

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ

Studia občanského sektoru

Bc. Lucie Baštová

**Problematika domácího násilí a její řešení z pohledu státního a
občanského sektoru v Hradci Králové**

Diplomová práce

Praha 2014

Jméno a příjmení:

Bc. Lucie Baštová

Studijní obor:

Studium občanského sektoru

Název práce v českém jazyce:

Problematika domácího násillí a její řešení z pohledu státního a občanského sektoru v Hradci Králové

The issue of domestic violence and its solutions in practice from the perspective of the state and civil sector in Hradec Králové

Vedoucí práce:

Dr. Dana Moree

Résumé:

Práce se věnuje řešení problematiky domácího násilí z pohledu praxe v oblasti sociální práce, konkrétně ve městě Hradci Králové, jehož přístup se jeví jako příklad dobré praxe. Výzkum se zaměřuje na faktory ovlivňující efektivitu řešení tohoto problému, zejména pak co se týče dostupných nástrojů. Tím hlavním je však objasnění vlivu aktivního zapojení aktérů v rámci konceptu občanské angažovanosti, přičemž je relevantní i pohled zúčastněných aktérů na tento fenomén a způsob, jakým se sami angažují.

The work is dedicated to solving the problem of domestic violence from the perspective of practice in social work, specifically in Hradec Králové, whose approach is considered here as an example of good practice. The research focuses on the factors affecting the efficiency solve this problem, especially in terms of available tools. The main one, however, explains to the active involvement of stakeholders in the concept of civic engagement, while also relevant view of the actors involved on this phenomenon and how they themselves committed.

Klíčová slova:

domácí násilí, dobrá praxe, občanská angažovanost, participace, spolupráce, efektivita, profesionalita, občanská společnost

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně. Všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány. Práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Hradci Králové dne

.....

Bc. Lucie Baštová

Poděkování

Ráda bych na tomto místě poděkovala vedoucí své diplomové práce Dr. Daně Moree za metodické vedení a věcné připomínky. Zejména pak děkuji za zájem, vstřícnost, ochotu, ale i za milá slova podpory.

Dále děkuji všem zúčastněným aktérům, kteří mi při sběru dat věnovali svůj cenný čas. V neposlední řadě děkuji rodině a dceři, která mi byla motivací.

Obsah

I. Úvod do problematiky	1-2
II. Teoretická část	3-35
1. Obecný přehled řešení problematiky domácího násilí	3-5
1.1. Teoretické přístupy k práci	3
1.2. Běžná praxe, hlavní složky a aktéři	3-5
2. Úvod do sledovaného problému	5-9
2.1. Definice domácího násilí, hlavní znaky	6-7
2.2. Legislativní rámec domácího násilí	7-8
2.3. Stav problematiky a významné studie	8-9
3. Hradec Králové jako příklad dobré praxe	10-18
3.1. Veřejný sektor	12-14
3.1.1. Magistrát města	12-13
3.1.2. Orgán sociálně-právní ochrany dětí	13-14
3.1.3. Policie	14
3.2. Občanský sektor	14-17
3.2.1. Poradna ADRA	14-16
3.2.2. Oblastní charita	16-17
3.3. Další pozitivní zkušenosti a specifika z praxe	17-18
4. Efektivní řešení společenských problémů	19-34
4.1. Občanská angažovanost jako pojem	19-24
4.2. Podmínky a předpoklady aktivního zapojení	24-28
4.3. Partnerství, vztahy spolupráce a sítě	28-34
5. Směřování k výzkumné otázce	34-35
III. Výzkumná část	36-68
1. Cíle výzkumu	36-37
2. Zkoumaný soubor	38
3. Předvýzkum	39
4. Etika výzkumu	39-40
5. Podmínky výzkumu	40
6. Použité metody	41-42
7. Způsob zpracování dat	43-44

8. Výsledky	45-62
8.1. Hodnocení stavu	45-51
8.1.1. Dostupnost	45-46
8.1.2. Systém	46-47
8.1.3. Vztahy	47-49
8.1.4. Dělbá práce	49
8.1.5. Profesionalita	49-50
8.1.6. Organizace	50-51
8.2. Nástroje	51-54
8.2.1. Tým	51-52
8.2.2. Poradenství	52-53
8.2.3. Systemický přístup	53
8.2.4. Program	53-54
8.2.5. Osvěta	54
8.3. Motivy a hodnoty	55-57
8.3.1. Závazek	55
8.3.2. Spoluzodpovědnost	55
8.3.3. Osobnost	55-56
8.3.4. Hodnoty	57
8.3.5. Životní zkušenost	57
8.4. Cíle a realizace	57-61
8.4.1. Zlepšení	57-58
8.4.2. Úspěch	58-59
8.4.3. Respekt	59
8.4.4. Profesionalizace	59-61
8.5. Význam angažovanosti	61-62
9. Diskuse	63-70
IV. Závěr	71-72
V. Seznam použité literatury a zdrojů	73-77
VI. Přílohy - Scénář otázek pro rozhovory	78-80

I. Úvod do problematiky

Práce se zabývá problematikou domácího násilí, zejména jejím řešením v praxi, a to konkrétně ve městě Hradci Králové. Tomuto fenoménu, který lze označit jako domácí násilí, se věnuje celá řada odborných studií, přičemž ve většině popisují, jak k takovému typu chování dochází, jak postihuje rodinu a jak se k jeho zkoumání a řešení přistupuje. Výzkum by měl v ideálním případě přinést něco nového a popsat či osvětlit něco, co se nám v dané oblasti jeví jako ne zcela prozkoumané. Tato oblast, tedy problematika domácího násilí, je již celkem dobře zmapována co do teorie, nejen proto má tato práce jiný cíl a na otázku domácího násilí pohlíží z trochu jiného úhlu. Je jím pohled na praxi řešení této problematiky, tedy v rámci sociální práce, náhled na aktéry jako takové, na efektivitu řešení, předpoklady úspěšnosti a veškeré skutečnosti a hybné faktory ovlivňující vhodné řešení problému v jednom regionu. Nebudu tedy teoreticky popisovat jev jako takový, ale zaměřím se na konkrétní subjekty a podmínky a také na jakýsi přesah v podobě zkoumání chování jedinců s motivací angažovat se v sociální práci a občanské společnosti obecně.

Tak jako v jiném odvětví, i zde se aktéři zaměřují na zdokonalování praxe. Jistě je třeba stále věnovat úsilí bádání na teoretické úrovni, ale v současné době pociťuji zejména tlak co se týče koncepční činnosti. V této oblasti je třeba pracovat zejména na jednotné metodice a dobré interdisciplinární spolupráci nejen mezi jednotlivými institucemi a organizacemi, ale i mezi sektory či regiony. Mezi regiony v této oblasti však existují jisté rozdíly – nejen logicky v dostupnosti služeb, ale zejména v již zmíněné efektivitě, kterou je však obtížné měřit. Jsou zde také jisté charakteristiky vypovídající o specifickém přístupu k věci, které budou popsány dále. Předpokládá se tedy, že se v tomto regionu jedná o příklad dobré praxe, což bude následně osvětleno a podepřeno jistými argumenty.

Jelikož je třeba problematiku nějak teoreticky zakotvit, první část práce se bude věnovat nejen obecně fenoménu domácího násilí jakožto společenskému problému, ale budou popsána i teoretická východiska, různé přístupy k dané problematice a institucionální předpoklady. Toto však bude nahlíženo také z perspektivy založené na skutečnostech daných zkoumáním terénu, ne pouze studiem dokumentů. Především však bude popsáno, jak dochází k řešení daného problému ve vybraném regionu, neboť to považuji za přínosné. Bude podrobně pojednáno, na jakých úrovních k tomu dochází,

prostřednictvím jakých konkrétních institucí a organizací, za pomoci jakých nástrojů, postupů a programů. V neposlední řadě dojde i na zmapování situace mezi veřejným a občanským sektorem, především co se týče vzájemných vztahů a spolupráce. Toto může sloužit nejen jako přehled situace v tomto regionu, ale také jako jisté doporučení pro pracovníky v této oblasti – a to i z jiných regionů. Byla bych tedy ráda, pokud by měl výzkum jak odbornou, tak rovněž i praktickou relevanci a mohl posloužit i jako inspirační zdroj.

Druhá část práce pak na základě výzkumu odpoví na výzkumné otázky a objasní, co stojí za úspěšným řešením problematiky. Jistě lze předpokládat vliv určitých institucionálních faktorů, také existují empiricky ověřené předpoklady vypovídající o tom, co utváří a udržuje správné fungování společnosti. Předmětem zájmu tedy budou významné koncepty, faktory či hybné síly, které se na obrazu dobré praxe podílejí. Tyto předpoklady budou samozřejmě podpořeny a potvrzeny výsledky vzešlými z podrobné analýzy. Z výpovědí jednotlivých aktérů bude vyvozeno, jak oni sami vnímají situaci, čemu přisuzují úspěchy nebo problémy v dané oblasti, jak z tohoto hlediska reflektují sami sebe, jak a proč se sami pracovně či občansky angažují, tedy čím přispívají ke zlepšování života ve společnosti. Ze zmíněných výpovědí, vyvozených skutečností a znaků bude rovněž posouzeno, jak se konkrétně podílejí na efektivním řešení v dané oblasti a co je podle nich oním zásadním faktorem, který stojí za úspěšným řešením problematiky. Tato práce se tedy bude snažit reflektovat jistý způsob chování jedinců ve společnosti a jeho vliv na řešení významného společenského problému, jakým domácí násilí zcela jistě je.

II. Teoretická část

1. Obecný přehled řešení problematiky domácího násilí

V následujících kapitolách bude popsáno, jaká je běžná praxe v této oblasti, které složky systému se angažují, jaké nástroje jsou obecně dostupné, jaké přístupy převládají a jak se pracuje s obětí, s pachatelem, popřípadě s veřejností.

1.1. Teoretické přístupy k práci

Existuje několik výkladových koncepcí, ideových přístupů a pojetí. Přístup k praxi v oblasti domácího násilí se tedy může opírat o několik teoretických východisek. Předně lze rozlišit kriminologický a feministický pohled (Čírtková, 2006). Feministický pohled vyjadřuje zaujatost pro ženskou, popř. genderovou perspektivu v nazírání problému, zatímco kriminologický přístup definuje domácí násilí bez ohledu na pohlaví pachatele a oběti. Dále existuje rozdíl v pojetí primární oběti, kdy se na domácí násilí nahlíží jako na násilí mezi partnery v intimním vztahu, popřípadě širší a dnes převládající pojetí, kdy může být obětí kdokoli z rodiny – muži, senioři, a podobně (Čírtková, 2006). A konečně, předmětem zájmu může být buď výhradně oběť domácího násilí (což jsou převážně ženy), anebo i samotný útočník jakožto psychicky narušený jedinec, kterému je třeba také zajistit pomoc a zabránit dalšímu násilnému chování. Co se však týká jednotnosti přístupů k řešení této problematiky, přetrvává problém s přijetím nějaké univerzální metodiky. Zejména co se týče konkrétních řešení, jako například terapeutická metodika, je často v rukou vůdčích osobností daných organizací a regionů, k jakým přístupům se budou přiklánět.

1.2. Běžná praxe, hlavní složky a aktéři

V případě výskytu domácího násilí je zásadní včasná intervence. První fází je samotné rozpoznání náznaků domácího násilí, ve druhé je třeba vyhledat pomoc a ve třetí fázi už jde často o život, tudíž přichází řada na bezpečnostní opatření (Šedivá et al., 2007). Tento typ násilí se může odrazit především na psychice oběti v podobě posttraumatické

reakce. Nezřídka se může objevit syndrom týrané ženy (Čírtková, 2006) a v nejhorším případě může dojít k ohrožení zdraví či ke smrti. Na děti, které jsou často svědky domácího násilí, to má samozřejmě také ryze negativní vliv. Kromě možných psychických následků mohou takové chování v budoucnosti přenášet do svého života. Proto mají v praxi zásadní význam například dětská krizová centra a s dětmi, jakožto častými svědky či oběťmi domácího násilí, se pracuje velice bedlivě.

Problematikou domácího násilí se kromě příslušných státních institucí jako je Ministerstvo práce a sociálních věcí, Ministerstvo vnitra a policie (státní či městská) zabývá celá řada organizací občanské společnosti. V práci s ohroženými osobami se uplatňuje především poradenská pomoc v rámci intervenčních center, psychoterapie, právní poradenství a také možnost pobytu v chráněných domech. Je třeba zmínit, že v současnosti prakticky chybí terapeutické programy pro pachatele (Střílková, Fryšták, 2009). Jedná se jen o jediný fungující akreditovaný program, což bude zmíněno později.

Co se týče těch nejvýznamějších aktérů ze sféry občanské společnosti, je vhodné zmínit především následující organizace. Organizace Bílý kruh bezpečí je občanské sdružení, jehož hlavním cílem je obecně přímá pomoc obětem a svědkům trestných činů a prevence kriminality. Kromě toho se snaží zlepšovat práva a postavení poškozených v trestním řízení. V rámci republiky toto sdružení provozuje celkem sedm poraden. Kromě spolupráce s národními institucemi se v oblasti pomoci obětem trestné činnosti a prevence angažuje i ve spolupráci s mezinárodními institucemi. Nelze opomenout fakt, že Bílý kruh bezpečí zřizuje NONSTOP linku a zmíněnou DONA linku. Kromě toho je dobré zmínit přednáškovou činnost a zejména tvorbu cenných podnětů zákonodárným iniciativám a spolupráci při legislativní činnosti obecně. Mezi důležité projekty patří například Evropské fórum služeb obětem a také Aliance proti domácímu násilí. Další významná organizace, občanské sdružení ROSA, se zaměřuje na pomoc ženám a dětem jakožto obětem domácího násilí. Má tedy poněkud užší záběr než zmíněný Bílý kruh bezpečí. Také se snaží o prevenci násilí a vyvíjí poradenskou činnost. V případě potřeby je ROSA schopna zajistit ohroženým osobám bezpečnost, popřípadě má k dispozici azylové ubytování. Navíc nabízí možnost krizové intervence přes telefon a provozuje centrum pro týrané ženy (Rosa).

Jak bylo předesláno, v boji proti domácímu násilí je důležitá prevence a osvětová činnost. Domácí násilí je forma patologického chování, které se děje za zavřenými dveřmi a ve většině případů je možné řešení v rukou oběti. Často je to však i veřejnost, například lidé ze sousedství, kdo může takové prvky chování identifikovat, zakročit a informovat příslušné složky, které se zabývají pomocí na základě registrovaných sociálních služeb. V

tomto případě se angažují zejména organizace občanské společnosti, ale ve velké míře i policie.

2. Úvod do sledovaného problému

Téma domácího násilí jsem zvolila zejména proto, že se o danou problematiku v tomto kraji již nějakou dobu zajímám a v rámci předchozí terénní praxe jsem měla možnost přímo poznat, jak řešení tohoto sociálního problému probíhá a v jakém stavu se situace nachází. Problematika domácího násilí je v současnosti velmi aktuálním tématem, kterému je věnována čím dál větší pozornost ze strany laické i odborné veřejnosti. Kromě státních institucí v České republice během posledních pár let vznikla řada občanských organizací a aktivit, které se snaží o konstruktivní a koncepční řešení této otázky. Kromě toho došlo k významnému pokroku co se týče legislativního rámce a i díky tomu se zvýšila dostupnost vhodných nástrojů.

Co se týče samotného fenoménu domácího násilí, jednání, které lze označit jako domácí násilí, a s ním spojené vztahové problémy, existovaly zcela jistě odjakživa, ale až v posledních několika letech je takové chování uznáno a pojmenováno jako krystalizující společenský problém, kterým je třeba se aktivně zabývat, zkoumat jej a řešit. Tato skutečnost může svým způsobem souviset se změnou pohledu na ženy a s aktivitou genderového a feministického hnutí. Ovšem i co se týče seniorů, nemalé skupiny obětí domácího násilí, i těm je v poslední době věnována patřičná pozornost v rámci nejrůznějších ochranných a podpůrných aktivit. Zdá se, že dnešní společnost si uvědomuje důležitost řešení, neboť už jen samotný fakt, že je jistý problém uznán a řešen ještě předtím, než se z něj stane problém kritický, je pozitivním jevem a svědčí také o tom, že lidé, nejen ve státním sektoru, mají zájem podílet se na efektivním řešení problémů ve společnosti.

Jak již bylo zmíněno v úvodu práce, v minulosti jsem v rámci své praxe uskutečnila jakýsi předvýzkum. Cílem bylo prozkoumání situace a zjištění, jak vypadá praxe ve „státním“ (veřejném) a občanském sektoru v městě Hradci Králové. Pro upřesnění, státním sektorem jsou myšleny státní instituce a samospráva, především magistrát města. Předmětem zájmu byly zejména dostupné nástroje, programy a projekty pro práci s oběťmi a útočníky. Chtěla jsem prozkoumat, jaké instituce a organizace se touto

problematikou zabývají a jak jsou v tom dle mého soudu aktivní a úspěšné. Také jsem se zajímala o to, jaké výkladové koncepce a přístupy tyto organizace používají. Ve skutečnosti je většinou pozornost a konkrétní péče zaměřena výlučně na primární oběti domácího násilí, tj. ženy, popřípadě děti. Kromě restriktivních zákonných opatření, například v podobě institutu vykázání, se prakticky neuplatňuje systematická práce s útočníky. Zajímala jsem se tedy i o to, zda a jak se zmíněné instituce či organizace angažují nejen v péči o oběti domácího násilí, ale také v práci s násilnými osobami. Zároveň, ačkoli se problematikou domácího násilí zabývá celá řada institucí a organizací, přetrvává problém s koordinací a univerzální metodikou. V neposlední řadě mě zajímalo, jaké jsou rozdíly v praxi u obou sektorů a zda spolu nějakým způsobem spolupracují, tedy zda existuje provázanost služeb v daném regionu. Především jsem se ale zaměřila na jakékoli specifické, pozitivní či negativní znaky.

2.1. Definice domácího násilí, hlavní znaky

K nastínění teoretického kontextu je třeba definovat jisté pojmy a zmínit některé klíčové předpoklady. Pojmem „domácí násilí“ obecně rozumíme jakési násilné patologické chování, které se vyskytuje v rodině, obecně ve společné domácnosti, nejčastěji mezi partnery. Můžeme se však setkat s nejednotností definic, což mnohy ovlivňuje i statistické výsledky. „Násilné chování v rodině zahrnuje jakýkoliv čin, nebo opomenutí, spáchané v rámci rodiny některým z jejích členů, které podkopávají život, tělesnou nebo duševní integritu, nebo svobodu jiného člena stejné rodiny, nebo vážně poškozují rozvoj jeho osobnosti.“ (Bednářová et al., 2009). V policejní praxi je domácí násilí definováno jako opakované, dlouhodobé a stupňující se násilí, kterého se dopouštějí dospělí nebo mladiství na svých blízkých (Střílková, Fryšták, 2009). Mezinárodní sdružení proti domácímu násilí (The National Coalition Against Domestic Violence) nabízí následující definici domácího násilí. Domácí násilí či také zneužívání je „vzorec chování užívaný k získání moci a kontroly nad jiným člověkem prostřednictvím strachu a vyhrožování, často zahrnující výhrůžky nebo užívání násilí. Toto chování vychází z přesvědčení, že má někdo právo ovládat někoho jiného (překlad vlastní).“ (Domestic Violence Intervention Center).

Domácí násilí má mnoho forem. Od psychického teroru přes fyzické násilí, ekonomickou kontrolu, sociální násilí formou izolace oběti od okolního světa, až po

sexuální násilí a zneužívání, přičemž se často vyskytuje více forem současně a násilí se stupňuje. Čírtková (2010) upozorňuje na nutnost správné definice domácího násilí. Existuje totiž rozdíl mezi tak zvaným obecným párovým násilím, kdy je startérem konflikt, a mezi skutečným domácím násilím, které se vyznačuje právě tím, že jde o systematické týrání jednoho partnera druhým, startérem může být cokoli a důraz je tedy kladem na zjevnou a dlouhodobou vztahovou asymetrii.

Výzkumy ukazují, že naprostá většina obětí jsou ženy (Voňková, et al., 2007). V tomto smyslu se tedy může jednat i o užší problém, kterým je násilí na ženách. Nejčastěji se domácí násilí také objevuje v manželském svazku. Zde je třeba zmínit, že pokud jsou děti svědky takového chování, může se to výrazně odrazit na jejich duševním vývoji. V širším pojetí se také můžeme setkat s násilím na mužích či seniorech, byť v menší míře. Zejména u seniorů se odhaduje velká latence. Ta může mít více důvodů. Senioři mohou být imobilní, izolovaní, ale zároveň může být problém ve špatném povědomí o problematice. Lidé z praxe často uvádějí, že sami senioři ani netuší, že nějaké takové násilné chování ze strany rodinného příslušníka není v pořádku. Jak již bylo zmíněno, i muži mohou být oběťmi domácího násilí a můžeme se setkat i s termínem „násilí na mužích“. Od 70. let minulého století je popisován „syndrom bitého manžela“ a tak zvané násilí za dvojnými dveřmi. Tak jako u seniorů, i zde je patrná značná latence, ovšem zejména z důvodu studu. Ač je podle některých teoretiků a sociálních pracovníků násilí na mužích pouze okrajovým tématem, je bezpochyby na místě se jím taktéž zabývat (Čírtková, 2010). O to více je na místě osvěta, o které bude zmínka v dalších kapitolách.

2.2. Legislativní rámec domácího násilí

Cílem všech zainteresovaných aktérů a složek je snadno dostupná a nepřetržitá pomoc ohroženým osobám. Od počátku všech snah o praktické a efektivní řešení problematiky se nejrůznější expertní týmy, sestavené z odborníků z různých oblastí, snažily o nastavení systému a vytváření správných nástrojů. To je však třeba zákonně zakotvit.

Co se tedy týče legislativního rámce, situace je následující. Dříve bylo domácí násilí posuzováno pouze jako přešůpek proti občanskému soužití podle § 49 zákona č. 200/1990 Sb., o přešůpcích (Střilková, Fryšták, 2009). V oblasti trestně právní byly jednotlivé útoky v rámci domácího násilí také posuzovány jako samostatné, časově

ohraničené trestné činy, například vydírání, násilí proti skupině obyvatel a jednotlivci, znásilnění, ublížení na zdraví apod. Zlom v přístupu ze strany státu k tomuto problému nastal v roce 2004, neboť novelou trestního zákona č. 91/2004 Sb. s účinností k 1.6.2004 vznikl nový trestný čin uvedený pod §215a, který se nazývá „Týrání osoby žijící ve společně obývaném bytě nebo domě“. Skutková podstata je zaměřena na ochranu oběti domácího násilí ve vztahu k obydlí, tedy obětí domácího násilí může být kdokoliv, kdo je určitým způsobem závislý na společném bydlení s násilnou osobou (jak tedy mezi manželi, partnery, tak ve vztahu k dětem, prarodičům nebo transgeneračně). Dále byl v roce 2006 díky Alianci proti domácímu násilí prosazen nový zákon na ochranu před domácím násilím č. 135/2006 Sb., (Kočová, 2007), který vstoupil v účinnost k 1.1.2007, a který přinesl nové nástroje k prevenci a řešení domácího násilí (institut vykázaní; sociálně právní pomoc v rámci poradenské služby v intervenčních centrech; možnost vydání předběžného opatření). Souběžně s ním nabyt účinnosti zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který upravuje právní postavení intervenčních center a vymezuje jejich činnost (Voňková et al., 2007). Nejnovější právní úprava, zákon č.45/2013 Sb., o obětech trestných činů, pak zlepšuje situaci obětí. Konkrétně, oběť je nově definována jako subjekt zvláštní péče ze strany státu a výklad oběti se rozšiřuje například i na pozůstalé po osobách, které zemřely v důsledku domácího násilí. Stejně tak poskytuje lepší definici procesního pojmu „poškozený“, který vypovídá o subjektu trestního řízení, odlišujícího se svou podstatou od oběti, ačkoli tato osoba často vystupuje v obou těchto rolích (Bílý kruh bezpečí, 2013a).

