

Univerzita Hradec Králové
Pedagogická fakulta
Katedra sociální pedagogiky

Pomoc obětem domácího násilí v rámci azylových domů

Bakalářská práce

Autor: Michaela Brandesová
Studijní program: Vychovatelství
Studijní obor: Sociální pedagogika se zaměřením na etopedii
Vedoucí práce: Mgr. Gabriela Slaninová

Hradec Králové

2014

Univerzita Hradec Králové

Pedagogická fakulta

Zadání bakalářské práce

Autor: Michaela Brandesová

Studijní program: B7505 Vychovatelství

Studijní obor: Sociální pedagogika se zaměřením na etopedii

Název závěrečné práce: **Pomoc obětem domácího násilí v rámci
azylových domů**

Název závěrečné práce: Help for victims of domestic violence

AJ:

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Cílem bakalářské práce je popis a analýza fenoménu domácího násilí v kontextu pomoci obětem z pohledu pomáhajících pracovníků a zjištění zkušeností pracovníků azylových domů s poskytováním pomoci klientkám – obětem domácího násilí.

Vymezení pojmu azylový dům a možnosti využití tohoto krizového bydlení nejen pro týrané ženy. Pomáhající profese a jejich pravomoci, možnosti a limity při pomoci obětem domácího násilí v azylových domech. Problematika domácího násilí - příčiny, formy, projevy, důsledky a formy pomoci pro oběti.

Ve výzkumné části bude kvalitativní formou za využití metody rozhovoru zjišťováno, jaké zkušenosti mají pomáhající pracovníci z azylových domů v přímé práci s klientem - obětí domácího násilí.

Garantující pracoviště: Katedra sociální pedagogiky, Pedagogická fakulta

Vedoucí práce: Mgr. Gabriela Slaninová

Konzultant:

Oponent: MUDr. Vladislava Šumberová

Datum zadání závěrečné práce: 13. 2. 2013

Datum odevzdání závěrečné
práce: 7. 11. 2014

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala pod vedením Mgr. Gabriely Slaninové samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

Ve Velkých Opatovicích dne: 7. 11. 2014

Podpis:

Poděkování

Děkuji Mgr. Gabriele Slaninové za odborné vedení práce, poskytování rad a vstřícný přístup při odborném vedení této práce.

Anotace

BRANDESOVÁ, Michaela. *Pomoc obětem domácího násilí v rámci azylových domů*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2014. 53 s. Bakalářská práce.

Cílem bakalářské práce je popis a analýza fenoménu domácího násilí v kontextu pomoci obětem z pohledu pomáhajících pracovníků a zjištění zkušeností pracovníků azylových domů s poskytováním pomoci klientkám – obětem domácího násilí.

Vymezení pojmu azylový dům a možnosti využití tohoto krizového bydlení nejen pro týrané ženy bude zaměřením úvodní části této práce. Dále budou popsány kompetence pracovníků pomáhající profese, a to jejich pravomoci, možnosti a limity při pomoci obětem domácího násilí v azylových domech. Následuje rozbor problematiky domácího násilí - příčiny, formy, projevy, důsledky, legislativní vymezení a formy pomoci pro oběti domácího násilí v azylových domech.

V kvalitativním výzkumném šetření bude použito metody rozhovoru. Touto metodou bude zjišťováno, jaké zkušenosti mají pomáhající pracovníci z azylových domů v přímé práci klientem - obětí domácího násilí. Data budou analyzována dle okruhů zkoumání.

Klíčová slova: azylový dům, oběť domácího násilí, pomáhající pracovník, krizové bydlení

Annotation

BRANDESOVÁ, Michaela. *Help for victims of domestic violence in asylum homes*. Hradec Králové: Pedagogical Faculty, University of Hradec Králové, 2014. 53 pp. Bachelor's Thesis.

The aim of the thesis is to describe and analyze the phenomenon of domestic violence in context of professional assistance to victims, and investigate the experience of asylum home workers with assistance provided to clients – victims of domestic violence.

The initial part of this thesis will be focused on the definition of so-called asylum homes and possibilities to use this kind of crisis living not only for abused women. Furthermore there will be described competencies of workers, their authorities, possibilities and limits in providing help to victims of domestic violence in asylum homes. An analysis of problems of domestic violence itself will follow - causes, forms, manifestations, consequences, legislative definition and forms of assistance to victims of domestic violence.

In the qualitative survey will be used interview methods. There will be investigated what experience in direct work with clients asylum home workers have. Data will be analyzed by examining the circuit.

Keywords: shelter, victims of domestic violence, helping worker, emergency housing

Obsah

1	Úvod	9
2	Azylové domy	11
2.1	Možnosti azylového bydlení pro oběti domácího násilí	11
2.2	Služby azylových domů pro oběti domácího násilí	13
2.3	Pomáhající profese v azylových domech	15
2.4	Legislativní vymezení pomáhajících pracovníků	15
2.5	Přímá práce s klientkami	16
2.6	Sociální pedagog jako pomáhající pracovník v azylovém domě	17
3	Domácí násilí jako fenomén současné doby	20
3.1	Domácí násilí v českém právu	20
3.2	Vymezení pojmu domácí násilí	21
3.3	Typické znaky domácího násilí	21
3.4	Formy domácího násilí	23
3.5	Teorie příčin domácího násilí	25
3.5.1	Jednofaktorové teorie	25
3.5.2	Multifaktorové teorie	26
3.6	Důsledky domácího násilí	27
4	Výzkumné šetření	29
4.1	Cíl výzkumného šetření	29
4.2	Výzkumná metoda a metoda sběru dat	29
4.3	Charakteristika zkoumaného vzorku	31
4.4	Vyhodnocení rozhovorů s pomáhajícími pracovníky	32
5	Závěr	42
	Seznam použitých zdrojů	44
	Seznam příloh	47
	Příloha č. 1: Přepis rozhovoru s respondentem č. 1	1

1 Úvod

Jako téma své bakalářské práce jsem si vybrala pomoc obětem domácího násilí v rámci azylových domů. S touto problematikou jsem se setkala během svého studia na střední škole, současně jsem absolvovala praxi v azylovém domě pro matky s dětmi v nouzi, kde jsem se s oběťmi domácího násilí setkala. Zaujaly mne zde rozdílné pohledy pomáhajících pracovníků a týraných žen na otázku, jaká pomoc je pro ně nejlepší. Ženy mohou očekávat jinou formu pomoci, než je jim nabídnuta, což mimo jiné bude předmětem výzkumu, a právě tímto směrem je zaměřena celá moje práce.

V azylových domech je obětem domácího násilí nabídnuta komplexní pomoc, která spočívá v psychologické podpoře, dále také v pomoci právního a materiálního charakteru, kam můžeme zařadit poskytnutí přístřeší, finanční poradenství, pomoc s péčí o děti, při komunikaci s úřady a mnoho dalšího (Ševčík, Špatenková, 2011). Kromě toho je v současné době možnost, aby zde oběť domácího násilí využila nabídky utajovaného pobytu.

Dle reprezentativního výzkumu společnosti NMS Market Research, který byl realizován roku 2012 za využití online dotazování žen starších 18 let, má minimálně 40% populace vlastní zkušenosti s domácím násilím, pouze k 20% těchto případů je však povolána Policie ČR. Dále výzkum odhalil, že 55% žen považuje pomoc a péči o oběti za nedostatečnou (ProFem, 2012, [online]). Odhlédneme-li od číselných údajů o setkání žen s domácím násilím a řešení za doprovodu Policie ČR a budeme-li se soustředit na nadpoloviční většinu žen – obětí, které nahlíží poskytnutou pomoc jako nedostatečnou, bude nás v kontextu azylových domů zajímat, jaká pomoc je poskytována právě zde. Vzhledem k privátnosti a vážnosti tématu budou informace získávány od pracovníků azylových domů.

Nutně vyvstávají některé další otázky. Jaké mají pracovníci azylových domů zkušenosti s oběťmi domácího násilí? Jakou poskytují pomoc pracovníci azylových domů konkrétním obětem domácího násilí? Je poptávka žen – obětí domácího násilí a nabídka pomoci ze strany pracovníků azylových domů v souladu?

V souladu s výše zmíněným je cílem bakalářské práce popis a analýza fenoménu domácího násilí v kontextu pomoci obětem z pohledu pomáhajících

pracovníků a zjištění zkušeností pracovníků azylových domů s poskytováním pomoci klientkám – obětem domácího násilí.

Výchozím předpokladem je skutečnost, že v azylových domech pracují s oběťmi domácího násilí a pomoc, která je zde poskytována, může být mnohdy v rozporu s očekáváním klientek.

Ve vztahu k cíli práce stanovujeme základní výzkumnou otázku: **Jaké jsou zkušenosti pracovníků azylových domů s poskytováním pomoci obětem domácího násilí?**

Výzkum bude realizován kvalitativní formou, metodou sběru dat bude rozhovor s pomáhajícími pracovníky – zaměstnanci azylových domů, data budou analyzována dle okruhů zkoumání.

2 Azylové domy

Mluvíme-li o problematice domácího násilí z hlediska pomáhajících pracovníků v azylových domech, je důležité nejdříve definovat, co to vlastně je azylový dům.

Dle Matouška (2008, s. 30) můžeme definovat azylové domy jako „*ubytovací zařízení pro osoby bez přístřeší, jenž by těm klientům, kteří jsou pro změnu životního stylu motivovaní, mělo umožnit integraci do společnosti.*“ Obecně lze tedy říci, že azylové domy poskytují přechodné bydlení lidem, kteří se ocitli v krizové životní situaci, jež je spojena se ztrátou bydlení. Již od roku 1993 v České republice funguje občanské sdružení, které zastřešuje azylové domy – Sdružení azylových domů v ČR, jehož cílem je vytvoření funkční sítě azylových domů a dalších organizací pomáhající lidem v nouzi (Sdružení azylových domů, o.s., [online]).

Cílová skupina azylových domů je velmi široká, záleží na zaměření každého azylového domu. Klienti tedy mohou být matky s dětmi, oběti domácího násilí, etnické menšiny, mladí lidé, muži či senioři v těžké sociální situaci a ostatní, kteří se ocitli v nouzi a tuto pomoc potřebují. Aby bylo poslání azylových domů co nejefektivněji naplněno, poskytované služby by měly být komplexní. Jak uvádí Jesenská (in Jesenský, Janiš, 2004, s. 18), „*cílem azylového bydlení je pomoci klientům, aby byli schopni řešit samostatně své problémy společensky přijatelným způsobem a stali se nezávislími na systému sociální pomoci.*“

2.1 Možnosti azylového bydlení pro oběti domácího násilí

Pro moji práci je stěžejní problematika domácího násilí páchaného na ženách, je tedy důležité vymezit, který typ azylového domu mohou oběti využít.

Azylový dům pro matky s dětmi v nouzi - tento typ azylového domu není primárně zaměřen na oběti domácího násilí, cílovou skupinou jsou matky s dětmi v krizové životní situaci, bez přístřeší, s dětmi ohroženými společensky nežádoucími jevy a matkám s dětmi vedoucí rizikový způsob života (Centrum sociálních služeb Praha, [online]). Klientkami jsou tedy zpravidla ženy, které mají ve své péči nezaopatřené dítě či jsou těhotné. Dalším předpokladem pro poskytnutí služby je

ochota klientky spolupracovat a zvládat péči o své dítě. Azylový dům může být zaměřen jak na ženy do 18 let, tak na ženy od 18 let věku. Krizové bydlení je poskytováno za úplatu, ta se v jednotlivých azylových domech mírně liší, přičemž maximální částka je stanovena vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, takto: „100 Kč denně, nebo jde-li o rodinu s nezletilými dětmi 70 Kč denně za dospělou osobu a 40Kč denně za dítě, včetně provozních nákladů souvisejících s poskytnutím ubytování.“ Doba pobytu podle stejné vyhlášky zpravidla nepřesahuje 1 rok. Ke každé klientce se zde přistupuje individuálně s ohledem na její životní situaci a možnosti a dle toho je jí nabídnut vhodný aktivizační program.

