

Univerzita Palackého v Olomouci
Filozofická fakulta
Katedra psychologie

Možnosti intervencií pre osoby ohrozené domácim násilím v dobe obmedzeného priameho kontaktu

Intervention options for people at risk of domestic violence
in times of limited direct contact



Bakalárska diplomová práca

Autor: Katarína Bosá

Vedúci práce: PhDr. Leona Jochmannová, PhD.

Olomouc
2022

PodĎakovanie

V prvom rade by som chcela poĎakovať mojej vedúcej práce PhDr. Leone Jochmannovej PhD. za jej ochotu, trpezlivý prístup, odborné rady a cenné usmernenia.

Moje poĎakovanie patrí aj mojim rodičom, ktorí ma podporujú v štúdiu a sú tými, vĎaka ktorým môžem svoje vzdelanie prehľbovať.

V neposlednej rade moja vĎaka patrí mojim najbližším priateľom, ktorí ma vždy naplňali pozitivitou, duševnou pohodou a mohli sme spolu zdieľať náročné chvíle písania záverečnej práce.

Prehlásenie

Miestoprísažne prehlasujem, že som bakalársku diplomovú prácu na tému „Možnosti intervencií pre osoby ohrozené domácim násilím v dobe obmedzeného priameho kontaktu“ vypracovala samostatne pod odborným dohľadom vedúcej diplomovej práce a uviedla som všetky použité podklady a literatúru.

V..... dňa.....

Podpis:.....

Obsah

Úvod.....	5
TEORETICKÁ ČASŤ	6
1 Domáce násilie.....	7
1.1 Definícia domáceho násilia.....	7
1.2 Znaký domáceho násilia	8
1.3 Cyklus domáceho násilia	9
1.4 Formy domáceho násilia.....	11
1.5 Prevencia domáceho násilia.....	13
2 Kľúčové inštitúcie v kontexte domáceho násilia	15
2.1 Polícia	15
2.2 Inštitút vykázaní	16
2.2.1 Vykázaná osoba	17
2.2.2 Ohrozená osoba po vykázaní.....	17
2.3 Intervenčné centrá	17
2.4 Ďalšie nadväzné inštitúcie v kontexte domáceho násilia.....	19
2.4.1 Súd.....	20
2.4.2 Orgány sociálne-právnej ochrany detí	20
2.5 Príklady postupov riešenia domáceho násilia vo vybraných zahraničných krajinách	21
3 Krízové situácie a komunikácia v dobe obmedzeného priameho kontaktu	23
3.1 Krízové situácie.....	23
3.2 Pandémia COVID-19 a jej dopady v kontexte krízy.....	24
3.3 Pandémia COVID-19 a dôsledky vo sfére domáceho násilia	25
3.4 Komunikácia v dobe obmedzeného priameho kontaktu.....	29
3.5 Špecifická pomoc dištančnou komunikáciou cez online rozhrania	30
EMPIRICKÁ ČASŤ.....	32
4 Výskumný problém, ciele výskumu a výskumné otázky	33
5 Metodológia výskumu	35

5.1	Výskumný prístup	35
5.2	Výskumný súbor	35
5.3	Metódy zberu a tvorby dát	36
5.4	Metódy spracovania a analýzy dát	37
5.5	Etické aspekty výskumu	39
6	Deskripcia dát	40
6.1	Participantka 1 (P1)	40
6.2	Participantka 2 (P2)	43
6.3	Participantka 3 (P3)	46
6.4	Participantka 4 (P4)	50
6.5	Participantka 5 (P5)	54
6.6	Participantka 6 (P6)	57
7	Súhrnná analýza a interpretácia dát	62
8	Odpovede na výskumné otázky	68
9	Diskusia	72
10	Závery	78
	Súhrn	80
	Zoznam použitých zdrojov a literatúry	83
	Zoznam príloh	5

Úvod

Moja záverečná práca sa zaoberá témou možností pomoci pre osoby v situácii domáceho násillia, a to cielene v nadväznosti na epidemiologickú situáciu, ktorá vznikla v roku 2020. Domáce násillie je nesmierne zložitým a závažným javom pre spoločnosť, pre jedinca, pre jeho vnímanie sveta, pre jeho najbazálnejší pocit bezpečia. Jeho dosah je natoľko silný, že nadobro sa vymaniť z jeho cyklu nejdedenkrát vyžaduje intervenčný zásah zvonku. K tomu máme v spoločnosti v stave bez vyhláseného núdzového stavu nastavených niekoľko ciest. Avšak pod vplyvom pandémie sa celospoločenské fungovanie zmenilo zo sekundy na sekundu. Jeho hlavným rysom bolo obmedzovanie osobného kontaktu, tak ako sme boli zvyknutí. Ani by sme si to vopred možno nevedeli predstaviť, keby nám niekto takúto myšlienku predostrel predtým, ale zrazu sme pocítili, aké ďalekosiahle dopady má obmedzenie priameho kontaktu. Tieto následky sledujem v súvislosti s fenoménom domáceho násillia a tiež s intervenčnými centrami, ktoré sú jedným zo základných pilierov systémovej pomoci pri domácom násillí. Na nasledujúcich stránkach sa venujem tomu, ako intervenčné centrá naplňali svoje poslanie a riešeniam, ktoré boli pre ohrozené osoby dostupné v prvej a druhej vlne pandémie COVID-19.

Časť výskumu, ktorý som uskutočnila v rámci záverečnej práce je aj súčasťou projektu TL04000033 Možnosti on-line psychosociální péče pro situace omezeného přímého kontaktu, ktorý je spolufinancovaný so štátnou podporou Technologické agentúry ČR v rámci Programu TAČR ÉTA – COVID-19. Môj podiel na tomto projekte je vymedzený tvorbou dát prostredníctvom realizovaných interview.

TEORETICKÁ ČASŤ

1 Domáce násilie

Domáce násilie radíme medzi spoločensky závažné fenomény. Na druhej strane však pre osoby, ktoré sa v ňom nachádzajú predstavuje hlboko zasahujúcu osobnú skúsenosť. Ide o neprestávajúci kolotoč napätia, zúfalstva, pocitov viny a zlyhania, a hoc sa aj podarí tento kolotoč pretrhnúť, stále predstavuje nesmierne intenzívnu životnú etapu. Nebezpečnosť násilia v rodinách si často neuvedomujeme, pretože prijímame prirodzený názor, že rodina znamená bezpečný, podporný a starostlivý priestor. Skutočnosť sa však líši a násilie, ktoré sa odohráva vo vzťahoch, sa skrýva za ticho, ktoré okolo neho panuje. Podceňovaním závažnosti, mlčaním, nevhodným normalizovaním sa stáva domáce násilie jednou z najrozšírenejších foriem násilia celkovo (Ševčík & Špatenková, 2011). V tejto kapitole sa najskôr pokúsime o vytýčenie, čo je domáce násilie, priblíženie jeho priebehu, znakov, atribútov a v závere o popísanie preventívnych možností.

1.1 Definícia domáceho násilia

Pojem **domáce násilie** (ďalej v texte ako DN) sa z historického hľadiska začal používať v druhej polovici 20. storočia, a to prvotne ako **syndróm týranej ženy** k označovaniu násilia páchaného na ženách. Dnes vieme, že ohrozenými osobami nie sú len ženy, ale rovnako muži, špecificky deti, seniori či osoby s postihnutím. Vôbec otvorenie diskusie znamenalo dôležitý medzník k prebádaniu tohto fenoménu a následne jeho rozšíreniu, ktoré väčšmi odpovedá realite (Machalová, 2014). Aby bola práca s javom domáceho násilia možná, je nevyhnutné dať tomuto javu rámec, pod ktorým bude jasne zrozumiteľné, kedy sa o domáce násilie jedná. Avšak v súčasnosti sa to môže zdať ťažkosťou, nakoľko sa stretávame s mnohým ukotveniami a definíciami líšiacimi sa od autora k autorovi.

Z českých autorov spomenieme vymedzenie od Čírtkovej, ktorá definuje domáce násilie ako (2008, 9): „*opakované, dlhodobé a zpravidla eskalujúcí násilí fyzického, psychického, sexuálního, sociálního a ekonomického rázu, které vytváří jednoznačně asymetrický vztah a vede ke stabilnímu rozdělení rolí na násilnou a ohroženou osobu.*“

Cimrmannová (2013, 80) vyjadruje definíciu: „*Domácí násilí lze vnímat jako narušení domova ve smyslu bezpečného prostoru v nejužším slova smyslu, kdy je uplatňování moci a kontroly přítomno v každodenním životě.*“

Po právnej stránke Českej republiky sa o domácom násilí pojednáva ako o skutkoch trestného činu týrania osoby žijúcej v spoločnom obydli podľa ustanovenia § 199 ods. 1) zákona č. 40/2009 Sb, nie však o samostatnom trestnom čine domáceho násillia. K obsahu termínu **týranie** v komentári Nejvyšší soud uvádza (14.9. 2005):

„Pod pojmem "týrání" osob uvedených v ustanovení § 215a odst. 1 tr. zák. je třeba rozumět takové jednání pachatele, které se vyznačuje zlým nakládáním buď s blízkou osobou (§ 89 odst. 8 tr. zák.), nebo i jinou osobou, s níž pachatel žije ve společném bytě či domě, a současně se vyznačuje i určitou mírou trvalosti a dosahuje takové intenzity, aby bylo způsobilé vyvolat stav, který pociťuje postižená osoba jako těžké přikorí, resp. psychické nebo i fyzické útrapy.“

Na základe týchto definícií je vidno komplexnosť tohto javu, ktorý prebieha dlhodobo. Môže sa objavovať v rôznych formách medzi osobami, ktoré spája, že zdieľajú spoločnú domácnosť. Základných znakov, ktoré by mohli byť súčasťou definície je viac a ich bližším predstavením sa budeme zaoberať v ďalšej časti.

Je dôležité zdôrazniť a spomenúť stále panujúcu terminologickú nejednotnosť v samotnom pomenovaní. V niektorých prácach sa možno stretnúť so synonymickým zamieňaním pomenovaní *domáce násillie* a *násillie v rodine*, avšak mnohí autori sa zhodujú v zastávaní názoru, že domáce násillie zahŕňa širší okruh. Podľa tejto preferencie je koncipovaná aj táto záverečná práca.

1.2 Znaký domáceho násillia

V bežnom každodennom živote nastávajú momenty, kedy ľudia nezdíeľajú rovnaký pohľad na tú istú jednu situáciu, prekáža im správanie druhého, cítia hnev alebo iné podobné emócie. Môžu medzi nimi vzniknúť nezhody a konflikty, ktoré sú prirodzenou súčasťou života. Rovnako aj manželia, partneri, generácie medzi sebou sa môžu dostať do konfliktu. Nehovoríme však, a ani to nie je možné hneď vidieť cez optiku domáceho násillia. Aby sme násillie mohli označiť ako domáce násillie, musí zahŕňať niekoľko znakov.

Čírtková, Ptáček a Žukov (2010) identifikujú domáce násillie podľa znakov:

- 1. Výskyt incidentov** – ide o fakt, že akt násillia je skutočne prítomný, a to v jednej z foriem domáceho násillia.

2. Jasné rozlíšenie rolí – pre domáce násilie je charakteristická asymetrickosť vo vzťahu, takže je zrejmé, kto stojí v pozícii násilnej osoby a kto má rolu ohrozenej osoby. Takéto rozdelenie sa nemení, je trvalé a stále. Zúčastnení si role nevymieňajú.

3. Opakovanie – je v podobe kruhu či špirály niekoľkých striedajúcich sa fáz. Bílý kruh bezpečí (nedat.) aj Polície ČR (nedat.) spolu s týmto znakom uvádza aj **dlhodobosť**.

4. Eskalácia – postupné narastanie od menej častých a menej život ohrozujúcich útokov, po extrémne psychické týranie až trestné činy ubližovania na zdraví a živote.

Násilie sa často skrýva mimo obzor blízkych, rodiny, priateľov, kolegov a celkovej spoločenskej kontroly. Túto piatu charakteristiku zaraďuje Polícia ČR (nedat.) alebo tiež Círmannová (2013) a možno ju označiť ako **neverejnosť**. Je zjavné, že aj pri tejto zásadnej téme je možné medzi odbornou verejnosťou nájsť niekoľko verzií, čo všetko ku znakom domáceho násillia patrí.

1.3 Cyklus domáceho násillia

Prečo sa v súvislosti s domácim násillím takmer vždy spomína termín cyklus? Dôvodom je, že medzi jeden zo základných znakov patrí práve opakovanie, ktoré nám značí určitý kolobeh. Opakovaním aktu násillia akejkoľvek povahy sa postupne rozvinie vo vzťahu repetitívny vzorec, ktorý má 3 fázy. Tento vzorec podľa viacerých autorov prvýkrát popísala Lenore Walkerová v svojom diele *The Battered Woman* z roku 1979 (Jackson, 2007; Ševčík & Špatenková, 2011).

V kontexte Slovenskej a aj Českej republiky sa častejšie používa štvorfázový model. Jeho prvou fázou je **narastanie napätia** (ang. *tension building*). Ohrozená osoba často čelí menej fyzicky násilnému prejavu a zneužívaniu, ako sú urážky, nadávanie a vyhrážanie. Vo vzťahu začne byť cítiť dusno, strach a dochádza ku zhoršeniu v komunikácii. Po čase si ohrozená osoba uvedomí, že tieto hrozby predchádzajú fyzickému násilliu a snaží sa správať tak, aby zmiernila a vyhla sa násilliu (Ševčík & Špatenková, 2011).

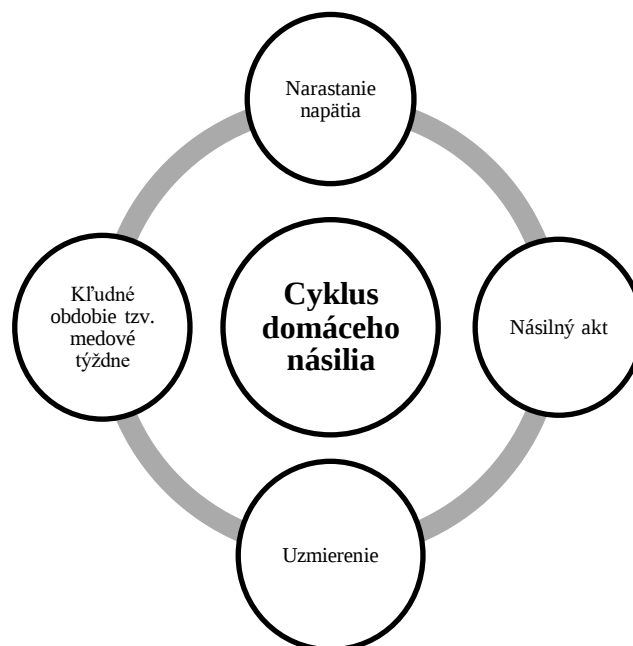
Nasledujúcou fázou je samotný **akt násillia** (ang. *accute battering*), ktorý zvykne byť náhly a prudký. Hoci ohrozená osoba sa snaží tejto fáze vyhnúť, často sa neodkladne objaví agresia, ktorá môže zájsť až do skutočných extrémností. Zranenia môžu mať

podobu od modrín, rezných rán cez zlomeniny a otvorené rany, v niekoľkých situáciách môžu byť až tak vážne, že dôjde k usmrteniu (Jackson, 2007). Počas a aj po útoku ohrozená osoba prežíva pocity bezmoci, obrovského citového zmätku a aj zmätku v myslení. Okrem zranení na tele, sa rovnako objavujú zranenia po psychickej stránke a súčasťou môže byť aj disociácia (Čírtková, 2020).

Po agresívnom výbuchu nastáva fáza **uzmierenia**. Ševčík a Špatenková (2011) hovoria o tom, že si násilná osoba uvedomí svoje konanie a ľutuje ho, ospravedľňuje sa a snaží sa opačnú stranu uistiť planými sľubmi, že sa to už nikdy nestane. Na pozadí môže násilná osoba prežívať obavy, že ohrozená osoba ich opustí, pôjde na políciu (Newman & Newman, 2010).

Za poslednú fázu je považovaná tzv. fáza **medových týždňov** (ang. *honeymoon*). Pre toto obdobie cyklu býva typický pokoj, ktorý dáva ohrozenej osobe najavo, že vzťah môže byť aj neproblematický. Avšak takýto pohľad je len falošný a často môže viesť k pocitom viny, že ohrozená osoba je zodpovedná za násilie, ktoré sa udialo (Jackson, 2007). Walkerová (2009) vo svojej teórii práve tretiu fázu pripája k pokojným medovým týždňom. Z jej práce považujeme za zaujímavé a rovnako aj podstatné, že v tomto bode dokonca samotná násilná osoba (autorka píše o mužovi, keďže sa zameriava skôr na násilie na ženách) môže vnútorne veriť, že k násilnému incidentu znova nedôjde.

Obrázok č.1: Grafické znázornenie cyklu domáceho násilia



Ako sme už v úvode tejto podkapitoly uviedli, označenie **cyklus domáceho násilia** nie je zvolený náhodne. Postupne totiž dochádza opäť ku kumulácii napätia a opäť sa opakuje násilie. Na druhej strane, podľa Ševčíka a Špatenkovej (2011) tento model nemusí byť zovšeobecniteľný pre všetky prípady DN. V kolotoči, ktorý prežívajú ohrozené osoby sa izolovane nejedná iba o fyzické násilie. Je to len jedna z foriem, ktorú si mnohí predstavia pod pojmom domáce násilie, ale existujú aj ďalšie, ktorých rozborom pokračujeme v nasledujúcej časti.

1.4 Formy domáceho násilia

Formy domáceho násilia sú vnímané, ako veľmi dôležitá oblasť, ktorá by v práci s témou domáceho násilia mala byť zahrnutá. V súčasnosti je najpoužívanejším rozdelením delenie do 5 základných druhov. Rozlišujeme násilie fyzické, sexuálne, psychické, sociálne a ekonomické či finančné.

Fyzické násilie

Prvé myšlienky pri predstave fyzického násilia vedú k fackovaniu, bitiu, kopaniu, škrteniu alebo vytrhávaniu vlasov. Do tejto kategórie taktiež patria extrémne a stupňujúce sa prejavy ako sú odopieranie základných potrieb (napr. spánku, jedla), pálenie, bodanie a aj iné ohrozovanie nebezpečnými prostriedkami, ktoré môžu byť zbraňou (Koordinačno-metodické centrum, nedat.). Konkrétnejšie sa zbraňou môže stať aj auto pri riskantnom šoférovaní, poprípade v domácnosti rozbíjanie nábytku. Brutálne správanie má potenciál dosiahnuť až bodu usmrtenia ohrozenej osoby, úmyselného aj neúmyselného. Po útokoch býva potrebné lekárske ošetrenie, eventuálne hospitalizácia, ale ohrození iba zriedkakedy takúto pomoc vyhľadajú (Löw, 1998, in Húsková, 2014).

Sexuálne násilie

K sexuálnemu násiliu patrí niekoľko javov, no v súčasnosti sa ako základný kameň, ktorý definuje tento druh násilia, používa konsenzus. Okrem samotného a jasného vyjadrenia súhlasu resp. nesúhlasu sa nesmie opomínať ani nemožnosť ho dať na zreteľ druhej osobe. Pri sexuálnom násilí sa jedná o vynútený sex akéhokoľvek druhu, pri ktorom dochádza k penetrácii, nemožno vynechať ani pokus o preniknutie do tela, nútenie k nechceným sexuálnym praktikám či nežiadúce dotyky (Koordinačno-metodické centrum, nedat.). Klimentová (2015) upozorňuje, že literatúra sa častejšie zameriava na hrubšie

praktiky, ale k sexuálnemu násiliu sa radí aj sexuálne obťažovanie napr. sexuálne poznámky. Môžu v individuálnej miere ovplyvňovať psychický stav človeka a byť vnímané ako sexuálne násilie.

Psychické násilie

Má podobu, ktorá nie je na prvý pohľad tak zjavná, ako sú stopy po škrtení apod. Fakt jeho existencie a prítomnosti v daných konkrétnych príbehoch sprostredkovávajú slová a výpovede ohrozených osôb. Psychické násilie zahŕňa citové a slovné tyranizovanie. Konkrétnejšie môže ísť o zosmiešňovanie, kritizovanie, urážky k správaniu, výzoru či charakteru, záchvaty zlosti, vyhrážanie sa, vyvolávanie strachu a aj pocitov viny (Egger, 2008).

Sociálne násilie

Tento druh vo veľkej miere dáva násilnej osobe pocit kontroly a moci. Obsahuje správanie, ktorým dochádza k izolácii od sociálnych kontaktov napr. zakazovanie stretávať sa s rodinou, kamarátmi, odpočúvanie telefonátov, čítanie SMS správ, emailov a dokonca aj zamykanie v izbe, domácnosti (Húsková, 2014). Ševčík so Špatenkovou (2011) dodávajú, že sa jedná aj o situáciu, kedy násilná osoba využíva ďalšiu tretiu osobu, ktorou vyvíja nátlak na ohrozenú osobu. Ďalej popisujú, že táto forma násilia je skôr typická pre medzigeneračné násilie, teda násilie voči seniorom, rodičom prípadne prarodičom alebo naopak voči deťom a vnúčatám.

Ekonomické násilie

Ekonomickým násilím sa rozumie zaobchádzanie v akomkoľvek vzťahu tak, že vzniká nerovný prístup k finančným zdrojom. Húsková (2014) zmieňuje, že vo vzťahu to môže byť spôsobené zabavovaním výplaty, neprispievanie na chod domácnosti alebo po zabavení peňazí poskytnutie len minimálneho príspevku, kontrolovanie výdavkov, zakazovanie chodiť do zamestnania, nútenie k podpísaniu zmlúv o účtoch, úveroch a iných pôžičkách.

Jednotlivé formy násilia sa nevyskytujú izolovane ako sme ich práve popísali, ale vyskytujú sa skôr ako kombinácia spolu, prelínajú sa. Niektoré z nich majú následky, ktoré sú oku viditeľné ako spomínané zranenia na tele. Iné majú skrytejšiu povahu, no z toho nemožno usudzovať o ich menšej závažnosti. To, že nie sú viditeľné „na povrchu“ si

vyžaduje o to väčšiu znalosť problematiky a o to senzitívnejšie vnímanie k možným prejavom.

Okrem týchto 5 druhov, ktoré odborná verejnosť rozlišuje najčastejšie pri domácom násilí, niektorí autori ponúkajú aj iné delenie tohto fenoménu. V rámci kampane „Mlčení bolí“ vytvoril kolektív Asociace pracovníků intervenčních center ČR rovnomennú publikáciu (2016). Na základe každodennej práce s osobami v domácom násilí v nej popisujú a rozlišujú:

- intímny terorizmus
- partnerské psychické týranie
- dysforické domáce násilie
- situačné párové násilie
- separačné násilie
- nátlakové kontrolujúce násilie
- násilie iniciované ženou a interaktívne násilie kontrolované mužom
- násilie v intímnom partnerskom vzťahu
- nátlaková kontrola

Bližší popis týchto typov by rozhodne bol informatívne veľmi bohatý, no z dôvodu povahy tejto práce je len základným vymenovaním, ktoré uvádzame najmä pre zdôraznenie, že pri domácom násilí nejde iba o čierno-bielu fyzickú agresiu, akou je často prvá predstava.

1.5 Prevencia domáceho násilia

Domáce násilie je negatívny, patologický aj kriminálny jav, ktorému ako aj iným podobným javom sa spoločnosť prirodzene snaží predchádzať a zabezpečovať pred ním ochranu. K tomu môže viesť niekoľko ciest, ktoré delíme na základe toho, komu je ktorá konkrétna cesta určená. Hovoríme o primárnej, sekundárnej a terciárnej prevencii.

Za pravdepodobne najdôležitejšiu prevenciu je považovaná **primárna**, nakoľko sa snaží zamedziť vôbec vzniku násilného jednania. Jej pôsobenie sa zameriava na celú populáciu (Banyard, 2011, in Edwards, Neal, & Rodenhizer-Stämpfli, 2016). Teda sa snaží vôbec ovplyvňovať verejnú mienku, šíriť osvetu vo všeobecnosti a podporovať netoleranciu voči

domácejmu násiliu. Spôsoby, ako takú osvetu realizovať, zahŕňajú rozličné kampane neziskových organizácií samostatne či v spolupráci so štátnymi inštitúciami. Vyššie sme spomínali iniciatívu **Mlčení bolí**, v ktorej bolo zapojených aj niekoľko známych českých osobností. Pod spoluprácou Centra Locika s Ministerstvom zdravotníctva Českej republiky aktuálne prebieha kampaň **Signál pomoci**. Snaží sa o edukáciu verejnosti ohľadom signálu dlaňou, ktorým môžu dať ohrozené osoby najavo volanie o pomoc (Centrum Locika, 2022). Významným prostriedkom sú tiež informačné letáky či publikácie. K primárnej prevencii je možno takisto zaradiť včasnú ochranu prostredníctvom vzdelávania na školách žiakov aj ich rodičov s cieľom búrať dominantný, hoci stereotypný pohľad na násilie. O tejto tématike píš viac vo svojej publikácii Vargová, Pokorná a Toufarová z roku 2008. Tým, že sa v spoločnosti otvára téma domáceho násillia, dávame príležitosť ku zmene myslenia ohľadom tejto problematiky v smere normalizácie, že je v poriadku hovoriť o násilnom správaní a neostať mlčať (Fullwood, 2002).

Podľa Edwardsovej et al. (2016) sa **sekundárna prevencia** sústreďuje na jedincov, ktorí sú vo väčšom riziku potencionálneho násillia, čiže možno hovoriť o zameraní na rizikovejšie skupiny. Rác (2014) ponúka mierne odlišnejšie vysvetlenie, kedy riziko nahrádza už samotným emocionálnym, fyzickým či iným násillím. Vymedzuje, že ide o ochranu, v ktorej je kľúčová identifikácia domáceho násillia včas. Sekundárna prevencia podľa neho následne obsahuje všetky možnosti i opatrenia, ktoré prispievajú k nezhoršovaniu už existujúcej situácie a iným negatívnym dopadom. V rámci prevencie na školách môžu byť pedagógovia prvými osobami, ktoré rozpoznajú tento jav a môžu tak pomôcť pri preventívnom postupe (Vargová a kol., 2008). Ďalšie možnosti predstavujú pomoc polície, intervenčných centier, krízových centier, tiež pomoc neziskových organizácií ako je ROSA centrum, Bílý kruh bezpečí a ďalších.

Terciárna prevencia nastáva v situácii, keď už nejaká forma násillia prebehla a jej cieľom je odstránenie dlhodobých následkov, snaha o zabránenie opakovania násillia, resocializácia (Rác, 2014). Kosařová (nedat.) dopĺňa, že sa jedná taktiež o prácu s odstránením tráum, ktoré vznikli, úsilie o zamedzenie situácie, kedy by sa osoba ohrozená stala opäť obeťou v dôsledku necitlivého prístupu (sekundárnej viktimizácie). Orientuje sa nielen na osoby, ktoré boli ohrozované domácim násillím, ale aj na osoby, ktoré stáli za aktami násillia.

2 Kľúčové inštitúcie v kontexte domáceho násillia

Keď sa rozprávame o domácom násillí často je medzi prvými myšlienkami tiež myšlienka na to, ako osobe pomôcť „z neho von“. Je nevyhnutné, aby v spoločnosti boli nastavené spôsoby riešenia, ktoré budú čo najväčšou pomocou. Práve o nich a rôznych orgánoch s touto úlohou pojednáva táto kapitola.

2.1 Polícia

Polícia je v mnohých prípadoch prvou inštitúciou štátu, ktorá môže zahájiť postup ochrany pre osoby v domácnosti, kde sa odohráva domáce násillie. Prácu a možnosti postupu jej príslušníkov upravuje najmä zákon č. 273/2008 Sb., o Polícii České republiky. Mimo tejto základnej úpravy sa jednotlivými aspektami napr. priestupkami a trestnými činmi ublíženia na zdraví, vstupom do obydlia apod. zaoberajú aj ďalšie zákony a zákonníky.

