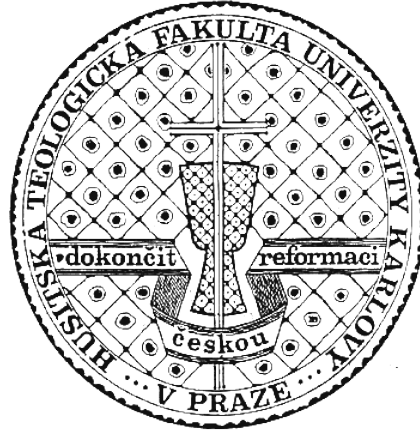


Univerzita Karlova v Praze

Husitská teologická fakulta



Diplomová práce

Sociální práce v kontextu násilí z nenávisti

Social work in the context of hate violence

Vedoucí práce:

Mgr. Tereza Cimrmannová, Ph.D.

Autorka:

Bc. Alice Mirovská

2015

Poděkování:

S tématy týkajícími se obětí násilí z nenávisti jsem se seznámila v souvislosti s činností neziskové organizace In IUSTITIA o.p.s., proto bych chtěla poděkovat jejím zaměstnankyním a zaměstnancům, především Kláře Kalibové a Petře Kutálkové, jejichž rozhled, vědomosti a angažovanost mě inspirovaly k hlubšímu zájmu o tuto problematiku. Při zpracovávání a finalizaci mi svým pozitivním přístupem a nstruktivními radami velmi pomohla má školitelka Mgr. Tereza Cimrmannová, Ph.D. . A také děkuji rodičům a kamarádům za podporu při studiu.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci s názvem "Sociální práce v kontextu násilí z nenávisti" napsala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.

V Praze dne 25. 6. 2015

podpis

ANOTACE

V této diplomové práci se zabývám problematikou násilí z nenávisti a to z pohledu sociální práce. Jde především o definování různých teorií, metod a přístupů sociální práce, které lze využít při práci s oběťmi a potenciálními oběťmi násilí z nenávisti, respektive osobami pocházejícími z odlišných sociokulturních prostředí. V práci jsou uvedeny poznatky jak z odborné literatury, tak zkušenosti z praxe několika sociálních pracovníků.

Klíčová slova:

Násilí z nenávisti, oběti násilí z nenávisti, teorie sociální práce, přístupy v sociální práci, multikulturní poradenství

ABSTRACT

The diploma thesis is related to hate violence and its victims from the perspectives of the social workers. Various theories, methods and social workers approaches towards the (potential) hate violence victims and people coming from different sociocultural environments are described. The thesis is based on literature review and practical experiences of several social workers.

Keywords:

Hate violence, hate violence victims, social work theories, social work approaches, multicultural counseling

1	ÚVOD	6
2	NÁSILÍ Z NENÁVISTI	8
2.1	DEFINICE NÁSILÍ Z NENÁVISTI A SOUVISEJÍCÍCH POJMŮ	8
2.2	NÁSILÍ Z NENÁVISTI V ČR A VE SVĚTĚ	9
3	PSYCHOLOGIE OBĚTI	11
3.1	VIKTIMOLOGIE	11
3.2	PRIMÁRNÍ A SEKUNDÁRNÍ VIKTIMIZACE	11
3.3	OBĚŤ	12
3.3.1	OBĚŤ NÁSILÍ Z NENÁVISTI	14
4	DOPADY NÁSILÍ Z NENÁVISTI	16
4.1	DOPADY NÁSILÍ Z NENÁVISTI NA OBĚŤ	16
4.1.1	DOPADY NÁSILÍ Z NENÁVISTI NA OSOBNOST A PSYCHIKU OBĚTI	16
4.1.2	POSTTRAUMATICKÁ STRESOVÁ PORUCHA	18
4.1.3	DOPADY NÁSILÍ Z NENÁVISTI NA EKONOMICKOU SITUACI OBĚTI	18
4.2	DOPADY NÁSILÍ Z NENÁVISTI NA SOCIÁLNÍ OKOLÍ OBĚTI	19
5	SOCIÁLNÍ PRÁCE S OBĚŤMI A POTENCIÁLNÍMI OBĚŤMI NÁSILÍ Z NENÁVISTI	20
5.1	RELEVANTNÍ DOKUMENTY	20
5.1.1	MEZINÁRODNÍ DOKUMENTY	20
5.1.2	DOKUMENTY ČESKÉ REPUBLIKY	21
5.2	5-D MODEL, DIMENZE KULTURNÍCH ODLIŠNOSTÍ	21
5.3	POHLEDY NA SVĚT	24
5.3.1	EXISTENCIÁLNÍ PŘÍSTUP EMMY VAN DEURZEN-SMITH	24
5.4	KOMPETENCE MULTIKULTURNÍCH PORADCŮ A PORADKYŇ	27
5.5	VYBRANÉ INSPIRACE PRO SOCIÁLNÍ PRACOVNÍKY A PRACOVNICE DLE PROFESORA SUEA	32
5.6	KRITICKÁ SOCIÁLNÍ PRÁCE	34
5.6.1	RADIKÁLNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	37
5.6.2	ANTIOPRESIVNÍ/ANTIDISKRIMINAČNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	38
5.6.3	POSTMODERNISTICKÁ KRITICKÁ PERSPEKTIVA, KRITICKÁ TEORIE V SOCIÁLNÍ PRÁCI	39
5.7	FEMINISTICKÉ TEORIE SOCIÁLNÍ PRÁCE	40
5.7.1	LIBERÁLNÍ FEMINISTICKÁ SOCIÁLNÍ PRÁCE	40
5.7.2	RADIKÁLNÍ FEMINISTICKÁ SOCIÁLNÍ PRÁCE	41
5.7.3	MARXISTICKÁ/SOCIALISTICKÁ FEMINISTICKÁ SOCIÁLNÍ PRÁCE	42
5.7.4	POSTMODERNISTICKÁ/POSTSTRUKTURALISTICKÁ FEMINISTICKÁ SOCIÁLNÍ PRÁCE	42
5.7.5	WOMANISM A ANTIRASISTICKÁ FEMINISTICKÁ SOCIÁLNÍ PRÁCE	43
5.8	SYSTEMICKÝ PŘÍSTUP	44
5.9	PŘÍSTUP ORIENTOVANÝ NA ÚKOLY	45
6	SOCIÁLNÍ PRÁCE S OBĚŤMI A POTENCIÁLNÍMI OBĚŤMI NÁSILÍ Z NENÁVISTI A JEJÍ REALIZACE V PRAXI - ŠETŘENÍ	47
6.1	VYMEZENÍ PROBLÉMŮ ŠETŘENÍ	47
6.2	CÍLE A ÚKOLY ŠETŘENÍ	47
6.3	METODY ŠETŘENÍ	47
6.4	METODIKA ŠETŘENÍ	48
6.5	CHARAKTERISTIKY ZKOUMANÉHO VZORKU	48
6.6	VÝSLEDKY ŠETŘENÍ A JEJICH INTERPRETACE	48
6.6.1	NÁSILÍ Z NENÁVISTI JAKO POJEM	49
6.6.2	DOPADY NÁSILÍ Z NENÁVISTI NA OBĚTI	50

6.6.3 SOCIÁLNÍ PRÁCE S OBĚŤMI A POTENCIÁLNÍMI OBĚŤMI NÁSILÍ Z NENÁVISTI	52
6.6.4 BARIÉRY SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ A PRACOVNIC	56
6.6.5 BARIÉRY OBĚTÍ A POTENCIÁLNÍCH OBĚTÍ NÁSILÍ Z NENÁVISTI.....	58
7 DISKUSE	61
8 ZÁVĚR	66
9 POUŽITÁ LITERATURA:	68
PŘÍLOHA - ROZHOVOR S RESPONDENTKOU Č. 1.....	70

1 ÚVOD

S tématem násilí z nenávisti jsem se poprvé setkala při psaní své bakalářské práce, kde jsem ho okrajově zmínila v jedné z kapitol. Hluběji jsem se mu začala věnovat, když jsem jako dobrovolnice nastoupila do organizace In IUSTITIA, kde jsem byla poté zaměstnána na pozici asistentky projektu a následně jako sociální pracovnice. In IUSTITIA je jedinou organizací v České republice, která se expertně zabývá násilím z nenávisti a to v rovině právní a v rovině sociálněpracovní.

Násilí z nenávisti je pojem, který v České republice v odborném diskurzu ještě není úplně zavedený a zatím se nedostal ani do povědomí širší veřejnosti. Jedná se o takové násilí, které je motivováno skutečnou nebo domnělou příslušností osoby, respektive oběti, k určité skupině. Oběti jsou napadány převážně z důvodu příslušnosti k určité rase nebo etniku, z důvodu svého odlišného sociálního nebo kulturního původu, z důvodu své sexuální orientace, barvy pleti, svého jazyka, náboženského vyznání, věku, z důvodu psychického nebo fyzického postižení atd. Oběti jsou zpravidla napadány jako zástupci konkrétní skupiny, kterou reprezentují, nebo si útočník, popřípadě útočníci, myslí, že ji reprezentují.

Motivací pro výběr tohoto tématu mi bylo právě to, že v prostředí České republiky se o násilí z nenávisti příliš neví. Oproti tomu ve Velké Británii nebo USA existuje množství literatury, která se tímto tématem zabývá jak z pohledu práva, sociologie, viktimologie, tak i z pohledu sociální práce. A jestliže sociální pracovníci a pracovnice a další experti a expertky přicházející do kontaktu s oběťmi téma násilí z nenávisti neznají, není překvapivé, že se obětem tohoto druhu násilí nedostává dostatečné podpory a pomoci. Jako jeden z prostředků, jak posílit oběti a potenciální oběti násilí z nenávisti, vidím vzdělávání profesionálních pracovníků a pracovnic v tomto tématu a snaha dostat tuto specifickou problematiku i do povědomí široké veřejnosti.

Hlavním cílem mé diplomové práce je uvést možnosti sociální práce s oběťmi násilí z nenávisti v prostředí České republiky a popsat specifika dopadů tohoto druhu násilí na oběti. Dílčími cíli práce jsou přiblížit problematiku násilí z

nenávisti profesionálům a profesionálkám z oboru sociální práce a propojit tyto dvě oblasti, popsat a poukázat na specifické dopady násilí z nenávisti na oběti, pojmenovat některé překážky sociálních pracovníků a pracovníc v práci s oběťmi násilí z nenávisti, navrhnout možnosti sociální práce s oběťmi násilí z nenávisti. Ráda bych objasnila některé z překážek, které brání obětem ve vyhledávání pomoci a podpory, a překážky, které brání nebo ztěžují sociálním pracovníkům a pracovnícím práci s klienty a klientkami pocházejícími z odlišných kulturních prostředí, resp. s oběťmi násilí z nenávisti. Dílčím cílem mé práce bude i šetření mezi sociálními pracovníci v prvním kontaktu s cílem zjistit, jaké jsou možnosti práce s oběťmi a potenciálními oběťmi násilí z nenávisti a jak se dají konkrétní přístupy a metody aplikovat v praxi.

V práci zmiňuji pojmy jako *osoby (klienti a klientky) pocházející z odlišných kulturních a sociálních prostředí* nebo *oběti a potenciální oběti násilí z nenávisti*. V práci těchto pojmů užívám téměř jako synonym, respektive osoby pocházející z odlišných kulturních a sociálních prostředí považuji za potenciální oběti násilí z nenávisti, protože tato odlišnost je často právě tím, co motivuje útočníka k násilí.

V úvodu práce přiblížím téma násilí z nenávisti, jeho definice a výskyt v ČR a ve světě. Dále se lehce dotknu oboru viktimologie a poté se budu hlouběji věnovat konkrétně obětem násilí z nenávisti a dopadům tohoto druhu násilí na oběti. Stěžejní částí diplomové práce je kapitola o možnostech a východiscích sociální práce pro práci s oběťmi a potenciálními oběťmi násilí z nenávisti. Následuje šetření mezi sociálními pracovníci, které je koncipováno tematicky v obdobném pořadí a návaznosti jako předchozí část práce.

2 NÁSILÍ Z NENÁVISTI

Ve druhé kapitole se budu věnovat definicím násilí z nenávisti a souvisejících pojmů, dále pak fenoménu násilí z nenávisti v České republice a ve světě.

2.1 DEFINICE NÁSILÍ Z NENÁVISTI A SOUVISEJÍCÍCH POJMŮ

Termín trestný čin z nenávisti se poprvé objevil na konci 80. let 20. století v USA. Tou dobou zde rapidně stoupl počet násilných napadení motivovaných předsudky nenávisti vůči konkrétní skupině osob (FBI).

Definice pojmu násilí z nenávisti se různí a to jak lokálně, tak účelem, pro který jsou sestaveny, nicméně jádro zůstává stejné. Rozlišuje se mezi násilím z nenávisti, což je širší pojem, pod který spadá například i nenávistný projev (hate speech), a trestným činem z nenávisti, což je pojem zahrnující ty činy, které naplnily skutkovou podstatu trestného činu a navíc jsou motivované nenávistí.

ODIHR (Kancelář pro demokratické instituce a lidská práva) definuje trestný čin z nenávisti takto: *“Jakýkoli trestný čin, jak proti osobám, tak i majetku, u kterého bylo na oběti nebo cíle tohoto činu zaútočeno z důvodu jejich domnělé nebo skutečné příslušnosti, propojenosti, náklonnosti, podpore nebo členství v určité skupině. Tato skupina může být definována na základě skutečné nebo domnělé rasy, národnostního nebo etnického původu, jazyka, barvy pleti, náboženství, pohlaví, věku, psychického nebo tělesného postižení, sexuální orientace nebo dalšího podobného faktoru.”* (KOL. AUTORŮ, 2010, str. 20). Pracovní tým projektu Hate crime – Zapomenuté oběti z této definice vycházel, ale pro potřeby své studie ji modifikoval. Jejich definice zní: *“Pod násilím motivovaným nenávistí (hate crime) se rozumí násilí vůči osobám z důvodu jejich skutečné nebo domnělé rasy, příslušnosti k etnické skupině, národnosti, politického přesvědčení, vyznání, sexuální orientace, pohlaví, věku, zdravotního stavu nebo příslušnosti k sociální skupině.”* (KOL. AUTORŮ, 2010, str. 21).

Levin a McDevitt (2008) charakterizují trestný čin z nenávisti jako trestný čin motivovaný, zcela nebo zčásti, tím, že pachatel vnímá oběť jako odlišnou,

přičemž se může jednat jak o odlišnost skutečnou, tak domnělou. Tato definice je v USA široce využívaná, mimo jiné FBI a dalšími státními institucemi. Levin a McDevitt poukazují na tři důležité elementy této definice: definice zahrnuje ty činy, které již jsou právně označeny jako nelegální, dále definice specifikuje, čím byl spáchaný trestný čin motivován. A třetím zásadním prvkem této definice je, že v ní nejsou explicitně definovány konkrétní skupiny, na kterých by trestné činy z nenávisti mohly být páchany. Oběť trestného činu z nenávisti tedy může pocházet z jakékoli skupiny, která je očima pachatele vnímána jako odlišná.

Dalším souvisejícím pojmem je tzv. *hate speech* neboli nenávistný projev (verbální). Tento projev se také považuje za násilí z nenávisti.

Termín násilí z nenávisti je v poslední době často nahrazován pojmem *předsudečné násilí* (ang. bias crime/bias violence), který podstatu aktu, resp. jeho motivaci lépe vystihuje.

2.2 NÁSILÍ Z NENÁVISTI V ČR A VE SVĚTĚ

K násilí z nenávisti dochází jistě na celém světě. Agentura Evropské unie pro základní práva (FRA) uvádí, že pouze velmi málo členských států Evropské unie vede obsáhlejší dokumentace a statistiky o násilí z nenávisti. Jak jsem uvedla výše, pojem "hate crime" byl poprvé použit v USA. Ve Spojených státech a Velké Británii je pojem násilí z nenávisti na rozdíl od většiny ostatních zemí hluboce zakořeněný u odborníků a odbornic i u široké veřejnosti. Proto se v této kapitole budu věnovat situaci násilí z nenávisti právě v těchto zemích.

Ze statistik FBI vyplývá, že v roce 2012 bylo v USA spácháno 5 796 trestných činů z nenávisti (FBI), z toho téměř polovina útoků byla rasově motivována, necelá pětina útoků byla směřována na příslušníky LGBT komunity, 19% útoků bylo spácháno kvůli náboženskému vyznání, více než desetina napadení byla provedena z důvodu odlišného etnického nebo národnostního původu, více než setina útoků byla vedena proti osobám s tělesným, duševním nebo mentálním handicapem. Ze statistik FBI bych ještě ráda zmínila údaje týkající se místa, kde k napadení došlo. Přes 32% incidentů násilí z nenávisti bylo spácháno v bezprostřední blízkosti domova oběti. K necelé pětině incidentů došlo na silnici/dálnici/ulici, v kostelích/synagogách/chrámech bylo spácháno 4,1% případů, zbytek incidentů se dělí mezi místa jako je škola, parkoviště,

zastávka, kancelář, bar atd. V dokumentu se dále uvádí, že 59,1% útoků bylo vedeno proti osobě (výhrůžky, ublížení na zdraví, vraždy, znásilnění), a v necelých 40% případech byla spáchána škoda na majetku (vandalismus, poškození, loupeže, krádeže, a další).

Britská kancelář Home Office Statistics uvádí, že v Anglii a Walesu bylo v letech 2013/2014 spácháno 44 480 trestných činů z nenávisti, z toho 84% mělo rasový podtext, 10% útoků bylo provedeno z důvodu sexuální orientace oběti, 5% z důvodu náboženského vyznání oběti, 4% útoků byla spáchána na handicapovaných osobách a 1% na transgender osobách (SMITH, 2014).

Podle výroční zprávy (KALIBOVÁ, 2012) nestátní neziskové organizace In IUSTITIA, za rok 2011 zaznamenala organizace 57 případů násilí z nenávisti (z toho ověřených 52). Zpráva dále uvádí pro srovnání údaje Evidenčně statistického systému kriminality, který za rok 2011 v ČR zaznamenal 238 trestných činů z nenávisti, z nichž 69 bylo směřováno proti příslušníkům a příslušnicím konkrétní etnické menšiny, 27 vůči osobám jiné národnosti, 15 proti členům a členkám majority atd.. In IUSTITIA ve své zprávě píše, že většina fyzických útoků je mířena proti osobám z etnických menšin, cizincům/cizinkám, osobám jiné barvy pleti. Terčem žhářských útoků jsou podle organizace nejčastěji osoby z etnických menšin a lidé bez domova. Dále organizace upozorňuje na relativně velké množství útoků z nenávisti páchaných po internetu, jako například nenavistné webové stránky nebo facebookové profily nebo hackerské útoky atd. .

Ministerstvo vnitra ve své Zprávě o extremismu na území České republiky v roce 2013 uvádí, že v tomto roce bylo na území ČR spácháno 211 trestných činů s extremistickým podtextem. Mezi nejčastěji zastoupené trestné činy patří založení, podpora a propagace hnutí směřujícího k potlačení práv a svobod člověka, nebo projev sympatií k hnutí směřujícímu k potlačování práv a svobod člověka. Méně početnými trestnými činy jsou například hanobení národa, rasy, etnické nebo jiné skupiny osob, nebo násilí proti skupině obyvatel a proti jednotlivci, úmyslné ublížení na zdraví, poškozování cizí věci atd. (MV, 2014).

3 PSYCHOLOGIE OBĚTI

Ve třetí kapitole vysvětlím základní proměnné, které se váží s rolí oběti násilí z nenávisti. Budu čerpat především z vědeckých poznatků viktimologie. Na úvod stručně vysvětlím cíle tohoto oboru.

3.1 VIKTIMOLOGIE

Viktimologie neboli nauka o obětech se věnuje studiu obětí trestných činů: psychologii obětí, výskytu viktimizace, právům obětí atd. Jako samostatný obor vznikla viktimologie v sedmdesátých letech dvacátého století. Profesionálům a profesionálkám z oboru kriminologie připadalo, že naprostou většinu pozornosti věnují pachatelům/pachatelkám trestných činů, kdežto oběti zůstávají bez povšimnutí, a přitom by si zasloužily, a jejich stav dokonce vyžaduje, daleko více péče a zájmu.

Pojem oběť má mnoho definic. Čírtková (2007) oběťmi označuje: oběti trestných činů, oběti přírodních katastrof (povodní, zemětřesení, požárů), oběti velkých neštěstí (leteckých, železničních, lodních), oběti teroristických akcí. Základní a snad nejpoužívanější definicí oběti trestného činu je: fyzická osoba, na níž byl spáchán trestný čin (DIESEN sec. cit. in LINDGREN, NIKOLIĆ-RISTANOVIĆ, 2011). Obširnější definicí oběti trestného činu je definice německého kriminologa Hanse Joachima Schneidera, který říká, že oběti trestného činu může být fyzická osoba, organizace, "morální řád" nebo právní systém státu, který je ohrožen, poškozen nebo zničen konkrétní činností (SCHNEIDER, sec. cit. in LINDGREN, NIKOLIĆ-RISTANOVIĆ, 2011). Vzhledem k zaměření této práce zůstanu u předpokladu, že obětí je fyzická osoba, resp. skupina osob.

