

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Sociální a humanitární práce

Aneta Voldřichová

**Zařízení sociálních služeb pro ženy
ohrožené domácím násilím ve městě
Olomouci**

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Walerian Bugel, dr.

2009

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně s využitím uvedených pramenů a literatury.

V Olomouci dne 12. listopadu 2009

.....
Aneta Voldřichová

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucímu své bakalářské práce panu Mgr. Walerianu Bugelovi, dr. nejen za odborné vedení, ale i za jeho vstřícnost, podporu a povzbuzování. Samozřejmě děkuji i zástupcům organizací, jmenovitě Mgr. Drahomíru Ševčíkovi, Mgr. Petře Klementové, Mgr. Simoně Dohnalové, Mgr. Romanu Trčkovi, Mgr. Lubomíru Smékalovi, Mgr. Šárce Kupčákové, Bc. Zuzaně Brochové, Drahomíře Venkrbcové a Mgr. Ivance Maderové, za jejich ochotu, čas a cenné informace.

Nemohu samozřejmě zapomenout na nejbližší. Proto bych ráda vyjádřila vděčnost celé své rodině a svým blízkým, za jejich podporu a laskavost během mé vytrvalé přípravy na výkon budoucího povolání.

Obsah

ÚVOD	6
1 OSOBA OHROŽENÁ DOMÁCÍM NÁSILÍM JAKO UŽIVATEL SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	10
1.1 IDENTIFIKACE DOMÁCÍHO NÁSILÍ.....	10
1.2 SPECIFIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE S OSOBOU OHROŽENOU DOMÁCÍM NÁSILÍM.....	15
1.3 OCHRANA OSOB OHROŽENÝCH DOMÁCÍM NÁSILÍM A INSTITUT VYKÁZÁNÍ	19
1.4 SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO OSOBY OHROŽENÉ DOMÁCÍM NÁSILÍM	23
2 STRUKTURÁLNÍ UKOTVENÍ ŘEŠENÍ PŘÍPADŮ DOMÁCÍHO NÁSILÍ VE MĚSTĚ OLOMOUCI.....	26
2.1 KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB VE MĚSTĚ OLOMOUC	26
2.2 INTERDISCIPLINÁRNÍ SPOLUPRÁCE PŘI ŘEŠENÍ PŘÍPADŮ DOMÁCÍHO NÁSILÍ	28
3 POPIS VYBRANÝCH ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB VE MĚSTĚ OLOMOUCI POSKYTUJÍCÍ PÉČI ŽENÁM OHROŽENÝM DOMÁCÍM NÁSILÍM....	31
3.1 INTERVENČNÍ CENTRUM OLOMOUCKÉHO KRAJE.....	32
3.1.1 <i>Historie, poslání a cíle organizace</i>	32
3.1.2 <i>Personální obsazení organizace</i>	32
3.1.3 <i>Popis poskytovaných služeb</i>	33
3.2 PORADNA BÍLÉHO KRUHU BEZPEČÍ OLOMOUC.....	34
3.2.1 <i>Historie, poslání a cíle organizace</i>	35
3.2.2 <i>Personální obsazení organizace</i>	35
3.2.3 <i>Popis poskytovaných služeb</i>	36
3.3 PORADNA PRO ŽENY A DÍVKY OLOMOUC	36
3.3.1 <i>Historie, poslání a cíle organizace</i>	37
3.3.2 <i>Personální obsazení organizace</i>	37
3.3.3 <i>Popis poskytovaných služeb</i>	38
3.4 PORADNA PRO RODINU OLOMOUC	39
3.4.1 <i>Historie, poslání a cíle organizace</i>	39
3.4.2 <i>Personální obsazení organizace</i>	40
3.4.3 <i>Popis poskytovaných služeb</i>	40
3.5 AZYLOVÝ DŮM PRO ŽENY PŘI CHARITĚ OLOMOUC	41
3.5.1 <i>Historie, poslání a cíle organizace</i>	42
3.5.2 <i>Personální obsazení organizace</i>	42
3.5.3 <i>Popis poskytovaných služeb</i>	42

3.6	AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI PŘI FONDU OHROŽENÝCH DĚTÍ	43
3.6.1	<i>Historie, poslání a cíle organizace</i>	44
3.6.2	<i>Personální obsazení organizace</i>	44
3.6.3	<i>Popis poskytovaných služeb</i>	44
3.7	DOMOV PRO ŽENY A MATKY S DĚTMI STATUTÁRNÍHO MĚSTA OLMOUCE	45
3.7.1	<i>Historie, poslání a cíle organizace</i>	45
3.7.2	<i>Personální obsazení organizace</i>	46
3.7.3	<i>Popis poskytovaných služeb</i>	46
4	ZHODNOCENÍ SOUČASNÉ NABÍDKY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRO ŽENY OHROŽENÉ DOMÁCÍM NÁSILÍM VE MĚSTĚ OLMOUCI.....	49
4.1	ZHODNOCENÍ NABÍDKY SLUŽEB PODLE KRITÉRIÍ POUŽITÝCH PŘI POPISU MAPOVANÝCH ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	50
4.2	ZHODNOCENÍ NABÍDKY SLUŽEB POMOCÍ VYHODNOCENÝCH ODPOVĚDÍ NA VÝZKUMNÉ OTÁZKY ZE STRAN JEDNOTLIVÝCH ZÁSTUPCŮ MAPOVANÝCH ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB..	51
4.3	SROVNÁNÍ VYHODNOCENÝCH ODPOVĚDÍ S DALŠÍMI POZNATKY O ORGANIZACÍCH	69
	ZÁVĚR	70
	SEZNAM BIBLIOGRAFIE.....	72
	ZÁZNAM ROZHOVORU S KOORDINÁTOREM PRO PROBLEMATIKU DOMÁCÍHO NÁSILÍ OLMOUCKÉHO KRAJE.....	77

Úvod

Sociální stereotyp považovat rodinu za teritorium pomoci, podpory a lásky je tvrdě konfrontován s údaji o výskytu násilného chování v rodinách.¹ Domácí násilí je podle znalců z řad kriminologů nejrozšířenější forma agrese vůbec.² Zní to neuvěřitelně, ale pravděpodobnost, že budeme napadeni, zraněni, nebo zabití ze strany svých blízkých je značně větší než to, že se takového činu dopustí někdo nám zcela neznámý.³ Na to, aby mohl někdo zneužívat svoji sílu a převahu, musí mít vhodné podmínky. Zní to paradoxně, ale právě rodina je z těchto hledisek prakticky ideálním prostředím pro násilí. Je to zapříčiněno právem rodiny na soukromí, které je respektováno natolik, že v mnoha zemích je upřednostňováno před principem ochrany slabších.⁴

V kontextu sociálních věd, tedy i sociální práce, je domácí násilí označováno jako závažný sociálně-patologický jev. Domácím násilím netrpí pouze osoba týraná, ale celá rodina, tj. svědci násilných incidentů, zejména pak děti.⁵ Mezi základní a nezpochybnitelná fakta o domácím násilí patří především jeho rozšířenost, vysoká latence a také závažnost jeho důsledků pro přímo postižené rodiny i společnost.⁶ Nutnost řešit domácí násilí tedy vyplývá především z jeho devastujícího dopadu na celou společnost.

V roce 2006 proběhl sociologický reprezentativní výzkum STEM, který měl odhalit povědomí a postoje k domácímu násilí, zkušenosti s partnerským násilím a názory na opatření proti domácímu násilí. Výzkumu se zúčastnilo 1690 respondentů starších 15 let, občanů České republiky. Výzkum mimo jiné odhalil, že většina tazatelů sice má představu, co domácí násilí znamená, ovšem asi pětina z nich přiznává, že neví,

¹ Srov. LOVAŠ, L. *Sociální psychologie násilí*, cit. čl. Citováno podle: ČÍRTKOVÁ, L. Domácí násilí: fakta a paradoxy, *Sociální práce*, č. 2/2006, s. 57.

² Srov. SCHNEIDER, H. J. *Gewaltdelinquenz im Kindes und Jungendalter*, *Kriminalistik*, č. 2/2000, s. 87 – 96, cit. čl. Citováno podle: ČÍRTKOVÁ, L. Domácí násilí: fakta a paradoxy, *Sociální práce*, č. 2/2006, s. 55.

³ Srov. ČÍRTKOVÁ, L. Domácí násilí: fakta a paradoxy, *Sociální práce*, č. 2/2006, s. 55.

⁴ Srov. LOVAŠ, L. *Sociální psychologie násilí*, cit. čl. Citováno podle: ČÍRTKOVÁ, L. Domácí násilí: fakta a paradoxy, *Sociální práce*, č. 2/2006, s. 58.

⁵ Srov. ČÍRTKOVÁ, L. Domácí násilí: fakta a paradoxy, *Sociální práce*, č. 2/2006, s. 59.

⁶ ČÍRTKOVÁ, L. *Domácí násilí* [online], dostupné z:

<<http://web.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/kriminalistika/2006/03/cirtkova.pdf>> [2009-04-19].

jak se domácímú násilí bránit. Každý druhý člověk se domnívá, že násilníky nemohou být slušně vypadající osoby. Oběťmi domácího násilí jsou podle dvou třetin dotázaných ženy slabé a bojácné. Tyto názory ukazují, že (i přes medializaci a osvětu) stereotypy o domácím násilí přetrvávají. Na straně druhé veřejnost jasně nesouhlasí s tolerancí domácího násilí, apeluje na poskytnutí odborné pomoci a postavení se na stranu obětí.⁷

Osoby ohrožené domácím násilím přirozeně představují jednu z mnoha cílových skupin klientů sociální práce. Ve své práci se zaměřuji v rámci osob ohrožených domácím násilím na ženy, ačkoliv jsem si vědoma, že obětí domácího násilí se může stát jakýkoli člen rodiny. K rozhodnutí zaměřit se na ženu ohroženou domácím násilím, mne vedl především fakt, že ačkoliv ženy nejsou jedinou skupinou ohroženou domácím násilím, představují majoritní skupinu obětí. Dalším ryze praktickým důvodem bylo, že pokud bych chtěla téma své bakalářské práce aplikovat na všechny skupiny osob ohrožených domácím násilím (tj. ženy, muži, senioři, děti atd.), byla by taková práce značně náročná na zpracování. I přes zúžení problematiky se domnívám, že některé informace jsou aplikovatelné i na ostatní skupiny osob ohrožených domácím násilím.

Zásadní otázka, která mě motivovala k napsání bakalářské práce *Zařízení sociálních služeb pro ženy ohrožené domácím násilím ve městě Olomouci*, byla následující: Jaké sociální služby mohou ženy ohrožené domácím násilím využívat ve městě Olomouci a je tato nabídka dostatečná? Z této otázky pak logicky vyplynuly tři úkoly. Za prvé, seznámit se s nabídkou sociálních služeb města Olomouce a vytipovat možné poskytovatele sociálních služeb. Za druhé, navštívit vybraná zařízení a získat informace potřebné k jejich zhodnocení. A za třetí, zhodnotit nabídku sociálních služeb podle zvolených kritérií. Během mapování jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb jsem využila metod záměrného (účelového) výběru přes instituce a moderovaného rozhovoru (interview) se zástupci organizací.

Stěžejními podklady pro zpracování mé práce byly webové stránky, interní dokumenty jednotlivých zařízení sociálních služeb (organizační řády, stanovy, výroční zprávy, atp.) a rozhovory se zástupci jednotlivých zařízení. V prvotní fázi výběru pomáhajících institucí jsem využívala *Katalog poskytovatelů sociálních služeb a služeb*

⁷ Srov. *Domácí násilí II. Shrnutí základních výsledků reprezentativního výzkumu pro občanské sdružení Bílý kruh bezpečí a Philip Morris ČR a.s., červenec 2006* [online], dostupné z: <<http://www.domacinasili.cz/cz/redakce/statistiky/shrnuti-zakladnich-vysledku/r92>> [2009-09-20].

*souvisejících v Olomouci*⁸ a internetové stránky Komunitního plánování sociálních služeb města Olomouce.

Během zpracovávání tohoto tématu, jsem nenarazila na žádnou odbornou publikaci (výzkumnou zprávu, článek, bakalářskou, diplomovou práci atp.), která by mapovala a posuzovala nabídku sociálních služeb ve městě Olomouci pro osoby ohrožené domácím násilím. Objevila jsem pouze publikaci vztahující se k Jihomoravskému kraji.⁹ Jediným dokumentem, který se pokouší zhodnotit stav nabídky sociálních služeb pro osoby ohrožené domácím násilím v rámci celé České republiky je *Závěrečná zpráva k projektu výzkumu a vývoje „Kvalita a dostupnost systému sociálních služeb pro oběti domácího násilí“*¹⁰. V roce 2005 ji vypracovala na zakázku MPSV společnost Gabal Analysis & Consulting. Jedná se o ojedinělý projekt, který hodnotí sociální služby pro osoby ohrožené domácím násilím z hlediska dostupnosti, kvality a inovativnosti. Zároveň obsahuje i doporučení ke zkvalitnění stavu sociálních služeb pro oběti domácího násilí. Nabídku sociálních služeb posuzuje z pohledu poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb.¹¹ Tato zpráva mne nakonec inspirovala a byla jediným vodítkem, které mi usnadnilo vymezit základní výzkumné otázky, pomocí nichž hodnotím olomouckou nabídku sociálních služeb pro cílovou skupinu žen ohrožených domácím násilím.

Předložená bakalářská práce je rozdělena do čtyř hlavních částí. Za velmi důležité považuji zasadit vlastní předmět své práce do širšího obecného rámce, který bude sloužit jako základ pro porozumění specifické problematice domácího násilí. Tohoto úkolu se ujímám v první kapitole, která obsahuje stručný úvod do problematiky domácího násilí s ohledem na fakta umožňující identifikaci domácího násilí, popisuje možnosti sociální práce při práci s cílovou skupinou obětí domácího násilí a vymezuje platnou legislativu ovlivňující konkrétní podobu řešení případů domácího násilí v rámci celé České republiky. Ve druhé kapitole již přistupuji ke konkrétní situaci řízení a spolupráce olomouckých pomáhajících organizací při řešení případů domácího násilí.

⁸ REALIZAČNĚ-MANAŽERSKÝ TÝM KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V OLOMOUCI. *Katalog poskytovatelů sociálních služeb a služeb souvisejících ve městě Olomouci*, Olomouc, 2008.

⁹ KOLEKTIV AUTORŮ. *Bílá místa v péči o oběti domácího násilí. Analýza systému pomoci obětem domácího násilí s výstupy monitoring domácího násilí v Jihomoravském kraji* [online], dostupné z: <http://www.persefona.cz/download/analyza_bila_mista.pdf> [2009-09-23].

¹⁰ Pozn. autorky: Závěrečná zpráva mi byla dne 26. 1. 2009 zaslána odbornou garantkou projektu Mgr. Terezou Čákrťovou (MPSV).

¹¹ Srov. *Závěrečná zpráva k projektu výzkumu a vývoje „Kvalita a dostupnost systému sociálních služeb pro oběti domácího násilí“*, s. 3.

V třetí části popisují jednotlivá zařízení sociálních služeb, která se pro cílovou skupinu ženy ohrožené domácím násilím ve městě Olomouci nacházejí. V poslední části pak pomocí zvolených kritérií hodnotím současnou nabídku sociálních služeb pro ženy ohrožené domácím násilím ve městě Olomouci.

1 Osoba ohrožená domácím násilím jako uživatel sociálních služeb

Cílem této práce je zmapovat nabídku sociálních služeb pro ženy ohrožené domácím násilím ve městě Olomouci. Proto považuji za nutné nejprve určit a definovat cílovou skupinu (osoby, kterým jsou poskytovány sociální služby určeny). Úvodní kapitola stručně informuje čtenáře o problému domácího násilí, o osobě ohrožené domácím násilím a o kompetencích sociální práce při řešení tohoto sociálně patologického jevu, tak jak je nabízí dostupná odborná literatura.

1.1 Identifikace domácího násilí

Následující podkapitola se snaží zodpovědět otázky: co to je domácí násilí; jak se projevuje; jaké následky zanechává domácí násilí na oběti, potažmo na celé rodině.

V České republice neexistuje jednotná definice pojmu domácí násilí, jak v oblasti psychologie, tak v oblasti práva. Nenalezneme ji ani v mezinárodněprávních dokumentech, vnitrostátně právních úpravách a zahraniční literatuře. V oblasti vědy a výzkumu koexistence různých definic nevádí. Naopak, může být prospěšná pro tříbení a získávání nových teoretických poznatků. Z hlediska praxe ale nastává problém. Od pomáhajících profesionálů se očekává, že budou schopni identifikovat domácí násilí v praxi. Je tedy logické, že pro jejich potřeby je nutné problém domácího násilí jednoznačně definovat.¹²

Pojem domácí násilí prochází jistým vývojem v kontextu jeho chápání. Užší pojetí chápe domácí násilí jako násilí mezi manžely nebo partnery, někdy je i specifikováno jako násilí na ženách. Toto pojetí mimo jiné ovlivnily výsledky řady výzkumů z 90. let 20. století, které shodně ukázaly, že osobami ohroženými domácím

¹² Srov. ČÍRTKOVÁ, L. *Domácí násilí*, s. 14 [online], dostupné z: <<http://web.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/kriminalistika/2006/03/cirtkova.pdf>> [2009-04-19].

násilím jsou převážně ženy v postavení manželky, družky nebo přítelkyně, ty tvoří 92 až 98 % z celkového počtu osob ohrožených domácím násilím.¹³

Odborná veřejnost upozorňuje na potřebu nahlížet na problém domácího násilí komplexně. V tomto pojetí je za domácí násilí označováno násilí, které se vyskytuje ve všech druzích blízkých vztahů a zahrnuje v sobě prvky fyzického, sexuálního nebo psychického týrání.¹⁴ V širším slova smyslu lze tedy za domácí násilí považovat veškeré násilné chování v rámci rodiny či domácnosti.¹⁵ Tento výklad domácího násilí reprezentuje dnes většinový trend.¹⁶

Čírtková definuje domácí násilí jako „fyzické, psychické anebo sexuální násilí mezi osobami blízkými, ke kterému dochází opakovaně v jejich soukromí, a tím skrytě mimo kontrolu veřejnosti, intenzita násilných incidentů se zpravidla stupňuje a u oběti vede ke ztrátě schopností včas zastavit násilné incidenty a efektivně vyřešit narušený vztah.“¹⁷

Tato definice v sobě zahrnuje všechny znaky domácího násilí: blízkost osob, podřízenost oběti agresorovi, soukromí jako místo činu, opakování násilí, dlouhodobost a vzrůstající intenzita násilí.¹⁸ Je třeba zdůraznit, že neexistuje žádný typický násilník domácího násilí ani žádná typická oběť domácího násilí. Násilníci i oběti pocházejí z jakéhokoli sociálního, rasového, etnického i ekonomického prostředí.

Domácí násilí je specifické tím, že samo od sebe neustane, naopak má eskalující tendenci. V českých podmínkách vyhledává osoba ohrožená domácím násilím pomoc až ve skutečně rizikových situacích, ve kterých se cítí ohrožena na životě. To potvrzují průzkumy Bílého kruhu bezpečí. Na základě dotazníkového šetření z roku 2000 bylo zjištěno, že 75 % osob ohrožených domácím násilím se rozhodlo vyhledat pomoc teprve v okamžiku, kdy se začaly bát o své zdraví a život.¹⁹

Při práci s osobami ohroženými domácím násilím se můžeme setkat s odlišnými formami domácího násilí, každá z nich je identifikovatelná podle svých projevů.

¹³ Srov. *Domácí násilí* [online], dostupné z: <<http://www.feminismus.cz/index.shtml?x=115241>> [2009-04-19].

¹⁴ Srov. MATOUŠEK, O. *Sociální práce v praxi*, s. 227.

¹⁵ Srov. *Informace o domácím násilí* [online], dostupné z: <<http://www.acorus.cz/cz/informace-o-domacim-nasili.html>> [2009-04-19].

¹⁶ Srov. ČÍRTKOVÁ, L. *Domácí násilí*, s. 14 [online], dostupné z:

<<http://web.mycr.cz/archiv2008/casopisy/kriminalistika/2006/03/cirtkova.pdf>> [2009-04-19].

¹⁷ ČÍRTKOVÁ, L. Co potřebuji vědět o domácím násilí? In *Manuál pro pracovníky azylových domů – účastníky projektu Kormidlo*.

¹⁸ Srov. tamtéž.

¹⁹ Srov. tamtéž.

Fyzické násilí je nejvíce viditelné, neboť zanechává stopy v podobě modřin, jizev, popálenin, zlomenin. V extrémním případě může útočník závažně ohrožovat zdraví či dokonce život oběti. Mezi konkrétní projevy fyzického násilí patří bití, píchání ostrými předměty, řezání, pálení, svazování, trhání vlasů, škrábání, ohrožování předměty nebo zbraněmi, kroucení rukou, odpírání jídla či spánku apod.

Psychické násilí zpravidla stojí na počátku rozvíjejícího se řetězce násilí fyzického. Je obtížně dokazatelné, neboť na první pohled je těžko identifikovatelné. Dokonce i sama oběť si zpočátku nemusí uvědomovat, že jde o násilí, například nepřiměřenou žárlivost si vykládá jako velkou lásku a podobně. Psychické násilí zahrnuje soustavné ponižování, urážení, hrubé nadávání, zesměšňování na veřejnosti, vyhrožování, zastrasování, snižování osobních kvalit, znevažování schopností ohrožené osoby, využívání mocenských privilegií.

Pod psychické násilí se může řadit násilí emocionální a sociální. Pro lepší pochopení je však uvádím samostatně.

Emocionální násilí je způsobeno násilným chováním agresora vůči osobám, zvířatům či věcem, ke kterým má ohrožená osoba citový vztah. Předmětem agrese jsou nejčastěji bližní ohrožené osoby (děti, rodiče, sourozenci apod.). Zaměření na zvířata zahrnuje vyhrožování likvidací domácích zvířat nebo její provedení, zaměření na věci, ničení věcí patřících do osobního vlastnictví ohrožené osoby či věci, ke kterým má vztah a představují nenahraditelnou vzpomínku (fotografie, dárky od rodičů, zděděné předměty jako památka na předky atd.).

Sociální násilí souvisí se sociálním postavením a prostředím oběti. Agresor se svým chováním snaží izolovat oběť od všech vnějších kontaktů. Jinými slovy jí brání v kontaktu s ostatními lidmi. Toho docílí například zákazem vycházení z bytu, neustálou kontrolou, zablokováním telefonu apod. Vlivem sociálního násilí ztrácí oběť možnost konfrontovat svůj problém. U oběti tak dochází k deformaci vnímání reality. Normou se pak stává to, co žije, tedy dennodenní násilí.

Ekonomické násilí se dotýká základních potřeb ohrožené osoby (jídlo, bydlení, ošacení) Oběť je nucena doprošovat se o peníze. Je jí zamezováno disponovat společným účtem, vykonávat svoji profesi apod. Tyranie může být ale i odebírání peněz nebo odmítavý postoj agresora financovat stravu, platit nájem, poskytovat ošacení atd.

Sexuální násilí zahrnuje znásilnění, vynucování si sexuálního styku nebo sexuálních praktik proti vůli ohrožené osoby, sexuální napadání nebo napadání

erotických částí těla, jednání s ohroženou osobou pouze jako se sexuálním objektem atd. (v některých vyhrocených případech jsou svědky děti).²⁰

Ze statistiky občanského sdružení ROSA²¹ vyplývá, jak násilné osoby týrají své oběti. ROSA zveřejnila statistiku za rok 2007, během něž zjišťovala, jaké formě násilného chování jsou jejich klientky nejčastěji vystaveny. 100 % klientek uvedlo, že bylo psychicky týráno²², 85 % bylo fyzicky napadáno²³, 52 % žen má zkušenost s ekonomickým násilím²⁴ a 48,5 % uvedlo sexuální násilí²⁵ ze strany partnera.²⁶

Formy domácího násilí se většinou vzájemně prolínají. Ať už se domácí násilí odehrává v jakékoli podobě, má vždy silně devastující účinky. Zanechává závažné bezprostřední i dlouhodobé následky na fyzickém i psychickém zdraví osoby ohrožené domácím násilím, ale sekundárně i ostatních členů rodiny, zejména dětí.²⁷

Zažité klišé o tom, že žena zůstává v násilném vztahu z pohodlnosti nebo neschopnosti postarat se sama o sebe (případně o děti), vyvracejí odborné teoretické psychologické koncepce, které vysvětlují, jak závažně zraňuje domácí násilí duševní zdraví oběti.

„V souladu s klasifikací psychických poruch můžeme následky týrání diagnostikovat jako reaktivní nebo posttraumatickou poruchu.“²⁸ Posttraumatická stresová porucha vzniká jako reakce na mimořádně intenzivní stresové události. Negativně ovlivňuje hned několik oblastí života jedince: biologickou (poruchy spánku, únava, poruchy CNS a oběhového systému), emocionální (projevy bezmocnosti,

²⁰ V předcházejících odstavcích parafrázuji poznatky uvedené formou výčtu v: *Informace o domácím násilí* [online], dostupné z: <<http://www.acorus.cz/cz/informace-o-domacim-nasili.html>> [2009-04-19].

²¹ Občanské sdružení ROSA vzniklo v roce 2003 a poskytuje bezplatnou, komplexní psychosociální pomoc ženám, obětem domácího násilí. Působí v Praze.

²² 100 % obětí bylo ponižováno, vydíráno a zastrašováno bylo 82 % žen, agresor vulgárně urážel v 82 % případech, výhrůžku zabitím vyslovilo 54 % partnerů.

²³ 58 % bylo opakovaně fackováno, 48 % bito pěstmi, 29 % bito do hlavy a obličeje pomocí předmětů, 36,5 % škréceno, 24 % zkopáno. Zarážející je, že 14 % žen bylo fyzicky napadáno v době těhotenství, převážně v posledním trimestru.

²⁴ 36,6 % uvádí, že jim partner cíleně dává méně peněz, v 16 % partner nepřispívá na chod společné domácnosti, 9 % žen musí o peníze prosit, partner požaduje, aby i za sebemenší výdaj doložily vyúčtováním, 8 % klientek má zakázáno vykonávat svoji profesi.

²⁵ 44,5 % uvedlo vynucený sex, 17,5 % nepříjemné sexuální praktiky, 10,3 % žen bylo svým partnerem znásilněno.

²⁶ Srov. HRMOVÁ, M., VAVROŇOVÁ, M. *Sociologická sonda klientek o. s. ROSA a jejich dětí za rok 2007* [online], dostupné z:

<http://www.rosa-os.cz/fileadmin/rosa/statistika_ROSA_za_2007.pdf> [2009-04-19].

²⁷ Podle údajů DONA linky (celorepubliková linka důvěry pro oběti domácího násilí) jsou z celkového počtu domácností, kde dochází k domácímu násilí, v 83 % přítomny děti. Srov. *Výroční zpráva Bílého kruhu bezpečí 2004*. [online], dostupné z:

<http://www.bkb.cz/bkb/files/uploaded/UserFiles/File/VZ_2004.pdf> [2009-09-15].

²⁸ ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*, s. 108.

úzkosti, nepřiměřené pocity vlastní viny) a psychickou (životní dezorientace, zmatenost, ztráta smyslu života apod.).²⁹

V rámci posttraumatické stresové poruchy se vymezila podkategorie syndrom týrané ženy.³⁰ Podle Walkerové je naučená bezmocnost teorií, která vysvětluje, proč týrané ženy nevnímají svou schopnost úniku z násilného vztahu.³¹ Walkerová klasifikovala syndrom týrané ženy na základě rozvoje fyzických, psychických a sociálních symptomů, které jsou důsledkem cyklu týrání³², ty prakticky odpovídají symptomům posttraumatické stresové poruchy. Syndrom týrané ženy definovala jako „ztrátu víry ve vlastní schopnost odhadnout účinnost svých pokusů o zajištění vlastní bezpečnosti“.³³

U týraných žen můžeme identifikovat reakce ve formě únikových tendencí (izolace, deprese, disociace, bagatelizace, popírání, apatie, strnulost). Dále zvýšenou úroveň pocitu bezmocnosti a bezradnosti, strachu a deprese jako reakce na ztrátu iluzí ve vztahu ke světu, ztrátu pocitu síly a smysluplnosti. Objevuje se zvýšená vznětlivost, úzkostnost, přecitlivělost, panika, obsese, hyperaktivita, nervozita, snížené sebevědomí, vážné psychické poruchy, sebepoškozování, suicidiální tendence apod.³⁴

„Týrající muž obvykle minimalizuje či zcela popírá nejen důsledky svého chování, ale i chování jako takové. Činí za své násilí odpovědnou právě ženu (protože „ho provokovala“, „je úplně blbá“, „ničemu nerozumí a nic nechápe“, „je neschopná“, „štvete ho, jenom když se na ni musí podívat“ apod.). Tím ničí sebevědomí ženy a schopnost vidět sebe sama pozitivně. Postupem času muž týranou ženu stále více izoluje od jiných lidí, příbuzných, přátel a někdy i od dětí. Nakonec je týrající muž

²⁹ Srov. ČÍRTKOVÁ, L. Oběti domácího násilí [online], dostupné z:

<http://www.help24.cz/index.php?page=clanky&view=obeti_domaciho_nasili> [2009-04-19].