Informácie o skutočnosti prebiehajúceho správania, ktoré môže vykazovať známky domáceho násillia, sa k polícii dostávajú od samotných účastníkov, ktorí sú na strane ubližovaných, od ich blízkych, ktorí vedia o prebiehajúcom nebezpečnom správaní či od susedov. Po príchode do domácnosti, do ktorej bola polícia privolaná, je na základe Manuálu pre príslušníkov PČR (Bílý kruh bezpečí, 2009) postup rozdelený do 3 bodov, ktoré smerujú k zaisteniu bezpečia pre všetky prítomné osoby:

- Oddelenie ohrozených osôb od násilných
- Zhodnotenie závažnosti prípadných zranení a následné zavolanie zdravotníckej pomoci
- Skontrolovanie bezpečia detí alebo iných osôb

Za nezanedbateľne dôležitú úlohu policajtov je považované rozpoznanie či sa jedná o domáce násillie a následná spolupráca s ďalšími nadväznými inštitúciami. Okrem toho dôležitou právomocou príslušníkov PČR, ktorá má v problematike násillia v domácnostiach nezastupiteľné miesto je **inštitút vykázania**.

2.2 Inštitút vykázania

Extrémna situácia, ktorá prebieha pri domácom násilí vyžaduje nejednakrát pomoc zvonka. Značným míľnikom v snahe viac pomôcť ohrozeným bolo prijatie zákona č. 135/2006 Sb., ktorý priniesol nové opatrenie, a to inštitút vykázania. Dnes je po úprave v platnosti a účinnosti v rámci zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky. Vykázaním sa zaoberá niekoľko paragrafov, a to konkrétne od § 44 až do § 47, ktorých hlavným cieľom je zastaviť prebiehajúce násilie a chrániť pred možným ďalším útokom a násilím.

Z usmernení podľa vyššie spomenutých paragrafov vyplýva (§ 44 a násl. Zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky), že v situácii, kedy policajt zistí, že sa dá predpokladať útok, má právo násilnú osobu vykázať zo spoločne obývaných priestorov, ako aj z blízkeho okolia. Útok neznačí iba fyzické napadnutie, teda napadnutie zdravia či života, no jednako útok proti slobode a proti ľudskej dôstojnosti. Práve vo fáze rozhodovania o vykázaní možno pokladať za dôležité, aby policajti mali osvojenú schopnosť rozlíšiť domáce násilie. Pri mapovaní situácie, ku ktorej boli policajti privolaní, môžu využívať **metódu SARA DN** (Spousal Assault Risk Assessment). Jedná sa o diagnostickú dotazníkovú metódu zloženú z 15 otázok smerujúcich k zisťovaniu rizikových faktorov (Kočová, 2007). Paprsteinová, Navrátilová a Botek (2019) upozorňujú, že okrem jeho znakov je potrebné, aby poznali a citlivo vnímali charakteristické správanie osoby, ktorá je vystavovaná domácejmu násiliu. Môže sa vyskytovať napríklad zľahčovanie závažnosti skutkov násilnej osoby z dôvodu pocitov viny. Tie sa u osoby v ohrození často rozvíjajú na základe účinku prebiehajúceho cyklu násilia.

Doba vykázania je 10 dní a túto stanovenú lehotu nie je možné skrátiť, a to ani v prípade, že by o to žiadala ohrozená osoba. Rozhodnutie o vykázaní podáva obom osobám policajt ústne spolu s písomným potvrdením. Uvádza sa doň totožnosť oboch osôb, ich práva a povinnosti a adresa, kde bude k dispozícii pre vykázanú osobu kópia úradného záznamu o tejto skutočnosti (Ševčík & Špatenková, 2011).

2.2.1 Vykázaná osoba

Zákon č. 273/2008 Sb., § 45, o Polícii České republiky predkladá základné informácie k postupu s vykázaným jedincom. Osoba, ktorá bola políciou označená ako vykázaná, je povinná opustiť spoločný priestor, počas doby do uplynutia vykázania nevstupovať do vytýčeného priestoru, nekontaktovať ohrozenú osobu osobným ani akýmkoľvek iným spôsobom a vydať policajtovi všetky kľúče, ktoré od bytu vlastní. Zároveň policajt musí osobu vykázanú informovať o možnostiach dočasného bývania a vyžiada si od nej adresu, na ktorú môžu byť doručované písomné náležitosti. Medzi práva vykázanej osoby patrí právo vziať si osobné doklady, cennosti a veci osobnej potreby, taktiež veci nevyhnuté pre náplň práce a podnikania. Do spoločnej domácnosti si pre potrebné veci môže v priebehu vykázania prísť jedenkrát za prítomnosti policajného dozoru.

2.2.2 Ohrozená osoba po vykázaní

Doba vykázania poskytuje pre osobu v ohrození priestor k učeniu rozhodnutia, ako vo svojej situácii bude ďalej postupovať, aké kroky pre zaistenie svojho bezpečia či aj bezpečia ďalších osôb, s ktorými zdieľa domácnosť, podnikne. Po rozhodnutí o vykázaní je policajt povinný podať ohrozenej osobe pomocné informácie o tom, aké možnosti môže využiť. V praxi ju poučí o podaní návrhu na predbežné opatrenie, o odbornej pomoci dostupných psychologických a sociálnych služieb, ako aj iných služieb poskytujúcich pomoc napr. azylové domy, krízové centrá, orgány sociálne-právnej ochrany detí (Zákon č. 273/2008 Sb., § 46, o Polícii České republiky).

2.3 Intervenčné centrá

Ako ďalší z pilierov pomoci sa k polícii pridávajú **intervenčné centrá** (ďalej v texte ako IC). Úpravu činnosti IC, ako aj samotné právne ukotvenie ich zriadenia možno nájsť v § 60a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálnych službách. Zaraďujeme ich k špecializovaným sociálnym službám, ktoré podľa zákona poskytujú možnosti socioterapeutickej pomoci a pomoci uplatňovania práv a záujmov.

V rámci socioterapeutickej pomoci ponúkajú intervenčné centrá najmä krízovú intervenciu, psychologickú prvú pomoc, emocionálnu podporu a starajú sa o zaistenie bezpečného prostredia pre zdieľanie osobnej skúsenosti. Sociálne-právnu oblasť je rovnako

nevyhnutné ošetriť a poskytnúť pomoc pri orientácii v platných zákonoch i právnych úkonoch, napr. pri vypracovávaní a podaní návrhu na predbežné opatrenie (Papsteinová et al., 2019).

Služby, ktoré intervenčné centrá poskytujú zo zákona pre ohrozené osoby sú v 3 formách: ambulantné, terénne, pobytové. **Ambulantná služba** je poskytovaná v sídle intervenčného centra, v jeho priestoroch akoby v „ambulancii“. **Terénna služba** zahŕňa pomoc mimo priestorov IC, teda môže byť poskytovaná v mieste bydliska či dokonca v nemocnici, keď je klientom hospitalizovaná osoba. Vzhľadom na časté snahy o kontakt ohrozenej osoby zo strany vykázananej osoby nastávajú situácie, kedy sa pracovníci IC stretnú aj s osobou násilnou a môže dôjsť ku konfrontácii. Z toho dôvodu vykonávajú terénnu prácu vždy dvaja pracovníci IC, aby tak zaistili vyššiu bezpečnosť. Tento typ služby nie je stanovený pre všetkých klientov, no primárne pre osoby, ktoré majú ťažkosti dostaviť sa pre zdravotné alebo komplikované sociálne problémy. **Pobytová služba** predstavuje pre klientov možnosť ubytovania a prípadne aj stravovania. Môže byť súčasťou v prípade, že k tomu má IC dostatočné technické a priestorové podmienky, ktoré pobytovú službu umožnia. Ak takým spôsobom nie je možné zaistiť pobytovú službu, mali by mať IC nadviazanú spoluprácu s inými alternatívnymi službami, ktoré ubytovanie poskytujú (Asociace pracovníků intervenčních center ČR, 2016; Ševčík & Špatenková, 2011).

Napĺňať svoju rolu začínajú pracovníci, keď ich osloví so žiadosťou o pomoc konkrétna osoba, alebo ako nadväzný orgán pomoci po policajnom vykázaní. K vzájomnému kontaktu medzi políciou a intervenčným centrom dochádza spravidla pri povinnom kontaktovaní príslušného IC políciou, vždy do 24 hodín od momentu vykonania vykázania. O tejto skutočnosti sú pracovníci IC informovaní pomocou predpripraveného formuláru o rozhodnutí o vykázaní. Ďalšia fáza práce pracovníkov IC pokračuje kontaktovaním všetkých osôb, ktoré boli vo formulári označené ako ohrozené osoby domácim násilím. Doba, v ktorej majú pracovníci túto povinnosť splniť, je ohraničená 48 hodinami, ktoré plynú od chvíle, kedy bola informácia o vykázaní doručená (§ 60a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálnych službách). Hlavným obsahom kontaktu je ponuka bezplatnej psychologickej, poradenskej, sociálnej aj právnej pomoci (Voňková & Spoustová, 2008). Nakontaktovaná osoba sa môže rozhodnúť túto ponuku prijať alebo naopak odmietnuť. Pokiaľ má záujem o pomoc IC, nasleduje spoločné osobné stretnutie, podľa možností klienta v sídle IC, ktoré

je bezpečnou príležitosťou k rozhovoru, riešeniu domáceho násilia, plánovania postupu, vytváraniu bezpečnostného plánu aj práci na motivácii ku zmene (Paprsteinová et al., 2019).

Intervenčné centrum zároveň zastáva koordinačnú a prepájaciu funkciu v rámci interdisciplinárneho tímu. Prepája tak činnosť polície, svoju činnosť s činnosťou súdov a ďalších organizácií, o ktorých pojednáva nasledujúca podkapitola. Túto úlohu intervenčnému centru ukladá taktiež § 60a odst. 4 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálnych službách.

Ako možno vidieť, nie je prekvapením, že práca a fungovanie intervenčného centra sú náročné z dôvodu úloh, ktoré sa snaží naplňať, stanovených lehôt a v neposlednom rade z dôvodu každodenného kontaktu so závažnými ľudskými príbehmi v tejto tématike. Aby mohli pracovníci IC byť pripravení k odbornej a profesionálnej práci, je zásadná starostlivosť o ich psychické zdravie, kompetencie alebo aj motiváciu k práci. Takúto starostlivosť môže ponúknuť osobná psychohygiena alebo intervízie či supervízie. **Supervízia** je odborná poradenská činnosť, poskytovaná buď jednotlivcovi alebo skupine supervízorom. Táto metóda zabezpečuje rozvoj profesionálnych schopností, vzdelávanie, podporu a možnosť uistenia postupov práce s klientom, riešenie konkrétnych problémov (Asociácia supervízorov a sociálnych poradcov, nedat.). Taktiež poskytuje priestor pre prevenciu syndrómu vyhorenia, pre zvládanie negatívnych pocitov či prácu na hľadaní osobných zdrojov zvládania (Schavel, 2015). **Intervízia** je špeciálnym typom supervíznej práce, avšak v rámci kolegov. Supervízorom resp. intervízorom je vybraný spolupracovník. Kolegovia si zdieľajú vzájomne svoje skúsenosti, podporujú sa, zaoberajú sa reflexívnou prácou a skvalitňovaním služby, v ktorej pracujú (Skyba & Šoltesová, 2015).

2.4 Ďalšie nadväzné inštitúcie v kontexte domáceho násilia

Interdisciplinárna spolupráca má jednoznačnú dôležitosť pri riešení domáceho násilia. Jeho komplexnosť vyžaduje aj komplexné riešenie, avšak polícia a intervenčné centrá nie sú schopné postihnúť všetky potrebné oblasti pomoci. V praxi to znamená, že tak ucelená pomoc je možná iba pri kooperácii aj ďalších inštitúcií k tomu kompetentných, tj. súdy, OSPOD, neziskové organizácie, obecné úrady, krízové centrá, mediačné služby, pobytové služby, azylové domy, potravinové banky a ďalšie.

2.4.1 Súdny

Súdny často plnia svoju úlohu v kontexte domáceho násillia prostredníctvom rozhodovania o **predbežnom opatrení**. Služi v rámci právnej oblasti ako mimoriadna ochrana pred násilným správaním. O jeho úprave pojednáva § 400 zákona č. 292/2013, Sb., o zvláštných řízeních soudních, oddíl 2: Předběžná opatření ve věci ochrany proti domácímú násilí. Předbežné opatrenie je možné vydat' súdom iba po podaní návrhu na vydanie predbežného opatrenia. Účastníkmi sú navrhovateľ (osoba ohrozená), ktorý návrh predkladá a odporca (osoba, ktorá sa správala násilným spôsobom). Po doručení návrhu ukladá dané uznesenie súdu povinnosť rozhodnúť do 48 hodín a následne informovať obe strany. Ak súd rozhodne o vyhovení, odporca je povinný opustiť spoločnú domácnosť, nevstupovať do nej a ani do blízkeho okolia, nenadväzovať kontakt a zdržať sa sledovania prípadne obťažovania navrhovateľa. Trvanie predbežného opatrenia je 1 mesiac. Pred uplynutím jeho celej doby je možné podať **návrh na predĺženie doby trvania predbežného opatrenia**. O jeho konečnom výsledku sa už rozhoduje na súdnom jednaní, ktoré môže dobu predbežného opatrenia predĺžiť a stanoviť lehotu jeho uplynutia do 6 mesiacov (Šámal, 2015; Zákon č. 292/2013 Sb., § 400, o zvláštních řízeních soudních, oddíl 2: Předběžná opatření ve věci ochrany proti domácímú násilí).

2.4.2 Orgány sociálne-právnej ochrany detí

Orgány sociálne-právnej ochrany detí (ďalej v texte ako OSPOD) vstupujú do procesu riešenia v okamihu, keď sú v násilnej situácii prítomné deti. Pokiaľ z dôvodu domáceho násillia rodičia nenapĺňajú svoju rodičovskú povinnosť, čím vytvárajú pre deti nestabilné rodinné prostredie a vystavujú ich ohrozeniu, je povinnosťou OSPODu ochraňovať rodinu a deti. OSPOD sa zameriava tiež na ochranu detí, ktoré sú ohrozované krutým správaním medzi osobami poverenými starostlivosťou o deti. Na OSPOD sa môže obrátiť samo dieťa alebo jedinec zodpovedajúci za dieťa, ktorý z pohľadu problematiky domáceho násillia je osobou ohrozenou (Smrž, 2021).

2.5 Príklady postupov riešenia domáceho násilia vo vybraných zahraničných krajinách

Slovenská republika

Uplatňovaný postup na Slovensku sa inšpiroval práve tým českým a opiera sa o veľmi podobné piliere. Polícia má podľa § 27a ods. 1 zákona č. 171/1993, Z.z. o Policajnom zbore oprávnenie využiť inštitút vykázania. Jeho náležitosti sú takmer totožné s českým právnym usmernením, avšak môžeme vidieť 2 základné rozdiely. Na Slovensku má násilná osoba možnosť si prísť pre potrebné veci z obydla iba raz, do 24 hodín od vydania vykázania. Druhým rozdielom je 14-dňové trvanie, kedy v Českej republike to je 10 dní. V danej dobe môže ohrozená osoba tiež podať súdu návrh na nariadenie neodkladného opatrenia, ktoré plní funkciu predbežného opatrenia. Pre políciu platí povinnosť spísať o vykonaní vykázania záznam, ktorý bezodkladne do 24 hodín pošle intervenčnému centru. Za prítomnosti maloletých osôb musí tento záznam odoslať aj orgánu sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately. Intervenčné centrá a náplň ich fungovania sú súčasťou právnej úpravy od novembra 2021. Doba, kým má IC kontaktovať ohrozenú osobu je stanovená do 72 hodín od doručenia záznamu o vykonaní vykázania (Zákon č. 171/1993 Z.z. o Policajnom zbore v znení zákona č. 217/2021 Z.z., § 28a).

Rakúsko

Model postupu v Rakúsku má svoj základ v tesnom prepojení sociálnych s právnymi opatreniami. Implementoval sa v roku 1997 prijatím zákona Gewaltschutzgesetz, ktorý značil prínos novej cesty riešenia a stal sa vzorom pre ďalšie krajiny vrátane Českej republiky (Logar, 2005). Prednosťou praxe rakúskeho modelu je široké pokrytie bezpečnými ženskými domami a tiež sídlami intervenčných centier. Pre bližšiu predstavu na každý región pripadá jedno IC. Ich poslanie je kontaktovať a ponúknuť svoje služby ohrozeným jedincom po vykázaní, ktoré je oprávnením polície. Jeho dĺžka bola skrátená z pôvodne 14 dní na lehotu 10 dní. Ak v domácnosti, kde prebehlo vykázanie býva aj maloletá osoba, polícia musí zo zákona kontaktovať orgány pre ochranu detí, avšak tiež miesta pravidelnej návštevy, ako je škola (Filčík, 2020). V rámci vzoru dobrej praxe je považovaná aj práca s násilnými osobami. Pre vykázajú osobu platí povinnosť sa obrátiť na príslušné centrum prevencie násilia a musí tak vykonať do 5 dní od vykázania. Zároveň

do 14 dní musí proaktívne absolvovať poradenskú konzultáciu v danom centre (Herbinger, Neunkirchner, & Leonhardmair, 2021).

Fínsko

V súvislosti s prevenciou a bojom s domácim násilím Fínsko je jednou z krajín, ktorá prijala Istanburský dohovor, ktorý bol vytvorený ako hlavný nástroj k tomuto boju (Plenárne zasadnutie Európskeho parlamentu, 13. 3. 2018). Fínsky model predstavuje model dobrej praxe pri multiinštitucionálnej spolupráci. Sú zavedené tzv. Ankkuri, ktoré môžeme vnímať ako ukotvovacie tímy, ktoré pracujú na policajných oddeleniach. Skladajú sa z policajtov, psychiatrických sestier a sociálnych pracovníkov, z ktorých každý prináša svoje odborné kompetencie do tímu. Nie je pravidlom, že Ankkuri tímy zasahujú pri incidentoch, no na niektorých policajných staniciach sa tento model používa aj na predchádzanie domácejmu násiliu zásahom. Bežnejšie sú však zásahom poverení policajti. Ak po vyhodnotení situácie majú obavy o schopnosť osôb samostatne riešiť situáciu, nahlásia potrebu sociálnej starostlivosti, pričom zo zákona by každá obec mala mať službu, ktorá túto starostlivosť zaistí. Informovanie príslušnej sociálnej služby teda nie je povinné, čím sa líši od predchádzajúcich modelov (October, Mela, Nipuli & Houtsonen, 2021).

3 Krízové situácie a komunikácia v dobe obmedzeného priameho kontaktu

Situácia, ktorú priniesla pandémia sa v spoločnosti označovala ako krízová situácia, ktorá sa vyznačovala minimalizovaním priameho kontaktu. Potreba byť v kontakte avšak nevymizla a ľudia prirodzene potrebovali udržiavať komunikáciu rozličnej povahy, teda priateľskú alebo tiež pracovnú a iné. V tejto kapitole sa budeme najskôr snažiť predstaviť krízové situácie vo všeobecnosti a potom aj z konkrétnejšieho zamerania pandémie COVID-19, postupne prejdeme ku charakteristike nepriameho kontaktu a v poslednej podkapitole sa budeme venovať spojeniu nepriameho kontaktu a pomoci.

3.1 Krízové situácie

Je prirodzenou súčasťou života, že doň niekedy vstúpi udalosť úplne nečakane a spôsobí, že je náročnejšia na zvládnutie. Môže sa jednať o úmrtie blízkeho človeka, stratu partnera či partnerky, dopravnú nehodu, katastrofu, vojnový konflikt a môžeme sem zaradiť aj pandémiu.

V odbornej literatúre môžeme nájsť nemálo textov, ktoré definujú krízové situácie z mnohých hľadísk, ku ktorým krízovú situáciu vzťahujeme. Hovorí sa o klimatickej kríze, hospodárskej kríze, kríze vo vláde, kríze manželstva, individuálnej kríze jedinca či spoločenskej kríze. Pred samotným definovaním, čo je kríza, vidíme, že má takéto označenie široké uplatnenie, a tak aj jeho vymedzenie sa v rôznych oblastiach líši. Ak by sme sa snažili teda postihnúť to, čo je pre krízové situácie vo všeobecnosti platné, tak je možné ich vnímať, ako sled udalostí, javov, ktoré narušajú rovnovážny stav určitého systému. Toto narušenie môže viesť k ohrozeniu životného prostredia, ľudských životov, hodnôt, jednako však funkčnosť orgánov verejnej moci (Šimák, 2016). Sargin a Kutluca dodávajú, že o krízovú situáciu sa jedná pri udalosti nepredvídanej a náhle vzniknutej (2020, in Değer, 2022).

Ponímanie z nášho prostredia podľa Vágnerovej znie (2014, 43): „*Krize je náhlé negatívni vyhocení situace spojené s pocitem existence nezvládnutelného problému.*“ Ak by sme sa pozreli na ďalšie pojatia krízy autorov z oblasti psychológie, našli by sme užšie aj širšie vymedzenia. Kríza však pravdepodobne nastane, ak sú prítomné znaky (Špatenková, 2004):

- Intenzívna udalosť mimo hraníc bežnej dennej skutočnosti
- Prežívanie negatívnych emócií
- Pocity neistoty a pocity straty kontroly nad situáciou
- Vnútorné napätie, ktoré trvá určitú dobu
- Nabúranie zvyčajných vzorcov správania, každodenného života
- Nevyhnutnosť prispôsobenia sa udalosti

K riešeniu krízy je potrebné adekvátne pristupovať a využívanou metódou k tomu je **krízová intervencia**. Napriek tomu, že krízová intervencia sa poskytuje najmä v súvislosti s krízou u jednotlivcov, jej hlavnú myšlienku je možné využiť v postupoch funkčných pre celospoločenskú krízu a pre všetky zasiahnuté sektory (Baštecká, 2013). Jedná sa o profesionálny zásah, ktorý má pomôcť ku zastabilizovaniu a návratu do adaptívneho rovnovážneho stavu (Šrobárová, 2014).

3.2 Pandémia COVID-19 a jej dopady v kontexte krízy

Pandemická situácia so sebou priniesla mnohé zmeny dokonca až také, že jednotlivé krajiny vyhlasovali krízový a núdzový stav a opakovane ho obnovovali. Ako povinnosť sa zaviedol sociálny distanc, nosenie rúšok a respirátorov či nariadená karanténa. To všetko s cieľom hlavne chrániť telesné zdravie svojich občanov a ochrániť zdravotníctvo, ktoré sa snaží o zaistenie zdravia a návrat k zdravému stavu v prípade ochorenia. Avšak pod týmito nezvyčajnými a nepredvídanými zmenami bežného života, psychické zdravie neostalo nedotknuté.

Pri krízovom stave je prijímanie a vnímanie informácií iné, ako v časoch mimo krízy. Už len samotná náhla zmena v každodenných aktivitách a sociálnej interakcii vedie k negatívneému emočnému ladeniu. Situácia, kedy sa každý deň prijímajú nové opatrenia, ktoré menia spôsob bežného života, môže viesť k prejavom anxiety (Jin et al., 2020). Picione a jeho kolegovia píšú (2021), že najmä v začiatkoch pandémie mohli prevládať nakumulované obavy, pocit bezmocnosti a trápenie z nečinnosti, pocity ohrozenia z niečoho neznámeho, strach o svojich blízkych alebo aj šírenie paniky. Výskum Bartoša, Cahlíkovej, Bauera a Chytilovej z prvej vlny pandémie (2020) popisuje, že 20 % z 3100 respondentov vykazovalo príznaky stredne ťažkej depresie alebo úzkosti, čo znamenalo oproti stavu pred pandemiou nárast o 14 %. Dôsledky pandémie a pandemických opatrení na psychické zdravie ľudí sa rôznia aj v závislosti od jej časového trvania. Khaliq et al.

(2022) vo svojej práci uvádzajú, že už od začiatku tzv. lockdownu v čínskom meste Wuhan až do súčasnej situácie, medzi jeho obyvateľmi sú stále prítomné obavy z návštevy miest, kde sa kumuluje väčší počet osôb.

Ďalším faktorom je tiež veková kategória, ku ktorej človek prináleží. Osoby staršieho veku boli vnímané ako riziková skupina z dôvodu nakazenia, avšak z psychosociálneho hľadiska bolo pre niektorých z nich záťažou dostať sa k lekárom na kontrolné vyšetrenia v dôsledku obmedzenia cestovania. U detí a študentov ťažkosti zahŕňali úzkosť súvisiacu so vzdelaním, vývinové problémy, podráždenosť ako aj nuda. Špecifickosť skupín mimo vekovú kategorizáciu tvoril sociálny status. Na finančnú neistotu a strach u osôb s nižším príjmom či u tých, ktorí prišli o stabilné zamestnanie hľadáme ako na prirodzenú reakciu voči tejto situácii. Rovnako neprekvapivé reakcie sú pocit obrovského pracovného tlaku, depresia, pocit nedostatočnosti, ba dokonca vyhorenie u osôb v prvej línii boja s pandémiou (Dubey, 2020, in Değer, 2022). Je nevyhnutné zdôrazniť, že hoci vo všeobecnosti prvú líniu tvoria lekári a ďalší zdravotnícky personál, súčasťou kritickej infraštruktúry sú taktiež práve policajti a pracovníci IC, ktorí zastávajú významné miesto pri riešení domáceho násillia.

Príchod pandémie, jej trvanie či dlhodobejšie dopady však nemusia viesť k tomu, že u jedinca vzniknú vyššie popísané ťažkosti alebo až kríza. Dôležitú rolu v zvládaní takých situácií hrá psychická reziliencia, ktorá je individuálna (Değer, 2022).

3.3 Pandémia COVID-19 a dôsledky vo sfére domáceho násillia

Pandémia si vyžiadala dôležité opatrenia, ktorých účelom je eliminovať čo možno najviac nebezpečenstvo nákazy. Podniknuté kroky naprieč celým svetom zahŕňali najmä výzvu, aby ľudia ostali doma. Avšak v spoločnosti sú skupiny osôb, pre ktoré takéto odporúčanie nebolo tým najvhodnejším. Pre dospelých a deti, ktoré žijú v podmienkach domáceho násillia, je práve domov miestom, kde sa násillie odohráva. Je to miesto, v ktorom môže násillná osoba skresľovať povahu a dynamiku vzťahu bez toho, aby si niekto z okolia mohol násillie všimnúť (Bradbury-Jones & Isham, 2020).

Pandemické opatrenia teda priniesli značné obavy o tie domácnosti, v ktorých prebiehalo domáce násillie a tiež o tie, v ktorých bežné konflikty mohli prerásť až do podoby domáceho násillia. V prostredí pandémie COVID-19 bolo možné predpokladať, že

represie spôsobia zvýšenie rizika násillia, pretože opatrenia na izoláciu mohli podnietiť zväčšenie jednak závažnosti incidentov, ale aj psychického napätia (Danyal & Mutjaba, 2021). Za novovzniknuté obavy, ktoré sa objavili, môžeme pokladať nižšiu mieru vyhľadávania pomoci kvôli strachu z infikovania vírusom SARS-CoV-2. Špecifickým aktom z násilnej strany sa stalo aj vzbudzovanie strachu a vyhrážanie sa, že toho druhého nakazí (Kofman & Garfin, 2020).

Toto znepokojenie prinášali z veľkej miery do širšej spoločnosti ako tému rôzne správy zo spravodajstva. Média často informovali o dramatickom náraste v počte prípadov alebo o novom nápade, že mapovanie situácie budú vykonávať aj zamestnanci pošty a kuriéri. Nie je v našich silách zmieniť všetky, ale pre bližšiu predstavu vyšli napríklad články „*Pošťák či kurýr jako záchrana oběti domácího násilí. Jsou nejbližší*“ (iDNES.cz, 16. 4. 2020) alebo „*Vedlejší efekt epidemie. Domácí násilí v Česku narostlo o 50 procent*“ (Čermáková, 15. 2. 2021). O záujme médií v téme domáceho násillia v súvislosti s pandemiou hovorila aj Čírtková (2020) a poukazovala, ako je dôležité skôr upozorňovať na riziká v smere prevencie a poskytovať relevantné informácie o dostupnosti pomoci.