3.2 PRIMÁRNÍ A SEKUNDÁRNÍ VIKTIMIZACE

Viktimizace je proces, k němuž dochází tím, že se člověk stane obětí trestného činu, respektive pachatel na něm spáchá trestný čin. Primární viktimizace je stav, ke kterému dochází spácháním trestného činu. Oběť trpí

zpravidla následky fyzickými, psychickými, ekonomickými, nebo jejich kombinací.

Sekundární viktimizace je jev, který se dostavuje, ne však nutně, s určitým časovým odstupem od trestného činu samotného, a to při následných interakcích oběti se sociálním prostředím a s institucemi. Jde především o orgány činné v trestním řízení, média a okolí oběti (ČÍRTKOVÁ, VITOUŠOVÁ, 2007). O sekundární viktimizaci hovoříme tehdy, když dochází ke zbytečnému dalšímu zraňování oběti – často je způsobeno nedostatečně profesionálním jednáním profesionálů/ek, kteří/které s obětí přijdou do kontaktu.

Jako příklad mohu uvést modelovou situaci, kdy přijde mladá dívka na policii ohlásit znásilnění. Během dívčina vyprávění se ukazuje, že šla večer parkem v minisukni. Policista dá dívce jasně najevo, že takovéto chování je značně nezodpovědné a naivní a že znásilnění bylo důsledkem tohoto jejího chování. Policista tak místo aby oběť podpořil a povzbudil, udělal z ní vlastně “spolupachatele”, čímž ji opět (druhotně) zranil. Oběť nejspíš bude odcházet rozčarovaná a s pocitem viny za to, co se jí stalo.

Sekundární viktimizaci se dá předejít. Pokud se sociální pracovník/pracovnice dostane do kontaktu s obětí trestného činu, musí být především ohleduplný/á k potřebám oběti. Jedná se především o potřebu důvěry, potřebu bezpečí, potřebu získávat informace atp. (ČÍRTKOVÁ, VITOUŠOVÁ, 2007).

3.3 OBĚŤ

Obětí trestného činu se může stát každý. Oficiální status oběti (se všemi právy a “výhodami”) ale bohužel nenáleží každému, kdo se opravdu obětí trestného činu stane. Toto dle mého názoru tabuizované téma spočívá v tom, komu jsme my (jakožto společnost) a komu jsou oficiální instituce (jako je policie, soudy atd.) ochotni tento status propůjčit. Jde o rozdíl mezi tzv. ideální (v podstatě fiktivní) a reálnou obětí (srov. kap. č. 6.6.4). V následujících řádcích se pokusím popsat některé typy obětí a možné úhly pohledu ze strany široké veřejnosti.

Z vlastní praxe vím, že oběťmi násilí z nenávisti se často stávají právě lidé, kteří nejsou ideálními oběťmi a nezřídka se s nimi podle toho nedůstojně

zachází. Jako ideální oběť si lze představit nevinného člověka, který se nemůže bránit a který přišel k újmě tzv. jako slepý k houslím. Takovou obětí by byla například dívka, která byla znásilněna za bílého dne cestou ze školy domů (srov. kapitola č. 6.6.4, ROZ. Č. 1). Ideální oběť lze, dle Nilse Christieho (CHRISTIE, sec. cit. in LINDGREN, NIKOLIĆ-RISTANOVIĆ, 2011) charakterizovat těmito šesti body:

- oběť je slabá
- oběť je napadena během “slušné” činnosti
- oběť je napadena cestou na místo, o kterém se dá říct, že je “správné”
- pachatel je vůči oběti v dominantní pozici a lze ho charakterizovat negativně
- oběť pachatele nezná a nejsou spolu v žádném vztahu
- oběť má dostatečný vliv k nárokování si statusu oběti (zde působí politické zájmy – jaké oběti jsou “v kurzu”, jaké oběti jsou schopny si vydobýt status oběti)

Ideální oběť má i svůj opak. Byl by jím například dospělý opilý muž, kterého v noci v baru okradli muži, se kterými seděl u stolu.

V případě, že člověku nebude udělen oficiální status oběti, přestože utrpěl fyzickou, psychickou nebo ekonomickou újmu, riskuje, že se mu dostane méně ochrany nebo vůbec žádná ochrana ze strany institucí i sociálního okolí, protože neodpovídá standardnímu obrazu oběti trestného činu (LINDGREN, NIKOLIĆ-RISTANOVIĆ, 2011).

Dalším typem oběti, která může na společnost působit negativním dojmem, je oběť, která je současně i pachatelem. Lindgren a Nikolić-Ristanović (2011) ve své knize poukazují hlavně na vliv návykových látek, kdy oběť může například pod vlivem alkoholu pachatele provokovat a incident vyvolat. Takové chování během napadení je oběti přítěží následně během trestního řízení. Já jsem se ve své praxi setkala například s tím, že se muž, který dříve přišel do kontaktu s policií jako pachatel, poté ocitl v pozici oběti – policisté k němu přistupovali se značným despektem a chovali se jako by si status oběti nezasloužil, protože v minulosti byl konfrontován se zákonem v pozici pachatele.

Další špatně nahlíženou obětí je pasivní (nečinná) oběť. Mnoho obětí popisuje, jak byla vina za trestný čin připsána jim, nikoli pachateli. Například znásilněné ženy mohou být obviňovány z toho, že se chovaly provokativně, byly opilé, byly ve špatný čas na špatném místě, nebo z toho, že byly příliš pasivní a nedostatečně se bránily. Na druhé straně znám ze zkušeností svých kolegyně i případy, kdy byly oběti poučené a například si pořídily a schovaly důkazní materiál, který poté předaly policii. Policistům/policistkám se ovšem takové jednání zdálo zvláštní a podezírali oběť z toho, že si vše vymyslela a připravila.

Představa ideální oběti je hezká, ale o to víc nereálná. Oběť trestného činu zkrátka ve většině případů nezapadá do žádné šablony, to ale není důvod k tomu, aby se jí dostalo horší péče a špatného zacházení.

3.3.1 OBĚŤ NÁSILÍ Z NENÁVISTI

V mnoha knihách a článcích o obětech trestných činů jsou oběti násilí z nenávisti zmiňovány v kapitole o extrémně zranitelných obětech. I v zákoně o obětech trestných činů jsou popsány jako zvlášť zranitelné oběti, mimo jiné oběti *“...trestného činu, který zahrnoval násilí či pohrůžku násilím, jestliže je v konkrétním případě zvýšené nebezpečí způsobení druhotné újmy zejména s ohledem na její věk, pohlaví, rasu, národnost, sexuální orientaci, náboženské vyznání, zdravotní stav, rozumovou vyspělost, schopnost vyjadřovat se, životní situaci, v níž se nachází, ...”*. (č. 45/2013 Sb.)

Zranitelnost obětí násilí z nenávisti spatřuji především v tom, že se nestaly oběťmi jen proto, že by byly ve špatný čas na špatném místě. Kdyby totiž ve stejný čas byl na tomtéž místě někdo jiný, k útoku by nejspíše vůbec nedošlo. Oběť násilí z nenávisti není napadena náhodou, stejně jako by mohl být napaden kdokoli jiný. Oběť takového násilí je napadena cíleně a to proto, kým je, resp. kým je v pachatelových očích.

Oběti násilí z nenávisti bývají navíc často snadným terčem. Málokdy se jich někdo zastane – lidé z majoritní společnosti se jen těžko vcitují do situace někoho z menšiny. Útoky jsou často pouze verbální nebo psychické, o to více však bolestivé. Mnohdy jdou ruku v ruce s aktuálními náladami ve společnosti. Například v době anti-islámských tendencí ve společnosti se zvyšuje frekvence

islamofobních napadení. Dalo by se říci, že více lidí se tzv. osmělí a také hodí kamenem.

4 DOPADY NÁSILÍ Z NENÁVISTI

V této kapitole se budu věnovat dopadům násilí, především pak násilí z nenávisti na oběť a její sociální okolí.

4.1 DOPADY NÁSILÍ Z NENÁVISTI NA OBĚŤ

V této části rozeberu s jakými potížemi se oběti násilí z nenávisti musí často, ovšem nikoli nezbytně, potýkat. Pro sociální pracovníky a pracovnice jsou zásadní tři roviny těchto problémů. Jde o rovinu osobnostní/psychickou, rovinu sociální a rovinu ekonomickou. Fyzickým následkům násilí se budu věnovat pouze okrajově do té míry, jak souvisejí s prací sociálních pracovníků a pracovnic.

Z výzkumu (CONVERSELY, EHRLICH, A KOL., 1994, sec. cit. in McDEVITT A KOL. 2001) vyplývá, že u obětí násilí z nenávisti se ve větší míře než u ostatních obětí objevují příznaky a změny chování odpovídající posttraumatické stresové poruše. Podle tohoto výzkumu také oběti násilí z nenávisti trpí větším traumatem, než oběti násilí, které je spácháno z jiného důvodu. Výsledky stejného výzkumu dále prokázaly, že oběti násilí z nenávisti jsou výrazně nervóznější, ztrácejí více přátel, mají častěji potíže se spánkem nebo s koncentrací, závažněji se zhoršují jejich vztahy s okolím a cítí se podrážděnější, než oběti jiných druhů násilí. Data ukazují, že ti respondenti a respondentky, kteří se v posledních pěti letech stali oběťmi násilí z nenávisti, nepříznivě psychické následky pocíťovali intenzivněji než oběti jiných trestných činů.

4.1.1 DOPADY NÁSILÍ Z NENÁVISTI NA OSOBNOST A PSYCHIKU OBĚTI

Psychické následky násilí z nenávisti bývají často nejzávažnější, ale jsou zároveň těmi nejméně viditelnými. Vzhledem k tomu, že každý reaguje na stresové situace jinak a různí lidé používají různé vyrovnávací a obranné mechanismy, jsou dopady na psychiku oběti také špatně odhalitelné. Mezi projevy špatného/zhoršeného psychického stavu patří například: poruchy spánku, pláč, zhoršení pracovních/školních výkonů, strach, ale i agrese, zlost, pocity méněcennosti, beznaděj a další. Často se jedná o hluboké emoce a psychické stavy, proto se s nimi klient nebo klientka při prvním kontaktu nemusí

chtít svěřit a je důležité, aby se pracovník nebo pracovnice snažil/a prohloubit s klientem/klientkou vztah a byl/a citlivý/á k jeho/jejímu prožívání.

Oběti násilí mají často tendenci brát na sebe vinu za spáchaný čin. Jako vysvětlení toho, co se stalo, používají *šablonu příčina – důsledek* (SILVER, WORTMAN, 1980 sec. cit. in LINDGREN, NIKOLIĆ-RISTANOVIĆ, 2011), tedy že svým vlastním chováním zapříčinily, že je někdo napadl. Podle Millera a Porterové (sec. cit. in LINDGREN, NIKOLIĆ-RISTANOVIĆ, 2011) se takovéto reakce dají rozdělit na dva základní druhy obviňování. Jde o *behaviorální sebeobviňování*, kdy oběť vidí spáchaný čin jako důsledek nějakého svého chování, anebo o *charakterologické sebeobviňování*, kdy je oběť přesvědčena, že na ní bylo spácháno násilí z důvodu její nezměnitelné osobnostní charakteristiky. Charakterologické sebeobviňování je pro oběti násilí z nenávisti typičtější (kap. č. 6.6.2). Tento typ sebeobviňování a jeho důsledky, s nimiž se oběti násilí z nenávisti musí potýkat, je několikrát popsán dále.

Z výzkumu McDevitta (McDEVITT A KOL., 2001) vyplývá, že více než tři čtvrtiny obětí násilí z nenávisti jsou přesvědčeny o tom, že napadení nevyprovokovaly. Oběti násilí z nenávisti často projevovaly frustraci z toho, že nevědí, jak v budoucnu podobným napadením zabránit, oproti obětem jiných druhů násilí, které na otázku, jak příště napadení předejít, odpovídaly racionálně, například, že půjdou pryč od rvačky, budou slušní, nebudou se snažit fyzicky urovnávat hádky apod. Oběti násilí z nenávisti se většinou cítí bezmocné co se týče vlastní ochrany v budoucnu. Výzkumem bylo také zjištěno, že oběti násilí z nenávisti mají větší obtíže vyrovnat se s viktimizací a objevují se u nich další obtíže při zotavovacím procesu, a to z důvodu zvýšeného pocitu strachu a dotěrným myšlenkám. Oběti násilí z nenávisti se také výrazně méně cítí být v bezpečí. McDevitt se domnívá, že jedním z důvodů by mohlo být, že oběti násilí z nenávisti se více strachují, že by k podobnému incidentu mohlo dojít i v budoucnu, zvláště proto, že se v mnoha případech staly oběťmi násilí z nenávisti v minulosti opakovaně.

Mezi faktory, které ovlivňují rozsah a závažnost reakce na stresující zážitek patří například charater události, osobnostní charakteristika jedince a jeho situace, sociální síť oběti a vlivy působící na jedince po incidentu (například sekundární viktimizace apod.) (LINDGREN, NIKOLIĆ-RISTANOVIĆ, 2011).

4.1.2 POSTTRAUMATICKÁ STRESOVÁ PORUCHA

Jak je možné odvodit z názvu, posttraumatická stresová porucha (dále jen PTSP) vzniká jako následek traumatizujícího zážitku. Jde o soubor různých poruch chování, prožívání a somatických reakcí (ČÍRTKOVÁ A KOL., 2007). Příznaky této poruchy mohou plynule navázat na akutní reakci, ale často nemoc propukne i několik týdnů až let po incidentu. Jedná se o specifickou chorobu, kterou trpí i některé oběti obzvláště násilných nebo ohrožujících trestných činů. K základním projevům PTSP patří existence traumatické události, znovuprožívání traumatické události (nutkavé vzpomínky, tíživé sny atd.), nápadné vyhýbání se podnětům souvisejícím s traumatickou událostí, přetrvávání příznaků zvýšené aktivační hladiny (poruchy spánku, zvýšená podrážděnost, neschopnost soustředit se atd.) (ČÍRTKOVÁ A KOL., 2007).

Jelikož oběti násilí z nenávisti jsou často viktimizovány z důvodu pouhé vlastní existence a během napadení bývá zpravidla ohroženo jejich zdraví či život, a protože se velmi těžko vyrovnávají s následky napadení, nemusí být ani u nich PTSP výjimkou.

4.1.3 DOPADY NÁSILÍ Z NENÁVISTI NA EKONOMICKOU SITUACI OBĚTI

Kromě psychického strádání se oběť po incidentu musí vyrovnat i s možnými ekonomickými důsledky napadení.

Může se jednat o přímé finanční nebo majetkové ztráty způsobené napadením (například při krádeži, loupeži, žhářském útoku apod.), ale i o ekonomické potíže způsobené nepředvídatelnými finančními náklady, kterými je třeba zajistit bezpečí oběti, zlepšení psychického i fyzického stavu oběti atp. Jde například o výměnu zámků, stěhování, platby za léčbu/terapii, ztátu/změnu zaměstnání atd.

Z praxe znám případ ženy, která se stala obětí násilí z nenávisti. Napadení jí způsobilo rozsáhlé trauma, což ji donutilo vzít si v práci dovolenou. Jelikož byla ještě ve zkušební době, její nadřízený s ní téměř okamžitě rozvázal pracovní poměr. Celá její rodina se tak dostala do velice tíživé finanční situace.

4.2 DOPADY NÁSILÍ Z NENÁVISTI NA SOCIÁLNÍ OKOLÍ OBĚTI

Následkem napadení nemusí zpravidla trpět pouze oběť. Často jím trpí i někdo blízký oběti, komu například na oběti záleží, nebo se třeba sám/sama cítí být ohrožen/a potenciálními dalšími útoky. Toto je typické pro okolí obětí násilí z nenávisti.

McDevitt uvádí, že pachatel násilí motivovaného nenávistí často zamýšlí útokem postihnout nejen přímo oběť, ale i všechny ostatní členy dané skupiny/komunity/menšiny, a že následkem násilného incidentu spáchaného na jednotlivci a motivovaného nenávistí se může cítit ohrožen každý/á člen/ka dané skupiny/komunity/menšiny (McDEVITT A KOL., 2001).

5 SOCIÁLNÍ PRÁCE S OBĚŤMI A POTENCIÁLNÍMI OBĚŤMI NÁSILÍ Z NENÁVISTI

Oběťmi násilí z nenávisti se často stávají osoby z menšinových či marginalizovaných skupin. Úkolem sociální/ho pracovníka/ce je porozumět, respektive pokusit se porozumět sociálním kontextům, kultuře, zvykům a dalším aspektům spojeným se životem dané/ho klienta/ky. To nemusí být vždy úplně snadné, protože světy pracovníka/ce a klienta/ky se mohou diametrálně odlišovat. Je proto důležité snažit se vyvarovat jednání, které by mohlo klienta/ku dále zraňovat. V této kapitole popíši některé způsoby a přístupy, které se při práci s klienty/kami z odlišných kulturních prostředí mohou využít. Možnosti sociální práce nejprve teoreticky zakotvím s vědomím toho, že k hlavním východiskům realizace sociální práce patří lidská práva.

5.1 RELEVANTNÍ DOKUMENTY

Pro začátek zmíním několik dokumentů, jejichž obsah souvisí s tématem. Jedná se většinou o dokumenty věnující se elementárním lidským právům.

5.1.1 MEZINÁRODNÍ DOKUMENTY

Launikari a Puukari (2005) jmenují tři články jako tzv. *Zlaté principy*. Jedná se o tyto:

1. *“Všichni lidé rodí se svobodní a sobě rovní co do důstojnosti a práv.”* (OSN, 1948) Článek 1 Všeobecné deklarace lidských práv.
2. *“Každý má právo na práci, na svobodnou volbu zaměstnání, na spravedlivé a uspokojivé pracovní podmínky a na ochranu proti nezaměstnanosti.”* (OSN, 1948) Článek 23 Všeobecné deklarace lidských práv.
3. *“Každý má právo na vzdělání.”* (OSN, 1948) Článek 26 Všeobecné deklarace lidských práv.

K těmto třem dále autoři přidávají jako čtvrtý princip článek 1 Všeobecné deklarace UNESCO o kulturní diverzitě, který zní: *“V čase a prostoru nabývá kultura různých forem.”* (UNESCO, 2001).

5.1.2 DOKUMENTY ČESKÉ REPUBLIKY

Nejvýznamnějším českým dokumentem zabývajícím se lidskými právy je Listina základních práv a svobod. Například v článku 1 se zmiňuje, že *“Lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i právech”*, v článku 3 se říká, že *“Základní práva a svobody se zaručují všem bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení.”* Článek 24 zní: *“Příslušnost ke kterékoli národnostní nebo etnické menšině nesmí být nikomu na újmu.”*

Tyto a další dokumenty zajišťují (alespoň na papíře) elementární práva v daných zemích všem osobám bez rozdílu. Je známo, že i přesto jsou nezdědka tato práva osobám z odlišných kulturních nebo sociálních poměrů upírána. Často je to důsledek nepochopení, nesprávného pochopení nebo neochoty pochopit odlišnosti a to, v čem kulturní a sociální rozdíly spočívají. Sociální pracovníci a pracovnice by se laxního přístupu k poznávání diverzit měli vyvarovat, nebo si ho minimálně být vědomi.

5.2 5-D MODEL, DIMENZE KULTURNÍCH ODLIŠNOSTÍ

5 – D model (pětidimenzionální model) popsal Holanďan Geert Hofstede. Jedná se o pět kulturních dimenzí, které odrážejí specifické kulturní hodnoty. Jsou jimi: *vzdálenost moci, vyhýbání se nejistotě, individualismus vs. kolektivismus, maskulinita vs. feminita, konfuciónská dynamika* (GARCEA in LAUNIKARI, PUUKARI, 2005). Na následujících řádcích jednotlivé dimenze krátce popíši.

- *Vzdálenost moci* je vzdálenost mezi různými jedinci na různých hierarchických úrovních. Tato dimenze se nevztahuje pouze na pracoviště, ale i na vztahy sociální, politické, ekonomické. Týká se toho, jak lidé pojmají ostatní jedince, kteří jsou vůči nim na vyšším nebo nižším stupni hierarchie. Zahrnuje to různé stupně respektu a dalších formalit, které jsou spojeny s hierarchickým rozdělením společnosti. Jde například o vztahy žák vs. učitel, dítě vs. rodič, vztahy v hierarchicky organizovaných firmách atd. Mezi země, které podle Hofstedeho vykazují velkou *vzdálenost moci* patří: Malajsie, Guatemala, Panama, Filipíny nebo

Mexiko. Země s malou vzdáleností moci jsou Rakousko, Izrael, Dánsko, Nový Zéland, Irsko (GARCEA in LAUNIKARI, PUUKARI, 2005).

Podle mého názoru by tato dimenze v sociální práci a poradenství měla být reflektována při práci s klienty a klientkami pocházejícími z odlišných kulturních a sociálních prostředí. Sociální pracovník/ice by měl/a vědět, v jaké míře jeho/její klient/ka uznává hierarchické rozdělení, a to jak ve vztahu ke svému okolí, tak ve vztahu k pracovníkovi/ici.

- *Vyhýbání se nejistotě.* Tímto termínem Hofstede označuje rozsah, ve kterém lidé organizují sebe a své aktivity s cílem vyhnout se nejistým a neočekávaným situacím. Stupeň tolerance k neznámému závisí na různých kulturách. Lidé pocházející z kultur, které jsou zvláště organizované, často panikaří, když se něco neděje tak, jak má. Lidé z jiných, viditelně méně organizovaných kultur mohou být flexibilnější při vyrovnávání se s neočekávanými událostmi. Mezi země s vysokou mírou vyhýbání se nejistotě patří například Řecko, Portugalsko, Guatemala, Uruguay, Belgie. Země s nízkou mírou vyhýbání se nejistotě jsou Singapur, Jamajka, Dánsko, Švédsko, Hongkong (GARCEA in LAUNIKARI, PUUKARI, 2005).

