a další. Údaje jsou pomocí kódování shrnuty, rozloženy a opět zkomponovány novou metodou. Záznamy je na počátku lepší analyzovat detailně od jedné osoby a poté překročit k dalším jedincům. Přepis je nutné číst víckrát, to nám může ukázat nové aspekty (Hendl, Remr, 2017). Vyhodnocení dat kvalitativního výzkumu komplikuje to, že nemají strukturovanou podobu. Analýza je součástí sběru dat, jelikož může směřovat výzkumníka k novým zdrojům informací. Jde o zpracování dat způsobem, který je smysuplný a dovede k nalezení odpovědi na výzkumnou otázku (Hendl, 2016).

Analýza odpovědí od respondentů bude provedena detailně otevřeným kódováním, tudíž bude cílem rozkrýt text, rozdělit odpovědi a najít jejich totožné a odlišné myšlenky. Nejdříve se zaměřím na jednoho respondenta a poté přejdu k dalším uchazečům. Tato analýza údaje, které jsem získala, nejdříve prozkoumá a poté rozčlení. Data budu analyzovat slovo od slova a řádek po řádku tak, abych získala co nejvíce informací.

5.7 Etické aspekty a rizika výzkumu

Před samotným rozhovorem jsem informanty seznámila s cílem mé bakalářské práce, s možností anonymity a také se souhlasem s nahráváním, tím jsem eliminovala případná rizika nejistoty a nedůvěry. Informanti byli označeni písmenem I a pořadovým číslem. Sdělila jsem jim, že poté provedu přepis rozhovoru a dojde k analýze a interpretaci informací, které jsem získala z rozhovoru s nimi, pomocí základního kódování.

Etické aspekty výzkumu nalezneme v relevantní literatuře, výzkumných institucích a také na vysokých školách v etických komisích. Je třeba, aby adekvátnost práv, výsledků a hodnot jedinců, jež mohou být studií ohroženi, byla vyvážena zájmem výzkumníka. Každý, kdo se účastní výzkumu si musí být vědom dobrovolnosti a svobody kdykoli z něho vystoupit bez následků. Fyzicky ani psychicky se nesmí bádání účastníka dotýkat. Samozřejmostí je také ochrana zajištěna anonymitou či důvěrností. Jedná se o to, že čtenáři neidentifikují účastníkovu identitu, bude tedy v anonymitě. Ten, kdo provádí výzkum, by měl také obeznámit všechny zúčastněné o svých záměrech. Pokud nějaké informace týkající se výzkumu zatají, měly by být sděleny na konci spolupráce i se všemi riziky. Neetické je také data upravovat a zkreslovat. Měly

by být uvedeny všechny pozitivní i negativní aspekty. Tak nejlépe se dá rozvíjet věda, pokud se uvedou také problémy při výzkumu (Hendl, Remr, 2017). Velmi důležité je, aby si výzkumník získal důvěru a respekt, aby měl účastník motivaci poskytovat validní informace. Dále by měl tazatel projevovat účast a zájem vůči účastníkovi a měl by zaujmout neutrální postoj (Miovský, 2006).

Výzkum má tedy svá etická pravidla a těmi jsou realizování pouze po udělení informovaného souhlasu, účast je dobrovolná, každý má právo kdykoli odstoupit a nelze na nikoho vyvíjet nátlak. Dále musí být respondenti informováni o tom, kdo se dostane k jejich datům a za jakým účelem. Výzkum tedy musí být proveden tak, aby byl v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů. Nesmí dojít k poškození všech dotazovaných (Miovský, 2006) a v neposlední řadě nezletilé osoby informovaný souhlas dát nemohou. Aktivní souhlas vyžaduje podpis formuláře, souhlas pasivní nikoli (Hendl, 2016).

Dále je důležité nenadřazovat zájmy výzkumu nad zájmy respondentů. Pokud vznikne eticky složitá situace, rozhodujeme se primárně s ohledem na účastníky, až poté na hladký vývoj našeho bádání. Také se musíme zamyslet nad tím, jestli nebudou zneužita data někým dalším, komu se dostanou do ruky. V případě velmi citlivých výsledků se snažíme o minimalizaci tohoto rizika (Novotná, Špaček, Šťovíčková Jantulová, 2019)

Při psaní mé bakalářské práce mohla nastat řada rizik, která si uvědomuji. Jedním z nich mohl být menší počet informantů, nedařilo se mi sehnat účastníky z časových i kapacitních důvodů, jelikož práce s oběťmi domácího násilí je velmi náročná. Dalším možným rizikem by mohl být sběr dat ze všech pomáhajících organizací, a ne pouze z konkrétních typů zařízení. Rizikem mého výzkumu může být také nezkušenost, jelikož se jedná o můj první kvalitativní výzkum. Oporu jsem hledala ve zdrojích o tvorbě kvalitativního výzkumu a v radách a zkušenostech mého vedoucího práce.

6 Interpretace a popis výsledků šetření

Následující kapitola bude interpretovat závěry získané pomocí polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky z organizací pomáhajících obětem domácího násilí. Rozhovory byly rozděleny do pěti kapitol a výsledky zjištěny pomocí dílčích cílů stanovených na počátku mého výzkumu.

Je důležité důsledně popsat popis postupu, dále teoretické zázemí či osobní názory a postoje. Je nutné chápat výzkum jako proces interakce mezi výzkumníkem a výzkumným předmětem. Pokud dochází k zobecňování kvalitativních dat, měli bychom dbát na jednotlivé kroky a jejich smysluplnost a na cíl (Miovský, 2006)

Odpovědi, které byly získány od sedmi informantů, majících označení I1-I7, budu následně analyzovat a některé z nich pro lepší objasnění i citovat.

6.1 DC 1: Zjistit, jaké metody a techniky sociální pracovníci aktuálně používají při práci s oběťmi domácího násilí.

Pro dosažení výsledku DC 1, byly stěžejní tazatelské otázky TO1-TO3, jejichž pomocí jsem se snažila získat informace o tom, jaké techniky a metody jsou aktuálně sociálními pracovníky používány v zařízeních určených pro pomoc obětem domácího násilí.

Na tazatelskou otázku **TO1, jaké metody a techniky sociální pracovníci využívají při práci s klienty na jejich pracovišti nejvíce**, informanti **odpověděli shodně, že využívají metody případové práce, konkrétně techniku individuálního motivačního rozhovoru a krizovou intervenci**. Informant I1 odpověděla takto: „*Nejvíce využívám při své práci rozhovor s klientem, jo určitě no. Dále také využíváme krizovou intervenci. Kurz krizové intervence ten tady musí mít každý, kurz 150hodinový.*“ Co mě překvapilo, že jako jediná I6 se zmínila nejen o **osobním setkání, ale také o technice rozhovoru po telefonu, v rámci chatu nebo emailu**: „*Nejvíce využíváme případovou práci a techniky jsou telefonní rozhovor, osobní setkání, chaty a maily.*“ Další metody dle slov informanta I7 byly **konzultace, doprovázení a poradenství**: „*Poskytujeme sociální a právní poradenství, konzultace a doprovody.*“ V rámci technik někteří zmínili i **naslouchání, edukaci, pozorování, zrcadlení, parafrázování a nedirektivní přístup**. Tento názor měl i respondent I5:

„V rámci technik využíváme rozhovor, pozorování, aktivní naslouchání. Dále běžně užíváme techniky typu reflektování, parafrázování, shrnování situace, empatické naslouchání, což je nedirektivní přístup a zrcadlení. To, co nám klient říká, jak se tváří, tak to nemusí vůbec korespondovat.“ Dotazovaný I1 se zmiňuje také o **technice mlčení a zvládání emocí**: „Takže technika zvládání mlčení, zvládání pláče, vzteku. Já jsem tady jednou s klientkou hodinu mlčela, než začala mluvit. a ona byla překvapená, že jsem na to přistoupila a že jí to hodně pomohlo.“

