

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Katedra sociální práce

Bakalářská práce

Bc. Kamila Munzarová, DiS.

Příprava pracovníků Domova pro dětský život na rozšíření cílové skupiny

Training of the staff of Home for Children's Life for extension of focus group

Praha 2015

Vedoucí práce: PhDr. Olga Havránková

Poděkování

Ráda bych na tomto místě poděkovala především vedoucí mé bakalářské práce PhDr. Olze Havránkové za metodické provázení, usměřování a nekonečnou trpělivost.

Děkuji také všem komunikačním partnerům, kteří byli často přes nemalé překážky ochotni se podílet na výzkumné části mé práce svými znalostmi, zkušenostmi a nápady.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Příprava pracovníků Domova pro dětský život na rozšíření cílové skupiny vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.

V Praze dne 5. 8. 2015

.....
Kamila Munzarová

Abstrakt

Má bakalářská práce je zaměřena na přípravu pracovníků Domova pro dětský život na rozšíření cílové skupiny. Jedná se o azylový dům s neveřejnou adresou, který nabízí své služby těhotným ženám a matkám s dětmi. Záměrem je rozšířit cílovou skupinu o ženy, které se spolu se svými dětmi staly oběťmi domácího násilí, neboť díky neveřejné adrese zde již několik takových žen o pomoc žádalo. Sociální práce s těmito ženami má však zajisté svá specifika, cílem práce tedy je objasnit, co všechno pracovníci Domova pro dětský život potřebují k tomu, aby mohli s těmito ženami a příp. jejich dětmi pracovat.

Práce je členěna na teoretickou a praktickou část, které obsahují celkem pět kapitol. Teoretická část představuje obecně domácí násilí, specifika práce se ženami - oběťmi domácího násilí a Domov pro dětský život. Praktická část obsahuje metodologii, analýzu a interpretaci dat získaných skrze rozhovory s odborníky z oblasti domácího násilí a s pracovníky Domova pro dětský život.

Klíčová slova

domácí násilí, oběť domácího násilí, pachatel domácího násilí, pomoc obětem, specifika sociální práce, azylové domy, Domov pro dětský život

Abstract

My thesis is focused on training of the staff of Home for Children's Life for extension of focus group. It is a shelter with secret address that offers services to pregnant women and mothers with babies. The intention is to extend the focus group of women and their babies - victims of domestic violence, because thanks to the secret address several women asked in this shelter for help. Social work with these women is specific. The aim of this thesis is to clarify what the staff of Home for Children's Life need to be able to work with these women and their babies.

My thesis is divided into theoretical and practical part containing five chapters in total. The theoretical part explains general domestic violence, specifics of working with women - victims of domestic violence and Home for Children's Life. The practical part contains research methodology, analysis and interpretation of primary data obtained through interviews with experts in the field of domestic violence and with the staff of Home for Children's Life.

Keywords

domestic violence, victim of domestic violence, offender of domestic violence, aid for victims, specifics of social work, shelters, Home for Children's Life

OBSAH

ÚVOD	8
TEORETICKÁ ČÁST	10
1. DOMÁCÍ NÁSILÍ	10
1.1 Znaky domácího násilí	11
1.2 Faktory podmiňující vznik domácího násilí	13
1.3 Osoby zapojené do domácího násilí	14
1.3.1 Žena jako oběť domácího násilí	14
1.3.2 Dítě jako svědek či oběť domácího násilí	15
1.3.3 Muž jako pachatel domácího násilí	16
1.4 Cyklus domácího násilí	18
1.5 Formy domácího násilí	19
1.6 Důsledky domácího násilí	20
2. POMOC ŽENÁM OHROŽENÝM DOMÁCÍM NÁSILÍM	23
2.1 Právní pomoc	23
2.1.1 Policie ČR	24
2.1.2 Intervenční centrum	25
2.1.3 Soud	27
2.2 Psychická pomoc	27
2.2.1 Krizová intervence	28
2.2.2 Poradenství a terapie	28
2.3 Zásady práce se ženami ohroženými domácím násilím	29
2.3.1 První kontakt	31
2.3.2 Motivace k řešení	32
2.4 Azylové domy pro ženy – oběti domácího násilí	34
2.4.1 Specifika azylových domů pro oběti domácího násilí	35
2.4.2 Specifika práce se ženami v azylovém domě	36
2.4.3 Specifika práce s dětmi v azylovém domě	36
2.4.4 Psychohygienu pomáhajících pracovníků	37

3. DOMOV PRO DĚTSKÝ ŽIVOT	39
3.1 Základní informace	39
3.2 Domov pro dětský život	40
3.2.1 Poslání a cíl	41
3.2.2 Cílová skupina	41
3.2.3 Metody práce	42
3.2.4 Fáze pobytu v Domově	43
3.2.5 Téma domácího násilí v Domově	44
PRAKTICKÁ ČÁST	45
4. METODOLOGIE	45
4.1 Cíl výzkumu a výzkumná otázka	45
4.2 Volba metodologie	45
4.3 Technika sběru dat	46
4.4 Dílčí otázky a scénář rozhovoru	46
4.5 Charakteristika komunikačních partnerů	48
4.6 Etika výzkumu	49
5. ANALÝZA A INTERPRETACE	50
5.1 Profil pracovníka azylového domu pro oběti domácího násilí	50
5.2 Služby pro ženy či děti – oběti domácího násilí	53
5.3 Provozní podmínky azylového domu	56
ZÁVĚR	59
SEZNAM LITERATURY	62

ÚVOD

Přestože byl pojem domácí násilí dlouhou dobu tabu a v některých zemích, včetně té naší, to až do 90. let 20. století spíše vypadalo, že taková forma násilí vůbec neexistuje, v průběhu následujících let se díky otevřeným diskuzím názory na tuto problematiku dosti zásadním způsobem proměnily a pomalu se dostávaly také do povědomí veřejnosti. Dnes už snad nikdo nepochybuje, že se jedná o závažný společenský jev, který může postihnout jakýkoliv rodinný systém.

Jako první se péče o oběti domácího násilí ujaly neziskové organizace, které postupně ovlivnily nejen veřejné mínění, ale také státní orgány, které se v problematice začaly více angažovat. Přesto však dosud neexistuje dostatečně rozvinutá síť služeb, které by poskytovaly pomoc a podporu obětem domácího násilí, a které by byly dostupné všem. Nedostatek je především specializovaných azylových domů pro ženy - oběti domácího násilí, ty tak často volí raději variantu zůstat s násilným partnerem.

Proto jsem pro svoji bakalářskou práci zvolila téma domácího násilí na ženách a zaměřila se na to, co všechno je potřeba k tomu, aby pracovníci konkrétního azylového domu pro těhotné ženy a matky s dětmi byli vhodně připraveni na specifika sociální práce se ženami, které se staly oběťmi domácího násilí. Jedná se o Domov pro dětský život, azylový dům, který provozuje brněnská obecně prospěšná společnost Na počátku a jehož dosavadní cílovou skupinou jsou těhotné ženy, které si přejí své dítě donosit, ale ve svém přirozeném prostředí k tomu nemají vhodné podmínky. V tomto azylovém domě jsem pracovala na pozici sociální pracovnice sedm let. Služba má neveřejnou adresu, čehož za dobu mé praxe využilo několik žen, které se potřebovaly uchýlit do bezpečí před svým násilným partnerem.

Za cíl si v této práci kladu především objasnění toho, jaké znalosti, dovednosti a pracovní podmínky by pracovníci Domova pro dětský život měli mít, aby dokázali poskytovat odpovídající služby obětem domácího násilí. Mým záměrem je však také poskytnout ucelený soubor informací o problematice domácího násilí a také o možnostech pomoci jeho obětem, především s ohledem na poskytnutí bezpečného místa k životu v azylovém domě. Věřím, že výsledný obraz toho, co by pracovníci Domova pro dětský život měli znát a ovládat ve vztahu k problematice domácího násilí, by mohl být nápomocný také jiným azylovým domům, které jsou primárně zaměřeny na matky s dětmi, ale občas se setkají také s obětí domácího násilí. Z těchto cílů vyplývá tato výzkumná otázka: „**Co pracovníci Domova pro dětský život**

potřebují k tomu, aby mohli pracovat se ženami, které se spolu se svými dětmi staly oběťmi domácího násilí?“

Bakalářskou práci jsem rozdělila na dvě části, a to teoretickou, která obsahuje tři kapitoly, a část praktickou, která zahrnuje metodologii, analýzu a interpretaci.

V první kapitole teoretické části se věnuji domácímu násilí. Popisuji jeho znaky, formy a faktory, které podmiňují jeho vznik. Vysvětluji, jak funguje cyklus domácího násilí a jaké důsledky prožívané násilí může přinášet. Věnuji se také osobám, které jsou do násilí zapojeny, kdy se s ohledem na charakter mé práce zaměřuji na ženy, jako na oběti násilí, na děti, jako svědky či oběti násilí a na muže, jako na jeho pachatele.

Ve druhé kapitole se zabývám především způsoby, kterými lze ženám-obětem domácího násilí pomoci se z něj vymanit, kdy jsou tyto rozděleny na pomoc právní a psychologickou. Poté následuje výčet zásad, na které by pomáhající pracovníci měli dbát při jednání s oběťmi domácího násilí, zásady prvního kontaktu a otázky motivace k řešení násilí. Samostatná podkapitola je věnována azylovým domům pro oběti domácího násilí a jejich specifickým.

Třetí kapitola je pak celá věnována Domovu pro dětský život, azylovému domu, na jehož pracovníky a jejich přípravu na rozšíření cílové skupiny o ženy - oběti domácího násilí, je tato práce zaměřena. Uvádím zde základní informace o obecně prospěšné společnosti Na počátku a dále pak již konkrétní informace o Domově pro dětský život.

V praktické části práce se zabývám výzkumem, jeho analýzou a následnou interpretací. Zvolila jsem metodologii kvalitativního výzkumu, potřebná data jsem od komunikačních partnerů získávala prostřednictvím rozhovorů. Konkrétně se jednalo o pracovníky intervenčních center, azylových domů pro oběti domácího násilí a také pracovníky Domova pro dětský život.

Poslední stránky bakalářské práce jsou pak prostorem pro její závěrečné zhodnocení a uvedení seznamu použité literatury.

TEORETICKÁ ČÁST

1. DOMÁCÍ NÁSILÍ

V první kapitole své práce se zaměřuji na vysvětlení pojmu domácí násilí. Uvádím jeho znaky, faktory podmiňující jeho vznik, popisuji charakteristiky osob zapojených do domácího násilí, kdy s ohledem na charakter své práce pohlížím na ženy a děti jako na oběti násilí a na muže jako na jeho pachatele. Dále se pak věnuji cyklu domácího násilí, jeho formám a důsledkům.

Terminologie domácího násilí není jednotná, existuje bezpočet různých definic pojmu domácí násilí.

V anglicky psané literatuře se můžeme setkat s termínem *domestic violence*, pod který spadá násilí mezi partnery současnými i minulými v sezdaném i nesezdaném soužití. V německy psané literatuře pak můžeme objevit termín *Gewalt in der Familie und nähere Umgebung* či *häusliche Gewalt*. Oba zahrnují široké spektrum vztahů mezi manželi současnými i minulými, druhem a družkou, sourozenci, potomky i předky.

Obecně lze říci, že jde o fyzické, psychické, sexuální a ekonomické násilí, ke kterému dochází mezi osobami, jež jsou si blízké. Je jednou z nejvíce rozšířených forem agrese, neboť prochází napříč sociálně demografickým spektrem, není závislé na věku, vzdělání, profesním začlenění, socio-kulturní úrovni, materiálním zázemí, náboženském vyznání ani národnosti. Ve všech jeho aspektech a formách je tak domácí násilí v poslední době považováno za celospolečenský problém (Davidová, 2013).

Dle Čírtkové (In Matoušek, 2013) lze domácí násilí charakterizovat jako poruchu vztahu mezi osobami, které jsou si blízké. Takové poruchy mohou být různorodé, zároveň však ne každá vztahová porucha, obsahující násilné incidenty, představuje domácí násilí.

Špatenková (In Ševčík a Špatenková, 2011) uvádí, že domácí násilí je specifickou variantou násilí v rodině, které lze vymezit jako neoprávněně vynucenou nadvládu jednoho člena rodiny nad jiným členem nebo členy, příp. jako zneužívání převahy k vykonávání bezpráví na jiné osobě či osobám v rodinném prostředí. Násilí však může překonat i hranice rodiny a dotknout se tak bývalých manželů stejně jako nesezdaných partnerů.

Z pohledu Ševčíka (In Ševčík a Špatenková, 2011) je pak domácí násilí podmnožinou násilí v rodině, které zahrnuje všechny projevy násilí mezi jednotlivými členy rodiny a které

se týká všech rodinných vztahů. Za druhou podmnožinu násilí v rodině považuje týrání, zanedbávání a zneužívání dítěte, kterého se, ať už vědomě či nevědomě, dopouštějí dospělí.

V užším pojetí je domácí násilí chápáno jako násilí mezi partnery, neboť v partnerském vztahu se odehrává nejvíce incidentů. Také Hartl a Hartlová (2010) popisují domácí násilí jako násilí nebo fyzické zneužívání, týrání zaměřené proti životnímu partnerovi či jinému členu domácnosti, kdy nejčastěji se jedná o agresi muže vůči ženě. K tomu Špatenková a Ševčík (2011) dodávají, že násilí realizované v partnerském vztahu zpravidla nemá dopady jen na partnera, který je jeho obětí, nýbrž také na děti či jiné osoby, které jsou svědky násilí nebo žijí v prostředí, ve kterém je násilí mezi partnery považováno za běžné.

1.1 Znaky domácího násilí

Výskyt násilného incidentu v rodině ještě nemusí automaticky ukazovat na přítomnost domácího násilí. Aby tomu tak skutečně bylo, musí být naplněny všechny jeho definiční znaky. Expertní skupina Aliance proti domácímu násilí¹ vymezuje znaky domácího násilí takto:

- opakování a dlouhodobost – jeden útok ještě nemusí znamenat domácí násilí, může být však jeho začátkem,
- eskalace – intenzita násilí se stupňuje, může dojít až k život ohrožujícím závažným trestným činům,
- jasné a neměnné rozdělení rolí – role pachatele a oběti se nemění,
- neveřejnost – násilí zpravidla probíhá za zavřenými dveřmi mimo společenskou kontrolu (www.domacinasili.cz, 2015).

Podobně charakteristické znaky domácího násilí vymezují také Bednářová, Macková a Prokešová (2006). Z těchto charakteristik lze pak vycházet při jeho rozpoznávání.

Jde o:

- blízké vztahy intimního charakteru – mezi obětí a pachatelem je emocionální provázanost a citové vazby,

¹ Aliance proti domácímu násilí byla založena z iniciativy Bílého kruhu bezpečí dne 10. 10. 2002 na půdě Poslanecké sněmovny Parlamentu ČR. Její prioritou bylo připravit a prosadit systémové změny v oblasti řešení případů domácího násilí. V roce 2004 vznikla při Alianci expertní skupina, která zpracovala návrh nového zákona. Parlament ČR schválil předložený zákon na ochranu před domácím násilím v ČR dne 14. března 2006, 31. března 2006 byl podepsán prezidentem republiky. Pod číslem 135/2006 Sb. nabyl účinnosti dne 1. ledna 2007 (www.domacinasili.cz, 2015).

- společné bydlení – oběť a pachatel zpravidla bydlí v jednom bytě či domě, oběť nemá možnost toto bydlení opustit, např. z důvodu nedostatku finančních prostředků,
- společnou propojenost – oběť i pachatel jsou úzce spojeni, mají společný majetek, děti, často také společný okruh přátel,
- dlouhodobost – domácí násilí zpravidla eskaluje několik let,
- opakující se ataky – nejde o jednorázové incidenty, domácí násilí představuje nepřetržitý koloběh útoků a období relativního klidu, kdy se doba klidu zkracuje a doba útoků rozšiřuje,
- stupňující se agresivitu – útoky jsou s každým dalším incidentem brutálnější,
- skrytost – obvykle je domácí násilí skryté, odehrává se za zavřenými dveřmi domova. Zkušenosti z praxe však ukazují, že se domácí násilí může přenést i na veřejnost a to tehdy, pokud se oběť začne odpoutávat od násilného partnera, vyhledá pomoc a odejde. Pak je takový partner schopný oběť napadnout i před zraky jiných lidí,
- obtížnou postižitelnost a kontrolovatelnost – tím, že se útok obvykle odehrává v soukromí, je zásah do takového teritoria pachatele obtížnější a dokazování složitější. Často proti sobě stojí tvrzení pachatele a oběti, která pod vlivem prožitého traumatu reaguje nepřiměřeně situaci a může působit nevěrohodně,
- asymetrii ve vztahu – nerovnost se projevuje bezvýhradnou mocí na straně pachatele a bezmocí na straně oběti, která se tak ocitá v dlouhodobém závislém postavení vůči pachateli. Zkušenosti z terapeutické praxe ukazují, že pokusy o uplatňování kontroly nad všemi oblastmi života oběti se projevují už v počátcích vztahu, ty ovšem nejsou obvykle vyhodnoceny jako ohrožující, ale jako projev lásky a zvýšený zájem o svou osobu,
- pokračování násilí i po rozchodu – domácí násilí má tendenci přetrvávat i po odchodu oběti. Objevit se může především tehdy, pokud má oběť s pachatelem děti, které se mohou stát prostředkem dalšího týrání.

Čírtková (In Matoušek, 2013) uvádí, že jeden ze znaků domácího násilí, konkrétně eskalace, dle současných výzkumů a studií ztrácí hodnotu diagnostického kritéria, zůstává mu pouze postavení rizikového faktoru. Pokud se tedy eskalace v domácím násilí neobjeví, neznamená to, že by se o domácí násilí nejednalo. Pokud eskalace přítomna je, ukazuje na vyšší stupeň ohrožení oběti.

1.2 Faktory podmiňující vznik domácího násilí

O příčinách domácího násilí se neustále vedou diskuze. Nelze jednoznačně určit jednu obecnou příčinu domácího násilí, proto můžeme mluvit o multifaktorových příčinách domácího násilí, mezi které lze zařadit například hodnotový systém společnosti, rodinné a sociální prostředí, hodnoty a způsoby chování v prostředí jedince, jeho osobnostní vlastnosti, dispozice a charakteristiky (www.persefona.cz, 2010).