2.3. Stav problematiky a významné studie

První významné šetření, které přineslo podrobný obraz o situaci, byl reprezentativní výzkum o povědomí, postojích a zkušenostech občanů České republiky s domácím násilím, jenž byl realizován agenturou STEM pro Bílý kruh bezpečí a společnost Philip Morris v roce 2001. Výsledky této studie ukázaly, že domácí násilí je častým a přehlíženým jevem. Každý šestý občan starších patnácti let přiznal, že se přímo setkal s domácím násilím v roli oběti. Klíčové a alarmující bylo zjištění, že v 84% rodin domácímu násilí přihlížely děti. 71% dotázaných uvedlo, že se nelze obejít bez pomoci dalších stran a měl by se angažovat stát (Bílý kruh bezpečí, 2006).

V roce 2006 proběhl druhý srovnávací reprezentativní výzkum o domácím násilí, který se zaměřil na srovnání se situací z roku 2001 a poukázal na některé nové skutečnosti. Ten potvrdil, že většina zkoumané populace (tj.84%) problém vnímá jako závažný a domnívá se, že je na místě, aby se stát v této problematice angažoval. Dále, zarážející je fakt, že každý druhý jedinec ve věku nad 15 let ví z doslechu o nějakém případě domácího násilí, přičemž čtvrtina z nich se s takovým násilím přímo setkala. Co se týče výskytu jevu, potvrdilo se číslo 16% a obdobně je tomu i s přítomností dětí v takových rodinách (80%). Pozitivní je zjištění, že 89% veřejnosti se domnívá, že se dnes o problému více mluví a 68% se rovněž domnívá, že se pro řešení problematiky více dělá. Pomoc pro oběti domácího násilí je údajně podle veřejného mínění dostupnější (74%) (Shrnutí, 2006).

Podle statistiky občanského sdružení ROSA z roku 2009 lze specifikovat oběti a pachatele domácího násilí. Aktivní pomoc v případech domácího násilí nejčastěji hledají ženy ve věkové skupině 30-44 let. Jejich partneři, kteří se násilí dopouštějí, jsou nejčastěji ve věku 35-39 let. Z výzkumu dále vyplývá, že domácí násilí se objevuje nezávisle na vzdělání či sociálním postavení, byť jsou nejčastějšími oběťmi ženy se středoškolským vzděláním, muži v tomto směru korespondují (Sociologická, 2010).

Ze srovnání obou významných výzkumů je tedy zřejmé, že se problematika dostala více do pozornosti veřejnosti a je vidět i procentuální vyjádření faktu důležitosti jeho řešení. Taktéž se určitá čísla snížila, což svědčí o trendu pozitivního vývoje a konkrétně to vypovídá o způsobech řešení, které budou popsány v dalších kapitolách.

Konkrétně byla v posledních letech přijata řada opatření a prosadilo se nespočet pozitivních změn. Zásadní je samotné vymezení domácího násilí v zákoně a uzákonění registrovaných sociálních služeb. Díky tomu mohou fungovat poradny a intervenční centra. Dále byl uzákoněn institut vykázaní násilné osoby. Od roku 2007, kdy vešel v platnost zákon na ochranu osob ohrožených násilím, překročil počet vykázaných osob hranici 7 tisíc. To samo o sobě svědčí o efektivitě takového praktického opatření, jenž může pomoci řešit situaci obětí na začátku celého procesu (Bílý kruh bezpečí, 2013b). Taktéž byla uvedena do provozu DONA linka, která nabízí nepřetržitou pomoc obětem domácího násilí. Neustále probíhají osvětové kampaně, ale i prevence a osvěta na místní úrovni. Odborná veřejnost se účastní nejrůznějších školení a samozřejmě je klíčová i fungující spolupráce mezi regiony a sektory.

3. Hradec Králové jako příklad dobré praxe

V předchozích kapitolách bylo popsáno, jakým způsobem probíhá řešení daného problému. Existuje jakýsi obecný model, který je dán rovněž běžnou praxí založenou na legislativě. Jsou tu jisté procesy, které probíhají napříč celou republikou více méně stejně. Ve všech regionech je zřejmá jistá spolupráce sektorů, protože bez tohoto předpokladu se praxe zkrátka neobejde. Pak jsou zde ovšem jisté charakteristiky, kterými se od sebe jednotlivé regiony mohou lišit, a inovativní metodické přístupy, které mohou sloužit jako vhodná inspirace k tvorbě inovačních strategií a metod.

Jak bylo zmíněno v úvodu práce, zaměřila jsem se na řešení problematiky z pohledu státního (či spíše veřejného) a občanského sektoru, zahrnujícího organizace občanské společnosti. V podstatě mě kromě popisu práce s domácím násilím v praxi zajímal jakýsi přesah, něco specifického, výjimečného pro tento region. Každému občanovi jsou k dispozici statistiky o výskytu domácího násilí v jednotlivých krajích. Taktéž lze dohledat různé výroční zprávy a přehledy. Jak jsem však zmínila v úvodu práce, efektivita a vhodnost řešení se nedá vždy dobře změřit, obzvláště v takovýchto případech. Naopak, studiem terénu lze dojít k zajímavým skutečnostem, které leccos vypovídají o tom, proč by tento region, zastoupený zmíněnými aktéry, mohl být označen jako příklad dobré praxe. Toto hodnocení vychází zejména ze zmíněného předvýzkumu, který zahrnoval prozkoumání terénu, vytváření terénního deníku, ale zejména byly již tehdy s několika aktéry učiněny rozhovory, ze kterých jasně vyplynulo, že město Hradec Králové je vnímáno jako příklad dobré praxe. Zdejší pracovníci v této oblasti jsou také často zváni na nejrůznější regionální setkání a konference, kde je zájem o jejich zkušenosti a know how. Je to tedy často praxe řešení v tomto regionu, která je brána jako vzor či příklad. Zmíněná specifika budou více pojednána v následujících kapitolách.

Hradec Králové se jako město obecně značně angažuje v sociální agendě, což je zřejmé z dostupnosti nejrůznějších aktivit, z rozsáhlé nabídky poskytovatelů registrovaných sociálních služeb, ale i z finančních toků v sociální politice. Magistrát města o plánování služeb velice podrobně informuje a je patrné, že sociální politika je v popředí politického zájmu a v rámci komunitního plánování je v čele všech aktivit. Jakožto region s velmi nízkou kriminalitou se město svou politikou zcela jistě dobře podílí na prevenci nejrůznějších negativních sociálních jevů a na osvětové činnosti. Hradec

Králové je obecně městem, které dbá na pověst klidného univerzitního města s dobrou rodinnou politikou a dle mého soudu, založeného také na osobních zkušenostech, pro tuto pověst podniká bezpočet snah. Síť sociálních služeb je zde objektivně hustá a prorostlá, což je zcela jistě zásadní předpoklad dobré praxe. Tyto skutečnosti budou podrobně pojednány v empirické části práce.

Abych mohla nastítnit situaci v praxi řešení dané problematiky, nejprve se pokusím popsat jednotlivé aktéry, jejich působnost, kompetence, cíle a způsoby práce. Samozřejmě budou specifikovány i veškeré dostupné nástroje včetně metodiky a přístupů k řešení. Hlavní je však shrnutí všech specifik, v tomto případě zejména těch kladných. Tato specifika pak zahrnují konkrétní výstupy snah aktérů v dané oblasti, přičemž mohou sloužit jako předběžné argumenty pro podporu tvrzení o příkladu dobré praxe.

Co se týče procesu identifikace problému domácího násilí a následného řešení, k orientaci v systému a všech procesech může posloužit následující zobecněné schéma:

Policie (Policie ČR, Městská policie) → Intervenční centrum (Oblastní charita) → OSPOD → Dětské krizové centrum (ADRA, o.p.s.)

Jak je zřejmé, ve většině případů vše začíná u policie. Například, dojde k nahlášení problému na policii ze strany oběti. Policie se věcí samozřejmě zabývá na základě postupů daných zákonem, v daném případě může například zajistit formu separace na základě institutu vykázaní. O proběhlém vykázaní má povinnost do 24 hodin informovat intervenční centrum, které zřizuje Oblastní charita. Intervenční centrum poté oběť promptně kontaktuje a nabízí jí služby v oblasti sociálně právního poradenství, podpůrné psychoterapie, doprovázení na úřady a tak dále. Oběť může, ale nemusí služeb intervenčního centra využít. Je však třeba mít na paměti, že toto centrum se zaměřuje pouze na primární oběť. Situace však vypadá jinak, pokud jsou v rodině děti, které mohou být touto situací ohroženy. V takovém případě nastává povinnost o existujícím problému informovat orgán sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD). Úřad poté případ sleduje, rodiny přechází do sociálně-aktivizačních služeb a pracuje se s nimi. To se děje například skrze sanaci rodiny, resocializační programy, popřípadě lze nalézt pomoc právě v Dětském krizovém centru ADRA, k čemuž mnohdy dochází „na zakázku“ OSPOD.

3.1. Veřejný sektor

3.1.1. Magistrát města

Hlavní složkou celého zdejšího systému je bezpochyby Magistrát města Hradec Králové (dále jen MMHK). MMHK je nejen poskytovatelem a realizátorem sociálních služeb, ale také jejich zadavatelem. Kromě toho se samozřejmě podílí na koncepční činnosti, je ve styku se složkami státní správy, čerpá a přerozděluje dotace a dalo by se říci, že uvádí do chodu celý systém.

Při MMHK funguje tak zvaný Koordinátor prevence kriminality, který se obecně zabývá oblastí prevence kriminality a bezpečností, přičemž hlavními cílovými skupinami jsou mládež a senioři. Kromě primární prevence, zahrnující například přednášky ve školách, se zabývá i sekundární prevencí a terciární prevencí, která je již založena na resocializačních programech s pachateli protiprávního jednání. Většina aktivit v rámci prevence kriminality jsou zároveň tak zvané registrované sociální služby podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, přičemž resocializační programy jsou v zákoně zařazeny jako tak zvané služby sociální prevence. Dále se jedná například i o nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, odborné sociální poradenství, krizová pomoc, atd. Uvedený zákon dále upravuje povinné nejnižší vzdělání pro výkon konkrétních činností. V jednotlivých projektech pak působí lidé s patřičnou kvalifikací, ať už se jedná o psychology, speciální pedagogy a další speciálně vyškolené odborníky. Co se týče preventivních činností, došlo k vytvoření dobré sítě ve školách – funguje školní poradenské pracoviště, školní metodici prevence, učitelé a pracuje se s celým systémem, neboť klíčová je provázanost procesů a organizací. Magistrát města Hradec Králové na tyto aktivity rozděljuje přibližně 4 miliony korun – přesněji se tyto finanční prostředky rozdělují grantovým řízením na již zmíněné registrované sociální služby, přičemž se zároveň financují projekty, které nejsou registrovanými sociálními službami, ale jsou chápány jako zásadní. Obecným úkolem koordinátora je identifikovat a pojmenovat určitý problém, vyhledat realizátory k řešení a zajistit jim finanční prostředky nebo se na tom nějakým způsobem podílet. Koordinátor musí vědět, jak systém funguje a jak má fungovat, následně do něj zapojuje jednotlivé organizace. Naslouchá potřebám organizací a snaží se zajistit potřebné prostředky (ať už se jedná o lidské síly nebo finanční prostředky). Koordinátor kromě rozdělování

prostředků magistrátu aktivně získává další finanční zdroje z Ministerstva vnitra a vede samotné neziskové organizace k tomu, aby byly aktivní ve fundraisingu, poskytuje jim informace o vypsaných grantových řízeních (například projekt práce s agresory, který financuje Ministerstvo vnitra).

V rámci magistrátu a jeho komunitního plánování fungují i týmy a pracovní skupiny. Například Tým pro mládež kromě koordinátora prevence kriminality (který je zde zároveň tajemníkem) zahrnuje státní policii, soudce, státní zástupce, probačně-mediační službu, pedagogicko-psychologickou poradnu, dětské krizové centrum, všechny neziskové organizace z této oblasti, vedoucí orgánu sociálně-právní ochrany dětí, pracovnice z odboru školství, a tak dále. Tato pracovní skupina je zaměřena výhradně na ochranu dětí a zasedá jednou za měsíc. Dále pak existuje pracovní skupina pro rodinu a pracovní skupina pro osoby v nouzi a etnické menšiny. Také funguje tak zvaný poradní orgán Rady města pro prevenci kriminality, kde je koordinátor rovněž tajemníkem. Tato komise je složena z politiků a zástupců státní policie. Interdisciplinární týmy jsou tedy nejen prostorem pro koncepční činnost, ale i pro individuální řešení problémů, pro inovace a zpětnou vazbu jednotlivých složek. Složení a zastoupení se může měnit i podle toho, jaké se zrovna řeší téma. Rozvíjení nových metod práce je pak nedílnou součástí úspěšného řešení problematiky. Od toho jsou zde například případové konference, kde mohou být přizváni vhodní aktéři a na základě toho je možné sestavit co nejindividuálnější plán. V rámci těchto týmů či pracovních skupin, které zasedávají jednou za měsíc, se projednávají veškeré potřebné záležitosti, mapují se potřeby, řeší se aktuální problémy, pořádají se případové konference. Především se však řeší nedostatky a individuální případy.

3.1.2. Orgán sociálně-právní ochrany dětí

Další významná složka v řešení problematiky, Orgán sociálně-právní ochrany dětí (dále jen OSPOD), má zákonem č. 359/1999, Sb. o sociálně-právní ochraně dětí určenou zodpovědnost za bezpečí dítěte, je povinen při identifikaci problému jej nějak řešit (například „zadáním zakázky“ DKC, což je popsáno níže). Jeho rolí je také edukace rodičů v oblasti rodičovské zodpovědnosti. Jak již bylo uvedeno, OSPOD je informován státní policií, pokud jsou v rodině s problémem domácího násilí přítomny děti. Úřad případ

rodiny sleduje, ale také informuje Dětské krizové centrum zřizované občanským sdružením ADRA.

3.1.3. Policie

Jak ukazuje předešlé schéma, tím prvním, kdo domácí násilí identifikuje, bývá zpravidla policie. Obvykle dojde k nahlášení problému na policii ze strany oběti nebo nějaké zúčastněné osoby. Policie se věci samozřejmě zabývá na základě postupů daných zákonem. Jak již bylo zmíněno v úvodu práce, policie má k dispozici nástroje jako je například institut vykazání. V Hradci Králové policie obvykle informuje intervenční centrum, které zřizuje Oblastní charita Hradec Králové. Pokud jsou v rodině postižené domácím násilím děti, je nutné informovat OSPOD. Policie (včetně Městské policie) také realizuje školní přednáškovou činnost. Opět platí fakt, že policie a příslušný tým lidí jsou velmi dobře napojeny na ostatní organizace a i díky tomu celý systém dobře pracuje.

3.2. Občanský sektor

Organizace občanské společnosti v tomto regionu vykazují aktivitu, což může být občanům zřejmé například z prezentace služeb v tisku, v bulletinech, informačních letácích, ale i z pořádaných akcí. Jsou zde jak dobře zavedené organizace, například regionální pobočky velkých organizací, ale i nově vznikající organizace pouze lokálního charakteru. Co se týče dané problematiky, nejvíce se v této oblasti angažuje pravděpodobně poradna ADRA s terapeutickým centrem a Oblastní charita s intervenčním centrem. Jedná se o organizace s dlouhou tradicí a bohatou nabídkou služeb v sociální oblasti, které doplňují, popřípadě substituují činnosti veřejného sektoru.

3.2.1. Poradna ADRA

Právě poradna zřizovaná obecně prospěšnou společností ADRA je jedním z klíčových aktérů. Pro řešení problematiky domácího násilí je stěžejní existence Dětského krizového centra (dále jen DKC) při poradně ADRA. Toto centrum je registrováno zákonem jako krizová pomoc a nabízí profesionální sociální a terapeutickou pomoc

obětí domácího násilí, osobám v krizi a obětí trestné činnosti. Primárně je toto zaměřeno na děti, ale celý problém řeší z pohledu rodinného systému. Toto centrum se nezaměřuje pouze na děti nebo jen na oběť obecně, ale na problém nahlíží ze široka a snaží se pracovat s celou rodinou. Problém jako takový totiž nikdy neexistuje odděleně, ale vždy je třeba jej řešit na základě rodinného pozadí, zvážit všechny rodinné vztahy a konstelace, zkrátka je podle tohoto přístupnu nutné pracovat s celou rodinou, se všemi členy a ne například jen s obětí či jen s pachatelem - izolovaně.

Co se týče konkrétních služeb a nástrojů, DKC poskytuje tak zvané mediačně-vyjednávací práce, což jsou registrované sociální služby. Tím se myslí krizová intervence (aktéry jsou děti, rodiče, sociální pracovníci a další zúčastnění), asistované předávání dětí, navykačí režim, mediace v terapeutickém rámci, mediační dohoda sepsaná a garantovaná OSPOD, a tak dále. Navíc je k dispozici i individuální terapeutická práce s klienty. Hlavním terapeutickým přístupem je pak systemická rodinná terapie, jejíž hlavní východiska již byla zmíněna. Jedná se o psychoterapeutický směr, který má kořeny v 70. letech. Systemická rodinná terapie staví na principu, že chování má vždy význam v kontextu vztahů, proto se využívá terapie s rodinami či dvojicemi. Při samotné terapii jde o pojmenování problému. Terapeut se spolu se členy rodiny snaží o porozumění rozporům mezi tím, o co se lidé v rodině snaží, a mezi tím, co dělají. Zkoumá se, jak se v takové situaci může rozvíjet symptomatické chování. Systemická rodinná terapie se zajímá o významy, tj. přesvědčení a premisy členů rodiny, a všímá si jazyka lidského dorozumívání. Formou dialogu aktéři společně s terapeutem aktivně hledají nové alternativy za účelem změny a znovunastolení rodinného systému (Gjuričová, Kubička; 2003). Proces sezení je orientován tak, aby měli klienti prostor k vyjádření žádostí, očekávání, k vyjasnění cílů. Terapeut se jakožto mediátor snaží o vytvoření určitého bezpečného prostoru, jeho primárním cílem je vyjasnění vztahových problémů, identifikace a eliminace spouštěčů (Kotrčová, Bubeník; 2011). Není však není nositelem restriktivních opatření, má je k dispozici ze strany OSPOD, který má zákonem určenou zodpovědnost za bezpečí dítěte. Cílem tedy nejsou restrikce, ale opravdové řešení problému, podpora rodičovských rolí a kompetencí s respektem vůči rodičům.

DKC samozřejmě aktivně spolupracuje s OSPOD. Jakákoli tíživá situace rodiny může vždy vážně ohrožovat dítě. A jak již bylo uvedeno v rámci reprezentativních výzkumů, u většiny rodin postižených domácím násilím, jsou přítomny děti. Proto je spolupráce dětského krizového centra a OSPOD klíčová. Kromě toho je do systému práce s domácím násilím zapojena i celá řada dalších zúčastněných osob, kromě dětí samotných

jsou to například prarodiče, psychologové, učitelé, ošetřující lékaři a podobně. Klienti OSPOD do DKC dochází většinou na doporučení úřadu (tak zvaně na zakázku). Ačkoli se nemusí vždy jednat o trestný čin, přesto se může jednat o takovou situaci, kdy by dítě mohlo být ohroženo. Jednoduše se s ohrožením dítěte musí v praxi automaticky počítat. Rodiče mají v naprosté většině zájem o to se situací něco dělat.

Stejně tak i někteří násilníci si uvědomují svůj problém a chtějí jej řešit. To je jistě ideální situace a dobrý výchozí bod pro efektivní řešení problémové situace. Někdy může jít podnět i od ostatních aktérů, například na návrh soudu, pokud se již jednalo o trestnou činnost. V takovém případě se uplatňuje i již zmíněná mediační služba. Násilníkovi je sestaven individuální plán a může být určena povinnost účastnit se resocializačního programu. Mezi OSPOD, rodiči, dalšími osobami a terapeurem jsou tedy vztahy vzájemné spolupráce, založené na respektu k jejich cestě, k očekáváním.

3.2.2. Oblastní charita

Taktéž Oblastní charita v Hradci Králové zřizuje intervenční centrum pro osoby ohrožené domácím násilím (podle zákona č.135/2006 Sb.), které funguje od roku 2007. Rozdíl mezi tímto intervenčním centrem a dětským krizovým centrem vedeným pod organizací ADRA spočívá v tom, že intervenční centrum pomáhá pouze a výlučně primárním obětem domácího násilí – tedy většinou ženám (popř. seniorům a dalším), ale nezaměřuje se na děti a nevěnuje se násilným osobám. Díky dříve zmíněnému terénnímu deníku a rozhovorům lze i v tomto případě popsat následující skutečnosti. Obecně je podle vedoucí pracovnice intervenčního centra jeho posláním podporovat, provázet a poskytovat poradenství osobám přímo ohroženým domácím násilím. Pracovníci centra poskytují sociálně-terapeutické činnosti a nabízejí pomoc při uplatňování práv a zájmů ohrožené osoby. Tyto dva body jsou naplňovány konkrétními činnostmi. Co se týče sociálně-terapeutických činností, jsou naplňovány formou krizové intervence, psychologického poradenství a podpůrné psychoterapie. Pomoc při uplatňování práv a zájmů pak zahrnuje dva body, kterými jsou sociálně-právní poradenství a právní poradenství.

Pokud jde o klienty, jsou jimi jednak osoby ohrožené na základě vykázání osoby. V praxi to probíhá následovně. V případě, že Policie ČR rozhodne o vykázání, má dále na základě zákonů povinnost o tomto IC informovat, neprodleně po vlastním vykázání. Pošle pracovníkům centra úřední záznam se zaznamenaným posledním incidentem, na základě kterého bylo vykázání učiněno. Zde je taktéž uveden kontakt na ohroženou osobu a

intervenční centrum má povinnost se ohrožené osobě do čtyřiceti osmi hodin od doručení záznamu ozvat a nabídnout jí konkrétní služby. Druhým typem klientů jsou pak podle slov představitelů centra ti, kteří přijdou z vlastní potřeby a do intervenčního centra se objednají na základě vlastních požadavků.

Je třeba zmínit, že intervenční centrum zřizované oblastní charitou má celokrajskou spádovost, což znamená, že se nestará jen o klienty z Hradce Králové, ale i z okolních měst, což jsou například města jako je Trutnov, Jičín, Rychnov nad Kněžnou a Náchod. V těchto regionech je obecně málo dostupná péče v této problematice a platí fakt, že v každém městě nebo regionu je naprosto jiná situace co se týče péče o osoby ohrožené domácím násilím.

I zde je vhodné poukázat na meziorganizační a mezisektorovou spolupráci. Běžně dochází k situaci, kdy má například žena-oběť požadavek pracovat i s druhou stranou, tj. s násilnou osobou, což ovšem není v možnostech služeb intervenčního centra zřizovaného oblastní charitou. V takové situaci případ předává intervenčnímu centru organizace ADRA, které má potřebné nástroje pro práci s násilníky a pracuje na základě uvedené systemické terapie. Je zde tedy kladen důraz na efektivitu, což je umožněno samotnou existencí vhodných nástrojů a existence dobré spolupráce.

3.3. Další pozitivní zkušenosti a specifika z praxe

V předešlých kapitolách jsem se snažila popsat používané nástroje, programy a projekty, ale především konkrétní práci institucí a organizací, které mají tuto agendu na starosti. Jak jsem již zmínila, v rámci předvýzkumu jsem měla možnost nahlédnout, jak vypadá přímo praxe řešení domácího násilí v Hradci Králové, přičemž jsem díky výpovědím aktérů a postřehům z terénního deníku došla k následujícím zjištěním.