U tazatelské otázky **TO2, jaké metody a techniky při práci s klientem považujete za stěžejní a jaké naopak se vám osvědčily nejméně**, informanti nejčastěji odpovídali, že stěžejní je **umět vést rozhovor a krizová intervence**. Tento názor měl také dotazovaný I1: „Nejvíce využívám při své práci techniku rozhovoru s klientem a metodu krizové intervence.“ Jediný, kdo se ve své odpovědi lišil, byl respondent I5, který si myslí, že **potřebné jsou všechny jeho uvedené metody a techniky**: „Vše, co jsem uvedla, je v určité fázi práce s klientem potřebné, například. v případě, že je klient v krizi, je potřeba ho ošetřit krizovou intervencí, nikoliv volit metodu poradenství, být direktivní. Pro informanta I4 jsou nejdůležitější kromě krizové intervence také **individuální bezpečnostní plán, konzultace a edukace**, jak sám odpověděl: „Stěžejní je krizová intervence, individuální bezpečnostní plán, konzultace, edukace.“ **Nevhodné metody většina pracovníků nepoužívá**, tak jak to uvádí informant I1: „A nejméně osvědčily? To takhle nedokážu říct, vůbec. Protože, když se neosvědčí, tak je nepoužívám. To právě hodně souvisí s tím odhadem sociálního pracovníka klienta, pokud ho dobře odhadne, tak nepoužije techniku, která by nefungovala. Nebo jí může použít, ale ona na něj nefunguje, a tak ji nedělám. Ale nemůžu tím pádem říci, která nejméně, protože já už se jí nevěnuji.“ Dotazovaný I3 nesouhlasí s pojmem nejméně vhodné techniky, ale uvádí **úskalí v kvalitách pracovníka**: „Nejde o to, které metody a techniky se neosvědčily, ale pokud neumí pracovník vést rozhovor a orientovat se v situaci, tak v tom je to úskalí.“ Jediný, kdo se setkal s nevhodnou technikou, a to **komunikací po emailu**, je respondent I6: „Nejméně se nám osvědčila komunikace po emailu. Pokud se řeší akutní situace, je lepší se propojit přímo po telefonu nebo chatu.“

Na tazatelskou otázku **TO3, o jakou pomoc klienti sociálního pracovníka nejčastěji žádají**, všichni respondenti shodně uvedli, že se jedná o **poradenství**

sociálně - právní nebo odbroneé. Informant I6 uvádí: „*Poskytujeme odborné poradenství, klient sem může přijít osobně. Chce se zorientovat ve své situaci, pomoci s úpravou styku dětí nebo jak má ve své situaci dále pokračovat.*“ Další dotazovaný I4 doplňuje tento názor ještě o **krizovou intervenci**: „*Tak nejvíce Krizovou pomoc a sociálně terapeutické poradenství.*“ Respondent I1 o **psychologickou podporu a bezpečí**: „*Takže to je sociálně-právní poradenství, zajištění bezpečí a psychologická podpora.*“

V rámci DC1 jsem došla k závěru, že dle dotazovaných informantů se v jejich organizacích nejvíce využívá metody případové práce, konkrétně techniky individuálního motivačního rozhovoru a krizové intervence. Jako další možné způsoby uvedly kromě osobního setkání i rozhovory po telefonu, v rámci chatu nebo emailu. Zmínili se o technice naslouchání, edukaci či pozorování. Dále pak o nezbytném zrcadlení, parafrázování a nedirektivním přístupu, jež je podle nich velmi důležitý. Všichni využívají konzultace, doprovázení a poradenství. Jedním byla zmíněna i technika mlčení a zvládání emocí. Pro většinu dotazovaných je nejdůležitější umět vést rozhovor a krizovou intervenci. Zaznamenala jsem, že většina z nich nevhodné metody a techniky nepoužívá, úskalí vidí spíše v kvalitách jednotlivých pracovníků. Nepatřičná metoda je spatřována pouze v emailové komunikaci z důvodu možného akutního stavu a dlouhé odezvy. Jako nejčastější pomoc od sociálního pracovníka uvádějí poradenství sociálně-právní či odborné. Dále pak důležitou krizovou intervenci, bezpečný prostor a psychologickou podporu.

6.2 DC 2: Zjistit, jak probíhá fáze prvního kontaktu sociálního pracovníka a oběti.

Pro dosažení výsledku dílčího cíle DC 2, byly stěžejní tazatelské otázky TO 4 a TO 5, jejichž pomocí jsem se snažila získat informace o prvním kontaktu ohrožené osoby se sociálním pracovníkem z pomáhajícího centra.

Na tazatelské otázky **TO4, jak postupují v případě, kdy ohrožená osoba vyhledá poprvé jejich pomoc**, všichni informanti odpověděli shodně, že nejdříve **probíhá konzultace s ohroženou osobou, při které se mapuje celková situace a zjišťuje se zakázka** tak, jak uvedl dotazovaný I3 „*Důležité je dobře si zmapovat situaci v domácnosti, co se děje – jak funguje vztah mezi obětí a agresorem, co se děje v rámci násilí, jestli je tam akutní ohrožení a jaká je dynamika násilného vztahu. K tomu,*

abychom mohli dobře cílit podporu, je nutné mít situaci dobře zmapovanou, k tomu je obvykle potřeba jedna konzultace, ale může se stát, že jich je potřeba více. Dle závažnosti a míry ohrožení se domlouváme na další spolupráci, dle zakázky klienta a po dohodě.“ Informant I4 sdílí stejný názor, který ještě doplnil o **krizovou pomoc, bezpečí klienta či potravinovou banku**. „Bud nabídnu krizovou pomoc, krizové ubytování s utajenou adresou, potravinovou banku, finanční prostředky. Nejvíce jde samozřejmě o bezpečí klienta, vytváříme také bezpečnostní plán.“ Jediný respondent I7 uvádí také **podporu k návštěvě lékaře a individuální plány s drobnými kroky**: „Dále sestavíme bezpečnostní plán, v případě zranění apelujeme k návštěvě lékaře. Situaci mapujeme, zjišťujeme, jak moc je domácí násilí závažné. S klientem si dále sestavíme individuální plán, stanovíme si cíle spolupráce a naplánujeme jednotlivé kroky k naplnění cílů.“

Tazatelská otázka TO5 zjišťovala, **jakým způsobem ohrožené osoby nejčastěji organizace kontaktují?** Všichni informanti odpověděli naprosto jednoznačně, že nejčastější kontakt probíhá **po telefonu**. To je ináзор i informanta I2: „Nejčastěji telefonicky.“ Většina respondentů uvedla pouze telefonický kontakt, jediný dotazovaný I3 se zmínil o všech alternativách, kterými se lze s organizací propojit, a to **emailem, přes chat, esemeskou, dopisem, datovou schránkou nebo doménou Nenech.se**: „Nejčastěji telefonicky. Dále mohou pak emailem, přes chat, esemeskou, dopisem, datovkou. Je doména „Nenech to být,“ kde se hlásí domácí násilí a chodí k nám i neohlášeně.“

V rámci DC2 jsem došla k závěru, že v první fázi kontaktu sociálního pracovníka s klientem probíhá ve všech případech konzultace s ohroženou osobou, při které se mapuje celková situace a zjišťuje se zakázka, se kterou ohrožená osoba přichází. Jako další variantu postupu jsem zaznamenala krizovou intervenci, zajištění bezpečí klienta a dokonce také vyřízení potravinové banky. Nebyla opomenuta důležitá podpora k návštěvě lékařského zařízení a tvorba individuálního plánu s jednotlivými klienty s cíli a drobnými kroky, které by pro ně bylo schůdne naplnit. Osoby ohrožené jednoznačně organizace kontaktují primárně telefonicky. Zmíněna byla také emailová, chatová, esemesková komunikace. Někteří klienti se se sociálním pracovníkem spojí také dopisem, datovou schránkou či pomocí domény Nenech.se.

6.3 DC 3: Zjistit, jaký je konkrétní postup sociálního pracovníka při práci s ohroženou osobou.

K dosažení výsledků DC byly stěžejní TO 6 - TO8, pomocí nichž jsem se snažila získat informace o konkrétních postupech, které sociální pracovníci používají s osobami ohroženými domácím násilím.

