

**UNIVERZITA KARLOVA
FILOZOFICKÁ FAKULTA**

KATEDRA SOCIÁLNÍ PRÁCE

PSYCHOSOCIÁLNÍ CENTRUM ACORUS

ZHODNOCENÍ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Autorka:	Kateřina Bláhová
Studijní program:	Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce
Vedoucí práce:	PhDr. Daniela Vodáčková

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Praze dne 8. 8. 2006

Ráda bych poděkovala PhDr. Daniele Vodáčkové za odborné vedení a konzultace při zpracování mé bakalářské práce.

1. ÚVOD	1
2. VYMEZENÍ POJMŮ	2
2.1. AGRESE	2
2.2. AGRESIVITA	3
2.3. NÁSILÍ	3
2.4. DOMÁCÍ NÁSILÍ	4
2.4.1. SPECIFICKÉ ZNAKY DOMÁCÍHO NÁSILÍ	4
2.4.2. DRUHY DOMÁCÍHO NÁSILÍ	5
2.4.3. FÁZE DOMÁCÍHO NÁSILÍ	8
3. CHARAKTERISTIKA OBĚTI A AGRESORA	10
3.1. OBĚŤ	10
3.2. AGRESOR	12
3.2.1. PRIMÁRNÍ RODINA AGRESORA	13
3.2.2. SOCIÁLNÍ VZTAHY AGRESORA	13
3.3.3. OSOBNOST AGRESORA	14
4. PROČ ŽENY ZŮSTAVAJÍ VE VZTAHU S AGRESOREM	17
5. OBČANSKÉ SDRUŽENÍ ACORUS	19
5.1. FILOZOFIE POMOCI	20
5.2. SYSTÉM POMOCI	21
5.2.1. METODY PRÁCE	23
5.2.2. FORMY PRÁCE	24
5.3. STRUKTURA POBYTOVÉHO PROGRAMU	27
5.3.1. PROGRAMY	28
5.3.2. PROGRAMY A SLUŽBY PRO DĚTI	31
5.3.3. PERSONÁLNÍ ZABEZPEČENÍ	33
6. VLASTNÍ EMPIRICKÉ VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ	36
6.1. FORMULACE DÍLČÍCH VÝZKUMNÝCH CÍLŮ	36
6.2. CHARAKTERISTIKA NOSITELELE POTŘEBNÉ INFORMACE	37
6.2.1. SOUBOR DOKUMENTŮ SDRUŽENÍ	37
6.2.2. SOUBOR VYBRANÝCH UŽIVATELEK SLUŽEB, KTERÉ SE ZÚČASTNILY V LETECH 2001 – 2006 PROGRAMŮ	37
6.3. VÝZKUMNÉ METODY A TECHNIKY	38
6.4. TRANSFORMACE DÍLČÍCH CÍLŮ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ DO KVANTITATIVNÍCH UKAZATELŮ A DOTAZNÍKOVÝCH OTÁZEK	39
6.5. ORGANIZACE VLASTNÍHO ŠETŘENÍ	40
6.6. ZPRACOVÁNÍ ZÍSKANÝCH DAT A ÚDAJŮ, JEJICH INTERPRETACE A EXPLANACE, POŘADÍ DLE JEDNOTLIVÝCH DÍLČÍCH CÍLŮ VÝZKUMU	40
7. ZÁVĚR	48
8. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	50

1. ÚVOD

Domácí násilí je aktuální téma a také stále více diskutovanou oblastí. V soudobé společnosti se tomuto tématu věnuje stále více odborníků a i laická veřejnost dostává více informací o tomto problému. Cílem této práce není přinést nové poznatky o pojmu domácí násilí. Zájem o situaci, kdy násilím trpí ženy, muži i děti je úctyhodný, ale dle mého názoru je stále málo zájmu věnováno potřebám obětí domácího násilí. Co vlastně potřebují a očekávají oběti domácího násilí. Co očekávají od odborníků? Cílem této práce je tedy zhodnocení služeb, které nabízí Psychosociální centrum Acorus pro oběti domácího násilí.

V teoretické části této bakalářské práce jsou vymezeny některé pojmy související s domácím násilím. Jelikož je cílem analýza stávajících služeb nabízených Psychosociálním centrem Acorus, tak je zde dopodrobna vypsán systém služeb.

Empirická část je zaměřena na hodnocení služeb, jak bývalé a současné pobytové uživatelky služeb hodnotí programy, které jsou pro ně přínosné nebo naopak co jim spíše vadí a co jim pomáhá najít v sobě sílu ke změně.

Jelikož se věnuji práci s oběťmi domácího násilí v Psychosociálním centru Acorus jako sociální pracovnice, věřím, že poznatky z empirického výzkumu využiji já i kolegyně a kolegové. Závěry z této bakalářské práce by mohly být využity při další práci s oběťmi domácího násilí, vést ke zkvalitnění služeb nejen v našem centru, ale mohou být využitelné i jinými institucemi, které se zabývají pomocí obětí domácího násilí.

2. VYMEZENÍ POJMŮ

Cílem této práce je zhodnocení služeb Psychosociálního centra Acorus. Klientkami (dále uživatelky služeb) jsou oběti domácího násilí, proto zde vymezuji pojmy, které s domácím násilím souvisejí. Chci zde nastínit s čím se pracovníci a pracovnice Psychosociálního centra Acorus mohou setkat. V této práci používám jak pojem agresivita, tak agrese a násilí. Myslím si, že tyto pojmy spolu úzce souvisí a mnoho lidí je vůbec nerozlišuje. Považuji za důležité jejich popsání v této práci. S agresivitou i násilím se setkáváme v každodenním životě. Obojí je prezentováno v médiích, počítačových hrách, někdy se můžeme setkat i s agresivním zacházením. Pojem agresivita se do jisté míry překrývá s pojmem násilí.

2.1. AGRESE

Původní význam slova „agrese“ pochází z latinského „aggredi“ = „ad gredi“ a znamená „kráčet“, „přibližovat se k někomu“, „vejít ve styk“.¹

Agresi lze vymezit nepřeborným množstvím definic. Je to způsobeno tím, že agrese má velmi rozmanité podoby a zahrnuje velkou škálu projevů. Člověk může agresivně myslet, komunikovat, snít, konat apod. Pokud jednotlivé definice pospojujeme, získáme v zásadě ucelený přehled o tom, co je pro agresi charakteristické. V běžné mluvě se agrese nazývá jako útočnost, násilnost, výbojnost či výbušnost. Jedna z odborných definic říká, že „*agrese je přirozené chování, které však často není v souladu se schvalovanými sociálními a morálními pravidly*“². Leč sociálně přijatelné a dovolím si říci i společensky podporované je toto chování třeba při různých soutěžích, ve kterých jsou patrné prvky agrese. Agresi lze dále chápat jako „*násilné narušení práv jiného člověka*“³ či „*aktivitu, jejíž cílem je poškodit objekt této aktivity, ať už fyzicky nebo psychicky*“⁴. Pro mou práci mi připadá nejužitečnější následující definice: „*Agrese je záměrné jednání, jehož cílem je ublížit jinému člověku*“⁵. Z tohoto vymezení vyplývají

¹ http://www.karmelitanske-nakladatelstvi.cz/koutek.php?sel_kat=1&sel_id=69

² Čermák, I.: Lidská agrese a její souvislosti. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1999, str. 9. ISBN 80-7198-173-7

³ Čermák, I.: Lidská agrese a její souvislosti. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1999, str. 9. ISBN 80-7198-173-7

⁴ Sborník studií: Společnost žen a mužů z aspektu gender. Praha: Open Society Fund, 1999, str. 83

⁵ Čermák, I.: Lidská agrese a její souvislosti. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1999, str. 14. ISBN 80-7198-173-7

nejdůležitější znaky agrese. K těm patří záměrnost, poškození jiné osoby, sledování vlastního zájmu, udílení negativních stimulů, u nichž agresor očekává, že budou mít zamýšlený efekt.

Frekvence a míra agrese odpovídá míře tolerance v dané společnosti. Formy a stupeň agrese se liší podle prostředí, v němž jsou užívány.

2.2. AGRESIVITA

Agresivita není totéž co agrese. Zatímco agrese je vlastní pozorovatelné chování (akce, činnost), agresivita je sklon či dispozice k agresivnímu jednání. Pokud o někom řekneme, že je vysoce agresivní, znamená to, že reaguje agresí častěji než ostatní nebo je jeho agrese zvláště výrazná a ničivá. Psychologický slovník popisuje agresivitu jako „*tendenci k útočnému jednání vůči druhé osobě či okolí*“.⁶ Některými autory je pojem agresivita užívání spíše pro označení osobnostní dispozice.

Slovník sociální práce vysvětluje agresivitu jako útočnost projevující se jednáním, které poškozuje věci nebo osoby. Agresivita je reakcí na ohrožení, naučeným způsobem prosazování vlastních přání nebo projevem vnitřního puzení snad specificky lidského. Snad každý někdy prožil toto jednání, ať z pohledu oběti nebo agresora. Někdy se příliš vehementně domáháme svých práv nebo jsme se cítili poníženi necitelným chováním druhých. Agresivní chování posiluje pocit moci a v jistých společenských skupinách i prestiž. Slovník sociální práce uvádí i to, že „*agresivita je projevem negace všech a všeho, tedy Freudova pudu smrti*“.⁷

2.3. NÁSILÍ

Násilí je často užíváno jako synonymum k agresi. V jiných případech je užíváno v užším smyslu a je vyhrazeno pro záměrné fyzické poškozování druhého. Násilí je uplatňování síly k překonání odporu.

Je to však pouze jeden z projevů agrese v chování a bývá definován jako čin, jehož následkem je, že oběť dělá něco, co dělat nechce, a který ji brání, aby udělala něco, co chce udělat, anebo v ní vyvolává strach.

⁶ Hartl, P., Hartlová, H.: Psychologický slovník. Praha: Portál, 2000, str. 23. ISBN 80-7178-303-X

⁷ Matoušek, O.: Slovník sociální práce. Praha: Portál, 2003, str. 23. ISBN 80-7178-549-0

Násilí lze tedy popsat jako chování, které je namířeno proti druhému a způsobuje mu škodu. Rozlišuje se násilí jednotlivce, které může být samoučelné, tedy to, že jednotlivec násilným chováním zkouší reakce napadeného nebo násilí jako odplata za nežádoucí chování. Násilí se může vztahovat i ke konkrétnímu cíli, kdy si násilím vynucujeme určité chování. Nemůžeme ovšem říci, že násilí se vyskytuje jen v chování jednotlivce. I celá skupina může používat násilné chování, aby dosáhla určitého cíle. Je používáno jako projev mocenských ambicí i reálné moci.

2.4. DOMÁCÍ NÁSILÍ

Chceme-li pojem „domácí násilí“ nějak vymežit, najdeme v literatuře mnoho definic, které nejsou jednotné. Já jsem si vybrala definici dle trestního práva ČR, kdy je domácí násilí, dle § 215 TrZ „týrání osoby žijící ve společně obývaném bytě nebo domě nebo osoby blízké.“ Pro použití tohoto zákona se osobou blízkou rozumí příbuzní v linii přímé, zpravidla manžel, manželka, sourozenci nebo jiné osoby v poměru rodinném nebo jemu podobném (partnerský vztah druha a družky).

Další definice domácího násilí jsou velmi široké. „*Domácí násilí zahrnuje všechny druhy fyzického, psychického a sexuálního násilí, rozumíme jím útoky, napadání, výhrůžky od blízké osoby s cílem ublížit či získat nad obětí převahu a moc.*“⁸

2.4.1. SPECIFICKÉ ZNAKY DOMÁCÍHO NÁSILÍ

Mezi základní specifické znaky domácího násilí zcela jistě patří „*faktická nerovnost v postavení oběti a násilníka. Násilník je člověk disponující výraznou mocenskou převahou nad svou obětí.*“⁹ Cílem jednání a chování násilníka je dostat oběť pod svůj vliv a kontrolu.

Mezi specifické znaky domácího násilí patří:

- blízké vztahy intimního charakteru mezi obětí a agresorem
- společná propojenost oběti a agresora
- společné bydlení

⁸ Autorský kolektiv: Domácí násilí, manuál ke kurzům. Praha: 2003, Psychosociální centrum Acorus, str. 6.

⁹ HUŇKOVÁ, M.: Domácí násilí na ženách. In: ABC feminismu. Brno: Nesehnutí, 2004, str. 103. ISBN 80-903228-3-2

- dlouhodobé trvání
- opakující se ataky
- stupňující se agresivita útoků
- nerovnost postavení oběti a agresora
- skrytost
- obtížná postižitelnost a kontrolovatelnost
- asymetrie ve vztahu
- pokračování násilí i po rozchodu

2.4.2. DRUHY DOMÁCÍHO NÁSILÍ

Nelze jednoznačně říci, že ve vztahu, kde dochází k násilí, jsou jednotlivé druhy násilí izolovány od ostatních a agresor používá jen jeden typ násilí. Většinou se druhy mezi sebou vzájemně prolínají.