Dle Bednářové, Mackové a Prokešové (2006) můžeme faktory, které podmiňují vznik domácího násilí, rozdělit do několika oblastí:

- a) Společnost
 - tolerantní postoj vůči domácímu násilí,
 - tabuizace domácího násilí – jde jen o výměnu názorů, o hádku, ne o násilí,
 - patriarchální náhled na rodinu – otec je hlava rodiny, muž rozhoduje,
 - lhostejnost okolí – co se děje u jiných za zavřenými dveřmi ostatní nezajímá,
 - glorifikace násilí a síly – prostřednictvím médií.
- b) Rodinná výchova
 - transgenerační přenos násilných vzorců jednání,
 - identifikace s agresivními vzory chování,
 - ztotožnění se s rolí oběti,
 - zafixované mýty a rodinné normy.
- c) Osobnostní charakteristiky pachatele
 - zvýšená agresivita,
 - závislost na návykových látkách,
 - psychické problémy, psychiatrické onemocnění.
- d) Sociální situace vyvolávající stres
 - ztráta zaměstnání, vysoké dluhy,
 - sociální izolace,
 - finanční problémy,
 - narození dítěte,
 - onemocnění člena rodiny, smrt v rodině.

Na vzniku domácího násilí se nejčastěji podílí vliv původní rodiny. Je vysoce pravděpodobné, že muž, v jehož rodině otec bil matku, bude takový model chování uplatňovat

i vůči své partnerce. V anamnéze pachatelů domácího násilí se také objevují drogy či alkohol. Fungují jako spouštěč tam, kde se objevuje sklon k agresivitě.

1.3 Osoby zapojené do domácího násilí

Z obecného pohledu se aktérem domácího násilí může stát jakýkoliv člen domácnosti, ať už se jedná o muže, ženu, dítě či seniora. Pro potřeby této práce se však dále budu zabývat pouze pohledem na ženy a děti jako oběti domácího násilí a na muže jako jeho pachatele.

1.3.1 Žena jako oběť domácího násilí

Na budoucí fungování v sociálním prostředí a utváření mezilidských vztahů má velký vliv vývoj člověka. Důležitou roli při formování osobnosti hraje jeho orientační rodina, do které se narodil a ve které vyrůstal. Pokud se žena ve svém dětství setkala s nepřijetím od svých blízkých, s citovou deprivací či týráním, má snížené sebevědomí, sama sobě nevěří a hodnotí se např. jako neschopná a neinteligentní. Partnery si tak většinou nevybírá sama, ale přijme kohokoliv, kdo o ni alespoň občas projeví zájem a je na ní trochu hodný. Do takového vztahu pak ženy vstupují s pocitem méněcennosti a vděku za to, že si je partner vybral (Bednářová In Bednářová et al., 2009).

Také Vágnerová (2012) uvádí, že nejen z osobnostních rysů, ale také specifických zkušeností z orientační rodiny mohou vyplývat patologické řešení zátěžových situací v partnerském či manželském soužití. Současně rámcově vymezuje typy žen, které lze z pohledu potenciální oběti považovat za rizikové, a to:

- ženy nesamostatné, závislé, neschopné se bránit – jde o ženy, které v dětství zažívaly týrání, sexuální zneužívání nebo nepřiměřené fyzické tresty. Taková zkušenost může natolik změnit jejich osobnost, že z nich stanou také utiskované manželky, které mají tendenci k podřízenosti, závislosti a které se projevům domácího násilí nebrání, čímž posilují partnerovu agresivitu,
- ženy se zvýšenou závislostí na partnerovi – tím může být těhotenství, onemocnění, postižení, ekonomická závislost apod. Takové zvýšení závislosti pak může fungovat jako spouštěč dříve skryté agrese,
- ženy izolované – izolace působí jako faktor udržující násilí, protože snižuje pravděpodobnost, že by žena hledala pomoc u příbuzných nebo známých, kteří by do

problému začali zasahovat. Nepřítomnost korektivních zásahů pak zvyšuje pachatelův pocit beztrestnosti.

Ženy, jako oběti domácího násilí, se mohou nezainteresovaným lidem často jevit jako pasivní, ale skutečnost může být jiná. Tyto ženy musí být velmi silné, aby přežily v situaci domácího násilí (Ševčík, Špatenková, 2011).

Také dle Vargové a Vavroňové (2006) charakteristice osob, které mají zkušenost s domácím násilím, termín oběť zcela neodpovídá, neboť vzbuzuje dojem, že tyto osoby jsou zcela pasivní. Přesnější by tedy bylo, pokud bychom hovořili o osobách, které zažily domácí násilí, protože tyto aktivně vytvářejí strategie, jak se vyhnout opakování nebo eskalaci násilí.

1.3.2 Dítě jako svědek či oběť domácího násilí

V prostředí, ve kterém se vyskytuje domácí násilí, nalézají děti jen obtížně zdravý postoj, který by jim situaci umožnil zvládat. Musí se vyrovnávat s ambivalencí, kdy mají násilnou osobu rády jako rodiče a zároveň ji nenávidí jako narušitele a ubližujícího, musí se vyrovnávat se smutkem, strachem, pocitem viny, vztekem apod. (Levová, 2010).

Bednářová (In Bednářová et al., 2009) uvádí, že dítě, které vyrůstá v rodině, ve které se objevuje násilí, se postupně naučí přijímat násilné chování jako prostředek k udržování převahy. Pokud tedy jeden rodič využívá násilí k získání moci a druhý rodič se mu absolutně podřizuje, předají dítěti negativní vzor chování. Dítě se na situaci v rodině adaptuje a násilí přijme jako jednu z běžných variant chování.

Vůči domácímu násilí je dítě bezbranné. Situaci nedokáže samo reálně vyhodnotit a většinou ani nemá možnost se účinně bránit. V prostředí, kde je všechna moc na straně jednoho rodiče, který k jejímu udržení využívá násilí a psychický teror, je dítě bezmocné (Bednářová, Macková, Prokešová, 2006).

„Z naší zkušenosti s prací s dětmi plyne, že děti žijící v násilí si tvoří představu o světě na základě těchto zkušeností:

- Dítě ztrácí možnost cítit se bezpečně. V ohrožené osobě nemůže vidět svého ochránce, neboť ta není schopná ochránit sama sebe. *Z toho plyne, že svět není bezpečný, nelze mít bezpečný domov.*
- Dítě většinou neví, kdy dojde k další agresi, strach a napětí jsou přítomny stále. *Z toho plyne, že svět je nepředvídatelný.*

- Dítě svým chováním nemá možnost násilí v rodině změnit, zastavit. *Z toho plyne, že svět se nedá ovlivnit, změnit.*
- Násilná osoba jako ochránce může fungovat, ale jen tehdy, když přijmu její vidění světa. *Z toho plyne, že chce-li být dítě v bezpečí, musí se samo chovat agresivně.*
- Domácí násilí je většinou před okolním světem tajeno a tento požadavek se přenáší i na dítě, je mu zakazováno o tom mluvit, někdy je přímo nuceno lhát. *Z toho plyne, že nikdy není možné dovolat se pomoci, je-li pomoc nabízena, musí se odmítnout. Lhát je povoleno.*
- Dítě si potřebuje vysvětlit **proč**. Ale také si potřebuje uchovat představu o tom, že jeho rodiče jsou oba dva dobrými lidmi. *Z toho plyne, že za násilí v rodině mohou asi děti.*

Při osvojení si těchto postojů se dá předpokládat, že mnoho dětí, jejichž dětství bylo formováno zážitky spojenými s domácím násilím, si v dospělosti bude velmi těžko budovat důvěrný, otevřený vztah s partnerem a dalšími lidmi. Nastavení ke světu pak bude pravděpodobně přenášet na své děti“, doplňuje Levová (2010:43)

1.3.3 Muž jako pachatel domácího násilí

Typický profil pachatele domácího násilí neexistuje. Násilné osoby se liší věkem, socioekonomickým statutem, vírou, vzděláním, intelektovými schopnosti i strukturou osobnosti. Představa pachatele domácího násilí jako člověka nevzdělaného a primitivního či jako alkoholika není správná (Bednářová, Macková, Prokešová, 2006).

Rozpoznat na začátku vztahu rizikové chování, které by se v budoucnu mohlo proměnit v domácí násilí, je velmi těžké. Žena je z počátku zamilovaná, signály, které by mohly ukazovat na sklony k násilnému a mocenskému chování partnera tak ani nevidí nebo nechce vidět, věří, že láska vše překoná. Často se však stává, že negativní projevy v partnerově chování se postupem času spíše stupňují. Z výpovědí žen, které se s násilím v partnerském vztahu setkaly, lze vymezit některé znaky, které by mohly signalizovat riziko budoucího rozvoje domácího násilí. Patří mezi ně:

- Nadměrná naléhavost - partner si chce ženu „pojistit“. Poměrně brzy ji tak nutí např. k zasnubám, svatbě či dětem. Lze se také setkat s tím, že muž brzy po seznámení na ženu vyvíjí nátlak, aby s ním začala chodit, i když ho odmítá. Muž se nenechá

postojem ženy odradit a ta to nakonec vzdá a vztah naváže, protože zrovna nikoho nemá a muž byl velmi vytrvalý.

- Velká dominance ve vztahu - o věcech, které se týkají obou partnerů, rozhoduje pouze muž. Stejně tak rozhoduje o soukromých záležitostech ženy, což ospravedlňuje svým dobrým úmyslem.
- Vnímání žen jako méněhodnotných bytostí nebo pohrdavý vztah k ženám - muž neuznává ženy jako rovnoprávné partnerky, mluví o nich pohrdavě, povyšuje se, k jejich pojmenování používá hanlivé výrazy. Nic, co žena řekne, nebere vážně.
- Narcistické zaměření osobnosti - okolní svět muž vnímá pouze skrze sebe, nedokáže se vcítit do jiných lidí. Málokoho uznává jako sobě rovného, dává najevo svůj pocit výjimečnosti a jedinečnosti.
- Extrémní polohy vztahu k vlastní matce - muž je na své matce závislý, bezmezně a nekriticky ji miluje, nebo se k ní naopak chová jako k podřadné bytosti.
- Nadměrná kontrola - muž pečlivě mapuje každý krok ženy, když není s ní, opakovaně jí pod různými záminkami telefonuje. Chce znát všechny její myšlenky, celý její minulý i současný život.
- Snaha o pozvolnou izolaci od sociálních kontaktů - pokud žena udržuje kontakty s rodinou či přáteli, má vlastní zájmy, na kterých se muž nepodílí, je nespokojený. Často kritizuje lidi, kteří jsou ženě blízcí, argumentuje, že na ní mají špatný vliv a ona by se s nimi proto neměla stýkat (Bednářová In Bednářová et al., 2009).

Podobně také Špatenková (In Ševčík a Špatenková, 2011) hovoří o tom, že rozpoznat, zda muž je či není potenciální tyran, je pro ženu téměř nemožné. Lze předložit pouze určitá vodítka, která by mohla ukazovat na riziko násilného chování. Dle nich muž, který ostatní osoby zneužívá a chová se k nim násilně, často: křičí a nadává; je rozmrzelý; rozbíjí věci a ničí majetek; předhazuje ženě, že je ošklivá, tlustá, neschopná apod.; izoluje ženu od přátel a rodiny; nedovolí jí chodit do školy nebo zaměstnání; nikdy nepřizná, že nemá pravdu; využívá děti proti ženě a popuzuje je proti ní; nikdy se nepodílí na domácích pracích; nikdy se nestará o děti; očekává sex kdykoliv a kdekoliv bude zrovna chtít; kontroluje všechny peníze; je schopen bez ostychu svádět přítelkyni své partnerky, sestru apod.; očekává, že žena bude zodpovědná za jeho pohodu a štěstí; není schopen přijmout odpovědnost za své chování; vinu přehazuje na ženu, příp. kohokoliv jiného v okolí.

1.4 Cyklus domácího násilí

Domácí násilí často začíná velmi nenápadně (např. kontrolou, psychickým znevažováním, izolací, ponižováním), takže si jeho prvních příznaků oběť ani nemusí všimnout (www.rosa.cz, 2014)

Vývoj domácího násilí se děje postupně. Souběžně s tímto vývojem dochází k plynulému upevňování moci násilníka a závislosti oběti. Tento vývoj lze rozdělit do několika na sebe navazujících fází, které se v různých obměnách mohou opakovat řadu let. Lze si jej představit jako kruh, kdy každá fáze vývoje tvoří různě velkou výseč kruhu. Oběť se tak dostane do kruhu vytváření závislosti, ze kterého bez pomoci zvenčí těžko dokáže sama vystoupit (Bednářová, Macková, Prokešová, 2006).

Předpoklad, že k domácímu násilí dochází v cyklech, vyslovila poprvé americká psycholožka L. E. Walker. Tato teorie je založena na zjištění, že násilí se neděje bez přerušení. Ochota oběti setrvat v násilném vztahu je udržována střídáním jeho jednotlivých fází, které zahrnují i období relativně klidná (Vargová, Vavroňová, 2006).

Blíže lze jednotlivé fáze popsat takto:

První fáze – vymývání mozku

Tuto fázi lze charakterizovat vytvářením závislosti. V počátku vztahu, ve kterém se vyskytne domácí násilí, muži bývají ke svým partnerkám milí a pozorní, jejich vztah se v podstatě ničím neliší od jiných partnerských vztahů. Muž dokáže v ženě vzbudit dojem, že je tím nejdůležitějším v jeho životě a že ji velmi miluje. Budoucí oběť si tak svého partnera idealizuje, také však postupně začne popírat sama sebe a mohou se objevit první pocity viny. Jako projevy velké lásky pak mohou být chápány i kontrola a žárlivost. Žena se snaží vyjít svému partnerovi všemožně vstříc.

Druhá fáze – vytváření napětí

V okamžiku, kdy žena začne vnímat stupňující se kontrolu jako nepříjemnou, objeví se také první problémy. Ve vztahu narůstá napětí, agresor může být podrážděný, oběť ale neví, co to způsobilo, a tak začne obviňovat sama sebe. Bude chtít být dokonalejší, pracovitější, poslušnější, aby byl partner opět tím milým, spokojeným a pozorným člověkem, jako byl na počátku vztahu.

U oběti se objeví pocity bezmoci a vzteku. Verbální komunikace s agresorem je v takových situacích minimální. Jeho verbální a neverbální složka řeči není v souladu. Oběť cítí

nepřátelství a napětí, nic z toho však není vysloveno nahlas. Pokud se otevřeně zeptá, je to obráceno proti ní – to ona si vše špatně vykládá.

Třetí fáze – týrání

Tato fáze se vyznačuje ztrátou agresorovy sebekontroly. Oběť se snaží ustupovat agresii, předcházet konfliktům a vytváří často složité strategie pro předejití napadení nebo stupňování násilí. Nikdy však dopředu neví, co agresora rozčílí a za co ji fyzicky napadne. Vinu za násilné útoky agresor přenáší na oběť nebo na vnější okolnosti (např. alkohol, problémy v práci apod.). Oběť vinu přijímá, sama sebe vidí očima agresora, tedy jako hloupou, neschopnou, ošklivou. Pokud se oběť pokusí agresorovi postavit, ten poukáže na její agresivitu a označí ji za viníka, hysterku či psychiatricky nemocnou. Oběť pak cítí vinu a dojde k oslabení obranných reakcí, což má za následek její pasivní poslušnost.

Čtvrtá fáze – sliby a líbáňky

Poslední fáze domácího násilí se podobá fázi první. Muž je opět milý a pozorný, omlouvá se a slibuje, že se nic podobného už nikdy nebude opakovat. Žena takovým slibům uvěří, doufá, že začnou s partnerem znovu a lépe. Po nějaký čas je opravdu vztah klidný, brzy se však vše začne opakovat.

S každým dalším opakováním kruhu násilí vzrůstá, brutalita útoků se stupňuje a fáze týrání se na úkor fáze líbánek zvětšuje. V rozvinutém násilném vztahu tak pro fázi líbánek už není téměř žádný prostor. Ustavičné střídání vytváření napětí, týrání a slibů ženu paralyzuje a ona nemá sílu vzdorovat (Bednářová, Macková, Prokešová, 2006).

1.5 Formy domácího násilí

Špatenková a Ševčík (2011) uvádějí, že v odborné literatuře dosud podoby domácího násilí nejsou sjednoceny, existují různá pojetí typologií. I přesto však lze vymezit několik základních forem tohoto jevu a také lze říci, že všechny formy domácího násilí mají zpravidla společný cíl – získat a udržet si moc a plnou kontrolu nad druhým člověkem.

- Fyzické násilí – pachatel využívá fyzickou sílu či její hrozbu k zastrašování, poškození nebo ohrožení oběti. Díky svým následkům je tato podoba domácího násilí pravděpodobně nejhrubší formou. Může zahrnovat široké spektrum chování, jehož cílem je ublížit, zranit, přivodit bolest a fyzické utrpení, a to různými údery, bitím rukou i předměty, kopáním, znehybňováním, pálením či ohrožováním zbraněmi. Takové útoky mohou být přímo ohrožující oběť na životě a zdraví.

- Psychické násilí – může být označeno také jako citové nebo emocionální. Jeho cílem je vyvolat u oběti duševní utrpení. Některé jeho formy mohou být obtížně rozpoznatelné a prokazatelné. Nezanechávají viditelné stopy, jako např. oděrky, podlitiny, zlomeniny apod. Ve svém důsledku však může mít právě tato forma domácího násilí horší dopad, především pak na sebevědomí, sebeúctu a sebedůvěru oběti.

Psychické násilí může mít podobu neverbální (např. záměrné ničení oblíbených věcí) a verbální (např. ponižování, urážení, obviňování, zastrašování, hanlivé oslovování, citové vydírání apod.).

Čírtková (In Matoušek, 2013) k tomuto dále uvádí, že psychické týrání se objevuje v každé podobě domácího násilí. Oběť se totiž musí vyrovnávat s tím, že jí ubližuje blízká osoba, což s sebou nese psychickou destabilizaci či traumatizaci.

- Ekonomické násilí – vyznačuje se omezováním přístupu k finančním zdrojům, absolutní kontrolou nad příjmy a výdaji, odmítáním podílet se na rodinných nákladech, ale také zneužíváním věcí oběti či neoprávněným nakládáním.
- Sociální násilí – může nabývat různých podob od zákazu kontaktů s rodinou a přáteli, přes využívání dětí či jiných osob jako prostředku nátlaku až k úplné izolaci. Pachatel tak postupně získává absolutní kontrolu nad obětí, sleduje každý její pohyb, uděluje zákazy, vyhrožuje.
- Sexuální násilí – vyskytuje se nejčastěji mezi partnery a lze jej vymezit jako nedobrovolný sexuální kontakt v jakékoliv podobě. Oběť je nucena podílet se na nežádoucích, ponižujících nebo nebezpečných sexuálních praktikách. Aktem násilí a agrese je i vynucený sex mezi manžely – nelze se odvolávat na plnění tzv. manželských povinností. Tato podoba domácího násilí nemusí vždy sloužit uspokojení sexuálního pudu, je naopak nástrojem ponižení a pokoření oběti.

