

Univerzita Palackého v Olomouci

Filozofická fakulta

Katedra sociologie a andragogiky



**SYSTÉM POMOCI OBĚTEM DOMACÍHO NÁSILÍ
V AZYLOVÉM DOMĚ PRO ŽENY A MATKY
S DĚTMI
VE VSETÍNĚ**

**THE SYSTEM OF HELP TO DOMESTIC VIOLENCE
VICTIMS IN THE SHELTER FOR WOMEN AND
MOTHERS WITH CHILDREN IN VSETÍN**

Bakalářská diplomová práce

Ivana Hábová

Vedoucí práce: Mgr. Pavla Hrbáčková

Olomouc 2012

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou diplomovou práci vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

Ve Vsetíně dne 30. 3. 2012

.....

Obsah

Úvod	4
1 Specifikace domácího násilí	6
1.1 Znaký domácího násilí	8
1.2 Formy domácího násilí.....	9
1.3 Cyklus násilí.....	12
1.4 Proces odpoutání se od násilného vztahu.....	13
2 Možnosti pomoci	14
2.1 Právní rámec.....	14
2.1.1 <i>Policie České republiky a institut vykázaní</i>	15
2.1.2 <i>Intervenční centra</i>	16
2.1.3 <i>Soud a předběžné opatření</i>	17
2.1.4 <i>Veřejnoprávní prostředky – přešupek a trestný čin</i>	17
2.2 Intervence v případech domácího násilí.....	19
2.3 Sociální služby osobám ohroženým domácím násilím	22
2.4 Služby Azylového domu pro ženy a matky s dětmi ve Vsetíně.....	26
I. PRAKTICKÁ ČÁST	31
3 Systém pomoci v praxi	31
3.1 Metodologie a výzkumný vzorek.....	31
3.2 Výstupy - kazuistická část.....	33
3.2.1 <i>Kazuistika první</i>	33
3.2.2 <i>Kazuistika druhá</i>	35
3.2.3 <i>Kazuistika třetí</i>	36
3.3 Výstupy z rozhovorů	38
3.4 Shrnutí praktické části.....	42
Závěr	43
Seznam použitých zdrojů	45
Anotace	48

Úvod

„Pokud v této době, která je typická zvýšenou kriminalitou, nízkým právním vědomím národa, mizivou vymahatelností zákona a hlavně – slabým postavením obětí trestných činů, může někdo někomu pomoci v opravdu těžké životní situaci a neudělá to, i když tu možnost má, žije do jisté míry zbytečně.“¹

Pracuji v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi ve Vsetíně. Jako nestátní nezisková organizace máme zaregistrovány tři sociální služby, azylové domy, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a odborné sociální poradenství. Nabídku dalších činností (např. schránka důvěry na internetu, výkon SPOD...) rozšiřujeme o realizaci projektů zaměřených mj. na zvýšení vzdělanosti (kvalifikace) s cílem lepšího uplatnění na trhu práce, rodinnou politiku a genderovou problematiku.

Ze statistik azylového domu vyplývá, že zhruba 25% uživatelky služby uvádí jako jeden z důvodů vyhledání azylového bydlení domácí násilí. Dalších 25% uživatelky uvádí partnerské neshody, často s náznaky domácího násilí, jako důvod odchodu ze společné domácnosti.

Nepracuji v přímé péči na pozici sociální pracovníce a s klientkami se setkávám jako s účastnicemi projektů a právě realizace posledního projektu, který nebyl primárně určen obětem domácího násilí, a přesto ho tyto uživatelky absolvovaly, mě přivedla na myšlenku realizace projektu právě pro tuto cílovou skupinu.

Protože se domnívám, že realizace projektů významnou mírou přispívá k rozšíření poskytovaných služeb, chtěla bych v této bakalářské práci přímo u účastnic projektu zjistit, jak ony vnímají nabídku služeb azylového domu.

Cílem bakalářské práce tedy je popsat a na případových studiích ukázat, jakým způsobem přispívá azylový dům obětem domácího násilí k řešení jejich situace a zjistit, jak vnímají působení služeb a realizaci projektů samotné uživatelky.

Bakalářská práce je rozdělena do tří částí.

V části *Specifikace domácího násilí* se od vymezení násilí, přes násilí v rodině dostaneme k různorodosti definic domácího násilí. V následujících kapitolách jsou podrobněji popsány znaky, podle kterých lze domácí násilí identifikovat, formy,

¹ Cit. MEJZLÍK, J. *Bílý kruh bezpečí 15 let pomáhá obětem kriminality*, 2006. BKB u příležitosti 15. výročí svého vzniku

kterých může domácí násilí nabývat a konečně cyklus násilí, jež se s různou délkou identifikovaných čtyř fází u domácího násilí opakuje.

V části *Možnosti pomoci* první kapitola pojednává o současné právní úpravě domácího násilí v České republice. Klíčovým je zde zákon č. 135/2006 Sb., kterým se změnilly některé zákony v oblasti ochrany před domácím násilím. Související právní předpisy jsou ve výkladu zákonů popsány následně. Kapitola Intervence v případech domácího násilí je věnována především krizové intervenci a navazující pomoci, jež je poradenství a terapie. Následně pak půjde o seznámení se sociálními službami a zařízeními, které je poskytují dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V poslední kapitole se dovíme jakými službami a činnostmi přispívá obětem domácího násilí Azylový dům pro ženy a matky s dětmi ve Vsetíně.

Praktická část *Systém pomoci v praxi* je výstupem zpracovávaných kazuistik a rozhovorů. Po představení výzkumného postupu a vzorku je na třech kazuistikách prezentováno, jakým způsobem přispívá azylový dům obětem domácího násilí k řešení jejich situace. Cílem polostrukturovaných rozhovorů bylo zjistit, jak vnímají působení služeb a realizaci projektu samotné uživatelky.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 Specifikace domácího násilí

Kapitola seznamuje s pojmem násilí, které se pak omezené na násilí v rodině dále zužuje k tématu věnovanému v bakalářské práci, na násilí páchané na ženách. Blíže se dovíme, jaké znaky charakterizují domácí násilí, jakých forem může domácí násilí nabývat a jaké fáze se v cyklu násilí opakují.

Pro vymezení pojmu násilí jsem vybrala definici Světové zdravotnické organizace WHO: „Násilí je záměrné použití nebo hrozba použití fyzické síly proti sobě samému, jiné osobě nebo skupině či společnosti osob, které působí nebo má vysokou pravděpodobnost způsobit zranění, smrt, psychické poškození, strádání nebo újmu“²

Podoby násilí se v průběhu historie a v jednotlivých kulturách odlišují. Odlišná je také míra tolerance v jednotlivých společnostech. Omezíme-li se na násilí v rodině a mezi lidmi s dlouhodobým vztahovým poutem, tak určitá míra násilí, jako omezování a donucování, je samozřejmou součástí zdravých rodin, především při výchově dětí. Ale co v jedné rodině je považováno za „omezování v zájmu bezpečnosti“, v jiné rodině může být pokládáno za nepřijatelné a nepřiměřené. A situace je ještě komplikovanější, neboť také každý člen jedné rodiny vnímá násilné chování jiného člena různě.³

V širším slova smyslu lze za domácí násilí považovat veškeré násilí v rodině. Osobami násilím ohroženými pak v rodině mohou být⁴:

- Ženy – jsou nejčastějšími oběťmi domácího násilí, a to až v 92 – 98% případů.⁵
- Děti – v souvislosti s týráním dětí hovoříme o syndromu CAN neboli syndromu týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte. Významnou část této skupiny zaujímají děti, které bývají svědky domácího násilí, což narušuje jejich zdravý vývoj a je pro ně vysoce ohrožující.

² <http://cs.wikipedia.org/wiki/N%C3%A1sil%C3%AD> (on-line 14.1.2012)

³ Srov. GJURIČOVÁ, Š., KOCOURKOVÁ, J., KOUTEK, J. *Podoby násilí v rodině*. Praha: Vyšehrad, 2000. s. 9

⁴ Není-li uvedeno jinak srov. BEDNÁŘOVÁ, Z., MACKOVÁ, K., PROKEŠOVÁ, H. *Studijní materiál o problematice domácího násilí pro pracovníky orgánů sociálně – právní ochrany dětí*. Praha: publikace MPSV zpracovaná ve spolupráci s Psychosociálním centrem Acorus, o.s., 2006. s.10

⁵ MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. s. 231

- Muži – tato skupina není velká, zároveň je skrytá, protože muži málokdy násilí zveřejní.
- Senioři – jedná se o latentní skupinu, kdy je násilí jen zřídka zveřejněné, protože se ho dopouštějí většinou jejich děti, či vnuci a to je pro ně velmi bolestné.
- Zdravotně postižení – jsou velmi zranitelnou skupinou, protože jsou mnohdy odkázáni na péči násilníka, a jejich handicap jim neumožňuje se účinně bránit.

Z psychologického ani právního hlediska dosud nebyla ustanovena jednotná definice pojmu domácí násilí. Obecně lze domácí násilí rozlišit na partnerské a mezigenerační. Za mezigenerační je považováno násilí směřující od rodičů k dětem a naopak. Partnerským násilím se rozumí násilné chování v intimních vztazích.⁶

Vzhledem k rozsahu bakalářské práce a stanovenému cíli se budu zabývat partnerským násilím (též násilím páchaným na ženách), kdy oběti tvoří ženy. V textu pak budou používány pojmy domácí násilí, partnerské násilí a násilí na ženách. Pro označení aktérů domácího násilí odborná literatura používá termínů osoba týraná, osoba ohrožená, oběť a druhá osoba, která ubližuje, je osobou násilnou, též pachatelem či agresorem. Takto budou předkládány i v této bakalářské práci.

Různorodost a difference u definic domácího násilí je způsobena zejména⁷:

- genderovým aspektem – odráží historickou a politickou rovinu problému.
- formami domácího násilí – jsou zahrnuty jen některé nebo všechny typy násilí.
- primární obětí domácího násilí – rozlišuje jako násilí mezi partnery a širší výklad, který předpokládá, že primární obětí se může stát kdokoli v rodině.
- motivací domácího násilí – jsou založeny pouze na popisných, pozorovatelných znacích a výkladové definice vážící se k příčinám domácího násilí.

Důležitost přesné či všeobecně akceptovatelné definice domácího násilí je významná pro celou záchytnou síť – policii počínaje a sociálními službami konče – pro správné identifikování domácího násilí, rozpoznání oběti a pachatele a stanovení postupu

⁶ Srov. MARVÁNOVÁ-VARGOVÁ, B., POKORNÁ, D., TOUFAROVÁ, M. *Partnerské násilí*. Praha: LINDE nakladatelství s.r.o., 2008. s. 9

⁷ Srov. ČÍRTKOVÁ, L. *Domácí násilí: fakta a paradoxy*. Časopis Sociální práce 2/2006. Brno: ASVSP, s. 62-63

intervence. V různých definicích domácího násilí budou zvýrazňovány takové jeho atributy, které korespondují se zaměřením a působností dané oblasti.⁸

Z širokého výčtu definic pro potřeby bakalářské práce vybírám definici Bílého kruhu bezpečí, z jehož iniciativy byl zpracován návrh zákona, který byl následně schválen pod číslem 135/2006 Sb. a významně ovlivnil legislativu v oblasti domácího násilí a zároveň nejlépe vystihuje určující znaky domácího násilí, jak budou popsány dále: „*Domácí násilí je fyzické, psychické anebo sexuální násilí mezi blízkými osobami, ke kterému dochází opakovaně v jejich soukromí a tím skrytě mimo kontrolu veřejnosti, intenzita násilných incidentů se stupňuje a vede ke ztrátě schopností včas tyto incidenty zastavit a efektivně vyřešit narušený vztah.*“⁹

1.1 Znaky domácího násilí

Na znacích, podle kterých lze domácí násilí identifikovat, se většina autorů shoduje. Jsou jimi¹⁰:

- Opakování a dlouhodobost násilí – tzv. násilí na pokračování.
- Eskalace, tendence ke stupňování intenzity a četnosti násilí.
Domácí násilí začíná psychickým násilím. Nejprve jsou útoky vedeny proti lidské důstojnosti, jejímž cílem je osobu ohroženou sociálně izolovat a snížit její sebevědomí a sebeúctu. Později jde o útoky proti zdraví, daná osoba je sankcionována, a následně mohou útoky vyústit až proti lidskému životu.
- Jasně a nezměnitelné role aktérů, na jedné straně stojí násilná osoba, na druhé osoba ohrožená.
Vždy je jedna osoba týraná, tj. osobou ohroženou, a druhá osoba ubližuje, tj. je osobou násilnou.

Drahomír Ševčík a Naděžda Špatenková se domnívají, že tento klíčový znak bude nutné v budoucnu revidovat. Své tvrzení opírají o zahraniční výzkumy a uvádějí, že k asymetrii může dojít např. vývojem, změnou kontextu či situace. A tak i „slabá

⁸ Srov. ČÍRTKOVÁ, L. *Domácí násilí: fakta a paradoxy*. Časopis Sociální práce 2/2006. Brno: ASVSP, s. 62-63

⁹ <http://www.domacinasili.cz/domaci-nasili/> (on-line 16.1.2012)

¹⁰ Není-li uvedeno jinak srov. ČÍRTKOVÁ, L., VITOUŠOVÁ, P. a kol. *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů*. Praha: Grada Publishing, 2007. s.108-110

žena“ či „křehký senior“ se mohou ocitnout v roli násilné osoby. Nedisponují sice převahou fyzickou, ale mistrně mohou využívat jiné své převahy, např. psychické – direktivity, dominance, manipulace apod. Násilí ze strany druhé osoby tak může být projevem zoufalého boje proti bezmoci, nebo naopak snahou získat moc či ukázkou, že disponuje také „kouskem své moci“.¹¹

- Místem, kde k násilí dochází, je společná domácnost, přesněji privát.