Fyzické násilí

Fyzické násilí je nejlépe rozpoznatelné, jelikož oběť nese na těle stopy po útocích. Agresor svými fyzickými útoky zanechává na oběti stopy v podobě hematomů, jizev, popálenin, zlomenin atd. *„Při použití fyzického násilí se může jednat o poranění, zranění většího rozsahu, těžké ublížení na zdraví či dokonce smrt.“*¹⁰

Mezi projevy fyzického násilí řadíme:

- bití
- píchání ostrými předměty
- řezání
- pálení
- svazování
- trhání vlasů
- škrábání

¹⁰ Haškovcová, H.: Manuálek o násilí. Brno: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů v Brně, 2004, str. 22. ISBN 80-7013397-X.

- ohrožování předměty či zbraněmi
- kroucení rukou
- odpírání jídla, spánku, základních hygienických potřeb

Psychické násilí

Jak jsem uvedla výše, každý druh násilí se může objevovat samostatně nebo je propojeno s jiným druhem násilí. Stejně tak, to může být i u psychického násilí. Může se vyskytovat samostatně nebo se může odehrávat společně, např. s fyzickým násilím. Psychické násilí je zpravidla na počátku velmi těžko rozpoznatelné a je obecně hůře dokazovatelné. V rámci psychického násilí se objevuje také emocionální násilí. „*Emocionální násilí je orientováno na osoby, zvířata věci, ke kterým má oběť citový vztah.*“¹¹ Tato forma domácího násilí je pro některé oběti obzvláště frustrující, jelikož agresor jim vyhrožuje například odejmutím dětí.

Děti jsou využívány jako prostředek k nátlaku. Agresor může udržovat oběť v závislosti tím, že vyhrožuje ublížením blízkým osobám, domácím zvířatům, ničením osobních věcí, např. fotografií, dárků od rodičů.

Psychické násilí zahrnuje tyto formy:

- soustavné ponižování
- zesměšňování na veřejnosti
- verbální agresí – nadávky, urážky, výsměch
- vyhrožování
- zastrásování
- snižování osobních kvalit
- znevažování schopností oběti
- dělání veškerých rozhodování za ženu
- vnucování oběti obrazu sama sebe jako člověka nemocného psychicky a někdy i fyzicky prostřednictvím různých výroků

¹¹ Bednářová, Z., Prokešová H., Macková, K.: Studijní materiál o problematice domácího násilí. Praha: Psychosociální centrum Acorus, 2003. str. 120.

Sociální násilí

Tento druh násilí v sobě zahrnuje jakoukoli izolaci oběti od vnějšího světa. V případě, že oběť je dlouhodobě izolována a ztratí kontakt s vnějším světem, nemá možnost srovnání, nemůže s nikým prodiskutovat to, co se doma odehrává, dochází u ní k deformaci vnímání reality.

Agresor využívá tyto formy sociální násilí:

- izolace oběti od rodiny, blízkých přátel
- neumožňuje jí telefonovat
- zakazuje ji vycházet z bytu nebo naopak všude oběť doprovází
- kontroluje její čas a sociální kontakty

Sexuální násilí

Sexuální násilí je mnohdy těžko rozpoznatelné, nezanechává stopy a odehrává se v intimním prostředí beze svědků.

Mezi formy sexuální násilí řadíme:

- znásilnění
- pokus o vynucený sexuální styk nebo sexuální praktiky proti vůli ženy
- sexuální napadání ženy nebo erotických částí jejího těla
- jednání se ženou jako se sexuálním objektem

Ekonomické násilí

Ekonomické násilí je jednou z častých forem domácího násilí. Týká se základních potřeb oběti a chodu domácnosti.

Ekonomické násilí zahrnuje:

- zákaz docházení do zaměstnání
- neochota financovat jídlo, ošacení, bydlení

- doprošování o peníze
- kontrola nad vydanými financemi a požadování vyúčtování
- znemožnění disponovat se společným účtem

2.4.3. FÁZE DOMÁCÍHO NÁSILÍ

„Domácí násilí se vyvíjí postupně, spolu s tímto vývojem se také plynule upevňuje moc násilníka a závislost oběti na něm.“¹²

Fáze domácího násilí si lze představit jako kruh, který zobrazuje vytváření závislosti oběti na agresorovi. Kruh násilí je cyklus, rozdělen do tří fází, které se stále opakují a mají gradující tendenci. Oběť, bez vnější pomoci hledá z tohoto kruhu jen těžko cestu ven.

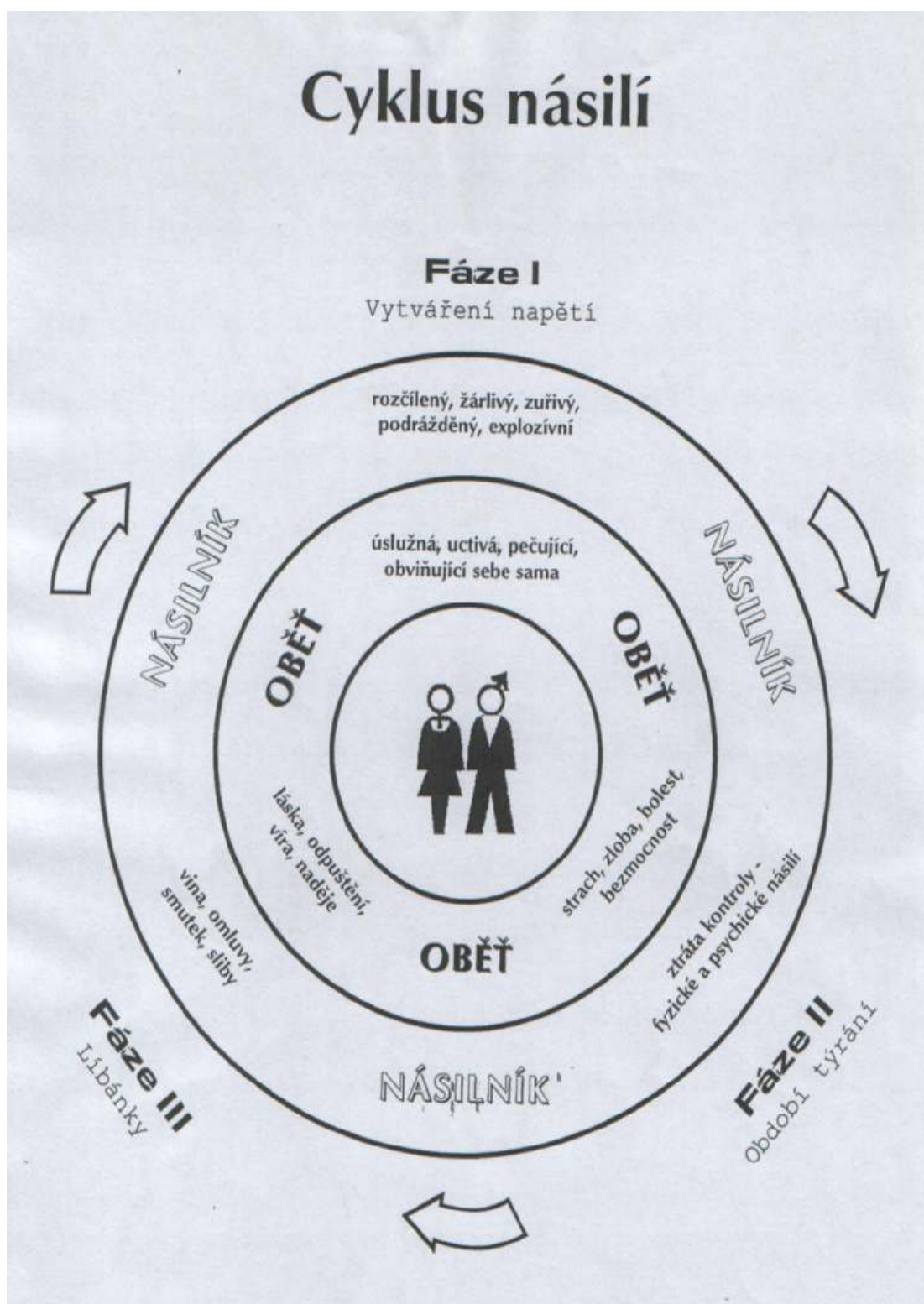
První část cyklu, nebo-li „**fáze I**“, je charakterizována jako „**vytváření napětí**“. U agresora i oběti lze najít určité znaky v chování. Agresor je často podrážděn, stupňuje se jeho kontrola vůči oběti, obviňuje ji, kritizuje, zastrahuje. Oběť si není často vědoma toho, co agresora dráždí, stále doufá, že partner bude zase milý a pozorný jako byl na počátku vztahu. První fáze přechází do „**druhé fáze**“ cyklu „**období týrání**“. V této fázi dochází ke ztrátě sebekontroly agresora. Oběť se snaží agresorovi ve všem vyhovět, snaží se agresí ustupovat, vytváří si strategie, aby násilí předešla či zabránila jeho eskalaci. K verbální agresii se přidává brachiální agrese. V této fázi přenáší agresor vinu za násilné útoky na oběť nebo na vnější okolnosti. Cyklus násilí dále přechází do „**třetí fáze**“ - „**sliby a líbáňky**“, která je charakteristická omluvami agresora, který vyjadřuje nad svým jednáním lítost, omlouvá se, slibuje, projevuje o oběť zvýšený zájem. Vrcholem třetí fáze jsou „líbáňky“ následované usmířením. *„Odpuštění je viditelný znak jeho totální nadvlády“*.¹³

Pokud oběť uvěří jeho slibům, odpustí mu a věří, že se to nebude opakovat, třetí fáze plynule opět přechází do první fáze, ale s každým opakujícím se kruhem násilí vzrůstá i brutalita útoků a fáze týrání se rozšiřuje na úkor fáze líbánek. A tak se kruh uzavírá.

¹² Bednářová,Z., Macková,K., Prokešová,H.: Studijní materiál o problematice domácího násilí. Praha: Psychosociální centrum Acorus, 2006. str. 19

¹³ JONES, A.: Nabuduce bude mrtva. Týranie a ak ho zastavit'. Aspekt a Pro Familia, 2003, str. 131. ISBN 80-967964-4-5

Fáze násilí, jak jsou popsány výše, zobrazuje tento obrázek:



3. CHARAKTERISTIKA OBĚTI A AGRESORA

Nechci, aby vyznělo, že agresorem musí být v každém případě muž. Já zde popisuji ženu jako oběť, protože ve většině případů tomu tak je, zatímco muž je ten, kdo násilí na ženě páchá. To ovšem neznamená, že obětí domácího násilí nemůže být muž. Během své dvouleté praxe v Psychosociálním centru Acorus jsem se osobně setkala s dvěma muži, oběťmi domácího násilí. Psychosociální centrum Acorus nepřijímá muže na pobytový program, ten je pouze pro ženy a děti – oběti domácího násilí. Tudíž v této práci popisuji ženu jako oběť, neboť s charakteristikami níže uvedenými se mohu setkat ve své práci s nimi. V této práci se opírám o výsledky mezinárodního výzkumu o násilí na ženách (International Violence Against Women Survey – dále IVAWS)¹⁴, který byl proveden v roce 2003, a kde se uvádí, že zhruba 38 % žen v České republice zažilo během svého života alespoň některou z uvedených forem násilí ze strany svého partnera (současného nebo bývalého manžela/přítele) a takřka shodný podíl žen (37 %) má zkušenosti s násilím ze strany jiného muže, než partnera (18 % zmínilo kamaráda, známého, 8 % jiného příbuzného, zpravidla otce, a 21 % žen cizího muže). Celkově zažilo alespoň jednu z forem agrese během svého života 59 % respondentek, což představuje většinu zkoumané populace žen.¹⁵

3.1. OBĚŤ

„Vztah, kde existuje násilí v jakékoli podobě, je vždy vztah nerovnoměrný. Jeden má moc a druhý se podřizuje.“¹⁶ Pokud zde tedy mluvím o ženě jako o oběti domácího násilí, je ona tou, která se ve vztahu podřizuje silnějšímu partnerovi.

Okolí týrané ženy, si často nevšimne jejího utrpení, pokud toho nejsou přímými svědky. Naše společnost stále ještě zavírá oči před vším, co se netýká jich samotných. Pokud tedy žena, která v partnerském vztahu trpí, svou situaci skrývá, je pro okolí velmi obtížné tuto skutečnost rozpoznat. Samy týrané ženy často přiznávají, že problém s bitím před svým okolím skrývají, stydí se za to. U týraných žen je zvládněna ztráta

¹⁴ Pikálková, S. (ed.): Mezinárodní výzkum násilí na ženách – Česká republika/2003:příspěvek k sociologickému zkoumání násilí v rodině. Praha: Sociologický ústav Akademie věd České republiky, 2004. ISBN 80-7330-054-0

¹⁵ Pikálková, S. (ed.): Mezinárodní výzkum násilí na ženách – Česká republika/2003:příspěvek k sociologickému zkoumání násilí v rodině. Praha: Sociologický ústav Akademie věd České republiky, 2004. str. 51. ISBN 80-7330-054-0

¹⁶ Bednářová,Z.,Macková,K.,Prokešová,H.: Studijní materiál o problematice domácího násilí. Praha: Psychosociální centrum Acorus, 2006. str. 33

životních perspektiv kombinovaná s celkovou netečností až otupělostí. Pro oběti je typické zablokování exprese vzteku. Nejsou schopny se přirozeně chovat, jestliže vůči nim někdo prezentuje silné negativní emoce, jako např. vztek či zlost.

Ženy, které mají agresivního partnera vykazují určité změny v psychickém stavu. Některé jsou výraznější, jiné naopak málo rozpoznatelné.