Tazatelská otázka TO6 měla za cíl zjistit, **jaký konkrétní postup volí sociální pracovníci při práci s ohroženou osobou**. Všichni respondenti opět odpověděli shodně, že nejdříve probíhá **konzultace, na které mapují životní situaci osoby ohrožené a zjišťují zakázku klienta, poté probíhá poradenství a krizová intervence**. I1 volí tento postup: *„Nejdříve zjistíme, s čím přichází a co ho trápí, zmapujeme situaci, poskytneme intervenci, pokud je třeba“*. V první konzultaci se snažíme obsáhnout co nejvíce informací, abychom věděli, co ten člověk potřebuje a mohli nastavit podporu a pomoc.“ I4 volí podobný postup, ale navíc využívá i **individuální a bezpečnostní plán**: *Pokud potřebuje, poskytnu krizovou intervenci, poradenství, vytvořím bezpečnostní plán. Poté se vytvoří individuální plán.*“

Tazatelská otázka TO7 měla za cíl zjistit, **zda se liší postupy sociálního pracovníka vzhledem k typu násilí**, téměř všichni respondenti odpověděli kladně. Pokud je **fyzické násilí, je prioritou bezpečí, bezpečnostní plán, útek nebo policie**, jak uvádí I3: *„U fyzického se řeší bezpečnostní plán. Většinou je násilí kombinované. Je důležité mít bezpečnostní tašku a kontakt na azylový dům.“* Obvykle to směřujeme na policii.“ Dále se většina shodla na tom, že **sexuální násilí vyžaduje citlivější, empatictější přístup**, tak jak uvádí I1: *„Když je tam sexuální násilí, postup vyžaduje citlivější a pomalejší přístup. Je to bolestivé, člověku se o tom nechce mluvit, hodně mlčí. Takže respektující a pomalejší přístup.“* **Psychické násilí** zmiňuje pouze I2 a to tak, že **se snaží zdolat období urážek**: *„U psychického jde o to, co vydrží sama osoba. Pokud jde o ponižování, pracujeme na překlenutí doby, aby si to oběť nepřipouštěla ty urážky.“* Jediný I7 uvádí, že se postupy **neliší**, zmiňuje hlavně **individuální přístup pracovníka ke klientovi**: *„Neliší, avšak ke každému klientovi se přistupuje individuálně. Avšak např. u sexuálního násilí se musí s klientem hovořit citlivěji. Za žádnou cenu jej nenutit hovořit o násilí, když on sám nechce. Myslím si, že jsou spíše rozdíly v tom, s jakou cílovou skupinou pracujeme, např. pokud se na nás klient obrátí*

sám, je již alespoň z části motivovaný. Pokud je to klient po vykázání, často je potřeba klienta namotivovat k tomu, aby činil další kroky.“

Tazatelská otázka TO8 měla za cíl zjistit, **v čem si sociální pracovníci myslí, že jsou specifika sociální práce s ohroženými osobami vůči jiným cílovým skupinám?** Na tuto otázku měli respondenti poněkud odlišné názory. I3 si myslí, že specifika práce jsou citlivý **přístup, empatie, bezpečný prostor**: „*Specifika naší práce jsou citlivý přístup, empatie, nabízení důvěrného bezpečného prostoru.* Dle názoru I1 je to zvládnutí emočně náročných situací: „*Zvládnout emočně náročné situace, pracujete na poli hlubokých psychických zranění člověka.*“ Někteří tvrdili, že specifika práce s oběťmi domácího násilí jsou **emancipace klienta** a také že **se veřejnost na tuto cílovou skupinu dívá pozitivněji**. Zbytek informantů se shodl na **nedirektivním přístupu a důvěře pracovníků**. Překvapilo mě, že jediný I8 se zmínil o tom, že specifikum je také **násilí páchané jen z jedné strany, od blízkého člověka a oběti mají tendenci se k násilníkovi vracet, nebo se zčistajasna přestat zcela pracovníkům ozývat**.

V rámci DC3 jsem zaznamenala velikou shodu v odpovědích a to, že nejdříve většina z respondentů volí konzultaci, na které mapují životní situaci osoby ohrožené a zjišťují zakázku klienta, poté probíhá poradenství a krizová intervence. Někteří volí nejdříve spíše bezpečnostní a individuální plán, pokud je klient ve velkém ohrožení. Zaznamenala jsem téměř všechny kladné odpovědi na to, zda se liší postupy práce vzhledem k typu domácího násilí. Dle výpovědí u fyzického násilí, je prioritou bezpečí, bezpečnostní plán, útek nebo policie. Sexuální násilí vyžaduje citlivější, empatictější přístup a v rámci psychického násilí se sociální pracovník snaží, aby klient překlenul období urážek a nadávek. Zaregistrovala jsem i jednu negativní odpověď a to, že se postupy neliší, byl zmíněn individuální přístup pracovníka ke klientovi. Ostatní informanti také vnímají důležitost přístupu, dále empatii nebo bezpečný prostor. Specifika sociální práce jsou spatřována v pozitivním přístupu veřejnosti k této cílové skupině, nedirektivním přístupu pracovníků. Specifické je také určitě násilí páchané z jedné strany od osoby blízké s tendencí se vracet k násilníkovi a tím také ukončit nenadále spolupráci s organizací.

6.4 DC 4: Zjistit, jaké jsou silné stránky při výkonu sociální práce s obětí.

Pro dosažení DC 4, byly stěžejní tazatelské otázky TO9-TO10, jejichž pomocí jsem se snažila získat informace o tom, jaké vidí silné stránky při výkonu sociální práce s obětí domácího násilí.

Tazatelská otázka TO9 měla za cíl zjistit, **jaké jsou silné stránky technik a metod, které aktuálně používají sociální pracovníci při práci s obětí u nich na pracovišti**, odpověděli téměř všichni informanti shodně, že **technika rozhovor**. To si myslí dotazovaný I2: *„Silné stránky práce jsou technika rozhovoru jeden na jednoho, pracovník se klientovi může plně věnovat, vyslechnout ho, napojit se na něj.“* Dále dotazovaní uvedli **komunikaci, případovou práci a nehodnotící přístup**. Respondent I7 uvádí také **individuální přístup, anonymitu a malé kroky**: *„Silné stránky jsou, že ke každému klientovi přistupujeme individuálně, klienti mají možnost zůstat v anonymitě. I malý krok kupředu je brán jako úspěch a klient je za to oceněn.“* Jediný, kdo se lišil, byl informant I1, který **nedokázal** nejdříve na otázku **odpovědět**, jelikož nemá zpětnou vazbu od klientů. Poté uvedl, že **silná stránka není v metodách a technikách, ale v osobnosti a přístupu pracovníka**: *„Vůbec nedokážu říci, protože bych musela mít zpětnou vazbu od klientů. Nedokážu posoudit silnou stránku, vím, co mi tam funguje ale u každého klienta je to jiné. Silné stránky ne metod, ale toho přístupu, právě to, že každý je jiný, tak umět si vyhodnotit co je vhodné, ne každá technika je vhodná pro každého, takže určitě osobní přístup pracovníka. Velkou devizou je celková osobnost pracovníka.“*

Tazatelská otázka TO 10 měla za cíl zjistit, **jaké jsou silné stránky spolupráce mezioborových organizací na pomoc obětem domácího násilí v České republice**. Téměř všichni respondenti měli stejný názor a to, že **silné stránky interdisciplinární spolupráce jsou hlavně vzájemná informovanost a komunikace**. S tím souhlasí informant I3 a uvádí, že mají **dvakrát do roka setkání interdisciplinárních týmů**: *„Máme dvakrát ročně setkání interdisciplinárních týmů, vždy na nějaké konkrétní téma. Přijde policie, orgán sociálně právní ochrany dětí, zastupitelstvo, sociálně aktivizační služba pro rodinu a dítě, občanské poradny. Policie nám zasílá informace o vykazání. Silnou stránku vidím v té vzájemné informovanosti o případech a komunikaci.“* Informant I1 dodává, že **intervenční centra** jsou ta, která tuto **koordinaci řídí ale**

zároveň uvádí, že oni toto zasedání absolvují jednou za rok a vidí velký význam v participaci: *„JC má ze zákona spolupráci koordinovat, máme jednou za rok interdisciplinární týmy. Každá z organizací může zastat část řešeného problému, např. intervenční centrum práci s obětí, další organizace práci s násilnou osobou, krizové centrum či psych. poradna podporu pro dítě, orgán péče o děti by měl v ideálním případě koordinovat vhodný postup, pokud jsou v domácnosti děti.“*