Privát může být i jiné prostředí, např. rekreační chata, auto, hotel apod. Platí tendence skrýt násilí před společenskou kontrolu, do soukromí.

Nemusí tomu tak být vždy – jestliže se násilí mezi blízkými jedinci opakuje, může se posléze odehrávat i na veřejnosti, např. na rodinné oslavě, na pracovišti na ulici, či na chodbě činžovního domu.¹²

Zaměstnankyně občanského sdružení Acorus k výše uvedeným znakům uvádějí další¹³:

- Mezi pachatelem a obětí jsou blízké vztahy intimního charakteru a emocionální provázanost.
- Oba protagonisté domácího násilí jsou vzájemně úzce propojeni, mají spolu děti, vlastní společný majetek a často mají i společný okruh přátel.
- Vzhledem k neveřejnosti je dokazování násilí složitější a postižitelnost obtížnější.
- Pokračování násilí i po rozchodu, kdy pachatel uplatňuje svou moc nepřímo, např. protahováním soudních sporů.

1.2 Formy domácího násilí

Má-li být poskytnutá intervence účinná, je nezbytné vědět, jaké podoby může násilí mít.¹⁴

O **fyzickém násilí** se dá jednoduše říci, že je to, co oběti ubližuje fyzicky. Pod tímto pojmem se nachází široké spektrum různých a také různě nebezpečných forem napadení a zneužívání. Od „nevinných“ pohlavků, přes facky, postrkování, kopání,

¹¹ Srov. ŠEVČÍK, D., ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Domácí násilí*. Praha: Portál, 2011. s. 39-40

¹² Srov. ŠEVČÍK, D., ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Domácí násilí*. Praha: Portál, 2011. s. 41

¹³ Srov. BEDNÁŘOVÁ, Z., MACKOVÁ, K., PROKEŠOVÁ, H. *Studijní materiál o problematice domácího násilí pro pracovníky orgánů sociálně – právní ochrany dětí*. Praha:2006. s. 12-15

¹⁴ Srov. VARGOVÁ, B., VAVROŇOVÁ, M. *Od dobrého úmyslu k dobré spolupráci* (Manuál pro efektivní interdisciplinární spolupráci v případech domácího násilí). Praha: ROSA, 2008. s. 39

škrcení, napadení různorodými předměty nebo zbraněmi může dojít k pokusu o vraždu, či až k jejímu vykonání.¹⁵

Na počátku rozvíjejícího se řetězce násilí fyzického zpravidla stojí **násilí psychické**, ale může se odehrávat i samostatně. Zprvu si oběť nemusí uvědomovat závažnost násilného chování, vykládá si vše jako velkou lásku, související např. se žárlivostí. I proto je tento druh obtížně dokazatelný, navíc nezanechává žádné evidentní stopy jak je tomu u násilí fyzického.¹⁶

Psychické násilí může mít podobu¹⁷:

- Neverbální – např. záměrné ničení oblíbených věcí
- Verbální – zahrnuje slovní napadání, ponižování, obviňování, zakazování, zastrahování, hanlivé oslovování, bezdůvodné podezírání, soustavnou kontrolu, vyhrožování (např. odebráním dětí, zabitím domácího mazlíčka...), nezdědka dochází ke zpochybňování psychického stavu ohrožené osoby.

Pod **sexuálním násilím** se skrývá jakékoli sexuální chování či sexuální praktiky, ke kterým je žena nucena, nebo jsou prováděny na ní proti její vůli. Příklady sexuálního násilí jsou: znásilnění (vaginální, orální i anální), penetrace různými předměty, nucení vykonávat sexuální praktiky, které jsou vnímány jako ponižující, či nucení sledovat pornografii.¹⁸

Ekonomické násilí se vztahuje k nerovnému přístupu k užívání a kontrole rodinných příjmů.¹⁹ Hovoříme o něm v případě, když je ženě zakazováno pracovat, s cílem, aby byla na muži materiálně závislá, ale také v případě, že je k pracovní činnosti nucena a nemůže se o výdělků svobodně rozhodovat.²⁰ Rozšířené jsou i případy, kdy si násilník ještě v době trvání manželství vezme vysoké půjčky, které nesplácí a pohledávky jsou pak vymáhány na oběti.²¹

Omezením přístupu k penězům, oběť ztrácí možnost dělat věci sama, může mít pocit, že nemůže odejít, protože bez příjmů nebude moci začít znovu. Dostává se tak do izolace, kterou můžeme zařadit do **sociálního násilí**.

¹⁵ Srov. BUSKOTTE, A. *Z pekla ven. Žena v domácím násilí*. Brno: Computer Press, 2008. s. 41

¹⁶ Srov. BEDNÁŘOVÁ, Z., MACKOVÁ, K., PROKEŠOVÁ, H. *Studijní materiál o problematice domácího násilí pro pracovníky orgánů sociálně – právní ochrany dětí*. Praha: 2006. s. 16

¹⁷ Srov. ŠEVČÍK, D., ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Domácí násilí*. Praha: Portál, 2011. s. 49

¹⁸ Srov. VARGOVÁ, B., VAVROŇOVÁ, M. *Od dobrého úmyslu k dobré spolupráci* (Manuál pro efektivní interdisciplinární spolupráci v případech domácího násilí) Praha: ROSA, 2008. s. 40

¹⁹ tamtéž

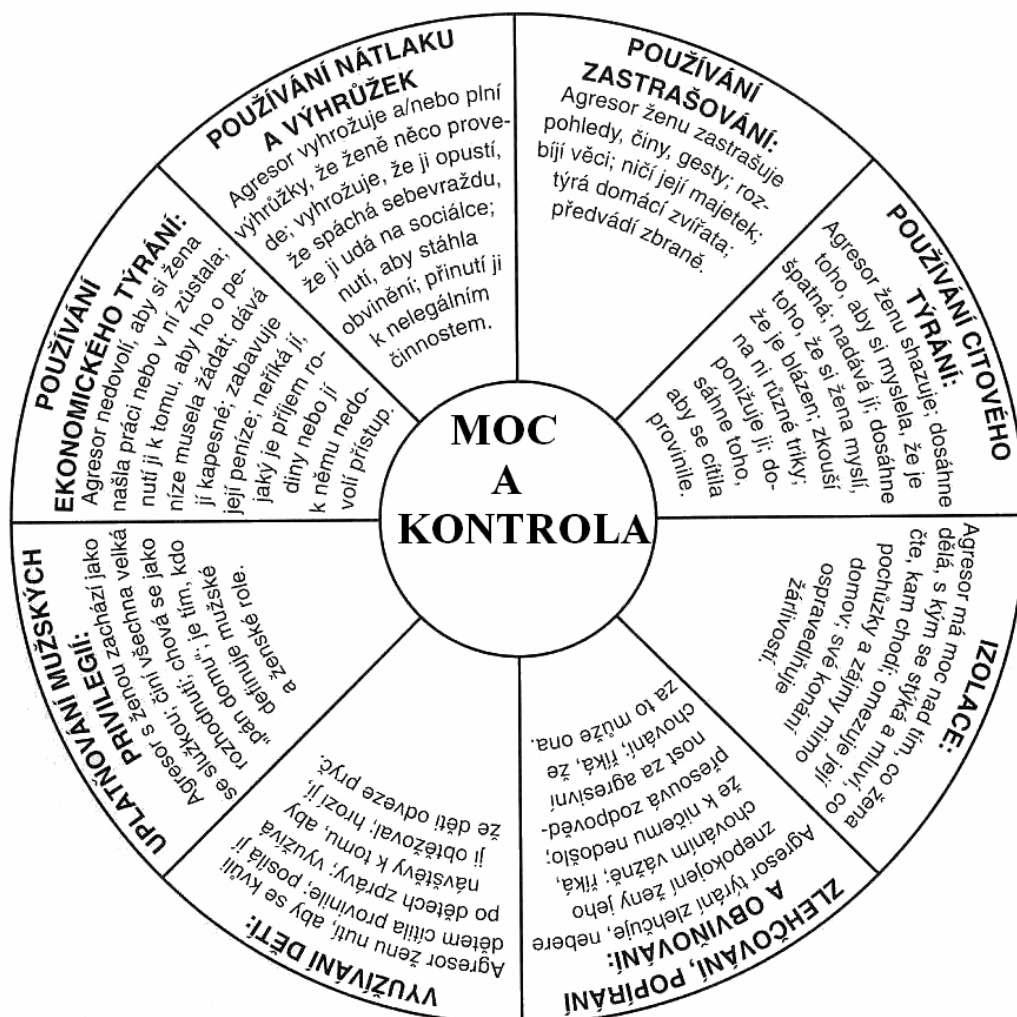
²⁰ Srov. BUSKOTTE, A. *Z pekla ven. Žena v domácím násilí*. Brno: Computer Press, 2008. s. 42

²¹ Srov. BEDNÁŘOVÁ, Z., MACKOVÁ, K., PROKEŠOVÁ, H. *Studijní materiál o problematice domácího násilí pro pracovníky orgánů sociálně – právní ochrany dětí*. Praha: 2006. s. 18

U sociálního násilí násilník postupně získává absolutní moc nad obětí a prostřednictvím důsledné kontroly sleduje každý její pohyb. Následně pak uděluje zákazy, příkazy a vyhrožuje. Ohrožený jedinec se sám postupně stahuje do soukromí, aby nezavdal příčinu k další konfliktní situaci. Ve fázi rozvinutého domácího násilí převládá stud a strach.²²

V praxi většinou dochází ke kombinaci několika druhů výše popsanych forem domácího násilí. Někdy se rovněž používá termín „domácí týrání“, jež zahrnuje celou škálu dalšího jednání agresora. Všechny však, jak znázorňuje i následující schéma, mají společný cíl, a tím je získat nad obětí moc a ovládat ji.²³

Obr. č. 1 : Grafické schéma násilného chování – tzv. Duluthský model



²² Srov. ŠEVČÍK, D., ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Domácí násilí*. Praha: Portál, 2011. s. 50

²³ Srov. CONWAYOVÁ, H. *Domácí násilí*. Praha: Albatros, 2007. s. 15 -16

1.3 Cyklus násilí

Domácí násilí se nevyskytuje jako jednorázový akt, ale jedná se o dlouhodobý způsob chování, přičemž pachatel oběť netýrá neustále, ale násilné incidenty jsou střídány s obdobími klidu.²⁴

Lenore Walkerová jako první popsala typický vzorec chování a identifikovala čtyři fáze domácího násilí s různou délkou a časovým intervalem trvání, který se při opakování cyklu zkracuje. Každou fází lze charakterizovat specifickým chováním a prožíváním oběti i násilníka. Ve **fázi napětí** „houstne atmosféra“, násilná osoba je podrážděná, ke všemu kritická. Násilí má spíše pasivní formu agrese, ale může se objevit i křik a nadávky. Ohrožená osoba cítí strach a snaží se všemožně zabránit výbuchu násilníka, je úslušná, submisivní. V následující **fázi násilí** propukne násilí v plné míře. Incidenty mohou být jak psychického, tak fyzického rázu, přičemž záleží na historii násilí ve vztahu. Agresor ztrácí sebekontrolu, oběť zažívá intenzivní pocity strachu, bezmoci a zoufalství. Po útoku násilník mění strategii chování – omlouvá se, projevuje lítost, slibuje, že se změní. Ve **fázi usmíření/líbánek** dává najevo lásku, nosí dárky, květiny a pokud se toto neosvědčí, vyhrožuje sebevraždou nebo volí taktiku svalování odpovědnosti za výbuch násilí na oběť samotnou. **Fáze klidu** je někdy považována za součást fáze usmíření/líbánek. Násilná osoba může splnit některý ze svých slibů a oběť doufá, že bude líp, odpouští a zase mu uvěří. Nicméně problémy přetrvávají, pozvolna se kumulují, až přerostou do fáze napětí.²⁵ Právě trvání vlídného a milujícího chování, které se neustále střídá s násilným, udržuje oběť ve vztahu a odrazuje ji od odchodu. Mnoho obětí zůstává v násilném vztahu po dlouhou dobu (v některých případech až desítky let). Teorie vysvětluje proces viktimizace oběti a zároveň je i částečnou odpovědí na často kladené otázky, proč oběť neodejde, či proč se k pachateli vrací.²⁶

²⁴ Srov. MARVÁNOVÁ-VARGOVÁ, B., POKORNÁ, D., TOUFAROVÁ, M. *Partnerské násilí*. Praha: LINDE nakladatelství s.r.o., 2008. s. 36

²⁵ Srov. ŠEVČÍK, D., ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Domácí násilí*. Praha: Portál, 2011. s.52-55

²⁶ Srov. MARVÁNOVÁ-VARGOVÁ, B., POKORNÁ, D., TOUFAROVÁ, M. *Partnerské násilí*. Praha: LINDE nakladatelství s.r.o., 2008. s. 36