Mezi tyto charakteristiky patří:

- dlouhodobá emocionální frustrace
- naučená bezmocnost
- drasticky snížené sebevědomí
- neadekvátní záporné sebehodnocení
- ztráta respektu k vlastní osobě
- nejistota, nerozhodnost, pokřivená měřítko normality
- nedostatečná schopnost rozhodování
- strach, který blokuje síly potřebné ke změně
- snížená schopnost převzít odpovědnost za svůj život a život dětí sama na sebe
- nedostatky v psychosociálních dovednostech potřebných ke změně životního způsobu
- pocity úzkosti, viny, strachu z vlastního selhání
- pocit bezpráví, bezmoci, rezignace na svoji situaci
- strach z agresivního partnera a zároveň silná závislost na něm (emocionální, ekonomická, sociální)
- neurotické projevy (poruchy spánku, úzkostné stavy, fobie)
- psychosomatická onemocnění (ekzémy, žaludeční vředy, migrény, nechutenství)
- psychiatrické diagnózy (nejčastěji reaktivní deprese, suicidiální sklony)
- sebedestruktivní reakce
- zablokované ventilování hněvu a jiných emocionálních prožitků

➤ pokřivené vnímání reality

Další charakteristiky, které můžeme u oběti domácího násilí vysledovat, jsou změny ve verbálním projevu, oběť popírá vinu agresora, omlouvá ho, ospravedlňuje, minimalizuje následky, zdůrazňuje vnější okolnosti, které měly za následek vznik násilí, jako např. alkohol, nemoc, nešťastné dětství, stres v zaměstnání. Při ošetření následků násilí často oběť udává jiné příčiny zranění, má tendenci týrání minimalizovat, bagatelizovat útoky. Oběť často nemá důvěru v možnost účinné pomoci. Identifikuje se s agresorem. Vytváří si na agresora emocionální vazbu.

U týraných žen se můžeme setkat s extrémní laskavostí, a to zpravidla při kontaktu s autoritou. Oběti domácího násilí vykazují nápadnou vstřícnost, neprůbojnost, chtějí ve všem vyhovět. Mnohé z nich odcházejí od násilnického partnera teprve ve chvíli, kdy jsou ony samy nebo jejich děti přímo ohroženy na životě. Často také slýchám ve výpovědích žen, že odcházejí, když už pro mužovo násilnické chování nemají vysvětlení, už to není ničím omluvitelné. Pak teprve naleznou v sobě tu sílu ke „sjetí“ na jinou kolej a sílu k řešení, které je bohužel během na dlouhou trať a ženu toto období jejího života provází ještě dlouhou dobu.

3.2. AGRESOR

Pachatelem násilí (agresorem) může být v podstatě kdokoli, vůbec nezáleží, na jaké je socioekonomické úrovni, jakého je věku, vzdělání, profese a náboženského vyznání či zda patří k nějaké etnické nebo rasové skupině. Přesto lze v jeho primární rodině, v sociálních vztazích a jeho osobnosti vystopovat určité aspekty, které jsou většinou agresorů společné. Z poznatků mezinárodního výzkumu násilí na ženách (IVAWS) vyplývá, že agrese směřovaná od manžela/partnera je výrazně tvrdší a nabývá závažnějších forem ve srovnání s násilím ze strany jiných mužů než partnerů.

3.2.1. PRIMÁRNÍ RODINA AGRESORA

„Na rozvoj agresivity má velký vliv sociální prostředí, ve kterém člověk vyrůstá. Sklon k agresivitě se rozvíjí učením, nápodobou a pozitivním posilováním.“¹⁷ Jedná se o transgenerační přenos.

Rodinné zázemí a dětství násilníků je často poznamenáno násilím. Násilí se vyskytovalo buď v podobě týrání jejich osoby nebo jako domácí násilí. Chlapci vyrůstající v rodinném prostředí, kde je přítomno násilí, cítí v počátku k násilí odpor a snaží se být jiní než jejich vlastní otec. Postupem času však začínají i oni používat násilí jako běžný komunikační prostředek, protože mají takový vzorec chování zafixovaný jako účinný nebo se jinak chovat ani neumí. Touto cestou se může dítě naučit, že násilím lze dosáhnout svých požadavků a potřeb. Mnoho dětí je od dětství učeno neprojevat své emoce. Emoce jsou považovány za slabost. Čírtková poukazuje na to, že *„v současné době převládá názor, že nejpravděpodobnější příčinou okolností domácího násilí je patřičné osobnosti založení“*.¹⁸

3.2.2. SOCIÁLNÍ VZTAHY AGRESORA

Agresor se ve společnosti chová laskavě a přátelsky, často je šarmantní a oblíbený na pracovišti. Ve skutečnosti si však „drží lidi od těla“ a není schopen udržet jiný vztah než povrchní. Za své problémy obviňuje ostatní a přestože přijímá násilí jako vhodné řešení jakéhokoli konfliktu, na pracovišti se násilí nedopouští. Agresor dokáže na veřejnosti bezostyšně lhát a svým klidným a příjemným vystupováním umí na svou stranu strhnout veřejné mínění. O svých názorech dokáže dokonce přesvědčit i některé odborníky. Když potřebuje pomoc či podporu, nedokáže o ni jiné lidi požádat, protože to považuje za nemožné a slabošské. Domácí násilí se může objevit i díky vlivu nepříznivých okolností. Pokud je tomu tak, dochází k tomu, že partner či partnerka nebyli primárně agresivní, ale negativní změnu mohl způsobit sociální stres, např. dlouhodobá nezaměstnanost.

¹⁷ Bednářová, Z., Macková, K., Prokešová, H.: Studijní materiál k problematice domácího násilí. Praha: Psychosociální centrum Acorus 2006. str. 47.

¹⁸ Čírtková, L.: Oběti domácího násilí. Psychologie dnes. 2001, roč. 7, č. 1, str. 15. ISSN 0035-7766

3.3.3. OSOBNOST AGRESORA

„Osobnost agresora (pachatele) domácího násilí lze jen těžko vymezit, neboť se setkáváme s různými typy lidí.“¹⁹

S určitou kategorizací se můžeme setkat u Čermáka²⁰, který mezi nejčastější typy pachatelů domácího násilí řadí:

Emocionálně reaktivní typ násilníka

Je to nejčastější typ agresora, vyznačující se zvýšenou impulzivitou, pohotovostí k agresi, výbušností a snadnou vznětlivostí. Lidé tohoto typu nejsou schopni ovládat své pocity a chování. Nechají se snadno vyprovokovat. Agrese tak vzniká jako reakce na vnější podnět, na skutečné či domnělé ústrky. Násilník ztrácí kontrolu nad svými reakcemi. Je přecitlivělý na kritiku, neustále v nepohodě, netrpělivý, často mívá špatnou náladu, bojí se selhání. Tento typ násilníka může v afektu napadnout kohokoli, jelikož projevy násilí nejsou selektivní a sebekontrola těchto násilníků je narušena.

Instrumentální typ násilníka

Tento typ násilníka jedná sebejistě, chladně, s rozmyslem. Lidé tohoto typu jsou agresivní pouze tehdy, chtějí-li vědomě uspokojit svoje potřeby, dosáhnout svého cíle. Instrumentální typ násilníka má potřebu ovládat druhé a mít moc, často je žárlivý, podezřívavý a majetnický. Tito agresori jsou na jednu stranu laskaví, ohleduplní, milí, na druhou stranu mohou tuto polohu vzápětí změnit na hrubou agresi. Často jsou to lidé „dvojití tváře“. Jejich agresivita je zaměřena výhradně výběrově, např. proti partnerce, zatímco v zaměstnání jsou milí a zábavní společníci.

Násilníci nadměrně kontrolovající své agresivní impulzy

Násilníci tohoto typu silou vůle potlačují veškeré otevřené agresivní projevy, přestože jsou intenzivně puzeni k agresi. Negativní emoce se v nich hromadí, dlouho dokáží kontrolovat své reakce. Za určitých okolností však mohou vybuchnout a chovat se agresivně. Agrese je v těchto případech nečekaná, náhlá a silná. Oběti jsou ohromeny, poněvadž chování agresora bylo do té doby jiné. Po skončení agrese se násilník vrací

¹⁹ Bednářová, Z., Macková, K., Prokešová, H.: Studijní materiál o problematice domácího násilí. Praha: Psychosociální centrum Acorus, 2006. str. 135.

²⁰ Čermák, I.: Lidská agrese a její souvislosti. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1999. str. 35. ISBN 80-7198-173-7

ke svému původnímu chování. Za projevy násilí se zpravidla stydí a oběti se omlouvají. Svým jednáním jsou vnímáni jako slušní a zdvořilí.

Násilníci mající potěšení z krutosti

V tomto případě se jedná o osobnosti s psychopatickými rysy. Dopouštějí se násilí, aby viděli a slyšeli druhého člověka trpět. Utrpení druhých v nich vyvolává potěšení.

Psychopatické osobnosti

Tito lidé se vyznačují tendencí manipulovat s druhými, mělkými emocemi, parazitováním na druhých, necitelností, lhaním, vyzdvihováním vlastní hodnoty, nedostatkem svědomí, slabou kontrolou chování, neschopností stanovit si reálné cíle, nezodpovědností, impulzivitou, neschopností navázat dlouhodobý vztah, nezodpovědností, antisociálním chováním.

Pachatel domácího násilí může být citově deprivovaný a nevyrovnaný, trpět pocitem méněcennosti, nízkým sebevědomím a sebehodnocením. Agresor může být paranoidní, cítit se ohrožený a bezmocný a pomocí násilí se snažit uchopit kontrolu nad situací. Svou nejistotu tak maskuje nepřiměřenou reakcí. Své pocity a stresy není schopen řešit jiným způsobem. Násilí u něj obnovuje rovnováhu. Často má nižší verbální schopnosti, nedostatek komunikačních dovedností a asertivity. Není schopen vyjádřit velkou škálu emocí, akceptovatelné mužské emoce pro něj představují pouze zloba a zlost. Když potřebuje a chce ventilovat svou agresi, často se záměrně alkoholizuje. Jak ukázal mezinárodní výzkum násilí na ženách (IVAWS), „velká část žen – 38 % těch, které zažily násilí mimo partnerský vztah a dokonce více než 50 % respondentek majících zkušenost s agresi ze strany partnera – odpověděla, že útočník byl v době incidentu pod vlivem alkoholu. Tato zjištění potvrzují často přijímanou tezi, že alkohol v mnoha případech funguje jako (ne však nutný!) spouštěč agresivního chování“.²¹ Později to pak poslouží k změkčení odpovědnosti za spáchané násilí. Násilník obecně nepřijímá za týrání odpovědnost. Hledá vnější důvody násilí, ať již zmíněný alkohol, drogy, partnerku nebo cokoli jiného. Svému násilí nepřikládá význam, naopak se v mnoha případech cítí dotčen, že je partnerka neposlouchá, nemá zájem o sex apod. Popírání, minimalizování a zlehčování násilí nahrává i tolerance společnosti. Co se týče

²¹ Pikálková, S. (ed.): Mezinárodní výzkum násilí na ženách – Česká republika/2003: příspěvek k sociologickému zkoumání násilí v rodině. Praha: Sociologický ústav Akademie věd ČR, 2004, str. 60. ISBN 80-7330-054-0

sebekontroly, jsou patrné značné rozdíly. Část agresorů má slabou kontrolu impulzivity, jiní vědí přesně, co dělají. Mají násilí pod kontrolou, útok rozvažují a plánují. Cílem je vyvolat u partnerky strach a „vycvičit ji“, aby byla taková, jakou on jí chce mít.

Agresor má často tradiční názory na roli muže a ženy. Striktně odděluje mužské a ženské chování. Klade důraz na to, že muž je hlava rodiny a jeho slovo je nejdůležitější. Má nutkavou potřebu kontrolovat veškeré dění v rodině. Mužství pro něj znamená fyzickou sílu, autoritu a dominanci. Svou sílu si však netroufá demonstrovat na silnější osobě, je v podstatě zbabělý. Rodinu používá jako „odpadkový koš“ na svůj strach a problémy. Vybíjí si tam vztek zapříčiněný zpravidla mimo rodinu, mstí se za různá zklamání a křivdy. Svou mužskost si potvrzuje pokořenou ženskostí. Agresor necítí potřebu změny ve svém chování, není schopen převzít odpovědnost za své chování a příčiny své agrese vidí ve svém okolí.

Násilník dále věří, že má za partnerku odpovědnost a díky tomu přirozené právo ji vychovávat. Chce ji předělat k obrazu svému a svého cíle se snaží dosáhnout jakýmkoli prostředky. Nerespektuje její zájmy, přání, klade podmínky, trvá na triviálních pravidlech, stanovuje její životní cíle a přebírá zodpovědnost za všechno, co se ženy týká. Jako nejvhodnější způsob „výchovy“ se mu jeví prezentace své síly a moci s cílem zastrašit a ublížit. Toto despoticke chování doprovázené extrémní žárlivostí podle něj zároveň dokazuje, jak ji zoufale potřebuje a miluje. Agresor však partnerku skutečně potřebuje, je pro něj drogou, která mu musí být kdykoli dostupná. Nechce partnerku ztratit, protože je na ní emocionálně závislý. Pokud se pokusí od něj odejít, ztrácí půdu pod nohama, cítí se zoufale a snaží se udělat všechno proto, aby ji získal zpátky.