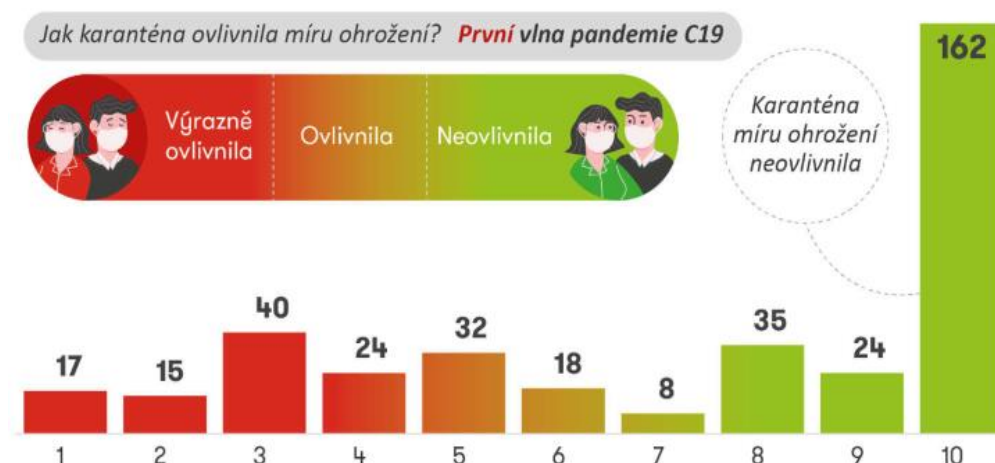
Podobné informácie prichádzajúce z médií bolo možné nájsť aj v zahraničí. Avšak výskumy z tohto obdobia za hranicami Českej republiky priniesli rôzne výsledky. Na základe výskumu Sediri et al. (2020) zistili, že počas prvej vlny pandémie v Tunisku bol nárast násillia mierne viac ako 10 % (n=741). Okrem zmien v domácom násilí sledovali aj zmeny v problematike používania sociálnych sietí u tejto skupiny, kde tiež zaznamenali nárast až 40 %. Bradbury-Jones a Isham (2020) vo svojej práci píšú o dopadoch vo viacerých krajinách. Podľa nich v Španielsku za prvé dni núdzového stavu volania na krízovú linku stúpili o 20 %, na Cypre sa jednalo o 30% nárast kontaktov po prvom týždni platných opatrení. Na Slovensku v priebehu prvej vlny pandémie Národná linka pre ženy zažívajúce násillie zaznamenala medziročný rast 49 %, v tomto trende pokračoval aj v roku 2021. Počet vykázaní za rok 2020 na Slovensku sa zvýšil o 17 %. Za nevyhnutné považujeme však zdôrazniť fakt, že pri prístupe na domáce násillie z pohľadu trestných činov k dramatickému nárastu nedošlo, naopak údaje ukazujú mierne 4% zvýšenie (Očenášová, 2021).

Avšak z meta-analýzy autorov Piquero, Jeninngs, Jeminson, Kaukinen a Knaul (2021), ktorí sa zaoberali 18 výskumami prevalencie domáceho násillia v covidovej dobe vyplýva, že sa nejednalo vždy o jednoznačný rast. V týchto štúdiách našli dohromady zmenu 37 %,

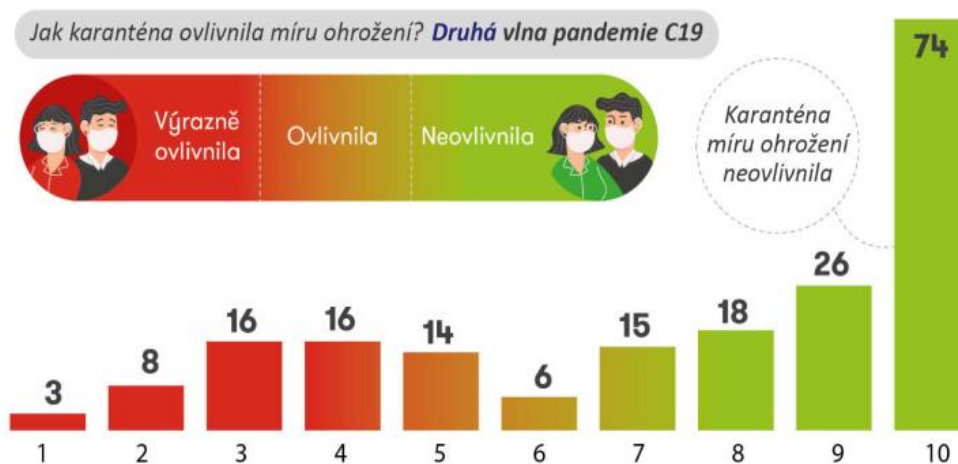
pričom 8 % značilo pokles v rozmedzí od -0.28 % do -77 %, a zvýšenie 29 % v rozmedzí od 0.60 % do 75 %. oproti dobe pred pandémiou.

Asociace pracovníků intervenčních center ČR (2020; 2021) mapovala situáciu zvlášť počas prvej aj druhej vlny pandémie. Svoje klientky požiadali pracovníci o vyplnenie dotazníku, z ktorého získavali dáta ohľadom zmien v násilí, dostupnosti pomoci a na aké inštitúcie sa zvykli obracať. Prvá vlna podľa tohto evalučného šetrenia nehrala jednoznačnú úlohu pri vzniku alebo zvyšovaní násillia, pričom rovnako o tom vypovedali aj kontakty z výskumu druhej vlny. Graficky to znázorňujú obrázky č.2 a č.3. Na druhej strane, ale autori dávajú do pozornosti individuálnosť. Pre niektoré násilné osoby opatrenia skutočne umožnili vo väčšej miere konať násilne, teda je možné ich stále vnímať ako rizikový vplyv.

Obrázok č.2: Graf vplyvu karanténnych opatrení na mieru ohrozenia počas 1. vlny pandémie



Obrázok č. 3: Graf vplyvu karanténnych opatrení na mieru ohrozenia počas 2. vlny pandémie



Zdroj: Asociace pracovníků intervenčních center ČR, 2021, 6

Participantky tiež neuvádzali, že by mali významnejšie prekážky v kontakte s organizáciami, ak sa rozhodli, že chcú vyhľadať pomoc. Ak nejaké prekážky spomenuli, tak bol zmieňovaný napríklad strach z násilnej osoby alebo obmedzovanie pohybu, čo sa následne po uvoľnení opatrení zmenilo a počet kontaktov stúpol (Asociace pracovníků intervenčních center ČR, 2021).

Zo štatistických údajov APIC ČR (27. 1. 2021) možno vidieť, že obrat v počte vykázaní v porovnaní rokov 2019 a 2020 neodpovedá dramatickému nárastu. Keď nebudeme brať do úvahy mesiace január a február 2020, pretože vyhlásenie núdzového stavu nastalo až v marci 2020, vyšší počet vykázaných osôb bol iba v marci a v júni. V ostatných mesiacoch bolo vykázaní menej ako v tých istých mesiacoch predchádzajúceho roku 2019. Celkovo v roku 2019, ktorí nebol poznačený pandemickými opatreniami IC zaregistrovali 1259 prípadov vykázaní, kým v roku 2020 to bolo 1170. V ďalšom roku 2021 je počet vykázaní ešte klesol a to na 959 prípadov (Asociace pracovníků intervenčních center ČR, 12.1. 2022).

Nyklová a Moree (2021) dávajú do pozornosti rozdielnosť štatistík iných organizácii oproti štatistikám IC, alebo aj Polície či OSPODov. Tie vykazovali rast v dopyte po službách pomoci až do 40 %. Ako príklad ponúkajú dáta organizácie ROSA (2021, 15), kedy

„v roce 2020 pracovníce Informačního a poradenského centra odpověděly celkem 1990 příchozích telefonních hovorů a internetových dotazů prostřednictvím e-mailu, chatu a messengeru. V roce 2019 se jednalo o 1282 příchozích telefonních a e-mailových dotazů. Nárůst v roce 2020 je tedy o 708 kontaktů, což je v porovnání s rokem 2019 nárůst o polovinu všech kontaktů.“

Kontrastne, neziskové organizácie častejšie ako predtým, boli v kontakte s osobami, ktoré dlhodobo žili v problematickom vzťahu a vnímali, že prebiehajúce násilie intenzívne. O tomto mierne protikladnom fenoméne sa vyjadrovali vo svojej práci ako o **pseudoupokojení**. Napriek tomu, že štatistiky niektorých inštitúcií stagnovali alebo boli dokonca nižšie, vysvetlenie nemusí spočívať v skutočnom úbytku násillia ako takého. Prekážkou, prečo polícia a aj ďalšie nadväzné inštitúcie nezachytili rovnaký rast môže byť považovaný strach, hanba, nedôvera k týmto inštitúciám ako aj psychická záťaž zo súdneho procesu (Nyklová & Moree, 2021).

Možno zreteľne vidieť, že inštitúcie, ktoré sme spomínali v predchádzajúcej kapitole a neziskové organizácie sú piliermi v pomoci obetiam a ohrozeným osobám domácim násilím. Pre zvýšené riziko v čase pandémie ich funkčnosť bola nenahraditeľná. Z praktického hľadiska to znamená potrebu zabezpečiť, aby pracovníci z tejto oblasti mali prístup k osobným ochranným pomôckam, boli plne platení a aby im bola poskytnutá podpora pri starostlivosti o vlastné rodiny počas práce (Bradbury-Jones & Isham, 2020).

3.4 Komunikácia v dobe obmedzeného priameho kontaktu

Sociálny dištanc sme už v tejto práci spomenuli a v tejto kapitole naň ešte naviažeme. Ak by sme ho chceli nahradiť inými slovami, mohli by sme použiť slová z názvu tejto práce, **obmedzený priamy kontakt**. S priamym osobným kontaktom stúpalo riziko infekcie v dobe približne posledných 2 rokov, a tak sme sa ho ako spoločnosť snažili zmenšiť. Namiesto vyučovania v triedach sa deti učili dištančne z domova, pracujúci dospelí vymenili kancelárie za tzv. home office a kolegovia medzi sebou navzájom komunikovali dištančnou formou, konferencie prebiehali cez video hovory. Vlastne možno tvrdiť, že veľkú časť života sme venovali fungovaniu dištančne.

Doba obmedzeného priameho kontaktu priniesla potrebu začať komunikovať inak, a to prostredníctvom **nepriamej komunikácie**. Komunikácia je prenos informácií, zdelení medzi komunikačnými partnermi. Môže mať viacero podôb a typov a práve nepriama komunikácia je jedným z nich. Jedná sa o typ, ktorý prebieha sprostredkovanou cestou a komunikujúce strany sa nenachádzajú na jednom mieste v priamom kontakte, existuje medzi nimi nejaká dištancia (Šrútková, nedat.). Značí teda situáciu, kedy osoby vstupujú do komunikačného procesu pomocou nejakého prostriedku. V súčasnosti sú nosičmi takejto komunikácie prevažne SMS správy, emailové správy i správy cez chat. Ďalšou vlastnosťou nepriamej komunikácie je jej trvácnosť. Prostriedok alebo nosič, na ktorom sú informácie zachytené, ich fixujú, takže sa stáva perzistentnou (Šušol, 2009).

Vzdialenosť nemusí byť len z hľadiska miesta, ale komunikační partneri môžu byť vzdialení aj časovo. Na základe tohto špecifika môžeme rozlišovať komunikáciu na synchrónnu a nesynchrónnu (asynchrónnu). Synchronná komunikácia umožňuje, aby na seba komunikujúci reagovali hneď, sú teda obaja naraz prítomní. Naopak pri asynchrónnej forme komunikujúci nie sú prítomní v rovnakom čase. Nemajú možnosť na seba reagovať vzápätí, ako niektorí z komunikačných partnerov zdelí svoju správu, čím

komunikácia neprebíha bezprostredne plynulo (Reed, 1998, in Školková & Gazdíkova, 2006). Príkladom synchrónnej komunikácie môže byť rozhovor, no ak by sme chceli uviesť príklad, ktorý spadá aj do nepriamej komunikácie, mohli by sme hovoriť o online chatovej komunikácii alebo telefonáte. Ako nesynchrónnu komunikáciu môžeme využívať emailovú komunikáciu.

3.5 Špecifická pomoc dištančnou komunikáciou cez online rozhrania

V súčasnosti je pre mnohých komunikovanie bez priameho kontaktu bežnou činnosťou všedných dní. Rovnako pomoc dištančnou formou má svoje miesto v rámci pomáhajúcich organizácii dlhšiu dobu, no pomerne novšou alternatívou je online pomoc. V období pandémie sa tento spôsob kontaktu dostal ešte viac do popredia, stal sa viac diskutovaným a to aj jeho využitie k pomoci.

Dištančná forma pomoci je v Českej republike zákonne ukotvená novelizovaným zákonom č. 261/2021 Sb. s účinnosťou od 1. 2. 2022. Presné vymedzenie upravuje § 33 odst. 5, Zákona o sociálnych službách nasledovne: *„Poskytovaním činnosti v distanční formě se rozumí poskytování činnosti zajišťující potřeby osoby bez přímého vzájemného kontaktu zaměstnanců poskytovatele sociálních služeb a osoby, zejména prostřednictvím elektronických nebo zásilkových služeb.“* Dištančnú pomoc môžu sociálne služby poskytovať, ak takúto formu pomoci považujú za možnú a vhodnú. Zároveň sa novelizácia zameriava na jednotlivé činnosti, nie je teda povinnosťou zavádzať novú formu pomoci.

Pojem **online** môžeme vysvetliť ako pripojenie k internetu a na základe tohoto chápania budeme ďalej koncipovať aj túto podkapitolu (IT Slovník, nedat.). Internetový kontakt online môže byť realizovaný 3 hlavnými cestami: **cez email**, **cez chat** a v neposlednom rade **hlasovým kontaktom s možnosťou videa** (Horská & Ptáček, 2012). Takáto komunikácia môže byť nápomocným prvkom pre tých, ktorí nemajú záujem o klasické telefonovanie alebo o osobný kontakt, ale chcú pre rozličné dôvody využiť k pomoci odborníka cez internet. Pri chatovej a emailovej forme intervencie, poradenstva či terapie sa uskutočňuje skrz písaný prejav. Zásadný rozdiel je synchrónnosť chatu a asynchrónnosť správ cez email (Warvick, 2020, in Horská, Kohoutková, Vosečková, & Lásková, 2021). Emailová komunikácia je niektorými autormi, vychádzajúcimi z tohto rozdielu, považovaná za offline komunikáciu. Avšak podľa nášho kritéria je možné ju radiť aj k online internetovému kontaktu. Pomoc cez chat nemusí vždy prebiehať cez samostatný

software, ale aj cez sociálne siete. Audiovizuálna komunikácia online prebieha v reálnom čase a jej veľkou výhodou pre terapeutov a poradcov je možnosť vnímať aj paraverbálne a neverbálne prejavy, nakoľko do určitej miery simuluje osobný kontakt (Horská et al., 2021).

Takúto formu môžu ponúkať svojim klientom jednotlivci, ale existujú aj organizácie, ktoré majú skúsenosť s dobrou praxou v tejto oblasti. V Českej republike je to napríklad Linka bezpečí, Spondea, Rodičovská linka alebo Modrá linka. V kontexte domáceho násillia online služby poskytuje organizácia proFem.

Faktorom, ktorý vedie ľudí k vyhľadávaniu tohto typu pomoci je **disinhibičný efekt**. Jedná sa o fenomén v správaní ľudí na internete, pre ktorý je charakteristická strata sociálnych zábran. Táto strata sa môže prejaviť v negatívnom smere, ako zvýšená hostilita či agresivita vo vyjadrovaní alebo v pozitívnom smere, ako vyššia miera sebaodhaľovania, vyššia otvorenosť vo vyjadrovaní ako je tomu vo realite (Holdoš, 2016).

Po prvýkrát sa o tomto efekte v súvislosti s kyberpriestorom zmienil Suler, ktorý ho vysvetľuje 6 vlastnosťami (2004):

1. **Anonymita** – človek pociťuje vyššiu odvahu.
2. **Neviditeľnosť** – tento rys platí najmä pri písanej komunikácii online, niekedy dokonca ani strany nemusia vedieť o prítomnosti tej opačnej strany v danom priestore.
3. **Asynchronicita**
4. **Solipsistická introjekcia** – človek si vytvára svoju vlastnú predstavu o tom, s kým komunikuje, ako ten človek vyzerá, ako znie jeho hlas na základe jeho prianí či potrieb. Tým sa stáva pre človeka komunikujúci na druhej strane reálnejším.
5. **Disociatívna predstavivosť** – komunikácia cez internet môže podporovať pocit, že to, čo sa v nej deje, ale aj v kyberpriestore všeobecne nespadá do priestoru mimo neho. Vzniká pocit, že čokoľvek sa stane online napr. v počítačovej hre, môžeme od toho kedykoľvek odísť a oddeliť sa od toho. Vedie k pocitu minimálnej zodpovednosti.
6. **Minimalizácia authority** – v realite, kedy sa dostávame do priameho kontaktu s autoritou, ju spoznáme podľa niekoľkých nápodiev, ktoré v online priestore tým pádom nemáme možnosť postrehnúť.

EMPIRICKÁ ČASŤ

4 Výskumný problém, ciele výskumu a výskumné otázky

V tejto časti práce vám predstavíme, čo bolo predmetom nášho výskumu, hlavné myšlienky, ktoré nás napadali a ktoré sme chceli prebádať či otázky, ktorých odpoveď sme nepoznali.

Epidemiologické opatrenia a ich vplyv sme prežívali sami na sebe. Vnímanie reštrikcií u niektorých skupín spoločnosti, ako sme aj predostreli v teoretickej časti tejto práce, sa spájalo väčšmi s pocitmi ťažkosti či rizika. Naše myšlienky smerovali predovšetkým k súvislostiam s domácim násilím a tomu sme venovali aj náš výskum.

V pandemickej situácii sa každodenne menili opatrenia a s tým aj náš život, čo nás viedlo k myšlienke, aké zmeny mohli nastať v domácom násilí. V našej práci sme sa sústredili na hľadanie a mapovanie týchto zmien, ktoré nastávali u osôb ohrozovaných domácim násilím. Zaujímalo nás, čo bolo pod rúškom pandémie pre tieto osoby iné v ich vzťahoch a domácom násilí. Tým, že mnohí pracujúci prešli do formy práce z domu a zaviedol sa napríklad zákaz vychádzania či dokonca zákaz opustiť svoj okres, mohlo sa násilie viac zatvárať doma. Zameriavali sme sa a pýtali na prežívanie celého cyklu či jednotlivých foriem v násilí. Tiež sme chceli zachytiť či bol vnímateľný rozdiel medzi prvou a druhou vlnou vo fungovaní v spoločnom obydli.

Náš zámer necielil iba na prežívanie osôb zažívajúcich domáce násilie, ale aj na pracovníkov pomáhajúcich a pracujúcich v tejto sfére. Taktiež, vzhľadom na mnohé mediálne správy o dostupnosti resp. nedostupnosti pomoci, sme výskumom chceli získať obraz o špecifikách spôsobu práce pred pandémiou a v priebehu jej prvých dvoch vln. Do výskumu sme zaradili aj konkrétne dištančnú pomoc. Každodenné poskytovanie dištančných foriem pomoci v období pandémie má svoje osobitosti, úskalía či výhody. V tak novej situácii, akú priniesla epidémia, sme sa snažili zmapovať, aké skúsenosti s ňou pracovníci mali, aké mali k jej realizácii prostriedky i možnosti.

V súvislosti s vyššie uvedenými skutočnosťami bolo definovaných 5 výskumných cieľov:

1. Popísať zmeny vo vyhľadávaní pomoci zo strany klientov intervenčných centier v dobe pandémie.
2. Porovnať formy násilia pred pandemiou a počas prvej a druhej vlny.
3. Zistiť či sa nejako zmenil spôsob práce s klientmi, jej špecifiká oproti stavu pred pandemiou COVID-19 a porovnať prácu počas prvej a druhej vlny pandémie.
4. Zistiť, ako prežívali dobu pandémie pracovníci intervenčných centier.
5. Popísať dostupné možnosti intervenčných centier pre výkon distančnej práce a zistiť či sú v súčasnosti ešte nevyriešené podmienky pre dištančnú formu pomoci počas pandémie COVID-19.

Na základe stanovených výskumných cieľov sme si vytvorili 7 výskumných otázok, z ktorých sme následne vychádzali v ďalších krokoch výskumu.

VO 1: Aké zmeny vo vyhľadáwanej pomoci priniesla pre IC pandémia a jej dopady?

VO 2: Ako prežívali klienti IC počas núdzového stavu cyklus domáceho násilia?

VO 3: Čo prežívali pracovníci IC v súvislosti s pandemiou a jej postupovaním časom?

VO 4: Čo bolo špecifické pre prácu pracovníkov IC počas pandémie COVID-19?

VO 5: Vníмали pracovníci IC vo svojej práci rozdiely medzi jednotlivými vlnami? Ak áno, v čom sa pre nich líšili?

VO 6: Aké možnosti boli dostupné pre IC, aby mohli poskytovať svoje služby?

VO 7: Aké boli skúsenosti pracovníkov IC s dištančnou pomocou a ich potreby v období obmedzeného kontaktu?

5 Metodológia výskumu

V tejto kapitole sa venujeme metodologickému rámcu a postupom, ktoré sme sa rozhodli vybrať, aby sme tak našli odpovede na naše výskumné otázky. Popíšeme v nej, aké zvolené metódy zberu a analýzy dát boli použité a tiež spôsob ich tvorby.

5.1 Výskumný prístup

Našimi výskumnými cieľmi sme sledovali najmä snahu popísať jedinečnú ľudskú empiriu z nepredvídateľného obdobia pandémie. Nechceli sme v bádani pristúpiť k redukcii na čísla či škály, ktoré ponúka kvantitatívny výskum, no záležalo nám na preskúmaní do hĺbky a v čo najväčšej šírke bohatosti skúmanej témy. Aby nám to bolo umožnené aj v rámci metodológie, zvolili sme **kvalitatívny výskum**. Metódy, ktoré sú využívané v kvalitatívnom designe sú flexibilné, čo je výhodou, ak chceme zachytiť prežívanie ľudských skúseností. Použitím týchto metód vzniká celostné porozumenie tomu, na čo výskum mieri (Silverman & Patterson, 2021). Prístup z hľadiska kvantitatívneho designu by bol možný v prípade, že by sme sledovali iba zmeny v počtoch klientov IC, počtoch vykázaní apod. Hoci sú tieto zmeny dôležitým ukazovateľom a zameriavalo sa na ne niekoľko výskumov, ktoré sme popísali aj v teoretickej časti, my sme chceli týmto číslam lepšie porozumieť a získať komplexnejší vhľad v súvislosti s pandemiou. Aby sme získali relevantné odpovede k našim výskumným otázkam, kvalitatívny výskum nám k tomu vhodne poslúži.

5.2 Výskumný súbor

Ako našu cieľovú skupinu sme sa rozhodli zvoliť pracovníkov či pracovníčky intervenčných centier. Keďže IC zastávajú veľké miesto v pomoci v životoch tých, ktorí zažívajú domáce násilie, považovali sme ich prínos do nášho výskumu za významný.

Aby sme naplnili naše kritérium, že participant bude zastávať pozíciu pracovníka v IC, zvolili sme nepravdepodobnostnú metódu výberu, konkrétne **metódu prostého zámerného výberu**. Cielene sme oslovovali konkrétne osoby, ktoré spĺňali naše kritérium. Dôležitým aspektom následného zaradenia potencionálnych účastníkov do výskumu bolo získanie ich súhlasu (Miovský, 2006). V prvej fáze (zima 2020) sme kontaktovali 6 potencionálnych účastníčok výskumu, z ktorých nakoniec s výskumom súhlasili štyri.

V druhej fáze (jar 2021) sme ešte oslovili ďalšie 2 pracovníčky, obe súhlasili so zapojením do výskumu.

Náš výskumný súbor teda tvorilo dohromady 6 pracovníčok intervenčných centier naprieč celou Českou republikou. Participantky zapojené do výskumu pracovali na pozíciách vedúcich intervenčného centra, sociálnych pracovníčok, psychologičiek. Vzhľadom na ženské pohlavie všetkých účastníčok, budeme ďalej v praktickej časti používať označenie v tvare „participantky.“ Z dôvodu potreby chrániť bezpečie participantiek je nevyhnutné zaistenie dostatočnej anonymizácie údajov, ktoré by mohli byť identifikujúce, a preto charakteristiky participantiek nebudeme v našej práci bližšie uvádzať. Dôvodom je takisto malý počet intervenčných centier v ČR a teda zvýšené riziko prelomenia anonymity participantiek.

5.3 Metódy zberu a tvorby dát

Vo výskume sme zber a tvorbu dát realizovali použitím **pološtruktúrovaného rozhovoru**. Tento typ rozhovoru je jednou z najbežnejších a najpoužívanějších techník v kvalitatívnom výskume. Umožňuje výskumníkom, aby sa vyhli nevýhodám zvyšných dvoch typov – štruktúrovaného a neštruktúrovaného rozhovoru. Obsahuje niekoľko predpripravených otázok, ktoré tvoria jadro interview. Na toto jadro potom počas prebiehajúceho rozhovoru môžeme nadväzovať, a tak získať ešte väčší vhľad (Mišovič, 2019). Metóda pološtruktúrovaného rozhovoru nám ponúkla priestor pre pokladanie doplnujúcich otázok k zaujímavostiam, ktoré zazneli.

Predtým, ako sme si vytvorili samotné otázky, ktorých polozenie sme vnímali ako kľúčové, rozhodli sme sa orientovať podľa dvoch oblastí. Jedna oblasť sa zameriavala na klientov IC a druhá oblasť mala svoje zameranie smerom na prácu v IC, na jeho fungovanie a na jeho zamestnancov. Znenie otázok sme vytvárali nasledovne. Najskôr sme si spísali všeobecné znenie otázok s ohľadom na definované ciele výskumu. Následne sme menili ich konkrétnu formuláciu, aby boli jasné a zrozumiteľné. V priebehu realizácie sme sa vrátili k našim výskumným cieľom a otázkam a doplnili sme ešte čiastkové podotázky v štruktúre rozhovoru, ktoré bližšie preskúmavali danú tému. Znenie všetkých rámcových otázok osnovy rozhovoru je uvedené v prílohe č. 2. Pri ich pokladaní už počas samotných rozhovorov sme využívali voľnosť, ktorú tento typ ponúka a nedodržovali sme presnú postupnosť pripravených otázok.

Rozhovory prebiehali od decembra 2020 do apríla 2021. Participantky boli oslované s prosbou o interview v dĺžke do hodiny a pól. Najkratší z rozhovorov trval 55 minút a najdlhší málo dlhšie ako hodinu a pól. Pre prijaté opatrenia núdzového stavu rozhovory prebiehali online vo väčšine buď prostredníctvom platformy Zoom alebo Microsoft Teams. Kvôli technickým komplikáciám sa jeden rozhovor konal cez mobilnú aplikáciu WhatsApp.

Pred začatím interview, sme účastníckam bližšie predstavili výskum, ešte raz pripomenuli čas, ktorý bude rozhovor vyžadovať a prípadne sme ponúkli možnosť krátkej prestávky. Keďže rozhovor zo strany výskumníčky prebiehal v slovenskom jazyku, participantky sme uistili o možnosti prerušiť výskumníčku, ak by akémukoľvek slovu nerozumeli alebo si neboli isté jeho významom. Vzhľadom na potrebu nahrávania interview, boli o tejto skutočnosti participantky vopred informované a v úvode sme si overili, že skutočne s nahrávaním súhlasia. Rozhovory boli zaznamenávané vždy na 2 zariadenia.

