



Zdravotně  
sociální fakulta  
Faculty of Health  
and Social Studies

Jihočeská univerzita  
v Českých Budějovicích  
University of South Bohemia  
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích  
Zdravotně sociální fakulta  
Katedra sociální práce

Bakalářská práce

# Dostupnost sociálních služeb v problematice domácího násilí páchaného na ženách z pohledu sociálních pracovníků

Vypracoval: Nikola Svobodová  
Vedoucí práce: PhDr. David Urban, Ph.D.

České Budějovice 2014

## Abstrakt

Domácí násilí je fenomén, který se začal objevovat ve společnosti na konci minulého století, a případy tohoto druhu stále více rostou. Domácí násilí můžeme definovat jako bezprávně vynucenou nadvládu některého člena rodiny nad jiným členem, resp. členy. V bakalářské práci se věnuji pouze ženám, jelikož jsou nejčastějšími oběťmi domácího násilí. V České republice bylo domácí násilí po dlouhou dobu nepojmenováno a tabuizováno. Teprve v 90. letech 20. století začalo docházet k legislativním změnám a zakládáním neziskových organizací, které se o tento fenomén začaly zajímat a propagovat ho mezi laickou veřejností. V této době narostla intenzivní potřeba prozkoumat domácí násilí v naší zemi. Od roku 2007 vznikají i nové zákony – zákon č. 135/2006 Sb., na ochranu před domácím násilím a zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, díky němuž vznikají i intervenční centra pro pomoc obětem domácího násilí. Se zavedením těchto zákonů jsou spojeny i další právní možnosti.

Cílem práce bylo zjistit, *jaká je dostupnost sociálních služeb pro oběti domácího násilí dle názoru sociálních pracovníků*. Takto zní i hlavní výzkumná otázka, která je doplněna třemi dílčími otázkami: *Jaká je rozmanitost nabídky sociálních služeb organizací? Jaký je názor sociálních pracovníků na dostupnost sociálních služeb pro oběti domácího násilí? Jaký je názor sociálních pracovníků na fungování systému pomoci obětem domácího násilí?* Pro výzkum byla použita kvalitativní výzkumná strategie. Sběr dat byl proveden pomocí polostrukturovaných rozhovorů se šesti sociálními pracovníky, kteří byli vybráni pomocí prostého záměrného (účelového) výběru, pracujícími v oblasti pomoci obětem domácího násilí.

V teoretické části popisují základní pojmy týkající se domácího násilí, jeho znaky, formy, příčiny, cyklus domácího násilí, profil pachatele a typickou oběť. V další části jsem se zaměřila na právní rámec, který je platný pro Českou republiku. Jedna z kapitol se věnuje sociálním službám poskytující svou pomoc obětem domácího násilí. V poslední kapitole sociální služby konkretizují na ty, které působí v Českých Budějovicích. V praktické části jsou popsány výsledky kvalitativního výzkumu, které vycházejí z jednotlivých kazuistik umístěných v příloze práce.

Díky vypracovaným výsledkům výzkumu se naskytla možnost nahlédnout do problematiky pomoci obětem domácího násilí v krajském městě České Budějovice a zjistit, zda tato nabídka služeb odpovídá poptávce ze strany klientů, kteří je využívají. Z výsledků je zřejmé, jaké služby jednotlivé organizace nabízejí svým klientům, v jaké spádové oblasti, jakou formou a kolik těchto klientů jsou schopni přijmout. Ve většině případů organizace nabízí svým klientům sociální službu podle § 37 odborné sociální poradenství, jehož úkolem je klientům poskytnout pomoc při uplatňování jejich práv, zprostředkovat kontakt se společenským prostředím či poskytnout poradenství v nejrůznějších oblastech. Někteří zmínili i službu krizové pomoci a telefonické krizové pomoci. Z výzkumu dále vyplynulo, že nabídka sociálních služeb pro město České Budějovice je dostačující, ale je zde dle respondentů stále prostor pro vylepšování. Respondenti poukazují na nedostatek sociálních bytů pro oběti domácího násilí, na složitost systému i přes zavedení nové legislativy, na nulovou práci s násilnou osobou, se kterou je potřeba pracovat specifickou formou. Problém spatřují i v nedostatečné spolupráci mezi jednotlivými organizacemi, věnujícími se této problematice. Respondenti navrhnou i možné rozšíření týmu sociálních pracovníků v krizových centrech, o která je ze strany klientů velký zájem. Provázanost, předávání si klientů a informací mezi organizacemi, podle respondentů, znemožňuje financování z jednoho fondu. Organizace vedou spíše konkurenční boj o klienty.

Po nastudování odborné literatury a provedení rozhovorů s odborníky, jsem došla k závěru, že sociální služby pro oběti domácího násilí jsou opravdu pestré. Je zde možnost obrátit se na řadu organizací poskytujících pomoc právě obětem domácího násilí. Tato situace však není již tak příznivá v menších městech Jihočeského kraje. Práce může, dle mého názoru, přispět k větší informovanosti veřejnosti o poskytovatelích služeb pro oběti domácího násilí. Práce by mohla být rozšířena o poznání názorů sociálních pracovníků i z jiných oblastí, kde nabídka služeb není již tak široká, jako je tomu v krajském městě. Pro větší zajímavost by mohly být zkoumány názory samotných klientů, kteří služby využívají.

Klíčová slova: domácí násilí, oběť domácího násilí, násilná osoba, sociální pracovník, poskytovatel, sociální služby.

## **Abstract**

Domestic violence is a phenomenon that began to emerge at the end of the last century, and cases of this kind are increasingly growing. Domestic violence can be defined as wrongfully forced domination of one family member over another member, respectively members. This thesis is devoted to women only, since they are the most frequent victims of domestic violence. Domestic violence in Czech Republic has been for a long time and unnamed taboo. In the 1990's it came to legislative changes, non-profit organizations interested in this phenomenon were established and they started to promote this issue among the general public. Nowadays there is growing an intensive need that forces us to explore domestic violence in our country. Since 2007, new laws came into existence - the Law of No. 135/2006 Sb., for preventing domestic violence and Social Service Act 108/2006 Sb., through which came new intervention centres for victims of domestic violence into existence. The introduction of these laws is connected to other legal options.

The aim of the study was to ascertain the availability of social services for victims of domestic violence according to the opinion of social workers. The main research question is in the same form, complemented by three sub-questions: What is the variety of social service organizations offers? What is the opinion of social workers on the availability of social services for victims of domestic violence? What is the opinion of social workers on the functioning of the system of assistance to victims of domestic violence? There was used a qualitative research strategy. Data collection was conducted through semi-structured interviews with six social workers, who were selected by an intentional (purposeful) choice, and who all work in the field of assistance to victims of domestic violence.

The theoretical part introduces the basic concepts related to domestic violence, its character, forms, reasons, the course of domestic violence, the typical profile of the offender and the victim. In the next section I focused on the legal framework, which is valid for the Czech Republic. One chapter is devoted to social services providing their assistance to victims of domestic violence. In the last chapter there are social

services concretized to those, operating in České Budějovice. The practical part describes the results of qualitative research, based on individual case studies located in the appendix of work.

Thanks to compiled research results there was an opportunity to look into the issue of assistance provided to victims of domestic violence in the regional capital city of České Budějovice, and find out whether this service offer meets the demand of the clients who use them. The results show what kind of various services organizations offer to its clients, in which catchment area, in what form and how many clients are they able to take. In most cases, the organizations provide their clients with social service according to § 37 professional social consulting, whose mission is to provide clients with assistance in enforcing their rights, to mediate contact with the community and provide advice on variety of fields. Some organizations also mentioned the service of emergency phone assistance help. Research also showed that the offer of social services for the city of České Budějovice is sufficient, but according to respondents, there are still things to be improved. Respondents pointed out to the lack of social accommodation for victims of domestic violence, the complexity of the system, despite the introduction of new legislation, the zero work with a violent person with whom is needed to work in specific way. Problems are also seen in the lack of cooperation between organizations, who engage in this issue. Respondents suggested a possibility of extensions of social worker's team in crisis centres, of which is a great interest by clients. Interconnection and transferring the information between clients and organizations, according to respondents, disables funding from one only fund. Organizations maintain rather competitive character, fighting for their clients.

After studying the research literature and conducting interviews with experts, I came to the conclusion that social services for victims of domestic violence offer varied kind of services. There is an option to contact a number of organizations providing assistance to victims of domestic violence. However, this situation is not as positive in the smaller towns of the South Bohemian Region. The work could, in my opinion, contribute to greater public awareness about service provided for victims of domestic violence. The work could be extended to include the views of social

workers from other areas where the supply of services is not as wide as in the regional capital. To make this work more interesting, there could be explored opinions of the customers who use the service.

Key Words: domestic violence, victims of domestic violence, violent person, social worker, provider, social services.

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním text mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 2. 5. 2014

.....

Nikola Svobodová

## **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala svému vedoucímu bakalářské práce PhDr. Davidu Urbanovi, Ph.D. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

Chtěla bych poděkovat i své rodině za pochopení a podporu, kterou mi poskytla po celou dobu mého studia.



# OBSAH

<b>Úvod</b> .....	<b>11</b>
<b>1 Současný stav</b> .....	<b>13</b>
1.1 Domácí násilí .....	13
1.1.1 Definice domácího násilí .....	13
1.1.2 Příčiny domácího násilí .....	14
1.1.3 Formy a znaky domácího násilí .....	14
1.1.4 Cyklus domácího násilí.....	15
1.1.5 Domácí násilí páchané na ženách .....	16
1.1.6 Profil pachatele domácího násilí.....	17
1.2 Právní rámec domácího násilí v ČR .....	18
1.2.1 Zákon č. 135/2006 Sb., kterým se mění zákony v oblasti ochrany před domácím násilím.....	18
1.2.2 Ochrana před domácím násilím v zákoně o Policii ČR.....	19
1.2.3 Interdisciplinární spolupráce v případech domácího násilí .....	20
1.3 Sociální služby poskytující pomoc obětem domácího násilí .....	21
1.3.1 Sociální služby .....	21
1.3.2 Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.....	21
1.3.3 Sociální služby poskytované obětem domácího násilí .....	22
1.4 Pomoc obětem domácího násilí v Českých Budějovicích .....	24
1.4.1 Poradna Eva – Diecézní charita ČB.....	24
1.4.2 Intervenční centrum ČB.....	25
1.4.3 Jeslové a azylové domy České Budějovice .....	25
1.4.4 Středisko pro rodinu a mezilidské vztahy.....	26
1.4.5 Linka důvěry ČB.....	26
1.4.6 Bílý kruh bezpečí – poradna .....	26
1.4.7 THEIA – občanské sdružení .....	26
1.4.8 Další organizace.....	27

<b>2</b>	<b>Cíl práce</b> .....	<b>28</b>
2.1	Cíle výzkumu .....	28
2.2	Výzkumné otázky .....	28
<b>3</b>	<b>Metodika</b> .....	<b>30</b>
3.1	Metodika výzkumu a výběru výzkumného souboru.....	30
3.2	Metoda získávání dat .....	31
3.3	Metodika zpracování dat.....	32
3.4	Analýza kvalitativních dat .....	32
3.5	Harmonogram výzkumu .....	32
<b>4</b>	<b>Výsledky</b> .....	<b>34</b>
<b>5</b>	<b>Diskuze</b> .....	<b>50</b>
<b>6</b>	<b>Závěr</b> .....	<b>54</b>
<b>7</b>	<b>Seznam použitých zdrojů</b> .....	<b>55</b>
<b>8</b>	<b>Klíčová slova</b> .....	<b>60</b>
<b>9</b>	<b>Přehled příloh</b> .....	<b>61</b>

# ÚVOD

Domácí násilí se vyznačuje agresí jedné osoby proti druhé, jejímž cílem je ublížit, poškodit, poranit nebo zabít. Domácí násilí může vycházet od kohokoliv a směřovat vůči komukoliv. Násilí mohou páchat rodiče vůči dětem, ženy na mužích, muži na ženách, děti na rodičích, mladí na starých a staří na mladých. V této práci se zaměřuji pouze na domácí násilí v instanci muži na ženách.

V dřívějších dobách ve společnosti panovalo přesvědčení, že domácí násilí je věcí ryze soukromou, avšak v nynější době je centrální myšlenkou to, že domácí násilí je kriminální, nikoliv privátní záležitostí. V ČR proto v 90. letech 20. století začaly vznikat nestátní neziskové organizace, které se zasadily o zviditelnění problematiky domácího násilí. Mezi tyto organizace patřil Bílý kruh bezpečí, Rosa, Acorus aj. Poté začala být zaváděna nová legislativa na ochranu před domácím násilím. Od roku 2007 vznikala v každém kraji intervenční centra jako součást zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Téma „Dostupnost sociálních služeb v problematice domácího násilí páchaného na ženách z pohledu sociálních pracovníků.“ jsem si vybrala z důvodu aktuálnosti a nedostatečné informovanosti veřejnosti ohledně služeb poskytujících pomoc obětem domácího násilí. O domácím násilím se nyní často hovoří, ať už v médiích či mezi samotnou veřejností, avšak podle mého názoru veřejnost není dostatečně informována o poskytovatelích těchto služeb.

Práce je rozdělena na dvě části, a to část teoretickou, kde je nejprve zmíněno, co je domácí násilí, jaké jsou jeho znaky, formy a příčiny, o cyklu domácího násilí, kdo je obětí a kdo je pachatelem, a část praktickou. Základní pojmy poslouží k celkové orientaci o dané problematice. Ve druhé kapitole je popsán právní rámec domácího násilí v naší zemi, jehož znalost je nezbytná pro pochopení celé problematiky. Vznik některých zákonů se zasadil o působení nových organizací sloužících pro pomoc obětem domácího násilí. Třetí kapitola se věnuje sociálním službám, které jsou poskytovány obětem domácího násilí, na kterou dále navazuji v poslední kapitole

teoretické části, kde jsou charakterizovány konkrétní organizace, které působí v Českých Budějovicích.

V části empirické je nejprve stanoven cíl výzkumu a výzkumná otázka, která zní: „*Jaká je podle sociálních pracovníků dostupnost sociálních služeb pro oběti domácího násilí?*“ Je zde popsána metodika výzkumu a výběru kvalitativního vzorku, dále metoda získávání dat, metoda zpracování a analýzy dat. V závěru je popsán průběh celého harmonogramu psaní bakalářské práce. V práci jsou analyzovány výsledky plynoucí z výzkumu a poté sepsaná diskuze, kde jsou interpretovány výsledky v porovnání s odbornou literaturou. V závěru práce je celkové shrnutí výzkumu práce.

Touto prací by mělo být rozšířeno povědomí o sociálních službách, které poskytují pomoc obětem domácího násilí, a zároveň by měl být zjištěn názor sociálních pracovníků na dostupnost těchto služeb. Práce je určena jak studentům, tak laické veřejnosti, či sociálním pracovníkům.

# 1 SOUČASNÝ STAV

## 1.1 Domácí násilí

V první kapitole bakalářské práce jsou definovány základní termíny týkající se domácího násilí. Tyto termíny jsou nezbytné pro pochopení celé problematiky. Pojmy jsou popsány velice stručně z toho důvodu, že práce je zaměřena spíše na dostupnost sociálních služeb poskytující pomoc obětem domácího násilí, než na domácí násilí jako takové. V podkapitolách je vymezen samotný termín domácí násilí, příčiny, formy, znaky, cyklus domácího násilí, typická oběť a profil pachatele.

### 1.1.1 Definice domácího násilí

V české, ale i zahraniční literatuře se setkáváme se značným terminologickým nesjednocením, týkajícím se pojmu domácího násilí. Dle Matouška (2013) můžeme domácí násilí považovat za porušený vztah mezi blízkými osobami, který je dlouhodobý, jednostranný a eskalující.

Domácí násilí je jinak chápáno u nás, jinak v zahraničí. Například v Německu je domácí násilí chápáno jako násilí v rodině a domácnosti, tím se myslí násilí mezi partnery, současně také násilí uplatňované rodiči vůči dětem a naopak. Ve východní Evropě se velice užívaným pojmem stalo násilí v rodině, které má z velké většiny stejný význam jako termín domácího násilí používaný v Německu. V anglicky mluvících zemích se přiklánějí k termínu domácího násilí páchaného mezi partnery (Macková, 2009).

*„Násilím obecně rozumíme zlé nakládání, tělesné útoky, pohružky obdobným chováním nebo jednáním, které působí újmu na fyzickém, sexuálním nebo psychickém zdraví druhé osoby. Jde o agresi jedné osoby proti druhé, jejímž cílem je ublížit, poškodit, poranit nebo zabít.“* (Voňková, Spoustová, 2008, s. 13) Za širší definici domácího násilí považujeme definici Rady Evropy z roku 1985, která zní: *„Násilné chování v rodině zahrnuje jakýkoliv čin nebo opomenutí spáchané v rámci rodiny*

*některým z jejích členů, které podkopávají život, tělesnou nebo duševní integritu, nebo svobodu jiného člena stejné rodiny, nebo vážně poškozují rozvoj jeho osobnosti.“*  
(Voňková, Spoustová, 2008, s. 16,17)

### **1.1.2 Příčiny domácího násilí**

Příčiny domácího násilí si můžeme vysvětlovat dvojím způsobem. V historii domácího násilí se objevily dva pokusy o vysvětlení příčin domácího násilí, a to jednofaktorové teorie a multifaktorové přístupy. Mezi jednofaktorové teorie řadíme biologicko-genetické teorie, které byly poměrně brzy překonány, protože vysvětlují pouze obecné predispozice k agresivnímu chování, nikoliv specifické situace domácího násilí. Dále sem patří psychologické teorie, které se soustřeďují na psychiku agresora. Předpokládá, že příčiny domácího násilí vyplývají z jeho povahových zvláštností, v poruše jeho osobnosti. Sociologická teorie spojuje domácí násilí s typicky mužskou společností a říká, že násilí souvisí s uplatňováním moci ve společnosti (Ševčík, Špatenková, 2011).