4. PROČ ŽENY ZŮSTAVAJÍ VE VZTAHU S AGRESOREM

Stále se můžeme setkat s mýty, které mohou ovlivňovat názory veřejnosti ohledně násilí ve vztahu. Můžeme se setkat s takovými mýty, jako například, že některým ženám se hrubost u mužů líbí nebo je sexuálně vzrušuje, oběť si takové zacházení zaslouhuje, svým chováním k tomu přímo či nepřímo muže vyzývá, některé ženy si vymýšlejí a přehánějí, aby se mužům pomstily. Stále můžeme slyšet názor, a není ojedinělý, pokud by tomu tak nebylo, nezůstávaly by ženy v partnerském vztahu, kde se vyskytuje agresivita. Proč tedy ženy zůstávají s mužem, který je bije, ponižuje či nutí k sexu? Určitě na to nelze odpovědět jednou větou.

Na počátku vztahu je každý zamilovaný a nevidí nebo nechce vidět třeba jen drobné útoky, agresivní chování či žárlivecké výstupy. Žena si zprvu neuvědomuje, že jde o násilí a neuvažuje o radikálním řešení. V době, kdy se agrese projeví v plné síle, nemá už oběť sílu ani možnosti ze vztahu odejít. Dostane se do cyklu násilí, který byl popsán v předešlých kapitolách. Často mají partneři dítě, žena se nemá na koho obrátit atd.

Agresivní partner udržuje ženu v závislosti, ve strachu a zcela ji ovládá. Důvodů proč žena s agresivním partnerem zůstává, je mnoho.

Nejčastější důvody jsou:

- nízké sebevědomí a sebehodnocení ženy
- sexuální a emocionální závislost
- celková destabilizace ženy, pochyby o sobě i o druhých
- pomyslná obrana zájmu dětí (snaha o zachování rodiny, žena se pokládá za iniciátora rozpadu rodiny)
- strach ze msty agresora (bití ze bude stupňovat)
- strach z odsouzení společnosti
- ekonomická závislost
- víra v sliby partnera
- soucit s partnerem, shovívavost k jeho chování (agresor o sobě někdy mluví jako o oběti z dětství, žena s ním pak soucítí, lituje ho, omlouvá jeho chování)
- obava ze ztráty dětí (agresor vyhrožuje odebráním dětí, pokud žena odejde ze společné domácnosti, někdy ženu nenechá jít mimo domov se všemi dětmi, vždy jedno musí zůstat doma)
- chybějící bezpečné zázemí, kam by žena mohla s dětmi odejít
- špatné zkušenosti s institucemi, u kterých se již pokusila vyhledat pomoc
- nedůvěra ve vlastní schopnosti (strach, že se nedokáže postarat o sebe ani děti)

5. OBČANSKÉ SDRUŽENÍ ACORUS

Občanské sdružení Acorus vzniklo registrací na Ministerstvu vnitra ČR dne 10. září 1997. Oficiální název sdružení zněl *ACORUS* a v případě potřeby mohl být doplněn podtitulem *sdružení pro pomoc ženám v krizi*, sídlem sdružení se stala Praha.

Název sdružení je odvozen od léčivé byliny *Acorus calamus*, česky puškvorec obecný. V prvních propagačních materiálech byly této rostlině přisouzeny pozitivní léčivé účinky na ženské nemoci, ve výroční zprávě sdružení za rok 2004 je zmíněna v souvislosti se schopností „*pročistit celé tělo*“. Odborná literatura uvádí její nejobvyklejší použití při žaludečních potížích. Mnoho se neví o tom, puškvorec také mírně uklidňuje (např. při neurózách), působí antidepresivně a celkově zlepšuje stav zesláblých lidí. Občanské sdružení Acorus je tedy i ve svém názvu věrno poslání léčit obtíže žen, stejně jako je k tomuto účelu v širším smyslu využívána rostlina *Acorus calamus*.

V počátcích byla činnost občanského sdružení Acorus zaměřena na pomoc ženám v životní krizi ve všech oblastech, v přímé péči, terapii, prevenci i edukaci. Mezi základní cíle sdružení patřilo rozšiřování a prohlubování odborné i veřejné informovanosti o problematice žen nacházejících se v životní krizi, podpora prevence

životních krizí žen, napomáhání rozvoji komplexní komunitní péče a sociální práce pro ženy nacházející se v životní krizi včetně chráněného bydlení a podpora výzkumu a vzdělávání v této problematice.

Od počátku bylo hlavním úkolem sdružení vytvoření bezpečného zázemí pro ženy a děti - oběti domácího násilí. Cílová skupina se vyprofilovala do obětí domácího násilí. Vybudování tohoto specifického zařízení probíhala v úzké spolupráci s úřadem městské části Praha 9, který zrekonstruoval, vybavil a poskytl občanskému sdružení Acorus budovu. Po zajištění základního vybavení, zpřístupnění přilehlé zahrady a zpracování koncepce byla v září roku 1998 zahájena vlastní činnost Psychosociálního centra Acorus. Pomoc byla nejdříve poskytována ambulantní formou, do pobytového programu vstoupily první ženy s dětmi na konci roku 1998.

Psychosociální centrum Acorus je nestátní organizace, tudíž je odkázána na podporu a dotace státních institucí, obcí, nadací a sponzorů. Finance čerpá z různých grantů.

5.1. FILOZOFIE POMOCI

Poslání občanského sdružení Acorus vyplynulo z aktuálních potřeb terénu a podnětů úřadu městské části Praha 9. Filosofie pomoci spočívá v poskytování všestranné pomoci obětem domácího násilí - ženám a jejich dětem, což v praxi znamenalo postupné vytváření záchytné sítě, která by nabízela uvedené klientele víceúrovňový systém psychosociální pomoci. Základním zaměřením je orientace na stabilní poskytování včasné pomoci co největšímu počtu žen z dané cílové skupiny, vyhledávání potencionálních uživatelů služeb a s cílem podchytit sociální problémy vznikající v důsledku dlouhotrvajícího domácího násilí v počátečním stadiu a rozšíření programů preventivního charakteru určených pro širší veřejnost.

Cílem občanského sdružení Acorus od jeho založení do současnosti je napomáhat rozvoji komplexu činností z oblasti pomoci ženám a dětem - obětem domácího násilí, nacházejících se v životní krizi, včetně zabezpečení dočasného bydlení azylového typu, rozšiřovat a prohlubovat odbornou i veřejnou informovanost o problematice domácího násilí, podporovat a rozšiřovat prevenci životních krizí žen a podporovat výzkum a vzdělávání v této problematice.

Pracovnice a pracovníci sdružení si byli vědomi poznatků odborníků, že jednou odstartované domácí násilí postupně graduje a bez vnější pomoci neustane. Činnost

centra proto vycházela od počátku jeho vzniku z předpokladu, že při pokusu o řešení složité životní situace je důležité nabídnout včas obětem a jejich dětem nejen bezpečné ubytování, ale především komplexní sociálně právní a psychologickou pomoc, která podpoří obtížný proces změny životního stereotypu. Navíc specifická síť služeb určených přímo obětem domácího násilí v době založení Psychosociálního centra Acorus nebyla a ani dosud není v ČR dostatečná (nabízí většinou ubytování azylového typu bez utajené adresy a specifické intenzivní práce s klientkami nebo ambulantní poradenské služby).

5.2. SYSTÉM POMOCI

Základní prvky systému pomoci poskytovaného Psychosociálním centrem Acorus tvoří pomoc v krizi, ambulantní programy, pobytové programy, programy pro děti a podpůrné programy.

Systém pomoci je víceúrovňový a zahrnuje tyto služby:

Telefonická krizová linka

Představuje non stop 24-hodinovou službu s možností využít telefonickou krizovou intervenci a získat základní informace o možnostech a formách pomoci.

E-mailové poradenství

Nabízí anonymní kontakt s možností získat rychle základní informace v písemné podobě.

Kontaktní sociální práce v terénu

Představuje kontaktování obětí domácího násilí v místech, kam se nejvíce obracejí o pomoc, tj. odd. sociálně právní ochrany dětí na úřadech, krizová centra, policie apod. Jedná se o pilotní projekt zahájený 1. 9. 2005.

Ambulantní pomoc

Ambulantní pomoc spočívá v pomoci obětem domácího násilí, jejichž situace nevyžaduje ubytování v zařízení, avšak k řešení jejich sociální situace je třeba dalších

odborných služeb. Jde o krátkodobou i dlouhodobou systematickou práci s oběťmi domácího násilí, případně rodinou včetně nabídky podpůrných programů.

Krizová pomoc

Nabízí možnost krátkodobého ubytování na dobu až 5 dní s poskytnutím krizové intervence v bezpečném prostředí. Cílem krizové pomoci je zamezení pokračování násilí, regenerace psychických a fyzických sil a hledání adekvátního řešení ve vyhrocené životní situaci.

Pobytový program

Tato forma pomoci představuje intenzivní práci s ženou – obětí domácího násilí a jejími dětmi spojenou s poskytnutím bydlení na dobu maximálně půl roku. Součástí pobytového programu je sociálně právní poradenství, skupinová i individuální psychoterapie, socioterapeutická práce, videotrénink interakcí, pedagogické poradenství, komunitní formy rozhodování, spoluúčast na životě zařízení a další služby.

Následná pomoc

Práce s obětí domácího násilí a jejími dětmi po ukončení pobytového či ambulantního programu nebo krizové pomoci. Součástí je následné právní a sociálně právní poradenství, podpůrné programy a následné sociální bydlení na dobu určitou.

Propagace a osvětová činnost

Jedná se o rozšiřování informací o problematice domácího násilí mezi laickou a odbornou veřejnost prostřednictvím seminářů, vzdělávacích kurzů, diskusních klubových pořadů, mediálních výstupů, letáků a propagačních materiálů Acorusu.

Specifické programy

Jsou určeny pro děti uživatelů služeb zařízení, kterým pomáhají překonat deficity v sociální oblasti vyvolané přítomností násilí v rodině. Programy obsahují arteterapii, muzikoterapii, interakční skupiny, relaxační masáže a volnočasové aktivity jako dětský klub her, sportovní a rukodělné aktivity, klub Jahoda, výjezdy na koně apod.

Podpůrné programy

Představují doplňkové aktivity preventivního charakteru určené pro všechny uživatelky služeb. Patří sem cvičení, relaxace – autogenní trénink, rukodělné aktivity, tématické skupiny, dámský klub apod.

5.2.1. METODY PRÁCE

Metody práce užívané pracovníky občanského sdružení Acorus ve vztahu k obětem domácího násilí zahrnují speciální odborné poradenství, pomoc v prosazování práv a zájmů, aktivační metody s výchovným kontextem, psychoterapii, videotrénink interakcí, pedagogické a psychologické metody a socioterapii.

V rámci speciálního odborného poradenství jsou odborné i laické veřejnosti (včetně uživatelek služeb) poskytovány informace o způsobech řešení, zvládnání nebo kompenzace obtížné sociální situace nastalé v důsledku domácího násilí, o právech, povinnostech a nárocích vyplývajících ze systému sociálního zabezpečení ve vztahu k obětem domácího násilí, o právních aspektech krizové situace a o poskytovaných odborných službách občanského sdružení Acorus i jiných organizací a institucí.

Pomoc v prosazování práv a zájmů zahrnuje doprovod klientek na úřady, sociálně právní pomoc (vypracování žádosti o rozvod, svěřeni dětí do péče, korespondenci s úřady apod.), odbornou právní pomoc (vypracování komplikovaných návrhů k soudu, zastupování u soudu apod.).

Prostřednictvím aktivačních metod s výchovným kontextem dochází u žen – obětí domácího násilí (dále uživatelek služeb) k rozšiřování vědomostí a dovedností potřebných k samostatnému řešení sociální situace, vytvoření žádoucích návyků zdravého životního stylu a zvyšování sociálních kompetencí nezbytných pro řešení běžných životních situací.

Psychologická a psychoterapeutická pomoc obsahuje činnosti vedoucí k odstranění psychických obtíží uživatelek služeb, odbourání pocitů viny, posílení sebedůvěry a víry ve vlastní schopnosti, sebepoznání vnitřních mechanismů výběru partnera a jednání s ním, stanovení individuálních hranic a nastartování změny životních stereotypů.

Videotrénink interakcí je zaměřen na zkvalitnění komunikace a vztahu mezi matkou a dítětem formou posilování pozitivních momentů kladného zacházení a jednání s dítětem, rozpoznávání potřeb a iniciativ dítěte a nácvik adekvátní reakce na ně, vede k zvýšení rodičovských kompetencí matky.

Pedagogické a psychologické metody jsou také směřovány k dětem uživatelk služeb a vedou k zdravému rozvoji osobnosti dítěte a odstranění úzkosti a strachu vyplývajícího z předchozích stresových zážitků vyvolaných násilím v rodině, zlepšení školního prospěchu apod. Součástí pedagogické pomoci, která je směřována primárně k dětem, je i práce s uživatelkami služeb a jejich rolí matky, posilování rodičovských kompetencí a rozšiřování repertoáru výchovných metod. Velmi účinným prostředkem v této práci se ukazuje videotrénink interakcí.

Socioterapie slouží k příznivému ovlivnění sociální situace a směřuje k sociální suverenitě a integraci uživatelk služeb, součástí je práce s individuálním plánem, jehož prostřednictvím dochází ke stanovení vhodných postupů při řešení konkrétního případu v závislosti na sociální prognóze.