1.6 Důsledky domácího násilí

Ať už má domácí násilí jakoukoliv podobu, vždy jsou jeho účinky na psychický a fyzický stav oběti devastující. S ohledem na to, že jsou incidenty dlouhodobé, opakované a vymykají se běžné lidské zkušenosti, dochází u oběti domácího násilí k rozvoji tzv. syndromu týrané osoby. Tento koncept poprvé popsala L. E. Walkerová, kdy hovořila o syndromu týrané ženy. Až v pozdější době, kdy bylo připuštěno, že oběťmi domácího násilí mohou být i další osoby,

začal se tento syndrom vztahovat na týrané osoby obecně. Lze ho tedy vymezit jako soubor specifických charakteristik a důsledků zneužívání, které vedou ke snížené schopnosti daného jedince efektivně reagovat na prožívané násilí. Projevy tohoto syndromu lze rozdělit následovně:

- Příznaky posttraumatické stresové poruchy – např. poruchy spánku, poruchy příjmu potravy, znovuprožívání traumatických situací, emocionální vyčerpání, úzkost, strach, deprese, pocity viny a studu. U obětí domácího násilí lze také pozorovat zvýšenou nervozitu, hyperaktivitu, vznětlivost, obsesi či naopak netečnost a apatii. Nezřídka se v různých podobách mohou objevit také disociace, které oběť chrání před plným prožíváním psychické nebo fyzické bolesti.
- Naučená bezmoc – tento stav se u oběti domácího násilí vyvíjí po opakovaných neúspěšných pokusech o zajištění pomoci či snaze odejít od agresora, které se nezdařily kvůli selhání systému nebo jiných faktorů. Oběť získá zážitek toho, že žádná z jejích reakcí nevede k ukončení násilí, stane se pasivní a v situaci násilí se naučí spíš přežít, než aby se dále snažila o řešení. Spolu se stavem bezmoci a beznaděje se objevuje také významně snížené sebevědomí a sebeúcta, kdy oběť ztrácí pocit vlastní hodnoty, životní iluze, osobní perspektivu. Je až nápadně oddaná agresorovi, neví, zda je normální vše snášet či naopak hledat pomoc.
- Sebezničující zvládací strategie – objevují se především u dlouhotrvajícího násilí, kdy oběť nabyde dojmu, že nemá jinou šanci, než zůstat s agresorem a volí různé únikové mechanismy, aby pro ni krutá realita byla únosnější. Může se jednat o:
 - popírání viny útočníka – oběť chování agresora omlouvá a přičítá ho mimořádným okolnostem jako je např. problém s alkoholem, nezaměstnanost, nemoc či vina oběti,
 - minimalizaci násilí – oběť popírá vážnost celé situace i jednotlivých incidentů, čímž redukuje strach z vývoje násilí a činí pro sebe problém snesitelnějším,
 - bagatelizaci následků – oběť zmenšuje skutečné následky násilí, zlehčuje nebezpečnost útoků, intenzitu i vážnost zranění,
 - popírání viktimizace – oběť popírá fakt, že je zneužívána a týrána, pro svá zranění mají jiná vysvětlení,
 - odmítání možnosti pomoci – oběť nabízenou pomoc nechce přijmout, obvykle ji vnímá jako nepoužitelnou, protože sama nevidí cestu ven z násilí. To komplikuje

navázání vztahu pomáhajících pracovníků s obětí a zahrnuje opakované návraty k agresorovi (Ševčík, In Ševčík a Špatenková, 2011).

O syndromu týrané ženy hovoří také Ošancová (In Vodáčková, 2007). Jeho vznik je projevem selhání obranných mechanismů, kdy u oběti dochází vlivem manipulace ke změně psychických vlastností a způsobů reagování. V oblasti citového prožívání dochází mimo jiné především k zablokování schopnosti reagovat vztekem, který běžně stimuluje a aktivizuje jednání. Ve vztahu k agresorovi přetrvává zdánlivě nepochopitelná citová vazba, tendence litovat jej a omlouvat. To může mít za následek nesprávnou představu laické veřejnosti o tom, že žena je v takovém vztahu vlastně spokojená. Agresorovi se daří pomocí manipulace postupně prohlubovat u oběti pocit bezmoci, který vede k přesvědčení, že je hloupá a neschopná, čímž se redukuje její schopnost uvažovat. Oběť ztrácí představu o tom, co je ještě přijatelné a co už nikoliv. Postupně dochází k upevnění negativního sebehodnocení, ztrátě schopnosti spontánního chování a rozvoji obranných reakcí (např. v podobě tzv. stockholmského syndromu², kdy se týraná žena na agresora citově fixuje a nevěří, že by jinde mohla být v bezpečí). Krajní podobou obranné reakce pak může být i pokus o sebevraždu či zoufalý útok na agresora.

Čírtková (In Matoušek, 2013) dodává, že vznik syndromu posilují také nevhodné reakce sociálního okolí, jako je např. přehlížení, zlehčování, sekundární viktimizace či zpochybňování věrohodnosti oběti.

² Velký psychologický slovník popisuje stockholmský syndrom jako citovou vazbu mezi zajatcem a jeho vězňem, pokud zajetí trvá dost dlouho a zahrnuje emočně vypjaté situace. Psychoanalytická teorie jej vysvětluje jako obranný mechanismus, který spočívá v identifikaci s pachatelem (Hartl, Hartlová, 2010).

2. POMOC ŽENÁM OHROŽENÝM DOMÁCÍM NÁSILÍM

V této kapitole se nejprve věnuji způsobům, kterými je možné ženám zažívajícím domácí násilí pomoci se z něj vymanit. Konkrétně se jedná o právní pomoc, kterou poskytují Policie ČR, intervenční centra a soudy, a psychickou pomoc v podobě krizové intervence či psychologického poradenství a terapie.

Dále se pak zaměřuji na zásady práce se ženami-oběťmi domácího násilí, především na prvotní kontakt a motivaci žen k řešení násilí.

Závěr kapitoly je vyhrazen tématu azylových domů pro ženy-oběti domácího násilí a jejich specifikům, stejně jako specifikům práce se ženami a dětmi v těchto domech. Prostor je věnován také psychohygieně pomáhajících pracovníků, neboť i to je důležitou součástí práce těchto pracovníků.

Domácí násilí se nevyřeší samo od sebe. Jeho pachatelům obvykle chybí zájem, oběť má výrazně snížené kompetence. Pokud se však podaří propojit vnitřní motivaci a sílu oběti s kompetentní pomocí zvenčí, řešení domácího násilí je možné (Zakouřilová, Volná, 2010).

Přístup k řešení domácího násilí musí být komplexní. Předpokládá se tedy zapojení institucí, které mohou být místem prvního kontaktu s ohroženou osobou, kdy nejde jen o organizace přímo pomáhající, ale všechny, které se mohou na místní úrovni s ohroženými osobami setkat (Levová, 2010).

2.1 Právní pomoc

Situace v oblasti domácího násilí nebyla do doby nabytí účinnosti novely trestního zákona, kterou provedl zákon č. 91/2004 Sb., nijak legislativně ošetřena. Až tedy tato novela zavedla skutkovou podstatu „týrání osoby žijící ve společně obývaném bytě nebo domě“. Od 1. 1. 2010 nabyl účinnosti nový trestní zákoník, který domácí násilí postihuje dle ustanovení § 199 jako trestný čin týrání osoby žijící ve společném obydlí (Střílková, Fryšták, 2009).

Velký průlom v oblasti domácího násilí znamenal zákon č. 135/2006 Sb. (dále jen „zákon na ochranu před domácím násilím“), kterým se změnila některé zákony v oblasti ochrany před domácím násilím. Zákon nabyl účinnosti dne 1. 1. 2007 a byl již několikrát novelizován (Dohnalová In Ševčík a Špatenková, 2011).

Tato právní úprava domácího násilí je postavena na zásahu do násilného vztahu skrze institut vykázání, který je preventivním opatřením chránící ohroženou osobu před dalším možným útokem násilné osoby, a na třech provázaných pilířích, které tvoří Policie ČR, intervenční centra a soudy (www.domacinasili.cz, 2015).

2.1.1 Policie ČR

Osoby ohrožené domácím násilím se na Policii ČR (dále jen „policie“) obrací zejména v situacích eskalace násilí a přímého ohrožení nebo v případě, kdy chtějí podat na pachatele násilí trestní oznámení. K případu domácího násilí však policie nemusí být přivolána pouze osobou ohroženou, ale také jeho svědky či sousedy. Úloha policie pak spočívá především v intervenci (tj. poskytnutí ochrany), vyšetřování (tj. shromažďování faktů a důkazů) a pomoci, což obnáší zajištění řádné pomoci od dalších organizací (www.stopnasili.cz, 2014).

Intervence a postupy policie v případech řešení domácího násilí patří obecně k méně známým. Navíc představy o nich mohou být zkresleny předsudky nebo špatnými zkušenostmi občanů. Před rokem 2007 nebyla rychlá a účinná policejní ochrana díky nedokonalým legislativním nástrojům často možná. Role policistů tak byla především represivní, a to navíc pouze v případech, kdy již došlo k poškození zdraví oběti. Naopak současná právní úprava policistům v oblasti domácího násilí ukládá povinnost plnit preventivní činnosti a v roli pomáhajícího pracovníka umět efektivně komunikovat s osobami v krizi, což obnáší mimo jiné informování ohrožené osoby o systému pomoci a zákonech na ochranu práv ohrožených osob (Kotrč, Cimrmannová In Cimrmannová et al., 2013).

Po vyhodnocení situace má policie právo využít institutu vykázání, který je s platností od 1. 1. 2009 upraven v zákoně č. 273/2008 Sb. o Policii České republiky. Policista je tak oprávněn vykázat osobu, u které lze na základě zjištěných skutečností důvodně předpokládat, že se dopustí nebezpečného útoku proti životu, zdraví, svobodě či zvláště závažného útoku proti lidské důstojnosti, z bytu či domu, který je obýván společně s útokem ohroženou osobou, a také z bezprostřední okolí společného obydlí. To vše může policista učinit i v nepřítomnosti osoby, která má být vykázána (Dohnalová In Ševčík a Špatenková, 2011).

Základní lhůta vykázání činí 10 dní. Rozhodnutí o vykázání se oběti i pachateli podává ústní formou, písemné potvrzení o vykázání, ve kterém je vymezen prostor vykázání, poučení o právech a povinnostech a místo uložení kopie úředního záznamu, je vydáno oproti podpisu. Pachatel musí navíc odevzdat všechny klíče od společného obydlí. Pokud je pachatel v době

vykázání nepřítomný, poučení a předání potvrzení proběhne při prvním kontaktu s policií. Kopii úředního záznamu o vykázání policie zasílá příslušnému civilnímu soudu, intervenčnímu centru a v případě přítomnosti nezletilých dětí také příslušnému odboru sociálně právní ochrany dětí. To vše do 24 hodin od vstupu do společného obydlí. Do tří dnů od vykázání provádí policie kontrolu dodržování povinností vykázané osoby, které zahrnují zákaz vstupu do vymezeného prostoru a zákaz navazování styku nebo kontaktu s ohroženou osobou (www.domacinasili.cz, 2015).

K vyhodnocení přítomnosti znaků domácího násilí využívá policie informace získané od ohrožené osoby, oznamovatele, násilné osoby, příp. ostatních osob, což mohou být např. sousedé, příbuzní či další členové domácnosti. Lustrací v informačním systému pak policista zjistí, zda se v konkrétní domácnosti již řešily nějaké incidenty dříve. Přímo na místě pak policista zjišťuje průběh útoku, jeho intenzitu, míru rizika dalšího útoku po odjezdu policie, k čemuž využívá diagnostickou metodu SARA DN³ (Dohnalová In Ševčík a Špatenková, 2011).

Při aplikaci metody SARA DN policista klade otázky a zaznamenává odpovědi v podobě „ano“ - s upřesněním odpovědi, „ne“ nebo „nezjištěno“. Zjišťována je především přítomnost fyzické nebo sexuální formy násilí, vyjadřování agresivních myšlenek nebo plánů, stupňování úmyslů, výhrůžek nebo činů, tendence k absolutní izolaci ohrožené osoby, přítomnost násilí v předchozích vztazích, držení zbraně, porušování nařízení soudu, míra sebeobraného chování ohrožené osoby, sebeobviňování nebo překážky v zajištění bezpečí (Kotrč, Cimrmannová In Cimrmannová et al., 2013).

2.1.2 Intervenční centrum

Model intervenčních center vychází ze zkušeností sousedního Rakouska, kde důvodem pro zřizování těchto center bylo poznání, že izolované intervence jednotlivých organizací a institucí nejsou při ochraně obětí tak efektivní, jako společné a koordinované zásahy všech zainteresovaných stran (Vargová, Vavroňová, 2006).

³ Diagnostická metoda SARA (Spousal Assault Risk Assessment) vznikla v Kanadě a byla upravena pro práci policistů ve Švédsku. Odtud pak byla šířena do dalších zemí. Proškolená osoba může díky ní na základě strukturovaného odborného přístupu zjistit rizikové faktory a kvalifikovaně odhadnout riziko dalšího domácího násilí. Tuto metodu do České republiky přivezl Bílý kruh bezpečí o. s., který získal souhlas od autorů metody s názvem české verze „SARA DN“. Tato metoda je určena především policistům, kteří se dostanou do prvního kontaktu s osobou ohroženou domácím násilím (www.domacinasili.cz, 2015).

V systému pomoci osobám ohroženým domácím násilím mají tedy intervenční centra nezastupitelnou roli. Působí zpravidla v každém krajském městě naší republiky a jejich smyslem je pomáhat osobám ohroženým domácím násilím při řešení jejich krizové situace a při návratu k běžnému způsobu života. Činnost intervenčních center je zakotvena v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a v zákoně na ochranu před domácím násilím. Intervenční centrum nabídne nejpozději do 48 hodin od převzetí úředního záznamu o vykázaní sociálně právní a psychologickou pomoc osobě domácím násilím ohrožené. Činnost intervenčního centra tak na policejní vykázaní přímo navazuje (Ševčík In Ševčík a Špatenková, 2011).

V rámci prvního kontaktu s ohroženou osobou intervenční centrum zjišťuje, zda dotyčná osoba porozuměla všem poskytnutým informacím, které dostala od policie, a zda jí byla zajištěna dostatečná ochrana a bezpečí (Vargová, Vavroňová, 2006).

Služby intervenčního centra jsou určeny také osobám, které se samy rozhodly, že situaci domácího násilí chtějí řešit, a hledají tak pomoc, radu či informace. Kontakt s intervenčním centrem je možné navázat telefonicky, písemně nebo osobně. Při jednání s pracovníkem intervenčního centra může osoba ohrožená domácím násilím vystupovat také anonymně (www.domacinasili.cz, 2015).

Intervenční centra poskytují své služby v těchto formách:

- ambulantní - je poskytována přímo v prostředí intervenčního centra,
- terénní - je poskytována v závažných a odůvodněných případech v místě bydliště či na místě, které si ohrožená osoba sama zvolí, a to především v souvislosti s vykázaním násilné osoby ze společného obydlí, či z důvodu věku nebo zdravotního znevýhodnění ohrožené osoby,
- pobytová - pomoc se zajištěním ubytování nebo stravy je nabízena, pokud to prostorové a technické podmínky intervenčního centra dovolí. V opačném případě by intervenční centrum mělo mít sjednáno krizové lůžko, příp. navázanou spolupráci s jinými institucemi, které ubytování a stravování poskytují (Ševčík In Ševčík a Špatenková, 2011).

Intervenční centra však nepracují pouze s osobami ohroženými domácím násilím. Do jejich činnosti spadá také koordinace spolupráce dalších subjektů, které v rámci kraje mohou na poli prevence domácího násilí působit (Levová, 2010).

2.1.3 Soud

Podobně jako policie, také civilní soud disponuje pravomocí k vykázání násilné osoby, a to na základě vydání předběžného opatření, které může buď navazovat na policejní vykázání, nebo může být vydáno samostatně. Soud se přitom řídí zákonem č. 292/2013 Sb. o zvláštních řízeních soudních (konkrétně ustanovení § 400-414 a § 492-496). K vydání předběžného opatření je příslušný obecný soud navrhovatele. V návrhu je nutné uvést všechny skutečnosti, které prokáží, že setrvání ve společném obydlí s násilníkem je pro navrhovatele z důvodu fyzického či psychického násilí nemožné (Vitoušová, Vedra, 2009).

V praxi to tedy vypadá tak, že navrhovatel popíše svůj příběh, tj. jak dlouho trvá vztah s násilným partnerem, jak se tento vztah vyvíjel, kdy došlo k prvnímu násilnému incidentu a v případě opakovaného násilí také kdy došlo k nejzávažnějšímu a kdy k poslednímu incidentu. Je také vhodné popsat, jaké další okolnosti se situací domácího násilí souvisejí (např. závislost násilné osoby, dopady na zdravotní stav ohrožené osoby, obtíže v uplatnění na trhu práce, sociální izolace apod.). V případě, že jsou v domácnosti přítomny děti, mělo by být v návrhu popsáno, zda jsou přítomny násilným incidentům a jaký to má na ně dopad. Navrhovatel také může uvést, jak se situaci již snažil řešit (Dohnalová In Ševčík a Špatenková, 2011).

K případnému prodloužení předběžného opatření postačí podání návrhu na jeho prodloužení. Maximální doba trvání vykázání na základě předběžného opatření je šest měsíců. Proti vydanému předběžnému opatření lze podat odvolání, které musí být odvolacímu soudu doručeno do patnácti dnů. Odvolací soud o něm rozhodně do sedmi dnů od předání. Existuje také možnost navrhnout zrušení předběžného opatření soudem, kdy je soud povinen o návrhu rozhodnout do dvou měsíců od jeho podání a k jeho projednání nařídí jednání. Pokud však soud takový návrh zamítne, může být pokus opakován nejdříve po třech měsících od právní moci zamítavého rozhodnutí (Vitoušová, Vedra, 2015).

2.2 Psychická pomoc

Pokud se osoba ohrožená domácím násilím rozhodne svou situaci řešit a násilného partnera opustit, je důležité, aby byla přesvědčena o tom, že to také zvládne, což díky setrvávání v situaci násilí není vůbec snadné. Na krátkodobou intervenci, kterou může být intervence krizová, by měla navazovat intervence dlouhodobější v podobě poradenství, příp.

terapie. Psychická podpora osob ohrožených domácím násilím by se měla zaměřovat na zvyšování jejich kompetentnosti, sebedůvěry a sebeúcty (Špatenková, Koblíková In Ševčík a Špatenková, 2011).