³⁰ Vychází z poznatků teorie o naučené bezmocnosti. „V roce 1967 objevil Seligman v rámci výzkumu klasického podmiňování nový fenomén. Na základě experimentu došel k zajímavým závěrům. V experimentu využil zvířat, konkrétně psů. Pokus měl dvě fáze. V první byli psi upevněni v postrojích, aby nemohli utéci, byli vystaveni malým elektrickým šokům. Ve druhé fázi byli stejní psi umístěni do skříňky s elektrickými mřížkami v podlaze. Do identické, jiné skříňky byli zavřeni i psi, kteří neabsolvovali první fázi. Ukázalo se, že ti, kteří nebyli v předešlých pokusech připoutáni, se v zápětí po elektrickém výboji snažili najít cestu ven. Přeskočili bariéru ve skříňce a unikli nepříjemným podnětům. Naopak psi, kteří byli před tím připoutáni, neunikli, lehli si na mřížku a zůstali. Seligman dále zjistil, že čím dříve byla naučená bezmocnost psům vštípena, tím bylo obtížnější je znovu naučit svobodným a dobrovolným reakcím. Poté, co byl fenomén popsán u zvířat, začal se zkoumat i u lidí.“ – MARVANOVÁ-VARGOVÁ, B., POKORNÁ, D., TOUFAROVÁ, M. *Partnerské násilí*, s. 28.

³¹ Srov. tamtéž, s. 28 – 29.

³² V odborné literatuře se hovoří o cyklu týrání. Byly popsány tři fáze, které se v násilném vztahu neustále střídají: malé epizody násilí, výbuchy násilí a líbáňky. Pokud žena prošla tímto cyklem již několikrát, začínají se u ní objevovat příznaky naučené bezmocnosti. – Srov. MARVANOVÁ-VARGOVÁ, B., POKORNÁ, D., TOUFAROVÁ, M. *Partnerské násilí*, s. 37 – 38.

³³ ČÍRTKOVÁ, L. *Moderní psychologie pro právníky*, s. 26.

³⁴ ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*, s. 108 - 109.

paradoxně jedinou osobou, která se k ženě alespoň občas chová laskavě nebo jí alespoň někdy neublíží.„³⁵

Viktimologická znalost psychologických změn osob ohrožených domácím násilím je nezbytná pro všechny pomáhající profese, a to nejen jako prostředek včasné a správné identifikace domácího násilí, ale především jako klíč k efektivní pomoci.

V současnosti je pro správnou identifikaci domácího násilí používána tzv. metoda SARA DN. Ta představuje soubor otázek, které zjišťují „pocity“ tazatele, potenciaální osoby ohrožené domácím násilím. Vyhodnocením odpovědí, je možné rychle a přesně určit, zda se jedná či nejedná o domácí násilí. Tuto metodu využívají zejména policisté během zásahu u nahlášených případů domácího násilí, ale také pracovníci zařízení sociálních služeb.³⁶

Nyní, když byl vymezen problém domácího násilí, a když se ukázalo, jak tento jev deformuje osobnost týrané osoby, lze začít chápat osobu ohroženou domácím násilím jako potenciaálního klienta sociálních služeb, tedy i sociální práce. Proto je čas ukázat, jak se s osobou ohroženou domácím násilím pracuje.

1.2 Specifika sociální práce s osobou ohroženou domácím násilím

Ráda bych na úvod podotkla, že toto téma je dostatečně a komplexně zpracováno pouze v publikaci Naděždy Špatenkové *Krizová intervence v praxi*. Kniha ovšem, vzhledem k roku vydání 2004, nereflektuje aktuální změny v zákoně, především zavedení institutu vykázání, čímž se stává v některých svých částech zastaralá. V letošním roce bude publikováno nové vydání.³⁷

Cílem následující podkapitoly je zasvětit čtenáře do možností řešení otázky domácího násilí z hlediska sociální práce. Sociální práce bezesporu představuje vnější zásah. Jako „obhajoba“ nutnosti takového zásahu by mohla sloužit citace Čírtkové. „Opožděná intervence zvenku podporuje opakování a vznik závažnějších forem domácího násilí. Pro pachatele i oběť to má devastující účinky. U pachatele postupuje

³⁵ Tamtéž, s. 108.

³⁶ Srov. VITOUŠOVÁ, P. Domácí násilí. Justiční akademie Kroměříž 5. 9. 2008 [online], dostupné z: <portal.justice.cz/justice2/soubor.aspx?id=70992> [2009-10-26].

³⁷ Informaci mi poskytl dne 2. 4. 2009 Mgr. Drahomír Ševčík, který uvedl, že se podílel na aktualizaci této publikace.

jeho kriminalizace, u oběti pak její traumatizace. Z pohledu společnosti se domácí násilí prodražuje, vzrůstají ekonomické náklady spojené s eliminací škod (náklady na stíhání a resocializaci pachatele, na nezbytnou sociální podporu přímých a nepřímých obětí domácího násilí).³⁸

Oběti domácího násilí se při hledání pomoci obrazejí na nejrůznější instituce. Po napadení bývají nejčastěji v kontaktu s policisty, zdravotníky a právníky. Další důležitou skupinou profesionálů podílejících se na zlepšení situace osob ohrožených domácím násilím, jsou právě sociální pracovníci.

Špatenková uvádí, že „cílem komplexní péče o oběti domácího násilí by mělo být znovunabytí ztraceného sebevědomí, samostatnost ve všech oblastech života, duševní vyrovnanost, klid a nabytí nových vzorců ve výběru partnera.“³⁹

Konkrétními aktivitami v kompetenci sociálních pracovníků v souvislosti s řešením domácího násilí, bývají nejčastěji: poradenský rozhovor, zprostředkování odborné pomoci či poradenství (nejčastěji psychologické, právnícké), zajištění bezpečného bydlení (nejčastěji v azylovém domě), poradenství v oblasti sociálního zabezpečí, vyřizování dávek atp.

Všechny vyjmenované aktivity směřují k obnově či posílení sociálního fungování klientek. Jestliže je cílem sociální práce navrátit klientům pocit osobního blaha, pak tato změna logicky souvisí s potřebami klientů. Při plánování konkrétní pomoci ženám ohroženým domácím násilím se můžeme inspirovat *teorií potřeb podle A. Pessa*. Ten hovoří o pěti základních potřebách člověka: potřebě místa, podpory, ochrany, péče a limitu. Všechny tyto potřeby jsou u obětí domácího násilí vážně narušeny. *Potřeba místa* je narušena tím, že neexistuje bezpečné zázemí, domov, kam by se žena mohla schovat před násilnými útoky partnera. *Potřeba podpory* je zahrnuta sebezničujícími tendencemi a neustálým sebeobviňováním (nic nezvládnou, jsem úplně bezmocná). *Potřebu ochrany* narušuje strach ženy (nikde není bezpečno, nikomu se nedá věřit). *Potřebu péče* vystřídal zvyk na násilné projevy, nehumánní zacházení, zesměšňování atp. *Potřeba limitu* se u žen vyznačuje přesvědčením, že z násilného kruhu není úniku (nikdy to neskončí).⁴⁰

³⁸ ČÍRTKOVÁ, L. Domácí násilí: fakta a paradoxy. *Sociální práce*, č. 2/2002, s. 58.

³⁹ ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*, s. 120.

⁴⁰ Srov. HAVRÁNKOVÁ, O. LUCKÁ, Y. Od minulosti k budoucnosti In *Manuál pro pracovníky azylových domů – účastníky projektu Kormidlo*.

Pomáhající by měli mít na paměti, že oběť žádající o pomoc je vystrašená, často se cítí zahanbená, ponížená, nebo dokonce odpovědná za násilí.⁴¹ Dlouholeté domácí násilí ovlivňuje proces rozhodování žen. Ty velmi váhají, zda vůbec mají hledat nějakou pomoc. Kladou si otázky typu: Uvěří mi někdo? Co se mnou bude? Kam půjdu? Kde seženu peníze pro sebe a své děti? Co se stane, až mě najde?⁴²

V českých podmínkách týraná žena vyhledává pomoc až ve skutečně rizikových situacích, ve kterých se cítí ohrožena na životě.⁴³ Z tohoto zjištění plyne, jak důležité je nepodceňovat situaci klientek.

Při komunikaci s osobou ohroženou domácím násilím, lze uplatnit jisté zásady. Stručně se dají shrnout následovně. Sociální pracovník by měl: *verbálně ocenit*, že oběť vyhledala pomoc; projevit zájem - verbálně i neverbálně (otevřené posazení, oční kontakt, výraz tváře apod., podporovat ve vyprávění, doptávat se, shrnovat slyšené); *projevit důvěru* k tomu, co říká; pojmenovat domácí násilí a zdůraznit jeho neakceptovatelnost - ujistit, že za násilí nese odpovědnost pachatel; *být citlivý a trpělivý* - nespíchat, nepřerušovat výpověď, oběť potřebuje čas na formulování problému, stydí se; *potvrzovat emoce* - nechat vyplakat, dát najevo pochopení; aktivizovat k nalezení vlastní cesty, *nabídnout možnosti řešení*, ale nenutit k rychlým řešením; *respektovat rozhodnutí oběti* i v případě, že s ním nesouhlasí; *pravdivě informovat* o složitosti řešení - nedávat plané naděje, nezamlčovat možné komplikace a útrapy, které mohou nastat při řešení situace, neslibovat nesplnitelné; *zajistit bezpečnost* ženy a jejích dětí - vypracovat tzv. bezpečnostní plán; orientovat oběť na budoucnost (navrácením pocitu sebevědomí a sebeúcty se obnovují životní iluze); *navrhovat malé cíle* vedoucí ke změně (velké odradí); podpořit klientku při hledání navazujících míst pomoci (např. trestněprávní kroky aj.).⁴⁴

Jak upozorňuje Bednářová, „v praxi se setkáváme s jednáním pracovníků pomáhajících profesí, kteří ve snaze okamžitě pomoci oběti domácího násilí zahájí akci na její záchranu ve chvíli, kdy ona si teprve ujasňuje, co vlastně zažívá. Tzn. je ve fázi neuvědomění si problému nebo v lepším případě uvědomění si, ale ještě neprošla fází zvažování a rozhodování. Pokud pracovník volí při jednání s obětí postupy, které

⁴¹ Srov. MATOUŠEK, O. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi.*, s. 241.

⁴² Srov. ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*, s. 109.

⁴³ Srov. Pojem domácí násilí [online], dostupné z:

<http://web.mvcr.cz/archiv2008/soutez/2004/dom_nas/kapit_1.html> [2009-04-19].

⁴⁴ Srov. BEDNÁŘOVÁ, Z. Specifika práce s oběťmi domácího násilí, *Policista*, č. 1/2006 [online], dostupné z: <<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/policista/2006/01/domnas.html>> [2009-05-20].

neodpovídají fázi, v níž se nachází, narazí pouze na odpor a odmítání navržených řešení.“⁴⁵

Ve fázi aktuálního páchaní násilí může dominovat šok ženy, obvykle není dostatek času a prostoru pro vysvětlování situace. Je zapotřebí jednat rychle, jasně a stručně. Takovou formu pomoci můžeme označit jako krizovou intervenci. Ta spočívá v okamžité redukci ohrožení, pochopení reakcí oběti, navrácení pocitu vědomí kontroly, aktivizaci zdrojů, sestavení plánu aktivit směřujících ke změně a sestavení bezpečnostního plánu. Pod těmito kroky si můžeme představit mimo jiné zhodnocení psychického a fyzického stavu oběti, včetně možných rizik; zajištění bezpečí oběti násilí, případně dalších osob, zejména dětí. Je zapotřebí být připraven na různé projevy reakcí oběti na prožité násilí (např. hysterické chování). Je nutné posilovat sebejistotu oběti.⁴⁶

„Tuto fázi lze nazvat fází neuvědomění si potřeby změny. Oběť může prožívat násilí denně, avšak tuto skutečnost nevidí jako problém. Násilí nazývá hádkou, výměnou názorů a celou situaci zlehčuje. Její okolí zřetelně vidí problém a upozorňuje na nutnost řešení. Avšak dobře míněné rady okolí jen konzervují. Oběť před vnějším světem brání svůj dosavadní způsob života. V této fázi je vhodné nepodávat rady, vyslechnout oběť a podpořit ji v rozhovoru. Více prostoru pro řešení nabízejí další fáze.“⁴⁷

Ve fázi zvažování odchodu od týrajícího partnera oběť připouští změnu, avšak zároveň ji odmítá. Zvažuje pro i proti. Je nutné, aby pracovník velmi citlivě posunoval oběť směrem k rozhodnutí situaci řešit. Je třeba zdůraznit nebezpečí a rizika, která hrozí při setrvání ve společné domácnosti. Oběť potřebuje dostatek času, aby nahlas vyjádřila a připustila, že je vztah narušen domácím násilím. Pokud se to podaří, oběť vstupuje do fáze uvědomění si problému. Je nutné ujistit oběť, že za danou situaci nenese odpovědnost, že nikdo nemá právo jednat vůči ní násilně.⁴⁸ V momentě, kdy žena zvažuje odchod od partnera, stává se sdílnější a otevřenější. Pomáhající by měl usilovat o vytvoření pocitu důvěry, snižovat výskyt nepříjemných emocí oběti.⁴⁹

Pokud se oběť rozhodne ukončit vztah, dostává se do fáze rozhodování.

⁴⁵ Tamtéž.

⁴⁶ Srov. ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*, s. 112 – 113.

⁴⁷ BEDNÁŘOVÁ, Z. Specifika práce s oběťmi domácího násilí, *Policista*, č. 1/2006 [online], dostupné z: <<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/policista/2006/01/domnas.html>> [2009-05-20].

⁴⁸ Srov. tamtéž.

⁴⁹ Srov. ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*, s. 115.

Ve fázi opuštění týrajícího partnera je úkolem pracovníka předložit možnosti řešení, rozebrat je s obětí a pomoci jí zvolit si takové řešení, které ona sama považuje za nejlepší. V této souvislosti je třeba zmínit ještě potřebu udržování nastolené přeměny, která se vyznačuje psychickou podporou oběti, tj. utvrzováním o správnosti rozhodnutí. Nutno podotknout, že i když jsou zachovány všechny uvedené postupy, může dojít k návratu oběti k agresorovi. Za těchto okolností je nutné přijmout a respektovat rozhodnutí oběti. Užitečné je probrat důkladně bezpečnostní plán. Následnou pomoc nepodmiňujeme odchodem od agresora a necháváme otevřené dveře pro další spolupráci.⁵⁰

Po celou dobu této fáze potřebuje žena doprovázení, podporu a nezářídka také ochranu před agresorem. Konkrétní kroky, které může sociální pracovník učinit pro dobrou prognózu v řešení situace klientky, jsou zprostředkování ubytování, poskytnutí sociálního poradenství a zprostředkování právního poradenství.

Je užitečné informovat ženu o možnosti finanční výpomoci dávkami státní sociální podpory (přídavek na dítě, sociální příspěvek, příspěvek na bydlení, rodičovský příspěvek, dávky pěstounské péče, porodné atp.) a dávkami hmotné nouze (příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení, mimořádná okamžitá pomoc).

V kompetenci sociálního pracovníka není poskytování odborné právní konzultace, na to by měl vždy pamatovat a měl by osobu ohroženou odkázat na odborníka. Právní konzultace se nejčastěji týkají trestního a rozvodového řízení.⁵¹

K úplnosti vzhledu do problematiky domácího násilí je nezbytné nastínit ještě její právní dimenzi. O to se pokusím v následující podkapitole.

1.3 Ochrana osob ohrožených domácím násilím a institut vykázání

Zkušenosti pomáhajících organizací s negativními dopady domácího násilí na osobnost ohrožené osoby (strach z týrání, naučená bezmocnost, ztráta identity) přinesly názor, že je potřeba postavit se na stranu týrané osoby. Jako vhodné

⁵⁰ Srov. BEDNÁŘOVÁ, Z. Specifika práce s oběťmi domácího násilí, *Policista*, č. 1/2006 [online], dostupné z: <<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/policista/2006/01/domnas.html>> [2009-05-20].

⁵¹ Srov. ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*, s. 117 – 119.

východisko k obnovení ztracené integrity se ukázalo vytvoření dočasné izolace týrané osoby od násilné osoby a nabídnutí pomoci v řešení základních problémů v komplikované životní situaci.⁵² Přesně to umožňuje *zákon na ochranu před domácím násilím č. 135/2006 Sb.*, kterým se mění některé zákony v oblasti ochrany před domácím násilím. Zákon nabyt účinnosti dne 1. ledna 2007.

Z pohledu pomáhajících organizací je přijetí tohoto zákona největším pokrokem v oblasti právní úpravy problematiky domácího násilí vůbec, protože výrazně posiluje roli sociálních služeb a sociální práce s osobou ohroženou domácím násilím. Tento nový zákon se inspiroval rakouským modelem ochrany před domácím, který je hodnocen jako jeden z nejlepších ve světě.

Proces ochrany před domácím násilím zajišťují policie, justice a intervenční centra. Kompetencím jednotlivých institucí odpovídají tři pilíře, které zajišťují vzájemnou provázanost poskytované pomoci. Jedná se o **policejní intervenci, soudní ochranu a sociálně právní pomoc.**⁵³

Prvním pilířem je policejní zásah. V působnosti Policie ČR byl zaveden nový právní institut tzv. vykázání násilné osoby. Ten opravňuje příslušníky policie na základě zjištěných okolností vykázat násilnou osobu ze společného obydlí, kde žije s osobou, která byla na základě šetření na místě činu shledána jako osoba ohrožená domácím. Vykázání je použito i v případě, že násilná osoba již není přítomna na místě činu. Rozhodnutí nabývá účinnosti dnem faktického úkonu vykázání (ústní oznámení zasahujícího policisty). V případě, že je násilná osoba přítomna, předá jí policie tzv. potvrzení o vykázání, která obsahuje poučení o vymezení prostoru vykázání, právech a povinnostech osob, místě uložení kopie úředního záznamu. Mezi základní práva osoby vykázané patří zejména možnost odvolání se proti rozsudku do tří dnů od rozhodnutí o vykázání. V této věci pak rozhoduje krajské ředitelství Policie České republiky. Násilné osobě jsou předány informace o možném ubytování v dané lokalitě. Vykázaná osoba je povinna vydat policistům klíče od bytu, vzít si pouze nezbytné věci osobní potřeby a věci důležité pro výkon povolání. Jestliže násilná osoba poruší rozhodnutí o vykázání, může být sankcionována v přestupkovém, nebo trestním řízení. V průběhu lhůty vykázání je vykázané osobě povoleno navštívit za přítomnosti policisty

⁵² BUDAŘOVÁ, L. *Domácí násilí a jeho řešení ve společnosti*, České Budějovice 2008 [diplomová práce obhájená na Jihočeské univerzitě v Českých Budějovicích], s. 36.

⁵³ Srov. KOLEKTIV AUTORŮ. *Metodický rámeček práce intervenčních center a podpora jejich vzniku*, s. 19 - 20.

obydlí, ale pouze z toho důvodu, že si neodkladně potřebuje vyzvednout své osobní věci, léky, věci potřebné pro výkon povolání apod. Doba vykazání trvá vždy po dobu deseti dní.

Policista sepiše úřední záznam o provedených úkonech a opatřeních. Opis rozhodnutí o vykazání pak policie doručí intervenčnímu centru, a to nejpozději do čtyřiaadvaceti hodin od vstupu policisty do společného obydlí osoby ohrožené a osoby násilné. Kopie se zasílá příslušnému civilnímu soudu, který prověří, zda domácí násilí naplnilo povahy přestupku či trestného činu. V případě, že v rodině žijí i nezletilé děti, zasílá další kopii orgánu sociálně právní ochrany dětí, který prověří, zda není závažným způsobem ohrožen vývoj dětí v rodině.

Policie je povinna do tří dnů od rozhodnutí o vykazání provést kontrolu o dodržování rozhodnutí o vykazání. Policie rovněž poskytuje osobě ohrožené personální i teritoriální ochranu.⁵⁴

Na institut policejního vykazání navazuje druhý pilíř, který spočívá v sociálně právní pomoci poskytované osobám ohroženým domácím násilím. Tato pomoc je poskytována během lhůty vykazání a zajišťují ji intervenční centra, která sídlí ve všech v krajských městech. Intervenční centrum musí kontaktovat s nabídkou poskytované služby osobu, která byla v rozhodnutí o vykazání ze společného obydlí označena jako osoba ohrožena násilným chováním, a to nejpozději do osmačtyřiceti hodin od doručení opisu rozhodnutí o vykazání.⁵⁵ Konkrétněji se budu prací intervenčních center zabývat v rámci popisu služby Intervenčního centra Olomouckého kraje.

Na institut policejního vykazání a práci intervenčního centra navazuje třetí pilíř, který je koncipován jako sociální ochrana, která nabízí občanskoprávní řešení situace. Poté, co byla osobě ohrožené, poskytnuta potřebná právní, psychologická a sociální pomoc, může usoudit, že potřebuje více času, nebo že chce ukončit vztah s násilným partnerem.⁵⁶ Tato sociální ochrana je garantována možností podání návrhu na tzv. předběžné opatření na ochranu osoby ohrožené domácím násilím. Předběžné opatření umožňuje opakovaně prodloužit lhůtu vykazání, a to až na dobu jednoho roku

⁵⁴ Srov. SPOUSTOVÁ, I. VOŇKOVÁ, J. *Domácí násilí v českém právu z pohledu žen*, s. 87 – 88 (Informace se liší od původního obsahu citované monografie, jelikož byly autorkou aktualizovány s ohledem na novelizaci zákona č. 237/2008 Sb., o Policii ČR, který je účinný od 1. ledna 2009.).

⁵⁵ Srov. ČÍRTKOVÁ, L. *Domácí násilí* [online], dostupné z:

<www.mvcr.cz/casopisy/kriminalistika/2006/03/cirtkova.pdf> [2009-04-19].

⁵⁶ Srov. tamtéž.

od prvotního rozhodnutí o vykázání, ale pouze v případě, je-li vážným způsobem ohrožen život, zdraví, svoboda nebo lidská důstojnost oběti. Zákon dále stanoví, že podání předběžného opatření není podmíněno předchozím rozhodnutím policie o vykázání násilné osoby.⁵⁷

Z pohledu práva je vykázání správním opatřením, nikoli trestně právní sankcí. Z pohledu psychologie a sociálních věd jde o dočasnou ochranu oběti a zajištění jejího bezpečí. Lhůta deseti dnů vykázání má sloužit především k psychické rekonvalescenci a stabilizaci oběti. Mělo by dojít k obnově její schopnosti hledat účinné řešení. Důležitý význam má vykázání i směrem k násilné osobě. Včasná a oficiální (přitom zároveň nekriminalizující) reakce vytváří prostor ke korekci nežádoucího chování, alespoň u některých typů násilníků, a má i preventivní charakter.⁵⁸

Vlastními slovy se pokusím stručně sumarizovat, co nový zákon přinesl. Zásadní je dle mého názoru už jen fakt, že oběti domácího násilí se mohou proti domácímu násilí bránit oficiální cestou. Stát jim poskytuje potřebnou desetidenní ochranu před násilnými incidenty s možností prodloužení až na jeden rok. Stát jasně dává najevo, že chrání oběti domácího násilí. Ty již nemusejí hledat útočiště před útoky svých „blízkých“. Naopak násilné osoby stát trestá vykázáním ze společného obydlí na dobu deseti dnů s možností prodloužení až na jeden rok, čímž dává jasně najevo nesouhlas s chováním násilné osoby. Novelizované znění zákona o Policii České republiky však pamatuje i na kontrolu před eventuálním zneužitím institutu vykázání, osoba vykázána má právo podat přímo na místě nebo do tří dnů námitku proti rozhodnutí o vykázání.

Nová praxe řešení případů domácího násilí rovněž zavádí provázanost a návaznost zásahů a služeb spolupracujících organizací (státních i nestátních). Zákon inicioval vznik zcela nové a specializované sociální služby intervenčního centra pro osoby ohrožené domácím násilím, čímž vytváří prostor pro korekci postavení osob ohrožených domácím násilím. Činnost služby intervenčního centra, ale i všech ostatních zařízení působících v oblasti sociálních služeb, se řídí zákonem o sociálních službách. Tomu, jaké sociální služby jsou pro osoby ohrožené domácím násilím určeny, se věnuji v následující podkapitole.

⁵⁷ Srov. VOŇKOVÁ, J., SPOUSTOVÁ, I. *Domácí násilí v českém právu z pohledu žen*, s. 88.

⁵⁸ Srov. tamtéž.

1.4 Sociální služby pro osoby ohrožené domácím násilím

Existence kvalitní a dostupné sítě sociálních služeb, která uchopí problém domácího násilí komplexně (tj. dokáže řešit domácí násilí z právního, psychologického i sociálního hlediska) je nezbytná pro úspěšné řešení konkrétních případů domácího násilí.⁵⁹ „Poskytování sociálních služeb se od 1. 1. 2007 řídí zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, což přineslo změny i v sociálních službách pro oběti domácího násilí. V oblasti ochrany před domácím násilím je sociální služba poskytována ve formě pobytových, ambulantních i terénních služeb. Zařízení sociálních služeb poskytující sociální služby obětem domácího násilí zahrnují dle tohoto zákona azylové domy, zařízení pro krizovou pomoc, sociální poradny a nově službu intervenční centra. Základní činnosti při poskytování sociálních služeb zahrnují poskytování ubytování, popřípadě přenocování, výchovné, vzdělávací a aktivizační poradenství, sociální poradenství, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, telefonická krizová pomoc. Specifickým prvkem v pomoci obětem domácího násilí je § 60 zákona s názvem Krizová pomoc a zejména pak § 60a s názvem Intervenční centra. Tímto ustanovením je řešena činnost intervenčních center pro oběti domácího násilí v domácnostech, ze kterých byli vykázáni násilníci. Krizovou pomocí se rozumí terénní, ambulantní nebo pobytová služba na přechodnou dobu poskytovaná osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami.“⁶⁰

Zákon o sociálních službách apeluje na kvalitu poskytovaných sociálních služeb a zavádí nové postupy. Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni zajišťovat dostupnost písemně zpracovaných informací o službě, kterou poskytují (podrobněji dále). S uživatelem služby se nově uzavírá smlouva o poskytování sociální služby. Služba musí být šitá na míru, proto byl zaveden systém tzv. individuálního plánování sociální služby, jehož cílem je navrhnout průběh sociální služby, tak aby zcela zohledňoval konkrétní možnosti klienta. Průběh práce s klientem se písemně zpracovává a vyhodnocuje. Povinností poskytovatele je umožnit uživateli služby

⁵⁹ Srov. KOLEKTIV AUTORŮ. *Bílá místa v péči o oběti domácího násilí. Analýza systému pomoci obětem domácího násilí s výstupy monitoring domácího násilí v Jihomoravském kraji* [online], dostupné z: <http://www.persefona.cz/download/analyza_bila_mista.pdf> [2009-09-23].

⁶⁰ Tamtéž.

průběžně hodnotit spokojenost s řešením jeho problému. Zařízení musí mít písemně zpracována vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby a musí dodržovat standardy kvalit sociálních služeb.⁶¹

Standardy představují zejména kvalitu služeb, jejich dostupnost, efektivitu, individualitu, provázanost a komplexnost.⁶² Formulace v zákoně výstižně odhaluje, co si lze pod jednotlivými vlastnostmi představit: „Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí na ně působit aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osoby a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.“⁶³

Shodná kritéria se vztahují i na poskytování sociálních služeb obětem domácího násilí. *Analýza bílá místa v péči o oběti domácího násilí* upozorňuje na fakt, že současné nastavení sociálních služeb je příliš obecné a nepracuje s variantou standardů jednotlivých zařízení sociálních služeb, která by zohledňovala specifika problému, kterému se zařízení věnuje, v našem případě domácí násilí. Kreativita se v tomto případě ponechává na organizacích, které s oběťmi domácího násilí pracují.

Občanské sdružení KORDONA například uvádí, že oproti univerzálně platným standardům kvality je potřeba klást větší důraz na vytvoření vztahu důvěry mezi klientem a poskytovatelem, na zachování anonymity a bezpečnosti klientky/klienta i poskytovatele služby.⁶⁴

Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, definuje patnáct okruhů, které musí každé zařízení sociálních služeb písemně zpracovat: cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, ochrana práv osob, jednání se zájemcem o sociální službu, smlouva o poskytování sociální služby, individuální plánování průběhu sociální služby, dokumentace o poskytování sociální služby, stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby,

⁶¹ Srov. § 88 Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb, *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*.

⁶² Srov. BEDNÁŘ, M. Kvalita podle zákona o sociálních službách. In *Spravedlnost a služba II.*, s. 5.

⁶³ § 2 Základní zásady, *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*.

⁶⁴ Srov. KOLEKTIV AUTORŮ. *Bílá místa v péči o oběti domácího násilí. Analýza systému pomoci obětem domácího násilí s výstupy monitoring domácího násilí v Jihomoravském kraji* [online], dostupné z: <http://www.persefona.cz/download/analýza_bila_mista.pdf> [2009-09-23].

návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje, personální a organizační zajištění sociální služby, profesní rozvoj zaměstnanců, místní a časová dostupnost poskytované sociální služby, informovanost o poskytované sociální službě, prostřední a podmínky, nouzové havarijní situace a zvyšování kvality sociální služby. Vyjmenované okruhy jsou zpracovány v interních materiálech jednotlivých zařízení (nejčastěji provozní řád, organizační řád).