5.4 Metódy spracovania a analýzy dát

S ohľadom na naše výskumné otázky bola pre tento výskum zvolená metóda **interpretatívnej fenomenologickej analýzy (IPA)**. Táto metóda vznikla na základe potreby prístupu, ktorý sa bude zaoberať detailným preskúmaním určitej osobnej skúsenosti. Metódu IPA je vhodné použiť hlavne ak výskumníka zaujíma populácia, ktorá je ťažšie dostupná alebo keď je záujmom výskumu nezvyčajná situácia, skúsenosť, prežitok. V našom výskume za špeciálnu, neobvyklú skúsenosť považujeme pandémiu a zážitky participantiek v súvislosti s ich prácou a s domácim násilím. Okrem zacielenia na určitý jedinečný fenomén sa IPA zameriava na to, aké prežívanie je spojené s týmto fenoménom. Zároveň berie do úvahy výskumníkovo zapojenie v priebehu celého výskumu a jeho subjektivitu (Kostínková & Čermák, 2013).

Po realizácii rozhovorov a po získaní súhlasu od účastníčok, prvým krokom spracovania dát získaných rozhovormi bolo zachytenie interview do prepisov. K tomu sme využili textový editor Microsoft Word. Kompletne prepísané rozhovory sme následne vložili do programu Atlas.ti, ktorý slúži najmä k procesu kódovania. S každým prepisom sme pracovali samostatne, vytvárali sme najskôr prvé kódy, nato kategórie týchto kódov a opakovane sme sa k prepisom vracali a upravovali naše kódy, objavovali spoločné aj

rozdielne témy v rozhovoroch. Nižšie uvádzame ako ukážku odpovede participantiek a kódov, ktoré sme im priradili (tabuľka č.1). Súčasne sme si spisovali naše nápady a poznámky, ktoré nám pomáhali udržiavať si komplexný obraz, ale aj všimnúť si dôležité súvislosti. Neskôr sme pracovali už väčšmi s našimi poznámkami.

Otázka: Aká je súčasná doba pre vás pracovníkov IC?

Úryvok v prepise	Kódy
<i>Nejistá v tom, jak dlouho budeme uzavření v rámci okresu, případně jestli se k tomu přidají další okresy, který nám to ještě prodlouží.</i>	neistota z budúcnosti COVID opatrenia
<i>Tak rozhodně to je teď lepší než to bylo na jaře i v tom týmu a to je taky taková velká oblast, jak je opečováváno o tu službu a o ty pracovníky, které tu službu vykonávají. Takže nás zaměstnavatel vybavil tady dezinfekcí, respirátory, máme tady i nějaký pravidla, jak konzultujeme.</i>	zlepšenie oproti jari 2020 COVID opatrenia starostlivosť o pracovníkov rola tímu
<i>Teď už je to trochu lepší, se nám vlastně zadařilo, že se prostrídáváme, takže jsme jako home office kontra nějak jako práce v kanceláři, což myslím, že je mnohem příjemnější, protože i nám se tímhle daří držet nějaký režim.</i>	dištančná práca face 2 face práca dostupnosť služby IC rola tímu kreativita zlepšenie oproti jari 2020
<i>Jako v IC v okamžiku, kdy tady jsem, můžu být v práci, vím, že dcera je zajištěná a že nevím, jestli bude zase doba, kdy to budem muset kombinovat s manželem, tak je to pro mě fajn, takové komfortní a i jistota takové normality.</i>	face 2 face práca neistota z budúcnosti osobný život potreba normality
<i>Člověk se potřebuje nadechnout a pracovník je taky jenom člověk, tak když potřebuje něco, tak individuálně se pustí třeba dříve domů,...</i>	rola tímu starostlivosť o pracovníkov
<i>No (povzdych), my ještě díky tomu, že se teďka ani nevidáme jako pracovníci, tak není to úplně ideální. Protože my se vlastně setkáváme online, takže já jsme svoje kolegyně neviděla snad, no tak třičtvrtě roku určitě.</i>	dištančná práca rola tímu

Tabuľka č. 1: Ukážka úryvkov a príslušných kódov

5.5 Etické aspekty výskumu

Aby sme zachovali etické aspekty výskumu, boli participantky vopred zoznámené s témou výskumu, výskumnými cieľmi a otázkami. Vypracovali sme informovaný súhlas, ktorý sme pred realizovaním interview participantkám poslali emailom k podpisu (viď. príloha č. 3). V situácii, keď účastníčka nestihla informovaný súhlas podpísať včas, bola požiadaná o ústny informovaný súhlas, ktorý bol nahraný na záznam. Pred začatím samotného rozhovoru boli všetky participantky informované o možnosti kedykoľvek odstúpiť z výskumu. Z dôvodu ochrany účastníčok, sme vo výskume dbali na zvýšenú opatrnosť s citlivými údajmi, aby nemohlo dôjsť k identifikácii participantiek ani konkrétnych pracovísk. V procese spracovávania dát sme každý prepis rozhovoru anonymizovali. Vytvorili sme si špeciálne kódy, ktorými sme prepisy označili a používali sme ich aj pri všetkých ďalších dokumentoch, ktoré sme vytvárali. Na schválenie sme prepisy zaslali aj jednotlivým participantkám. Z vyššie uvedených dôvodov nie je prílohou tejto práce kompletná verzia rozhovoru, avšak všetky údaje sú k dispozícii u autorky výskumu.

6 Deskripcia dát

Predtým, ako ponúkneme naše interpretácie, v tejto časti práce bližšie predstavíme, čo nám jednotlivé účastníčky výskumu individuálne v rozhovoroch zdieľovali. Tento popis sa pokúsime koncipovať do kľúčových rámcov, ktoré v interview figurovali s ohľadom na výskumné otázky alebo sa objavili ako nové.

6.1 Participantka 1 (P1)

Práca v IC pred pandémiou, počas prvej vlny a počas druhej vlny

V začiatkoch pandémie sa snažili v danom IC osobný **kontakt minimalizovať** na krátky čas. Častejšie **presúvali termíny** dohodnutých stretnutí, no od jesene 2020 služba intervenčného centra funguje bez zmien ako pred vyhlásením núdzového stavu na jar 2020. Postupom času sa pracovníčka stále viac zoznamovala s rôznymi situáciami, čo jej prinášalo skúsenosti do ďalších situácií na spektre s pandémiou. Participantka referovala, že sa tak v ich práci s kolegami stávali flexibilnejší. Snažili sa **plánovať dopredu**, ako možno reagovať v budúcnosti na základe toho, čím už prešli. V ojedinelom prípade musela účastníčka so svojimi kolegami navštíviť nemocnicu, v ktorej o pár dní bolo nahlásených viacero pozitívnych prípadov na koronavírus.

Ak nastala u niekoho z pracovníkov osobná situácia, akou môže byť karanténa, tak stretnutia buď tiež **presunuli na iný termín**, v rámci organizácie zaistil daný pracovník za seba **zástup**, alebo po dohode ponúkali **iné pracovisko** k uskutočneniu konzultácie. U participantky vplyvom opatrení prišlo k lokálnemu uzavretiu okresu počas prvej vlny, čiže sa nemohla dostať do zamestnania fyzicky. Možnosť pre výkon svojej práce stále mala, a to dištančne skrz elektronický systém, do ktorého sú zaznamenávané vykázaní. Osoby ohrozené, ktoré boli označené vo vykázaní, teda vždy dostali ponuku možností bez prekážky lokálnej izolácie. Zmenu z covidového obdobia popísala slovami: „*Řekla bych, že jsme všichni vybaveni nějakými notebooky, kamerami. Já mám nějaký i vzdálený přístup jakoby, abych se skutečně kdekoliv se já ocitnu, kdyby mě zase někde zavřeli, tak v podstatě ten klient to nepozná.*“

Vplyvy pandémie pre domácnosti v DN z pohľadu pracovníkov v IC

Participantka uviedla, že došlo k nárastu klientov v roku 2020, ale subjektívne vnímala, že to môže byť skôr rozšírením pobočiek, čo nie je však nijak prepojené s pandemiou COVID-19. Nárast zároveň vysvetľovala **nezvyčajným vykazovaním**, kedy polícia označila ako ohrozené osoby celú rodinu. Tento špecifický jav označovala ako **rodinné klany**. *„Policie označila celou rodinu, čo nebýva zvykom. Čímž sa môže stať, že sa navýší počet klientů, protože nepracujeme s jednou tou obětí, ale pracujeme se čtyřmi členy té domácnosti.“*

Pomoc v obmedzenom priamom kontakte – dištančná forma pomoci

Skúsenosti s dištančnou formou mali už z obdobia pred pandemiou, konkrétne uviedla pri určitej upravenej forme terénnej práce. Za užitočné to považovali pri práci so staršími osobami napr. práca s osobou so sluchovými ťažkosťami – materiály poslali pracovníci **emailom** alebo ich poslali blízkej dôveryhodnej osobe. Pri neosobnom kontakte preferovala účastníčka **telefón**, nie iné online aplikácie alebo platformy, pretože chcela zabezpečiť čo možno najviac **bezpečný priestor** pre ohrozenú osobu tzn. bez prítomnosti násilnej osoby. Pri telefonických kontaktoch zvykne pracovať so **zvyšenou obozretnosťou** a vždy sa snaží o **smerovanie k osobnému kontaktu**. Ak sa niekto ozve sám, rovnako mu participantka ponúka v prvom rade osobné stretnutie. *„Nepracujeme, že bychom si emailem jako přeposívali nějaké odpovědi na dotazy nebo tak.“* **Neistotu** pri nepriamej komunikácii a následnú ostražitosť ešte viac podporil zážitok, kedy sa stal násilný incident u klientky počas telefonického kontaktu.

Za pozitívne popísala, že tu je dištančná pomoc **ako možnosť** a v prípade, že situácia nebude dovoľovať iné spôsoby kontaktu, tak je k dispozícii. K negatívam zahrnula predovšetkým **nevhodnosť** pre túto cieľovú skupinu. *„Nepovažuji to, že takto by ta práce měla vypadat.“* Ako druhé nezanedbateľné negatívum vnímala participantka, že sa dištančná pomoc a jej prostriedky môžu stať **nástrojom násilia**. *„Ale když má někdo super auto, super počítač, super telefon, tak my zjišťujeme, že v něm má sledovací zařízení, že ty objekty, ve kterých tyhle bohatí lidi bydlí, tak jsou pod kamerami, jejich bankovní účty jsou sledovaný.“*

Prežívanie, potreby a starostlivosť o pracovníkov v IC

Na jar 2020 situácia okolo nákazy koronavírusom bola aj pre pracovníkov v IC **nová situácia**. Pomoc pri zabezpečovaní služby bola komunikácia s krajskými orgánmi, vďaka ktorej sa do centra dostávali potrebné informácie. Ako výhodu vnímala participantka tiež **precíznosť vedenia**, ktoré sa napriek neistote postaralo o zaistenie svojich zamestnancov aj služby. V období jesene a zimy 2020/2021 mali v IC nastavené hygienické pravidlá, ako prebiehali konzultácie a tímové pravidlá v situáciách, kedy je potrebná **zastupiteľnosť**.

Starostlivosť o pracovníkov podľa participantky zahŕňa **podporu tímu, supervízne stretnutia** a aj **ochranu pred nákazou**. Zamestnávateľ sa postaral o to, aby mali pracovníčky potrebné zdravotné pomôcky tj. rúška, respirátory, dezinfekciu.

Od začiatku pandémie bolo podľa participantky náročné udržiavať interdisciplinárnu spoluprácu v rovine osobných stretnutí. Boli zvyknutí, že sa navzájom navštevujú alebo si dávali pracovné stretnutia, kedy mohli prebrať spoločné témy. Túto spoluprácu je potrebné udržiavať živú stále, ale na druhej strane pre participantku aj pre jej kolegov to už bolo **vyčerpávajúce** pri využívaní kanálu online komunikácie. Ak by mala pandémia pokračovať niekoľko rokov do budúcnosti, participantka vnímala, že by v tejto oblasti nevyhnutné vymyslieť **nové riešenie**.

Problematika s médiami

Informácie prichádzajúce z médií viedli podľa slov participantky k **obavám a hnevu na strane pracovníkov IC**, aby nevyvolávali pocity nedostupnosti pomoci a bezmocnosti. Následne boli popudom k monitoringu, v IC sa zaujímali o to, aká je skutočnosť z pohľadu ich klientov. Tí uvádzali, že pandemické obmedzenia vo vyhľadání pomoci IC alebo kontaktovaní polície nemali vplyv. „Nevnímajú, že by ten COVID ovplyvnil DN, ale ty situácie, pretože oni nám to i popisovali, niekedy vypadali tak, že nemôžu říct, že by kvůli COVIDU v rodině něco přestalo fungovat, protože to tam nefungovalo už předtím.“ Sama upozornila na fakt, že ide o osoby, ktoré sa stali klientmi, a teda kontaktovali pomoc, ktorá je k dispozícii.

Nadväzné inštitúcie

Ťažkosti, ktoré pociťovali klienti nastávali pri kontakte s nadväznými službami ako je OSPOD alebo súdy. Tie pracovali v oklieštenej dobe, ktorá neumožňovala tak pružné riešenie. Účastníčka uviedla, že sa to odzrkadlilo na pociťovanom **tlaku na dodržanie lehôt**. Veľkou potrebou pre seba aj pre klientov je *"učiniť úrady i soudy trochu nízkoprahové. Tak, bezbariérové v smyslu tady toho kontaktu s občanem"*

6.2 Participantka 2 (P2)

Práca v IC pred pandémiou, počas prvej vlny a počas druhej vlny

Prácu v IC zakladali pred pandémiou na osobných stretnutiach. Pre prípady krízy, kedy by sa u klientov mohli objaviť suicidálne myšlienky alebo by došlo k napadnutiu, využívali aj špeciálne telefónne číslo, kam mohli klienti volať.

Na začiatku pandémie sa služby IC podarilo prispôbiť núdzovému stavu najmä vďaka nadväznosti na pobytovú službu. Ako dôležitý aspekt zvládania označila participantka **dôslednosť poskytovateľa**. Začali vytvárať **krízový plán**, systém toho, ako budú prebiehať intervencie a kontakty tak, aby boli pracovníci chránení. Zatvorenie a využívanie home office v IC odmietali, naopak pracovali s myšlienkou, že prijímú každého, kto o pomoc požiada. *„Máme třeba i nastavený krizový plán, který spočívá v tom, že když mi přijde klient, u kterého vidím, že má roušku v nějakém stavu, nabídneme mu novou roušku.“* Snažili sa s kolegami o minimalizáciu osobného kontaktu na čas, ktorý je nevyhnutný alebo **telefonicky** poskytnúť pomoc.

Organizácia, ku ktorej prináleží aj IC, zriadila telefonickú linku, kde sa mohli obracať ľudia v núdzi a boli im poskytnuté bližšie informácie o pomoci. Osoby ohrozené domácim násilím ju podľa participantky nevyužívali. V súčasnosti táto linka už nefunguje.

Vplyvy pandémie pre domácnosti v DN z pohľadu pracovníkov v IC

Participantka upozornila, že k zmenám v počte klientov dochádzalo aj v minulosti v niektorých mesiacoch, v niektorých rokoch, a to bez nadväznosti k pandémie COVID-19, a teda ak nastal nárast kontaktov tak, bol stále v rámci hraníc.

Popisovala v rozhovore 2 proti sebe stojace paradoxné situácie, ktoré môžu nastávať. Prvá situácia je že dôjde k zrýchleniu pri prejave v zmysle „*vylézá rýchlejši na povrch.*“ Vysvetlenie chápala podmienenosťou **emóciami strachu a paniky**, rôznymi správami zo sociálnych sietí alebo masmédií, ktoré pôsobia ako zaťažujúce. V niektorých prípadoch pritom nie sú pravdou, ale označila ich účastníčka ako **dezinformácie**. Druhou situáciou je útlm, uzavretie domáceho násilia do domácnosti a nevyhľadanie pomoci. Ohrozené osoby podľa participantky, aj mimo mimoriadnych opatrení nevyhľadajú často pomoc pre veľkú kontrolu a moc, ktorú nad nimi má násilná osoba.

Účastníčka výskumu uznala **vplyv pandémie**, ale hneď za tým upozornila, že to nie je jediný a ani hlavný dôvod. Situácie, kedy najčastejšie žena ostala ešte pod väčšou kontrolou doma, ako je to aj teraz pri pandémie, nastávali aj v minulosti: „*...treba jezdil s kamionom a najednou zostal doma z dôvodu toho, že treba nemôže práci alebo bol na dovolený, takže väčšia kontrola. Nemohla vylézt, vyjsť a to nebola žiadna pandemie.*“

V IC zaregistrovali, že mierne väčší výskyt referujú klienti v súvislosti s fyzickou formou domáceho násilia, podľa názoru participantky sa ale jednalo o dlhodobú záležitosť spojenú s okolnosťami prevažne lokálneho charakteru, ako je masové prepúšťanie z práce.

Situáciu okolo pandémie popísala ako všeobecne naplnenú intenzívnym emočným prežívaním, popisuje **podráždenosť, únavu a stres**, ktoré vníma ako výraznejší **spúšťač** konfliktov. V prípade, že nemajú osoby osvojené spôsoby, ako riešiť konflikt, tak sa pri bežných situáciách skôr mohli dostať do stretu. Participantka sa domnievala, že sa viac objavovali „**taliánske**“ **domácnosti**. „*Jenom se pozastavuju nad tou myšlenkou, že se objevuje nějaké vzájemné...ta oběť je tak zahnaná do kouta nejen agresorem ale i tady tou situací, že se začíná bránit.*“

Pomoc v obmedzenom priamom kontakte – dištančná forma pomoci

Dištančná forma pomoci bola poskytovaná aj pred pandemiou, zvykli ju využívať najmä k predpríprave, ak bola klientka z väčšej vzdialenosti či mala iné prekážky k osobnému kontaktu. V covidovej dobe sa však klienti viac dožadovali konkrétne **telefonického kontaktu**.

V rovine úvah o dištančnej pomoci participantka premýšľala nad novým projektom, ktorým by bola forma dištančnej pomoci cez **chat**. Pri tejto téme použila

slovo „bránim se“ vo vetách tesne za sebou a vyjadrila svoje **obavy** o to, ako by to mohlo fungovať. Participantka jasne vyslovila svoju **neistotu** v tom, ako stabilizovať nával emócií len skrz chat. „Člověk si z toho textu může vybrat cokoliv se mu hodí, určitě tam neošetříme emoce a můžeme tam akorát něco ještě podpořit.“ Prednosť pred chatovým kontaktom by osobne dala kontaktu cez **videohovor**, ale obe pripadajú do úvahy ako **krajné riešenie**, ku ktorému zatiaľ (v dobe rozhovoru) nebolo potrebné pristúpiť.

Pri otázke na pozitíva dištančnej pomoci uviedla iba **čas**. „To je asi jediné, co to přináší, protože nemusíme nikam jet, ale... kdybych měla pozitiva, tak jenom čas.“ Na druhej strane negatív uviedla niekoľko, vrátane **nemožnosti poskytnúť plnú pomoc** ako pri priamom kontakte, **chýbajúcej istoty totožnosti** osoby na strane klienta, chýbajúcej istoty **bezpečného prostredia**, že tam nie je násilná osoba alebo niekto, kto s ňou sympatizuje a počúva telefonát, číta emailovú komunikáciu. Ďalej hovorila o **nemožnosti okamžite reagovať** na pocity klientky alebo prípadnú **nesústredenosť** kvôli okolitým faktorom napr. plačúce deti. V komunikácii zdôraznila ako bezpochyby významnú **neverbálnu zložku**: „Ona může říkat něco nahlas, a jinak se projevovat. Taky je to o tom, že když mluvíte s někým koho vidíte, tak se Vám s ním mluví daleko lépe, jako když ho nevidíte, že jo a nevíte, co ten člověk vlastně vůbec vyjadřuje, a taky jestli mluvíte s tím správným člověkem.“

Prežívanie, potreby a starostlivosť o pracovníkov v IC

Hoci boli v IC pohotoví pri vytváraní plánov, bolo to z emočného hľadiska **chaotické, naplnené neistotou**, pretože „...nikdo nevěděl, co, kde, jak.“ Nedostatok informácií na začiatku sa pre participantku preklopil v druhej vlne do opačného extrém, kedy bola k dispozícii celá paleta názorov a informácií. Následkom toho vznikla nová potreba pre pracovníkov – **potreba byť orientovaný**. Klienti sa sami pýtali na tému opatrení, chceli odpovede od pracovníkov a tiež k tomu často chceli zdieľať svoje názory, svoj osobný pohľad na situáciu. Pre pracovníčky to znamenalo aj **potrebu nájsť neutralitu** voči rôznym názorom, najmä tým protichodným k ich presvedčeniu. „Naučili jsme se nehodnotit, protože nás to hodně svazovalo a drželo zpátky.“

Vzájomne si dodávali podporu, ktorú potrebovali a snažili si zachovať pokoj nad situáciou. „Člověk se potřebuje nadechnout a pracovník je taky jenom člověk, tak když potřebuje něco, tak individuálně se pustí třeba dříve domů nebo se s ním domluví na nějaké

formě úlevy, pomoci.“ Dlhodobu v IC chýbala v dobe rozhovoru supervízia. Starostlivosť o pracovníkov zaist'ovali **intervíziami**. Participantka tiež hovorila o hodnotách **otvorenosti a tímovom duchu**, ktoré si cenia a ktoré sú pre nich kľúčom k fungovaniu.

Problematika s médiami

Počas pandémie sa pracovníčky daného IC stretávali so situáciami, kedy museli pracovať s nesprávnymi informáciami u klientov, domnienkami o ich právach, ku ktorým sa dostali zlým výkladom textov z médií alebo tiež **nesprávnym informovaním** už v článkoch. *„Klientka, která potřebuje sepsat návrh na předběžné opatření, uvádí, že se bojí vycházet z domu. Tak předběžné opatření je sepsované telefonickou formou, což bych řekla, že není úplně ideální stav, a ještě se obracím k té druhé myšlence, že my víme, že úplně přesně jí to nevyjde, ale ona o to víc toho sepsání dožaduje, protože si to někde přečetla. Je toho víc jakoby těch textů v médiích, které jsou zavádějící.*“ Dezinformácie popisovala niekoľkokrát v rozhovore taktiež v súvislosti so **strachom a panikou**, ktorú prinášajú. Sama participantka premýšľala, ako sa voči takým správam vymedziť, ako dať najavo, že to nie je pravda.

Nadväzné inštitúcie

Opatrenia sa prejavili v obmedzení dostupnosti nadväzných inštitúcií v smere upravených úradných hodín, čiastočne zavedenej home office práce, kedy potrebný úradník pre daného konkrétného klienta pracoval napr. každý druhý týždeň. Pre klientov to bolo najväčšie obmedzenie v procese riešiť a zmeniť svoju situáciu.

6.3 Participantka 3 (P3)

Práca v IC pred pandemiou, počas prvej vlny a počas druhej vlny

V prvej vlne čiastočne pracovala na home office, najmä *„...protože ta první vlna pandemie byla i celospolečensky vnímaná, nebo tak to pociťuju, jako větší ohrožení.*“ U klientov to pozorovala rovnako a posúvali svoje dohodnuté stretnutia. *„Tam to vždycky bylo na 3 týdny nebo já nevím, na jak dlouho to posouvali tak, že si zavolají až potom.*“

Paradoxne, hoci na jeseň 2020 a v zime 2021 prípadov nakazených, hospitalizácii bolo viac a riziko nákazy bolo väčšie, z hľadiska fungovania v IC neprechádzali na home office,

ale stále fungovali osobne. K tomu, aby službu zabezpečili osobne bola nevyhnutná **tímovosť**. Niekedy osobná situácia a COVID opatrenia spôsobili výpadok pracovníkov, vtedy kolegyne z danej pobočky alebo aj z iných pobočiek v kraji ju **zastúpili**. Založili si zdieľaný kalendár, v ktorom mohli aj v momente zastupovania kolegyne vidieť voľné termíny pre záujemcov.

Absencie pracovníkov boli prevládajúcou zmenou, ktorá prišla s pandémiou. V rámci služby IC využívali všetky pobočky na **zastupovanie**. V tom vnímala participantka **tlak na to byť pružný**, flexibilne byť pripravený nastúpiť do práce. *„Jsem pod takovým vnitřním tlakem, ať to funguje a tu službu zajistím a co nejméně zatížím kolegyně s nějakými svými problémy. Já si myslím, že to řeší všichni, co jsme se tak bavili.“* V danej oblasti participantka vnímala, že zastupiteľnosť bola sťažená a preto vznikli pre ňu a jej kolegyne výzvy: *„Ako zabezpečiť službu, ak ostane viacero ľudí v karanténe?“*; *„Je možné vykonávať služby IC iba dištančnou formou?“*

Vplyvy pandémie pre domácnosti v DN z pohľadu pracovníkov v IC

Pred pandémiou v oblasti, kde participantka pôsobí zaznamenávali mierny **útlm v kontaktoch** domáceho násilia a potom ako pandémia vypukla sa dokonca počet osôb obracajúcich sa na službu IC **zastabilizoval**. Vnímala, že kontakty, ktoré bývali počas pandémie častejšie, boli skôr, keď sa ľudia **sami ozvali** bez predchádzajúceho vykázania, chceli zdieľať svoju situáciu a hľadali informácie o tom, aké možnosti majú. Pri téme počtu klientov uviedla, že vykázaní v konkrétnej oblasti nebýva tak, ako je to možno v iných častiach republiky. Domnievala sa, *„...jestli to není fakt specifikami lokality, že lidi mají jiné limity... a teď se vybírá, co je menší zlo, když to tak řeknu. A jestli osoby ohrožené nekontaktují až když to je fakt neúnosné anebo je tam nějaký zlom.“*

Pandemickú situáciu popísala respondentka slovami: *“...je to živná půda pro to, že ty konflikty, které tam byly, teď samozřejmě je to větší tlak na ty lidi...”* Hovorila o nej skôr ako o **faktore**, ktorý prispieva ku gradácii už existujúcich možných predpokladov, za ktorými môžu byť **dlhodobé problémy** napr. dvadsaťročné manželstvo, ktoré si osvojilo patologické stratégie, dlhodobé užívanie alkoholu či osobnostné rysy násilnej osoby. Situácia vygradovala do momentu, kedy sa rozhodla ohrozená osoba alebo tretia osoba obrátiť na pomoc. Keď sa zaujímali o to, čo pre klientky pandémie znamenala, tak

súžitie s násilnou osobou často bolo **bez vplyvu** pandemických obmedzení. „Bylo jedno, jestli je pandemie, protože často oni ty opatření nevnímaly.“

Pomoc v obmedzenom priamom kontakte – dištančná forma pomoci

Počas prvej vlny poskytovali konzultácie pre klientov aj **telefonickou formou**, ale iba do určitej miery. V rámci IC zastávali názor, že dištančná pomoc pre cieľovú skupinu klientov intervečného centra nie je vhodná ako bežná každodenná prax. Dištančná pomoc online cez rôzne platformy, ktoré ponúkajú tiež videohovory, je téma, ktorá sa veľmi diskutovala v IC, ako aj podmienky, kedy by bola priateľná. „*Tak nějak jsme se právě bavili v tom směru, že určitě v nějakých případech je možné s klientem distančně mluvit, ale v rámci služby IC a právěže osob ohrožených DN, že to není úplně možné nastavit jako běžnou praxi.*“ Sú situácie, kedy uviedla, že by bolo možné ju využiť efektívne napr. pri poskytovaní právneho poradenstva, ale má svoje hranice, ktorých posúvanie by participantka videla ako možné **až v krajných situáciách** bez možnosti iného riešenia. Ak by nastali krajnejšie a extrémnejšie situácie, akou bol obmedzený kontakt, v rámci roviny uvažovania hľadali spôsob, ako **metodicky** dištančnú pomoc **ošetriť** a zabezpečiť **vyvarovanie sa rizikám**.