V této souvislosti mluvíme o **naučené bezmocnosti**. Ludmila Čírtková uvádí, že jestliže se jedinec naučí, že nemá žádnou možnost ovlivnit nepříjemné události a že opakovaně každý jeho další pokus končí neúspěchem, propadne letargii a pasivitě, která v extrémním případě může vést až k jeho smrti. Důležitý význam má ale v tomto směru reakce oběti na první incident násilí. Ženy, které aktivně zareagovaly v počáteční fázi zneužívání (kladly útočnickovi podmínky ohledně dalšího spolužití, hrozily sankcemi a zveřejněním incidentů), jsou i později schopné účinně zareagovat na pokračující násilí (vyhledají poradnu, odcházejí do azylového ubytování atd.) Naopak u žen s pasivní reakcí na první incidenty se prudce zvyšuje pravděpodobnost dlouhotrvajícího zneužívání. Tyto oběti vyhledávají pomoc až v okamžiku, kdy jsou přesvědčeny, že jim jde o holý život. S naučenou bezmocností jde ruku v ruce drasticky snížené sebevědomí. Týraná žena ztrácí respekt ke své vlastní osobě, stává se nejistou a nerozhodnou. Týraná žena si například není jista ani hodnocením toho, co se kolem ní děje. Neví, zda je normální vše snášet, nebo naopak vyjít s problémem za hranice soukromí a hledat pomoc.²⁷

1.4 Proces odpoutání se od násilného vztahu

Od začátku násilného vztahu až po jeho ukončení a „uzdravení se“ ohrožená osoba prochází čtyřmi fázemi. Jednotlivé fáze na sebe navazují, mohou se vzájemně prolínat a hranice mezi nimi nemusí být zřetelná. Počáteční rozvoj vztahu a násilí zahrnuje **fáze připoutání se**. Žena se snaží partnerovi vyhovět, varovné signály přehlíží a podceňuje. Násilí ještě není pojmenováno a partnerovo chování žena jako násilné nevnímá. **Fáze snášení násilí** se vyznačuje stupňujícím násilím, co do četnosti i intenzity. Žena chce věřit partnerovým slibům, že se to už nebude opakovat. Násilí však eskaluje a žena má pocit, že vztah nemůže ukončit, ale zároveň v něm nemůže ani zůstat. Pocity loajality vůči partnerovi a odpovědnosti vůči sobě jí posouvají do **fáze osvobození se od násilného vztahu**. V této fázi vzrůstá ochota hledat pomoc a podporu od okolí., uvědomuje si, že pokud ve vztahu zůstane, tak její život ztrácí smysl. **Fáze „uzdravení se“, odpoutání se** představuje odchod ženy a adaptaci na tuto situaci. Nejprve se soustředí hlavně na přežití a poté na znovuzískání rovnováhy. Podle Landerburgerové, která tyto fáze popsala, je pro účinnou pomoc

²⁷ Srov. http://www.help24.cz/index.php?page=clanky&view=obeti_domaciho_nasili (on-line 29.1.2012)

důležité, aby ten, kdo ženě pomáhá, věděl, v jaké fázi se nachází a jak celou situaci chápe. Branislava Marvánová-Vargová k tomu dodává, že pro ženu, která odešla od násilného partnera, je velmi důležité, aby jej začala vnímat jako součást své minulosti: „Pokud dokáže ve své mysli nahradit významnou pozici svého partnera důležitostí sebe samé, vytratí se „psychická“ moc, kterou nad ní partner má, a místo toho získá vnitřní obraz toho, kdo skutečně je a jaká je její vlastní cena.“²⁸

2 Možnosti pomoci

První část kapitoly pojednává o současné právní úpravě domácího násilí v České republice. Klíčovým je zde zákon č. 135/2006 Sb., kterým se změnilly některé zákony v oblasti ochrany před domácím násilím. Související právní předpisy jsou ve výkladu zákonů popsány následně.

Kapitola Intervence v případech domácího násilí je věnována především krizové intervenci a navazující pomoci, jež je poradenství a terapie. Následně pak půjde o seznámení se sociálními službami a zařízeními, které poskytují pomoc dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Poslední část popisuje poskytované služby a další činnosti, kterými rozšiřuje svou nabídku Azylový dům pro ženy a matky s dětmi ve Vsetíně.

2.1 Právní rámec

Za neporušitelností přirozených práv člověka stojí zákon č. 2/1993 Sb. - Listina základních práv a svobod, ve znění zákona č. 162/1998 Sb., který je základním a výchozím pro všechny další právní normy. Ve vztahu k domácímu násilí jde zejména o Hlavu druhou, Oddíl první: Základní lidská práva a svobody, která řeší např., že je zaručena nedotknutelnost osoby a jejího soukromí, že nikdo nesmí být mučen ani podroben krutému, nelidskému nebo ponižujícímu zacházení nebo trestu, atd.

Stěžejním v legislativě bylo přijetí zákona č. 135/2006 Sb., ze dne 14. března 2006 ve znění pozdějších předpisů, jimž se změnila ustanovení některých zákonů v oblasti ochrany před domácím násilím. Novelizovány byly:

²⁸ Srov. MARVÁNOVÁ-VARGOVÁ, B., POKORNÁ, D., TOUFAROVÁ, M. *Partnerské násilí*. Praha: LINDE nakladatelství s.r.o., 2008. s. 50-51

zákon č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky²⁹,

zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád,

zákon č. 140/1961 Sb., trestní zákon³⁰,

zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení³¹

a zákon č.114/1988 Sb., o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení.³²

Proces ochrany před domácím násilím zajišťují od 1. 1. 2007 tři instituce: Policie České republiky, intervenční centra a soud, přičemž zásadní je vzájemná provázanost poskytované pomoci. Jaké jsou tedy kompetence jednotlivých institucí?

2.1.1 Policie České republiky a institut vykázání³³

Na základě zjištěných skutečností, zejména s ohledem na předcházející útoky, je policista oprávněn, lze-li důvodně předpokládat, že dojde k nebezpečnému útoku proti životu, zdraví, svobodě nebo zvláště závažnému útoku proti lidské důstojnosti, rozhodnout o vykázání ze společného obydlí, jakož i bezprostředního okolí a vydat zákaz návratu do vymezených prostor. Toto rozhodnutí je účinné od okamžiku sdělení, v případě nepřítomnosti násilné osoby, platí od okamžiku, kdy se o něm dozví.

Vykázaná osoba je povinna vydat všechny klíče od společného obydlí. Před jeho opuštěním má právo vzít si výlučně věci sloužící její osobní potřebě, osobní cennosti a dokumenty. Ve lhůtě do 24 hodin od výkonu rozhodnutí za přítomnosti policisty, který předtím informuje ohroženou osobu, má vykázaná osoba právo vyzvednout si další osobní věci a věci nezbytné pro její podnikání nebo výkon povolání. Rozhodnutí o vykázání je oznámeno policistou ústně a oběma aktérům je proti podpisu předáno písemné potvrzení o vykázání. Vykázání trvá deset dní, lhůta začíná běžet v den následující po dni, v němž k vykázání došlo, dobu trvání nelze zkrátit, přičemž souhlas ohrožené osoby se nevyžaduje. Ohroženou osobu policista poučí o možnosti podat návrh na vydání předběžného opatření podle občanského soudního

²⁹ Dnem 1.1.2009 nabyl účinnosti zákon č.273/2008 Sb., o Policii České republiky

³⁰ Dnem 1.1.2010 nabyl účinnosti zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník

³¹ Dnem 1.1.2012 nabyl účinnosti zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů

³² Dnem 1.1.2012 nabyl účinnosti zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů

³³ Není-li uvedeno jinak, tak srov. zákon č. 135/2006 Sb.,

řádu a o možnosti využít psychologických, sociálních nebo jiných služeb oblasti pomoci obětem násilí.

Další povinností policie je zaslání úředního záznamu o vykázání příslušnému intervenčnímu centru, místně příslušnému okresnímu soudu, jenž je příslušný k rozhodnutí o návrhu na vydání předběžného opatření podle občanského soudního řádu, a pokud ve společném obydlí, na které se vykázání vztahuje, žije nezletilé dítě, tak i příslušnému orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

Při řešení incidentů klade zákon o Policii České republiky na policisty nemalé nároky. Jejich přístup může ovlivnit další ochotu a iniciativu ohrožené osoby v řešení své situace. Policista by měl umět komunikovat, mluvit citlivě a trpělivě a měl by si být vědom možných tendencí minimalizovat události. Je dobrou praxí mít ve výjezdových vozech tzv. výjezdové desky k incidentům se znaky domácího násilí, které obsahují instrukční kartu s postupem při vykázání v bodech, letáky pro ohrožené osoby, tiskopisy pro vykázání a instrukční kartu SARA DN.³⁴ Diagnostická metoda SARA (Spousal Assault Risk Assessment) umožňuje na základě strukturovaného odborného přístupu, zjistit rizikové faktory a kvalifikovaně odhadnout riziko dalšího domácího násilí. Konkrétně se jedná o 15 strukturovaných otázek, z nichž pět otázek odhaluje rizikové faktory u násilné osoby v aktuálním vztahu, dalších pět umožní u násilné osoby rychle zjistit rizikové faktory v rámci obecných sklonů k násilí, tj. násilných projevů na veřejnosti. Posledních pět otázek pomáhá zjistit rizikové faktory týkající se zranitelnosti osoby ohrožené domácím násilím. Metoda SARA DN vyvažuje občas se vyskytující subjektivní pocity u prvního kontaktu s osobou ohroženou domácím násilím, zlepšuje jednotnost rozhodnutí, přispívá k lepší mezioborové komunikaci.³⁵

2.1.2 Intervenční centra

Intervenční centra, jako navazující sociální služba, poskytují sociálně-právní a psychologickou pomoc osobám ohroženým domácím násilím během desetidenní lhůty vykázání. Podrobněji o činnosti pojednává navazující kapitola Sociální služby osobám ohroženým domácím násilím.

³⁴ Srov. ŠEVČÍK, D., ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Domácí násilí*. Praha: Portál, 2011. s.135-136

³⁵ Srov. <http://www.donalinka.cz/nova-praxe/metoda-sara-dn/> (on-line 15.2.2012)

2.1.3 Soud a předběžné opatření³⁶

Podáním návrhu na vydání předběžného opatření má osoba ohrožená domácím násilím možnost prodloužit desetidenní policejní vykazání. To se prodlužuje, než soud rozhodne o návrhu. Podat návrh lze i bez předcházejícího rozhodnutí o vykazání násilné osoby. Předběžné opatření trvá jeden měsíc a soud je povinen o jeho vydání rozhodnout do 48 hodin od podání. Osoba ohrožená domácím násilím se může domáhat, aby násilná osoba:

- a) opustila společné obydlí i jeho bezprostřední okolí, nezdržovala se ve společném obydlí nebo do něj nevstupovala;
- b) nevstupovala do bezprostředního okolí společného obydlí nebo obydlí navrhovatele a nezdržovala se tam;
- c) se zdržela setkávání s navrhovatelem;
- d) se zdržela nežádoucího sledování a obtěžování jakýmkoliv způsobem.

V době trvání předběžného opatření může ohrožená osoba podat k soudu návrh na prodloužení předběžného opatření, a to až na dobu jednoho roku, avšak za předpokladu, že podá návrh na zahájení řízení ve věci samé.

V praxi není někdy zřejmé, co zákon míní oním návrhem ve věci samé, měl by ale řešit stejný okruh problému jako návrh na vydání předběžného opatření, tj. řešit teritoriální a personální ochranu. Ve vztahu k obydlí se může jednat o žalobu o vyklizení bytu či domu, návrh na vypořádání společného jmění manželů, návrh na vypořádání podílového spoluvlastnictví, apod. Ve vztahu k osobě není výklad soudu jednoznačný. Některé soudy nepovažují návrh na rozvod manželství za návrh ve věci samé. Aby bylo této podmínce vyhověno je možno podat žalobu na ochranu osobnosti.³⁷

2.1.4 Veřejnoprávní prostředky – přestupek a trestný čin

Pokud policie vyhodnotí chování násilné osoby jako nebezpečné, může věc předat přestupkové komisi k projednání přestupku nebo může zahájit trestní řízení. Jednání násilné osoby, které nedosahuje intenzity trestného činu, může být policií vyhodnoceno jako *přestupek* podle zákona č. 200/1990 Sb., o přestupcích, v platném znění. Nejčastěji se jedná o přestupky proti občanskému soužití, za které může být

³⁶ Není-li uvedeno jinak, tak srov. zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád

³⁷ Srov. ŠEVČÍK, D., ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Domácí násilí*. Praha: Portál, 2011. s.136-139

uložena pokuta do výše 20 000 Kč. Protože se jedná o tzv. návrhové přestupky, je osoba ohrožená domácím násilím vyzvána přestupkovou komisí, aby do tří měsíců podala návrh na projednání přestupku. Ten pak většinou vzhledem k nutnosti uhradit správní poplatek a k výši pokuty, která neřeší situaci oběti, nejsou osoby hrožené domácím násilím ochotny podat. Samotné vyhodnocení incidentů domácího násilí policií jako přestupku pak může sloužit jako důkaz při podávání návrhu na vydání předběžného opatření při podání návrhu ve věci samé, popř. jako důkaz v trestním řízení. Orgány činné v trestním řízení zahájí vyšetřování, pokud jednání násilné osoby dosáhne intenzity některého z *trestných činů* vymezených v zákoně č.40/2009 Sb. Od osoby ohrožené domácím násilím jako poškozené se vyžaduje součinnost v udělení souhlasu s trestním stíháním. Tento souhlas může poškozený vzít kdykoli během trestního řízení zpět a z obav o zdraví či život se v praxi i tak mnohdy stává. Pouze u trestného činu týrání osoby žijící ve společném obydlí může být trestní stíhání zahájeno a probíhat bez souhlasu poškozeného.³⁸