2.2.1 Krizová intervence

Nejen díky domácímu násilím, ale také v souvislosti s nejistotou, zda s násilným partnerem zůstat či odejít, zažívají ohrožené osoby krizové stavy. Efektivní pomocí tak může být právě krizová intervence, která je ve fázi separace od násilného partnera velmi vhodná. Zároveň platí, že krizovou intervencí by pomoc obětem domácího násilí neměla končit, ale právě naopak začínat (Špatenková, Koblíková In Ševčík a Špatenková, 2011).

„Krizová intervence je odborná metoda, která vychází z lidských přirozených forem pomoci a podpory v krizi a rozvíjí je prostřednictvím cílených, odborných a reflektovaných postupů“, uvádí Vodáčková (In Matoušek, 2013:259).

Velký psychologický slovník vymezuje krizovou intervenci jako psychoterapeutickou pomoc poskytovanou v krizových situacích v přímém kontaktu či po telefonu, kdy jejím cílem je ohraničení aktuálního krizového stavu, oslabení intenzity krize a zklidnění. Dlouhodobějším cílem je pak funkční obnovení psychického stavu na úroveň před započatím krize (Hartl, Hartlová, 2010).

Bednářová (In Bednářová et al., 2009) dodává, že: „krizová intervence by měla přinést oběti úlevu a pomoci jí najít nejbližší kroky, které jsou pro ni přijatelné a které povedou ke zmírnění následků domácího násilí.“ Během krizové intervence by mělo dojít k navázání důvěry, zmapování a zpřehlednění aktuální situace, zjištění zakázky (tj. co konkrétně nyní oběť od pracovníka potřebuje), zajištění bezpečí a příp. ošetření oběti, povzbuzení a podpoření, poukázání na řešitelnost situace, zmapování důležitých sociálních kontaktů a zajištění návazné pomoci.

2.2.2 Poradenství a terapie

Poradenství v případech domácího násilí může být zdlouhavé. Osoby ohrožené domácím násilím se často cítí nekompetentní a neschopné, nedokáží si představit, že převezmou zodpovědnost za svůj život, nevěří, že to dokáží. Potřebují tak podporu především při rozhodování, neboť to je pro ně nová zkušenost. S vhodnou podporou a motivací se jim však

může podařit najít odvalu k tomu, aby se opět ujaly svého života. Těžít tak mohou především z nedirektivního na osobu zaměřeného přístupu, který nabízí respekt, kladné přijetí, aktivní naslouchání a empatii, což je něco, čeho se jim v soužití s násilným partnerem nedostávalo (Špatenková, Koblle In Ševčík a Špatenková, 2011).

Poradenství bývá obvykle poskytováno nestranně. V případech domácího násilí je však zapotřebí poskytovat poradenství stranící, neboť neutrální postoj není vhodný. Legitimizoval by násilné chování partnera a u oběti by vyvolal pocit zodpovědnosti za násilí a vinu. Je tedy více než nutné dát oběti najevo, že za páchané násilí není odpovědná (Vargová, Vavroňová, Prokopová, 2003).

Vágnerová (2012) říká, že v procesu rozhodování o vhodném řešení domácího násilí je důležitá psychoterapeutická pomoc, která může pomoci také s nápravou a vytvářením účelných strategií chování. Využít lze individuální, párovou i skupinovou terapii, kdy právě skupinová terapie se jeví jako vhodná metoda, neboť ženě poskytuje náhled na její situaci a sdílení pocitů s jinými ženami, které zažily podobné problémy. Párová terapie může být dle Vágnerové účinná pouze tehdy, pokud je muž motivován změnit své chování a žena dokáže ubránit svou pozici. V takové terapii je muž veden, aby přijal odpovědnost za své chování a žena vedena, aby přijala odpovědnost za své bezpečí.

Špatenková a Koblle (In Ševčík a Špatenková, 2011) dodávají, že nejen z poradenství, ale také z aktivit svépomocných skupin může osoba ohrožená domácím násilím těžit, pokud je připravena na změnu. V takových skupinách může pozorovat adaptivní chování, kterým při vyrovnávání se s násilím disponují ostatní ohrožené osoby.

2.3 Zásady práce se ženami ohroženými domácím násilím

Pro účinnou pomoc obětem domácího násilí je velmi důležité, aby pracovníci všech pomáhajících profesí byli připraveni mapovat problematiku domácího násilí a žen se na zkušenosti s násilím ze strany partnera přímo dotazovali. To platí i v případě, že sama žena o tomto problému nehovoří, neboť právě díky tomuto přístupu může žena o problému začít hovořit, pojmenovat jej pravým jménem a hledat vhodná řešení (Vargová, Vavroňová, Prokopová, 2003).

Aby se pracovníkům pomáhajících profesí podařilo získat důvěru ženy, která se stala obětí domácího násilí, a dokázali jí tak účinně pomoci, je třeba se držet určitých zásad, neboť práce s oběťmi domácího násilí s sebou nese určitá specifika.

Tyto zásady lze obecně vymežit takto:

- ocenit oběť, že vyhledala pomoc,
- dát prostor hovořit o prožitých traumatech, nepřerušovat,
- dát prostor emocím, ujistit oběť, že má na takové emoce nárok,
- pojmenovat domácí násilí a jeho nepřijatelnosti,
- na verbální úrovni (tj. doptáváním se, shrnováním, parafrázováním apod.) i neverbální úrovni (např. natočením těla, očním kontaktem, výrazem tváře apod.) projevit zájem,
- postupovat citlivě a trpělivě, nespíchat, neboť oběti se o prožitých traumatech těžko hovoří,
- netrvat na detailním popisu, když na něj oběť není připravena, vnímat její potřeby,
- věřit tomu, co oběť říká, i když se nám to jeví nevěrohodné,
- ujistit oběť, že nenese odpovědnost za násilí, i když jí třeba násilný partner tvrdil opak, odpovědnost vždy nese jeho pachatel,
- neudílet rady, nabídnout možnosti řešení, ale nenutit k rychlému rozhodnutí, posilovat aktivitu oběti k nalezení vlastní cesty,
- nedávat plané naděje, neslibovat zázraky,
- nedotýkat se oběti,
- respektovat rozhodnutí oběti,
- zajistit bezpečí zpracováním tzv. bezpečnostního plánu,
- orientovat se na budoucnost.

Současně s dodržováním těchto zásad je také důležité se vyhnout komunikačním chybám, které mohou představovat např. utěšování, litování, vyčítání či obviňování, milosrdné lži, používání cizích slov či nucení k aktivitě (Bednářová In Bednářová et al., 2009).

Podobně Zakouřilová a Volná (2010) pracovníkům pomáhajících profesí doporučují, aby především oběti důvěřovali, neboť pravda o tom, co se v domácnosti oběti dělo, je mnohdy ještě bolestivější, než jak ji sama oběť popsala. Je také třeba se vyvarovat hledání příčin násilí, vyčítání či podmiňování poskytnutí pomoci nutným odchodem oběti z násilného vztahu.

Je tedy více než zřejmé, že účinná intervence u obětí domácího násilí není možná bez efektivní komunikace. Pomáhající pracovník by proto měl umět navázat vztah založený na úctě a respektu, pojmenovat problém, poskytovat oběti domácího násilí podporu a posilovat její důvěru v řešitelnost situace (Špatenková In Ševčík a Špatenková, 2011).

2.3.1 První kontakt

První kontakt se ženou, která se stala obětí domácího násilí, by se měl odvíjet od její situace a také od toho, zda je potřeba poskytnout krizovou intervenci či individuální poradenství, které je dlouhodobější (Vargová, Vavroňová, Prokopová, 2003).

V situaci prvního kontaktu se ženou, která je obětí domácího násilí, se mohou ocitnout všichni pracovníci pomáhajících profesí. Jejich komunikační dovednosti a způsob vedení rozhovoru mohou hrát důležitou roli v tom, jaké další kroky se žena rozhodne činit. (Cimrmanová, 2013).

Obvykle oběť požádá o pomoc až ve chvíli, kdy se cítí ohrožena či byla napadena takovým způsobem, který ji ohrozil na životě nebo psychickém zdraví. Pro první jednání je důležité zajistit klidné, bezpečné a ničím nerušené prostředí. Rozhovor by měl být předem strukturován a pracovník by měl mít na vědomí, že je možná vůbec prvním člověkem, se kterým oběť o své situaci hovoří a také, že navenek může chování a jednání oběti díky dlouhodobému násilí působit nevěrohodně a nelogicky. Během rozhovoru by mělo dojít především k navázání důvěry, zmapování situace, pojmenování domácího násilí a jeho jednoznačnému odmítnutí, předání důležitých informací a nabídky přímé pomoci či zprostředkování kontaktu na specializovaná pracoviště. V případě zranění oběti je důležité zajistit lékařské ošetření a zdokumentování následků násilí. Pokud žena i nadále zůstává ve společné domácnosti s násilným partnerem, příp. existuje riziko, že by ji partner vyhledal a násilí pokračovalo, je nezbytně nutné pomoci s vytvořením bezpečnostního plánu, který se zaměřuje na mapování zdrojů ženy a vytvoření účinných strategií využitelných v případě napadení (Bednářová In Bednářová et al., 2009).

Pracovník, který se ženou bezpečnostní plán sestavuje, by s ní měl mluvit o povaze útoků, okolnostech, které je vyvolávají, strategiích, které se třeba již ženě osvědčily, únikových cestách v domácnosti a místech, kde by mohly být uloženy nebezpečné předměty, příp. zbraně, možnostech pomoci v bezprostředním okolí - např. přístup k telefonu, možnost úkrytu. Výsledkem by měl být individuální bezpečnostní plán zaměřený na snížení ohrožení a minimalizaci následků v případě napadení. Součástí plánu je také příprava malého zavazadla pro případ náhlého odchodu z domova, které by mělo být uloženo na takovém místě, aby se k němu později žena dostala. Zavazadlo by mělo obsahovat základní doklady (občanský průkaz, řidičský průkaz, příp. doklady od vozidla, rodné listy, oddací list, pasy), kartičky zdravotní pojišťovny, bankovní karty, vkladní knížky, léky, lékařské či policejní záznamy a

další důkazy o násilí, důležitá telefonní čísla, smlouvu k bytu, klíče, záznamy o školní docházce dětí a oblíbenou hračku dětí (Bednářová, Macková, Prokešová, 2006).

2.3.2 Motivace k řešení

Dle Bednářové (In Bednářová et al., 2009) lze motivaci oběti ke změně způsobu života, ve kterém je přítomno domácí násilí, chápat jako stav připravenosti ke změně a skutečnou touhu tuto situaci změnit. Podobně jako závislé osoby, také oběti domácího násilí procházejí při rozhodování o změně dosavadního způsobu života určitými fázemi, které popisuje dvojice autorů Miller a Rollnick⁴, a které lze vymežit takto:

- první fáze - neuvědomění si potřeby změny - i přes každodenní přítomnost násilí, nemusí tuto skutečnost žena vnímat jako problém. O násilí mluví jako o výměně názorů či hádce, následky násilí maskuje. I přesto, že je nešťastná, o změně neuvažuje. V této fázi žena potřebuje především ujištění, že její potíže nejsou malicherné, že si je nevymýšlí. Potřebuje také dostatek prostoru pro vyslovení všeho, co prožívá. Připustit si, že násilí přichází od nejbližšího člověka, není snadné. V této fázi žena o řešení neuvažuje, proto bude také na jakékoliv návrhy na řešení, ať už od svého okolí či pomáhajících pracovníků, reagovat odmítavě. Cílem rozhovoru tedy je, vyvolat v ženě pochybnost o tom, zda má v násilném vztahu setrvat, což lze učinit vhodnými otázkami, které ženu mohou dovést k rozhodnutí, že situace je vážná a je nutné ji řešit,
- druhá fáze - zvažování neboli přijímání nutnosti změny - se vyznačuje vysokou ambivalencí. Žena připouští nutnost změny, ale zároveň jí odmítá - zvažuje všechna pro a proti. Pracovník v této fázi musí postupovat velmi opatrně a ženu citlivě směřovat k rozhodnutí situaci řešit např. pojmenováním nebezpečí a rizik, která se pojí se setrváním ve společné domácnosti,
- třetí fáze - rozhodování - nastává, pokud žena začne připouštět možnost řešení a zatouží po změně. Od pracovníka v této fázi očekává konkrétní informace a postupy řešení. Úkolem pracovníka je pomoci ženě zvolit řešení, které ona sama bude

⁴ srov. Miller, William R.; Rollnick, Stephen. Motivační rozhovory: Příprava lidí ke změně závislého chování. Tišnov: SCAN, 2003, s. 18-23. ISBN 80-86620-09-3.

považovat za nejlepší, a podpořit ji v jeho uskutečnění. Je vhodné, pokud pracovník poukáže na případy domácího násilí, kdy se ženám podařilo vystoupit z násilného vztahu a začlenit se do života,

- čtvrtá fáze - akce - je fází poslední. Žena již vyvíjí konkrétní kroky směřující k vyřešení situace a od pracovníka očekává konkrétní pomoc např. v zajištění bezpečného ubytování či předání kontaktů na specializovaná pracoviště.

I přesto, že se ženě podaří projít všemi fázemi, stále existuje možnost, že se nakonec k násilnému partnerovi vrátí. Pro blízké okolí ženy je takové rozhodnutí nepochopitelné a může vyvolávat otázku, zda je situace opravdu tak vážná, jak žena tvrdila. Spoluzakladatelka evropské sítě WAVE⁵ Rosa Logar (2006) pojmenovala několik typických důvodů, proč žena i přes domácí násilí setrvává či se opakovaně vrací do vztahu s násilným partnerem a násilí dlouhodobě snáší. Jedná se především o:

- pocit zodpovědnosti vůči rodině – i přes svoji podřízenou roli se ženy často cítí zodpovědné za své děti i partnera, snaží se o zlepšení situace v rodině, chtějí partnera motivovat ke změně. Dostávají se tak do bezvýhodné situace, kdy na jedné straně by se měly postavit násilí, na druhé straně by chtěly být loajální ke svým mužům. Měly by bránit děti před násilím, ale také jim umožňovat kontakt s otcem. Čelí tak protichůdným požadavkům, které nemohou splnit,
- touhu ukončit násilí, nikoliv však vztah – ženy zažívající domácí násilí si přejí, aby se jejich partneři nechovali násilně, nechtějí je opustit. Pokud se žena rozhodne ve vztahu zůstat, neznamená to, že jí násilí nevádí nebo že jí snad dokonce vyhovuje,
- nedostatek prostředků či možností – především omezené bytové možnosti a nedostatek finančních prostředků vede ženu k tomu, že v násilném vztahu zůstává. Případným rozchodem žena může přijít o práci a děti o známé prostředí,
- strach z dalšího násilí – rozchodem obvykle násilí nekončí, ve snaze udržet si nad ženou moc a kontrolu může partner své úsilí naopak zintenzivnit. Pokud se žena skutečně rozhodne partnera opustit, zajištění bezpečného místa je prvořadým úkolem pomáhajících pracovníků,

⁵ Women Against Violence Europe (WAVE) je mezinárodní síť převážně evropských ženských nevládních organizací, které se zabývají problematikou násilí na ženách a dětech. Jejich cílem je předcházet násilí a podporovat a posilovat ženská a dětská práva (www.wave-network.org, 2013).

- náročnost procesu rozchodu – rozhodnutí o ukončení vztahu není obvykle snadné pro nikoho. Pokud partneři pojí např. společný majetek či děti, je rozchod o to složitější. Ženy se často ocitají pod tlakem své či partnerovy rodiny, aby vztahu daly ještě šanci, aby zachovaly dětem úplnou rodinu.

Důvodů, proč ženy zůstávají v násilném vztahu, je samozřejmě mnohem více. Je důležité si uvědomit, že odchod od násilného partnera vyžaduje od ženy vždy velkou dávku odvahy a připravenost nést rizika. Žena v důsledku rozchodu bude pravděpodobně muset čelit i dalším sociálním problémům. Přesto je vhodné mít stále na mysli, že cesta z násilí je možná.

2.4 Azylové domy pro ženy - oběti domácího násilí

Dle zákona o sociálních službách se azylové domy obecně řadí mezi služby sociální prevence, jejichž cílem je pomáhat osobám překlenout jejich nepříznivou životní situaci. Samotné azylové domy pak poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám, jež se díky ztrátě bydlení ocitli v nepříznivé sociální situaci. Mezi základní činnosti, které azylové domy vykonávají, patří poskytnutí stravy či pomoci pro její zajištění, poskytnutí ubytování a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (zk. č. 108/2006 Sb.).

Vágnerová (2012) uvádí, že v případech domácího násilí setrvání s násilným partnerem v jednom bytě nepředstavuje přijatelné řešení. Náhradní bydlení by nemělo mít veřejnou adresu, aby bylo posíleno bezpečí ženy. První pomoc v krizové situaci tak mohou poskytnout azylové domy pro matky s dětmi.

Tyto azylové domy mají sloužit k ochraně matek a dětí a k podpoře jejich sociálního fungování. V rámci pobytu jsou ženám kromě ubytování nabízeny také různorodé aktivity směřující k zvýšení jejich kompetencí např. v péči o dítě, o domácnost, v hospodaření s penězi či v orientaci v síti lokálních služeb. Cílem je, aby se žena dokázala vrátit do běžného života. Pobyt v azylovém domě si ženy hradí (Navrátilová In Matoušek, 2013).

Azylové domy pro oběti domácího násilí mají svá další specifika. Kromě ubytování a bezpečí by měly poskytovat především odborné poradenství a služby, které ženám a jejich dětem pomohou se vyrovnat s traumatickou zkušeností, kterou domácí násilí bezesporu je. Azylové domy pro ženy, oběti domácího násilí, jsou definovány specifickými cíli, jasně vymezenou cílovou skupinou, provozními principy, specializovanými službami,

kvalifikovaným personálem a specifickými bezpečnostními opatřeními (www.wave-network.org, 2004).

Po přijetí do azylového domu pro oběti domácího násilí by tak žena měla mít přístup nejen k adekvátní pomoci sociálních pracovníků, ale také psychologek, právniček a dalších kvalifikovaných osob, které jim mohou pomoci s praktickými či administrativními otázkami. Důležitým prvkem může být také výměna zkušeností a vzájemná pomoc s jinými ženami ubytovanými v azylovém domě, neboť vzájemné sdílení a pochopení může ženám pomoci v získání náhledu na jejich situaci (Vargová, Vavroňová, Prokopová, 2003).