Utajené bydlení pro oběti domácího násilí - služba je poskytována v rámci některých azylových domů ženám, které se staly obětí domácího násilí a jejich dětem, a zajišťuje jim bezpečné bydlení a ochranu před násilníkem na utajené adrese (Rosa, [online]). Podmínky pobytu jsou tedy stejné jako ty, které jsem uvedla výše - pobyt je zpoplatněn a omezen na trvání po dobu maximálně 1 roku. Veřejnosti je sdělena pouze kontaktní adresa dané organizace, která toto krizové bydlení zajišťuje, adresu domu, ve kterém klientky bydlí, by neměla znát ani Policie, soudy a další orgány. Stejně tak by klientka svoji adresu neměla sdělovat rodinným příslušníkům či dalším blízkým osobám. Klientkám je zde nabídnuto nejen bezpečné bydlení, ale i další služby, které jí pomohou znovu se navrátit do běžného života mimo krizové bydlení. Tyto služby dále vymezují v následující podkapitole.

Důležitým krokem je odhodlání oběti začít problém řešit a najít pomoc. Pomáhající organizace se často setkávají s tím, že si ženy sice nechají poradit, další kroky však podniknou až později. Důvodem může být to, že ženě trvá, než si sestaví praktický plán na opuštění domova, např. manžel odjíždí za 3 měsíce na služební cestu, což bude pro oběť možnost opustit domov, nebo jen sbírá odvahu (Conwayová, 2007, s. 72).

Veškeré důležité informace, které oběť potřebuje předtím, než vyhledá pomoc, mají azylové domy přehledně zveřejněny na svých webových stránkách. Další možností je využít tísňové linky, kam může týraná žena zavolat a dále je již navedena přímo proškolenými pracovníky. Hlavním předpokladem pro efektivní nápravu situace je však motivace a odhodlání klientky, pokud žena sama nebude

přesvědčena o správnosti svého jednání, ani ten nejlépe proškolený pomáhající pracovník jí nebude schopen plně pomoci.

2.2 Služby azylových domů pro oběti domácího násilí

Azylové domy spadají do služeb sociální prevence, jelikož zabraňují sociálnímu vyloučení osob, které se ocitly v krizové situaci. Hlavní činnosti azylových domů vymezuje zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách takto:

„a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

b) poskytnutí ubytování

c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“

Toto vymezení je velmi stručné, a proto se nyní pokusím nastínit, co vše by azylové domy měly svým klientkám poskytnout:

- **Krizová intervence** – jde o rychlou psychologickou a sociální pomoc, která by měla vycházet z toho, co krizi vyvolalo. Cílem krizové intervence je umožnit klientce náhled na rozsah problému, pomoci vyjádřit emoce, posílit sebedůvěru, aktivovat zdroje podpory v jejím okolí a podpořit v hledání vhodného řešení problému. Pomáhající pracovník se obrací na vědomou, racionální složku osobnosti, zároveň vytváří bezpečný prostor pro vyjádření obav (Matoušek, 2008, s. 91). Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem, proto by ji měl vykonávat v ideálním případě profesionálně proškolený pracovník se specializovaným výcvikem. Hlavním nástrojem je empatický rozhovor (Cimrmanová, 2013, s. 50).
- **Poskytnutí bezpečného azylového bydlení** - krizové bydlení, popřípadě i s utajenou adresou, zajišťuje obětem bezpečí před násilným partnerem. Službu mohou využít jak ženy s dětmi, tak bez dětí. Ubytování zahrnuje také zajištění stravy. Klientky mají k dispozici prostor se základním vybavením, jako je vařič, ledničku a další, kde si stravu samy připravují.
- **Krizový/bezpečnostní plán** - ke každé klientce je třeba přistupovat individuálně a jednotlivé kroky řešení problému naplánovat klientce „na míru,“ aby sama

vnímala pokroky, které ji budou motivovat. Krizový plán tedy není u každé oběti stejný. Tento plán obecně zahrnuje zhodnocení potřeb klientky, stanovení krátkodobých, střednědobých i dlouhodobých cílů, plán intervence, realizaci plánu a zhodnocení výsledku, přičemž celého procesu by se klientka měla účastnit co nejaktivněji (Matoušek, 2008, s. 161).

- **Odborné sociální poradenství** - jde o poskytování informací, které klientka potřebuje k řešení svého problému. Sem spadá zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a zprostředkování navazujících služeb, které může klientka využít, dále sociálně terapeutické činnosti, které zahrnují poskytování poradenství v oblasti sociálních systémů, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání (pomoc s vyřízením dávek státní sociální podpory, pomoc s vyřizováním úředních listin, nasměrování na příslušný úřad apod.), a nakonec také výše zmíněná pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí - pomoc při vyřizování běžných záležitostí a pomoc při obnovení kontaktu s přirozeným sociálním prostředím klientky (Vyhláška č. 505/2006 Sb., § 4). Odborné poradenství, konkrétně pomoc při orientaci v dávkách státní sociální podpory, může ženám velmi pomoci řešit jejich finanční situaci a tím se stát soběstačnější a sebejistější v dalších krocích při jejich boji s domácím násilím. Můžeme tedy říci, že cílem je usnadnit týrané ženě návrat do života bez násilí.
- **Terapeutické a aktivizační činnosti** - ženy mají možnost sdílet své zkušenosti s ostatními obyvatelkami azylového domu při skupinových terapeutických činnostech. Zde mohou diskutovat o tématech, která jsou pro ně v daných chvílích důležitá. Upevňují se tak vztahy mezi ženami a pocit, že na to nejsou samy. Jsou také vedeny k tomu, aby se navzájem podporovaly a pomáhaly si (Rosa, [online]). Cílem aktivizačních činností je zlepšení psychického stavu klientek, slouží jim k uvědomění si vlastních schopností a v neposlední řadě také vyplňují volný čas. Podle možností každého azylového domu jsou pořádány různé kulturní akce, výlety, semináře či různě zaměřené vzdělávací kurzy (např. nácvik péče o dítě).

Nastává však otázka, zda se tohoto všeho klientkám dostává v dostatečné míře a zda neočekávají poněkud komplexnější péči. Důležité je získat od uživatelky zpětnou vazbu a dle toho jednat, a pokud poptávaná pomoc není v pravomoci

pomáhajících pracovníků v azylových domech, pomoci klientce najít a zprostředkovat vhodného odborníka.

2.3 Pomáhající profese v azylových domech

Nezastupitelnou roli v azylových domech mají pomáhající pracovníci. Jejich jednání zásadně ovlivňuje další nasměrování osob v krizi (Cimrmannová, 2013). Důležité je tedy vymezit, které profese jsou vlastně ty pomáhající. Již pojem sám nám říká, že jde o takové profese, které mají za úkol pomáhat lidem. Matoušek (2008, s. 140) uvádí, že pomáhající profese vznikají v souvislosti se slábnoucí úlohou rodiny a dalších tradičních systémů sociální podpory, dále zmiňuje, že k pomáhajícím profesím patří medicína, pedagogika, psychologie a sociální práce.

Na pomáhající pracovníky jsou kladeny specifické nároky, kam dle Matouška (2008) můžeme zařadit fyzickou a psychickou zdatnost, inteligenci, přitažlivost pro klienty, důvěryhodnost, komunikační dovednosti a empatii. Bednářová (2009, s. 63) v tomto ohledu zmiňuje ještě emoční stabilitu a životní zkušenosti.

2.4 Legislativní vymezení pomáhajících pracovníků

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách nám udává, kdo toto povolání může vykonávat – patří sem sociální pracovník, pracovník v sociálních službách, zdravotnický pracovník, pedagogický pracovník, poradci a další odborní pracovníci poskytující sociální služby, přičemž tyto profese jsou zákonem blíže vymezeny.

Náplň práce sociálního pracovníka je podle stejného zákona následující: *„vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.“* Tentýž zákon vymezuje i předpoklady sociálního pracovníka pro tuto práci, patří sem bezúhonnost, způsobilost k prvním úkonům zdravotní a odborná způsobilost.

Podmínkou odborné způsobilosti sociálního pracovníka je vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání, ale také další vzdělávání, kterým si sociální pracovník upevňuje svoji kvalifikaci, a které je mu zaměstnavatel povinen zabezpečit minimálně v rozsahu 24 hodin za rok.

Jako další kategorii nám zákon uvádí profesi pracovníka v sociálních službách. Jde tedy o pracovníka vykonávajícího přímou obslužnou péči o klienty, základní výchovnou činnost, upevňování potřebných návyků a pečovatelskou práci. Podmínky pro výkon této profese je téměř stejný jako u sociálního pracovníka, rozdíl je pouze v odborné způsobilosti – zde je vyžadováno základní či střední vzdělání a kvalifikační kurz (zákon č. 108/2006, in Matoušek, 2008).

Odbornou způsobilostí manželského a rodinného poradce i dalších odborných pracovníků je dle zákona o sociálních službách vysokoškolské vzdělání.

2.5 Přímá práce s klientkami

Součástí práce s oběťmi domácího násilí musí být posilování jejich sebevědomí. Pomáhající pracovník by měl mít na paměti, že klientku nemá soudit, nýbrž se pokusit jí pomoci. Měl by ocenit její snahu o řešení situace, pozitivně ohodnotit i malé krůčky, které se povedou, a povzbuzovat ji (Bednářová. 2009).

Přímá práce s oběťmi domácího násilí je psychicky velmi náročná, pracovník se setkává s bolestnými situacemi, často musí čelit i tomu, že se oběť rozhodne vrátit zpět do násilného prostředí. V podstatě je neustále vystaven stresu, proto by měl mít každý pracovník možnost své případy supervidovat (Bednářová. 2009).

Zároveň tato práce podléhá pravidlům etického kodexu. Dle Cimrmannové (2013, s. 52) profesionalita pracovníka spočívá v tom, že se dle tohoto kodexu řídí. To znamená, že nepřekračuje hranice svých kompetencí, zachovává mlčenlivost, respektuje lidská práva, důstojnost, sebeurčení a jedinečnost klientky. Eticky nepřijatelné by pak bylo nechat klientku bez pomoci.

Při práci s ženou, jež se stala obětí násilí, je velice důležitý vhodný způsob komunikace, zvláště při prvním setkání. Obecné zásady při jednání s obětí popisuje Bednářová (2009, s. 41):

- Dát prostor k vyprávění, nepřerušovat.

- Postupovat citlivě, trpělivě, nevymáhat detailní informace, pokud klientka není připravena o nich hovořit.
- Projevit zájem (oční kontakt, parafrázovat, doptávat se,...), ocenit ji a ujistit, že věříme tomu, co říká.
- Nabídnout řešení, ale nenutit – snažit se aktivizovat k nalezení vlastní cesty.
- Respektovat její rozhodnutí, i když s ním nesouhlasíme.
- Ujistit ji, že za násilí nese odpovědnost jen pachatel.
- Neslibovat nesplnitelné, nedávat plané naděje.
- Zajistit bezpečí, orientovat se na budoucnost, navrhnout malé cíle.
- Při jednání s ženou, která se stala obětí domácího násilí, je vhodné, aby s ní pracovala žena.