Trestní právo nezná samostatné pojetí domácího násilí. Nejčastěji bývají situace řešeny naplněním skutkových podstat trestných činů proti životu a zdraví, trestných činů proti svobodě a právům na ochranu osobnosti, soukromí a listovního tajemství, trestných činů proti lidské důstojnosti v sexuální oblasti, trestných činů proti rodině a dětem a trestných činů narušující soužití lidí.³⁹

Dosavadní roztržitost právních předpisů se snad dočká úpravy v jeden samostatný zákon na ochranu obětí trestných činů. Návrh zákona o obětech trestných činů vypracovalo ministerstvo spravedlnosti, podle kterého je stávající právní úprava nedostatečná. Navrhované úpravy posilují práva oběti, konkrétně právo na informace, právo na poskytnutí odborné pomoci, jež zároveň posílí činnost neziskových organizací, dále právo na odškodnění, ochranu před nadbytečnou psychickou zátěží během vyšetřování, která spočívá zejména v omezení kontaktu s pachatelem či zvláštních pravidlech při výslechu oběti, například právo na doprovod důvěrníka.⁴⁰

³⁸ Srov. ŠEVČÍK, D., ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Domácí násilí*. Praha: Portál, 2011. s.141-143

³⁹ srov. zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník

⁴⁰ Srov. <http://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/obeti-trestnych-cinu-budou-mit-vice-prav-29996/> (on-line 15.2.2012)

2.2 Intervence v případech domácího násilí

Odbornou metodou práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující je **krizová intervence**. Napomáhá zpřehlednit klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování. Úkolem krizového pracovníka je posílit klientovy kompetence, tak aby on sám mobilizoval své vlastní síly a schopnosti k řešení nepříznivé situace.⁴¹

Jako základní pravidlo pro krizovou intervenci Naděžda Špatenková uvádí: *Věřit a neznačkovat!* V praxi se stává, že ačkoliv se osoba ohrožená jeví jako „rozhodnutá problém řešit“, často po odeznění aktuálního ohrožení násilí popírá, bagatelizuje nebo partnera omlouvá. Tato situace se může i několikrát opakovat a to může u pomáhajících osob vyvolat silné negativní reakce, které pak verbalizují, např. slovy „hysterka“.⁴²

V případech domácího násilí krizová intervence přejímá obecně stanovené kroky pro intervenci v krizi⁴³:

- Navázání kontaktu. Ohrožená osoba potřebuje „spojence“, někoho, kdo jí bude věřit.
- Okamžitá redukce ohrožení.
 - Zhodnocení psychického a fyzického stavu ohrožené osoby a rizika ohrožení jejího zdraví nebo života
 - Upřesnění, kde (a v jakém stavu) se násilná osoba nachází
 - Zajištění bezpečí ohrožené osoby, ochrany jejího zdraví a života, případně i dalších osob (nejčastěji dětí)
- Pochopení reakcí osoby ohrožené. Zahrnuje bezpodmínečnou akceptaci, uvědomění, že jakkoliv se ohrožená osoba chová (buď i „hystericky“), je reakcí na zažitou situaci.
- Redukci negativních emocí. Jde o navrácení pocitu bezpečí, zejména zmírnění pocitu strachu.

⁴¹ Srov. VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002. s. 60

⁴² Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada Publishing, 2011. s.116

⁴³ Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada Publishing, 2011. s.116-119

- Navrácení pocitu vědomí kontroly. Je vhodné pomoci se oběti vyznat v nastalé situaci, zbavit ji pocitu vlastní neschopnosti a zprostředkovat pocit úspěchu, který posílí její sebejistotu a pozitivní sebeobraz.
- Aktivizace zdrojů. Jedná se o mobilizaci nejenom vnitřních sil (v oběti), ale i vnějších zdrojů (mobilizace sociální opory a podpůrné funkce sociálních sítí)
- Sestavení plánu aktivit směřujících ke změně. Zde je potřeba postupovat velmi opatrně a nenutit osoby ohrožené násilím k rozhodnutí, které by bylo v rozporu s jejich vůlí. Rozhodnutí co, jak a kdy udělá, závisí pouze na ní a za všech okolností potřebuje podporu a naději (Pro pomáhající pracovníky bývají problematické situace, kdy se ohrožená osoba rozhodne zůstat s pachatelem. Oběti většinou nechtějí partnera vyměnit, přejí si jen, aby k nim změnil svoje chování.)
- Vytvoření bezpečnostního plánu. Ten dává bez ohledu na to, zda bude někdy použit pocit bezpečí pro případ ohrožení. Při jeho konstruování by měli společně probrat:
 - Čtyři incidenty týkající se týrání (první, typický, nejhorší či jeden z nejhorších, poslední)
 - Detaily signálů násilí ze strany partnera. Jak ohrožená osoba pozná, že se schyluje k aktu násilí? Co násilník říkal (nadávky, hrozby, lži), jak to říkal (tempo a tón hlasu), jestli byl pod vlivem alkoholu, či jiných drog, jaký měl výraz apod.
 - Kdy a kde začíná bití.
 - Plán domu nebo bytu. Zvážení vhodné „trasy útěku“, kterou může v nepřítomnosti partnera i s dětmi „secvičit“.
 - Co bude v případě útěku potřebovat (mimo osobních dokumentů je vhodné mít „důkazy“ o páchaném násilí)
 - Jak zahrnout do bezpečnostního plánu děti (u malých dětí naplánovat, jak je vzít při útěku s sebou, s většími dětmi domluvit místo, kde se po útěku sejdou)
 - Kam bude utíkat (rodina, policie, azylový dům, jinam)
 - Co bude dělat pak

Petr Pothe říká, že každá krizová intervence by měla mít nejen jasně definovaný cíl, ale i konec. Připouští, že u nepřiměřené psychické zátěže je v důsledku objevení nových konfliktů, určení doby ukončení mnohem složitější a původně plánovaný

konec se může i několikrát odkládat. Je zároveň nezbytné, aby si intervenující uvědomil své subjektivní a nevědomé motivy pomáhání, svoje vlastní limity a dokázal předat odpovědnost klientovi.⁴⁴

Krizová intervence je u cíle, když je klient zorientován v realitě, chápe svoji situaci, je schopen cítit a vyjadřovat emoce a uvažovat o možnostech v blízké budoucnosti. Intervenci je vhodné zakončit rekapitulací a vyjasněním, jaké má klient možnosti, kdyby se situace opět zhoršila.⁴⁵

Mnohé oběti v důsledku dlouhodobého působení domácího násilí vyžadují víc než jen krátkodobou intervenci, potřebují pomoc dlouhodobou. Krizovou intervencí by proto pomoc obětem domácího násilí rozhodně neměla končit, optimálně by na ni mělo navazovat **poradenství a terapie**.⁴⁶ Hranice, kde končí poradenství a začíná terapie, se mohou prolínat. Poradenská činnost se v první řadě soustřeďuje na to, aby oběť podpořila a probrala s ní možné alternativy dalšího průběhu života a pomohla jí tak najít řešení, která by zabránila dalšímu vystavování nebezpečí a traumatům. Terapie léčí stopy na duši a srdci a existuje několik odvětví a metod jak pomoci odstranit psychické následky.⁴⁷ Hlavním cílem je změnit hodnocení oběti, její postoj k traumatické zkušenosti. Jde o zásadní změnu z *pozice oběti*, která je posuzována jako poškozená, slabá, bezmocná, pasivní a závislá, na *pozici „survivor“*, tedy ten, který přežil, vydržel, nepodleh a v těžké situaci obstál. Neméně významnou součástí je v terapii obnovení sebeúcty, důvěry ve vlastní schopnosti a možnosti ovlivňovat situace, do nichž se v životě dostanou.⁴⁸ Pro tyto účely lze použít *individuální, párovou a skupinovou psychoterapii*. Za vhodnou metodu označuje Marie Vágnerová skupinovou terapii, která oběti poskytuje možnost získat náhled na svou situaci a možnost sdílet své pocity s jinými ženami, které měly podobnou zkušenost. Párová terapie může být účinná pouze tehdy, když je žena schopna ubránit svou pozici a muž je motivován změnit své chování. Muž je pak v terapii veden k odpovědnosti za své chování, a žena se učí přejímat odpovědnost za svou bezpečnost.⁴⁹ Oba partneři

⁴⁴ Srov. POTHE, P. *Kdy ukončit krizovou intervenci*. Časopis Psychologie dnes. Praha: Portál, s.r.o., s.48-49

⁴⁵ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 134

⁴⁶ Není-li uvedeno jinak srov. ŠEVČÍK, D., ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Domácí násilí*. Praha: Portál, 2011. s. 155

⁴⁷ Srov. BUSKOTTE, A. *Z pekla ven. Žena v domácím násilí*. Brno: Computer Press, 2008. s. 116-117

⁴⁸ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2004. s. 843

⁴⁹ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2004. s. 647

se učí vnímat počátky hrozícího násilí, kdy ještě mohou pozměnit své chování. Dobrých výsledků lze očekávat v případech, kde násilí netrvá dlouho a není příliš závažné. Je příhodné pokud má žena ve vztahu jistou autoritu a muž se snaží, i když zatím sice neúspěšně, s násilím skončit.⁵⁰

2.3 Sociální služby osobám ohroženým domácím násilím

V této kapitole se zaměřím na pomoc ohroženým osobám prostřednictvím sociálních služeb, tak jak upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Dle § 3 zmíněného zákona se sociální službou rozumí činnosti, kterými má být zajištěna pomoc a podpora osobám v nepříznivé sociální situaci. *Nepříznivou sociální situaci* se rozumí oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky nebo způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění nebo bylo prevencí sociálního vyloučení. *Sociálním vyloučením* pro účely tohoto zákona se rozumí vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace.

Zákon v § 33 rozlišuje sociální služby podle formy poskytované pomoci na služby pobytové, ambulantní a terénní. *Terénní služby* jsou takové, které jsou poskytovány v přirozeném sociálním prostředí. *Ambulantní služby* jsou takové služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování. *Pobytové služby* jsou služby spojené s ubytováním v zařízení sociálních služeb.

⁵⁰ Srov. GJURIČOVÁ, Š., KOCOURKOVÁ, J., KOUTEK, J. *Podoby násilí v rodině*. Praha: Vyšehrad, 2000. s. 82

Z výčtu zařízení poskytující sociální služby bychom pro osoby ohrožené domácím násilím dle ustanovení §34 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, mohli definovat tato zařízení sociálních služeb:

- **azylové domy,**
- **zařízení pro krizovou pomoc,**
- **sociální poradny,**
- **intervenční centra.**

Služby poskytované v těchto zařízeních (mimo sociální poradenství) patří do služeb sociální prevence. *Služby sociální prevence* napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.⁵¹

Zařízení pro krizovou pomoc poskytují primárně krizovou intervenci. Podle typu kontaktu oběti s pracovníkem v pomáhající profesi pak můžeme pomoc rozlišit na *distanční a prezenční*. *U distanční* formy pomoci jde o pomoc „na dálku“. Zahrnuje zejména *telefonickou pomoc*, obvykle ji zajišťují linky důvěry, a stále častěji využívanou *internetovou pomoc*. Telefon a internet pokrývá pomoc řadě klientů, kteří si o ni nejsou schopni říci jiným způsobem nebo ji jiným způsobem obdržet. Mnohdy jsou to jediné možné nástroje pomoci v tísní nebo osamělosti. *Prezenční* pomoc je založena na osobní přítomnosti a zahrnuje *terénní, ambulantní nebo pobytové služby*. *Terénní služby* jsou poskytovány v místě, kde se nachází osoba v krizi, může to být např. domov, nemocnice, ulice, apod. *Ambulantní pomoc* je vyhledávána klienty na základě vlastního uvážení, obvykleji však po „nasměrování“ jinými institucemi a intervence probíhá v ambulanci, resp. poradně. *Pobytové služby* představují umístění klienta v krizovém centru, které může fungovat jako samostatná

⁵¹ § 53 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

instituce, ale může také být součástí např. psychiatrických léčení, azylových domů atd.⁵²

Drahomír Ševčík a Naděžda Špatenková uvádějí, že v případech domácího násilí je cílem, aby osoby ohrožené domácím násilím využily **služeb intervenčních center**. Zejména proto, že mimo jiné plní roli koordinátora a zprostředkovatele navazujících služeb a osobám ohroženým domácím násilím se zde dostane kompletní a komplexní pomoci.⁵³ Pomoc ohroženým osobám je poskytována převážně na základě doručení podnětu Policií České republiky, kterým je opis rozhodnutí o vykázaní nebo zákazu vstupu do společného obydlí. Intervenční centrum je pak ve lhůtě nejpozději 48 hodin povinno kontaktovat osobu, která byla označena za ohroženou domácím násilím. Pomoc intervenčního centra může být poskytnuta rovněž na základě žádosti osoby ohrožené násilným chováním, nebo i jiných osob (např. příbuzných, sousedů apod.) i bez policejního rozhodnutí, a to bezodkladně poté, co se intervenční centrum o ohrožení osoby násilným chováním dozví. Úkolem intervenčního centra je pomoc obětem domácího násilí, prostřednictvím základních činností: sociálně terapeutických činností, pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, případně navíc u pobytových služeb, poskytnutím ubytování a stravy nebo pomoci při jejím zajištění.⁵⁴

Na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení poskytují pobytové služby **azylové domy**, což zahrnuje minimálně poskytnutí ubytování a stravy, nebo pomoc při jejím zajištění a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.⁵⁵

Azylové bydlení je považováno za službu orientovanou na naplnění základních potřeb. Lidé, kteří ztratili domov, potřebují prvotní oporu, kterou může být místo k odpočinku, teplo, jídlo, základní lékařská pomoc, očista. Zpravidla vzápětí po uspokojení akutních potřeb mnoho klientů projeví zájem o trvalejší změnu své životní situace. Proto se osvědčuje, když může být ihned nabídnuta pomoc poradenská.⁵⁶

⁵² Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada Publishing, 2011. s. 21-24

⁵³ Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada Publishing, 2011. s.115

⁵⁴ Srov. § 60a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

⁵⁵ Srov. § 57 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

⁵⁶ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. s. 322-323

Poradenství je založené na vztahu pomoci, přičemž snahou poradce je podpořit růst, rozvoj a zralost klienta, aby se efektivněji orientoval a mohl se tak lépe vyrovnat se svým životem a efektivněji uplatnit v okolním světě. Poradenství je chápáno jako metoda vzdělávání a výchovy, metoda redukování emocionálního napětí a metoda pomoci člověku při řešení problémů a při hledání nových forem života. Klient by neměl být pasivní bytost plnící jen příkazy a pokyny poradce. Měl by se podílet na analýze problémů, pokusit se lepší poznat sám sebe, pochopit motivaci a kauzalitu svého jednání a hledat nový systém fungování ve světě. Poradce by měl být jen tím, kdo umožňuje a ulehčuje tento proces, pomáhá klientovi uvědomit si jeho možnosti pro změny sebe samého, svého okolí a fungování ve vztahu k jiným lidem.⁵⁷

Cílem sociálního poradenství je dovést klienty k soběstačnosti, to znamená pomoci člověku tak, aby si dokázal pomoci sám.⁵⁸

Sociální poradenství je dle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, rozděleno na *základní a odborné*. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb, poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.