V rámci DC4 jsem zaznamenala opět velikou shodu v odpovědích a to, že silná stránka technik a metod je technika vedení rozhovoru. Opomenuta nebyla ani komunikace, případová práce a nehodnotící přístup. Dle výpovědi byly silné stránky také spatřovány v individuálním přístupu, anonymitě a malých krocích. Pouze jedna odpověď se vymykala, když bylo uvedeno, že silná stránka není v metodách a technikách, ale v osobnosti a přístupu pracovníka. Dle výpovědí jsou silné stránky spolupráce mezioborových organizací na pomoc obětem domácího násilí hlavně vzájemná informovanost a komunikace. Liší se akorát počet zasedání, která organizace jedenkrát nebo jiné i dvakrát ročně absolvují

6.5 DC 5: Zjistit, jaká jsou úskalí při výkonu sociální práce s obětí.

Pátý dílčí cíl se zaměřuje na slabé stránky při sociální práci s oběťmi domácího násilí. Zde mě zajímá, **jaká úskalí technik a metod se mohou vyskytnout při práci s obětí domácího násilí.** Stěžejní jsou tazatelské otázky TO11-TO12, jejichž pomocí jsem se snažila získat informace pro výsledky dílčího cíle DC 5.

Tazatelská otázka TO11 měla za cíl zjistit, **jaká se mohou vyskytnout úskalí technik a metod, které aktuálně používají sociální pracovníci při práci s oběťmi domácího násilí u nich na pracovišti.** Co mě překvapilo bylo, že všichni dotazovaní odpověděli naprosto shodně, a to tak, že v **metodách a technikách problém není.** Každý informant vidí úskalí v něčem jiném, nejvíce se shodli na **porušování hranic ze strany klienta.** S hranicemi souhlasí i informanti I4 a I1. Dotazovaný I4 uvádí ještě **očekávání klientů** a respondent I1, se také navíc zmiňuje o **nespolupráci klientů a přebírání zodpovědnosti ze strany pracovníků:** *„No v metodách a technikách to úplně asi není. To spíše třeba když oběť nespolupracuje, tak vše selhává, nebo když na to nemá kapacitu. Tak se metody a techniky musí přizpůsobit tak, aby to zvládla. Musí tam být nějaké doprovázení větší, nedostatečnost pracovníků. Další úskalí je přebírání*

zodpovědnosti, klienti to občas po nás chtějí a ptají se, jak bychom to udělali my. A také samozřejmě nepřesahovat hranice.“ Pro informanta I2 je **úskalí v makrosystému**, který selhává a kde chybí celá řada podpůrných služeb. Zbytek informantů uvedl osobní faktory, jako **důvěryhodnost pracovníka, neseďnutí si s klientem a také pružnost pracovníka**. Libil se mi názor informanta I7, že je důležité pracovat jak s ohroženou osobou, s dětmi, tak i s osobou násilnou, tudíž vidí úskalí **pouze ve spolupráci s obětí**. Zároveň ale také zmiňuje jiné organizace, které poskytují služby dvěma zmíněným klientům: *„Uvědomujeme si, že je důležité pracovat se všemi, s ohroženou osobou, s dětmi i s osobou násilnou. Naše Intervenční centrum pracuje pouze s osobami nad 16 let a nepracuje s násilnou osobou. Avšak u nás v Českých Budějovicích máme Centrum Agáta, kde poskytují terapie pro dospělé a děti z rodin, kde se DN vyskytuje. Dále v ČB máme organizaci Tvá Volba, která pracuje s násilnou osobou. S oběma organizacemi úzce spolupracujeme.“*

Tazatelská otázka TO12 měla za cíl zjistit, **jaká mohou být úskalí spolupráce mezioborových organizací na pomoc obětem domácího násilí v České republice**. Nejvíce respondentů vidí úskalí v **nekompetentnosti pracovníků**. S tím souhlasí informant I3 a dodává **neproškolenost, neinformovanost**: *„Záleží na lidech, ale já osobně vidím úskalí v neinformovaných pracovnících, neproškolených na téma domácí násilí. S tím souvisí nekompetentnost, to pak trochu selhává, když policista neví, co je v jeho kompetenci a špatně vyhodnotí situaci.“* S oběma souhlasí informant I1, kdežto dotazovaný I4 se zmiňuje o **neprofesionalitě a nezájmu pracovníků**. Názor informanta I6 je **neznalost tématu jiných organizací**, s ním souhlasí respondent I5 a uvádí také **nespolupráci organizací a přístup jednotlivých pracovníků**.

V rámci DC5 jsem došla k závěru, že odpovědi všech informantů byly naprosto totožné a to takové, že v metodách a technikách problém není. Dle jejich výpovědí je úskalí v porušování hranic ze strany klienta, jejich očekávání a také nespoupráce. Zmínka padla i na přebírání zodpovědnosti ze strany pracovníků. Problém je registrován i v makrosystému, který selhává, chybí řada služeb, nejsou místa v azylových domech a další. Ostatní se shodli na úskalí jako je důvěryhodnost pracovníka, jeho pružnost a neseďnutí si s klientem. Úskalí spolupráce mezioborových organizací na pomoc obětem domácího násilí v České republice je vnímána hodně co se týká nekompetentnosti, neinformovanosti a neproškolenosti pracovníků. Zároveň je také zmíněna jejich

neprofesionalita a nezájem. V rámci organizace je to její neznalost tématu, nespolupráce a přístup jejich jednotlivých pracovníků.

Shrnutí výsledků

Závěry dílčích cílů byly shrnuty v předchozí kapitole na základě odpovědí všech respondentů. Výsledky, které byly zjištěny, budou znovu pro větší přehlednost rekapitulovány v této části. Nejprve budou vyhodnoceny jednotlivé dílčí cíle, a nakonec i cíl hlavní.

Úkolem DC1 bylo zjistit, jaké metody a techniky sociální pracovníci aktuálně používají při práci s oběťmi domácího násilí. Dle jejich výpovědí vyšlo najevo, že nejvíce se v jejich organizacích využívá metody případové práce, konkrétně tedy techniky individuálního motivačního rozhovoru a krizové intervence. Pracovníci se ve většině případů zároveň zmiňovali také o kurzu krizové intervence, který musí mít u nich v organizaci každý pomáhající. Dále uvedly kromě osobního setkání i rozhovory po telefonu, chatovou nebo emailovou konverzaci. Zmínili se o technikách jako je naslouchání, edukace či pozorování. O nezbytném zrcadlení, parafrázování a nedirektivním přístupu, jež je podle nich velmi důležitý. Všichni informanti využívají konzultace, doprovázení a poradenství sociálně-právní. Jedním byla zmíněna i technika zvládnutí emocí a mlčení, kdy pracovník s klientem pouze mlčí a čeká, až on sám začne hovořit. Pro většinu dotazovaných je nejdůležitější umět vést rozhovor a krizovou intervenci. Většina z nich nevhodné metody a techniky nepoužívá, úskalí vidí spíše v kvalitách jednotlivých pracovníků. Nepatřičná metoda je spatřována pouze v emailové komunikaci z důvodu možného akutního stavu a dlouhé odezvy. Jako nejčastější pomoc od sociálního pracovníka uvádějí poradenství sociálně-právní či odborné. Dále pak důležitou krizovou intervencí, bezpečný prostor a psychologickou podporu.