Standardy kvalit sociálních služeb jsou naplňovány jednak realizací služeb, jednak by měly být zaručeny písemně zpracovanými materiály, které si vytváří každé zařízení individuálně a vymezuje tak „vlastní“ formulace pravidel poskytování služby. Z tohoto důvodu se domnívám, že standardy kvalit „nebrání“ v náležitém poskytování a rozvoji sociálních služeb pro osoby ohrožené domácím násilím.

Tvůrčím, ale zároveň i kontrolním a preventivním nástrojem náležité kvality sociálních služeb jsou jednak tzv. inspekce sociálních služeb, které posuzují jak realitu, tak i její písemné zpracování standardů kvalit sociálních služeb a úroveň písemného zpracování. Druhým nástrojem je systém tzv. komunitního plánování sociálních služeb. Můžeme se setkat i s názvem střednědobý plán rozvoje sociálních služeb. Snahou komunitního plánování je zajistit spokojenost všech aktérů sociálních služeb (uživatelé, poskytovatelé, zadavatelé).

Komunitní plánování má zásadní vliv na konkrétní podobu nabídky sociálních služeb, proto se mu věnuji v rámci následující kapitoly. Bude jí popis konkrétní situace při řešení případů domácího násilí ve městě Olomouci, samozřejmě s ohledem na zvolenou skupinu uživatelů sociálních služeb - ženy ohrožené domácím násilím.

2 Strukturální ukotvení řešení případů domácího násilí ve městě Olomouci

V rámci této kapitoly se budu zabývat otázkou, zda existuje ve městě Olomouci „sít“ či „systém“ sociálních služeb pro ženy ohrožené domácím násilím. Sítí sociálních služeb míním souhrn spolupracujících zařízení sociálních služeb působících na území města Olomouce, které se angažují v „boji“ proti domácímu násilí. Takovou formu spolupráce by mělo podporovat již zmíněné komunitní plánování sociálních služeb města Olomouce a tzv. interdisciplinární spolupráce.

2.1 Komunitní plánování sociálních služeb ve městě Olomouci

Komunitní plánování sociálních služeb ve městě Olomouci (dále KPSS) je realizováno od roku 2006. Cíli KPSS jsou zajištění dostupnosti kvalitních sociálních služeb prostřednictvím spolupráce zadavatelů (obce, kraje), uživatelů (klienti) a poskytovatelů sociálních služeb, a vytváření komunitního plánu.⁶⁵ KPSS vytváří klima pro interakci skupin z řad odborníků a uživatelů služeb.⁶⁶

V rámci organizační struktury KPSS vzniklo osm pracovních skupin, které reprezentují osm cílových skupin sociálních služeb. Každou pracovní skupinu řídí manažer pracovní skupiny. Členy jsou zástupci poskytovatelů sociálních služeb, kteří se věnují činnosti s odpovídající cílovou skupinou, uživatelé těchto služeb a zástupci zadavatele. Pracovní skupiny jsou základním článkem koordinace sociálních služeb na území města Olomouce.⁶⁷

⁶⁵ Základní informace o komunitním plánování sociálních služeb [online], dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/858>> [2009-06-29].

⁶⁶ Srov. Co je komunitní plánování sociálních služeb? [online], dostupné z: <<http://www.olomouc.eu/kpss/view.php?navezclanku=1-1-co-je-komunitni-planovani-socialnich-sluzeb&cisloclanku=2007020001>> [2009-06-29].

⁶⁷ Srov. Fáze a aktivity komunitního plánování sociálních služeb ve městě Olomouc [online], dostupné z: <<http://www.olomouc.eu/kpss/view.php?navezclanku=2-3-faze-a-aktivity-komunitniho-planovani-socialnich-sluzeb-ve-meste-olomouci&cisloclanku=2007020007>> [2009-06-29].

Konkrétní úloha jednotlivých pracovních skupin spočívá zejména v prosazování zájmů poskytovatelů, uživatelů a zadavatelů v rámci rozvoje sociálních služeb v příslušné oblasti a v zapojení do tvorby. Pracovní skupiny odborně posuzují záměry a projekty jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb, dále zpracovávají projekty pro rozvoj sociálních služeb a spolupracují při realizaci nových společných projektů v sociálních službách aj.⁶⁸

Osoby ohrožené domácím násilím jsou zařazeny do pracovní skupiny č. 8 občané v přechodné krizi⁶⁹. Do skupiny byli dále zařazeni bezdomovci, dlouhodobě nezaměstnaní, propuštění z vazby, sociálně slabé rodiny (dlužníci), děti propuštěné z ústavní výchovy a dětských domovů, a občané využívající služeb poradenských organizací. Členy této skupiny tvoří patnáct zástupců⁷⁰ státní správy (zadavatelů) a poskytovatelů sociálních služeb.

Během návštěv zařízení sociálních služeb, které poskytují služby ženám ohroženým domácím násilím, jsem se setkala s některými členy pracovní skupiny č. 8. Zajímalo mne, co konkrétně jim přináší členství v pracovní skupině KPSS a participace na komunitním plánování. Ve svých odpovědích vyjádřili shodné myšlenky. Výhoda spočívá v kompetenci podílet se na plánování sociálních služeb, tj. ovlivňovat, jak konkrétně bude nabídka sociálních služeb vypadat. Kladně hodnotí možnost rozhodovat o přidělení finančních částek z rozpočtu města Olomouce na projekty sociálních služeb. Pracovní skupina č. 8 se podílí na hodnocení užitečnosti projektů působících v oblasti pomoci občanům v přechodné krizi. Případnému střetu zájmu je zabráněno opatřením, že konkrétní projekt posuzují pouze ti členové pracovní skupiny, kteří nijak nefigurují v zařízení, které projekt vypracovalo. O tom, který z projektů bude nakonec dotován,

⁶⁸ Srov. *Organizační řád pracovní skupiny* [online], dostupné z:

<http://www.olomouc.eu/kpss/storage/1170661354_sb_org_rad_ps.pdf> [2009-06-29].

⁶⁹ Do skupiny občané v přechodné krizi byli dále zařazeni bezdomovci, dlouhodobě nezaměstnaní, propuštění z vazby, sociálně slabé rodiny (dlužníci), děti propuštěné z ústavní výchovy a dětských domovů a občané využívající služeb poradenských organizací.

⁷⁰ Členy jsou Mgr. Roman Trčka (manažer pracovní skupiny): Magistrát města Olomouce a Domov pro ženy a matky s dětmi, Mgr. Roman Darek: Magistrát města Olomouce, Jiří Lang: o. s. JIKA – Olomoucké dobrovolnické centrum, Mgr. Lenka Fialová: Fond ohrožených dětí, Mgr. Miriam Tajmrová: Fond ohrožených dětí, Bc. Věra Leona Martinková: Charita Olomouc, Bc. Zuzana Brochová: Poradna pro ženy a dívky, Mgr. Iva Elznerová: Magistrát města Olomouce, Pavel Raclavský: Magistrát města Olomouce, Hana Fialová: Středisko SOS pro vzájemnou pomoc občanů, Mgr. Dana Balutová: Fakultní nemocnice Olomouc, Ing. Edita Hrstková členka Zastupitelstva města Olomouc, Mgr. Monika Gloserová: Úřad práce v Olomouci, Mgr. Drahomír Ševčík: Bílý kruh bezpečí a Intervenční centrum, PhDr. Vlasta Krosesková: Azylový dům pro muže. - Srov. Členové pracovní skupiny 8 – občané v přechodné krizi [online], dostupné z: <<http://www.olomouc.eu/kpss/view.php?navezclanku=clenove-pracovni-skupiny-8-%96-obcane-v-prechodne-krizi&cisloclanku=2007020065>> [2009-06-29].

rozhoduje realizačně-manažerský tým KPSS, ten však většinou respektuje názor odborníků a tím se řídí.⁷¹

Dalším přínosem je podle slov manažera skupiny Mgr. Romana Trčky pravidelný kontakt a vzájemné povědomí o činnosti jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb. Pracovní skupina se schází jedenkrát za měsíc. Místem setkávání jsou zařízení jednotlivých členů skupiny, což prohlubuje znalost prostředí a náplně práce jednotlivých zařízení.⁷²

Skupina vytvořila koncem roku 2006 analýzu za oblast péče o občany v přechodné krizi. Ve vztahu k obětem domácího násilí jako slabou stránku tato analýza uvádí neexistenci služeb v oblasti péče o oběti domácího násilí.⁷³ Jak vyplynulo z rozhovoru s manažerem pracovní skupiny, toto stanovisko se změnilo k 1. 1. 2007, kdy vzniklo v Olomouci intervenční centrum, které nabízí komplexní služby pro oběti domácího násilí. Z vyjádření o neexistenci služeb v oblasti péče o oběti domácího násilí nelze usuzovat, že se do té doby o oběti domácího násilí nikdo nestaral, poskytovatelé sociálních služeb pouze cítili a vyjádřili potřebu vzniku typu zařízení, které by nabídlo komplexní služby pro tak specifickou klientelu, jakou jsou oběti domácího násilí.⁷⁴

2.2 Interdisciplinární spolupráce při řešení případů domácího násilí

Interdisciplinární spolupráce je vymezena jako spolupráce subjektů na místní či celostátní úrovni při řešení případů domácího násilí.⁷⁵ Je nezbytné, aby se poskytovatelé sociálních služeb, Policie České republiky, orgány sociálně právní ochrany dětí a intervenční centra vzájemně informovaly o konkrétních případech domácího násilí a spolupracovali na zlepšení situace obětí domácího násilí.⁷⁶ Tato forma spolupráce není nařizována žádným zákonem. IDS spočívá v pochopení přínosu pro všechny

⁷¹ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Romanem Trčkou ze dne 27. 3. 2009, Mgr. Drahomírem Ševčíkem ze dne 2. 4. 2009 a Bc. Zuzanou Brochovou ze dne 19. 3. 2009.

⁷² Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Romanem Trčkou ze dne 27. 3. 2009.

⁷³ Srov. Specifické výstupy z analýz [online], dostupné z:

<<http://www.olomouc.eu/kpss/view.php?navezclanku=specificke-vystupy-z-analyz&cislocclanku=2007020066>> [2009-06-29].

⁷⁴ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Romanem Trčkou ze dne 27. 3. 2009.

⁷⁵ Srov. KOLEKTIV AUTORŮ. *Metodický rámeček interdisciplinární spolupráce na místní úrovni při řešení případů domácího násilí*, s. 9.

⁷⁶ Srov. tamtéž, s. 7.

zúčastněné.⁷⁷ Interdisciplinární spolupráci zajišťují intervenční centra v příslušných krajích. Tato činnost je i zformulována v zákoně o sociálních službách v § 60 a, odst. 4. „Součástí služby je zajištění spolupráce a vzájemné informovanosti mezi intervenčním centrem, poskytovateli jiných sociálních služeb, orgány sociálně právní ochrany dětí, obcemi, útvary Policie ČR a obecní policie, jakož i ostatními orgány veřejné správy.“⁷⁸

Významnou roli pro zdárnou realizaci projektu má koordinátor interdisciplinární spolupráce (zpravidla vedoucí zároveň vedoucí intervenčního centra), ten oslovuje veškeré instituce podílející se na řešení případů domácího násilí s nabídkou spolupráce. Může se jednat o neziskové organizace, orgány místní samosprávy, policie, manželské poradny atd. Klíčová je přitom spolupráce s orgánem sociálně právní ochrany dětí a Policií ČR.⁷⁹

Koordinátorem pro problematiku domácího násilí Olomouckého kraje je Mgr. Drahomír Ševčík.⁸⁰ Interdisciplinární spolupráce v Olomouckém kraji je založena na činnosti interdisciplinárních týmů, celkem je jich pět. Interdisciplinární týmy místně odpovídají bývalým okresům Olomouc, Šumperk, Jeseník, Přerov a Prostějov.

Členy olomouckého interdisciplinárního týmu jsou v současnosti zástupci Policie ČR, soudů, přestupkových oddělení, lékaři, ostatní poskytovatelé sociálních služeb (všechna vybraná zařízení, která jsou zahrnuta do popisu, viz dále) a z veřejné správy pak orgán sociálně právní ochrany dětí, protože jak je známo, ve většině rodin, kde se odehrává domácí násilí, vyrůstají nezletilé děti.

Podle slov Mgr. Drahomíra Ševčíka se interdisciplinární týmy scházejí podle potřeby. Uvedl, že například na Šumpersku interdisciplinární spolupráce nefunguje, zatímco v Olomouci si spolupráci chválí. Se členy interdisciplinárního týmu jsou prakticky v každodenním kontaktu a konzultují konkrétní možná opatření v konkrétních případech domácích násilí. Plánovaná setkání pak probíhají zhruba jednou za tři měsíce.⁸¹

⁷⁷ Srov. tamtéž, s. 16.

⁷⁸ § 60a Intervenční centra, *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.*

⁷⁹ Srov. KOLEKTIV AUTORŮ. *Metodický rámec interdisciplinární spolupráce na místní úrovni při řešení případů domácího násilí*, s. 16.

⁸⁰ Mgr. Drahomír Ševčík je zároveň vedoucím a psychologem Intervenčního centra Olomouckého kraje, jednatelem olomoucké pobočky Bílého kruhu bezpečí a viceprezidentem Bílého kruhu bezpečí, rovněž zastává funkci koordinátora pro problematiku domácího násilí Olomouckého kraje.

⁸¹ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Drahomírem Ševčíkem (koordinátor pro problematiku domácího násilí Olomouckého kraje) ze dne 2. 4. 2009.

Svémi slovy se pokusím shrnout rozdíl mezi nástroji KPSS a interdisciplinární spolupráce. Zatímco KPSS města Olomouce je nástrojem veřejné správy a je vyžadována jeho realizace, interdisciplinární spolupráce funguje na dobrovolném principu. KPSS je nástrojem, který je využíván pro kvalitní organizaci sociálních služeb na místní úrovni, tak aby byla zajištěna jak spokojenost zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů služeb, tak i dostupnost služeb a aby nedocházelo k překrývání nabídky. Interdisciplinární spolupráce představuje lokální formu spolupráce na poli boje proti domácímu násilí. Snahou interdisciplinární spolupráce je pomocí mezioborové spolupráce a komunikace mezi jednotlivými členy interdisciplinárních týmů (Policie ČR, orgány sociálně právních orgány dětí, soudy, poskytovatelé sociálních služeb) zefektivnit řešení jednotlivých případů, informovat se vzájemně o jeho vývoji a navzájem se obohacovat o poznatky z praxe.

Společnými znaky zmíněných nástrojů je snaha o zlepšení koordinace služeb. Oba nástroje usilují o zlepšení spolupráce a komunikace a snaží se odhalit nedostatky v poskytování služeb. Možná velice obecný, leč společný a velice důležitý cíl vidím v jejich snaze o zajištění spokojenosti člověka jako klienta sociálních služeb.

V následující kapitole popíši činnost všech zařízení sociálních služeb, které se podílejí na řešení případů domácího násilí ve městě Olomouci, samozřejmě s ohledem na ženy jako specifickou skupinu osob ohrožených domácím násilím.

3 Popis vybraných zařízení sociálních služeb ve městě Olomouci poskytující péči ženám ohroženým domácím násilím

Při výběru organizací jsem vycházela z publikace *Katalog poskytovatelů sociálních služeb a služeb souvisejících v Olomouci*, která obsahuje základní informace o všech zařízeních sociálních služeb na území města Olomouce. Dále jsem čerpala z informací o členských zařízeních poskytovatelů sociálních služeb pracovní skupiny č. 8 osoby v přechodné krizi, do kterých byly zahrnuty právě osoby ohrožené domácím násilím. Nejprve jsem podle povahy poskytovaných služeb odhadla, kteří poskytovatelé by mohli svoji činností pomáhat ženám, obětem domácího násilí. Telefonickým kontaktem jsem pak ověřovala, zda by se daná organizace zařadila mezi organizace, které přispívají k řešení problematiky domácího násilí. Z těchto hovorů nakonec vyplynulo, že k problému domácího násilí se hlásí Intervenční centrum Olomouckého kraje, Bílý kruh bezpečí, Poradna pro rodinu Olomouckého kraje, Poradna pro ženy a dívky, Azylový dům pro ženy při Charitě Olomouc, Azylový dům pro matky s dětmi při Fondu ohrožených dětí a Domov pro ženy a matky s dětmi Statutárního města Olomouce.

Při vytváření této kapitoly jsem zvolila jednotný postup popisu všech zařízení a to z důvodu dodržování odborných standardů a systematičnosti uváděných dat. Nakonec jsem vybrala tyto okruhy, chcete-li oblasti, které chci popsat: historie, poslání a cíle organizace, personální obsazení organizace a popis poskytovaných služeb. Pořadí jednotlivých pomáhajících institucí není náhodné. Popis zahajují zařízení, která poskytují podle zákona o sociálních službách službu odborného sociálního poradenství (poradny), na ně navazují zařízení poskytující pobytové služby (azylové domy).

Nejužitečnějšími zdroji informací pro zpracování činnosti výše jmenovaných zařízení sociálních služeb byly webové stránky, interní materiály (výroční zprávy, provozní a organizační řády, stanovy atd.), informační letáky a osobní schůzky se zástupci těchto zařízení.

3.1 Intervenční centrum Olomouckého kraje

Intervenční centrum Olomouckého kraje má nezastupitelnou roli. Představuje jediné specializované zařízení sociálních služeb určené výhradně pro osoby ohrožené domácím násilím.

Zřizovatelem intervenčního centra je Olomoucký kraj, který jej také částečně financuje. Převážně je financováno z prostředků Ministerstva práce a sociálních věcí. Provoz zařízení za rok 2008 pokryla částka 1,5 milionu korun. Poskytovatelem intervenčního centra je Středisko sociální prevence Olomouc, p. o., které jako jediné, z řad poskytovatelů sociálních služeb v Olomouci, na konci roku 2006 projevilo zájem tuto službu v rámci svého zařízení provozovat. IC je součástí tzv. poradensko-terapeutického úseku Střediska sociální prevence.⁸²

3.1.1 Historie, poslání a cíle organizace

Intervenční centrum vzniklo k 1. lednu 2007 v souvislosti s přijetím zákona na ochranu před domácím násilím č. 135/2006 Sb.

„Posláním Intervenčního centra je umožnit osobám ohroženým domácím násilím dosáhnout na možnost ukončení násilného chování ze strany osoby blízké a to poskytováním kvalitních a dostupných sociálních služeb. Konkrétním cílem služby IC je prostřednictvím odborného sociálního poradenství posílit schopnost uživatelů vyřešit problematickou vztahovou, partnerskou nebo rodinnou situaci provázenou domácím násilím tak, aby se uživatel mohl vrátit k běžnému životu. IC podporuje uživatele služby k využití přirozeného sociálního prostředí (rodina, přátelé, sousedé, spolupracovníci) a dalších komunitních sociálních a jiných služeb, ty koordinuje prostřednictvím tzv. interdisciplinární spolupráce.“⁸³

3.1.2 Personální obsazení organizace

Personálně je činnost IC zajištěna sociální pracovníci, právníčkou a psychologem, ten působí zároveň jako vedoucí IC a koordinátor pro problematiku domácího násilí Olomouckého kraje, jehož hlavní úlohou je zajištění interdisciplinární

⁸² Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Drahomírem Ševčíkem (vedoucí IC) ze dne 2. 4. 2009.

⁸³ Základní informace [online], dostupné z: <<http://www.domacinasili-ic.cz>> [2009-10-30].

spolupráce. Všichni zaměstnanci IC pracují na plný úvazek a jsou odměňováni podle platových tříd.

V kompetenci sociální pracovníce je prvotní kontaktování osoby ohrožené domácím násilím, sociálně právní poradenství, zprostředkování navazujících služeb, vede také veškerou dokumentaci.

Právnička poskytuje právní poradenství, nejčastěji v souvislosti s rozvodem a vypořádáním společného jmění manželů. Dále pomáhá podat návrh na soud o předběžném opatření, tj. prodloužení doby vykázání.⁸⁴

Sociální pracovníce je v kontaktu s každým klientem, což vyplývá z její pracovní náplně (zajišťuje prvotní kontakt). Právnických služeb využívá téměř sto procent klientů, nejčastěji potřebují pomoci s podáním návrhu na soud na předběžné opatření, rozvod manželství, vypořádání společného jmění manželů, žalobu na vyklizení bytu.⁸⁵ Služby psychologa využívá přibližně dvacet procent klientů.⁸⁶

3.1.3 Popis poskytovaných služeb

Sociální služba intervenčního centra pro osoby ohrožené domácím násilím je poskytována na základě § 60a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Ten uvádí, že sociální služby v intervenčním centru jsou poskytovány jako služby ambulantní, terénní nebo pobytové. Jednotlivé služby v sobě zahrnují tyto základní činnosti: sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, dále poskytnutí ubytování a stravy nebo pomoc při jejím zajištění.⁸⁷

Intervenční centrum poskytuje ambulantní formou bezprostřední individuální psychologickou, sociální a právní pomoc osobám ohroženým domácím násilím, dále zajišťuje nebo zprostředkovává následnou pomoc. Jedná se např. o zajištění azylového ubytování, peněžní pomoci, advokátní služby, psychoterapie apod.

Pomoc osobám ohroženým se poskytuje bezplatně, převážně na základě rozhodnutí o vykázání. Do osmačtyřiceti hodin po doručení rozhodnutí intervenční centrum kontaktuje (telefonicky) ohroženou osobu s nabídkou pomoci. V rámci prvního kontaktu intervenční centrum zjišťuje, zda tato ohrožená osoba porozuměla všem

⁸⁴ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Petrou Klementovou (sociální pracovníce IC), ze dne 29. 1. 2009.

⁸⁵ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Simonou Dohnalovou (právnička IC) ze dne 29. 1. 2009.

⁸⁶ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Drahomírem Ševčíkem (vedoucí IC) ze dne 27. 3. 2009.

⁸⁷ § 60a Intervenční centra, *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.*

informacím poskytnutých příslušníky Policie ČR a zda jí byla zajištěna dostatečná ochrana a bezpečí. Pomoc rovněž poskytuje na požádání kterékoli ohrožené osoby nebo na požádání jiných osob (příbuzní a další).

Ambulantní a pobytová forma služby (pouze krizová lůžka na jednu noc) jsou poskytovány v budově Střediska sociální prevence Olomouc. Terénní služba je určena uživatelům vyššího věku, nemocným, zraněným, zdravotně postiženým, uživatelům ze sociálně znevýhodněného prostředí a uživatelům z nedostupných lokalit Olomouckého kraje. Od 1. 1. 2008 je v provozu kontaktní pracoviště IC ve městě Jeseník, které bylo otevřeno při detašovaném pracovišti Poradny pro rodinu Olomouckého kraje. Kontaktní pracoviště pokrývá poptávku po tomto typu služby v lokalitě Jesenicka.⁸⁸

Jak již bylo zmíněno, intervenční centrum je v pozici tzv. iniciátora a realizátora interdisciplinární spolupráce. Z této funkce vyplývá jeho povinnost zajistit vzájemnou informovanost mezi intervenčním centrem a dalšími subjekty (Policie ČR, orgán sociálně právní ochrany dětí, soudy, ostatní poskytovatelé sociálních služeb). Tato aktivita například zahrnuje informační, prezentační a školicí akce k tématice nově vzniklé legislativy a nové praxe při řešení případů domácího násilí a organizaci pracovních setkání.⁸⁹

Otevírací doba IC je od pondělí do pátku v době od 7.00 do 15.30 hodin, pohotovostní režim je stanoven na dny pracovního klidu a svátky. Kapacita služby je sto klientů za rok.⁹⁰

3.2 Poradna Bílého kruhu bezpečí Olomouc

Bílý kruh bezpečí (dále jen BKB) je občanské sdružení s působností v celé České republice. Kromě Olomouce provozuje své poradny ve městech Praha, Brno, Pardubice, Plzeň, Liberec a Ostrava. Zaměřuje se na pomoc obětem trestných činů a na prevenci kriminality.⁹¹

⁸⁸ Srov. Výroční zpráva Střediska sociální prevence za rok 2008.

⁸⁹ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Drahomírem Ševčíkem (vedoucí IC) ze dne 2. 4. 2009.

⁹⁰ Srov. *Katalog poskytovatelů sociálních služeb a služeb souvisejících v Olomouci*, s. 14.

⁹¹ Srov. Poslání a činnost BKB [online], dostupné z:

<http://www.bkb.cz/redaction.php?action=showRedaction&id_categoryNode=240> [2009-10-27].

V českém prostředí BKB podnítl řadu aktivit v oblasti boje proti domácímu násilí. Zahájil například činnost celostátní krizové nonstop telefonické linky DONA linky pro pomoc osobám ohroženým domácím násilím, inicioval vznik Aliance proti domácímu násilí, která prosadila nový zákon o ochraně před domácím násilím, který se inspiroval rakouským modelem ochrany před domácím násilím a podílel se na přípravách metody interdisciplinární spolupráce. Konkrétními výstupy z těchto aktivit jsou mimo jiné publikace *Metodický rámec práce intervenčních center a podpora jejich vzniku* a *Metodický rámec interdisciplinární spolupráce na místní úrovni při řešení případů domácího násilí*. BKB má tedy nezpochybnitelné zásluhy na současné podobě podpory a ochrany osob ohrožených domácím násilím.⁹²

Dále se již budu věnovat popisu olomoucké pobočky poradny BKB.

3.2.1 Historie, poslání a cíle organizace

Regionální poradna Bílého kruhu bezpečí v Olomouci zahájila svoji činnost 1. 1. 1994. Dotací ji tehdy podpořil Okresní úřad Olomouc. V současné době je provoz poradny zajišťován díky dotacím MPSV a částečně činnost podporuje i statutární město Olomouce. Roční rozpočet nákladů se pohybuje zhruba v částce 200 - 250 tisíc Kč.⁹³

Posláním BKB je zlepšovat právní postavení obětí trestné činnosti, poskytovat morální podporu obětem a svědkům trestných činů, osobám blízkým, nebo pozůstalým.⁹⁴ „Cílem práce je zabránit sociálnímu vyloučení uživatele a napomoci mu řešit obtížnou životní situaci způsobenou trestným činem. Služba se soustřeďuje především na okamžité individuální potřeby uživatelů, podporuje rozvoj jejich samostatného rozhodování, motivuje je k aktivitě, posiluje jejich znovu začlenění do společnosti a pomáhá obnovovat jejich pocit bezpečí a jistoty.“⁹⁵

3.2.2 Personální obsazení organizace

Činnost olomoucké poradny zajišťují jednatel, asistent jednatele a dvaadvacet poradců v postavení dobrovolníků, kteří se rekrutují z řad policistů, pomáhajících profesí (psychologové, psychiatři, sociální pracovníci) a vysokoškolských studentů

⁹² Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Drahomírem Ševčíkem (jednatel BKB) ze dne 27. 3. 2009.

⁹³ Zdroj informací: tamtéž.

⁹⁴ Srov. Poslání a činnost BKB [online], dostupné z:

<http://www.bkb.cz/redaction.php?action=showRedaction&id_categoryNode=240> [2009-10-27].

⁹⁵ Veřejný závazek registrovaných sociálních služeb Bílého kruhu bezpečí, o. s. [online], dostupné z: <http://www.bkb.cz/redaction.php?action=showRedaction&id_categoryNode=479> [2009-10-27].

(v současné době dvě studentky), kteří splňují kvalifikační předpoklady zákona o sociálních službách (minimálně dosažený titul Bc.). Jednatel zastupuje BKB navenek a odborně dohlíží na chod zařízení. Asistent se stará o organizační potřeby a zajišťuje personální výbavu.⁹⁶ Poradci poskytují samotnou službu BKB. Poskytovanou sociální službou je odborné sociální poradenství, které zahrnuje praktické rady a informace o průběhu trestního řízení, náhradě škody, zvládnutí psychických a fyzických reakcí na trestný čin.⁹⁷ Z tohoto důvodu službu poskytují zároveň dva pracovníci, jeden znalý oblasti práva, druhý oblasti psychologie.

Vedoucí a odborní poradci zastávají pozici dobrovolníků a vykonávají svoji práci bez nároku na odměnu. Všichni mají své stálé zaměstnání a pro BKB pracují ve svém volném čase. Asistent pracuje na dohodu o provedení práce a náleží mu za vykonanou práci odměna.⁹⁸

3.2.3 Popis poskytovaných služeb

BKB poskytuje odborné sociální poradenství, především právní a psychologické povahy. Cílovou skupinu zahrnují oběti trestných činů, svědci trestných činů, ale i jejich rodinným příslušníci a osoby blízké, včetně pozůstalých po obětech trestné činnosti.⁹⁹ Služba je poskytována bezplatně, diskrétně a ambulantně. Klient má právo využívat služeb anonymně.¹⁰⁰ Služba je klientům dostupná každé úterý od 17.00 do 20.00 a čtvrtek od 16.00 do 18.00.¹⁰¹

3.3 Poradna pro ženy a dívky Olomouc

Poradna pro ženy a dívky Olomouc (dále jen poradna) je jednou ze čtrnácti poraden, které na území České republiky provozuje Občanské sdružení Opora a naděje ženám (zkráceně ONŽ) – pomoc a poradenství pro ženy a dívky. Sdružení vzniklo v roce 1990 s posláním probouzet vědomí úcty k nenarozenému životu, pomáhat

⁹⁶ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Drahomírem Ševčíkem (jednatel BKB) ze dne 27. 3. 2009.