Modernější jsou teorie multifaktorové. Nejznámější v literatuře je považován kauzální model D. G. Duttona. Tento model je složen ze čtyř strukturálních rovin zdrojů a příčin domácího násilí. Řadíme sem makroekonomickou rovinu, exosystémovou rovinu, mikrosystémovou rovinu a ontogenetickou rovinu, která se vrací k individuálním faktorům, které spočívají ve vnitřní psychice obou partnerů, rysech osobnosti (Střílková, Fryšták, 2009).

### **1.1.3 Formy a znaky domácího násilí**

Společným cílem všech forem domácího násilí je získat moc a udržet si plnou kontrolu nad druhým. Pachatelé používají mnoho způsobů, jak ublížit oběti – od ponižování až po těžké fyzické ublížení. Za domácí násilí nemůže považovat pouze hádku či jedno uhození partnera, ale dlouhodobé cílevědomé stupňující se násilí (Dobrušová, 2012).

Formy domácího násilí nejsou zatím v literatuře zcela sjednocené. Formy, které zde uvádím, jsou převzaty z odborné literatury, kterou vydalo občanské sdružení Theia, se sídlem v Českých Budějovicích. Mezi formy domácího násilí, které tato publikace

uvádí, řadíme: fyzické násilí, které je nejvíce viditelné v podobě modřin, jizev, popálenin, zlomenin, atd. a psychické násilí, které je nejobtížněji rozpoznatelné, protože na první pohled nevíme, zda je osoba psychicky týrána. Dále se pak setkáváme s ekonomickým násilím, sociálním násilím, sexuálním násilím, emocionálním násilím a na konec zneužívání „práv“ muže (Šimová, 2011). Matoušek (2013) ve své knize uvádí stejný výčet forem, s výjimkou zneužívání „práv“ muže.

Abychom mohli mluvit o domácím násilí, musí být naplněny čtyři definiční znaky. Pokud se v rodině objeví pouze některý ze znaků, nejde o domácí násilí, ale o nějaký jiný rodinný problém, který se ovšem může v budoucnu stát právě domácím násilím (Ševčík, Špatenková, 2011).

1. Opakování a dlouhodobost – incidenty trvají dlouho dobu a opakují se.
2. Eskalace – domácí násilí většinou začíná urážkami a stupňuje se do mnohem horších forem.
3. Rozdělení rolí na osobu ohroženou a osobu násilnou – nejde o vzájemné konflikty a napadání, ale pouze o vyhrožování ze strany pachatele. Pachatel vždy zastává roli násilné osoby. Pokud se však role při každém incidentu mění, nejde o domácí násilí, ale podle Čírtkové, 2008 o partnerské násilí.
4. Soukromí (Ševčík, Špatenková, 2011).

#### **1.1.4 Cyklus domácího násilí**

O domácím násilí nehovoříme, pokud jde pouze o jeden jediný jednorázový akt násilí. Hovoříme o něm v těch případech, kdy se cyklicky opakují etapy násilí. Tato „spirála násilí“ vysvětluje proces viktimizace oběti i vznik a rozvoj chování označovaného jako naučená bezmocnost (Conway, 2007). Dle Čírtkové (2014) si naučenou bezmocnost můžeme vysvětlit jako následek opakujících se zraňujících situací.

Zahraniční literatura defínuje tři fáze domácího násilí, kdy první fází je **fáze narůstání tenze** – napětí roste, první fáze je typická selháním komunikace - komunikace je postavena pouze na nadávkách, výhrůžkách, fackách apod. ze strany agresora. **Druhou fází nazýváme samotný akt násilí** – během této doby eskaluje otevřené násilí, které může mít za následek zranění, v některých případech dochází

i k usmrcení oběti. V této fázi může oběť začít vyhledávat odbornou pomoc sociálních pracovníků. **Třetí fáze je období klidu a „lábánků“** – násilník slibuje, že podobné věci se nebudou v budoucnu již opakovat, v některých případech však násilník svaluje vinu na oběť. Fáze klidu může být z počátku cyklu velmi dlouhá, ale čím častěji se cyklus opakuje, tím kratší je tato doba. Třetí fáze během častého opakování může až vymizet (Stout, Mcphail, 1998). Stejný průběh domácího násilí popisuje Šimová (2011) v knize Domácí násilí z pohledu sociálních pracovníků v oblasti sociálních služeb.

### **1.1.5 Domácí násilí páchané na ženách**

Podle anglicky psané knihy od Buriánka a Pikáلكové (2013) se domácí násilí ve většině případů odehrává v partnerské relaci manžel – manželka. Násilí mezi mužem a ženou může probíhat i v jiných formách partnerských vztahů.

Situace týraných žen byla v dřívějších dobách neřešitelná, a to z důvodu tzv. mýtů o domácím násilí. Časté mýty o domácím násilí zmiňují Bednářová, Macková, Prokešová (2006): *“to není násilí, ti dva se jen hádají.”*, *“každému občas ujede ruka”*, *“jsou to primitivové bez vzdělání”*, atd. Týrané ženy nebyly chápány jak ze strany policie, úřadů, soudů, tak také ze strany svých blízkých a přátel. Důvodem byly hluboce zakořeněné mýty o chování a prožívání žen. V nynější době se situace žen zlepšuje díky zavádění nové legislativy a institutů na pomoc obětem domácího násilí (Ševčík, Špatenková, 2011).

U týraných žen se setkáváme s některými společnými znaky. Ženy jsou například přesvědčeny o tom, že za to, co se v jejich životě právě děje, si mohou samy. Většina z nich má velmi nízkou sebeúctu. Mezi velmi časté charakteristiky týraných žen patří materiální závislost na svém partnerovi, poslušnost, úzký okruh přátel. Žena omlouvá partnerovo chování tím, že má hodně práce, je unavený apod. (Ševčík, Špatenková, 2011). Tyto vlastnosti jsou spojené s tzv. stockholmským syndromem. Hlavními příznaky jsou pozitivní city oběti vůči pachateli, které se vyznačují omlouváním a ochranou pachatele před policií. Příznakem jsou také negativní city, kdy rukojmí nespolupracuje s policií a podporuje požadavky pachatele (Čírtková, 2014). Oběť trpí pocitem bezmoci, bezcennosti a beznaděje. Žena je často emocionálně závislá



na partnerovi – neumí si představit život bez něj, ale naopak ani život s ním. Zmiňují ženy závislé na partnerovi, ale nejde pouze o ženy submisivní. Právě naopak, i ženy pracovně úspěšné, nezávislé mohou být týrané, a to právě z důvodu jejich aktivity mimo domov (Ševčík, Špatenková, 2011).

Dynamika domácího násilí je založena na koncepci naučené bezmocnosti, posttraumatické stresové poruchy a sebezničujících reakcí. Naučenou bezmocnost jsem již v předešlé kapitole vysvětlila. Sebezničující reakce se projevují zejména popíráním viny útočníka, minimalizací následků a popíráním viktimizace. Na těchto symptomech je vystavěn tzv. syndrom týrané ženy, který byl zaveden v 80. letech, díky němuž bylo tematizováno domácí násilí (Čírtková, 2006).

### **1.1.6 Profil pachatele domácího násilí**

Podle informací a zkušeností, které prozatím literatura uvádí, je zřejmé, že pachatelem je ve většině případů muž. V široké veřejnosti panuje stereotyp o tom, že jde o muže s nízkým vzděláním. Tato fáma však není pravdou. Pachatelem domácího násilí se stávají, jak muži z nižších vrstev naší společnosti, tak muži velmi vzdělání a v pomyslném společenském žebříčku uznávaní. Mohou jimi být lékaři, právníci apod. (Bednářová, 2009).

Tito násilníci mají „dvě tváře“. V zaměstnání bývají oblíbení, milí, laskaví, kdežto doma jsou velice agresivní vůči partnerce, či dětem. Jedním z příznaků násilné osoby je odmítání zodpovědnosti a přenášení viny na oběť (Matoušek, 2013). Bednářová (2009) pachatele rozděluje do několika skupin. Prvním typem je pachatel emocionální, který jedná velmi neracionálně a impulzivně. Nekontruluje své jednání a emoce. Dalším typem je člověk instrumentální, který jedná logicky, chce získat moc a ovládat druhé lidi. Jedním ze spouštěčů násilí mohou být také drogy, alkohol, závažné onemocnění či nějaká tragická životní událost.

Mnohá vyšetření násilníků jak psychologického, tak psychiatrického rázu prokázala, že agresori trpí poruchou chování. Jejich porucha chování se s nimi táhne již od útlého dětství. Takové poruchy chování se nedají žádným způsobem léčit.

Jedinou možností oběti je nemocného člověka okamžitě opustit a nenechat zajít situaci do větších rozměrů (Novotný, 2014).

## **1.2 Právní rámec domácího násilí v ČR**

Ve třetí kapitole je práce zaměřena na ochranu před domácím násilím, tedy na právní rámec v naší zemi. Ve společnosti bylo domácí násilí považováno za soukromou záležitost a až v posledních letech se do této problematiky vnesl pořádek, a to v podobě přijetí mnoha zákonů. Z důvodu aktuálnosti vytvoření právního rámce se také této kapitole věnuji. Právní rámec souvisí s dostupností sociálních služeb v rovině nově vzniklých a pravených zákonů, které zavádějí např. sociální služby, které nabízejí pomoc obětem domácího násilí, dále nový postup Policie ČR v podobě institutu vykázaní atd. Současný právní rámec obsahuje možnosti jak pro ochranu obětí domácího násilí, tak pro právní postihy osob násilných. Právní rámec problematiky domácího násilí se opírá o 3 pilíře pomoci: Policie ČR, intervenční centra, justice a je tvořen těmito zákony: Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, Zákon č. 135/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v oblasti ochrany před domácím násilím, Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů, Zákon č. 40/2009 Sb., Trestní zákoník, Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (IDT BRNO, 2009-2014).

### **1.2.1 Zákon č. 135/2006 Sb., kterým se mění zákony v oblasti ochrany před domácím násilím**

Uvedený zákon nabyl účinnosti 1. 1. 2007. Tento zákon obsahuje změny jiných zákonů, a to zákon o Policii ČR, Občanský soudní řád, Trestní zákoník a zákony o sociálním zabezpečení (Conway, 2007).

Ve změně zákona o Policii ČR se hlavním atributem řešení stává vykázaní násilné osoby. Změny provedené v Občanském soudním řádu spočívají v doplnění o předběžné

opatření, které se týká obou účastníků řízení. Násilná osoba musí opustit společně obývaný dům nebo byt s obětí domácího násilí a také její okolí. Násilná osoba se musí též absolutně zdržet jakéhokoliv kontaktu s osobou týranou, pokud to není v rozporu s jeho oprávněnými zájmy. Toto opatření může trvat až měsíc do jeho vykonatelnosti. Jednou ze změn je také změna provedená v trestním zákoně, kdy dochází k přejmenování trestného činu – maření výkonu úředního rozhodnutí na maření výkonu úředního rozhodnutí a vykázání, kde si tato úprava klade za cíl preventivně působit na potenciálního pachatele (Střílková, Fryšták, 2009).

Vznik zákona o sociálních službách nám přináší řešení tím, že zřizuje intervenční centra, která plní koordinační úlohu mezi zainteresovanými institucemi, která pomáhají osobám ohroženým násilným jednáním a hodnotí spolupráci mezi jednotlivými institucemi (Vargová, Pokorná, Toufarová, 2008).

### **1.2.2 Ochrana před domácím násilím v zákoně o Policii ČR**

Jak jsem již zmínila v předešlé kapitole, hlavní změnou tohoto zákona bylo zavedení institutu vykázání násilné osoby ze společného obydlí, a to pokud tato osoba ohrožuje osobu jinou na životě, zdraví, svobodě nebo lidské důstojnosti. Tato odpovědnost byla Policii ČR svěřena jednak z důvodu mnoha zkušeností, které má s jinými trestnými činy, přestupky atd., ale také z důvodu dostatečné operativnosti k okamžitému řešení vzniklé situace. Institut vykázání chápeme jako prevenci před násilným chováním. Policie České republiky vykáže násilnou osobu na dobu deseti dnů bez toho, aniž by potřebovala souhlas osoby ohrožené. V této lhůtě může osoba ohrožená začít uvažovat o tom, zda požádá o předběžné opatření (BKB, 2009).

Podle institutu vykázání má násilná osoba své povinnosti, ale také práva. Mezi její povinnosti patří opustit neprodleně prostor vymezený policistou, přísný zákaz vstupu do tohoto prostoru, zákaz styku s ohroženou osobou a musí odevzdat klíče od společného obydlí policistovi. Mezi práva vykázané osoby patří možnost vzít si své osobní věci, doklady, a to v době bezprostředně po incidentu, nebo později v doprovodu policisty. Během 24 hodin policista musí poslat záznam o vykázání příslušnému intervenčnímu centru a soudu, který rozhoduje o předběžném opatření.

Policista musí provést kontrolu ve lhůtě 3 dnů od vykázání (Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii ČR).

### **1.2.3 Interdisciplinární spolupráce v případech domácího násilí**

Jelikož je domácí násilí komplexním problémem, který neřeší pouze jedna jediná instituce, musíme k této záležitosti přistupovat interdisciplinárně. Pojem interdisciplinární spolupráce znamená propojenost, vzájemná komunikace mezi orgány řešící domácí násilí. Mezi tyto orgány řadíme orgány veřejné správy, samosprávy a další instituce jako jsou například poradny pro rodiny, manželství a mezilidské vztahy, azylové domy, poradny pro ženy a dívky v obtížných životních situacích, krizová centra a telefonické linky důvěry. Tento přístup v řešení domácího násilí je nezbytný, proto byl také zaveden do legislativy ČR (IDT Brno, 2009-2014).

Jak jsem již uvedla v předešlé kapitole, řešení problému domácího násilí se nejvíce týká Policie ČR, která jako první zasahuje. Pokud v rodině, kde se odehrává domácí násilí, je i nezletilé dítě, Policie ČR musí o vykázání informovat orgán sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD). Další ze spolupracujících institucí je i orgán justice. Soud nastupuje v těch případech, kdy ohrožená osoba požádá o předběžné opatření. Soud dále může rozhodovat i o styku nezletilého dítěte a násilné osoby. V oblasti justice se můžeme setkat se spoluprací státního zastupitelství a trestních soudů, pokud byl na osobě ohrožené spáchán trestný čin (Ševčík, Špatenková, 2011).

Jak jsme si mohli v této kapitole všimnout, tak zákon č. 135/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v oblasti ochrany před domácím násilím, vnáší do problematiky domácího násilí pozitivní změnu.

## **1.3 Sociální služby poskytující pomoc obětem domácího násilí**

Tato část bakalářské práce se dostává ke klíčovému tématu, kterým jsou sociální služby. V této kapitole jsou popsány sociální služby, které se podílí na poskytnutí pomoci obětem domácího násilí. V první podkapitole charakterizují všeobecně, co jsou sociální služby. Dále pak sociální služby zkonkretizují na ty, které poskytují pomoc obětem domácího násilí.

### **1.3.1 Sociální služby**

Základním znakem všech sociálních služeb je to, že se jedná o veřejné služby, které jsou nabízeny lidem v jejich obtížné životní situaci, která má na ně negativní dopady. Sociální služby se snaží tuto nepříznivou situaci odvrátit. Sociální službou můžeme také rozumět službu sociální práce, pro kterou je charakteristické působení k lepší rovnováze mezi společenskými očekáváními a schopnostmi klientů tato očekávání realizovat. Druhým znakem pro službu sociální práce je to, že je poskytována širokou škálou odborníků, jako jsou sociální pracovníci, psychologové, pedagogové apod. (Zatloukal, 2008).

### **1.3.2 Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách**

Sociální služby a vše týkající se těchto služeb upravuje nový zákon. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách definuje tři typy sociálních služeb, a to sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence.

Sociální poradenství se poskytuje u všech druhů sociálních služeb. Tento typ sociálních služeb jsou poskytovatelé povinni vždy zajistit. Sociální poradenství máme základní a odborné. Služby sociální prevence mají za cíl pomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace. Mezi tyto služby řadíme např. azylové domy, krizovou pomoc, telefonickou krizovou pomoc apod. (Králová, Rážová, 2008). Služby určené obětem domácího násilí spadají do služeb sociální prevence.

Základními formami poskytování sociálních služeb jsou forma pobytová, kde je možnost ubytovat se v zařízení. Ambulantní služba je taková, kdy klient do zařízení dochází či je doprovázen. Poslední je forma terénní, kdy je osobě služba poskytována v jejím přirozeném prostředí. Sociální služby jsou podle zákona o sociálních službách poskytovány buďto bez úhrady, za částečnou úhradu nebo za plnou úhradu. Její výše vychází ze smlouvy, kterou uzavírá poskytovatel a klient (Průša, 2007).

Zákon o sociálních službách neřeší otázku dostupnosti služeb, ale v tomto případě spoléhá na princip „nákupu služeb“. Princip však nemůže zajistit, že budou služby v nezbytné kvalitě a v dostupném místě poskytovány těm, kteří službu potřebují (Matoušek, 2007-2011).

### **1.3.3 Sociální služby poskytované obětem domácího násilí**

Rozsah sociálních služeb, které poskytují pomoc obětem domácího násilí, se v posledních letech velmi rozšířil. Mezi místa, která poskytují pomoc, patří zejména intervenční centra, azylové domy, linky důvěry, rodinné poradny, občanské poradny, úřady státní správy a samosprávy ČR. Podporu můžeme nalézt i v podobě státních institucí jako jsou Ministerstvo vnitra, Policie ČR, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Ministerstvo spravedlnosti ČR, soudy, státní zastupitelství. Pomoc může být zaměřena také na agresora, který dochází do programu sociální inkluze násilných osob pomocí lidí, kteří mají problémy s agresí a násilným chováním (BKB, 2009).