Fakt, že si sociální pracovník/ce uvědomí, z jakého prostředí s jakou mírou vyhýbání se nejistotě klient/ka pochází, má podle mého názoru zásadní význam například při vyvarování se podceňování klientova/klientčina problému.

- *Individualismus vs. kolektivismus.* Tato dimenze se týká vztahů mezi jednotlivci a jejich komunitou. V individualistických společnostech se jedinci většinou starají o sebe a svou nejbližší rodinu. V kolektivistických společnostech mají jedinci mezi sebou užší vazby a utváří silné a soudržné zájmové skupiny. Zeměmi s vysokou mírou individualismu jsou USA, Austrálie, Velká Británie, Kanada, Holandsko. Mezi kolektivisticky orientované země patří Ekvádor, Panama, Venezuela, Kolumbie, Indonésie (GARCEA in LAUNIKARI, PUUKARI, 2005).

Domnívám se, že pro sociální pracovníky a pracovnice může být tato dimenze důležitá pro zapojování sociálního okolí klienta/ky do podpůrného systému a do řešení problému.

- *Maskulinita vs. feminita* poukazuje na různosti genderového dělení rolí a hodnot v různých společnostech. V maskulinně orientovaných kulturách jsou genderové role jasně odlišené: muži by měli být rozhodní, odolní a měli by se orientovat na hmotný úspěch; ženy by měly být skromné, něžné a soustředit by se měly na kvalitu života. Ve feminně orientovaných kulturách není rozdíl v sociálně genderových rolích mužů a žen tak markantní; muži i ženy mohou vykonávat taková zaměstnání a hrát takové sociální role, které jsou v jiných kulturách považovány za typicky mužské či naopak ženské. Maskulinně orientované země jsou Japonsko, Rakousko, Venezuela, Iálie, Švýcarsko. Feminně orientovanými zeměmi jsou Švédsko, Norsko, Holandsko, Dánsko, Finsko (GARCEA in LAUNIKARI, PUUKARI, 2005).
- *Konfuciánská dynamika* (nebo také *dlouhodobá orientace vs. krátkodobá orientace*) je kulturní dimenze, kterou Hofstede popsal během své práce na Dálném východě, kde je konfuciánské učení běžné. Všiml si, že některé kultury mají dlouhodobou orientaci charakterizovanou vytrvalostí, šetrností a silným smyslem pro stud. Naopak kultury s krátkodobou orientací jsou charakteristické stálostí, stabilitou a respektem k tradicím; lidé se starají o to, aby si "zachovali tvář" a opětovali si pozdravy, laskavost a dary. Koncept "zachování si tváře" odkazuje k potřebě zachovat si dobrou pověst, důstojnost a prestiž. Země s dlouhodobou orientací jsou země Dálného východu, ale i některé africké země a země na Blízkém východě.
Myslím si, že tato dimenze může být sociálním pracovníkům a pracovnícím užitečná, aby lépe porozuměli osobnostním charakteristikám klientů a klientek a jejich potřebám.

K výše zmíněným dimenzím bych chtěla dodat, že klientovo/klientčino vnímání světa nemusí nutně zapadat do rámce dané země tak, jak jsou země jmenovány ve výzkumu Hofstedeho. Sociální pracovník/pracovnice by měl/a tyto dimenze reflektovat, případně předvídat možnosti, ale nesnažit se klienta/klientku za každou cenu uzavřít do šablony dané země nebo kultury.

5.3 POHLEDY NA SVĚT

Dalo by se říci, že pohledů na svět je stejně jako je na světě lidí. Jde o způsob, jakým lidé přistupují k vlastním životům, jak nahlíží na realitu, ve které žijí.

Autoři a autorky definují význam slovního spojení *pohled na svět* různě. Angeles říká, že je to soubor přesvědčení (myšlenek, představ, postojů, hodnot), jimiž se jedinec nebo skupina osob řídí (ANGELES sec. cit. in LAUNIKARI, PUUKARI, 2005). Pohled na svět lze popsat i jako "objektiv", skrze který lidé interpretují svět a který se postupně vyvíjí během procesu socializace a na který má velký vliv konkrétní kultura (IBRAHIM et. al. sec. cit. in LAUNIKARI, PUUKARI, 2005).

Je důležité, aby zvláště poradci a poradkyně, kteří/které pracují s klienty a klientkami z rozdílných kultur, si byli vědomi odlišností v pohledech na svět. Vnímání reality má totiž svůj původ v kultuře a předpoklady s tím spojené mohou být v různých kulturách přenášeny jinými slovy a pojmy. Někteří autoři zdůrazňují důležitost pojmu "pohled na svět" a mluví o něm jako o plodném konceptu, kterého mohou využívat především pracovníci a pracovnice, kteří pracují s klienty a klientkami pocházejícími z odlišných kulturních prostředí. Tito pracovníci a pracovnice by si měli být vědomi svých vlastních pohledů na svět, stejně jako pohledů na svět svých klientů a klientek, aby zamezili případným negativním dopadům na klientovu/klientčinu kulturní autonomii a sebeurčení. Klient/ka by neměl/a být tlačěn/a, aby zapadl/a do perspektivy pracovníka/ice. To, že je pracovník/ce schopen/schopna předpokládat klientův/klientčin pohled na svět, může pomoci vyhnout se konfliktům, nebo vyřešit případné kulturní střety vyplývající z rozdílných způsobů, jakými se pracovník/ice a klient/ka vyrovnávají s kulturními odlišnostmi (LAUNIKARI, PUUKARI, 2005).

5.3.1 EXISTENCIÁLNÍ PŘÍSTUP EMMY VAN DEURZEN-SMITH

Van Deurzen-Smith (PARKKINEN, PUUKARI in LAUNIKARI, PUUKARI, 2005) poskytuje obsáhlý rámec doporučení, jak porozumět pohledům na svět druhých lidí. Využívá existenciálního přístupu, v jehož rámci popisuje základní dimenze lidské existence. Podstatou existenciálního přístupu je poskytnout celistvou mapu, pomocí níž se dají interpretovat různé pohledy na svět, a to tak,

aby lidem poskytovala různorodé perspektivy, aniž by docházelo k omezeným a kategorizovaným interpretacím.

Existenciální dimenze jsou tradičně tři (fyzická, sociální a osobní). K těmto třem Van Deurzen-Smith přidala čtvrtou, spirituální dimenzi. Na následujících řádcích je krátce popíši.

- *Přírodní svět* (orig. Umwelt, angl. Natural world). Tento termín zahrnuje fyzické a biologické rozměry lidské existence a lidské instinkty. Van Deurzen-Smith poukazuje na to, že tento svět je základní, elementární. Každý člověk se vztahuje k prostředí, ve kterém žije, podle vlastních potřeb a způsobu vnímání. I na této základní úrovni tedy může být subjektivní realita vnímána naprosto odlišně. Pozorování této dimenze je při multiukulturním poradenství velmi důležité, protože je třeba si uvědomit, že odlišný původ a odlišná kultura vytvářejí odlišný postoj k fyzickému prostředí. *Přírodní svět* jako celek představuje fyzický a biologický základ existence. Existuje velké množství rozdílů v kulturních pojetí, jakým způsobem je *přírodní svět* vnímán a v jaké míře je integrován jako součást pohledu na svět.
- *Veřejný svět* (orig. Mitwelt, angl. Public world). Tato druhá dimenze popisuje vztahy jedince k ostatním (intimní vztahy do této kategorie nepatří). Vztahy ve *veřejném světě* jsou ty, ke kterým v životě člověka dochází každý den. *Veřejný svět* je prostorem pro všechny druhy sociálních interakcí, které k lidské existenci nevyhnutelně patří. Jedincovy zkušenosti a zážitky jsou součástí sociálního a kulturního prostředí, které velkou měrou ovlivňuje jeho činy, pocity a myšlenky. Termín *veřejný svět* zahrnuje vztah jedince k jeho etnickému původu, sociální třídě, zemi, jazyku a kulturní historii. Dále sem patří i vztahy v rodině, na pracovišti, postoj k autoritám a k právu. Ve všech těchto aspektech se odrážejí jedincovy představy o tom, co znamená být lidskou bytostí.
- *Osobní svět* je třetí dimenzí jedincova pohledu na svět. Jde o vztah k sobě samonému. *Osobní svět* je zemí intimity. Zahrnuje intimitu k sobě samotnému i k druhým. Je to svět, ve kterém se člověk cítí pohodlně sám se sebou, protože je obklopen důvěrou a blízkými osobami. *Osobní svět* zahrnuje vše, co člověk považuje za součást sebe sama. Vnitřní svět se

všemi pocity, myšlenkami, povahovými rysy, představami, touhami, předměty a osobami, které člověk identifikuje jako vlastní součást. V těchto aspektech se odlišují lidé z různých kultur i z kultur totožných. *Osobní svět* hraje v multikulturním poradenství velkou roli. Nejdůležitějším úkolem při poznávání této dimenze je učinit *osobní svět* pro klienta viditelnějším a pomoci mu tak lépe porozumět svému vnitřnímu světu ve vztahu k sociálním rozměrům. Pro hlubší porozumění *osobnímu světu* je důležité uvědomit si jeho provázanost s *ideálním světem*. Van Deurzen-Smith zdůrazňuje, že síla a pružnost osobnosti a charakteru jedince je spojena s tím, čeho si jedinec ve světě váží. Když mají lidé váhavý vztah ke svému já, je vždy užitečné je povzbudit k reflexi toho, co je spojuje s jejich *ideálním světem*. To je následně přivede blíž k nim samotným a pomůže jim definovat vlastní smysl. Během tohoto procesu se vztah s absolutním světem postupně stane středem pozornosti. Pro mnoho lidí je *ideálním světem* náboženství nebo spiritualita, pro jiné může být odkaz ke spiritualitě a náboženství bezvýznamný. Většina lidí ale je schopna si nějaký vztah k *ideálnímu světu* vytvořit.

- *Ideální svět* je sférou zkušeností, kde lidé vytvářejí význam svých životů. Tvořit význam života spočívá v otevřenosti ptát se na základní otázky, jako například co je realita, co je opravdový svět, kde se vzal, zda má realita nějakou příčinu, co se stane, když člověk zemře, jestli existuje po smrti nějaká další forma života, co je tím světem, který vidíme a ve kterém žijeme? Takovéto elementární otázky a odpovědi na ně jsou v podstatě předpoklady pro určitý pohled na svět – jsou to volby, jejichž obsah je založen na tom, čemu člověk věří. Z tohoto úhlu pohledu se pohled na svět formuje na základě víry. Z těchto částí jedincova vlastního pohledu na svět se staví rámec odkazů, ve kterém člověk najde sám sebe a význam vlastního života.

Poradce/poradkyně se snaží, aby se dosud implicitní ideologický rozhled (přesvědčení, hodnoty) klienta/ky stal explicitním pomocí vyrovnávání se s otázkami vztahujícími se k *ideálnímu světu*. Porozumění *ideálnímu světu* klienta/ky tkví v pochopení toho, jak klient/ka chápe smysl světa, pro co

žije a pro co by byl/a ochoten/ochotna zemřít. Poznávání a vymezování *ideálního světa* pomáhá člověku vnímat rámeček, skrze který interpretuje význam vlastního života a kam sám sebe umísťuje. Když člověk odhalí svoji vnitřní propojenost s něčím, co ho přesahuje, s nějakým ideálem, který ho pozvedne nad každodenní životní peripetie, přijde nová motivace, která ho převede přes obtíže, které přicházejí na jeho cestě k cíli.

(PARKKINEN, PUUKARI in LAUNIKARI, PUUKARI, 2005)

Při shrnování výše zmíněného existenciálního přístupu k porozumění různým pohledům na svět je potřeba věnovat zvláštní pozornost následujícím třem aspektům (PARKKINEN, PUUKARI in LAUNIKARI, PUUKARI, 2005):

1. Předpoklady o světě je třeba poznávat, vymezovat a doptávat ve všech čtyřech dimenzích. Předpoklady jsou věci, které člověk pojímá za pravdivé, aniž by se na ně ptal. Tyto předpoklady určují způsob, jakým člověk vnímá věci jako reálné či nereálné.
2. Musí být rozpoznány a určeny hodnoty, aby došlo k ustavení konečných a podstatných záležitostí, které udělají věci užitečnými a smysluplnými.
3. Je třeba uznat a rozpracovat klientovy/klientčiny vloh, protože ty jsou zdrojem přijatelného a skutečného života.

Dosahování jasnějšího obrazu o předpokladech zvýší schopnost dát realitě smysl; jasnější pohled na hodnoty zvýší schopnost udělat život hodnotnějším; jasnější představa o osobních vlohách zvýší jedincovu schopnost žít život, který je v realitě funkční.

5.4 KOMPETENCE MULTIKULTURNÍCH PORADCŮ A PORADKYŇ

Dále uvádím tabulku, kterou jsem převzala z kapitoly o kompetencích v multikulturním poradenství (NISSILÄ, LAIRIO in LAUNIKARI, PUUKARI, 2005). Autorky vycházejí z původního textu Deralda Suea (SUE, ARREDONDO, McDAVIS, 1992). Je třeba si uvědomit, že původní text vznikl v devadesátých letech ve Spojených státech, tudíž se zaměřuje téměř výhradně na klienty a klientky z rasových a etnických menšin. Nicméně podstata je zásadní a adaptovatelná i na dnešní evropské prostředí.

Jedná se o to, aby si poradce/poradkyně, který/á pracuje s klientem/kou z odlišného kulturního prostředí, uvědomil/a, z jakého kulturního prostředí sám/sama pochází (kap. č. 6.6.3, ROZ Č. 3). To je, dle mého názoru, stěžejní. Je třeba znát vlastní kořeny, původ, kulturu a být schopen/na je reflektovat při interakci s někým, jehož původ (hodnoty, přesvědčení, způsob života atd.) může být naprosto odlišný, a zároveň se vyvarovat jakéhokoli hodnocení. Jde o to uvědomit si sebe sama v kontextu vlastní kultury a všeho, co je s ní spojeno. Kromě znalosti vlastní kultury je také velmi důležité poznávat kulturu, z níž pochází klienti/klientky, se kterými poradce/poradkyně pracuje (kap. č. 6.6.3). Poznávat kulturu lze z literatury, ale podle mého názoru je důležitější osobní kontakt s osobami pocházejícími z odlišných kulturních prostředí. Poradce/kyně by se měl/a v běžném životě (mimo pracoviště) setkávat s lidmi pocházejícími z odlišných kultur, a poznávat, jak fungují, co mají kultury společného, co je naopak rozdílné a vytvořit si vlastní pohled. Podobné interakce mohou být užitečné i při následném vybírání vhodných metod a technik pro práci s klientem/klientkou z daného kulturního prostředí.

Poradci a poradkyně by dále měli mít dostatečně široký přehled o metodách a technikách práce s klienty/kami z odlišných kulturních prostředí, a vybrat tak pro konkrétní/ho klienta/ku ty nejvhodnější (srov. kap. č. 6.6.3, ROZ. Č. 1, 2 a 3). Znalost socio-politického prostředí, tendencí a nálad ve společnosti a lokálně rozšířených předsudků je také pro poradce/poradkyni velkým přínosem. Pracovníci a pracovnice by se měli stále dovzdělávat, a to jak v rámci své profese, tak i v oblastech souvisejících, jako je například politika, kulturní antropologie, sociologie atd.

Tabulka č. 1 *Přesvědčení a postoje - Rámec kompetencí v multikulturním poradenství* (NISSILÄ, LAIRIO in LAUNIKARI, PUUKARI, 2005).

<p>1. Povědomí poradce/poradkyně o vlastních předpokladech, hodnotách a přesudcích</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poradci a poradkyně jsou si vědomi svého vlastního kulturního dědictví a kulturních hodnot, jsou k nim citliví a respektují odlišnosti. 2. Poradci a poradkyně si jsou vědomi toho, jak jejich vlastní kulturní pozadí ovlivňuje psychické procesy. 3. Poradci a poradkyně jsou schopni rozpoznat limity vlastních kompetencí a vlastní odbornosti. 4. Poradci a poradkyně jsou srovnáni s rozdíly, které je odlišují od klientů v rovině rasy, etnicity, kultury a přesvědčení.
<p>2. Porozumění pohledu na svět klienta/klientky, pocházející/ho z kulturně odlišného prostředí</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poradci a poradkyně si jsou vědomi vlastních negativních emocionálních reakcí vůči jiným rasovým a etnickým skupinám, které mohou být pro klienta/klientku v poradenském procesu škodlivé. Jsou ochotni porovnat vlastní přesvědčení a postoje s těmi, které zastávají jejich klienti z odlišných kulturních prostředí, a to nehodnotícím způsobem. 2. Poradci a poradkyně jsou si vědomi stereotypů a předpojatých dojmů, které mohou mít vůči osobám z odlišných rasových nebo etnických skupin.
<p>3. Rozvíjení vhodných technik a strategií intervence</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poradci a poradkyně respektují klientovy/klientčiny hodnoty a přesvědčení vycházející z jeho/jejího náboženství, týkající se fyzického a psychického fungování. 2. Poradci a poradkyně respektují původní způsoby pomoci a pomocné sítě uvnitř menšinových komunit. 3. Poradci a poradkyně mají být schopni hovořit cizím jazykem a poradenství v cizím jazyce, který ovládají, by pro ně nemělo představovat překážku.

Tabulka č. 2 *Znalosti - Rámec kompetencí v multikulturním poradenství* (NISSILÄ, LAIRIO in LAUNIKARI, PUUKARI, 2005).

<p>1. Povědomí poradce/poradkyně o vlastních předpokladech, hodnotách a předsudcích</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poradci a poradkyně mají povědomí o vlastním rasovém a kulturním dědictví a o tom, jakým způsobem toto dědictví ovlivňuje jejich definice toho, co je normální a co není, a jaký má vliv na poradenský proces. 2. Poradci a poradkyně vědí a rozumí tomu, jak oprese, rasismus, diskriminace a stereotypy ovlivňují je osobně a jaký mají vliv na jejich práci. 3. Poradci a poradkyně vědí o sociálním dopadu, který mají na své okolí. Jsou zběhlí v rozdílnostech komunikačních stylů a v tom, jaký mají tyto styly dopad na jejich klienty a klientky pocházející z menšinových skupin.
<p>2. Porozumění pohledu na svět klienta/klientky, pocházející/ho z kulturně odlišného prostředí</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poradci a poradkyně mají specifické povědomí a informace o skupině, se kterou pracují. 2. Poradci a poradkyně rozumí tomu, jak mohou rasa a kultura ovlivnit proces formování osobnosti, odborné volby, projevy psychických poruch, vyhledávání pomoci a výběr vhodného poradenského přístupu. 3. Poradci a poradkyně rozumí socio-politickým vlivům, které zasahují do života rasových a etnických minorit.
<p>3. Rozvíjení vhodných technik a strategií intervence</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poradci a poradkyně vědí, jak různé způsoby poradenských postupů (ne)vyhovují klientům a klientkám z odlišných kulturních prostředí. 2. Poradci a poradkyně jsou si vědomi institucionálních bariér, které brání osobám z minorit využívat různé druhy služeb. 3. Poradci a poradkyně mají povědomí o potenciálních předsudcích, které mohou hrát roli při posuzování klientova/čina případu. Při vybírání postupů a interpretací zjištění mají vždy na paměti kulturní a jazykové charakteristiky konkrétních klientů a klientek. 4. Poradci a poradkyně jsou seznámeni s rodinnými strukturami, hierarchií, hodnotami a přesvědčeními konkrétní menšiny, stejně jako s rysy dané komunity a zdroji, které využívá. 5. Poradci a poradkyně jsou si vědomi diskriminačních praktik (na společenské a komunitní úrovni), které mohou ovlivňovat psychické blaho osob, kterým je poradenství poskytováno.

Tabulka č. 3 *Dovednosti - Rámec kompetencí v multikulturním poradenství*
(NISSILÄ, LAIRIO in LAUNIKARI, PUUKARI, 2005).