Jako užitečnou lze vnímat instituci Koordinátora prevence kriminality. Nejen že je taková pozice, zahrnující koordinaci, zásadní v každé oblasti, kde je třeba zajistit součinnost všech složek, ale jedná se i o velice zkušeného pracovníka, který se dobře orientuje v problematice, snaží se o obecnou informovanost, uvádí celý systém do chodu a i díky vlastní motivaci velmi aktivně přispívá k řešení problematiky a zlepšování současného stavu. Také se snaží všemi možnými způsoby podporovat existenci a aktivitu organizací občanské společnosti. I z výpovědí ostatních aktérů je zřejmé, že je to jakýsi stmelující prvek, který se, jak je zřejmé z množství podporovaných projektů a grantů, snaží nejen o existenční podporu organizací, ale i o hospodárné zajišťování finančních

toků od příslušných orgánů a institucí (především od ministerstev).

Dále, koordinátor prevence kriminality se mimo jiné spolu s představiteli dalších organizací, například konkrétně Dětského krizového centra, dlouhodobě a nad rámec svých běžných pracovních aktivit snaží o zlepšování situace v jiných zemích, aktivně se podílí na rozvoji tamějších multidisciplinárních týmů a snaží se o podporu tamních neziskových organizací působících v této oblasti. Například v roce 2007 se pod záštitou organizace ADRA takto angažovali v Srbsku, kde spolufinancovali činnost organizací občanské společnosti, pořádali přednášky o dobré praxi v České republice, hradili provoz azylového domu, vytvořili multidisciplinární týmy schopné komunikovat o komplexním způsobu řešení domácího násilí, iniciovali případové konference, vytvářeli metodiky a podobně. V současnosti probíhá podobný projekt v Gruzii, přičemž je kladen důraz i na vzdělávání psychoterapeutů, policistů a právníků (ADRA, 2012). Tato nadstavba v podobě implementace osvědčených zkušeností a koncepčních rámců je jasným důkazem vysoké motivovanosti zdejších pracovníků.

4. Efektivní řešení společenských problémů

Mělo by být všeobecným cílem propojovat místní komunity, instituce státní správy a neziskové organizace – a to tak, aby se tyto aktéři co nejlépe doplňovali ve správě veřejných záležitostí a v řešení klíčových problémů. Je logické, že tyto složky izolovaně nemohou dosáhnout takových výsledků jako v případě, kdy se navzájem propojí. Taková spolupráce samozřejmě stojí na jistých klíčových předpokladech a podmínkách. Podle teoretiků občanské společnosti je tím zásadním zapojení občanů, fungující na bázi vzájemné spolupráce. To se však samo o sobě odvíjí od obecného zájmu a dalších charakteristik, jež budou podrobněji pojednány v následujících kapitolách.

4.1. Občanská angažovanost jako pojem

Nejprve je třeba takovou angažovanost a související sociální jevy vůbec terminologicky vymezit a uvést do patřičného kontextu. Občanská angažovanost či participace je sama o sobě velice obecným pojmem, který v případě této práce slouží jako jakási formální struktura či rámec. S těmito klíčovými jevy se můžeme setkat v nejrůznějších oblastech lidského života. V angličtině je v tomto smyslu nejčastěji používán termín “civic engagement“ či “community involvement“. Obecně se tedy jedná o aktivní zapojení občanů do chodu společnosti, ale konkrétní definice budou rozebrány později.

Co se týče historického původu tohoto fenoménu, kořeny občanské participace lze dohledat již v aténské demokracii. Později bylo takové chování často spojováno s vymezováním práv lidu vůči panovníkovi. Počínaje dokumenty jako je Magna Charta, dále událostmi jako byla Deklarace nezávislosti a Francouzská revoluce, vznikala z popudu občanů nový typ vztahu, většinou vymezený v rámci nějakého fyzického prostoru (například salony či kavárny), popřípadě prostřednictvím tisku. Veřejnost se angažovala a sdružovala na základě nějakého zájmu a s cílem naplňování určitých společných cílů (Habermas, 2000). Významným prvkem bylo rozšíření volebního práva, následná účast občanů ve volbách a čím dál tím více se prosazovala aktivnější účast občanů na veřejném dění a správě věcí veřejných. Tento proces pak vrcholil prosazením přímé demokracie, přičemž paralelně vždy vznikaly spolky, organizace a akce pocházející z občanské

společnosti, hnány aktivitou občanů, většinou jako protiváha vládě a řešící nejrůznější problémy a agendy.

Co se týče širšího uchopení terminologie, je třeba občanskou participaci nejprve konkrétně definovat a uchopit ji z pohledu všech možných oblastí a styčných bodů. V západním prostředí a teoretickém pojetí se jedná konkrétně o pojem „civic engagement“. U některých teoretiků, jako je tomu právě u Hauptmanna, se setkáme s důležitým argumentem, že angažovanost, vyjádřená právě zmíněným anglickým termínem „civic engagement“, má mnohem větší rozměr než jen participace. V našem jazyce však tyto dva pojmy můžeme v naprosté většině případů ztotožnit. Samozřejmě záleží i na citlivosti překladu, avšak fenomén, který lze vyjádřit pojmem angažovanost, je natolik obecný, že v sobě zahrnuje participaci – a naopak.

Pokud jde o definice, můžeme spatřovat určitou konzistenci v pojetí, zejména co se týče uznání faktu, že občanská angažovanost či participace primárně usiluje o udržení kvality života ve společnosti (například Ehrlich, Hauptmann, Levine apod.), přičemž jde nejen o řešení jejích problémů, ale obecně o zajištění dobrého fungování a rozvoje. V konečném důsledku se ale jedná i o vyšší cíle, především rozvoj demokracie jako takové. „Občanská angažovanost znamená usilovat o změnu v občanském životě našich komunit na základě vytváření kombinace znalostí, dovedností, hodnot a motivace. To znamená podporovat kvalitu života v komunitě, a to prostřednictvím politických i nepolitických procesů (překlad vlastní).“ (Ehrlich; 2000, str.6) Nejde jen o možnost volit, usilovat o politickou informovanost a ostražitost nebo angažovanost v rámci komunitních služeb, ale tento fenomén zahrnuje něco dalšího. Jde i o dosahování nějakých specifických znalostí a dovedností, ale předně jsou určující hodnoty jako takové. Podle Hauptmanna, který angažovanosti přisuzuje větší význam než participaci, je to forma zapojení, která vyžaduje mnohem více než jen pouhé zapojení v organizacích občanské společnosti, placení daní, účast na mítincích a četbu souvisejících materiálů. Je to tedy cosi, co takovou participaci přesahuje. V tomto ohledu lze zmínit teorii sociálního kapitálu, která s touto tematikou velmi úzce souvisí, neboť teorie občanské angažovanosti se do jisté míry překrývá s teorií sociálního kapitálu (například Kapucu, 2011). Obecně jsou tyto pojmy či koncepty v odborných textech často používány současně. Sociálnímu kapitálu v rámci teorie občanské společnosti se věnuje i významný teoretik Robert Putnam, který také spojuje teorii sociálního kapitálu s konceptem komunitního zapojení občanů (civic involvement), v jeho případě v Itálii. Putnam se zaměřuje především na přirozenou povahu občanské společnosti, na její proměnu v čase a na faktory, které za touto změnou stojí. Obecně však

klade důraz na zásadní hodnoty či předpoklady jako je důvěra, informace, síť, vzájemné vztahy založené na prospěšnosti a podobně. Putnamův základní argument se zakládá na tom, že lidé svou občanskou angažovaností a sdružováním v rámci občanské společnosti vytvářejí prvky důvěry, usnadňují koordinaci, komunikaci a obecně kolektivní jednání (Putnam, 1993). Taková sociální důvěra se pak logicky odráží v kvalitě poskytovaných služeb a má významný vliv na efektivní řešení společenských problémů.

Je třeba zdůraznit, že význam slova „občanský“ odkazuje k jakékoli angažovanosti v záležitostech spojených s vládou, řízením, administrací, popř. s fungováním organizací. Jako občanskou angažovanost či participaci můžeme označit jakékoli zapojení ve veřejných, politických, občanských nebo administrativních záležitostech. Jerzy Hauptmann (2005) tedy věcně upozorňuje na skutečnost, že se takové zapojení netýká jen oblasti politiky, nýbrž angažované chování či aktivity zahrnují jak politické, tak samozřejmě i nepolitické procesy. Aktivní účast na společenských záležitostech v podobě participace má totiž mnohem větší přesah a význam. Formálně tedy můžeme rozlišit politickou participaci jakožto snahu o přímou účast na vládnutí, ale také obecnou podobu participace občanů na správě veřejných záležitostí. „Občanská participace představuje rozsáhlý sociálněvědní koncept, který má multidisciplinární charakter a celospolečenský dosah.“ (Strussová, Petříková; 2009, str.354)

Další důležitá charakteristika, která napomůže tento pojem objasnit a osvětlit, poukazuje na váhu tohoto fenoménu a jeho cílů. Hovoří o tom, že občanská angažovanost ve smyslu zapojení má mnohem větší význam a rozměr než jen pouhé členství v organizacích spojené s participací. Toto jednání se vždy vztahuje k vyšším cílům, vždy jde o smysluplné a efektivní aktivity. Na to upozorňuje opět právě Hauptmann, který zdůrazňuje argument potenciálu občanské participace dosahovat vysokých cílů jako je například svobodná společnost, vyšší životní standard a podobně. Takové vyšší hodnoty pak podle něj mohou hrát velkou roli v dosahování mikro změn, byť je těžké, či snad nemožné, tyto výsledky jakkoli měřit. Jedním z vedlejších efektů je údajně také o to větší participace občanů. Předně jde však o to, že na mikroúrovni mohou vznikat skvělé nápady a přístupy, které je následně možné aplikovat na makro úroveň (Hauptmann; 2005).

Participace občanů je také způsob zprostředkování zájmů, možnost, jak je prosazovat. Participace nebo angažování znamená účast občanů na společenských procesech, přičemž stojí na motivaci, na zdrojích a je zde zásadní zapojení do sítí. Mansfeldová a Kroupa kladou důraz zejména na institucionalizovanou participaci, kdy se jedná o zapojení kolektivních aktérů, a upozorňují, že otázka participace souvisí s trendy

ve společnosti. Česká společnost se potýká s poklesem důvěry veřejnosti, což vyvíjí tlak na otevřenost, na participaci. Tím pak dochází k proměně vztahů mezi veřejným sektorem a občany (Mansfeldová, Kroupa; 2005). Dále zmiňují vliv technologií, které vnímají jako předpoklad pro zapojení, neboť umožňují zapojovat občany. Dalším předpokladem je pak otevřenost úředníků, kterou však v současném stavu reflektuje negativně a pociťuje skutečnost, že se často naráží na neprofesionalitu úředníků. Neziskový nebo občanský sektor je ale obecně významným aktérem procesu reprezentace zájmů, organizace občanské společnosti mají významnou participativní roli.

Občanská participace samozřejmě úzce souvisí s otázkou občanství. Důležitý je rozměr morální, občanské zodpovědnosti, rozměr jakéhosi závazku. Jak tvrdí Weber, lidé musí být v první řadě motivováni k jednání, ale více než to je třeba, aby nesli tíhu zodpovědnosti za výsledek konsekvencí a svých aktivit (Weber in Hauptmann; 2005). Z pohledu participující veřejnosti lze totiž rozlišit osobní a veřejný zájem. Občanská participace předpokládá odhlédnutí od svého dílčího dobra, je to snaha podílet se na veřejném dobru. Je tedy na místě zmínit i pojem „veřejný zájem“. Walzer (1995) například upozorňuje, že občanská společnost je kvalitní jen tehdy, pokud má takové občany, kteří jsou schopni odhlédnout právě od svých vlastních zájmů a i díky jakési slušnosti (uvádí termín „civility“) se zapojit v usilování o veřejné dobro. Občanská angažovanost podle Walzera velmi úzce souvisí s kvalitou občanské společnosti, s mírou demokracie.

Rovněž lze rozlišit participaci neorganizovanou a organizovanou, tedy individuální a organizačně zakotvenou. „Občanská angažovanost je individuální, nenásilná dobrovolná akce, zpravidla v rámci organizačního rámce, ale možná i na individuální úrovni (překlad vlastní).“ (Hauptmann; 2005, str.7). Právě Hauptmann klade důraz na fakt, že žijeme v organizované společnosti a aby byly individuální aktivity efektivní, je třeba je provádět v rámci organizačních struktur, ačkoli efektivita organizací závisí na individuálních akcích. Dále, mohou se objevit rozdíly mezi osobními a organizačními cíly, ale je obtížné naplňovat organizační cíle bez přihlédnutí právě k osobním cílům. Fakt je, že organizace slouží nejen jako model, ale pro dané aktivity poskytuje i potřebný rámec v podobě nástrojů, kompetencí a pravidel. Organizované aktivity, byť vždy stojí na zájmech a motivacích jednotlivců, mívají větší slovo a dosah, pokud jde o prosazení nějakých změn a naplňování cílů.

Důležitý je koncept aktivního občanství a jeho vliv na demokratickou společnost, kterému se věnuje například Kymlicka (2001). Upozorňuje na to, že zásadní je nejen kvalita „základních struktur“ společnosti, ale stabilní a demokratickou společnost utváří

zejména kvality, hodnoty a přístup jejích občanů. Je to jejich schopnost kooperovat s ostatními, i s těmi, kteří se odlišují, je to touha participovat v politických procesech za účelem zajišťovat veřejné dobro a udržovat politické autority v odpovědnosti. Kymlicka rovněž zmiňuje ony potřebné ctnosti, ke kterým by měl být každý občan veden. Jsou jimi smysl pro obecné blaho, zahrnující schopnost vyhodnotit výkonnost úředníků a představitelů moci spolu s ochotou angažovat se ve veřejném diskursu, dále smysl pro spravedlnost, smysl rozeznat a respektovat práva ostatních, dále zdvořilost (ve smyslu „civility“), tolerance a v neposlední řadě sdílený smysl pro solidaritu a loajalitu. Kymlicka rovněž vyvrací argumenty některých kritiků, kteří tvrdí, že aktivní občanství závisí na určitých sociálních a ekonomických předpokladech. Sám naopak tvrdí: „Každý má příležitost stát se aktivním občanem, pokud si tuto možnost vybere, což znamená eliminaci jakýchkoli ekonomických nebo sociálních bariér znevýhodněných skupin jako jsou ženy, chudí, rasové a etnické menšiny, a tak dále. Ale otázkou je, zda máme v aktivním zapojení podporovat všechny (překlad vlastní).“ (Kymlicka; 2001, str.297) Tuto pochybnost rozvádí dál v tom smyslu, že záleží na existenci smyslu pro spravedlnost, který zajistí, že nebudeme poškozovat ostatní.

Podle některých teoretiků však v poslední době dochází k útlumu sdružování, každodenní spolupráce a občanské sounáležitosti a angažovanosti obecně. Podle politického filosofa a teoretika občanské společnosti, Michaela Walzera, je právě občanská společnost se svými předpoklady tím zásadním, na čem stojí fungující společnost jako taková, a je tím, co má vliv na schopnost řešit existující problémy. V tomto případě má na mysli především právě sdružování občanů. Podle něj se politické a ekonomické aktivity odvíjí od síly a vitality organizací. I prostřednictvím jeho myšlenek je kritizována dnes mnohdy pouze pasivní role občanů, kteří jsou jako diváci, volí, přičemž mezi volbami jim jako prostředník slouží veřejná správa. Ale tito lidé také činí malá, byť zásadní rozhodnutí, která do určité míry určují podobu a fungování společnosti (Walzer; 1995), což opět potvrzuje argument o významu makro změn na mikro úrovni. Participace, sdružování a vznik nejrůznějších forem spolupráce je však klíčovým předpokladem fungující společnosti a na tomto faktu se shodují společenští vědci napříč celým spektrem. Proto by mělo být jádrem všech aktivit ve veřejném prostoru podporovat aktivní zapojení.

Skeptické názory, a to i z řad teoretiků občanské společnosti, jsou jistě opodstatněné. Zapojení občanů není vždy na prvním místě, ačkoli je role občanů, ve srovnání s historickým kontextem, větší a důležitější. Co se týče cílů, nejde jen o vymezení vůči vládě. Občanské aktivity zasahují i do sféry businessu a tak jako tomu bylo

vždycky, snaží se řešit i sociální problémy společnosti, což je sám o sobě jeden z předpokladů existence občanské společnosti. Stát i trh totiž může v určitých aktivitách buď selhávat, anebo organizace občanské společnosti nabízejí doplňující či lepší alternativu. Proto je spolupráce občanské společnosti, státu a trhu ideálním řešením a je třeba usilovat o její podporu. Ačkoli jsou již v dnešní době znát vlivy ze zahraničí, ještě se nejedná o běžné schéma. Jsou zde stále jisté rezervy a výzvy pro větší potřebu zapojení občanů, protože z dostupných teorií vyplývá, že aktivní občané určují aktivní občanskou společnost, díky které může fungovat zdravá demokratická společnost.

Participaci a zapojení ze strany občanské společnosti lze vnímat jako základní předpoklad efektivity, tvorby strategií, zkrátka má zásadní význam v rozvoji společnosti a v řešení jejích problémů. Občané jsou důležitými činiteli ve městech, komunitách, ve společnosti obecně. Vládní představitelé a aktéři ve státní a městské správě by si měli uvědomovat, že úspěchy všech opatření a politik závisejí také na občanech a organizacích občanské společnosti, na míře a možnostech jejich zapojení. Všechny organizace občanské společnosti jsou poháněny motivací či zájmem lidí, ale i život v komunitě nebo ve společnosti obecně je odvislý od takovéto angažovanosti, snahy se aktivně zapojit a „dělat něco navíc“, přičemž jde o aktivní zapojení nejen pro naše dobro, ale i pro dobro ostatních. Jde o jakýsi ideál, který vždy nekoresponduje se skutečným stavem ve společnosti, avšak je dobré, aby společnost vnímala jako důležité o něj usilovat. Občanská participace jakožto účast člověka na společenském životě či na správě věcí veřejných je především postoj k životu, který se odvíjí nejen od lidského charakteru, ale i od celé řady dalších předpokladů, jenž budou podrobně pojednány v následujících kapitolách.

4.2. Podmínky a předpoklady aktivního zapojení

Z praktického hlediska je participace možnost, jak se podílet na veřejné správě a politice. Je to možnost, jak „mít hlas“ a ovlivnit fungování komunity či společnosti, ve které jedinec žije. Ačkoli takové možnosti zapojení do fungování společnosti často určuje stát a obecně institucionální rámec, je třeba zmínit několik dalších podmínek, předpokladů, vlivů či pohnutek, od kterých se angažované zapojení občanů přímo odvíjí. Jedná se o dvojí charakter předpokladů. Některé buď ovlivňují samotnou angažovanost ve smyslu její existence nebo absence (například co se týče zájmů, hodnot, výchovy, zkrátka motivace), anebo se jedná o předpoklady, které mají vliv na efektivitu či naplnění cílů

občanské angažovanosti (například samotné umožnění angažovanosti ze strany státu a podobně).

Existuje celá řada formulovaných předpokladů vzniku občanské angažovanosti či participace, přičemž tím hlavním je obecně existence nějakého zájmu se angažovat, tedy existence samotných pohnutek k takovému jednání. Lidé svou participací v rámci nějakého chování či účasti v organizacích a institucích jednoduše hájí své osobní nebo skupinové zájmy. Angažovanost v podstatě stojí na motivovanosti lidí, jinak řečeno - participace se bezpochyby přímo odvíjí od motivace jedince. Lidé potřebují mít motivaci a zodpovědnost za výsledky a konsekvence jejich aktivit. Pohnutky jedinců jsou však různé, přičemž se zcela jistě odvíjejí od hodnotového systému každého z nás a od osobních předpokladů.

Hodnotový rámec je kromě zkušeností nabraných v průběhu života ovlivňován výchovou a vzděláváním, což je mezi teoretiky občanské společnosti, demokracie a multikulturní výchovy velice diskutované téma. Úlohou rodiny, společnosti a systému vzdělávání je připravit další generace občanů na osvojení svých občanských povinností a zodpovědnosti. Jak tvrdí Kymlicka (2001), nejde jen o osvojení základních faktů o institucích a procedurách politického života, ale také by mělo být cílem získat řadu dispozic a ctností, které jsou spjaté s principy aktivního občanství.

Předpokladům, které jsou základem úspěšné a odpovědné společnosti či komunity, se věnují také Westheimer a Kahne (2004), kteří se v rámci své akademické práce zaměřují právě na fenomén výchovy k občanství. Konkrétně vytvořili teorii založenou na definici třech typů občanství. Prvním typem je tak zvaný osobně odpovědný občan (The Personally-responsible Citizen), který si v sobě nese vědomí zodpovědnosti za komunitu. Angažuje se za účelem zlepšování prostředí, života obecně. Jeho charakteristikami je čestnost, integrita, tvrdá práce. Druhým typem je participativní nebo aktivní občan (The Participatory Citizen). Ten participuje v rámci sociálních a občanských záležitostí své komunity. Takový typ občana pracuje ve státních a občanských organizacích. Posledním je občan zaměřený na spravedlnost (The Justice Oriented Citizen), kterému jde o vyšší cíle a o působení na vyšších úrovních.

Roli jistě hraje i dobrá zkušenost s předchozí participací. Zkušenost, že nějaké předchozí jednání mělo efekt a význam, je zcela jistě velkým motivačním faktorem pro každého jedince. Tento předpoklad pak souvisí s předpokladem následujícím, kterým je obecně otevřenost k participaci, vyjádřená například pozitivním postojem institucí, politiků a dalších aktérů. Zainteresovaný jedinec se pravděpodobně nebude znovu

angažovat, pokud u druhé strany nenajde pochopení, vyslyšení a zkrátka, nedojde k otevřené komunikaci s nějakým efektivním výsledkem. Stejně tak jsou důležité vzory a inspirace. Například přítomnost nějaké výrazné, vůdčí osobnosti s vhodnými schopnostmi a dovednostmi je jistě další předpoklad. Osobnost, která umí lidi inspirovat, motivovat, vést a sama přichází se zajímavými nápady, přístupy a inovacemi, je v každé oblasti více než žádoucí.

Jedinec jakožto občan však musí mít primárně tu možnost se aktivně zapojit a smysluplně dosáhnout vytyčených cílů. Předpokladů, které samy o sobě de facto umožňují zapojení občanů a mají vliv na efektivní dosahování cílů, je nespočet, přičemž pohled na tuto otázku může být dosti subjektivní. Jistě má klíčový význam zapojení v rámci organizací nejrůznějšího typu. Na potřebu jakéhosi formálního rámce upozorňuje například Weber. Podle něj dosažení jakýchkoli cílů v každé instituci závisí na individuálních akcích. Tento předpoklad byl obecně zmíněn již v předchozí části práce. To, co platí pro dosahování osobních cílů, platí rovněž i pro dosahování cílů v organizaci a právě existence organizace či instituce, skrze kterou může jedinec své zájmy artikulovat či realizovat, má zásadní význam. Aby totiž byly individuální aktivity efektivní, je třeba je zastřešit organizačním rámcem (Weber in Hauptmann; 2005, str.5). Ačkoli tedy všechny formy zapojení a angažovanosti stojí na prvotních individuálních akcích, k efektivitě je třeba organizačního rámce. Působení v organizaci a skrze organizaci nám neposkytuje jen možnosti spolupráce, vztahy a dělbu práce, ale především potřebné nástroje, kompetence, „know how“ a v neposlední řadě, díky organizaci máme možnost mít větší „hlas“, tedy možnost se projevit, nějak ovlivnit situaci a něco prosadit, tedy naplnit své cíle.