2.4.1 Specifika azylových domů pro oběti domácího násilí

Azylové domy pro oběti domácího násilí hrají důležitou roli v celkové strategii boje a prevence domácího násilí páchaného na ženách a dětech. Ze samotného jejich charakteru vyplývá, že jejich hlavním cílem je zastavení násilí, čehož se snaží dosáhnout nabídnutím bezpečného místa ohroženým ženám a jejich dětem. Zajištění bezpečí je jasnou prioritou. K tomu se přidávají další důležité cíle, jako posílení a podpora ženy směrem k životu bez násilí a snaha o osvětu společnosti v jejích postojích k domácímu násilí (www.wave-network.org, 2004).

Také Vargová a Pokorná (2006) uvádějí, že zajištění dostatečných bezpečnostních opatření, které chrání jak uživatelky služeb, tak pracovníky, je obzvláště důležité. Násilní partneři se často pokoušejí vypátrat místo pobytu svých žen a dětí, aby je přemluvili či donutili vrátit se domů nebo se jim alespoň pomstili za to, že si dovolily od nich odejít. Azylové domy by tak měly mít utajenou adresu a měly by být vybaveny bezpečnostními dveřmi, poplašným či kamerovým systémem, příp. mřížemi.

Azylový dům pro oběti domácího násilí by však neměl být jen dalším místem, kde žena nemůže rozhodovat sama o sobě nebo o svých dětech, jak tomu bylo v době, kdy ještě žila se svým násilným partnerem. Přesto jsou však určitá pravidla pobytu nezbytná. Při jejich sestavování by pracovníci měli myslet především na to, zda konkrétní pravidlo respektuje situaci žen a zda bude nápomocno v zajištění větší bezpečnosti (Vargová, Vavroňová, Prokopová, 2003).

Uspořádání azylového domu pro oběti domácího násilí by mělo demokratické, mělo by posilovat postavení žen a jejich zapojení do rozhodování o poskytovaných službách např. tím, že se ženy jedenkrát týdně setkávají na společných schůzkách s pracovníci a podílejí se na

rozhodování o pravidlech či otázkách, které se týkají života v azylovém domě (Vargová, Pokorná, 2006).

2.4.2 Specifika práce se ženami v azylovém domě

Po příchodu do azylového domu ženy velmi často pocítují úlevu a euforii. Tyto pocity jsou však brzy vystřídány sčítáním ztrát a otevřená budoucnost přináší úzkostné napětí. Pro ženy není snadné smířit se s tím, že to, co dosud pro rodinu obětovaly, nakonec vyústilo v pobyt v azylovém domě. Ženy přicházejí o vizi šťastné rodiny, jsou konfrontovány s faktem, že si partnera pro život vybraly špatně. K tomu všemu se přidává finanční nejistota či přímo tíseň, spory o děti či majetek, příp. rozvodové stresy a také tlak, výhrůžky nebo naopak sliby partnera (Wünschová In Bednářová et al., 2009).

Práce se ženami, jež se staly oběťmi domácího násilí, by tak měla spočívat především v jejich podpoře a dodávání síly a odvahy k tomu, aby přebraly kontrolu nad svými životy. Pracovnice azylového domu by měly být připraveny dopomáhat ženám k utváření jejich vlastního, na partnerovi nezávislého života. Rozhodnutí pustit se do toho však musí být vždy na ženách samotných (Vargová, Vavroňová, Prokopová, 2003).

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů vč. vyhlášky č. 505/2006 Sb. k tomuto zákonu stanovují poskytovatelům sociálních služeb povinnost společně s uživateli těchto služeb individuálně plánovat jejich průběh.

Macková (In Bednářová et al., 2009) uvádí, že proces individuálního plánování začíná v podstatě v okamžiku, kdy žena, oběť domácího násilí, poprvé kontaktuje azylový dům s žádostí o přijetí, na základě které dojde k úvodnímu zmapování situace ohledně domácího násilí. Samotný pobyt v azylovém domě je pak vhodné rozdělit do fází, které ženě zaručí určité výhody a zároveň ji povinnostmi, které vyplývají z provozních pravidel azylového domu, zatěžují postupně. Úvodní fáze by ženě měla sloužit především k přizpůsobení se novému prostředí, k mapování aktuálních problémů a zdrojů, ke zklidnění traumatických zážitků a regeneraci sil. Druhá fáze pobytu by se již měla soustředit na intenzivní řešení situace ženy. Do závěrečné fáze by pak žena měla vstoupit zhruba měsíc před koncem pobytu v azylovém domě. Tato fáze by měla být zaměřena na přípravu na odchod a odpoutání se od komunity azylového domu.

2.4.3 Specifika práce s dětmi v azylovém domě

Pokud se žena rozhodne pro odchod do azylového domu, znamená to velkou změnu také pro děti, které odcházejí s ní. Ty tak musí opustit svůj domov a známé prostředí, přerušit kontakt s otcem, zvykat si na režim azylového domu. Pozornost azylového domu by proto neměla být zaměřena pouze na pomoc ženě, ale také na pomoc dětem, aby se dokázali lépe vyrovnat s nelehkou situací. Děti potřebují – přiměřeně věku - porozumět problematice násilí a dozvědět se o možnostech zvládnutí agrese, což může působit jako prevence používání násilných vzorců chování v pozdějších vztazích (Vargová, Vavroňová, Prokopová, 2003).

Cílem všech služeb, které azylový dům dětem nabízí, by mělo být především zajištění jejich fyzického i emočního bezpečí, zlepšení zdraví a pocitu pohody, navrácení dětství (neboť děti vystavené domácímu násilí mohou přejímat úlohu dospělého či pociťovat napětí a úzkost díky tomu, co prožily) a podpora vztahu s matkou, která může svým dětem nejlépe pomoci uzdravit se z účinků domácího násilí (www.wave-network.org, 2004).

Vedení rozhovoru s dítětem, které se stalo, ať už přímo či nepřímo, obětí domácího násilí, patří mezi nejkomplicovanější úkoly. Pracovník si musí být vždy vědom situace dítěte, jeho věku a psychické zdatnosti, neboť necitlivě vedený rozhovor či zkrácené závěry z rozhovoru mohou dítě dále poškodit. Navíc o situaci v rodině dítě pravděpodobně ještě s nikým nehovořilo, může mít tak obavy, co si může dovolit říct, a potíže s formulováním odpovědi (Wünschová In Bednářová et al., 2009).

2.4.4 Psychohygienu pomáhajících pracovníků

Psychohygienu neboli duševní hygiena je ve Velkém psychologickém slovníku vymezena jako obor, který se zabývá rozvojem a podporou duševního zdraví, stejně jako prevencí duševních nemocí a poruch (Hartl, Hartlová, 2010).

Člověk věnující se poradenské činnosti je vystaven určitému stresu. Trvalé napětí a opakované setkávání s těmi, kteří zažili něco traumatizujícího, může vést až k tělesnému i emočnímu vyčerpání (Macková In Bednářová et al., 2009).

U pracovníků pomáhajících profesí, kteří se setkávají s problematikou domácího násilí, se mohou mimo jiné objevit pocity frustrace z toho, že se oběť neřídí jejich dobře míněnými radami a třeba i opakovaně se vrací k násilnému partnerovi, čímž vystavuje nebezpečí sebe, příp. i děti (Levová, 2010).

Macková (In Bednářová et al., 2009) pomáhajícím pracovníkům proto doporučuje reflektovat vlastní pracovní přístup, své cíle a hranice prostřednictvím kladení si otázek směřujících ke zjištění např. toho, jaký vnitřní význam pracovníci své práci přikládají, jaké osobní potřeby chtějí svojí prací uspokojit, jaké názory a postoje jsou pro ně stresující, zda mají možnost hovořit o své práci a získávat zpětnou vazbu, zda mají možnost se dále odborně vzdělávat, kde získávají sociální oporu, jaké mají volnočasové aktivity a zda využívají nějakých rituálů, které jim pomáhají docílit uvolnění a odreagování.

3. DOMOV PRO DĚTSKÝ ŽIVOT

V této kapitole představím obecně prospěšnou společnost Na počátku. Nejdříve uvedu základní informace o společnosti, poté se budu věnovat jedné ze sociálních služeb, kterou společnost poskytuje, a to Domovu pro dětský život, v němž jsem na pozici sociální pracovnice působila téměř sedm let.

3.1 Základní informace

Na počátku, o. p. s. (dále jen „Na počátku“) je nestátní neziskovou organizací s celorepublikovou působností, která sídlí v ulici Soběšická 560/60 v brněnských Husovicích. Svoji činnost započala v roce 1994 pod názvem Sdružení za dětský život, v roce 2002 došlo k přejmenování na počátku, o. s. V roce 2013 došlo k přechodu z občanského sdružení na obecně prospěšnou společnost. Posláním Na počátku je chránit a rozvíjet lidský život, a to prostřednictvím ochrany nenarozeného dítěte, jehož život je ohrožen umělým potratem a také podporou a vzděláváním rodičů. Cílovou skupinou jsou těhotné ženy a matky s dětmi, které se ocitly v nepříznivé životní situaci. Na počátku nabízí celkem tři registrované sociální služby, které na sebe navazují a tvoří jeden celek:

- Poradnu Na počátku, která poskytuje odborné sociální poradenství v osobní, telefonické či písemné podobě a zprostředkovává pobyt v Domově pro dětský život,
- Domov pro dětský život - azylový dům s neveřejnou adresou, který nabízí ubytování a sociálně vzdělávací program těhotným ženám a matkám s dětmi,
- Byty Na počátku (dříve Byty na půl cesty) - pobytovou sociální rehabilitaci s neveřejnou adresou, která nabízí pomoc s přechodem z azylového bydlení do bydlení samostatného.

Na počátku je členem několika organizací, konkrétně Sdružení azylových domů (SAD), České rady sociálních služeb (ČRSS), Spolku oborové konference NNO působících v sociální a zdravotně sociální oblasti (SKOK), Koordinačního uskupení NNO Vysočiny (KOUS), Asociace nestátních neziskových organizací Jihomoravského kraje (ANNO JMK), Asociace veřejně prospěšných organizací (AVPO) a Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR (APSS ČR).

Statutárním orgánem Na počátku je ředitel, který řídí činnost společnosti a jedná jejím jménem. Na zachování účelu společnosti, ke kterému byla založena, dohlíží tříčlenná správní

rada. Tato rada také dbá na řádné hospodaření s majetkem společnosti. Kontrolním orgánem je pak tříčlenná dozorčí rada.

V září 2014 získalo Na počátku od AVPO ČR značku spolehlivé veřejně prospěšné organizace (www.napocatku.cz, 2015).

3.2 Domov pro dětský život

Azylový dům Domov pro dětský život (dále jen „Domov“) byl otevřen dne 1. 9. 1996. Nachází se v kraji Vysočina, jeho adresa je neveřejná. Jedná se o třípatrovou budovu s vlastní zahradou, která je vybavena kamerovým systémem.

V suterénu budovy se nachází technické zázemí, ale také sklad oblečení, krejčovna, keramická dílna či kočárkárna nebo návštěvní místnost. Každá uživatelka má k dispozici vlastní uzamykatelný pokoj vybavený základním nábytkem, žehličkou, lednicí a základním nádobím. V prvním patře jsou k dispozici dva pokoje pro uživatelky, pro něž je společná koupelna a WC, ve druhém patře pak pět pokojů pro uživatelky, dvě koupelny a dvě WC. V koupelnách je k dispozici vana, umyvadlo, zrcadlo, pračka a potřeby pro úklid. Další koupelna s WC, která je v současné době k dispozici personálu, je zároveň bezbariérová, domov je vybaven schodolezem.

Na každém patře je jedna větší společná kuchyně, v prvním patře se navíc nachází společenská místnost s televizí, herna pro děti, kancelář vedoucí a sociální pracovnice a místnost pracovníků v sociálních službách, kteří se zde střídají dle rozpisu svých služeb. V druhém patře je pak k dispozici počítačová místnost a kaple. V podkroví, které je ze všech pater nejnovější, se nachází zázemí pro pracovníky a velký sál, který bývá využíván pro společné oslavy, setkávání či vzdělávání.

Za kvalitu poskytovaných služeb v Domově odpovídá jeho vedoucí. Přímá práce s uživatelkami je v kompetenci sociální pracovnice, pracovníků v sociálních službách⁶ a terapeutky, který nabízí uživatelkám Domova sociálně-terapeutickou práci a pracovníkům Domova individuální a týmové konzultace. Technický chod Domova má na starost údržbář.

⁶ Pracovníci v sociálních službách jsou v Domově zaregistrováni dle § 116 odst. 1 písm. d zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. Pod dohledem sociálního pracovníka tak poskytují základní sociální poradenství, podporují uživatelky při hledání následného bydlení, asistují jim při jednání s úřady, pomáhají jim zorientovat se ve svých základních právech a povinnostech, učí je dobře pečovat o dítě, vést domácnost, hospodařit s penězi a rozvíjet dovednosti pro zvládnání konfliktů a krizí.

3.2.1 Poslání a cíl

Posláním Domova je poskytovat azylové ubytování a sociální program těhotným ženám v tísní, které si přejí své dítě donosit, ale ve svém přirozeném prostředí k tomu nemají podmínky. Pomoc těmto ženám vychází z jejich individuálních potřeb a je poskytována takovým způsobem, který je podporuje v aktivním řešení jejich situace, v rozvoji dovedností potřebných pro samostatný život a který je směřuje k opětovnému začlenění do přirozené komunity (www.napocatku.cz, 2015).

Dlouhodobým cílem Domova je ochrana nenarozeného dítěte a podpora jeho zdravého vývoje, o který pracovníci usilují především prostřednictvím posílení kompetencí jeho maminky, která služeb Domova využívá. Realizací služeb Domova je směřováno k tomu, aby bylo s uživatelkami dosaženo těchto dílčích cílů:

- zajištění bezpečného místa pro prožití těhotenství a prvních šesti měsíců života dítěte,
- zajištění následného místa pro bydlení,
- získání a rozvoj dovedností v oblasti péče o sebe i dítě, v oblasti vedení domácnosti, v oblasti dovedností potřebných pro zvládání konfliktů a krizí, pro posílení sebedůvěry a sebeúcty,
- zlepšení orientace ve vlastních povinnostech a právech,
- získání informací o institucích přirozené komunity, které mohou být zdrojem pro naplnění potřeb, trénování dovedností, jak služeb těchto institucí využívat,
- začlenění do podpůrné vztahové sítě.

Za naplňování těchto cílů jsou odpovědni ve spolupráci s uživatelkou klíčoví pracovníci a vedoucí Domova (www.napocatku.cz, 2015).

3.2.2 Cílová skupina

Cílovou skupinou Domova jsou těhotné ženy, které si přejí své dítě donosit, ale ve svém přirozeném prostředí k tomu nemají podmínky. Ženy na začátku těhotenství jsou přijímány přednostně (www.napocatku.cz).

Domov je otevřen ženám z celé České republiky, a to bez ohledu na jejich věk (tedy i nezletilým), rasu, společenské postavení či náboženskou příslušnost. Do Domova nemohou být přijaty osoby, které nejsou schopny pobytu v zařízení z důvodu akutní infekční nemoci, jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení, jejichž

chování by z důvodu duševního onemocnění závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití, dále osoby nevidomé či neslyšící a osoby, které komunikují jiným jazykem, než je jazyk český nebo slovenský.

3.2.3 Metody práce

Uživatelkám služeb Domova je poskytováno nejen ubytování, ale především komplexní sociální program, který je z části realizován projektem s názvem Podpora rodičovských kompetencí pro uživatelky Domova pro dětský život (dále jen „Projekt“).

Důraz je kladen na osobní rozvoj uživatelky vycházející z jejích vlastních potřeb. Po skončení adaptačního období (tj. měsíc po nástupu do AD) začíná uživatelka pracovat pomocí individuálního plánu, v jehož rámci objevuje a pojmenovává své potřeby a oblasti, v nichž se potřebuje rozvíjet. Tato metoda je užívána po celou dobu pobytu uživatelky. Ve spolupráci se svým klíčovým pracovníkem si uživatelka stanovuje dosažitelné a měřitelné cíle, k jejichž naplňování jsou jí nabízeny další individuální i skupinové aktivity.

Z nabízených individuálních sociálních programů lze uvést následující:

- individuální sociální práce – v první řadě se pracovníci snaží reagovat na nejnaléhavější problémy uživatelek, tj. absenci bydlení a finančních prostředků. Za podpory sociální pracovnice si uživatelky vyřizují různé doklady, žádosti o dávky, návrhy na soudy apod., přičemž jsou vedeny k samostatnosti v jednání s formálními institucemi,
- psychologické poradenství a psychoterapie – jde o podporu a provázení uživatelek v jejich situaci, o pomoc a podporu ve změně postojů a chování, které uživatelky vnímají jako neuspokojivé. Rozhovory se ve shodě s potřebami uživatelek zaměřují na poznávání sama sebe, objevování silných stránek a schopností, orientaci v problémech, porozumění situaci a hledání možností změny.
- plán hospodaření – uživatelky se učí hospodařit s finančními prostředky, v rámci tohoto programu mohou jet uživatelky s pracovníkem jednou měsíčně na velký nákup.

Skupinové sociální programy tvoří:

- Rodinná rada – 60 až 90 minut trvající schůzka 1x týdně, na níž jsou zvány všechny uživatelky i pracovníci. Rada je věnována plánování společných akcí, rozdělování úkolů, řešení problémů, vznášení připomínek, ale i vyjadřování ocenění a sdílení společných radostí. Rada přispívá k otevřené komunikaci mezi uživatelkami,

podporuje rozvíjení dobrých mezilidských vztahů, podílí se na prevenci konfliktů a nabízí platformu pro získání užitečných sociálních dovedností a možnost ovlivňovat průběh služby.

- Klub maminek – jde o otevřenou skupinu. Klub poskytuje prostor a zázemí pro přirozenou vzájemnou emoční podporu uživatelky, sdílení a výměnu zkušeností.
- Vzdělávání – skládá se z řady kurzů a tvořivých dílen, ve kterých mají uživatelky možnost získat informace a dovednosti potřebné pro péči o domov, péči o sebe a o dítě, či si zvýšit kompetence v oblasti sociálních dovedností, seberealizace a seberozvoje. Uživatelkám jsou nabízeny např. tyto kurzy a dílny: Předporodní příprava, Péče o matku a dítě, Rozvíjím své dítě, Péče o domácnost, Vaření, Ruční práce, Práce na PC, Psaní na PC, Keramika nebo Výtvarné techniky.