### **INTERVENČNÍ CENTRA**

Intervenční centra jsou právně vymezena hned několika zákony, zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zákonem 273/2008 Sb., o Policii ČR a dále jsou zakotvena v zákoně č. 135/2006 Sb., v platném znění, jímž se mění některé zákony v oblasti ochrany před domácím násilím. Úkolem intervenčních center je pomoc osobám ohroženým domácím násilím při vyřešení jejich krizové situace a při návratu k běžnému životu. Intervenční centrum poskytuje především psychologickou a sociálně-právní pomoc. Nyní v České republice působí 18 intervenčních center v každém kraji, který

však dále zřizuje detašovaná intervenční centra i např. v okresních městech (Ševčík, Špatenková, 2011).

Intervenční centra poskytují služby přímo v prostředí intervenčního centra, tedy ambulantně, v přirozeném prostředí oběti domácího násilí, pokud je případ zvláště závažný, třetí formou může být forma pobytová. Intervenční centra mohou také dále poskytovat následnou pomoc ve formě sociální, zdravotní, psychologické či právní. Služby centra jsou poskytovány bezplatně (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

### **AZYLOVÉ DOMY**

Matoušek (2013) uvádí, že azylové domy umožňují matkám s jejich dětmi v nepříznivé životní situaci, která je ve většině případů spojená se ztrátou obydlí, zůstat v kontaktu se společností a pomáhají těmto osobám vrátit se k běžnému životu. Služba azylové domy je vždy za poplatek. Azylové domy mohou mít různou podobu a mohou přijímat různé klientky – matky s novorozenci, týrané matky, matky bez přístřeší, matky v krizové situaci. U matek, které jsou týrané, se azylové domy řídí přísnými bezpečnostními pravidly. Současný koncept azylových domů je spojen hlavně s ochranou dítěte (Matoušek, 2013).

Pokud dojde k situaci, kdy azylové domy mají plnou kapacitu, tak obětem mohou zajistit tzv. utajené bydlení. Pracovnice tohoto zařízení si s obětí domácího násilí nejprve sjedná telefonicky schůzku na určitém místě, odtud pak osobně ženu doprovodí do utajeného bydlení (Buskotte, 2008).

### **PORADENSKÉ KANCELÁŘE A TELEFONNÍ LINKY**

Dle Matouška (2008) existuje šest typů pomoci, a to podáním věcných informací, poskytnutím rady, umožnění získat znalosti, psychologický náhled, přímá akce a změna systému. Poradenství je jednou z možností, jak pomoci lidem s vyřešením jejich problému.

Poradenská centra poskytují bezplatné odborné sociální poradenství v oblasti domácího násilí (tj. sociálně právní poradenství, sociálně terapeutické poradenství, psychologickou pomoc). Tato pomoc se poskytuje ženám, které jsou oběťmi domácího násilí. Poradenství směřuje k tomu, aby se ženy lépe zorientovaly v jejich nepříznivé

situaci, dokázaly ji řešit a mohly předejít dalším situacím násilí. Pomáhá ženě při uplatňování práv a jejich oprávněných zájmů - pomoc při komunikaci s úřady, s Policií, se soudem (ROSA, 2013).

Telefonická krizová pomoc je pomoc poskytovaná osobám nebo jejich blízkým v těžké životní krizové situaci, kterou nejsou schopni řešit vlastními silami. Cílem této služby je poskytovat pomoc okamžitě. Telefonická krizová intervence má dvě základní formy, a to specializované linky zaměřené na konkrétní problematiku – tedy na domácí násilí, či jiný problém. Druhou formou jsou linky důvěry, které jsou otevřené většině osob nacházejících se v krizi. Cílem této pomoci je uvést klienta do klidu, stabilizovat jej, vytvořit perspektivní plán pomoci, nasměrovat klienta na další možná řešení v rámci pomoci od jiné organizace (Novosad, 2009).

## **1.4 Pomoc obětem domácího násilí v Českých Budějovicích**

V poslední kapitole teoretické části se dostávám ke konkrétním příkladům institucí poskytujících pomoc obětem domácího násilí ve městě České Budějovice. Tato část je velmi důležitá v návaznosti k praktické části mé práce. Informace, které popisují v této kapitole, budou podkladem pro kvalitativní výzkum. Ve vybraných organizacích bude proveden polostrukturovaný rozhovor se sociálními pracovníky, kteří se zabývají problematikou domácího násilí. V této kapitole bych ráda přiblížila obecnou charakteristiku organizace, tedy její cíle, poslání, cílové skupiny atd.

### **1.4.1 Poradna Eva – Diecézní charita ČB**

Poradna Eva poskytuje zaregistrované sociální služby, a to sociální poradenství (podle § 37 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) a terénní programy (podle § 69 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Poradna Eva nabízí své služby ženám a dívkám, které se nacházejí z nejrůznějších důvodů ve složité životní situaci a cítí, že potřebují radu, pomoc a podporu. Poradna se snaží rozvíjet



a posilovat schopnosti svých uživatelů, podporuje vztahy mezi uživatelkou a jejími blízkými, podporuje klientky samostatnost, atd. (Charita Česká republika, 2014).

#### **1.4.2 Intervenční centrum ČB**

Intervenční centrum usiluje o zajištění bezpečí, řešení krizových situací ohrožených osob vzniklých na základě domácího násilí a o navrácení osob do běžného života. Působnost intervenčního centra je v rámci celého Jihočeského kraje. Intervenční centrum v Českých Budějovicích poskytuje své služby osobám od 16 let, které potřebují radu či pomoc v oblasti domácího násilí a následného pronásledování. Intervenční centrum nabízí řadu služeb, které může klient využít, jako například osobní konzultace, telefonické konzultace, krizovou intervenci, sociální a právní poradenství a mnoho dalších služeb. Podle statistiky vydané Intervenčním centrem v Českých Budějovicích došlo v roce 2013 k 63 vykázání ze strany Policie ČR. Ve statistice se uvádí, že nejčastějším věkem ohrožených osob domácím násilím je 27-40 let. Ve velké části případů se jedná o domácí násilí mezi druhem a družkou, poté mezi manželi a nejméně častý je vztah exdruh s družkou (Charita Česká republika, 2014).

#### **1.4.3 Jeslové a azylové domy České Budějovice**

V Českých Budějovicích se nacházejí dva azylové domy pro ženy a matky s dětmi. Jedním z nich je Azylový dům Fíliá, který podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách poskytuje dvě služby, a to azylové domy a dále služba domy na půl cesty. Posláním služby azylové domy je poskytnout ženám či matkám s dětmi pomoc v situaci, kdy se nacházejí v nepříznivé životní situaci a nemají kde bydlet. Azylový dům jim nabízí na přechodnou dobu ubytování, které jsou spojené s podporou řešení jejich situace. Cílovou skupinou jsou matky do 26 věku a těhotné ženy zejména s trvalým pobytem v Českých Budějovicích, které ztratily svůj domov, musely jej opustit z důvodu ohrožení zdraví a života, bezpečí či důstojnosti (Jeslová a azylová zařízení České Budějovice, příspěvkové organizace, 2014).

#### **1.4.4 Středisko pro rodinu a mezilidské vztahy**

Středisko poskytuje psychosociální služby, které mají formu ambulantního docházení do zařízení. Středisko se zaměřuje na diagnostickou a psychologickou činnost, která je poskytována klientům, konkrétně partnerům, manželům, rodinám i jednotlivcům, včetně dětí a mladistvých při řešení jejich osobních, rodinných, vztahových problémů či životních krizí (Středisko pro rodinu a mezilidské vztahy a linka důvěry).

#### **1.4.5 Linka důvěry ČB**

Linka důvěry je podle zákona o sociálních službách definována jako telefonická krizová pomoc. Jedná se o pomoc zpřístupněnou 24 hodin denně speciálně proškolenými odborníky. Je zaměřena na všechny osoby, které nejsou schopny řešit svou situaci vlastními silami. Linka důvěry řeší jak problémy vztahové, rodinné, tak problémy týkající se zdraví, domácího násilí, finanční situace, závislostí atd. (Středisko pro rodinu a mezilidské vztahy a linka důvěry).

#### **1.4.6 Bílý kruh bezpečí – poradna**

Bílý kruh bezpečí má několik poraden po celé České republice, jednou z nich je i poradna BKB v Českých Budějovicích, která poskytuje pomoc odbornou, bezplatnou a diskrétní obětem a svědkům trestné činnosti. Pomoc BKB je komplexní, to znamená, že oběti mohou v jedné poradně řešit například problémy jak v oblasti právní, tak v oblasti psychosociální. Pomoc může být zprostředkována centrálou BKB, poradnami, nonstop linkami BKB, DONA linkou, intervenčními centry BKB (BKB, 2009).

#### **1.4.7 THEIA – občanské sdružení**

Občanské sdružení Theia je nestátní nezisková organizace pomáhající osobám, které se vyskytly v těžké životní situaci, a tuto situaci nejsou schopny řešit samy. Konkrétně je služba určena osobám v krizi, osobám, které jsou obětí trestné činnosti a třetí skupinou jsou osoby, které jsou oběťmi domácího násilí nebo jsou potenciálními oběťmi. Posláním organizace je poskytnutí kompletního poradenství, terapie a právní

pomoci obětem domácího násilí. Občanské sdružení Theia pomáhá obětem v komunikaci s orgány státní správy a samosprávy v oblasti právních předpisů, týkajících se problematiky domácího násilí a spolupráce s institucemi, které se touto problematikou zabývají. Organizace se snaží předcházet trestným činům v oblasti domácího násilí formou prevence kriminality. K dispozici pro klienty tohoto sdružení je také nepřetržitá telefonní pomoc a e-mailová schránka, kde dochází k přímému internetovému poradenství (Theia občanské sdružení, 2009).

#### **1.4.8 Další organizace**

V poslední podkapitole bych ještě ráda zmínila organizace, které se domácím násilím zabývají pouze okrajově. Jedním z nich je Krizové centrum pro děti a rodinu v Jihočeském kraji, kde hlavní činností je pomoc dětem a jejich rodinám, které jsou ohroženy nebo se již nacházejí v osobní psychické nebo sociální krizi. Jedná se zejména o týrané, zneužívané a zanedbávané děti, děti ohrožené prostředím, trpící psychickými nebo sociálními problémy (Krizové centrum pro děti a rodinu, 2013). Orgánu sociálně-právní ochrany dětí se týká domácí násilí pouze v těch případech, kdy je svědkem také dítě. V těchto případech je nutné zajistit bezpečí oběti a dětem a upřednostnit je před právy pachatele. Právo dítěte musí stát vždy výše než právo jeho rodiče. Samozřejmě zde také platí, že chránit ženu, znamená chránit dítě (Dobrušová, 2012). Dále zde může působit Magistrát města České Budějovice, Občanská poradna při Jihočeské rozvojové o.p.s. atd.

## 2 CÍL PRÁCE

### 2.1 Cíle výzkumu

Cílem výzkumu bakalářské práce bylo zjistit, jaká je dostupnost sociálních služeb v problematice domácího násilí, které je páchano na ženách. V rámci výzkumu bylo zjišťováno, jaká je četnost těchto sociálních služeb a jaké jsou jejich nabízené služby pro oběti domácího násilí. Zda nabídka sociálních služeb organizací reaguje na poptávku ze strany klientů.

### 2.2 Výzkumné otázky

hlavní výzkumné otázky:

- *Jaká je podle sociálních pracovníků dostupnost sociálních služeb pro oběti domácího násilí páchaného na ženách?*
- *Jaký je soulad mezi nabídkou sociálních služeb a poptávkou ze strany klientů?*

dílčí výzkumné otázky:

- *Jaká je rozmanitost nabídky služeb jednotlivých organizací?*
- *Jaký je názor sociálních pracovníků na nabídku služeb pro oběti domácího násilí?*
- *Jaký je názor sociálních pracovníků na provázanost systému pomoci obětem domácího násilí?*

V návaznosti na výzkumnou otázku č. 1 je třeba si vymežit pojem „dostupnost“ tak, aby nedocházelo k zaměňování jejího významu. „Dostupnost“ je v mé bakalářské práci myšlena jako četnost, dostatek či naopak nedostatek sociálních služeb, které

jsou poskytované obětem domácího násilí v krajském městě České Budějovice. Pouze okrajově byla zjišťována dostupnost ekonomická a místní. Dále je třeba si ujasnit význam pojmů „nabídky“ a „poptávky“ v hlavní výzkumné otázce č. 2. Konkrétně mě v práci zajímá, zda nabídka služeb pro oběti domácího násilí v Českých Budějovicích odpovídá klientele, která se s problémem domácího násilí potýká. Jedním z cílů je také zjistit nabídku služeb jednotlivých organizací a její využívání ze strany klientů.

## 3 METODIKA

### 3.1 Metodika výzkumu a výběru výzkumného souboru

Z důvodu potřeby poznat problematiku domácího násilí do hloubky se jeví jako nejvhodnější metoda výzkumu forma kvalitativní. Mezi vlastnosti základních metod kvalitativního přístupu bychom řadili delší období kontaktu, což má svou výhodu v pochopení subkultury, dále rozbor významu, organizace a použití, kdy výzkumník lépe porozumí teorii (Hendl, 2005, s. 63).

Při výběru výzkumného souboru jsem zvolila prostý záměrný (účelový) výběr, který je podle literatury zřejmě nejjednodušší formou záměrného výběru. „*Spočívá v tom, že bez uplatnění dalších specifických metod či strategií vybíráme mezi potencionálními účastníky výzkumu (tj. účastníky splňujícími určité kritérium nebo soubor kritérií) toho, který je pro účast ve výzkumu vhodný a současně s ní také souhlasí.*“ (Miovský, 2006, s. 136). Při svém výběru jsem volila odborníky z řad českobudějovických sociálních pracovníků, kteří se zabývají problémem domácího násilí. Výzkumný soubor tvořilo šest sociálních pracovníků. Se všemi těmito odborníky jsem nejprve navázala kontakt skrze e-mail, kde jsme si společně dohodli termín a místo osobní schůzky. Všichni respondenti byli seznámeni s tím, že schůzka bude zaměřena na sběr dat k mé bakalářské práci, a zároveň byli informováni o tom, že jejich výpovědi budou zpracovány anonymně. Pro zachování anonymity byli všichni respondenti v rámci výsledků bakalářské práce zapsáni pod kódovou značkou – respondent č. 1, č. 2 ... Pod kódovou značkou byla zapsána i organizace – organizace X, Y, Z. Všem respondentům bylo sděleno, že účast na výzkumu je dobrovolná a mohou z něj kdykoliv odstoupit.

## 3.2 Metoda získávání dat

Při získávání dat k účelům mé bakalářské práce jsem pracovala pouze s jedním výzkumným souborem, což byli sociální pracovníci zabývající se problematikou domácího násilí. Veškerá data byla získána metodou polostrukturovaného interview. Pro polostrukturovaný rozhovor je nutné si vytvořit určité schéma, kterého se musíme během rozhovoru držet (Miovský, 2006). Schéma, podle kterého jsem se řídila, obsahovalo tři velké okruhy. Prvním okruhem byla rozmanitost sociálních služeb pro oběti domácího násilí. V tomto okruhu jsem zjišťovala, jakou má respondent zkušenost s problémem domácího násilí, jaké služby jejich organizace nabízí, jaká je forma poskytování služby, spádová oblast atd. Ve druhém okruhu mě zajímal názor sociálních pracovníků na nabídku služeb pro oběti domácího násilí. Zda nabídka služeb odpovídá na poptávku ze strany jejich klientů, v čem sociální pracovníci vidí nedostatky, co by se dalo zlepšit atd. V poslední části mě opět zajímal názor sociálních pracovníků na fungování systému pomoci obětem domácího násilí jako celku. Tento okruh se týkal hlavně provázanosti celého systému: jaké jsou formy spolupráce s ostatními poskytovateli služeb, zda správně fungují všechny články zapojené do této problematiky a návaznost služeb pro oběti. Tyto okruhy se skládaly z minima otázek a témat, které bylo nutné probrat, tzv. jádro interview (příloha č. 1). Všechny rozhovory jsem prováděla po vzájemné domluvě s respondentem v jeho kanceláři, vždy cca 30 minut. Při rozhovorech jsem používala tzv. přímé otázky, které umožňují se zeptat na daný jev účastníka přímo a bez dalšího skrývání toho, co mě zajímá. Respondenti odpovídali sami, spontánně. Pouze v pár případech jsem musela dávat doplňující otázky pro dovysvětlení. Celý rozhovor byl vždy nahráván na diktafon, tedy formou audiozáznamu. Audiozáznam je nejčastější používanou metodou fixace kvalitativních dat, z důvodu své komplexnosti záznamu a také autentičnosti (Miovský, 2006). Pouze v jednom případě si respondent nepřál být nahráván, z toho důvodu jsem použila pouze záznamový arch – tužka, papír.

### **3.3 Metodika zpracování dat**

Data získaná polostrukturovaným rozhovorem, který byl nahráván jako audiozáznam, byla přepsána do elektronické podoby. Rozhovory s respondenty jsem přepsala do jednotlivých kazuistik, tedy nedoslovnou transkripci. Každá z těchto kazuistik je napsána jako obsahové shrnutí celého rozhovoru. V případě potřeby je kazuistika prokládána i doslovným přepisem výpovědi respondenta. Jednotlivé kazuistiky jsou doloženy v příloze č. 2. Výpovědi účastníků rozhovoru jsou vzájemně porovnávány a jsou zároveň podkladem pro naplnění výzkumné otázky, která byla stanovena na samém počátku výzkumu.

### **3.4 Analýza kvalitativních dat**

Získaná kvalitativní data byla analyzována pomocí metody vytváření trsů. Dle Miovského (2006, s. 221) *slouží tato metoda obvykle k tomu, abychom seskupili a konceptualizovali určité výroky do skupin, např. dle rozlišení určitých jevů, místa, případů atd. Tímto procesem vznikají obecnější, induktivně zformované kategorie.* Výpovědi jednotlivých respondentů jsou mezi sebou vzájemně porovnávány – v čem se názory sociálních pracovníků shodují nebo naopak v čem se liší.