⁹⁷ Srov. Veřejný závazek registrovaných sociálních služeb Bílého kruhu bezpečí, o. s. [online], dostupné z: <http://www.bkb.cz/redaction.php?action=showRedaction&id_categoryNode=479> [2009-10-10].

⁹⁸ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Drahomírem Ševčíkem (jednatel BKB) ze dne 27. 3. 2009.

⁹⁹ Srov. *Katalog poskytovatelů sociálních služeb a služeb souvisejících v Olomouci*, s. 147.

¹⁰⁰ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Drahomírem Ševčíkem (jednatel BKB) ze dne 27. 3. 2009.

¹⁰¹ Srov. *Katalog poskytovatelů sociálních služeb a služeb souvisejících v Olomouci*, s. 147.

matkám a rodinám v obtížných situacích vzniklých neplánovaným těhotenstvím. Původně zkratka ONŽ znamenala Ochrana nenarozeného života. V roce 2006 byl však název upraven, aby lépe vystihoval činnost organizace. Název totiž neodpovídal a nereflektoval praxi, která se změnila s potřebami klientek (výrazně totiž ubylo konzultací na téma neplánovaného těhotenství).¹⁰²

Kromě poraden provozuje sdružení i telefonní krizovou linku - Linku pro ženy a dívky, která je určena stejné cílové skupině jako služba poraden. Linka je v provozu od pondělí do pátku, od 8.00 do 20.00 hodin.¹⁰³

3.3.1 Historie, poslání a cíle organizace

Poradna zahájila v Olomouci svoji činnost v roce 1995. Jejím cílem je „pomáhat ženám, matkám i rodinám v obtížných situacích souvisejících s těhotenstvím, mateřstvím, péčí o dítě, vztahovými problémy a rodinným životem vůbec.“¹⁰⁴ Poradna se dále snaží posílit orientaci v osobním životě mladých lidí preventivním působením formou přednáškové činnosti a předcházet tak výskytu sociálně-patologických jevů.¹⁰⁵

3.3.2 Personální obsazení organizace

Provoz poradny zajišťují dva zaměstnanci: vedoucí poradny a sociální pracovnice, kteří pracují na plný úvazek. V pozici dobrovolníka působí v poradně psycholog. V době rozhovoru uvedla vedoucí poradny, že intenzivní a kvalitní spolupráce probíhá ještě se dvěma studentkami vysokých škol, které se podílejí na přednáškové činnosti poradny.

Pracovní náplní vedoucí poradny je zajišťovat personální výbavu zařízení, veškerou agendu a administrativu zařízení, kontroluje a dohlíží na chod celého zařízení. Zároveň plní i povinnosti sociální pracovnice.

Sociální pracovnice poskytuje klientkám službu sociálního poradenství, v případě potřeby zprostředkuje službu návaznou nebo odbornou službu, kterou v rámci poradny není možné poskytnout, vede evidenci konzultací, sjednává a provádí přednáškovou činnost na školách v oblastech rodinné a sexuální výchovy.

¹⁰² Uvádím na základě rozhovoru s Bc. Zuzanou Brochovou (vedoucí poradny) ze dne 19. 3. 2009.

¹⁰³ Srov. propagační materiál Linky pro ženy a dívky.

¹⁰⁴ Výroční zpráva ONŽ za rok 2007.

¹⁰⁵ Srov. Výroční zpráva ONŽ za rok 2007.

Psycholog poskytuje odborné psychologické konzultace, ve kterých se sociální pracovnice necítí být kompetentní. Do poradny dochází nepravidelně, podle poptávky klientek. V současné době organizuje a vede většinu přednáškové činnosti na školách. Vzhledem k tomu, že pro pracovnice poradny není zajištěna supervize, cení si možnosti konzultovat správnost svých postupů s psycholožkou.¹⁰⁶

3.3.3 Popis poskytovaných služeb

Poradna podle zákona o sociálních službách nabízí službu odborného sociálního poradenství. Výčet služeb, které nabízí je následující: poskytování poradenské služby a krizové intervence nastávajícím maminkám, ženám a dívkám s osobnostními, partnerskými, rodinnými problémy, které svoji obtížnou životní situaci nezvládají řešit svépomocí. Poradna v rámci těchto konzultací může zdarma zajistit např. provádění těhotenského testu, seznámit klientku s metodou přirozeného plánování rodičovství atd. Poradna dále poskytuje informace o systému sociálních dávek a zprostředkovává odbornou pomoc (gynekolog, psycholog, psychiatr, sexuolog, právník).¹⁰⁷ Zajišťuje také materiální pomoc (oblečení, vybava pro dítě atp.). Všechny vyjmenované služby jsou poskytovány diskrétně, bezplatně a ambulantně, tj. v místě poradny.¹⁰⁸

Služby poradny jsou potencionálním uživatelkám k dispozici v těchto dnech a časech: pondělí, středa od 7.30 do 17.00, úterý a čtvrtek od 7.30 – 15.00, v pátek od 7.30 do 14.00.¹⁰⁹

Přednášková činnost a organizování besed představují další činnost poradny. Poradna rozesílá nabídku témat přednášek na základní a střední školy. Cílem těchto přednášek je zvýšit informovanost žáků v oblasti sociálně patologických jevů (prostituce, sexuální deviace, domácí násilí) a v oblasti rodinné a sexuální výchovy (s ohledem na úroveň jejich vývojového stádia, tj. téma a forma podání reflektuje věk posluchačů). Poradna se snaží touto aktivitou podpořit harmonický rozvoj osobnosti dětí a ochránit je před negativními společenskými jevy.¹¹⁰

¹⁰⁶ Uvádím na základě rozhovoru s Bc. Zuzanou Brochovou (vedoucí poradny) ze dne 19. 3. 2009.

¹⁰⁷ Srov. Výroční zpráva ONŽ za rok 2007.

¹⁰⁸ Uvádím na základě rozhovoru s Drahomírou Venkrbcovou (sociální pracovnice poradny) ze dne 19. 3. 2009.

¹⁰⁹ Srov. Výroční zpráva Poradny pro ženy a dívky Olomouc za rok 2007. (Pozn. autorky: Bohužel v době mé návštěvy nebyla ještě vypracována výroční zpráva za rok 2008.)

¹¹⁰ Srov. Přednášky a besedy pro děti a mládež [online], dostupné z: <http://www.olomouc.poradnaprozeny.net/prevent.php> [2009-10-26].

3.4 Poradna pro rodinu Olomouc

Poradna pro rodinu Olomouc funguje při Poradenském centru sociálních služeb, p. o., jehož zřizovatelem je Olomoucký kraj. Ten v roce 2006 změnil název této příspěvkové organizace z původního názvu „Poradna pro rodinu Olomouckého kraje“ na současný název „Poradenské centrum sociálních služeb Olomouckého kraje“. Organizačně je Poradenské centrum rozděleno na tři úseky: úsek přímého sociálního poradenství (přímá práce s klienty), úsek rozvoje a koncepce sociálních služeb (rozvoj, kvalita služeb a podpora komunitního plánování) a úsek provozně-ekonomické činnosti (zajištění podmínek pro poskytování sociální služby).¹¹¹ V rámci tohoto rozdělení spadá Poradna pro rodinu Olomouc do tzv. úseku přímého sociálního poradenství, v jejímž rámci je zajištěn i provoz dalších pěti poraden, které provozují svoji činnost ve městech Jeseník, Prostějov, Přerov, Šumperk a Zábřeh na Moravě.¹¹² V dalším popisu se budu věnovat pouze pracovišti Poradna pro rodinu Olomouc (dále jen poradna).

3.4.1 Historie, poslání a cíle organizace

Tradice poskytování manželského a rodinného poradenství v Olomouci přetrvává již třicet sedm let, tehdy ji v roce 1972 zahájila Manželská poradna v Olomouci, kterou založili JUDr. Josef Šanda a PhDr. Agnesa Mrázková.¹¹³ Tato tradice a dlouholeté budování renomé poradny, bezpochyby přináší své ovoce. O vysoce kvalifikovaném a odborném přístupu k poskytování služeb poradny vypovídá úspěch poradny, i přesto, že poradna jako první poradenské zařízení v ČR absolvovala kontrolu kvality standardů sociálních služeb, obstála s hodnocením „vynikající“.¹¹⁴

Posláním poradny je podporovat rodiny, jednotlivce, manželské a partnerské vztahy v tíživých situacích a motivovat je k schopnosti tyto problémy samostatně zvládat.

¹¹¹ Srov. Výroční zpráva Poradenského centra sociálních služeb Olomouckého kraje za rok 2008, s. 5 – 7.

¹¹² Srov. Organizační schéma Poradenského centra sociálních služeb Olomouckého kraje, p. o.

¹¹³ Srov. Výroční zpráva Poradenského centra sociálních služeb Olomouckého kraje za rok 2006, s. 11.

¹¹⁴ Základní informace o poskytovaných službách Poradna pro rodinu OK [online], dostupné z:

<[\[http://www.kr-olomoucky.cz/OlomouckyKraj/Soci%C3%A1ln%C3%AD+v%C4%9Bci/Soci%C3%A1ln%C3%AD+slu%C5%BEby/P%C5%99%C3%ADsp%C4%9Bkov%C3%A9+organizace/Poradensk%C3%A9+centrum+soci%C3%A1ln%C3%ADch+slu%C5%BEeb+Olomouck%C3%A9ho+kraje/PPR+Olomouc_CZ.htm?lang=CZ\]\(http://www.kr-olomoucky.cz/OlomouckyKraj/Soci%C3%A1ln%C3%AD+v%C4%9Bci/Soci%C3%A1ln%C3%AD+slu%C5%BEby/P%C5%99%C3%ADsp%C4%9Bkov%C3%A9+organizace/Poradensk%C3%A9+centrum+soci%C3%A1ln%C3%ADch+slu%C5%BEeb+Olomouck%C3%A9ho+kraje/PPR+Olomouc_CZ.htm?lang=CZ\)> \[2009-10-26\].](http://www.kr-</p></div><div data-bbox=)

Cílem poradny je naplňovat poslání prostřednictvím nabízené sociální služby, tj. nabídkou dostupné, nízkoprahové a vysoce kvalifikované služby vést uživatele služby k autonomnímu a kompetentnímu řešení svých nepříznivých rodinných, vztahových a osobních situací, a v přiměřeném čase umožnit uživatelům návrat k běžnému způsobu života, aby mohli optimálně plnit svou funkci v rodině i v občanském životě.¹¹⁵

3.4.2 Personální obsazení organizace

Provoz poradny personálně zajišťují ředitel poradny (plný úvazek), zástupce ředitele (plný úvazek), vedoucí sociální pracovnice a zároveň asistentka ředitele poradny (plný úvazek), dvě sociální pracovnice (dva poloviční úvazky), ekonomka (plný úvazek), pracovnice pro majetkovou správu (plný úvazek) a psychologové poradny. Celkem v poradně působí pět psychologů (tři plné úvazky, dva úvazky 0,8).¹¹⁶

Ředitel poradny je odpovědný za chod celého zařízení (hospodaření, personální zajištění), zastupuje organizaci navenek a garantuje odbornou úroveň poskytovaných služeb. Zároveň působí jako psycholog. Zástupce ředitele zastupuje ředitele v době jeho nepřítomnosti a podílí se na vedoucích aktivitách spolu s ředitelem. Rovněž působí jako psycholog. Vedoucí sociální pracovnice řídí a koordinuje činnost sociálních pracovnic, zajišťuje administrativu spojenou s chodem zařízení. Sociální pracovnice zajišťují prvotní kontakt s klientem (písemný, telefonický, osobní), vedou spisovou dokumentaci o klientele a poskytují základní i odborné sociální poradenství. Psychologové (manželští a rodinní poradci) poskytují komplexní sociální poradenství formou manželské, partnerské, rodinné, případně individuální terapie. Provádí psychologickou diagnostiku.¹¹⁷

3.4.3 Popis poskytovaných služeb

Podle zákona o sociálních službách poskytuje poradna odborné sociální poradenství, to vzhledem k zaměření poradny zahrnuje individuální, manželské/párové, rodinné poradenství, skupinové poradenství, právní poradenství, sociálně terapeutické služby, ale i krizovou intervenci. Služby jsou poskytovány na podnět samotných

¹¹⁵ Srov. Provozní řád Poradenského centra sociálních služeb Olomouckého kraje 2008, s. 6 – 7.

¹¹⁶ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Lubomírem Smékalem (ředitelem poradny) ze dne 26. 3. 2009.

¹¹⁷ Srov. Organizační řád Poradenského centra sociálních služeb Olomouckého kraje 2008, s. 9 – 14.

uživatelů, ale i na základě doporučení ze stran institucí (úřady, neziskové organizace atp.), pokud uživatel souhlasí. Služba je poskytována bezplatně a nejčastěji ambulantně. Provozní doba poradny je pondělí až čtvrtek 7.00 – 17.30, v pátek od 7.00 – 14.00. Osobám, které se nemohou z vážného důvodu (akutní situace, špatný zdravotní stav, imobilita atp.) do poradny dostavit, je služba poskytována i terénní formou.¹¹⁸

Cílovou skupinou služby jsou „děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy, oběti domácího násilí, osoby v krizi, osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy, rodiny s dětmi.“¹¹⁹

3.5 Azylový dům pro ženy při Charitě Olomouc

Azylový dům pro ženy je projektem Charity Olomouc a je součástí Střediska Samaritán pro lidi bez domova, které v sobě zahrnuje další projekty: Azylový dům pro muže, Noclehárna pro muže, Sociální byty pro muže, Sociální byty pro ženy, Nízkoprahové denní centrum, Terénní program, Nový Prostor a Ordinance praktického lékaře pro lidi v nouzi. Společným posláním zmíněných projektů je předcházet problému bezdomovectví, nebo pomáhat těm lidem, kteří se už z jakéhokoli důvodu na ulici ocitli.¹²⁰ Středisko Samaritán pro lidi bez domova vymezuje své potencionální uživatele nabízených služeb jako „všechny lidi v nouzi, kteří chtějí znovu začít žít naplno, potřebují pomoc při řešení problémů v oblastech bezdomovectví, nezaměstnanosti, závislosti, trestné činnosti, rozpadu rodiny, špatného zdravotního stavu či osamocení.“¹²¹

V současné době vrcholí přípravy na zajištění nových dvou služeb: Nocležny pro ženy a Krizového centra. Ty by měly zahájit svoji činnost počátkem roku 2010. Služba nocležny bude určena ženám bez domova pro akutní přenocování a krizové centrum nabídne lidem ubytování v akutní krizi spojenou s náhlou ztrátou střechy nad hlavou (vlivem katastrofy, nenadále situace, domácího násilí a trestné činnosti)

¹¹⁸ Srov. Výroční zpráva Poradenského centra sociálních služeb Olomouckého kraje za rok 2008, s. 10,11.

¹¹⁹ *Katalog poskytovatelů sociálních služeb a služeb souvisejících v Olomouci*, s. 158.

¹²⁰ Srov. Výroční zpráva Charity Olomouc za rok 2008, s. 9.

¹²¹ Středisko samaritán pro lidi bez domova [online], dostupné z: <http://www.olomouc.charita.cz/socialni-sluzby-SLD>>[2009-10-26].

na dobu maximálně deset dní. Služba ročně pomůže řádově až padesáti jednotlivcům.¹²²

3.5.1 Historie, poslání a cíle organizace

Azylový dům pro ženy vznikl v roce 2004. Jeho posláním je „poskytnout ubytování, bezpečné zázemí a odbornou pomoc ženám v nouzi a bez přístřeší, které jsou starší osmnácti let a nemají dítě ve vlastní péči.“¹²³ Důraz je kladen na pomoc obětem domácího násilí a ženám přicházejícím z výkonu trestu. Cílem projektu je podpořit ženy při hledání východiska z obtížné sociální situace a pomoci jim postavit se znovu na vlastní nohy.¹²⁴

3.5.2 Personální obsazení organizace

V azylovém domě pracuje koordinátorka azylového domu pro ženy (plný úvazek) a sociální pracovnice (poloviční úvazek). Koordinátorka azylového domu řídí a zodpovídá za provoz azylového domu, vede příslušnou agendu. Zároveň vykonává i přímou práci s klientkami, tudíž plní i funkci sociálního pracovníka. Sociální pracovník vede spisovou dokumentaci o klientkách, sepisuje individuální plán klientek a poskytuje službu základního sociálního poradenství.¹²⁵

3.5.3 Popis poskytovaných služeb

Podle zákona o sociálních službách v sobě služba azylového domu zahrnuje tyto úkony: poskytnutí ubytování, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.¹²⁶ Těch je v případě azylového domu dosaženo i díky provázanosti jednotlivých projektů Střediska Samaritán pro lidi bez domova, které umožňují poskytnout obyvatelkám azylového domu komplexní služby a postarat se o jejich základní životní potřeby (ubytování, stravování, hygienické návyky, zdravotní péče).

¹²² Srov. Timken Česká republika podpořil naše nové projekty [online], dostupné z: <<http://www.olomouc.charita.cz/aktuality>> [2009-10-26].

¹²³ Leták Azylového domu pro ženy [online], dostupné z: <<http://www.olomouc.charita.cz/socialni-sluzby-SLD>> [2009-10-26].

¹²⁴ Srov. Výroční zpráva Charity Olomouc za rok 2008, s. 11.

¹²⁵ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Ivankou Maderovou (koordinátorka azylového domu) ze dne 19. 3. 2009.

¹²⁶ § 57 Azylové domy, Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Azylový dům pro ženy poskytuje ubytování maximálně na dobu jednoho roku. Jak již bylo řečeno, cílovou skupinou azylového domu jsou ženy starší osmnáct let, které nemají dítě ve vlastní péči, ocitly se v obtížné sociální situaci a bez přístřeší. V azylovém domě je pět dvoulůžkových pokojů, kapacita služby je tedy deset míst. Přednostně jsou do azylového domu přijímány klientky ohrožené domácím násilím a ženy po výkonu trestu odnětí svobody. Zvýhodňovány jsou rovněž ženy s trvalým bydlištěm na území Olomouckého kraje.

Žadatelky jsou odmítány nejčastěji z důvodu vytíženosti zařízení. Důvodem pro nepřijetí jsou ale i nezpůsobilost k pobytu v zařízení zejména z důvodu agresivity, duševní poruchy, která by narušovala chod zařízení, závislosti (alkohol, drogy), špatného zdravotního stavu (zejména infekční nemoci) nebo z důvodu, kdy lze předpokládat, že osoba nebude schopna hradit poplatek za využívanou službu. Měsíčně za ubytování v azylovém domě zaplatí uživatelka služby 2 200 korun.¹²⁷

3.6 Azylový dům pro matky s dětmi při Fondu ohrožených dětí

Fond ohrožených dětí (dále jen FOD) je občanské sdružení na pomoc týraným, zanedbávaným, zneužívaným, opuštěným nebo jinak sociálně ohroženým dětem, s působností na celém území České Republiky. FOD vznikl v roce 1990. Veřejně známým je především díky projektu Klokánek – zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, který figuruje jako zprostředkovatel náhradní rodinné péče. FOD však dále provozuje pomoc sociálně ohroženým dětem a rodinám (dvaadvacet terénních pracovišť po celé republice) a azylové domy pro matky s dětmi (celkem šest azylových domů po celé republice). Blíže se již budu v popisu věnovat výhradně azylovému domu v Olomouci.

¹²⁷ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Ivankou Maderovou (koordinátorka azylového domu) ze dne 19. 3. 2009.

3.6.1 Historie, poslání a cíle organizace

Azylový dům pro matky s dětmi zahájil v Olomouci svoji činnost v dubnu 2001. Otevření předcházela řada technických příprav, včetně náročné rekonstrukce a úpravy objektu na Sokolské ulici 48/50. Objekt azylového domu je majetkem města Olomouc.

Posláním a cílem služby azylového domu je umožnit dočasné ubytování (maximálně na dobu jednoho roku) matkám s nezletilými dětmi, těhotným ženám starším osmnácti let a vytvořit jim zázemí na dobu nezbytně nutnou, tak aby mohly řešit svou tíživou sociální situaci a uspořádat si své životní podmínky. Cílem služby je rovněž poskytnutí základního sociálního poradenství, zejména v oblasti výchovné a vzdělávací.¹²⁸

3.6.2 Personální obsazení organizace

Činnost azylového domu zajišťují vedoucí azylového domu, dvě sociální pracovnice a pedagogický pracovník. Vedoucí azylového domu plní povinnosti odpovídající řídicí funkci (komunikuje s vedením FOD, vede administrativu, dohlíží na hospodaření azylového domu) a působí rovněž jako sociální pracovnice. Hlavní pracovní náplní sociálních pracovnic je poskytování základního sociálního poradenství, informují o sociálních dávkách, zprostředkovávají kontakt navazujících služeb, vedou spisovou dokumentaci o obyvatelkách a jejich dětech. Pedagogický pracovník dohlíží na správnou výchovu a vzdělávání dětí, motivuje matky k odpovědnému přístupu k přípravě dětí na školní docházku, pomáhá matkám, které mají výchovné problémy s dětmi, radí jak vylepšit komunikaci, zlepšuje rodičovské dovednosti, zajišťuje arteterapii, vede volnočasové aktivity.

3.6.3 Popis poskytovaných služeb

Azylový dům je určen pro matky s dětmi a těhotné ženy, které se ocitly v tíživé bytové situaci. Azylový dům poskytuje ubytování na dobu nezbytně nutnou, smlouva se vždy uzavírá na dobu tří měsíců a je možno ji prodloužit až na dobu jednoho roku. Zájemkyně o službu si nejprve podávají žádost o umístění do azylového domu, ta je jim schválena s ohledem na naléhavost situace (např. hrozí-li vystěhování, odebrání dětí),

¹²⁸ Srov. *Katalog poskytovatelů sociálních služeb a služeb souvisejících v Olomouci*, s. 149.

ekonomickou situaci, adresu trvalého pobytu (přednost mají obyvatelky Olomouce a okolí), zdravotní stav.

Každá obyvatelka má k dispozici jeden pokoj, ostatní prostory jsou společné (kuchyň, jídelna, WC, sprchy, prádelna, společenská místnost, terasa se zahradou). Kapacita azylového domu je deset pokojů, tedy pro deset matek s dětmi. Nejčastěji pokoje obývají ženy se dvěma až třemi dětmi, jeden pokoj může obývat matka s pěti dětmi.

Služba je poskytována za úhradu a cena se pohybuje v rozmezí od 1950 – 4400 korun za měsíc, výše závisí na počtu dětí (jedno až pět dětí).¹²⁹

3.7 Domov pro ženy a matky s dětmi statutárního města Olomouce

Domov pro ženy a matky s dětmi statutárního města Olomouc je zařízení statutárního města Olomouce, v rámci organizační struktury města je Domov pro ženy a matky s dětmi oddělením odboru sociálních a zdravotních služeb Magistrátu města Olomouce. Zřizovatelem zařízení je statutární město Olomouc, které jej také plně financuje. Azylový dům nepropaguje svoji činnost ani poskytovanou službu prostřednictvím letáků, vlastní internetové stránky, nemá dokonce ani povinnost vydávat výroční zprávu. Z tohoto důvodu bylo nutné všechny potřebné informace získat během interviu s vedoucím azylového domu Mgr. Romanem Trčkou.

3.7.1 Historie, poslání a cíle organizace

V roce 1998 inicioval sociálně zdravotní odbor tehdy ještě Úřadu města Olomouce v rámci tzv. sociálního programu města zpracování analýzy potřeby azylového domu pro ženy a matky s dětmi ve městě Olomouci. Tato potřeba se samozřejmě potvrdila. Ve stejném roce byl záměr vybudování projektu Domov pro ženy a matky s dětmi schválen. Celková investice na opravu přízemní budovy v Holečkově ulici a na kompletní vybavení azylového domu představovala částku 1,7 milionu korun, tu převážně hradilo město. Zařízení zahájilo svoji činnost 21. října 2000.

¹²⁹ Všechny předcházející odstavce parafrázuji poznatky získané během rozhovoru s Mgr. Šárkou Kupčákovou (vedoucí azylového domu) ze dne 25. 3. 2009.

V roce 2006 byla z důvodu rekonstrukce objektu azylového zařízení pozastavena činnost na dobu dvou měsíců. Záměrem k rekonstrukci byla potřeba navýšit kapacitu zařízení ze stávajících šesti dvojlůžkových pokojů na současných třináct dvojlůžkových pokojů. Zařízení je v současné době schopno poskytnout ubytování pro třicet devět osob (včetně přistýlek¹³⁰).

Posláním a cílem služby je „vytvořit zázemí na dobu nezbytně nutnou a umožnit tak ženám a matkám s nezletilými dětmi řešit svou sociální situaci a uspořádat si své životní podmínky.“¹³¹

3.7.2 Personální obsazení organizace

Činnost azylového domu zajišťuje v současné době osm zaměstnanců: vedoucí, zástupce vedoucího a šest sociálních pracovníků. Všichni zaměstnanci zařízení pracují na plný úvazek. Pracovní náplň je v praxi pro všechny stejná a všichni vystupují v roli sociálního pracovníka. Zástupkyně vedoucí má na starosti hospodaření zařízení, tj. ekonomický úsek. Náplní vedoucího azylového domu je navíc kontrolovat a dohlížet na činnost zaměstnanců, zpracovávat agendu. Vedoucí vede každé pondělí tzv. komunitu, což je sezení se všemi obyvatelkami azylového domu, které mohou podat náměty na zlepšení, ale i stížnosti na chod zařízení, na ostatní obyvatelky.

Každé uživatelce se věnuje konkrétní sociální pracovník (patron), který vede veškerou dokumentaci o uživatelce a o jejím pobytu v zařízení a sepisuje s uživatelkou individuální plán. Úkolem sociálního pracovníka je zejména motivovat uživatelku k hledání vhodného ubytování, volných pracovních míst tak, aby byla zabezpečena lepší budoucnost pro ni a její děti. Sociální pracovníci poskytují poradenství v oblasti dávek státní sociální podpory a informují o možnostech sociálních služeb ve městě Olomouci. V případě, že vidí potřebu, nabízí klientce zprostředkování služby odborníka z řad psychologa, psychiatra, právníka, gynekologa, dětského specialisty atd.

3.7.3 Popis poskytovaných služeb

Sociální služba azylového domu je poskytována v souladu se zákonem o sociálních službách. Rozsah poskytované služby je následující: „poskytnutí ubytování,

¹³⁰ Na každém pokoji je možno rozšířit kapacitu o přistýlku, nejčastěji slouží pro děti.

¹³¹ *Katalog poskytovatelů sociálních služeb a služeb souvisejících v Olomouci*, s. 148.

základního sociálního poradenství, pomoc při zajištění stravy, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.¹³²

Všechny služby jsou poskytovány bezplatně, služba ubytování je za úhradu. Výše úhrady se řídí vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách. V současné době je cena pro jednu osobu, nebo jednu osobu s dítětem 80 Kč/noc; pro jednu osobu se dvěma či třemi dětmi 100 Kč/noc, pro jednu osobu se třemi a více dětmi (tj. pronájem dvou pokojů) 140 Kč/noc.

Cílovou skupinu představují ženy nebo matky s dětmi starší osmnácti let a mladší šedesáti let. Jak již bylo řečeno v předchozí kapitole, zařízení nabízí ubytování ve třinácti dvoulůžkových pokojích s možností přistýlky. Celková kapacita zařízení činí devětatřicet osob včetně přistýlek. Provoz zařízení je celoroční a nepřetržitý, příjem žadatelů je možný čtyřicet hodin denně. Zájemkyně o službu mohou azylový dům kontaktovat telefonicky, osobně, nebo si podat písemnou žádost. To, zda bude žadatelce vyhověno, závisí na konkrétní situaci, ve které se nachází (partnerské problémy, rodinné problémy, bytové problémy, finanční problémy – posuzuje se, zda je skutečně žádost odůvodněná), na tom zda je vůbec volné lůžko nebo pokoj a zohledňuje se i počet dětí žadatelky (není např. možné ubytovat do jednoho pokoje ženu s více než třemi dětmi). Jak uvádí vedoucí azylového domu, poptávka mnohonásobně navyšuje nabídku. Z tohoto důvodu mají např. přednost ženy s trvalým pobytem v Olomouci a okolí.

Žadatelku není možné přijmout, pokud nesplňuje výše vyjmenované, nebo pokud to neumožňuje její zdravotní stav (infekční nemoc, duševní porucha, která by ohrožovala ostatní obyvatele, její nemoc vyžaduje speciální zdravotní péči atd.). Žadatelka musí vždy předložit potvrzení od lékaře o své způsobilosti pobývat v azylovém domě.

Pokud není možné vyhovět žadatelce z důvodu naplnění kapacity azylového domu, kontaktuje azylový dům jiná zařízení poskytující stejný typ služby. Nejčastěji je v kontaktu s Azylovým domem Fondu ohrožených dětí a Azylovým domem Charity Olomouc, nebo je možné zprostředkovat službu z odlehlějších lokalit, jako jsou Kojetín, Kroměříž atd. Všechny žádosti o ubytování se evidují, v případě že dojde k uvolnění místa, azylový dům nekontaktuje žadatelky, ty musí být sami iniciativní. Čekací doba je mnohdy i několik měsíců. V dohledné době není záměr rozšiřovat kapacity azylového domu, protože na to nejsou prostředky, nicméně navýšení kapacity služby je potřeba.

¹³² Tamtéž, s. 148.