Mnohé společné aktivity, které v Domově denně probíhají, se také stávají pro uživatelky příležitostí k sociálnímu učení (společně se oslavují např. narozeniny, příchod z porodnice a odchody z Domova do následného bydlení).

3.2.4 Fáze pobytu v Domově

Pobyt uživatelky v Domově je rozdělen do několika fází. Za důležité okamžiky jsou považovány příchod do Domova, porod, období šestinedělí a následné „sžívání se“ s dítětem a poté příprava na odchod z Domova. Každé takové období s sebou nese jiné nároky na uživatelky a s ohledem na to k nim pracovníci také přistupují. Strukturování pobytu by také mělo pomoci uživatelkám si představit, co zhruba mohou během pobytu v Domově očekávat.

- První měsíc pobytu – během této doby se uživatelka seznamuje s novým prostředím a jeho pravidly, zvyká si na jiný způsob života a lidi kolem sebe. Má prostor k tomu začít řešit nejpálčivější problémy, utřídit si myšlenky a popřemýšlet nad tím, jak by své těžkosti chtěla řešit dále v rámci individuálního plánování.
- Doba do porodu – v této fázi se uživatelka připravuje především na porod, to je velké téma, kolem kterého se točí nejvíce pozornosti. Příprava probíhá jak po fyzické, tak psychické stránce, uživatelka má možnost navštěvovat kurzy vztahující se k tématu porodu a péče o dítě, příp. řeší otázky určení otcovství, výživného či kontaktu se svojí rodinou.

- Období šestinedělí – čas od porodu do konce šestinedělí je pro uživatelku zpravidla něčím náročným, avšak výjimečným. Učí se rozumět svému dítěti, reagovat na jeho potřeby, budovat vztah. Uživatelka k tomu vyřizuje doklady miminka, dávky, jako např. porodné, rodičovský příspěvek či přídavek na dítě a navštěvuje pediatra. Veškerá pozornost je obvykle upřena na dítě.
- Doba do půl roku, příp. roku věku dítěte – uživatelka rozvíjí své rodičovské kompetence tím, že se získává nové a upevňuje dříve naučené dovednosti v péči o dítě. Učí se rozumět vývoji dítěte a vhodně ho podporovat. V průběhu tohoto období už se také zaměřuje na další oblasti svého života, jako je např. hledání vhodného následného bydlení.
- Závěrečná fáze pobytu – uživatelka se již plně soustředí na odchod do konkrétního místa bydliště a na ukončení svého pobytu v Domově. V dané lokalitě si hledá nového lékaře pro sebe i dítě, zjišťuje, kde sídlí potřebné úřady či instituce, jejichž služby by v budoucnu mohla využít. Pokud si to přeje, před odchodem je jí uspořádáno společné rozloučení (www.napocatku.cz, 2015).

3.2.5 Téma domácího násilí v Domově

Ženy, které byly vystaveny násilí ze strany svých partnerů, v Domově již díky jeho neveřejné adrese několikrát našly útočiště. Dovolím si říci za celý tým pracovníků, že jsme se vždy snažili k těmto ženám přistupovat citlivě a opatrně, neboť jsme tušili, že od nás potřebují trochu jiný přístup, než ženy, které se s domácím násilím nesetkaly. Učili jsme se však za pochodu a mnohdy až v okamžiku, kdy jsme nezvolili nejvhodnější řešení. Zamýšleli jsme se sice nad potřebami těchto žen, naráželi jsme však na to, že jsme specifikům domácího násilí dostatečně nerozuměli. Práci jsme se sice snažili vykonávat dle našeho nejlepšího svědomí, postupem času se však jasně ukázalo, že pouze tohle nestačí a nestačí ani navštívit jeden vzdělávací kurz či přečíst odbornou knihu.

Společně s tímto zjištěním jsme si však také ujasnili, že se tomuto tématu chceme otevřít a dát oficiálně vědět potenciálně spolupracujícím organizacím, že budeme schopni poskytnout kvalitní služby těhotným ženám či matkám s dětmi, které se staly oběťmi domácího násilí.

PRAKTICKÁ ČÁST

4. METODOLOGIE

V této části práce se budu věnovat výzkumu. Uvedu zde cíl výzkumu a výzkumnou otázku, vysvětlím volbu metodologie, představím techniku sběru dat, dílčí otázky včetně scénáře rozhovoru, popíšu charakteristiku komunikačních partnerů a etiku výzkumu.

4.1 Cíl výzkumu a výzkumná otázka

Cílem mé práce je objasnit, jaké znalosti, dovednosti a pracovní podmínky by pracovníci Domova pro dětský život měli mít, aby dokázali poskytovat odpovídající služby obětem domácího násilí.

Výzkumná otázka zní: **„Co pracovníci Domova pro dětský život potřebují k tomu, aby mohli pracovat se ženami, které se spolu se svými dětmi staly oběťmi domácího násilí?“**

4.2 Volba metodologie

Pro tuto práci jsem zvolila metodologii kvalitativního výzkumu, jehož podstatou je do široka rozprostřený sběr dat bez toho, aby na počátku byly stanoveny základní proměnné. Logika kvalitativního výzkumu je induktivní, což znamená, že teprve po nasbírání dostatečného množství dat se začíná pátrat po pravidelnostech. Výstupem je pak zformulování nové hypotézy či teorie, kterou však nelze zobecnit, neboť je platná pouze pro ten vzorek, na kterém byla data získána (Švaříček In Švaříček a Šed'ová, 2007).

Také Hendl (2005) hovoří o tom, že cílem kvalitativního výzkumu, který probíhá nejčastěji v přirozených podmínkách sociálního prostředí a je orientován na vyhledávání nových dat a souvislostí, je popis zvláštností případů a generování hypotéz.

Porozumění lidem v sociálních situacích je dle Dismana (2002) posláním kvalitativního výzkumu.

Proto jsem si vybrala tento typ výzkumu, neboť mým cílem není zobecnění výsledků na celou populaci, nýbrž pochopení a popis toho, co pomáhající pracovníci v konkrétním

zařízení potřebují k tomu, aby mohli zodpovědně pracovat se ženami, které se případně společně se svými dětmi staly oběťmi domácího násilí.

4.3 Technika sběru dat

„Výběr metody pro sběr dat se zakládá na požadovaném typu informace i na tom, od koho ji budeme získávat a za jakých okolností se tak bude dít“, říká Hendl (2005:161), který za základní metody kvalitativního sběru dat považuje dotazování, pozorování a sběr dokumentů.

Podobně Disman (2002) považuje za nejběžnější techniky sběru dat v tomto typu výzkumu zúčastněné pozorování, nestandardizovaný rozhovor a analýzu osobních dokumentů.

A právě rozhovor je dle Švaříčka (In Švaříček a Šed'ová, 2007) využíván nejčastěji. Je označován jako hloubkový rozhovor a definován jako nestandardizované dotazování za pomoci otevřených otázek, kterého se účastní jeden badatel a jeden účastník výzkumu. Za hlavní dva typy tohoto rozhovoru je považován polostrukturovaný rozhovor, který vychází z předem připraveného seznamu témat a otázek, a narativní neboli nestrukturovaný rozhovor, který je založen na jedné předem připravené otázce. Další otázky pak vyplývají v průběhu rozhovoru.

Na základě těchto informací jsem jako nejvhodnější způsob sběru dat zvolila polostrukturovaný rozhovor, pro který jsem si předem připravila několik okruhů témat a doplňujících otázek. To mi umožnilo zahrnout do rozhovoru vše podstatné a také dát komunikačním partnerům prostor pro doplnění jejich vlastních nápadů, které se k tématu vztahují. Měla jsem také možnost ověřit, zda komunikační partneři otázkám dobře rozumějí, a případně jejich podobu korigovat. Stejně tak, pokud se během rozhovoru objevilo téma nové, mohla jsem na něj bezprostředně reagovat.

4.4 Dílčí otázky a scénář rozhovoru

Dílčí otázky vycházejí z otázky výzkumné. Na jejich základě jsem pak rozpracovala scénář rozhovoru, kdy jsem zvolila stejné úvodní otázky pro všechny komunikační partnery, sadu stejných otázek pro pracovníky všech azylových domů a dále pak specifické otázky zaměřené dle toho, zda se jednalo o pracovníka intervenčního centra, azylového domu pro oběti domácího násilí či pracovníka Domova pro dětský život.

Dílčí otázky znějí takto:

- Jaké znalosti a dovednosti by měli mít pracovníci, kteří pracují s oběťmi domácího násilí v rámci azylového domu?
- Čeho by se v této své práci měli vyvarovat?
- Jaké služby by měly být obětem násilí v azylovém domě nabízeny?
- Jak by měl být přizpůsoben provoz azylového domu, aby bylo zachováno bezpečí ubytovaných žen i pracovníků?

Scénář rozhovoru, vypracovaný z dílčích otázek, má tuto podobu:

1. Obecné úvodní otázky:

- Jak dlouho pracujete ve své organizaci?
- Co Vás k této práci přivedlo?
- Co se Vám vybaví pod pojmem domácí násilí?
- Jaké máte s tímto tématem zkušenosti?

2. Otázky pro pracovníky intervenčních center:

- Mají ženy, které zvažují odchod od partnera, povědomí o možnostech azylového bydlení?
- Pokud ženě pomáháte s ubytováním v konkrétním azylovém domě, jak je na změnu připravujete? Vědí, co je v azylovém domě bude čekat?
- Jak probíhá spolupráce s pracovníky konkrétního azylového domu? Co funguje dobře? Co by se mohlo zlepšit?
- Jste s konkrétní ženou v kontaktu i během jejího pobytu v azylovém domě?
- K čemu by během pobytu v azylovém domě mělo dojít? Čeho by měla žena dosáhnout?
- Jaké minimální služby by azylový dům měl poskytovat ženám a jejich dětem?
- Jak by pracovníci azylového domu měli být na práci se ženami - oběťmi domácího násilí připraveni? Měli by mít nějaké konkrétní znalosti a dovednosti? Co byste doporučil/a?
- V čem by měl být azylový dům pro oběti domácího násilí odlišný od běžného azylového domu pro matky s dětmi?
- Co se Vám osvědčuje v přímé práci se ženami?
- Co Vám práci komplikuje?

3. Otázky pro pracovníky azylových domů pro oběti domácího násilí:
 - Jak probíhá příjem žen do Vašeho azylového domu? Kdo o něm rozhoduje a co musí žena splňovat?
 - Jak probíhá pobyt ve Vašem azylovém domě?
 - Jaké služby ženám a dětem nabízíte? Myslíte, že pokrývají všechny potřeby žen a jejich dětí?
 - V čem je Váš azylový dům specifický?
 - S kým dalším spolupracujete?

4. Otázky pro pracovníky Domova pro dětský život:
 - Jak by měl probíhat pobyt v azylovém domě? Měl by být v něčem jiný, pokud by se jednalo o oběť domácího násilí?
 - Jaké služby by ženám, příp. jejich dětem měly být nabídnuty?
 - V čem by měl být azylový dům pro oběti domácího násilí specifický?
 - S kým dalším by se mělo spolupracovat?

5. Společné otázky pro pracovníky všech azylových domů:
 - Co by dle Vás měl znát či umět každý pracovník azylového domu pro oběti domácího násilí, který se podílí na přímé práci se ženami či jejich dětmi?
 - Čeho by se ženám mělo od pracovníků dostat?
 - Čeho by se naopak měli pracovníci vyvarovat?
 - Lze obecně říci, co se při práci s ženami v azylovém domě osvědčuje?
 - Co konkrétně Vám v přímé práci pomáhá? Co jste se za svoji praxi naučila?
 - Co byste potřebovala k tomu, abyste mohla říct, že svoji práci děláte opravdu dobře? Co pro to můžete udělat Vy sama? Co může udělat Vaše organizace?
 - Co Vám práci komplikuje?
 - Napadá Vás něco dalšího, co by bylo důležité k tématu domácího násilí zmínit?

4.5 Charakteristika komunikačních partnerů

Mého výzkumu se účastnilo celkem 10 komunikačních partnerů různých profesí (sociální pracovník, psycholog, pracovník v sociálních službách) a různého vzdělání (střední s maturitou, vyšší odborné, vysokoškolské). Konkrétně se jednalo o čtyři pracovníky

intervenčních center (neboť jsou to často právě oni, kdo se jako první snaží pomoci obětem domácího násilí jejich situaci řešit a jsou tak mimo jiné zprostředkovateli ubytování v azylovém domě), čtyři pracovníky azylových domů pro oběti domácího násilí (neboť tito již mají bohaté zkušenosti s poskytováním služeb obětem domácího násilí) a dva pracovníky Domova pro dětský život (neboť také na jejich potřeby v oblasti práce s oběťmi domácího násilí je tato práce zaměřena). Všichni komunikační partneři se již s pojmem domácí násilí setkali, ať už ve své praxi, či ve svém osobním životě, kdy se násilí vyskytlo buď v jejich blízkém okolí, nebo přímo v jejich rodině.

Z důvodu zachování anonymity neuvádím u jednotlivých komunikačních partnerů jména, ani je nespojuji s jednotlivými organizacemi, ve kterých pracují, dosaženým vzděláním či zastávanou pracovní pozicí.

4.6 Etika výzkumu

Všichni komunikační partneři, kteří se účastnili mého výzkumu, se na něm podíleli zcela dobrovolně. Byli dopředu seznámeni s účelem rozhovoru i způsobem, kterým bude proveden, tedy i s nahráváním na diktafon, kdy nahrávka bude později doslovně přepsána a analyzována. Rozhovory probíhaly v čase a na místě, které byly výsledkem vzájemné dohody. Každého komunikačního partnera jsem ujistila o anonymitě a také o tom, že získané informace budou použity pouze pro zpracování mé bakalářské práce. Pro každý rozhovor jsem se snažila zajistit klidný a nikým nerušený prostor, nikdo další tak rozhovorům nebyl přítomen.

5. ANALÝZA A INTERPRETACE

V této části bakalářské práce se zabývám rozbořem dat, která jsem získala prostřednictvím rozhovorů s komunikačními partnery, o nich jsem hovořila v předchozí kapitole.

Dle podobností, které se objevovaly v jednotlivých odpovědích, jsem stanovila tři okruhy zaměřující se na profil pracovníka (tedy na to, jaké by pracovník azylového domu měl mít znalosti a dovednosti, pokud by měl pracovat s ženami – oběťmi domácího násilí, čeho by se měl vyvarovat a co by měl mít ke své práci k dispozici), dále na služby, které by v rámci azylového domu měly být ženám, příp. jejich dětem k dispozici a na provozní podmínky azylového domu.

5.1 Profil pracovníka azylového domu pro oběti domácího násilí

V rozhovorech s pracovníky intervenčních center, specializovaných azylových domů i Domova pro dětský život jsem se snažila najít především odpovědi na otázky, čím vším by měl být vybavený pomáhající pracovník, který v rámci azylového domu poskytuje služby oběťmi domácího násilí, tj. jaký by měl být, co by měl ovládat, čemu by měl rozumět, co by měl u sebe rozvíjet a podporovat. Výčet všech možných osobnostních předpokladů, znalostí a dovedností byl obsáhlý, přesto lze říci, že jisté charakteristiky a konkrétní požadavky se prolínaly všemi rozhovory.

Bez ohledu na to, z jakého pracoviště pracovníci pocházeli či jak dlouhou měli praxi, shodli se na tom, že základem je, aby byl pracovník otevřený, přijímající, empatický, uměl naslouchat a byl schopen zdravého nadhledu. *„Především by takový pracovník měl být schopný empatie, protože když zkusí pochopit nebo si zkusí představit, jak to ta žena asi prožívala, může ho to kní přiblížit a ty ženy to poznají a je to pro ně určitě hodně důležité.“* (KP1) I přesto, že se jedná o požadavky, které jsou kladeny obecně na všechny pomáhající pracovníky, v souvislosti s domácím násilím bylo na ně jednotlivými komunikačními partnery více apelováno. Lze to dát do souvislosti s tím, že pracovníkovi, který tohle všechno splňuje, by se snáze mělo podařit s oběťmi domácího násilí navázat a udržet bezpečný kontakt, který je pro nastartování spolupráce nezbytný. *„Je to hlavně o důvěře, pokud ji pracovník získá, má dobrou šanci, že se spolupráce může posunovat dál. Ale aby ta klientka měla k pracovníkovi důvěru, to není tak snadný. Ten pracovník musí ukázat, že je na její straně.“* (KP3) A právě navázání důvěry je něco, na čem se komunikační partneři opět

shodli. „*Vy musíte ukázat, že jí věříte, i když to zní často neuvěřitelně a ona si někdy i sama třeba odporuje, ale v začátku je potřeba k tomu přistupovat tak, že je to pravda, nabídnout podporu a hlavně říkat i opakovaně, že ona za násilí nenese vinu, to je hrozně důležité.*“ (KP6)

Jeden z komunikačních partnerů pak také poukázal na to, že se ženami - oběťmi domácího násilí by v azylových domech měly pracovat opět právě ženy, a to ty s vyšším či vysokoškolským vzděláním v oboru sociální práce. Také já si myslím, že v azylovém domě pro oběti domácího násilí by ženám měly pomáhat ženy, souvisí to s tím, že mužský element by ženy mohly skrze zkušenost s vlastním partnerem vnímat negativně, mohl by pro ně být ohrožující. Ne vždy je však možné zajistit, aby měly všechny pracovnice vyšší či vysokoškolské vzdělání v oboru sociální práce. Nezbytným předpokladem je to jistě pro pozici sociální pracovnice, pokud je však organizace limitována rozpočtem či nedostatkem kvalifikovaných pracovníků ve svém okolí, musí hledat jiné způsoby, jak zajistit službu a neubrat jí přitom na kvalitě. To lze udělat například tím, že se organizace zaměří na potřeby svých pracovníků a hledí na jejich odborný růst, což je jednou z dalších oblastí, ke které se komunikační partneři v rozhovorech vyjadřovali. „*Je důležité, teda spíš přímo nezbytný, aby ti pracovníci rozuměli domácímu násilí, aby věděli, jak funguje a jaký má následky a taky jak to vzniká a že to jen tak samo neskončí ... prostě aby o tom věděli co nejvíc*“ (KP2) Podobně o tomto tématu hovořil také další z komunikačních partnerů, který uvedl, že „*vědomosti z oblasti domácího násilí jsou základ, který musí mít každý pracovník a podstatný je, aby uměl ten pracovník sestavit bezpečnostní plán a to hned po nástupu té ženy do toho azylového domu, protože pro tu ženu je to velká změna a měla by být připravená na případný rizika*“ (KP8) A také pracovníci Domova pro dětský život vnímali potřebu znalostí o specifikách domácího násilí jako nezbytnou pro práci s jeho oběťmi, a to nejen kvůli sobě, ale také kvůli samotným ženám, neboť za důležité považovali i to, aby těmto ženám mohli pomáhat v pochopení toho, co, proč a jak se jim dělo, a také, aby společně dokázali hledat cestu, jak žít život bez násilí.