Předpoklady, které se jistou měrou podílejí na možnosti zapojení a řešení problémů ve společnosti, jsou například i moderní technologie a komunikace. V současnosti můžeme pozorovat, jak se podoba občanské participace různí, tedy existují různé podoby a kontexty, od organizování fyzických protestů spojených s konkrétním místem po nejrůznější podoby angažovanosti, například virtuálně na sociálních sítích. Tato problematika souvisí s proměnou veřejnosti, kdy se stále více setkáváme s její virtuální podobou. Vliv médií a komunikačních technologií je tedy zřetelný. Existuje teorie, která formuluje tak zvanou digitálně zprostředkovanou občanskou angažovanost (Gordon, Baldwin-Philippi, Balestra, 2013). Podle toho se rozdělují dva typy nástrojů ovlivňujících občanský život. Jsou to digitální nástroje či aplikace, které zapojují komunitu například ve formě zpětné vazby (místní plánování a podobně) nebo generické nástroje pro zapojení komunity (jako Twitter nebo Facebook). Tyto nástroje mohou zprostředkovat různé

množství vztahů mezi občany, místními organizacemi, vládními institucemi apod. Digitálně zprostředkovaná občanská angažovanost jaksi přemostuje jevy – zahrnuje organizování protestů na sociální síti, ale i různé digitální nástroje, aplikace a platformy například pro vládní služby (například aplikace zajišťující přístup k veřejným službám, digitální platformy určené k deliberaci, ale je zde i prostor pro nástroje hackerů. Nabízí se otázka, jak digitální nástroje rozšiřují kontext občanského života a jaký mají vliv na motivaci pro zapojení. Dá se však předpokládat, že mají moderní komunikační technologie (zahrnující nové nástroje a přístupy) nezpochybnitelný vliv na podobu občanské participace a veřejnosti obecně. Jedná se o otázku hojně diskutovanou napříč oblastmi v sociálních vědách (sociologie, sociální psychologie a podobně).

Na efektivní dosahování cílů prostřednictvím občanské angažovanosti má vliv celá řada skutečností a předpokladů, které lze zmínit i souhrnně. Například, podle Hauptmanna (2005) je to zmíněná zodpovědnost za výsledky. Je však třeba zdůraznit, že nejde jen o institucionální zodpovědnost, ale především o individuální zodpovědnost, která se vztahuje k cílům a hodnotám jedinců. Je to zodpovědnost všech, ne jen elit. Každý má zodpovědnost za své činy, přičemž je to závazek, který se může výrazně podílet na efektivitě jak stanovování, tak i naplňování cílů. Dále, aby měl občanský závazek nějakou váhu a vedl k efektivním výsledkům, je nutné co nejlépe porozumět a být informován o současných problémech, tedy mít kompletní data o komunitě nebo organizaci (Hauptmann; 2005, str.5). Hauptmann dále argumentuje, že v praxi je důležité, aby jedinec znal dobře danou komunitu a její problémy, veřejné dění, ale pozitivní vliv má i sounáležitost s místem, solidarita mezi obyvateli a obecná snaha v místní komunitě, ke které jedinec či občan patří, dosáhnout nějaké změny. S tímto předpokladem úzce souvisí i další požadavky, což jsou profesionalita a odbornost.

Pokud jde ale o jakýsi obecný vzorec implikující dosažení efektivních výsledků, pak je nutné, aby se jedinec před zapojením o dané komunitě nebo oblasti něco dozvěděl, zaměřil se na pár konkrétních problémů, které se jej týkají a nějak ho oslovují, co nejvíce do nich pronikl a informoval se. Pak se následně může angažovat tím, že se zapojí do určitých skupin, organizací, utvoří spolupráci s určitými aktéry se stejnými cíly. Zejména by pak měl očekávat definitivní cíle, znát okolnosti a pravidelně provádět hodnocení svého počínání (Hauptmann; 2005). Kroky zapojení občanů jsou tedy takto obecné, přenositelné, v ideálním případě vždy obdobné a v konečném důsledku efektivní. Při dobré organizaci znamená intenzivní zapojení občanů a dalších místních činitelů, jako například organizací občanské společnosti, cenný přínos nejen pro složky veřejné správy, ale obecně pro

občany a společnost.

Co se však týče hlavních institucionálních předpokladů, samozřejmě je to právě stát, který určuje možnost zapojení a podobu a fungování organizací. Stát může a nemusí sloužit potřebám sdružovacích sítí. Podle Walzera (1995) občanská společnost vyžaduje politickou agendu, proto je tedy stát nezbytným aktérem. Nejde jen o to, že bez státu jakožto rámce by bylo obrovské množství různých aktivit a procesů nekoordinované a neefektivní, ale stát musí lidem všemi dostupnými nástroji takovou aktivitu vůbec nějak umožnit. Stát by měl jednoduše občanům poskytovat co nejvíce příležitostí se zapojit. Pouze demokratický stát totiž může vytvořit demokratickou občanskou společnost a naopak. Jde o kvalitu občanské společnosti. Jak již bylo zmíněno, ta je kvalitní tehdy, pokud má takové občany, kteří jsou schopni odhlédnout od svých vlastních zájmů. V tomto případě tedy Walzer zmiňuje pojem „civility“, který se dá vyjádřit jako již zmíněná „zdvořilost“, popřípadě „slušnost“. Tuto schopnost lze získat také právě sdružováním v sítích. A ideálním případem je stav, kdy se doplňují role státu a malé akce pocházející z občanské společnosti, složené ze slušných, motivovaných, nelhostejných a informovaných občanů.

Jeden z neklíčovějších předpokladů, kterým je systém vzájemné spolupráce, bude podrobně a samostatně pojednán v následující kapitole.

4.3. Partnerství, vztahy spolupráce a sítě

Vztahy založené na partnerství a spolupráci jsou obecně klíčovým předpokladem efektivity. Jak argumentují mnozí teoretikové, vládní elity se snaží o řešení společenských problémů, ale mnohdy selhávají právě v efektivitě. Možných důvodů je několik. Cílem občanské angažovanosti nebo participace je zapojení co největšího počtu složek – a to jak skupin, tak i jedinců, přičemž je zásadní reflexe skutečnosti, že nejen elity, ale každý je zodpovědný za nenaplnění cílů. Taková selhání jsou výsledkem nastavení vysokých a dobře znějících cílů. Můžou za to často perfekcionista snahy, spíše než motivace a předpoklad vytvářet pragmatická řešení, vztažená ke způsobům dosahování cílů. Také chybí již zmíněná zodpovědnost za výsledek. Univerzálním řešením je spolupráce a systém vzájemných vztahů. Platí přímý vztah, kdy aktivity jednoho a jejich výsledky mají vliv na aktivity druhých. Je zkrátka zásadní zformovat skupiny lidí se stejnými cíly (Hauptmann, 2005). Efektivní řešení problémů ve společnosti prostřednictvím zapojení co

největšího počtu lidí a organizací, jednotlivců a skupin lze v praxi označit jako interdisciplinární spolupráci. Taková spolupráce objektivně funguje, neboť představuje jakýsi průnik názorů, znalostí, dovedností, zkušeností, nástrojů, a tak dále.

Co se týče významu zapojení občanů a role spolupráce, změny ve společnosti přinesly novou podobu občanské společnosti, která je tvořena nejrůznějšími skupinami zajišťujícími deliberaci z lokální úrovně směrem nahoru (Levine, 2012a). Je tomu tak i díky inspiraci ze zahraničí, kde probíhají demokratické reformy a kampaně s cílem posílit propojení všech složek demokratického dění. Snaží se upozorňovat na to, že tento občanský aspekt hraje velkou roli nejen v budování udržitelné demokracie, ale má i výrazný vliv právě na řešení problémů ve společnosti. I zde se naráží na skutečnost zmíněnou dříve, že ani reformované vlády podle těchto předpokladů nemohou osamoceně řešit problémy společnosti. „Řešení vyžadují aktivní a organizované občany“ (Levine, 2012b). Při řešení konkrétní problematiky a vytváření určitých projektů přináší spolupráce víc, než kdyby byly stejné prostředky věnovány několika projektům realizovaným samostatně každým z účastníků. Společný program tedy dosahuje výsledků, kterých by jednotliví aktéři samostatně nedosáhli (Štogr, 2001). V moderní demokratické společnosti je podle Loudy a Grospiče prakticky nemožné cílové funkce veřejné správy splňovat bez úzké spolupráce a partnerství mezi sektory. To je totiž předpoklad efektivity a hospodárnosti.

Jakákoli spolupráce předpokládá a také vytváří systém vztahů a sítí. Význam zapojení občanů a jejich sdružování v sítích vazeb je nezpochybnitelný. „Občané se prostřednictvím sdružování v neziskových organizacích snaží vyjadřovat své společné zájmy a požadavky, sdružují se s cílem řešit své společné problémy. Tímto způsobem se občané aktivně podílejí na spolurozhodování například obce, kraje nebo státu a zároveň tak přebírají jistý díl odpovědnosti za rozhodnutí učiněná orgány veřejné moci. Tato spolupráce mezi neziskovým sektorem a státní správou nebo samosprávou je prospěšná pro obě strany, neboť neziskové organizace jsou často mnohem blíže realitě a mohou proto rozhodovacímu orgánu pomoci při definici problémů, které je třeba řešit. Kromě toho je v neziskových organizacích i řada odborníků, kteří svými znalostmi a připomínkami při veřejném projednávání daného problému zdokonalují navržené řešení. Aktivita občanů v neziskových organizacích také přispívá ke zdokonalování občanů v roli homo politicus. Občané se učí formulovat své názory, schopnosti, utváří a formuje se sociální a kulturní kapitál.“ (Mansfeldová, Kroupa; 2005, str.83)

Pokud je řeč o řešení problémů v komunitě nebo ve společnosti, pak je na místě

zmínit význam komunitní problematiky, která je ve středoevropské tradici méně známá, ale díky zahraničním vlivům se pomalu prosazují její principy. Co se týče pojmosloví, pojem „komunita“ podle Štogra odkazuje na pojem „místní“, ale i na společnost, ovšem s důrazem na živý či lidský rozměr. Jde totiž o využití sociálního potenciálu. Komunita je založená na síti vztahů mezi těmi, kteří k ní patří. Opět jde tedy o spolupráci všech možných složek, ovšem s prvkem regulace ze strany veřejné správy. „Jde o to zapojovat do existujících struktur a procesů co nejširší okruhy lidí, vytvářet prostor pro formulaci jejich názorů. Vždy by však činnost komunitních subjektů měla úzce navazovat na činnosti veřejné správy.“ (Štogr; 2001, str.25) Podpora komunitního myšlení úzce souvisí s vytvářením občanské společnosti, neboť taktéž stojí na demokratických principech, na principech rovnosti, respektu k různým názorům, závisí na partnerství, na vztazích a dalších sociálních charakteristikách.

Problematika spolupráce zahrnuje úzce související otázku partnerství. „Partnerství je především formální shoda na nějakém společném postupu či cíli, která je oboustranně (nebo všestranně) výhodná, je založeno na vlastních zájmech partnerů. Tím se však nevyčerpává. Partnerství v jedné společné věci vede zpravidla k tomu, že obě strany na sebe vzájemně působí, přibližují se i tam, kde nedochází ke shodě ve všech přístupech. Partner je více méně vtažen do společné věci i tam, kde svůj vlastní zájem původně neměl. Partnerství kultivuje a vede k vytváření dalších, bohatších vazeb, které se nedají vyčerpát formálními vymezeními.“ (Štogr, 2001, str.27) Partnerství, tak jako spolupráce, v obecném důsledku vede k posilování demokracie a komunity, k vytváření občanské společnosti. Někteří autoři však upozorňují na deformaci naší společnosti díky historickým okolnostem v minulosti a utlumené občanské společnosti. Naše prostředí je nevyzrálé v tom smyslu, že je například problematické dosáhnout rovnocenného vztahu v partnerství (Kundrata, 2008). Kundrata vidí situaci ne zcela optimisticky, když dále upozorňuje na slabiny veřejné správy v českém prostředí. „Veřejná správa není zvyklá zvát přirozeně ke stolu lidi, kterých se problémy týkají. Není zvyklá hledat nějaká řešení, dávat dohromady zdroje, hledat mechanismy, jak to nejlépe udělat.“ (Kundrata, 2008, str. 26). Naráží i na skutečnost, že veřejná správa neumí uchopit a využít příležitosti, přičemž soukromý nebo občanský sektor může naopak poskytnout významné zdroje a má zájem na zlepšování prostředí. Přichází však také s myšlenkou, že se od 90.let zlepšila schopnost neziskových organizací pracovat partnersky na místní úrovni. Ačkoli přetrvávají jisté bariéry, vlivem zahraničních myšlenek (i díky vlivu Evropské unie) se situace zlepšuje. Vliv Evropské unie podtrhují i další autoři, například Potluka (2008), který zároveň zmiňuje, že

organizace mívají potíže se samotným pojmem partnerství.

Co se týče pojmosloví, v teorii narážíme na problém či nejasnosti. Pojem spolupráce je možné odlišit od pojmu partnerství, což dále rozvádí Trhlínová. Pojmy partnerství jako “partnership“ a spolupráce jako “co-operation“ nebo “collaborative“ jsou často chápány jako identické, ale nemusí tomu tak být, je zde jistý rozdíl. „...Partnerství bývá často spojováno s určitými formálními opatřeními a právními konotacemi a postrádá inkluzivní, flexibilní rozměr, který je obsažen ve slově spolupráce, kooperace. Spolupráce je naopak deskriptivním konceptem, kdy se zaměřujeme na představení všech relevantních aktérů, kteří jsou na základě společných hodnot a postojů ochotni vstupovat do přípravy i realizace projektů a aktivit v příslušné lokalitě nebo regionu. Společným prvkem spolupráce, ve smyslu pracovat spolu, společně, je společné sdílení časových, lidských i finančních kapacit jednotlivých zainteresovaných subjektů.“ (Trhlínová, 2014, str.59) Dalším významným prvkem je to, že ve vztahu spolupráce existuje jistá symetrie mezi aktéry, kteří jsou si v té chvíli rovni. Partnerství jde tedy často o jakési legitimní, právní uznání spolupráce (například místní akční skupiny, společné podniky a podobně). Shodnou charakteristikou je však dosažení společných cílů. Co se týče teoretického vymezení, je dobré mít tento rozdíl v pojmosloví na paměti, pro účely této práce však významový rozdíl není zásadní – a to i z toho důvodu, že v daném regionu funguje jak partnerství, tak spolupráce, jde především o aktivní dosahování společných cílů v rámci kooperačních vztahů. V praxi jsou tyto pojmy často stavěny na roveň nebo zobecňovány, přičemž si nemyslím, že by to byl zásadní problém.

Také můžeme teoreticky formulovat proces spolupráce a rozdělit jej na základní úrovně – proces informování partnerů, kdy dochází k předávání informace o tom, jaké aktivity se chystají, dále naslouchání partnerům, což je oboustranný proces, dále angažování partnerů, kdy aktéři aktivně přicházejí s náměty, přičemž vrcholem je dohoda, konsensus, domluva na to, co se bude realizovat, jak a pro koho (Potluka, 2009). V praxi k tomu opět dochází přirozeně na bázi zažitých mechanismů a procesů.

Co se týče iniciace partnerství, Potluka (2008) přichází s myšlenkou, že jsou to často spíše neziskové organizace, které jsou propagátory participace a partnerství. Obecně ještě přežívá pohled na situaci, kdy politici a úředníci mohou zapojit občanskou společnost na základě své dobré vůle a nechápou partnerství jako přirozenou součást řešení problémů ve společnosti. Je však třeba dbát na profesionální přístup. Podle Kundraty (2008) je profesionalita klíčovým předpokladem.

Na partnerství je možné nahlížet z pohledu různých přístupů, například

ekonomické a manažerské přístupy tuto problematiku pojednávají z pohledu konkurenceschopnosti, modernizace veřejného sektoru, dále pak například organizačně-institucionální přístupy z pohledu sociologie v organizaci a podobně. Politologické přístupy pak na věc nahlíží například skrze koncept politické kultury nebo z pohledu participační demokracie. Tato práce však vychází z teorií a konceptů společenských věd, jsou zde tedy relevantní pojmy ze sociokulturních přístupů jako je právě teorie sociálního kapitálu, komunitní přístupy, koncept občanské kultury a tak dále (Trhlínová, 2014). Co se týče teorie, tato práce na problematiku nahlíží zejména prostřednictvím společenskovědního přístupu.

Grospič a Louda (2010) dále rozvíjejí myšlenku partnerství z pohledu veřejného zájmu. Je to podle nich možnost uspokojení veřejného zájmu tam, kde by samotná veřejná správa nestačila dostatečně uspokojit určitou potřebu společnosti. Tato myšlenka souvisí s argumentem teorie vzniku organizací občanské společnosti, konkrétně s vládním selháním a teorií vzájemné závislosti. Je faktem, že veřejný a občanský sektor se navzájem potřebují a díky tomu vznikají formy partnerství a spolupráce. Co se týče spolupráce veřejného sektoru s ostatními sektory, teoretikové upozorňují na změnu v přístupu, který je nyní otevřenější. Nastal posun od vlády k vládnutí (governance). Partnerství je proces, je postaveno na vztazích důvěry, na hodnotách, jde o plánování zdola nahoru (Louda, Grospič; 2010). „Logika partnerství s neziskovými organizacemi požaduje, aby místní správa postoupila část svých úloh a pravomocí dobrovolným a komunitním organizacím. Pluralitní tvorba politiky vyžaduje závazek místní správy budovat kapacitu místních dobrovolných a komunitních organizací pro jejich participaci v plánovacích a implementačních fórech při využití konkrétních projektů a aktivit. Zahrnuje to stanovení místních potřeb, negociaci fondů a vytváření a podporu místních sítí.“ (Louda, Grospič; 2010, str.36) Taková spolupráce má jistě i své limity a rizika, ale především představuje výhody. Organizace občanské společnosti například rychle reagují na potřeby lidí a mají veřejnou podporu (Rektořík a kol., 2007). Každopádně se to projeví v hodnocení občany. Na prvním místě by mělo být hledisko veřejného zájmu a prospěchu pro adresáta.

Partnerství mezi sektory a aktéry má výrazný podíl nejen na efektivitě. Má vliv nejen na řešení problémů, ale i co se týče rozvoje. Trhlínová upozorňuje na fakt, že je zásadní celá řada faktorů ekonomické, ale i neekonomické povahy. V současné době se totiž klade důraz na tak zvané měkké determinanty, například lidské zdroje, sociální prostředí, na kvalitu veřejného prostoru, a tak dále. Samozřejmě je třeba vzít v potaz i znalosti a inovace. Naprosto zásadní je síť vzájemných vztahů. Podle Trhlínové a dalších

teoretiků i praktiků se totiž prosazuje nový pohled na roli veřejné správy, která už nemá převážně regulativní funkci. Kromě důrazu na efektivitu při zajišťování veřejných služeb probíhají i decentralistické procesy, posiluje se role regionální samosprávy. Stát bere municipality a občanský sektor jako partnery. Samozřejmě záleží i na schopnostech a odbornosti místních a regionálních představitelů, stále se klade důraz na kvalitu správy, ale berou se v potaz další faktory jako je komplexnost a provázanost vztahů. Síť vztahů totiž umožňují vzájemné předávání znalostí, vědomostí a dovedností mezi aktéry. Také je nutné správně volit nástroje. Státní sektor stále více deleguje zajišťování služeb na soukromý sektor a občanský sektor, prosazuje se koncept spolupráce a partnerství mezi subjekty.

Co se týče stávajících trendů v této oblasti, prosazuje se trend racionálního managementu a pohled na veřejnou správu jako na službu občanům. Klade se důraz na demokratické prvky, reflektují se zájmy občanů více než dříve. Veřejná správa má stále funkci regulátora, ale už se ustupuje z důrazu na mocenské vztahy. Paralelně v posledních letech dochází k přechodu z výkonu činností veřejné správy institucemi soukromé sféry a občanským sektorem. Právě partnerský vztah, tedy průnik sektorů zahrnující i personální propojení, přináší efektivitu, inovace, dobré nástroje. Lego a Louda (2008) osvětlují situaci, kdy partnerství či spolupráce (ve smyslu společné činnosti) probíhá na úrovni nějakých společných podniků, koncesí a podobně. Také přímá podpora soukromého sektoru a občanského sektoru, což je mnohdy právě pro organizace občanského sektoru existencionální záležitostí. Ale kromě toho je tu i důležitý rozměr spolupráce a partnerství na úrovni výměny cenných informací. Jsou zde tedy institucionální a právně či smluvně ustanovené formy, ale i neformální či poloformální prvky kooperace ve formě podpory, výměny informací a zkušeností, zkrátka jakási společná práce na řešení problémů a rozvojových strategií.

Někteří autoři a praktici zároveň nevidí situaci tak optimisticky. „V České republice je partnerství mnohdy chápáno jako nutný deklarovaný princip pro zajištění dotačních titulů z národních i evropských fondů a v tomto smyslu je často pragmaticky zakládáno a realizováno. Naproti tomu vzniká v řadě rozvinutých zemí partnerství jako přirozená součást potřeb řešit aktuální problémy ekonomického, sociálního i kulturního charakteru v jednotlivých obcích i rozsáhlejších regionech. Partnerství je chápáno jako jeden z přirozených nástrojů lokálních a regionálních politik, který umožní podporovat místní ekonomický a sociální rozvoj dynamičtěji než tradiční modely vládnutí. Česká republika má v tomto smyslu neocenitelnou možnost navázat na dlouhodobou tradici spolkové a zájmové činnosti i dalších neformálních institucí, které se mohou stát

významnými partnery na lokální i regionální úrovni v každodenní veřejné politice.“ (Trhlínová, 2014, str.10)

Co se týče metod a nástrojů pro podporu partnerství nebo spolupráce, záleží zejména na postojích představitelů, a to jak na straně veřejné správy, tak logicky i na straně občanské společnosti. Kromě toho jsou zásadní společné hodnoty a cíle, ale i charakteristiky vnějšího prostředí. Důležitými předpoklady efektivního řešení problémů a rozvoje regionů jsou obecně decentralizace, autonomie územní samosprávy, partnerství, přechod od vlády k vládnutí (governance), tvorba sítí (networking) a zmíněný sociální kapitál.

Můžeme tedy shrnout, že vznikající formální i neformální sítě vztahů a spolupráce byly, jsou a zcela jistě vždy budou tím zásadním, na čem společnost stojí, co jí utváří, udržuje jí v chodu a řeší její problémy, a to navzdory faktu, že podoba občanské společnosti, veřejnosti a chování lidí se v průběhu času mění. Spolupráce mezi sektory a zapojení občanů, jejich zahrnutí do formálních participačních procesů, související s určitou mírou decentralizace rozhodovacích a realizačních procesů, je pro společnost stále ještě výzvou. Vztahy spolupráce a partnerství v obecném důsledku vedou k posilování demokracie a komunity, k vytváření občanské společnosti. Jde o prospěšnost pro obě strany. V praxi se nabízejí takové výhody jako výměna informací, zkušeností, nástrojů, ale i navazování dalších, mnohdy dlouhodobých vztahů a vazeb. Je to bezpochyby nevyhnutelný proces a cíl, o který je třeba usilovat, neot' odměnou je efektivní dosahování cílů a praktické řešení problémů.

5. Směřování k výzkumné otázce

Fenomén, jenž lze označit anglickým termínem “civic engagement,“ představující obecně chování jedinců vyjádřené občanskou angažovaností nebo participací, velmi pozitivně ovlivňuje život ve společnosti, což bylo popsáno v předchozích kapitolách. Lidská spolupráce za nejrůznějšími účely, motivace lidí angažovat se pro veřejné dobro, což je některými teoretiky zahrnuto v pojmu „sociální kapitál“, má jistý a prokazatelný podíl na dobrém fungování komunity či společnosti. Existuje předpoklad, že se tyto fenomény zásadně podílejí na efektivním řešení správy věcí veřejných, na řešení nejrůznějších sociálních problémů – a to jak lokálně, na místní úrovni, tedy v komunitě,

ale i na vyšší úrovni, v celé společnosti (např. Hauptmann, Levine, Ehrlich). Aby tyto předpoklady mohly být obhájeny, je vhodné je nějak konkretizovat. Já jsem využila získaného povědomí o praxi řešení konkrétního společenského problému ve vybraném městě a následně se budu snažit o jakousi syntézu a komparaci teorie a praxe.