Peníze v současné době budou proudit do projektu krizového centra a nocležny pro ženy Charity Olomouc. Potřeba tohoto typu zařízení byla členy pracovní skupiny KPPS občané v přechodné krizi jednoznačně schválena.

Pokud je žadatelka přijata, je s ní sepsána smlouva o ubytování. Ta se uzavírá na dobu tří měsíců s možností prodloužení maximálně na jeden rok. O prodloužení pobytu rozhoduje vedoucí odboru sociálních služeb (v současné době Mgr. Petr Prinz), u třetího prodloužení rozhoduje sociální komise Rady města Olomouce. Nejčastějším důvodem pro neprodloužení je závažné porušování řádu azylového domu a neplacení úhrad za poskytnuté služby. Jak ale vedoucí uvedl, klientky jsou mnohdy ve skutečně tíživých situacích, ze špatného sociálního prostředí, jsou zadlužené, často nezaměstnané, nebo jejich jediný příjem představují dávky státní sociální podpory, zejména rodičovský příspěvek, příspěvek na děti. Pokud jsou k tomu vážné důvody, může klientka sepsat žádost s odůvodněním své platební neschopnosti. Azylový dům je svolný k dohodě, tj. stanoví se datum, kdy nejpozději uživatelka za služby zaplatí.

V roce 2007 byla v zařízení ubytována pouze jedna žena (bez dítěte), zbytek tvořily matky s dětmi - 44 matek a 69 dětí. Průměrná délka ubytování byla 72 dní (nejkratší doba ubytování byla 1 den, nejdelší 341 dnů). Azylový dům s žádostí o azyl zkontaktovalo celkem 20 žen bez dětí a 163 matek s dětmi. Z tohoto údaje vyplývá, jak je služba podobného typu vyhledávaná a žádaná. Nicméně Mgr. Roman Trčka uvedl, že do statistik se uvádí i kontakty osob, které nesplnily definici cílové skupiny a postupovaly špatně při výběru typu sociální služby, jelikož měly zažádat o jiný pro ně vhodnější typ sociální služby (např. domy na půl cesty, domovy důchodců).¹³³

Rozsah a forma zpracování popisu jednotlivých zařízení odpovídá zejména tomu, jak byli jednotliví zástupci při poskytování rozhovoru sdílní, případně jak jim to umožňovaly časové možnosti. Podobu značně ovlivnilo i to, na jaké úrovni, popř. zda vůbec jsou zpracovány interní materiály (organizační řád, provozní řád), propagační materiály (výročních zprávy, letáky, webové stránky) jednotlivých zařízení.

Hodnocením a srovnáním jednotlivých zařízení, včetně úrovně propagace jednotlivých zařízení, se budu zabývat v následující závěrečné kapitole.

¹³³ Všechny předcházející odstavce parafrázuji poznatky získané během rozhovoru s Mgr. Romanem Trčkou (vedoucí azylového domu) ze dne 27. 3. 2009.

4 Zhodnocení současné nabídky sociálních služeb pro ženy ohrožené domácím násilím ve městě Olomouci

Následující hodnocení je založeno na mém úsudku i na názorech jednotlivých zástupců mapovaných zařízení. Tyto poznatky nejsou verifikované názory ze strany klientek. Ráda bych objasnila, z jakých důvodů jsem pro svou práci nevyužila způsobu hodnocení z pohledu klientek – žen ohrožených domácím násilím.

Hodnocení z pohledu uživatelů sociálních služeb probíhá nejčastěji na základě dvou metod, rozhovoru a dotazníku. V realizaci rozhovorů bránilo hned několik faktorů: jednak ochrana klientek ze strany mapovaných zařízení (vzhledem k akutní situaci klientek a intimitě daného tématu by byla přítomnost studentky nevhodná, spíše „škodlivá“), jako zásadní problém se ukázal samotný fakt, že takový sběr dat by byl nesmírně časově náročný - nelze totiž naplánovat, kdy, kde, v kolik hodin se ocitne žena, která využije služeb mapovaných zařízení. Pro vyřešení tohoto technického problému se nabízela možnost dotazníkového šetření, jehož nezpochybnitelnou a největší výhodou je právě úspora času, navíc případným respondentům zajišťuje mnohem větší míru anonymity. I variantu dotazníků jsem ale nakonec po řádném zvážení zavrhl, jelikož takový sběr dat by obsahoval názory pouze těch klientek, které v současné době využívají služeb, zatímco odpovědi těch, které se ať už z jakýchkoliv důvodů rozhodly služeb nevyužívat, by zůstaly neobjasněné. Obsah kritického prvku by ohrozil i způsob realizace dotazníkového šetření, totiž ten, že by dotazník odevzdávaly do rukou zástupců zařízení, jejichž „práci“ by v dotazníku hodnotily. To vzbudilo mou obavu, že by dotazník postrádal dostatečnou kritičnost.

Proto jsem se nakonec rozhodla zkombinovat hodnocení z mého úsudku (kterého využívám zejména v první podkapitole) a z pohledu samotných poskytovatelů sociálních služeb, které nabízí druhá podkapitola. Cílem poslední podkapitoly je upozornit na další zajímavé poznatky, které během mapování vyvstaly.

4.1 Zhodnocení nabídky služeb podle kritérií použitých při popisu mapovaných zařízení sociálních služeb

Pokud bych měla hledat nějaké společné poslání a cíle všech zmíněných zařízení (projektů), pak bych je formulovala následovně. Všechny zmíněné instituce se snaží zachovat, podpořit, případně posílit zdravý vývoj jedince, předcházet a zároveň řešit výskyt sociálně-patologických jevů, předcházet sociálnímu vyloučení. Všechny projekty při své práci kladou důraz na aktivní zapojení klienta do řešení jeho obtížné životní situace a snaží se motivovat k zodpovědnému přístupu za svůj život.

Počet a kvalifikace zaměstnanců, případně dobrovolníků reflektuje účel poskytovaných služeb. V mapovaných institucích jsou zaměstnáni lidé na pozicích psycholog, sociální pracovník, právník a pedagogický pracovník, dále pak zaměstnanci zajišťující celkový chod organizace (ekonom, účetní, atd.). Stávající rozložení pracovních sil v jednotlivých organizacích je podle mého názoru dostačující, pouze v případě Poradny pro rodinu by bylo vhodné navázat spolupráci s právníkem, popřípadě se studentem Právnické fakulty Univerzity Palackého, který již získal během studia odpovídající znalosti. Vedoucí poradny sama přiznala, že klientky jejich zařízení často potřebují konzultaci z právníkové oblasti, nicméně jejich kvalifikace jim neumožňuje poskytovat dostatečnou úroveň tohoto poradenství.

Mezi mapovanými organizacemi se vyskytují čtyři zařízení poskytující službu odborného sociálního poradenství: IC, BKB, Poradna pro ženy a dívky, Poradna pro rodinu (IC navíc zajišťuje i krizové ubytování - krizová lůžka). Tři zařízení poskytující pobytovou službu: Azylový dům Charity Olomouc, FOD a statutárního města Olomouce. Všechny zmíněné služby jsou provozovány na území města Olomouce a jejich lokalizace je dobře přístupná potencionálním uživatelům, žádný z poskytovatelů však nezajišťuje bezbariérový přístup pro osoby zdravotně postižené. Z tohoto důvodu většina poskytovatelů odborného poradenství poskytuje své služby v případě potřeby i v terénu tak, aby byla zajištěna dostupnost služby i zdravotně znevýhodněným občanům. Služby odborného sociálního jsou poskytovány zdarma, služby pobytové za úhradu v rozmezí od částky 1950 – 4400 korun za měsíc (včetně úhrady za pobyt dětí, pokud to zařízení umožňuje).

Většina peněžních prostředků na činnost zařízení proudí z dotací MPSV. IC, Poradna pro rodinu Olomouc a Domov pro ženy matky s dětmi statutárního města

Olomouce jsou provozovány Olomouckým krajem a statutárním městem Olomouc. BKB, Poradna pro ženy a dívky, Azylový dům pro ženy Charity Olomouc a Azylový dům pro matky s dětmi FOD jsou zřizovány nevládními neziskovými organizacemi.

Zásadním zjištěním mapování jednotlivých organizací bylo, že zařízením, jehož poslání, cíl, poskytovaná služba a personální zajištění nejvíce reflektuje práci s osobou ohroženou domácím násilím, je IC Olomouckého kraje. Pro ostatní poskytovatele sociálních služeb představuje skupina osob ohrožených domácím násilím (respektive žen ohrožených domácím násilím) pouze jednu z cílových skupin, kterým potencionálně může být jejich služba určena. Otázkou, jaké je konkrétní procentuelní rozložení podílu žen ohrožených domácím násilím na celkovém počtu uživatelů jednotlivých služeb, se budu zabývat v rámci následující podkapitoly, jejímž cílem je porovnat názory a odpovědi jednotlivých zástupců na výzkumné otázky.

4.2 Zhodnocení nabídky služeb pomocí vyhodnocených odpovědí na výzkumné otázky ze stran jednotlivých zástupců mapovaných zařízení sociálních služeb

Pro zvolení způsobu hodnocení z pohledu samotných poskytovatelů sociálních služeb mne inspirovala *Závěrečná zpráva k projektu výzkumu a vývoje „Kvalita a dostupnost systému sociálních služeb pro oběti domácího násilí“*¹³⁴ Obhájit tuto metodu výzkumu jen z pozice výše jmenovaného titulu by bylo jistě nedostatečné. Proto dodávám, že předností tohoto způsobu hodnocení tkví podle mne v tom, že zprostředkovává názory odborníků, kteří se pohybují v terénu a jejichž praktické poznatky mají jen stěží zpochybnitelnou hodnotu. Názory odborníků navíc nabízejí prostor pro vzájemnou konfrontaci odpovědí na výzkumné otázky, např. ve vnímání spolupráce jednotlivých aktérů, v přístupu k práci s cílovou skupinou, zhodnocení celkové nabídky služeb atd.

Tato podkapitola je koncipována následovně: jednotlivé úseky zahajují výzkumné otázky (celkem jedenáct), na ně navazují formulace zjištěných informací,

¹³⁴ Pozn. autorky: Závěrečná zpráva mi byla dne 26. 1. 2009 zaslána odbornou garantkou projektu Mgr. Terezou Čákrťovou (MPSV).

v případě potřeby je doplňuji shrnujícím odstavcem, zejména pokud je výčet informací obsáhlý a hrozí, že by čtenáři mohli uniknout zajímavé poznatky.

Je nezbytné upozornit, že otázky byly sice v přibližně stejném znění pokládány dotazovaným, avšak ne ve stejném pořadí. To jsem definitivně určila až při psaní práce. Ačkoliv jsem většině dotazovaných zaslala seznam otázek dopředu (neposlala jsem je do Poradny pro rodinu), během návštěv vyšlo najevo, že okruh otázek dopředu nečetli a na moji návštěvu se nijak zvlášť nepřipravovali, to také většinou i přiznali a omlouvali se. Osnovu otázek se převážně snažili dodržet, ale nakonec zástupci zařízení spíše přešli do volné formulace myšlenek. Mnohdy mé otázky byly zodpovězeny dříve, než byly vůbec položeny. V tom případě, kdy bylo možné odpověď na výzkumnou otázku vyhledat v odpovědích na jiné otázky, jsem otázku znovu neformulovala. Většina dotazovaných tak přeskakovala jednotlivá témata otázek, a proto bylo zapotřebí si jednotlivé poznatky z rozhovorů znovu utříbit při jejich přepisování. Průměrná doba vedení rozhovoru dosahovala zhruba hodiny a půl.

Výzkumná otázka č. 1: *Jaké je procentuální rozložení podílu žen ohrožených domácím násilím na celkovém počtu uživatelů poskytované služby?*

Do **Intervenčního centra** přichází sto procent klientů s problémem domácího násilí. IC je jediné specializované zařízení na území města Olomouce, jehož služby jsou určeny výlučně osobám ohroženým domácím násilím. V roce 2008 navštívilo IC celkem 88 klientů. Z toho se jednalo v deseti případech o mezigenerační násilí, zbytek, tedy většina, byly případy partnerského násilí v relaci manžel – manželka, druh – družka. Pětatřicet kontaktů proběhlo u klientů na základě podnětu policie (institut vykazání). Z vlastní iniciativy vyhledalo službu IC padesát tři klientů. Celkový podíl žen na počtu uživatelů byl 86 %, 12 % muži a 2 % děti.¹³⁵ Věkové rozmezí uživatelék se nejčastěji pohybuje mezi 31 – 40 lety.¹³⁶

Poradna Bílého kruhu bezpečí. V roce 2008 vyhledalo služeb olomouckého BKB 37 osob, z toho byla ve třech případech poskytnuta nadstandardní služba (doprovod na úřady, policii, k soudu). Poradna přijala 27 telefonických hovorů, vyřídila 23 písemných žádostí o radu a pomoc.¹³⁷ Podíl klientů přicházejících s problémem

¹³⁵ Srov. Výroční zpráva Střediska sociální prevence za rok 2008.

¹³⁶ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Drahomírem Ševčíkem (vedoucí IC) ze dne 27. 3. 2009.

¹³⁷ Srov. Výroční zpráva BKB 2008.

domácího násilí je následující. Zatímco v roce 2007 to bylo přibližně 22 % z celkového počtu klientů, v roce 2008 návštěvnost této skupiny klientů poklesla na 5 %, ve většině případů se jednalo o ženy.¹³⁸

Poradna pro ženy a dívky. V roce 2007 navštívilo poradnu celkem 569 klientek, proběhlo celkem 794 konzultací (průměr na jednoho člověka je tedy zhruba 1,4 konzultace). Nejčastěji konzultace příslušely do vztahové problematiky (163 případů). Výroční zpráva za tento rok nijak nespécifikuje konkrétní témata řešené problematiky. Podle odhadu vedoucí poradny se dá podíl případů domácích násilí vyjádřit ve výši maximálně 5 %.¹³⁹

Poradna pro rodinu. Procentuelní vyjádření odpovídající počtu řešených případů v roce 2008 je následující: partnerské vztahy (téměř 50 %), osobní problémy rozličného charakteru (26,5 %), rodinná problematika (18 %), sociální problematika (5 %). Na základě řešení těchto případů proběhlo v poradně celkem 3838 konzultací: partnerské vztahy (2055), osobní problémy rozličného charakteru (861), rodinná problematika (790), sociální problematika (126).¹⁴⁰ Problém domácích násilí představuje zhruba 2 % z celkového počtu a je řešen v rámci partnerských vztahů.¹⁴¹

Azylový dům pro ženy Charity Olomouc. Drtivá většina (odhadem 90 %) obyvatelek azylového domu si prošly peklem domácích násilí. V současné době je věková struktura obyvatelek nad 35 let, většina z nich jsou vdovy nebo ženy rozvedené. Paradoxem je, že tyto ženy, kterým se podařilo z koloběhu domácích násilí vymanit (ať už vlastním přičiněním, nebo smrtí partnera), navazují nové vztahy s muži, kteří velice často uplatňují stejný způsob násilného chování jako jejich předešní partneři. Akutní případy domácích násilí se čas od času v domově objeví, ovšem dlouho zde tento typ uživatelék nezůstává. Buď odchází do jiného typu zařízení, které umožňuje soužití s dětmi (Azylový dům pro matky s dětmi při Fondu ohrožených dětí a Domov pro ženy a matky s dětmi statutárního města Olomouce), nebo se vrací zpátky k partnerovi.¹⁴²

¹³⁸ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Drahomírem Ševčíkem (jednatel BKB) ze dne 27. 3. 2009.

¹³⁹ Uvádím na základě rozhovoru s Bc. Zuzanou Brochovou (vedoucí poradny) ze dne 19. 3. 2009.

¹⁴⁰ Srov. Výroční zpráva Poradenského centra sociálních služeb Olomouckého kraje za rok 2008, s. 16.

¹⁴¹ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Lubomírem Smékalem (ředitel poradny) ze dne 2. 11. 2009.

¹⁴² Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Ivankou Maderovou (koordinátorka azylového domu) ze dne 19. 3. 2009.

Azylový dům pro matky s dětmi FOD. Vedoucí azylového domu odhadla, že procento žen, u kterých lze na základě rozhovorů usuzovat, že docházelo k domácímu násilí, je zhruba 5 %.¹⁴³

Domov pro ženy a matky s dětmi statutárního města Olomouce. Vedoucí azylového domu podle svých slov nedokáže odhadnout, jaké procento klientek přichází z důvodu domácího násilí. Nicméně uvedl, že takové uživatelky v zařízení jsou. V době rozhovoru uvedl, že z jedenácti klientek jsou dvě oběti domácího násilí.¹⁴⁴

Během návštěv se ukázalo, že jediným specializovaným pracovištěm, které se zaměřuje výhradně na osoby ohrožené domácím násilím je Intervenční centrum, konkrétně podíl žen jako obětí domácího násilí je odhadem 90 % (za roky 2007, 2008).¹⁴⁵ Pro ostatní poskytovatele byla tato otázka těžko zodpověditelná. Nakonec se odhady poměrně shodovaly, procentuelní podíl žen ohrožených domácím násilím na celkovém počtu uživatelů sociálních služeb odhadují v rozmezí od 2 do 5 %. Jde skutečně pouze o odhad, jelikož žádný z poskytovatelů sociálních služeb nevede přesnou statistiku přijetí klientů s ohledem na domácí násilí. Nicméně již nyní můžeme dojít k závěru, že toto procento je proti objemu klientů, které přijme IC, poměrně zanedbatelné. Zajímavé je rozložení případů s a bez vykázaní. Bez předchozího uplatnění institutu vykázaní přišlo do IC 60 % klientů, u 40 % byla služba doporučena na základě rozhodnutí o vykázaní násilné osoby. Tato statistika dokazuje, že oběti domácího násilí vyhledávají službu IC z vlastní iniciativy a jsou aktivní.

Výzkumná otázka č. 2: ***Jak jednotliví poskytovatelé vnímají svoji úlohu při řešení případů domácího násilí?***

Vedoucí **Intervenčního centra** uvedl, že pokud ostatní olomoucké organizace osobu ohroženou domácím násilím do intervenčního centra nepošlou (a to i přesto, že mají oběť domácího násilí definovanou jako cílovou skupinu), dopouští se tím zásadního etického prohřešku, protože ochuzují osobu ohroženou domácím násilím o specializovanou službu. Roli IC v řešení otázky domácího násilí vnímá privilegovaně a domnívá se, že nikam jinde osoba ohrožená domácím násilím nepatří. IC na rozdíl

¹⁴³ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Šárkou Kupčákovou (vedoucí azylového domu) ze dne 25. 3. 2009.

¹⁴⁴ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Romanem Trčkou (vedoucí azylového domu) ze dne 27. 3. 2009.

¹⁴⁵ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Drahomírem Ševčíkem (vedoucí IC) ze dne 2. 4. 2009.

od ostatních zařízení disponuje kvalifikovaným a odborným personálem, který se zabývá výhradně problematikou domácího násilí, je odborně školen v oblasti psychologické i právní. Výjimkou je poskytování ubytování (azylové domy) a párové terapie (Poradna pro rodinu), jelikož tu nezajišťují (pouze krizové lůžko, nekomunikují vůbec s násilnou osobou). Vedoucí IC dále sdělil, že převážně se snaží podpořit a motivovat osobu ohroženou k ukončení vztahu, protože možnost nápravy násilné osoby je minimální. Uvedl, že i osoby ohrožené vnímají svoji situaci jako možnost konečně se vymanit z kolotoče domácího násilí a v drtivé většině případů vztahy končí. Další úlohou IC je zajišťovat interdisciplinární spolupráci mezi orgány činnými v procesu institutu vykazání a ostatními poskytovateli sociálních služeb.¹⁴⁶

Jelikož v čele **Poradny Bílého kruhu bezpečí** je Mgr. Drahomír Ševčík, který je zároveň vedoucím IC, potvrzuje předchozí odpovědi. Vyjádřil názor, že i když má organizace BKB nepopíratelné zásluhy na vývoji a pomoci osobám ohroženým domácím násilím, je načase přenechat tento typ klientely nově vzniklé a státem garantované službě IC. Rovněž uvedl, že nejde o oficiální názor BKB a přiznal dokonce, že je v rozporu s názorem prezidentky sdružení BKB, která zastává naprosto opačný názor, totiž že problematika řešení domácího násilí BKB nadále přísluší. Dále uvedl, že praxe v Olomouci je taková, že pokud poradnu kontaktuje osoba ohrožená domácím násilím, je odkázána na službu IC. Tento postup obhajuje argumentem, že poradna BKB je služba časově poměrně málo dostupná (funguje pouze dvakrát týdně), je primárně určená obětem trestných činů (ne každý případ domácího násilí je zároveň trestným činem), není schopná nabídnout tak kvalifikovaný personál a takový rozsah komplexní pomoci. Z tohoto důvodu pokládá za nesmyslné, aby osoby ohrožené domácím násilím zabíraly kapacitu služby BKB, jestliže pro ně ve městě funguje specializovaná služba.¹⁴⁷

Stejná praxe jako v poradně BKB probíhá i v **Poradně pro ženy a dívky**. Vedoucí poradny uvedla, že vznikla mezi nimi a Mgr. Drahomírem Ševčíkem¹⁴⁸ dohoda o zprostředkování kontaktu na IC, tj. pokud poradnu vyhledá žena, která je zcela zřetelně obětí domácího násilí, je odkázána na službu IC. Dále uvedla, že zásluhy zařízení poradny v boji proti domácímu násilí vnímá především ve vzdělávacích

¹⁴⁶ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Drahomírem Ševčíkem (vedoucím IC) ze dne 2. 4. 2009.

¹⁴⁷ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Drahomírem Ševčíkem (jednatel BKB) ze dne 2. 4. 2009.

¹⁴⁸ Pozn. autorky: Bohužel nevím, zda tuto dohodu uzavřel z pozice vedoucího IC, nebo z pozice koordinátora pro problematiku domácího násilí Olomouckého kraje.

a preventivně zaměřených aktivitách poradny.¹⁴⁹ O tématu domácí násilí totiž přednáší na základních a středních školách. Přednáška probíhá v rozsahu dvou vyučovacích hodin a poskytuje se za úhradu 150 korun za vyučovací hodinu. V roce 2007 proběhlo 156 přednášek.¹⁵⁰ Nejčastěji pro žáky základních škol (2491 žáků), dále pro středoškoláky (306 žáků).¹⁵¹ Frekvence pořádání přednáškové činnosti olomoucké poradny je celorepublikově bezkonkurenční, např. pražská poradna uspořádala v roce 2007 pouze dvě přednášky, plzeňská tři.¹⁵²

Ředitel **Poradny pro rodinu** vnímá úlohu svého zařízení v oblasti řešení případů domácího násilí ve dvou rovinách. Jednak se snaží svojí intervencí pomáhat tam, kde už domácí násilí probíhá, jednak se včasným odborným zásahem snaží jevu domácího násilí předcházet. Je přesvědčen, že kdyby některé páry nedocházely na pravidelné konzultace s psychologem, hrozilo by, že by se u nich časem tento jev objevil. Poradna jako jediná z mapovaných zařízení pracuje jak s osobou ohroženou, tak s osobou násilnou. Jako jediná aktivně zapojuje do řešení problému násilnou osobu, snaží se o nápravu chování agresora a záchranu vztahu, rodiny. Z praxe ale bohužel vyplývá, že iniciativa většinou přichází spíše ze stran obětí, které touží po nápravě svého partnera. Sami agresori jsou ve svém přístupu víceméně pasivní, úspěch takových terapií je proto minimální. I přes tato fakta ředitel poradny uvedl, že klienty na službu IC neodkazuje, protože se nechce vzdát této jediné existující možnosti souběžné práce s osobou ohroženou i osobou násilnou.¹⁵³

Azylový dům pro ženy Charity Olomouc má sice ve svých cílových skupinách oběti domácího násilí přímo uvedené, ale jak se vyjádřila koordinátorka, žádnou kvalifikovanou a odbornou pomoc obětem neposkytují, pouze tuto pomoc v případě potřeby zprostředkovávají (nejčastěji IC, Poradna pro rodinu). Cílem služby je skutečně pouze poskytnout ubytování na dobu nezbytně nutnou všem ženám, které se ocitly na ulici, nebo jim tato situace hrozí. Ženy jako oběti domácího násilí jsou pak v pořadníku zájemkyň o službu upřednostňovány. Během rozhovoru se ale ukázalo,

¹⁴⁹ Uvádím na základě rozhovoru s Bc. Zuzanou Brochovou (vedoucí poradny) ze dne 19. 3. 2009.

¹⁵⁰ Pozn. autorky: Souhrnný údaj počtu všech témat. Konkrétní statistika přednášek na téma domácí násilí není bohužel známá.

¹⁵¹ Uvádím na základě rozhovoru s Drahomírou Venkrbcovou (pracovnice poradny) ze dne 19. 3. 2009.

¹⁵² Srov. Výroční zpráva ONŽ za rok 2007.

¹⁵³ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Lubomírem Smékalem (ředitel poradny) ze dne 2. 11. 2009.

že většina žen prožila a vymanila se z domácího násilí, ale nejedná se vesměs o akutní případy.¹⁵⁴

Ředitelka **Azylového domu pro matky s dětmi FOD** uvedla, že s případy domácího násilí se setkává, ale zastává názor, že primárním důvodem, proč ženy vyhledají jejich služeb, je především kritická bytová situace. Jedním z mnoha faktorů, které nevhodné podmínky způsobují, pak může být i domácí násilí. Domnívá se, že ženy se spíše tomuto jevu snaží odchodem zabránit a předcházet. Proto úlohu azylového domu vidí v poskytnutí bezpečného azylu, který umožní předcházet domácímu násilí, případně ukončit domácí násilí.¹⁵⁵

Vedoucí **Domova pro ženy a matky s dětmi statutárního města Olomouce** vidí úlohu svého zařízení v poskytnutí ubytování na dobu nezbytně nutnou, případně poskytnutí krizového lůžka. Jako jediný ze zástupců azylových domů poukázal na zajímavý fakt. Může se zdát, že po zavedení institutu vykázání, které osobě ohrožené domácím násilím umožňuje vykázat násilníka ze společného obydlí, již oběti domácího násilí nevyužijí služby azylových domů. V praxi se ale setkává i s ženami, které raději samy odejdou, než aby podnikly patřičné kroky a přiměly k vykázání násilného partnera.¹⁵⁶

Všichni zástupci azylových domů shodně poukázali na nutnost ochrany oběti domácího násilí před pronásledováním ze strany násilné osoby. Koordinátorka azylového domu Charity Olomouc dokonce uvedla, že v minulosti poslali jednu klientku do azylového domu s utajenou adresou (v České republice funguje pouze v Praze a Brně). Vedoucí azylového domu statutárního města Olomouce jako jediný přesně formuloval, jaká opatření jeho zařízení pro ochranu klientek využívá. Podle jeho slov se násilníci málokdy nesnaží svoji oběť zkontaktovat. Před případným obtěžováním a pronásledováním ze strany násilného partnera jsou proto obyvatelky chráněny jednak dispozičním zabezpečením budovy (zabezpečená okna, kamerový systém, elektronický vrátný, nepřetržitá přítomnost pracovníků) a jednak je v rámci návštěvních hodin (každý den od 10.00 do 13.00, od 15.00 do 18.00) zamezeno vstupu do budovy těm osobám, které si klientka nepřeje přijmout.¹⁵⁷

¹⁵⁴ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Ivankou Maderovou (koordinátorka azylového domu) ze dne 19. 3. 2009.

¹⁵⁵ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Šárkou Kupčákovou (vedoucí azylového domu) ze dne 25. 3. 2009.

¹⁵⁶ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Romanem Trčkou (vedoucí azylového domu) ze dne 27. 3. 2009.

¹⁵⁷ Zdroj informací: tamtéž.

Odpovědi jednotlivých zástupců přinesly pozoruhodné závěry. Jednak se ukázalo, že BKB a Poradna pro ženy a dívky se „vzdaly“ řešení případů domácího násilí a přenechaly je nově vzniklé specializované službě IC. Zajímavé je i stanovisko IC, které se domnívá, že poradenský proces týkající se problematiky domácího násilí by se měl odehrávat výlučně v jejich zařízení. Ve výjimečných případech, kdy je šance na nápravu chování agresora, posílá IC své klienty do Poradny pro rodinu. Všichni zástupci zařízení poskytující odborné sociální poradenství dali Mgr. Drahomíru Ševčíkovi zapravdu a vyjádřili souhlas a pochopení s jeho stanoviskem. Novou službu IC vnímají jako přínos.

V případě azylových domů je zajišťována pouze služba pobytová, žádné odborné poradenské služby ženám ohroženým domácím násilím nejsou v těchto zařízeních poskytovány (ačkoliv např. azylový dům Charity Olomouc uvádí ve svém propagačním materiálu, že odbornou pomoc poskytuje). Azylové domy svoji zásadní roli vidí především v ochraně a zajištění bezpečí oběti domácího násilí uvnitř jejich zařízení.

Výzkumná otázka č. 3: ***Jakým způsobem pracují jednotlivá zařízení s ženou ohroženou domácím násilím?***

Jak již bylo řečeno, azylové domy zajišťují základní sociální poradenství (zprostředkování kontaktu navazujících služeb, informace o dávkách atd.) a ubytování. Jejich pomoc ženám ohroženým domácím násilím tedy spočívá v poskytnutí azylu pro ně, případně i děti. Služba je dle možností uzpůsobena tak, aby byla zajištěna ochrana klientek.