### **3.5 Harmonogram výzkumu**

Kvalitativní výzkum se dělil do několika fází. V první fázi výzkumu bylo třeba vyhledat podklady pro zpracování bakalářské práce – práce s odbornou literaturou, její přečtení a prostudování. Po nastudování literatury byla během listopadu až ledna sepsána teoretická část práce. Před samotným výzkumem v terénu byla zvolena strategie výzkumu a správná technika sběru dat. Před provedením rozhovorů bylo vytvořeno schéma okruhu otázek, na které byli respondenti tázáni. V únoru byla provedena pilotní studii, která napomohla s dodatečnou úpravou kladených otázek. Ve druhé fázi,



v březnu 2014, proběhl samotný terénní výzkum v organizacích zabývajících se problematikou domácího násilí. Na závěr, ve třetí fázi, byla zpracována a vyhodnocena získaná data z terénu.

## 4 VÝSLEDKY

V následující části bakalářské práce jsou prezentovány výsledky rozhovorů se sociálními pracovníky, kteří působí v organizacích zabývajících se domácím násilím. Konkrétní údaje jsou zpracovány v tabulce č. 1. Výsledky jsou interpretovány podle jednotlivých okruhů. První okruh se týkal otázek o respondentovi a organizaci, ve které pracuje. Byla zjišťována rozmanitost nabídky služeb. Ve druhém okruhu otázek bylo hovořeno o názoru sociálních pracovníků na nabídku služeb ve městě České Budějovice, o možnostech zlepšení nabídky, o souladu nabízených služeb a poptávaných služeb ze strany klientů. Ve třetím okruhu otázek jsem se zajímala o celkové fungování systému v problematice domácího násilí - zda funguje provázanost mezi organizacemi, správnost fungování jednotlivých článků zapojených do této problematiky, fungování institutu vykazání a poslední otázka se týkala návaznosti služeb pro týrané ženy.

**Tabulka č. 1: Výzkumný vzorek**

Pozice	Pohlaví	Praxe v oblasti domácího násilí (v letech)	Vzdělání
Sociální pracovník	Muž	15	VŠ magisterské
Sociální pracovník	Žena	7	VŠ magisterské
Sociální pracovník	Žena	5	VŠ magisterské
Sociální pracovník	Žena	7	SŠ s maturitou
Sociální pracovník	Žena	5	VŠ magisterské
Sociální pracovník	Žena	2	VŠ bakalářské

*zdroj: vlastní výzkum*

## OKRUH Č. 1 – ROZMANITOST NABÍDKY SLUŽEB V ORGANIZÁČÍCH POSKYTUJÍCÍCH POMOC OBĚTEM DOMÁCÍHO NÁSILÍ

V prvním okruhu otázek jsem se zajímala o rozmanitost služeb organizací, které poskytují svou pomoc obětem domácího násilí. V této části mi respondenti charakterizovali činnost jejich organizace, nabízené služby, spádovou oblast, kapacitu příjmu klientů, formu poskytování služby a hrubý odhad počtu klientů.

**Tabulka č. 2: Shrnutí výsledků 1. okruhu**

<b>Otázky</b>	<b>Cíl</b>	<b>Ilustrativní odpovědi</b>
<b>Jaké všechny služby mohou klienti ve Vaší organizaci využít?</b>	Zjistit, co organizace nabízí svým klientům.	<i>Nabízíme svým klientům osobní konzultace, telefonické konzultace, krizovou intervenci, sociální poradenství, právní poradenství.</i>
<b>Jak velká je spádová oblast pro klienty, kterým nabízíte své služby?</b>	Dozvědět se z jakých krajů, měst či obcí mohou klienti přijít a využít službu.	<i>Spádovou oblastí naší organizace je Jihočeský kraj, ale pokud přijde klient i odjinud, neodmítneme jej.</i>
<b>Jaká je kapacita Vaší organizace?</b>	Zjistit, zda je kapacita organizace dostačující vzhledem ke klientele.	<i>Z důvodu malých prostor jsme schopni přijmout pouze dva klienty v jeden okamžik.</i>
<b>Kolik odhadem přijmete denně klientů ve Vaší organizaci?</b>	Cílem bylo dozvědět se o tom, jak často jsou jednotlivé organizace navštěvovány.	<i>Návštěvnost je velmi nárazová, ale asi tak 5 – 10 konzultací denně.</i>
<b>Jakou formou poskytuje své služby?</b>	Zjištění, zda je poskytována pomoc ambulantně, terénně či pobytovou formou.	<i>Naše služby jsou poskytovány formou terénní a ambulantní.</i>

*zdroj: vlastní výzkum*

První otázka směřovaná k sociálním pracovníkům se týkala **rozmanitosti nabídky služeb organizace, ve které respondent pracuje**. Zajímalo mne, jaké všechny služby svým klientům nabízejí. Jelikož jsem měla 6 respondentů a z toho vždy dva byli z jedné organizace, uvádím pouze výpovědi tří z nich. *„Organizace X pracuje ve své podstatě podle § 60 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Děláme krizovou pomoc, odborné sociální poradenství. Myslím si, že my jsme unikátní v tom, že se zde mísí spolupráce s advokací, s krizovou pomocí.“* (respondent č. 1) Dále respondent jmenuje k nabídce svých služeb psychosociální poradenství, dluhové poradenství, do kterého spadá finanční a rozpočtová problematika, rodina a mezilidské vztahy, sociální pomoc, diskriminace a porušování lidských práv, majetkoprávní vztahy a pracovně právní vztahy. Klientům je poskytováno také právní poradenství, mohou využít i nonstop telefonní linku, internetové poradenství. Všechny služby jsou poskytovány formou ambulantní, kdy klient dochází do zařízení. Forma terénní je určena pro ty klienty, kteří z objektivních důvodů nemohou navštívit ambulanci. Jedná se zejména o akutní formu krizové situace, kdy je klient zasažen mimořádnou událostí, případně se jedná o krizovou životní situaci. Služba je poskytována v přirozeném prostředí uživatele formou výjezdu, v místě krizové situace. Z výpovědi respondenta č. 1 je zřejmé, že rozmanitost jejich nabídky je velká. Důvod rozmanitosti nabídky je také zapříčiněn tím, že jejich cílovou skupinou nejsou pouze oběti domácího násilí, ale také osoby v krizi a oběti trestné činnosti.

**Respondent č. 2** k otázce rozmanitosti jejich služeb uvádí: *„Rozmanitost naší nabídky je uzpůsobena potřebám klientů. Nabízíme svým klientům osobní konzultace, telefonické konzultace, krizovou intervenci, sociální poradenství, právní poradenství. Klientovi můžeme také nabídnout sestavení bezpečnostního plánu.“* Organizace dále nabízí psychologickou pomoc, sociálně právní poradenství, trestně právní poradenství, organizační poradenství, kontaktování a podporu ohrožené osoby. Respondent č. 2 hovořil o nabídce fakultativních služeb, jako je individuální psychoterapie, skupinová psychoterapie, doprovod k lékaři, k soudu či na jednání s ostatními institucemi. Respondent č. 2 prozradil, že nabízejí i službu přímé pomoci. Přímou pomocí se rozumí poskytnutí finančních prostředků na přechodnou dobu

klientovi, který není schopen zaplatit nájem, potraviny, azylový dům apod. Přímá pomoc je poskytnuta pouze uživatelům organizace, kteří se v těžké situaci opravdu nachází. K výpovědi respondenta č. 2 o rozmanitosti nabídky služeb doplňuje **respondent č. 4** pouze zmínkou o koordinaci pomoci, kdy říká: *„My poskytujeme terénní formu pomoci – máme koordinaci té pomoci, to znamená, že odkazujeme klienty na zařízení, která jim poskytnou odbornou péči vzhledem k jejich problému. Pokud samozřejmě tuto pomoc nezvládneme sami s našimi odborníky.“*

**Respondent č. 3** si myslí, že rozmanitost nabídky služeb organizace je dobrá z důvodu širší cílové skupiny. Organizace nabízí svou pomoc obětem kriminality, do které spadá i cílová skupina: oběti domácího násilí. *„Naše organizace poskytuje komplexní pomoc, to znamená, že oběti mohou v naší poradně řešit komplex svých problémů, jak v oblasti práva, tak v oblasti psychosociální. Poskytujeme právní poradenství, psychologické poradenství a sociální poradenství.“* (respondent č. 3) Z výpovědi respondentů je zřejmé, že organizace z velké části nabízí stejné či podobné služby. Záleží pouze na klientovi, jaké organizaci dá přednost. Podle nabídky služeb by mu ve všech organizacích dle mého názoru měla být poskytnuta stejná péče zkušenými odborníky s mnoholetou praxí.

**Na otázku spádové oblasti poskytování služeb daných organizací** mi všichni respondenti odpověděli stejně. Spádovou oblastí pro tyto organizace je Jihočeský kraj. Respondenti ke spádové oblasti Jihočeského kraje doplňují, že nabídka služeb je sice určena občanům Jihočeského kraje, ale pokud přijde klient z jiného kraje, služba mu bude poskytnuta také. Pouze pokud by musela být poskytnuta terénní forma služby, tak by klienta z finančních důvodů odmítli, ale poskytli by mu alespoň užitečné kontakty z jeho blízkého okolí. Telefonní a e-mailové rady jsou poskytovány všem klientům z republiky. Na této výpovědi se opět shodli všichni respondenti bez výjimky.

V návaznosti na dostupnost služeb pro oběti domácího násilí byla také kladena **otázka, která se týkala kapacity služby**. V otázce šlo o to zjistit, kolika klientům je organizace schopna podat radu, či informace, které klient vzhledem ke své situaci

potřebuje. **Respondent č. 1** sdělil, že vzhledem k malým prostorovým možnostem organizace jsou schopni přijmout v jednu chvíli pouze 2 klienty. Avšak dodává: *„Naše organizace má pobočku i v Jindřichově Hradci, když bychom to tedy brali za celou organizaci i s pobočkou, jsme schopni přijmout tři lidi v jeden okamžik.“*

**Respondenti č. 5 a č. 6** pracují ve stejné organizaci, takže se jejich výpovědi ohledně kapacity nijak neliší. Sdělují stejné informace jako respondent č. 1. **Respondenti č. 2** na tuto otázku, ze stejného důvodu jako předchozí respondenti, odpovídá: *„Jelikož naše organizace zaměstnává 3 sociální pracovníky, je teoreticky možné v jednu chvíli přijmout 3 klienty. Naše organizace má i detašovaná pracoviště v Táboře a Strakonících, kde poskytují stejné služby pro stejné klienty.“* **Respondent č. 3** říká: *„V této organizaci jsem sociální pracovníkem pouze já, mohu tedy poskytnout radu a informace jednomu klientovi. V rámci organizace působí dalších 29 dobrovolníků, kteří se podílejí na chodu organizace.“*

Čtvrtou otázkou prvního okruhu byl odhad **počtu klientů, kteří přicházejí do organizace s problémem domácího násilí**. Po respondentovi jsem požadovala pouze procentuelní vymezení – kolik procent klientů jsou oběti domácího násilí z celkové klientely. Tato otázka byla podkladem pro druhý okruh, pro zjištění, zda jsou vůbec organizace zabývající se problematikou domácího násilí využívány. Respondenti, kteří poskytují své služby nejen obětem domácího násilí, tedy **respondenti č. 1, 3, 5 a 6**, tipovali, že oběti zauímají zhruba 30% jejich klientů. **U respondentů č. 2 a 4** je jejich klientela složena pouze z osob ohrožených domácím násilím. Respondenti hovořili o tom, že během dne mají cca 5 - 10 konzultací s klientem a mají bezpočtu telefonických konzultací a podávají rady prostřednictvím e-mailu. Z výpovědí tedy plyne, že služby organizací jsou hojně využívány. Fungování těchto organizací je nutností a jsou ze strany klientů potřebné.

Poslední otázkou jsem se respondentů ptala na **formu poskytování jejich služeb**. Většina respondentů tuto informaci již zmínila v druhé otázce, kdy jsem se jich ptala na nabízené služby. Respondenti opět odpovídali stejně podle toho, v jaké organizaci

působí. Organizace, kde pracují **respondenti č. 1, 5, 6** poskytuje své služby hlavně ve formě ambulantní, kdy klienti dochází do zařízení pro radu a informace. Druhou formou poskytování služeb je služba terénní, kdy pracovníci doprovází klienty k lékaři, soudu apod. **Respondenti č. 2 a 4** mají také dvě formy poskytování jako v předešlém případě. Poslední **respondent č. 3** uvádí pouze formu ambulantní, tedy docházení klientů do kanceláře sociálního pracovníka. Respondent č. 3 říká: *„Naše organizace má zaregistrovanou podle zákona o sociálních službách pouze formu ambulantní, ale v rámci našich služeb nabízíme klientům i doprovod k soudům, lékaři a podobně, což může být i ta forma terénní. Nemáme jí ovšem registrovanou.“* Podle výpovědi respondentů můžeme tedy říci, že všichni poskytují své služby stejnou formou, kromě jedné organizace, která nemá terénní formu registrovanou.

#### **Shrnutí:**

Výpovědi respondentů se v prvním okruhu otázek shodují. Hlavním důvodem shody jejich výpovědí je, že první okruh otázek není zatím o jejich názoru, jako spíše o faktech, která jsou daná. Zjišťovala jsem rozmanitost služeb, kde jsem se dozvěděla, že nabídka služeb organizací je uzpůsobená tomu, o co mají klienti zájem. Spádová oblast všech organizací je stejná, služby jsou určeny klientům z Jihočeského kraje. Kapacita všech zařízení je opět velmi podobná, kdy pouze jedno zařízení má kapacitu menší, z důvodu kratší pracovní doby.

## OKRUH Č. 2 – NÁZOR SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ NA NABÍDKU SLUŽEB PRO OBĚTI DOMÁCÍHO NÁSILÍ

Ve druhém okruhu otázek mě zajímal názor sociálních pracovníků na nabídku služeb pro oběti domácího násilí. Tento okruh otázek je stěžejní pro odpověď na výzkumné otázky a pro naplnění cíle bakalářské práce.

**Tabulka č. 3: Shrnutí výsledků 2. okruhu**

<b>Otázky</b>	<b>Cíl</b>	<b>Ilustrativní odpovědi</b>
<b>Odpovídá podle Vás nabídka služeb na poptávku ze strany klientů?</b>	Cílem bylo zjistit, zda je dostatek služeb určených pro oběti domácího násilí.	<i>V Českých Budějovicích působí mnoho organizací pro pomoc této cílové skupině.</i>
<b>Je v této oblasti sociálních služeb stále ještě prostor pro vylepšování?</b>	Otázka směřovala ke zjištění, zda by se dala nabídka služeb ještě rozšířit či zkvalitnit.	<i>Situace v této oblasti je již přijatelnější, ale stále je co zlepšovat. ...</i>
<b>Jsou služby pro oběti domácího násilí ekonomicky a místně dostupné?</b>	Zjištění, zda jsou služby zdarma či placené, a na dostupných místech.	<i>Naše služba je zcela zdarma a místně dostupná je také, jelikož jsme v centru města.</i>
<b>Je dle Vašeho názoru potřeba některé formy pomoci více či méně?</b>	Porovnání forem mezi sebou, podle potřeby, jaká je nejužitečnější.	<i>Nejužitečnější je forma terénní, ale bohužel také nejvíce finančně náročná.</i>

*zdroj: vlastní výzkum*

Prvním úkolem druhého okruhu bylo zjistit, **zda nabídka sociálních služeb podle sociálních pracovníků odpovídá na poptávku po službách ze strany klienta. Respondent č. 1** uvádí, že nabídka služeb pro oběti domácího násilí je určitě dostačující. Své tvrzení demonstruje výčtem organizací, které se domácímu násilí věnují, jako např. intervenční centrum, Bílý kruh bezpečí, Theia o.p.s. Respondent č. 1 však dodává: „*Pro Budějovice je sice nabídka služeb dostačující, ale úplně jiná je situace v okolních městech, jako je Jindřichův Hradec, Český Krumlov, Prachatice, kde není nabídka služeb v podstatě žádná.*“ Toto mínění sdíleli i dalších 5 respondentů.



**Respondent č. 1** k této otázce zmiňuje i důvod nedostatku služeb v ostatních městech. Dle jeho úsudku jsou malé finanční možnosti, které by umožnily vznik nových zařízení věnující se problematice domácího násilí, a také důvodem může být malá klientela. **Respondenti č. 2 a 4**, jak jsem již uvedla, jsou stejného názoru, že nabídka pokrývá veškerou klientelu. Respondenti si však myslí, že služeb pro oběti domácího násilí v Českých Budějovicích je přes příliš. Dle jejich mínění, klientela s tímto problémem není tak velká, aby bylo potřeba více organizací zabývajících se touto problematikou. Situace by byla odlišná, kdyby přišel každý, kdo tento problém opravdu má. Z obětí domácího násilí přijde využít službu jen hrstka.