Jako nejčastější chyby pak uvádí utěšování, litování, milosrdné lži, vyčítání, spěch, používání cizích slov, nucení k aktivitě.

Vedle psychické a fyzické únavy se u pomáhajících pracovníků dostavuje sociální únava, která pramení z přesycenosti sociálními kontakty a z neustálé komunikace (Kraus, 2008, s. 202). Proto je pro pracovníka v přímé práci s oběťmi velmi důležitá psychohygiena. Problémy a trápení svých klientek by měl vždy nechat za dveřmi svého pracoviště, a domů přijít s čistou hlavou. Jen tak si udrží svou profesionalitu a zároveň se chrání před syndromem vyhoření.

2.6 Sociální pedagog jako pomáhající pracovník v azylovém domě

Zákon o sociálních službách stanovuje, že absolvent akreditovaného studijního oboru sociální pedagogika, smí vykonávat povolání sociálního pracovníka. Je to tedy pracovník, který může najít uplatnění právě v azylovém domě. Stejně tak může sociální pedagog po absolvování výcviku v krizové intervenci působit jako krizový pracovník.

Definice profese sociálního pracovníka není úplně jednoznačná, možnosti jeho uplatnění jsou velmi různorodé. Klíma (1993) charakterizuje sociálního pracovníka jako specializovaného odborníka vybaveného teoreticky, prakticky a koncepčně pro

záměrné působení na osoby a sociální skupiny tam, kde se jejich životní způsob vyznačuje destruktivním či nekreativním způsobem uspokojování potřeb a utváření vlastní identity (in Kraus, 2008).

Pracovní náplň sociálního pedagoga by se dle Krause (2008) dala shrnout následovně:

- výchovné působení ve volném čase
- poradenské činnosti vykonávané na základě diagnostiky a sociální analýzy problému a životní situace
- reedukační a resocializační péče, terénní práce

K povolání sociálního pedagoga patří spolupráce s rodinou, s dalšími pracovníky a odborníky, organizační a manažerské aktivity (Kraus, 2008).

Další důležité vymezení se týká **kompetencí** sociálního pedagoga. Havrdová (1999) charakterizuje tyto následující kompetence v praxi sociální práce:

- rozvíjet účinnou komunikaci
- orientovat se a plánovat postup – orientovat se v potřebách, možnostech a porozumění, vymežit postup a plán spolupráce
- podporovat a pomáhat k soběstačnosti – rozeznat silné stránky a možnosti klienta, podporovat jeho soběstačnost a sebeúctu
- zasahovat a poskytovat služby – využívat správných metod ve prospěch klienta, pomáhat mu je přijmout a ukončit
- přispívat k práci organizace
- odborně růst.

Sociální pedagog má dle mého názoru velký potenciál v oblasti práce s týranými ženami – pokud však splňuje všechny důležité předpoklady. Má mít široké znalosti z různých vědních disciplín, organizační dovednosti, osobnostní předpoklady (kam spadá například emoční inteligence, komunikační dovednosti, důvěryhodnost, empatie, atd.) a mnoho dalšího. To vše mu umožňuje přistupovat k oběti domácího násilí profesionálně.

Jak sociální pedagog, tak i všichni ostatní pracovníci azylových domů jsou povinni řídit se Standardy kvality sociálních služeb, stanovených Ministerstvem práce a sociálních věcí v zákoně o sociálních službách.

3 Domácí násilí jako fenomén současné doby

Přestože dnes již je fenomén domácího násilí vnímán jako celosvětový a všudypřítomný problém, nebylo tomu vždy tak. Dříve byl prosazován názor, že tyto věci na veřejnost nepatří a měly by se tedy řešit v soukromí. V současnosti již naštěstí existuje jak legislativní úprava domácího násilí, ale také mnoho prostředků pomoci obětem. Například institutu vykazání za rok 2013 využilo 1361 obětí (Bílý kruh bezpečí, [online]). Mnoho obětí však stále setrvává v domácnosti s násilným partnerem a bojí se odejít a vyhledat pomoc.

V následujících podkapitolách se budu věnovat vymezení pojmu domácí násilí, popíši jeho typické znaky, formy, příčiny a důsledky.

3.1 Domácí násilí v českém právu

Nedílnou součástí pomoci obětem domácího násilí je právní zakotvení v legislativě. Až do roku 2007 nebyla v České republice tato problematika nijak právně upravena, nicméně přijetím zákonů, týkajících se domácího násilí, se zlepšily možnosti ochrany ohrožených a potrestání násilných osob. Jako stěžejní dokument je třeba zmínit zákon č.135/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v oblasti ochrany před domácím násilím – tento zákon umožňuje, aby se stát mohl vložit do soužití osob, pokud je důvodné podezření k ohrožení některého z členů tohoto soužití, a vymezuje možnost uložit násilné osobě institut vykazání či zákaz navazování kontaktu s obětí. Jako další právní předpis zmíním zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, který opravňuje policisty rozhodnout o vykazání ze společného obydlí (IDT Brno, [online]). Novinkou, byť dlouho očekávanou, je nové legislativní opatření – v srpnu 2013 byl přijat a nyní platí Zákon o obětech trestných činů. Tento zákon si klade za cíl zlepšit postavení oběti v trestním řízení. Jedním z opatření na ochranu oběti je zabránění přímého kontaktu mezi pachatelem a obětí (týraná žena se již nemusí s násilníkem setkat u soudu tváří v tvář), dále může oběť zažádat o to, aby byla vyslýchána osobou stejného pohlaví, což je podstatné hlavně u trestných činů sexuálního charakteru. Dalším opatřením je omezení intimních otázek, pokud nemají význam pro danou věc (zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů).

3.2 Vymezení pojmu domácí násilí

V literatuře panuje nejednotnost v definicích pojmů rodinné násilí (násilí v rodině), domácí násilí, partnerské násilí a podobně. Dříve byly tyto pojmy užívány jako synonyma, nyní je však snaha tyto pojmy odlišovat (Cimrmannová, 2013).

Násilí v rodině je velmi časté a týká se všech druhů rodinných vztahů, jak mezi partnery, tak mezi sourozenci či rodičem a dítětem (Koukolík, Drtilová, 2001, in Voňková, Spoustová, 2008). Dle Cimrmannové (2013) je rodinné násilí více vázáno na konflikt – rvačky mezi příbuznými a podobně. Rozdíl mezi rodinným a domácím násilím vidí v tom, že domácí násilí je vázáno na zneužívání moci, nikoli na konflikt, role účastníků se zde nestřídají a nejde o jednorázový incident.

Matoušek (2008) uvádí, že domácí násilí je násilné chování mezi dospělými členy domácnosti nebo mezi osobami, které mají společné děti. Domácího násilí se dopouštějí jedinci, kteří k němu mají konstituční sklon či násilí zažili ve své rodině. Škála násilných projevů zahrnuje zesměšňování, nadávky, výhrůžky, fyzické útoky, omezování osobní svobody, obtěžování (např. sledování), omezování přístup k ekonomickým zdrojům, ničení majetku, vynucování sexuálního styku či omezování kontaktu s dítětem.

Další, často užívaná definice domácího násilí, je formulována Radou Evropy (1985) a zní takto: „*Násilné chování v rodině zahrnuje jakýkoliv čin nebo opomenutí spáchané v rámci rodiny některým z jejích členů, které podkopávají život, tělesnou nebo duševní integritu, nebo svobodu jiného člena stejné rodiny, nebo vážně poškozují rozvoj jeho osobnosti*“ (in Voňková, Spoustová, 2008). Tato definice mě oslovila nejvíce, jelikož dle mého názoru nejlépe vystihuje podstatu problematiky domácího násilí, a proto z ní i nadále budu vycházet.

V následující kapitole se budu zabývat typickými znaky domácího násilí, které vyplývají právě z výše zmíněného vymezení.

3.3 Typické znaky domácího násilí

Ne každé násilí mezi partnery může být považováno za domácí násilí. To má totiž své specifické znaky, kterými se vyznačuje, a například hádky a spory, kdy není

jasně vymezená role oběti a agresora, se za případ domácího násilí považovat nedá. Ševčík a Špatenková (2011) uvádí, že domácí násilí je druh rodinného násilí, které má svá specifická kritéria – dlouhodobost, opakování, eskalaci, vymezení rolí, neveřejnost. Domácí násilí zahrnuje projevy fyzického, sexuálního a psychického násilí páchaného mezi členy rodiny.

Prvním typickým znakem je tedy **neveřejnost** – incidenty se neodehrávají na veřejnosti, kde by mohl někdo zakročit a oběti pomoci. K násilí dochází v soukromí, za zavřenými dveřmi, což přidává agresorovi na sebejistotě. Násilný partner často na okolí působí jako ohleduplný, milý a sympatický muž – časté telefonáty, doprovody na nákup či žárlivost může okolí vnímat pouze jako projevy lásky k ženě.

Druhým znakem domácího násilí je pevné **vymezení rolí** – role oběti a agresora se nestřídají, násilník má značnou převahu nad týranou osobou a svoji moc dává patřičně najevo.

Třetí znak je **dlouhodobost** – domácí násilí není krátkodobá záležitost, a pokud oběť nevyhledá pomoc, týrání může trvat dlouhé roky. S dlouhodobostí souvisí i další znak – **stupňování**. Agresor může začít zdánlivě nezávažnými incidenty, jako jsou urážky, ponižování a další. Čím více však oběť toleruje, tím více se násilí časem stupňuje. Nicméně Čírtková (2008, in Ševčík, Špatenková, 2011) tento znak zpochybňuje, jelikož je spojen s původními feministickými koncepcemi domácího násilí a nyní se uvádí spíše jako rizikový faktor, nikoli specifický znak.

Posledním znakem je **opakování** – nejde o ojedinělý incident, útoky se opakují. Proto jeden útok ještě nelze považovat za domácí násilí, nicméně může jít o samý počátek. Domácí násilí se zpravidla opakuje ve 4 fázích (někteří autoři uvádí pouze 3 fáze), které více rozvedu v následující podkapitole.

3.4 Formy domácího násilí

Stejně jako u definice domácího násilí, tak i u rozdělení druhů a forem existuje mnoho různých vymezení. Často udávané dělení je to, které předkládají Zlámal a Dufková (2005, in Bednářová et al., 2009):

- **Fyzické násilí:** fackování, bití rukama či předměty, kopání, škrcení, svazování, ohrožování bodnou nebo palnou zbraní nebo jinými předměty, odpírání spánku a jídla, útoky proti životu
- **Psychické násilí:** ponižování, urážení, znevažování, obviňování, zákazy, zastrasování, terorizování, vyhrožování, vydírání, hrubé chování, ničení vlastnictví oběti, atd.
- **Emocionální násilí:** soustavná kontrola toho, co oběť dělá, s kým se stýká, kam chodí. Dále sem patří zesměšňování, prohlašování oběti za blázna, citové vydírání, obviňování, výhrůžky odebráním dětí.
- **Sociální násilí:** zákazy kontaktu s přáteli a rodinou s cílem oběť izolovat, jednostranné uplatňování privilegií pachatele o všem rozhodovat, využívání dětí a jiných osob jako prostředku nátlaku na oběť, znemožňování oběti v sociálním prostředí.
- **Sexuální násilí:** znásilnění, nucení proti vůli k sexuálním praktikám, sexuální napadání, zacházení s blízkou osobou jako se sexuálním objektem.
- **Ekonomické násilí:** omezování přístupu k penězům, neposkytování prostředků na společnou domácnost, absolutní kontrola nad příjmy a výdaji, zatajování ekonomické situace pachatele a rodiny.