Podpůrné programy (např. klubové, volnočasové, kulturní a rekondiční) představují doplňkové aktivity preventivního charakteru určené pro oběti a jejich děti. Jejich cílem je znovunavrácení oběti do plnohodnotného života a posílení jejího sebevědomí. Prostřednictvím podpůrných programů může oběť zažít pocit úspěchu a prospěšnosti, získat ocenění okolí apod.

5.2.2. FORMY PRÁCE

Mezi formy práce uplatňované pracovníky organizace v práci s uživatelkami služeb patří individuální práce, skupinová práce, komunitní práce, práce s rodinnými příslušníky, práce s veřejností a anonymní poradenství a předávání informací.

individuální práce:

- individuální sociální a právní poradenství
- individuální psychoterapie
- videotrénink interakcí
- práce s individuálním plánem

skupinová práce:

- skupinová psychoterapie

- podpůrné programy
- tematické skupiny

komunitní práce:

- komunitní setkávání
- komunitní pravidla
- komunitní spolubytí

práce s rodinnými příslušníky:

- práce s dětmi, rodiči, novými partnery klientek

práce s veřejností:

- semináře
- workshopy
- medializace problematiky
- propagace zařízení
- vzdělávací kurzy

anonymní poradenství a předávání informací:

- telefonická krizová linka
- e-mailové poradenství

Terapeutické práce s uživatelkami služeb:

Skupinová terapie

Skupinové terapie pro pobytové uživatelky služeb se mají povinnost účastnit i bývalé pobytové uživatelky služeb, které využily nabídky Psychosociální centra Acorus a bydlí v bytě následné pomoci.

skupinová terapie pro ambulantní uživatelky služeb:

- 1x za 14 dní, vždy ve středu od 17,30 do 18,00 hod.
- koná se v Legerově ulici 20
- je určena zejména pro ženy docházející ambulantně, mohou však docházet i po ukončení pobytového programu

Obsah:

- *Ventilace osobního stresu* (psychohygienická krizová intervence) – v oblasti vztahů k partnerovi, k dětem, k bytu
- *Jak efektivněji jednat* (kognitivně behaviorální terapie) – u soudu, s dětmi, v zaměstnání, s partnerem
- *Práce na náhledu* (autobiografie) – vzorce chování, práce s osobními hranicemi
- *Interakční záležitosti* – vztahy mezi klientkami, aktuální situace v komunitě
- *Osvěta, poučení*

Individuální terapie je v Acorusu považována za nadstandard, je nabízena pouze v indikovaných případech

- v případě indikace navrhuje individuální terapie terapeut, rozhoduje tým
- na individuální sezení s terapeutem má uživatelka služeb vždy nárok v rámci vstupního pohovoru a dále při přípravě a vypracování individuálního plánu

Indikace pro individuální terapii:

- výjimečnost člena skupiny
- potřeba ženy jít hlouběji než lze ve stávající skupině
- neschopnost začlenit se do práce skupiny z důvodu celkové simplicity apod.

- uzavřenost, neschopnost otevřít se skupinové práci
- psychosomatické problémy (pokud je lze zmírnit prostřednictvím individuální terapie)
- práce s pubescenty, rodinná sezení matky s dětmi

5.3. STRUKTURA POBYTOVÉHO PROGRAMU

Pobytový program je rozdělen do tří fází, které se od sebe liší mírou práv a povinností, obsahem i formou zaměření na stěžejní záležitosti. O přechodu z jedné fáze do druhé rozhoduje na základě žádosti uživatelky služeb komunita.

První fáze slouží k aklimatizaci uživatelek služeb v novém prostředí, zmapování jejich aktuálních problémů, zklidnění a získání odstupu od traumatických zážitků, regeneraci sil – doporučováno je úplně přerušit kontakt s násilným partnerem (včetně vypnutí mobilního telefonu), ujasnění si současné situace a stanovení cíle, kterého chce uživatelka služeb dosáhnout.

První fáze pobytového programu začíná příchodem uživatelky služeb do zařízení a trvá 2 - 4 týdny. Do společenství ostatních uživatelek služeb je přijímána při první komunitě, tj. pravidelném setkání všech obyvatelky a pracovníků zařízení. Během první fáze žena nemůže trávit noc (víkend) mimo areál Acorusu, stát se *paní domu* (viz. níže), na požádání můžete být zproštěna povinnosti podílet se na úklidu společných prostor.

Na přelomu první a **druhé fáze** uživatelka služeb za pomoci pracovníků vypracovává **individuální plán**, tzn. určuje si cíle, kterých chce v průběhu pobytu dosáhnout, a jednotlivé kroky, které chce k řešení své situace podniknout.

Druhá fáze pobytového programu trvá max. 5 měsíců (končí zpravidla cca 1 měsíc před ukončením pobytu) a slouží k práci na vyřešení sociální situace uživatelky služeb, intenzivní práci na sobě za pomoci terapeutické komunity, plné začlenění do komunitního dění a programů. Na komunitě žena zveřejňuje *individuální plán*, který na dalších komunitách průběžně vyhodnocuje.

Během druhé fáze má uživatelka služeb povinnost podílet se na pracovních činnostech v zařízení (úklid apod.), právo požádat na komunitě o možnost strávit noc (zpravidla

víkend) mimo zařízení (toto rozhodnutí podléhá schválení komunitou), právo stát se *paní domu*.

Paní domu je funkce udělovaná na komunitě na období 14 dnů. Žena, která tuto funkci aktuálně vykonává, se spolupodílí na chodu zařízení, tzn. je mluvčí obyvatelk zařízení, navrhuje možné změny, dává podněty k vylepšení společného prostředí, činností, zodpovídá za organizaci, řízení a kontrolu pracovních činností v zařízení (úklid domu, práce na zahradě apod.), poskytuje pomoc a podporu nově přichozím obyvatelkám centra, zajišťuje generální úklid domu, který probíhá vždy první týden v měsíci.

Třetí fáze pobytového programu slouží k odpoutání se od komunity, přípravě na odchod ze zařízení, trvá 14 dní až 1 měsíc, žena má možnost požádat na komunitě o zproštění povinnosti účastnit se prací v zařízení. V této fázi může také zkušebně přespat v místě svého budoucího pobytu.

Po ukončení pobytu má uživatelka služeb i její děti možnost i nadále navštěvovat všechny programy, které Acorus nabízí. Do obytných prostor Acorusu má přístup 14 dnů po ukončení pobytu, a to po předchozí domluvě s pracovníky a v době, kdy neprobíhají programy pro současné pobytové uživatelky služeb.

5.3.1. PROGRAMY

Terapeutické programy (jsou pro uživatelky služeb povinné)

Komunita (komunitní sezení)

- je společným setkáním pracovníků a pobytových uživatelek služeb
- koná se pravidelně 2x do měsíce vždy ve čtvrtek od 18,00 hod po dobu 60 - 90 minut

střídají se:

tzv. **velká komunita** - účastní se jí celý tým pracovníků + pobytové uživatelky služeb + pozvané ambulantní uživatelky služeb (s jejich účastí musí souhlasit všichni přítomní členové komunity)

tzv. **malá komunita** - účastní se jí pouze interní pracovníci ve službě a pobytové uživatelky služeb

- má rozhodovací pravomoc, hlasy všech přítomných mají stejnou váhu (ředitelka, v případě její nepřítomnosti určený zástupce, má právo *veta*, které je vyjádřením odpovědnosti za chod zařízení)

Psychoterapeutická skupina

- je základem pobytového programu
- probíhá 1x týdně vždy v pondělí od 17,30 hod po dobu 90 minut
- cílem práce na skupině je získání odstupu od prožitých situací, nalezení cesty, která vede ke kořenům chování, díky němuž jste se do obtížné životní situace dostala, a nastartování změny tohoto chování

VTI (videotrénink interakcí)

- je metoda zaměřená na podporu a pomoc při hledání nových cest ve výchově a zlepšení komunikace matky s dítětem, nalezení účinných výchovných metod
- všechny pořízené videozáznamy jsou materiálem uživatelky služeb a jsou důvěrné

Večerní komunita

- probíhá v úterý, ve středu, v neděli a 1x za 14 dní ve čtvrtek od 19,00 hod.
- je zaměřena na zhodnocení událostí dne, naplánování programu na následující dny a předání aktuálních informací k chodu zařízení

Možná je také **individuální konzultace s psycholožkou**

- individuální terapii ženě doporučuje psycholožka

Podpůrné programy (účast dobrovolná)

- programů se mohou zúčastnit ženy na pobytu, ambulantní i bývalé pobytové uživatelky služeb a jejich děti

PRO ŽENY:

pravidelně každý týden:

- cvičení (aerobic, body styling) - středa od 17,30 do 18,30 hod
- výuka práce na počítači – po individuální domluvě uživatelky služeb s noční službou
- výuka anglického jazyka – termíny si uživatelky služeb domlouvají s dobrovolnicí

čtvrtletní akce:

- Vítání jara
- Zahradní slavnost
- Babí léto
- Vánoční besídka

Čtvrtletní akce jsou setkání všech pracovníků, pobytových, bývalých pobytových a ambulantních uživatelek služeb a jejich dětí, sponzorů, hostů a vůbec všech, kteří s Acorusem měli a mají něco společného. Součástí je pestrá programová nabídka a podle možností i občerstvení.

nepravidelné – podle zájmu:

- keramika (podle dohody zpravidla o víkendu)
- tematické skupiny (podle zájmu skupina podrobněji zpracovává témata např. výchova dětí, možnosti VTI, manipulace apod.)
- esteticko výtvarné činnosti (batika, výroba textilních dekorací, aranžování apod.)
- dámský klub (povídání s kosmetičkou a kadeřnicí)
- besedy s odborníky

PRO DĚTI:

pravidelně každý týden:

- arteterapie (keramika, malování) - úterý od 16,30 do 19,00 hod
- Petrův klub her - podle dohody
- klub Jahoda - pondělí od 17,30 do 19,00 hod a čtvrtek od 18,00 do 19,30 hod

nepravidelné – podle věkového složení dětí:

- interakční skupina (pro děti staršího školního věku)

jednorázové akce:

- dětský den (v červnu – soutěže o ceny, hry)

Pro ženy s dětmi:

jednorázové akce:

- kulturní představení (koncerty, divadelní představení apod.)
- výjezdové programy (podle zájmu výjezd mimo zařízení)

5.3.2. PROGRAMY A SLUŽBY PRO DĚTI

K vyrovnávání deficitů v sociálním učení vyvolaných přítomností násilí v rodině je zde využíváno technik arteterapie a muzikoterapie a specifických interakčních cvičení. Nabídku volnočasových aktivit dětí rozšiřuje tzv. Klub her. Cíle individuální i skupinové práce s dětmi zahrnují zklidnění dětí, snížení míry úzkosti v jejich prožívání, pokus o narušení vzorců chování, kterými reagují na podněty (jejich sociální percepce je zvýšeně citlivá na agresi, mají tendenci vysvětlovat si nepřátelsky běžné chování), osvojování si modelu nenásilného řešení konfliktů, posílení jejich schopnosti ovládnání a sebedůvěry, zlepšení sebepojetí, získání schopnosti vyjadřovat kladné emoce, osvojení si schopnosti dosáhnout uspokojení potřeb bez použití agrese a zprostředkování pozitivních, korektivních zkušeností (sociálních i emocionálních).

Cílem práce v arteterapeutické dílně realizované v Psychosociálním centru Acorus je nastartovat u dětí prostřednictvím výtvarných technik (kresba, malba, koláž, práce s hlínou apod.) sebeozdravné psychické mechanismy. Obsahem arteterapeutických sezení jsou relaxační a seznamovací techniky, poznání vlastností materiálu, osvojení si výtvarných technik, volné a tematické práce, zpracování projektivních témat. Do arteterapeutické dílny mohou děti docházet jednou týdně.

Změny v chování a prožívání dětí pravidelně se účastnících práce v arteterapeutické dílně naznačují, že se jedná o velmi dobře využitelnou metodu pro tuto klientelu. Děti se do značné míry zbavily úzkostného prožívání, spontánně projevovaly své emoce a zároveň se postupně naučily nenásilného řešení konfliktních situací. Zásadního

významu při arteterapii s dětmi obětí domácího násilí nabývá práce s keramickou hlinou.

Muzikoterapie je realizována prostřednictvím her a činností vedoucích k uvolnění a rozvíjejících tvořivost a smysl pro rytmus, pohyb, intonaci a souhru. Hlavním cílem je vybití nahromaděné vnitřní napětí, zbavit děti přílišného ostychu a zvýšit jejich sebevědomí. Pomocí muzikoterapie se děti také učí orientovat ve vlastních i cizích emocích a jejich projevech. Dalším cílem je naučit děti příjemně odpočívat a získávat energii pomocí drobných relaxačních technik. Obsahovou náplň tohoto programu tvoří práce s pohybem a rytmem, hry s předměty a nástroji, říkadla a písničky, improvizace, hry se zpěvem. Muzikoterapeutické skupiny jsou v Acorusu realizovány jednou týdně.