Základní sociální poradenství poskytuje informace o nárocích, službách a možnostech, které mohou vyřešit nebo zmírnit obtížnou situaci člověka. Jeho součástí je i zprostředkování další potřebné pomoci. Pro základní sociální poradenství je důležité, aby bylo dostupné i lidem žijícím v menších obcích a aby zahrnovalo poskytování potřebných informací přispívajících k řešení nepříznivé sociální situace.⁵⁹ Libor Musil poukazuje na to, že k zprostředkování právě těch služeb, jejichž poskytnutím má klient překonat a zvládnout nepříznivou životní situaci, je nutné nejprve provést celkové posouzení klientovy situace. Teprve na základě komplexního posouzení lze určit, jaké služby mohou pomoci situaci klienta vyřešit a sociální pracovník až poté co zjistí, s jakými problémy se klient potýká, je schopen poskytnout informace, které – jak říká § 37 – jsou k řešení nepříznivé sociální situace.⁶⁰

⁵⁷ Srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství Slon, 1995. S. 13

⁵⁸ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. s. 320

⁵⁹ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 84

⁶⁰ Srov. MUSIL, L. *Záleží na sociálních pracovnících, zda žadatelům nabídnou služby napomáhající ke zlepšení života*. Časopis Sociální práce 1/2007. Brno: ASVSP, s. 45-46

Odborné sociální poradenství poskytuje přímou pomoc lidem při řešení jejich sociálních problémů. Odborná pomoc je zaměřena na konkrétní pomoc a praktické řešení obtížné sociální situace člověka. Součástí odborného poradenství jsou i terapeutické činnosti. V tomto smyslu jde především o oblast rodiny a manželských a partnerských vztahů, problematiky pachatelů trestné činnosti, domácího násilí, drogových a jiných závislostí atd. Patří sem i oblast životních krizí, rozvodové a porozvodové situace, hrubé týrání a zneužívání dětí. Charakteristické pro odborné sociální poradenství je používání odborných postupů s cílem ovlivnit uvažování a jednání člověka, jemuž se nepodařilo obtížnou situaci zvládnout vlastními silami nebo s pomocí rodiny či přátel.⁶¹

2.4 Služby Azylového domu pro ženy a matky s dětmi ve Vsetíně⁶²

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. je nestátní nezisková organizace založená v roce 2002 Městem Vsetín. Z rozhodnutí vydaného Krajským úřadem Zlínského kraje provozuje tři registrované sociální služby, azylové domy, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a odborné sociální poradenství.

Sociální služba azylové domy:

Posláním Azylového domu pro ženy a matky s dětmi je umožnit osobám v nepříznivé sociální situaci, většinou spojené se ztrátou bydlení, zůstat součástí přirozeného společenství a podporovat je v návratu k běžnému způsobu života. *Cílem* je prostřednictvím odborných znalostí a zkušeností sociálních pracovníků podporovat a motivovat uživatele k zajištění samostatného bydlení mimo azylový dům do 6 měsíců od počátku využívání služby; zajistit pro uživatele bezpečné prostředí formou azylového ubytování; prostřednictvím systematické individuální práce s uživatelem podporovat jeho schopnosti a možnosti využívat služeb místních institucí a zapojovat se do dění v místním společenství a podporovat rozvíjení kontaktů a vztahů uživatele s rodinou, přáteli a ostatními lidmi v okolní komunitě. *Cílovou skupinou* jsou ženy a matky s dětmi, které jsou obětí domácího násilí, dále ženy a matky s dětmi bez přístřeší nebo žijící v bytových podmínkách ohrožující zdraví a život. Většinou se jedná o ženy nebo matky s dětmi, které nejsou schopny vlastními silami zvládnout náhlou životní situaci nebo žijí v nevyhovujícím

⁶¹ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 84

⁶² Není-li uvedeno jinak, tak srov. Standardy kvality příslušných sociálních služeb ke dni 8. 2. 2012

rodinném prostředí včetně případů, kdy je v důsledku nepříznivého prostředí ohrožen vývoj a/nebo zdraví dětí.

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi:

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi azylový dům poskytuje pod názvem Terénní asistenční služba. Terénní asistenční služba pracuje s dysfunkčními rodinami nebo rodinami v momentální krizové situaci, které nedokážou zajistit přiměřenou péči o děti nebo dostatek podnětů pro jejich rozvoj a které mají motivaci tuto situaci řešit.

Terénní asistenční služba poskytuje sociální služby rodinám s nezletilými dětmi v jejich přirozeném prostředí. *Do cílové skupiny* terénní asistenční služby patří i rodiny ohrožené domácím násilím. *Posláním* je podpora rodin v jejich úsilí zlepšit svou nepříznivou životní situaci a vytvořit tak bezpečné prostředí pro zdárný vývoj dětí. Mezi *cíle* terénní asistenční služby vztahujících se k problematice domácího násilí patří: navazování, rozvíjení a udržování mezilidské vztahy; posilování vědomí o právech, povinnostech a zodpovědnosti za své jednání; zvyšování samostatnosti a soběstačnosti členů rodiny; snižování rizik výskytu společensky nežádoucích jevů.

Terénní asistenční služba je poskytována na základě dohody o spolupráci a společně vytvořeného individuálního plánu (rodina sestavuje tento individuální plán společně s asistentkou) a aktivně se podílí na řešení své situace. Terénní asistenční služba pro rodiny s dětmi je sociální službou poskytovanou bez úhrady rodinám ohroženým sociálním vyloučením na území obce s rozšířenou působností Vsetín, Zlín a Holešov.

Odborné sociální poradenství:

Posláním Poradny pro rodinu je prostřednictvím ambulantních služeb a aktivit pomoci rodinám s nezletilými dětmi se zlepšením své nepříznivé životní situace a vytvořit tak bezpečné prostředí pro zdárný vývoj dětí. Ambulantní služby jsou poskytovány bez úhrady a na základě dobrovolnosti a jedná se o pomoc psychologa, právníka, mediátora a sociálního pracovníka. Naplněním základních činností ze zákona se jedná o aktivity: krátkodobá pomoc v osobních krizích; pomoc při řešení problémů a krizových situací souvisejících se vztahy v rodině, párovém a manželském soužití; *pomoc při řešení problémů domácího násilí*; předrozvodové,

rozvodové a porozvodové poradenství; mediace ve sporech o děti; podporovaná setkání (asistované styky) rodičů s dětmi. *Cílovou skupinou* jsou rodiny s dětmi.

V roce 2003 udělil Krajský úřad Zlínské kraje Azylovému domu pro ženy a matky s dětmi pověření k výkonu sociálně právní ochrany dětí zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, jehož součástí je i pořádání přednášek a kurzů zaměřených na řešení výchovných, sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě (*zahrnuje realizaci besed tematicky zaměřených na domácí násilí, soužití v rodině, rodičovskou zodpovědnost, činnost azylových domů, krizových center a linek důvěry*).⁶³

Do nabídky dalších služeb patří schránka důvěry na internetu, jako možnost bezplatné konzultace problému prostřednictvím elektronické pošty s nabídkou kontaktů na jiné pomáhající organizace, či nabídkou internetových odkazů související s dotazovanou problematikou.

Nabídku poskytovaných služeb Azylový dům pro ženy a matky s dětmi rozšiřuje o realizaci projektů zaměřených např. na zvýšení vzdělanosti a získání kvalifikace s cílem lepšího uplatnění na trhu práce, rodinnou politiku a genderovou problematiku atd. Ve vztahu k tématu a cíli bakalářské práce zde uvádím dva projekty.

Prvním je projekt podpořený nadačním fondem Slovak-Czech Women's Fund, Všude dobře – doma nejhůř, jehož *cílovou skupinou* byly dívky a ženy ohrožené domácím násilím a laická i odborná veřejnost. *Cílem* projektu bylo prostřednictvím kampaní, přednášek a besed upozornit v regionu Vsetínska na problematiku domácího násilí, představit veřejnosti druhy a formy domácího násilí, nabourat ve společnosti zakořeněné mýty a poskytnout ženám obětem nebo možným obětem domácího násilí praktické informace o možnosti pomoci a řešení jejich situace. Zvláštní pozornost pak byla věnována netradičně vedené kampani nabízející ženám ohroženým domácím násilím kontakty na pomáhající organizace a praktické návody na řešení krizových situací. Konkrétním výstupem byly plakáty umístěné netradičně na dámských toaletách a webové stránky www.nasilidoma.cz.⁶⁴

⁶³ Srov. <http://www.azylovydum.cz/files/vz2004.pdf> (on-line 23.2.2012)

⁶⁴ Srov. http://www.azylovydum.cz/projekty/ukoncene/2008/vsude_dobre (on-line 23.2.2012)

Druhý projekt *Máma v práci* byl podpořen z Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu České republiky prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost, který je mj. zaměřený na snižování nezaměstnanosti prostřednictvím aktivní politiky trhu práce, profesního vzdělávání, dále na začleňování sociálně vyloučených obyvatel zpět do společnosti.⁶⁵ *Cílovou skupinou* byly osoby pečující o závislého člena rodiny, primárně matky ohrožené sociálním vyloučením. Mezi vybranými účastnicemi se objevily i ženy, které jak se později ukázalo, se staly oběťmi domácího násilí. Právě to a osobní setkání mě přivedlo na myšlenku realizace podobného projektu přímo pro tuto cílovou skupinu uživatelů azylového domu. Protože v praktické části budou projekt hodnotit jeho účastnice, uvádím jeho aktivity podrobněji. Klíčové aktivity vztahující se k účastníkům projektu⁶⁶:

- *Poradenský servis – bilanční diagnostika* - cílem klíčové aktivity je poskytnout klientovi komplexní poradenství, které mu usnadní orientaci v jeho předpokladech, silných stránkách osobnosti, případně vhodných postupech k nalezení pracovní příležitosti. Umožní mu i orientaci v jeho případných nedostacích a rezervách. Poradenství se skládala ze skupinových a individuálních konzultací vedených psychologem. Využitím standardizovaných psychodiagnostických metod byly zpracovány "Závěrečné zprávy z bilanční diagnostiky", vyhotovené ve dvou verzích, a to komplexní verze určená pouze pro klienta a zjednodušená verze určená pro terénní asistentky působící v rámci individuálního poradenství projektu.
- *Motivační program* - hlavním cílem programu je motivovat v účastnících aktivní postoj k řešení životní situace, pocitu zodpovědnosti za svoji budoucnost, posílit poznání sebe samých, svých možností a povzbudit v nich zájem o vzdělávání a návrat zpět na trh práce.
- *Kurz informačních a komunikačních technologií* - v rozsahu 80 vyučovacích hodin proběhl rekvalifikační kurz „Obsluha osobního počítače“, úroveň pokročilý.
- *Profesní vzdělávání* - v rámci profesního vzdělávání byly pro účastníky projektu vzhledem k možnostem cílové skupiny a potřebám trhu práce v regionu navrženy dva specifické profesní programy:

⁶⁵ Srov. <http://www.esfcr.cz/07-13/oplzz> (on-line 12.3.2012)

⁶⁶ Srov. http://www.azylovydum.cz/projekty/ukoncene/ukoncene_projekty_2011/mama (on-line 12.3.2012)

- I. Kurz zaměřený na úklidové služby - v rozsahu 118 vyučovacích hodin proběhl rekvalifikační kurz „Úklidové práce“.
- II. Kurz zaměřený na pečovatelskou činnost - v rozsahu 177 vyučovacích hodin proběhl rekvalifikační kurz „Pracovník v sociálních službách“.
- *Vytvoření a podpora nových pracovních míst* - v rámci spolupracujících organizací města Vsetína vzniklo 7 nových pracovních míst na zkrácený pracovní úvazek. Tato flexibilní forma zaměstnání umožnila podpořit i zájemkyně, které by jinak nemohly vstoupit na trh práce, protože jim to neumožňuje jejich rodinná situace.
 - *Pracovní místa na zkoušku* - pracovní místa na zkoušku navazují na teoretickou přípravu profesního vzdělání a jejich cílem bylo prohloubení získaných znalostí a dovedností. Na dobu tří měsíců tak dvě vybrané absolventky kurzu pracovníka v sociálních službách získaly pracovní místa na plný úvazek.
 - *Asistence při získávání zaměstnání* - po celou dobu realizace projektu byli účastníci projektu motivováni k aktivnímu hledání zaměstnání ve spolupráci s terénními asistentkami. Asistentky doprovází, nabízí možnosti zaměstnání a zprostředkovávají prvotní kontakt se zaměstnavatelem. Asistentky účastníky motivují a podporují při hledání a získávání zaměstnání. Součástí aktivity byla tzv. "burza pracovních příležitostí" - vytvořená volně přístupná systematická databáze volných pracovních míst a příležitostných brigád/přivýdělků na Vsetínsku.
 - *Individuální poradenství* – v rámci individuální podpory probíhaly pravidelná setkání jednotlivých účastníků projektu s terénními asistentkami. Účastníci se obrací na své terénní asistentky se svými problémy jak z profesního, osobního a rodinného života tak s poradenstvím v rámci realizace projektu. Jsou důležitou oporou při motivaci účastníků v dokončení aktivit a i v dalším pokračování v navazujících aktivitách.
 - *Skupinové poradenství – klubová setkávání* - se věnují několika oblastem života – a to od životního prostředí a vztahu k němu, přes vztah k sobě samému a péči o své nitro až po praktické rady z oblasti financí a legislativy. Účastníci si zkouší praktické využití nových poznatků, aktivně se zapojují, konzultují i své zkušenosti navzájem, pomáhají si a motivují se k dalšímu úspěšnému pokračování v projektu.