Oběť je velmi často vystavována více formám násilí zároveň. Po ukončení násilného vztahu se setkáváme s dalším pokračováním násilí v podobě pronásledování, vyhrožování, vyčkávání před domovem oběti, zasílání nechtěných dárků či obtěžování neustálým telefonováním a posíláním emailových zpráv (Ševčík, Špatenková, 2011).

Domácí násilí se nám může jevit jako nepředvídatelné, nicméně Lenore Walkerová (1979, in Ševčík, Špatenková, 2011) jako první popsala typický vzorec násilí – tzv. **cyklus domácího násilí**. Tento cyklus má čtyři fáze s různou délkou a časovým intervalem, který se postupně zkracuje:

Fáze 1: Hromadění napětí

Napětí roste, selhává komunikace, násilná osoba je podrážděná, všechno kritizuje. Oběť začne mít strach a snaží se předejít či zabránit agresivnímu výbuchu. Trpí pocity viny, že se dostatečně nesnažila a nezamezila výbuchu. To se jí ani podařit nemohlo, následně propukne násilí v plné míře.

Fáze 2: Incident

Dochází k verbálnímu, emocionálnímu a fyzickému zneužívání ohrožené osoby. Charakteristický je hněv, obviňování, hádky, výhružky, zastrašování, rozbíjení věcí, několikahodinné tyranizování. Oběť zažívá intenzivní pocity strachu, bezmoci, zoufalství, dochází ke zlomeninám, může být i ošetřena lékařem či přivolá policii. Časem dochází ke zhoršení situace, jelikož pachatel zjistí, že jeho chování zjistí, že jeho chování má minimální sociální důsledky a tudíž se neučí násilí používat jako přijatelný prostředek kontroly.

Fáze 3: Usmíření (tzv. fáze líbánek)

Násilná osoba cítí, že by ho oběť mohla chtít opustit, ale nechce ztratit kontrolu a moc, proto se omlouvá, prosí o odpuštění, slibuje, že se to již nebude opakovat a že se změní. V této fázi dává najevo lásku, lítost a smutek, či to alespoň předstírá. Je velmi přesvědčivý, oběť zpravidla podlehne a uvěří slibům. Pokud se tato taktika neosvědčí, následuje vyhrožování, obviňování. Oběť si často uchovává naději, že se situace zlepší a proto se násilníkovi snaží vyjít vstříc a ve vztahu setrvává.

Fáze 4: Klid

Tato fáze bývá považována za součást předchozí fáze líbánek. Je charakterizována relativním klidem, nevyskytují se žádné významné incidenty. Násilník může splnit některý ze svých slibů a oběť nabude dojmu, že násilí je

zažehnáno. Nicméně problémy přetrvávají, až přerostou opět do fáze napětí a cyklus se opakuje.

Pochopení tohoto cyklu je důležité pro náhled na dynamiku domácího násilí. Tento cyklus má samozřejmě i své kritiky, kteří se snaží upozornit na to, že tento model nemusí být univerzální a vždy je potřeba přistupovat ke každému případu domácího násilí individuálně (Ševčík, Špatenková, 2011).

3.5 Teorie příčin domácího násilí

Domácí násilí je podmíněno mnoha faktory a ne vždy se podaří stanovit, proč k domácímu násilí došlo. Jak uvádí Voňková a Spoustová (2008), možné příčiny byly shrnuty v několik teorií. První teorie, zabývající se příčinami domácího násilí, byly jednofaktorové, modernější jsou multifaktorové. Tyto teorie podrobně popisuje také Ševčík, Špatenková a kol. (2011):

3.5.1 Jednofaktorové teorie

- **Psychologické teorie** – koncentrovaly se na psychiku agresora a byl zde předpoklad, že příčiny domácího násilí tkví v povahových zvláštностech pachatele, v poruše jeho osobnosti, což vedlo k psychiatrizaci násilníka. Od této teorie se tedy upustilo.
- **Biologicko-genetické teorie** – vysvětlovaly jen obecné predispozice k agresivnímu chování, nikoli specifické situace domácího násilí, proto byly brzy překonány. Tyto teorie opomíjejí vliv sociálních a kulturních faktorů.
- **Sociologické teorie** – vnímají domácí násilí jako produkt „typicky mužské společnosti“ a poukazují na to, že násilí souvisí s uplatňováním moci ve společnosti. Důležitým faktorem je tolerance násilí ve společnosti, v níž jsou rodiny zakotveny, a pokud společnost násilí toleruje, zvyšuje to násilí v rodinách.

- **Feministické přístupy** – zdůrazňují faktory jako je nadřazenost mužů a nedostatek kontroly nad reprodukčním procesem, což podporuje ženskou podřízenost. Existují zde protichůdné názory. První tvrdí, že společnost je přirozeně patriarchální – manželství situuje ženy do role obětí, jejich hlavní role je mateřská a manželská a aby těchto cílů dosáhly, musí být tolerantní a poslušné. Druhým názorem je, že společnost je přirozeně matriarchální a je to právě žena, kdo udává normy, proto jsou v životech dětí dominantní ženy. Násilné chování muže vůči ženě je tedy podvědomá ochrana muže před nutkáním se ženě podrobit.

3.5.2 Multifaktorové teorie

Dnes se již odborníci přiklání k multifaktorovým přístupům. Ty se vyznačují tím, že předchozí jednofaktorové teorie propojují. D. G. Dutton (in Ševčík, Špatenková, 2011) zpracoval model, který pracuje s těmito čtyřmi rovinami příčin domácího násilí:

- Makrosystémová rovina, která vnímá příčiny domácího násilí ve společnosti, která je založena na nadvládě mužů.
- Exosystémová rovina udává, že chování člověka ovlivňuje jeho sociální okolí. Zahrnuje faktory jako například nedostatek financí, nezaměstnanost, nižší vzdělání.
- Mikrosystémová rovina – mikrosystémem je myšlena rodina, uvnitř které vznikají situace, jež mohou přerůst v násilí. Rizikem rodiny je vymezení rolí, které jsou regulovány obecnými předpisy, nikoli osobními kompetencemi a zájmy každého jedince.
- Ontogenetická rovina hledá příčiny v individuálních charakteristikách oběti i agresora. Rizikovým faktorem pro rozvoj násilného jednání je kontakt s násilím v dětství.

K domácímu násilí tedy vede mnoho faktorů jak ze života násilníka, tak i oběti. Žena, která se v dětství setkala s domácím násilím, které bylo páčáno na její matce, má větší pravděpodobnost, že si najde partnera podobných povahových rysů, jako byl její otec a zároveň má tendenci chovat se stejně jako její matka, tolerovat násilí,

omlouvat partnera a cítit vinu za jeho jednání. Pokud z nějakého důvodu dojde k ukončení vztahu, žena může mít tendenci najít si opět muže podobného charakteru.

3.6 Důsledky domácího násilí

Domácí násilí zanechává devastující následky jak na psychický, tak i na fyzický stav ženy. Žena je dlouhodobě vystavována trýznivým situacím od osoby, kterou milovala a které důvěřovala, což je pro ni nesmírně zraňující. Na svém partnerovi bývá bezvýhradně závislá a odpoutat se od něj jí dalo mnoho přemáhání. Oběť, která vyhledá pomoc, je již na konci svých sil a je velmi těžké ji stabilizovat tak, aby mohla opět normálně žít.

V důsledku dlouhodobého vystavení takovému stresu, se u týraných žen objevuje tzv. syndrom týrané osoby. Tento syndrom definuje Čírtková (2001) jako „soubor specifických charakteristik a důsledků zneužívání, které vedou ke snížené schopnosti ženy efektivně reagovat na prožívané násilí“ (in Cimrmannová, 2009). Autorka dále rozděluje symptomy do tří kategorií – posttraumatická stresová porucha, naučená bezmocnost a sebezničující reakce.

Posttraumatická stresová porucha je uvedena v mezinárodní klasifikaci nemocí, a to pod kódem F43.1. Matoušek (2008, s. 147) charakterizuje tuto poruchu jako soubor příznaků, které jsou následkem stresujícího zážitku (např. přírodní katastrofa, přepadení, znásilnění apod.), a ohrožení jsou nejen oběti, ale i svědkové. Dále uvádí, že příznaky mohou vzniknout i dlouho po prožitém stresu a mohou velmi dlouho přetrvávat. Způsoby projevů mohou být dle autora následující: „Klient bud' událost prožívá stále znovu i v představách i ve snech, je úzkostný, podrážděný, nesoustředěný, má pocit viny, nebo se snaží vyhnout vzpomínkám na ni, je otupělý, ztrácí zájem o lidi i o práci.“

Bednářová (2009, s. 49) popisuje tuto poruchu jako zpožděnou reakci na závažný stres nebo traumatickou událost, a její rozvinutí hrozí v případě, že reakce oběti na trauma zahrnovala intenzivní úzkost, bezmocnost nebo zděšení. Jako možnosti léčby autorka uvádí terapeutické přístupy jako například psychodynamická terapie, kognitivně behaviorální terapie či poměrně nová EMDR terapie (překonání traumatu pomocí očních pohybů).

U obětí domácího násilí můžeme sledovat zvýšenou vznětlivost, paniku, obsesi, snížené sebevědomí, nervozitu, nebo naopak apatii. Mohou také popírat své skutečné pocity, nejsou schopny ventilovat své emoce, vyhýbají se konfliktům a snaží se za každou cenu vyhovět. Nejčastěji se však projevuje deprese a úzkost (Ševčík, Špatenková, 2011, s. 43).

Naučená bezmocnost je další kategorií syndromu týrané osoby a spočívá v tom, že oběť dospěje k tomu, že když žádná její reakce a snaha nevedla ke zlepšení situace, naučí se na situaci reagovat pouze pasivně, v podstatě na jakékoli řešení rezignuje a nevěří, že by mohlo existovat nějaké východisko z její situace. Matoušek (2008, s. 111) uvádí, že náprava se provádí nejčastěji kognitivně behaviorálními postupy.

Poslední kategorií jsou **sebezničující reakce**, které Bednářová (2009, s. 17) definuje jako „*reakce, které neodpovídají dané situaci, jsou z vnějšího pohledu nelogické a obtížně pochopitelné.*“ Sebezničující reakce se projevují tak, že oběť popírá vinu násilníka a vážnost incidentů, omlouvá partnerovo chování, bagatelizuje následky násilí, popírá fakt, že jsou týrány a odmítají pomoc (Ševčík, Špatenková, 2011).

V rámci krizové intervence může pracovník sdělit klientce důsledky domácího násilí a jeho průběh s opakovanými epizodami omluv a stoupajících agresivních projevů násilníka, ovšem je nutno respektovat klientku v jejím rozhodnutí v tomto vztahu setrvat.

4 Výzkumné šetření

V následující kapitole se věnuji realizaci mého výzkumného šetření. Nejprve se zaměřím na vymezení výzkumného cíle, popíši a zdůvodním mnou vybranou výzkumnou metodu. Dále objasním metodu sběru dat a metodu zpracování dat.