Poradensky zaměřené instituce (IC, BKB, Poradna pro ženy a dívky, Poradna pro rodinu) poskytují službu odborného sociálního poradenství. IC pracuje individuálně s osobou ohroženou domácím násilím. Cílem práce je zlepšení psychického stavu oběti a zajištění potřebných právních opatření (především podání návrhu na předběžné opatření). V případech BKB a Poradny pro ženy a dívky již o práci s osobou ohroženou domácím násilím nelze hovořit, jelikož k ní nedochází vzhledem k domluvě, kterou uzavřeli s IC. Poradna pro rodinu je jako jediná schopna zajistit párovou terapii s obětí domácího násilí i s osobou násilnou.

Výzkumná otázka č. 4: *Plánují jednotlivá zařízení rozšířit nabídku svých služeb s ohledem na ženy ohrožené domácím násilím?*

BKB a Poradna pro ženy a dívky neplánují nikterak rozšiřovat nabídku svých služeb pro ženy ohrožené domácím násilím, jelikož se domnívají, že vznikem specializovaného pracoviště přešla kompetence řešení případů domácího násilí na IC.

Intervenční centrum vyjádřilo potřebu rozšířit svoje služby do odlehlejších částí Olomouckého kraje. V současné době je služba dostupná pouze v Olomouci a v Jeseníku, a to díky Poradně pro rodinu Jeseník, která zde zajistila specializovaného pracovníka. Vedoucímu IC by se do budoucna zamlouvala realizace detašovaných pracovišť, které by nabízely službu IC ve špatně přístupných lokalitách Olomouckého kraje. Žádná konkrétní opatření však zatím pro realizaci tohoto návrhu nepodnikají.¹⁵⁸

Azylový dům pro ženy Charity Olomouc. Před pár lety (koordinátorka si nevzpomněla na přesný rok) probíhala v rámci grantu Evropské Unie pro obyvatelky azylového domu pravidelná setkání (jednou měsíčně) s psychologem Mgr. Drahomírem Ševčíkem. Cílem dvouhodinových sezení byla prevence recidivy návratu žen do role oběti domácího násilí. Podle slov koordinátorky, byla tato spolupráce nadmíru užitečná. Spolupráce s panem Ševčíkem bude obnovena pravděpodobně začátkem roku 2010 v rámci nového projektu Krizového centra, to v jakém rozsahu a jak přesně tato spolupráce bude vypadat, v době rozhovoru nedokázala koordinátorka sdělit. Projekt Krizového centra byl prosazen pracovní skupinou č. 8 KPSS. Cílem tohoto projektu bude poskytnout odborné sociální poradenství formou krizové intervence osobám v akutní situaci (včetně osob ohrožených domácím násilím). Zároveň tato služba nabídne i ubytování na dobu maximálně deseti dní.¹⁵⁹

Domov pro ženy a matky s dětmi Olomouc a Azylový dům pro matky s dětmi FOD by rádi zvýšily kapacitu svých služeb bez ohledu na to, zda ubytování budou či nebudou využívat právě ženy ohrožené domácím násilím. Obě zařízení nemohou z důvodu nízké kapacity svých zařízení vyhovět desítkám klientek, které čekají na uvolnění místa. To, proč zatím nebyly ve svých záměrech podpořeny ze strany Olomouckého kraje, vysvětlují následovně. V současné době byly společným rozhodnutím členů pracovní skupiny č. 8 KPSS upřednostněny projekty Krizového

¹⁵⁸ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Drahomírem Ševčíkem (vedoucí IC) ze dne 2. 4. 2009.

¹⁵⁹ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Ivankou Maderovou (koordinátorka azylového domu) ze dne 19. 3. 2009.

centra a Nocležny pro ženy při Charitě Olomouc. Realizace těchto projektů samozřejmě představuje značně náročnou investici. Konkrétně v případě azylového domu FOD je situace komplikována umístěním stávajícího objektu azylového domu v památkové zóně, což značně komplikuje jakékoliv stavební úpravy, navíc ani případné přestavby by kapacitu lůžek nijak nezvýšily. Z tohoto důvodu by bylo nutné zajistit zcela novou a kapacitně vyhovující budovu nebo pořídit ke stávající budově další, jako druhé pracoviště. Snad v nastávajících letech bude možné finančně podpořit a realizovat i jejich úmysly. Určitě je hodlají zástupci obou organizací na schůzkách KPSS prosazovat.¹⁶⁰

Ředitel **Poradny pro rodinu Olomouc** ve svých formulacích vyjádřil myšlenku, že by stálo za zvážení realizaci skupinových terapií pro oběti domácího násilí, pokud by o to byl zájem ze strany IC, jelikož jim by taková aktivita příslušela více než poradně. Realizace takového projektu vypadá jednoduše, ale je zapotřebí zajistit kvalifikovaný personál, který by byl kompetentní takovou skupinovou terapii vést. V tomto ohledu se vyjádřil ochotně k možnosti vedení skupinové terapie z řad psychologů ze své poradny. Samozřejmě je potřeba nejprve zanalyzovat, zda by obdobný program uvítali potencionální účastníci terapie.¹⁶¹

Během rozhovorů zástupci spíše formulovali přání do budoucna, ne konkrétní rozpracované projekty, vyjma projektu Krizového centra Charity Olomouc, jehož přípravy v době rozhovoru se zástupkyní Charity Olomouc již byly v zahajovacím procesu.¹⁶² Z toho lze vyvodit důsledek, že není jisté, zda se úmysly mapovaných zařízení vůbec v budoucnu zrealizují. Jednotliví zástupci nicméně cítí potřebu zdokonalovat stávající síť sociálních služeb a mají snahu své služby vylepšit a rozšířit tak, aby reflektovaly nové či stávající potřeby klientely. Shodně všichni vyjádřili, že největší překážkou v realizaci jejich projektů je nedostatek finančních prostředků. Zástupci organizací Poradny pro rodinu Olomouc a Charity Olomouc pak ve svých vyjádřeních pamatovali na možnou spolupráci a zapojení IC (v případě Krizového

¹⁶⁰ Uvádím na základě rozhovorů s Mgr. Šárkou Kupčákovou (Azylový dům pro matky s dětmi FOD) ze dne 25. 3. 2009 a s Mgr. Romanem Trčkou (Domov pro ženy a matky s dětmi) ze dne 27. 3. 2009.

¹⁶¹ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Lubomírem Smékalem (ředitel poradny) ze dne 2. 11. 2009.

¹⁶² Pozn. autorky: V současné době již probíhá stavební úprava budovy na Wurmově ulici.

centra je budoucí spolupráce dohodnuta¹⁶³, o realizaci programu skupinové terapie se zatím diskuze nevedla¹⁶⁴).

Výzkumná otázka č. 5: *Jakým způsobem je ověřována kvalita a účinnost služeb?*

Žádný z poskytovatelů neověřuje kvalitu a účinnost svých služeb. Shodně víceméně vyjádřili stejný názor, že ze zákona má uživatel služby možnost podat stížnost na způsob a průběh poskytování služby, to se ale v praxi neděje. Na spokojenost klienta poukazuje fakt, že služby využívá. Všichni poskytovatelé uvedli, že zpětná vazba ze stran uživatelů služeb prakticky neexistuje. V momentě, kdy uživatel přestane službu využívat, nemají šanci dozvědět se, jak se situace klientů vyvíjí dál a zda konkrétní opatření, které byly podniknuty pro zlepšení situace, splnily svůj účel.

Mgr. Lubomír Smékal k tomuto dodal, že jestliže znenadání přestane jeho klient docházet na konzultace, může si to vysvětlit třemi způsoby. Buď jeho klient dopadl špatně (například podlehl depresím, spáchal sebevraždu, je zavřený na psychiatrii atd.), nebo naopak dopadl dobře, protože už odborné psychologické služby nepotřebuje. Anebo nebyl spokojený s úrovní poskytované služby a proto vyhledal obdobnou službu jinde. Pomáhající se musí smířit s tím, že příčiny se málokdy dozví.¹⁶⁵

Mgr. Šárka Kupčáková z Azylového domu pro matky s dětmi FOD uvedla, že je pro ni největším zadostiučiněním, když i po odchodu z azylového domu, udržují ženy nepravidelný kontakt. To jí utvrzuje v tom, že na jejich pomoc nezapomněly, a byla tudíž asi správná. V azylovém domě mohou ženy vyplnit dotazník, kde uvedou, jak byly se službou spokojeny, návratnost je ale velmi nízká. Nicméně pokud se v dotazníku objeví nějaká stížnost, týká se vzájemného soužití obyvatelek, nikoliv kvality poskytované služby.¹⁶⁶

Mgr. Drahomír Ševčík dodal, že podle jeho názoru vyplňování hodnotících dotazníků či pouhé informování o možnosti podání stížnosti na průběh služeb, narušuje poradenský proces a komunikaci s klientem. Jestliže je konzultace značně časově náročná a klient je již unaven, považuje za bezpředmětné předkládat mu k vyplnění

¹⁶³ Uvádím na základě rozhovorů s Mgr. Ivankou Maderovou (koordinátorka azylového domu Charity Olomouc) ze dne 19. 3. 2009 a Mgr. Drahomírem Ševčíkem (vedoucí IC) ze dne 2. 4. 2009.

¹⁶⁴ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Lubomírem Smékalem (ředitel Poradny pro rodinu) ze dne 2. 11. 2009.

¹⁶⁵ Zdroj informací: tamtéž.

¹⁶⁶ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Šárkou Kupčákovou (vedoucí azylového domu) ze dne 25. 3. 2009.

dotazník, kterým by zhodnotil, to na čem se teprve před chvilkou dohodli (strategie řešení jeho případu). Klienti podle jeho zkušeností reagují nechápavě a jsou žádostí o vyplnění dotazníku zaskočení.¹⁶⁷

Výzkumná otázka č. 6: ***Jakým způsobem je zvyšována odborná způsobilost zaměstnanců v oblasti problematiky domácího násilí?***

Intervenční centrum. Každý zaměstnanec, který nastoupí do IC, musí projít vstupním školením zaměřeným na problematiku domácího násilí. Minimální rozsah školení je 30 hodin (10 hodin právo, 10 hodin krizová intervence a psychologie, 10 hodin – sociální práce). Vzdělávání pak probíhá nadále a zvyšuje se tak odborná kvalifikace personálu, především v oblasti domácího násilí a v oblasti sociálních služeb. Každý pracovník má stanovený plán osobního rozvoje a je povinen se vzdělávat.¹⁶⁸

Dobrovolníci **Poradny Bílého kruhu bezpečí** musejí projít obdobným školením jako zaměstnanci IC, ale ne v takovém rozsahu. Ten není možné zajistit vzhledem k nutnosti širšího záběru vzdělávání, tak aby reflektovalo i širší záběr potenciaálního okruhu problémů řešených v rámci poskytované služby.¹⁶⁹

Zaměstnanci **Poradny pro ženy a dívky**, stejně jako **Azylového domu pro matky s dětmi FOD** musí povinně absolvovat dvakrát do roka školení, které pořádají jejich zřizovatelé – Občanské sdružení Opora a naděje ženám (ONŽ) a Fond ohrožených dětí občanských (FOD). *De facto* se jedná o společné setkávání všech zaměstnanců sdružení z celé ČR, kteří absolvují bloky přednášek na odborná témata, součástí těchto školení jsou i skupinové supervize. Na téma domácího násilí přednášky proběhly, ale nejsou v této problematice pravidelně vzdělávání.¹⁷⁰

Vcelku shodné odpovědi poskytli zástupci **Poradny pro rodinu Olomouc** a **Domova pro ženy a matky s dětmi statutárního města Olomouce**. Pracovníci, kteří vykonávají přímou péči s klientem, musí absolvovat akreditované kurzy. Každý pracovník si sám volí, na jaké téma si přeje kurz absolvovat, protože sám je schopen nejlépe posoudit, ve které oblasti znalostí má potřebu se zdokonalit.¹⁷¹ Zástupce

¹⁶⁷ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Drahomírem Ševčíkem (vedoucí IC) ze dne 2. 4. 2009.

¹⁶⁸ Zdroj informací: tamtéž.

¹⁶⁹ Zdroj informací: tamtéž.

¹⁷⁰ Uvádím na základě rozhovorů s Bc. Zuzanou Brochovou (vedoucí poradny) ze dne 19. 3. 2009 a Mgr. Šárkou Kupčákovou (vedoucí azylového domu) ze dne 25. 3. 2009.

¹⁷¹ Uvádím na základě rozhovorů s Mgr. Lubomírem Smékalem (ředitelem poradny) ze dne 2. 11. 2009 a Mgr. Romanem Trčkou (vedoucím azylového domu) ze dne 27. 3. 2009.

azylového domu uvedl, že se účastnil v roce 2002 pětidenního výcviku „Kormidlo“, který byl realizován ve spolupráci MPSV, BKB a Sdružení azylových domů. Výcvik byl určen pro pracovníky azylových domů a jeho cílem bylo předat znalosti z oblasti domácího násilí s ohledem na oběť domácího násilí jako na uživatelku služeb azylového domu. Úroveň tohoto školení hodnotil Mgr. Roman Trčka v superlativech a určitě by uvítal další obdobné projekty.¹⁷²

Bohužel při rozhovoru s koordinátorkou **Azylového domu pro ženy Charity Olomouc** jsem nedopatřením otázku nepoložila, proto nemohu posoudit, jakým způsobem, popřípadě zda vůbec jsou v problematice domácího násilí vzdělávání.

Během rozhovorů dále zástupci Poradny pro ženy a dívky, Domova pro ženy a matky s dětmi a Poradny pro rodinu vzpomněli na dvoudenní seminář o domácím násilí občanského sdružení *Acorus*, který zorganizoval v roce 2006 Krajský úřad Olomouckého kraje.

Povinnost vzdělávání pracovníků působících v sociálních službách je dána zákonem o sociálních službách. Další vzdělávání pracovníků v sociálních službách probíhá prostřednictvím specializačního vzdělávání (zajišťují vysoké a vyšší odborné školy), akreditovaných kurzů, odborných stáží, školicích akcí a kvalifikačních kurzů.¹⁷³ Jednotlivá témata a okruhy vzdělávání jsou dány vymezením problematiky, kterou konkrétní sociální služby „řeší“. Z odpovědí vyplynulo, že soustavné vzdělávání na problematiku domácího násilí probíhá pouze v případě IC. Ostatní poskytovatelé příležitostně navštíví nějaký kurz, výcvik či přednášku na tematiku domácího násilí, ale v oblasti domácího násilí se nevzdělávají soustavně.

Výzkumná otázka č. 7: *Jakým způsobem je propagována činnost jednotlivých zařízení?*

Konkrétní mapovaná zařízení propagují svoji činnost nejčastěji pomocí letáků, plakátů a webových stránek. Zřizovatelé některých zařízení, pak např. vydávají i odborné časopisy (BKB) či zpravodaje (FOD), které však pojednávají spíše o činnosti občanských sdružení jako takových a ne o konkrétním zařízení. O všech službách rovněž informuje Katalog poskytovatelů sociálních služeb a služeb souvisejících

¹⁷² Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Romanem Trčkou (vedoucí azylového domu) ze dne 27. 3. 2009.

¹⁷³ Srov. § 111 Další vzdělávání sociálního pracovníka, *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.*

v Olomouci a webové stránky KPSS, ty však spadají do krajské aktivity. Žádné informační materiály s nabídkou služby nedistribuuje Domov pro ženy a matky s dětmi statutárního města Olomouce a Azylový dům pro matky s dětmi FOD.

Intervenční centrum propaguje svoji činnost především pomocí letáku „Pomoc osobám ohroženým domácím násilím v Olomouckém kraji“, ten financoval a vydal Krajský úřad Olomouckého kraje. Letáčky jsou k dispozici na veřejně přístupných místech – především na pobočkách úřadů, soudů, Policie ČR atd. Olomoucké IC prezentuje svoji činnost i na webových stránkách Střediska sociální prevence. Podle názoru vedoucího IC je tato propagace zcela dostačující.¹⁷⁴ Podle mého názoru by letáky příslušely i na jiná místa a internetové stránky by mohly obsahovat více teoretických informací o problematice domácího násilí a o institutu vykazání, chybí i bezpečnostní plán pro oběti domácího násilí.

Poradna BKB propaguje svoji službu pouze letákem. Internetové stránky provozuje BKB celorepublikově. V loňském roce webové stránky BKB získaly třetí místo v soutěži „Být Vidět 2008“ o nejlepší propagaci a komunikaci neziskových organizací.¹⁷⁵ To ovšem nic nemění na tom, že o činnosti olomoucké pobočky prakticky není možné získat jakékoliv podrobné informace.

Poradna pro ženy a dívky vyřešila svoji propagaci podle mého názoru velice šťastným krokem. Informaci o nabídce své služby šíří prostřednictvím plakátu v autobusech a tramvajích městské hromadné dopravy. Dopravní podnik Olomouce si za vystavení plakátů účtuje zhruba 8 000 korun za rok. Dále provozuje své webové stránky, které ovšem nejsou na nijak vysoké úrovni a informace jsou zastaralé.¹⁷⁶

Poradna pro rodinu má podle mého názoru nejkvalitněji zpracované jak své webové stránky, tak veškeré interní dokumenty (organizační řád, provozní řád, výroční zprávy). Byli jediní, kteří je bez vyzvání předložili k nahlédnutí. Ostatní se převážně omlouvali, že interní dokumenty mají v rozpracované podobě, protože je upravují tak, aby vyhovovaly standardům kvalit.

Azylový dům pro ženy Charity Olomouc propaguje svoji činnost prostřednictvím letáku, na internetových stránkách Charity Olomouce. Celkově se propagace činnosti Charity Olomouc prostřednictvím internetových stránek

¹⁷⁴ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Drahomírem Ševčíkem (vedoucí IC) ze dne 2. 4. 2009.

¹⁷⁵ Srov. Soutěž Být Vidět 2008 zná vítěze [online], dostupné z:

<<http://www.beneta.cz/cs/novinky-akce/soutez-byt-videt-2008-zna-viteze>> [2009-10-29].

¹⁷⁶ Uvádím na základě rozhovoru s Bc. Zuzanou Brochovou (vedoucí poradny) ze dne 19. 3. 2009.

a výročních zpráv se za poslední roky zkvalitnila a oceňuji, že konkrétně webové stránky jsou pravidelně aktualizovány.

Způsob propagace jednotlivých poskytovatelů je vcelku srovnatelná.

Výzkumná otázka č. 8: *Jsou poskytovatelé spokojeni s platnou legislativou v oblasti řešení případů domácího násilí?*

Všichni respondenti vyjádřili sympatie k nově vzniklému institutu vykazání a nové službě intervenčních center, které se specializují na komplexní pomoc osobám ohroženým domácím násilím. Zároveň všichni dodali, že do budoucna bude zapotřebí zhodnotit i způsob práce s osobou násilnou, jinak současná opatření nebudou plně účinná.

Mgr. Drahomír Ševčík mne informoval, že forenzní psycholog PhDr. Karel Netík, CSc. připravuje program antiagresivní terapie pro osoby násilné v Praze. Bohužel se ale dá očekávat, že bude trvat, než se tento způsob práce rozšíří i do dalších regionů.¹⁷⁷ O tématu práce s agresorem se diskutuje. Například na podzim letošního roku se uskutečnil seminář „Domácí násilí“, na kterém mimo jiné přednášel zmíněný PhDr. Karel Netík, CSc., Mgr. Jitka Gjuričová (ředitelka odboru prevence a kriminality), Mgr. Zdena Bednářová (*Acorus*), Mgr. Eva Šilarová (sdružení ROSA), Mgr. Lucie Petříčková (plzeňská Diakonie ČCE). První část programu byla zaměřena na děti v roli svědků či objektů domácího násilí, druhá polovina byla věnována práci s násilnou osobou.¹⁷⁸

Výzkumná otázka č. 9: *Jak podle názorů jednotlivých zařízení funguje vzájemná spolupráce mezi institucemi v rámci komunitního plánování?*

Všichni se shodují na názoru, že nástroj KPSS přináší spoustu pozitiv. Spíše se ve svých názorech vyjadřovali, co KPSS přináší jim, coby poskytovatelům sociálních služeb. Zejména zdůrazňovali výhodu pravidelného kontaktu, povědomí o svých službách navzájem a osobních vazbách, díky kterým mohou lépe řešit konkrétní situace svých klientů. Zjednodušeně řečeno, ví, kam a na koho se mají obrátit, v případě, že

¹⁷⁷ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Drahomírem Ševčíkem ze dne 2. 4. 2009.

¹⁷⁸ Seminář domácí násilí [online], dostupné z: <<http://www.mvcr.cz/clanek/seminar-domaci-nasili.aspx>> [2009-10-27].

jejich stávající klienti potřebují poradit nebo domluvit navazující službu. Zároveň se mohou podílet a ovlivňovat způsob přerozdělování finančních prostředků.

Ředitel Poradny pro rodinu Olomouc pak rozkryl i kritičtější pohled na věc. Protože není členem žádné pracovní skupiny¹⁷⁹, zaměřil se ve svých odpovědích spíše na celkové zhodnocení vedení KPSS v Olomouckém kraji. Systém KPSS shledává jako dobrý krok, v tom, že mapuje potřeby regionu a směřuje k systémovému řešení sociálních problémů. Celkově však vyjádřil svoji hlubokou nespokojenost a skepsi ohledně současné situace v oblasti spolupráce s krajským vedením. Konkrétně jmenoval Mgr. Markétu Čožíkovou, vedoucí odboru sociálních věcí Krajského úřadu Olomouckého kraje, a Mgr. Yvonu Kubjátovou, náměstkyni hejtmana Olomouckého kraje. Vedoucí poradny uvedl konkrétní příklady, které ho k této kritice vedou. Nesouhlasí s jejich rozhodnutím, kterým zrušily fungování Úseku koncepce a rozvoje sociálních služeb¹⁸⁰, jehož úkolem bylo zpracování krajského komunitního plánu. Nerozumí ani jejich odmítavému postoji ke snaze bývalých zaměstnanců úseku předat získané informace, které jsou výsledkem několikaletého úsilí. Zmíněně zástupkyně dále provedly bez potřebného pověření neočekávanou kontrolu v zařízení Poradny pro rodinu Olomouc.¹⁸¹ Nahlížely do knihy docházky zaměstnanců a do objednávací knihy klientů, čímž zásadně porušily standardy sociálních služeb.¹⁸²

Není mou úlohou zkoumat stupeň pravdivosti těchto výpovědí - pouze je uvádím jako výsledek rozhovorů.

Výzkumná otázka č. 10: ***Jak podle názorů jednotlivých zařízení funguje vzájemná spolupráce mezi institucemi při řešení případů domácího násilí v rámci interdisciplinární spolupráce?***

Velice zajímavé bylo zjištění, že zástupci navštívených zařízení sociálních služeb věděli, že jsou členy KPSS i do jaké pracovní skupiny v rámci struktury KPSS náleží, ale nikdo s jistotou nevyjádřil, zda je či není členem interdisciplinárního týmu. To poukazovalo na rozpor s ohledem na to, jak tuto formu spolupráce chválil koordinátor pro problematiku domácího násilí Olomouckého kraje. Ten nakonec vše

¹⁷⁹ Poradna pro rodinu Olomouc je členem pracovní skupiny č. 8 a jejím zástupcem na jednání pracovní skupiny je Kateřina Stuchlá, Dis., s níž se mi bohužel rozhovor nepodařilo z časových důvodů realizovat.

¹⁸⁰ Několik let fungoval při Poradenském centru sociálních služeb, jehož součástí je Poradna pro rodinu.

¹⁸¹ Pozn. autorky: Podotýkám, že i inspekce sociálních služeb má povinnost předem ohlásit termín návštěvy.

¹⁸² Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Lubomírem Smékalem (ředitel poradny) ze dne 2. 11. 2009.

objasnil, tím, že interdisciplinární spolupráce s ostatními poskytovateli sociálních služeb, funguje převážně na principu pravidelného a soustavného kontaktu, a není tudíž potřeba se oficiálně scházet, proto možná někteří poskytovatelé nejsou schopni pojmenovat tento „rutinní“ kontakt jako interdisciplinární spolupráci. Oficiální setkávání probíhají zhruba jednou za tři měsíce především se zástupci orgánů, kteří se podílejí na procesu institutu vykazání. Jedná se zejména o Policie ČR, IC, soudy, přestupkové komise a orgány sociálně právní ochrany dětí. Pokud se např. v daný moment řeší konkrétní případy, na jejichž řešení se podílí konkrétní poskytovatel sociálních služeb, účastní se jednání interdisciplinárního týmu a je samozřejmě aktivně zapojen. Dochází tak k vzájemné informovanosti o průběhu a vývoji konkrétního případu domácího násilí.¹⁸³

Je pravda, že během rozhovorů všichni potvrzovali, že s IC a s osobou Mgr. Drahomíra Ševčíka jsou v kontaktu, pouze je-li potřeba. Ředitel Poradny pro rodinu pak vyjádřil, že by spolupráce mohla být na lepší úrovni. Všichni shodně uvedli, že před otevřením IC byli pozváni na „seznamovací“ akci, jejímž cílem bylo předat informace o nově vzniklé legislativě, službě a možné budoucí spolupráci. Očividně snahy na vzájemnou spolupráci existují jak na straně IC, tak na straně ostatních poskytovatelů sociálních služeb, ale jednotlivé odpovědi a atmosféra během těchto otázek na mne spíše udělaly dojem, že šlo spíše o diplomatické formulace. Tudíž si myslím, že na interdisciplinární spolupráci je nepochybně třeba ještě pracovat.

Výzkumná otázka č. 11: *Je dle názoru jednotlivých zařízení celková nabídka sociálních služeb pro ženy ohrožené domácím násilím ve městě Olomouci dostačující?*

Na tuto otázku se dostávalo vcelku stručných odpovědí. Většina opět vyjádřila názor, že vznik IC byl nepochybně záslužným krokem, který vyřešil akutní absenci tohoto typu zařízení a zajistil tak poptávku ze stran obětí domácího násilí. Celkovou službu nabídky sociálních služeb pak považují za dostačující, ovšem včetně existence budoucích projektů Krizového centra a Nocležny pro ženy Charity Olomouc, které zatím ještě nefungují. Zástupci azylových domů na rozdíl od zástupců z poraden pak upozornil na problém nedostatku sociálních bytů.

¹⁸³ Uvádím na základě rozhovoru s Mgr. Drahomírem Ševčíkem (koordinátor pro problematiku domácího násilí Olomouckého kraje) ze dne 2. 4. 2009.

Asi nejvíce se na toto téma rozhovořil ředitel **Poradny pro rodinu Olomouc**. Svěřil se s vizí fungování sociálního dispečinku pro všechny potencionální uživatele sociálních služeb v Olomouckém kraji (tedy včetně osob ohrožených domácím násilím). Jeho představa je taková, že by pomocí telefonického dispečinku bylo možné lidem poradit, na jakou instituci působící v oblasti sociálních služeb se mají obrátit. Vlastně by šlo o telefonickou poradnu v oblasti nabídky sociálních služeb. Lidé by tak ušetřili čas studováním letáků, internetových stránek, nemuseli by porovnávat jednotlivé služby a přemítat, kam se by se měli obrátit o pomoc. Zájemce o radu by jednoduše telefonicky sdělil své „přání“ a ochotný dispečer by mu navrhl variantu šitou na míru. V současné době funguje v Olomouci i internetová poradna, jejíž smysl spočívá v anonymně poskytované službě na bázi chatování mezi klientem a psychologem. Idea pana Smékala je, aby služby dispečinku a internetové poradny byly v budoucnu provozovány v objektu Poradenského centra sociálních služeb na Žilinské ulici (zde sídlí i Poradna pro rodinu Olomouc), a aby tak vznikla jakási základna a bylo dosaženo kumulace odborných služeb. Ačkoliv, za podpory bývalého vedení KPSS, byla zpracována náročná projektová dokumentace (bylo by zapotřebí kompletní stavební úpravy objektu), která stála bezmála tři miliony korun, vypadá to, že tyto prostředky byly využity naprosto zbytečně. V současném vedení kraje totiž potřebnou podporu k realizaci tak rozsáhlého projektu. A je víceméně jediným, kdo pro zřízení této služby chce podnikat potřebné kroky.

Domnívám se, že v jakékoliv sféře, ať už v ziskové či neziskové, státní či nestátní, se můžeme setkat s lidmi, kteří oplývají nápady a inspirací, lobují za své ideály a vize. Můžeme se ale setkat i s lidmi, kteří podobným darem neoplývají, nebo prostě a jednoduše nevědí, jakým směrem se vydat k prosazování svých nápadů, na čemž není vůbec nic špatného, naopak, je to přirozené. I z tohoto podnětu podle mého názoru mohl vzniknout nástroj jakým je KPSS, který umožňuje setkávání a interakci obou skupin lidí, těch s nápady i bez nich. Obě skupiny se mohou vzájemně inspirovat, případně vzájemně brzdit v překotných či utopických nápadech. Návrh projektu dispečinku sociálních služeb Mgr. Lubomíra Smékala se mi jeví jako smysluplný. Určitě je škoda, pokud dobré a užitečné nápady na inovaci sociálních služeb zůstávají pouze v hlavách nositelů těchto myšlenek a nejsou realizovány, zvláště v dnešní době, kdy jsou přístupné peníze z fondů Evropské unie.