<p>1. Povědomí poradce/poradkyně o vlastních předpokladech, hodnotách a předsudcích</p>	<p>1. Poradci a poradkyně vyhledávají nové zkušenosti v oblastech vzdělávání, poradenství a výcviků, aby lépe porozuměli osobám z odlišných kulturních prostředí a byli schopni s nimi efektivněji pracovat.</p> <p>2. Poradci a poradkyně usilují o to, aby chápali sami sebe jako bytosti mající určitý rasový a kulturní rámec a zároveň aktivně vyhledávají vlastní nerasistickou identitu.</p>
<p>2. Porozumění pohledu na svět klienta/klientky, pocházející/ho z kulturně odlišného prostředí</p>	<p>1. Poradci a poradkyně by měli být obeznámeni s relevantními výzkumy. Měli by také aktivně vyhledávat zkušenosti, které obohatí jejich znalosti, zkušenosti a dovednosti v oblasti multikulturního poradenství.</p> <p>2. Poradci a poradkyně se i mimo poradenský proces zajímají o osoby pocházející z odlišných kulturních prostředí.</p>
<p>3. Rozvíjení vhodných technik a strategií intervence</p>	<p>1. Poradci a poradkyně ovládají různé způsoby verbální a neverbální komunikace a zároveň berou v potaz případné kulturní hranice.</p> <p>2. Poradci a poradkyně pracují s klienty a klientkami v rámci intervencí, během nichž jim pomáhají odhalit, zda jsou jejich problémy způsobeny předsudky a rasismem ze strany druhých lidí.</p> <p>3. Poradci a poradkyně nejsou proti tomu, aby jejich klienti a klientky z odlišných kulturních prostředí vyhledávali pomoc u tradičních léčitelů nebo náboženských a jiných autorit v případě, že je to vhodné.</p> <p>4. Poradci a poradkyně hovoří jazykem, který klient/ka preferuje, případně jsou schopni zařídít na konzultaci přítomnost překladatele/ky, případně klienta/klientku delegují k jinému poradci/kyni, pro kterého/kterou nepředstavuje konzultace v daném jazyce problém.</p> <p>5. Poradci a poradkyně by měli být experty v používání tradičních metod posuzování a nástrojů testování a zároveň by si měli být vědomi limitů vycházejících z dané kultury.</p> <p>6. Poradci a poradkyně by se měli i na celospolečenské úrovni snažit eliminovat předsudky a diskriminující postupy.</p> <p>7. Poradci a poradkyně na sebe berou odpovědnost vzdělávat klienty a obeznámit je s procesem psychologické intervence - s cíli, očekáváními, právy a se zaměřením a stylem poradenského procesu konkrétní/ho poradce/poradkyně.</p>

5.5 VYBRANÉ INSPIRACE PRO SOCIÁLNÍ PRACOVNÍKY A PRACOVNICE DLE PROFESORA SUEA

V této podkapitole se budu věnovat vybraným aspektům sociální a poradenské práce s potenciálními oběťmi násilí z nenávisti, které jsem vybrala z publikace profesora Suea *Case Studies in Multicultural Counselling and Therapy* (SUE, 2014). Publikace obsahuje případové studie klientů a klientek pocházejících z různých kulturních prostředí a jim poskytované poradenství. Potenciálními oběťmi násilí z nenávisti myslím osoby pocházející z různých odlišných kulturních nebo sociálních prostředí, které se na základě této příslušnosti k určité skupině takovými oběťmi mohou stát.

Člověk v prostředí: nutnost vidět klienta/ku v procesu interakce člověk - kulturní prostředí. Člověk by neměl být vnímán a neměl by ani sám sebe vnímat mimo kulturní kontext, ve kterém žije. Sociální pracovníci a pracovníce, kteří poskytují poradenství obětem násilí z nenávisti, tedy velmi často osobám pocházejícím z menšin a odlišných kulturních prostředí, by měli mít důležitost této interakce neustále na paměti. Člověk jako bio-psycho-sociální jednota je mimo jiné ovlivňován prostředím, ve kterém žije a toto prostředí i sám ovlivňuje.

Silné stránky: sociální pracovníci a pracovníce by měli v poradenském procesu pracovat hlavně se silnými stránkami klienta/ky. Je to cesta, která by měla klienta/ku pozitivně motivovat a podpořit ho/ji při vyrovnávání se se svými obtížemi. Kromě klientových/činých silných stránek by měl/a poradce/kyně ale i odhalovat a poznávat silné stránky celé kultury, ze které klient/ka pochází, věnovat se tomu, jak se tyto kulturní aspekty projevují v životě a v jednání klienta/ky a v rámci kulturně senzitivního přístupu je podporovat, případně pomáhat klientovi/ce je adaptovat do prostředí, ve kterém nyní žije.

Znalost hodnot: sociální pracovník/pracovnice, který/á pracuje s osobami z odlišných kulturních prostředí, by měl/a být v rámci možností zběhlý/á v tom, jaké hodnoty a postoje jsou pro danou kulturu důležité. Klient/ka přichází do poradenského procesu nejen s určitým očekáváním, ale často i s jistými obavami, zda bude jeho/její situace pochopena. Devalvace hodnot, zvyků a postojů dané kultury, byť by byla nechtěná, může mít za následek i ukončení poradenství ze strany klienta/ky a nezhodnotí i to, že se klient/ka v budoucnosti nebude chtít na jiného/jinou poradce/poradkyni obrátit ze strachu, že mu/jí opět nebude

porozuměno. V případě, že pracovník/pracovnice není dostatečně zkušený/á, dostatečně znalý/á dané kultury, rozhodně není na škodu delegovat klienta/ku k jinému pracovníkovi/ci, který/á souvislosti konkrétní kultury zná, případně si s ním/ní domluvit konzultaci.

Respektující přístup: znalost znaků určitých kulturních prostředí a způsobů chování uvnitř těchto prostředí a zkušenost s nimi je bezpochyby důležitou schopností sociálních pracovníků a pracovnic. Nemusí být však vždy bezpodmínečná. Dostatek respektujícího přístupu, techniky jako je aktivní naslouchání a schopnost učit se, mohou být v některých případech pro práci s klientem/kou pocházející/m z odlišného kulturního prostředí dostačující.

Předsudky: předsudky, které lidé chovají vůči určitým skupinám osob, nemusí být vždy negativního rázu. Existují i předsudky v pozitivním slova smyslu (srov. kap. č. 6.6.3, ROZ. Č. 2). Nicméně ani ty by neměly při práci s klienty/kami ovlivnit přístup pracovníka/ce (nebo by si jich měl/a být minimálně vědom/a). Může jít třeba o předpoklad, že žáci a žákyně asijského původu jsou snaživí, pilní a dosahují velmi dobrých studijních výsledků. Pakliže se učitel/ka nechá ovlivnit podobným předsudkem, a když bude takové/mu žákovi/žákyni dávat najevo, že jeho/její studijní výsledky oproti jeho/jejímu očekávání nepřevyšují výsledky ostatních žáků/žákyně, může tím dané/mu žákovi/žákyni způsobit stejnou újmu, jako kdyby vůči němu/ní choval/a předsudky negativní.

Porozumění: sociální pracovník/ce by měl/a vynaložit dostatek času a energie na to, aby dostatečně porozuměl/a klientovu/klientčinu problému. Je důležité ujistit se, že na obou stranách došlo k vyjasnění problému a nadále se bude pracovat na konkrétní situaci, která je oběma stranám zřejmá. V případě, že bude poradce/kyně pracovat s klientovou/klientčinou situací aniž by ji důkladně poznal/a a porozuměl/a jí, poradenství bude nejspíš neefektivní, klient/ka bude zmatený/á a pokračovat ve společné práci půjde asi jen velmi ztěžka.

Vlastní hodnoty: poradce/poradkyně by neměl/a do poradenského procesu vnášet vlastní hodnoty a postoje, tím spíše jedná-li se o práci s klientem/kou z odlišného kulturního prostředí. Jak uvádím výše, je důležité, aby si byla/a pracovník/ce vědom/a hodnot, které jsou dané kultuře vlastní (kap. č. 6.6.3, ROZ. Č. 3). Hodnoty nejen různých kultur, ale i různých jedinců mohou být (až diametrálně) odlišné. Poradce/kyně může klientovi/ce pomoci provést ho/ji

situací, ve které se nachází a může ho/ji podporovat při řešení, neměl/a by ale klientovi/ce nutit hodnoty a názory, které on/ona sám/sama zastává. Řešení a způsob jeho dosažení, které by klientovi/ce bylo vnucené poradcem/kyní, by nejspíš nebylo adekvátní ani dlouhodobě udržitelné.

Poradce/kyně jako ten/ta, kdo bourá bariéry: poradce/poradkyně se může, zvláště při práci z osobami pocházejícími z odlišných kulturních prostředí snadno stát tím, kdo bourá bariéry ve společnosti. Jde-li o kulturně senzitivní/ho poradce/poradkyni, uvědomuje si velmi dobře, s jakými bariérami se klient/ka v životě setkává. Jestliže je to v jeho/její kompetenci, může být klientovi/klientce nápomocen/na při jednání s nejrůznějšími institucemi (školou, úřady, policií atd.). V takovém případě jeho/její práce spočívá především v odstranění bariér, které jsou velmi často vytvářeny na základě nejrůznějších předsudků (srov. kap. č. 6.6.3, ROZ. Č. 3). V žádném případě nejde o podřadnější činnost, než je třeba konzultace s klientem/kou. Dá se hovořit o úspěchu, když pracovník/ce tzv. zboří bariéry byť u jediného člověka, se kterým klient/ka přichází do styku, protože jejich budoucí komunikace bude značně usnadněna.

Alternativní způsoby: alternativními způsoby vyjadřování klienta/ky zde myslím například kresbu, báseň, či jiný způsob, jímž se klient/ka projeví (a to i v případě dospělých klientů/ek). Stejně jako je tomu i u jiných druhů poradenství, i do multikulturního poradenství přicházejí klienti a klientky, kterým nemusí být příjemné vyjadřovat svůj problém nebo svou situaci verbálně. Je třeba citlivě zjistit, jaký způsob formulace by klientovi/ce co nejvíce vyhovoval (srov. kap. č. 6.6.3, ROZ. Č. 4).

5.6 KRITICKÁ SOCIÁLNÍ PRÁCE

V této kapitole stručně popíši téma kritické sociální práce, konkrétně možnosti využití principů kritické sociální práce při práci s klienty a klientkami pocházejícími z odlišných sociálních nebo kulturních prostředí (viz kapitola č. 6.6.3, ROZ. Č. 3). Jako zdroj využívám publikaci Janebové, v níž je užito velké množství domácí i zahraniční odborné literatury týkající se tohoto tématu (JANEBOVÁ, 2014).

Datace vzniku kritické sociální práce je dvojí. Někteří "vznik kritické sociální práce vnímají (autorky a autoři, kteří považují kritickou sociální práci za

pokračovatelku radikální sociální práce, pozn. aut.) *jako odezvu sociální práce na společenské dění 80. let, kdy se začaly sociálně a ekonomicky projevovat důsledky globalizace, a to především ve snahách o minimalizaci sociálního státu*" (JANEBOVÁ, 2014), jiní datují její počátky již do 60. let 20. století, kdy se v rámci sociální práce začaly rozvíjet proudy zacílené na změnu společenských struktur.

Kritická sociální práce se začala formovat jako alternativa vymezující se vůči tzv. tradiční sociální práci, která při práci s klienty a klientkami využívá především případovou práci, tedy změnu klienta/klientky a jeho/její adaptaci na prostředí, ve kterém žije, místo aby se věnovala strukturálním změnám ve společnosti. *"Kritická sociální práce začala upozorňovat na rozpor mezi tím, že se sociální pracovníci vnímají jako pomáhající profese, ale zároveň reálně svou činností přispívají k reprodukci opresivních praktik uvnitř společnosti."* (HEALY, sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014). *"Kritická sociální práce klade důraz na kritiku a analýzu moci a útlaku ve společnosti a jejím cílem je celková společenská transformace k překonání útlaku, nespravedlnosti, dominance a vykořisťování."* (HEALY, sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014).

O kritické sociální práci se nedá hovořit jako o jednom konzistentním proudu, nicméně jako celek má společné znaky, kterými ji lze charakterizovat. Některé z těchto znaků uvádím níže (HEALY, sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014):

- Závazek sociálních pracovníků a pracovníc stát na straně utlačovaných a bezmocných lidí. Sociální pracovníci a pracovnice jsou kritickou sociální prací vnímáni jako privilegovaní a mocní z důvodu jejich profesionálního statusu a přístupu k institucionální moci. Klienti jsou vnímáni jako relativně bezmocní.
- Sociální pracovníci a pracovnice by měli svůj privilegovaný přístup k moci reflektovat a rozvíjet strategie pro sdílení moci se svými klienty a klientkami (srov. kapitola č. 6.6.3, ROZ. Č. 2). Kritická sociální práce klade důraz na symetrický či dialogický vztah mezi sociální/m pracovníkem/pracovnicí a klientem/klientkou (srov. kap. č. 6.6.3, ROZ. Č. 4).
- Je zdůrazňován zásadní vliv makrosociálních struktur při formování individuálních zkušeností.

- Dominující ideologie jsou kritizovány za to, že převádějí strukturální příčiny problémů na individuální úroveň a zavinění. "*Úkolem sociálních pracovníků by mělo být zvyšovat vědomí lidí, aby rozuměli sociálním problémům jako vznikajícím nikoliv z nich samotných, ale ze sociálních struktur.*" (JANEBOVÁ, 2014).
- Důraz je kladen také na zplnomocňování utlačovaných lidí ke kolektivním akcím za účelem dosažení sociálních změn.

Mezi metody, kterých kritická sociální práce využívá, patří například (JANEBOVÁ, 2014):

- Kritická případová práce. "*Její cílem je především změnit sebevnímání lidí v rámci sociálních struktur a aktivizovat jejich individuální potenciál ke změně systému.*" (JANEBOVÁ, 2014).
- Demokratická komunitní práce a komunitní organizování. Jde o aktivizaci členů a členek komunity, kteří společně hledají cestu, jak uspokojit své potřeby s využitím dostupných zdrojů. Podstatou komunitní práce je transformovat osobní problémy do veřejných otázek a cílů.
- Kritická skupinová práce. Jedná se o skupinovou práci, při které by si jednotlivci měli uvědomit, že jsou utlačováni nebo naopak, že jsou v roli utlačujících a tuto roli změnit. Celá skupina také může získat potenciál měnit podmínky života jednotlivých členů.

Dalšími metodami kritické sociální práce jsou například: kritická sebereflexivita a reflexivita, zplnomocňování, obhajoba práv klientů, organizace sociálních akcí a protestů, vytváření sociálních sítí a další.

Kritická sociální práce zahrnuje množství různých směrů. Mezi ně můžeme řadit například radikální sociální práci (ta stála u vzniku kritické sociální práce a významně ji ovlivnila), antirasistickou a multikulturní sociální práci, antiopresivní a antidiskriminační přístupy, feministickou sociální práci (této věnuji zvláštní kapitolu), marxistickou sociální práci, rozmanité modely komunitní práce, strukturální sociální práci a další. Některé z těchto přístupů níže v krátkosti popíši. Půjde především o ty přístupy, které shledávám

relevantními v kontextu sociální práce s oběťmi a potenciálními oběťmi násilí z nenávisti.

5.6.1 RADIKÁLNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE

Radikální sociální práce byla původně založena na Marxově kritice kapitalismu. Tento proud obviňuje kapitalismus, že jeho zvyšující se zisky jsou odcizené sociálním, environmentálním a zdravotním potřebám společnosti (GALPER in PETERS, sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014). Radikální sociální práce kritizuje zaměření konvenční sociální práce spíše na kontrolu problémových lidí než na řešení sociálních problémů (GALPER in PETERS, sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014). Jeden z autorů popisuje společnost jako diferencovanou a vnitřně hierarchickou, v níž jsou potřeby těch, kteří mají moc, uspokojovány na úkor lidí bezmocných (FOOK, sec. cit. in JANEBOVÁ 2014). *"Radikální sociální práce se neuspokojuje pouze hledáním příčin oprese, ale zaměřuje se i na aktivní odbourávání oprese znevýhodněných a iniciaci společenských změn."* (FOOK, sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014). Profesionalizující se sociální práci radikální sociální práce kritizuje jako jednu z institucí, které se podílejí na reprodukci opresivních struktur ve společnosti (FOOK, sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014).

Radikální sociální práce věnuje velkou pozornost tématu moci, kdy sociální práce může být skrze užívání moci a sociální kontrolu zneužita jako nástroj k udržení dominance společenských elit. Je proto vyzdvihována potřeba reflexe vlastních privilegií a moci sociálních pracovníků a pracovníc (WEINBERG, sec. cit. in JANEBOVÁ 2014). Příkladem nové radikální sociální práce může být síť SWAN (The Social Work Action Network), která působí v několika evropských zemích. *"Jejich činnosti se vyznačují nehierarchickou spoluprací všech aktérů situace (uživatelů, sociálních pracovníků a pracovníc, aktivistů/aktivistek, studujících) a prioritou je úsilí o stírání rozdílů mezi nimi. ... V některých organizacích se dokonce podařilo realizovat pravidelná setkání vrcholných manažerů s klienty. ... což manažeři velmi oceňují, protože si uvědomují, že bez kontaktu s klienty mohou být jejich nápady a projekty mimo realitu."* (HETMÁNKOVÁ, sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014) (srov. kap. č. 6.6.4).

5.6.2 ANTIOPRESIVNÍ/ANTIDISKRIMINAČNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE

"Antiopresivní přístupy usilují o omezení, podkopání nebo odstranění diskriminace a útlaku na základě sexismu, rasismu, heterosexismu, ageismu apod., se kterými se lidé dostávají do každodenního kontaktu jak ve společnosti obecně, tak v sociální práci." (THOMPSON, sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014). Vznik novodobých antiopresivních přístupů je datován do 60. let 20. století. Vyšly z původní radikální sociální práce a stejně jako tento směr upozorňují na zakořeněnost rasismu v celé společnosti (GRAHAM, SCHIELE, sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014). Samostatně se antiopresivní a antidiskriminační přístupy začaly vyvíjet v 80. letech 20. století.

Antiopresivní přístupy zohledňují více forem útlaku současně a jejich provázanost, kladou důraz na lidskou diverzitu, mnohočetnost nerovností, marginalizaci, znevýhodnění a zaměřují se na boj proti opresi. Poznávacím znamením antiopresivních přístupů je analyzování propojených forem útlaku (GRAHAM, SCHIELE, sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014).

"Dle antiopresivních přístupů nestačí měnit systém pouze prostřednictvím práva a politiky, protože oprese je zakořeněna mnohem hlouběji v kulturních a sociálních institucích a v myslích lidí." (DALRYMPLE, BURKE, sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014). Opresi, jak se o ní hovoří v rámci antiopresivních přístupů, lze vymezit jako strukturální znevýhodnění určitých společenských skupin, kterým jsou upírána některá práva, která jsou jinak běžně dostupná většinové společnosti. Taková oprese může mít podobu například marginalizace, bezmoci, vykořisťování, kulturního imperialismu, násilí (YOUNG in GRAHAM, SCHIELE, sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014). Důležité je opresi vnímat a porozumět tomu, že existují různé formy oprese a ty působí ve vzájemné interakci (BROWN, sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014).

Zastánci a zastánkyně antiopresivních přístupů vidí jako původce problémů lidí strukturální příčiny, především rasismus, sexismus, heterosexismus, ageismus apod. (McDONALD, sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014). Cílem antiopresivních přístupů je zplnomocnit a emancipovat diskriminované jedince a skupiny, aby se opresi postavili.

V antiopresivních přístupech se zdůrazňuje zplnomocňující přístup. Zplnomocňování znamená nejen přizpůsobovat se, ale především naučit se

převzít kontrolu nad vlastním životem a životními podmínkami, na rozdíl od tzv. uschopnění, kdy se skrze sociální práci lidé učí strategiím, jak se vyrovnat s podmínkami života (THOMPSON in NAVRÁTIL, 2001). Antiopresivní přístupy také kladou důraz na minimální intervenci, "*... což znamená převádět maximální odpovědnost na klienty, aby sami získali kontrolu nad svými životy.*" (PAYNE, sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014).

5.6.3 POSTMODERNISTICKÁ KRITICKÁ PERSPEKTIVA, KRITICKÁ TEORIE V SOCIÁLNÍ PRÁCI

V této podkapitole se budu věnovat především moci v sociální práci a předsudkům sociálních pracovníků a pracovníc. Tato témata mě zaujala v kontextu sociální práce s oběťmi násilí z nenávisti. Více o tématu postmodernismu v sociální práci lze nalézt například v publikacích Oldřicha Chytila.

"Chytil zdůrazňuje potřebu sociálních pracovníc orientovat se v širších společenských souvislostech a kritizuje vzdělávání orientované na osvojování úzkých kompetencí orientovaných výhradně na poptávku trhu." (CHYTIL, sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014). Aby mohli sociální pracovníci a pracovníce reflektovat, jak společenské trendy ovlivňují jejich práci, měli by se orientovat v oborech jako je historie nebo sociologie. V případě, že nebudou rozumět tomu, jak sociální práce funguje v měnící se společnosti, hrozí, že se stanou loutkami, které nevědomě klientům a klientkám spíše škodí než pomáhají (JANEBOVÁ, 2014).

Objevuje se zde pojem disciplinární moci, která je dle Foucaulta zabudovaná v sociálních vztazích. *"Nejedná se pouze o represivní moc, ale především o moc produktivní, o moc produkovat pravdu, moc definovat "normalitu."* (FOUCAULT, sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014). Moc by měla být reflektována z hlediska osobních hodnot i z hlediska dominujících hodnot. Co se týče osobních hodnot, sociální pracovníci a pracovníce by měli například reflektovat vlastní pozicionalitu nebo vlastní předsudky. Předsudky by měli sociální pracovníci a pracovníce brát vážně a jako možnost, jak se s nimi vyrovnat, je prezentován způsob zrcadlení vlastních předsudků ostatním, například: *"... má zkušenost je ..., ale vaše zkušenost může být jiná..."* (CECCHIN a kol., sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014).

5.7 FEMINISTICKÉ TEORIE SOCIÁLNÍ PRÁCE

V této kapitole uvedu stručný přehled vybraných směrů feministické sociální práce. Informace čerpám z publikace Janebové, která je velmi dobrým souhrnem a také obsahuje velké množství kvalitních zdrojů. V přehledové odborné literatuře jsou feministické teorie nejčastěji děleny na čtyři proudy feministického myšlení: liberální, radikální, socialistický a postmodernistický (JANEBOVÁ, 2014).