Medzi prvú hranicu, ktorú je potrebné splňať pre účastníčku je určitá **technická zdatnosť**, **technické vybavenie** potrebné k uskutočneniu videohovoru a tiež **dostatočné pripojenie k internetu**. Za vhodnejšiu a bezpečnejšiu formu by považovala skôr telefón, „...*který mají vesměs všichni a telefon je skladný, mohou jít třeba volat do auta.*“ Veľkým rizikom je zaistenie priestoru pre to, mať takú citlivú konverzáciu, aby **nebola v blízkosti násilná osoba** alebo niekto, kto s ňou sympatizuje. Participantka mala obavy o to, že v dištančnom spojení nie je istota, že ohrozená osoba nie je manipulovaná niekým, kto si môže zbierať informácie, kto klienta či klientku monitoruje, jej počítač alebo mobil. Najväčšie bezpečie pre ohrozenú osobu je možné zabezpečiť podľa pracovníčky pri osobnej konzultácii. „*Tak minimálně ta první konzultace a návazná psychologická konzultace je určitě lepší, ne lepší, ale myslím si, že by měla být umožněna v té osobní formě.*“

Riziko vzniká aj pre pracovníkov IC, ktorí sa obávajú, že v situácii, kedy by riešili klienti doma nejaký pridružený problém mohlo by sa stávať, že sa často budú obracať na pomoc pracovníkov a budú tak **nadužívať služby IC**.

Výhody dištančnej pomoci popísala participantka, že človek nemusí jazdiť dlhú vzdialenosť. Pre niektorých klientov to môže byť **komfortnejšie**, pretože sa nachádzajú v známom prostredí domova, ktoré môžu subjektívne vnímať ako bezpečnejšie. Medzi výhody respondentka zaradila, že pre niekoho môže byť **odstup**, ktorý je vo virtuálnom priestore komfortnejší. V súvislosti s rizikom nákazy koronavírusom medzi výhody začlenila **nezasahovanie karantény** pracovníka alebo klienta ako obmedzenie pri spojení.

Participantka v rozhovore spomenula ako „...*další bod k tomu, aby byla ta služba dostupnější,*“ novú aplikáciu **Nenech se**, kde môžu ohrozené osoby získať informácie o pomoci, o dostupných pobočkách IC a podporu. Táto aplikácia vznikla v spolupráci s intervenčnými centrami v covidovej dobe.

Prežívanie, potreby a starostlivosť o pracovníkov v IC

Jarnú vlnu participantka viac vnímala cez emócie **obáv, strachu z neznámeho** a ako **väčšie ohrozenie**. Služba IC fungovala čiastočne na **home office**, s čím bolo najskôr tiež **náročné** pre participantku **vyrovnať sa** a nájsť vnútorné nastavenie pre to, aby nemala pocit, že zanedbáva svoju rolu v rodine. Sama premýšľala nad tým, že keby má inú rolu v rodine, jej vnímanie prvej vlny pandémie by bolo zrejme iné: „...*třeba v rámci více prostoru pro tu práci i mimo danou pracovní dobu, že asi bych se do toho ponořila jinak.*“ Neistota bola ešte prehĺbenejšia z dôvodu online spojení, s čím sa niekedy participantke spájali nepríjemné pocity, pretože býva v oblasti, kde nie je dobrý internetový signál, čo vo všeobecnosti považovala za nevýhodu dištančného spojenia.

Pre seba by potrebovala participantka zvyšovať svoje kompetencie, získavať skúsenosti, ktoré budú zvyšovať jej odbornosť, aby vedela aj v extrémnych situáciach poskytnúť plnohodnotnú profesionálnu pomoc. Pre svoju prácu by participantka prijala **spätnú väzbu od klientov** v tom, čo by mohlo uľahčiť kontaktovanie intervenčného centra skôr. Potrebu pre IC ako celok vníma, že na prvom mieste by pomohlo **multidisciplinárne stretnutie** všetkých strán, ktoré domáce násilie riešia alebo sú s nim v kontakte, otvorenie otázok, ktoré sú spoločné.

Vnímala, že mnoho ľudí prepadalo **beznádeji a pocitom vyčerpania, otrávenia**. „*Nějak to dáváme, ale už bych byla velmi ráda, kdyby to skončilo.*“ V pandemickej situácii jej **chýbala stabilita a predvídateľnosť** bežných dní, ako to bolo pred pandemiou. Čo na druhej strane popisovala, ako nápomocné, aby sa situácia dala zvládnuť, bolo keď

mala istotu, že jej rodina je zaistená. Spolu so svojimi blízkymi sa rozhodla prestať sledovať médiá a informácie, ktoré prinášajú, pretože necítila, že v nich môže mať dôveru. To, aký ťaživý pocit pandémie prinášala, potvrdzuje aj snaha vyhýbať sa téme pandémie v bežných rozhovoroch a **žiť v prítomnom okamihu**.

Pri otázke na dostatočnú podporu, participantka uviedla, že starostlivosť bola zabezpečovaná **vo forme supervízií**, rovnako počas pandémie, hoci online formou cez platformu, ktorá umožňuje videohovor.

6.4 Participantka 4 (P4)

Práca v IC pred pandemiou, počas prvej vlny a počas druhej vlny

V mieste, kde participantka pracuje, sú pre záujemcov o pomoc aj nadväzné pobytové služby, ktoré pri vypuknutí pandémie museli značne viac riešiť, ako umožniť funkčnosť služieb. Od nich sa potom informácie dostávali ďalej k pracovníkom v IC.

V nadväznosti na rozhodnutia vlády o opatreniach vytvorili 3 **tímy**. Rozdelením chceli prejsť prípadnému nakazeniu celého tímu ako takého, čím by sa služba stala nefunkčnou na určitú dobu 14 a viac dní. V systéme, kedy pracovali na menšie tímy, ako prekážku vnímala, že si nemohli jednoduchou cestou okamžitého osobného rozhovoru zdieľať informácie o klientoch a nemohli si poskytovať tímovú intervenciu. „*Jasně, samozřejmě, my jedeme podle metodiky, takže všechny konzultace se zapisují do interního systému, ale ne vždycky se dá všechno napsat v uvozovkách na ten papír.*“ Ak pracovník po ťažkom rozhovore potreboval podporu alebo poradiť sa o postupe, nebola intervízia možná vždy v príslušnej chvíli, ale s časovým odkladom a prebiehala cez telefonické spojenie.

V určitom období k práci počas pandémie patrilo aj pravidelnejšie testovanie zamestnancov. „*A to trvalo možná měsíc v nějakých intervalech týdenních, kdy vedení nás o to požádalo, abychom se testovali v případě, že se dostali do karantény z jiných služeb v rámci organizace, tak abychom je mohli nějak zaskočit.*“

K bežnej práci pridali širšiu **spoluprácu s partnermi** ako sú potravinové banky, organizácie, ktoré poskytovali finančnú alebo inú materiálnu pomoc. „*Protože když odejdou z násilného vztahu a do toho vpadla pandemie, takže byli bez práce, tak sice mohli*

mít krásně sehnanych x nových bytů na pronájem, ale když neměli na úhradu, tak jim to nedovolovalo odejít.“

„Získali jsme třeba nějaký počítače z jedné nadace, které jsme půjčili rodinám na distanční výuku pro děti.“

Vplyvy pandémie pre domácnosti v DN z pohľadu pracovníkov v IC

Participantka neuviedla zvýšenie počtu kontaktov ani počas jednej vlny pandémie. Rovnako zvýšenie nezaznamenala v počte vykázaní. Pri otázke na prípadnú zmenu v dominujúcich skupinách participantka spomenula závery, ktoré vyšli z dotazníkového šetrenia APIC. Respondentka vyzdvihla z týchto výsledkov hlavne **tlmivý účinok**. *„Odpadlo tam sledování, což bývá často a takový to pnutí, že neví, co, kde dělá jeho partnerka celý den.“* Niektoré klientky referovali o **zlepšení vzájemnej kooperácie a komunikácie** v partnerstve, ako následku nutnosti zaistiť online vyučovanie pre deti. Pozitívny či aspoň čiastočne pozitívny efekt pandemických opatrení znateľný v záveroch dotazníkov označila za neočakávaný. Naopak k zhoršeniu stavu v domácnostiach s násilím prispieval faktor **zhoršenia finančnej situácie**.

Špecifickým javom z obdobia druhej vlny pandémie pri kontaktovaní formou tzv. nízkoprahu bolo **oslovovanie rodičmi ohrozených osôb**. Mohlo ísť o následok stretávania skôr s okruhom blízkych, ako iných ľudí. *„Trošku mi to koresponduje s tím, že všichni se nemůžou stýkat tak, jak jsou zvyklí a stýkáme se všichni jenom s těmi nejbližšími, takže je prostor všimnout si teď víc, že se děje něco, co by se nemělo.“*

Pomoc v obmedzenom priamom kontakte – dištančná forma pomoci

Už pred vypuknutím pandémie bola respondentka zvyknutá využívať **email**, ktorý z jej hľadiska je bezpečnejší, keď vie, že sa naň násilná osoba nedostane a dostupnejší z finančného hľadiska. V rámci rozhovoru uviedla aj príklad, ako poskytujú podporu prostredníctvom tohto kanálu: *„Ano, to co se děje Vám je těžký, ale má to nějaká řešení. Pokud se rozhodnete, že s tím budete něco dělat, tak v tom určitě nebudete sama.“*

Ako jediné IC z nášho výskumu využívali sociálne siete, k tomu v druhej vlne pandémie zintenzívnili **aktivitu na sociálnych sieťach**, ktorú sa snažili zarámcovať, ako takýto spôsob pomoci riešiť. *„Nicméně vyčlenili jsme jednu kolegyni, která se tomu bude aktivně věnovat, protože občas tam nějaká poptávka po naší službě přijde.“* Participantka

spomenula, že iné formy online pomoci boli predmetom diskusií, ale **predsudky** ich od toho odrádzali, a tak to celý tím nehodnotil ako prínosné ani len pre tímové záležitosti.

Množstvo predovšetkým telefonických kontaktov sa v pandémie zvýšilo. Z kvanta takých konzultácií po dlhom čase trvania pandémie vnímala participantka pre seba aj pre svojich kolegov telefonovanie ako skutočne **veľkú príťaž**, hoci s nadsádzkou a smiechom vyjadrila myšlienku, *„že telefon se stává naším úhlavním nepřitelem.“*

Nevýhodu používania prostriedkov nepriamej komunikácie videla v tom, ako s klientmi nadviažu **vzťah**. Pri osobnom kontakte *„zjistí, že nám můžou důvěřovat, vytvoří si s námi vztah, tak jsou schopni říct víc těch skutečností,...“*

Ak by takúto formu začali využívať, tak by to bola **d ďalšia cesta** pre ohrozené osoby, ako sa dostať k pomoci. Tým by sa aj rozšíril **priestor ponúknuť istotu podpory** klientom alebo budúcim klientom, čo označila ako ďalšiu pozitívnu stránku dištančnej pomoci. Osobná práca s klientmi ostala pre pracovníčku stále tou najideálnejšou a dôležitou formou. *„Zatím nám nikdo nezakázal a doufám, že se tak ani nestane, že musíme pracovat jenom distančně z domova a můžeme chodit do kanceláře a můžeme se stýkat s klienty, tak to si myslím, že je něco, co nás drží v realitě, že tohle to snad nebude trvat věčně.“*

Prežívanie, potreby a starostlivosť o pracovníkov v IC

Zo začiatku sa situácia menila veľmi často, na druhej strane bolo to podľa respondentky potrebné prijať a k tomu pomohla participantke a ich kolektívu najmä **psychická odolnosť**. Respondentka spätne spomínala, že v tom období vypuknutia pandémie si nepripúšťali možnosť, že v určitom bode budú musieť svoj tím rozdeliť do menších. Prvotné obdobie bolo poznačené **neistotou a snahou** aspoň šitím rúšok **ju zmierniť** nielen pre seba, ale tiež pre druhých v nemocniciach. Priznala, že prvú vlnu a všetky jej aspekty si neuvedomovala. Neskôr v kontraste oproti nej si bola vedomá vážnosti situácie do takej miery, že sa rozhodla nezištne svoje profesionálne kompetencie ponúknuť, ako pomoc pre pracovníkov v miestnej nemocnici. Uviedla to ako príklad dobrej praxe, ako by spolupráca medzi inštitúciami mohla fungovať. Pri niektorých vládnych opatreniach prežívala **hnev a zlosť**. Rozličné názory a vnútorný konflikt sa podarilo pracovníkom spracovať vďaka diskusií a racionalizácii.

V druhej vlne cítila participantka, že o koľko je situácia horšia, o to viac **potrebujú podporu**. O supervízie celý tím záujem nemal, pretože nemohla prebehnúť osobnou cestou. *„Nefungujú klasické tímové supervízie, byť se nabízi online, tak kolegyně se vyslovili, že to pro ně není vhodná forma, že potřebují, aby byla face to face.“* No participantka za seba uviedla, že si rozhodne supervíziu dohodne, hoci online formou. Zo stránky starostlivosti o pracovníkov vedenie zaistilo hygienické a dezinfekčné prostriedky.

Odlišne v dobe rozhovoru fungovala aj komunikácia s vedením celej organizácie. Nestretávali sa na pravidelných poradách, pretože tie sa z hygienických dôvodov nahradili online poradami. Nevýhodou pre participantku bolo, že sa online porady nekonali so všetkými súčasťami organizácie, *„jakoby každá služba jede samostatně, takže vlastně nemáme takový to společenství té organizace.“* **Chýbal im pocit vzájomnosti** i aktívnej spolupatričnosti.

Problematika s médiami

Mediálne články vnímala participantka ako odraz reality, ktorá mohla byť viditeľná skôr u služieb krízových liniek a zákazky klientov videla skôr ako situačné násilie. Nedostatok na strane médií videla participantka práve v tom, že neinformujú či kontakty krízových služieb splňujú zákonom dané vymedzenie pre označenie domáceho násilia.

Krátkou záležitosťou, ktorú zaznamenala participantka v prvej vlne bola dezinformácia, že osoby s pozitívnym výsledkom na ochorenie COVID-19 nebudú vykazované z obydľí. Ako významná potreba pre klientov sa ukázali *„...informace o tom, že ta služba pořád funguje, a že různými cestami nás můžou oslovit a využít pro nějaký naplnění svých potřeb.“*

Spoločne s ostatnými pracovníkmi IC sa zapojila do prípravy **informačného letáku o pomoci** nielen IC, ale tiež ďalších organizácii. Ten bol následne rozoslaný na možné záchytné body, ako je polícia, obecný úrad a do inštitúcií, kde bol predpokladaný zvýšený pohyb, aby sa správne informácie skutočne rozšírili do povedomia širokej verejnosti. K informovaniu tiež využívali **sociálne siete**, na ktorých opakovane dávali vedieť o svojej dostupnosti.

Nadväzné inštitúcie

Počas prvej vlny participantka pozorovala, že nadväzné služby a inštitúcie, ktoré sa zaoberajú sociálnou problematikou **nemali záujem spolupracovať** „...že si každý jako policie, OSPODy jede na svém písku v rámci svých vlastních omezení, ty omezení se prosazují a mnohdy nám to házelo klacky pod nohy.“ Komunikácia sa cez druhú vlnu medzi jednotlivými organizáciami zlepšila a zintenzívnila, viac si podávali informácie o tom, aké možnosti sú pre daných klientov v ich konkrétnej situácii. Rozdiel pripisovala participantka všeobecnej nevedomosti, ktorá po vypuknutí panovala a domnievala sa, že mohla viesť k snahe **postarať sa** predovšetkým **o svojich** zamestnancov.

6.5 Participantka 5 (P5)

Práca v IC pred pandémiou, počas prvej vlny a počas druhej vlny

Ako v náhlom slede udalostí prišla prvá vlna pandémie a núdzový stav, tak v danom IC **nemali** k vymyslený žiaden **plán** ako budú pracovať, **nemali dostatočné technické vybavenie**. „Měli jsme vlastně 2 notebooky na celý tým, neměli jsme žádnou webovou kameru, měli jsme 1 telefon.“ Aby zaistili fungovanie a dostupnosť služby, museli pracovníci využiť svoje **vlastné zdroje**. Toto obdobie bolo, podobne ako pre mnohých rovnako naplnené **neistotou**, ako dlho bude núdzový stav trvať.

Na jesennú vlnu už boli pripravenejší, naučili sa pracovať viac s technologickými možnosťami, ktoré pre svoju prácu majú k dispozícii. Po oznámení núdzového stavu si pohotovo dokázali naplánovať chod služby. „Takže si myslím, že jsme se v tom naučili mnohem líp chodit.“

Vplyvy pandémie pre domácnosti v DN z pohľadu pracovníkov v IC

V danom intervenčnom centre evidovali zväčšenie počtu v skupine osôb, ktoré by chceli odísť zo spoločnej domácnosti a tiež zaznamenali **nárast v počte kontaktov**. Participantka si to vysvetľovala **novými situáciami**, ktoré v IC pracovníci zažívali. Obracali sa na nich osoby, ktoré prežívali náročné chvíle, krízu a dostali sa ku kontaktu na IC. Poskytli im krízovú intervenciu, „ale vlastně se nejednalo o klienty nebo o zájemce konkrétně služby intervenčního centra.“

Počas pandémie začala u klientov z cieľovej skupiny DN vnímať vyhľadávanie **častejšieho kontaktu** a tiež mala pocit, že ľudia chceli väčšmi opustiť domácnosť s násilnou osobou. Pred pandemiou sa stretnutia plánovali raz za 14 dní a využívali prípravu a motivačnú prácu, no nová situácia priniesla pre klientov potrebu, kedy sami vyhľadávali podporu *„jednou týdně minimálně, v některých dnech kontaktují třeba i víckrát.“*

Situáciu núdzového stavu prirovnala participantka slovami **„systém papiňáku“**, kedy **pocit záťaže a tlaku** boli veľmi intenzívne a pôsobili z viacerých zdrojov. *„Ono na jednu stranu to byly děti, distanční výuka a na druhou stranu to byla nějaká kapacita internetového připojení, vyšší nároky na zajištění domácností notebooky a další elektronikou.“* Teda aj **ekonomická situácia** bola značnou záťažou pre niektoré rodiny. Účastníčka uviedla, že bolo náročné určiť ten hlavný zdroj tenzie, ktorý mohol viesť k ataku u násilnej osoby. Do budúcnosti sa participantka obávala, že tlak, ktorý prišiel s pandemickými obmedzeniami však bude pretrvávať napr. keď bude potrebné, aby rodičia viac času trávil pri učení s deťmi, pretože vznikla medzera v učive.

So zhrošujúcou sa ekonomickou situáciou postupne vznikli základné potreby zabezpečiť potraviny, a to najmä u klientiek, ktoré opustili spoločné bývanie ešte pred pandemiou. IC spolupracuje s organizáciami poskytujúcimi **potravinovú pomoc**, pri ktorých vníma participantka COVID-19 ako **faktor zlepšenia**, nakoľko *„...začaly fungovat více než předtím.“* Pri opúšťaní spoločnej domácnosti s násilnou osobou vzniká okamžité **potreba základného bývania**, s čím v situácii mimo pandémie pracovníci pomáhali klientom. Avšak túto pomoc dopady pandémie zťažili a objavovali sa prekážky napr. pri dostupnosti sťahovacích služieb.

Negatívnou zmenou, ktorú participantka vnímala, že sa u klientov objavovala bolo takmer **vymiznutie fáze medových týždňov** v rámci cyklu domáceho násilia. Medzi vplyvy zaradila najmä vonkajšie faktory ako je núdzový stav, sústredovanie sa veľkú časť dňa v jednom priestore s celou rodinou, frustrácia z malého množstva možností: *„Tím, že nebyla možnost vlastně jet někam na výlet, jít do zaměstnání, potkávat se s rodinou nebo podobné věci, tak se zůstalo jenom v tomto období...dusno před bouří...“* K dusnej atmosfére tiež mohol prispievať fakt, že sa partneri nachádzajú v druhej fáze domáceho násilia, ale participantka uviedla, že je ťažké určiť, čo malo väčšiu rolu.

Hovorila aj o pozitívnom dopade pandémie spolu s obmedzeniami a to, že sa **zmiernila žiarlivosť**. „Ale každopádne tá žiarlivosť docela opadla, pretože partnerky väčšinu času trávi doma se sým partnerem. Takže tam ty dôvody k žiarlivosti a ke sledování nebyly takové.“ Medzi COVID opatrenia patrilo aj obmedzenie fungovania barov, kaviarní, reštaurácií a iných stravovacích zariadení. Práve to zaznamenala od klientov, že pomohlo pri obmedzení alkoholu. Od klientov nezachytila, že by dochádzalo vo väčšej miere k fyzickému násiliu alebo väčšej eskalácii.

Pomoc v obmedzenom priamom kontakte – dištančná forma pomoci

Na začiatku bolo pre pracovníkov nové poskytovať krízovú intervenciu alebo službu neosobnou formou. Skúsenosti mali iba z poskytovania konzultácií telefonicky v niekoľkých krajných prípadoch. Ďalšie užitočné skúsenosti nadobudli v priebehu prvej jarnej vlny, hoci v tom čase participantka uznala, že sa im **nedarilo udržiavať štruktúru a hranice** služby. V praxi to znamenalo **prispôsobovanie a posúvanie pracovného času** služby do poobedných až večerných hodín, pretože doobedné hodiny už neboli často vyhovujúce pre klientov. „Předtím to fungovalo dobře, děti se odvezly do školy a do školky a mohlo se přijít na konzultaci, ale najednou to nešlo. Muselo se počkat, až se děti vykoupu a usnou.“

V súvislosti s potrebami k dištančnému kontaktu ako veľmi praktickú pomoc vnímala participantka **licencie** na online platformy alebo platformu, ktorá by bola aj pre klientov nenáročná na technologické zručnosti. Medzi pozitíva pomoci nepriamym kontaktom začlenila **relatívnu dostupnosť** a **relatívne bezpečie**. Taktiež poukázala na výhodu dostupnosti pomoci pri práci s osobami z odľahlejších oblastí.

Podľa participantky nikdy nedosiahne kvalitu osobnej pomoci. Na druhej strane vznikajú **nároky**, ktoré je treba aby klient spĺňal, aby sa k tejto forme pomoci dostal napr. tlačiareň, zručnosť rozbaľiť zaheslovaný email s osobnými a citlivými údajmi. „Ale vlastně potřebujeme trochu zvýšit ty podmínky i na druhý straně a tím se nám ta služba už **nestává tak nízkoprahovou**, jako když tam prostě přijdou, protože mají cestu kolem, protože je to blízko u autobusový zastávky apod.“ Za nevýhodu považovala to, že je možné zaistiť len **neúplné bezpečie**. Po dištančnej komunikácii ostávajú stopy, na ktoré treba myslieť a potom vymazať.

Prežívanie, potreby a starostlivosť o pracovníkov v IC

Jar 2020 bola obdobím, na ktoré si participantka sama nerada spomínala. Bola o to náročnejšia na zvládnutie, pretože pri malom tíme sú najmä dlhodobejšie spolupráce a terapie nazastupiteľnými. Neustále meniace sa podmienky spôsobovali ešte väčšiu **neistotu** a v druhej vlne vnímala participantka **nedostatok informácií** veľmi podobne. Pri práci s deťmi či teenagermi nebolo možné dištančne využívať projektívne techniky. „*Byl to velký boj s frustrací na straně dětských terapeutek.*“

Pandémia bola náročná pre pracovníkov aj v osobnej oblasti. Pre takmer celý tím znamenala situácia siahnutie na **dno svojich síl** a pre niektorých dokonca do miery, že už naďalej neboli schopní zastávať svoju pracovnú pozíciu. Aj z toho dôvodu participantka vnímala ako nevyhnutné predovšetkým stabilizovať tím. **Únava a vyčerpanie** zo situácie okolo pandémie viedli k **posilneniu supervíznych stretnutí** a rôznych edukačných online stretnutí. V nasledujúcom roku sa plánovali v IC zamerať na budovanie a **častejšie stretávanie** v interdisciplinárnom fungovaní, keďže sa im to pod vplyvom obmedzení nedarilo.

Nadväzné inštitúcie

Participantka zdieľovala, že mala **pocit nedostatočných informácií** ohľadom fungovania orgánov, ktoré sú zákonne určené k riešeniu DN. „*Například, jestli PČR vykazuje, jak se vykazuje, kam se vykazuje, jestli ty soudy jsou otevřené.*“ Objavovali sa ťažkosti pri snahe riešiť situáciu klientov súdnou cestou, často sa súdne konanie odročovalo a v IC to spôsobovalo pocit miernej **beznádeje**, že hoci chcú pomôcť, nemajú ako.

6.6 Participantka 6 (P6)

Práca v IC pred pandémiou, počas prvej vlny a počas druhej vlny

V súlade so snahou dodržať pandemické opatrenia, presunuli stretnutia s klientmi do priestorov čakárne, pretože konzultácie sa nesmeli konať podľa odporúčaní v rovnakej miestnosti, v ktorej majú pracovníci kanceláriu. Mohli sa konať iba v špeciálne na to vyhradenej a pravidelne dezinfikovanej miestnosti. Nato **rozdelili svoj tím** do menších tímov po dvoch zamestnancoch, ktoré sa v tejto miestnosti striedali. „*My jsme mezi sebou*

měli někdy i takovou tabulku, kdo bude upřednostněn. “ Zároveň sa striedala participantka v home office práci s osobnou pracou v kancelárii. Čas, keď pracovala participantka z domu využívala na prípravu dokumentov pre súd, ktoré potom pri osobnom stretnutí klienti doplnili. Tento spôsob práce pri množstve klientov participantke nevyhovoval. Cítila, že nemá dostatok priestoru pre výkon svojej práce na plno. „Takže ta doba byla náročná i v tom, že my jsme snad všechny pracovnice měly doma děti, a ještě jsme teda neustále měly telefon na uchu a musely jsme toto zajišťovat naprosto nekompromisně. “

Hlavný zámer účastníčky výskumu bol, aby služba bola stále prístupná a funkčná pre tých, ktorí pomoc potrebujú. *„My jsme třeba na tolik kolegiální, že službu vykrýváme i v době, kdy jsme třeba byli na OČR, ošetrovném s dětmi.“* Rovnaká situácia sa u respondentky opakovala aj v období zimy 2020/2021. Keď bola na ošetrovnom doma s dieťaťom, stále prijímala prichádzajúce hovory, dohadovala stretnutia, vo voľnom čase pripravovala návrhy na predbežné opatrenie. Týmto spôsobom pracovali všetky pracovníčky a pracovníci v danom IC. V rozhovore vyjadrila jasne, že takýto spôsob práce bol nadmieru náročný. *„Já mám svou práci ráda, ale docházejí ty baterky.“*

Celospoločensky zavedená povinnosť nosiť ochranu dýchacích ciest predstavovala obmedzenie v práci, pretože zakrývali tvár a jej mimické pohyby, ktoré potrebujú pracovníčky vidieť. *„Já to nevidím, protože já to za respirátorem nepoznám, takže já tak vždycky koukám, jestli někde neuvidím třeba otisky od škrcení nebo když mají třeba odhalené ruce, tak si prohlížím ruce.“* V súvislosti s nosením ochrany dýchacích ciest sa participantka dokonca ocitla v situácii, kedy klientke prišlo nevoľno a ona stála pred dilemou či poskytnúť prvú pomoc pre jej aktuálny zdravotný stav alebo sa chrániť pred rizikom nákazy. K takýmto situáciám odporúčanie však nedostali, a tak jednala na základe vlastného úsudku.