III. Výzkumná část

1. Cíle výzkumu

Cíle práce jako takové již byly nastíněny v úvodu práce. Obecnou teorií, která touto prací prostupuje, je fenomén občanské participace či občanského závazku, a předpokladem jeho pozitivní vliv na řešení problémů v komunitě, respektive ve společnosti. Cílem výzkumu je tedy nejen popsat a prozkoumat, které nástroje a strategie konkrétně přispívají k efektivitě a úspěchům v dané oblasti, ale také to, jak se pracovníci konkrétních organizací či institucí v daném regionu chovají, proč se tak chovají a co je k takovému jednání vede, tedy jednoduše řečeno - na čem „to stojí.“

Konkrétně, tento výzkum si tedy klade za cíl nejen obecně zmapovat situaci v daném regionu, což by mohlo taktéž sloužit jako dobrý přehled či inspirace ostatním odborníkům v praxi, ale zejména by měl interpretovat zkušenosti pracovníků zmíněných organizací. Na základě toho by mělo být objasněno, proč se řešení problematiky domácího násilí v Hradci Králové jeví jako příklad dobré praxe a které faktory to ovlivňují. Domnívám se, že detailnější sonda do praxe řešení takové problematiky je na místě – a to nejen pro laiky, kteří se k takovým informacím prakticky běžně nedostanou, ale také pro odborníky i z jiných krajů, kteří by si z praxe v tomto regionu mohli vzít příklad a inspirovat se při vytváření koncepcí, strategií či metodiky.

Co se týče samotného výběru cílů, Švaříček a Šed'ová (2007) doporučují porovnat cíle s nějakou vhodnou referenční skupinou, která by mohla být danými výstupy obohacena. Jak jsem se již zmínila, domnívám se, že výsledky výzkumu mohou být cennou informací například pro další odborníky v oblasti, tudíž toto by mohla být vhodná referenční skupina a myslím, že cíle jsou tím pádem relevantní. Výzkum může jednak poskytnout zpětnou vazbu aktérům v dané oblasti, ale zároveň může obohatit i ostatní realizátory třeba v jiných regionech. V takovém případě se tedy jedná o aplikovaný výzkum. Faktem je, že ačkoli jsou výstupy výzkumu orientované převážně k aplikaci do praxe, zároveň mohou stejně dobře posloužit i teoretikům v oboru, protože konkrétní řešení a popis praxe nebude jediným výsledkem. Výzkum se rovněž zaměřuje na odkrytí jevů a způsobů chování, které stojí za úspěchy v dané oblasti. Tento přesah je pak na úrovni jakési kvalitativní sondy do chování jedinců-pracovníků, kteří se vyznačují jistým chováním, jenž pozitivně ovlivňuje efektivitu řešení. Osobně bych tedy zahrнула všechny

typy výzkumu formulované Maxwellem (Maxwell in Švaříček, Šed'ová; 2007) – jak intelektuální, přispívající k odbornému poznání, tak praktické, které mohou být dobře prakticky využity, ale i personální, neboť výzkum zcela jistě obohatí i mě samotnou. Cílem je tedy poukázat na skutečnost, že za úspěšným řešením nějaké problematiky mohou být nejen nástroje, ale i nějaké další jevy. Dále, výsledky výzkumu mohou být v ideálním případě využity k zefektivnění praxe v dané oblasti, ale samozřejmě, v neposlední řadě by měl výzkum vždy obohatit i výzkumníka, což je i mým cílem.

Vzhledem k výzkumnému záměru a cílům práce jsem dospěla k formulaci následující hlavní výzkumné otázky a dílčích podotázek:

Hradec Králové je při řešení problematiky domácího násilí příkladem dobré praxe. Co přispívá k efektivnímu řešení problematiky v dané oblasti?

- 1) Jak aktéři hodnotí stav či úspěšnost řešení problematiky v Hradci Králové?**
- 2) Jaké nástroje aktéři vnímají jako efektivní?**
- 3) Jak aktéři nahlíží na aktivní zapojení v občanské společnosti a jak se v tomto směru realizují?**
- 4) Jaký vliv má občanská angažovanost na řešení problematiky?**

Domnívám se, že následující kapitoly výzkumné části dobře vypovídají o významu občanské participace, ale i jiných významných předpokladech podílejících se na efektivním řešení problému.

2. Zkoumaný soubor

Jak je pro kvalitativní výzkum charakteristické, a co jej zároveň odlišuje od výzkumu kvantitativního, provádí se na malé skupině respondentů. V případě tohoto výzkumu se jednalo o respondenty z různých organizací či institucí, přičemž všichni mají logicky společné to, že se jak profesně, ale mnohdy i v rámci svých mimopracovních aktivit podílejí na řešení problematiky domácího násilí v daném kraji. Probandi pocházejí z následujících organizací: Magistrát města Hradec Králové, Oblastní charita Hradec Králové, Poradna ADRA (zahrnující dětské krizové centrum a psychologickou poradnu) a oblastní Policie (konkrétně oddělení prevence). Do výběru tedy byli zařazeni zástupci všech klíčových aktérů a to jak z občanského, tak i státního sektoru. Všichni zároveň spadají do zmiňovaného interdisciplinárního týmu.

Co se týče počtu uskutečněných rozhovorů, celkem jsem získala osm rozhovorů. Z původně předpokládaného počtu dvanácti probandů bylo nutné slevit na již zmíněných osm, přičemž důvody byly jasné a musela jsem je respektovat. Podle mých vlastních očekávání neměl celý proces úplně hladký průběh. Osobní hloubkové rozhovory jsou pro respondenty jistě náročné. Navíc tyto lidé jsou obecně velice vytížení pracovníci. Bohužel si někteří respondenti nepřáli rozhovor zaznamenávat na nahrávací zařízení, přičemž rovnou odmítli. U jednoho respondenta jsem přes nesouhlas s nahráváním rozhovor přesto učinila a dělala si velice podrobné poznámky s citacemi. To, že někteří dotázaní měli problém s hlasovým záznamem, lze objasnit skutečností, že tato problematika je velice citlivá na ochranu obětí, takže i přes mé ujišťování, že se v rozhovoru nebudu vyptávat na citlivé informace klientů, nebyla jsem u některých potenciálních respondentů úspěšná. Jiní oslovení aktéři mi rovnou sdělili, že nemají a nebudou mít čas, což automaticky odpověděli i o svých podřízených, tudíž mi ze souboru potenciálních respondentů vypadla významná část. Jsem si vědoma toho, že s každým dalším respondentem navíc se rozšíří zkoumaný soubor, což vede k obohacení dat, ale na druhou stranu si odvažuji soudit, že i tak byl výsledný počet rozhovorů pro mé účely dostačující a neberu tento fakt jako výrazný nedostatek. Z celkového počtu osmi účastníků jich většina pochází z veřejného sektoru (celkem šest), pouze dva pracují v organizacích občanské společnosti. Nelze však tyto sektory v rámci jejich působení zcela oddělit, jelikož někteří z nich mají sloučené funkce a někteří se zároveň v rámci své práce pohybují i v sektoru druhém.

3. Předvýzkum

V rámci předvýzkumu jsem měla možnost seznámit se nejen s danou problematikou, ale hlavně se zmíněnými organizacemi/institucemi a samozřejmě i s některými budoucími respondenty. Tuto zkušenost hodnotím jako velice pozitivní, neboť jsem mohla nahlédnout na řešení problému z trochu jiné stránky a teoretickou část práce obohatit i o fakta a zkušenosti, jež bych pouhým studiem materiálů nikdy nezískala. Samozřejmě jsem terénní výzkum doplnila o potřebné studium odborných publikací, metodiky, bulletinů, výročních zpráv, sborníků, brožur a podobně. Předně jsem však zaznamenala výpovědi aktérů, se kterými jsem se setkala – a to jak v audio nahrávkách, tak v terénním deníku, který jsem si vedla.

Ačkoli je dobré mít na mysli, že takové podrobnější znalosti tazatele můžou někdy vést k jistému předpojetí, v tomto případě bych toto riziko vyloučila, jelikož se vychází i z různých teorií a rozmanité literatury. Jako výhodu naopak vnímám fakt, že díky předvýzkumu byla pozitivně ovlivněna míra důvěry a otevřenosti. To se pak logicky v lepším případě může odrazit na kvalitě sebraných dat.

4. Etika výzkumu

Etická stránka je zásadní v každém výzkumu, ale v kvalitativním obzvlášť. Nejedná se pouze o vyplnění dotazníku na základě předem formulovaných odpovědí, ale respondenti podstupují hloubkové interview, kde je v ideálním případě výstupem jakási osobní zpověď nebo podrobná sonda do nějaké složky respondentova života. S takovými informacemi je třeba patřičně nakládat a je samozřejmě nutné toto zajistit – nehledě na to, že určitý vztah důvěry je při osobním rozhovoru zcela jistě zásadní. Proto existují obecně formulované a závazné etické principy.

Co se mého výzkumu týče, snažila jsem se dodržovat obecně přijaté etické standardy, kterým se blíže věnují například Švaříček a Šed'ová (2007). Co se týče principu důvěrnosti, mým záměrem bylo, abych nezveřejnila taková data, která by mohla vést k identifikaci účastníka výzkumu. Faktem ale je, že v tomto výzkumu bylo už na začátku jasné, o jaké organizace se bude jednat a byly mnou i zmíněny, jelikož to popis situace a praxe vyžadoval. Je třeba také zmínit, že s tímto faktem neměli účastníci problém a na

anonymitě ani netrvali. Oblast sociální práce, obzvláště problematika domácího násilí, kde figurují oběti a často děti, je sama o sobě citlivá na data, což si ale respondenti plně uvědomují a podle toho také volili své výpovědi. Dále jsem na počátku každého rozhovoru od respondentů získala tak zvaný poučený souhlas, tedy souhlas k výzkumu. Ujistila jsem je o tom, že nahrávka bude sloužit pouze k účelům transkripce – a to učiněných pouze a jen mou osobou. Vhodné je také zpřístupnit práci účastníkům výzkumu.

5. Podmínky výzkumu

Kvalitativní výzkum se vyznačuje tím, že nemá předem přesně daný plán, ale nově nastalými skutečnostmi se v průběhu mění. Je tedy do určité míry flexibilní, zejména v porovnání s výzkumem kvantitativním. Data jsou nestandardizovaná a výzkumník je analyzuje a interpretuje na základě vlastní indukce, přičemž závěry jsou formulované zeširoka, komplexně. Podle některých je takový výzkum nezobecnitelný a neobjektivní, ale pokud je veden správně, není tomu tak a takový typ výzkumu jistě naopak nabízí řadu možností. Každý výzkum má však jisté podmínky, které je třeba ctít.

Nejdříve je samozřejmě nutné stanovit výzkumný design. Další klíčový proces, stanovení co nejvýznamnějších cílů, byl již popsán výše. Obecně by měl každý výzkum splňovat kritéria kvality, což znamená především řádné provedení šetření a sepsání přesvědčivé výzkumné zprávy (Švaříček, Šed'ová; 2007). Švaříček a Šed'ová ostatně zmiňují základní kritéria, kterými jsem se snažila řídit i já sama. Jsou jimi pravdivost a platnost výzkumu, jinými slovy validita výzkumu, tedy že má být změřeno to, co změřeno být mělo. Dále důvěryhodnost ve smyslu také vnitřní validity, tedy zda pozorování badatele odpovídají teorii, kterou vyvinul. Taktéž přenositelnost či aplikovatelnost vztahující se k vnější validitě, tedy do jaké míry mohou být výsledky zobecněny na širší populaci. V neposlední řadě pak spolehlivost, zahrnující techniky jako je konzistence otázek, přesný přepis nahrávek a konzistence při kódování (Švaříček, Šed'ová; 2007). Jak jsem při dodržování těchto procesů postupovala, bude popsáno v dalších podkapitolách.

6. Použité metody

Nejčastější metodou sběru dat je v kvalitativním výzkumu rozhovor, přičemž můžeme rozlišit několik typů osobních rozhovorů, například podle otevřenosti otázek, podle návodu, rozhovory problémově zaměřené, neformální, narativní, fenomenologické, a tak dále. Jak uvádí Švaříček, hloubkový rozhovor je nestandardizovaným dotazováním jednoho účastníka výzkumu zpravidla jedním badatelem pomocí několika otevřených otázek. „Prostřednictvím hloubkového rozhovoru jsou tedy zkoumáni členové určitého prostředí, určité specifické sociální skupiny s cílem získat stejné pochopení jednání událostí, jakým disponují členové dané skupiny. Pomocí otevřených otázek může badatel porozumět pohledu jiných lidí, aniž by jejich pohled omezoval pomocí výběru položek v dotazníku.“ (Švaříček; 2007, str.159-160). Tím, o co takovou metodou sběru dat usilujeme, je získání co nejhlubšího náhledu do subjektivního světa zkoumaného jedince, přičemž se snažíme o zachycení v co nejpřirozenější a ryze subjektivní poloze. Takový pohled nám kvantitativní metody nikdy neumožní.

Velice důležitou etapou procesu je příprava na rozhovor, které se vyplatí věnovat patřičný čas. Jako při každém jiném interview je zcela zásadní znalost osoby, se kterou rozhovor vedeme, zejména pak klíčové skutečnosti, o kterých se bude hovořit. I zde musím zmínit, že pro mě bylo velkou výhodou, že jsem některé aktéry mohla poznat v rámci předvýzkumu, a to jak v přímém kontaktu, nebo i přeneseně, tedy z referencí a výpovědí kolegů. I díky dlouhodobějšímu teoretickému studiu jsem větší mírou poznala danou problematiku, takže jsem vcelku jasně věděla, jaké otázky pro mě budou co nejrelevantnější. A opačně, i díky předvýzkumu mohli někteří aktéři poznat mě, což se v některých případech ukázalo jako výhoda při domlouvání rozhovorů.

Metoda sběru dat by měla poskytnout přehled o tom, jak aktéři prožívají a hodnotí dění. Aby tedy volba sběru dat korespondovala s výzkumnými otázkami, byly nejvhodnější hloubkové rozhovory. Pro účely sběru dat k tomuto výzkumu byly zvoleny rozhovory, které by se daly označit jako tak zvané expertní polostrukturované rozhovory, které jsou charakteristické tím, že jsou vedeny právě se zástupci organizací či institucí v dané oblasti. Takový sběr dat samozřejmě vyžaduje přímou interakci s respondenty a je časově velmi náročný. Jako jisté vodítko byla předem zvolena jakási struktura otázek, které jsem se při sběru dat držela. Volné, individuální hloubkové rozhovory pro mé potřeby nebyly ideální. Struktura se mi jevila nejen jako dobrý opěrný bod, ale rovněž jí

vnímám jako výhodu při práci s vyhodnocováním. Zároveň, pokud bylo třeba, bylo možné a vhodné občas do rozhovoru vstoupit, například upřesňující otázkou, nebo abych probanda navedla správným směrem, odpověď nějak rozvinula, zkrátka abych se dostala k tomu, co jsem chtěla od respondenta zjistit. Výhodou tohoto typu rozhovoru je právě zmíněná flexibilita, kdy se tazatel může v průběhu libovolně doptávat, ujišťovat se, objasnit cokoli, posunout rozhovor určitým směrem, reagovat na nové poznatky, skutečnosti a podobně. Takový proces sběru dat s odpovídajícími zjištěními hloubkového charakteru nám kvantitativní výzkum zcela jistě neumožní. Abych dodržela kritérium spolehlivosti výzkumu, snažila jsem se mít při každém rozhovoru na paměti konzistenci otázek, neboť je důležité zvážit, jak stejným otázkám rozumí různí účastníci.

Na začátku každého z rozhovorů jsem respondenty znovu seznámila se záměrem výzkumu, samozřejmě jsem je ujistila o anonymitě a požádala je o souhlas s účastí na výzkumu a s nahráváním na záznamové zařízení. Co se týče koncepce rozhovoru, jednotlivé otázky byly cíleny tak, aby postihly daný problém z celé jeho šířky a logicky se protínaly s výzkumnými otázkami. Jak již bylo řečeno, hlavním cílem bylo zjištění postojů lidí, kteří se vyznají v daném oboru a v problematice. Kromě úvodních otázek ohledně profese respondenta a hlavní náplně jeho práce či organizace, ve které působí, bylo zásadní zaměřit se na stěžejní předpoklady, myšlenky a teorie. Fakt, že se v daném regionu daří problematiku řešit vcelku efektivně, bylo třeba opřít o výpovědi respondentů. Šlo o to, jak situaci vnímají oni sami, čemu úspěch přisuzují, co je podle nich zásadní, popřípadě, zda mají váhu individuální aktivity zastřešené organizačním rámcem. Další část rozhovoru byla zaměřena především na fenomén občanské participace, tedy na objasnění toho, co si pod tímto pojmem respondenti představují, zda pocítují nějaký závazek, pocit spoluzodpovědnosti, zda se sami mohou označit za aktivní občany, přičemž bylo samozřejmě záměrem dostat se i k jejich případným konkrétním aktivitám a cílům. Cíle a formy občanské participace jsou totiž rozmanité, od dobrovolných aktivit po touhu mít „politický hlas“. Poslední část rozhovoru byla koncipována tak, aby osvětlila samotné motivy jednotlivců k participaci. Samozřejmě, hlavním cílem rozhovoru bylo prostřednictvím vhodně položených otázek objasnit, na čem celé řešení problému stojí.

Jelikož některé z pořízených rozhovorů byly delší stopáže, osvědčilo se mi vytvořit si ke každému z nich shrnující protokol a také jsem si vedla terénní poznámky. Díky tomu jsem se mohla při kódování a kategorizování zaměřit na ty nejdůležitější kategorie, které se právě často opakovaly a hodnotila jsem je jako významné.

7. Způsob zpracování dat

Co se týče prvotního zpracování dat, rozhovory byly přepsány klasickým způsobem, přičemž jsem se rozhodla pro doslovný a kompletní přepis všech nahrávek. Domnívám se, že doslovný přepis je technikou, která zajišťuje kritérium spolehlivosti, jak upozorňují Švaříček a Šed'ová (2007). Držím se skutečnosti, že vracet se k nepřepsaným údajům v audionahrávkách by zabralo mnohem více času než investice do kompletního přepisu. Nehledě na to, že vidět celý rozhovor „na papíře“ je z hlediska vizualizace dat potřebné. Také jsem se snažila zaznamenat nějaké významné neverbální znaky, jako například pomlky, zdůraznění, ale například i smích nebo nechápavé projevy. Ve výjimečných případech, kdy respondent zdlouhavě popisoval skutečnosti, které nebyly přímo „k věci“ a já jej nezarazila nebo neodvedla jiným směrem již při rozhovoru samotném, odkázala jsem v přepisu na patřičný záznam, na konkrétní čas, abych mohla případně danou informaci zpětně dohledat. Při transkripci jsem nepoužila žádné speciální hardwarové nebo softwarové pomůcky kromě počítače.

Následně jsem se přesunula k samotné analýze dat, tedy ke kódování. Taková analýza je zapořena na organizování dat, která nejsou numerické povahy. Jde o odkrytí společných významů a vztahů. Organizace a zpracování nestrukturovaných dat je tedy klíčové. Používají se konkrétně dvě techniky, které obvykle probíhají paralelně. Jednou z nich je parafrázování, sumarizování, kategorizování, tou druhou je rozkrytí a interpretace významů sdělení, což může naopak implikovat rozsáhlejší materiál (Švaříček, Šed'ová; 2007). „...v konečném důsledku jsou původní texty zároveň redukovány na klíčová tvrzení a zároveň rozšířeny o interpretaci, kterou do nich výzkumník vkládá.“ (Švaříček, Šed'ová; 2007, str. 210). Faktem je, a bylo tomu tak i v případě tohoto výzkumu, že kvalitativní analýza dat probíhá v podstatě od začátku sběru dat a prostupuje tedy celým výzkumným procesem. Opět platí skutečnost, že je kvalitativní výzkum flexibilní a i v mém případě tomu bylo tak, že i na základě sebraných dat jsem tvořila a doplňovala teorii a vracela jsem se na začátek, i k samotným výzkumným otázkám.

Pro další zpracování dat se volí analýza zahrnující buď otevřené, nebo uzavřené kódování. V mém případě se jednalo o uzavřené kódování. Nevznikalo tedy nic, co by bylo zcela nepředpokládané, ale na základě probádané a popsané teorie byly vytvořeny kategorie a kódy, které se pak odrážely i v rozhovorech. I tak se jedná o velmi detailní a hloubkovou práci s textem a pracnou techniku. Co se týče mé vlastní analýzy, na úrovni primární interpretace dat, při počátečním organizování dat jsem jako kódy používala

nejenom slova nebo věty, ale i odborné termíny. Také je možné v jistých případech kódovat i absentovaná tvrzení, tedy to, co nebylo vyřčeno, neboť i toto je svým způsobem zjištění a může cosi reprezentovat a o čemsi vypovídat. To jsem však neučinila. Ke kódům jsem se podle běžného procesu vracela, revidovala je, přejmenovávala je podle úvahy. Některé kódy se duplikovaly co do významu, tudíž jsem je zredukovala, tedy sloučila. Ale některé se v analýze propojovaly, tudíž například kód s názvem „profesionalita“ měl své opodstatnění jak v kategorii vypovídající o hodnocení stavu řešení problematiky aktéry, tak například i v kategorii, která zahrnuje cíle a realizaci. Díky nezbytnému seznamu kódů a poznámkám jsem mohla cokoli kdykoli dohledat. I v tomto případě je nezbytné dodržovat konzistentnost. Co se týče techniky, osvědčilo se mi vytvořit si ke každé kategorii tabulku zahrnující dané kódy, jména respondentů, popis vyjádřený sdělením a jejich vlastní hodnocení či příklad. Takto koncipované tabulky mi poskytly dostatečné shrnutí a posloužily mi jako dobrý nástroj pro zpřehlednění a vytváření závěrů v rámci sekundární interpretace, tedy při opětovném promýšlení analyzovaného materiálu, kdy bylo nutné popsat, o čem data vypovídají a proč k daným jevům dochází.

Následující část práce se bude snažit předpoklad dobré praxe na základě interpretace výsledků zasadit do teoretického rámce a především obhájit, přičemž výpovědi respondentů osvětlí, co konkrétně stojí za úspěšným řešením daného společenského problému.

8. Výsledky

Tato část práce obsahuje nejdůležitější kategorie a kódy s příslušnými příklady a citacemi, které vhodně reflektují výsledná zjištění.

8.1. Hodnocení stavu

Úvodem je vhodné zaměřit se na hodnocení stavu řešení problematiky z pohledu konkrétních aktérů, tedy ze strany respondentů. Položené otázky tedy měly za úkol objasnit, jak situaci sami vnímají – zda pozitivně či negativně. Odpovědi na otázky měly přinést jakési zamyšlení či hodnocení, zda je podle nich tato praxe úspěšná, efektivní, ale i zda se jim osobně práce dobře vykonává a proč tomu tak je. Konkrétně tedy bylo cílem také identifikovat faktory, které se podílejí na efektivitě a ovlivňují naplňování cílů v dané oblasti a v daném regionu.

8.1.1. Dostupnost

Více než polovina respondentů označila jako jeden z klíčových faktorů úspěšnosti řešení v daném regionu samotnou dostupnost sociálních služeb a potřebných nástrojů. Nejen že se město značně angažuje v sociální oblasti, což potvrzuje teoretická východiska argumentující pro příklad dobré praxe, ale konkrétně i právě problematice domácího násilí je věnována velká pozornost a díky tomu jsou zde pro její řešení patřičné nástroje a organizace. Následující výňatky z rozhovorů dokládají zmíněné argumenty.