Feministické teorie sociální práce jsem do této kapitoly zahrnula z toho důvodu, že vidím jejich propojenost se sociální prací s oběťmi a potenciálními oběťmi násilí z nenávisti (viz kap. č. 6.6.3, ROZ. Č. 4). Dle mého názoru mají společného jmenovatele, a tím je útlak ve společnosti. Feministické teorie vycházejí ze zkušenosti s opresí, proto mi přijde užitečné je znát a popřípadě je využít při práci s (potenciálními) oběťmi násilí z nenávisti, které často pocházejí také ze skupin, které jsou ve společnosti utlačované a marginalizované.

5.7.1 LIBERÁLNÍ FEMINISTICKÁ SOCIÁLNÍ PRÁCE

Liberální feminismus není jednolitým uceleným proudem. Nejčastěji je tento směr dělen na klasický liberální feminismus (libertariánský, konzervativní, stojí na pravé straně politického spektra) a feminismus egalitářský (hlásící se spíše k levicovým hodnotám) (SAULNIER, sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014).

Obecně se o liberální feministické sociální práci dá říci, že stojí na hodnotách liberálního feminismu jako je nezávislost, rovnost příležitostí nebo individualismus. Liberální feministky zastávají názor, že ženy jsou ve společnosti diskriminovány spíše jako skupina než jako jednotlivci. Jde jim tedy o to, aby ženy dosáhly plné rovnosti s muži v kontextu kapitalismu. Znamená to především odhalovat a měnit diskriminační zákony, které znevýhodňují ženy. "*Hodnoty liberálního feminismu jsou v podstatě zakomponovány do oficiálně deklarované politiky Evropské unie.*" (JANEBOVÁ, 2014).

Ukazuje se, že liberální feminismus se orientuje spíše na sladění role ženy se zaměstnáním než na změnu role ženy. Sociální práce na makroúrovni, jak uvádím výše, spočívá ve snaze měnit diskriminační zákony, na mikroúrovni se sociální práce zaměřuje na změnu jedince. Tento postup vychází z liberálního předpokladu, že každý člověk je schopen změnit svou sociální situaci, sociální

pracovníci a pracovnice tak klientce/klientovi pomáhají s nalezením vhodné strategie změny (SAULNIER, sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014).

Z metod sociální práce liberální feministky v počátcích rozvíjely hlavně asertivní výcvikové skupiny, kde se ženy učily, jak se prosazovat vůči mužům a využívaly přitom kognitivně-behaviorální terapie. Později se tyto skupiny začaly zaměřovat na témata jako je prosazení žen v zaměstnání, resp. v mužském kolektivu, jak reagovat na sexismus nebo sexuální obtěžování atd. (SAULNIER, sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014).

5.7.2 RADIKÁLNÍ FEMINISTICKÁ SOCIÁLNÍ PRÁCE

Radikální feminismus má také velmi široké spektrum různých proudů od separatistických směrů po méně radikální názory. Tento směr se začal objevovat jako reakce na sociální a politické změny 50. a 60. let 20. století a jako opozice k liberálnímu feminizmu. *"Radikální feministky chápaly samy sebe spíše jako revolucionářky, než jako reformátorky ve smyslu liberálního feminizmu."* (JANEBOVÁ, 2014).

Mezi nejdůležitější témata radikálních feministek patří násilí na ženách, především fyzické a sexuální zneužívání, pornografie, zákaz interrupcí, prostituce a sexuální obtěžování. *"Násilí je z hlediska tohoto přístupu chápáno jako nepřetržitá ženská zkušenost s patriarchátem, který ženy vykořisťuje. Další tezí tohoto přístupu tedy je, že pomoc ženám musí být primárně politická, a nikoliv medicínsko-psychologická, protože násilí samo má politický charakter."* (JANEBOVÁ, 2014).

Mezi principy radikálně feministické sociální práce patří vytváření ženských institucí přizpůsobených ženským potřebám, v jejichž rámci je rozvíjena a podporována ženskost. Radikální feministky zřizují převážně instituce jako jsou krizová centra pro zneužívané a znásilněné ženy, azylové domy pro ženy, nebo zakládají ženská centra, ženské noviny atd. (SAULNIER, sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014). Radikální feministky se zasazují hlavně o to, aby byla ženám zaručena tzv. rovnost v odlišnosti, dále jim jde o posílení žen a ochranu dětí. Radikální feminismus má zásluhy především na rozvoji skupinové práce a svépomocných skupin.

Radikálně feministické sociální pracovnice při své práci kladou důraz na nehierarchický přístup, rovnost mezi pracovníci a klientkou, a mají snahu klientky motivovat k aktivitě a rozvíjet jejich potenciál a odpor vůči kontrole a dominanci (SAULNIER, sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014) (srov. kap. č. 6.6.3, ROZ. Č.4).

5.7.3 MARXISTICKÁ/SOCIALISTICKÁ FEMINISTICKÁ SOCIÁLNÍ PRÁCE

Marxistické a socialistické feministické teorie začaly sociální práci, a to zejména v USA, ovlivňovat v 70. letech 20. století. Podle marxistických a socialistických feministek je útlak žen způsoben především jejich ekonomickou závislostí na mužích. Bojují za rovnost na trhu práce, stejné pracovní a platové podmínky, rovné pracovní příležitosti a věnují pozornost i institucionální podpoře při sladování rodinného a pracovního života (TONG, sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014).

V sociální práci marxistické/socialistické feministky upřednostňují strukturální změny, což plyne z jejich kritiky kapitalismu a sociálního státu. "*Za důležitou metodu považují komunitní práci orientovanou na politické aktivity.*" (JANEBOVÁ, 2014). Zaměřují se například na zvyšování ekonomických možností žen, zlepšování pracovních podmínek atd. (SAULNIER, sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014). Snaží se zviditelnit gender na mapě sociální práce, tedy poukázat na to, že pohlaví a gender jak klientů/ek tak pracovníků/ic při vzájemné spolupráci hraje roli. Dále tvrdí, že je třeba pochopit, že problémem nejsou ženy, ale patriarchální společnost, která je utlačuje (DOMINELLI, McLEOD, sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014).

5.7.4 POSTMODERNISTICKÁ/POSTSTRUKTURALISTICKÁ FEMINISTICKÁ SOCIÁLNÍ PRÁCE

Tyto feministické směry se začaly objevovat v 90. letech 20. století a reagovaly na celou řadu společenských změn. Sociální práci ovládla nejistota ohledně hodnot, kterými se má řídit, toho, co je jejím cílem a jaké jsou její principy. Postmodernismus se snaží ukončit univerzální pohled na svět a chce tento pohled nahradit pluralitou názorů. Tento feministický směr zpochybňuje předem dané mužské a ženské role a zkoumá způsoby vzájemné interakce lidí, na základě kterých se tvoří identity mužů a žen. Dále také kritizuje stereotypy

spojené s vlastnostmi, které jsou pro jednotlivé genderové role charakteristické (JANEBOVÁ, 2014).

Co se týče postmodernistické/poststrukturalistické sociální práce, jejím *"cílem není osvobození ženy jakožto skupinové identity, ale emancipace ze samotných patriarchálních kategorií "žena" a "muž", které jsou považovány za sociální konstrukty. ... Gender by naopak měl ztratit ve společnosti svůj význam, protože jakákoliv kategorizace a zdůrazňování rozdílů v důsledcích vedou ke konfliktům a hierarchiím."* (SAULNIER, sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014). Na rozdíl od marxistických/socialistických feministických přístupů sociální práce, poststrukturalistická sociální práce nepovažuje za důležité zohledňovat pohlaví klienta/klientky, ale klade důraz na situaci a potřeby konkrétního jedince. Sociální pracovníci a pracovnice by měli klientům a klientkám skrze sociální práci napomoci pochopit, jak vznikly jejich představy o fungování světa a podle čeho hodnotí, co je správné a co nikoliv (JANEBOVÁ, 2014).

5.7.5 WOMANISM A ANTIRASISTICKÁ FEMINISTICKÁ SOCIÁLNÍ PRÁCE

Antirasistická sociální práce opět není uceleným proudem, který by se neděлил na jednotlivé směry. Může vycházet z principů liberálních, radikálních, socialistických i postmoderních (DOMINELLI, sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014). Rozdíl mezi tzv. womanismem a antirasistickou sociální prací spočívá v tom, že womanismus se zaměřuje pouze na práci afroamerické pracovnice s afroamerickou klientkou. V antirasistické sociální práci mají místo i "ne-černé" sociální pracovnice a pracovníci (JANEBOVÁ, 2014). Womanism se zaměřuje na opresi jak genderovou, tedy utlačování žen v patriarchální společnosti, tak rasovou, tj. na utlačování "černých" lidí ve společnosti "bílé" většiny, čímž má tendenci i k sounáležitosti s "černými" muži (JANEBOVÁ, 2014). Silnými tématy womanismu jsou například domácí a sexuální násilí, ženská obřízka, majetková práva a veřejná role afroamerických žen (DOMINELLI, sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014).

V sociální práci se womanismus zaměřuje na hledání pozitivních aspektů života afroamerických žen. *"Učí "černé" ženy jak přežít navzdory rasismu a sexismu ve společnosti."* (SAULNIER, sec.cit. in JANEBOVÁ, 2014). *"Antirasistická sociální práce je postavená na takových principech jako porozumění kontextu*

konkrétní ženy ve společnosti, hledání silných stránek a zdrojů v kulturách a rodinách těchto žen, zplnomocňování žen, sebereflexe vlastních "ismů" (sexismu, rasismu, heterosexismu atd.)" (SUAREZ, LEWIS, CLARK, sec. cit. in JANEBOVÁ, 2014).

5.8 SYSTEMICKÝ PŘÍSTUP

V této kapitole krátce popíší základní principy, na nichž staví systemický přístup. Tato teorie je v současné době poměrně hojně využívána právě sociálními pracovníky a pracovnícemi a lze ji aplikovat i při práci s oběťmi a potenciálními oběťmi násilí z nenávisti (srov. kap. č. 6.6.3).

Ústředními tématy praxe systemického přístupu jsou například tvorba hypotéz, cirkulární dotazování, neutralita, orientace na zákazníka.

Při tvorbě hypotéz sociální pracovník/ice může využít například metody genogramu, do kterého může zanášet různé formy vztahů mezi klientem/klientkou (popřípadě skupinou klientů a klientek) a jemu/jí blízkými osobami. Hypotézy pomáhají pracovníkovi/pracovnici při rozdělování množství informací na podstatné a irelevantní, dále jsou užitečné jak pracovníkovi/pracovnici tak klientovi/klientce (popřípadě skupině) při nalézání nových pohledů a možností řešení (von SCHLIPPE, SCHWEITZER, 2006).

Rozhovor je pro systemický přístup zcela zásadní. Využívá se speciálních způsobů pokládání otázek a důraz je kladen na to, aby si byl/a pracovník/pracovnice vědom/a toho, že jeho/její otázka může mít zásadní vliv na klienta/klientku a jeho/její dosavadní styl myšlení a nahlížení problému a jeho řešení. Cirkulární dotazování spočívá v tom, že pracovník/pracovnice získává konkrétní informace o problému tak, že se ptá různých členů/členek systému na to, co si o problému myslí/jak problém vnímají ostatní členové/členky daného systému. Například se nezeptá klienta A, jak se cítí, ale zeptá se klientky B, jak si myslí, že se klient A cítí. Dále může sociální pracovník/pracovnice klást tzv. klasifikační otázky (př.: Kdo má největší radost z...? A kdo nejmenší?), otázky na procenta (př.: Na kolik procent si myslíte, že se stane...?), dotazy na shodu (př.: Vidíte to také tak, nebo máte jiný názor?) a další. Dále jsou v rozhovoru důležité otázky zaměřené na konstruování skutečnosti a na konstruování možností, jelikož systemický přístup se orientuje na současný

stav a na možnosti řešení, nikoli na původ problému: "*Systemická terapie je zaměřená na přítomnost a především na budoucnost, nezkoumá proč a jak problém vznikl. Zajímá se spíše o to, co problém udržuje, o to, jak přetrvává v průběhu opakujících se interakcí v rámci určitého sociálního systému.*" (KRATOCHVÍL. sec. cit. in PECHÁČKOVÁ, 1992). V systemickém přístupu se také využívá tzv. otázky na zázrak (př.: Kdyby se přes noc stal zázrak a váš problém by zmizel, jak byste to ráno poznal/a?) (von SCHLIPPE, SCHWEITZER, 2006).

Neutralita se chápe tak, že je pracovník/pracovnice schopen/na "*...uznat zásluhy každého člena rodiny, umět se identifikovat s oběma stranami ambivalentních vztahů.*" (von SCHLIPPE, SCHWEITZER, 2006, str. 86). Snaha o neutralitu sociální/ho pracovníka/pracovnice je cestou k tomu, že ho/ji klienti a klientky budou považovat za kompetentní/ho a zároveň tak zabrání tomu, aby byl/a začleněn/a do existujících vztahových vzorců (von SCHLIPPE, SCHWEITZER, 2006).

Orientace na zákazníka, respektive klienta/klientku, je zde zdůrazňována jako cesta k efektivní spolupráci. Jestliže klient/ka vysloví jasně své přání, respektive svou zakázku, může mu/jí být vyhověno bez zbytečného plýtvání časem a energií. V sociálních službách je v tomto směru důležité zjistit, kdo je zadavatelem zakázky a co je obsahem zakázky (von SCHLIPPE, SCHWEITZER, 2006).

5.9 PŘÍSTUP ORIENTOVANÝ NA ÚKOLY

Úkolově orientovaný přístup vznikl jako jeden z mála přímo v rámci oboru sociální práce. Tento přístup staví na předpokladech, že malý úspěch rozvíjí sebedůvěru a že lidé s větším nasazením plní úkoly, které si sami zvolili. V tomto přístupu jsou zdůrazňovány klientovy/klientčiny silné stránky, role klienta/klientky je aktivní. Snahou je ovlivňovat problémy na individuální úrovni. Základními hodnotami tohoto přístupu jsou partnerství a posilování. Tento přístup se využívá při řešení osmi problémových okruhů, jde o: interpersonální konflikty, neuspokojení v sociálních vztazích, problémy s formálními organizacemi, potíže v naplňování rolí, problémy vznikající v souvislosti se sociálními změnami, reaktivní emocionální úzkosti, neadekvátní zdroje, potíže s chováním. Tato metoda je rozdělená do šesti kroků: příprava,

explorace problému, dohoda o cílech, formulace úkolů a jejich plnění, terminace. Celá intervence se zpravidla ukončuje po deseti setkáních (NAVRÁTIL, 2001).

Během přípravy a explorace problému je úkolem sociálního pracovníka/pracovnice a klienta/klientky zjistit, v čem je problém. Pracovník/pracovnice má za úkol především aktivně naslouchat a povzbuzovat klienta/klientku, aby vyjádřil/a své problémy a pocity. Dále by společně měli vytvořit přehled témat, respektive problémů, na kterých chce klient/ka pracovat a tyto problémy následně seřadit podle priority, přičemž názor klienta/ky by měl být vždy určující. (NAVRÁTIL, 2001).

Ve fázi formulace cílů a úkolů si klient/ka stanoví své cíle a společně s pracovníkem/pracovnicí určí své úkoly, kdo udělá co, za jakých podmínek a do kdy. Následuje etapa plnění úkolů, ve které se pracovník/ce snaží především motivovat klienta/ku k plnění úkolů a současně řeší vlastní úkoly. Zásadou je, že úkoly musí být reálně proveditelné (NAVRÁTIL, 2001).

Poslední fází je fáze terminace. Termín ukončení spolupráce se určuje již během úvodních sezení, nemusí být striktně dodržen, ale měl by orientačně odpovídat. K ukončení by mělo dojít po naplnění cíle, který si klient/ka stanovil/a. Spolupráce může být prodloužena pouze v případě, že je klient/ka spolupracující a cítí potřebu dalších setkání, nebo v případě domluvy pracovníka/ce s klientem/kou může spolupráce probíhat opět od počátku se stanovením nových problémů a cílů práce. Ve fázi terminace by mělo dojít k reflexi spolupráce, zhodnocení a povzbuzení (NAVRÁTIL, 2001).

6 SOCIÁLNÍ PRÁCE S OBĚŤMI A POTENCIÁLNÍMI OBĚŤMI NÁSILÍ Z NENÁVISTI A JEJÍ REALIZACE V PRAXI - ŠETŘENÍ

6.1 VYMEZENÍ PROBLÉMŮ ŠETŘENÍ

Co dotazovaní/é rozumí pod pojmem násilí z nenávisti? Jaká jsou specifika sociální práce s oběťmi násilí z nenávisti? Jaké konkrétní přístupy, metody a techniky se sociálním pracovníkům a pracovnícím osvědčily při práci s (potenciálními) oběťmi násilí z nenávisti? Jaké je postavení obětí násilí z nenávisti ve společnosti? Jak posílit oběti násilí z nenávisti při vyrovnávání se s viktimizací? Na jaké bariéry naráží oběti a sociální pracovníci/ice při vzájemné spolupráci a jak by se tyto bariéry daly odstranit, případně zmírnit jejich dopady?

6.2 CÍLE A ÚKOLY ŠETŘENÍ

Cílem mého šetření bylo zjistit, zda vybraní sociální pracovníci a pracovnice znají termín násilí z nenávisti, případně s jakou jeho definicí pracují. Cílem bylo také nalezení odpovědí na následující otázky. Jak by bylo možné sociální pracovníky a pracovnice podpořit při práci s oběťmi násilí z nenávisti? Jaké konkrétní odborné metody se sociálním pracovníkům a pracovnícím osvědčily při práci s oběťmi násilí z nenávisti? S jakými bariérami se oběti násilí z nenávisti setkávají při vyhledávání pomoci/podpory? Jak by se dal zlepšit přístup těchto obětí k pomoci/k institucím?

6.3 METODY ŠETŘENÍ

Předkládané šetření bude kvalitativního rázu. Sběr dat provedu pomocí polostrukturovaných rozhovorů. K vyhodnocení použiji metodu obsahové analýzy, kategorizace do několika základních okruhů a komparace. V komentářích a diskusi užiji obsahové analýzy poznatků tuzemské a zahraniční literatury, analýzy rozhovorů a znalostí z vlastní odborné praxe. Cílem mé práce nebyla realizace reprezentativního výzkumu.

6.4 METODIKA ŠETŘENÍ

Tento průzkum byl realizován v průběhu března až května roku 2015. Sběr dat probíhal v Praze formou rozhovorů s předem určenými respondentkami. Tyto rozhovory byly nahrány na diktafon a posléze převedeny do psané formy. Pro ukázkou dokládám v příloze jeden z přepsaných rozhovorů, ostatní jsou k dispozici na vyžádání u autorky práce.

6.5 CHARAKTERISTIKY ZKOUMANÉHO VZORKU

Kritéria výběru respondentů/ek byla tři.

1. Respondent/ka musel/a být (v současné době nebo v minulosti) sociálním pracovníkem/sociální pracovnící, případně pracovníkem/icí v sociálních službách (dle zákona o sociálních službách).
2. Sociální pracovník/pracovnice, případně pracovník/pracovnice v sociálních službách musel/a při práci přicházet do kontaktu s oběťmi nebo potenciálními oběťmi násilí z nenávisti.
3. Repondent/ka musel/a být již podrobněji seznámen/a s problematikou násilí z nenávisti v průběhu své dosavadní praxe.

Mou snahou bylo, aby respondenti/ky poskytovali/y služby klientům a klientkám z různých kulturních a sociálních prostředí. Nakonec jsem vybrala respondentky, které pracují s těmito cílovými skupinami: osoby bez domova, lidé z etnických menšin, sociálně znevýhodnění lidé, oběti násilí z nenávisti, obchodované osoby. S některými z respondentek spolupracuji již delší dobu a tykám si s nimi, což dle mého názoru přispělo k větší míře důvěry.

6.6 VÝSLEDKY ŠETŘENÍ A JEJICH INTERPRETACE

V následujících kapitolách uvádím vybrané výsledky šetření v závislosti na struktuře mé práce a jejích cílů. Ve výsledcích šetření jsou uvedeny odkazy na shodná témata v teoretické části mé práce pod heslem *srov.*, dále je uvedeno číslo kapitoly, která se danému tématu věnuje.

Respondentky jsou označovány v ženském rodě z toho důvodu, že mými respondentkami byly výhradně ženy, ačkoli to nebyl původní záměr. Rozhovory jsou označeny čísly od 0 do 4 (např. ROZ. Č. 1), rovněž respondentky jsou

označeny číselně a to ve shodě s čísly rozhovorů (např. Respondentka č. 1 je respondentkou rozhovoru č. 1 atd.).

Ve snaze předejít možným nejasnostem, případně časovým prodlevám v průběhu rozhovoru, jsem se svou přítelkyní udělala *pilotní rozhovor*, který mi měl sloužit jako zkušební. Výsledky tohoto rozhovoru jsem se nakonec rozhodla zahrnout do výsledků šetření, protože se mi zdály relevantní a zajímavé, ačkoli tato respondentka nesplňuje třetí kritérium výběru, tzn. nevyzná se hlouběji v problematice násilí z nenávisti. Tento *pilotní rozhovor* je v textu označován jako Rozhovor č. 0.