Vplyvy pandémie pre domácnosti v DN z pohľadu pracovníkov v IC

Oblasť, v ktorej respondentka pôsobí charakterizovala častým vykazovaním všeobecne. Na začiatok pandémie si pamätala ako na dobu náročnú z toho hľadiska. Vykázani bolo mnoho, takmer **každý týždeň prijímali nové**, nestíhala venovať všetku potrebnú energiu do administratívnych úkonov, začínali sa jej rozpracované spisy kopíť a robila len to, čo bolo pre klientov nevyhnutné, aby im pomohla so súdnym predĺžením ochrany. *„Já jsem si přišla, že jenom odbavuju lidi, že píšu jenom jeden návrh na předběžné opatření, který*

*prodlužuje tu desetidenní policejní lhůtu na základě zákona o policii....“ Domnievala sa, že za markantným nárastom stálo vyhodnotenie zo strany polície. Policajti vykazovali podľa participantky v mnohých prípadoch, ktoré po následnom rozhovore v IC alebo v kancelárii OSPODu zhodnotili nie ako situáciu domáceho násilia. „*To spíš tam třeba bylo napadení jednoho člena rodiny, protože on zrovna byl zdrogovaný a tak dále. Ale nebylo to takové typické, že se to stupňuje a je to dlouhodobé.*“*

Jar 2020 bola charakteristická **vykázaniami veľkých skupín**, ktoré žili v jednej domácnosti. Vplyvom epidémie a jej dlhodobých reštrikcií sa **oslabovali stabilné opory**. Participantka opakovane hovorila o „výbuchu“ vo vzťahoch v kontexte DN. Počet klientov, ktorí vyhľadali služby IC bez predchádzajúceho vykázania vnímala stabilne, vo väčšine sa chceli klienti opýtať na možnosti, ako sú azylové bývanie alebo bývanie s utajovanou adresou.

Obmedzenia pod vplyvom núdzového stavu, ako je obmedzenie stretávania sa, paralyzovali možnosť dostať sa k **opore od priateľov či rodinných členov**. A preto okrem požiadaviek na predĺženie lehôt u vykazaných osôb, musela participantka dôraznejšie dbať na **podporu psychickej stránky**. Participantka spomínala príbeh sedemdesiatročnej panej, ktorá nemala s kým zdieľať svoje starosti a k tomu, že spolu hľadali bývanie pre klientku a motivačnej práce na kontaktovaní polície, bola pre ňu pracovníčka aj búľtavou vírbou, ktorej sa môže vyzorprávať v bezpečnom prostredí.

Respondentka vnímala **intenzívne napätie** u väčšiny, vrátane klientov a neistotu ekonomickú, pracovnú, neistotu ohľadom fungovania škôl kvôli deťom. „*Je to ted'ka hroznej pel-mel.*“ Postupne sa **neistoty** na seba hromadili. Pomoc a intervenčný zásah IC si vyžadoval väčšiu časovú náročnosť. Participantka spomenula, že paradoxne v tom období prijali usmernenie, ktoré im odporúčalo vyhradiť si na jedného klienta 60 minút, aby tak predchádzali riziku nákazy. Takúto časovú dotáciu pri osobách ohrozených domácim násilím nebolo pre ňu možné dodržať, aj keď by časť práce pripravila vopred. „*Takže 60 minut v koruně na jednotlivce...s úsměvem, s ironickým úsměvem, To se nedá stihnout... Ale to už jsme si nemohli připouštět, protože si myslím, že i tohleto by nás pracovně semlelo.*“

V dobe rozhovoru na jar 2021 vnímala, že situácia aj práca v IC funguje už o niečo lepšie, najmä pretože nezažívali taký prudký nával klientov.

Pomoc v obmedzenom priamom kontakte – dištančná forma pomoci

Pred pandémiou ako formu dištančnej pomoci využívali **telefonický kontakt** a iné formy vôbec ani počas obdobia od jari 2020 po jar 2021 nezačali využívať. Behom druhej vlny pandémie sa v rámci tímu začali venovať nápadu o online podobe konzultácií. „*To máme zatím tak v plínkách, asi to nikomu z nás neprijde rozumné.*“ Pre participantku tento nápad bol **tážko predstaviteľný** aj u dlhodobých klientov, u ktorých je situácia v domácnosti zmapovaná.

Ako prvý nedostatok dištančnej formy pomoci participantka uviedla **nedostatočnú znalosť prostredia** ohrozenej osoby. „*Ale my už neošetříme, že nebude za dveřmi násilná osoba a potom to nebude po tom rozhovoru daleko horší.*“ Negatívom vnímala aj prvotnú **potrebu technického vybavenia** na oboch stranách, u pracovníkov aj klientov IC. Pre ich IC v začiatkoch pandémie vybavenie chýbalo. „*My jsme neměli ani kamery, teď mám kameru, ale dělím se o ní s dalšími dvěma kolegyněmi.*“

Pozitívne hodnotila zaistenie **ochrany seba pred rizikom nákazy**, kedy zároveň nie je potrebné mať ochranu dýchacích ciest, a tým nevznikajú možné ťažkosti so sliznicou, ktoré na sebe pozorovala.

Prežívanie, potreby a starostlivosť o pracovníkov v IC

U participantky sa postupne hromadili pocity **psychickej záťaž**e z **pracovnej nepohody**. Do celkového psychického ladenia vstupovala aj osobná situácia. Práve kvôli tej sa počas leta 2020 podarilo záťaž ošetriť, no na čiastočnej úrovni, pretože participantka musela riešiť, aby pre deti zaistila stráženie, čo by odpadlo, keby mohli chodiť do školy. Pre rodičov, podľa jej slov, bolo obdobie s online výukou obzvlášť záťažové. Okrem napĺňania svojho zamestnania po príchode domov, museli do istej miery napĺňať aj prácu učiteľov a vysvetľovať predmety, ktoré sa v online výuke nevyučovali. Vyjadrila, že by veľkou pomocou mohla byť systémová pomoc alebo ústretovosť zo strany organizácie, keď nastala taká nezvyčajná situácia a museli byť školy zatvorené.

Veľké nároky vznikli pre participantku na to, **ako zosúladiť svoje role** a nájsť mieru v tom, ako zorganizovať prácu, materstvo a rodinný život celkovo. Tieto nároky vznikali v prvom rade, ako dôsledok pôsobenia pandémie na prácu v kanceláriách a povinnosť dodržať zákonom stanovenú lehotu. Súčasťou práce bolo, že sa participantka dostávala do

situácií, kedy musela uprednostniť prácu vo svojom voľnom čase. „*Místo toho, abych odpoledne jela s dětmi na kolo nebo na hřiště, nebo jenom se projít, tak jsem musela zasednout k počítači a udělat nějaký pracovní úkol typu sepsat si záznam z rozhovoru s osobami ohroženými, sesumírovat si obsah návrhu na předběžné opatření, protože to bylo bez odkladu.*“ Odpoveď na prirodzenú otázku „Prečo?“ ponúkla participantka vzápätí vo svojich slovách, že **z núdze a dobrej vôle** neostane často pracovníčkam iná možnosť. K takému pracovnému pôsobeniu mimo časovú dotáciu potrebovala od okolia ústretové nastavenie.

Podpora pre pracovníkov bývala v podobe **online supervízií**, hoci ich kvalita pre participantku nedosiahla takej úrovne, akú dosahuje osobný kontakt. Prebiehali aj porady a intervízne stretnutia, ktoré avšak podobne online boli ochudobnené na subjektívne vnímanej kvalite. Pomoc pri zvládaní bolo **zdieľanie** medzi aj ostatnými kolegyňami, **pocit pochopenia**, že sú v tom spolu, osobný **optimizmus**, že situácia sa ešte môže vždy zhoršiť. **Čas venovaný sebe**, ktorý si v danej dobe kládla za cieľ v rámci svojej psychohygieny bol témou, ktorá zreteľnejšie vystala pre participantku počas pandémie.

Nadväzné inštitúcie

Medzi potreby od klientov participantka zaradila **väčšiu flexibilitu a dostupnosť** na strane súdov a tiež OSPODu, pretože režim home office komplikoval a posúval riešenie domáceho násillia. „*Oni jedou v režimu služeb jo, ale vidím to třeba v tom, že když už se máma s nezletilými dětmi rozhodne něco řešit a podává třeba návrh na svěření do péče, tak to zkrátka dlouho trvá.*“ Okrem home office práce do toho podľa vnímania participantky mohli vstupovať protipandemické opatrenia napr. obmedzenie prechádzania z okresu do okresu, no tiež nefunkčné súdy, pretože boli zavreté kvôli karanténe.

7 Súhrnná analýza a interpretácia dát

V predchádzajúcej kapitole sme sa pokúsili o stručné a zároveň obsahovo podrobné popísanie rozhovorov. Každý z nich bol v niečom jedinečný a zároveň sme v nich mohli nájsť spoločné prvky, ktoré ich spájali. Tieto strany z našej práce venujeme analýze toho, čo s nami naše účastníčky výskumu zdieľali už v ucelenejšej podobe.

Spoločné témy, ktoré sa u participantiek vyskytovali

Celú našu jednu oblasť otázok sme zamerali na zmeny, ktoré smerovali k prežívaniu domáceho násillia z pohľadu participantiek výskumu. Každá z pracovníčok zapojených do nášho výskumu vnímala, že epidémia COVID-19 môže mať úlohu v zmenách vo vzťahoch všeobecne. Je teda **jedným z mnohých faktorov**, o ktorých môžeme uvažovať, ale nie je možné ho osamostatniť ako hlavný pri zmenách v DN.

Z realizovaných interview tiež vyplynulo, že **nie je možné hovoriť o jednoznačnom náraste DN**. Participantky nám hovorili rôzne, dokonca aj o poklese či stabilizácii v počte ich klientov. Medzi spoločný determinant či sa jednalo o zvýšenie alebo zníženie počtu klientov, môžeme na základe rozhovorov zaradiť špecifiká lokality. Ak hovorili o zvýšení, nevnímali zvýšenie v ich klientoch, **ale v kontaktoch**. Klienti sú osoby, ktoré spĺňajú charakteristiky pre to, aby mohli využívať služby IC v súlade s ich účelom práce s DN. Kdežto kontakty vyjadrujú celkový počet tých, ktorý sa dostali k službe IC, ale nemusia to byť iba priamo osoby zažívajúce DN. Pokles v počte klientov mohol mať pôvod v zvýšenej miere kontroly, ktorá nedávala priestor pre kontaktovanie pomoci, ak sa aktéri ocitli v karanténne alebo vo väčšej miere trávili čas v spoločnej domácnosti. Podľa slov participantky P2 aj v minulosti nastávali podobné situácie napr. keď násilná osoba prišla o prácu. Ďalším vplyvom za poklesom mohol byť útlm v DN ako dôsledok zlepšenia fungovania vzťahu, pretože sa zmiernila žiarlivosť ohrozenej osoby, boli obmedzené príležitosti ku konzumácii alkoholu v reštauračných zariadeniach. Vidíme, že aspektov, ktoré prispievajú k tomu, ako domáce násillie prebiehalo v období pandémie, je viac a **majú individuálny ráz**.

Informácie o dramatickom raste DN, ktoré boli uverejňované v mediálnych správach **nevnímali** naše participantky **ako pravdivé**. Okrem toho sa stretávali aj s inými dezinformáciami napr. ohľadom práv ohrozených osôb či nedostatočnom fungovaní IC.

V IC, kde pracuje participantka P2 sa snažili dezinformácie ošetriť priamo s ich klientami, participantka P4 spolu so svojím tímom k poskytovaniu správnych informácií začali viac využívať sociálne siete. Vzhľadom k realite poskytovania služieb v IC počas pandémie vznikla prirodzená potreba uvažovania nad tým, ako priniesť tie správne informácie, ako sa voči nepravdivým vymedziť, rovnako ako už podnikanie krokov v tomto smere.

Pri postupnej analýze interview sme zachytili, že **žiadne zmeny vo forme DN** klientky našich participantiek nespomínali. Len jedna participantka (P2) uviedla posun smerom k častejším prejavom fyzickej formy násilia, ale vzhľadom k znalosti prostredia, v ktorom pracuje, neprisudzovala epidémii COVID-19 faktor zmeny. Taktiež všetky participantky okrem jednej (P5) hovorili, že **cyklus DN sa pre ich klientky nezmenil** oproti stavu pred pandemiou. Pracovníčka P5 spomínala skrátenie cyklu o obdobie medových týždňov, z dôvodu nedostatku možností, čím možno poukázať na skúsenosť, že cyklus môže mať individuálny charakter a nie univerzálne platiť v každom prípade.

Negatívnym následkom pre domácnosti v DN bolo **zhoršenie ekonomickej situácie**. Pozitívnym efektom nadväzujúcim na finančné ťažkosti bolo **lepšie fungovanie organizácií poskytujúcich nezištnú pomoc** materiálnu, finančnú či potravinovú. K práci IC sa vo väčšej miere pridala spolupráca s týmito organizáciami.

Pandémia predstavovala pre participantky **zmeny v práci**, hlavne v prvej vlne pandémie, ktorá bola v tom čase úplne neočakávanou a novou. Účastníčky výskumu uvádzali, že v prvej vlne **presúvali viac termíny** stretnutí, a to nielen zo svojej iniciatívy, ale mnohokrát aj z iniciatívy klientov.

Práca z domu takisto bola novým spôsobom práce pre IC, ktorú priniesli predovšetkým pandemické opatrenia. Čiastočná home office práca a osobná práca bola v niektorých IC zavádzaná len v prvej vlne. Keď bolo opäť rozhodnuté o zavedení núdzového stavu na jeseň v roku 2020, pracovníčky mali určité skúsenosti z jari a mohli tak nastaviť efektívnejšiu formu práce. Všetky naše participantky nezávisle od zavádzania resp. nezavádzania home office práce alebo delenia tímu, referovali o svojej práci v covidovej dobe v súlade so slovami od participantky P2: „*Když to vztáhnu na IC, tak ta pomoc je připravená pro každého, kdo jí vyhledá.*“

Bariéry pre distančný kontakt v rámci IC

Skúsenosti s poskytovaním home office práce naše participantky nemali, ale s formou dištančnej pomoci už pred pandémiou sa stretli. Bežnou praxou u všetkých bolo využívanie telefonického spojenia, v niektorých IC aj emailové spojenie alebo veľmi ojedinele spojenie skrz sociálne siete. V každom rozhovore zároveň zaznievalo, že súčasťou týchto spojení bolo vždy aj smerovanie k osobnému stretnutiu. Pri dištančnej forme pomoci existuje niekoľko **bariér**:

- Technické vybavenie
- Nemožnosť zaistiť úplné bezpečie
- Neznalosť prostredia klientky/klienta
- Riziko, že sa stane dištančná forma pomoci nástrojom násilia
- Osobné predsudky
- Otázka udržania hraníc
- Obavy z nesústredenosti klientky či klienta kvôli vonkajším vplyvom
- Absencia metodického rámca

Technické vybavenie je prvým medzníkom, ktorý je potrebné prekročiť zabezpečením v závislosti od konkrétnej formy. Pri chatovaní a emailovej komunikácii by to bol mobilný telefón alebo počítač s dostupným a dostatočným internetovým pripojením, k videohovoru je ešte navyše nutnosťou funkčná kamera. Toto vybavenie je potrebné na oboch stranách. Participantka P5 upozornila, že už len týmto sa služba IC stáva menej nízkoprahovou. V dobe, kedy prebiehali rozhovory, **zaistenie technických zariadení** spolu s rozličnými **licenciami** na používané online platformy, boli podľa participantiek vtedajšie potreby pre zaistenie dištančnej formy služby IC.

Vedenie k **bezpečiu** je základom pri riešení DN. Pri priamej návšteve IC ohrozená osoba vstupuje do priestoru, ktorý je bezpečný fyzicky a jeho pracovníci zároveň usilujú o vytvorenie pocitu psychického bezpečia. Problematické z hľadiska bezpečia je aj riziko, že **sa kyberpriestor stane** pre násilnú **osobu d'alsou cestou ohrozovania** druhej osoby napr. bude si čítať emaily, nainštaluje nahrávacie alebo sledovacie zariadenia. Participantky vyjadrili strach, ako poskytnúť bezpečie dištančne, keď si vlastne nemôžu byť isté, že klient na druhej strane nie je manipulovaný, sledovaný alebo odpočúvaný. V takom prípade existuje zjavná možnosť, že následky pre ohrozenú osobu budú skutočne

nebezpečné. **Nemožnosť dostatočne poznať prostredie**, v ktorom by sa práve klient nachádzal pri distančnom spojení prispieva k riziku zaistenia bezpečia.

Osobné predsudky sme ako bariéru badali vo vyjadreniach, že sa participantky zavedeniu dištančnej formy bránia. Dokonca jedna z našich participantiek hovorila, že napriek diskusii, práve predsudky ich odrádzali od dištančnej formy pomoci. Vyjadrovaná nemožnosť predstaviť si dištančnú formu pomoci ako relevantnú pomoc pre domáce násilie taktiež prispievala k osobným predsudkom. Zároveň ešte viac podporovala **potrebu vytvoriť štandardy** pre túto pomoc v kontexte DN.

Udržanie hraníc v našom rozhovore zaznelo v dvojakom vysvetlení. Na jednej strane 2 participantky popísali v rozhovoroch situácie, kedy sa im nedarilo udržiavať jasnú hranicu medzi časom v roli pracovníčok a ich voľným časom, kedy už mali zastávať inú rolu, napríklad rolu matky. Druhým javom, ktorý by mohol nastávať je **nadužívanie služieb**, ktoré ponúka IC.

Dištančná pomoc v online priestore využívaním chatového spojenia bolo predmetom zamýšľania a diskusií v niektorých IC, ale pre každú z našich participantiek dištančná pomoc online formou pre DN **nie je vhodná**, pristúpili by k nej len **za skutočne krajných okolností**.

Prínosy distančného kontaktu

Prínos dištančnej formy pomoci pre klientov by mohol byť v rozšírení možností, jej zavedenie by prinieslo **d ďalšiu cestu, ako sa dostať k pomoci** z tak náročných situácií. Mohli by sa k nej jednoduchšou cestou dostať tiež osoby, ktoré sú z väčších vzdialeností, a tým efektívnejšie využívať **čas**. Pozitívom pre niektorých ľudí môže byť vnímaný **odstup**, v ktorom im môže byť pociťovo komfortnejšie. V neposlednom rade z hľadiska epidémie, do nepriameho kontaktu nezasahuje karanténa ani regionálne izolácie a je **znížené riziko nákazy**.

Dostupnosť nadväzných inštitúcií

Už pri realizovaní rozhovorov sme zachytili často sa opakujúcu tému **dostupnosti nadväzných inštitúcií**, hlavne súdov a orgánov sociálne-právnej ochrany detí. Všetky participantky, okrem jednej explicitne hovorili o potrebe vyššej dostupnosti týchto inštitúcií pre svojich klientov. Tie však fungovali v zmenenej dobe alebo forme v dôsledku

epidemiologických reštrikcií či dokonca boli zatvorené kvôli karanténe. U pracovníčok to vzbudzovalo **negatívne emócie**, niektoré väčšmi cítili tlak na dodržanie určených lehôt alebo až prežívali bezmocnosť, ako poskytnúť potrebnú pomoc. Participantka P4 v tom cítila nezáujem o spoločnú spoluprácu, čo však mohlo byť spôsobené snahou zabezpečiť v prvom rade tú danú službu a jej zamestnancov.

Ťažkosti so spoluprácou počas pandémie však nastávali aj s políciou. Interdisciplinárne tímy sa nestretávali osobne a ukázalo sa, že ďalšie dištančné spojenia telefonicky viedli k ešte väčšiemu vyčerpaniu. Do budúca by v tom naše participantky potrebovali nájsť iné riešenie.

Individuálne prežívanie

V rozhovoroch sme sa zameriavali takisto na prežívanie participantiek. Analýzou sme zistili, že počiatočná nedostatočná informovanosť viedla k **pocitom neistoty, obáv a nepokoja**. V tom, ako zaistiť službu IC niektorým boli užitočné informácie z pobytových služieb a starostlivosť zo strany zamestnávateľa. Postupom času však vznikol aj silnejší **pocit vyčerpania** zo zmenenej práce, ako ale tiež z pocitu vyššieho tlaku na výkon. Zdrojom značnej podpory a posilnenia v zvládaní nárokov bol vzájomne prejavovaný tímový duch u participantiek. V priebehu celej covidovej doby pracovníčky vnímali nenahraditeľné miesto vo vzájomnej pomoci a to menovito pri **zastupovaní** svojich kolegov, ktorí ochoreli, boli v karanténe alebo na sa starali o chorých blízkych, Súčasťou starostlivosti boli **supervízie alebo intervízie**, ktoré na jednej strane boli aj **posilnené**, no prebiehali online. Z tohto dôvodu nie všetci pracovníci ich vnímali s takým prínosom.

Špecifiká, ktoré sa u participantiek vyskytovali

Špecifickou zmenou oproti stavu pred pandemiou bolo u niektorých participantiek **vytvorenie** niekoľkých **tímov** rámci celého kolektívu IC, aby mali istotu, že služba bude môcť fungovať. Jeden tím pracoval v kancelárii v sídle IC v niektorých dňoch, druhý tím súčasne využíval home office. Ak by sa koronavírusom nakazili všetci pracovníci, v tej chvíli by dostupnosť IC bola obmedzená. Odvrátenou stránkou neprítomnosti celého tímu bola **nemožnosť poskytnúť** si vzájomnú **okamžitú tímovú intervíziu** i **chýbajúci pocit súnalezitosti**.

Vykazovanie väčších skupín sa objavilo ako nové špecifikum núdzového stavu. Rodinné klany je označenie, ktoré pre tento fenomén použila participantka P1. Vo vykázaníach, s ktorými ďalej pracujú pracovníci v IC boli medzi ohrozené osoby zaradené **aj osoby napr. zo širšej rodiny**. Polícia týmto spôsobom jednala s možným zámerom zaistenia ochrany pre všetkých prítomných v domácnosti. Zároveň tento spôsob vykazovania je možnosť, ktorá vysvetľuje zmeny v počtoch kontaktov.

8 Odpovede na výskumné otázky

Na nasledujúcich stránkach prinášame výstupy, ktoré nám z rozhovorov vyplynuli, a to prostredníctvom odpovedí na výskumné otázky.

VO 1: Aké zmeny vo vyhľadávanej pomoci priniesla pandémie a jej dopady?

Epidemická situácia priniesla niekoľko zmien vo vyhľadávanej pomoci. Medzi participantkami a intervenčnými centrami, v ktorých pôsobia sme pozorovali špecifické zmeny, ktoré uvádzame v nasledujúcej tabuľke č. 2.

	Špecifické zmeny pre odpovedajúce IC
P1	bez zmeny
P2	talianske domácnosti
P3	častejšie tzv. nízkoprahové kontakty
P4	kontaktovanie rodičmi, ktorí mali podozrenie na DN vo vzťahoch svojich detí
P5	krízová intervencia pre osoby nie v rámci DN, potreba klientov IC byť viac v kontakte, väčšia požiadavka opustiť násilnú domácnosť
P6	potreba väčšej podpory od pracovníkov, väčšia časová náročnosť na konzultáciu

Tabuľka č.2: Konkrétne zmeny u jednotlivých participantiek

Spoločné pre viaceré oblasti bolo nezvyčajné vykazovanie veľkých rodinných skupín, ktoré polícia označila vo vykázaní ako ohrozené osoby. Respondentky P1, P5 a P6 hovorili o náraste v počte kontaktov. Domnievali sa však o vplyve iných činiteľov ako pandémie, alebo nárast spôsobili kontakty nespádajúce pod vymedzené domáce násilie. Zároveň sa všetky participantky zhodovali v tom, že pandémie je faktorom, ktorý mohol prispieť k podráždenosti, tlaku, záťaži, gradácii pri dlhodobých problémoch.

Zmenou, ktorá sa síce netýkala IC, ale participantky nám ju popisovali, bola znížená dostupnosť nadväzných orgánov. V situáciách, keď chceli klientky či klienti riešiť situáciu so zažívaným DN vnímali ako prekážku home office prácu, hoci i čiastočnú, pretože sa im nedarilo dostať do kontaktu s poverenou úradnou osobou. U pracovníčok to vzbudzovalo rôzne emócie, niektoré väčšmi cítili nátlak alebo až prežívali bezmocnosť, ako poskytnúť potrebnú pomoc. Respondentka P4 v tom cítila nezáujem o spoločnú spoluprácu.

VO 2: Ako prežívali klienti počas núdzového stavu cyklus domáceho násilia?

Z pohľadu piatich pracovníčok nášho výskumu klienti nereferovali o vplyve núdzového stavu na cyklus domáceho násilia a dochádzalo by k eskalácii. Participantka P4 vo svojej práci s klientami zachytila zmenu, a to skrátenie cyklu o fázu medových týždňov. Dochádzalo k nemu z dôvodu takmer žiadnych alebo len veľmi malých možností, čo mohli ľudia vo všeobecnosti podniknúť, čo prispievalo k frustrácii a ťažkej atmosfére.

Respondentky P4 a P5 vnímali zo zdelení svojich klientov pandemickú situáciu ako faktor zlepšenia. V IC u participantky P4 klienti spomenuli zlepšenie kooperácie medzi manželmi či partnermi v starostlivosti o deti. Obmedzenie alkoholu vďaka uzavretiu barov a iných stravovacích zariadení popisovala participantka P5. O zmiernení sledovania sa zmienila participantka P4 a participantka P5 hovorila o zmiernení žiarlivosti, obe ako následok väčšej prítomnosti ohrozenej aj násilnej v domácnosti.

VO 3: Čo prežívali pracovníci v súvislosti s pandémiou a jej postupovaním časom?

Prvotné emócie pracovníčky, ktoré popisovali boli v prvom rade neistota, obavy a strach. Nedostatočné informácie vyvolávali chaos. Postupne však aj vplyvom obmedzenia bežného osobného kontaktu pribúdali u pracovníčok pocity celkovej únavy až vyčerpania. Participantka P5 popisovala, že v tíme ich IC si mnohí siahli na samé dno svojich síl. Pre participantku P6 bolo obdobie pandémie charakteristické kopiať sa psychickou záťažou, spolu s účastníčkou nášho výskumu P3 vnímali, že ťažkosti spôsobovala aj osobná situácia a dochádzalo k občasným konfliktom rolí. U niektorých pracovníkov sa objavovali aj emócie hnevu a zlosti, ktoré uviedla respondentka P4.

Aby epidemiologickú situáciu a jej priebeh z pracovného zreteľa zvládli, vyzdvihovali osobitne tímovosť, teda určitý pocit spolupatričnosti ku skupine a snaha o pomoc jej členom, ak to potrebovali. Zásadnou súčasťou práce pomáhajúcich pracovníkov v rôznych ťažkostiach spojených s jej výkonom aj mimo pandémie, no väčšmi počas, bola možnosť supervízií. Okrem participantky P2, boli supervízie pracovníckam zabezpečované alebo dokonca posilnené, u respondentky P2 ich úlohu naplňali intervízie.

VO 4: Čo bolo špecifické pre prácu pracovníkov intervenčných centier počas pandémie COVID-19?

Súčasťou pandemickej situácie boli aj karanténne nariadenia alebo izolácia lokality. Zmenou teda bola aj častejšia potreba nahradiť chýbajúceho kolegu alebo kolegyniu a z tohto hľadiska mala zastupiteľnosť kolegov nesmierny význam.

U 2 pracovníčok (P4, P6) bolo novou situáciou rozdelenie do viacerých menších tímov. Týmto spôsobom chceli predísť najmä situácii, že by sa nakazili viacerí pracovníci alebo by muselo ísť celé oddelenie do karantény. Dokonca u participantky P4 z rovnakých dôvodov bolo zavedené pravidelné testovanie.

Epidémia mala vplyv na ekonomickú situáciu mnohých, čo pre intervenčné centrá (participantky P4, P5) vyústilo v intenzívnejšiu spoluprácu s potravinovými bankami alebo aj organizáciami poskytujúcimi materiálnu popripade finančnú pomoc.

Respondentka P6 ako jediná uviedla špecifické obmedzenie v práci, ktoré sa spája s nosením respirátorov a rúšok, kedy jej pri práci s klientmi chýbala neverbálna časť komunikácie – mimické pohyby. Tiež ako v jedinom IC z nášho výskumu vyčlenili samostatné priestory ku konzultáciám s klientkami a samostatné kancelárie pre pracovníkov.

VO 5: Vnímali pracovníci vo svojej práci rozdiely medzi jednotlivými vlnami? Ak áno, v čom sa pre nich líšili?

Medzi pracovníkmi prevládal vnímaný rozdiel najmä v záujme zo strany klientov o dištančnú formu pomoci a minimalizáciu osobného kontaktu, ktorú viac vyžadovali v prvej vlne.