„Jako Hradec je město, kde se tý sociální oblasti věnuje dost času a peněz a takový ty aktivity...to jsou samozřejmě i aktivity, který se týkaj domácího násilí a poradenství, který je s tím spojený. Síť těch sociálních služeb je opravdu široká, když se někdo rozhodne, tak má jako kam přijít. Těch možností je hodně. Ty služby na to jsou, na to řešení.“

„Ale to je jako to, co jsme se bavily o těch nástrojích. Když budu jako by stokrát vědět, že to je domácí násilí, ale nebudu mít možnost to stíhat, tak to prostě nepůjde. To jsou důležitý ty kompetence i možnosti a ty tu jsou.“

Podporu sociálních služeb ze strany města pak potvrzuje další výpověď, konkrétně pracovník z magistrátu města:

„A zase je to o tom, že my to realizujem, ty realizátoři nám posílaj žádosti, my tam dáváme dotaci, anebo na to sháníme dotace i z ministerstva, pokud to jde. Takže my sami jako město se staráme o to, aby to tady bylo, když víme, že je to užitečný. A to jsou právě ty kroky, že se tomu každé může dobře věnovat, protože vědí, že na to ty nástroje prostě jsou. A ty se postupně tvořej právě no. A my na to dáváme peníze.“

Někteří z respondentů ve svých výpovědích dokonce přímo porovnali Hradec Králové s jinými, zejména přílehlými regiony:

„Takže, za Hradec Králové jako za město a nějaký jako přílehlý obce je to určitě exkluzivní v tom, že je tady hodně poraden, jako hodně sociálních služeb, které umí vlastně podpořit a poradit té ohrožené osobě. To je jako naprosto diametrální rozdíl.“

„Vidím z vlastní zkušenosti, že to jako by funguje. A asi je pravda, že i třeba líp než v těch jinejch krajích.“

Podle určitých respondentů tedy toto město vyniká co se týče dostupnosti sociálních služeb a nástrojů. Často zmiňované skutečnosti, jako je široká škála sociálních služeb a možností řešení domácího násilí v rámci terénní práce, logicky poukazují na to, co tento region odlišuje od ostatních, převážně menších regionů či mikroregionů. Ty jsou na tyto služby chudé, tamější organizace, pokud vůbec existují, jsou nesespecializované, jejich aktivity nezřídka neprofesionální a neodborné, přičemž je hlavním problémem absence terénní práce. V tomto směru má tedy Hradec Králové jistotu, ne však příliš překvapivou výhodu. Přesto není od věci zdůraznit, že bez klíčových nástrojů nelze žádnou agendu úspěšně řešit a pozitivní přístup veřejné správy je tedy přímo zásadní, neboť se nejedná pouze o podporu existence sítě jako takové, ale i o finanční podporu.

8.1.2. Systém

Tento kód vykazuje velkou důležitost. Naprostá většina respondentů potvrdila pozitivní hodnocení situace i díky existenci systému, který je správně nastaven a všechny

jeho složky jsou provázány a aktivně spolupracují na všech úrovních.

„Prostě tady funguje ten systém, ta síť. Jako tady to prostě funguje v tom smyslu, že když se objeví případ, ať už o něm dostaneme info třeba od policie, což v případě, že jsou zainteresovaný děti, to musí být, anebo to přijde někdo nahlásit...Jo, je tady ta interdisciplinární spolupráce, ten systém – a to je zásadní.“

„Třeba ADRA má na tohle projekt, zároveň tam mají DKC, když je rodina, kde je nějaký průšvih, jsou tam i děti teda, tak to jde přes OSPOD a řeší to DKC. A tím, jak je to zase provázaný, tak prostě pak se to vidí a jde s tím pracovat hned.“

Funkční interdisciplinární spolupráce je tedy všeobecně vnímána jako zcela zásadní. Podle jednoho respondenta je pak zcela klíčovým předpokladem možnosti se vůbec jakkoli angažovat.

„Pokud by ten systém nefungoval, nebo třeba kdyby vůbec nebyl, když není možnost to nějak naplnit, nebude kým, nebude čím, tak jako občan může být angažovaný jak chce, ale nebude to mít význam.“

Zejména byl většinou dotázaných zmíněn význam prvotního nastavení systému, od něhož se následně odvíjejí všechny další procesy a efektivní naplňování cílů.

„Jako v těch prvních letech to bylo hodně o tom nastavit ten systém. Takže jednak to je nějaký to základní nastavení toho systému, ty potřeby celý tý problematiky. Jako řešení toho systému zeširoka, ze všech možných stran, přístupů...“

Jeden respondent však projevil mírný nesouhlas s výhradně pozitivním hodnocením. Podle něj je systém sice správně nastaven a za ideálních podmínek funguje jako „správně namazaný stroj“, ale je třeba posílit klíčovou výměnu informací a zajistit, aby některé případy nebyly „zameteny pod stůl.“

8.1.3. Vztahy

Spolupráci a vztahy založené na partnerství si naprosto všichni zmínění aktéři

pochvalují, vnímají je jako přirozené, ale i nutné – ve smyslu klíčové pro efektivní řešení. Respondenti nejčastěji hovoří o „spolupráci“, o „sítích“, přičemž sami sebe navzájem vnímají jako „partnery“. To, že se mohou jako pracovníci v dané oblasti sejít přímo, hraje roli téměř pro polovinu respondentů.

„A to dělá hodně, když toho člověka vidíš tváří v tvář, pak nemáš problém tam zavolat s nějakým problémem a ta komunikace v tom telefonu je pak mnohem jakoby kvalitnější.“

Co víc, osobní vztahy a styky umožňují následné nastavení spolupráce. Samotný fakt, že onen fungující systém byl nastavován společně, většinou v rámci osobního kontaktu, hraje podle některých respondentů také výraznou roli.

„Ty lidi se tu scházej, fakt se znaj. Je to o nějaké znalosti, vědět o tom, kde, kdo a jak a pak už se vám v tom pracuje jednodušeji.“

„Je to o lidech a o tom, jak se známe. Já jsem třeba hrozně ráda, když můžu na OSPOD jet a můžu tam s tou sociální pracovnící tu situaci probrat nebo si telefonujem. Je to jako fakt velkej rozdíl, když vím, že na tom konkrétním OSPODu mám člověka, kterej tomu rozumí a je ochoten k tý spolupráci. Samozřejmě, klíčový jsou ty vedoucí, že jo. To je pravda, jo... Že když třeba máme dobrou spolupráci s daným vedoucím a ten nás respektuje nebo umí si říct o pomoc, tak je to snazší prostě potom celej průběh.“

Následující výpověď pak potvrzuje důležitost existence zdejších osobních vazeb či sociálního kapitálu.

„Když už v tom člověk dělá dýl, ty lidi když už pak zná, tak voni k tomu maj taky jinej vztah, takže ta komunikace je o něčem jiným. A kolikrát už se ví, jo, kde jsou třeba problémy, na co se zaměřit a koho pak třeba kontaktovat. V tý komunitě jsou třeba lidi, na který ty lidi slyšej, tak postupem času zjistíš, že je třeba lepší komunikovat s ním, tak ty lidi pak usměrni do nějaký podoby, se kterou je pak možnost pracovat.“

Především je pak více jak polovinou respondentů zmiňována otevřenost - a to jak na místě poskytovatelů péče vůči klientům, tak i otevřenost složek systému mezi sebou, tedy otevřený přístup k řešení, otevřená komunikace a výměna informací. Na druhou

stranu, zrovna v tomto případě si však v rámci hodnocení stavu jeden z respondentů postěžoval na nedostatečně otevřenou komunikaci a na neefektivní výměnu informací.

O další klíčové kategorii pak vypovídá respondenty hojně zmiňovaná vzájemná spolupráce ve smyslu možnosti klienty a pracovníky někam správně nasměrovat.

8.1.4. Dělbba práce

Více jak polovina respondentů ve svých výpovědích popisovala spokojenost s možnostmi předání kompetencí do „správných rukou“, což vypovídá o důležitosti dobré dělby práce. Nejedná se jednoduše o spolupráci jako takovou, ale konkrétní výpovědi přímo zmiňovaly efektivní předávání klientů a úkolů mezi jednotlivými složkami systému.

„...musím mít vytvořenej ten systém, aby se to k tomu dostalo, že jo...Takže to je o tom, že tady je ta síť, že se známe, že o sobě víme, kdo jako kde dělá, jakou má roli.“

„Nastavíte si, co někdo dělat bude, co někdo dělat nebude, ať se tam jako by nedublujou nějaký služby, že třeba každej dělá něco a pak zjistíte, že tam to dělaj taky a pak je to akorát ztráta času. Tak tohle je podle mě nastavený dobře. Právě když o sobě ty organizace věděj, co dělaj, právě pak se dokážou každá podílet na určitý fázi toho procesu řešení, tak pak to vždycky jede.“

„Jde o to umět si předávat ty klienty vlastně, takže každej vlastně dělá nějakou výseč toho všeho...“

Taková součinnost se pak podle dotázaných podílí i na možnosti řešit problémy individuálně.

„Tak jako funguje to, jsou na to ty složky, organizace, můžeme to předat kompetentním lidem, řešit to konkrétně, individuálně.“

8.1.5. Profesionalita

Pro podporu efektivního řešení je pak nutná vysoká míra specializace a odbornosti,

kteřá podle více než poloviny dotázaných taktěž přetřvává. Profesionalita také logicky souvisí s předešlým předpokladem, tedy s dělbu práce.

„Napřříklad, ať už to začíná policií, určitě u policie jsou lidi proškoleni, že dokážou jako detekovat takovéhle problémy, dokýžou se s tím vypořádat, pak to je s přesahem, že i ta policie zná ten systém, kam případně tu oběť nasměrovat...Protože prostě v tom ten efekt vidím. A pak i v té práci se to nějak ukazuje.“

Profesionalita však podle některých respondentů předpokládá i prvek informovanosti, neustálé aktualizace, ale i dokonalou znalost jak problematiky, tak i terénu:

„Musíme znát ten terén, podle toho pak taky můžeme mít individuální přístup.“

Tito respondenti pak zejména zdůraznili význam specializace na problematiku domácího násilí u policie, především kvůli správné a pohotové diagnostice, školení ke zvyšování odbornosti, profesionalizace a následného vlivu na efektivitu.

„Takže to je vlastně o tom, jak se to v té policii vyvíjelo a o tom, že vznikla jakási specializace na to, aby byl někdo, kdo umí vyšetřovat to domácí násilí. Vznikaly i různé rezortní a mimorezortní školení, potom vzniknul nějaký jakoby koordinační pracovník, kterej měl jakoby za úkol tyhle všechny informace dávat těm policistům i na základních útvarech a vlastně je školit v tom, jak to domácí násilí rozpoznávat. V rámci té policie těch specialistů na to vyšetřování není tolik, ale ty, co to dělaj, to dělaj dobře, profesionálně.“

8.1.6. Organizace

Respondenti dále v naprosté většině zdůraznili význam organizace nebo instituce, která jim skřze kompetence a nástroje umožňuje se vůbec jakkoli angažovat, tedy pomáhat lidem. Formální přínáležitost k organizaci je zásadní i z toho hlediska, že se člověk může držet pravidel.

„Pokud člověk chce, tak bude dělat třeba maximum a být tím profesionálem, ať má cokoliv za zády, ale to, že opravdu třeba ten úřad nebo existence toho zákona, že tam je určitý nástroj, který ten člověk může použít. Pokud nemám žádný prvek nějaké vymahatelnosti, tak

se hůř v tom určitě pracuje. Jo, nebo něco prosazuje vůbec.“

„Ono je to i o tom, že vím co dělat. Já vím, jak lidem pomoci, mám k tomu kompetence.“

Na základě zmíněných argumentů lze konstatovat, že všichni respondenti vyjádřili celkovou spokojenost se současným stavem řešení problematiky, přičemž svými výpověďmi objasnili, co za úspěchy nebo pozitivy stojí, co jim ulehčuje práci a vede k efektivnímu naplňování cílů.

8.2. Nástroje

Na hodnocení stavu přímo navazuje kategorie zahrnující nástroje, jelikož ty se samy o sobě zcela zásadně podílejí na správném a efektivním řešení jakékoli problematiky.

8.2.1. Tým

Naprostá většina respondentů přímo zmínila nezastupitelnou roli týmové spolupráce, což představuje konkrétně interdisciplinární týmy a pracovní skupiny existující v rámci komunitního plánování města.

„Třeba tady je ten interdisciplinární tým, kterej vede intervenční centrum, pak je ten tým pro děti a mládež, kterej tady vede sociálně-právní ochrana dětí a ta problematika týrání dětí, což to jsou taky oběti, tak ta se tam taky probírá. Tak to jsou další takový zdroje, nebo vůbec taková platforma, kde se to dál řeší, kde se dá vyměřet hromada takových opatření. No a tam je vlastně policie členem v jednom i druhým týmu. A to jsou takový nejklíčovější nástroje.“

Zejména pak respondenti kladně hodnotili význam osobního setkání v rámci pracovních skupin a případových konferencí.

„...se s těma lidma z těch různých organizací sejdem – a to dělá hodně, když toho člověka vidíš tváří v tvář, pak nemáš problém tam zavolat s nějakým problémem a komunikace je pak mnohem kvalitnější. A hlavně si tam nastavíte právě nějakou tu spolupráci.“

„...jsou případový konference, kde se za účasti lidí, který do toho můžou něco přinést, to se třeba týká hodně toho, když je rodina s dětma, tak se tam veme klidně učitelka ze školy, která to jako by pozoruje a ví, že je to špatně. Veme se tam dětskej psycholog, kterej o tom může něco vědět, nebo to dítě k němu dochází, takže se to jako by rozebere, co vlastně se tam stalo, co by každej za sebe v tom moh udělat a pak se nastaví nějakej individuální plán a prostě se ty věci začnou konat no...“

Ukázalo se tedy, že je komunitní plánování většinou aktérů vnímáno jako klíčové pro řešení konkrétních problémů z pohledu všech složek, přičemž je zde možné efektivně rozvíjet koncepční činnost, přicházet s inovacemi a dobrými nápady, ale také podporovat jednotnou metodiku. Je to tedy velice zásadní předpoklad fungující praxe.

„...tady s MMHK je to snazší v tom smyslu, že probíhá komunitní plánování a tam my máme nějakou roli, jako všechny neziskovky jo, ale tam můžeme chodit a ovlivňovat věci, poukazovat na věci, který chyběj v sociální síti nebo prostě co by bylo potřeba zlepšit. A tam se scházíme prostě v naší pracovní skupině, je nás dvanáct nebo patnáct a každej je z jiný organizace a tam vždycky si sdělujem, co je novýho v každým pracovišti a taky tím pádem jako slyšíte, co se děje třeba v jinejch cílových skupinách, v jinejch oborech, a to myslím, že je hodně cenný. Že prostě pořád se držíte v nějaký aktualizaci. A jak říkám, máme možnost to ovlivňovat...Máme možnost cokoli říct, zapíše se to, jde to potom jakoby vejš, jakoby ten nástroj funguje, ale v jinejch městech to není.“

8.2.2. Poradenství

Všichni dotázaní aktéři zdůraznili význam terénní práce, zejména té poradenské, poskytované prostřednictvím intervenčního centra a poradny ADRA.

„Máme tu intervenční centrum, se kterým hodně spolupracujeme a bez kterýho by to nešlo.“

Význam intervenčního centra lze odvodit i z faktu, že z vlastní iniciativy svolává zmíněné interdisciplinární týmy.

„Takže to je takovej krok k tomu zase, aby se to začalo zpracovávat multidisciplinárně právě proto, že tam je kromě oběti potřeba pracovat i s ohroženejma dětma a prostě těch souvislostí je hodně no...“

8.2.3. Systemický přístup

Zhruba polovina aktérů zdůraznila přínos systemického přístupu, který je založen na práci s celým rodinným systémem.

„...ted'ka o.p.s. „adrácká“ pracuje s celou rodinou, klidně s dětma, příbuznejma, prostě s každým, kdo do toho může vnést nějaký pořádek a nějaká dohoda aby se uzavřela. Takže to je další takovej partner tady, kterej pracuje s tím celým rodinným systémem.“

Tento metodický přístup je znám zejména v psychoterapeutické praxi, nejčastěji jej tedy zmiňovali aktéři z této oblasti, ale fakticky tento přístup, založený na širokém pojetí, ne jen na práci s obětí, prostupuje celým systémem v Hradci Králové. Argumenty dobře shrnuje následující výňatek z rozhovoru.

„Domácí násilí se musí dost často řešit v tom rodinném systému, to není záležitost jednoho, toho, kdo zrovna jako udeřil, že jo, ale může ten spouštěč bejt v nějakým tom vztahu nebo ve špatný komunikaci. Pokud se ten vztah nemá rozpadnout, tak jenom represe je málo, musí se pracovat s tím systémem, aby to v tom systému fungovalo, aby se to neopakovalo, což je třeba hodně důležitý u těch seniorů, kdy třeba jsou oběti domácího násilí, kdy to násilí na nich páchaj jejich děti nebo vnuci, protože ty senioři jsou závislý i z hlediska péče na těch lidech, takže to není jen o tom vykázat toho násilníka z baráku, protože pak tam máme nezaopatřenýho seniora.“

8.2.4. Program

Více jak polovina respondentů pak ve svých výpovědích přímo zdůraznila význam speciálního, v republice ojedinělého nástroje, kterým je konkrétně akreditovaný program práce s agresory. Aktéři si podle svých výpovědí na základě zkušeností cení toho, že se situace či rodinné problémy řeší opravdu zešíroka, protože pouhé zacílení na oběť nevede k plně efektivnímu a konečnému řešení, zvláště pokud jsou přítomny děti. Je třeba zaměřit

se i na práci s agresí, na spouštěče a na resocializaci.

„Zrovna třeba u tý Adry...když je to užitečný pro ten vztah, jako pro ty dva lidi, který mezi sebou tu agresi měli, tak se to dělá jako párová terapie, a to s poměrně zajímavějma výsledkama. Může to vést k tomu, že se ty lidi prostě domluvěj, pochopěj, proč ta agrese v tom systému je, a naučej se jí nějak eliminovat nebo ovládat...Ale hlavně to, že se prostě pracuje s tím agresorem, s tou agresi jako s tématem, řeší se to. Takže to je další takovej prvek.“

I v tomto případě byla některými respondenty zdůrazněna jedinečnost poradny ADRA v tom, že v praxi tento speciální program uvádějí do praxe a ostatní složky mohou rodinu, v případě, že je zde potenciál či potřeba, efektivně předat právě do rukou pracovníků poradny.

„Ale dokonce oni umí pracovat i s tou druhou stranou, s tou násilnou osobou, kdežto samozřejmě v intervenčním centru tady ten prostor nemáme.“

„...stává se, že ty ženy mají požadavek pracovat s tou násilnou osobou, když ta násilná osoba vykazuje nějakou ochotu a chuť se sebou něco dělat, tak my potom předáváme ten kontakt, posuneme to dál.“

8.2.5. Osvěta

V neposlední řadě respondenti často zmiňovali význam osvěty veřejnosti, zejména pak v rámci práce policie a městské policie. Všechny organizace se snaží o prevenci a osvětu nejen formou podávání informací prostřednictvím internetu a letáků, ale také pořádáním přednášek. Funguje zde Akademie seniorů a tradičně v listopadu se koná Víkend proti násilí.

8.3. Motivy a hodnoty

8.3.1. Závazek

Téměř polovina respondentů uvádí jako hlavní motiv svých aktivit pocit morálního nebo občanského závazku vůči společnosti. Byl vysloven argument, že občané mají povinnost podílet se na chodu společnosti, není možné od společnosti jen brát, ale je třeba i dávat – a to právě ideálně formou zapojení se.

„Když člověk takhle žije v nějaký společnosti, tak jednak od té společnosti přijímá nějaký věci, ale měl by mít právo nebo i povinnost se nějakým způsobem podílet na chodu té společnosti – a to právě je asi možnost přes ten občanský závazek nebo podobně. Má možnost třeba s něčím přijít sám a zapojit se do nějakýho procesu v té komunitě. Když má člověk chuť pomáhat, tak se dá říct, že je nějakým způsobem třeba dobrý občan a ta chuť pomáhat je o tý snaze něco změnit. A to určitě souvisí s tím, že člověk třeba chce mít vedle sebe lidi, který třeba fungují podobným způsobem.“

Tito respondenti pak za tímto morálním závazkem spatřují hodnoty, přičemž obojí je ovlivňováno výchovou.

„Ten hodnotový systém jako by určuje naše chování a v tomhle případě to prostě bude nějaký ten morální závazek.“

8.3.2. Spoluzodpovědnost

Rovněž byla zmíněna spoluzodpovědnost jakožto motivační faktor. Ta však úzce souvisí se zmíněným občanským závazkem nebo se dá obecně zařadit pod hodnoty.

8.3.3. Osobnost

Zároveň většina respondentů potvrzuje, že aktivní účast na řešení společenských problémů vyžaduje jisté charakterové znaky. Takoví jedinci jsou ze své podstaty nastaveni na pomoc ostatním, většinou slabším, přičemž tuto vlastnost v ideálním případě spatřují

jako něco automatického, „normálního.“

„To by člověk asi měl mít takový vlastnosti, když chce lidem pomáhat. Ale ono fakticky, pokud je člověk tak přiměřeně normální, tak by měl být nositelem takových vlastností v nějaký míře automaticky.“

Respondenti se dále vyjadřovali k otázce motivace k participaci, přičemž úzce souvisejícím tématem jsou právě hodnoty. Téměř polovina aktérů jako významný motiv k angažovanosti zmínila nelhostejnost. Podle nich se takto angažují zejména ti, kteří nejsou lhostejní vůči problémům ostatních a cítí potřebu nabídnout pomoc.

„Tak já bych k tomu řekla to, že si pod občanskou participací představuju jako tu nelhostejnost. Že prostě vás zajímá osud druhých lidí okolo sebe, který máte v nějaký komunitě samozřejmě, kde bydlíte třeba, že jste třeba ten, kdo umí nabídnout nějakou pomoc nebo nějakou službu.“

Dva respondenti na tomto místě uvedli odvalu. A naopak, nedostatek odvahy je tím, co lidem brání v motivaci se aktivně zapojit.

„Je to velmi milé překvapení, pokud někdo tu odvalu sebere a chce upozornit na něco špatného, překoná tu bariéru. Je to o nějaké takové osobní odvaze – ustát ten tlak.“

Dále byl zmíněn pocit solidarity, který opět souvisí s hodnotami a s výchovou.

„Ne, zlom tam žádný nebyl, ano, já jsem se asi zajímala vždycky, já jsem lidem pomáhala už dřív, dělala jsem na Lince důvěry, pomáhala jsem se zdravotně postiženým lidem, tu solidaritu jsem asi cítila vždycky jako. Ale je to asi tou výchovou, to určitě.“

8.3.4. Hodnoty

Zmíněné správné nastavení hodnotového žebříčku velmi úzce souvisí s výchovou, neboť hodnoty vznikají v průběhu života, kdy se formuje charakter, přičemž výchova prostřednictvím rodinného systému a občanské vzdělávání hraje významnou roli.

„No to je zase o osobnosti lidí, samozřejmě. Jako se vším a všude, prostě je to o lidech, což je daný i výchovou, k čemu nás vedli, jaký máme hodnoty, co je pro nás důležitý.“

„Tak ono to už člověk jako by musí vědět, nejde to úplně popsat slovy, ale prostě to tak člověk cejtí. Prostě má tu potřebu nebo má chuť se v tomhle realizovat a jako svým způsobem těm lidem jako pomáhat. Třeba v rodině byly nějaký základní hodnoty, na kterých se pak mohlo stavět dál.“

Je třeba také zdůraznit, že všichni, kteří zmínili faktor výchovy v rámci rodiny, zároveň takové nastavení hodnot pokládají za „normální“ či automatické, tedy jako něco, co by podle nich mělo být běžné napříč společnostmi.

„Takovej ten obecněj...no, normální hodnoty v rodině. No, jako výchova má významnou roli, ale říkám spíš obecně, ten hodnotovej žebříček aby byl v pořádku. Protože ten když je, tak se tyhle věci považujou za normální. Že se lidem pomáhá, když potřebujou.“

8.3.5. Životní zkušenost

Okrajově byla jako jeden z motivačních faktorů k angažovanosti zmíněna životní zkušenost, logicky negativního charakteru, obecně nějaké trauma nebo špatné životní podmínky. Konkrétně byla zmíněna zkušenost s nedobrym dětstvím, která vyústila v potřebu pomáhat podobně znevýhodněným dětem.