**Respondent č. 3** se vyjadřuje konkrétně ještě ke službám, které nabízí jejich organizace. Všechny služby organizace „Z“ jsou využívány i z toho důvodu, že organizace je pro klienty dostupná pouze dva dny v týdnu na dvě hodiny. Proto je v tuto dobu jejich uživatelů mnoho. S dojmem, že nabídka služeb organizací je plně využívána, se ztotožňují i ostatní dotazovaní respondenti. Důvodem prý je, že nabídka služeb je vytvářena podle potřeb klienta. **Respondent č. 1, 5 a 6** k tomuto tématu dodávají, že ačkoliv jsou jejich služby využívány, nejvíce je v nynější době využíváno poradenství týkající se dluhové problematiky. Dluhová problematika vede nad ostatními problémy. *„Dluhovka teď vede, nicméně se s klienty řešící domácí násilí setkáváme stále, ale už v menší míře, než tomu bylo dřív.“ (respondent č. 1)*

Druhá otázka druhého okruhu zněla: **Je v této oblasti ještě prostor pro vylepšování nabídky služeb?** Všichni respondenti se v této otázce shodují na tom, že prostor pro vylepšování je stále velký. I přes změny, které nastaly za posledních 7 let, o vzniku zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a od vzniku zákona č. 135/2006 na ochranu před domácím násilím, je co vylepšovat. Každý z nich vidí nedostatky někde jinde, ale na jedné věci se shodli všichni respondenti. Podle všech respondentů chybí v Českých Budějovicích sociální byty, kde by mohly žít týrané ženy bez toho, aniž by se musely stýkat s násilníkem. Respondenti měli na mysli ženy, které nemají nikoho, kdo by jim mohl pomoci z jejich těžké životní situace. Každý z respondentů jmenoval některé nedostatky v této oblasti, avšak problém sociálních bytů je podle respondentů

tím největším. **Respondent č. 1** uvádí, že by bylo třeba zavést v Českých Budějovicích utajované bydlení, kde by se mohly ženy s dětmi ukrýt před agresorem. Podle respondenta č. 1 by měli být více proškolení a vzdělávání pracovníci zabývající se touto problematikou. Častěji by se měli setkávat sociální pracovníci s policisty a předávat si informace i zkušenosti. Velký problém tkví v komunikaci s oběti domácího násilí, a to z toho důvodu, že oběť je většinou izolovaná od společnosti, tudíž o ní organizace ani nevědí. Nemohou jí žádným způsobem pomoci, nebo ji vyhledat a kontaktovat. Organizace, ve které respondent č. 1 působí, se snaží komunikovat i formou osvěty na sociálních sítích, kde by mohly případné oběti navázat kontakt. Podle **respondenta č. 2** je kromě sociálního bydlení potřeba více vzájemné informovanosti mezi organizacemi, informovanost veřejnosti o problematice domácího násilí. Respondent tvrdí, že většina obětí ani o službách, které mohou využít, neví. *„Myslím si, že by měla být více podporována krizová centra, která jsou velmi žádána. Měl by v nich pracovat větší pracovní tým, který zvládne všechny klienty.“* (respondent č. 2)

**Respondent č. 3** kromě problému nedostatku sociálních bytů pro oběti domácího násilí poukazuje na problém dostupnosti informací pro oběti domácího násilí. Informace je složité předat těm, kterým jsou hlavně určeny. Nejsložitější je dostat informace do menších měst právě Jihočeského kraje. Důvodem složitosti podle respondenta je nedostatečná spolupráce s obecními a městskými úřady. Podle **respondenta č. 4** je se zavedením zákona č. 135/2006 Sb., na ochranu před domácím násilím, o oběť postaráno již mnohem více a lépe. Zavedením tohoto zákona se prostor pro vylepšování podstatně zmenšil. Respondent č. 4 naznačuje, že se naráží na kapacitu mateřských škol, které nejsou schopny vzít všechny děti. Následkem nedostatečné kapacity školek je skutečnost, že se týrané ženy nemohou uplatnit na trhu práce, protože se musí starat o své děti. Respondent č. 4 zmiňuje problém nedostatečného vyškolení soudců, státních zástupců a policistů ohledně problematiky domácího násilí. *„Po vzniku nové legislativy je absurdních situací týkajících se domácího násilí již méně. Jsou ale stále situace, kdy jsou jasně viditelné znaky domácího násilí, a přesto nejsou agresori žádným způsobem potrestáni, a to z důvodu absence správného vyškolení státního*

*zástupce o problematice domácího násilí.*“(respondent č. 4) K prostoru vylepšování dodává, že je zanedbána práce s druhou částí, s agresorem. Je potřeba vzniku takových zařízení, které se budou věnovat nejen obětem domácího násilí, ale i násilníkovi. Agresor je pouze vykázán z obydlí, ale nijak více se s ním nepracuje. **Respondent č. 5** kromě toho, co tady již bylo zmíněno, dále upozorňuje na problém dostupnosti azylových domů. Zde respondent dostupností myslí, že by azylové domy měly být stavěny na místech, která nejsou tak odlehlá od krajských a okresních měst. Domy by měly být stavěny spíše v centrech měst, z důvodu lepšího dojíždění např. do zaměstnání. Ženy, které žijí v azylových domech nacházející se v menších městech, se těžko uplatňují na trhu práce. V malých městech je mnohem těžší získat zaměstnání, než ve městě krajském. Překážkou je dle respondenta také složitost systému pomoci obětem domácího násilí. Mělo by dojít k zjednodušení systému pomoci. Nesmí docházet k sekundární viktimizaci oběti. Oběť nesmí být druhotně zraňována. Jde o to, aby oběť nemusela svůj příběh říkat vícekrát např. na Policii ČR, poté intervenčnímu centru, atd. Organizace by si měly předávat informace o klientovi mezi sebou. **Respondent č. 6** pouze uvádí, že v této problematice chybí pobytová forma poskytování služeb obětem domácího násilí. Kromě azylových domů prakticky neexistuje žádná pobytová služba, kam by se mohly ženy s dětmi ukrýt před agresorem.

K otázce, **zda je nabídka služeb ekonomicky a místně dostupná pro oběti**, se všichni respondenti vyjádřili stejně. Nabídka služeb všech organizací, ve kterých jsem rozhovory prováděla, je ekonomicky dostupná. Veškeré nabídky služeb organizace je zcela zdarma. Místní dostupnost je taktéž plně dostupná. Organizace mají sídlo vždy na místech, které je běžně dostupné Českobudějovickou MHD.

Poslední otázka druhého okruhu zní: **Jaké formy pomoci je potřeba více či méně? (např. je potřeba více pomoci terénní, ambulantní či pobytové?)** Dle respondentů je samozřejmě potřeba všech typů pomoci. Pro každého klienta by bylo přijatelnější, kdyby byly služby poskytovány nejvíce terénní formou, avšak tato potřeba naráží na finanční možnosti všech organizací. Je ekonomicky neefektivní dojíždět za každým

klientem do jeho přirozeného prostředí, proto je dáována přednost ambulantní formě pomoci, kdy klienti docházejí do zařízení pro radu. Všichni respondenti zároveň tvrdí, že v Českých Budějovicích chybí jakákoliv forma pobytové služby, kromě azylových domů. Tento problém byl již řešen v předchozí otázce v prostoru pro vylepšování služeb. **Respondent č. 5** k formě pomoci říká: „*Poskytnutí různých forem pomoci také záleží na cílové skupině. Pokud bude žena zrakově postižená, bude jí poskytnuta stěžejně terénní forma pomoci, v jejím přirozeném prostředí.*“ Na tomto výroku se shodují i další dva **respondenti, č. 2 a 6.**

### **Shrnutí:**

Ve druhém okruhu otázek bylo stěžejní zjistit názor sociálních pracovníků na nabídku služeb pro oběti domácího násilí ve městě České Budějovice. Respondenti se v první otázce shodují na tom, že nabídka služeb v tomto městě je dostačující. Hlavním problémem je dle respondentů nedostatek sociálních bytů pro týrané ženy. Dalšími problémy jsou podle respondentů nedostupnost informací, složitost systému pomoci, nulová práce s násilnou osobou, nedostatečná kapacita mateřských školek, špatné umístění azylových domů, absence pobytové formy služeb, nedostatečné vyškolení odborníků zapojených do řešení problému. K ekonomické a místní dostupnosti respondenti odpovídali opět stejně, když všichni tvrdili, že tato dostupnost je výborná. Respondenti se shodli na tom, že terénní forma je velmi důležitá, avšak finančně nákladná, proto je poskytována pouze tam, kde je to nezbytně nutné.

### OKRUH Č. 3 – NÁZOR SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ NA FUNGOVÁNÍ SYSTÉMU POMOCI OBĚTEM DOMÁCÍHO NÁSILÍ

Ve třetím okruhu otázek jsem se zajímala o to, zda v systému pomoci obětem domácího násilí funguje provázanost, tzv. interdisciplinárnost, zda správně fungují všechny články, které jsou do této problematiky zapojeny, správnost fungování institutu vykázaní v Českých Budějovicích. Na konec jsem se respondentů ptala, jestli existují nějaké návazné služby pro oběti domácího násilí, které by jim pomohly se zapojit do běžného života.

**Tabulka č. 4: Shrnutí výsledků 3. okruhu**

<b>Otázky</b>	<b>Cíl</b>	<b>Ilustrativní odpovědi</b>
<b>Funguje v Českých Budějovicích provázanost mezi službami poskytující pomoc obětem domácího násilí?</b>	Zjistit, jestli organizace spolupracují s jinými organizacemi věnujícími se stejnému problému.	<i>My například spolupracujeme s krizovým centrem, přičemž si předáváme klienty.</i>
<b>Jaký je Váš názor na fungování institutu vykázaní v Českých Budějovicích?</b>	Dozvědět se, zda správně funguje institut vykázaní.	<i>Institut v našem městě funguje celkem dobře, až na nějaké technické věci.</i>
<b>Víte o nějakých návazných službách pro oběti domácího násilí, jimiž by se mohly vrátit zpátky do běžného života?</b>	Zjistit, zda existují v krajském městě návazné služby pro oběti domácího násilí.	<i>Návazné služby jsou zde na špatné úrovni, kromě možnosti úřadu práce, zde není nic.</i>

*zdroj: vlastní výzkum*

První otázka kladená respondentům zněla: „*Funguje v Českých Budějovicích celková provázanost systému pomoci obětem domácího násilí?*“

**Respondent č. 1** k otázce odpovídá, že organizace, kde pracuje, v rámci provázanosti systému pomoci obětem domácího násilí spolupracuje s nemocnicí, konkrétně s gynekology. Tato spolupráce byla zavedena z toho důvodu, pokud přijde znásilněná žena, která nechce svou situaci nahlásit na Policii ČR, nemocnice může zavolat do organizace „X“. Organizace posléze může týrané ženě nabídnout své služby – poradenství. Nejdůležitější je podle respondenta č. 1 spolupráce s orgánem sociálně právní ochrany dětí a s Policií ČR. Policie ČR má v domácím násilí největší roli. Zásadní je, zda provede vykázaní násilné osoby, či nikoliv. Pokud dojde k vykázaní agresora, je jenom na samotné oběti, zda využije služeb intervenčního centra.

**Respondent č. 2** tvrdí, že je systém pomoci v rámci možností provázaný. Myslí si, na rozdíl od předchozího respondenta, že v systému pomoci funguje vzájemné předávání informací mezi organizacemi, kdežto respondent č. 1 apeloval na zlepšení této spolupráce mezi organizacemi věnujícími se domácímu násilí. Respondent č. 1 neříká, že spolupráce neexistuje, ale měla by se zvýšit její intenzivnost. Respondent č. 2 dále dodává, že dochází ke společným setkáním intervenčního centra spolu s Policií ČR, kdy se řeší provedená vykázaní. Informace se předávají také orgánu sociálně právní ochrany dětí a Probační a mediační službě, která s informacemi pracuje. **Respondent č. 3** k provázanosti systému říká, že provázanost mezi organizacemi určitě funguje. Svou výpověď obhajuje následně: „*My se setkáváme v rámci pracovní platformy, kterou organizuje Probační a mediační služba, ale také v rámci pracovních skupin, kterou organizuje Magistrát města České Budějovice. Mezi organizacemi funguje i vzájemné předávání si klientů. Pokud přijde do organizace klient, který nepatří do naší cílové skupiny, předám klienta tam, kde vím, že mu mohou pomoci lépe.*“ Respondent č. 3 se shoduje s respondentem č. 2 na tom, že předávání si informací a klientů mezi organizacemi funguje. Respondent č. 3 však vidí v předávání si klientů překážku. Problémem spolupráce je to, že všechny organizace jsou financovány z jednoho fondu, což může mít za následek boj o klienty. Boj o klienty se hlavně vyznačuje tím, že klienti nemusí být informováni o jiných organizacích zabývajících se touto problematikou,

o formě jiné pomoci, než té, která je mu zrovna nabízena. Konkurenční boj se vyskytuje pouze zřídka, a to u neziskových organizací. Ve státní sféře je systém provázanější. „Hlavní prioritou organizací musí být pomoc klientovi, nikoliv co nejvyšší zisk.“ (respondent č. 3) **Respondent č. 4** k této otázce hovořil velmi stručně. Provázanost tohoto systému dle jeho názoru určitě funguje, hlavně v této době. Často jsou konána různá setkání, kde si organizace mezi sebou předávají informace ohledně této problematiky. **Respondent č. 5** se svou výpovědí hodně shoduje s respondentem č. 3. Důležitým bodem je návaznost služeb jedna na druhou. Sociální pracovníci by měli vědět, kde a jakým způsobem fungují podobné služby, jako je organizace, ve které působí oni sami. Respondent č. 5 říká: „Ze zákona sice vyplývá povinnost předávání si informací mezi OSPOD, Policií ČR a intervenčními centry, nicméně mezi neziskovkami záleží na jednotlivých sociálních pracovnících, zda klientovi předají informace o jiné organizaci, kde mu mohou pomoci lépe.“ Dle respondenta č. 5 je předávání si klientů a informací mezi organizacemi základem dobrého fungování v sociální oblasti. **Respondent č. 6** k první otázce říká, že jejich organizace v rámci provázanosti spolupracuje hned s několika zařízeními, např. s krizovým centrem. Podstatou této spolupráce je to, že organizace „X“ přeposílá krizovému centru klienty, kteří by se rádi podělili o svůj příběh s jinými klienty. Krizové centrum vede terapie, kde si klienti předávají zkušenosti a rady. První otázkou třetího okruhu mi většina respondentů odpověděla i na otázku druhou, kdy mě zajímala forma spolupráce s ostatními poskytovateli sociálních služeb.

Další otázkou jsem se respondentů ptala na **fungování institutu vykázání v Českých Budějovicích**. Někteří sociální pracovníci mají s institutem vykázání větší zkušenosti a někteří se s ním setkávají minimálně. Podle všech respondentů fungování institutu je bezproblémové a užitečné. Institut vykázání se podle respondentů stal zlomovým v problematice domácího násilí. Oběť je od vzniku zákona o sociálních službách a změnou zákonů na ochranu před domácím násilím již chráněna více, než to bylo dříve. Někteří z respondentů uvedli i statistiku vykázání za rok 2012, kdy bylo vykázáno 64 násilných osob. Za loňský rok to bylo o jedno vykázání méně. **Respondent č. 2** k otázce říká: „Institut vykázání v Českých Budějovicích funguje tak,

*jak má. Intervenční centrum s jeho fungováním nemá problém. Policie ČR oznámí intervenčnímu centru do 24 hodin, že došlo k vykázání. Poté intervenční centrum do 48 hodin nabídne oběti domácího násilí pomoc. Oběť však musí o pomoc mít zájem.“*

**Respondent č. 3** dodává, že se velmi zvýšila pečlivost Policie ČR, co se týče posouzení, zda osobu z obydlí vykázat. *„Správnost fungování institutu vykázání vážně pouze na technických věcech. Občas se stane, že Policie ČR pošle vykázání na špatnou adresu intervenčního centra. Jinak je fungováním tohoto institutu v pořádku.“* (respondent č. 4)

Poslední otázkou celého polostrukturovaného rozhovoru jsem zjišťovala: **Jaká je návaznost služeb pro oběti domácího násilí?** Návazností jsem měla na mysli, jestli fungují nějaká zařízení, programy či projekty, které by pomohly týraným ženám s návratem do běžného života. **Respondent č. 1** konstatuje, že chybí jakékoliv návazné služby, které by pomohly matkám s dětmi, či ženám samotným. *„Týrané ženy jsou většinou bez domova a bez peněz. Neexistují služby, které by jim zajistily, nebo alespoň pomohly zajistit zapojení se do běžného života. Samozřejmě existují azylové domy, které ubytování poskytnou, ale za poplatky.“* (respondent č. 1) **Respondent č. 2** se vyjadřuje k této otázce stejně jako respondent č. 1, když říká, že naprosto chybí jakákoliv návaznost služeb pro oběti domácího násilí. **Respondent č. 3** uvádí možnosti pro oběti domácího násilí, které se chtějí navrátit na trh práce. V letošním roce končí projekt: Operační program lidské zdroje a zaměstnanost, který je financován z Evropské Unie. Tento projekt napomáhá lidem, jakožto i týraným ženám bez zaměstnání, stát se opět zaměstnavatelnými. **Respondent č. 4** si chválí projekt, který se jim letošní rok podařil zavést. Organizace, ve které respondent pracuje, navázala spolupráci s Vitality bistro. Vitality bistro zaměstnává klientky dané organizace na poloviční úvazek jako servírky, kuchařky, které přišly o svou práci a byly těžko uplatnitelné na trhu práce. Respondent č. 4 stejně jako ostatní jmenuje možnosti Úřadu práce v Českých Budějovicích, který zajišťuje rekvalifikační kurzy pro nezaměstnané. Podle respondenta č. 4 je možnost nalézt bydlení v azylových domech, kde mohou za poplatek strávit jeden rok. **Respondent č. 6** jako jediný zmiňuje projekt, na kterém se podílí organizace, ve které působí. Projekt se nazývá „Organizace X – odborné sociální poradenství“. Hlavním



cílem projektu je poskytování služeb odborného sociálního poradenství obětem domácího násilí, obětem trestné činnosti, obětem obchodu s lidmi a osobám komerčně zneužívaným. Smyslem těchto služeb je pomoc těmto osobám v udržení se na trhu práce, případně k jejich návratu na trh práce a jejich návratu do společnosti. Projekt je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu lidské zdroje a zaměstnanost a ze státního rozpočtu České republiky. Projekt Operační program lidské zdroje a zaměstnanost též připomenul **respondent č. 3**.

### **Shrnutí:**

Ve třetím okruhu se od respondentů dovídám o jejich názoru na fungování systému pomoci obětem domácího násilí. V první otázce o provázanosti systému pomoci se výpovědi respondentů nepatrně lišily. Kromě respondenta č. 1 se všichni shodli na tom, že provázanost systému pomoci funguje správně. Dle respondenta č. 1 by měla být provázanost intenzivnější, avšak nepopírá to, že interdisciplinárnost ve městě funguje. Každý z respondentů konkrétně uvedl, jak provázanost funguje, s jakými organizacemi navazují spolupráci. Všichni respondenti dále uvádějí, že je důležité předávat si mezi sebou informace. Důležité pro fungování systému je také doporučování klientů na organizace, které se zabývají podobnou problematikou a mohou poskytnout pomoc lépe. Všichni respondenti dávají největší pravomoci řešit situaci domácího násilí Policii ČR, která by zařízení měla informovat o problému, který v rodině nastal. K institutu vykazání se názory nijak nerůzní. Podle respondentů tento institut ve městě České Budějovice funguje správně. K návaznosti služeb se respondenti spíše doplňovali. Každého k tomuto tématu napadlo vždy něco navíc. Respondenti ponejvíce jmenovali rekvalifikační kurzy úřadu práce, azylové domy, projekt Operační program lidské zdroje a zaměstnanost.