I. PRAKTICKÁ ČÁST

3 Systém pomoci v praxi

V předcházející části bakalářské práce jsem na základě prostudované odborné literatury specifikovala domácí násilí v jeho znacích, formách a opakujících se cyklech. Uvedla jsem právní rámec domácího násilí v České republice. Zabývala jsem se také odbornými metodami práce a pomoci osobám ohroženým domácím násilím především tak, jak je vymezená v zákoně č.108/2006 Sb., o sociálních službách. Nakonec jsem popsala nabídku služeb a dalších činností Azylového domu pro ženy a matky s dětmi ve Vsetíně.

V této části práce se pokusím naplnit cíl, kterým je popsat a na případových studiích ukázat, jakým způsobem přispívá azylový dům obětem domácího násilí k řešení jejich situace a zjistit, jak vnímají působení služeb a realizaci projektů samotné uživatelky.

3.1 Metodologie a výzkumný vzorek

Ve vztahu ke stanovenému cíli a s ohledem na problematiku domácího násilí jsem zvolila výzkumný postup, kterým jsem chtěla dané téma prozkoumat do hloubky, citlivě a s respektem k osobní historii zkoumaných osob. Proto jsem jako metodologii zvolila analýzu dokumentů a polostrukturovaný rozhovor.

1. Analýza dokumentů

Při zpracovávání praktické části jsem vycházela z interní spisové a projektové dokumentace azylového domu a zpracovala tři kazuistiky klientek, na kterých prezentuji, jakým způsobem přispívá azylový dům obětem domácího násilí k řešení jejich situace. Ze spisové dokumentace jsem pro zpracování použila Individuální plány, záznamy z intervencí a kontaktů klientek příslušné sociální služby. U projektové dokumentace jsem čerpala ze závěrečných zpráv bilanční diagnostiky, osobních plánů účastníka projektu a záznamů individuálních poradenství. Jednotlivé kazuistiky jsou souhrnem spisové i projektové dokumentace od počátku prvního kontaktu vstupu uživatelky do služby (první a třetí kazuistika) či do projektu (druhá kazuistika)

2. Polostrukturovaný rozhovor

Po prostudování nejrůznějších technik jsem, jako nejvhodnější metodu zvolila kvalitativní dotazování. Formou polostrukturovaného rozhovoru respondentky mohly vyjavit své zcela subjektivní pohledy a názory, což bylo účelem výzkumu. Tato forma oproti dotazníku (a jeho krajní podobě s uzavřenými otázkami) umožňuje přezkoušet, zda dotazovaný otázkám porozuměl a odpovědi respondentů nejsou předem určeny a ovlivněny škálou vlastních fragmentů.⁶⁷ Před zahájením dotazování jsem vždy vysvětlila účel rozhovoru a ujistila je o anonymitě jejich odpovědí. Rovněž jsem je informovala o možnosti na jakoukoliv otázku nereagovat a neodpovídat. Této možnosti nikdo nevyužil. Rozhovory probíhaly bez přítomnosti dalších osob, místo a termín byly vybrány po vzájemné domluvě. Všechny rozhovory proběhly během měsíce února. Snažila jsem se vytvořit vztah vzájemné důvěry, projevovat zájem a zároveň zůstat neutrální k obsahu sdělených dat. Respondentkám jsem nechávala dostatek času na odpověď, délka jednotlivých rozhovorů se pohybovala v rozmezí 25-35 minut. Následně byl mluvený projev převeden transkripce do písemné podoby. Interpretace dat jsou doplněny citacemi odpovědí na položené otázky.

Výzkumný vzorek:

S ohledem na stanovený cíl práce, zvolenou techniku analýzy dokumentů a interview jsem použila záměrný výběr výzkumného vzorku. To znamená, že na základě stanoveného kritéria jsem vyhledala pouze ty jedince, kteří toto kritérium (v tomto případě kritéria tři) splňovali a současně byli ochotni se do výzkumu zapojit.⁶⁸ Cíleně byly osloveny ženy, které jednak absolvovaly realizovaný projekt, byly klientkami některé ze služeb azylového domu a zároveň obětmi domácího násilí.

V souvislosti se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, budu nazývat klienty jinými jmény, některé údaje budou z tohoto důvodu vynechány nebo pozměněny tak, aby bylo naplněno právo každého občana na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromí.

⁶⁷ Srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. s.164-166

⁶⁸ Srov. MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2006. s.135

3.2 Výstupy - kazuistická část

3.2.1 Kazuistika první

Osobní anamnéza paní Jany: narozena 1973, tč.37 let, vzdělání neukončené střední, rozvedená, v evidenci Úřadu práce jako uchazeč o zaměstnání

Rodinná anamnéza: pochází u úplné rodiny, první dítě měla v 17 letech, bydlela u rodičů, otec dítěte byl 3 roky ve výkonu trestu, navázala vztah s jiným s jiným mužem a počala s ním druhého syna, po výkonu trestu se vrátila k prvnímu muži a mají spolu ještě 4 dívky, 12, 10, 9 a 6 let

Ekonomické a bytové poměry: bydlí společně v obecním bytě, smlouva je prodlužována na základě řádného placení nájmu vždy po roce, je příjemce dávek hmotné nouze, dávky jsou tak vysoké, že nemá motivaci pracovat

Vývoj případu:

Paní Jana je klientkou terénní asistenční služby tři roky. Spolupráce byla navázána v tíživé životní situaci, kdy hrozilo rodině vystěhování a exekuce. Paní Jana chce pomoci s řešením dluhů a zlepšením finanční situace. Společně se podařilo s podporou městského úřadu část dluhů umociť půjčkou. K vystěhování tak nedošlo, avšak rodina je dále zadlužena. Podat v občanské poradně návrh na oddlužení není možné, jelikož žádný z rodičů nepracuje a ani jinak nelze splnit podmínku zaplatit minimálně 30 % dluhů. Otec není schopen pracovat, dle slov paní Jany trpí poruchou osobnosti. Dětství prožil v dětském domově a diagnostickém ústavu, odkud pořád utíkal. Je snadno ovlivnitelný a neuvědomuje si důsledky svého jednání. To bylo i příčinou proč se rodina ocitla ve finanční krizi. Nedostatek financí řešil opakovaně rychlými půjčkami a stále více se propadali do dluhové pasti. O finanční situaci v rodině paní Jana neměla přehled. Protože o sobě ví, že neumí s penězi hospodařit, vedení rodinného rozpočtu nechávala na manželovi. Přístup k penězům paní Jana neměla, zprvu jí to vyhovovalo, nákupy zajišťoval manžel a peníze, o které si řekla, dostala a nebylo jí divné, že je musela vyúčtovat. Manžel měl přehled nejen o jejich výdajích, ale i o tom kde se pohybuje. Čas, který netrávila s ním, jí plánoval a zpětně si ověřoval, zda byla tam, kde uváděla. Paní Jana uvedla, že nejdříve jí imponoval manželův zájem a věřila, že je to proto, že on nemá nikoho jiného než ji a jejich děti. Situace, kdy paní Jana musela do poslední koruny vyúčtovat každý nákup a znovu a znovu vysvětlovat kde a s kým se zdržela, se pro ni stávaly neúnosnými. Musela všechny výdaje vyčíslit a později jí přiděly peněz začal krátit. Své potřeby, alkohol a

cigarety, neomezoval. Paní Jana popisuje, že se stával hrubějším a jeho jednání bylo nepředvídatelné. O fyzickém násilí se paní Jana nezmínila. Poté, co se náhodně dověděla o dluzích, které manžel nadělal, vyhledala pomoc. V rodinném a mateřském centru, kam docházela s dcerou na logopedii, požádala o schůzku s terénní asistentkou sociálně aktivizační služby. Sociální pracovnice jí poskytla krizovou intervenci, poté prvořadým úkolem bylo zajistit bydlení. Na městském úřadě byl vyčíslen dluh a pro placení domluven splátkový kalendář. Sociální pracovnice dále pomohly při sestavování rodinného rozpočtu, společně stanovily prioritní výdaje a pomáhaly redukovat zbytné výdaje. Opakovanými návštěvami v rodině, aktivním nasloucháním a rozhovory sociální pracovnice s paní Janou navázaly důvěrný vztah. Paní Jana se otevřela a svěřila s ekonomickým a sociálním násilím. Sociální pracovnice jí poskytly poradenství a podporu. Několikrát rodina využila materiální pomoci z darů azylového domu, oblečení a obuvi pro děti. Rovněž terénní asistenty byly nápomocny při vyřízení příspěvku z Tříkrálové sbírky Charity Vsetín. Paní Jana se chce víc zapojit ve společnosti, vstupuje do projektu. Bilanční diagnostika jí ovlivní natolik, že se rozhodne dokončit vzdělání a dodělat si maturitu. Postupně získává jistotu a pod tíhou dluhů vidí rozvod jako východisko za situace. Po rozvodu exmanžel, otec dětí, žije dál ve společné domácnosti, ale paní Jana to momentálně bere jako nejlepší řešení. Nechce dopustit, aby jejich děti viděly, že by žil na ulici. Tvrdí, že by děti sama nezvládla, mají ho rády a mají z něj respekt. Bývalý manžel usiluje o přiznání invalidního důchodu, paní Jana mu pomáhá při vyřizování potřebných dokumentů. Stala se ekonomicky nezávislou a s pomocí sociálních pracovníků hospodaření s penězi zvládá. Vzhledem k výši poskytovaných dávek je pro ni nemotivující nastoupit do práce. Volný čas, kdy děti jsou ve škole, tráví studiem a působí jako dobrovolník v centru pro rodinu.

Shrnutí:

Paní Jana se ocitla v tíživé životní situaci, terénní asistentka jí poskytla krizovou intervenci. Později již jako klientka sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi využívá pomoc při řešení nepříznivé finanční situace, poradenství zaměřené na pomoc s rodinným rozpočtem a zejména psychologickou podporu při řešení problémů v partnerském vztahu. Zvýšením vzdělanosti si rozšiřuje možnosti uplatnění na trhu práce. Působením jako dobrovolník rozvíjí mezilidské vztahy a napomáhá sociálnímu začlenění.