4.1 Cíl výzkumného šetření

Cílem bakalářské práce je v rámci výzkumného šetření zjistit, jaké zkušenosti mají pomáhající pracovníci v azylových domech s oběťmi domácího násilí.

Východiskem pro výzkumné šetření je mimo jiné fakt, že nabídka pomoci v azylových domech nemusí plnit očekávání klientek – obětí domácího násilí. Pomoc poskytovaná v azylových domech má svá specifika. Snahou tohoto výzkumného šetření je zjistit, jaká je nabídka pomoci obětem ze strany pomáhajících pracovníků azylových domů a jak poskytovanou pomoc nahlízejí a hodnotí pomáhající pracovníci, především ve vztahu k očekávání klientek.

4.2 Výzkumná metoda a metoda sběru dat

Výzkumné šetření bylo realizováno kvalitativní formou. Tu definuje Straus a Corbinová (1999, s. 10) takto: „*Termínem kvalitativní výzkum rozumíme jakýkoliv výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických procedur nebo jiných způsobů kvantifikace. Může to být výzkum týkající se života lidí, příběhů, chování, ale také chodu organizací, společenských hnutí nebo vzájemných vztahů.*“

Výhodou kvalitativního výzkumu je nejen možnost zkoumat danou problematiku podrobněji, ale také nám umožňuje pružněji reagovat na situace, které při realizaci šetření nastanou. Vzhledem k menšímu počtu respondentů však není možné výsledky zobecnit tak, jak je tomu u výzkumu kvantitativního.

Jako metodu sběru dat jsem zvolila polostrukturovaný rozhovor, který mi umožnil v průběhu rozhovoru měnit pořadí otázek, pružně reagovat na dotazované osoby a přesvědčit se, že otázce rozumí.

Jak uvádí Skutil a kol. (in Kateřina Šíbllová, 2013), polostrukturovaný rozhovor je: „kompromisem mezi strukturovaným a nestrukturovaným interview a je pravděpodobně nejrozšířenější podobou interview. Tazatel se drží předem připravených otázek, avšak průběžně reaguje na podmínky, které přicházejí ze strany respondenta. Nejedná se tedy pouze o sledování připraveného schématu.“

- **Struktura rozhovoru**

Rozhovor jsem směřovala do tří základních okruhů. První část rozhovoru je zaměřena na typologii oběti – jaké formy domácího násilí jsou v azylových domech řešeny, jaká je cesta obětí do azylového domu a v neposlední řadě také jejich rodinné zázemí.

Druhá část se týká práce s oběťmi domácího násilí v azylových domech – jaké služby jsou nabízeny, s jakými dalšími orgány azylové domy spolupracují, jak tato spolupráce funguje, zda je pomoc obětem úspěšná či nikoli. Třetí okruh je zaměřen na očekávání oběti – co oběti oceňují a naopak, zda požadují služby nad limit možností pomáhajících pracovníků a zda je jejich očekávání splněno.

- **Okruhy zkoumání a otázky rozhovoru:**

A) Oběť domácího násilí

1. S jakými formami domácího násilí se u Vás setkáváte?
2. Jakou cestou se oběti dostaly sem k Vám?
3. Jak jsou na tom oběti s rodinným zázemím a podporou blízkých?

B) Práce s oběťmi domácího násilí v azylovém domě

4. Jaké služby obětem domácího násilí v tomto azylovém domě nabízíte?
5. Jak je zde pomoc obětem domácího násilí realizována?
6. Co by vám pomohlo, aby se to mohlo zlepšit?
7. Jak se daří pomoc obětem domácího násilí ze strany vašeho zařízení?

8. Jaká pozorujete úskalí při práci s oběťmi domácího násilí?
9. Jaká je spolupráce vašeho zařízení a dalších institucí? S kým spolupracujete při řešení případů domácího násilí a jak tato spolupráce funguje?

C) Očekávání obětí DN

10. Jakou pomoc od Vás oběti domácího násilí očekávají?
11. Jak koresponduje vaše nabídka s poptávkou klientek?
12. Jakou formu pomoci klientky postrádají?
13. Jak pracujete s tím, když víte, že pomoc, která přesahuje vaše kompetence nebo limity zařízení, by byla pro oběť domácího násilí přínosná?
14. Co oběti nejvíce oceňují při Vaší práci s nimi?
15. Co je klientkám přítěží?

4.3 Charakteristika zkoumaného vzorku

Pro své výzkumné šetření se mi podařilo získat pět pomáhajících pracovníků z azylových domů, jednoho muže a čtyři ženy. Všichni měli s touto prací mnohaleté zkušenosti. Pro lepší orientaci budu pro respondenty používat následující označení:

- Respondent č. 1
- Respondentka č. 2
- Respondentka č. 3
- Respondentka č. 4
- Respondentka č. 5

Pracovníci zpočátku nebyli příliš ochotní spolupracovat a bylo obtížné si domluvit schůzku. Jako náhradní řešení mi navrhovali, ať jim místo rozhovoru zašlu dotazník, v několika azylových domech mě odmítli úplně. Nakonec se však rozhovory uskutečnit podařilo, nicméně bylo vidět, že je pracovníkům nepříjemné o jejich azylovém domě hovořit.

Dotazované pracovníky jsem nejdříve seznámila s tématem práce, zeptala se, zda souhlasí s nahráváním na diktafon a ujistila je, že nikde nebudu zmiňovat žádná

jména ani bližší informace o jejich pracovišti. Samotný rozhovor trval přibližně 30 minut, někteří respondenti se rozhovořili více, někteří byli stručnější.

Jelikož tyto azylové domy nejsou primárně zaměřeny na domácí násilí, měli dotazovaní pracovníci někdy problém se přeorientovat pouze na tyto případy.

Průběh rozhovoru nebyl ve všech případech jednoduchý, při mé návštěvě v jednom z azylových domů zrovna řešili problém s vykááním klientky a byla přítomna policie, nakonec však bylo možné rozhovor zrealizovat.

4.4 Vyhodnocení rozhovorů s pomáhajícími pracovníky

V této kapitole budu zabývat vyhodnocením nasbíraných dat, a to podle výše zmíněných okruhů A, B a C., přičemž každý okruh vyhodnotím samostatně a postupně dle otázek rozhovoru. Odpovědi respondentů budu zčásti parafrázovat a zčásti citovat.

A) Oběť domácího násilí

Otázka č. 1: S jakými formami domácího násilí se u Vás setkáváte?

Dle odpovědí dotazovaných pracovníků, je velmi často ženy do azylového domu dostanou kvůli fyzickému násilí. Jako další formy domácího násilí respondenti uváděli psychický teror a omezení přístupu k finančním prostředkům.

Respondentka č. 5 navíc uvedla i sexuální formu domácího násilí: *„Několikrát jsme se tu setkali i s případem sexuálního násilí, to je potom strašně těžké s obětí pracovat. Přestože nám toho o sobě řeknou spoustu, o těchto věcech pochopitelně většinou mluvit nechtějí. Konkrétně tu byly případy, kdy partner nutil ženu k prostituci, nebo například k sado-maso praktikám.“*

Sexuální násilí uvedl i respondent č. 1.: *„Většinou je to kombinace. Podle mě ani moc nejde oddělit fyzické od psychického, protože když už ten muž ženu bije, tak ji vlastně i psychicky deptá. A sexuální tedy bývá mnohem méně, ale ona je tedy otázka, jestli nám to ty klientky řeknou. Nebo jsme tu měli i pronásledování.“*

Každá týraná žena svou situaci prožívá individuálně a jde o to, co všechno je ochotna pracovníkovi říci. Ten zase musí být empatický, aby dokázal vycítit, zda v sobě oběť neдрžší ještě další problémy, které je třeba řešit.

Otázka č. 2: Jakou cestou se oběti dostaly sem k Vám?

„Klientky se k nám dostanou většinou přes OSPOD. Někdy, ale to jen zřídka, se stane, že přijdou samy, napíší e-mail s prosbou o pomoc, nebo požádají o pomoc nějakou kamarádku, která už jí zprostředkuje kontakt s námi. Většinou však takovou kamarádku ty ženy nemají, takže to řeší spíše ten OSPOD,“ řekla respondentka č. 2.

Velmi podobně odpovídali i další dotazovaní, kteří ještě dále zmínili, že jednou z možností, jak se k nim klientka dostane, je situace, kdy týranou ženu přiveze Policie ČR. Nejvíce zastoupen byl však již zmíněný orgán sociálně-právní ochrany dětí, který zasahuje v případech, kdy v daném případě figuruje nějaké dítě.

Otázka č. 3: Jak jsou na tom oběti s rodinným zázemím a podporou blízkých?

Na tuto otázku dotazovaní pracovníci odpovídali podobně, a to ve smyslu, že oběť většinou zázemí v podobě přátel či rodiny nemá. Respondentka č. 4 uvedla následující: *„Často se stává, že rodinné zázemí není a ve chvíli, kdy se žena dostane k nám do azylového domu, je pomoc ze strany blízkých a rodiny nulová.“*

Respondentka č. 2 řekla, že: *„některé klientky nemají žádné zázemí, a ty, které ho měly, o něj kvůli násilnickému partnerovi přišly. Setkáváme se však s tím, že rodina i přesto pomůže, když ji oslovíme. Jsou však i takoví, kteří na ženu zanevřeli a odmítnou pomoci.“*

Otázku blízkých zodpověděl respondent č. 1 následovně: *„K nám se dostanou spíš ženy s těch nižších sociálních vrstev, ale to neznamená, že jsou jediné. Měli jsme tu pár žen z lepších vrstev, a tam už ta podpora blízkých fungovala lépe.“*

Shrnutí

Dotazovaní pracovníci se v prvním okruhu otázek odpověďmi příliš nerozcházeli, pouze u otázky č. 1 jako formu domácího násilí, se kterým se setkávají, uváděli vždy na prvním místě násilí fyzické, možná proto, že je nejvíce viditelné a prokazatelné, zato však ekonomické násilí překvapivě zmínila pouze respondentka č. 5 a sexuální násilí též neuvedli všichni dotazovaní.

U dalších dvou otázek byly odpovědi o něco podobnější, velmi mě zaujalo, že dle respondentů se oběť domácího násilí velmi často dostane do azylového domu díky Orgánu sociálně právní ochrany dětí.

Také zkušenost respondentů s rodinným zázemím klientek se často shodovala na názoru, že klientky sice často žádné blízké osoby nemají, nebo tyto vztahy nefungují. Pokud rodinu či přátele mají, ne vždy to znamená, že jsou ochotni týrané ženě pomoci.

B) Práce s oběťmi domácího násilí v azylovém domě

Otázka č. 4: Jaké služby obětem domácího násilí v tomto azylovém domě nabízíte?

Respondenti se u této otázky víceméně shodli, uvedli psychologickou podporu, ubytování, pomoc při vyřizování peněžitých dávek, podporu při kontaktu s dalšími orgány – Policie ČR, soudy, OSPOD,...), sepisování žádostí o rozvod a svěřeni dětí do péče, pomoc či vyhledávání služeb advokáta, psychiatra a dalších odborníků.