Programovou náplní Klubu her tvoří modelování, počítačové hry, videoklub, stolní tenis, posilování, sportovní hry venku (basketbal, vybíjená) apod. Děti se zde učí, jak aktivním způsobem trávit volný čas, relaxovat, koncentrovat pozornost k určité činnosti, zlepšit vytrvalost, zručnost a fyzickou zdatnost. Klub her je organizován v závislosti na věkovém složení dětí v pobytovém programu a jejich zájmu o aktivity zde realizované, obvykle se děti s vedoucím klubu scházejí jednou týdně.

Na pomezí mezi programy pro děti a programy pro ženy se nacházejí aktivity, jichž se účastní matky s dětmi společně. Jedná se o relaxační masáže, hry matek s dětmi, videotrénink interakcí a pedagogicko psychologické poradenství.

Relaxační masáže slouží k posílení vztahu matky s dítětem, upevnění vzájemných emočních vazeb a celkovému zklidnění dětí. Při nástupu nových žen s malými dětmi na pobytový program je matkám nabídnuta účast na motivační tematické skupině, v jejímž rámci jsou s touto technikou seznámeny. Masérka pracuje s každou matkou a jejími dětmi individuálně na základě vzájemné předchozí dohody.

V rámci programu Hry matek s dětmi se mladé matky prostřednictvím práce s pohybem a rytmem, společných her a cvičení s dětmi a vytváření drobných dekorativních předmětů (větrník z papíru, svícen ze skořápky, bavlněný „míček“ apod.) učí, jak trávit s dětmi smysluplně volný čas. Tohoto programu se mohou matky se svými dětmi účastnit jednou týdně.

Videotrénink interakcí (VTI) posiluje prostřednictvím videonahrávky běžných situací v rodině (společné jídlo, hry, oblékání apod.) u matek pozitivní prvky komunikace, což vede ke zvyšování jejich rodičovských kompetencí. Aktivním zapojením se do

videotréninku interakcí získávají více jistoty při výchově dítěte a učí se citlivě, avšak jednoznačně vymezit mu hranice.

K doplňkovým činnostem náležejí jednorázové akce podpůrného charakteru a rukodělné činnosti. Cílem rukodělných činností je naučit děti spolu s matkami aktivním způsobem trávit volný čas a vytvářet estetické dekorace. V období svátků vytvářejí děti za pomoci matek velikonoční a vánoční aranžmá (velikonoční a vánoční výzdoba, adventní věnce), v době mezi svátky vyrábějí barevné textilní obrázky, hračky, batiky apod.

Jednorázové akce podpůrného charakteru (dětský den, mikulášská besídka, vánoční besídka, výlet s jízdou na koních, výlety, sportovní turnaj) probíhají několikrát ročně s cílem posilovat pozitivní emoční vazby mezi dětmi ve skupině.

5.3.3. PERSONÁLNÍ ZABEZPEČENÍ

S rozvojem a profesionalizací organizace se vyvíjela také potřeba kvalitního personálního zabezpečení poskytovaných služeb. V roce 2006 byl pracovní tým organizace rozšířen o terénní sociální pracovníci, čímž počet jeho vzrostl na 19 lidí, z nichž 12 je stálých zaměstnanců a 7 externistů. Na plný pracovní úvazek je zaměstnána ředitelka, obě sociální pracovníce, socioterapeutka a socioterapeut, jehož úvazek je rozdělen na dvě poloviny. Na 0,5 úvazku pracuje jako socioterapeut v denní službě a na 0,5 úvazku jako noční služba. Terénní sociální pracovníce pracuje na 0,75 úvazku, druhá socioterapeutka na 0,4188 úvazku, pracovníce noční služby na 0,575 úvazku a zbývající tři noční služby se rovnoměrně dělí o 1,5 úvazku.

Na zajištění 24 hodinového provozu zařízení se podílí především obě socioterapeutky, socioterapeut a pracovníci a pracovníce noční služby. Sociální pracovníce se na směnném provozu podílejí každá jednou polovinou svého úvazku, terénní sociální pracovníce zajišťuje službu v centru 2 dny v měsíci, většinu pracovní doby tráví konzultacemi s oběťmi domácího násilí v terénu (mimo prostory centra). Ředitelka, administrativní pracovníce, údržbář a externí spolupracovníci jsou ze zajišťování nepřetržitého provozu centra zcela vyňati.

Socioterapeutky a socioterapeut v rámci své pracovní náplně zajišťují služby v zařízení podle rozpisu služeb a potřeb zařízení, ve spolupráci s klientkami se podílejí na

zajišťování denního programu, poskytují socioterapeutickou pomoc směřující k zvýšení sociálních kompetencí pobytových uživatelů služeb a samostatnému zabezpečování jejich potřeb, podle potřeby je aktivují ke změně výchovných stereotypů, vedou volnočasové aktivity (interakční skupinu, čtvrtletní akce, sportovní akce, rukodělné aktivity apod.), organizují vybrané klubové aktivity a tematické skupiny, garantují a účastní se výjezdových akcí, spolupracují s paní domu při zajišťování hladkého a klidného soužití pobytových uživatelů služeb a plnění jejich povinností, dbají na dodržování denního režimu, pravidel pobytového programu, vnitřního řádu zařízení a bezpečnostních pokynů, přijímají ženy - oběti domácího násilí a jejich děti na krizový pobyt a do pobytového programu, seznamují nové uživatelky služeb s jejich právy a povinnostmi v zařízení, vedou příslušné zápisy (žurnál, zápisy z komunit, porad, sešit potenciálních uživatelů služeb atd.), slouží na telefonické krizové lince - poskytují telefonickou krizovou intervenci, podávají informace a objednávají uživatele či uživatelky služeb k ambulantní konzultaci, vydávají klíč od pračky a přijímají za praní peněžní úhradu.

Náplň práce sociálních pracovníků je rozdělena na oblast socioterapeutickou a oblast sociální práce. V rámci socioterapie je jejich náplň práce shodná se socioterapeuty, v oblasti sociální práce navazují a udržují pravidelný kontakt s relevantními pracovišti v dané oblasti, vedou vstupní pohovory s oběťmi domácího násilí, poskytují sociálně právní poradenství a sociální pomoc uživatelkám služeb pobytovým i ambulantním, ve spolupráci s ní vypracovávají individuální plány, vypracovávají návrhy k soudu (svěření dětí do péče, rozvod apod.), úzce spolupracují s právníčkou zařízení, v případě potřeby doprovázejí uživatelky služeb na jednání s úřady, vedou jejich spisovou dokumentaci, vedou seznamy stávajících i bývalých uživatelů služeb, včetně dalších příslušných informací (osídlení pokojů, statistika, atd.), v případě potřeby vykonávají další administrativu spojenou s provozem a vedou odbornou knihovnu.

Terénní sociální pracovníce vykonává v rámci svého úvazku kontaktní práci v terénu a několik hodin v měsíci také socioterapii v rámci služby v centru. V rámci kontaktní práce, vede databázi relevantních institucí v dané oblasti a udržuje s nimi pravidelný kontakt, vyhledává a kontaktuje oběti domácího násilí (dále uživatelky služeb) v místech, kam se nejčastěji obracejí o pomoc, po dohodě s příslušnými organizacemi poskytuje na jejich pracovišti vytipovaným uživatelkám služeb sociální poradenství, poskytuje krizovou intervenci a informuje je o možnostech pomoci ze strany Acorusu,

příp. jiných organizací, s oběťmi domácího násilí, se kterými navázala první kontakt, podle potřeby pracuje ambulantně, v případě potřeby dojíždí do místa jejich pobytu, zpracovává vstupní pohovor, poskytuje sociální poradenství a předává všestranné informace o možnostech řešení situace, v případě potřeby doprovází uživatelky služeb na jednání s úřady, úzce spolupracuje se sociálními pracovníci centra, které jsou klíčovými pracovníci pro jednotlivé pobytové uživatelky služeb, vypracovává zápisy z konzultací, pravidelně zaznamenává počet kontaktů. Náplň práce v rámci zajišťování služeb v centru je shodná s náplní práce socioterapeutů.

Struktura kvalifikace personálu zachycuje následující přehled:

Stálí zaměstnanci

- ředitelka – VŠ speciální pedagogika, psychoterapeutický výcvik typu SUR, výcvik ve videotréninku interakcí, výcvik pro kvalifikaci supervizora, výcvik telefonické krizové intervence (TKI)
 - sociální pracovníce a zástupce ředitelky – VOŠ sociální pedagogika, v souč. době studuje VŠ sociální práce, výcvik v psychosociálních dovednostech, výcvik TKI
 - sociální pracovníce – VOŠ sociálně právní, v souč. době studuje VŠ sociální práce, výcvik TKI
 - socioterapeutka – VOŠ sociálně právní, psychoterapeutický výcvik, výcvik TKI
 - socioterapeutka – SŠO zdravotnická (dětská sestra), výcvik TKI
 - socioterapeut a noční služba – VOŠ sociálně právní, výcvik TKI
 - terénní sociální pracovníce, VOŠ sociálně právní
 - noční služba – VOŠ sociálně právní, výcvik TKI
 - noční služba – VŠ sociální pedagogika
 - noční služba – VŠ elektrotechnická, výcvik v TKI
 - administrativní pracovníce – SŠO
 - údržbář - vyučen

Externí zaměstnanci

- psycholožka – psychoterapeutka – VŠ psychologie, psychoterapeutický výcvik typu SUR a vedení těchto výcviků pro začínající terapeutů, výcvik pro kvalifikaci supervizora, praxe jako dětská psycholožka
- arteterapeutka – VŠ psychologie a pedagogika, terapeutický výcvik typu SUR, arteterapie na VŠ
- muzikoterapeutka - VŠ sociální pedagogika
- vedoucí relaxačních masáží – VOŠ sociálně právní, kratší výcviky v muzikoterapii, výcvik v relaxačních masážích
- účetní – SŠO, účetnické kurzy, praxe s účetnictvím v neziskových organizacích
- právnička – VŠ právní + doktorandské studium, výcvik pro problematiku domácího násilí
- supervizor – VŠ psycholog, doktorandské studium, kvalifikace supervizora a vedení výcviků nových supervizorů

Dobrovolníci:

- dobrovolníci z občanského sdružení Jahoda (práce s dětmi)
- dobrovolníci – studenti příbuzných oborů (doučování, hlídání dětí, pochůzky, drobná manuální pomoc)

6. VLASTNÍ EMPIRICKÉ VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

6.1. FORMULACE DÍLČÍCH VÝZKUMNÝCH CÍLŮ

- C1 Výzkumným šetřením rozkrýt subjektivní významy, jejichž prostřednictvím uživatelky služeb reagují na nabízené programy.
- C2 Na základě dotazníkového šetření zjistit, které programy nabízené Psychosociálním centrem Acorus pro pobytové uživatelky služeb, považují uživatelky služeb pro sebe za nejvíc přínosné.
- C3 Na základě poznatků získaných prostřednictvím C1 a C2 dospět k určitému přijatelnému konsensu funkcí a nabídek sdružení.

6.2. CHARAKTERISTIKA NOSITELELE POTŘEBNÉ INFORMACE

6.2.1. SOUBOR DOKUMENTŮ SDRUŽENÍ

- Výstupní dotazníky pro uživatelky služeb v časovém intervalu od 1.1. 2005 do 30. 6. 2006
- Výroční zpráva občanského sdružení Acorus 2000, 2001, 2002, 2003, 2004
- Koncepční materiály občanského sdružení Acorus z let 2000 – 2004

6.2.2. SOUBOR VYBRANÝCH UŽIVATELEK SLUŽEB, KTERÉ SE ZÚČASTNILY V LETECH 2001 – 2006 PROGRAMŮ

Soubor respondentek byl tvořen 18 ženami, které byly rozděleny do 2 podsouborů.

Podsoubor č. 1 tvoří 10 žen ve věkovém intervalu od 23 do 49 let trvale bytem v Praze (6 žen), v okrese Praha východ (1 žena), Kladno (1 žena), Šumperk (1 žena) a Benešov (1 žena). Do podsouboru č. 1 byly vybrány ženy, které v době provádění výzkumné

šetření měly statut bývalé pobytové uživatky služeb. Žádost o spolupráci byla vytipovaným ženám rozeslána formou krátkého vysvětlujícího dopisu s připojeným dotazníkem.

Podsoubor č. 2 je tvořen ženami, které měly v době, kdy bylo prováděno výzkumné šetření, statut pobytové uživatky služeb a nacházely se v různých fázích programu. Podsoubor č. 2 tvoří 8 žen ve věkovém intervalu od 29 do 47 let trvale bytem v Praze (5 žen), v okrese Praha západ (1 žena), Ostrava (1 žena) a Slaný (1 žena).

6.3. VÝZKUMNÉ METODY A TECHNIKY

V rámci výzkumného šetření jsem použila matematickostatistickou, induktivní, analytickou a komparativní metodu. Za účelem dosažení cílů výzkumného šetření jsem zvolila následující výzkumné techniky: kvantifikovatelný dotazník.

K řešení jsem použila kombinovanou strategii, tzn. kvalitativní a kvantitativní.