V rámci DC2 jsem zjišťovala, jak probíhá fáze prvního kontaktu sociálního pracovníka a oběti. Nejčastěji podle informantů je v rámci konzultace s ohroženou osobou, při které se mapuje celková situace a zjišťuje se zakázka, se kterou oběť přichází. Jako další varianta postupu byla uvedena krizová intervence, zajištění bezpečí klienta a dokonce také vyřízení potravinové banky, jak uvedla jedna jediná informantka. Další zmiňovala také potřebnou podporu k návštěvě lékařského zařízení a tvorbu individuálního plánu s jednotlivými klienty s cíli a drobnými kroky, které by pro ně bylo schůdné naplnit. Osoby ohrožené jednoznačně organizace kontaktují primárně telefonicky. Zmíněna byla také emailová, chatová, esemesková komunikace. Někteří klienti se se sociálním pracovníkem spojí také dopisem, datovou schránkou či pomocí

domény Nenech.se, což je platforma, kterou vytvořila intervenční centra pro oběti domácího násilí. Přes ni probíhá kontakt se sociálním pracovníkem.

Za pomoci DC3 jsem chtěla zjistit, jaký je konkrétní postup sociálního pracovníka při práci s ohroženou osobou. V odpovědích byla veliká shoda, většina z respondentů volí konzultaci, na které mapují životní situaci osoby ohrožené a zjišťují zakázku klienta, poté probíhá poradenství a krizová intervence. Někteří tvoří nejdříve spíše bezpečnostní a individuální plán, pokud je klient ve velkém ohrožení. Zaznamenala jsem téměř všechny kladné odpovědi na to, zda se liší postupy práce vzhledem k typu domácího násilí. Dle výpovědí u fyzického násilí, je prioritou bezpečí, bezpečnostní plán, útek nebo policie. Sexuální násilí vyžaduje citlivější, empatictější přístup a v rámci psychického násilí se sociální pracovník snaží, aby klient překlenul období urážek a nadávek. Zaregistrovala jsem i jednu negativní odpověď a to, že se postupy neliší, byl zmíněn individuální přístup pracovníka ke klientovi. Ostatní informanti také vnímají důležitost přístupu, dále empatii nebo bezpečný prostor. Specifika sociální práce jsou spatřována v pozitivním přístupu veřejnosti k této cílové skupině, nedirektivnímu přístupu pracovníků. Specifické je také určitě násilí páchané z jedné strany od osoby blízké s tendencí se vracet k násilníkovi a tím také ukončit nenadále spolupráci s organizací.

Při analýze a interpretaci DC4 jsem zjišťovala, jaké jsou silné stránky při výkonu sociální práce s obětí. Opět jsem zaznamenala velikou shodu v odpovědích a to, že silná stránka technik a metod je technika vedení rozhovoru. Opomenuta nebyla ani komunikace, případová práce a nehodnotící přístup. Dle výpovědí byly silné stránky také spatřovány v individuálním přístupu, anonymitě a malých krocích. Pouze jedna odpověď se vymykala, když bylo uvedeno, že silná stránka není v metodách a technikách, ale v osobnosti a přístupu pracovníka. Dle výpovědí jsou silné stránky spolupráce mezioborových organizací na pomoc obětem domácího násilí hlavně vzájemná informovanost a komunikace. Liší se akorát počet zasedání, která organizace jedenkrát nebo jiné i dvakrát ročně absolvují.

V rámci DC5 jsem zjišťovala, jaká jsou úskalí při výkonu sociální práce s obětí. Všechny odpovědi byly naprosto totožné a to, že v metodách a technikách problém není. Dle jejich výpovědí je úskalí v porušování hranic ze strany klienta, jejich očekávání a také nespoupráce. Zmínka padla i na přebírání zodpovědnosti ze strany

pracovníků. Problém je registrován i v makrosystému, který selhává, chybí řada služeb, nejsou místa v azylových domech a další. Ostatní se shodli na úskalí jako je důvěryhodnost pracovníka, jeho pružnost a neseďnutí si s klientem. Úskalí spolupráce mezioborových organizací na pomoc obětem domácího násilí v České republice je vnímána hodně co se týká nekompetentnosti, neinformovanosti a neproškolenosti pracovníků. Zároveň je také zmíněna jejich neprofesionalita a nezájem. V rámci organizace je to její neznalost tématu, nespolečné a přístup jejich jednotlivých pracovníků.

Hlavní cíl mé bakalářské práce měl za úkol určit, jaké metody a techniky se sociálními pracovníky osvědčily při práci s oběti domácího násilí, tj. zjistit příklady dobré praxe. Pomocí pěti dílčích cílů bylo zjištěno, že fáze prvního kontaktu s obětí probíhá v rámci konzultace, při které se mapuje celková situace a zjišťuje se klientova zakázka. Dále přichází na řadu krizová intervence a zajištění jeho bezpečí. Pokud je třeba, pracovník oběti poskytne podporu k návštěvě lékařského zařízení, poté s ní vypracuje individuální plán se schůdnými kroky. Respondenti se shodli, že v jejich organizacích nejvíce využívají metody případové práce, konkrétně techniky individuálního motivačního rozhovoru a krizové intervence. Každý, kdo pomáhá obětem domácího násilí, musí absolvovat kurz krizové intervence. Kromě osobního setkání informanti rovněž poskytují rozhovory po telefonu a chatovou nebo emailovou komunikaci. Většina využívá techniku naslouchání, edukaci či pozorování. Za nezbytné také považují zrcadlení, parafrázování a důležitý nedirektivní přístup. Všichni respondenti využívají konzultace, doprovázení a poradenství sociálně-právní. Důležité je pro dotazované umět vést rozhovor a krizovou intervenci. Dále se shodli, že sexuální násilí vyžaduje citlivější a empatictější přístup sociálního pracovníka. U fyzického násilí je prioritou bezpečí, bezpečnostní plán, útěk či policie. Silné stránky jsou dle většiny dotazovaných spatřovány v individuálním přístupu, anonymitě a malých krocích, které je oběť schopna plnit. V mezioborové spolupráci je nejdůležitější informovanost všech pracovníků a komunikace mezi jednotlivými organizacemi. Úskalí není spatřováno v technikách a metodách, ale v osobnosti a přístupu pracovníků, dále v porušování hranic ze strany klienta a v makrosystému, který selhává a chybí v něm řada služeb. V rámci interdisciplinární spolupráce jsou úskalí nekompetentnost, nezájem a neprofesionalita zaměstnanců. Hlavní cíl byl tímto zodpovězen a tedy splněn.

Diskuse, doporučení a závěr

Hlavním cílem mé bakalářské práce bylo zjistit, jaké metody a techniky se osvědčily při práci s oběťmi domácího násilí, tj. zjistit příklady dobré praxe. Výzkum jsem pomocí dílčích cílů rozdělila do několika úseků na zkušenosti sociálních pracovníků z různých organizací pro pomoc obětem domácího násilí, úskalí, silné stránky a specifika jejich práce. Zajímalo mě, jak postupují v různých zařízeních, jaké využívají metody a techniky, zda se postupy od sebe liší a jaký mají názor jednotliví pracovníci na mezioborovou spolupráci. Ta je v rámci domácího násilí velmi důležitá, neboť každá z organizací může zastat část řešeného problému.

Jak se podařilo dosáhnout hlavního cíle a dílčích cílů:

Díky polostrukturovaným rozhovorům se sociálními pracovníky jsem získala vhled do toho, co obnáší práce v organizaci, která pomáhá obětem domácího násilí. Zjistila jsem, kdy je vhodné použít jakou metodu a techniku, jakým způsobem klienti zaměstnance nejvíce kontaktují. Seznámila jsem se se všemi postupy práce s osobou ohroženou, jejími úskalími i silnými stránkami spolupráce interdisciplinárních týmů.

Jsem si vědoma, že tato práce je velmi psychicky náročná, je třeba aby pracovník ke klientům přistupoval bez předsudků a nehodnotil je. Držel si neustále osobní hranice a profesní vyzrállost, to je také jedno z rizik práce s osobou ohroženou, které pracovníci vnímají. Jak uvedla jedna respondentka, pokud by nedodržovali hranice, lehce by to vedlo k syndromu vyhoření.

Také jsem si vědoma toho, že můj výzkumný vzorek byl tvořen z menšího počtu informantů, tudíž výsledky nemusí být zobecněny. Pokud by byl výzkum prováděn ve všech pomáhajících organizacích pro oběti domácího násilí, byl by jistě hodnotnější.