4.3 Srovnání vyhodnocených odpovědí s dalšími poznatky o organizacích

Během přípravy a samotného zpracování bakalářské práce jsem pročetla nemálo odborných článků, diskuzí, časopisů, úryvků odborných knih, které zkoumaly fenomén domácího násilí z hlediska psychologického, sociologického, právního i z hlediska praktické pomoci obětem. Nahlédla jsem také do jiných bakalářských a diplomových prací, které pojímaly problém domácího násilí z nejrůznějších aspektů. Samozřejmě o sobě nemohu prohlásit, že jsem plně a fundovaně zasvěcena do tématu domácího násilí, nicméně i přesto si trávím tvrdit, že i z pozice studentky mohu hodnotit, jaký dojem na mě udělaly znalosti jednotlivých respondentů z oblasti domácího násilí a oblasti práce s osobou ohroženou domácím násilím jako cílovou skupinou sociálních služeb.

Nejvíce na mne svými vědomostmi (teoretickými i praktickými) zapůsobil Mgr. Drahomír Ševčík, který skutečně prokázal znalosti hodné své funkce a pozice, zejména tedy pozice viceprezidenta Bílého kruhu bezpečí a koordinátora pro problematiku domácího násilí Olomouckého kraje. Jeho orientace v tomto tématu a odborná znalost je nepochybně výsledkem jeho několikaleté specializace na tento sociálně-patologický jev. Ostatní respondenti jsou samozřejmě z hlediska poskytovaných služeb zaměřeni řekněme globálněji na více sociálních témat, ale i přesto jsem nenarazila na žádnou hrubou neznalost v oblasti domácího násilí, nebo nově platné legislativy (institut vykázání). Mgr. Lubomír Smékal jako psycholog, který má bohaté zkušenosti s vedením terapií, ať už individuálních či párových, prokázal znalost psychologie oběti a násilné osoby a práce s nimi.

Nepochybně odpovědi a formulace jednotlivých respondentů by mohly být zvoleny jinak, kdyby dopředu věděli, že i ony budou hodnoceny. Osobně si ale nemyslím, že z úrovně vyjadřování lze usuzovat, jak člověk v praxi dokáže efektivně a účelně pomoci potřebným. Domnívám se, že forma vyjadřování byla rozličná, ale obsah sdělení se vcelku shodoval. Z tohoto hodnocení proto nevyplývají žádné závažné závěry, tento úryvek má spíše doplňující a informativní charakter.

Závěr

Svou bakalářskou práci jsem zaměřila na zmapování a zhodnocení nabídky sociálních služeb pro ženy ohrožené domácím násilím ve městě Olomouci. Při zpracovávání bakalářské práce jsem postupovala od obecného vymezení problému domácího násilí s ohledem na oběť domácího násilí jako cílovou skupinu sociální práce a jako uživatele sociálních služeb, přes legislativní a strukturální ukotvení řešení případů domácího násilí na území města Olomouce, a nakonec ke konkrétnímu popisu nabízených sociálních služeb a následnému zhodnocení této nabídky pomocí zvolených kritérií.

Hodnocení bylo založeno jednak na mém úsudku, jednak na výpovědích jednotlivých zástupců mapovaných zařízení. Výsledky byly prezentovány v poslední závěrečné kapitole. Zásadní závěry, které z této práce vyplynuly, jsou následující. Největší zásluhu na řešení případů domácího násilí má Intervenční centrum Olomouckého kraje, které funguje od počátku roku 2007. Jedná se o specializované zařízení, které vzniklo v souvislosti s nově zavedenou legislativou, která zavedla institut vykázaní. Pouze intervenční centrum je vzhledem ke své personální vybavenosti a specializaci uzpůsobeno tak, aby mohlo poskytnout komplexní pomoc všem osobám ohroženým domácím násilím (ženy, muži, senioři, děti). Pro ostatní poskytovatele sociálních služeb představují osoby ohrožené domácím násilím pouze jednu z možných cílových skupin. Řečeno jinými slovy, domácí násilí, může být problém, který je do jejich zařízení přivede. O tomto faktu vypovídají velice nízká procentuelní vyjádření podílu této cílové skupiny na celkovém počtu uživatelů jednotlivých služeb. I přesto, že se jednotliví zástupci ostatních zařízení setkávají s osobou ohroženou domácím násilím čas od času, v problematice domácího násilí se dobře orientují, a to jak po stránce teoretické, praktické, tak i legislativní úrovni. Je zapotřebí připomenout, že ojedinělou úlohu při řešení případů domácího násilí sehrává Poradna pro rodinu Olomouc, která jako jediná prostřednictvím párové terapie zajišťuje souběžnou práci s osobou ohroženou i s osobou násilnou.

Ačkoliv to nebylo mým záměrem, domnívám se, že tato bakalářská práce přináší jistou informaci i o tom, jaká je praxe, jestliže se na poli sociálních služeb objeví služba

zcela nová. Jsem ráda, že mohu konstatovat, že v tomto ohledu nezazněly žádné výpovědi, které by poukazovaly na „konkurenční“ boj nebo „tahanici“ o klienty. Všichni poskytovatelé vznik specializované služby vítají a komunikace mezi nimi dostatečně funguje. Během rozhovorů však vyvstaly i drobné nejasnosti a zazněl i náznak nespokojenosti s koordinací interdisciplinární spolupráce, kterou má zajišťovat Mgr. Drahomír Ševčík ze své pozice koordinátora pro problematiku domácího násilí Olomouckého kraje. Domnívám se však, že jelikož je tento způsob spolupráce realizován pouze dva roky, lze tato negativa přisuzovat i tomu, že se teprve vyvíjí a formuje. Nicméně je evidentní, že na koordinaci interdisciplinární spolupráce je nepochybně co zlepšovat.

Základním prostředkem k získání informací potřebných k zhodnocení nabídky sociálních služeb, byly návštěvy zařízení a rozhovory se zástupci jednotlivých mapovaných zařízení sociálních služeb. Jelikož jsem neměla žádnou předchozí zkušenost s vedením interview, dalo se očekávat, že vyvstanou jisté nedostatky z mé strany. Zpětně bych sama sobě vytkla jistou formu nedůslednosti a malou direktivnost při vedení rozhovorů. Myslím si, že některé „diplomatické“ odpovědi jsem mohla lépe rozkrýt dalšími otázkami, a získat tak více podkladů pro svoji práci.

Jsem si vědoma, že předložená práce brzy pozbude své aktuálnosti, vzhledem k rychlému vývoji a změnám v oblasti strukturální, legislativní, v oblasti nabídky sociálních služeb, které lze koneckonců již nyní očekávat (např. od roku 2010 vznikne zcela nová služba Krizového centra při Charitě Olomouc), nicméně i tak se domnívám, že tato práce přináší zajímavé poznatky. Přínos této práce vidím i v možnosti, že ostatním studentům, kteří by rádi obdobně zmapovali nabídku sociálních služeb pro konkrétní cílovou skupinu, poslouží jako inspirace, sama jsem ji v průběhu zpracování postrádala.

Seznam bibliografie

PRAMENY

Audio nahrávka rozhovoru s Bc. Zuzanou Brochovou, vedoucí Poradny pro ženy a dívky Olomouc, ze dne 19. 3. 2009.

Audio nahrávka rozhovoru s Mgr. Šárkou Kupčákovou, vedoucí Azylového domu pro matky s dětmi FOD, ze dne 25. 3. 2009.

Audio nahrávka rozhovoru s Mgr. Ivankou Maderovou, koordinátorkou Azylového domu pro ženy Charity Olomouc, ze dne 19. 3. 2009.

Audio nahrávky rozhovorů s Mgr. Lubomírem Smékalem, ředitelem Poradny pro rodinu Olomouc, ze dne 26. 3. 2009 a 2. 11. 2009.

Audio nahrávka rozhovoru s Mgr. Drahomírem Ševčíkem, vedoucím a psychologem Intervenčního centra Olomouckého kraje, jednatelem Poradny BKB Olomouc, viceprezidentem BKB, koordinátorem pro problematiku domácího násilí Olomouckého kraje, ze dne 2. 4. 2009.

Audio nahrávka rozhovoru s Mgr. Romanem Trčkou, vedoucím Domova pro ženy a matky s dětmi statutárního města Olomouce, ze dne 27. 3. 2009.

Audio nahrávka rozhovoru s Drahomírou Venkrbcovou, sociální pracovnící Poradny pro ženy a dívky Olomouc, ze dne 19. 3. 2009.

BÍLÝ KRUH BEZPEČÍ: Poslání a činnost BKB [online]. Dostupné z WWW: <http://www.bkb.cz/redaction.php?action=showRedaction&id_categoryNode=240> [cit. 2009-10-27].

BÍLÝ KRUH BEZPEČÍ: Veřejný závazek registrovaných sociálních služeb Bílého kruhu bezpečí, o. s. [online]. Dostupné z WWW: <http://www.bkb.cz/redaction.php?action=showRedaction&id_categoryNode=479> [cit. 2009-10-27].

BÍLÝ KRUH BEZPEČÍ: Výroční zpráva Bílého kruhu bezpečí 2004. [online]. Dostupné z WWW: <http://www.bkb.cz/bkb/files/uploaded/UserFiles/File/VZ_2004.pdf> [cit. 2009-09-15].

BÍLÝ KRUH BEZPEČÍ: Výroční zpráva za rok 2008 [online]. Dostupné z WWW: <http://www.bkb.cz/files/uploaded/UserFiles/File/BKB_VZ_2008.pdf> [cit. 2009-09-10].

CHARITA OLOMOUC: Timken Česká republika podpořil naše nové projekty [online]. Dostupné z WWW: <<http://www.olomouc.charita.cz/aktuality>> [cit. 2009-10-26].

CHARITA OLOMOUC: Leták Azylového domu pro ženy [online]. Dostupné z WWW: <<http://www.olomouc.charita.cz/socialni-sluzby-SLD>> [cit. 2009-10-26].

CHARITA OLOMOUC: Středisko samaritán pro lidi bez domova [online]. Dostupné z WWW: <<http://www.olomouc.charita.cz/socialni-sluzby-SLD>> [cit. 2009-10-26].

CHARITA OLOMOUC: Výroční zpráva za rok 2008.

INTERVENČNÍ CENTRUM PRO OSOBY OHROŽENÉ DOMÁCÍM NÁSILÍM: Základní informace [online]. Dostupné z WWW: <<http://www.domacinasili-ic.cz/>> [cit. 2009-10-30]

KPSS OLOMOUC: Co je komunitní plánování sociálních služeb? [online]. Dostupné z WWW: <<http://www.olomouc.eu/kpss/view.php?navezclanku=1-1-co-je-komunitni-planovani-socialnich-sluzeb&cisloclanku=2007020001>> [2009-06-29].

KPSS OLOMOUC: Členové pracovní skupiny 8 – občané v přechodné krizi [online]. Dostupné z WWW: <<http://www.olomouc.eu/kpss/view.php?navezclanku=clenove-pracovni-skupiny-8-%96-obcane-v-prechodne-krizi&cisloclanku=2007020065>> [cit. 2009-06-29].

KPSS OLOMOUC: Fáze a aktivity komunitního plánování sociálních služeb ve městě Olomouc [online]. Dostupné z WWW: <<http://www.olomouc.eu/kpss/view.php?navezclanku=2-3-faze-a-aktivity-komunitniho-planovani-socialnich-sluzeb-ve-meste-olomouci&cisloclanku=2007020007>> [cit. 2009-06-29].

KPSS OLOMOUC: Organizační řád pracovní skupiny [online]. Dostupné z WWW: <http://www.olomouc.eu/kpss/storage/1170661354_sb_org_rad_ps.pdf> [cit. 2009-06-29].

KPSS OLOMOUC: Specifické výstupy z analýz [online]. Dostupné z WWW: <<http://www.olomouc.eu/kpss/view.php?navezclanku=specificke-vystupy-z-analyz&cisloclanku=2007020066>> [cit. 2009-06-29].

MPSV: Základní informace o komunitním plánování sociálních služeb [online]. Dostupné z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/858>> [cit. 2009-06-29].

OBČANSKÉ SDRUŽENÍ OPORA A NADĚJE ŽENÁM: Propagační materiál Linky pro ženy a dívky.

OBČANSKÉ SDRUŽENÍ OPORA A NADĚJE ŽENÁM: Výroční zpráva za rok 2007.

PORADENSKÉ CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OLOMOUCKÉHO KRAJE: Organizační schéma organizace.

PORADENSKÉ CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OLOMOUCKÉHO KRAJE:
Provozní řád 2008.

PORADENSKÉ CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OLOMOUCKÉHO KRAJE:
Výroční zpráva za rok 2006.

PORADENSKÉ CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OLOMOUCKÉHO KRAJE:
Výroční zpráva za rok 2008.

PORADNA PRO RODINU OLOMOUC: Základní informace o poskytovaných službách Poradna pro rodinu OK [online]. Dostupné z WWW: <http://www.kr-olomoucky.cz/OlomouckyKraj/Soci%C3%A1ln%C3%AD+v%C4%9Bci/Soci%C3%A1ln%C3%AD+slu%C5%BEby/P%C5%99%C3%ADsp%C4%9Bkov%C3%A9+organizace/Paradensk%C3%A9+centrum+soci%C3%A1ln%C3%ADch+slu%C5%BEeb+Olomouck%C3%A9ho+kraje/PPR+Olomouc_CZ.htm?lang=CZ> [cit. 2009-10-26].

PORADNA PRO ŽENY A DÍVKY OLOMOUC: Přednášky a besedy pro děti a mládež [online]. Dostupné z WWW:< <http://www.olomouc.poradnaprozeny.net/prevent.php>> [cit. 2009-10-26].

PORADNA PRO ŽENY A DÍVKY OLOMOUC: Výroční zpráva za rok 2007.

REALIZAČNĚ-MANAŽERSKÝ TÝM KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V OLOMOUCI: *Katalog poskytovatelů sociálních služeb a služeb souvisejících v Olomouci*. Olomouc, 2008.

STŘEDISKO SOCIÁLNÍ PREVENCE: Výroční zpráva za rok 2008.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

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

Zákon č. 135/2006 Sb., o ochraně před domácím násilím.

Zákon č. 237/2008 Sb., novela zákona o Policii České republiky.

Zápisky z rozhovoru s Mgr. Simonou Dohnalovou, právníčkou Intervenčního centra Olomouckého kraje, ze dne 29. 1. 2009.

Zápisky z rozhovoru s Mgr. Petrou Klementovou, sociální pracovnící Intervenčního centra Olomouckého kraje, ze dne 29. 1. 2009.

LITERATURA

ACORUS: *Informace o domácím násilí* [online]. Dostupné z WWW: <<http://www.acorus.cz/cz/informace-o-domacim-nasili.html>> [cit. 2009-04-19].

BEDNÁŘOVÁ, Zdena: Specifika práce s oběťmi domácího násilí, *Policista*, č. 1/2006 [online], dostupné z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/policista/2006/01/domnas.html>> [cit. 2009-05-20].

BEDNÁŘ, Martin: Kvalita podle zákona o sociálních službách. In KOLEKTIV AUTORŮ: *Spravedlnost a služba II*. 1. vyd. Olomouc: CARITAS Vyšší odborná škola sociální, 2008. ISBN 978-80-254-1072-1.

BUDAŘOVÁ, Ludmila: *Domácí násilí a jeho řešení ve společnosti*. České Budějovice, 2008. Diplomová práce (Mgr.). Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta. Dostupné z WWW: <http://theses.cz/id/zfovgw/?title=140;zpet=%2Fth_search%2Fprace_na_stejne_tema.pl%3Fpg%3D1%3Btitle%3D140%3Bks%3Ddomaci%20nasili%3B> [cit. 2009-09-10].

ČECHOVÁ, Madla, ČECHOVÁ, Jitka, HORÍNOVÁ, Anna, a MRÁZKOVÁ, Zuzana: *Bílá místa v péči o oběti domácího násilí. Analýza systému pomoci obětem domácího násilí s výstupy monitoring domácího násilí v Jihomoravském kraji*. [online]. Dostupné z WWW: <http://www.persefona.cz/download/analyza_bila_mista.pdf> [cit. 2009-09-23].

ČÍRTKOVÁ, Ludmila: *Domácí násilí* [online]. Dostupné z WWW: <<http://web.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/kriminalistika/2006/03/cirtkova.pdf>> [cit. 2009-04-19].

ČÍRTKOVÁ, Ludmila: Domácí násilí: fakta a paradoxy In *Sociální práce*, č. 2/2006. ISSN 1213-6204.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila: *Moderní psychologie pro právníky*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-2207-8.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila: *Oběti domácího násilí* [online]. Dostupné z WWW: <http://www.help24.cz/index.php?page=clanky&view=obeti_domaciho_nasili> [cit. 2009-04-19].

Domácí násilí II. Shrnutí základních výsledků reprezentativního výzkumu pro občanské sdružení Bílý kruh bezpečí a Philip Morris ČR a. s., červenec 2006 [online]. Dostupné z WWW: <<http://www.domacinasili.cz/cz/redakce/statistiky/shrnuti-zakladnich-vysledku/r92>> [cit. 2009-09-20].

FRANZOVÁ, Drahomíra: *Domácí násilí* [online]. Dostupné z WWW: <<http://www.feminismus.cz/index.shtml?x=115241>> [cit. 2009-04-19].

GABAL ANALYSIS & CONSULTING: *Závěrečná zpráva k projektu výzkumu a vývoje „Kvalita a dostupnost systému sociálních služeb pro oběti domácího násilí“*. Praha, 2005.

MARVANOVÁ-VARGOVÁ, Branislava, POKORNÁ, Dana, TOUFAROVÁ, Marie: *Partnerské násilí. Oběti partnerského násilí. Násilí mezi rodiči očima dětí. Pachatelé partnerského násilí*. 1. vyd. Praha: LINDE nakladatelství s. r. o., 2008. ISBN 978-80-86131-76-4.

HROMOVÁ, Martina, VAVROŇOVÁ, Marie: *Sociologická sonda klientek o. s. ROSA a jejich dětí za rok 2007*. [online]. Dostupné z WWW: <http://www.rosa-os.cz/fileadmin/rosa/statistika_ROSA_za_2007.pdf> [cit. 2009-04-19].

KOLEKTIV AUTORŮ: *Manuál pro pracovníky azylových domů – účastníky projektu Kormidlo*. 1. vyd. Praha: MJF Praha, 2002. ISBN 80-8628426-3.

KOLEKTIV AUTORŮ: *Metodický rámec interdisciplinární spolupráce na místní úrovni při řešení případů domácího násilí*. 1. vyd. Praha: Bílý kruh bezpečí, 2007. ISBN 978-80-239-9449-3.

KOLEKTIV AUTORŮ: *Metodický rámec práce intervenčních center a podpora jejich vzniku*. 1. vyd. Praha: Bílý kruh bezpečí, 2007. ISBN 978-80-239-9448-3.

MATOUŠEK, Oldřich: *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 807367002.

MVČR: *Seminář domácí násilí* [online]. Dostupné z WWW: <<http://www.mvcr.cz/clanek/seminar-domaci-nasili.aspx>> [cit. 2009-10-27].

ODBOR TISKU A PUBLIC RELATIONS MVČR: *Pojem domácí násilí* [online]. Dostupné z WWW: <http://web.mvcr.cz/archiv2008/soutez/2004/dom_nas/kapit_1.html> [cit. 2009-04-19].

ŘEZNÍČEK, Ivo: *Metody sociální práce. Podklady ke stážím studentů a ke kasuistickým seminářům*. 1. vyd. Praha: SLON, 1994. ISBN 80-85850-00-1.

SPOUSTOVÁ, Ivana, a VOŇKOVÁ, Jiřina: *Domácí násilí v českém právu z pohledu žen*. 2. přeprac. vyd. Praha: profem, o. p. s., 2008. ISBN 978-80-903626-7-3.

Soutěž Být Vidět 2008 zná vítěze [online], dostupné z WWW: <<http://www.beneta.cz/cs/novinky-akce/soutez-byt-videt-2008-zna-viteze>> [cit. 2009-10-29].

ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kolektiv: *Krizová intervence pro praxi*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2004. ISBN 80-247-0586-9.

VITOUŠOVÁ, Petra: *Domácí násilí. Justiční akademie Kroměříž 5. 9. 2008*. [online]. Dostupné z WWW: <portal.justice.cz/justice2/soubor.aspx?id=70992> [cit. 2009-10-26].

Záznam rozhovoru s koordinátorem pro problematiku domácího násilí Olomouckého kraje

Rozhovor s **Mgr. Drahomírem Ševčíkem**, koordinátorem pro problematiku domácího násilí Olomouckého kraje, který zároveň působí jako vedoucí a psycholog Intervenčního centra Olomouckého kraje, jednatel olomoucké pobočky Poradny BKB a viceprezident BKB, proběhl dne 2. 4. 2009. Záznam rozhovoru předkládám v upravené a zkrácené podobě.

Proč vzniklo intervenční centrum právě v rámci Střediska sociální prevence? Nenabízely se tehdy i jiné alternativy?

Nenabízely se jiné alternativy, protože jak je zvykem, v České republice se vše řeší na poslední chvíli, ačkoliv legislativa pro vznik intervenčních center byla připravena dostatečně dopředu. Jak jistě víte, intervenční centra jsou jedním ze tří pilířů nové legislativy. Prvním pilířem jsou aktivity a oprávnění policie vykázat násilnou osobu ze společného obydlí. Druhým pilířem je právě nabídka sociálních služeb pro ohrožené osoby, kterou reprezentují intervenční centra. A třetím pilířem je role justice, kdy na policejní rozhodnutí může navázat soudní rozhodnutí na návrh ohrožené osoby a může dojít k prodloužení desetidenní lhůty vykázání. V první fázi o jeden měsíc a pak podle situace až na jeden rok. Zatímco policie a justice jsou zavedené instituce, specializovaná služba intervenčního centra pro osoby ohrožené domácím násilím musela vzniknout nově. Naštěstí se nakonec činnost tohoto zařízení vymezila

v rámci zákona o sociálních službách, který nabýval účinnosti stejného dne jako zákon na ochranu před domácím násilím, tedy k 1. 1. 2007. Problematická se ukázala realizace, původně měly intervenční centra vznikat samostatně, což vymyslel stát. Toto řešení se ale ukázalo jako velmi finančně náročné. Proto se nakonec Krajský úřad Olomouckého kraje rozhodl vytipovat poskytovatele sociálních služeb, ke kterým by mohlo být intervenční centrum připojeno. Nikdo ale nejevil o zřízení intervenčního centra zájem, kromě tehdejší ředitelky Střediska sociální prevence, Mgr. Čožíkové, ta se nakonec rozhodla tuto službu zřídit. Myslím si, že to má svoji logiku, protože Středisko sociální prevence, kde se právě nacházíme, se zaměřuje na rodinu a děti, což úzce souvisí s problematikou domácího násilí.

V České republice je celkem patnáct intervenčních center, jejichž zřizovateli a poskytovateli jsou nejrůznější organizace, jsou to příspěvkové organizace, nejčastěji krajské, ale i neziskové organizace.

S jakými subjekty spolupracujete při řešení případů domácího násilí?

S Policií České republiky a samozřejmě z veřejné správy jsou to orgány sociálně právní ochrany dětí, protože jak je známo, v drtivé většině rodin vyrůstají nezletilé děti. Pokud se zjistí přítomnost nezletilých dětí, které vyrůstají v rodinách s domácím násilím, jsme podle platné legislativy povinni o této skutečnosti informovat OSPOD.

Jak probíhá interdisciplinární spolupráce?

Interdisciplinární spolupráce probíhá v rámci Olomouckého kraje, ta je založena na činnosti interdisciplinárních týmů, které fungují na úrovni bývalých okresů. Je jich celkem pět. Olomouc, Šumperk, Jeseník, Přerov a Prostějov.

Kdo je členem interdisciplinárního týmu města Olomouce?

Členy olomouckého interdisciplinárního týmu jsou v současnosti zástupci policie, ostatní poskytovatelé sociálních služeb, s kterými se scházíme v rámci pracovní skupiny č. 8 občané v přechodné krizi, tj. i poskytovatelé, které jste zahrnula do mapovaných sociálních služeb. Z veřejné správy to je pak orgán sociálně právní ochrany dětí, protože jak je známo, ve většině rodin, kde se odehrává domácí násilí, vyrůstají nezletilé děti.

Jak často se scházíte a co je výsledkem?

Interdisciplinární týmy se scházejí podle potřeby. Záleží na lidech v těch konkrétních lokalitách, jakou oni cítí potřebu a jak jsou ve věci aktivní. Musím říct, že je to různé, např. na Šumpersku tento způsob spolupráce nefunguje vůbec, necítí potřebu se scházet. Konkrétně v Olomouci je v některých případech kontakt každodenní, protože konzultujeme konkrétní případy domácího násilí. Navíc teď je pořádáno spousta seminářů, odborných setkání, na kterých dochází k výměně informací a k ujednování si postupu v boji proti domácímu násilí, když to řeknu trošku fatálně.

Musím Vás ale informovat, že většina poskytovatelů nedokázala v době mých návštěv jednoznačně

vyjádřit, zda jsou či nejsou členy interdisciplinárního týmu.

Interdisciplinární spolupráce s ostatními poskytovateli sociálních služeb, funguje převážně na principu pravidelného a soustavného kontaktu, a není tudíž potřeba se oficiálně scházet, proto možná někteří poskytovatelé nejsou schopni pojmenovat tento „rutinní“ kontakt jako interdisciplinární spolupráci. Oficiální setkávání probíhají zhruba jednou za tři měsíce především se zástupci orgánů, kteří se podílejí na procesu institutu vykazání. Jedná se zejména o Policie ČR, IC, soudy, přestupkové komise a orgány sociálně právní ochrany dětí. Pokud se např. v daný moment řeší konkrétní případy, na jejichž řešení se podílí konkrétní poskytovatel sociálních služeb, účastní se jednání interdisciplinárního týmu a je samozřejmě aktivně zapojen. Dochází tak k vzájemné informovanosti o průběhu a vývoji konkrétního případu domácího násilí.

Mohl byste ze své pozice zhodnotit činnost Policie ČR během zásahu u případů domácího násilí? Jsou v problematice domácího násilí dostatečně vyškoleni?

To je spíše otázka pro policii. Víím, že v problematice domácího násilí mají povinné vzdělávání, k četnosti a úrovni tohoto vzdělávání se nemohu vyjádřit. Ale je pravda, že jsem z pozice koordinátora pro domácí násilí v kontaktu s vedením policie na území Olomouckého kraje, a dokonce takové besedy, které oni nazývají školením, pro policisty dělám.

Ke strategii a technologii policejního zásahu se také neumím vyjádřit. Musím ale za sebe říct, že se policie snaží, aby mužstvo, tj. jednotliví policisté, kteří mají oprávnění vykazovat, problematiku domácího násilí dobře znali.

V rámci mezioborové spolupráce, podáváme policii informace

o tom, jak konkrétní případ pokračuje, kdo na jejich práci navazuje a jakým způsobem se pracuje s osobou ohroženou domácím násilím v intervenčním centru, takže společný kontakt máme.

Ze zákona jste povinni kontaktovat osobu, která byla v rozhodnutí o vykázání označena jako osoba ohrožená domácím násilím. Jakou formou probíhá tento kontakt? Je nabízená služba vítaná a využívána?

Jelikož jsme vázáni lhůtami a musíme osobu ohroženou zkontaktovat s nabídkou služeb do osmačtyřiceti hodin od doručení popisu rozhodnutí o vykázání či zákazu vstupu, využíváme telefonický kontakt, který je nejrychlejší. Nabídky služeb využije valná většina, odhadem devadesát procent. Pokud služeb nevyužívají, pak je to z toho důvodu, že je pro ně služba těžko dostupná. Olomoucký kraj patří k nejmenším krajům, přesto musím podotknout, že i obyvatelé Olomouckého kraje mají někdy problém, jak se do intervenčního centra dostat, zejména ze vzdálenějších částí krajů. V Jeseníku je to vyřešeno kontaktní pracoviště, kde působí náš vyškolený pracovník, který poskytuje poradenství osobám ohroženým domácím násilím v dané lokalitě. Prvotní kontakt ale zajišťujeme my, s tím, že ten člověk si může vybrat, jestli přijede do Olomouce, nebo službu využije v Jeseníku.

Takže se tedy jedná o detašované pracoviště.

Nejedná se o detašované pracoviště, jedná se o kontaktní pracoviště, které je provozováno v rámci detašovaného pracoviště Poradna pro rodinu Jeseník. Ale když už jsme u těch detašovaných pracovišť, tak je to právě jedna z cest, jak naši službu nabídnout lidem ve vzdálenějších lokalitách. Takto to

v současné době funguje v Rakousku a dokáží si představit, že by to tak šlo i u nás.

Personálně zajišťujete práci intervenčního centra v počtu tří osob, sociální pracovnice, právnička a vy jako psycholog. Neuvítali byste posilu, třeba i z řad jiných odborníků?

Personální standart byl nastíněn v Metodickém rámci vzniku IC. Takže IC Olomouckého kraje dodržuje navrhovaný personální standard, který vyplývá z podstaty služby. Protože když bych to měl říct zjednodušeně, poskytujeme právní, sociálně-právní poradenství a psychologicko-emocionální podporu osobám ohroženým domácím násilím.

Domnívám se, že tato výbava je dostačující, že žádného jiného odborníka není v té situaci a postavení osob ohrožených domácím násilím zapotřebí. Největší zájem je spíš o právní služby, protože situace klientů bývají právně velice komplikované. Kvalifikovaný právník se určitě nebude v intervenčním centru nikdy nudit.