3.2.2 *Kazuistika druhá*

Osobní anamnéza paní Pavly: narozena 1975, tč.35 let, vzdělání středoškolské, rozvedená, nezaměstnaná, v evidenci Úřadu práce

Rodinná anamnéza: pochází z úplné rodiny, má jednoho sourozence, nejstarší syn má 15 let a dvě dcery, 12 a 10 let, otec dětí, 40 let, vzdělání středoškolské, živnostník

Vývoj případu:

S paní Pavlou se setkávám jako se zájemkyní o účast v projektu „Máma v práci“. Přichází se informovat na blížící se výběrové řízení, o projektu se dověděla v dobrovolnickém centru, kde působí jako dobrovolník. Paní Pavlu informuji o výběrovém řízení, plánovaných aktivitách, rozsahu a časovém harmonogramu. Paní Pavla má zájem, splňuje požadavky kladené na cílovou skupinu a po výběrovém řízení je do projektu přijata. Úspěšně absolvovala všechny aktivity a získala i pracovní místo na částečný úvazek. Později využívá odborného sociálního poradenství, a rozhodne se k podání návrhu na rozvod...Svého manžela poznala jako velmi mladá a nezkušená, v osmnácti letech si ho pak vzala. Nejdříve bydleli u jeho rodičů, než se manžel rozhodl, že si postaví svůj dům. Žádná rozhodnutí s paní Pavlou neprobíral, rozhodoval sám, ona se musela přizpůsobit nebo ustoupit. Úlohy měli rozdělené, on finance, ona chod domácnosti. Přesto, že byla vážně nemocná, tak jí nepomáhal, naopak musela pomáhat i na stavbě. Byl pedant na pořádek a každá maličkost ho dovedla rozzlobit. Od okamžiku, kdy změnil zaměstnání, se začal i více projevovat. Ponižoval ji i před dětmi, že neumí hospodařit. Peníze se stávaly častým důvodem sporů, s přiděly od něj nevycházela a on začal dávat peníze přímo dětem, aby je nerozházela. Vadilo mu, „že jako každá normální ženská“ nechodí do práce. Paní Pavla si tedy i přes zdravotní potíže a plný invalidní důchod našla brigádu. Začal bezdůvodně žárlit, „že tam chodí beztak jen za chlapama!“ Sám se o sebe začal víc starat, vracel se pozdě z práce, začal chodit na diskotéky. Když chtěla vědět proč, odsekl jí, že je to jeho věc, nebo se rozzuřil. Poté, co se ho zeptala, zda má jinou ženu, ji fyzicky napadl. Omlouval se a sliboval, že se to nebude opakovat. Pak přišel s nápadem, aby si našla milence. Jejím jménem podal inzerát, pak na emaily sám odpovídal. Do sexuálního života zaváděl stále nové praktiky, ke kterým se raději podvolila, aby měla klid. Když se provalila jeho nevěra, odešla i s dětmi ke své matce. Začal o ni usilovat, tvrdil, že vztah ukončil a sliboval, že se změní. Paní Pavla uvěřila a vrátila se. Měla ho pořád ráda a byly tu děti, které ho potřebovaly. Ale

znovu přišlo ponižování, urážky a fyzické násilí. Chvilé bez pohrdání, bez výčitek a bez násilí byly stále vzácnější. Paní Pavla nemohla jíst, spát, hroutila se. Vyhledala odbornou pomoc a pomohla jí rodina, odešla podruhé. Dnes se diví, že to vydržela tak dlouho. Aby nezoufala nad svým životem, začala v dobrovolnickém centru pomáhat druhým... a tady její příběh začíná...

Shrnutí:

Paní Pavla si účastí v projektu nejenom zvýšila kvalifikaci a získala pracovní uplatnění, ale zejména motivační program jako jedna z aktivit projektu jí posílil sebevědomí a dodal odvalu samostatně se rozhodnout. Psychické násilí, které několikrát vyústilo v násilí fyzické, jehož byly svědky i děti, se rozhodla ukončit rozvodem. Odborné sociální poradenství jí prostřednictvím psychologa provedlo těžkým předrozvodovým obdobím a dále využila pomoci právníka při sepsání návrhu na úpravu výživy a výchovy k nezletilým dětem.

3.2.3 Kazuistika třetí

Osobní anamnéza paní Kláry: narozena 1964, tč.46 let, vyučena v oboru kuchař, rozvedená, nezaměstnaná, v evidenci Úřadu práce

Rodinná anamnéza: pochází z neúplné rodiny, má dva bratry, jednu sestru, z předcházejícího manželství má dceru 26 let a syna 24 let, kteří žijí samostatným životem, nejmladší dcera má 7 let, biologický otec dcery 45 let, vyučen obráběčem kovů, zaměstnaný, žije v jiném městě

Vývoj případu:

Případ paní Kláry je zvláštní hned dvěma okolnostmi. První je, že v našem zařízení setrvala (na výjimku udělenou Správní radou) déle než stanovený půl rok. Tou druhou je skryté tajemství, že je obětí domácího násilí, které odkrývá až po delší době, kdy byla ubytovanou v azylovém domě. Paní Klára přichází ze soukromé ubytovny, kde jí byla ukončena nájemní smlouva, protože neměla dostatek finančních prostředků na úhradu nájemného. Nemá žádnou možnost ubytování u rodiny ani přátel, nemá finanční prostředky, takže se ocitá s dítětem v krizové situaci. Využívá volného pokoje a nastupuje na krizový pobyt. Ráda by našla vlastní bydlení, ale je zoufalá, naráží na podnájem, kde chtějí předem kauci. Se sociálním pracovníkem probírá svou situaci. Chce si v místě hledat práci, je si vědoma, že pokud se jí zvýší příjem, měla by větší možnost i ve výběru podnájmů. Její dcera je

v předškolním věku a tak mezi její první konání patří vyřídít mateřskou školu. Tou dobou probíhají i zápisy do prvních tříd. Dcera je do jedné ze základních škol ve Vsetíně přijata. Nejen tato skutečnost působí na paní Kláru, aby si našla vhodné bydlení a nemuseli se v průběhu školního roku znovu stěhovat. V této době azylový dům realizuje projekt „Máma v práci“ a společně se sociálním pracovníkem nabízíme paní Kláře účastnit se jeho výběrového řízení. Paní Klára splnila požadavky kladené na cílovou skupinu a vstoupila jako jedna z 12 účastnic prvního běhu do projektu. V průběhu projektu během aktivity individuálního poradenství se svěruje s životním příběhem plným bolesti a násilí...

...Vyrůstala v rodině, kde slovo otce bylo zákon, všichni museli dělat všechno, co chtěl a jak chtěl on. Matku psychicky týral a fyzicky napadal, přesto ji nikdy prý nenapadlo svého manžela opustit. Sama paní Klára se brzy vdala, ale ze svědomitého a pracovitého manžela se poté, co přišel o práci, stal jiný člověk. Nevyrovnal se se ztrátou místa a začal pít a bít ji. Rozvedla se, až byly děti starší a když později navázala vztah s jiným mužem a otěhotněla, už se nevdala. Byt přenechala dospělým dětem a odstěhovala se k příteli. Ten pracoval v zahraničí, podle zakázek nepravidelně. Kvůli nedostatku peněz se často hádali. Z domu odešla s první fackou, sbalila se a s dcerou odešla do ubytovny...

Po ukončení rekvalifikace získává pracovní místo na poloviční úvazek v Charitě Vsetín. Měsíc na to ukončuje pobyt v azylovém domě a stěhuje se do nedalekého podnájmu. Jedná se sice o 1+1 na dobu určitou, ale už to není jen jeden pokoj a společná kuchyň a sociální zařízení jako tomu bylo v azylovém domě.

Shrnutí:

Základem sociální pomoci v případě paní Kláry bylo poskytnutí ubytování, pak rekvalifikace a zprostředkování zaměstnání, což ji umožnilo získat přiměřené bydlení. V sociální práci byl důležitý individuální přístup, motivace a poradenství. Sociální pracovníci a realizační tým projektu ji podpořili ve chvíli, kdy to nejvíce potřebovala. Nezávisle na sobě definovali možné alternativy dalšího jednání a posílili ji tak v jejím jednání. Rozhodnutí odejít (po první facke) bylo spontánní, ale nevrátit se je pro ni těžkou zkouškou, kterou chce zvládnout.

3.3 Výstupy z rozhovorů

Následující část se týká zhodnocení nabídky služeb a realizace projektů pomocí vyhodnocených odpovědí na výzkumné otázky z pohledu samotných uživatelék. Nejprve vždy uvádím výzkumnou otázku a na ni navazuji interpretace odpovědí respondentek a jejich citace.

Výzkumné otázky:

1. Můžete popsat, v čem konkrétně Vám pomohla sociální služba, které jste využila?

Pro úplnost uvádím, že paní Jana byla uživatelkou sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, paní Pavla využila odborného sociálního poradenství až v průběhu projektu a paní Klára byla klientkou sociální služby azylové domy.

Položením této otázky se mi od všech respondentek dostalo obšírné odpovědi. Nejširší odpověď měla paní Jana: *„Byli jsme v hrozně situaci, hrozilo nám vystěhování, nevěděla jsem, co mám dělat...“*. Její popis toho, co prožívala, odráží důležitost situace, ve které se s celou rodinou ocitla. Pomohla jí krizová intervence terénních sociálních pracovníků (*„...ještě, že ty terénačky, na mě měly čas.“*). Dále poukázala na pomoc při sestavování rozpočtu rodiny (*„...a pak mi taky poradily jak hospodařit s penězi, ...“*) a materiální pomoc (*„...ten skládek byl... na tom oblečení jsem strašně ušetřila.“*).

Z odpovědi paní Pavly, *„Když mi poradkyně paní Trčálková nasměrovala na ten projekt.“*, vyplynula pomoc, kterou jí poskytla zaměstnankyně azylového domu, která pracovala jako mobilní poradkyně.⁶⁹ Nejednalo se tedy o sociální službu, nicméně, to považuji ve vztahu k cíli za důležité a proto také uvádím. Z reakce paní Pavly je patrný přínos jiného realizovaného projektu azylovým domem.

Paní Klára uvedla: *„No, že nás s malou vzaly...a taky bylo důležitý, že jsme tam mohly zůstat dýl než toho půl roku.“* Její reakce poukazuje na důležitost existence sociální služby.

Všechny respondentky identifikovaly důležitost poradenství a psychické podpory (*za všechny paní Klára: „Na azyláku se ptají, zajímají se, radí...to mojí mámě nikdo nepomohl!“*).

⁶⁹Pozice mobilního poradce vznikla v rámci projektu „Rodina není překážka“ podpořeného z Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu České republiky a poskytovala poradenství rodinám týkající se zaměstnanosti, trhu práce a sladování pracovního a rodinného života.

2. A co Vám pomohlo nejvíc?

Ve všech odpovědích se znovu objevila psychická podpora, jako naslouchání, možnost sdílení problémů a povzbuzení (*paní Jana: „...už jsem musela být otravná, když jsem to pořád řešila dokola, ale pomáhalo mi to...“*, *paní Pavla: „Vědomí, že nejsem já ta špatná. Že to všechno nebyla má vina. Říkaly mi to i holky z kurzu, ale nejvíc jsem dala na tu paní psycholožku.“*, *paní Klára: „Nejdůležitější byla psychická podpora, že na to nejsem sama.“*).

Paní Jana za zlomový bod označila rozvod, ke kterému dospěla jako k možnému východisku z její situace. Uvedla, že to byla jedna z alternativ, které definovaly spolu se sociální pracovníci. (*„Teď už mám klidné spaní, kvůli jeho dluhům už mě nikdo z bytu nevyhodí.“*). Rovněž paní Pavla konstatovala, že nejtěžší bylo se rozhodnout. Během motivačního programu poznala, že ona sama je zodpovědná za svou budoucnost. Jako další formu pomoci, lze tedy označit poradenství.

3. Projekt byl koncipován jako celek vzájemně na sebe navazujících aktivit (Bilanční diagnostika, Motivační program, Kurz informačních a komunikačních technologií, Profesní vzdělávání-Úklidové práce/Pracovník v sociálních službách, Vytvoření a podpora nových pracovních míst/Pracovní místa na zkoušku). Vyhovovalo Vám jejich uspořádání?

Všechny účastnice rozhovorů se shodly na uspořádání aktivit. Uvedly, že jednotlivé aktivity na sebe navazovaly, a postupně se zvyšovala i jejich náročnost (*paní Klára: „Všechny aktivity byly hezky provázané a to místo byla taková třešínka na dortu.“*).

4. Vyhovoval Vám jejich rozsah?

U této otázky nejdříve respondentky uváděly shodné odpovědi, *„že to bylo všechno tak akorát.“*. Poté, co jsem položila doplňující otázku: *„Kterou z aktivit byste uvítala delší?, své odpovědi doplňovali. Dvě respondentky se shodně vyjádřily o prodloužení Kurzu informačních a komunikačních technologií (paní Jana: paní Pavla: „no teď, když už mám tu pracovní zkušenost, tak by se mi líbilo*

víc toho PC kurzu, protože počítač teď v práci používám hodně a myslím, že bych ještě nějaké vědomosti potřebovala doplnit.“, paní Klára: „Ale asi bych uvítala delší kurz počítačů. Víte, za mě počítače nebyly, takže to bylo pro mě nové. Docela jsem v tom tápala...“). Paní Jana projevila zájem o delší praxi u rekvalifikačního kurzu Pracovník v sociálních službách („Já osobně bych si klidně prošla více pracovišť, kde bych si zkusila práci s lidmi.“).

5. Po celou dobu realizace projektu probíhaly aktivity: Asistence při získávání zaměstnání, Individuální poradenství a Skupinové poradenství. Vyhovovalo Vám toto nastavení?

Všechny respondentky byly s provázením terénních asistentek a konáním aktivit spokojené. Pokládala jsem doplňující otázky na zjištění přínosu. Velmi pozitivně hodnotily skupinové poradenství, přínos spatřovaly zejména v kontaktu s druhými účastnicemi. Paní Jana reagovala na pravidelné jednou za měsíc konané skupinové poradenství: *„Byly to dny, kdy jsme se poznávaly...škoda, že jich nebylo víc.“* Paní Pavla: *„...na tom individuálním bylo fajn, že jsem si mohla v klidu popovídat, ale víc mi vyhovovala skupina, tam bylo super, že tam byly všechny holky a tak nějak jsme sdílely ty svoje problémy, které jsem zjistila, že jsou si dost podobné - s těma mojima.“*

Paní Klára o terénní asistence při aktivitě asistence při získávání zaměstnání a individuálním poradenství: *„Ta, co chodila za mnou, mi pomohla sestavit životopis a ukázala, kde si můžu vyhledat práci... a když mi končilo místo v Charitě, šla se mnou ke dvom zaměstnavatelům zeptat se na práci. Poradila mi, jak se mám obléct a co říct...Ta paní asistentka byla taky první, které jsem řekla, že mě chlap mlátil...“*

6. Připadala Vám některá aktivita neúčinná?

Jednoznačně všechny aktivity byly označeny za přínosné. Paní Jana a paní Klára vyslovily, „že měly smysl“. Dále se paní Klára vyjádřila spíše než o nepotřebnosti tak o složitosti některých teoretických informací v kurzu úklidových prací.