## 5 DISKUZE

V následující části bakalářské práce budou shrnuty výsledky výpovědí jednotlivých odborníků, se kterými jsem prováděla rozhovory. Tato tvrzení budu porovnávat s odbornou literaturou. Výzkum byl proveden v několika zařízeních poskytujících své služby obětem domácího násilí. V těchto organizacích jsem spolupracovala s odborníky, kteří působí na pozicích sociálních pracovníků. K naplnění cíle bakalářské práce, tedy k zjištění dostupnosti sociálních služeb pro oběti domácího násilí v Českých Budějovicích, mi posloužily tři okruhy otázek, podle kterých jsem se ptala v rozhovoru sociálních pracovníků.

Situaci problematiky domácího násilí popisují ve své knize Buriánek a Pikálková (2013), když tvrdí, že problém domácího násilí se začal řešit až v posledních pár letech. Po dlouhou dobu bylo toto téma zcela tabuizováno. Změna řešení nastala až po zavedení nové legislativy. Kolektiv autorů v knize *Ženy a česká společnost* (2010) uvádí, že i v této době, i přes zavedení nové legislativy, domácí násilí některými složkami pomoci obětem nebývá vůbec pojmenováno. Např. orgán sociálně právní ochrany dětí ve svých spisech místo domácího násilí napíše „rozvodový konflikt“, kdy je poté dítě dáno do střídavé péče rodičů, tedy i násilníka. S tímto tvrzením musím naprosto souhlasit, jelikož jsem na oddělení orgánu sociálně právní ochrany dětí vykonávala praxi v rámci studia. Ve většině spisů jsem se s pojmenování rozvodového konfliktu setkala. Dle Matouškové (2013) se počet obětí ani násilníků nesníží jen zavedením nové legislativy a zřízením nových institucí, ale je potřeba kultivovat vztahy mezi lidmi, a to již od raného dětství. S tímto názorem se ztotožňuji, jelikož dítě přebírá vzorce chování od svých rodičů. Na děti je třeba preventivně působit již od dětství, kdy se učí tomu, jak se chovat k druhým lidem. Venglářová (2008) stejně jako ostatní autoři píše, že i přes řadu změn v Trestním zákoníku, končí případy domácího násilí většinou stejně, a to tak, že pachatel není potrestán, protože oběť nemá dostatek důkazů nebo se bojí problém oznámit na Policii ČR.

V prvním okruhu otázek jsem se zajímala o rozmanitost služeb organizací, které poskytují svou pomoc obětem domácího násilí. V této části mi respondenti

charakterizovali činnost jejich organizace, nabízené služby, spádovou oblast, kapacitu příjmu klientů, formu poskytování služby a hrubý odhad počtu klientů. Všechny organizace mají registrovanou službu odborné sociální poradenství, podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Vyhláška č. 505 k tomuto zákonu uvádí, že odborné sociální poradenství slouží k zprostředkování navazujících služeb, k poskytnutí poradenství v oblasti právech, psychologie, vzdělávání, v sociálních systémech, a poslední činností je pomoc při vyřizování běžných záležitostí a pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným prostředím. Respondenti se shodují s touto vyhláškou, když jmenovali poradenství, které poskytují v oblasti dluhové problematiky, sociální poradenství, psychologické a právní poradenství. Organizace, ve které působí někteří sociální pracovníci, také poskytují krizovou pomoc či telefonickou krizovou pomoc (příloha č. 2). Z prvního okruhu vyplývá hypotéza **H1: Nabídka služeb jednotlivých organizací pokrývá potřebnou pomoc klientovi.**

Ve druhém okruhu otázek mi respondenti sdělovali svůj názor na nabídku sociálních služeb pro oběti domácího násilí. K této otázce se všichni respondenti vyjadřovali stejně. Dle názoru všech respondentů je nabídka služeb pro oběti domácího násilí v Českých Budějovicích dostačující, což také odůvodňují jmenování mnoha organizací, kde může být obětím poskytnuta pomoc. Avšak všichni dodávají, že tato situace je pouze v krajském městě. Horší situace s nabídkou služeb je v ostatních městech kraje, jako Jindřichův Hradec, Český Krumlov atd. (příloha č. 2). Dle Matouškové (2013) se oběti domácího násilí mohou obrátit na neziskové organizace, jako jsou linky důvěry, sociálně-právní poradny, krizová centra, azylové domy pro matky s dětmi, poradny pro ženy a dívky, dále pak na Policii ČR či intervenční centra a mnoho dalších. Všechna vyjmenovaná zařízení fungují i v Českých Budějovicích. Podle respondentů, je vzhledem ke klientele žádající o pomoc, organizací ve městě České Budějovice dostatek, ale respondenti dodávají, že ne všechny oběti svůj problém řeší. Pokud by přišly všechny oběti domácího násilí, bylo by zapotřebí určitě organizací více. Ševčík a Špatenková (2011) ve své knize uvádějí, že násilí se odehrává v každé čtvrté rodině. Respondentů jsem se v tomto okruhu otázek také ptala, zda je v oblasti domácího násilí ještě prostor pro vylepšování

nabídky služeb. Respondenti k otázce shodně říkají, že absolutně chybí sociální byty, kde by mohly týrané ženy bydlet. Další problém respondenti vidí v zanedbaném proškolení a vzdělávání sociálních pracovníků, policistů, státních zástupců, v podstatě všech, kteří jsou do této problematiky zapojeni. Tento problém zmiňují i autorky Hronová a Prokopová (2010). Překážkou je dostupnost informací pro oběti domácího násilí. Informace je složité předat právě do menších měst, z důvodu nedostatečné spolupráce s obecními a městskými úřady. Jedním z problémů je také podle respondentů nulová práce s agresorem. Zde by měly vznikat nové instituce, které by byly schopné s násilníkem pracovat. Jeden z respondentů říká, že prostor pro zlepšování se výrazně zmenšil od doby zavedení nové legislativy (příloha č. 2). Matoušek (2013) uvádí ve své knize dvě nejdůležitější legislativní změny týkající se domácího násilí. V r. 2004 byla zavedena nová skutková podstata „týrání osoby žijící ve společném obydlí“ a také zákon č. 135/2006 Sb., kterým od r. 2007 nabyly účinnosti zákony v oblasti ochrany před domácím násilím. Zavedením tohoto zákona vzešel v platnost institut vykazání násilné osoby, a začala vznikat intervenční centra pro pomoc obětem domácího násilí. Z druhého okruhu vznikají dvě hypotézy, **H2: Počet organizací poskytující pomoc obětem domácího násilí roste se zavedením zákona na ochranu před domácím násilím, H3: Pro zkvalitnění poskytování služeb je potřeba rozšíření nabídky o sociální bydlení pro týrané ženy.**

Ve třetím okruhu bylo stěžejní zjistit, jak v Českých Budějovicích funguje systém pomoci obětem domácího násilí. Zda nějakým způsobem mezi organizacemi probíhá spolupráce a předávání si informací. Respondenti k této části konstatují, že spolupráce funguje na vzájemném informování se o klientech a konkrétních situacích, které jednotlivá zařízení řeší. Spolupráce je stavěna na společném setkávání se Policie ČR, intervenčního centra, orgánu sociálně právní ochrany dětí, místně příslušných soudů, poskytovatelů sociálních služeb a ostatní zapojené státní či nestátní organizace (příloha č. 2). Dle Matouška (2013) tato setkání vyplývají ze zákona. Intervenční centra jsou povinna organizovat takovouto mezioborovou spolupráci při řešení domácího násilí. Respondenti hovoří, že dochází k pracovní platformě organizované Magistrátem města České Budějovice. Dle respondentů v rámci možností dochází i k předávání

si klientů mezi sebou, ale pouze v omezené míře. Organizace vedou podle některých respondentů spíše konkurenční boj, z důvodu financování z jednoho fondu. Každá organizace chce co možná nejvíce klientů. Poslední otázka rozhovoru se týkala nabídky návazných služeb pro oběti domácího násilí, které mohou využít k navrácení se do běžného života či trh práce. Všichni respondenti se shodli na tom, že oběti mohou využít služeb Úřadu práce v Českých Budějovicích, který nabízí rekvalifikační kurzy. Dále uvedli, že probíhá projekt Operační program lidské zdroje a zaměstnanost, který také napomáhá lidem stát se opět zaměstnatelnými. Jeden z respondentů zmínil projekt jejich organizace, který je postaven na spolupráci s místním bistrem. Bistro zaměstnává týrané ženy, které jsou nezaměstnané a nemohou se uplatnit na trhu práce. Ze třetího okruhu plyne hypotéza **H4: Provázanost systému pomoci je postavena na společných setkáních složek zapojených do dané problematiky.**

Jsem si vědoma toho, že výzkum mohl být zkrácen hned několika proměnnými. Většina respondentů zaujímá vedoucí pozice, tudíž neměli na rozhovor tolik času a snažili se na otázky co nejrychleji odpovědět bez většího zamyšlení se nad daným tématem. Tato skutečnost mohla být jednou z příčin zkrácení výzkumu. Výzkum mohl být zkrácen i praxí respondentů. Někteří mají v problematice domácího násilí již větší zkušenosti, někteří se teprve s problematikou seznamují. Další proměnou může být typ organizace, ve které respondenti působí. Jednotlivé organizace poskytují trochu odlišné služby a mohou mít zkrácené informace o službách jim podobným, tedy nemusí vědět o všech poskytovatelích nabízejících pomoc obětem domácího násilí.

Myslím si, že výzkum, který jsem provedla, naplnil stanovený záměr. Výzkumem bylo potřeba zjistit, jaká je situace na trhu sociálních služeb pro oběti domácího násilí dle názoru sociálních pracovníků. Z výsledků vyplývá, že dostupnost služeb v Českých Budějovicích je dostačující. Zjistila jsem však, že tato situace je opačná v ostatních městech Jihočeského kraje. Výzkum by se tedy dal ještě rozšířit na celou oblast a zjišťovat názory sociálních pracovníků z těchto oblastí. Práce by také mohla být zajímavější, pokud bych zjišťovala názory samotných klientů těchto sociálních služeb - co si oni myslí o nabízených službách a dostupnosti těchto služeb, zda v nabídce služeb něco postrádají, či jsou nějaké služby přebytečné.

## 6 ZÁVĚR

Síť služeb na pomoc obětem domácího násilí byla rozšířena až v posledních letech. Vznikání nových institucí bylo zapříčiněno stále více vzrůstajícím počtem zájemců o službu. O domácím násilí se začalo více hovořit mezi lidmi a již nebylo posuzováno pouze jako soukromá záležitost rodiny. První iniciativy přišly od neziskových organizací jako Bílý kruh bezpečí, Rosa či Acorus. V této návaznosti začala vznikat další zařízení a byla zaváděna nová legislativa spojená se vznikem intervenčních center.

Cílem bakalářské práce bylo zjistit, jaký mají sociální pracovníci názor na dostupnost sociálních služeb v oblasti domácího násilí a zda nabídka sociálních služeb pro oběti domácího násilí odpovídá zájmu klientů. Výzkum byl proveden během měsíce února a března se šesti respondenty v několika organizacích v Českých Budějovicích poskytující své služby právě obětem domácího násilí. K zodpovězení hlavní výzkumné otázky: *Jaká je podle sociálních pracovníků dostupnost sociálních služeb pro oběti domácího násilí?* posloužily tři okruhy otázek.

První z okruhů se týkal zjištění rozmanitosti nabídky služeb pro oběti domácího násilí. Zajímala mne nabídka jejich služeb, forma poskytování, spádová oblast či kapacita služby. Ve druhém okruhu jsem zjišťovala názor sociálních pracovníků na dostupnost sociálních služeb pro oběti domácího násilí, z čehož vyplynulo, že tato nabídka je v Českých Budějovicích dostačující, ale pořád je co vylepšovat. Podle respondentů by bylo třeba zpřístupnit sociální byty pro týrané ženy, je třeba zřizovat instituce, které se budou věnovat agresorovi, problémem je také špatná informovanost veřejnosti, lepší dostupnost by dle jejich názoru měla být v ostatních městech Jihočeského kraje, kde nepůsobí skoro žádná zařízení na pomoc obětem domácího násilí. V posledním okruhu otázek se respondenti vyjadřovali k provázanosti systému a organizací, kdy je dle jejich názoru základem dobrého fungování vzájemná informovanost a předávání si klientů mezi organizacemi, podle problému a potřeby klienta. Zde je hlavním problémem financování ze stejného fondu, proto také dochází spíše ke konkurenčnímu boji o klienty, nikoliv k předávání si klientů.

## 7 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

### Monografie

1. APPELTOVÁ, Michaela et al., 2010. *Ženy a česká společnost: hodnocení implementace Pekingské akční platformy na národní a mezinárodní úrovni (Peking 15)*. Editor Petra Kubálková, Tereza Wennerholm Čáslavská. Praha: Otevřená společnost - Centrum ProEquality, 156 s. Policy paper ProEquality. ISBN 978-80-87110-19-5.
2. BEDNÁŘOVÁ, Zdena et al., 2009. *Domácí násilí: zkušenosti z poskytování sociální a terapeutické pomoci ohroženým osobám*. 1.vyd. Praha: Acorus, 92 s. ISBN 978-802-5454-220.
3. BEDNÁŘOVÁ, Zdena, MACKOVÁ, Kateřina, PROKEŠOVÁ, Hana, 2006. Studijní materiál o problematice domácího násilí pro pracovnice a pracovníky orgánů sociálně - právní ochrany dětí. 1. vyd. Praha: MPSV, 139 s. ISBN 80-86878-50-3
4. BURIÁNEK, Jiří a Simona PIKÁLKOVÁ, 2013. *Intimate violence: a Czech contribution on International Violence Against Women Survey*. 1st English ed. Prague: Karolinum Press, ISBN 978-802-4622-187.
5. BUSKOTTE, Andrea, 2008. *Z pekla ven: žena v domácím násilí*. Vyd. 1. Editor Lucie Vaníčková Horníková. Brno: Computer Press, 176 s. ISBN 978-80-251-1786-6.
6. CONWAY, Helen L, 2007. *Domácí násilí: příručka pro současné i potenciální oběti se zákonem č. 135/2006 Sb. platným od 1. ledna 2007*. 1. vyd. Překlad Jana Mandelíková. Praha: Albatros, 158 s. Albatros Plus. ISBN 978-800-0015-507.
7. ČÍRTKOVÁ, Ludmila, 2008. *Moderní psychologie pro právníky: [domácí násilí, stalking, predikce násilí]*. Vyd. 1. Praha: Grada, 150 s. Psyché (Grada). ISBN 978-802-4722-078.
8. ČÍRTKOVÁ, Ludmila, 2014. *Viktimologie pro forenzní praxi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 160 s. ISBN 978-802-6205-821

9. HENDL, Jan, 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 407 s. ISBN 80-736-7040-2.
10. KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ, 2008. *Sociální služby a příspěvek na péči*. 2. vyd. Olomouc: ANAG, 374 s. ISBN 978-807-2634-620.
11. MATOUŠEK, Oldřich, 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 570 s. ISBN 978-802-6203-667.
12. MATOUŠEK, Oldřich, 2008. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 380 s. ISBN 978-807-3675-028.
13. MATOUŠEK, Oldřich, 2007-2011. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 194 s. ISBN 978-802-6200-413.
14. MATOUŠKOVÁ, Ingrid, 2013. *Aplikovaná forenzní psychologie*. 1. vyd. Praha: Grada, Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4580-0.
15. MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha, 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
16. NOVOSAD, Libor, 2009. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním*. Vyd. 1. Praha: Portál, 269 s. ISBN 978-807-3675-097.
17. NOVOTNÝ, Petr, 2014. *Nový občanský zákoník*. 1. vyd. Praha: Grada, Právo pro každého (Grada), 200 s. ISBN 978-802-4751-672.
18. PRŮŠA, Ladislav, 2007. *Ekonomie sociálních služeb*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: ASPI, ISBN 978-807-3572-556.
19. STOUT, Karen D a Beverly MCPHAIL, 1998. *Confronting sexism and violence against women: a challenge for social work*. New York: Longman. ISBN 08-013-1757-6.,
20. STRÍLKOVÁ, Patricie a Marek FRYŠTÁK, 2009. *Vykázání jako prostředek ochrany před domácím násilím*. Vyd. 1. Ostrava: Key Publishing, 91 s. Právo (Key Publishing). ISBN 978-807-4180-200.
21. ŠEVČÍK, Drahomír a Naděžda ŠPATENKOVÁ, 2011. *Domácí násilí: kontext, dynamika a intervence*. Vyd. 1. Praha: Portál, 186 s. ISBN 978-807-3676-902.



22. VARGOVÁ, Branislava, Dana POKORNÁ a Marie TOUFAROVÁ, 2008. *Partnerské násilí*. Praha: Linde, 159 s. ISBN 978-808-6131-764.
23. VENGLÁŘOVÁ, Martina, 2008. *Průvodce partnerským vztahem*. Vyd. 1. Praha: Grada, 128 s. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-2054-8.
24. VOŇKOVÁ, Jiřina a Ivana SPOUSTOVÁ, 2008. *Domácí násilí v českém právu z pohledu žen*. 2 přeprac. vyd. Praha: ProFem, 244 s. ISBN 978-809-0362-673
25. ZATLOUKAL, Leoš, 2008. *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-2128-5.