Odhadnete, kolik procent využije právnických služeb?

Téměř sto procent.

Kolik jich využívá odborné psychologické pomoci?

To procento není nijak alarmující. Samozřejmě ta nabídka psychologické služby jde vždycky, ale pouze malé procento ji využije. Neumím to příliš odhadnout, ale řekněme dvacet procent.

Když jsem studovala publikaci Metodický rámec práce IC, kde byla provedena analýza krajů- tj. jakýsi plán realizace počtu intervenčních center, který by odpovídal velikosti kraje podle počtu obyvatel. Tuším, že pro Olomoucký kraj, byly původně navrhnuty tři IC?

To byly ty původní záměry, kdy měla IC vzniknout zcela nově, ale nakonec to dopadlo tak, jak jsme si říkali na začátku, tj. že pro nedostatek financí byla IC přilepena k stávajícím zařízením sociálních služeb. Do budoucna bude ale určitě potřeba učinit službu IC dostupnější.

Kolik procent žen tvoří vaši celkovou klientelu?

Zhruba devadesát procent žen, zbytek jsou muži.

A věkově?

Nejvíce bohužel je zastoupena ta věková kategorie 31 – 40 let, což je důkaz toho, že násilí se odehrává v poměrně mladých vztazích. Potom kategorii, kterou jsme si rozdělili na 41 – 50, dále bohužel ta nejnižší věková kategorie 21 – 30 let.

Jak se podle Vás, díky nově zavedené legislativě, zlepšila situace osob ohrožených domácím násilím?

Především se díky zákonu podařilo eliminovat situace, kdy domácí násilí končí dramaticky. Protože přece jenom do roku 2007 oběti opravdu neměli na koho se obracet. Některé neziskové organizace sice mohly podávat osobám ohroženým užitečné rady, ale nebyla opora v zákoně. Čili oni věděli, jak by se sice měli zachovat, ale realizace byla mnohdy obtížná, protože policie neměla v rukou nic, azylové domy neměly v rukou nic...nikdo neměl v rukou nic. Ale nově zavedená legislativa dala jednoznačně najevo, že se staví na stranu oběti a odsoudila násilníka, který za to musí nést následky. Díky tomuto, se nejen téma domácího násilí dostává do povědomí veřejnosti, ale lidé častěji vyhledávají pomoc a jsou takoví optimističtější, což je i našim úkolem, abychom jim vlili optimismu do žil, že jejich situace prostě má řešení.

Ale samozřejmě bez aktivity a iniciativy ohrožené osoby to nejde. Řada lidí, kterých se týká problém domácího násilí, sem přijdou s tím, že „konečně mě tedy zachránila policie a vy dořešíte zbytek“. To nejde, oni musí být do toho procesu aktivně vtahováni a musí být sami iniciativní. Bez jejich aktivní účasti se to nikdy nemůže podařit. Což naštěstí většina i dělá. Motivuje je vědomí toho, že stát stojí na jejich straně. A my je tady ještě povzbudíme, takže ve většině případů seberou odvahu a vztahy ukončují.

Na to jsem se právě chtěla zeptat. Jak končí vztahy, kde došlo k vykázaní? Vrací se násilná osoba domů a kolotoč násilí pokračuje?

Většinou to dopadá tak, že když už se ta situace vyhrotí, přijede policii a agresora vykáže, celý problém se zveřejní a tak dále, tak to lidi berou jako příležitost ten vztah ukončit. Ne vždycky, ale těch případů je podle mne většina.

Na stránkách KPSS Olomouckého kraje je zmíněno, že je nízká a nedostačující kapacita azylových domů. Setkáváte se v praxi s klienty, kteří mají zájem o tento ubytování? Je ubytovacích zařízení v současné době pro osoby ohrožené domácím zapotřebí?

To byl problém právě před vznikem nové legislativy. Pokud se oběť chtěla zachránit, tak musela opustit bydliště. Využívala tedy nejčastěji azylový dům. Teď se ta situace jakoby obrací, ona může zůstat doma a bydliště musí opustit násilník. Samozřejmě když se nepodaří nashromáždit dostatečné množství důkazů, nebo to soudu nestačí a nerozhodne tudíž ve prospěch osoby ohrožené, tak se po deseti dnech může násilník vrátit a toto je právě moment, kdy může osoba ohrožená využívat azylových služeb.

Já si nemyslím a ze své praxe necítím nějaký nedostatek kapacit ubytovacích pro oběti domácího násilí. Protože oběti domácího násilí nevyhledávají příliš azylové domy, umí si svou situaci vyřešit sami, většinou jdou k příbuzným. Vím to z toho důvodu, že my sami nabízíme krizový azyl a jen málokdy je využit. Je třeba si uvědomit, že azylový dům, je typ pobytového zařízení s režimem. Lidé ztrácejí soukromí, část svých osobních svobod. Nakonec je všechno tohle „nakopne“ k tomu, aby svou situaci řešili jinak.

Rozumím, mě spíš tato otázka vyvstala v souvislosti s tím, o čem jste již mluvil, totiž z hlediska zákona je nucena opustit obydlí násilnická, ale pokud se osoba ohrožená nerozhodne vztah ukončit, v jakém stavu a rozpoložení se násilná osoba vrací? Je ponaučena? Nebo v ní agresivita ještě více vzroste vzhledem k trestu, kterým musela projít?

Na někoho to skutečně může mít výchovný dopad, což je také cílem. Zákon má snahu být preventivně-výchovný. Ale na někoho ne, pokud je člověk dvacet let agresivní, tak ho nějakých deset dní nespasí.

Ale jak říkám, většina lidí využívá možnosti podat si návrh na předběžné opatření. Sice ne ve všech, ale ve většině případů jim soud v té první fázi vyhoví a doba vykázání je tak prodloužena na jeden měsíc. K dalšímu prodloužení je potřeba znovu předložit důkazy. Soudy chtějí návrhy na řízení ve věci samé, čili návrhy na rozvod, na vypořádání společného majetku, na řešení bytové situace, na úpravu práv a povinností k nezletilým dětem atd.

Ale zpátky k Vaší otázce. Skutečně si myslím, že na některé násilné osoby to zafunguje a mají alespoň snahu se nějakým způsobem domluvit a tu situaci řešit. Ale jak říkám, jestliže je někdo násilník celý

život a narodil se s tím, tak jej těžko převychováte. Typologie násilníků ještě nejsou dost propracované, já se pravda o to ani moc nezajímám, protože stojím na druhé straně, na straně oběti, a nemám ambice pracovat s násilnými osobami. I když na druhé straně jsem přesvědčený, že je zapotřebí, aby se jim někdo věnoval stejně tak dobře, jako se věnujeme osobám ohroženým. Pokud tomu tak nebude, tak ten systém nikdy nebude úplně dokonalý.

Co se týče nárůstů násilí po vykázání, samozřejmě se to může stát, je to rozhodně jedna z možností. Ale zas je tam to vědomí pozor, ta policie tady už jednou byla, vyhodila mne, takže teď už o mne ví. Moje oběť je už troufalá, je schopna se ozvat, má informace, ví, co má dělat. Takže to všechno hraje roli, ale to jsou všechno jen takové dohady.

Ve světě fungují tzv. antiagresivní programy. Funguje něco obdobného v ČR, potažmo přímo zde v Olomouci?

Dívejte se, v té první fázi se stát jednoznačně postavil na stranu osoby ohrožené a jednoznačně tak dává najevo „ty mne zajímáš, ty mne nezajímáš, prostě za svoje jednání neseš odpovědnost, běž pryč“. Opravdu to vypadá tak, že policie vyvede násilníky z bytu za dveře a nechává je tam. My jsme se ještě dohodli, že jim předložíme seznam ubytovacích zařízení a možností tady v regionu. Ale ukázalo se, že v tomto ohledu nemusíme mít o ně strach, protože oni si nějak poradí, většina míří k maminkám, kamarádům atd. Jak jste říkala, ve světě fungují antiagresivní programy, u nás zatím ne, ale PhDr. Karel Netík, což je známý forenzní psycholog, má připraven terapeutický program pro násilné osoby. Jenže to je taky těžké, jelikož je to pražská záležitost, která se možná začne šířit do ostatních regionů, ale myslím si, že když to půjde jenom formou

nabídky, tak to bude velmi málo využíváno. Málokterý násilník dobrovolně vstoupí do tohoto programu. Myslím si, že v některých závažných případech by mělo být legislativně ušetřeno, aby jim to bylo dáno za povinnost, i když nutit někoho do terapie je z psychologického pohledu docela nesmysl. Takže je to tak trošku začarovaný kruh, ale něco by se pro násilníky skutečně mělo dělat, protože i když se podaří ukončit osobě ohrožené tento vztah, tak je velmi pravděpodobné, že ten násilník dřív nebo později naváže nový vztah, do kterého zase vnese násilné prvky, takže jsme zpátky u toho začarovaného kruhu.

Jak jsem se dočetla v Metodickém rámci práce intervenčních center, plán byl takový, že měl proběhnout výcvik pracovníků intervenčních center, který měl zahrnovat zákony 135/2006, 108/2006, měl by být zaměřen na problematiku domácího násilí. Takže se zeptám, zda realita odpovídá plánu?

Ano. Všichni pracovníci IC musí absolvovat toto základní školení. Minimální rozsah školení je třicet hodin (deset hodin právo, deset hodin krizová intervence a psychologie, deset hodin sociální práce). Další vzdělávání pak probíhá především i v oblasti sociálních služeb. Každý pracovník má stanovený plán osobního rozvoje a je povinen se vzdělávat.

Jak jste spokojen se současným platným zákonem 135/2006 Sb.? S tím jak v praxi funguje? Navrhoval byste třeba již nějaký návrh na zlepšení? Má nějaké slabé stránky?

Myslím si, že tento zákon funguje, a že je dobrý. Jak už jsem říkal, jediné, co postrádám, je péče o násilné osoby. Měla by určitě časem vzniknout i nabídka služby pro tuto skupinu, nebo dokonce nařízení čerpání služeb, nebo

programu na zvládnání agresivity, posílení správné komunikace, sebekontroly, atd.

Jakým způsobem ověřujete kvalitu a účinnost svých služeb. Využíváte hodnotící dotazník, který by přinesl zpětnou vazbu Vám jako pomáhajícím?

Nevyužíváme. To je otázka týkající se standardů kvalit sociálních služeb. Je to všechno „v plenkách“. Je velice náročné aplikovat tyhle věci v praxi. Domnívám se, že jinak se vyhodnocuje práce zařízení např. pro tělesně postižené, když člověk leží na pokoji, vy jako pracovník jste s ním denně v kontaktu. Jinak je hodnocena služba, která je poskytována krátkodobě, což je náš případ.

Sice hodnotící dotazník máme, ale nevyužíváme jej, čímž porušujeme pravidla běžného poradenského procesu. A proč? Protože když přijede paní z nějaké odlehle vesnice, konzultace trvá dvě hodiny. Což člověka unaví, a představte si, že já bych jí poté, co jsem jí musel všechno vysvětlit, poté co jsme zvolili nějakou strategii řešení, sepsali návrh na předběžné opatření atd. atd. Já bych pak na ní v závěru tasil dotazník, aby mi zhodnotila, jak byla s tím vším spokojená? To mi připadá nesmyslné.

Já jsem se samozřejmě podílel na tvorbě Metodického rámce vzniku IC, kde mimo jiné je návrh hodnotícího dotazníku pro IC. Ale bohužel úplně jinak se teoreticky tvoří, když máte jen určitou představu, a nakonec když je člověk v praxi, vidí, že se tyhle věci těžko prosazují. Už jen např. absurdity, že musím všechny klienty poučit mimo jiné o možnosti podat stížnost na průběh poskytované sociální služby, je prostě absurdní.

Mám to chápat tak, že to narušuje kontakt s klientem?

Nejen, že to narušuje kontakt. Ale lidé tomu mnohdy ani nerozumí, je to pro ně dost možná zbytečná záležitost.

Až přijde inspekce sociálních služeb, bude to samozřejmě problém, ale tak jak to dnes říkám vám, řeknu svůj názor i inspektorovi.

Jak propagujete činnost IC? Víím, že máte svůj leták. Kam všude se dostane, kde se s ním můžu setkat?

Dostane se na všechna veřejná místa. Leták vydal Krajský Úřad Olomouckého kraje v poměrně hojném výtisku. A i díky Krajskému Úřadu, konkrétně díky Bc. Poláčkovi, což je manažer prevence kriminality, se letáky dostaly na všechna oddělení Policie ČR po celém Olomouckém kraji a na další veřejně přístupná místa, jako jsou úřady, obecní, okresní, OSSZ atd. atd. Takže tímto způsobem probíhá propagační kampaň IC.

A co další místa? Například čekárny u lékařů?

Na to nemáme čas, abychom zde lítali s letáky. Určitě by tato forma propagace byla úžasná, účinná. Ale nelze jen tak vtrhnout do čekárny, nechat zde letáky a jít. Nepochybně je potřeba domluvit se s příslušným lékařem, a jak jsem řekl, na to my nemáme čas. Navíc my jsme veřejná služba, naše služby jsou tedy mimo jiné zveřejňovány i na webových stránkách. Pokud dojde k vykázání, tak za povinnost máme my kontaktovat osoby ohrožené. Obecně si myslím, že všichni by měli jednat samostatně a zodpovědně, trochu se snažili vzít svůj osud do svých rukou. A s tím souvisí právě i tohle, totiž, že když někdo chce, tak si tu službu prostě najde. Já si myslím, že je načase, aby obecně v oblasti sociálních služeb a ve všech

službách pro lidi, tato kompetence začala přecházet na ně.

Na propagaci se ptám z toho důvodu, že mne samotnou překvapilo, jaký výsledek může přinést osvěta domácího násilí. Konkrétně chci zmínit kampaň Avonu pro Acorus v roce 2007, kdy světoznámé celebrity upozorňovaly (z billboardů, katalogů Avonu, v televizních spotech) na problém domácího násilí a vyzývaly, v tomto případě ženy, ať nemlčí o svém trápení. Po dobu kampaně byl v pražském Acorusu nárůst klientely neuvěřitelný. Telefonické kontakty se zvýšily o tři sta třicet procent, osobní o padesát osm procent. Co na to říkáte?

Vidím, že k tomu přistupujete velmi zodpovědně a že máte nastudováno ledacos. Já jsem samozřejmě propagační kampaň Avonu zaznamenal. Nicméně to nic nemění na tom, že si o těchto věcech myslím své. Ačkoliv jsem práci Acorusu vždy hodnotil a hodnotím jako velice profesionální, velmi účinnou a dobrou. Problém je v tom, že se jedná o neziskovou organizaci, tudíž je jasné, že se snaží spojit s kýmkoliv, kdo by ji mohl přinést finanční prostředky, tentokrát tedy s Avonem. Samozřejmě chápu to, protože já sám jsem zároveň v čele BKB a vím, jak je těžké financovat chod takové služby.

Zase na druhou stranu musím říct, že je stále problém, že jsme za domácí násilí schopni považovat i incidenty, roztržky, vleklé partnerské konflikty, které ale nesplňují znaky domácího násilí. Takže si dovedu představit, že Avon přes svoje voňavky udělal prostě takovou reklamní kampaň, že každá ženská, která má problémy s chlapem, jim tam telefonovala. Nemám to nijak ověřené, ale myslím si, že to tak mohlo docela vypadat.

Když nad tím přemýšlím, určitě na tom může být něco pravdy. Ale skutečně jsem spíš čekala, že profesionální organizace typu Acorus bude dbát na to, aby do těchto statistik uváděla skutečné případy domácího násilí.

Já si myslím opak. Zrovna včera jsem mluvil s paní, která mi telefonovala na doporučení jedné nejmenované organizace, která se zabývá i násilím na ženách, je to feministická organizace. A bylo to úplně mimo, to vůbec nebylo domácí násilí. Některé organizace reagují na jakýkoli podnět. Např. když jde o vleklou rozvodovou záležitost, která, jak si dovedu představit, může být těžká a může se v ní vyskytnout i nějaký násilnický prvek. Ale když to řeknu zjednodušeně, jedna facka prostě není domácí násilí. Musí být skutečně naplněny ty čtyři prvky, což znamená, že to má svoji historii, trvá to déle, ta situace se zhoršuje, násilí eskaluje a role oběti a násilníka je jasně vymezena.

Takže když to shrnu, problém domácího násilí je ve společnosti vnímám nejrůzněji a bohužel i profesní skupiny mají problém s identifikací a s detekcí domácího násilí.

Propagace byla k vidění i ve městě Olomouc (billboardy, plakáty, koneckonců svou Avon Lady najdete v každém městě). Reagovaly nějak na tuto mediální masáž olomoucké ženy. Zaznamenaly jste tady v IC v době trvání kampaně nějaký nárůst klientely?

Vůbec jsme nezaznamenaly nějaký nárůst, takže i z toho důvodu jsem řekl to, co jsem řekl. Určitě nechci nějak hanit účel kampaně, protože je jisté výborné, že se na problém domácího násilí upozorní. Ani nechci nějak podceňovat práci neziskových organizací, které se problému domácího násilí věnují, ale po zkušenosti s nimi si myslím, že jejich přístup není příliš profesionální, a že intervenční centra

jsou jediná, která mají odpovědnou kvalifikaci k tomu, aby, řešili problém skutečného domácího násilí. Proto se snažím, aby v Olomouci ostatní poskytovatelé věděli o službě IC a klienty nám posílali.

Jak byste specifikoval sociální práci s osobou ohroženou domácím násilím?

V tom nehledejte žádnou vědu. Člověk, který chce pracovat s osobou ohroženou domácím násilím, musí něco vědět. Nejlépe být proškolen v krizové intervenci, protože musíte umět klienty povzbudit, pomoci jim z krize. Téma domácího násilí je citlivé, proto se např. u těchto případů nedoporučují náslechy studentů, stážistů atd. Ale jinak je to normální poradenský proces jako s každým jiným typem klientů.

Každopádně tato cílová skupina je odlišnější. Museli bychom zase zabrousit trošku do viktimologické problematiky. Je potřeba vnímat rozdíl mezi klasickou obětí trestné činnosti a obětí domácího násilí. Jednak jak stále upozorňuji, ne každý akt domácího násilí, rovná se trestný čin. Když se člověk stane obětí trestného činu od nějaké cizí osoby je to jistě hrozná a dramatická situace. Ale ty zvládací mechanismy, tj. vyrovnávání se s tím, co se stalo, probíhá jinak než u oběti domácího násilí. Jim ubližuje člověk nejbližší, který by měl stát naopak při nich, měl by vytvářet z domova oázu klidu a bezpečí. Ale je tomu právě naopak. Takže psychologie osob ohrožených domácím násilím je trošičku složitější a jiná. Když tady sedí, je vidět, že se za celou situaci stydí a pořád jakoby chtějí na sebe brát jakousi polovinu. Že to zavinili oni, což samozřejmě tak není. My jim to taky musíme nahlas říct, aby to tak nebrali. Ať je ta situace jakákoliv a příčiny startu domácího násilí jsou jakékoliv, tak oni za to prostě nenesou odpovědnost. Přičemž když jsme u toho

domácího násilí, je potřeba říct, že nejčastější formou domácích násilí sice je partnerské násilí, ale setkáváme se i s násilím mezi ostatními členy rodiny. Dochází i k mezigeneračnímu násilí (dospělé děti vůči rodičům, vnuci vůči prarodičům atp.). Představte si velkou množinu násilí v rodině a tam si zahrňte dvě malé podmnožiny: násilí mezi dospělými jedinci v rodině a násilí na dětech, tj. syndrom CAN, týrání a zneužívání dítěte. Pouze zanedbatelné procento dětí se jakoby veze s matkou a jsou tudíž přímou obětí násilí ze strany rodiče. O nich máme ve zvyku mluvit jako o tzv. zapomenutých obětech. Naopak se začíná ukazovat, že paradoxně řada těch násilných manželů bývá docela dobrými a příkladnými otci, což je hodně zajímavé.

Na druhou stranu sice mohou být dobrými otci, ale to že dochází k tzv. transgeneračnímu přenosu, neboli osvojování si vzorce chování z původní rodiny, je podle odborníků nepopiratelné.

Může dojít k tomu, co říkáte, protože jedno z těch velkých rizik je skutečně přenesení duplikačního principu. To znamená, že se později dítě stává samo obětí nebo násilníkem, pokud se to nepodaří zastavit, respektive pokud se s tím dítětem nepracuje. Proto je tam velmi významná role orgánu sociálně právní ochrany dítěte. Aby ona do té rodiny vstoupila a pracovala s celou rodinou, tj. s oběma rodiči i s dětmi.

Každopádně děti tou situací trpí. Mnohé osoby, které jsou v postavení ohrožené osoby vám sice tvrdí, že děti to nikdy neviděly, že spaly, ale ty děti cítí, že se v té rodině něco děje a rozhodně to není pro ně zdravé prostředí, naopak. Řada matek váhá s odchodem od partnera, říká si „dám mu ještě šanci“, ale musí myslet i na své děti.

Proč nejčastěji ženy váhají, zda vztah ukončit?

Kromě toho, že ho mají rády, to jsou nejčastěji ekonomické důvody, finanční jistota, dobrý životní standart, komplikovaná je i otázka společného jmění atd. Ale myslím si, že od toho jsou tady u nás kvalifikovaní právníci a sociální pracovníci, kteří poskytnou odborné poradenství ohledně dávek atd. Ta situace určitě bude sice měnit se k horšímu, ale rozhodně to není tak, že by po odchodu od partnera spadli na úplné dno. Myslím si, že náš sociální systém je pořád velice bohatý a štědrý.

Tohle řada lidí neví a my jim tady musíme tyto informace dát. Je to častý argument, který je podporuje v rozhodnutí jejich situaci ukončit. Samozřejmě ale nemohu nikoho k takovému rozhodnutí tlačit, je to jejich život. Ale dokážu už odhadnout, jakou perspektivu může ten který vztah mít, zda se násilí dá nebo nedá zabrzdit. Ve většině případů to nejde.

Je vhodná párová terapie v těch případech, kdy je alespoň naděje na záchranu vztahu? A stává se, že nějaký pár chce tímto vyřešit svou situaci? Kam nejčastěji své klienty posíláte?

Ano, samozřejmě se to stává. Nejčastěji je odkážeme na Poradnu pro rodinu Olomouc. Dnes se dokonce párová terapie doporučuje, pokud je ten vztah ambivalentní ke změně. Což je pokrok a posun v předchozích teoriích, kdy jednoznačně mediační jednání, tedy párová terapie, nebyla doporučována. Naopak byla považována za bezpředmětnou, v některých případech i za škodlivou. Takže teď se to změnilo, musí se ale jednat o případy, které ještě nejsou v tak vyhocené podobě. Stručně řečeno v počátcích násilných incidentů, kdy jsou si oba dva schopni přiznat, že něco není v pořádku a jsou nastaveni na to pomoc přijmout, což je ale bohužel

málokdo, v obzvlášť tak citlivé záležitosti jako je vztahová záležitost

Protože jste zároveň vedoucím místní pobočky Bílého kruhu bezpečí, ráda bych se zeptala na úlohu Poradny Bílého kruhu bezpečí v Olomouci. Jaké pomoci se tam dočká oběť domácího násilí?

BKB stál v podstatě u zrodu a iniciativ k problematice domácího násilí, protože v něm to jakoby začalo. Tenkrát ještě jako jediná organizace, která pracovala s oběťmi trestné činnosti. Zhruba tak od poloviny devadesátých let zaznamenávaly všechny poradny nárůst příchodů lidí s problémem domácího násilí.

BKB nastartoval řadu projektů, nejvýznamnější z nich byl vznik Dona linky, která funguje od roku 2001 a funguje dodneška, v nepřetržitém provozu. A dalším projektem bylo budování Interdisciplinární spolupráce při řešení případů domácího násilí na území města Ostravy. Odtud také vychází současný systém interdisciplinární spolupráce.

Odborníci, kteří se angažují v BKB byli členy tzv. Aliance proti domácímu násilí, která iniciovala vznik nové legislativy. Takže zásluhy BKB na přijetí nové legislativy jsou nesporné. Ale jinak si myslím, že my si sice to téma domácího násilí držíme jako svoje, ale je načase začít trošičku ustupovat. Konkrétní praxe v Olomouci, je taková, že jestliže se do olomoucké poradny dostaví osoba ohrožená domácím násilím, tak dostane základní informace, které ale spočívají víceméně v informacích, kde je intervenční centrum. A jsou přeposíláni sem.

To jste mě docela zaskočil. Vždyť přeci, když se řekne BKB, každému se vybaví oběť domácího násilí.

Všichni poradci BKB jsou sice schopni ošetřit problematiku domácího

násilí, ale já si prostě myslím, že jediná specializovaná služba pro cílovou skupinu osob ohrožených domácím násilím, je tady v intervenčním centru. Neříkám, že jim neumíme pomoc. Jen si myslím, že to není hlavním úkolem BKB. Ačkoliv je pravda, že v našich cílových skupinách podle registrace jsou i osoby ohrožené domácím násilím.

Nezlobte se, možná se zdá, že do toho „šiji“, ale přeci jen, když se člověk podívá např. na internet, všude ve spojitosti s domácím násilím zaznívá jméno BKB. Řadu let jste pracovali s oběťmi domácího násilí, najednou vznikne intervenční centrum a vy od téhle skupiny klientů dáváte ruce pryč?

Ale to se takhle prostě děje. Jestliže já mám suplovat službu, která tady není, tak to rád udělám, pokud to spadá do filosofie služby, kterou poskytují. BKB má sice nesporné zásluhy na řešení problému domácího násilí. Ale v momentě, kdy vznikne specializované pracoviště, tak to tam musím pustit. Podle mne to je odborná etická povinnost.

Navíc, když k vám budu mluvit naprosto upřímně. BKB bezpečí je postaven na dobrovolnících, kteří jsou sice třeba i mistři svého oboru, ale v konečném důsledku je služba těm lidem časově nedostupná. V Olomouci funguje BKB dvakrát týdně. I tyto důvody hrají roli. Není možné v takových podmínkách ošetřit tak složitou problematiku. Za dvě hodiny musí v BKB přijmout např. dva, tři lidi, nemohou se jim proto tak dlouho věnovat. Kdežto my jsme tady každý pracovní den. Pro nás dvouhodinová konzultace není problém, případně se konzultace rozdělí ve více dnech. Ale tohle prostě není v silách pobočky BKB v Olomouci. Navíc si myslím, že pokud do BKB přijde oběť domácího násilí, tak vlastně blokuje místo té jiné oběti. Protože oběť domácího násilí má tady

připravenou službu, která je výhradně jen a jen pro ni, od pondělí do pátku, osm a půl hodiny denně.

A takhle to funguje ve všech pobočkách po celé České republice?

Vedete mne k tomu, abych byl zcela upřímný, ale je to skutečně můj osobní, soukromý názor, není to oficiální názor BKB. Já jsem viceprezidentem BKB, kdyby mě slyšela paní prezidentka, tak by určitě se mnou nesouhlasila. Ale v Olomouci je prostě praxe taková, vždy když přijde osoba ohrožená domácím násilím do naší pobočky BKB, je odkázána na specializované pracoviště intervenčního centra. Protože poradci BKB nemají ani dostatečný prostor na to, aby pracovali s obětí domácího násilí, tak jako my. Nemohou jí např. navrhnout a vytvářet předběžná opatření, konzultovat s ní podrobnosti, prostě tam na to není čas.

Dívejte se, já jsem starý praktik v oblasti sociální práce. Vím, co je pohodlnější pro lidi, jak pro pracovníky, tak pro klienty. A myslím si, že osoby ohrožené domácím násilím jednoznačně patří do intervenčního centra. A pokud má nějaká organizace ve svých cílových skupinách definovanou osobu ohroženou domácím násilím a do intervenčního centra ji nepošle, tak si myslím, že dělá chybu, protože ochuzuje toho člověka o další službu. Není to žádný konkurenční boj, to já koneckonců stojím v pěkném střetu zájmů. Jestliže vznikla státem

garantovaná specializovaná služba, tak tam ty lidi prostě patří. A jestliže víme, že jediné tady jsou odborně vyškolení všichni pracovníci, pak není o čem diskutovat. Dokážu si představit, že ostatní poskytovatelé sociálních služeb to mohou brát jako konkurenční záležitost. Pokud to tak je, pak je to cesta do pekel. Ale myslím si, že tomu tak naštěstí není.

Jak hodnotíte celkovou nabídku sociálních služeb pro osoby ohrožené domácím násilím ve městě Olomouc?

Já si myslím, že konkrétně tady ve městě Olomouc je ta nabídka dobrá, že kvalita a dostupnost služeb je na vysoké úrovni. A myslím si, že uživatelé a potenciální uživatelé intervenčního centra přímo z města Olomouce jsou na tom nepopíratelně lépe oproti obyvatelům z jiných okresů, tam je potřeba ještě systém zdokonalit. I když beze sporu i v jejich lokalitách jsou nějaké služby pro oběti domácího násilí. Ale intervenční centrum je jenom jedno a je v Olomouci.

Mně tady skutečně nic nechybí. V rámci Charity Olomouc dokonce bude vznikat zcela nová sociální služba krizového centra. Jsme již domluveni, že pokud se na krizové centrum obrátí člověk s problémem domácího násilí, budeme spolupracovat.

Skutečně jsem přesvědčen, že nabídka služeb pro osoby ohrožené domácím násilím je zde v Olomouci dostačující.