Pre respondentku P3 sa prvá a druhá vlna líšili, pretože v jesennej vlne v roku 2020 už nepristupovali k home office práci.

Konkrétne participantka P6 hovorila o prvej vlne, ako o oveľa náročnejšom období, lebo vo svojej práci vnímala veľký nával vykázaní. Prejavilo sa to pre ňu aj v poklese energie, aby mohla plnohodnotne vykonávať svoju prácu a robila iba to, čo bolo práve najnutnejšie pre klientov.

VO 6: Aké možnosti boli dostupné pre intervenčné centrá, aby mohli poskytovať svoje služby?

Všetky intervenčné centrá pracovali tak, aby boli pre klientov aj záujemcov dostupní. Participantka P2 spolu so svojimi kolegami z tímu nevyužívali vôbec home office. Niektoré IC využívali čiastočne home office prácu a striedali ju s osobnými stretnutiami v priestoroch intervenčného centra. Počas toho, ako pracovali z domu si buď pripravovali materiály alebo sa venovali administratíve. Ak však chceli týmto spôsobom pracovať tak, ako boli zvyknuté pred pandemickou situáciou a prijatými opatreniami, bolo nevyhnutné určité základné technické vybavenie. Na začiatku, keď pandémie vypukla respondentka P5 popisovala, že im chýbali zariadenia a museli siahnuť po vlastných zdrojoch. O chýbajúcich zariadeniach referovala aj participantka P6.

VO 7: Aké boli skúsenosti pracovníkov s dištančnou pomocou a ich potreby v období obmedzeného kontaktu?

Všetky participantky mali pred pandemiou skúsenosť s telefonickým poskytovaním pomoci. Participantky P1a P4 už pred núdzovým stavom zvykli v určitej miere u svojich klientov využívať email, a pracovníčka P4 ako jediná uviedla aj využívanie sociálnych sietí. Napriek obmedzenému kontaktu v IC u respondentiek P2, P3, P6 nepristúpili ani k inému spôsobu komunikácie s klientmi. O ďalšej pomoci prostredníctvom online komunikácie diskutovali so svojimi kolegami účastníčky výskumu P2, P3, P4, P6, ale spájali si to skôr s možnosťou krajného riešenia ako aj nevhodnosťou pre cieľovú skupinu DN. Riziko prekračovania hraníc práce pri dištančnom spojení s klientmi sa objavilo u účastníčky P5 a viedlo k posúvaniu pracovných hodín. Potreby pre to, aby mohli poskytovať v IC pomoc v dobe obmedzeného priameho kontaktu, zahŕňali zabezpečenie licencií na rôzne online platformy, technické vybavenie a vytvorenie metodologického rámca, ktorý by ošetril konkrétne „know how“ pri práci s osobami v domácom násilí.

9 Diskusia

Naša práca je založená na piatich cieľoch, ktoré spája záujem o pochopenie problematiky domáceho násilia z pohľadu pracovníkov intervenčných centier v nadväznosti na epidemiologickú situáciu. Jednak sme sa sústredili na samotný fenomén domáceho násilia, ako aj na rovinu pomáhajúcich pracovníkov z tejto sféry. V nasledujúcej časti budeme zamýšľať nad výsledkami nášho výskumu v porovnaní s dostupnými zdrojmi, uvedieme možnosti jeho ďalšieho využitia a rozoberieme aj jeho medze a možné zlepšenia.

Ako prvé sme sa zaujímali, aké zmeny a či vôbec nejaké zmeny pre klientov, ohrozené osoby, priniesol obmedzený kontakt popri pandémie. Prvou zmenou, ktorá nás pred samotnými interview napadla, bol obrat v náraste či poklese prípadov DN. Z rozhovorov sme zachytili, že v každom IC situácia bola mierne iná a participantky hovorili od poklesu, cez stabilizáciu, po nárast v rámci určitej hranice normy až po markantný nárast v počte. Nejednoznačnosť potvrdzujú taktiež výskumy z prostredia Českej republiky, ktoré si vo svojich výsledkoch protirečia. Štatistické spracovanie počtu vykázaní APIC ČR (27.1. 2021; 12.1. 2022) ukazuje pokles. Rovnako samy opýtané klientky výskumu APIC ČR (2020; 2021) uvádzali, že pandémia nemala rozhodný vplyv na zvyšovanie rizika DN. Vo výskume Nyklovej a Moree (2021) sa autorky opierali o dáta hlavne z krízových liniek a iných neziskových organizácií, ktoré nárast v kontaktoch zaznamenali. Zvýšenie v kontaktoch na Národnej linke pre ženy zažívajúce násilie zmienila tiež Očenášová (2021).

Zaujímavú myšlienku, ktorá podľa nás môže vysvetliť kontrast medzi výskumami nám ponúkla participantka P4. Respondentka uznala, že počet kontaktov, ktoré sa týkali nárastu domáceho násilia mohol nastať u krízových liniek. Ďalej uviedla, že z pohľadu IC sa u klientov krízových liniek nejedná tak o DN, ako skôr o situačnú krízu či situačný konflikt. Z osobných skúseností autorky práce na krízovej chatovej poradni môžeme potvrdiť časté kontakty s osobami, ktoré prežívali určitú formu DN. Na druhej strane sa však vo väčšine prípadov počas pandémie subjektívne javili ako sprevádzanie v skutočne náročnej situácii, nie hľadanie riešenia. Zamýšľali sme sa či mohol byť nárast u krízových liniek spôsobený práve všeobecnou zvýšenou mierou online spojení medzi ľuďmi, čo mohlo viesť aj ohrozené osoby skôr k takýmto kontaktom. O zvýšenej miere prítomnosti v kyberpriestore u osôb v domácom násilí pojednávali tiež Sediri et al. (2020). V našich

úvahách sme pokračovali ďalej a pripúšťame, že nepoznáme presný obsah ostatných kontaktov na krízových linkách. Z tohto hľadiska by bolo potrebné presnejšie dáta, ktoré by diferencovali medzi zákonne vymedzeným domácim násilím a vypätou situáciou konfliktu. Následne by sme tak získali širší pohľad na realitu v kontexte domáceho násillia, ktorá by nám ponúkla možnosť väčšej uplatniteľnosti výskumu v praxi. Intervenčné centrá prinášajú obraz na základe ich kontaktov, čiže osôb ktoré sa buď cez policajné vykazanie alebo nízkoprahovou cestou dostali k pomoci IC. Z toho ale nemáme informácie o tých osobách, ktoré ešte ich pomoc nevyhľadali z rozličných príčin.

Každá nezhoda alebo vypätejší konflikt nie je domácim násilím, to musí spĺňať niekoľko znakov – prítomnosť incidentov, jasné vymedzenie rolí, dlhodobejšie opakovanie fáz, eskalácia (Čírtková, Ptáček, & Žukov, 2010). Tu by sme chceli poznamenať, že pri situačnom násilí nie je možné vylúčiť, že sa nezačne postupne opakovať alebo narastať na intenzite, a tým znaky DN nenadobudne. Mohli by sme teda vyhľadanie pomoci polície, intervenčného centra alebo inej inštitúcie vnímať ako vhodnú príležitosť k edukácii, čím by sa podporila prevencia pred vznikom cyklu DN.

Efektom pandémie bolo sociálne dištancovanie, čím sa zvyšoval čas strávený spolu doma. Viac času spolu doma mohlo mať účinok na potrebu kontroly a na potrebu sledovania jedinca v ohrození, čoho následkom mohlo byť uzavretie v násilnej domácnosti pred okolím. Bradbury-Jones a Isham (2020) vo svojej práci takisto zdôrazňovali, že ostať doma pre osoby v DN znamenalo ostať v mieste odohrávaných prejavov násillia bez dohľadu druhých. Premýšľame, že médiá, ktoré upozorňovali na prudký nárast mohli premýšľať v podobnom vzorci. Predstava zatvorených dverí mohla privádzať k obavám, že sa ohrozené osoby ťažšie dostanú k pomoci. Informácie z médií sme vnímali aj my, preto sme sa rozhodli na túto oblasť v rozhovore opýtať a táto otázka ukázala, že vyžaduje viac pozornosti. Bez štúdia zdrojov sme predpokladali, že nám participantky budú hovoriť v súlade s mediálnymi článkami. Pohľad z rozhovorov bol takmer úplne rozdielny od článkov, pretože všetky IC fungovali celú dobu nepretržite. Niektoré dezinformácie zo správ viedli k znepokojeniam u pracovníkov, akú reakciu môžu vyvolať u ohrozených osôb, čo podnietilo väčšiu aktivitu na sociálnych sieťach u jednej z participantiek nášho výskumu. Domnievame sa, že sociálne siete sú v súčasnej dobe ďalším spôsobom, ako ešte väčšmi podporiť a rozšíriť povedomie o dostupnosti pomoci. Ak by sa o svojej činnosti IC rozhodli informovať cez sociálne siete pravidelne, zamýšľame sa, že by to spočiatku mohlo

byť asi náročné. Pre predstavu nás napadla voľba vhodných slov, ktoré predajú užívateľom sociálnych sietí tú správu, ktorú by zamýšľalo aj intervenčné centrum. Uvažujeme aj o tom, s akou frekvenciou by bolo vhodné pridávať príspevky, ako veľmi by ich obsah reagoval aj na dianie v spoločnosti. To sú iba prvé idey, pred ktorými by IC stáli v počiatočkoch. Azda by sa však pri zavádzaní mohli využiť skúsenosti tých IC alebo aj neziskových organizácií, ktoré sociálne siete využívajú k šíreniu informácii.

Téma nepravých informácii z niektorých médií je veľmi aktuálna téma, ktorá prestupuje bezmála všetkými oblastami či sa jedná o správy o vojne, pandémie, očkovaní alebo aj domácom násilí. Predpokladáme, že nemusí byť jednoduché sa v týchto správach vyznať. O to viac vnímame nutnosť kladenia dôrazu na poskytovanie riadnych informácii zo strany tých, ktorých poslaním je pomoc pri DN. Už pri štúdiu literatúry sme videli komplexnosť fenoménu domáceho násillia. To sa stalo pre nás podnetom k zamýšľaniu, ako sa javí médiám, ktoré nenahliadajú na problematiku DN s takou znalosťou, aby nedochádzalo ku skresleniu tejto témy. Uvažujeme či by bolo užitočné, ak by zamestnancom v médiách boli k dispozícii oporné body vychádzajúce z praktických skúseností a každodennej práce pracovníkov IC, na čo si dávať pozor pri písaní článkov a ako prispievať k prevencii, než k pocitom bezmocnosti či paniky u ich čitateľov. Z tohto hľadiska by bolo zaujímavé vytvorenie odborného súhrnu rizík a možností prinášania správ, ktorý by zastrešoval rozličné problémy v spoločnosti napr. domáce násillie, samovraždu, šikanu a ďalšie.

Pred naším výskumom sme premýšľali, či by mohli niektoré formy násillia prevládať nad inými, prípadne sa meniť s postupne meniacou sa epidemiou. Medzi prvou a druhou vlnou pandémie pracovníčky intervenčných centier však nepostrehli nijaké zmeny, ktoré by sme mohli porovnať, a ani so situáciou pred vypuknutím pandémie. Ukázalo sa, že okolnosti, ktoré priniesla pandémia boli jedny z aspektov, ktoré môžu mať vplyv na zmeny vo forme, cykle či vôbec domácom násillí, ale generalizovať jej jednoznačný vplyv nie je možné (Ševčík & Špatenková, 2011).

Výskumom sme takisto zistili, ako obstarávali IC fungovanie služby. Čo považujeme za kreatívne a účelné riešenie bolo rozdelenie u niektorých tímov IC do menších, ktoré sa striedali v home office práci a v práci osobnou formou. Pracovníci takéto usporiadanie zaviedli so zámerom minimalizovať riziko nákazy a taktiež riziko, že by sa celá inštitúcia dostala do karantény. Z tejto snahy o zabezpečenie funkčnosti služby na nás pôsobí značná

oddanosť svojmu povolaniu a prítomnosť zmyslu pomôcť aj napriek sťaženiu neočakávanými vonkajšími podmienkami.

Pod pojmom home office si veľká časť ľudí predstaví prácu doma spojenú s mnohými online dištančnými kontaktmi. Z nášho výskumu vyplýva skúsenosť s poskytovaním telefonickej pomoci u všetkých participantiek, predpokladáme aj z dôvodu, že po vykázaní kontaktujú telefonicky ohrozené osoby s ponukou služieb IC. Okrem toho sa ukázalo, že niektoré centrá dali šancu aj inej forme – emailovej komunikácii a chatovej komunikácii cez sociálne siete, napriek tomu online komunikáciu k pomoci jedincom zažívajúcim domáce násilie považovali za nevhodnú. Bariéry, ktoré sme nachádzali v rozhovoroch sme popísali v kapitole o súhrnnej analýze, avšak k bariére osobných predsudkov by sme sa chceli vyjadriť aj v tejto časti práce. Participantky hovorili o dištančnej forme pomoci ako o krajnom riešení, nevedeli si predstaviť, ako by dokázali nadviazať vzťah s klientom alebo uviedli, že ošetriť emócie nie je dištančnou formou možné. Pritom v súčasnosti máme znalosti o vplyve **disinhibičného efektu**, ktorý pôsobí na rozsah, v akom sú ľudia v kyberpriestore ochotní otvoriť svoje inak často skrývané rany (Holdoš, 2016). V našom prostredí máme niekoľko organizácií, ktoré sa naučili v prospech pomoci ako môže práca s ľuďmi fungovať aj skrz online platformy.

Pomoc, ktorú dostanú klienti pri priamom kontakte považujeme za bežnú a tú najlepšiu možnú prax. Ak sa však pozrieme na pandemickú situáciu, vnímame ju ako krajnú situáciu a aktuálne nevieme vopred povedať, že opäť v budúcnosti nenastane. Aj z tohto dôvodu sa domnievame, že je vhodné o dištančnej forme pomoci diskutovať a venovať jej náležitú pozornosť. Taktiež možno otvoriť diskusiu s krízovými linkami, ktoré v dnešnej dobe ponúkajú aj inú ako telefonickú pomoc. Zdokonalením nášho výskumu by bolo ich oslovenie s cieľom získať pohľad a zachytiť skúsenosti s dištančnou prácou s domácim násilím. Výsledkom by mohlo byť vytvorenie štandardov pre túto formu pomoci osobám v DN, ktoré ošetrí jej riziká. Uvedomujeme si, že oblasť DN prináša špecifické požiadavky na bezpečie ohrozených osôb, preto dištančná forma kontaktu musí tieto kritéria zohľadňovať. V dobe vzniku tejto práce došlo od februára roku 2022 aj k novelizácii Zákona o sociálnych službách, čím sa dištančná pomoc v sociálnych službách aj z právneho hľadiska stáva možnou (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálnych službách, v znení zákona č. 261/2021 Sb).

V neposlednom rade sme sa našim výskumom snažili zachytiť, čo pandémie znamenala pre pracovníčky v IC, ako ju prežívali, čo pre seba potrebovali, aby dokázali zladit' pracovné nároky a aj ostatné aspekty života. Stále meniace sa pokyny a opatrenia prispievali k narastaniu značnej neistoty. Absencia každodenných istôt viedla k prežívaniu nepokoja, pocitov chaosu, strachu z nožnej nákazy a po čase participantky referovali o veľkej psychickej únave. Núdzový stav na jar v roku 2020 bol úplne novou situáciou, kedy sme ako spoločnosť nemali tušenie o dĺžke jeho trvania, závažnosti ochorenia vírusom SARS-CoV-2 ani všetky potrebné hygienické reštrikcie. Pri uvedomení si tejto skutočnosti by sme nemohli spochybniť ako prirodzenú reakciu pociťovaný strach, bezmocnosť, obavy z ohrozenia obzvlášť v prvých týždňoch (Picione et al., 2021). Vážnosť ich slov sme vnímali o to intenzívnejšie naprieč rozhovormi v paraverbálnych prejavoch, najvýraznejšie v dôraze, ktorý kladli na slová o náročnosti situácie napr. „hrozne náročné“, „pomyselné dno“, „veľký boj“, „nespomínam rada“. Za vyčerpaním stál okrem pandemickej situácie aj tlak na pracovný výkon, ktorého dopady podľa Dubeya môžu viesť až ku vzniku syndrómu vyhorenia (2020, in Değer, 2022).

Zdrojom značnej podpory a posilnenia v zvládaní nárokov bol vzájomne prejavovaný tímový duch u participantiek. Domnievame sa, že zdieľanie spoločných ťažkostí poskytuje priestor pre vyplavenie emócií so zážitkom pochopenia, nakoľko pracovníkov spája spoločná činnosť. Ako uvádza Schavel (2015) aj my považujeme intervúzie spolu so supervíziami považujeme za základný preventívny prvok práce v IC. V zmenenom covidovom období vnímame riziká, a to osobitne pri vykonávaní práce v mieste, ktoré nie je primárne k tomu určené. O to viac je práve potrebná starostlivosť zo strany zamestnávateľa a psychohygiena.

Výskum, ktorý sme realizovali jednoznačne má svoje limity, ktoré zasahujú do jeho výstupov. Hoci máme 6 participantiek, vnímame, že naše dáta sú saturované, preto počet participantov nevnímame ako prekážku. Na druhej strane všetky participantky pracovali v intervenčných centrách, pretože sme si to takto vopred zvolili ako kritérium. Ak by sme nestanovili dané kritérium a získali participantov aj z ďalších inštitúcií, naše výstupy by mohli mať širšie uplatnenie do praxe.

Ako o obmedzení môžeme uvažovať aj o osobnej skúsenosti autorky tejto práce, ktorá súčasne v dobe pandémie pracovala na krízovej linke, kde sa dostávala do kontaktu s témou domáceho násillia. Okrem skúsenosti z pandémie totiž mala skúsenosť, že sa

prvýkrát osoba v domácom násilí otvorila o svojom trápení v online komunikácii a podarilo sa ju následne smerovať do bezpečia a k následnej pomoci polície. Osobné predpojatosti participantiek niekedy narážali na autorkinu skúsenosť, že aj pomoc online pre osoby v domácom násilí má zmysel. Pri sebareflexii autorka vnímala svoje rozličné emočné obsahy a uvedomovala si náročnú potrebu udržať nezaujatý postoj. Na druhej strane tieto emócie mohli ostávať v pozadí a mohli mať vplyv v procese interpretácie dát. Z tohto dôvodu bolo významné priebežne diskutovať s vedúcou práce, aby sa tieto pocity a názory odlišili od vedeckého prístupu.

Ako riziko nášho výskumu vnímame jeho etickú stránku. V Českej republike sa zariadení intervenčného centra vyskytuje iba niekoľko, z čoho pre realizáciu výskumu a následné spracovanie dát vzišla potreba veľkej opatrnosti. Vzhľadom k tomu faktum sme vynaložili zvýšené úsilie, aby sme zaistili ochranu osobných identifikujúcich údajov, ktoré by mohli smerovať ku konkrétnej participantke alebo aj intervenčnému centru.

Za nedostatok práce môže byť považovaný nepomer v rozsahu teoretickej a empirickej časti. Dôvod vzniku neúmernosti predstavuje najmä snaha a zameranie na čo možno najväčšiu praktickosť výskumu.

10 Závery

Túto časť našej práce venujeme stručnému zhrnutiu výstupov, ktoré sme získali analýzou dát. Na základe subjektívnych skúseností participantiek (pracovníčok IC) vyplývajú nasledujúce závery:

- Na útlm či rast v domácom násilí pôsobia multifaktorálne vplyvy, v rámci čoho pandemickú situáciu možno chápať ako jeden z faktorov.
- V núdzovom stave sa objavil nový fenomén pri udeľovaní inštitútu vykázania. Označované boli skupiny viacerých osôb z danej domácnosti.
- Zásadnejšie zmeny vo forme domáceho násillia v covidovej dobe nenastávali.
- Mediálne články informujúce o domácom násilí v čase epidémie COVID-19 niekedy prinášali klamlivé alebo neúplné správy. Ukázala sa potreba dôkladnejšieho odborného, na výskumoch založeného informovania z ich strany.
- Pandémia COVID-19 mala efekt zlepšenia na nasledujúce okolnosti:
 - fungovanie organizácií poskytujúcich potravinovú, materiálnu alebo peňažnú pomoc;
 - žiarlivosť zo strany násilnej osoby;
 - mieru konzumácie alkoholu u násilnej osoby.
- Podľa participantiek, klienti intervenčného centra vnímali ako prekážku najmä čiastočnú dostupnosť súdov a orgánov sociálne-právnej ochrany detí.
- V núdzovom stave sa nedarilo udržiavať pravidelnú spoluprácu interdisciplinárneho tímu.
- Počas prvej vlny pandémie prevládal podľa participantiek väčší strach z neznámeho ochorenia, strach o svoje zdravie a neistota ako u klientov, tak aj pracovníkov IC. Častejšie boli dohodnuté stretnutia.
- Vplyvom pandemických opatrení dochádzalo k častým absenciám niektorých kolegov. Zásadnú rolu vtedy pri zabezpečení služby intervenčného centra mal vzájomný zástup. Intervenčné centrá ale nikdy neboli zatvorené, aj keď využili prácu na home office, ich služby boli k dispozícii.
- Online dištančná forma pomoci nie je pracovníčkami IC považovaná za vhodnú pre riešenie DN, najmä z dôvodu bezpečia ohrozenej osoby. V prípade mimoriadnej situácie ju väčšina vníma ako možnú cestu kontaktu s klientmi. Vytvorenie

metodických štandardov je potrebným krokom k jej potencionálnemu zavedeniu v krajných situáciách.

- Rola tímu a starostlivosť o pracovníkov prostredníctvom intervízie a supervízie mali významné miesto v zmiernení náročnosti pandémie v pracovnej oblasti.

Súhrn

Táto bakalárska záverečná práca mala za cieľ priniesť hlbšie pochopenie sociálne patologického javu domáceho násilia, ako aj spôsobov, ktoré vedú k pomoci tým, ktorí domáce násilie zažívajú. Súčasne som chcela zmapovať jedinečnú situáciu v dobe mnohých obmedzení, vrátane minimalizácie priameho osobného kontaktu v kontexte domáceho násilia.

Teoretickú časť práce som koncipovala do 4 kapitol, v ktorých som sa pokúsila o postupné uvedenie do problematiky a tém vzťahujúcich sa k našim výskumným cieľom. Prvú kapitolu som začala témou domáceho násilia. Napriek nejednoznačnosti v terminologickej definícii pojmu domáce násilie, takmer všetci autori sa zhodujú aspoň v niekoľkých znakoch, ktoré slúžia k jeho vymedzeniu od iných foriem konfliktného či násilného správania. Aby bolo možné hovoriť o domácom násilí, musia byť prítomné násilné incidenty v jednej z foriem DN, jasné rozdelené role, kto je násilná a kto ohrozená osoba, opakovanie, dlhodobosť a postupná eskalácia. Tieto znaky sa vyskytujú v rámci 4-fázového cyklu DN, ktorý sa ako vzorec opakuje. Fakt, že v pomenovaní figuruje násilie neznačí iba fyzické násilie. Formy domáceho násilia sú aj psychické, sociálne, ekonomické alebo sexuálne násilie, ktoré v realite existujú súčasne naraz, prelínajú sa. Poslednú podkapitolu som venovala rozboru primárnej, sekundárnej i terciárnej prevencie.

V druhej kapitole našim zámerom boli jednotlivé organizácie, ktoré si kladú za úlohu poskytovať pomoc v prípadoch domáceho násilia. Zaoberala som sa funkciou polície, ktorá býva privolaná často do domácnosti. Jej úloha spočíva v rozpoznaní domáceho násilia a v odôvodnených prípadoch udelení inštitútu vykázania, čím zakazuje prítomnosť násilnej osoby v spoločnom obydli alebo aj jeho okolí na 10 dní. Intervenčné centrá nadväzujú na prácu polície a majú povinnosť kontaktovať ohrozené osoby označené políciou do 48 hodín. Následne poskytujú pomoc v sociálno-právnej oblasti a tiež psychologickú pomoc. Osloviť IC môžu záujemci aj nízkoprahovo, teda bez predchádzajúceho vykázania. Čiastočne druhá kapitola cieľi aj na prácu orgánov sociálno-právnej ochrany detí (OSPOD) a súdov. OSPOD má dôležitú úlohu, ak sú do situácie DN zapojené aj deti. Činnosť súdov je podstatná pri riešení právnych záležitostí, hlavne sa jedná o rozhodovanie o predbežnom opatrení, ktoré ešte predlžuje funkciu inštitútu vykázania.

Pandemickú dobu možno vnímať v kontexte krízy celospoločenskej, no dopady mala aj na jednotlivcov. Túto tému sme sústredili do tretej kapitoly. Výskumy z doby epidémie ukazujú na väčšmi prežívaný strach z neznámeho, obavy o zdravie blízkych, úzkosť, depresiu a tiež bezmocnosť. Celou spoločnosťou prestupovala výzva zostať doma, a tak zmierniť šírenie ochorenia COVID-19. V súvislosti s domácim násilím však zostať doma znamená zostať v mieste, ktoré síce je bezpečné pred nákazou, ale nie je plne bezpečným prostredím. Výsledky šetrení, ktoré sa sústredili na zmenu rastu či útlmu v domácom násilí priniesli protichodné výstupy, a to nielen v zahraničí, ale aj v prostredí Českej republiky. V tretej kapitole som tiež popísala nepriamy medziľudský kontakt, ktorý bol dominantný v období pandémie. Nepriamy kontakt je taký, ktorý je realizovaný bez osobnej prítomnosti komunikačných partnerov na jednom mieste. Môže prebiehať napríklad cestou telefonickou alebo písanou cez SMS správy, ale tiež online cez videohovory, chat či email. Charakteristickým fenoménom kontaktu v online priestore je pôsobenie disinhibičného efektu, ktorý spôsobuje stratu sociálnych zábran v negatívnom aj pozitívnom smere.

Zámerom výskumu, ktorému venujem empirickú časť práce, bolo zistiť okolnosti vyhľadávania pomoci v dobe pandémie a získať vhlád do skúseností a zážitkov pracovníčok v intervenčných centrách. Aby som hlavný zámer naplnila, bol zvolený kvalitatívny prístup, v rámci ktorého bolo definovaných 5 cieľov výskumu a 7 výskumných otázok. Výskumný súbor tvorilo 6 pracovníčok intervenčných centier, ktoré boli oslovené so žiadosťou o účasť v našom výskume. Súčasťou tejto práce je aj selektívny výklad každého z uskutočnených rozhovorov a tiež spoločná analýza. Ako metódu analýzy bola zvolená Interpretatívna fenomenologická analýza (IPA). IPA dáva možnosť zachytiť jedinečnosť skúsenosti, ktorá v sebe snúbi pandémiu a jej pôsobenie na domáce násilie a na prácu v IC ako zákonom stanovenú inštitúciu k pomoci osobám ohrozeným DN.

Výskumom sa ukázalo, že hovoriť o priamočiarom vplyve pandémie na zmenu vo forme, eskaláciu alebo utlmenie v DN nemožno hovoriť, pretože k tomuto javu prispieva niekoľko činiteľov. Média, ktoré informovali bez hlbšej znalosti problematiky DN, niekedy prinášali len neúplné alebo nepravdivé informácie. Pandémia COVID-19 pôsobila dokonca ako efekt zlepšenia v DN sa znižovala žiarlivosť, sledovanie, časté konzumovanie alkoholu u násilných osôb a zlepšila sa kooperácia s potravinovými bankami a partnermi poskytujúcimi pomoc vo finančnej situácii.

Participantky sa bežnejšie v období pandémie stretávali vo svojej práci s vykázanými „rodinnými klanmi“, teda skupinami s väčším počtom ohrozených osôb, ktoré takto označila polícia. Ťažkosťou pre klientov aj prácu IC bola nižšia miera dostupnosti súdov alebo orgánov sociálne-právnej ochrany detí. Vzájomná interdisciplinárna spolupráca sa neudržiavala tak, ako pred pandemiou, inštitúcie neboli medzi sebou v dostatočnom kontakte.