Reflexe, v čem se osvědčila zvolená výzkumná strategie a v čem nikoliv

Po expertíze celého výzkumu se ukázalo, že výzkumná strategie, která byla zvolena, byla správná. Zjistila jsem, že je důležité mít srozumitelně formulovány tazatelské otázky, jelikož při dotazování jsem narazila na obtíže, kdy respondenti nepochopili, na co se jich ptám. Tady jsem byla ráda, že jsem zvolila výzkum formou rozhovoru a mohla jim vysvětlit, co mám na mysli.

Pomocí tazatelských otázek, jsem měla možnost od sociálních pracovníků zjistit, které metody a techniky doporučují využívat při práci a které naopak ne. Byla jsem překvapená, jak moc velká shoda občas v odpovědích byla, ale zároveň se někde ukázala i velká odlišnost. V některých případech mohly být tyto rozdíly zapříčiněny osobností jednotlivých pracovníků nebo odlišnou délkou praxe v tomto oboru, což je samozřejmě v pořádku.

Porovnání dosažených cílů

Teoretická část bakalářské práce a výsledky mého výzkumu se jednoznačně shodovaly v metodách a technikách, které jsou považovány při sociální práci s obětí domácího násilí za stěžejní. V teoretické části uvádím, že klíčové je vedení rozhovoru, který je nejdůležitějším nástrojem pomáhajících pracovníků. Tudíž každý z nich by měl ovládat jeho vedení, udržovat lidský přístup a dosáhnout v intervenci uvedených cílů. Dále se zde zmiňuji o sociálním poradenství, individuálním plánování a pro klienta velmi důležitém bezpečnostním plánu. Jako používané techniky uvádím aktivní naslouchání, povzbuzení, zrcadlení nebo parafrázování. To znamená, že pro práci s oběťmi domácího násilí je stěžejní umět vést motivační individuální rozhovor a umět klientovi naslouchat, zrcadlit či povzbuzovat. Pracovník musí vytvořit bezpečný prostor a poté vytvořit individuální plán a pomocí něj s drobnými kroky směřovat k vytyčeným cílům. To samé odpověděli i informanti z mého výzkumu a to, že využívají případové práce, motivačního rozhovoru a techniky naslouchání, zrcadlení či parafrázování. Navíc jeden informant upozorňuje ještě na techniku mlčení a zvládání emocí. Priorita je pro ně též vytvořit pro své klienty bezpečný prostor.

Reflexe teoretického nebo praktického přínosu práce

Závěry mého výzkumu mohou být přínosné jako zpětná vazba pro samotné informanty, nebo souhrn aktuálních osvědčených metod a technik pro pomáhající pracovníky z jiných organizací v České republice. Také mohou sloužit jako námět k tomu proškolit ostatní v interdisciplinární spolupráci, zkvalitnění systému vzdělávání v profesní oblasti a s tím související zkvalitnění výkonu interdisciplinární spolupráce. Zároveň by to mohl být podnět pro makrosystém, jelikož v praxi sociální pracovníci nemají klientkám co nabídnout z důvodu plných azylových domů a velkých čekacích

lhůt. Není možnost obětem pomoci, většina je ekonomicky závislá, bylo by tedy třeba změnit makropraxi a k tomu by mohl můj výzkum například také přispět. Jsem si vědoma, že touto problematikou se již v minulosti zabývalo více autorů, ale domácí násilí je nebezpečný společenský jev, téma citlivé a aktuální. Je tedy důležité se jím stále zabývat a situaci zlepšovat.

Diskuse k nejasnostem, jež vyplývají z výsledků

Moje práce se zabývá osobami ohroženými domácím násilím a sociální prací s nimi. Každá z obětí je osobnost, jejich příběhy jsou různorodé, v určitých oblastech mohou být totožné, avšak vždy se jedná o odlišné případy. Výsledky mé práce jsou tudíž zcela rámcové. Informanti dostali konkrétní otázky na metody, techniky, první kontakt s obětí, postupy při práci, úskalí a silné stránky při výkonu s osobou ohroženou. Všichni odpovídali dle svého názoru a zkušeností na svém pracovišti. Pro výzkum bylo důležité, aby odpovědi nebyly nucené a aby se každý informant svobodně vyjádřil k dané problematice a sdělil názor k tomuto tématu.

Závěr

Na závěr bych chtěla říct, že situace osob ohrožených domácím násilím není vůbec lehká. Nemohou od násilníka odejít například z důvodu strachu, ekonomické situace nebo studu. Jsem ale ráda, že existují organizace pro pomoc obětem domácího násilí, které je přijmou, poskytnou jim bezpečný prostor, vyslechnou je nebo poskytnou sociálně-právní poradenství. Při rozhovorech se všemi informanty jsem se dozvíдалa, že práce je to pro ně velmi psychicky náročná, musí si udržovat osobní hranice, jinak by hrozil syndrom vyhoření. Klienti velmi často hranice porušují, jelikož pracovník je v mnoha případech jejich jediná osoba, které mohou sdělit, co doma zažívají. Respondenti mi také sdělili, že se museli naučit oprostít se od klientových rozhodnutí zůstat s násilnou osobou, i když věděli, že je to špatně a vnitřně s tím nesouhlasili. V těchto věcech jim hodně pomohl kurz krizové intervence, tudíž i z tohoto důvodu je nutné, aby ho všichni, jež pomáhají této cílové skupině, absolvovali. Věřím, že pokud se někdo o téma domácího násilí zajímá a rád by věděl, jak sociální pracovník postupuje při práci s ohroženou osobou, nalezne odpovědi v mém výzkumu.

Seznam použité literatury:

- BEDNÁŘOVÁ, Z. c2009. *Domácí násilí: zkušenosti z poskytování sociální a terapeutické pomoci ohroženým osobám*. Praha: Acorus.
- CIMRMANNOVÁ, T.2013. *Krize a význam pomáhajících prvního kontaktu: aplikace v kontextu rodinného násilí*. Praha: Karolinum.
- ČECH, O. 2011. *Domácí násilí z pohledu pracovníků v oblasti sociálních služeb*. České Budějovice: Theia.
- ČÍRTKOVÁ, L. 2020. *Domácí násilí: nebezpečné rodinné vztahy ve 21. století*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk.
- ČÍRTKOVÁ, L., VITOUŠOVÁ, P. 2007. *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů: příručka pro pomáhající profese*. Praha: Grada.
- ČUHELOVÁ, K. 2020. *Předběžná opatření ve věcech ochrany proti domácímu násilí*. 2. vydání. Právo prakticky. Praha: Wolters Kluwer.
- HENDL, J. 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál.
- HENDL, J., REMR, J. 2017. *Metody výzkumu a evaluace*. Praha: Portál.
- CHRÁSKA, M. 2016. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. 2., aktualizované vydání. Pedagogika (Grada). Praha: Grada.
- KOTKOVÁ, M. 2014. *Domácí násilí v kontextu rodiny a práce*. Brno: Spondea.
- MATOUŠEK, O. 2016. *Slovník sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál.
- MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J., (ed.). 2010. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál.
- MATOUŠEK, O., KŘIŠŤAN, A., (ed.). 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.
- MIOVSKÝ, M. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Psyché (Grada). Praha: Grada.

MPSV. 2018. *Sociální novinky v sociální oblasti*. [Online]. Praha: MPSV. [8. 12. 2023]. Dostupné z: <https://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/559-role-socialniho-pracovnika-zamereneho-na-praci-s-osobami-ohrozenymi-domacim-nasilim-mgr-zuzana-bednarova>.

STOČESOVÁ, V., ČÁP, D. 2020. *Psychoterapeutická práce s původci domácího násilí: zvládání vzteku, agrese a násilných projevů*. Praha: Portál.

STRAUSS, A., CORBIN, J. 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. SCAN. Brno: Sdružení Podané ruce.

ŠEVČÍK, D., ŠPATENKOVÁ, N. 2011. *Domácí násilí: kontext, dynamika a intervence*. Praha: Portál.