6.6.1 NÁSILÍ Z NENÁVISTI JAKO POJEM

Na otázku "Kdy jste se poprvé setkala s pojmem násilí z nenávisti?" odpověděla většina respondentek, že v souvislosti s organizací In IUSTITIA, ať šlo o spolupráci s organizací nebo diskusi mezi respondentkou a některou ze zaměstnankyň In IUSTITIA. Jedna respondentka sdělila, že se s tímto termínem poprvé setkala na vysoké škole v rámci předmětu Sociální vyloučení. Jedna respondentka se s pojmem setkala při práci s obchodovanými lidmi a v rámci tvorby zákona o obětech.

Následně jsem každou respondentku požádala, zda by dokázala popsat, o jaké násilí se jedná a kdo se může stát jeho obětí.

V podstatě všechny respondentky odpověděly, že jde o násilí, které je motivováno nenávistí vůči oběti, respektive její jinakostí, odlišností. Jedna z respondentek dále zmínila, že nejde pouze o fyzické násilí, ale může jít i o slovní útok, gesta, ničení různých míst nebo budov atd., a také že takové násilí lze nazvat i jako předsudečné násilí. Další respondentka zdůraznila, že násilí může být směřováno jak vůči jednotlivci, tak i vůči skupině osob. Tento jednotlivec (popřípadě skupina) je pak vnímán jako zástupce, útok tedy není směřován vůči jeho osobě, ale vůči němu jako zástupci skupiny, kterou reprezentuje a která se nějakým způsobem odlišuje.

Co se týká potenciálních obětí násilí z nenávisti, respondentky odpovídaly, že jde, stejně jako u charakteristiky násilí z nenávisti, o osoby pocházející ze skupin, které se nějakým způsobem odlišují. Většinou jmenovaly etnické menšiny, cizince, LGBT komunitu, náboženské skupiny, subkultury,

bezdomovce atd. Jedna z respondentek odpověděla, že klienty/klientkami se mohou stát i osoby z majority.

6.6.2 DOPADY NÁSILÍ Z NENÁVISTI NA OBĚTI

Dvě otázky rozhovoru byly zaměřeny na to, zda si respondentky myslí, že jsou oběti násilí z nenávisti nějak specificky zranitelné nebo zranitelnější než oběti jiných druhů násilí, a jaké může mít na tyto oběti dopady sekundární viktimizace.

Jedna respondentka spatřuje zvláštní dopad v tom, že se oběti mohou stát předmětem útoku stát kdykoli a kdekoli. Říká, že *"...musí být dost těžké s tím žít. Bud' na to zapomeňš, ale když se to stane třeba opakovaně, tak si myslím, že je to obrovská psychická újma. Může se stát, že se ti změní povaha, že se uzavřeš, začneš být také nenávistný..."* (ROZ. Č. 0). Dále se domnívá, že mnoho obětí násilí z nenávisti se rozhodne incident neřešit, a to nejen nehlásit například na policii, ale obecně případ veřejně nesdílet, protože by tím u sebe mohly prohloubit strach z dalšího napadení, znovu se vystavit nebezpečí. Doplňuje rovněž, že jako případná a částečná ochrana před sekundární viktimizací, by mohl/a fungovat profesionální pracovník nebo pracovnice, se kterým/kterou by oběť přišla do kontaktu jako s první/m, a který/á by byl/a oběti psychickou a fyzickou oporou při veškerých následných úkonech, které se s viktimizací pojí, samozřejmě pouze v případě, že by měl/a klient/ka o tuto formu podpory zájem *"...nějakou oporu. Aby se v tom ten člověk necítil sám. Že je vedle něho nějaký člověk, který pro to má pochopení a proto tam s ním je..."* (ROZ. Č. 0).

Další respondentka k sekundární viktimizaci: *"Myslím, že si ti lidé potvrzují, že je vlastně špatné to, jak vypadají nebo jací jsou. Že si potvrdí tu negativní zkušenost a negativní vztah, který k nim má společnost, to hraje velkou roli, že ti lidé se vlastně nesnáší za to, jací jsou...pak bojují s vlastní identitou, kterou nemohou nijak změnit..."* (ROZ. Č. 1). Také zmiňuje, že předsudečné jednání, popřípadě násilí, se klientům a klientkám děje často a opakovaně, ti ho tak berou jako normální součást života a nemají potřebu s tím něco dělat.

Další z respondentek hovoří o zranitelnosti obětí násilí z nenávisti: *"...násilí se netýká jich samotných. Oni nemusí rozumět tomu, proč to byli oni, kteří byli napadeni. Ta zástupnost je něco, čemu rozumí ještě méně a ještě více si kladou*

otázku "Proč zrovna já?" z té skupiny. Ty pocity viny jako by byly dvojitý." (ROZ. Č. 2). Dále hovoří o tom, že například znevěrohodňování nebo nabourávání se do identity oběti může způsobovat návrat k pocitům, které oběť prožívala během napadení. Respondentka dále podotýká, že necitlivý přístup odborníků a odbornic v organizacích poskytujících služby obětem podle ní oběti zraňuje daleko více než nešetrný přístup například policie nebo soudů. Od sociálních pracovníků/ic, terapeutů/ek a dalších profesionálů a profesionálek totiž oběti očekávají pochopení a vstřícnost, kdežto od institucí jako je policie nebo soud nikoliv. Respondentka také poukazuje na pojem "zranitelnější" v tom smyslu, že sama by ho nepoužila, protože může zavádět k tomu, že jsou oběti vnímány jako bezmocné a nekompetentní.

Jiná respondentka zmínila obecné dopady násilí na oběť, které jsou velmi široké. Jmenovala například ekonomické dopady, dopady v oblasti mezilidských vztahů, dopady na fyzický a psychický stav člověka atd. Jako specifikum u násilí z nenávisti uvedla, že v určitých kontextech může mít dopad na celou komunitu. Dále říká, že *"...když jsi příslušníkem nějaké třeba etnické menšiny, tak jsi permanentně vystavený, člověk se s tím musí naučit pracovat..."* (ROZ. Č. 3). Respondentka také naráží na to, že oběti násilí z nenávisti často pocházejí z marginalizovaných skupin, což podle ní způsobuje, že mají velmi limitovaný přístup k pomoci a ke spravedlnosti. K sekundární viktimizaci se vyjadřuje: *"Co říkají oběti je, že fyzické rány se zacelí, ale to, co vznikne v té sociální nebo psychické rovině, to je mnohem obtížnější. A bohužel systém není nastavený pro victims (ve prospěch obětí, pozn. aut.), je zaměřený primárně na represí a na trestání a potřeby obětí jsou až na druhém místě."* (ROZ. Č. 3). Dále upozorňuje na nebezpečí, které obětem může hrozit zejména ze strany odborných pracovníků a pracovnic, kteří také často s oběťmi nejednají dostatečně citlivě: *"...že se oběti setkávají s nepochopením, s bagatelizací, s nevhodnými otázkami ze strany profesionálů a odborníků, kde hledaly spravedlnost, pomoc a podporu, zanechává neshmatelné stopy a boří to veškerou jejich víru ve spravedlnost a možnost nápravy."* (ROZ. Č. 3).

Další respondentka v kontextu osob bez domova vyzdvihuje hlavně velmi negativní dopad na sebevědomí oběti: *"...ony (ženy bez domova, pozn. aut.) jsou už tak totálně zničené a mají strašně nízké sebevědomí kvůli té situaci, ve které*

jsou, že to, že je ještě někdo zraní, ať už fyzicky nebo jakkoli jinak, má obrovský dopad na jejich psychický stav." (ROZ. Č. 4). Dále zmiňuje možný dopad na celou skupinu osob bez domova, který se může projevit například tím, že jednotlivci vyhledávají skupiny, ke kterým se přidávají, aby se cítili bezpečněji.

6.6.3 SOCIÁLNÍ PRÁCE S OBĚŤMI A POTENCIÁLNÍMI OBĚŤMI NÁSILÍ Z NENÁVISTI

Tato kapitola sestává z odpovědí respondentek na otázku ohledně specifických kompetencí sociálních pracovníků a pracovníc přicházejících do kontaktu s oběťmi násilí z nenávisti, na otázky týkající se přístupů a metod a technik sociální práce. Zároveň do tohoto tématu zařazuji i odpovědi, kterých se mi dostalo na otázku, v jaké chvíli nebo situaci respondentky přichází na to, že se jejich klient/klientka stal/a obětí násilí z nenávisti.

Dvě z respondentek uvedly (obě pracují s potenciálními oběťmi násilí z nenávisti), že pro otevření tématu násilí z nenávisti je nutné mít s klientem/klientkou vybudovaný vztah, ve kterém panuje vzájemná důvěra. *"...sdělovali mi své zážitky...museli ve mě mít důvěru. Takže řekněme, že na toto téma bylo jednodušší navázat až ve chvíli, kdy věděli, že ke mně mají nějaký vztah." (ROZ. Č. 0). Pro klienty a klientky není jednoduché hovořit o tématu násilí, navíc ho, dle výpovědí respondentek, často berou jako normální součást života. "S násilím je potřeba umět nějakým způsobem pracovat. Získat důvěru toho člověka, aby s tím sociálním pracovníkem/pracovnicí mluvil, protože mně přijde, že u násilí obecně, jakou máme zkušenost s našimi ženami, tak ony to vlastně neřeší, berou to jako nějakou normu života." (ROZ. Č. 4). S tím se pojí fakt, že násilné chování vůči vlastní osobě nepovažují za prioritu, co se týče potřeby řešení problémů. "...pak je druhá otázka, s čím za tebou ten člověk přichází a co je to, co chce řešit. ... Ti lidé přichází s jinými věcmi, které je pálí daleko víc, a tohle je sedmdesáté v řadě." (ROZ. Č. 3).*

Dvě respondentky v rozhovorech poukázaly na to, že násilí z nenávisti je teoretický a uměle vytvořený pojem a není snadné s ním pracovat. Velmi záleží na tom, jak si ho kdo vyloží a jak se s ním bude dále zacházet. Respondentka č. 2: *"... Klient by to takhle nikdy nenazval. Nikdy by sám sebe nenazval jako oběť násilí z nenávisti. ... je to shora vytvořený pojem. Já si myslím, že mnohdy do toho ty lidi*

manipulujeme. Aby říkali "jsem obětí násilí z nenávisti" nebo "jsem obětí obchodu s lidmi", abych mohl čerpat tuto pomoc a aby mi nějakým způsobem vůbec mohlo být pomoheno." (ROZ. Č. 2). Respondentka č. 3 se vyjadřuje podobně: "Násilí z nenávisti je koncept, který je umělý a nedovedu si představit, že běžný člověk přijde a řekne "byl jsem obětí násilí z nenávisti". ... pracovník musí mít v hlavě ten vzorec, tu perspektivu. ... když ten vzorec neznáš, tak ho nedetekuješ. ... Myslím si, že když to chceš zjistit, tak se na to můžeš cíleně ptát a můžeš víc mapovat to okolí." (ROZ. Č. 3).

Na otázku, zda existují specifické kompetence, které by měli sociální pracovníci a pracovníce mít pro práci s oběťmi násilí z nenávisti a práci s osobami pocházejícími z odlišných sociokulturních prostředí, odpovídaly respondentky různě a obsáhle. Já zde uvádím výběr jmenovaných odpovědí.

Respondentky se většinou shodovaly, že pro práci s tímto druhem klientů a klientek je třeba znát zákon o obětech a zároveň mít základní znalosti legislativy obecně a trestního řízení. Dvě respondentky dále zmínily, že je důležité mít povědomí o tom, z jakého kulturního a sociálního prostředí člověk sám pochází. Respondentka č. 2 považuje za potřebné znát procesy, kterými člověk prochází poté, co se stane obětí nějakého druhu trestné nebo násilné činnosti. V podobném smyslu se vyjadřuje respondentka č. 3: "*... jsou tam všechny kompetence, které souvisí s prací s traumatem, posttraumatem a oběťmi trestných činů. ... Schopnost udělat krizovou intervenci.*" (ROZ. Č. 3). Jedna z respondentek zmiňovala interkulturní kompetence, schopnost pracovat s odlišnostmi, reflektovat vlastní normativní představy, také "*... reflexe vlastních hodnotových rámců a toho, jestli hodnotím nebo nehodnotím a proč.*" (ROZ. Č. 3) (kap. č. 5.5). Dále byla zmíněna schopnost práce přes tlumočníka/tlumočnici, schopnost spolupracovat s dalšími systémy, schopnost číst cizojazyčnou odbornou literaturu, mít síť sociálních kontaktů napříč profesemi, schopnost komunikovat s klientem/klientkou. Jedna respondentka také zmiňuje potřebu znát kulturní odlišnosti: "*...je důležité znát některá specifika těch kultur a podobně, mít o tom znalosti a předpokládat, že tam něco bude jinak.*" (ROZ. Č. 2). Jedna z respondentek také říká, že je třeba umět "*použít systém, aby fungoval ve prospěch těch lidí (obětí, pozn. aut.), anebo se nesmířit s tím, že nefunguje, ale schopnost analyzovat, psát a mluvit tak, aby s tebou mohli další komunikovat a navrhnout*

změny například do legislativy, do soft law, do komunitních plánů." (ROZ. Č. 3) (kap. č. 5.5). S tím souvisí další zmíněná schopnost, a to schopnost zdůvodnit, proč právě obětem násilí z nenávisti by se mělo dostávat speciální podpory a služby. Jedna z respondentek hovoří o tom, že je důležité klientovi/klientce neubírat kompetence přidělením statusu oběti: "*Sociální pracovník v tom vztahu má vždycky určitou moc nad osudem toho klienta. Ale pokud ho vnímá jako oběť, tak ho vnímá jako někoho, kdo je velmi zranitelný.*" (ROZ. Č. 2) (srov. kap. č. 5.6). V kontextu obětí násilí z nenávisti respondentka dále uvádí, že jde o to: "*Vnímat ho takový, jaký je. Hodně naslouchat jeho potřebám. Nedávat do toho to, že on je bílý, on je černý, maximálně v rovině, kdy potřebuji prakticky zjistit, že ty potřeby jsou tím ovlivněné.*" (ROZ. Č. 2). Respondentka č. 2 v rozhovoru také poukazuje na to, že existují jak negativní, tak i pozitivní předsudky, "*... to znamená, že pokud sociální pracovník znekompetňuje toho člověka z té zranitelné skupiny, tak mu naopak do jisté míry může uškodit v rámci toho procesu emancipace od sociální služby a postavení se na vlastní nohy.*" (ROZ. Č. 2) (kap. č. 5.5).

Z odpovědí respondentek vyplývá, že pokud jde o konkrétní způsob práce s klienty a klientkami, respektive oběťmi a potenciálními oběťmi násilí z nenávisti, využívají převážně kombinace různých přístupů sociální práce, které dále propojují se způsoby, metodami a technikami, které se jim za dobu jejich praxe osvědčily. Tyto kombinace flexibilně uzpůsobují konkrétním situacím a klientům/klientkám.

Jedna z respondentek uvedla, že stěžejní je pro ni úkolově orientovaný přístup, který kombinuje s některými otázkami ze systemického přístupu. Dále využívá Kognitivně-behaviorální terapie "*v případě, že se dostaneme ke klientovi, který trpí posttraumatickou stresovou poruchou.*" (ROZ. Č. 1).

Respondentce č. 2 se v průběhu její práce s oběťmi nejvíce osvědčila metoda case managementu, u kterého zdůrazňuje, že klient/ka by se měl/a s hlavním sociálním pracovníkem nebo pracovnící cítit bezpečně. Na téma case managementu navazuje tím, že z její zkušenosti je lepší sestavit tým spolupracujících odborníků/odbornic z lidí z externích organizací, protože se tím snižuje riziko ohrožení interního týmu a ostatních klientů a klientek.

Další z respondentek říká: "*Já jsem principiálně sociální konstruktivistka takže vycházím z toho paradigmatu sociální konstrukce reality, který mimo jiné*

umožňuje konstruktivně se postavit k situaci, když se ti stane, že člověk, který k tobě přichází, ti vypráví nějaký příběh, a potom u výsledku na policii vypráví příběh, který zní jako úplně jiný příběh. ... Sociální konstruktivismus umožňuje toto zpracovat a reflektovat." (ROZ. Č. 3). Dále respondentka sděluje, že vychází k feministických pozic sociální práce (srov. kap. č. 5.7) a využívá i kompetencí, které spadají do antiopresivní nebo radikální sociální práce (kap. č. 5.6), do poradenského procesu, do systemického přístupu. Navazuje slovy: "Myslím si, že to, že člověk reflektuje, že existují různé přístupy a teorie, mu pomáhá nabízet alternativy klientům a klientkám, a pomáhá mu pro sebe hledat vysvětlení nebo řešení, když něco dělá." (ROZ. Č. 3). Respondentka také říká, že je důležité stanovit si priority "Pro mě je prioritou závazek k tomu klientovi nebo té klientce. Což je třeba mlčenlivost, která nás připravuje o údaje, které by se daly dobře prezentovat navenek a mohly by třeba pomoci ke změně." (ROZ. Č. 3). Dále hovoří o tom, že se zabývala různými teoriemi strategické litigace, "...Strategická litigace je strategické zastupování, způsob, kdy prostřednictvím toho, že zastupuješ nějakého klienta nebo skupinu klientů v nějaké významné věci, způsobuješ společenskou změnu. ... ale takový případ se táhne x let, takže když se vrátím k těm kompetencím, tak když ten klient řekne dost, tak..." (ROZ. Č. 3).

Jiná respondentka mluví o potřebě zapojovat a zaměstnávat lidi, kteří mají podobnou zkušenost. "Ať už jsou to lidé bez domova, kterým se podařilo z toho dostat a podobně. Přijde mi, že dokáží lépe zreflektovat potřeby těch lidí." (ROZ. Č. 4). Dále se domnívá, že když klienti a klientky mluví s někým, koho cítí spíše jako svého partnera, snáz se svěří. Zdůrazňuje roli partnerského přístupu ve vztahu klient/ka vs. pracovník/ice, kdy se klienti a klientky zároveň částečně podílejí na chodu celé organizace (srov. kap. 5.7.2). Respondentka rámcově vychází z filosofických anarchisticko-feministických hodnot. Snaží se především vytvořit pro své klientky bezpečné prostředí, kde by mohly trávit svůj volný čas. Z metod respondentka uvádí dobré zkušenosti s arteterapií "Ze začátku se toho hodně bály, že neumí kreslit a tak, ale nakonec se nám to hodně osvědčilo. Tak si odpočinou a hlavně myslí spíš na ty hezké věci." a dramaterapií "... a na základě právě té dramaterapie si uvědomily, že to, že se k nim někdo chová násilně, není správné a že by s tím měly začít něco dělat." (ROZ. Č. 4) (srov. kapitola č. 5.5).

6.6.4 BARIÉRY SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ A PRACOVNIC

V následující kapitole popíši bariéry, které jmenovaly respondentky jako ty, s nimiž se setkávají při práci s oběťmi a potenciálními oběťmi násilí z nenávisti. Jedná se o věci, které jim brání v práci nebo jim práci ztěžují ať už ze strany osobní/osobnostní nebo ze strany institucí nebo společnosti. Často zmiňovaly nastavení financování, ale i své vlastní překážky nebo absenci mezioborové spolupráce.

Respondentka č. 0 popisuje bariéry ze strany města, ve kterém služby klientům a klientkám poskytovali. Zajímavé je, že s touto bariérou respondentka dopředu počítala, takže ji nijak zásadně nezaskočila, šlo hlavně o nevoli udělovat organizaci granty a celkovou nespolupráci ze strany radnice. Respondentka spatřuje původ neochoty spolupracovat ze strany radnice v tom, že cílovou skupinou organizace byla minoritní marginalizovaná skupina obyvatel v sociálně nestabilním prostředí. Jako hlavní věc, která by jí pomohla zlepšit nebo zefektivnit práci s oběťmi násilí z nenávisti, zmiňuje respondentka: *"Já bych chtěla vědět, že je nějaké místo, kam se můžu obracet. ... Vědět, že se můžu dovolat někam, kde bude nějaký odborník, který mi dá relevantní informace o tom, jak můžu postupovat, protože to není úplně časté téma, které řešíme."* (ROZ. Č. 0).

Pokud jde o téma bariér, další respondentka u tématu bariér hovoří o necitlivém přístupu úřadů, soudců nebo policie k obětem násilí z nenávisti *"pro ně existuje jenom jedna správná oběť, bílá a bezúhonná."* (kap. č. 3.3), což podle ní způsobuje, že oběti útoky neohlašují a nechtějí je řešit, (ROZ. Č. 1) Dále se při své práci setkává s přístupem aktivistů, který nepovažuje vždy za správný: *"...nejsou vystudovaní v oboru, snaží se lidem pomoci, ale spíš škodí."* (ROZ. Č. 1). Jako další bariéru jmenuje obecně negativní nastavení společnosti vůči odlišnostem. Mezi nástroji, které by této respondentce pomohly zefektivnit práci s oběťmi násilí z nenávisti, jmenuje zlepšení přístupu soudců, policistů, státních zástupců, lékařů a dalších odborníků právě k těmto obětem. Soudí rovněž, že by odborníci a odbornice měli více pracovat mezioborově, a také že by se měl pojem násilí z nenávisti vžít do povědomí běžné populace.