V prvej vlne pandémie bolo pre IC typickejšie využívanie home office práce. Spájala sa s kompletne novou situáciou prinášajúcou strach z neznámeho ochorenia, chýbajúce stabilné opory či prežívané väčšie ohrozenie rovnako u klientov aj pracovníkov IC. Osobné kontakty boli minimalizované na nevyhnutný čas, naplánované stretnutia sa častejšie ako v druhej vlne presúvali.

Potreba zabezpečiť fungovanie služby IC vyžadovala od pracovníkov flexibilitu, aby mohli zastúpiť svojich kolegov, ak ochoreli a dostali sa do karantény alebo sa potrebovali postarať o rodinných príslušníkov, ktorí ochoreli. Niektoré IC zaviedli striedanie menších tímov, aby predišli možnému nakazeniu celého kolektívu. Prežívanie práce v období pandémie viedlo niektorých k pocitom veľkej vyčerpanosti. Supervízne alebo intervízne stretnutia, vzájomne prejavovaná tímovosť boli dôležité v zvládaní nezvyčajnej náročnosti, ktorú priniesla epidémia COVID-19 a na ňu nadväzujúce opatrenia.

Dištančnú pomoc pre klientov poskytovali v intervenčných centrách hlavne telefonicky pred aj počas epidémie, zriedka inou formou. Dištančnú online pomoc vnímali pracovníčky ako nedostatočnú pre klientov v domácom násilí a prijateľnú iba za extrémnych okolností. K tomu by bolo nevyhnutné vytvoriť metodologický rámec, zabezpečiť základné technické vybavenie a licencie na online platformy.

Významným rizikom, ktoré som sa snažila v rámci sebareflexie ošetriť je moja vlastná skúsenosť s poskytovaním online formy pomoci na chatovej poradni. Zlepšením realizovaného výskumu by bolo zapojenie ďalších organizácií, ktoré svoju prácu zameriavajú na problematiku domáceho násillia. Osoby v domácom násilí sa môžu obrátiť aj na neziskové organizácie, krízové centrá, azylové domy, mediačné služby, krízové linky. Ak by boli aj niektoré ďalšie z týchto organizácií zapojené, výskum by mal väčší presah na uplatniteľnosť v praxi.

Zoznam použitých zdrojov a literatúry

Asociace pracovníků intervenčních center ČR. (2016). *Mlčení bolí*. Praha: APIC ČR.

Asociace pracovníků intervenčních center ČR. (2020). *Domácí násilí v první vlně epidemie C19: Analýza dat z dotazníkového šetření APIC v období březen 2020 až srpen 2020*. Praha: APIC ČR. Získané dňa 3.3. 2022 <http://www.domaci-nasili.cz/>

Asociace pracovníků intervenčních center ČR. (2021). *Domácí násilí v první a druhé vlně epidemie C19: Analýza dat z dotazníkového šetření APIC v období březen až leden 2021*. Praha: APIC ČR. Získané dňa 3.3. 2022 <http://www.domaci-nasili.cz/>

Asociace pracovníků intervenčních center ČR. (27. 1. 2021). *Statistické údaje intervenčních center v ČR srovnání rok 2019 a 2020*. Praha: APIC ČR. Získané dňa 10.3. 2022 z http://www.domaci-nasili.cz/?page_id=255

Asociace pracovníků intervenčních center ČR. (12. 1. 2022). *Statistické údaje intervenčních center v ČR srovnání rok 2020 až 2021*. Praha: APIC ČR. Získané dňa 10.3. 2022 z http://www.domaci-nasili.cz/?page_id=255

Asociácia supervízorov a sociálnych poradcov. (nedatované). *Supervízia*. Získané dňa 24.1.2022 z <https://assp.sk/supervizia/>

Bartoš, V., Cahlíková, J., Bauer M., & Chytilová, J. (2020). *Dopady pandemie koronaviru na duševní zdraví*. Získané dňa 22.2. 2022 z <https://idea.cerge-ei.cz/vystupy/dopady-pandemie-koronaviru-na-dusevni-zdravi>

Baštecká, B. (2013). *Psychosociální krizová spolupráce*. Praha: Grada.

Değer, B. V. (2022). Perspective chapter: Psychological effects of COVID-19 pandemic. In *Psychosocial, Educational, and Economic Impacts of COVID-19* (Nepublikovaný rukopis). <https://doi.org/10.5772/intechopen.101498>

Bílý kruh bezpečí. (2009). *Postup policistů při řešení případů domácího násilí*. Získané dňa 10. 2. 2022 z <http://domacinasili.cz/wp-content/uploads/archiv/files/uploaded/UserFiles/manual%20pro%20prislusniky%20PCR.pdf>

Bílý kruh bezpečí. (nedatované). *Co je to domácí násilí?* Získané dňa 6.12.2021 z <https://www.bkb.cz/pomoc-obetem/domaci-nasili/co-je-a-co-neni-domaci-nasili/>

Bradbury-Jones, C., & Isham, L. (2020). The pandemic paradox: The consequences of COVID-19 on domestic violence. *Journal of clinical nursing*, 29,13–14, 2047–2049. <https://doi.org/10.1111/jocn.15296>

Centrum Locika. (2022). *Signál pomoci*. Získané dňa 3.2.2022 z <https://www.detstvibeznasili.cz/kampane/signal-pomoci>

Cimrmannová, T. (2013). *Krize a význam pomáhajících prvního kontaktu: aplikace v kontextu rodinného násilí*. Praha: Karolinum.

Čermáková, A. (15. 2. 2021). Vedlejší efekt epidemie. Domácí násilí v Česku narostlo o 50 procent. *Seznam Zprávy*. Získané dňa 25.2. 2022 z <https://www.seznamzpravy.cz/clanek/vedlejsi-efekt-epidemie-domaci-nasili-v-cesku-narostlo-o-50-procent-142397>

Čírtková, L. (2008). *Moderní psychologie pro právníky: domácí násilí, stalking, predikce násilí*. Praha: Grada.

Čírtková, L. (2020). Domácí násilí v době covidové. *Psychologie dnes*, 2, 12–17.

Čírtková, L., Ptáček, R., & Žukov, I. (2010). *Aktuální otázky domácího násilí v soudně znalecké praxi*. *Česká a slovenská psychiatrie*, 106(4), 234-238. Získané dňa 6.12.2021 z http://www.cspsychiatr.cz/dwnld/CSP_2010_4_234_238.pdf

Danyal, M., & Mujtaba, A. (2021). Pandemic-plus: the covid-19 lockdown and its correlation with domestic violence. *Pakistan Journal of Social Research*, 3(2), 49 –54. doi.org/10.52567/pjsr.v3i02.202

Edwards, K. M., Neal, A. M., & Rodenhizer-Stämpfli, K. A. (2016). Domestic Violence Prevention. In Teasdale,B., & Bradley, M. S. (Eds.) *Preventing Crime and Violence*. 215–227. Získané dňa 12.12. 2021 zo Springer. doi:10.1007/978-3-319-44124-5_19

Egger, R. (2008). *Konat' proti násiliu na ženách*. Bratislava: Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR. Získané dňa 3.12.2021 z http://www.aspekt.sk/sites/default/files/Konat_proti_nasiliu_na_zenach.pdf

Filčík, M. (2020). *Právny a odborný ráme zriaďovania a fungovania siete intervenčných tímov*. Bratislava: Inštitút pre výskum práce a rodiny.

Fullwood, P.C. (2002). *Preventing Family Violence: Community Engagement Makes the Difference*. San Francisco: Family Violence Prevention Fund. Získané dňa 4.2.2022 z <https://www.futureswithoutviolence.org/userfiles/file/ImmigrantWomen/PFV-Community%20Engagement.pdf>

Herbinger, P., Neunkirchner, M., & Leonhardmair, N. (2021). Frontline Response to High Impact Domestic Violence in Austria. In *Improving frontline responses to domestic violence in Europe*. 95–115. Maribor: University of Maribor.

Holdoš, J. (2016). Disinhibičný efekt používateľov internetu v čase sociálnych sietí. *ALUMNI Conference of Graduates*. Získané dňa 27.2.2022 z https://www.ku.sk/images/dokumenty/ff/obrazky/foto_spravy/2016/zbornik_alumni/alumni_conferences.pdf#page=64

Horská, B. & Ptáček, L. (2012). *Metodika pro využívání moderních informačních technologií při poskytování krizové pomoci – chat*. Získané 27. 2. 2022 z https://www.csspraha.cz/wcd/publikace/pld_chat_metodika.pdf

Horská, B., Kohoutková, Š., Kudrnová Vosečková, L., & Lásková, A. (2021). *Vítejte na chatu, můžete začít psát...: chatové poradenství pro pomáhající profese*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR.

Húsková, Ľ. (2014). *Psychické následky násilia páchaného na ženách a možnosti pomoci špecializovaným sociálnym poradenstvom*. Získané dňa 3.12.2021 z <https://www.prohuman.sk/socialna-praca/psychicke-nasledky-nasilia-pachaneho-na-zenach-a-moznosti-pomoci-specializovanym-socialnym-poradenstvom>

iDNES.cz. (16. 4. 2022). Pošťák či kurýr jako záchrana oběti domácího násilí. Jsou nejbliž. *Zpravodajství iDNES.cz*. Získané dňa 25.2. 2022 z https://www.idnes.cz/zpravy/domaci/obet-domaci-nasili-dorucovatele-zasilky-posta.A200416_133528_domaci_lesa

Jackson, N. A. (2007). *Encyclopedia of domestic violence*. Milton Park: Taylor & Francis.

Jin, Z., Zhao, K., Xia, Y., Chen, R., Yu, H., Tamutana, T. T., ... & Baess, P. (2020). *Psychological responses to the Coronavirus Disease (COVID-19) outbreak*. doi: 10.12074/202003.00005

Khaliq, B., Azam, M., Akrem, A., Ashraf, M. Y., Anwar, S., Malik, A.,... Ze Jaafar, H. Psychological Effects of COVID-19. *The Covid 19 Pandemic*. 67–94. Získané dňa 23.2. 2022 z https://www.researchgate.net/publication/357648865_Psychological_Effects_of_COVID-19/link/61d80180e669ee0f5c8db236/download

Klimentová, I. (2015). Pomoc obetiam sexuálneho násillia, zneužívania a znásillnenia. *Obete kriminality: Zborník príspevkov zo seminára s medzinárodnou účasťou*. 99-108. Získané dňa 3.12.2021 z <https://www.paneurouni.com/wp-content/uploads/2017/03/zbornik-obete-kriminality-2015.pdf>

Kočová, K. (2007). Domáci násillí a tzv. vykázání – nový institut právnlího řádu ČR. *Bulletin advokacie*, 10, 34–38. Získané dňa 14.2. 2022 z https://www.cak.cz/assets/files/1585/BA_07_10.pdf

Kofman, Y. B., & Garfin, D. R. (2020). Home Is Not Always a Haven: The Domestic Violence Crisis Amid the COVID-19 Pandemic. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*. <http://dx.doi.org/10.1037/tra0000866>

Koordináčno-metodické centrum.(nedatované). *Aké sú formy rodovo podmieneného a domáceho násillia*. Získané dňa 5.12. 2021 z <https://www.zastavmenasilie.gov.sk/formy-nasilia/>

Koordináčno-metodické centrum.(nedatované). *Čo je sexuálne násillie: pojmy a formy*. Získané dňa 6.12 2021 z <https://www.zastavmenasilie.gov.sk/pojmy-sexualneho-nasilia/>

Kosařová, J. (nedatované). *Přehled problémů v oblasti prevence a poskytování pomoci v oblasti domácího násillí a syndromu týrání a zanedbávání (EAN) páchaného na seniorech s dopadem na sociální a zdravotní oblast*. Ministerstvo vnitra české republiky. Získané dňa 4.2.2022 z http://www.domaci-nasili.cz/wp-content/uploads/prehled_problemu.pdf

Koutná Kostínková, J., & Čermák, I. (2013). Interpretativní fenomenologická analýza. In T. Řiháček, I. Čermák, R. Hytych, et al. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. 9–43. Brno: Masarykova univerzita.

Logar, R. (2005). *The Austrian model of intervention in domestic violence cases*. Vienna: WAVE a Domestic Abuse Intervention Center.

Machalová, T. (2014). *Domáci násilí- Filosofická analýza pojmu*. Brno: Masarykova univerzita. Získané dňa 23.11.2021 z https://is.muni.cz/publication/1193070/Domaci_nasili.pdf

Miovský, M. (2006). *Kvalitativný přístup a metody v psychologickém výzkumu*, Praha: Grada.

Mišovič, J. (2019). *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Praha: Slon.

Newman, W. C., & Newman, E. (2010). *Domestic violence: Causes and cures and anger management*. Overland Park: Newman International LLC. Získané dňa 26.11. 2021 z https://books.google.cz/books?id=c1_9nzCi4W0C&pg=PA9&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Nyklová, B., & Moree, D. (2021). *Násilí na ženách v souvislosti s COVID-19: výzkumná zpráva*. Praha: Sociologický ústav AV ČR a Fakulta humanitních studií UK. Získané dňa 3.3.2022 z https://fhs.cuni.cz/FHS-2587-version1-nasili_na_zenach_v_souvislosti_s_covid_19.pdf

October, M., Mela, M., Nipuli, S., & Houstonen, J. (2021). Frontline Response to High Impact Domestic Violence in Finland. *Improving frontline responses to domestic violence in Europe*. 143–159. Maribor: University of Maribor.

Očenášová, Z. (2021). *Vplyv protipandemických opatrení COVID-19 na násilie páchané na ženách*. Bratislava: Inštitút pre výskum práce a rodiny. Získané dňa 3.3. 2022 z https://www.zastavmenasilie.gov.sk/resources/data/vplyv_protipandem_opatreni_na_nasilie_na_zenach_ocenasova_2021.pdf

Online. (nedatované). *IT-slovník*. Získané 28.2. 2022 z: <https://it-slovník.cz/pojem/online>

Paprsteinová, L., Navrátilová, J., & Boteck, L. (2019). *Domáci násilí: Příručka (nejen) pro pastorační pracovníky*. Praha: Karmelitánské nakladatelství.

- Picione, R.L., Martini, E., Cicchella, S., Forte, S., Carranante, M., Tateo, L., & Rhodes, P. (2021). The impact of the covid-19 pandemic: psycho-social perception of the crisis and sense-making processes. *Community Psychology in Global Perspective*. 7(2), 103–128. Získané dňa 20.2.2022 z <https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/88176/23648-136493-3-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Piquero, A. R., Jennings, W. G., Jemison, E., Kaukinen, C., & Knaul, F. M. (2021). Domestic violence during the COVID-19 pandemic - Evidence from a systematic review and meta-analysis. *Journal of Criminal Justice*, 74. doi:10.1016/j.jcrimjus.2021.10180
- Plenárne zasadnutie Európskeho parlamentu. (13. 3. 2018). *Členské štáty by mali urýchlene ratifikovať Istanbulský dohovor, tvrdia poslanci* (Tlačová správa). Európsky parlament. Získané dňa 22.2.2022 z <https://www.europarl.europa.eu/news/sk/press-room/20180309IPR99425/>
- Polície České republiky. (nedatované). *Domáci násilí*. Získané dňa 6.12.2021 z <https://www.policie.cz/clanek/domaci-nasili-644841.aspx>
- Rác, I. (2014). *Význam pomáhajúcich prvého kontaktu v oblasti pomoci ženám – osobám ohrozených násilím v partnerskom vzťahu v meste Nitra*. Nitra: Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre. Získané dňa 4.2.2022 z <http://casopis-zsfju.zsf.jcu.cz/prevence-urazu-otrav-a-nasili/clanky/2~2014/252-vyznam-pomahajucich-prveho-kontaktu-v-oblasti-pomoci-zenam-%E2%80%93-osobam-ohrozenych-nasilim-v-partnerskom-vztahu-v-meste-nitra>
- Sediri, S., Zgueb, Y., Ouanes, S., Ouali, U., Bourgou, S., Jomli, R., & Nacef, F. (2020). Women's mental health: acute impact of COVID-19 pandemic on domestic violence. *Arch Womens Ment Health*, 23, 749–756. <https://doi.org/10.1007/s00737-020-01082-4>
- Schavel, M. (2015). *Supervízia, ako predpoklad skvalitňovania poradenskej praxe*. (Príspevok na seminári). Získané dňa 24.1.2022 z <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Schavel.pdf/ba5449bc-d6b8-11e2-99e0-b87b2108d944>
- Silverman, R.M., & Patterson, K.L. (2021). *Qualitative Research Methods for Community Development*. New York: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003172925>

- Skyba, M., & Šoltésová, D. (2015). *Service-learning vo vzdelávaní (školských) sociálnych pracovníkov a pracovníčok*. Prešov: Prešovská Univerzita
- Šmrž, J. (2021). *Co se skrývá pod orgánem sociálně právní ochrany dětí?* Získané dňa 18.2.2022 z https://sancedetem.cz/co-se-skrывa-pod-organem-socialne-pravni-ochrany-deti?fbclid=IwAR1udJ4E-r3y86CoMku-Fv7fs2Zww_RcA5kea_b9aFjx1F9BH9g6fu76nhE
- Suler, J. (2004). The Online Disinhibition Effect. In *Cyberpsychology & behavior: the impact of the Internet, multimedia and virtual reality on behavior and society*. 7(3), 321–326. doi: 10.1089/1094931041291295.
- Šámal, P. (2015). *Právní úprava domácího násilí v ČR (Seminár)*. Domáci násilí a práva obětí v trestním řízení. Získané dňa 14.2.2022 z https://ja-sr.sk/files/Pavel%20%C5%A0%C3%A1mal_Pr%C3%A1vn%C3%AD%20%C3%BAprava%20dom%C3%A1c%C3%ADho%20n%C3%A1sil%C3%AD%20v%20%C4%8CR.pdf?fbclid=IwAR2Py9RQ_f_oi0eu72s6282G3F1h3-FllZF3LZNI3VCFWmcugZnXNWRk1M
- Ševčík, D., & Špatenková, N. (2011). *Domáci násilí: kontext, dynamika a intervence*. Praha: Portál.
- Šimák, L. (2016). *Krízový manažment vo verejnej správe*. Žilina: Edis.
- Školková, K., & Gazdíková V. (2006). Komunikácia v e-learningu prostredníctvom ikt – nevýhoda, alebo prednosť? *Séria D – VEDY O VÝCHOVE A VZDELÁVANÍ*. 66 – 70. Trnava: Pedagogická fakulta TU.
- Špatenková, N. (2004). *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada.
- Šrobárová, S. (2014). *Služby krízovej intervencie na Slovensku*. Prohuman. Získané dňa 25.2.2022 z <https://www.prohuman.sk/socialna-praca/sluzby-krizovej-intervencie-na-slovensku>
- Šrůtková, S. (nedatované). *Medzilidská komunikace*. Získané dňa 26.2.2022 z <https://sona-srutkova.webnode.cz/komunikace/>
- Šušol, J. (2009). *Sociálne a humánne kontexty elektronickej komunikácie*. Bratislava: Stimul.

Vágnerová, M. (2014). *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál.

Vargová, B., & Pokorná, D., & Toufarová, M. (2008). *Partnerské násilí*. Praha: Linde.

Voňková, J., & Spoustová, I. (2008). *Domácí násilí v českém právu z pohledu žen*. Praha: ProFem.

Walker, L. E. A. (2009). *The Battered Woman Syndrome*. New York: Springer Publishing Company. Získané dňa 30.11. 2021 z

https://books.google.cz/books?id=SX4fDoqCdhcC&pg=PA107&hl=sk&source=gbs_toc_r&cad=3#v=onepage&q&f=false

Právne predpisy Českej republiky:

Usnesení Nejvyššího soudu ČR z dňa 14. 9. 2005, sp. Zn. 3 Tdo 1160/2005. Získané dňa 23.11. 2021 z <https://www.codexisuno.cz/9c6?checked=1&lang=cs>

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v znení neskorších predpisov

Zákon č. 292/2013, Sb., o zvláštních řízeních soudních, v znení neskorších predpisov

Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, v znení neskorších predpisov

Právne predpisy Slovenskej republiky:

Zákon č. 171/1993 Z. z. o Policajnom zbore, v znení neskorších predpisov

Zoznam príloh

Príloha č.1: Abstrakt

Príloha č.2: Rámcové otázky interview

Príloha č.3: Informovaný súhlas

Príloha č.4: Zoznam obrázkov a tabuliek

Príloha č. 1: Abstrakt

ABSTRAKT BAKALÁRSKEJ PRÁCE

Názov práce: Možnosti intervencií pre osoby ohrozené domácim násilím v dobe obmedzeného priameho kontaktu

Autor práce: Katarína Bosá

Vedúci práce: PhDr. Leona Jochmannová, PhD.

Počet strán a znakov: 79 strán, 160 475 znakov

Počet príloh: 4 prílohy

Počet titulov použitej literatúry: 77

Abstrakt (800–1200 zn.): Obdobie pandémie COVID-19 postihlo celú spoločnosť, vrátane tých domácností, v ktorých sa odohráva domáce násilie. Cieľom výskumu bolo zistiť a následne popísať skúsenosť s domácim násilím z pohľadu pracovníčok v intervenčných centrách počas pandemickej doby a zmapovať, aké možnosti pre pomáhanie a výkon svojej práce mali v období obmedzených osobných stretnutí. Pre výskum bol zvolený kvalitatívny prístup. Bolo realizovaných 6 pološtrukturovaných interview, ktoré boli analyzované metódou IPA. Z výskumu sa ukázalo, že dramatické zmeny vo formách, v cykle ani v počtoch klientov v IC nezaznamenali, ale objavili sa časté vykázania veľkých skupín. Problematické pre ohrozené osoby domácim násilím boli nepresné mediálne správy a kontakt s nadväznými inštitúciami (súdy, OSPOD). Home office práca prevládala najmä počas prvej vlny, pracovníci prežívali emócie obáv a neistoty v tej dobe. Dištančný kontakt bol udržiavaný najmä telefonicky, pred inými formami dištančného kontaktu za účelom pomoci stálo pre participantky niekoľko bariér. Tímový duch, supervízie a intervízie prinášali pracovníkom podporu pri zvládaní novoobjavených ťažkostí spojených s obmedzením priameho kontaktu.

Kľúčové slová: domáce násilie, intervenčné centrá, COVID-19, dištančná forma pomoci

ABSTRACT OF THESIS

Title: Intervention options for people at risk of domestic violence in times of limited direct contact

Author: Katarína Bosá

Supervisor: PhDr. Leona Jochmannová, PhD.

Number of pages and characters: 79 pages, 160 475 characters

Number of appendices: 4 appendices

Number of references: 77

Abstract (800–1200 characters): The COVID-19 pandemic period affected society, including those households experiencing domestic violence. The aim of the research was to find out and describe the experience with domestic violence from the point of view of workers in intervention centres during the pandemic and to map what opportunities they had to help and perform their work during limited personal meetings. A qualitative approach was chosen for the research. 6 semi-structured interviews were conducted, which were analysed by the IPA method. The research showed no notice of dramatic changes in forms, in the cycle or in the number of clients in IC, but frequent reports of big groups appeared. Inexact media reports and contact with follow-up institutions (courts, OSPOD) were problematic for those at risk of domestic violence. Home office work prevailed especially during the first wave, workers experienced emotions of concern and uncertainty at the time. Distance contact was maintained mostly by telephone, other forms of distance contact in order to help faced some barriers. Team spirit and supervision provided support to employees in dealing with newly discovered difficulties associated with limiting direct contact.

Key words: domestic violence, intervention centres, COVID-19, distance intervention

Príloha č. 2: Rámcové otázky interview

OBLASŤ KLIENTI:

1. Zaznamenali ste nárast v počte klientov/osôb vyhľadávajúcich pomoc? Všade sa o tom píše, ako to je u vás?
2. Zmenili sa požiadavky zo strany klientov? Ako?
3. Zmenili sa tie zvyčajne dominujúce skupiny, ktorým pomáhate v čase pred koronou, počas 1. a 2. vlny pandémie? Prečo si myslíte, že to tak je?
4. S čím sa najčastejšie stretávate vo svojej práci v dobe pandémie?
 - a. S akými témami prichádzajú klienti?
 - b. Aká forma DN v dobe pandémie najčastejšie prevažuje?
5. Zmenila sa nejak forma násilia s ktorým klienti prichádzajú?
6. Čo si myslíte, že najviac potrebovali vaši klienti?

OBLASŤ PRÁCE:

1. Vedeli by ste mi popísať ako vyzerala vaša práca pred pandemiou COVID-19?
2. Aké podmienky pre výkon vašej práce ste mali na začiatku pandémie?
3. Ako by ste popísali hlavné zmeny, ktoré vaša organizácia pociťuje?
 - a. Čo všetko ste museli zmeniť?
4. V čom sa pre vás, vašu prácu líši 1. a 2. vlna? V čom vidíte rozdiel?
5. Zmenila sa dostupnosť vašej služby nejak vplyvom núdzového stavu?
6. Ako na Vás pôsobili informácie z médií ohľadom DN v dobe pandémie?
7. Zaviedli ste nejaké kvôli pandémie nové služby pre vašich klientov? Aké?
8. Máte momentálne naplánované nejaké zmeny pre zlepšenie vašej práce?
9. Je nejaká oblasť, ktorú cítite, že by ste ešte potrebovali posilniť/ vykonať v nej nejakú zmenu, aby mohla skutočne dobre fungovať?
10. Ponúkali ste možnosť distančnej pomoci aj pred pandemiou?
11. Ako by ste zhodnotili pozitívne stránky dištančnej pomoci v súvislosti s DN v tomto období obmedzeného kontaktu?
12. Ako by ste zhodnotili naopak negatívne stránky?
13. Aká je súčasná doba pre vás, pracovníkov v intervenčnom centre?
14. Dostáva sa vám podpora akú by ste potrebovali? Ako sú na tom supervízie u vás?
15. Ako sa Vám darí sklbiť súčasné nároky v práci, a to že covidové opatrenia ovplyvňujú chod/život rodín?

Príloha č. 3: Informovaný súhlas

INFORMOVANÝ SÚHLAS S ÚČASŤOU NA VÝSKUME

Chcela by som Vás týmto požiadať o súhlas na výskume s názvom **Možnosti intervencií pre osoby ohrozené domácim násilím v dobe obmedzeného priameho kontaktu**, ktorého výsledky budú zverejnené vrámci bakalárskej práce FF Univerzity Palackého v Olomouci a projektu TL04000033 Možnosti on-line psychosociálnej péče pro situace omezeného přímého kontaktu je spolufinancován se státní podporou Technologické agentury ČR v rámci Programu TAČR ÉTA – COVID-19. Výskum je realizovaný pod vedením PhDr. Leony Jochmannovej, PhD.

Cieľom výskumu je získať prehľad o špecifikách práce intervenčných centier a popísať potreby pre výkon práce. Výskumný materiál bude zaznamenávaný na audio a následne spracovaný do písanej podoby. Všetky poskytnuté informácie budú spracované a uchované anonymne po dobu troch rokov. Ako respondent máte právo kedykoľvek od výskumu ustúpiť.

V prípade otázok sa neváhajte obrátiť na adresu: katarina.bosa01@upol.cz.

Svojím podpisom beriem na vedomie, že mnou poskytnuté dáta budú uchované anonymne, potvrdzujem dobrovoľnú účasť a zároveň si uplatňujem právo kedykoľvek, podľa svojho uváženia, z výskumu odstúpiť.

Dňa:

Meno, priezvisko:

Podpis:

Príloha č. 4: Zoznam obrázkov a tabuliek

Zoznam obrázkov:

- Obrázok č.1: Grafické znázornenie cyklu domáceho násilia;
- Obrázok č.2: Graf vplyvu karanténnych opatrení na mieru ohrozenia počas 1. vlny pandémie;
- Obrázok č.3: Graf vplyvu karanténnych opatrení na mieru ohrozenia počas 2. vlny pandémie.

Zoznam tabuliek:

- Tabuľka č.1: Ukážka úryvkov a príslušných kódov;
- Tabuľka č.2: Konkrétne zmeny u jednotlivých participantiek.