Respondentka č. 3 uvádí: „*Máme speciální program na podporu rodičovských kompetencí. V rámci toho programu zde mohou využívat video trénink interakcí, což je tedy metoda cílená na komunikaci matky s dítětem, ale ta lektorka má nějaký výcvik, takže s nimi může promluvit a pomoci k uklidnění, což je v podstatě taková socioterapie.*“ Sociální terapii zmiňuje i respondent č. 4: „*Máme tady socioterapeutické skupiny, které jsou spíše zaměřeny na osobní prožívání klientek, takže tam mají možnost mluvit o svém problému, když chtějí – samozřejmě je nikdo nenutí.*“

Další služby se již odvíjí od toho, co klientka v dané chvíli potřebuje, například pomoc se zdánlivě jednoduchými úkony – přihlásit dítě do zájmového kroužku, zařídit školní družinu a další záležitosti, se kterými si sama neví rady.

Otázka č. 5: Jak je zde pomoc obětem domácího násilí realizována?

„Prostřednictvím rozhovoru vygenerujeme cíle uživatelky a zpracujeme individuální plán každé klientky. Následně pracujeme na jejích potřebách,“ uvedla respondentka č. 2.

Klíčovým bodem pro práci s klientkou je tedy vytvořit individuální plán, což uvedli všichni dotazovaní. Nastávají však i situace, kdy žena přijde do azylového domu žádat o pomoc, nicméně nezmíní, že se stala obětí domácího násilí. To se klíčová sociální pracovnice dozví až dodatečně při dalších rozhovorech, poté je individuální plán upraven dle aktuálních potřeb. V této souvislosti zmiňuje respondent č. 1: *„Někdy se to dozvíme třeba až v průběhu toho pobytu, kdy v nás klientka získá důvěru. Ale máme zde 2 sociální pracovnice na 8 maminek, což je celkem slušné, aby se to dalo stíhat, takže klientky mají možnost plně kvalifikovaného pracovníka, se kterým se mohou sejít vždy, když chtějí něco řešit. Přes noc tu jsou pracovnice v sociálních službách, ty v podstatě jen hlídají dům.“*

Otázka č. 6: Co by vám pomohlo, aby se to mohlo zlepšit?

U této otázky jsme mnoho času nestrávili, respondenti odpovídali spíše stručně. Dotazovaní se shodli na tom, že hlavním problémem při této práci, je zdlouhavá práce soudů, a velmi by pomohlo, kdyby se toto zlepšilo. Respondentka č. 3 uvedla, že by pomohla *„pružná interdisciplinární práce napříč sociálními službami, státní správou, zdravotnictvím a jurisdikcí.“*

Za zmínku také stojí tvrzení respondentky č. 5: *„Myslím, že by moc pomohlo, kdybychom měli více možností, jak pracovat s dětmi, které jsou často týrané stejně jako ty ženy. Nemáme zde pro ně moc možností psychologické podpory, takže jsme v práci s nimi dost limitovaní. Dále by se hodilo, kdyby existovalo nějaké opatření,*

které by chránilo ty ženy, které sice mají nějaký majetek, ale nemají žádné peníze a tudíž nedostanou žádné dávky. To jsou potom dost komplikované situace. “

Pouze respondentka č. 2 uvedla, že není potřeba nic měnit, protože vše funguje tak, jak má díky tomu, že v jejich azylovém domě mají silný pracovní tým.

Otázka č. 7: Jak se daří pomoc obětem domácího násilí ze strany vašeho zařízení?

Zde mě velmi překvapilo, že pracovníci na tuto otázku většinou odpovídali velmi optimisticky, respondentka č. 2 hodnotila úspěšnost práce s klientkami dokonce těmito slovy: *„V rámci osobních plánů lze kvantifikovaně říci, že se práce daří stoprocentně - klient odchází ze služby v momentě zajištěného bezpečí. “*

K tomu však pracovníci přiznávají, že po odchodu klientky z jejich azylového domu už o klientce většinou nemají žádné zprávy, tudíž nelze s jistotou říci, že jejich pomoc měla úspěch.

Respondent č. 1 se k této otázce vyjádřil následovně: *„Když člověk přijde do azylového domu, tak to většinou znamená, že se dostal na dno. Takže když už se rozhodnou sem přijít, tak už jsou většinou pevně rozhodnuté o tom, že tu situaci chtějí změnit. Ale měli jsme tu i několik maminek, které přišly, nebo spíše je přivezla policie, a řešily aktuální situaci, kdy je partner zrovna napadl - tak v těchto situacích se někdy stane, že se vrátí k agresorovi. “*

Otázka č. 8: Jaká pozorujete úskalí při práci s oběťmi DN?

„Hlavní úskalí bych viděla v tom, že v případech, kdy žena týrání nenahlásí na Policii či nepřizná u doktora, se domácí násilí velmi špatně prokazuje a je s nimi o to složitější práce, “ řekla k této otázce respondentka č. 4.

Jako další úskalí respondenti zmiňovali závislost klientky na agresorovi, izolace od okolí a z toho plynoucí složitá práce při řešení jejich situace.

Respondentka č. 5 uvedla: „Jedno z mnoha úskalí tkví v tom, že klientka nemá vždycky nárok na dávky, protože sice nemá žádné vlastní peníze, ale má majetek (například dům) – jenže z partnera nic nedostane a my máme svázané ruce.“

„Někdy je problematické, když ony jsou z nějakých problematických poměrů, mají jinak nastavené uvažování a někdy jsou jak z jiné země, z jiných poměrů, třeba vzdělání má pro ně úplně jinou hodnotu... Prostě žijí v úplně jiném světě než my. Proto je někdy těžké s nimi vyjít, aby tady měly klid, ale aby tady taky nějak fungovaly... A když to nejde a my je musíme třeba vykázat, tak to bohužel končí někdy i tím, že se zase vrátí k agresorovi.“ řekla k této otázce respondentka č. 3.

Největším úskalím, které alespoň okrajově zmínili všichni dotazovaní, je nedostatečná a nekvalitní práce soudů, kdy samotný proces nestihne začít za celý rok, který klientka stráví v azylovém domě. Respondent č. 1 tuto skutečnost okomentoval slovy: „Ty oběti když mají vypovídat u soudu před tím násilníkem, nebo i bez něj, tak často mají obrovské psychosomatické problémy – jen tak se spustí krev z nosu, jsou z toho ještě týden úplně mimo... A když je soudce navíc muž, tak to je další problém, když je dobrá soudkyně, tak to bývá lepší.“

Otázka č. 9: Jaká je spolupráce vašeho zařízení a dalších institucí? S kým spolupracujete při řešení případů domácího násilí a jak tato spolupráce funguje?

Respondenti u této otázky odpovídali, že spolupráce s dalšími institucemi většinou funguje dobře, nejvíce byl chválen Orgán sociálně-právní ochrany dětí. Hlavní nedostatek vnímají dotazovaní pracovníci v souvislosti s justicí – situaci často komplikují pomalé soudy, kdy na všechno platí dlouhé lhůty.

Respondentka č. 4 na tuto otázku odpověděla takto: „Teď se mi bude těžko oddělovat domácí násilí od ostatních případů... ale nejvíce podle mě spolupracujeme s oddělením péče o dítě. S tím, pod který spadáme, máme dobrou spolupráci, ale někdy se řeší ta situace s pracovníkem OSPODu v místě bydliště klientky, protože ony nejsou jen z našeho kraje, ale z celé republiky. Ta spolupráce je hlavně o tom, jak se ty maminky starají o děti, jak tady prospívají a fungují.“

Dalšími institucemi, které respondenti uvedli, jsou například jiné azylové domy, včetně těch s utajenou adresou, poradny pro rodinu a odborníky z oblasti psychologické pomoci. V neposlední řadě také uvedli Policii ČR, se kterou nejčastěji spolupracují, když jde o vykázní násilného partnera ze společného obydlí.

„Spolupracujeme s občanskou poradnou, když je potřeba, ale není to úplně časté. Shodou okolností sídlí v místnosti, kterou využíváme pro osobní asistenci, takže jsme s nimi hodně v úzkém kontaktu. Měli jsme tu i paní, která jednak sama byla obětí, a jednak i děti byly týrané, takže jsme s nimi jezdili do dětského krizového centra v Praze,“ řekl k otázce respondent č. 1.

Shrnutí

Velmi mne překvapilo, že žádný z respondentů nevedl utajované bydlení jako možnost pomoci obětem domácího násilí, protože si myslím, že tato služba je pro klientky velmi přínosná a důležitá.

Z odpovědí mimo jiné vyplynulo, že velmi problematické je české soudnictví, kdy dlouhotrvající procesy znemožňují klientce pohnout se dopředu a pokračovat v plnohodnotném životě bez myšlenek na nedokončený boj s agresorem.

Nicméně i navzdory těmto skutečnostem z mého šetření vyplynulo, že mnou oslovení pomáhající pracovníci považují svoji práci za velmi úspěšnou. Dobrou zprávou je, že spolupráce s dalšími institucemi byla hodnocena velmi kladně, návaznost na další zdroje je dle mého názoru velmi důležitým faktorem při boji s domácím násilím.

C) Očekávání obětí domácího násilí

Otázka č. 10: Jakou pomoc od Vás oběti domácího násilí očekávají?

Otázku ohledně toho, co klientky očekávají, když přijdou do azylového domu žádat o pomoc, respondentka č. 5 řekla: *„Klientky od nás často očekávají psychologickou pomoc, což většinou řešíme našimi návaznými zdroji, dále pomoc*

sociálně-právní a následně pomoc s hledáním vlastního bydlení pro sebe a děti, aby se osamostatnily. To bydlení je pro ně stěžejní a nejlepší je, když se přestěhují mimo dosah agresora.“

Mezi další uvedené odpovědi patří například to, že oběť v prvních okamžicích očekává především bezpečné ubytování mimo dosah násilníka a psychickou podporu od pomáhajících pracovníků.

„Ony většinou očekávají hlavně bydlení plus to, že jim pomůžeme s řešením toho, v čem se nevyznají. Ale někdy ani samy neví, co mají vlastně očekávat. Například ty věci jako je terapie, psychologická podpora, to už je taková nadstavba, to ony většinou ani nevědí, co to je, jak to probíhá – takže to ani nemohou chtít,“ odpověděl respondent č. 1.

Otázka č. 11: Jak koresponduje vaše nabídka s poptávkou klientek?

Na tuto otázku se mi dostalo velmi stručných odpovědí. Všichni dotazovaní pracovníci se shodli na tom, že jejich nabídka plně koresponduje s očekáváním obětí. Pouze respondent č. 1 ještě dodal: *“Já myslím, že koresponduje. Možná jen že by potřebovaly, aby tady byl i právník. Chtělo by to nějakou organizaci, systém, který by těmto ohroženým skupinám přiděloval právníky, aby si je nemusely platit.“*

Záleží však na tom, zda pomáhající pracovníci nějakým způsobem získají zpětnou vazbu od klientek, to, že nabídka s poptávkou komplexně koresponduje, by mohl být jen jejich vlastní pocit.

Otázka č. 12: Jakou formu pomoci klientky postrádají?

„Myslím, že klientky žádnou formu pomoci nepostrádají, snažíme se vždy vyjít vstříc a pomoci za každé situace,“ uvedla respondentka č. 3.

Dotazovaní celkově odpovídali spíše ve smyslu, že klientkám nic nechybí, jedině, co zmínili, bylo, že obětem nejvíce chybí finanční pomoc ze strany azylového domu, a dále také bezplatné služby advokáta, který by je doprovázel na veškerá soudní líčení a zastupoval je. Tuto možnost však většina zařízení bohužel nemá.

Otázka č. 13: Jak pracujete s tím, když víte, že pomoc, která přesahuje vaše kompetence nebo limity zařízení, by byla pro oběť domácího násilí přínosná?