6.4. TRANSFORMACE DÍLČÍCH CÍLŮ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ DO KVANTITATIVNÍCH UKAZATELŮ A DOTAZNÍKOVÝCH OTÁZEK

	Dotazníky
C1	OT 1
	OT 2
	OT 3
C 2	OT3
	OT 4
	OT 5
	OT 6
C 3	C 1
	C 2

Výzkumné otázky - dotazník

1. Co v práci pracovníků Acorusu jste považovala za nejvíce přínosné?
2. Kterých programů jste se pravidelně zúčastňovala?
3. Co Vám na pobytu v Acorusu nejvíce vadilo?
4. Jaké služby nebo programy Acorusu jste pro sebe považovala v době pobytu v Acorusu za nejužitečnější ?
5. Co byste potřebovala, aby Acorus Vám jako uživatelce služeb během Vašeho pobytu ještě nabídl? Jaké služby nebo programy?
6. Co u sebe pociťujete jako největší změnu?

6.5. ORGANIZACE VLASTNÍHO ŠETŘENÍ

Administrace dotazníků proběhla dne 30. 7. 2006. Dotazníky jsem rozeslala respondentkám spolu s průvodním dopisem. Celkem jsem rozeslala 14 žádostí o vyplnění dotazníku. Vráceno bylo celkem 10 vyplněných dotazníků.

Se žádostí o vyplnění dotazníku jsem se obrátila i na 8 pobytových uživatelek služeb, všechny souhlasily. 6 uživatelek služeb bylo v té době v azylovém domě Psychosociálního centra Acorus a 2 ženy byly v bytě na půli cesty Psychosociálního centra Acorus.

6.6. ZPRACOVÁNÍ ZÍSKANÝCH DAT A ÚDAJŮ, JEJICH INTERPRETACE A EXPLANACE, POŘADÍ DLE JEDNOTLIVÝCH DÍLČÍCH CÍLŮ VÝZKUMU

- C 1 Výzkumným šetřením rozkrýt subjektivní významy, jejichž prostřednictvím uživatelky služeb reagují na nabízené programy.
- C2 Na základě dotazníkového šetření zjistit, které programy nabízené Psychosociálním centrem Acorus pro pobytové uživatelky služeb, považují uživatelky služeb pro sebe za nejvíc přínosné.

PODSOUBOR č. 1

OTÁZKA Č. 1

Za nejvíce přínosné považují respondentky podsouboru č. 1 to, že pracovníci vytvářejí pocit bezpečí a příjemné prostředí pro psychiku. Jedna respondentka uvedla ve své odpovědi, že za přínosné, považuje vstřícnost a „*dodání síly řešit věci za pomoci odborníků*“. Jedna respondentka zmiňuje „*pomoc při návratu do života*“. U dvou respondentek se objevila odpověď, že si cení psychické podpory.

OTÁZKA Č. 2

V otázce **Kterých programů jste se pravidelně zúčastňovala?** všechny respondentky označily všechny povinné programy – komunitu, psychoterapeutickou skupinu a večerní komunitu. Většina respondentek označila více dobrovolných programů, kterých se pravidelně zúčastňovaly. Z ostatních programů, které nabízí Psychosociální centrum Acorus byly 3 bývalé uživatelky služeb společně se svými dětmi v programu VTI, 2 respondentky pravidelně docházely na individuální konzultace s psycholožkou. Mezi další hojně navštěvované programy patří arteterapie, které se pravidelně účastnilo 6 respondentek a výuka na PC. Tuto nabídku v době pobytu v azylovém domě využívaly 3 respondentky. Jedna respondentka pravidelně docházela na výuku anglického jazyka a 3 respondentky také uvedly, že se účastnily cvičení.

OTÁZKA Č. 3

Dvakrát se v odpovědích na otázku **Co Vám na pobytu a na programech v Acorusu nejvíce vadilo?** vyskytla nespokojenost uživatelek služeb s nedostatkem soukromí, třem respondentkám vadilo, že programy jsou příliš časově náročné. Jedné respondentce vadil příliš striktní řád zařízení, který ji bránil plně se realizovat v zaměstnání, resp. chodit na brigádu. Jedna z nich navíc uvedla, že jí nejvíce vadilo, že musela omezit vlastní aktivity (*„Zaměstnaná a aktivní žena ... musí omezit své aktivity a sociální kontakty, aby vyhověla podmínkám Acorusu.“*). Jedna respondentka uvedla, že jí stresovala účast na velkých komunitách (*„bylo tam moc lidí, stýděla jsem se před nimi mluvit“*). Další respondentka vyjadřovala negativní postoj k příliš častým večerním komunitám. Jedna respondentka zmiňovala problém v soužití mezi ženami v azylovém domě (*„musela jsem žít s lidmi, s kterými jsem si moc nerozuměla“*). Problémem se ukázalo být i to, že se jedné z žen během pobytu ztrácelo jídlo.

OTÁZKA Č. 4

V odpovědích na otázku **Jaké služby nebo programy Acorusu jste pro sebe považovala v době pobytu zde za nejužitečnější ?** se nejčastěji se objevovalo kladné hodnocení psychologické a sociálně právní pomoci.

Všech 10 respondentek nejvíce oceňuje psychologickou pomoc, které se jim dostalo. Některým vyhovovala více skupinová práce („*Skupiny mi pomohly pochopit realitu a přijmout sebe se svými potřebami, které jsem předtím popírala.*“, „*Mohla jsem o mém problému konečně začít mluvit, nestyděla jsem se před ostatními.*“), jiným individuální psychologické konzultace, některé kladně hodnotí obojí. Jedna respondentka se zmínila, že ve svém současném životě postrádá psychoterapeutické skupiny, jiná naopak přiznává, že jí „*další sezení s psychologičkou moc nevyhovovalo*“. Z těchto rozdílných výpovědí je zřejmé, že každá žena má jinou míru potřeby terapeutické pomoci, všechny ji ovšem potřebují těsně po odchodu od agresora („*Byl to první krok k ulehčení to, že jsem to konečně mohla říci někomu, kdo mne poslouchal a hlavně chápal*“)

Pět respondentek zmiňuje jako důležité sociální a právní poradenství, 3 z nich oceňují konkrétní pomoc sociální pracovnice („*pomoc se sepisováním různých návrhů k soudu, pomoc při jednání s úřady*“), 2 respondentky zmiňují „*maximální ochotu pomoci*“.

Čtyři ženy považovaly za užitečné programy pro děti, konkrétně zmíněny byly masáže („*Jsem ráda, že jsem se seznámila s masážemi pro děti. Klárka je má moc ráda a pomáhají jí ke zklidnění, pohodě a radosti.*“) a arteterapie. Pro jednu bývalou uživatelku služeb Acorusu byly navíc důležitá výuka práce na počítači („*... přivydělávala jsem si uklidovými pracemi, to pro mě nemělo jiný než fin. význam. Nyní jsem mohla přijmout místo asistentky ředitele a sekretářky mamagementu ...*“) a videotrénink interakcí pro matky s dětmi („*Dokázali jsme společně najít radost v našem vztahu.*“).

OTÁZKA Č. 5

Odpovědi na otázku **Co byste potřebovala, aby Acorus Vám jako uživatele služeb během Vašeho pobytu ještě nabídl? Jaké služby nebo programy?** byly velmi rozmanité. Dvě respondentky by rády pokračovaly ve skupinových terapeutických sezeních i po skončení pobytu v Acorusu, další respondentka by si přála „*trošku víc ... psychoterapie a arte*“ ještě během pobytu. Jiná klientka by uvítala pomoc při hlídání a vyzvedávání dětí ze školy a školky, dále se v odpovědích na tuto otázku objevila potřeba méně striktního režimu.

OTÁZKA Č. 6

Bývalé pobytové uživatelky služeb na otázku **Co u sebe pocítujete jako největší změnu?** Odpovídaly rozmanitě. U dvou respondentek se objevily podobné odpovědi; u jedné z nich došlo k výraznému zmírnění pocitu strachu a druhá uvedla, že se přestala bát manžela. Dvě klientky uvedly, že si více váží samy sebe, u jedné se objevila odpověď, že po celou dobu pracovala na citovém odpoutání od manžela. V odpovědích žen se také objevilo to, že se cítí silnější, odolnější a mají větší rozhled.

PODSOUBOR Č. 2

OTÁZKA Č. 1

Na otázku **Co v práci pracovníků Acorusu jste považovala za nejvíce přínosné?** Uvedly dvě pobytové uživatelky služeb, že se na ně kdykoliv mohou obrátit s prosbou o pomoc. Jedna respondentka uvedla, že se pracovníci angažují i v zaplňování volného času a vymýšlejí nové aktivity „...mohla jsem si vyzkoušet rukodělné práce“. Jedna respondentka považuje za přínosné to, že si mohla „kdykoliv přijít pokecat, pracovníci byli vždy ochotni poslouchat“. Stejně jako u bývalých pobytových uživatelek služeb i v odpovědích podsouboru č. 2 se v odpovědích objevovala vstřícnost, podpora a ochota pomoci.

OTÁZKA Č. 2

Na otázku **Kterých programů jste se pravidelně zúčastňovala** pobytové uživatelky služeb označily také povinné programy jako ty, kterých se pravidelně zúčastňují. Z dobrovolných programů pobytové uživatelky služeb také nejvíce navštěvují arteterapii (5 žen), VTI (3 ženy společně se svými dětmi) a výuku na PC (3 ženy). Individuální konzultace s psychologkou využívala jen jedna respondentka z podsouboru č. 2. Stejně to bylo i s výukou anglického jazyka. Cvičení se pravidelně nikdo nezúčastňoval.

OTÁZKA Č. 3

V odpovědích na otázku **Co Vám na pobytu a programech v Acorusu nejvíce vadí?** respondentky zmiňovaly ztrátu soukromí a klidu („... že se do rána všechny baví ... je puštěná televize ... a lidi do toho mluví.“), omezení svobody tlakem na dodržování řádu

zařízení (*příliš časté večerní komunity, nutnost zapisovat své příchody a odchody z centra*). Ze dvou odpovědí vysvítala nejistota, jak bude hodnoceno chování uživatelů služeb, na základě čeho pracovníci centra rozhodují například o prodloužení jejich pobytu. Jedna respondentka vyjádřila obavu z ukončování pobytu v centru. Jedna respondentka není spokojená s tím, že se uzavírá budova ve 23 hod. „*nemůžu jít ven kouřit, když se mi nechce spát*“.

OTÁZKA Č. 4

V odpovědích na otázku **Jaké služby nebo programy Acorusu pro sebe považujete za nejužitečnější?** se také nejčastěji objevovalo kladné hodnocení psychologické a sociálně právní pomoci. V tomto ohledu se tyto odpovědi shodovaly s odpověďmi bývalých pobytových uživatelů služeb.

Sedm respondentek mezi nejvíce oceňované programy a služby zahrnuje psychologickou pomoc v rámci skupinové terapie. Dvakrát se mezi odpověďmi vyskytlo komunitní sezení, masáže (*„syn se opravdu zklidnil“*) a arteterapie pro děti, jednou byla zmíněna možnost individuálních psychologických konzultací, večerní komunita, videotrénink interakcí, tvorba individuálního plánu (*„konečně moje věci dostaly řád“*) a práce na počítači (internet). Jedna z respondentek také uvedla v odpovědi na tuto otázku, že má *„střechu nad hlavou“* a *„ochranu před agresorem.“*

4 respondentky pak zmiňují sociálně právní poradenství (*„... první start, vymanit se z vlivu manžela. ... Aby člověk byl nezávislý...“*). Respondentky kladně hodnotily praktickou pomoc. 2 respondentky zmiňují v odpovědích, že za důležité považují podporu a *„pomoc při vyřizování neodkladných věcí“*.

OTÁZKA Č. 5

Spektrum odpovědí na otázku **Co byste potřebovala, aby Acorus Vám jako uživatelce služeb ještě nabídl? Jaké služby nebo programy?** bylo široké. Tři respondentky chtějí využít stávající nabídky centra, jedna potřebuje pomoc od sociální pracovníce ohledně dořešení své bytové otázky, druhá se chce zúčastnit projektu Mosty pro ženy (projekt realizovaný organizacemi ProFem a Acorus), další by chtěla mít víc času, aby mohla docházet na keramiku. Jiná by si přála relaxační masáže pro dospělé,

kurs břišních tanců, možnost půjčovat si knížky (knihovnu pro uživatelky služeb) a také by uvítala, kdyby se dětem (především chlapcům) věnoval nějaký pracovník mužského pohlaví („... *nějaký chlap kdyby přišel a zakopal si s nimi...*“). Jedna se zmínila o potřebě individuálních konzultací s psycholožkou, jiná by uvítala možnost být na pobytovému programu déle než šest měsíců. Adekvátní by jí připadal pobyt na rok („... *půlrok je na něco strašně krátká a na něco strašně dlouhá doba. Vyřešit bytovou situaci za půl roku, to je krátká doba*“). Jedna respondentka se vyjádřila v tom smyslu, že nic nepostrádá.

OTÁZKA Č. 6

Na otázku **Co u sebe pocítujete jako největší změnu?** Nebyly odpovědi jednoznačné. Jedna respondentka uvedla, že za největší změnu považuje zlepšení vztahu s dětmi, jiná respondentka zmiňuje „*necítím se být tak bezmocná*“ a „*mám pocit, že to všechno zvládnou*“. Z odpovědi dvou respondentek vyšlo najevo, že si více věří, a že se zbavily citové a psychické závislosti na partnerovi. Dvě respondentky na tuto otázku odpověděly, že se necítí být tak bezmocné jako po odchodu od manžela. Další respondentka sdělila, že se nebojí manžela. A podobná odpověď byla i u další respondentky.

C 3 Na základě poznatků získaných prostřednictvím C1 a C2 dospět k určitému přijatelnému konsensu funkcí a nabídek sdružení.