„Kolikrát ty lidi si prožijou nějaký trauma, začnou se angažovat proto, že maj potřebu lidem nějak pomáhat.“

8.4. Cíle a realizace

8.4.1. Zlepšení

Polovina dotázaných přímo vyjádřila potřebu zlepšovat život určitých skupin obyvatel, ačkoli se dá předpokládat, že i ti, kteří tento cíl explicitně nevyjádřili, jej mají jistě na paměti a je to jeden z hlavních motivačních faktorů pro sociální práci.

„Moje práce prostě znamená, že se angažuju, aby se život určitých skupin zlepšil. A my třeba hájíme práva těch žen, aktivně se prostě snažíme jim tu kvalitu života zlepšit.“

S tímto předpokladem logicky souvisí i potřeba něco změnit či řešit problém v prostředí, kde jedinec žije. To je sám o sobě jasný argument pro existenci všech snah v rámci občanské společnosti.

„Každý takovej zájem je dobrej, kolikrát lidi, který právě maj chuť se takhle angažovat, a jsou třeba z té komunity, tak třeba viděj, kde je potřeba něco změnit.“

Byl však uveden i faktor inovace, tedy potřeba přijít s něčím novým, aby mohl jedinec pomoci s řešením problémů nebo stavu v prostředí, kde žije.

„Lidi můžou přinést něco novýho, co třeba někdo vejš, jako my nebo někdo, kdo se podílí na tý legislativě, už třeba nevidí.“

„Pokud by to tam asi nebylo a spokojíme se všichni s tím, co je, tak to nikdy nebude tím motorem. Udělat to jinak, lépe, užitečněji, ale umět si říct, že tohle třeba nefunguje, tak pokusme se nad tím zamyslet. Někdy žasnu nad tím, co lidi nebo co my jako vymyslíme za kreativní věci, který se promítnou pak do konkrétního úplně toho běžnýho života.“

Jen jeden respondent však přímo zmínil motivaci hledat finanční partnery, jelikož finanční zdroje vůbec umožňují co nejlépe proniknout do problému a danou problematiku efektivně řešit.

„Je to zájem o to se seznámovat s nějakým tím problémem, zájem to řešit, hledat nějaký cesty k tomu, jak to řešit, hledat k tomu partnery, ted' to ještě jako by dotáhnout do další úrovně, když něco řeším, tak jako třeba potřebuju peníze a ty bych si měla umět sehnat.“

8.4.2. Úspěch

Samozřejmě byl většinou respondentů zmíněn význam ocenění práce jakožto cíl. Jednoduše jde o snahu odvádět dobrou práci, úspěšně řešit daný problém, což logicky

souvisí s motivačními faktory jakou jsou hodnoty a tak dále.

„Pro mě je důležitý, aby i ta práce, která je za náma nebo za mým týmem....že se pak řekne, že v Hradci to funguje – tak to je pro mě důležitý.“

„Hlavně taková radost z toho, když se to udělá, že se to dobře povede. Že fakt je vidět, že se oběti pomohlo nějakým způsobem tím vyšetřováním a tou spoluprací s ostatníma složkama. Tak to je dobrej pocit no.“

Dva respondenti přímo vyslovili jako cíl svých aktivit dělat práci užitečně, aby to mělo patřičný efekt, což lze ztotožnit obecně s úspěchem. Obojí si má za cíl nastavovat věci tak, aby celý systém v praxi fungoval, aby měl byly smysluplné cíle efektivně a zodpovědně naplňovány, ne jen izolovaně vytvářet nástroje a metodiku.

„Užitečnost je pro mě na prvním místě. Já ráda dělám věci takové, které jsou užitečné, aby to pomáhalo konkrétnímu člověku.“

8.4.3. Respekt

Kromě prosté pomoci pomáhat byla jedním respondentem zmíněna i silná potřeba mít ve společnosti význam, obzvláště dosáhnout lepšího obrazu u veřejnosti, která má zkreslený pohled na věc a na úředníky a sociální pracovníky nahlíží negativně a stěžuje si na jejich práci. Následující citace je toho důkazem.

„Tak to mě tohleto zlobí. Mnohdy ty informace jsou tak strašně zkreslené a pak ta veřejnost pracuje jenom s nějakým názorem a zase my třeba v těch institucích...Ta veřejnost si mnohdy dělá obrázek nějaký, který je naprosto jiný a nás jako profesionály to velmi trápí...Ukázat, že sociální pracovník není ta zlá, ošklivá, zubatá, ale je to ta příjemná, profesionální dáma...“

8.4.4. Profesionalizace

Více jak polovina respondentů pak přiznává naprosto klíčový význam profesionalitě a odbornosti. Zdůraznili tedy snahu být na svém místě v dané oblasti

profesionálem.

„Ta profesionalita...vědět o tom, co můžu, neříkat, že to nejde. Hledat ty cesty, jak to udělat, aby to šlo než aby to nešlo.

Současně vyslovili snahu o neustálou aktualizaci ve všech relevantních oblastech a usilovat o specializaci. Kromě toho je třeba stále usilovat o zlepšování systému, zejména se snažit eliminovat situace, kdy některá složka systému nefunguje, například se narazí na neochotu se něčím zabývat. Systém, ač jinak dobře nastavený, má totiž vždy své rezervy a lidský prvek.

„Hledáme nové způsoby, jak třeba ten systém zlepšovat. Aby na policii byli specialisti na domácí násilí, děláme pro to kroky, teď jsme sdružený jako intervenční centrum v takový asociaci a ta asociace už má zase jinej hlas. A ta asociace jako teď hodně tlačí na to, aby v těch institucích, na policii, na soudech, aby všude byli specialisti na to domácí násilí, aby ten systém jako fakt fungoval uvnitř. Nástroje ten systém má, ale na co se může narazit, je neznalost a neochota se určitými věcmi zabývat. Takže v tom se taky cejtím aktivní a určitě mi tohleto jako lhostejný není.“

V rámci zvyšování odbornosti a profesionality je třeba neustále se vzdělávat, vyhledávat informace a také aktivně vyvíjet vzdělávací a koncepční činnost v rámci školení.

„Takže to je ta oblast, která je nad rámec toho, co bych musela, prostě to dělám ráda a strávím tím desítky hodin, kdy já sama musím něco nastudovat a jdu hledat a pořád sledovat ty nové trendy a někdy být o krok napřed, možná někdy o tři, zachytit to a pak přenést do té praxe a motivovat ty lidi k tomu, aby to s chutí udělali.“

Zejména je pak podle respondentů zásadní zaškolení všech nově příchozích pracovníků.

„Angažuju se hlavně v rámci práci, ale je to i o tom, že některý případy zpracovávají i mí kolegové, tak i takový metodický vedení těch kolegů, který třeba i začínaj nebo potřebujou nějak nasměrovat v tom procesu vyšetřování. Pak účast v těch týmech, za policii, účast na

různých školeních, který se k tomu konaj v rámci policie hlavně...takový to vzdělávání sám sebe. Spíš takovej zájem tý problematice se věnovat a dělat to dobře.“

8.5. Význam angažovanosti

Naprostá většina respondentů potvrdila předpoklad, že chuť či motivace k angažovanému jednání je naprosto zásadním předpokladem dobré práce a obecně stojí za úspěšným řešením a efektivním naplňováním cílů v dané oblasti. Následující výňatky z rozhovorů jsou relevantním obrazem toho, jak zúčastnění aktéři na tuto otázku nahlízejí.

„Chuť to dělat. Jde o to skutečně to nastavit, aby to fungovalo. Takže to je fakt o tý radosti z tý práce. No, nás to prostě bavilo, když jsme to tenkrát tvořili ještě v roce 2009...Takže je to v podstatě fakt o tý radosti, když to ty lidi baví a musí bejt tady na to tým. Samozřejmě, ty lidi, ty specialisti, který to dělaj, tak tím, že to dělaj, tak samozřejmě si sami tvořej nějaký postupy a metody a oni sami se na tom zdokonalujou. Takže ono je to pro ně zajímavý jak profesně, ale i to téma je zajímavý, takže fakt se to daří.“

„Na tom to stojí, protože je to práce o lidech. A když člověk jako by nemá tu potřebu nebo chuť, tak samozřejmě je to pak v tom znát.“

„Tak asi většina lidí to v sobě nějakým způsobem má, někdo to má víc, někdo míň, ale určitě je dobrý, aby v tom městě nebo komunitě byl nějaký prostor pro to se takhle vyjádřit.“

Takové nadšení z práce se pak logicky pozitivně projevuje v pracovním prostředí.

„A když je tam nějaké to nadšení, to se fakt dá hezky poznat, taková ta kreativita a takové to „wow, ted' já tady pomůžu měnit ty situace a životy jinejch.“, tak to je úžasná práce. A jenom tou praxí se pak postupně dotvořit a tu teorii si ustavit do reálného prostředí. No, je to hezká práce mít takovej tým. Je to fajn, když se takový lidi najdou.“

Současné mohou díky tomu na místní úrovni vznikat nahodile nápady, později dobře aplikovatelné na jiné úrovni.

„To nadšení je důležité. Mnohdy z toho vzejde něco, co se třeba dá přesadit i do toho prostředí jakoby formálnějšího a má to ten svůj efekt, užitek. Je to hodně o těch lidech a o vzájemné inspiraci.“

Význam lidského potenciálu je z výpovědí aktérů zřejmý a nepopíratelný – a to i v této konkrétní oblasti sociální práce.

„Za tím vším jsou lidi. Lidi, který to chtěj dělat. Jde o to, že chtěj vymejšlet a tvořit.“

„Spousta věcí je o lidech a je to fakt. Jako jo, hodně to je o těch lidech, že pokud mají zájem, tak se to daří.“

9. Diskuse

Na základě výsledných zjištění je nyní možné nahlédnout na celou problematiku z jiné perspektivy a především zodpovědět dané výzkumné otázky. Jak již bylo uvedeno, hlavní výzkumná otázka měla prostřednictvím následujících podotázek objasnit, které skutečnosti, vlivy a předpoklady se významně podílejí na efektivním řešení problematiky domácího násilí v Hradci Králové. Podotázky budou následně rozebrány v příslušném pořadí.

1. Jak aktéři hodnotí stav či úspěšnost řešení problematiky v Hradci Králové?

Touto výzkumnou otázkou mělo být zodpovězeno, jak respondenti, tedy zúčastnění aktéři, sami hodnotí situaci v daném regionu, jak vnímají výstupy své práce, zda na stav řešení problematiky nahlíží jako na úspěšný.

Hlavním zjištěním je dobrá dostupnost a provázanost služeb a vysoká míra spolupráce jednotlivých složek systému. Záměrně používám slovo „systém“, neboť se domnívám, že zde do sebe všechny složky zapadají a dochází k efektivnímu řešení problematiky. Řešení problémů vždy vyžaduje zapojení všech možných partnerů a složek do celého procesu. Správné nastavení systému totiž umožňuje vytváření široké škály nástrojů, dobré pokrytí. Ze zkušeností lidí zabývajících se touto problematikou vyplývá, že se obecně naráží na problém špatné nebo nedostatečné spolupráce mezi jednotlivými institucemi a organizacemi, neexistence jednotné metodiky, fungujících nástrojů a provázanosti služeb. V Hradci Králové tomu tak, alespoň dle mého soudu, není.

Jak již bylo zmíněno v rámci teorie, mnozí teoretikové i praktici vnímají stav v otázce partnerství trochu pesimisticky. Můžeme se setkat s názory, že je to v českém prostředí pouze jakási nutnost či účelovost spíše než přirozená věc. V Hradci Králové lze ale pocítit opak. Sektory a subjekty spolu navzájem aktivně spolupracují, neboť si velice dobře uvědomují, že se navzájem potřebují. Zúčastnění aktéři přímo vyzdvihují systém interdisciplinární spolupráce a zdůrazňují, že jsou si všichni rovnými partnery a podporují se. Jde právě o to, že je třeba v partnerství a spolupráci vidět výhody. Díky vzájemné spolupráci může docházet k cenné výměně know how, ale také jsou podporovány inovace. Každá spolupráce, ať už programová, založená na smluvních vztazích, anebo přirozená, rozšiřuje možnosti postihnout velký rozsah potřeb občanů, což je ze sociální politiky města Hradce Králové patrné. Organizace občanské společnosti mají svůj hlas, který je

slyšet, jsou podporovány (jak jejich existence jako taková, tak finančně) a mají možnost v rámci pracovních skupin a komisí vstupovat do veškerého dění. Nutno říci, že jsou to právě ony, kdo se v problematice zásadně angažuje, mají vhodné nástroje a jsou plnohodnotnou a nezastupitelnou složkou celého systému. Jsou také faktorem inovace, prostředníkem mezi občany a veřejnou správou, umožňují veřejnému sektoru poskytovat služby, protože znají terén a potřeby klientů. Co se týče rozlišení formálních vazeb v rámci partnerství na základě smluvních vztahů a jakési přirozené spolupráce, na základě výzkumu a znalosti terénu se domnívám, že zde existuje jakási syntéza obou. Popsané týmy a pracovní skupiny, programy a společné aktivity představují právě ony smluvní vztahy a aktivity, ale zároveň zde paralelně existuje spolupráce ve všech oblastech sociální politiky na základě snahy naplňování společných cílů. Právě toto kladné hodnocení týmové spolupráce a koncepční činnosti s inovačním faktorem potvrzuje argument Jerzyho Hauptmanna, který tvrdí, že na mikroúrovni mohou vznikat skvělé nápady a přístupy, které je následně možné aplikovat na makro úroveň (Hauptmann; 2005).

Respondenti také zdůraznili význam dělby práce. Je tedy zcela zásadní, aby systém nejen existoval, ale aby správně pracoval a aby zúčastnění aktéři znali potřebné know how v tom smyslu, že vědí, na koho se s konkrétní agendou či úkolem obrátit. S tím úzce souvisí zjištění, že zásadním předpokladem je profesionalita, což ve svých výpovědích aktéři opět potvrdili. Je tím myšlena nejen odbornost, kompetence, ale i informovanost, znalost problému jako takového, ale i terénu, znalost komunity. Proto se zde aktéři v této oblasti neustále účastní různých školení, výcvikových kurzů, mezioborových setkání v krajích, které mají za cíl nejen iniciovat a udržovat spolupráci, ale zejména jde o výměnu zkušeností, vědomostí a obecně zvyšování profesionality.

2. Jaké nástroje vnímají aktéři jako efektivní?

Tato výzkumná otázka měla za úkol odkrýt, jaké nástroje považují sami realizátoři služeb za relevantní, tedy které nástroje obecně jsou podle nich samotných v praxi nejdůležitější a co jim osobně přijde efektivní a nejvíce jim pomáhá v plnění požadavků a cílů.

Není překvapivým výsledkem, že se jako naprosto klíčová ukázala možnost spolupráce v interdisciplinárních týmech, které fungují v rámci komunitního plánování města. Systém komunitního plánování sociálních služeb je dost zásadní instituce, kde se

schází realizátoři sociálních služeb, rozebírají stav, aktivně se podílejí na koncepční činnosti, řeší nejrůznější inovace, konkrétní případy, kazuistiky, zkrátka představitelé zainteresovaných složek včetně rezortů jako je soud nebo policie, zde koncepčně působí jako tým a jako partneři se podílejí na řešení problémů. Díky této různorodé spolupráci vznikají v Hradci Králové cenné vazby dlouhodobého charakteru, umožňující různorodost informací, což potvrzuje argumenty teoretiků o důležitosti vazeb a sítí.

Dále, výsledky potvrdily fakt, že poradenská činnost je naprosto zásadním nástrojem, konkrétně intervenční centrum bylo respondenty často zmiňováno jako nepostradatelný partner a efektivní nástroj v systému. Vznik intervenčních center souvisí se zákonem, který vstoupil v platnost v roce 2007 a který intervenční centra konečně uznal jako registrované sociální služby. Právě jejich prostřednictvím je možné problematiku domácího násilí řešit efektivně a individuálně.

Jako cenný poznatek lze vnímat fakt, že v Hradci Králové funguje ojedinělý program práce s násilnými osobami. Při řešení problematiky domácího násilí obecně přetrvává tendence zabývat se výhradně primárními obětmi, tj. většinou ženou. Samozřejmě se pozornost zaměřuje i na děti, ale v naprosté většině se opomíjí samotný agresor. Jak již bylo řečeno, s agresory se obecně nijak koncepčně nepracuje, aktivita je ve většině případů na úrovni restriktivních opatření v podobě institutu vykazání a následných soudních opatření. To však není jediné možné řešení – a už vůbec ne dostačující. Restrikcí a soudním rozhodnutím se problém neodstraní. Navíc je třeba zachovat „respekt k cestě“ každého klienta, což v tomto případě znamená, že například mnohdy ženy/partnerky postižené domácím ze strany muže nechtějí vztah ukončit, ale naopak touží po tom situaci vyřešit a nadále usilovat o fungující rodinu. Nelze zanedbat skutečnost, že ve většině případů jsou zainteresovány děti. Je tedy třeba pracovat s celým rodinným systémem, nejlépe prostřednictvím terapie a dalších popsaných aktivit, jak je tomu ostatně zde. Právě zdejší způsob práce s násilníky zde vidím jako příkladný. Je třeba opět zdůraznit, že Hradec Králové přichází s inovacemi v metodice a už jen samotný fakt, že se organizace násilníkům nějak konstruktivně věnují, mi přijde chvályhodný.

Konkrétně situační násilí, kdy je třeba násilník podněcován obětmi, například při specifické situaci, pak vyžaduje právě systemickou terapii, kterou respondenti rovněž označili jako klíčovou a efektivní. Pokud se rodinný systém nerozpadá a má fungovat dál, pak nelze pracovat výhradně a jen s agresorem nebo výhradně s obětmi. Stejně tak co se týče nástrojů, pokud bude násilník vykazán, ošetří se oběť a násilník se vrací zpět, problém se tím zcela nevyřeší. Je třeba pracovat s celým systémem. Pokud se však rodina rozpadá,

system nenutí partnery, aby spolu nadále zůstávali. Oběť má samozřejmě kompetence, pokud nechce být v kontaktu s násilníkem, pracuje se s ní odděleně. Berou se v potaz očekávání aktérů, ale i hledisko užitečnosti – například kvůli dětem.

Taktéž je na místě zmínit i význam prevence a osvěty. Kromě publikace nejrůznějších letáků, zpravodajů či bulletinů se pořádají nejrůznější besedy, přednášky a informační schůzky s veřejností, kde se složky systému snaží občany nějakým způsobem jednak motivovat, aby se v případě, že se s domácím násilím ve svém okolí setkají, nebáli zasáhnout, ale také se je snaží informovat, na co se mají zaměřit, jak takové patologické jednání vůbec rozeznat. I toto je důležitý rozměr celého systému, který umožňuje efektivní chod procesu. Faktem je, že jistá část domácího násilí se odehrává na seniorech, a to ze strany jejich blízkých. Senioři podle respondentů sami často nevědí, že něco jako domácí násilí ze strany příbuzných existuje, popřípadě netuší, jaká mají práva a možnosti, pokud se rozhodnou bránit. V Hradci Králové proto funguje pod záštitou městských strážníků z oddělení prevence kriminality Akademie seniorů, kde se senioři mohou účastnit přednášek na aktuální společenská témata.

V neposlední řadě jsem se zajímala o to, k jakým výkladovým koncepcím a přístupům se dané instituce a organizace přiklání. Obecně se v praxi uplatňují různé koncepce a přístupy a často se naráží na problém neexistence univerzální metodiky a nějakých obecně uplatňovaných nástrojů. V Hradci Králové tento nedostatek nevnímám. Obecně se zde uplatňuje model práce založený na systemickém přístupu a respondenty je obecně vnímám jako efektivní, a to jak pro řešení problematiky jako takové, tak samozřejmě i pro rodiny, o které v terénní práci a terapii jde. Jak jsem již zmínila, tento přístup spočívá v tom, že se na kauzu či rodinu nahlíží jako na celý systém, přičemž od toho se také odvíjí samotná práce s rodinou zahrnující konkrétní postupy a praktiky terapie a probačně-mediační služby.

Jako zajímavou pak hodnotím skutečnost, že nikdo ze zúčastněných aktérů mezi předpoklady nezmínil technologie, komunikační média a sociální sítě, byť je všichni v jisté míře využívají. Jednoduše převážily zásadnější faktory.

3. Jak respondenti nahlíží na aktivní zapojení v občanské společnosti a jak se v tomto směru sami realizují?

Tato výzkumná otázka je poměrně široce formulovaná. Na subjektivní úrovni měla osvětlit vnímání fenoménu angažovanosti, tedy aktivního zapojení ze strany zúčastněných aktérů, přičemž bylo cílem se dozvědět, jak si aktéři takovou participaci obecně představují, co je podle nich hlavními motivy, jaké jsou zásadní předpoklady, ale i jakým způsobem zapojení se prostřednictvím svých konkrétních aktivit angažují a za jakým účelem, tedy s jakými konkrétními cíly.

Na otázku, co si pod občanskou angažovaností nebo aktivní účastí ve společnosti představují, respondenti často odpovídali tak, že jmenovali konkrétní motivy a hodnoty, které jedince k takovému jednání vedou. Jak již bylo zmíněno v teoretické části práce, zásadní jsou právě kvality, hodnoty a přístup občanů, jelikož utvářejí stabilní a demokratickou společnost (Kymlicka, 2001). To samozřejmě souvisí s potřebnými vlastnostmi, které respondenti taktéž zmiňovali. Konkrétně zmínili prvek závazku. Právě termín občanský závazek úzce souvisí s konceptem angažovanosti či participace. Aktéři se tedy angažují také proto, že cítí závazek společnosti na oplátku něco vrátit, ne jen od ní brát. S tím logicky souvisí i udávaný pocit spoluzodpovědnosti. Co se pak týče zodpovědnosti, je jakousi zárukou smysluplného nastavování cílů a jejich efektivního naplňování. Především je nutná spoluzodpovědnost všech zúčastněných aktérů. Aktéři se také vyjádřili, že roli hrají i životní zkušenosti, které jedince v životě buď omezují, anebo naopak motivují k nějaké vyšší aktivitě. Zcela jistě všechny tyto předpoklady souvisejí s osobnostními rysy a hodnotami jedince, aktivní účast v občanské společnosti vyžaduje jisté charakterové znaky a hodnotové nastavení. Mezi potřebnými vlastnostmi byly zmíněny nelhostejnost, odvaha a pocit solidarity. Především však respondenti opakovaně zmiňovaným tvrzením, že pomáhat a angažovat se je „normální“, potvrdili argument, že každý má možnost zapojit se do veřejného diskursu bez ohledu na sociální a ekonomické faktory (Kymlicka, 2001). Toto hodnocení rovněž vypovídá o optimistickém pohledu na situaci participace v rámci občanské společnosti, byť může hrát roli fakt, že tito aktéři jsou díky svému zaměstnání přirozeně obklopeni lidmi se stejnými motivy a cíly.

Všichni dotázaní sami sebe reflektují jako aktivní občany, ikdyž zároveň uznávají, že jejich zaměstnání je naplňuje natolik, že na další mimopracovní aktivity v rámci občanské společnosti jim nezbyvá kapacita. Naprostá většina zúčastněných aktérů má nepolitické zájmy, nemají ambice ovlivňovat veřejnou politiku, jedná se tedy o jakési

agregované zájmy na lokální úrovni v rámci sociální práce a spolkové činnosti. Tento způsob občanské angažovanosti odpovídá typu aktivního občana (participatory citizen), což popisují Westheimer a Kahne (2004). Takový jedinec participuje v rámci sociálních a občanských záležitostí své komunity, snaží se aktivně zajímat o občanské záležitosti a zlepšovat život druhých. Zmínění aktéři tedy působí především na místní úrovni a organizovaně se podílejí na řešení společenských problémů. Mají však současně znaky chování prvního typu, odpovídající osobně odpovědnému občanovi (personally-responsible citizen), jelikož pociťují zodpovědnost za komunitu, angažují se za účelem zlepšování prostředí, života obecně. Jejich vlastnostmi jsou například čestnost, integrita, tvrdá práce. Jen malá část z nich se pak angažuje na jiné úrovni, kdy mají tendenci ovlivňovat veřejnou politiku, v tomto případě například vyvíjet tlak na zákonodárce a na veřejnou správu, pokud je třeba v oblasti sociální politiky prosadit nějaké kroky ke zvýšení efektivity a k řešení svízelných situací. Tento způsob aktivního zapojení podle zmíněné typologie odpovídá tak zvanému občanovi zaměřenému na spravedlnost (justice oriented citizen).