V těchto situacích pracovníci azylových domů většinou klientce zprostředkují pomoc z některého návazného zdroje, se kterým udržují spolupráci.

„Pokud pomoc není v našich silách, snažíme se najít jiné řešení – většinou se klientku snažíme odkázat někam, kde jí s daným problémem pomohou,“ uvedla respondentka č. 2.

„Tyto situace většinou nenastanou, protože se nám vše daří řešit díky spolupráci s ostatními institucemi. Možná bych zmínila to, že například když má jet klientka k soudu a bojí se sama, tak vezmeme auto a odvezeme ji tam, i když to vlastně není naše povinnost, měla by tam jet sama. Navíc bychom ji museli dát peníze na cestu, a na to nemáme fond, kdežto na benzín fond máme, takže je to pro nás jednodušší. Ale nevím, zda to je překročení našich kompetencí, nad tím moc nepřemýšlíme – za každé situace se klientce snažíme pomoci,“ odpověděla respondentka č. 4.

Mimo jiné se mi také dostalo odpovědi, že pomáhající pracovník v podstatě nemůže překročit své kompetence, protože jeho hlavní kompetencí je za každou cenu pomoci klientce, tudíž nic, čím pracovník klientce pomůže, není nad limit. Toto tvrzení je velmi odvážné a dle mého názoru je žádoucí, aby určité limity byly nastaveny jak kvůli klientce samotné, tak i pro udržení profesionality práce pomáhajících pracovníků.

Otázka č. 14: Co oběti nejvíce oceňují při Vaší práci s nimi?

Z odpovědí dotazovaných vyplynulo, že klientky velmi často oceňují už samotný zájem a podporu pomáhajících pracovníků.

Respondentka č. 5 k této otázce uvedla, že klientky nejvíce oceňují *„vzájemnou komunikaci a náš zájem o ně. Nejvíce však oceňují, když se nám společně podaří udělat jakýkoliv krok dopředu, či splnit nějaký cíl, který si uživatelka stanovila a nakonec se jí podařilo ho dosáhnout.“*

Jinou věc, kterou týrané ženy na práci pomáhajících pracovníků oceňují, uvedl respondent č. 1: *„Například právě ty doprovody k soudům, za to jsou vždycky vděčné, protože se tam hodně bojí. I když tam samozřejmě nemůžeme sedět s nimi, tak jsou rády, že tam jedeme, je to pro ně velká podpora.“*

Otázka č. 15: Co je klientkám přítěží?

Z odpovědí respondentů jsem se dozvěděla, že velkou přítěží je klientkám fakt, že musejí odejít z vlastního bytu do cizího prostředí, kde navíc platí určitá pravidla, která je třeba dodržovat. Navíc je pro ně obtížné smířit se s tím, že musejí sdílet kuchyň, koupelnu a další prostory s dalšími ženami, které mají mít úplně jiné návyky a styl života.

Respondentka č. 3 uvedla: *„Klientkám je často nepříjemné, že po nich chceme vědět jejich soukromé záležitosti. Například když neumí hospodařit s penězi a my chceme znát jejich příjmy a výdaje, abychom jim mohli pomoci.“*

Poněkud údernější odpověď uvedla respondentka č. 2: *„Často mám pocit, že klientkám je přítěží už to, že taky někdy chceme něco my od nich.“*

Shrnutí

Třetí okruh otázek nám nastínil, že dotazovaní pomáhající pracovníci mají pocit, že dělají pro klientky maximum a tím plní jejich očekávání. Je však otázkou, zda klientky opravdu postrádají pouze finanční pomoc a služby advokáta, jak se domnívají mnou oslovení respondenti. Pokud v některém azylovém domě opravdu nabídka plně koresponduje s poptávkou klientek, je to samozřejmě jen dobře.

Myslím si, že by bylo velmi zajímavé získat tyto informace přímo od obětí domácího násilí, vzhledem k citlivosti tématu jsem však tuto možnost ne zvolila.

5 Závěr

V současné době si již veřejnost naštěstí uvědomuje závažnost problematiky domácího násilí a toto téma tedy není žádné tabu. Je potřeba, aby se o tomto problému mluvilo a lidem se dostávalo dostatečné osvěty jako forma prevence. Tomuto celosvětovému problému se dnes věnuje mnoho neziskových organizací, mezi které patří i azylové domy, které obětem nabízí přístřeší, podporu a pomoc.

Azylové domy jsou velkým přínosem v boji proti domácímu násilí. Pro oběti tato zařízení představují bezpečný úkryt před agresorem a zároveň velkou psychickou podporu motivující je k nalezení sil a problému se postavit čelem. Pomáhající pracovníci hrají nezastupitelnou roli v životě týrané ženy, která se do azylového domu dostala, a proto by jejich práce měla být odvedena dle jejich nejlepšího svědomí.

Jak zmiňuji v úvodních kapitolách, také právní systém České republiky dnes již na oběti domácího násilí pamatuje, což je důležitý faktor této problematiky – bez správně nastavené legislativy by toho azylové domy pro své klientky moc udělat nemohly. Velkým úskalím však stále zůstává nepříliš dobrá činnost soudů, což v mnoha případech značně komplikuje situaci jak obětem, tak pomáhajícím pracovníkům, kteří po odchodu klientky ze zařízení již nemají možnost, jak jí pomoci, protože soudní proces často trvá mnohem déle, než zákonem stanovený limit jednoho roku, který žena v tomto krizovém bydlení může strávit.

Aby však pomoc obětem domácího násilí byla komplexní, je třeba, aby fungovala spolupráce s dalšími orgány. Stále ještě narážíme na byrokratické překážky, které jak klientky, tak pracovníky vedou do slepé uličky.

Ve výzkumném šetření bylo zjištěno, jak vnímají a hodnotí pomáhající pracovníci svoji práci s oběťmi domácího násilí, jaké komplikace přitom nastávají a zda jsou klientky spokojeny s tím, co jim azylové domy nabízejí. Největším úskalím při zpracování tohoto tématu, na které jsem narazila, byla neochota mnou oslovených pracovníků podat mi informace o tom, jak je v daném azylovém domě realizována pomoc obětem domácího násilí. Je také možné, že na některé otázky respondenti neodpovídali zcela upřímně – například tvrzení, že jejich práce s oběťmi domácího násilí je stoprocentně úspěšná, se mi zdá poněkud idealistické.

Myslím si, že tato práce je přínosná pro odborníky z řad pomáhajících profesí, kteří pracují s oběťmi domácího násilí. Ti mohou prostřednictvím analýzy rozhovorů s pomáhajícími pracovníky porovnat, jak je realizována pomoc v jiných azylových domech, jaké služby klientky očekávají, jak se tato práce daří a s jakými problémy se jinde setkávají.

Po vyhodnocení mého výzkumného šetření se nabízí otázka, jak by zněly odpovědi samotných obětí, kdyby jim byly položeny otázky na stejné téma. Myslím, že by bylo užitečné na tohle téma navázat právě tímto způsobem.

Seznam použitých zdrojů

Literatura

- BEDNÁŘOVÁ, Zdena, Kateřina MACKOVÁ, Petra WÜNSCHOVÁ a Kateřina BLÁHOVÁ. *Domácí násilí: zkušenosti z poskytování sociální a terapeutické pomoci ohroženým osobám*. Praha: Acorus, 2009, 92 s. ISBN 978-802-5454-220.
- CIMRMANNOVÁ, Tereza. *Krize a význam pomáhajících prvního kontaktu: aplikace v kontextu rodinného násilí*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2013, 197 s. ISBN 978-802-4622-057.
- CONWAYOVÁ, Helen. *Domácí násilí: příručka pro současné i potenciální oběti se zákonem č. 135/2006 Sb. platným od 1. ledna 2007*. 1. vyd. Praha: Albatros, 2007, 158 s. ISBN 978-800-0015-507.
- HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999, 167 s. ISBN 80-902-0818-5.
- JESENSKÝ, Ján a Kamil JANIŠ. *Malý slovník pomáhajících profesí*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2004, 145 s. ISBN 80-704-1126-0.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, 271 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
- ŠEVČÍK, Drahomír a Naděžda ŠPATENKOVÁ. *Domácí násilí: kontext, dynamika a intervence*. 1. vyd. Praha: Portál, 2011, 186 s. ISBN 978-807-3676-902.
- VOŇKOVÁ, Jiřina a Ivana SPOUSTOVÁ. *Domácí násilí v českém právu z pohledu žen*. 2. vyd. Praha: ProFem, 2008, 244 s. ISBN 978-809-0362-673.

Legislativa

- Zákon č.135/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v oblasti ochrany před domácím násilím
- Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky
- Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- Vyhláška č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

Internetové zdroje

- Domácí násilí v českém právu. In: *Interdisciplinární tým Brno* [online]. [cit. 2014-02-27]. Dostupné z: <http://www.idtbrno.cz/domaci-nasili-vceskem-pravu>
- Průzkum o domácím násilí v ČR 2012. In: *proFem, o.p.s.* [online]. [cit. 2014-02-27]. Dostupné z: <http://www.profem.cz/clanek.aspx?a=84>
- Poslání a cíle S.A.D. In: *Sdružení azylových domů v ČR* [online]. [cit. 2014-05-10]. Dostupné z: <http://www.azylovedomy.cz/poslani-a-cile-s-a-d/>
- Azylový dům pro matky s dětmi. In: *Centrum sociálních služeb Praha* [online]. [cit. 2014-05-10]. Dostupné z: <http://www.csspraha.cz/azylovy-dum-pro-matky-s-detmi>
- Azylové ubytování Rosa s utajenou adresou pro oběti domácího násilí a jejich děti. In: *Občanské sdružení Rosa* [online]. [cit. 2014-05-10]. Dostupné z: <http://rosa-os.cz/nase-sluzby/azylovy-dum/>
- Statistiky. In: *Domácí násilí* [online]. Bílý kruh bezpečí, 2014 [cit. 2014-06-16]. Dostupné z: <http://www.domacinasili.cz/statistiky/>

Akademické práce

- ŠÍBLOVÁ, Kateřina. *Specifikum pomoci obětem domácího násilí v azylovém domě s utajenou adresou* [online]. Brno, 2013 [cit. 2014-10-16]. Dostupné z: http://is.muni.cz/th/249514/pdf_b/BP_Katerina_Siblova-1.pdf?lang=cs.
Bakalářská práce. Masarykova Univerzita. Vedoucí práce Mgr. Lenka Gulová, Ph.D.