Psychologickou pomoc hodnotí pro sebe jako nejužitečnější službu deset bývalých a sedm současných pobytové uživatelek služeb, přičemž bývalé uživatelky služeb diferencují mezi individuální a skupinovou formou, pobytové uživatelky služeb zmiňují více formu skupinovou.

Za poměrně důležitou pomoc ze strany pracovníků považují respondentky sociálně právní poradenství (vyjádřilo se tak 5 bývalých a 6 současných pobytové respondentek). Zkušenost pracovníků Psychosociálního centra je taková, že mnoho bývalých pobytové uživatelek služeb se vrací pro centra pro radu.

Zajímavé byly rozdíly v četnosti výskytu dětských programů mezi odpověďmi na otázku po užitečných službách. Programy pro děti kladně hodnotily čtyři bývalé a dvě současné pobytové respondentky. Nejvíce zmiňované byly masáže a arteterapie.

Možnost učit se pracovat s počítačem ocenila jedna bývalá a jedna současná pobytová uživatelka služeb. Vzhledem ke stoupající počítačové gramotnosti obyvatel České republiky lze předpokládat, že ne všechny uživatelky služeb Acorusu budou nabízený program využívat. Nízkou frekvenci výskytu této služby v odpovědích respondentek by bylo možno interpretovat i tak, že byla zavedena poměrně nedávno a pro bývalé pobytové uživatelky služeb byla nedostupná.

Poměrně překvapivé je zařazení individuálního plánu mezi užitečné programy a služby. Tento názor zastávají dvě současné pobytové uživatelky služeb. Také zařazení komunitního sezení a večerní komunity mezi užitečné programy může vyvolat u pracovníků údiv, neboť i zde se jedná o povinné programy. Vysvětlením mohou zprostředkovat vyjádření klientek samotných: „... člověka to donutí plnit věci, které si zadal.“; „A je dobré i když se vždycky večer sejdeme a mluvíme o tom, kdo co dělá. To člověka k něčemu bičuje, něco dělat. Kdyby to nebylo, tak člověk má furt tendence jako já tam půjdu zítra, já to udělám až takhle a takhle, ale když se musí zpovídat a řekne „já tam půjdu“, tak prostě musí.“

Poskytnutí „*střechy nad hlavou*“ a „*ochranu před agresorem*“ ocenila jedna z respondentek. Vzhledem k tomu, že otázka explicitně směřovala k programům a službám, mohly respondentky tuto odpověď vědomě vyloučit jako neadekvátní. Z podobného důvodu mohly respondentky pominout důležitost podpory společenství ostatních uživatelk služeb. V odpovědích je toto zmiňováno jaksi mimochodem. „*Tady je to prostě o tom, že jsme si to všechny prožily, tak určitě v tomhle si víc rozumíme. Ne že bychom se litovaly, to vůbec ne, ale že si o tom můžeme normálně na rovinu povídat.*“

Ovšem soužití s ženami pocházejícími z odlišných sociálních a kulturních prostředí bývá mnohdy obtížné. „*Musela jsem žít s lidmi, s kterými jsem si moc nerozuměla*“, „...*jsou různí lidé a to soužití bylo fakt někdy složitější ...*“ Pobyt v centru uživatelkám služeb znepříjemňuje především nedostatek soukromí a klidu a některým i příliš striktní řád, který vnímají jako omezení svobody. Z vyjádření dvou bývalých pobytových respondentek vyplynulo, že největší zátěží pro ně bylo množství povinných programů, kvůli kterým se nemohly plně realizovat v zaměstnání. „... *program Acorusu není*

koncipován pro ženy aktivní a zaměstnané. Povinných akcí je příliš a klientka se musí podřídít.“ Z výpovědí některých klientek přesto vysvítá pochopení pro taková opatření. „... chápu, že nějaký řád ve všem musí být...“; a že nejsou apriori vyloučeny úlevy. „Neříkám, že není ze strany Acorusu dobrá vůle vyjít vstříc, mluvím o nastavení programu.“

Negativní hodnocení striktního řádu zařízení lze očekávat. Problémů v soužití lidí přicházejících z různých prostředí i nedostatku soukromí a klidu si je personál vědom. Co však my, pracovnice ani pracovník neregistrujeme, je nejistota, kterou v uživatelkách služeb může vyvolávat jejich rozhodování „...nutnost zapisovat své příchody a odchody z centra“; „Není to že mi to vadí, ale člověk má pocit, co když budu moc často venku, aby to nebylo blbý.“ Výše popsání pocity mohou být způsobeny problémy s orientací v řádu centra, nedostatek informací a nejasně formulované požadavky od personálu směrem k uživatelkám služeb.

Ohledně dalších programů a služeb, které by Acorus mohl ženám nabízet, se ze strany bývalých pobytových uživatelky služeb objevily návrhy na pokračování psychoterapeutických skupin i po skončení pobytu v centru, a také pomoc při hlídání dětí matek, které chodí do zaměstnání. Současné pobytové uživatelky služeb by rády více využily stávající nabídky centra, jedna z nich by si navíc přála relaxační masáže pro dospělé, kurs břišních tanců, možnost půjčovat si knížky a pracovníka, který by se věnoval klukům, kteří jsou se svými matkami na pobytu v Acorusu a zprostředkoval jim mužský vzor chování. U jiné respondentky se jako naléhavá vynořila potřeba prodloužení pobytu.

7. ZÁVĚR

V úvodu jsem uvedla, že hlavním cílem je zjištění, zda služby nabízené Psychosociálním centrem Acorus vyhovují uživatelkám služeb a pokrývají-li jejich potřeby. Zde je tedy nutné vyhodnotit, jestli koncepce služeb, nastavená při zakládání občanského sdružení, vyhovuje potřebám uživatelky služeb.

Od roku 1999 vyhledalo pomoc Psychosociálního centra Acorus 600 žen. Výzkumný vzorek byl tvořen 18 ženami – oběťmi domácího násilí, které využily služby tohoto centra. Dle mého názoru vedl rozbor výpovědí žen k užitečným zjištěním. Často může docházet k tomu, že představy odborníků o potřebné krizové intervenci a terapii pro oběti domácího násilí a právě představy obětí se mohou značně rozcházet. Pro mě jako pro sociální pracovníci výsledky výzkumu mohou vést k zamyšlení, zda všechny programy a služby považují uživatelky služeb pro sebe za užitečné a potřebné. Ze všech programů byla nejvíce kladně hodnocena psychoterapeutická skupina, a také pomoc z oblasti sociálně-právní. Uživatelky služeb také oceňovaly programy pro děti. Je pro ně důležité, že jsou přijímané, nemusí nikomu vysvětlovat, co oběť domácího násilí prožívá, mohou otevřeně mluvit, jelikož ostatní uživatelky služeb toto plně pochopí, jelikož mají podobnou zkušenost ze svého života.

Co nejvíce uživatelkám služeb vadilo, co považovaly za nejméně přínosné? Zaměstnané ženy uváděly příliš mnoho povinných programů, kterých se musely zúčastňovat na úkor své práce. Z těchto výpovědí lze vytušit, že mnohé z nich se dostaly do velmi stresující situace. Mnoho povinných programů může být pro uživatelky služeb také jakýmsi vyčleněním ze společenského života a přerušením sociálních kontaktů. Nelze přesně definovat, zda je pobytový program více nastavený pro matky na rodičovské dovolené a

nezaměstnané ženy. Tyto dvě skupiny jsou mezi uživatelkami služeb hojně zastoupeny. Zaměstnaným ženám jsou v centru poskytovány úlevy z některých programů. Na zvážení je, zda-li jsou nutné úlevy nebo by bylo přínosnější modifikovat některé programy tak, aby vyhovovaly i zaměstnaným ženám.

Další otázkou je, na kolik jsou pravidla pobytového programu pro uživatelky služeb srozumitelná? V některých odpovědích se objevilo, to, že některá rozhodnutí pracovníků či pracovnic jsou neprůhledná, obávají se hodnocení ze strany pracovníků centra či toho, jak kolektiv pracovníků rozhoduje o dalším prodloužení pobytu. Jsou to nevyřešené otázky, které uživatelky služeb trápí, ale pracovníci si toto příliš nemusí uvědomovat. Překvapivým zjištěním pro mě bylo to, že uživatelky služeb oceňují tlak vyvíjený na ně ze strany pracovníků. V kolektivu pracovníků převládá názor, že právě dodržování striktního řádu a přísné lpění na dodržování pravidel uživatelkám služeb nejvíce vadí. Ženám ovšem více vadí ztráta soukromí, nedostatek klidu a již výše zmíněná neprůhlednost v některých rozhodnutích pracovníků. Zde vysvítá odkaz pro pracovníky, aby svá rozhodnutí ženám v pobytovém programu více objasňovali.

Při empirickém šetření vyvstaly některé problémy s tím, jak oslovit bývalé pobytové uživatelky služeb. Při odchodu sice známe místo dalšího pobytu, ale to žena může za nedlouhou změnit a tak ztrácíme s touto ženou kontakt. Některé bývalé pobytové uživatelky služeb nám při odchodu nechávají své emailové adresy, některé své telefonní čísla, jiné s námi zůstávají dále v kontaktu. Při odchodu je s ženou vyplňován výstupní dotazník. Dle mého názoru ovšem neposkytuje relevantní zprávy o tom, jaké služby a programy považují ženy v pobytovém programu za přínosné, jaké služby by ještě uvítaly, nebo naopak to, co jim nejvíce vadilo. Poznatkem této práce může být pro pracovníky také to, zda výstupní dotazník, který zjišťuje určité názory žen odpovídá na některé otázky pracovníků centra. Zda poznatky z tohoto výstupního dotazníku mohou být využity pro zkvalitnění nabízených služeb centra.

Jak již bylo řečeno, poznatky mohou být využity při modifikaci programů, práci pracovníků a pracovnic centra. Dle mého názoru by ovšem bylo zapotřebí oslovit větší množství bývalých pobytových uživatelek služeb, abychom získaly zpětnou vazbu, které programy a služby jsou pro ženy – oběti domácího násilí přínosné nebo naopak, které jim nevyhovují. Za nedostatečnou zpětnou vazbu, týkající se pobytu žen v našem centru, považuji vyplnění dosavadního výstupního dotazníku. Je na nás pracovnících a

pracovnících, zda jsme přístupní naslouchat potřebám uživatelů služeb a dostatečně reflektovat jejich názory na námi nabízené služby.

8. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- BADURA-MADEJ, W., DOBRY-MESTERHAZY, A.: Przemoc v rodzinie, Interwencja kryzysowa i psychoterapia. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2000. ISBN 83-233-1384-9.
- BECK, U., BECK-GERNSHEIM, E.: Das ganz normale Chaos der Liebe. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 1990. ISBN 3-518-38225-X.
- BEDNÁŘOVÁ, Z., PROKEŠOVÁ, H., HOLENDOVÁ, O., MACKOVÁ, K., ČACKÁ-PAVLÍKOVÁ, I.: Domáci násilí, manuál ke kurzům. Praha: 2003, Psychosociální centrum Acorus.
- BEDNÁŘOVÁ, Z., MACKOVÁ, K., PROKEŠOVÁ, H.: Studijní materiál o problematice domácího násilí. Praha: Psychosociální centrum Acorus, 2006.
- ČERMÁK, I.: Lidská agrese a její souvislosti. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1999. ISBN 80-7198-173-7.
- ČÍRTKOVÁ, L.: Oběti domácího násilí. Psychologie dnes. 2001, roč. 7, č. 1. ISSN 0035-7766.
- GJURIČOVÁ, Š., KOCOURKOVÁ, J., KOUTEK, J.: Podoby násilí v rodině. Praha: Vyšehrad, 2000. ISBN 80-7021-416-3.
- HARTL, P., HARTLOVÁ, H.: Psychologický slovník. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-X.
- HAASOVÁ, P., TOBÍŠKOVÁ, P.: Arteterapeutické zkušenosti s dětmi vystavenými domácímu násilí. Éthum. 2002, č. 35.
- HAŠKOVCOVÁ, H.: Manuálek o násilí. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů v Brně, 2004. ISBN 80-7013397-X.
- HUŇKOVÁ, M.: Domáci násilí na ženách. In: ABC feminismu. Brno: Nesehnutí, 2004. ISBN 80-903228-3-2.
- JONES, A.: Nabudúce bude mŕtva. Týranie a ak ho zastaviť. Pro Familia a Aspekt, 2003. ISBN 80-967964-4-5
- KERNBERG, O.F.: Normální a patologická láska. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-277-7.
- MATOUŠEK, O.: Slovník sociální práce. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.
- PIKÁLKOVÁ, S. (ed.): Mezinárodní výzkum násilí na ženách – Česká republika/2003: příspěvek k sociologickému zkoumání násilí v rodině. Praha: Sociologický ústav Akademie věd České republiky, 2004. ISBN 80-7330-054-0

SBORNÍK STUDIÍ: Společnost žen a mužů z aspektu gender. Praha: Open Society Fund, 1999.

VOŇKOVÁ, J., HUŇKOVÁ, M.: Domácí násilí v českém právu z pohledu žen. Praha: proFem, o.p.s., 2004. ISBN 80-239-2106-1.

Jiné zdroje:

http://www.karmelitanske-nakladatelství.cz/koutek.php?sel_kat=1&sel_id=69