7. Chyběla Vám některá aktivita?

Paní Pavlu a paní Kláru nenapadly konkrétní aktivity, které by chtěly zařadit. Paní Jana nevěděla, zda by se do projektu hodila, ale uvedla, že vždycky si chtěla vyzkoušet arteterapii.

8. Myslíte, že se pro Vás něco změnilo po absolvování projektu?

(nebo: Můžete popsat, jaké změny nastaly ve Vašem životě po absolvování projektu? ...není to podsouvání?)

Všechny respondentky hodnotily účast v projektu pozitivním přínosem. Realizace projektu přispěla k vymanění ze sociální izolace (*paní Jana: „v péči o tolik dětí jsem už ani nedoufala, že se někdy mezi lidi dostanu...mám spousty nových kamarádek a známých.“*) a dá se říci, že je prevencí sociálního vyloučení (*paní Klára: „Díky projektu jsem se po dlouhé době cítila být součástí nějakého společenství...“*).

Pro paní Pavlu a paní Kláru získání pracovního místa znamenalo návrat na trh práce (*paní Pavla: „Sice mi už teďkom práce z projektu končí, ale tady na azyláku zůstanu, nabídli mi ještě další práci...“*) a získání nezávislosti (*paní Klára: „Několikrát mě taky kontaktoval bejvalej, ať se vrátím... Kdyby nás nenechali na azyláku a pak kdybych nezískala to místo, asi bych to udělala...“*).

Všechny účastnice uvedly, že se jim zvedlo sebevědomí (*paní Jana: „Navíc jsem mohla zúročit své schopnosti a předávám je dále, zvedlo mi to sebevědomí...“*, *paní Pavla: „Když se ohlídnu a řeknu si, kde jsem byla třeba před dvěma rokama a kde jsem teď, tak to je úplně něco jiného! A říkají to i lidi kolem, že jsem prokoukla, že působím jinak...“*, *paní Klára: „Projekt a práce v Charitě mi dodaly kus sebevědomí. Ted' už vím, že ještě něco dokážu, víc si věřím. Taky vím, že už si nechci nechat ubližovat.“*)

Paní Pavla si rozšířila své dovednosti. *„Během práce jsem si udělala řidičák. To jsem si nikdy nemyslela... můj chlap mi říkal, že jsem na to hloupá, ale teďka normálně řídím služební auto!“*

Paní Klára získala samostatné bydlení. *„S malou bydlíme v podnájmu. Je to sice jen jeden pokoj a kuchyňka, ale máme něco jen pro sebe. Taky na ní vidím, že jí ta změna prospívá. Je klidnější a ve škole se jí nesmějí, že je z azyláku.“*

3.4 Shrnutí praktické části

Cílem mé bakalářské práce bylo popsat a na případových studiích ukázat, jakým způsobem přispívá azylový dům obětem domácího násilí k řešení jejich situace a zjistit, jak vnímají působení služeb a realizaci projektů samotné uživatelky.

V kazuistické části jsem analýzou interní dokumentace uživatelek sociálních služeb a zároveň účastnic projektu „Máma v práci“ zpracovala tři kazuistiky. Jednotlivé příběhy odráží jejich pohnuté osudy a seznamují čtenáře s vývojem případů od počátku prvního kontaktu vstupu uživatelky do služby (první a třetí kazuistika) či do projektu (druhá kazuistika) až do ukončení projektu a posledního záznamu v dokumentaci. Hodnotit jak přispívá, přísluší samotným účastnicím, mojí snahou bylo popsat, jakým způsobem přispívá azylový dům obětem domácího násilí k řešení jejich situace. V případě kvantitativního šetření by byl na místě výčet poskytnutých činností, doplněný o procentuální či jiné statistické vyčíslení. V tomto případě se však jednalo o kvalitativní šetření, kdy není smyslem výsledky výzkumu generalizovat, ale spíše se zaměřit na individuální význam pro jedince. „Oběť domácího násilí má odlišné potřeby, je proto třeba mít k dispozici široké spektrum služeb a metod práce tak, aby v ideálním případě bylo možné pro každého najít „to pravé“, hledat alternativy, reflektovat specifickou situaci.“⁷⁰

Polostrukturované rozhovory byly prováděny za účelem zjistit, jak vnímají působení služeb a realizaci projektů samotné uživatelky. První dvě otázky se věnovaly přínosu sociálních služeb, přičemž nebylo záměrem definovat nejpřínosnější ani nejvyužívanější službu. Ptala jsem se na konkrétní pomoc a na to, co nejvíc pomohlo a následně popsala přínos tak, jak jej uváděly respondentky. Analýzou jejich odpovědí jsem získala výčet činností, prostřednictvím kterých sociální služby přispěly k řešení jejich nepříznivé situace. Všechny uvedené zjištění získané z rozhovorů korespondují s poskytnutou pomocí tak, jak je shrnuta v kazuistikách.

Zbývající otázky poskytly zpětnou vazbu na realizaci projektu „Máma v práci“, což bylo důležité pro nastavení dalšího projektu předkládaného k další realizaci. Kromě změn, které nastaly po projektu, účastnice hodnotily jednotlivé aktivity, jejich uspořádání, rozsah a nastavení.

⁷⁰ Cit. <http://www.mpsv.cz/files/clanky/2819/zprava.pdf> (on-line 5.3.2012)

Závěr

Svou bakalářskou práci jsem zaměřila na problematiku domácího násilí ve vztahu k poskytovaným službám Azylového domu pro ženy a matky s dětmi ve Vsetíně.

V práci jsem nejprve za pomoci odborné literatury definovala fenomén domácího násilí, abych zjistila, co domácí násilí obnáší a co oběti prožívají. Popsala jsem, jak oběti chrání zákon, přičemž jsem se soustředila na provázanost služeb Policie České republiky, intervenčních center a soudních institucí. Zabývala jsem se i odbornou pomocí a konkrétními metodami práce. Pomoc oběti může přijít v různé fázi, proto mi přišlo důležité seznámit se se zásadami krizové intervence a na ni navazujícího poradenství a terapie. Než jsem přistoupila k popisu služeb, které obětem domácího násilí poskytuje Azylový dům pro ženy a matky s dětmi ve Vsetíně, zabývala jsem se sociálními službami tak, jak jejich působení upravuje zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Detailněji jsem se pak věnovala popisu realizovaného projektu „Máma v práci“, kterým prošly účastnice, s nimiž jsem ve výzkumné části vedla rozhovory. Zajímalo mě, jak hodnotí působení služeb a realizovaný projekt, abych mohla potvrdit hypotézu, že projekty významně rozšiřují nabídku poskytovaných služeb a tím přispívají k řešení jejich situace. Výstupy z rozhovorů pak prezentují subjektivní názory samotných uživatelék a jsou doplněním „příběhů“, které odkrývají kazuistiky. Na kazuistikách jsem ukázala jakými službami a kterými činnostmi přispívá azylový dům k řešení jejich situace. Shrnutí výstupů obou výzkumných metod potvrzuje přínos poskytovaných služeb a realizace projektů uživatelkám. Výsledky výzkumu budou využity jako podpůrný materiál k navazujícímu projektu předkládaného k další realizaci.

Svou práci jsem chtěla poukázat na neméně důležitou následnou pomoc pro oběti, které se vymanily z nejhlubší krize. Jedním z výsledků výzkumu „Kvalita a dostupnost systému sociálních služeb pro oběti domácího násilí“ realizovaného pro Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky byla zpráva o nedostatku navazujících služeb pro oběti.

„Výrazným nedostatkem vnímaným v souvislosti se sociálními službami poskytovanými obětem domácího násilí několik dotazovaných (především z řad specializovaných poskytovatelů) uvedlo ve velmi omezené míře dostupné návazné služby pro oběti, a to jednak různé relaxační, skupinové a klubové aktivity, jež

pomáhají oběti překonat prožité trauma, především ale různé resocializační činnosti a práce s bývalou obětí zaměřené na její návrat na trh práce.“⁷¹

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi ve Vsetíně reaguje na potřeby uživatelů a realizací projektů přispívá k řešení jejich situace. Jsem ráda, že i já jsem jeho součástí a mohu prostřednictvím projektů pomáhat.

⁷¹ Srov. <http://www.mpsv.cz/files/clanky/2819/zprava.pdf> (on-line 5.3.2012)

Seznam použitých zdrojů

Literatura

BUSKOTTE, A. *Z pekla ven. Žena v domácím násilí*. Brno: Computer Press, 2008. 176 s. ISBN 978-80-251-1786-6

BEDNÁŘOVÁ, Z., MACKOVÁ, K., PROKEŠOVÁ, H. *Studijní materiál o problematice domácího násilí pro pracovníky orgánů sociálně – právní ochrany dětí*. Praha: publikace MPSV zpracovaná ve spolupráci s Psychosociálním centrem Acorus, o.s., 2006. 140 s. ISBN 80-86878-50-3

CONWAYOVÁ, H. *Domácí násilí*. Praha: Albatros, 2007. 160 s. ISBN 978-80-00-01550-7

ČÍRTKOVÁ, L., VITOUŠOVÁ, P. a kol. *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů*. Praha: Grada Publishing, 2007. 192 s. ISBN 978-80-247-2014-2

GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství Slon, 1995. 147 s. ISBN 80-85850-10-9

GJURIČOVÁ, Š., KOCOURKOVÁ, J., KOUTEK, J. *Podoby násilí v rodině*. Praha: Vyšehrad, 2000. 104 s. ISBN 80-7021-416-3

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. 405 s. ISBN 80-73-67-040-2

MARVÁNOVÁ-VARGOVÁ, B., POKORNÁ, D., TOUFAROVÁ, M. *Partnerské násilí*. Praha: LINDE nakladatelství s.r.o., 2008. 160 s. ISBN 978-80-86131-76-4

MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2

MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X

MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2006. 332 s. ISBN 80-247-1362-4

ŠEVČÍK, D., ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Domácí násilí*. Praha: Portál, 2011. 192 s. ISBN 978-80-7367-690-2

ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada Publishing, 2011. 200 s. ISBN 978-80-247-2624-3

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2004. 872 s. ISBN 978-80-7367-414-4

VARGOVÁ, B., VAVROŇOVÁ, M. *Od dobrého úmyslu k dobré spolupráci* (Manuál pro efektivní interdisciplinární spolupráci v případech domácího násilí). Praha: ROSA, 2008. 96 s. ISBN neuvedeno

VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002. 545 s. ISBN 80-7178-696-9

Bílý kruh bezpečí 15 let pomáhá obětem kriminality. BKB u příležitosti 15.výročí svého vzniku, 2006. 104 s. ISBN neuvedeno

Časopis Psychologie dnes. 12/2011. Praha: Portál, s.r.o., 66 s. ISSN 1212-9607

Časopis Sociální práce 2/2006. Brno: ASVSP, 160 s. ISSN 1213-6204

Časopis Sociální práce 1/2007. Brno: ASVSP, 140 s. ISSN 1213-6204

Zákony

Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod, ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb.

Zákon č. 140/1961 Sb., trestní zákon, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 141/1961 Sb., trestní řád, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení

Zákon č.114/1988 Sb., o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení

Zákona č. 200/1990 Sb., o přestupcích, v platném znění

Zákon č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 283/1993 Sb., o státním zastupitelství, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 135/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v oblasti ochrany před domácím násilím, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky

Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník

Zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů

Interní dokumenty

Spisová dokumentace uživatelů (Individuální plány, záznamy z intervencí a kontaktů klientek příslušné sociální služby)

Projektová dokumentace (Závěrečné zprávy bilanční diagnostiky, osobních plány účastníků projektu a záznamy individuálních poradenství)

Standardy kvality sociálních služeb ke dni 8. 2. 2012

Internetové zdroje

<http://www.azylovydum.cz>

<http://www.domacinasili.cz>

<http://www.donalinka.cz>

<http://www.help24.cz>

<http://www.vlada.cz>

<http://www.esfcr.cz>

<http://www.mpsv.cz>

<http://cs.wikipedia.org>

Anotace

Jméno a příjmení autora:	Ivana Hábová
Název katedry a fakulty:	Filozofická fakulta, Katedra sociologie a andragogiky
Název bakalářské diplomové práce:	System pomoci obětem domácího násilí v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi ve Vsetíně
Vedoucí práce:	Mgr. Pavla Hrbáčková
Počet znaků:	87 647
Počet příloh:	0
Počet použitých zdrojů:	48
Klíčová slova:	Domácí násilí, pomoc obětem, sociální služby, realizace projektu

Anotace: Cílem bakalářské práce je popsat a na případových studiích ukázat, jakým způsobem přispívá azylový dům obětem domácího násilí k řešení jejich situace a zjistit, jak vnímají působení služeb a realizaci projektů samotné uživatelky. Teoretická část na základě prostudované odborné literatury nejprve charakterizuje fenomén domácího násilí v jeho znacích, formách a opakujících se cyklech. Druhá kapitola se zabývá možnostmi pomoci obětem domácího násilí konkrétními metodami práce a sociálními službami v zařízeních vymezených zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách. Kapitulu uvozuje právní rámec domácího násilí v České republice a zavírá nabídka služeb Azylového domu pro ženy a matky s dětmi ve Vsetíně. Praktická část je naplněním cíle bakalářské práce s výstupem zpracovaných kazuistik a interpretací rozhovorů.