VARGOVÁ, B., VAVROŇOVÁ, M. 2006. *Od dobrého úmyslu k dobré spolupráci*. Praha: Rosa o. s.

VITOUŠOVÁ, P., VEDRA, V. 2009. *Domácí násilí: (informace a praktické rady pro ohrožené osoby)*. 3., upr. vyd. [Praha]: MJF.

VOŇKOVÁ, J., SPOUSTOVÁ, I. 2008. *Domácí násilí v českém právu z pohledu žen*. 2., přeprac. vyd. Praha: proFem.

VOŇKOVÁ, J., SPOUSTOVÁ, I. 2016. *Domácí násilí z pohledu žen a dětí: právní stav k 1.1.2016*. 3. přepracované vydání. Praha: proFem.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Seznam tabulek

Tabulka 1: Transformační tabulka.....	33
Tabulka 2: Respondenti rozhovorů.....	37

Seznam příloh

Příloha č. 1: Informant 1.....	III
--------------------------------	-----

Informant I

(zdroj: vlastní audiozáznam)

DC1/1 Jaké metody a techniky aktuálně sociální pracovníci používají při práci s klienty na vašem pracovišti?

Informant: Tak já hodně používám kognitivně behaviorální strategie, kde prvním je, že se vlastně popíše ten problém, se kterým klient přichází, poté se vlastně zjišťuje ta podpora v rámci rodiny, v rámci institucí, kdo by tam mohl pomoci. Poté se stanovují cíle, které by neměly být moc zátěžové. Spíše pomalé krůčky, nechtít všechno hned a rozdělí se to do několika kroků. Nejvíce využívám při své práci rozhovor s klientem, jo určitě no. Potom samozřejmě v rámci intervenčního centra pracují i psychologové, ty používají karty, potom hřiště, pískoviště, potom používáme metodu TSYC, to je metoda na stanovení traumatu pro děti ohledně domácího násilí a jeho prožívání. Dále také využíváme krizovou intervenci. Kurz krizové intervence ten tady musí mít každý, kurz 150 hodinový. To je hodně stěžejní jak při osobních, tak při telefonních kontaktech. K těm technikám, tak krizová intervence je hodně důležitá, naučí, jak zvládat emoce, na co dát pozor, co nedělat, techniky. Protože lidi sem nepřichází úplně šťastný, někdy nemluví. Takže technika zvládání mlčení, zvládání pláče, vzteku. Já jsem tady jednou s klientkou hodinu mlčela, než začala mluvit. a ona byla překvapená, že jsem na to přistoupila a že jí to hodně pomohlo. V rámci rozhovoru, to aktivní naslouchání, zrcadlení, to, co nám klient říká, jak se tváří, tak to nemusí vůbec korespondovat. Něco nám říká, ale je tam třeba něco, co nám ještě nechce říct, je mu to nepříjemné, tak to může být na té tváři vidět jo? Umět říct, já teď na vás vidím, že máte slzy v očích, co se děje, co se stalo, na co jste myslela. Reflektování věcí, kotvení v realitě. To sice není technika, ale já to velmi ráda dělám, protože opravdu takové to „teď“ a tady“ je důležité, žádné coby kdyby, jsme teď v realitě a teď je to takhle. To spadá do sociálně-právního poradenství, je důležité si dávat malé cíle, postupovat po malých krocích. Snažíme se je v tom edukovat, že je super, že přišli, že se rozhodli to řešit, ale ať na sebe nekladou velké cíle, protože to nebude teď, ale musím po malých krůčkách. A když si dám velký cíl, tak je docela asi samozřejmý, že to nesplním najednou, v krátké době. A když je člověk v krizi, tak to nemusí být jen domácí násilí, ale setne ho to dolů a řekne si, tak já jsem to zase nedokázal, tak to nechám být.

DC1/2 Jaké metody a techniky při práci s klientem považujete za stěžejní a jaké naopak se vám osvědčily nejméně?

Informant: Myslím si, že stěžejní, ať je to jakýkoli přístup, jakákoli metoda, technika, tak je prostě držet si hranice. Každý, kdo tu pracuje, tak musí vědět, kam až může a kam už ne. Někdy chtějí klienti od nás věci, které my nemůžeme a zlobí se, když jim řekneme, že to nejde, že to neuděláme. Někdy jsou to nereálná očekávání, někdy reálná, ale ne v této službě a my nemůžeme překračovat hranice. Takže držet profesní vztah na bázi přívětivého, přijímajícího, ale ne přátelského. Stěžejní je určitě rozhovor individuální, jeden na jednoho a krizová intervence, poradenství.

A které se osvědčily nejméně? To takhle nedokážu říct, vůbec. Protože, když se neosvědčí, tak je nepoužívám. To právě hodně souvisí s tím odhadem sociálního pracovníka klienta, pokud ho dobře odhadne, tak nepoužije techniku, která by nefungovala. Nebo jí může použít, ale ona na něj nefunguje, a tak ji nedělám. Ale nemůžu tím pádem říct, která nejméně, protože já už se jí nevěnuji.

DC1/3 O jakou pomoc klienti sociálního pracovníka nejčastěji žádají?

Informantka: Takže to je sociálně-právní poradenství, zajištění bezpečí a psychologická podpora.

DC2/4 Můžete, prosím, popsat, jak postupujete v případě, kdy ohrožená osoba vyhledá poprvé vaši pomoc?

Informantka: Většinou je to tak, že když nás někdo kontaktuje, tak je to telefonicky. My to máme i na internetových stránkách. Samozřejmě, když sem někdo přijde a máme tu volno, tak ho vezmeme, ale nebývá to často, tak aby tu neseděl i dvě tři hodiny, je lepší si dopředu zavolat. Proto preferujeme, aby nám volali, přijeli sem. Můžou přijít z ulice, ale riskují to, že budeme všichni konzultovat a samozřejmě, pokud máme prostor, bereme hnedka. Takže když k nám zavolá, může vystupovat anonymně. Nepotřebujeme vědět ani jméno, nic, ale většinou nám sdělí odkud jsou a my se snažíme zajistit co nejbližší termín. Pak stručně zjistíme, s čím volá a co ho trápí. Někdy je to tak, že volají a že by chtěli hned k psychologovi. Tak je informujeme, že první je konzultace se sociálním pracovníkem, kde se domluví termín setkání s psychologem, ale vždy to musí

jít přes nás. My zjišťujeme velkou anamnézu toho člověka, abychom získali co nejvíc informací. Někdy už po telefonu cítíme, že bychom měli být na konzultaci ve dvou, tak jdeme dvě. To je individuální. Konzultace trvá standartně 50 minut, ale někdy je to hodina, někdy dvě, je to různé. Na začátku zopakujeme, pro koho jsme, co děláme, co je v našich možnostech a snažíme se nějak formulovat společně nějak tu zakázku, co by od nás ten člověk potřeboval a co mu můžeme nabídnout. Poté ho požádáme, aby popsal situaci, někdy to může hned spouštět pláč, a tak se ptáme, navrhuje, jestli je pro ně příjemnější, abychom se ptali ze začátku a oni odpovídali nebo jestli budou mluvit sami. V rámci konzultace se snažíme zjistit více informací, pokud dopředu víme, že se budeme ptát na citlivou věc, člověku to sdělíme, že nám nemusí odpovídat, pokud nebude chtít, ale potřebujeme se na to zeptat. Většinou ale odpoví, protože ví, že máme ze zákona mlčenlivost. Pouze pokud volá soud, policie nebo OSPOD, tak mu to musíme sdělit, posílají si písemnou žádost. Ale to voláme dopředu klientům, přečteme jim to, aby věděli, co se bude odesílat. My potřebujeme, aby nám člověk důvěřoval, nemůžeme za jeho zády někam něco posílat, protože ten člověk by se už nikdy nemusel na nikoho obrátit. Poté se volí individuální plán, malé kroky. Může se dojít k tomu, že se zjistí, že člověk nemá na jídlo, přišel o práce, hrozí mu vystěhování, tak se využívá interdisciplinární spolupráce s jinými organizacemi, už se to koordinuje a volá se tam a tam, s jeho souhlasem, která pomoc by pro něho byla vhodná. V první konzultaci se snažíme obsáhnout co nejvíce informací, abychom věděli, co ten člověk potřebuje a mohli nastavit podporu a pomoc.