### **Webové stránky**

26. BÍLÝ KRUH BEZPEČÍ, 2009. Pomoc obětem trestných činů. *Bílý kruh bezpečí* [online]. [cit. 2013-10-22]. Dostupné z: <http://www.bkb.cz/pomoc-obetem/domaci-nasili/>
27. CHARITA ČESKÁ REPUBLIKA, 2014. Intervenční centrum. *Diecézní charita české Budějovice* [online]. [cit. 2014-04-09]. Dostupné z: <http://www.dchcb.cz/sluzby-a-projekty/intervencni-centrum/>
28. CHARITA ČESKÁ REPUBLIKA, 2014. Poradna Eva. *Diecézní charita české Budějovice* [online]. [cit. 2014-04-09]. Dostupné z: <http://www.dchcb.cz/sluzby-a-projekty/poradna-eva/>
29. INTERDISCIPLINÁRNÍ TÝM BRNO, 2009 – 2014. Domácí násilí v českém právu. *IDT Brno* [online]. [cit. 2014-04-08]. Dostupné z: <http://www.idtbrno.cz/>
30. JESLOVÁ A AZYLOVÁ ZAŘÍZENÍ ČESKÉ BUDĚJOVICE, PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE, 2014. Azylový dům Filia. *Jeslová a azylové zařízení České Budějovice* [online]. [cit. 2014-04-09]. Dostupné z: <http://www.jazcb.cz/index.php?nid=9038&lid=cs&oid=1873500>
31. KRIZOVÉ CENTRUM PRO DĚTI A RODINU, 2013. Služby. *Krizové centrum pro děti a rodinu* [online]. [cit. 2014-04-09]. Dostupné z: <http://www.ditevkrizi.cz/nase-prace/sluzby/>

32. ROSA: občanské sdružení nabízející komplexní pomoc ženám - obětem domácího násilí, 2013. Poradenství. *ROSA* [online]. [cit. 2013-12-10]. Dostupné z: <http://www.rosa-os.cz/>
33. STŘEDISKO PRO RODINU A MEZILIDSKÉ VZTAHY A LINKA DŮVĚRY. Linka důvěry. *Středisko pro rodinu a mezilidské vztahy a linka důvěry* [online]. [cit. 2014-04-09]. Dostupné z: <http://www.rodinnaporadnacb.cz/linka-duvery>
34. STŘEDISKO PRO RODINU A MEZILIDSKÉ VZTAHY A LINKA DŮVĚRY. Středisko pro rodinu a mezilidské vztahy. *Středisko pro rodinu a mezilidské vztahy a linka důvěry* [online]. [cit. 2014-04-09]. Dostupné z: <http://www.rodinnaporadnacb.cz/stredisko-pro-rodinu>
35. THEIA OBČANSKÉ SDRUŽENÍ, 2009. Služby krizové pomoci. *Theia občanské sdružení* [online]. [cit. 2014-04-09]. Dostupné z: <http://www.theia.cz/cs/nabizena-pomoc/pomoc-v-krizi>

#### **Příspěvek v periodiku**

36. ČÍRTKOVÁ, Ludmila, 2006. Domácí násilí: fakta a paradoxy. *SP: Sociální práce/Sociálna práca.*, č. 2, str. 60 – 61, ISSN 1213 – 6204

#### **Část monografie**

37. MACKOVÁ, Kateřina, 2009. Definiční vymezení fenoménu domácího násilí. **In:** BEDNÁŘOVÁ, Zdena et al. *Domácí násilí: zkušenosti z poskytování sociální a terapeutické pomoci ohroženým osobám*. Praha: Acorus, 92 s. ISBN 978-802-5454-220
38. ŠÍMOVÁ, Alena, 2011. Rodina a domácí násilí. **In:** ČECH, Ondřej. *Domácí násilí z pohledu pracovníků v oblasti sociálních služeb*. Vyd. 1. České Budějovice: Theia, 137 s. ISBN 978-80-904854-0-2.

### **Elektronická kniha**

39. DOBRUŠOVÁ, Eva et al., 2012. *Sociálně - právní ochrana dětí v případech rozvodových a rozchodových konfliktů* [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2014-03-24]. ISBN 978-80-7421-048-8. Dostupné z:  
<http://www.mpsv.cz/files/clanky/14824/konflikty.pdf>

### **Legislativa**

40. ČESKO. *Vyhláška Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky č. 505 ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách ve znění vyhlášky 391/2011 Sb.*
41. ČESKO. *Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách ve znění zákona č. 206/2009 Sb.*
42. ČESKO. *Zákon č. 273 ze dne 17. července 2008 o Policii České republiky.*
43. ČESKO. *Zákon č. 135 ze dne 14. března 2006, kterým se mění některé zákony v oblasti ochrany před domácím násilím*
-

## **8 KLÍČOVÁ SLOVA**

Domácí násilí

Oběť domácího násilí

Násilná osoba

Sociální služby

Dostupnost

Sociální pracovník

## **9 PŘEHLED PŘÍLOH**

**Příloha č. 1 Okruhy otázek pro rozhovor se sociálními pracovníky**

**Příloha č. 2 Kazuistiky sociálních pracovníků**

## Příloha č. 1 Okruhy otázek k rozhovorům se sociálními pracovníky

<b>Dílčí výzkumná otázka č. 1</b>	<b>Otázky k rozhovoru</b>
<b>Jaká je rozmanitost nabídky sociálních služeb pro oběti domácího násilí v jednotlivých organizacích?</b>	Jaké všechny služby mohou klienti ve Vaší organizaci využít?
	Jak velká je spádová oblast pro klienty, kterým nabízíte své služby?
	Kolik klientů jste schopni přijmout v jednom okamžiku? Je kapacita Vaší organizace vzhledem ke klientele dostačující?
	Kolik odhadem přijmete denně, či měsíčně klientů ve Vaší organizaci?
	Jakou formou poskytuje své služby?

<b>Dílčí výzkumná otázka č. 2</b>	<b>Otázky k rozhovoru</b>
<b>Jaký je názor sociálních pracovníků na nabídku sociálních služeb pro oběti domácího násilí?</b>	Odpovídá podle Vás nabídka služeb na poptávku ze strany klientů? Je dostatek služeb zabývajících se problematikou domácího násilí?
	Je v této oblasti sociálních služeb stále ještě prostor pro vylepšování? Dala by se nabídka sociálních služeb v této problematice nějakým způsobem rozšířit?
	Jsou služby pro oběti domácího násilí ekonomicky a místně dostupné?
	Je dle Vašeho názoru potřeba některé formy pomoci více či méně?

<b>Dílčí výzkumná otázka č. 3</b>	<b>Otázky k rozhovoru</b>
<b>Jaký je názor sociálních pracovníků na fungování systému pomoci obětem domácího násilí?</b>	Funguje v Českých Budějovicích provázanost mezi službami poskytující pomoc obětem domácího násilí? Spolupracuje Vaše organizace nějakým způsobem s ostatními poskytovateli sociálních služeb?
	Jaký je Váš názor na fungování institutu vykázání v Českých Budějovicích?
	Víte o nějakých návazných službách pro oběti domácího násilí, jimiž by se mohly navrátit zpátky do běžného života?

## **Příloha č. 2 Kazuistiky sociálních pracovníků**

### **Kazuistika č. 1**

Respondent č. 1 je na pozici sociálního pracovníka v organizaci X. Z důvodu slibu anonymity nezveřejňuji název organizace, ani osobní údaje o respondentovi. Tuto pozici zastává pátým rokem. Předtím, 10 let vykonával funkci policisty, kde se s domácím násilím setkával také. Organizace X v rámci svých služeb nabízí podle § 60 krizovou pomoc, krizovou intervenci, sociální a psychosociální poradenství, dluhové poradenství, právní poradenství. Dále je klientům poskytována nonstop telefonní linka a tzv. internetové poradenství. V rámci dluhového poradenství poskytuje organizace odborné sociální poradenství, do kterého spadá finanční a rozpočtová problematika, rodina a mezilidské vztahy, sociální pomoc, diskriminace a porušování lidských práv, majetkoprávní vztahy, pracovně právní vztahy. Tato organizace poskytuje své služby jednak formou ambulantní, kdy klienti dochází do zařízení,

a jednak formou terénní pro klienty, kteří z objektivních důvodů nemohou navštívit ambulanci. Jedná se zejména o akutní formu krizové situace, kdy je klient zasažen mimořádnou událostí, případně se jedná o krizovou životní situaci. Služba je poskytována v přirozeném prostředí uživatele formou výjezdu, v místě krizové situace. Na otázku kapacity zařízení mi respondent odpověděl, že jsou schopni v jednu chvíli přijmout pouze 2 klienty, z důvodu malých prostor jejich organizace. Organizace nesídlí pouze v Českých Budějovicích, ale má pobočku v Jindřichově Hradci a Českém Krumlově. Spádovou oblastí je Jihočeský kraj, ale respondent k této otázce doplňuje, že samozřejmě přijímají i osoby, které v kraji nemají trvalé bydliště. Těmto osobám, které nejsou z Jihočeského kraje, mohou poskytnout pouze služby formou ambulantní, nikoliv však formou terénní.

V druhém okruhu otázek mě zajímal názor sociálního pracovníka na nabídku služeb pro oběti domácího násilí. Podle respondenta je nabídka sociálních služeb pro oběti domácího násilí v Českých Budějovicích určitě dostačující, což odůvodňuje i jmenováním organizací jako je intervenční centrum, Bílý kruh bezpečí, ale dále konstatuje, že nabídka už zaostává v jiných městech Jihočeského kraje, jako např. v Jindřichově Hradci, kde funguje pouze poradna dvakrát týdně. Nedostatek služeb v jiných městech je podle respondenta zapříčiněn malými finančními možnostmi a zároveň klientela v těchto městech není tak velká jako v krajském městě. Podle respondenta je v problematice domácího násilí velký prostor pro vylepšování nabídky služeb. Bylo by potřeba zavést v Českých Budějovicích utajované bydlení, kde by se mohly ženy s dětmi ukrýt před agresorem. Dále by měli být proškolení a vzdělávání pracovníci zabývající se touto problematikou. Podle respondenta by bylo prospěšné častější setkání sociálních pracovníků a policistů, předání si informací a zkušeností. Respondent vidí hlavní problém v komunikaci s oběti domácího násilí, a to z toho důvodu, že oběť je většinou izolovaná od společnosti, tudíž o ní ani nevědí. Nemohou jí žádným způsobem pomoci, vyhledat ji. Snaží se komunikovat i formou osvěty na sociálních sítích, kde by mohly případné oběti navázat kontakt. Respondent tvrdí, že pracují pouze s hrstkou obětí, avšak obětí je mnohonásobně více, ale ty se k pomoci většinou nedostanou.



Ve třetí oblasti se respondent vyjadřuje k fungování pomoci obětem domácího násilí jako celku. Organizace X v rámci provázanosti systému pomoci obětem domácího násilí spolupracuje s nemocnicí, konkrétně s gynekology. Pokud přijde znásilněná žena, která nechce svou situaci nahlásit na Policii ČR, zavolají do organizace X, která nabídne své poradenství. Nejdůležitější je podle respondenta spolupráce s orgánem sociálně právní ochrany dětí a s Policií ČR. Policie ČR má v domácím násilí největší roli. Na Policii ČR je, zda provede vykazání či nikoli. Důležité je, jak se ke svému problému postaví samotná oběť, zda využije služeb intervenčního centra. Respondent si myslí, že institut vykazání v rámci Českých Budějovic funguje dobře, podle statistiky bylo v loňském roce vykazáno 63 osob. Podle respondenta chybí provázanost organizací, ve smyslu předávání si dostatečných informací o klientech. Chybí návaznost služeb pro matky s dětmi i ženy samotné. Tyto ženy jsou většinou bez peněz a bez domova. Neexistují služby, které by jim zajistily, nebo alespoň pomohly se zapojit do běžného života.

Respondent se domnívá, že v rámci Českých Budějovic je dostupnost sociálních služeb v naprostém pořádku, avšak mluví pouze o Českých Budějovicích. V ostatních oblastech je situace úplně jiná. Služby jsou podle respondenta dostupné jak z hlediska ekonomického, tak z hlediska místního. Služby organizace X jsou totiž zcela zdarma. Místní dostupností respondent myslí sídlo organizace, které je běžně dostupné MHD. Zároveň se snaží o reklamní kampaň, aby neznalost organizace nebyla překážkou pro případné oběti. Oběť musí mít dostatek informací, aby službu mohla využít. Respondent konstatuje, že nabídka služeb v jejich organizaci odpovídá na poptávku po službách. Nabízené služby jsou plně využívány. Hovoří dále nejen o službách jejich organizace, ale také o službách pro oběti celkově ve městě České Budějovice. Podle respondenta jsou služby využívány ve všech organizacích.

## **Kazuistika č. 2**

Respondent č. 2 na pozici sociálního pracovníka v organizaci Y pracuje od doby jejího založení, tedy 7 let. (Organizace je označena pouze písmenem z důvodu slibu anonymity.) Organizace poskytuje osobní konzultace, telefonické konzultace, krizovou intervenci, sociální poradenství, právní poradenství (např. návrh na vydání předběžného opatření), sestavení bezpečnostního plánu, zprostředkování dalších služeb ohrožené osobě, koordinační role mezi institucemi podílejícími se na pomoci osobám ohroženým domácím násilím. Mezi základní činnosti organizace patří psychologická pomoc, sociálně právní poradenství, trestně právní poradenství, organizační poradenství, kontaktování a podpora ohrožené osoby. Organizace nabízí i fakultativní služby: individuální psychoterapii, skupinová psychoterapie, doprovod k lékaři, k soudu či na jednání s ostatními institucemi. Respondent mi prozradil i to, co není nikde uvedeno, a to, že poskytují přímou pomoc. Přímou pomocí mi respondent vysvětlil, že je poskytnutí finanční prostředků na přechodnou dobu, kdy je oběť beze všeho. Respondent uvedl, že jejich zařízení poskytuje své služby jak formou ambulantní, tak formou terénní. Spádovou oblastí pro organizaci Y je Jihočeský kraj. Ambulantně, přes e-mail či telefonicky mohou radu poskytnout i osobám z jiných koutů republiky. Podle respondenta poskytnou denně radu až 4 klientkám.

Ve druhém okruhu jsem zjišťovala názor sociálního pracovníka na nabídku služeb pro oběti domácího násilí. Respondent sdělil, že nabídka služeb je ve městě České Budějovice dostatečná, podle jeho názoru je služeb možná i přes příliš. V rozhovoru o službách, které nabízí jejich organizace, respondent tvrdí, že všechny jejich služby jsou plně využívány. Některé služby jsou prý využívány nárazově, podle situace klienta. Podle respondenta je velký prostor pro zlepšování služeb pro oběti domácího násilí. Respondentovi v této problematice chybí řešení bydlení pro ženy, které jsou oběťmi. To vše je spojené s dluhovou problematikou. Chybí městské levné byty, kam by se tyto ženy mohly uchýlit. Dalším problémem je vzájemná informovanost organizací, informovanost veřejnosti o této problematice. Většina obětí ani neví, která služba se dá využít ve spojitosti s jejich problémem. Podle respondenta by forma poskytování měla být vyvážená. Klienti by samozřejmě uvítali více té terénní formy, což je však

pro organizace ekonomicky neefektivní. Respondent se domnívá, že by měla být více podporována krizová centra, o která je velký zájem. Zde by měl fungovat větší pracovní tým, který zvládne všechny klienty. Podle respondenta je nabídka služeb v Českých Budějovicích dostupná, a to jak ekonomicky, tak místně, tak svou různorodostí. Je zde Probační a mediační služba, která má na starost právní věci stejně jako BKB, Poradna Eva, která řeší dluhovou problematiku, krizová centra poskytující krizovou intervenci, intervenční centrum, atd.

Ve třetím okruhu otázek se respondent vyjadřuje k fungování systému pomoci obětem domácího násilí jako celku. Podle respondenta je systém pomoci obětem domácího násilí v rámci možností provázaný. Funguje zde předávání informací mezi organizacemi. Dochází ke společným setkáním intervenčního centra spolu s Policií ČR. Dochází k předání informací s orgánem sociálně právní ochrany dětí a Probační a mediační službou. Podle respondenta chybí návaznost sociálních služeb, které by mohly oběti domácího násilí využít. Institut vykazání v Českých Budějovicích funguje tak, jak má. Intervenční centrum s jeho fungováním nemá problém. Policie ČR oznámí intervenčnímu centru do 24 hodin, že došlo k vykazání, následně pak intervenční centrum poskytne pomoc oběti domácího násilí, a to do 48 hodin, musí však o pomoc mít zájem.

Shrnutím výpovědi vyšlo, že podle respondenta je dostupnost sociálních služeb pro oběti domácího násilí dobrá. Potvrzuje to i jmenování všech organizací, které se domácímu násilí v Českých Budějovicích věnují. Některé z organizací řeší domácí násilí jako svou hlavní činnost, některé pouze okrajově. Respondent se zmiňuje i o detašovaných pracovištích Intervenčního centra ve Strakonících a v Táboře. Podle respondenta není potřeba v těchto městech pomoci více. Nabídka služeb je v souladu s poptávkou po těchto službách. Podle respondenta je vše, co je nabízeno, také využíváno.

### **Kazuistika č. 3**

Respondent působí jako klíčový pracovník v organizaci až od nynějšího roku, tedy roku 2014. Ovšem zkušenost s problematikou domácího násilí má již zhruba 5 let. Organizace Z nabízí pomoc obětem kriminality. Tato pomoc zahrnuje poskytnutí právních informací, psychologického poradenství, sociálního poradenství. Organizace je poskytuje bezpečný prostor, nabízí zmapování individuální situace, utřídění cílů a problémů, pomoc při hledání strategií, informování o navazujících službách, event. doporučení nebo zprostředkování takové služby, nabídku nadstandardních služeb v mimořádně závažných případech. Organizace Z na rozdíl od ostatních organizací, se kterými byl proveden rozhovor, neposkytuje své služby formou terénní, ale pouze formou ambulantní. Jedná se o celorepublikovou organizaci, která má své pobočky hned v několika městech. Její spádová oblast je tedy z tohoto hlediska celorepubliková, avšak pobočka v Českých Budějovicích se zabývá pouze oběťmi z Jihočeského kraje. Respondent odhaduje klientelu, která přijde s problémem domácího násilí zhruba na 1/3 všech svých klientů. Organizace Z se nezabývá pouze oběťmi domácího násilí, ale oběťmi trestných činů jako takových.