Znalosti z oblasti domácího násilí však nejsou to jediné, co komunikační partneři považovali za důležité. „*Pracovníci by měli taky minimálně znát základy krizové intervence a vyznat se v právních otázkách kolem domácího násilí a taky by měli vědět, kam se obrátit na nějakou návaznou službu, když je to potřeba.*“ (KP9) Jiný komunikační partner uvedl, že za důležité považuje také to, aby pracovníci byli schopni pomoci ženě i s dalšími věcmi, které s její životní situací mohou souviset. „*Ještě mě napadá, že by třeba měli pracovníci vědět, jak napsat předběžné opatření na svěřeni dítěte do péče nebo jak podat trestní oznámení na*

násilného partnera.“(KP10) A samozřejmě důležitou dovedností je také vedení procesu individuálního plánování, v rámci něhož pracovník spolu s uživatelkou služby plánuje, jaké kroky je potřeba během pobytu v azylovém domě udělat pro to, aby se uživatelka dopracovala k cíli, který si v počátcích sama stanovila.

Pro naplnění všech těchto požadavků se zdá být vhodné, aby každý nový pracovník absolvoval v rámci svého zaškolování nějakou formu úvodního vzdělávání „*Nám se osvědčil postup, že co nejdřív po nástupu musí každý pracovník absolvovat vstupní vzdělávání. Je to asi dvoutýdenní školení, které dělá naše vedoucí a zahrnuje informace o domácím násilí, ale taky o právních věcech, jako je třeba i rozvod, řešení dluhů, vypořádávání majetku, péče o děti.*“(KP4) nebo po určitou dobu pracoval pod dohledem zkušenějšího pracovníka „*Každý nový pracovník má zpracovaný plán zaškolování, na jeho plnění dohlíží zkušenější pracovník, kterého určí vedoucí. To zaškolování pak v různých podobách trvá přibližně půlroku, ale je to dost individuální. Součástí jsou náslechy, studium odborné literatury, intervizní setkání a vzdělávání z vnitřních zdrojů.*“(KP5) Také všichni ostatní pracovníci by optimálně měli mít zpracovaný vzdělávací plán, aby rozvíjeli svou odbornost. K tomu lze využít různých vzdělávacích kurzů, výcviků, seminářů či odborných konferencí, stejně jako stáží v podobných typech azylových domů, které mohou sloužit k výměně zkušeností a dobré praxe. Svůj smysl má také zřízení odborné knihovny, kdy se pracovníci k jednotlivým knihám mohou dle potřeby vracet.

Dle sdělení komunikačních partnerů má své nezastupitelné místo v péči o pracovníky a jejich rozvoj podpora supervizora „*V našem týmu se scházíme asi jednou měsíčně na společné supervizi, probíráme různé případy, který jsou pro nás něčím těžký nebo se zabýváme fungováním týmu. Máme ale taky možnost individuálu, protože když dělá člověk s tak těžkým tématem, někdy se to může dotknout něčeho osobního v něm a pak je potřeba si na tom pracovat.*“(KP8) a také společné zamýšlení se nad jednotlivými případy v rámci společných porad. Je také vhodné, pokud mohou pracovníci využívat konzultací se zkušenějšími pracovníky.

V rozhovorech s komunikačními partnery jsem se však nezaměřovala pouze na to, co by měl pracovník azylového domu pro oběti domácího násilí umět či znát, ale také na to, čeho by se v rámci spolupráce s obětí domácího násilí měl vyvarovat. V odpovědích se nejčastěji objevovalo jakékoliv nucení žen k rozhodnutí, přesvědčování, zlehčování násilí, pochybnosti o pravdivosti sdělovaných informací, nálepkování či netrpělivost pracovníka. „*Myslím, že základem je, aby ta klientka nebyla do ničeho nucená. Pokud bude pracovník tlačit nebo jí*

nutit vlastní názor, i když se může stát, že to pracovníkovo řešení je správný, prostě pokud se ta klientka sama nerozhodne, pracovník by to měl respektovat a to i když se rozhodne vrátit k partnerovi, před kterým utekla.“ (KP7) Úkolem pracovníka je tedy především podpora žen v hledání cesty k životu bez násilí, ale vždy s respektem k jakémukoliv jejímu rozhodnutí.

5.2 Služby pro ženy či děti – oběti domácího násilí

Další oblastí, na kterou jsem se v rámci rozhovorů zaměřila, jsou služby, které by v rámci azylového domu měly být ženám a příp. jejich dětem k dispozici. Ještě, než se k samotné nabídce služeb dostanu, ráda bych zmínila, že se komunikační partneři rozdělili do dvou skupin, kdy jedna skupina zastávala názor, že všechny služby by měly být nabízeny přímo v prostorách azylového domu, tj. že by měly přicházet k ženám. Druhá skupina pak naopak jako přínosnější viděla způsob, kdy má azylový dům na některé služby nasmlouvány externisty, za kterými docházejí ženy. Oba způsoby mají jistě své klady i zápory. Záleží však, zda si organizace může dovolit vyškolit vlastního odborného pracovníka, najmout si externistu či zda se raději pokusí dohodnout spolupráci s organizací či odborníkem v okolí.

Komunikačních partnerů z azylových domů jsem se ptala, co se jim při práci se ženami - oběťmi domácího násilí osvědčuje a co považují za nezbytné, aby ženám během pobytu bylo nabídnuto za služby.

Jednomu z komunikačních partnerů přišlo na úvod důležité poznamenat, že dříve, než pracovník přijde s výčtem všech služeb, které žena v azylovém domě může využít, měl by se pozastavit nad tím, zda má dotyčná žena naplněny základní potřeby. *„Spíš si říkám, že na začátku je vhodné se zamyslet nad tím, jak to má ta klientka se zajištěním svých základních potřeb, jako jsou ty fyziologický potřeby, myslím třeba hygienu a jídlo a taky bezpečí, protože když tohle nemá pokrytý, můžu jí nabízet, co chci, ale s největší pravděpodobností o to nebude stát.“ (KP7)* Nemusí být žádnou výjimkou, že žena i s dětmi dorazí do azylového domu pouze se základními věcmi, které při odchodu dokázala pobrat do jedné igelitové tašky. Jako vhodné řešení se tak jeví to, co popsal další z komunikačních partnerů jako startovací balíček. *„My máme v azylovém domě sklad oblečení a základních hygienických potřeb a nějaký trvanlivý potraviny. Vše je od našich dárců. Jsme za to hrozně vděční, protože ty mámy často přijdou jen s dokladama a jinak nemaj vůbec nic.“ (KP10)*

Někteří z komunikačních partnerů se zamýšleli nad tím, co by měl azylový dům nabízet ženám ještě ve fázi vyjednávání pobytu. V rozhovorech byla zmíněna nepřetržitá telefonní

linka „Když nás klientka chce kontaktovat, může prakticky kdykoliv, naše číslo je nonstop. Nemáme sice bezplatnou linku, ale ptáme se, jestli nemáme zavolat tý klientce zpátky, protože třeba nemá kredit nebo volá od někoho jinýho.“ (KP9), výjezdní služby „Máme k dispozici auto, takže když ta žena nemůže k nám, když je třeba v nemocnici nebo se nemá jak dostat, tak my můžem přijet k ní.“ (KP6) nebo místo prvního kontaktu odlišné od sídla azylového domu, kdy je buď využíváno sídlo organizace, samostatné poradenské centrum či jiná služba organizace „Když chce ta klientka nastoupit k nám, musí projít přes naši poradnu. Postup je takový, že ti pracovníci poradny dělají kromě svých práce ještě vstupní pohovory do našeho azylového domu, protože ten má neveřejnou adresu.“ (KP10) Je zřejmé, že se tyto azylové domy snaží ženy podpořit na cestě ke změně podáním pomocné ruky ještě dříve, než se stanou jejich klientkami. Smysl vidím především v tom, že nedostupnost služby, ať už časová či místní, může mít za následek to, že se žena o její kontaktování nakonec nepokusí, příp. učiní pokus, který, pokud je neúspěšný, už vícekrát nezopakuje.

Co se pak konkrétních služeb týká, komunikační partneři doporučovali, aby tyto byly nabízeny především s cílem postupné stabilizace situace každé ženy. Rozhodnutí, zda služby využít či nikoliv, by však mělo být vždy na ženě samotné. „Ženám nabízíme v azylovém domě konzultace sociálně terapeutické i psychologické, ale i různé skupiny nebo kluby. Výběr služeb se děje v rámci individuálního plánování s klíčovou pracovnící a může se samozřejmě měnit, záleží na ženě, s každou pracujeme s ohledem na její individuální potřeby.“ (KP5) V nabídce služeb azylového domu by se tedy měla objevit individuální pomoc sociální, právní i psychologická, kdy právě psychologická pomoc může mít také podobu skupinovou. „Sociální pracovnice většinou matkám pomáhá s vyřízením různých dávek a třeba vede nějaký společný aktivity, třeba různé kurzy, konkrétně třeba orientaci v sociálním systému. No a psycholožka pak nabízí samostatné konzultace nebo i terapie a vede taky klub maminek, to je taková otevřená skupina, kde ty mámy mají každý setkání nějak tématicky zaměřený.“ (KP7) Jak jsem zmiňovala již dříve, záleží na každé organizaci, zda si odborně vyškolí vlastní stávající pracovníky nebo přijme třeba na část úvazku či pracovní dohodu odborného pracovníka zvenčí, příp. naváže spolupráci s jinou organizací, která potřebné služby poskytuje. Považuji však za důležité, aby měly ženy pokud možno co nejvíce služeb dostupných v rámci azylového domu a nemusely tak za nimi cestovat jinam. Samozřejmě vše takto zajistit nelze. „Pokud klientky potřebují právní radu třeba ohledně rozvodu nebo společného majetku nebo prostě cokoliv, co nedokážeme zodpovědět my, na tohle máme nasmlouvanou právníčku, která buď přijede k nám, nebo klientku k ní doprovodíme.“ (KP5) Je také vhodné, pokud mají

pracovníci azylového domu povědomí o službách v okolí, které mohou být potencionálně také potřebné a příp. mají spolupráci „předdomluvenou“. *„Pokud by žena potřebovala, máme domluvenou spolupráci taky s psychiatrickou, která je zároveň i primářkou psychiatrické nemocnice a jsme schopné k ní ženu i přivést.“* (KP9)

Pokud ženy přicházejí do azylového domu společně se svými dětmi, je vhodné, aby bylo pracováno i s nimi, neboť život v rodině, ve které se objevuje násilí, má dopad i na ně, přestože nemusely být jeho přímými oběťmi. *„Socioterapeutické aktivity nabízíme také dětem, naše terapeutka umí pracovat i s dětma, má pro ně různé programy, pracují za pomoci barev, malování, pomocí příběhů. Nabízíme dětem i různé volnočasové aktivity, hry a výlety, osvědčila se nám také canisterapie.“* (KP6) Jako optimální se jeví, pokud jsou služby zároveň zaměřeny také na rodičovské kompetence jejich matek, kdy nabízené aktivity absolvují matky společně se svými dětmi a své rodičovské dovednosti tak trénují přímo. *„Pro naše klientky jsme připravili program, který se skládá jednak z individuálních rozhovorů, učení se, jak rozumět dítěti, jak podporovat jeho vývoj a jak mu nastavit režim a pak ze společných setkání, kdy ta matka prostřednictvím hry s dítětem ty nové poznatky k výchově zkouší v praxi.“* (KP5) Další metodou, která bývá v těchto setkáních úspěšně využívána, je videotrénink interakcí. Za pomoci kamery jsou videotrenérkou natáčeny krátké úspěšné sekvence interakcí mezi matkou a dítětem, které jsou následně společně s matkou rozebírány a využívány k posilování jejich stávajících rodičovských dovedností a učení se novým.

Také pracovníků intervenčních center jsem se ptala, co by dle nich měl azylový dům pro oběti domácího násilí svým klientkám nabízet za služby. Podobně jako samotní pracovníci azylových domů zmiňovali tito především psychologickou podporu, terapii a sociálně právní poradenství. *„Tak hlavně asi podporu a zklidnění, nejspíš nějaké terapie nebo konzultace s psychologem. Ty ženy jsou často dost zraněny na duši. No a pak pomoc s dávkama, protože většinou všechny finance spravuje partner a i ty dávky chodí na jeho jméno, no a taky určité pomoc právníka je potřebná, když se musí řešit rodinné vztahy nebo SJM.“* (KP3) Psychologickou pomoc pak komunikační partneři z intervenčních center doporučovali využít také u dětí, které přicházejí do azylových domů společně se svými matkami. *„Co vím, tak ty specializovaný domy nabízejí nějaký poradenství nebo pomoc i dětem, nějak s nima pracují, ale v těch pro matky s dětmi, to si nejsem jistá. Určitě si ale i ty děti zaslouží pozornost, nemělo by se na ně zapomínat, protože se musí vyrovnat s velkýma změnama a i s tím, co se dělo u nich doma.“* (KP1)

5.3 Provozní podmínky azylového domu

Na prvním místě zajištění bezpečí, to je požadavek, který se prolínal všemi rozhovory. Podmínky, technické zabezpečení i pravidla takového azylového domu by měly směřovat k tomu, aby se riziko prozrazení pobytu ženy eliminovalo na minimum. K tomu by především měla sloužit nevěřejnost jeho adresy. *„Za základ považuju to, že adresa našeho domu je utajená. Nikde ji neuvádíme, neznají ji úřady, ani ty ženy, které se k nám hlásí, se ji hned nedozví.“* (KP5) Proto i příjem žen do azylového domu probíhá na odlišné adrese. Všechny ženy ubytované v azylovém domě by pak měly být poučeny o tom, aby v zájmu svého bezpečí i bezpečí ostatních ubytovaných žen nesdělovaly ani blízké rodině, kde se azylový dům nachází. S tím souvisí také to, že tyto azylové domy neumožňují ve svých prostorech návštěvy.

Partneři se často pokusí ženu vypátrat a přesvědčit ji, aby se vrátila domů. I přesto, že adresa azylového domu není veřejná, organizace by měla přijmout i další opatření, které bezpečí žen zvýší, jako je např. oplocení pozemku, mříže v oknech, kamerový systém, napojení na nejbližší policejní stanici, nepřetržitá přítomnost pracovníků apod. Samozřejmě záleží na finančních možnostech každé organizace. *„Klientkám doporučujeme, aby si po příchodu k nám vyměnily sim karty v mobilních telefonech. K dispozici máme také služební mobilní telefon, který klientkám půjčujeme, pokud potřebují vyřizovat nějaké úřední záležitosti.“* (KP7)

Záleží také na tom, v jaké lokalitě se azylový dům nachází. Většina komunikačních partnerů se přiklonila k názoru, že výhodnější je využití anonymity velkého města, kdy se azylový dům nachází v běžné zástavbě. To, že se azylový dům nachází v jiné lokalitě, však nemusí nutně znamenat znevýhodnění. Pokud se azylový dům nachází ve vesnici, je zapotřebí intenzivněji komunikovat s okolím. *„Nevnímám to jako nevýhodu, na vesnici je zase větší klid, ale je pravda, že okolní obyvatelé o nás mají různé představy. Tak děláme to, že jsme v kontaktu s místní správou a pravidelně o nás informujeme, zapojujeme se do dění v okolí.“* (KP9)

Pro případ, že by se přeci jen násilnému partnerovi podařilo vypátrat azylový dům, měli by pracovníci přesně vědět, jak v takové situaci postupovat. *„V rámci standardů kvality máme zpracované metodické postupy i na různé krizové situace, pravidelně je taky aktualizujeme, takže každý pracovník ví, jaká situace ho může potkat a jak v ní reagovat.“* (KP7) Komunikační partneři viděli dále jako přínosné dobré napojení na policii, která by v případě

potřeby byla schopná rychlého zásahu a školení personálu azylového domu v technikách sebeobrany, které lze případně učit také klientky.

Důležitá je však nejen spolupráce s policií, ale i s dalšími subjekty, především s oddělením sociálně právní ochrany dětí (OSPOD), které může ženě pomoci s úpravou péče o děti a s výživným, a to třeba i formou předběžného opatření, o kterém soud rozhodne nejpozději do týdne, dále s intervenčními centry, poradnami pro oběti násilí, zdravotnickými zařízeními či školami, pokud s sebou mají ženy děti školního věku.

Pozornost by měla být věnována také vnitřnímu uspořádání azylového domu. „*Klientkám nabízíme ubytování v samostatných uzamykatelných pokojích, které jsou vybavené základním nábytkem a potřebami, jako je třeba ložní prádlo.*“ (KP8) Zajištění soukromí v samostatných pokojích je samozřejmostí. K rozdílům dochází ve vybavení, kdy buď pokoje mají vlastní kuchyňský kout a hygienické zázemí (pak už se v podstatě jedná o menší garsonku) nebo se jedná opravdu jen o pokoj a kuchyň s koupelnou a WC bývají pro uživatelky společné. Všechny azylové domy se však snaží o to, aby měly uživatelky k dispozici vše, co potřebují, tj. ložní prádlo, nádobí, lednici na pokoji, prostor k praní a žehlení prádla, možnost připojení na internet či možnost zapojení vlastního spotřebiče.

Finanční spoluúčast uživatelky za poskytované služby se řídí příslušnou vyhláškou. Každý azylový dům má pak seznam fakultativních služeb, za jejichž využití si uživatelky připlácejí. Azylový dům však nejsou jen pokoje uživatelek, k dispozici jsou také společné prostory. „*Ženy u nás mohou využít vybavenou hernu pro děti, počítačovou místnost s připojením na internet nebo společenskou místnost s televizí a knihovnou.*“ (KP9) Mimo to pak azylové domy mívají technické zázemí, kanceláře pro zaměstnance, příp. samostatnou poradenskou místnost či vlastní zahradu.