DC2/5 Jakým způsobem vás ohrožené osoby nejčastěji kontaktují?

Informantka: Ano, je to tak, že nejčastěji telefonicky, poté mohou emailem, přes webové stránky tam je formulář, přes messenger, přes Nenech.se. To je platforma, kterou vytvořila intervenční centra pro oběti domácího násilí, to se můžete podívat i na internetu.

DC3/6 Jaký konkrétní postup volíte při práci s ohroženou osobou?

Informantka: První kontakt bývá klíčový. Nejprve osobě ohrožené nabídneme osobní konzultaci. Při ní nabídneme klientovi naše služby, zajistíme bezpečný prostor.

Klientovi dáváme prostor se svěřit, nevytváříme nátlak, dáváme najevo, že mu důvěřujeme. Poskytneme krizovou intervenci, dáváme prostor pro emoce, vyjadřujeme podporu, oceňujeme odvalu, a vůbec to, že se rozhodl přijít, sdělujeme, že DN není klientova vina a DN není v pořádku. Dále sestavíme bezpečnostní plán, v případě zranění apelujeme k návštěvě lékaře. Situaci mapujeme, zjišťujeme, jak moc je DN závažné. S klientem si dále sestavíme individuální plán – stanovíme si cíle spolupráce a naplánujeme jednotlivé kroky k naplnění cílů.

DC3/7 Liší se postupy sociálního pracovníka vzhledem k typu násilí?

Informantka: Liší se postupy v tom, že záleží na míře ohrožení, na jeho schopnostech, dovednostech. Mohou tam být jiné úkoly, které se mu dávají, ale stejný cíl. Cíl je, aby byl člověk v bezpečí, ale úkoly záleží na schopnostech, možnostech vlastně té osoby, která tu pomoc žádá a schopnostech pracovníka. Když je tam sexuální násilí, postup vyžaduje citlivější a pomalejší přístup. Je to bolestivé, člověku se o tom nechce mluvit, hodně mlčí. Takže respektující a pomalejší přístup. U nás je to ještě specifické tím, že my máme kolegu muže a když bylo sexuální násilí, vždy jsme se ptali a kolega také, zda bude konzultace probíhat s ním nebo dojde ke změně pracovníka. Protože když k nám ta žena přichází a my to dopředu víme třeba od policie, tak vlastně už se pracuje takto od začátku, tak aby věděla, že nemusí mít pracovníka muže.

DC3/8 V čem si myslíte, že jsou specifika sociální práce s ohroženými osobami vůči jiným cílovým skupinám?

Informantka: Zvládnout emočně náročné situace, pracujete na poli hlubokých psychických zranění člověka. Aby sociální pracovník uměl navázat kontakt a držel krok, aby ho nepředbíhal, nechal mu ten prostor, cílem je klienta emancipovat, aby si tu změny vymysleli, teprve potom bude trvalá, ale vevnitř cítí, že to ještě nechtějí. Klientka mi může říct, že mu chce dát ještě šanci a zkusit to. Já to respektuji, ale řekneme si, za jakých podmínek by mu dala šanci, namotivuji jí, aby to bylo vyvážené, aby ona nebyla v té pozici, že mu dá šanci a on nebude muset nic udělat. Pokud jsou ta děti, tak zmiňujeme orgán sociálně právní ochrany dětí, že nikdo je nemůže nutit, aby šli od sebe, ale že tento orgán nad nimi bude mít dohled a bude chtít, aby něco dělali

oba, protože musí chránit děti. A klademe důraz, že je důležité s nimi spolupracovat, jinak to bude mít fatální následky.

DC4/9 Jaké jsou silné stránky technik a metod, které aktuálně používá sociální pracovník při práci s oběti u vás na pracovišti?

Informantka: Vůbec nedokážu říct, protože bych musela mít zpětnou vazbu od klientů. Nedokážu posoudit silnou stránku, vím, co mi tam funguje ale u každého klienta je to jiné. Silné stránky ne metod, ale toho přístupu, právě to, že každý je jiný, tak umět si vyhodnotit co je vhodné, ne každá technika je vhodná pro každého, takže určitě osobní přístup pracovníka. Velkou devizou je celková osobnost pracovníka, když to řeknu ošklivě, tak kdyby tu byl sluníčkář, tak nám tady nadělá takovou paseku, že to bude až ošklivý. Když bude chtít někdo zachránit celý svět, tak to bude špatný, do práce chodíme, abychom si vydělali peníze a ne, bychom zachraňovali svět. Máme profesní vyzrálou, musíme to brát jako práci, můžeme být empatictí, navazovat vztahy, brát to jako poslání, mít vzdělání, ale jak si tam budu cpát něco svého.

DC4/10 Jaké jsou silné stránky spolupráce mezioborových organizací na pomoc obětem domácího násilí v České republice?

Informantka: Nejvíce asi vzájemná informovanost, abychom o sobě věděli, co kdo dělá. IC má ze zákona spolupráci koordinovat, máme jednou za rok interdisciplinární týmy. Zveme nové i stávající organizace, abychom věděli, jak kdo co dělá, co je tam za pracovníky, školíme policii. Pokud je spolupráce dobře nastavená, tak např. OSPOD Jihlava, půjdete za konkrétní tou a tou paní, která má na starosti domácí násilí. Je to vždy lepší než jít do velkého baráku, kde nevíte, koho hledáte. Interdisciplinární týmy jsou v rámci okresu, chodí i soudce, státní zástupce, z nemocnice. A probíhá to v rámci okresu, chodí nám také na IDT soudce, státní zástupce, z nemocnice sociální pracovníce. Samozřejmě takto to nechodí v každém okresu

DC5/11 Jaká se mohou vyskytnout úskalí technik a metod, které aktuálně používá sociální pracovník při práci s obětí u vás na pracovišti?

Informantka: No tak to určitě zase když oběť nespolupracuje tak vše selhává, nebo když na to nemá kapacitu. Tak se metody a techniky musí přizpůsobit tak, aby to zvládla. Musí tam být nějaké doprovázení větší, nedostatečnost pracovníků. Někdo v dobré víře nepomůže člověku, protože na to nemá kapacitu z důvodu například syndromu vyhoření. Proto je lepší se opravdu soustředit jen na to co obnáší vaše práce a nepřesahovat ty hranice, jak jsem již říkala.

Další úskalí je přebírání zodpovědnosti, klienti to občas po nás chtějí. Ptají se, jak bychom to udělali my. Tím, že si doma nechávají narušovat hranice, tak je pak narušují i tady nám, jelikož mají pocit, že tím, jak jim podáváme pomocnou ruku, tak je to forma přátelství, chtějí si tykat a toto může být také úskalí. Pokud máte dobře nastaveny osobní hranice, umíte to klientovi říct. A to pro něj může být i edukativní, protože vidí že ona si řekla, že nechce a on může tedy přece také. Mluvíme s nimi, že když se vám nebude něco líbit, hned nám to řekněte. Já to poznám na té tváři, že když se jim něco nelíbí, ale z pusy jde něco jiného.

DC5/12 Jaká mohou být úskalí spolupráce mezioborových organizací na pomoc obětem domácího násilí v České republice?

Informant: Pokud nemáme informace. Tak spolupráce může vest k tomu, když ten člověk předá v organizaci kontakt klientovi na nás, neví vlastně ani co děláme. Klient se k nám v dobré víře objedná a my ho pak musíme odeslat úplně někam jinam, protože k nám nepatří. Takže prošel dvěma organizacemi, ale pořád ještě není tam kde potřeboval být. Takže ta neinformovanost. Další úskalí jsou nekompetentní lidé. Nechápu, že my můžeme pouze odsad' podsad', jelikož sami překračují hranice. Klidně půjdou s klientem domů a jeho partnerovi budou vysvětlovat, že by ho neměl mlátit a divit se, že my to neuděláme. Myslí si, že jsme necitlivý, zaujatí. Přitom to není v naší kompetenci a my to nesmíme.