Ve druhém okruhu otázek jsem se respondenta ptala na jeho názor, na nabídku sociálních služeb pro oběti domácího násilí, kde mě zajímalo, zda nabídka služeb odpovídá poptávce a zda je klienty využíváno vše, co je nabízeno. Podle respondenta je vše 100% využíváno, jedním z důvodů může být i fakt, že organizace je pro klienty dostupná pouze v úterý a ve čtvrtek vždy dvě hodiny. Z toho vyplývá, že opravdu v tuto dobu, mají hojnou klientelu, která potřebuje jejich služby. Podle respondenta je nabídka služeb v rámci Českých Budějovic dostatečná. Dle jeho názoru nabídka služeb v ostatních městech Jihočeského kraje již tak dostatečná není. Podle respondenta by mělo být zavedeno sociální bydlení pro oběti domácího násilí, konkrétně tedy pro ty oběti, které nemají kam jít. Respondent zmínil, že registrovanou mají pouze ambulantní formu pomoci. Pokud jde o zvláště závažný případ, mohou za klientem vyjet do jeho přirozeného prostředí, avšak z ekonomického hlediska upřednostňují docházení klientů k nim, do kanceláře. Respondent poukazuje na úplné pokrytí nabídky služeb pro oběti domácího násilí. Situace je však horší v městech jako Jindřichův Hradec, Strakonice,

Prachatice a Tábor. Velkým problémem je dle názoru sociálního pracovníka dostupnost informací pro oběti domácího násilí. Informace je složité předat těm, kterým jsou hlavně určeny. Nejsložitější je dostat informace do menších měst právě Jihočeského kraje, podle respondenta z důvodu nedostatečné spolupráce s obecními a městskými úřady.

Ve třetím okruhu se rozhovor tematicky zabýval názorem sociálního pracovníka na systém pomoci obětem domácího násilí jako celku. Respondent uvádí ke spolupráci s ostatními poskytovateli sociálních služeb, že spolupráce funguje. Konkrétně prý dochází k pracovní platformě, kterou organizuje Probační a mediační služba. V rámci pracovních skupin dochází k setkání organizovaného Magistrátem města České Budějovice. Dále funguje spolupráce s organizacemi formou předávání si klientů. Pokud přijde do organizace klient, který není cílovou skupinou dané organizace, předá klienta tam, kde se specializují na jeho problém. Překážkou ve spolupráci je podle respondenta financování z jednoho fondu, tudíž některé organizace mohou vést boj o klienty. Neinformují je o jiných možnostech pomoci, o jiných organizacích zabývajících se stejnou problematikou. Institut vykazání v Českých Budějovicích funguje, respondent poukazuje na pečlivost Policie ČR v této problematice. Nakonec respondent ještě uvádí možnosti pro oběti domácího násilí, které se chtějí navrátit na trh práce. V letošním roce končí projekt - Operační program lidské zdroje a zaměstnanost, který je financován z Evropské unie. Napomáhá právě ženám bez zaměstnání stát se opět zaměstnatelnými.

Po shrnutí předaných informací se dozvídáme, že podle respondenta č. 3 je dostupnost služeb pro oběti domácího násilí plně krytá. Avšak dostupnost těchto služeb je zajištěna pouze v Českých Budějovicích, nikoliv v blízkém i širším okolí města. Dostupnost je podle respondenta jak ekonomická, tak místní. Respondent dále uvádí, že služby, které jsou obětem domácího násilí poskytovány, jsou zároveň plně využívány. Nabídka služeb pro oběti domácího násilí reaguje na aktuální poptávku ze strany klientů.

#### **Kazuistika č. 4**

Respondent č. 4 zastupuje pozici sociálního pracovníka v organizaci Y v Českých Budějovicích od doby jejího založení, tedy 7 let. Organizace Y v Českých Budějovicích zaměstnává 3 sociální pracovníky, kteří se věnují problému domácího násilí. Služba je určena osobám od 16 let, které potřebují radu či pomoc v oblasti domácího násilí a následného pronásledování: osoby ohrožené domácím násilím v souvislosti s policejním vykázáním násilné osoby ze společného obydlí v rámci celého Jihočeského kraje, osoby ohrožené domácím násilím bez policejního vykázání násilné osoby ze společné domácnosti, lidem z okolí ohrožené osoby, kterým záleží na jejím bezpečí a chtějí se poradit o možnostech řešení situace. Podrobné informace o nabízených službách nám již o organizaci Y poskytl respondent č. 2, proto je tedy zbytečné je znovu vypisovat. Jediné, co uvádí respondent č. 4 navíc, je zmínka o poskytování terénní formy služby, čímž se rozumí koordinace pomoci – odkazování klientů na jiná vhodná pracoviště – detašovaná pracoviště v Táboře a Strakonících. Dále respondent jmenuje již zaniklé detašované pracoviště v Jindřichově Hradci. Důvodem zániku byla podle respondenta úzká klientela.

Sociální pracovník se dále vyjádřil k nabídce sociálních služeb pro oběti domácího násilí. Dle názoru sociálního pracovníka nabídka služeb odpovídá poptávce ze strany klientů. Nabídka sociálního poradenství, právního poradenství, telefonické konzultace, atd. to vše klienti organizace Y využívají. Sociální pracovník dále zmiňuje poskytování přímé péče, což podle něho dělají v kraji pouze oni. Přímou péčí má na mysli zaplacení akutních výdajů, se kterými se oběti domácího násilí potýkají – zaplacení azylového bydlení, nájemného na byt, potravin. Vše musí být ověřeno. Služba je poskytnuta pouze těm, kteří do organizace přijdou a snaží se řešit svoji situaci. Na otázku, zda je v oblasti domácího násilí prostor pro vylepšování nabídky služeb, se sociální pracovník odkazuje na zákon č. 135/2006 Sb., zákon na ochranu před domácím násilím. Podle respondenta je nyní o oběti postaráno lépe než dřív, a to díky zavedením institutu vykázání. Respondent vidí hlavní problém v nedostatku sociálních bytů pro oběti domácího násilí. Naráží se na kapacitu mateřských škol, které nejsou schopny vzít všechny děti. To má za následek, že se týrané ženy nemohou uplatnit na trhu práce. Sociální pracovník

ještě vidí problém v nedostatečném vyškolení soudců, státních zástupců a policistů ohledně problematiky domácího násilí. Zmiňuje, že tento systém docela dobře funguje, avšak ještě stále dochází k absurdním situacím. Uvádí situaci, kdy byly jasně viditelné znaky domácího násilí, přesto nebyl agresor žádným způsobem potrestán z důvodu absence informací státního zástupce o domácím násilí. Podle názoru respondenta je také problém v tom, že je pracováno pouze s jednou částí, a to s obětí. Zanedbána je práce s druhou částí, s agresorem. Násilná osoba je vykázána z obydlí, ale to je vše, dále se s touto osobou nijak nepracuje, zde je prostor pro zlepšování.

Ve třetí části se ptám na fungování systému pomoci obětem domácího násilí jako celku, zjišťuji od respondenta jeho názor na provázanost systému, na formy spolupráce s ostatními články, které jsou do této problematiky zapojeny. Podle respondenta je tato část, provázanost, velice důležitá. Respondent říká, že provázanost v Českých Budějovicích celkem funguje. K otázce fungování institutu se respondent vyjadřuje kladně. Správnost fungování vázne pouze na technických věcech. Stane se, že občas Policie ČR pošle vykázání jinam, než má. Respondent si chválí projekt, který se jim letošní rok podařil. Organizace Y navázala spolupráci s Vitality bistro. Vitality bistro zaměstnává na poloviční úvazek klientky organizace Y, které přišly o práci a nemohou se nyní uplatnit na trhu práce. Tím mi respondent také odpověděl na otázku, zda v Českých Budějovicích je nějaká návaznost služeb v problematice domácího násilí. Návazností mám na mysli, zda existují nějaké služby, které pomohou ženám se vrátit do běžného života, uplatnit se na trhu práce, získat bydlení atd. Respondent zmiňuje možnosti Úřadu práce v Českých Budějovicích, který zajišťuje rekvalifikační kurzy pro nezaměstnané. Bydlení naopak může týraná žena nalézt v azylových domech, avšak zde může strávit pouze jeden rok, poté si musí zajistit bydlení vlastní.

## Kazuistika č. 5

Pátým respondentem je sociální pracovník z organizace X. Svou pozici zastává od založení samotné organizace, od dubna 2009. Tato organizace se nevěnuje pouze obětem domácího násilí, ale osobám v krizi obecně. Podle respondenta je klientela organizace různá. Na začátku působení organizace X se řešilo nejvíce samotné násilí, poté se k tomu přidala rozvodová problematika, pomoc při majetkové vyrovnání, rada ohledně svěřeni dětí do péče. V současné době podle respondenta řeší nejvíce problematiku dluhů a finančních problémů. Respondent tvrdí, že je vše vzájemně propojené. Problém domácího násilí se vzájemně pojí i s problémem dluhů apod. Podrobný popis nabízených služeb již uvedl respondent č. 1. Nabízené služby oba respondenti uvedly stejné, proto je zbytečné znovu nabízené služby jmenovat.

Druhá část okruhů otázek zahrnuje názory sociálních pracovníků na nabídku sociálních služeb pro oběti domácího násilí. Podle respondenta je nynější situace nabídky služeb již lepší, než to bylo v dřívější době. Nicméně je dle sociálního pracovníka nabídka služeb stále malá. Po doptání se respondenta, v jaké oblasti je nabídka úzká, odpověděl, že v Českých Budějovicích je nabídka celkem na dobré úrovni, ale v jiných oblastech je dostupnost velice špatná. Klienti většinou nejsou schopni se nějakým způsobem do organizací dopravit. V jejich městech tato pomoc není. Nejhorší situace je na Jindřichohradecku. V možnostech zlepšení stavu nabídky služeb pro oběti domácího násilí respondent vidí ve vzniku a vystavění utajovaného bydlení, kde by se mohly týrané ženy schovat před agresorem. Dále by měla být lepší dostupnost azylových domů. Dostupností zde respondent myslí stavět azylové domy na místech, která nejsou tak odlehlá od krajských či okresních měst. Domy by měly být stavěny spíše v centru města, aby klientky nemusely složitě dojíždět do zaměstnání, ale také z důvodu větší možnosti uplatnění se na trhu práce. Ve větších městech je větší šance získání zaměstnání. Jedním z problémů je složitost systému. Celkově by mělo dojít k jeho zjednodušení, aby oběť nebyla druhotně zraňována, nemusela svůj příběh říkat víckrát, např. Policii ČR, poté intervenčnímu centru, či krizovému centru. Organizace by si informace měly předávat mezi sebou. Respondent dále zmiňuje, že forma poskytování je ambulantní a terénní. Většinou záleží na cílové skupině, která



forma bude stěžejní. Pokud bude žena zrakově postižená, bude jistě hlavní forma poskytování terénní, v jejím přirozeném prostředí.

Ve třetím okruhu otázek je pozornost věnována fungování systému pomoci obětem domácího násilí jako celku. Důležitým bodem je podle respondenta návaznost služeb jedna na druhou. Sociální pracovníci by měli vědět, kde a v jakém regionu fungují podobné služby, návazné služby na organizaci, ve které pracovník působí. Zjistit si kontakty a předávat si mezi sebou klienty tak, aby jim byla vždy poskytnuta správná péče vzhledem k jejich problému. Pokud organizace ví, že nemá zkušenosti a informace o dané problematice, předá klienta tam, kde mu pomohou lépe. Ze zákona vyplývá povinnost předávání si informací mezi orgánem sociálně právní ochrany dětí, Policií ČR a intervenčními centry. Nicméně mezi neziskovými organizacemi předávání si informací zaleží čistě na pracovnících působících v dané organizaci a na jejich uvážení, zda informace či klienta předají jiné organizaci. Dle respondenta je toto základ dobrého fungování v sociální oblasti a považuje toto za velmi důležité. Problémem však je, že organizace vedou spíše konkurenční boj o klienty z finančních důvodů. K otázce institutu vykazání mi sociální pracovník předal informaci, kterou získal od svých kolegů. V roce 2012 došlo k 64 vykazání, v roce 2013 k 63 vykazání a došlo k 499 přestupkům se znaky domácího násilí. Respondent se v závěru ještě vyjadřuje k návaznosti služeb pro oběti domácího násilí. Návaznost se dle jeho názoru objevuje v podobě azylových domů, do kterých mohou oběti odejít od agresora. Dále jmenuje úřady práce, kde si nezaměstnané ženy mohou udělat rekvalifikační kurz, aby se mohly lépe uplatnit na trhu práce a následně se zcela odpoutat od agresora.

Z výpovědi sociálního pracovníka vyplývá, že dostupnost sociálních služeb v problematice domácího násilí je přijatelná, avšak pouze v Českých Budějovicích, nikoliv v ostatních oblastech Jihočeského kraje. Respondent hlavně poukazuje na stále celkem složitý systém, i přes veškerá opatření, která byla v posledních letech provedena. Dále negativně hodnotí spolupráci mezi neziskovými organizacemi zabývající se touto problematikou. Nabídka po službách pro oběti domácího násilí dle sociálního pracovníka odpovídá na poptávku. Avšak za poslední léta se poptávka přenesla hlavně na řešení dluhové problematiky spíše, než na domácí násilí jako takové.

## **Kazuistika č. 6**

Šestým respondentem je sociální pracovník z organizace X, který svou pozici zastává teprve druhým rokem. Na tuto pozici nastoupil hned po absolvování bakalářského studia. Respondent č. 6 k nabídce služeb organizace, ve které působí, zmínil informaci, že organizace X poskytuje pomoc při jednání s orgány státní správy a samosprávy v oblasti právních předpisů, týkajících se problematiky domácího násilí a spolupráce s institucemi, které se touto problematikou zabývají. Cílem sdružení je podílení se na prevenci kriminality v oblasti domácího násilí a snaha těmto trestným činům předcházet.

V dalším okruhu respondent odpovídá na to, zda nabídka sociálních služeb odpovídá poptávce, tedy jaká je podle sociálních pracovníků četnost služeb pro oběti domácího násilí. Podle respondenta je nabídka služeb v Českých Budějovicích dostatečná, a zároveň také plně využívána. Respondent se vyjadřuje konkrétně k nabídce služeb organizace X, kde je rozmanitá nabídka pro oběti domácího násilí, pro oběti trestné činnosti, pro osoby v krizi. V nynější době zařízení řeší hlavně dluhovou problematiku, která převažuje nad ostatními problémy, tedy i nad problémem domácího násilí. Prvotně se tedy domácím násilím nezabývají, nicméně se s klienty řešící násilí v rodině setkávají nadále, i když v menší míře než tomu bylo dříve. V nabídce služeb pro oběti domácího násilí vidí respondent hlavní problém v tom, že chybí pobytová forma poskytování služeb. Kromě azylových domů, prakticky neexistuje žádná jiná pobytová služba, kam by mohly ženy s dětmi odejít. Samozřejmě mluvíme o osobách, které na tom nejsou dobře po finanční stránce, nemají nikoho z rodiny, kdo by jim z této nepříznivé životní situace pomohl. Respondenta jsem na konci tohoto okruhu vyzvala k celkovému hodnocení služeb pro oběti domácího násilí v Českých Budějovicích, zda je nabídka dostačující, či nikoliv. Respondent odpověděl, že nabídka dle jeho názoru není ani tak velká, aby pokryla všechny klienty, ale není ani tak malá, aby spouště z nich neposkytla pomoc. Po uvážení respondent ještě dodal, že pokud bychom ovšem oběti domácího násilí brali jako osoby v krizi, což také jsou, nabídka služeb se tím pádem rozšiřuje. Zde jsou pak na výběr krizová centra, Poradna pro mezilidské vztahy, Občanská rozvojová poradna, Poradna Eva atd.

Ve třetím okruhu je respondent tázán ohledně fungování systému pomoci obětem domácího násilí jako celku, jaká je provázanost mezi organizace, jestli správně fungují všechny články, které jsou zapojené do problematiky domácího násilí, atd. Organizace X spolupracuje hned s několika zařízeními např. krizové centrum. V rámci této spolupráce organizace X přeposílá krizovému centru klienty, kteří by se rádi podělili o svůj příběh s jinými klienty. Krizové centrum vede terapie, kde si klienti předávají zkušenosti a rady. Dle respondenta nejvíce v této problematice hraje roli Policie ČR, která provádí vykázní násilné osoby. O činnosti a fungování intervenčních center však respondent nemá žádné informace. V poslední části jsem od respondenta zjišťovala, zda ví o nějakých službách, které slouží obětem domácího násilí k navrácení se do běžného života, k uplatnění se na trhu práce. Zde respondent uvádí úřady práce – rekvalifikační kurzy a také projekt “Organizace X – odborné sociální poradenství”. Hlavním cílem projektu je poskytování služeb odborného sociálního poradenství obětem domácího násilí, obětem trestné činnosti, obětem obchodu s lidmi a osobám komerčně zneužívaným. Smyslem těchto služeb je pomoc těmto osobám v udržení se na trhu práce, případně jejich návratu na trh práce a jejich návratu do společnosti. Je připravena kompletní nabídka služeb, vycházejících z potřeb cílové skupiny, zaměřená na jejich specifika s ohledem na cílovou skupinu projektu. Aktivitý jsou realizovány v rámci projektu „- Organizace X - odborné sociální poradenství“, který je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu České republiky.

Výpověď tohoto sociálního pracovníka byla velmi stručná, nejspíše z toho důvodu, že zatím nemá takovou zkušenost s domácím násilím jako předchozí respondenti, kteří jsou již v oboru několik let. Z rozhovoru vyplývá, že podle respondenta je dostupnost přijatelná. Nabídka služeb je rozmanitá, ale ne na takové úrovni, aby byla pokryta veškerá nutná pomoc.