Co se týče konkrétních očekávání a cílů, z výpovědí je zřejmé, že hlavním cílem většiny takto angažovaných jedinců je snaha zlepšit situaci v okolí nebo ve společnosti, jednoduše pomoci druhým, obzvláště pak slabším. Není to nikterak překvapivé zjištění, naopak, je to hlavní důvod existence uvedených organizací. Ale i co se týče občanské angažovanosti jako takové, právě běžní občané se většinou angažují právě z toho důvodu, že identifikují nějaký problém či nedostatek, který se i vlastním přičiněním snaží řešit. S tímto souvisí například inovační snahy, které jsou zásadní a udržují v aktualizaci. Respondenti také zmínili úspěch jako jeden z cílů. Obecně je cílem odvádět kvalitní práci – a to i proto, že je třeba získat si u veřejnosti respekt, popřípadě napravit si reputaci, jak je tomu například u aktérů-úředníků. Co se týče cílů spojených s profesionalizací, zde se naráží na otázku respektu u veřejnosti. Profesionalita předpokládá rovněž dobrou komunikaci, otevřenost, tedy přístupnost. Veřejnost si často stěžuje na přístup úředníků a veřejných osob obecně, přičemž je to mnohdy právě neprofesionalita, se kterou se občané setkávají. Toto uvádějí právě Mansfeldová a Kroupa (2005), kteří upozorňují na pokles důvěry veřejnosti a tlak na změnu. Ale trendy směřující k větší otevřenosti a k výkonu praxe ve smyslu služby občanům opravdu existují, což dokládají opět výpovědi respondentů, kteří se v určité míře zasazují právě o zvýšení důvěry, kladného obrazu a následně respektu u veřejnosti.

4. Jaký vliv má občanská angažovanost na řešení problematiky?

Touto obecnou otázkou mělo být zodpovězeno, zda se zmíněné předpoklady podílejí na dobrém řešení problematiky. Spíše než o vyjádření míry vlivu jde tedy o to, zda je tento vliv vůbec zásadní a na základě jakých skutečností lze takto usuzovat. Ideální odpověď pak sestává z porovnání situace vůči teorii, ale také je vhodné přihlédnout k názorům zúčastněných aktérů.

Výsledky ukázaly, že naprostá většina respondentů spatřuje jako hlavní faktor úspěchů motivaci jednotlivých aktérů, jejich zájem a chuť se problémem aktivně zabývat, shánět si o problematice patřičné informace, školit sebe i ostatní, zkrátka snažit se pozitivně ovlivňovat život druhých lidí. Bez angažovaného chování by zcela jistě v žádné oblasti nebylo možné dosáhnout větších úspěchů. Obecně však sociální pracovníci patří do skupiny lidí, kteří se mohou často setkat se stavem jako vyhoření. I proto je zde kladen velký nárok na nastavení hodnot, cílů a na motivaci. Samotná motivace pomáhat ostatním je v oblasti sociální práce důležitým tématem, se kterým se pracuje na potřebných školeních.

Co se týče občanské angažovanosti a jejích předpokladů, respondenti ve svých výpovědích potvrdili Hauptmannův předpoklad, který tvrdí, že ačkoli individuální akce hrají roli, jsou tím, co stojí za úspěšným řešením problémů a prosazováním změn, je jistě efektivnější, když může jedinec artikulovat své zájmy skrze nějakou organizaci. Formální zakotvení v organizačním rámci, které je hlavním předpokladem občanské angažovanosti, je tedy značně výhodné, v některých oblastech, jako je tomu zrovna v případě sociální práce, přímo zásadní. Ale lze argumentovat, že na počátku by vždy měla být individuální akce, občanská iniciativa, snaha se zapojit, a to s přihlédnutím k nejrůznějším zájmům. Takové nadšení pak může podporovat vznik nejrůznějších, byť často ad hoc vzniklých nápadů, které mohou být později aplikovány na vyšší, formálnější úrovni, což potvrzuje argumenty, vyslovené například Walzerem (1995), že malá rozhodnutí do určité míry určují podobu a fungování společnosti, jelikož na mikroúrovni se mohou angažovanými jedinci iniciovat změny na makro úrovni. Angažovanost, participace, sdružování a vznik nejrůznějších forem spolupráce je tedy klíčovým předpokladem fungující společnosti.

Aktéři v tomto regionu mají více než na paměti, že jako kooperující partneři mají možnost lépe a hospodárněji naplňovat společné cíle, přičemž v rámci stávající spolupráce vznikají další a další potřebné vazby, často dlouhodobého charakteru. Kromě toho se

podporuje i vzájemná motivace a důvěra, dobrá koordinace aktivit a výměna informací. Na základě zmíněných skutečností lze tedy obecně konstatovat, že zde existuje sociální kapitál, který je zároveň všemi zúčastněnými aktéry reflektován, oceňován a podporován. Bylo zmíněno, že koncept sociálního kapitálu úzce souvisí s konceptem občanské angažovanosti a vliv obou fenoménů je v teorii občanské společnosti zřejmý. Ale uvědomují si jej i běžní lidé z praxe, byť neuvažují v termínech, které jsou známé právě z těchto společenských konceptů.

IV. Závěr

Pokud by bylo cílem této práce co nejobecněji a nejjednodušeji odpovědět na otázku, co je klíčovým předpokladem úspěšného fungování organizací, dalo by se konstatovat, že jsou to správní lidé na správných místech ve spojení s vhodnými dovednostmi a patřičnými nástroji. Pojem „správný“ je však poněkud příliš obecný a zcela jistě se pod touto charakteristikou skrývá spousta konkrétních znaků a předpokladů. Také by taková odpověď nic nevypovídala o fundamentální otázce jak je možné, že něco „správně“ funguje. A také, nejde jen o úspěšné fungování organizací, ale o co nejefektivnější řešení určitého společenského problému. Hlavní otázkou je tedy to, co tyto aktéry vede ke snaze vůbec nějak společenské problémy řešit, působit v dané oblasti a slovy zúčastněných aktérů „dělat to dobře.“ Jen pouhý předpoklad vykonávat danou profesi podle očekávání zaměstnavatele, legitimně a v rámci možností efektivně by zcela jistě nestačil. V této práci jsem se tedy snažila popsat, jaké všechny charakteristiky, předpoklady, okolnosti a vlivy se podílejí na efektivním řešení problémů ve společnosti, přičemž v tomto případě šlo konkrétně o problematiku řešení domácího násilí – a to v konkrétním regionu, tedy ve městě Hradci Králové.

Ukázalo se, nikoli však překvapivě, že je velice důležitá motivace lidí k tomu, aby se ve společnosti angažovali o něco více než jen v rámci svých občanských povinností. Motivace je však sama o sobě taktéž dosti obecným pojmem. Takové chování, které výrazně kladně přispívá k efektivnímu řešení problematiky, lze označit a teoreticky uchopit pojmy jako je například občanská angažovanost nebo aktivní participace. Je to zkrátka jednání jedinců, kteří se, vždy na základě nějakého zájmu, ať osobního, nebo veřejného, s předpokladem naplňování smysluplných cílů, aktivně podílejí na veřejném životě. Snaží se jej aktivně zlepšovat a často i s pocitem občanského závazku pomáhají ostatním, mnohdy i nad rámec svých pracovních aktivit, navíc s neopomenutelným prvkem zodpovědnosti. Měla jsem možnost poznat jedince, kteří se kromě svých civilních profesí, které však v tomto případě přímo souvisejí s danou problematikou, věnují dobrovolnictví, přičemž vznikají specifické formy participace a spolupráce, které staví na lidském kapitálu, na důvěře a vztazích. Tak jako v jiných oblastech se ukázalo, že je více než nezanedbatelné, jakou roli hraje znalost prostředí, kontakty, otevřený přístup a komunikace, odvaha, ale i patřičné dovednosti, odbornost a samozřejmě i materiální předpoklady.

Je zřejmé, že jsou zde jisté úspěchy a charakteristiky, které mohou tento region v dané oblasti reprezentovat a třeba i vyvyšovat oproti ostatním. Domnívám se, že v této oblasti funguje spolupráce na velmi dobré úrovni, všechny složky jsou dobře zapojeny a koordinovány. Celý systém je tedy dobře koncepčně nastaven, jsou zde dostupné vhodné nástroje, které jsou neustále přehodnocovány, upravovány a inovovány, ale především, lidé na jednotlivých úrovních jsou kompetentní a vysoce motivovaní profesionálové. Také je důležitým zjištěním, že ačkoli se nějakým způsobem počítá s angažovaností u aktérů z organizací občanské společnosti, v tomto případě se toto aktivní zapojení neomezuje pouze na představitele z oblasti občanského sektoru, ale prakticky ve stejné míře je tomu tak i u aktérů z organizací a institucí veřejného sektoru. Jedná se tedy o jakýsi aktivní postoj k životu, který se odvíjí nejen od lidského charakteru, ale i od popsaných předpokladů. Tento postoj, doplněný o potřebnou spolupráci, však přesto není samospásný a v současnosti stále není zcela běžným jevem. Přetrvávají jisté rezervy a výzvy pro větší potřebu zapojení. Je to však zásadní předpoklad efektivity, rozvoje společnosti a řešení jejích problémů, což výzkum také potvrdil. Předně jde o jakýsi ideál, který, ačkoli vždy nekorresponduje se skutečným stavem ve společnosti, by měl být společností vnímán jako důležitý a mělo by se o něj usilovat.

Tato práce nemá sloužit jako nějaký obecný návod k řešení dané problematiky, ale věřím, že by mohla nabídnout jakési vodítko ke změně přístupu k praxi v regionech, kde je třeba obtížné nastavit spolupráci a vytvořit provázaný systém podpořený správnými nástroji. Domnívám se, že lze touto formou ukázat možná řešení, ale především získat inspiraci. V každém případě je třeba zdůraznit, že je klíčové soustředit se na měkké determinanty, na rozměr lidského kapitálu, přičemž je třeba všemi možnými způsoby podporovat multioborou a sektorovou spolupráci založenou na vztazích důvěry a respektu k profesionalitě a odbornosti.

V. Seznam použité literatury a zdrojů

Literatura:

Bednářová, Zdeňka; Kateřina Macková; Petra Wünschová; Kateřina Bláhová. 2009. *Domácí násilí. Zkušenosti z poskytování sociální a terapeutické pomoci ohroženým osobám*. Praha: Acorus.

Čermák, Daniel (ed.). 2009. *Aplikace principů partnerství a participace v prostředí malých měst České republiky*. Sociologický ústav Akademie věd České republiky, v.v.i., Praha: Institute of Sciences of the Czech Republic, Prague.

Čírtková, Ludmila. 2006. „Domácí násilí“. *Kriminalistika. Čtvrtletník pro kriminalistickou teorii a praxi* 3/2006 [online]. [cit. 2013-7-9]. Dostupné také z: <<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/kriminalistika/2006/03/cirtkova.pdf>>

Čírtková, Ludmila. 2010. „Muži jako oběti domácího násilí“. *Právo a rodina* 7/2010, ISSN 1212-866X [online]. [cit. 2013-7-9]. Dostupné také z: <<http://www.domacinasili.cz/ohrozene-osoby/muzi-jako-obeti-domaciho-nasili/>>

Ehrlich, Thomas. 2000. *Civic Responsibility and Higher Education*, American Council on Education/Oryx Press [online]. [cit.2014-1-22]. Dostupné z: <http://www.mun.ca/cdel/career_students/Civic_Res_Higher_Education.pdf>

Gjuričová, Šárka; Jiří Kubička. 2003. *Rodinná terapie: systemické a narativní přístupy*. Praha: Grada.

Gordon, Eric; Jessica Baldwin-Philippi; Martina Balestra. 2013. "Why We Engage: How Theories of Human Behaviour Contribute to Our Understanding of Civic Engagement in a Digital Era." *Berkman Center Research Publication. Social Science Research Network*. No.21/October 22, 2013 [online]. [cit.2013-10-2]. Dostupné také z: <http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2343762>

Habermas, Jürgen. 2000. *Strukturální přeměna veřejnosti*. Praha: Filosofia.

Hauptmann, Jerzy. 2005. *Toward a Theory of Civic Engagement*. International Center for Civic Engagement, Park University [online]. [cit. 2013-11-9]. Dostupné z: <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icce/unpan021794.pdf>>

Kapucu, Naim. 2011. „*Social Capital and Civic Engagement*.“ *International Journal of Social Inquiry*. Volume 4 Number 1 2011 pp. 23-43 [online]. [cit.2014-6-12]. University of Central Florida. Dostupné také z: <<http://www.socialinquiry.org/articles/IJSI-V4N12011%20-%20002.pdf>>.

Klíč, Zbyněk; Miroslav Kundera; Oto Potluka; Barbora Kuřiková. 2008. *Participace a princip partnerství ve veřejných politikách*. Praha: IREAS Institut pro strukturální politiku, o.p.s.

Kočová, Klára. 2007. „*Domácí násilí a tzv.vykázání – nový institut právního řádu ČR*“. *Bulletin advokacie. Česká advokátní komora* [online]. 10/2007, str.34-38 [cit. 2013-07-14]. Dostupné také z: <http://www.cak.cz/files/1585/BA_07_10.pdf>.

Kotrčová, Světluše; Miroslav Bubeník. 2012. *Mediačně – vyjednávací systemická práce s rodinami se závažnými vztahovými konflikty* [online]. [cit. 2013-08-19]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/12795/prezentace_4.pdf>

Kymlicka, Will. 2001. *Politics in the Vernacular. Nationalism, Multiculturalism, and Citizenship. IV Democratic Citizenship in Multiethnic States*. New York: Oxford University Press, Inc.

Lego, Jan; Tomáš Louda (eds). 2008. *Partnerství veřejného a soukromého sektoru*. Ediční řada Ústavu státu a práva AV ČR. Praha-Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o.

Louda, Tomáš; Jiří Grospič a kol. 2010. *Partnerství veřejného a soukromého sektoru. Právní a ekonomické aspekty*. Ústav státu a práva, Akademie věd ČR, v. v. i. Praha-Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o.

Mansfeldová, Zdenka; Aleš Kroupa (eds). 2005. *Participace a zájmové organizace v České republice*. Praha: SocioLOGické Nakladatelství.

Putnam, Robert. 1993. *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton: Princeton University Press.

Rektořík, Jaroslav a kol. 2007. *Organizace neziskového sektoru. Základy ekonomiky, teorie a řízení*. 2. vydání. Praha: Ekopress.

Strussová, Mária; Dagmar Petříková. „*Možnosti a predpoklady občianskej participácie v udržateľnom sídelnom rozvoji*.“ *Sociológia* 41, 2009, č. 4.

Štřílková, Patricie; Marek Fryšták. 2009. *Vykázání jako prostředek ochrany před domácím násilím*. KEY Publishing.

Šedivá, Marie et al. 2007. *Metodický rámec interdisciplinární spolupráce na místní úrovni při řešení případů domácího násilí*. Praha: BKB.

Štogr, Josef. 2001. *Partnerství a participace. Veřejný prostor*. Praha: Nadace Open Society Fund.

Švaříček, Roman; Klára Šed'ová a kol. 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. 1. vydání. Praha: Portál.

Trhlínová, Zuzana Khendriche. 2014. *Partnerství v rozvoji obcí, měst a regionů*. Praha: Auditorium.

Voňková, Jiřina a kol. 2007. *Metodický rámec práce intervenčních center a podpora jejich vzniku*. Praha: BKB.

Walzer, Michael. 1995. *Toward a Global Civil Society*. New York: Bergham Books.

Westheimer, Joel; Joseph Kahne. 2004. „*What Kind of Citizen? The Politics of Educating for Democracy*.“ *American Educational Research Journal*. Vol.41, no.2 [online]. [cit. 2014-1-9]. Dostupné také z:

<<http://democraticdialogue.com/DDpdfs/WhatKindOfCitizenAERJ.pdf>>

Analyzované dokumenty:

ADRA. 2012. *Pobočku v Hradci Králové navštívili hosté z Gruzie* [online]. [cit. 2013-6-7]. Dostupné z: <<http://www.adra.cz/novinky/id/adra-pobocku-v-hradci-kralove-navstivili-hoste-z-gruzie>>

Bílý kruh bezpečí. 2013a. *Jak zlepší nový zákon od 1.8.2013 situaci obětí?* [online]. [cit. 2014-3-28]. Dostupné z: <<http://www.bkb.cz/aktuality/n372-jak-zlepsi-novy-zakon-od-1-8-2013-situaci-obeti-aktualita-31-z-31/>>

Bílý kruh bezpečí. 2013b. *Byla překročena hranice 7000 případů vykazání ze strany Policie ČR* [online]. [cit. 2014-4-15] Dostupné z: <<http://www.bkb.cz/aktuality/n375-byla-prekrocena-hranice-7-000-pripadu-vykazani-ze-strany-policie-cr/>>

Bílý kruh bezpečí. 2006. *Tisková zpráva* [online]. [cit. 2014-3-12]. Dostupné z: <www.bkb.cz/files/uploaded/UserFiles/File/TZ_STEM_obecna_f.doc>

Webové stránky:

Bílý kruh bezpečí, www.bkb.cz, Poslání a činnost [cit. 2013-6-10].

Domestic Violence Intervention Center, www.dvic2.org, What is abuse [cit. 2013-8-19].

Peter Levine a), A Blog for Civic Renewal, peterlevine.ws/?p=10345, Political Reform on a Base of Civic Renewal [cit. 2013-9-3].

Peter Levine b), A Blog for Civic Renewal, peterlevine.ws/?p=10345, The Importance of Collaboration and Civic Engagement [cit. 2014-9-3].

Rosa, www.rosa-os.cz, Naše služby [cit. 2013-6-10].

Použité výzkumy:

Shrnutí základních výsledků reprezentativního výzkumu pro občanské sdružení Bílý kruh bezpečí a Philip Morris ČR a.s. 2006. STEM – Středisko empirických výzkumů [online]. [cit. 2014-3-20]. Dostupné z: <<http://www.stem.cz/clanek/1145>>

Sociologická sonda klientek o.s. ROSA a jejich dětí za rok 2009. 2010. Občanské sdružení ROSA – centrum pro týrané a osamělé ženy [online]. [cit. 2014-3-20]. Dostupné z: <http://rosa-os.cz/wp-content/uploads/2014/05/2009_STATS.pdf>

Zákony:

Zákon č. 200/1990 Sb., o přestupcích.

Zákon č. 91/2004 Sb., kterým se mění zákon č. 140/1961 Sb., trestní zákon, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 135/2006 Sb., změna zákonů v oblasti ochrany před domácím násilím.

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

Zákon č.45/2013 Sb., o obětech trestných činů.

VI. Přílohy - Scénář otázek pro rozhovory

Hlavní výzkumné otázky:

I. Jaký vliv na řešení problematiky domácího násilí v Hradci Králové má aktivní občanství, občanská participace? Je tím zásadním? Co jsou hlavní předpoklady?

II. Jak respondenti vnímají pojmy jako občanská angažovanost, občanský závazek, pocit spoluzodpovědnosti za komunitu? Co je pro ně jako pro občany důležité? Jaké formy participace volí, jak vnímají svou občanskou participaci a jaké mají cíle?

III. Co vede respondenty k tomu, že se aktivně podílejí na řešení společenských problémů a mají potřebu nejen v práci, ale i ve svém volném čase pro svou komunitu dělat „něco navíc“? Proč se angažují? Kde se v nich tato občanská angažovanost a spoluzodpovědnost za komunitu bere?

Dílčí otázky:

Úvodní otázky

V jaké organizaci/instituci a na jaké pozici pracujete? Jak dlouho zde pracujete? Co je hlavní náplní vaší práce?

Ad I.

Ve vašem regionu se v porovnání s jinými kraji v oblasti řešení problematiky domácího násilí výrazně daří. Zejména pak co se týče spolupráce sektorů, institucí, organizací, metodiky, apod. Nejdřív bych se ráda zeptala, jak vnímáte situaci vy – a pokud obdobně pozitivně, čemu tento úspěch připisujete?

-Co je podle vás důležité při řešení problému v komunitě/ve společnosti? Na čem celé řešení problému stojí?

-Jsou tím zásadním finanční zdroje? Lidé a jejich charakter? Ochota a motivace lidí, jejich angažovanost (ve smyslu občanské participace)? Soudržnost a spolupráce? Stejně cíle? Kontakty? Znalosti a dovenosti? Informovanost? Znalost komunity? Technologie? Popř. co jiného?

Myslíte si, že individuální akce mají vliv na dosahování cílů v komunitě/společnosti? Nebo je vždy zapotřebí spolupráce?

-(Individuální aktivity zastřešené organizačním rámcem), význam spolupráce

Ad II.

Co si představujete pod pojmy „občanská participace“, „občanský závazek“ nebo „spoluzodpovědnost za komunitu“?

-Zájem o věci veřejné? Aktivní účast v občanské společnosti? Čestnost? Zodpovědnost? Nebo něco víc?

-Cítíte se vy osobně zodpovědný/á za fungování své komunity/společnosti? Proč?

Na čem toto chování nebo tento fenomén stojí? Tím hlavním je zájem lidí, ale jsou zde nějaké další předpoklady? Popř.z čeho pramení motivovanost aktérů?

- Informovanost, znalost problematiky a komunity? Pozitivní přístup institucí, úřadů veřejné správy, politiků? Vůdčí osobnost s patřičnými schopnostmi? Moderní technologie a komunikace? Sounáležitost s místem nebo solidarita mezi obyvateli? Zkušenosti? Zvláštní zájmy?

Jak se osobně angažujete ve vaší komunitě (sociální a občanské záležitosti)?

-Máte nějaké pracovní nebo mimopracovní aktivity, které by přispívaly ke zlepšování života ve vaší komunitě/společnosti?

Označil/a byste sám/sama sebe za aktivního občana ?

-(specifikovat – proč ano, proč ne)

Co je vaším cílem? V jakém smyslu se angažujete? Jakou formu občanské participace volíte?

-Angažujete se v dobrovolných aktivitách a pomáháte méně potřebným? (individuální dobrovolnictví)

-Nebo se dokonce snažíte aktivně zajímat o občanské záležitosti a zlepšovat život lidí ve vaší komunitě (aktivně působit na místní úrovni a podílet se přímo organizovaně skrze spolupráci s ostatními občany v komunitě)?

-Popřípadě, snažíte se aktivně působit na společenské struktury a ovlivňovat procesy vedoucí ke změně současného stavu k lepšímu? (snaha mít „politický hlas“)

Jak byste v tomto směru zhodnotil/a situaci ve vašem okolí/ve vaší komunitě? Znáte hodně podobných lidí?

- co za tím je? V čem je problém nebo naopak ona motivace?

Ad III.

Kde se bere ten zájem? Co vás osobně vede k tomu, že se angažujete? Kde se ve vás bere potřeba pomáhat ostatním, snažit se aktivně zlepšovat společnost, řešit problémy v komunitě? Co je hlavním motivem k vaší práci či k dobrovolným aktivitám?

-Je to jakýsi občanský či morální závazek? Je za tím pocit zodpovědnosti za komunitu či nějaké osobní motivy, zkušenosti (například zkušenost s předchozí participací, spolupráci)? Je za tím přítomnost nějaké vůdčí osobnosti? Sounáležitost s místem, solidarita mezi obyvateli?

Zajímal/a jste se vždy o problémy ostatních? Nastal ve vašem životě nějaký zlom (například nějaká událost v rodině), který vás navedl tímto směrem? Nebo vás k tomu vedli od malička výchovou?