Soužití žen v azylovém domě vyžaduje jistá pravidla. Ta jsou vytvářena především s ohledem na to, aby se život v azylovém domě příliš nelišil od běžného života a aby nedocházelo k porušování práv jednotlivých ubytovaných žen. „*Pravidla tvoříme v týmu, pravidelně o nich mluvíme, snažíme se to dělat tak, aby to ty klientky příliš neomezovalo, ale musíme vycházet z toho, že je to kolektivní zařízení.*“ (KP5) Většina pravidel se tak vztahuje k zajišťování bezpečí po dobu pobytu v azylovém domě, k chodu azylového domu a pak k přípravě žen na samostatný život bez násilí. „*Respektujeme soukromí každé klientky a její rozhodnutí, jak bude trávit svůj volný čas. Přesto mají klientky i svoje povinnosti, jako třeba dodržování nočního klidu, podílení se na úklidech společných prostorů, docházení na pravidelné setkání s ostatními klientkami a pracovníkami nebo na domluvené*

konzultace.“(KP7) Některé azylové domy mají pobyt rozdělený na jednotlivé fáze, aby se žena snáze dokázala zorientovat, co ji kdy přibližně čeká a pobyt tak získal strukturu. „Pobyt v naší službě je rozdělený na tři fáze. První, zhruba měsíční, slouží ke zklidnění a regeneraci sil klientky. Ve druhé fázi se klientka za pomoci individuálního plánu soustředí na řešení svých těžkostí. No a třetí fáze, asi měsíc před odchodem, slouží k přípravě na život mimo azylový dům.“(KP8) Osvědčilo se také zapojení ubytovaných žen do rozhodování o dění v azylovém domě v podobě společných setkání na komunitní bázi. „Jednou za čtrnáct dní se koná setkání pracovníků a klientek, probíráme různé provozní záležitosti, mluvíme o tom, co se komu povedlo, vítáme nové klientky nebo se loučíme s těmi, co od nás již odcházejí. Účast je povinná, ale nikdy s tím nebyl žádný problém.“(KP9) Některé azylové domy jdou v tomto ještě dál a využívají postu „šéfky týdne“ či „paní domu“. Klientky se na tomto místě pravidelně střídají po jednom nebo dvou týdnech a mají za úkol např. zajímat se o názory a podněty ostatních klientek, předávat je vedení azylového domu, podílet se na chodu azylového domu, zajišťovat společná setkání, rozdělovat úklidy společných prostor, dohlížet na jejich vykonávání, apod. Přínos tohoto přístupu vidím především v tom, že mají ženy šanci podílet se na podobě služeb, které jsou jim poskytovány, že mohou převzít odpovědnost a získat zážitek toho, že mají schopnosti tyto činnosti zvládnout.

ZÁVĚR

Výzkumným cílem mé práce bylo objasnit, co pracovníci Domova pro dětský život potřebují k tomu, aby mohli pracovat se ženami, které se spolu se svými dětmi staly oběťmi domácího násilí.

Práci jsem rozdělila na teoretickou část o třech kapitolách a praktickou část zahrnující metodologii, analýzu a interpretaci. V první kapitole teoretické části jsem se obecně zabývala domácím násilím, jeho znaky, faktory, které podmiňují jeho vznik, okruhem osob zapojených do domácího násilí, cyklem domácího násilí a jeho důsledky. Ve druhé kapitole jsem se věnovala možnostem pomoci ženám - obětem domácího násilí. Ve třetí kapitole jsem pak představila azylový dům pro těhotné ženy a matky s dětmi provozovaný obecně prospěšnou společností Na počátku, tj. Domov pro dětský život.

Praktická část práce byla věnována samotnému výzkumu, kdy jsem nejdříve uvedla výzkumnou otázku a dále jsem se již zabývala samotnou metodologií zvoleného výzkumu, technikou sběru dat, dílčími otázkami, charakteristikou komunikačních partnerů a etikou výzkumu. Pro svůj výzkum jsem zvolila jeho kvalitativní podobu, kdy jsem pomocí polostrukturovaných rozhovorů zjišťovala potřebné informace od desíti komunikačních partnerů, mezi něž jsem zařadila pracovníky intervenčních center, azylových domů pro oběti domácího násilí a Domova pro dětský život. Analýzu jsme následně rozdělila dle tematických okruhů, které vyplynuly z rozhovorů a zároveň směřovaly k zodpovězení výzkumné otázky. Jednalo se o profil pracovníka azylového domu pro oběti domácího násilí, služby, které by ženám, příp. dětem měly v rámci azylového domu být nabídnuty a provozní podmínky azylového domu.

Z mého výzkumu vyplynulo, že s ženami – oběťmi domácího násilí a jejich dětmi by v azylovém domě měly pracovat ženy vyššího či vysokoškolského vzdělání v oboru sociální práce, příp. ženy se středoškolským vzděláním, které se však průběžně intenzivněji věnují dalšímu vzdělávání v podobě odborných kurzů, výcviků, seminářů, konferencí či stáží. Všechny pracovnice by pak měly rozumět mechanismům domácího násilí do té míry, aby byly schopné vysvětlit také ubytovaným ženám, co, proč a jak se jim dělo a především, že na tom nenesou vinu, vhodné jsou také znalosti a dovednosti z oblasti vedení rozhovoru (se zvláštním zřetelem na zásady jednání s obětí domácího násilí), krizové intervence a povědomí o návazných službách. Pracovnice by měly klientkám poskytovat především sociálně právní poradenství. K tomu je dále zapotřebí, aby dokázaly navázat se ženou vztah založený na

důvěře, dokázaly s ní zpracovat bezpečnostní plán a ovládaly vedení procesu individuálního plánování, který klientky provází po celou dobu jejich pobytu v azylovém domě. Pro svůj rozvoj, který by měl být plánovaný, mohou pracovnice využít odborného vzdělávání, které nabízí například občanské sdružení Acorus či Remedium. Jako dobrý způsob dalšího vzdělávání se jeví také stáže v podobných typech zařízení a samostudium např. formou četby odborných zdrojů. Zvláštní pozornost je pak potřeba věnovat nově příchozím pracovnicím, které by měli absolvovat vstupní vzdělávání v rámci svého zaškolování a poté pracovat pod dohledem zkušenější pracovnice. Jako podpora celého týmu, hledání nových způsobů práce a zvyšování kvality pak může sloužit týmová či individuální supervize. Nejsou to však jen sociální pracovnice či pracovnice v sociálních službách, které by do azylového domu měly docházet. Svě místo zde má i psychologické poradenství a terapie, které by měla zajišťovat psycholožka, příp. psychoterapeutka a odborné právní poradenství, které by mělo být v kompetencích právničky. Je pak na každé organizaci, zda zajistí pracovnici, která dojíždí do azylového domu, nebo raději pracovnice azylového domu doprovázejí ženu k externistce.

Na prvním místě by ženy měly mít po příchodu do azylového domu zajištěny své základní potřeby (tj. bezpečí, odpočinek, stravu, hygienu). Azylový dům by měl být uspořádán a vybaven tak, aby žena měla soukromí ve vlastním pokoji, aby měla možnost si uložit a připravit jídlo, aby se mohla umýt a měla si kde vyprat a vyžehlit prádlo. Užitečné je, pokud je azylový dům vybaven také šatníkem či je schopen poskytnout ženě do začátku základní potřeby, neboť pokud nemá žena jinou šanci, než odejít ze svého bydliště, může se stát, že si nestihne vzít víc, než své doklady. Mezi další vhodné prostory pak lze zařadit vybavenou dětskou hernu, společenskou místnost s televizí, příp. DVD přehrávačem, poradenskou místnost a místnost s přístupem k počítači vč. internetu. Všechny nabízené služby, ze kterých ženy v rámci svého individuálního plánování mohou vybírat, by měly směřovat k jejich podpoře, k rozvoji jejich schopností a dovedností a k přípravě na samostatný život bez domácího násilí. K tomu jsou využívány různé vzdělávací kurzy (např. orientace v sociálním systému, finanční gramotnost, vedení domácnosti, práce na PC, péče o rozvoj dítěte apod.), aktivizační činnosti (rukodělné dílny, keramika, šití apod.), videotrénink interakcí a také již zmiňované sociální poradenství, právní poradenství vč. zastupování u soudu a psychologické poradenství, které bývá individuální i skupinové, příp. terapie. Vždy by mělo být respektováno právo ženy si zvolit, kterou službu bude chtít využívat. Služby by měly být poskytovány také dětem, které do azylového domu přicházejí společně se svými matkami,

neboť i „pouhá“ přítomnost v domácnosti, kde se vyskytuje domácí násilí, může mít na dítě neblahý vliv.

Organizace, které provozují azylový dům, mezi jehož klientky patří buď výlučně či z části ženy - oběti domácího násilí a jejich děti, by měly myslet také na zajištění bezpečí ubytovaných žen i samotných pracovníc. Tyto azylové domy by tak měly mít neveřejnou adresu, zavedený kamerový systém, oplocený pozemek, příp. mříže na oknech a také dobré napojení na místní služebnu Policie ČR. Všechny ubytované ženy by měly být poučeny o zásadách bezpečnosti tak, aby neohrozily sebe ani jiné klientky nebo pracovnice. Stejně tak vnitřní pravidla azylového domu by k tomu měly být uzpůsobeny.

Azylový dům provozovaný obecně prospěšnou společností Na počátku (Domov pro dětský život) již nyní splňuje nároky kladené na zabezpečení. Dům i se zahradou je oplocen, vstupy a přilehlé prostory jsou snímány kamerami, k jejichž obrazu mají přístup všichni pracovníci, přízemní okna jsou opatřena mřížemi. Adresa azylového domu je neveřejná, příjem klientek probíhá přes Poradnu Na počátku, která sídlí v Brně. Úzká spolupráce je navázána s místní služebnou Policie ČR. Ubytovaným ženám je nabízeno sociální a psychologické poradenství vč. terapie, kurzy k podpoře rodičovských kompetencí, aktivity k podpoře vlastního rozvoje. Pro doplnění poskytovaných služeb by bylo vhodné zavést aktivity také pro děti a navázat spolupráci s pracovníci, která by byla schopná zajišťovat právní poradenství. Pracovnice azylového domu mají na každý rok zpracované individuální vzdělávací plány, dle kterých si doplňují své vzdělání. Pro práci s cílovou skupinou žen - obětí domácího násilí by bylo vhodné, aby se pracovnice hlouběji věnovaly vzdělávání v oblasti domácího násilí a krizové intervence a měly tak jistotu, že specifikům tohoto druhu násilí skutečně rozumí. Doporučila bych také kurz z oblasti sebeobrany, individuálního plánování a využití stáže v některém ze specializovaných azylových domů pro načerpání nových zkušeností. Jako výhodu vidím to, že na služby azylového domu navazují služby bytů následné péče, které jsou schopny ženám poskytnout ubytování a určitou formu podpory, pokud ještě žena není zcela připravena na samostatný život. Azylový dům Domov pro dětský život má tak dobré předpoklady být vhodným bezpečným místem pro ženy, které se rozhodly, že již nechtějí dále žít v násilí.

SEZNAM LITERATURY

Právní předpisy:

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

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

Bibliografie:

BEDNÁŘOVÁ, Zdeňka et al. *Domácí násilí: Zkušenosti z poskytování sociální a terapeutické pomoci ohroženým osobám.* Praha: Acorus, 2009. ISBN 978-80-254-5422-0.

BEDNÁŘOVÁ, Zdeňka; MACKOVÁ, Kateřina; PROKEŠOVÁ, Hana. *Studijní materiál o problematice domácího násilí pro pracovníce a pracovníky orgánů sociálně - právní ochrany dětí.* Praha: MPSV, 2006. ISBN 80-86878-50-3.

CIMRMANNOVÁ, Tereza et al. *Krize a význam pomáhajícího prvního kontaktu: Aplikace v kontextu rodinného násilí.* Praha: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246-2205-7.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Domácí násilí. In MATOUŠEK, Oldřich et al. *Encyklopedie sociální práce.* Praha: Portál, 2013, s 353-355. ISBN 978-80-262-0366-7.

DAVIDOVÁ, Ivana. Domácí násilí multifaktoriální optikou. *Rodinné listy.* 2013, roč. 2, č. 7-8, s. 52-60. ISSN 1805-0824.

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele.* Praha: Karolinum, 2002. ISBN 80-246-0139-7.

DOHNALOVÁ, Simona. Právní rámec domácího násilí v České republice. In ŠEVČÍK, Drahomír; ŠPATENKOVÁ Naděžda. *Domácí násilí - kontext, dynamika a intervence.* Praha: Portál, 2011, s. 132-143. ISBN 978-80-7367-690-2.

HARTL, Pavel; HARTLOVÁ, Helena. *Velký psychologický slovník.* Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-686-5.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace.* Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

KOTRČ, Rostislav; CIMRMANNOVÁ, Tereza. Policie a domácí násilí: intervence a zkušenosti. In CIMRMANNOVÁ, Tereza et al. *Krize a význam pomáhajících prvního*

kontaktu: Aplikace v kontextu rodinného násilí. Praha: Karolinum, 2013, s. 136-144. ISBN 978-80-246-2205-7.

LEVOVÁ, Jana et al. *Metodika pro práci s cizinci žijícími v České republice, kteří jsou ohroženi domácím násilím.* Brno: Spondea, 2010. ISBN 978-80-254-8499-9.

NAVRÁTILOVÁ, Jitka. Azylové domy pro matky s dětmi. In MATOUŠEK, Oldřich et al. *Encyklopedie sociální práce.* Praha: Portál, 2013, s. 428-430. ISBN 978-80-262-0366-7.

MACKOVÁ, Kateřina. Práce s obětí domácího násilí. In BEDNÁŘOVÁ, Zdeňka et al. *Domácí násilí: Zkušenosti z poskytování sociální a terapeutické pomoci ohroženým osobám.* Praha: Acorus, 2009, s. 56-61, 64. ISBN 978-80-254-5422-0.

OŠANCOVÁ, Renata. Specifika krizové intervence u domácího násilí. In VODÁČKOVÁ, Daniela et al. *Krizová intervence.* Praha: Portál, 2007, s. 475-481. ISBN 978-80-7367-342-0.

STRÍLKOVÁ, Patricie; FRYŠTÁK, Marek. *Vykázání jako prostředek ochrany před domácím násilím.* Ostrava: Key Publishing, 2009. ISBN 978-80-7418-020-0.

ŠEVČÍK, Drahomír; ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Domácí násilí - kontext, dynamika a intervence.* Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-690-2.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda; KOBRLÉ, Lubomír. Intervence v případech domácího násilí. In ŠEVČÍK, Drahomír; ŠPATENKOVÁ Naděžda. *Domácí násilí - kontext, dynamika a intervence.* Praha: Portál, 2011, s. 155-162. ISBN 978-80-7367-690-2.

ŠVARÍČEK, Roman; ŠEĐOVÁ, Klára. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry.* Praha: Portál, 2007. 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

VÁGNEROVÁ Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese.* Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0225-7.

VITOUŠOVÁ, Petra; VEDRA, Vladimír. *Domácí násilí.* Pardubice: BKB, 2009. ISBN 978-80-86284-82-8.

VODÁČKOVÁ, Daniela. Krizová intervence. In MATOUŠEK, Oldřich et al. *Encyklopedie sociální práce.* Praha: Portál, 2013, s. 259-261. ISBN 978-80-262-0366-7.

WÜNSCHOVÁ, Petra. Práce s dítětem ohroženým domácím násilím. In BEDNÁŘOVÁ, Zdeňka et al. *Domácí násilí: Zkušenosti z poskytování sociální a terapeutické pomoci ohroženým osobám.* Praha: Acorus, 2009, s. 65-67. ISBN 978-80-254-5422-0.

WÜNSCHOVÁ, Petra. Práce s rodinným systémem během pobytu ohrožených osob v azylovém domě. In BEDNÁŘOVÁ, Zdeňka et al. *Domácí násilí: Zkušenosti z poskytování sociální a terapeutické pomoci ohroženým osobám.* Praha: Acorus, 2009, s. 68-71. ISBN 978-80-254-5422-0.

Ostatní zdroje:

ZAKOUŘILOVÁ, Eva; VOLNÁ, Jana. *Aplikace vybraných psychosociálních technik v oblasti domácího násilí.* Jihlava: 2010. Nепublikováno

Internetové zdroje:

Internetový portál **Domácí násilí.** *Aliance proti domácímu násilí* [online]. 2015. [cit. 2015-04-12]. Dostupné z www: <<http://www.domacinasili.cz/pomahajici-profesionalove/aliance-proti-domacimu-nasili/>>.

Internetový portál **Domácí násilí.** *Klíčové znaky domácího násilí* [online]. 2015. [cit. 2015-04-12]. Dostupné z www: <<http://www.domacinasili.cz/domaci-nasili/>>.

Internetový portál **Domácí násilí.** *Přehled hlavních změn v nové právní úpravě institutu vykázaní* [online]. 2015. [cit. 2015-05-20]. Dostupné z www: <<http://www.domacinasili.cz/pravni-uprava/prehled-hlavnich-zmen-v-nove-pravni-uprave-institutu-vykazani/>>.

Internetové stránky obecně prospěšné společnosti **Na počátku.** [online]. 2015. [cit. 2015-05-30]. Dostupné z www: <<http://napocatku.cz/>>.

Internetové stránky o. s. **Persefona.** *Informace pro oběti domácího násilí* [online]. 2010. [cit. 2015-04-10]. Dostupné z www: <<http://www.persefona.cz/download/persefonaBrozura.pdf>>.

Internetové stránky spolku **Rosa.** *Domácí násilí* [online]. 2014. [cit. 2015-04-20]. Dostupné z www: <<http://rosa-os.cz/informace-pro-zeny/co-je-domaci-nasili/>>.

Internetový portál **Stop násilí.** *Vše o násilí* [online]. 2014. [cit. 2015-05-15]. Dostupné z www: <<http://stopnasili.cz/domaci-nasili/kdo-mi-pomuze/>>.

VARGOVÁ, Branislava; VAVROŇOVÁ, Marie; POKORNÁ, Dana. *Od dobrého úmyslu k dobré spolupráci: Manuál pro efektivní interdisciplinární spolupráci v případech domácího násilí.* [online]. Rosa, 2006. [cit. 2015-04-18]. Dostupné z www: <http://rosa-os.cz/wp-content/uploads/2014/01/zlom_manual.pdf>.

VARGOVÁ, Branislava; VAVROŇOVÁ, Marie; PROKOPOVÁ, Zdeňka. *Azylový dům není jen střecha nad hlavou: Pilotní projekt „Utajené azylové bydlení pro ženy – oběti domácího násilí a jejich děti“* [online]. Rosa, 2003 [cit. 2015-05-15]. Dostupné z www:

<http://www.researchgate.net/publication/267369953_Azylov_dm_nen_jen_stecha_nad_hlavou>.

Women Against Violence Europe. *Away from violence* [online]. 2004 [cit. 2015-05-20]. Dostupné z www: <http://www.wave-network.org/sites/wave.local/files/manual_czech.pdf>.

Women Against Violence Europe. *About WAVE* [online]. 2013 [cit. 2015-05-20]. Dostupné z www: <<http://www.wave-network.org/content/woman-against-violence-europe-wave>>.