Seznam příloh

Příloha č. 1: Přepis rozhovoru s respondentem č. 1

Příloha č. 1: Přepis rozhovoru s respondentem č. 1

A) Oběť domácího násilí

1. S jakými formami domácího násilí se u Vás setkáváte?

„Tak hodně fyzické násilí – to asi nejvíce. Ona to většinou není jen ta jedna věc, takže je to třeba fyzické násilí dohromady s psychickým. Je tedy pravda, že několikrát jsme tu měli i jen psychické, ale většinou je to kombinace. Podle mě ani moc nejde oddělit fyzické od psychického, protože když už ten muž ženu bije, tak ji vlastně i psychicky deptá. A sexuální tedy bývá mnohem méně, ale ona je tedy otázka, jestli nám to ty klientky řeknou. Nebo jsme tu měli i pronásledování.“

2. Jakou cestou se oběti dostaly sem k Vám?

„Často se dostávají přes sociální odbory svých obcí, někdy i přes OSPOD, protože když je policie přivolána k nějakému incidentu a ta matka třeba odejde s tím dítětem, tak už to řeší automaticky OSPOD a ten pak kontaktuje nás, protože už v tom figuruje to dítě. Takže hodně před ty sociální odbory a OSPOD. Někdy se ozve sama ta žena, najde si nás... Nebo třeba její kamarádka, když nějakou má.“

3. Jak jsou na tom oběti s rodinným zázemím a podporou blízkých?

„Jak víme, tak domácí násilí se objevuje v celé společnosti, není to výsadou určité sociální skupiny. K nám se dostanou spíš ženy s těch nižších sociálních vrstev, ale to neznamená, že jsou jediné. Měli jsme tu pár žen z lepších vrstev, a tam už ta podpora blízkých fungovala lépe. Ale obecně si myslím, že obětí se spíše stanou ty ženy, které to zázemí nemají, pro agresora je to jednodušší – oni už to nějak poznají a vycítí a ty ženy, protože nikoho jiného nemají, tak se na ně upnou. Je to trochu podobné jako děti, které zlobí, aby alespoň dostaly tu facku, protože nějaká

pozornost je pro ně lepší než žádná... A namlouvají si, že to ten násilník dělá proto, že je má rád.“

B) Práce s oběťmi domácího násilí v azylovém domě

4. Jaké služby obětem domácího násilí v tomto azylovém domě nabízíte?

„My jsme azylový dům pro matky s dětmi, takže je to ubytování, pomoc s vyřízením osobních záležitostí – například když narychlo utečou od toho násilníka a nemají příjem, tak vyřešit dávky a další věci, potom mají možnost si tu uvařit, mají tu koupelnu – takže možnost hygieny, mají tu takový ten klid, aby se s tou situací dokázaly trochu srovnat, aby se uklidnily. Potom jim pomáháme třeba zprostředkovat kontakt s nějakým odborníkem, který umí řešit ty věci jako například předběžné opatření kvůli vykázní toho partnera z obydlí, někdy je také doprovázíme k soudu, pomáháme jim i se psaním návrhů k soudu, ale zvažujeme, co zvládneme. Když už je to moc odborné, tak zde ve městě je občanská poradna, která má své odborníky přímo na domácí násilí, takže s nimi se zkontaktujeme, pošleme tam klientku nebo jdeme s ní a oni to sepíší.“

5. Jak je zde pomoc obětem domácího násilí realizována?

„Když nová klientka nastoupí, tak s ní udělá pohovor její klíčová sociální pracovnice. Když žena nastoupí z důvodu domácího násilí a dozvíme se to hned při příjmu (někdy se to dozvíme třeba až v průběhu toho pobytu, kdy v nás klientka získá důvěru), tak se sociální pracovnice zeptá co by chtěla za dobu toho pobytu zde vyřešit, čeho by chtěla dosáhnout. Takže klientka například chce získat dítě do péče, chce se rozvést, nebo chce být jen v klidu, tak podle toho se potom nastaví individuální plán práce s klientkou. My máme dvě sociální pracovnice na osm maminek, což je celkem slušné, aby se to dalo stíhat, takže klientky mají možnost plně kvalifikovaného pracovníka, se kterým se mohou sejít vždy, když chtějí něco řešit. Přes noc tu jsou pracovnice v sociálních službách, ty v podstatě jen hlídají dům.“

Je těžké říci jednoznačnou odpověď, vše zde probíhá individuálně, protože každý člověk to má trochu jinak.“

6. Co by vám pomohlo, aby se to mohlo zlepšit?

„Pomohlo by, kdyby se změnil přístup soudů, aby byly rychlejší. Ale co by opravdu pomohlo, je, aby pro ty ženy bylo zařízení, kde mohou být i několik let a mohly tam intenzivně pracovat na nějaké psychoterapii – to si myslím, že by pomohlo nejvíc.“

7. Jak se daří pomoc obětem domácího násilí ze strany vašeho zařízení?

„Když člověk přijde do AD, tak to většinou znamená, že se dostal na dno. Takže když už se rozhodnou sem přijít, tak už jsou většinou pevně rozhodnuté o tom, že tu situaci chtějí změnit. Ale měli jsme tu i několik maminek, které přišly, nebo spíše je přivezla policie, že řešily aktuální situaci, kdy je partner zrovna napadl – tak v těchto situacích se někdy stane, že se vrátí k agresorovi, nechají se přemluvit, že se změní. My jim sice říkáme, že se nezmění, ale to moc nezapůsobí. Jedné paní jsme i zajistili odvoz na Slovensko k rodině, koupili lístek, protože neměla peníze... A paní si to rozmyslela, lístek propadl a vrátila se k tomu partnerovi. Ale většinou odcházejí pryč od toho násilníka. Teď jsme tu měli paní, která se chtěla vrátit, ale naštěstí se nám podařilo ji přesvědčit, aby se k němu nevrátila...“

8. Jaká pozorujete úskalí při práci s oběťmi domácího násilí?

„Právě to, že někdy tam vzniká jistý druh závislosti partnerů na sobě a vlastně dlouho trvá, než ta oběť v sobě tu závislost překoná... Nevím, jak přesně to popsat, ale tohle je podle mé zkušenosti velké úskalí. Tam je totiž problém, že ony často nemají nikoho – rodina nefunguje, s rodiči nejsou dobré vztahy, nemají moc kamarádů a známých, což někdy je vina toho násilníka že jsou tak izolované.“

A potom, i když mají jen toho, kdo je mlátí, tak sice je na ně zlý, ale je to aspoň někdo. Proto je dobrá terapie, je potřeba aby našly někoho jiného než toho násilníka. A proto se také často vracejí – nemají žádné jiné opory, k tomu mají třeba dítě, které je na nich závislé a ony si to uvědomují. Takže to je velké úskalí. Dalším, a asi největším úskalím je, jak fungují soudy. To je jedním slovem strašné. Měli jsme tu paní, kterou partner hrozně bil, přišla k nám s hroznými modřinami, tak si to nechala sepsat u doktora, podala trestní oznámení, řešilo se to u přestupkové komise, což je samo o sobě šílená věc, protože tam sedí ten násilník s tou obětí, takže samozřejmě ta žena to obvinění stáhne, protože se ho bojí. Potom soudy trvaly dva roky, nic se nedělo. Oni měli obecní byt, za který on neplatil, a ona bydlela u nás, takže na tom bytu vznikl dluh. Když jsme přišli na obec s tím, že ta žena je obětí domácího násilí a že bydlí v azylovém domě, tak nám řekli, že jejich osobní problémy je nezajímají, takže nakonec o ten byt přišla a neměla s dítětem kam jít. A on samozřejmě dostal podmínku, což je teda strašné. Ty oběti když mají vypovídat u soudu před tím násilníkem, nebo i bez něj, tak často mají obrovské psychosomatické problémy – jen tak se spustí krev z nosu, jsou z toho ještě týden úplně mimo... A když je soudce navíc muž, tak to je další problém, když je dobrá soudkyně, tak to bývá lepší.“

9. Jaká je spolupráce vašeho zařízení a dalších institucí? S kým spolupracujete při řešení případů domácího násilí a jak tato spolupráce funguje?

„Tak v první řadě spolupracujeme s OSPODem a musím tedy říci, že ta spolupráce funguje stoprocentně. Potom, jak už jsem říkal, spolupracujeme s tou občanskou poradnou, když je potřeba, ale není to úplně časté. Shodou okolností sídlí v místnosti, kterou využíváme pro osobní asistenci, takže jsme s nimi hodně v úzkém kontaktu. Měli jsme tu i paní, která jednak sama byla obětí, a jednak i děti byly týrané, takže jsme s nimi jezdili do dětského krizového centra v Praze. Máme v charitě právníka, když potřebujeme něco složitějšího. Pak spolupracujeme s dalšími azylovými domy, hlavně tedy s těmi, kteří spadají pod stejnou charitu jako my. A pak taky s Policií ČR.“

C) Očekávání obětí domácího násilí

10. Jakou pomoc od Vás oběti domácího násilí očekávají?

„Ony většinou očekávají hlavně bydlení plus to, že jim pomůžeme s řešením toho, v čem se nevyznají. Což jsou třeba i ty dávky, on je ten systém docela komplikovaný. Ale hlavně si myslím, že očekávají, že budou mít kde spát, že ideálně dostanou i najíst když nemají peníze na jídlo, že se můžou umýt. Ale někdy ani samy neví, co mají vlastně očekávat. Například ty věci jako je terapie, psychologická podpora, to už je taková nadstavba, to ony většinou ani nevědí, co to je, jak to probíhá – takže to ani nemohou chtít.“

11. Jak koresponduje vaše nabídka s poptávkou klientek?

„Já myslím, že koresponduje. Možná jen že by potřebovaly, aby tady byl i právník. Chtělo by to nějakou organizaci, systém, který by těmto ohroženým skupinám přiděloval právníky, aby si je nemusely platit.“

12. Jakou formu pomoci klientky postrádají?

„To už jsem trochu nastínil u předchozí otázky, chybí jim zde advokát, aby mohl jít k soudu a zastupovat je. Tuhle možnost tady nemáme a špatně se to shání. Takže tohle to myslím, že by určitě potřebovaly, a to tady není. Nemáme na to kapacitu, abychom měli tohoto člověka. A tedy ani moc organizací není, které by ho měly.“

13. Jak pracujete s tím, když víte, že pomoc, která přesahuje vaše kompetence nebo limity zařízení, by byla pro oběť domácího násilí přínosná?

„To je věčné téma sociální práce. Ideální by bylo, kdybychom tu ženu jen podporovali, a ona si vše zařídila sama, abychom ji neznepokojovali. Ale někdy

vyhodnotíme, že by to pro ni bylo dobré a nemá na to tu schopnost, tak jdeme a uděláme to za ni – v obecné rovině. Ale naše kompetence je pomoci jí, takže nevím, jestli se to dá nějak překročit. Ale jednou jsem udělal to, že když jsme potřebovali napsat posudek, jak se matka stará o dítě a nám přišlo, že ta péče není úplně ideální, ale s dítětem má moc hezký vztah, tak jsem napsal posudek, že péče je v pořádku a není žádný problém. Nevím, jestli to k té otázce patří, ale nic jiného mě tedy nenapadá.“

14. Co oběti nejvíce oceňují při Vaší práci s nimi?

„Například právě ty doprovody k soudům, za to jsou vždycky vděčné, protože se tam hodně bojí. I když tam samozřejmě nemůžeme sedět s nimi, tak jsou rády, že tam jedeme s nimi, je to pro ně velká podpora.“

15. Co je klientkám přítěží?

„Přítěží jim je to, že žijí v baráku, kde žije více žen dohromady, není to jejich vlastní byt, takže tu musí platit nějaká pravidla, které jsou tu proto, aby to soužití zde probíhalo hladce. Každý má jiný styl způsobu života a ty na sebe někdy narážejí, takže z toho vznikají konflikty. Není to prostě život v běžném prostředí, ale je to deformované tím, že je to život v nějakém zařízení. Takže to jim život tady dost komplikuje, mají tu málo soukromí, mají s někým dohromady kuchyň, koupelnu, takže to je potencionálním zdrojem konfliktů. Ideální by pro ně bylo, aby mohly mít svůj byt se vším, co potřebují, a bydlely tam v klidu. My však máme k dispozici pouze tyto prostory a nic s tím neuděláme.“