Další z respondentek hovoří o vlastních bariérách, respektive o strachu, který jí způsobuje například riziko různých nemocí u některých klientů a klientek nebo strach z fyzicky silně vyvinutých mužů-klientů, které jí

znesnadňují práci. Dále mluví například o legislativě, která je velmi komplikovaná, *"Všechny organizace musí být registrované pro určitou skupinu. ... Organizace neposkytuje služby podle potřeb klienta, ale podle statusu klienta. ... organizace je tedy nucena vměstnat ty klienty do té cílové skupiny."* (ROZ. Č. 2) Dále říká, že je důležité, aby si pracovníci a pracovnice nevykládali zákon o sociálních službách příliš demagogicky, ale vhodným způsobem tak, aby se dal využít pro potřeby klientů a klientek. Připomíná také, že jednotlivé subjekty by měly více spolupracovat, a to jak organizace mezi sebou, tak také s policií, s městy atd.

Jiná respondentka zmiňuje nevědomost odborných pracovníků především v oblasti zákona o obětech a legislativy obecně. Dále hovoří o bariéře, která je společná pro pracovníky i pro oběti. Jde o to, že organizace zabývající se specifickou problematikou, se věnují téměř výlučně vlastnímu tématu a své perspektivě, což je způsobeno tím, že nemají sílu ani kapacitu dívat se na to z jiného úhlu pohledu a pracovat i s přidruženými tématy. *"... to je otázka, kdybychom se my třeba jinak ptali, potřebovali by ti klienti řešit něco jiného nebo třeba víc témat."* (ROZ. Č. 3). Podle respondentky představuje bariéru i to, že si organizace vybírají nejkřiklavější případy, které jsou do jisté míry stereotypní v konkrétní oblasti, *"což ale vytváří dojem, že ty subtilnější podoby, kterým čelí mnohem víc lidí, nejsou."* (ROZ. č. 3). Tento problém je, dle respondentky, způsoben především omezenou kapacitou organizací. Na otázku, zda existuje něco, co by pomohlo zlepšit nebo zefektivnit práci s oběťmi násilí z nenávisti, respondentka odpovídá, že se domnívá, že by obecně organizace specializující se na určité téma měly předávat své know-how, a to v celé šíři. *"...možná by byl větší prostor pro klienty, protože by to dělalo víc organizací."* (ROZ. Č. 3). Jako další možnost zefektivnění práce s oběťmi násilí z nenávisti uvádí zlepšení práce s donory, *"kultivace sponzorování"* (ROZ. Č. 3).

Respondentka č. 4 hovoří o bariérách, které jim brání v práci s klientkami, které pocházejí z cizích zemí. Problém tkví v tom, že nemají pojištění, tudíž jim stát nehradí různé výlohy, například u lékaře nebo kurzy zprostředkované úřadem práce, zároveň organizace nemá na takovéto úhrady v rozpočtu peníze. Klientky se na základě toho nemohou účastnit konkrétních aktivit. Dále spatřuje bariéru ve velké administrativní zátěži organizace, která se pojí s granty, kterými

je financována. Dále respondentka hovoří o potřebě spolupráce různých subjektů, *"My se hodně snažíme upozorňovat na různé nedostatky v sociálních službách, Ted' se snažíme pracovat na tom, aby ty sociální služby nějak pracovaly s tím tématem násilí a zohledňovaly ho."* (ROZ. Č. 4). V souvislosti s tím hovoří o tom, že se často setkává s pracovníky a pracovníci v přímé péči, kteří by měli zájem službu zlepšit nebo zefektivnit, ti se ale prý poté setkávají s bariérou ze strany vedení vlastní organizace. *"Ta bariéra je podle mě hodně v tom, že oni nepracují na základě partnerského přístupu, takže ti lidé ve vedoucích pozicích málokdy vědí, co vlastně lidé bez domova potřebují."* (ROZ. Č. 4) (srov. kap. č. 5.6.1).

6.6.5 BARIÉRY OBĚTÍ A POTENCIÁLNÍCH OBĚTÍ NÁSILÍ Z NENÁVISTI

V této kapitole uvedu bariéry, o kterých se respondentky domnívají, že se s nimi mohou oběti a potenciální oběti násilí z nenávisti setkávat při vyhledávání pomoci a podpory. Zároveň v této části předložím odpovědi na otázku, zda respondentky vědí za jakých okolností, případně na jakém místě, se jejich klienti a klientky cítí bezpečně.

Respondentka č. 0 si myslí, že velké množství obětí a potenciálních obětí násilí z nenávisti se s bariérami setkává v každodenní realitě a bere je za součást života. Respondentka se domnívá, že pomoci obětem bariéry překročit může například terénní práce *"Stojíš za tím ty jako konkrétní osoba a nabízíš jim službu. Ten první dojem nebo osobní kontakt, to, že tam jsi s nimi, jim pak usnadňuje komunikaci."* (ROZ. Č. 0). Na otázku po bezpečí klientů a klientek odpovídá: *"... do určité míry tam, kde jsou pohromadě. ... Pak se dobře cítili u nás v organizaci, že tam chodí mezi své."* (ROZ. Č. 0). To, že se klienti a klientky cítí bezpečně, když jsou tzv. mezi svými, vyplývá podle respondentky z toho, že se klienti a klientky bojí, že v cizím prostředí by se mohli stát terčem napadání, ať slovního, nebo fyzického.

Další respondentka mezi bariéry obětí řadí to, že pracovníci a pracovníci jedné služby často nemají přehled o dalších službách nebo že například na policii dostávají oběti množství letáků, mezi kterými si mají samy vybrat vhodnou službu. Dále říká, že *"... často organizace nevědí o tématu násilí z nenávisti, nemohou o tom tedy ani informovat klienty."* (ROZ. Č. 1). Domnívá se rovněž, že

jako bariéra může působit i *"ostých klientů říci, co se stalo. Věřit někomu cizímu, zvláště když mají klienti předchozí negativní zkušenost."* (ROZ. Č. 1). Dále jmenuje jazykovou bariéru, bariéru funkční gramotnosti nebo například bariéru "my" a "oni". Na otázku, kde se klienti a klientky cítí bezpečně, odpovídá, že se to nedá zobecnit. *"Někteří se cítí dobře doma, když se útok stal venku. ... jiní se cítí bezpečně v přítomnosti svých blízkých, kterým důvěřují. Někteří klienti nám po čase říkají, že se s námi cítí bezpečně."* (ROZ. Č. 1). Dále říká, že klienti a klientky se často cítí bezpečně, když je pachatel například zadržený nebo ve vazbě.

Jiná respondentka hovoří o tom, že *"Oni (oběti, pozn. aut.) nerozumí tomu, že je spousta organizací, nerozumí tomu, jak by jim mohly pomoci, nerozumí tomu, proč tato může a tamta nemůže, proč sem patří a tam nepatří."* (ROZ. Č. 2). Dále zmiňuje, že nejdůležitější je, aby lidé věděli, že mají hledat pomoc a kde ji mohou najít. K bezpečnosti klientů a klientek respondentka říká: *"Pro mě to bylo vždycky nejzásadnější, zajistit klientům pocit bezpečí."* (ROZ. Č. 2). Také podotýká, že je důležité klientovi/klientce sdělit, že je pracovník/ce vázán/a mlčenlivostí, nechat klienta/klientku podepsat/nepodepsat souhlas se sdílením informací s ostatními subjekty a umět poučit klienta/klientku o zásadách bezpečnosti.

Respondentka č. 3 zmiňuje bariéru kompetencí pracovníků a pracovníc *"Velmi záleží, na koho narazíš. První kontakt je klíčový."* (ROZ. Č. 3). Dále hovoří o bariéře systému nebo bariéře ze strany společnosti, kdy například okolí oběti neví, jak se k oběti má chovat, jak oběť podpořit. K této poslední bariéře respondentku napadá, že by se oběti, svědci i lidé z blízkého okolí obětí měli podporovat, *"Měly by být možnosti někde si zavolat, protože ti lidé si opravdu nemusí vědět rady."* (ROZ. Č. 3). Na otázku, kde nebo za jakých okolností se klienti a klientky cítí bezpečně, odpovídá, že by si nedovolila tvrdit, že to ví. *"... chtěla bych se domnívat, že děláme všechno proto, aby to tak bylo, aby se cítili (klienti a klientky, pozn. aut.) bezpečně."* (ROZ. Č. 3). Uvádí také, že *"... z některých nebezpečných kontextů, psychicky zranitelných, je (klienty a klientky, pozn. aut.) nemůžeš vyvázat."* (ROZ. Č. 3). Zde se jedná například o výpovědi svědků atd. Respondentka říká, že bezpečí klientů a klientek byla jedna z věcí, na kterých s klienty a klientkami pracovali, na což navazuje tím, že mnohdy byla překvapená, *"... to, co mně připadalo lepší, oni nepreferovali."* (ROZ. Č. 3).

Další respondentka hovoří o bariéře, kterou jako by pro klientky vytvářela organizace, ale nenapadá ji, jak by se dala odstranit. Jedná se o to, že klientkám, které nejsou po určitých stránkách dostatečně stabilizované, není organizace schopná poskytovat služby, respektive zapojit je do svých aktivit. Dále mluví o tom, že klientkám (ženám bez domova, pozn. aut.) zde chybí například komunitní centrum, kde by mohly trávit čas a provozovat zde vlastní aktivity, protože na azylových domech to může být složité a noclehárny musí vždy ráno opustit. K tématu bezpečnosti klientek říká, že si myslí, že se cítí bezpečně v jejich organizaci a dalších míst moc není. *"...většina z nich se bojí být na ulici, protože se bojí toho násilí zvenčí, tak si vyhledávají partnerské vztahy s těmi rádoby ochraniteli, kteří je ochraňují od toho, co jim udělá okolí nebo ulice, ale jsou to většinou násilní partneři."* (ROZ. Č. 4). Také podtrhuje, že pro ženy bez domova je těžké vytvořit si vlastní bezpečné prostředí například na azylových domech, protože si pokoj nesmí podle sebe příliš upravovat, *"Je podle mě těžké se identifikovat s tím prostředím, když si ho vlastně nemohou vytvořit samy. Já mám pocit, že většina z nich se moc často v bezpečí necítí."* (ROZ. Č. 4).

6.7 SHRnutí ŠETŘENÍ

Obecně mě překvapilo, že množství informací, které jsem získala z rozhovorů, se shodovalo s tím, o čem se píše v odborné literatuře. Respondentky potvrdily, že je užitečné znát různé teorie a metody sociální práce, být schopen/schopna tyto znalosti využívat při práci s klienty a klientkami v návaznosti na jejich aktuální stav a potřeby. Ukázalo se, že velkým nedostatkem je absence mezioborové a meziinstitucionální spolupráce, neznalost problematiky násilí z nenávisti jak odborných pracovníků a pracovníc tak široké veřejnosti. Bariéry jsou velmi markantní především na straně klientů a klientek, respektive obětí násilí z nenávisti. Osobně bych se pokusila klást velký důraz na odstraňování právě těchto bariér, aby se podařilo oběti posílit při vyhledávání pomoci a podpory.

7 DISKUSE

V této části své diplomové práce se pokusím hlouběji analyzovat informace získané z rozhovorů s respondentkami a doplnit je o vlastní komentáře a poznatky, kterých jsem nabyla v průběhu své téměř dvouleté praxe v poradně pro oběti násilí z nenávisti v nestátní neziskové organizaci In IUSTITIA.

Vzhledem k tomu, že respondentky jsem vybírala na základě předchozí spolupráce s nimi v organizaci In IUSTITIA, nejspíš není náhodou, že většina z nich se blíže obeznámila s tématem násilí z nenávisti právě v souvislosti s touto organizací. V rámci osvěty a propojování profesionálů a profesionálek z různých oborů pořádá organizace In IUSTITIA školení, která jsou zaměřena na téma násilí z nenávisti, práci s oběťmi tohoto druhu násilí a legislativní rámec, který se tohoto tématu týká. Školení jsou určena sociálním pracovníkům a pracovnícím, policistům a policistkám, učitelům a učitelkám a dalším lidem, kteří mohou přijít do kontaktu s oběťmi a potenciálními oběťmi násilí z nenávisti. In IUSTITIA je zároveň i součástí mnoha multidisciplinárních týmů, které pořádá Probační a mediační služba ČR, kde prezentuje svou činnost a aktivně se podílí na zlepšování práce s oběťmi trestných činů. Na takovýchto setkáních (školení, týmy pro oběti atp.) jsem často zjišťovala, že profesionálové a profesionálky téma násilí z nenávisti neznaly, takže s ním nemohly operovat ani při práci s oběťmi. Z odpovědí respondentek vyvozují, že by bylo dobré, kdyby se jak o tématu násilí z nenávisti, tak o práci s oběťmi a potenciálními oběťmi tohoto druhu násilí hovořilo více na školách, alespoň v rámci oborů sociální práce. V propojování odborníků a odbornic z různých oborů vidím velký potenciál pro šíření znalostí o tématu násilí z nenávisti, ale i informací o nejrůznějších jiných problematikách.

Odpovědi respondentek na otázku, kdo se může stát obětí násilí z nenávisti, se v podstatě překrývají s jeho výše zmiňovanou definicí (kap. č. 2.1). Některé respondentky upozorňovaly na zástupnost oběti, což ve své studii zmiňuje i Mc DEVITT (kap. č. 4.2). V zástupnosti obětí i já spatřuji zásadní význam, a to především v oblasti dopadů na oběť a při snaze vyhnout se dalším možným útokům. Oběť totiž často svou identitu, na základě které je napadena,

nemůže (nebo nechce, což je naprosto legitimní postoj) skrýt a právě v tomto vidím největší problém při vyrovnávání se s napadením.

U dopadů násilí z nenávisti na oběti respondentky často zmiňují fakt, že oběti takového násilí si jeho různé formy internalizují a následně nemají potřebu incidenty řešit. S takovým postojem obětí jsem se setkala například při fokusní skupině v rámci Prague Pride, kdy nám účastníci a účastnice (resp. příslušníci a příslušnice LGBT komunity) na setkání popisovali různé situace, během kterých byli fyzicky nebo verbálně napadáni právě z důvodu své sexuální orientace. Tyto útoky napadení neměli potřebu řešit, říkali, že jsou na to zvyklí a také nechtěli investovat svůj čas a energii do zdlouhavého procesu trestního řízení. Takovým obětem by se podle mého názoru mělo dostat hlavně psychické opory a měly by být ujištěny, že to, co se jim děje, není správné a v případě, že projeví zájem, dostane se jim pomoci a podpory odborných pracovníků a pracovníc.

Sekundární viktimizace obětí násilí z nenávisti byla v organizaci velkým tématem. Setkávali jsme se především se sekundární viktimizací ze strany policie, soudů nebo médií. Stávalo se, že policisté/policistky oběti znevažovali a znevěrohodňovali, instituce nám nevycházely vstříc a nebyly nápomocny při naší snaze oběti pomoci a podpořit ji. Přesto souhlasím s tím, co říká respondentka č. 2, a to že sekundární viktimizace by se měli vyvarovat především ti, ke kterým oběti přicházejí pro pomoc, podporu a pochopení. Také souhlasím s tvrzením respondentky č. 3, že by široká veřejnost měla mít možnost telefonické nebo osobní konzultace na téma, jak podpořit oběť násilného trestného činu.

S tím, že násilí z nenávisti je umělý, shora vytvořený pojem mohu souhlasit. Vzhledem k tomu, že je to velmi specifická problematika, museli jsme v organizaci převážně sami aktivně vyhledávat klienty a klientky. Existují případy násilí, které se v určitých kontextech dají zařadit mezi akty násilí z nenávisti za situace, že pracovník/pracovnice tuto problematiku zná a odhalí ty aspekty činu, na základě kterých je možno konkrétní případ považovat za násilí z nenávisti. Například domácí násilí je fenomén, o kterém se v dnešní době již dá říci, že je s ním široká veřejnost obeznámena, a tak se s ním i jeho oběti mohou snáze identifikovat a pokusit se vyhledat pomoc, na rozdíl od násilí z nenávisti, které je zatím pouze okrajovým tématem, čímž ovšem nechci bagatelizovat problematiku domácího násilí.

Na to, zda by sociální pracovníci a pracovnice měli mít nějaké specifické kompetence pro práci s klienty a klientkami pocházejícími z odlišných kulturních a sociálních prostředí, resp. s oběťmi a potenciálními oběťmi násilí z nenávisti, jsem se respondentek ptala v návaznosti na kapitolu č. 5.4 z toho důvodu, že v některé odborné literatuře jsou takové kompetence uváděny. Z odpovědí respondentek vyplývá, že takové kompetence opravdu existují. Často jmenovaly znalost legislativy a trestního řízení, s čímž musím souhlasit. Je velmi prospěšné, když je sociální pracovník/pracovnice schopen/schopna vysvětlit klientovi/klientce, co ho/ji čeká a pokusit se ho/ji na to připravit. Znalost zákona o obětech a práv obětí vůbec může být pracovníkovi/pracovnici ku prospěchu v situacích, kdy je třeba hájit práva klienta/klientky, například když se oběť rozhodne označit sociální/ho pracovníka/pracovnici za svého zmocněnce. Respondentky dále jmenovaly znalost vlastního kulturního a sociálního prostředí, což je podle mého názoru nezbytné, reflektovat vlastní hodnoty, postoje a kontext, ze kterého pocházím a ze kterého přicházím ke klientovi/klientce. S tím souvisí interkulturní kompetence a schopnost pracovat s odlišnostmi. Sociální/mu pracovníkovi/pracovnici může pomoci, když zná specifika prostředí, ze kterého klient/klientka pochází, nicméně by si měl/a být vědom/a toho, že každý člověk je jedinečný a že klient/klientka nemusí nutně splňovat vzorce chování a jednání, které mohou být v literatuře popisovány jako vlastní dané kultuře nebo prostředí, ze kterého pochází.

Dvě respondentky považují za důležitou schopnost znát procesy, kterými člověk prochází poté, co se stane obětí trestného, zvláště pak násilného trestného činu, schopnost provést krizovou intervenci, případně terapii. I toto shledávám důležitým. Alternativa k tomu může být, že sociální pracovník/pracovnice ví, kam klienta/klientku odeslat a kde mu/jí bude poskytnuta kvalitní péče v těchto oblastech. S tím souvisí odpověď respondentky č. 3, že je důležité mít síť sociálních kontaktů napříč profesemi.

Schopnost práce s předsudky je podle mého názoru při práci s lidmi pocházejícími z odlišných kulturních a sociálních prostředí velkým tématem. Jak respondentky často odpovídaly, předsudky mají a budou mít všichni. Myslím si, že je důležité umět s nimi pracovat, být si jich vědom/a, reflektovat je, nikoli nutně snažit se jich za každou cenu zbavit. Často se samy rozplynou po

dlouhodobějším kontaktu s odlišnou kulturou a lidmi z ní pocházejícími. Užitečné mi přijde vhodnou formou (kap. č. 5.6.3) klienty/klientky s vlastními předsudky konfrontovat.

Co se týká konkrétních přístupů v sociální práci vhodných pro práci s klienty a klientkami pocházejícími z odlišných kulturních a sociálních prostředí, oslovují mě různé formy kritické sociální práce. Kritická sociální práce si v prostředí České republiky podle mého názoru zatím nevydobyла své místo, přestože se domnívám, že představuje dobrý způsob, jak pracovat právě s tímto druhem klientů a klientek, a zároveň je i ze své podstaty vhodná pro snahu transformovat zaměření a strukturu společnosti.

Mezi bariérami, které respondentky jmenovaly jako ty, které jim brání nebo ztěžují práci s oběťmi a potenciálními oběťmi násilí z nenávisti, se často objevovaly institucionální bariéry, potíže s financováním organizací, nedostatečná spolupráce profesionálů a profesionálek z různých oborů a spolupráce různých subjektů, složitou legislativu, velkou administrativní zátěž organizace a další. Já jsem jako bariéru vnímala především obecně neznalost tématu násilí z nenávisti a dále asi kombinaci výše zmíněných. V neposlední řadě to, že organizace může klientovi/klientce poskytnout tuto službu a jinou už ne, i když by k tomu byla kompetentní, na tuto jinou službu už nemá akreditaci nebo dostatek zdrojů finančních nebo lidských. To se zase pojí s problematikou financování a velkou administrativní zátěží organizace. Dále je tu i fakt, že nestátní nezisková organizace v podstatě nemůže plánovat svou činnost v dlouhodobém časovém horizontu, protože není jisté, že bude v budoucnu dostatek finančních zdrojů umožňujících organizaci dále provozovat. Jako bariéru jsem vnímala také celorepublikovou působnost organizace, což se opět pojí s nedostatkem financí na dopravu za klienty a klientkami.

Za největší bariéry klientů a klientek při vyhledávání pomoci a podpory považuji víceméně podobné bariéry, které jmenovaly respondentky. Zásadní podle mého názoru je, že oběti nevědí, že se staly oběťmi násilí z nenávisti a nevědí, že existuje někdo, kdo by jim mohl pomoci a podpořit je v těžké životní situaci. Vliv může mít také předchozí negativní zkušenost s institucemi, ať už jde o neziskové organizace, úřady, policii nebo jiné. Bariéru pro oběti vidím i v nastavení společnosti, v tom, že většinová společnost často vnímá osoby

pocházející z odlišných kulturních a sociálních prostředí negativně. Tito lidé se tak mohou zdráhat pomoc vyhledat, nebo ani nevěří, že by jim někdo mohl a chtěl pomoci.

8 ZÁVĚR

Hlavním cílem mé diplomové práce bylo uvést možnosti sociální práce s oběťmi násilí z nenávisti v prostředí České republiky a popsat specifika dopadů tohoto druhu násilí na oběti. Dílčími cíli práce bylo přiblížit problematiku násilí z nenávisti profesionálům a profesionálkám z oboru sociální práce a propojit tyto dvě oblasti, popsat a poukázat na specifické dopady násilí z nenávisti na oběti, pojmenovat některé překážky sociálních pracovníků a pracovníc v práci s oběťmi násilí z nenávisti a navrhnout možnosti sociální práce s těmito oběťmi. Ráda bych objasnila některé z překážek, které brání obětem ve vyhledávání pomoci a podpory, a překážky, které brání nebo ztěžují sociálním pracovníkům a pracovnícím práci s klienty a klientkami pocházejícími z odlišných kulturních prostředí, resp. s oběťmi násilí z nenávisti. Dílčím cílem mé práce bylo i šetření mezi sociálními pracovníci v prvním kontaktu se záměrem zjistit, jaké jsou možnosti práce s oběťmi a potenciálními oběťmi násilí z nenávisti a jak se dají konkrétní přístupy a metody aplikovat v praxi.

Z rozhovorů vyplynulo, že možností sociální práce s oběťmi a potenciálními oběťmi násilí z nenávisti je mnoho, důležité je teorie a přístupy reflektovat a využít ve prospěch klienta/klientky. Odborná literatura i většina respondentek uvádí, že dopady násilí z nenávisti na oběti mají svá specifika. Na základě rozhovorů se mi podařilo zjistit, s jakými bariérami se mohou setkávat sociální pracovníci a pracovníce při práci s oběťmi a potenciálními oběťmi násilí z nenávisti a na jaké bariéry mohou narážet oběti při vyhledávání pomoci. Uvědomění si bariér a snaha je odstraňovat je zásadní podmínkou pro vytvoření fungujícího vztahu a spolupráce klientů a klientek s pracovníky a pracovníci.

Cílem mé práce nebylo vytvořit pro sociální pracovníky a pracovníce manuál, jak pracovat s oběťmi a potenciálními oběťmi násilí z nenávisti. Jde pouze o návrhy a náměty, které by mohly studentům, studentkám a sociálním pracovníkům a pracovnícím posloužit při hledání cesty k užitečné spolupráci s oběťmi násilí z nenávisti a s klienty a klientkami pocházejícími z odlišných kulturních a sociálních prostředí.

Věřím, že násilí z nenávisti se stane tématem, o které se lidé začnou zajímat. Že postavení obětí násilí z nenávisti se v budoucnu zlepší, lidé nebudou muset skrývat svoji identitu a nebudou se muset bát dát najevo své pocity a názory, a hlavně že budou vědět, že tu pro ně je někdo, kdo jim podá pomocnou ruku.

9 POUŽITÁ LITERATURA:

- ČÍRTKOVÁ, Ludmila, VITOUŠOVÁ, Petra, a kol., 2007. *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů. Příručka pro pomáhající profese*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-2014-2.
- JANEBOVÁ, Radka, 2014. *Feministické teorie sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-405-2.
- JANEBOVÁ, Radka, 2014. *Kritická sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus.
- KOLEKTIV AUTORŮ, 2010. *Zapomenuté oběti*. Praha: Foundation "Remembrance, Responsibility and Future". ISBN 978-80-254-8088-5.
- LAUNIKARI, Mika, PUUKARI, Sauli, 2005. *Multicultural guidance and counselling: theoretical foundations and best practices in Europe*. Jyväskylä: Institute for Educational Research. ISBN 951-39-2075-5.
- LINDGREN, Magnus, NIKOLIĆ-RISTANOVIĆ, Vesna, 2011. *Crime victims: International and Serbian perspective*. Europe: OSCE, Mission to Serbia, Law Enforcement Department. ISBN 978-86-85207-75-4.
- McDEVITT, J., BALBONI, J., GARCIA, L., GU, J., 2001. *Consequences for victims: a comparison of bias and non bias motivated assaults*. American Behavioral Scientists, 45(4), 697-713.
- NAVRÁTIL, Pavel, 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman. ISBN 80-903070-0-0.
- PECHÁČKOVÁ, Soňa, 1993. *Zpráva o systemické terapii*. Praha: Institut pro systemickou zkušenost. CNB 000130304.
- von SCHLIPPE, Arist, SCHWEITZER, Joachen, 2006. *Systemická terapie a poradenství*. Brno: Cesta. ISBN 80-7295-082-7.
- SUE, Derrald Wing, GELLARDO, Miguel, E., NEVILLE, Helen, A., 2014. *Case Studies in Multicultural Counseling and Therapy*. Hoboken, New Jersey: John Wiley and Sons, Inc. ISBN 978-1-118-52852-5.
- Zákon o obětech trestných činů č. 45/2013 Sb.

ONLINE ZDROJE:

CRENSHAW, Kimberle, 1993. *Mapping the margins: Intersectionality, Identity Politics, and Violence Against Women of Color* [online]. [cit. 16.12.2014].

Dostupné z:

http://socialdifference.columbia.edu/files/socialdiff/projects/Article_Mapping_the_Margins_by_Kimblere_Crenshaw.pdf .

FBI. *Hate crimes* [online]. [cit. 14.12.2014]. Dostupné z:

http://www.fbi.gov/about-us/investigate/civilrights/hate_crimes .

FBI. *Hate crimes* [online]. [cit. 14.12.2014]. Dostupné z:

http://www.fbi.gov/about-us/cjis/ucr/hate-crime/2012/topic-pages/incidents-and-offenses/incidentsandoffenses_final.pdf .

LEVIN, Jack, McDEVITT, Jack, 2008. *Hate crimes* [online]. [cit. 14.12.2014].

Dostupné z:

<http://jacklevinsonviolence.com/articles/HateCrimesencyc92206FINAL.pdf> .

OSN, 1948. *Všeobecná deklaráce lidských práv* [online]. [cit. 26.2.2015].

Dostupné z: <http://www.osn.cz/wp-content/uploads/2015/03/vseobecna-deklarace-lidskych-prav.pdf> .

SMITH, Kevin. *Hate Crimes, England and Wales, 2013/14* [online]. Home Office Statistics. [cit. 21.12.2014]. Dostupné z:

https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/364198/hosb0214.pdf .

SUE, Derald Wing, ARREDONDO, Patricia, McDAVIS, Roderick J., 1992.

Multicultural Counselling Competencies and Standards: A Call to the Profession [online]. [cit. 18.3.2015]. Dostupné z:

http://isites.harvard.edu/fs/docs/icb.topic537494.files/MultiCultural_Competencies.pdf .

UNESCO, 2001. *Všeobecná deklaráce UNESCO o kulturní diversitě* [online]. [cit. 26.2.2014]. Dostupné z:

http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CLT/diversity/pdf/declaration_cultural_diversity_cs.pdf .

PŘÍLOHA - ROZHOVOR S RESPONDENTKOU Č. 1

(T = tazatelka, R = respondentka)

T: Ahoj K., ráda bych informace získané z rozhovoru s tebou a dalšími sociálními pracovníci použila v empirické části své diplomové práce a to s cílem hlouběji rozpracovat specifika sociální práce s oběťmi a potenciálními oběťmi násilí z nenávisti a zmapovat situaci a potřeby odborníků a odbornic pracujících v této oblasti.

Na otázky zaměřené na oběti můžeš odpovídat buď obecně za oběti násilí z nenávisti nebo za konkrétní skupinu, kterou ale specifikuj. Kdyby tě napadlo něco k tématu, na co se vyloženě neptám, můžeš to buď rovnou zmínit a nebo na konci ti nechám prostor pro komentáře.

T: Je to jedenáct otázek. První otázka se dělí na dvě podotázky. Za prvé, kdy jsi se poprvé setkala s pojmem násilí z nenávisti? Myslím vyloženě s tím termínem.

R: S tím jsem se poprvé setkala na vysoké škole v Ústí nad Labem, v předmětu Sociální vyloučení. Tam jsme probírali spíš historii sociálního vyloučení. Jednou mluvil profesor i o násilí z nenávisti. Takže tam jsem se s tím termínem setkala poprvé.

T: A druhá část otázky, jestli bys dokázala popsat, o jaké násilí se jedná a kdo se může stát obětí?

R: Násilí z nenávisti je takové násilí, které je motivované předsudky útočníka vůči oběti. Většinou se oběť a pachatel neznají. Útoky probíhají na veřejném prostranství. Pod pojmem násilí si nemusíme představovat vyloženě fyzické násilí, ale může to být i slovní útok, různá gesta, ničení náboženských míst a tak dále. Spíš by se takové násilí dalo nazvat jako předsudečné násilí. To lidi často mate. Mají pocit, že když je sousedi nenávidí, jedná se o násilí z nenávisti. Obětí se může stát kdokoli s nějakou odlišností. U nás jsou to často Romové, cizinci, kteří se liší vzhledem, LGBT komunita, máme i klienty z majority, bezdomovci, muslimové. To jsou asi nejčastější. Ale vždycky je to o nějaké odlišnosti.

T: Druhá otázka. Jakým způsobem u klienta nebo klientky odhalíš, že se jedná o násilí z nenávisti? Jestli s tím ten klient přichází sám? Je možná zbytečné zrovna tebe se ptát, protože pracuješ v poradně pro oběti násilí z nenávisti...

R: Když klient přichází, tak se ho ptám, co se mu stalo. Naši klienti za námi přicházejí a říkají nám to, protože jsme přímo poradna pro oběti násilí z nenávisti, takže toto s nimi nemusíme moc otevírat. Většinou řeknou, že to bylo nějakým způsobem rasově motivované. Já se ještě ptám, jestli se s útočníkem znali, případně jaké měli předchozí vztahy. Často z toho vychází, že se nejedná o násilí z nenávisti, ale o vyřizování účtů nebo mstu. Ale je několik momentů, na které já se ptám. To znamená: jak útok vypadal, na jakém to bylo místě, v jakém čase, jestli zná oběť pachatele, kdo byl pachatel. Často zjišťujeme, jestli to pachatel udělala pro zábavu, nebo jestli to byl třeba pachatel na misi. Dále zjišťujeme, kdo je klient. Hledáme předsudečný motiv a jestli to bylo napadení z ničeho nic.

T: Třetí otázka. Existují podle tebe nějaké kompetence, které by měli sociální pracovníci a pracovnice mít pro práci s oběťmi násilí z nenávisti nebo pro práci s klienty a klientkami pocházejícími z odlišných kulturních nebo sociálních prostředí?

R: Určitě. Když si tu otázku vztáhnu obecně na oběti trestných činů, hodně se v praxi setkáváme s tím, že sociální pracovníci vůbec neznají zákon o obětech. Neznají práva obětí, přitom téměř v každé službě se pracovníci setkávají s oběťmi. Takže znalost zákona, si myslím, tam chybí. Pak si myslím, že některým sociálním pracovníkům úplně chybí základy práva, trestního řízení, což mně taky chybělo, dokud jsem nezačala pracovat pro tuto organizaci. Pak mě napadá k těm skupinám, že není ani moc kurzů. Já jsem při studiu na žádný nenarazila, ani teď když studuji dálkově nemáme žádný výběrový ani povinný kurz zaměřený na práci například s Romy, na interkulturní práci, na to, jaké existují sociokulturní odlišnosti. Studenti sociální práce se učí metody sociální práce a takové obecné věci, ale zaměření na specifické skupiny chybí.

T: Je třeba něco, co tobě pomáhá? Něco, co jsi se naučila ve škole nebo tady v organizaci. Někaké kompetence, které si myslíš, že by měli mít ostatní pracovníci, kteří přicházejí do kontaktu s oběťmi násilí z nenávisti.

R: Já myslím, že je to hodně o zkušenostech. Že by měli studenti hodně chodit na praxi do zařízení, kde se setkají s klienty z odlišných sociokulturních prostředí. Pak mi hodně pomáhá číst o jiných kulturách, tím se dá hodně věcí pochopit. Samozřejmě je to u každého klienta jiné, nedá se to paušalizovat. Pro mě by bylo například užitečné, kdybych měla ve škole nějaký kurz o věcech z praxe. To by mi přišlo velmi užitečné. Dále vím, že jedna organizace má interkulturní pracovníky, kteří dělají přednášky o interkulturní práci.

T: *Ještě možná bych se tě doptala, v literatuře se hovoří o tom, že je důležité vědomí vlastního kulturního dědictví. Přijde ti to důležité? A jestli si toho jsi vědomá při práci s klienty. A jestli třeba vnímáš nějaké svoje předsudky?*

R: Je to těžké, uvědomovat si vlastní předsudky. Myslím si, že předsudky lidé mít vždycky, budou, ale je dobré s nimi umět pracovat a právě si je uvědomovat. Já ve chvíli kdy bych opomněla reflektovat vlastní předsudky, tak s tím klientem nebudu moci pořádně pracovat. A co se týče kulturního dědictví. My když se s klienty dostaneme do kontaktu, tak oni často mluví o nás o pracovnících, jako že "vy jste z té majority" a pro mě je to dost těžké, i když já svoje vlastní kulturní dědictví moc nevnímám. Pro mě je zajímavé pozorovat kulturní odlišnosti u klientů.

T: *Další otázka. Vycházíš při své práci z nějakého konkrétního přístupu, který by se dal využít při práci s oběťmi násilí z nenávisti, ve tvém případě který aplikuješ při práci s oběťmi násilí z nenávisti a jakým způsobem by se dal využít? Může to být konkrétní přístup v literatuře popsán, nebo jen něco, k čemu jsi si došla během práce s oběťmi násilí z nenávisti. Nebo kombinace.*

R: Tak asi nejspíš je to kombinace. Využívám něco ze systemického přístupu, systemicky vyloženě nepracuji, to mi úplně nesedí, ale některé otázky využívám. Snažím se klienty nekontrolovat, ale spíš podporovat, což je taky ze systemiky. Pak se mi líbí KBT terapie, v případě, že se dostaneme ke klientovi, který je postižený posttraumatickou stresovou poruchou. Spíš u mě převládá úkolově orientovaný přístup, protože potřebuji vidět výsledek.

T: *A máš s tím dobrou zkušenost, třeba s tím úkolově orientovaným přístupem?*

R: Jak kdy. Musím odhadnout, jestli na to klient má, jestli je to pro něj reálné. Vždycky mu navrhnou, jak si to představuji já a pak se ptám, jak si to představuje on.

T: *Takže během počáteční fáze práce poznáš, jak s konkrétním klientem pracovat?*

R: Na začátku úplně ne. Snažím se ptát, ale ti klienti často, aby neselhali, řeknou, že to splní a na další schůzce se může ukázat, že to pro ně nebylo úplně vhodné.

T: *Další otázka, jestli se ti osvědčily při práci s klienty a klientkami nějaké konkrétní metody nebo techniky sociální práce? Třeba individuální, terénní, skupinová sociální práce, aktivní naslouchání a tak dál.*

R: Aktivní naslouchání určitě. Naši klienti potřebují vyslechnout, protože jsme často první, kdo za nimi přichází, kdo je poslouchá. Pak mě oslovuje terénní práce. ta má podle mě velký význam, vejít do té komunity.

T: *Šestá otázka. Narážíš na nějaké bariéry, které ti brání pracovat s oběťmi násilí z nenávisti? A jestli ano, tak jaké to jsou a daly by se nějak odstranit nebo snížit jejich dopad?*

R: Na bariéry narážím často. První mě napadá přístup úřadů nebo policie k obětem. Kdy ti úředníci nedokáží pochopit, že jsou klienti traumatizovaní, na to hodně narážíme. To je podle mě velký zádrhel, protože klienti potom věci neohlašují a nechtějí je řešit. Nebo nespolupráce, například soudci se často nechovají k našim klientům jako k obětem. Pro ně existuje jenom jedna správná oběť - bílá a bezúhnná, to je často i u veřejnosti. Pak mi dělají problém aktivisti, kteří nejsou vytudovaní v oboru, snaží se lidem pomoci, ale spíš škodí. Medializují případy, snaží se našim klientům pomáhat, ale spíš nám přidělávají práci. Jako další bariéru vnímám vůbec nastavení společnosti, vůči odlišnostem.

T: *Napadá tě, jak by se ty bariéry daly odstranit?*

R: Ta bariéra u různých úředníků a policistů by se podle mého dala odstranit tak, že se bude mluvit o násilí z nenávisti, budou se ti lidé školit, měli by to být profesionálové. Co se týče aktivistů, už nás napadlo s nimi spolupracovat, ale zatím si nejsme jistí, jestli by to šlo a jakým způsobem. A nastavení společnosti se asi nedá nijak ovlivnit. Já se snažím ovlivňovat své okolí, ale moc se mi to bohužel nedaří.

T: *Sedmá otázka. Existuje něco, co by ti pomohlo zlepšit nebo zefektivnit práci s oběťmi násilí z nenávisti?*

R: Zlepšit určitě. Například přístup soudců a policie. Oběti jsou často viktimizované ze strany soudců, státních zástupců, policistů, lékařů. Kdyby toto odpadlo, měli bychom o dost méně práce a ta práce by byla snazší a efektivnější.

Také bychom mohli více spolupracovat mezioborově. Dále by pomohlo, kdyby se termín násilí z nenávisti vžil do povědomí běžné populace, jako je to například ve Spojených státech, zvědomění toho pojmu.

T: Osmá otázka. Za jakých okolností se klienti a klientky cítí bezpečně? Nebo třeba na jakém místě?

R: Nedá se to zobecnit. Někteří se cítí dobře doma, když se útok stal venku. A ti, kterým se stal například útok na majetek nebo žhářský útok, nebo pokud to jsou cizinci, kteří tu nemají domov nebo bezdomovci, tak ti se často cítí bezpečně v přítomnosti svých blízkých, kterým důvěřují. Někteří klienti nám po čase říkají, že se s námi cítí bezpečně, samozřejmě to není na první konzultaci, ale myslím si, že nám důvěřují. Ale nedá se to zobecnit, záleží na typu klientů. Cítí se například dobře, když je pachatel zadržen nebo ve vazbě nebo když jsou navržena nějaká předběžná opatření, tak se ti klienti cítí bezpečněji.

T: Další otázka. Jsou oběti násilí z nenávisti nějak specificky zranitelné nebo zranitelnější než oběti jiných druhů násilí?

R: Určitě. Může tam být jazyková bariéra, když se jedná o cizince nebo o lidi, kteří jsou nějakým způsobem například funkčně negramotní. Dále tam figuruje třeba sociokulturní bariéra, kdy ti lidé vůbec nemusí poznat, že se jim děje něco špatného, protože na to jsou zvyklí. Dále třeba vůbec nevědí, co je násilí z nenávisti, takže to neřeší a řešit to ani nechtějí, což může souviset s nějakou předchozí negativní zkušeností při vyhledávání pomoci. U cizinců hraje roli i pobyťový status. Cizinci často nemají žádnou sociální síť a podporu od svých blízkých, protože přicestovali sami. Během překladu se taky mohou ztrácet určité informace a může docházet k nedorozuměním.

T: Desátá otázka. Může sekundární viktimizace ovlivnit psychický stav oběti násilí z nenávisti a pokud ano, jak?

R: Určitě. Myslím, že si ti lidi potvrzují to, že je vlastně špatné, jak vypadají nebo jací jsou. Potvrdí si tu negativní zkušenost a negativní vztah, který k nim má společnost, to hraje velkou roli. Ti lidé se vlastně nesnáší za to, jací jsou. Například jedna naše klientka ohajovala své děti tak, že jejich otec je prý bílý a že ony nejsou tak černé. Ti lidé pak bojují s vlastní identitou, kterou nemohou nijak změnit. A pak jde o přístup té společnosti. Že se předsudečné jednání klientům

děje často a oni to berou jako normální a nemají potřebu to hlásit, nikdo jim nevěří, často mají pocit nespravedlnosti, odcizení, izolace. Je tam toho hodně.

T: A poslední otázka, jestli se tví klienti a klientky setkávají s bariérami ve společnosti a jestli se setkávají s bariérami při vyhledávání pomoci a jestli ty bariéry znáš, případně máš představu o tom, jak by se daly odstranit?

R: S bariérami se setkávají. Služby často nemají přehled o dalších službách, nejsou provázané multidisciplinárně. Například v policejních seznamech chybí akrediované subjekty, které pracují s oběťmi. Nebo oběti dostávají spoustu letáků, ze kterých si samy mají vybrat. Například nám volala jedna žena, která byla znásilněná, takže musela svůj příběh vyprávět na policii, pak mně, já jsem jí odeslala jinam a musela to opakovat pořád dokola dalším a dalším lidem. Další bariéra, kterou my vnímáme, je, že často organizace nevědí o tématu násilí z nenávisťi, nemohou o něm tedy ani informovat klienty. Pak mě napadá, že tam určitě působí ostych klientů říct, co se stalo, věřit někomu cizímu, zvláště, když mají klienti negativní předchozí zkušenost. Pak tam jsou i jazykové bariéry, bariéra "my" a "oni". Velkou roli hrají i předsudky. A jak by se daly odstranit, to úplně nevím. Naše organizace například nabízí určité spektrum odborných školení, síťujeme v krajích, to vnímáme jako důležité. Ale nenapadá mě žádný univerzální návod na to, jak to řešit. I když jsou týmy pro oběti, tak vždycky to záleží na těch lidech individuálně.

T: Děkuji ti, Katko. Je ještě něco, co bys chtěla, aby zaznělo? Nebo máš k něčemu nějaký komentář?

R: Ne, asi nemám. Děkuji.