

OBSAH

PŘEDMLUVA	3
SLOVNÍK	4
1. ÚVOD	5
2. TEORETICKÉ POZADÍ	8
3. CÍLE A PRINCIPY	18
4. ZAKLÁDÁNÍ A FINANCOVÁNÍ SPECIALIZOVANÝCH AZYLOVÝCH DOMŮ PRO ŽENY, OBĚTI DOMÁČÍHO NÁSILÍ	24
5. SLUŽBY PRO ŽENY A DĚTI	35
6. MANAGEMENT, PERSONALISTIKA A FINANČNÍ ŘÍZENÍ	49
7. BEZPEČÍ A BEZPEČNOSTNÍ OPATŘENÍ	66
8. SPOLEČNÝ ŽIVOT V AZYLOVÉM DOMĚ	70
9. PUBLIC RELATIONS A ZVYŠOVÁNÍ POVĚDOMÍ	78
10. NETWORKING A DALŠÍ SPOLUPRÁCE	87
11. ŘÍZENÍ KVALITY, DOKUMENTACE A VYHODNOCOVÁNÍ	92
12. DALŠÍ SOCIÁLNÍ POTŘEBY, DOPORUČENÍ	97
LITERATURA	103
PŘÍLOHA 1 DEKLARACE, REZOLUCE A DOPORUČENÍ VYDANÁ MEZINÁRODNÍMI ORGANIZACEMI A INSTITUCEMI	112
PŘÍLOHA 2 PLÁNOVÁNÍ BEZPEČÍ	119

Koordinace projektu:

WAVE Co-ordination Office / Austrian Women's Shelter Network, Bacherplatz 10/4, A-1050
Vídeň, Rakousko

Editorky:

Birgit Appelt (WAVE Co-ordination Office), Verena Kaselitz (WAVE Co-ordination Office), Rosa
Logar (Domestic Violence Intervention Centre Vienna, Rakousko)

Partneři projektu:

Patricia Lopes (AMCV, Portugalsko), Angela Romanin (Casa delle Donne Bologna, Itálie),
Sirikka Perttu (National Women's Line, Finsko)

Přidružené partnerské organizace:

Sevi Chatzifotiou (University of Heraklion, Řecko), Elke Griemens (Women's Refuge Erftkreis,
Německo), Judit Herman (NaNE, Maďarsko), Sandra Messner (Refuge Association Vienna,
Rakousko), Anamaria Simon (Artemis, Rumunsko)

Grafická úprava: Eveline Wiebach

Grafický návrh: Marinela Vecerik (WAVE Co-ordination Office)

Jazyková úprava pro anglické vydání: Paul Catty

Místo a rok vydání: Vídeň 2004

Financování: Evropská komise, program Daphne 2003

Finské ministerstvo sociálních věcí a zdravotnictví

Rakouské federální ministerstvo pro zdravotnictví a záležitosti žen

The Chief Executive Office, Vídeň – Mezinárodní vztahy & Ženské otázky

The Chief Executive Office, Vídeň – Úřad pro ženy, město Vídeň MA 57

PŘEDMLUVA

Finanční podpora Evropské Komise (Program DAPHNE) a další spolufinancování (Finské ministerstvo sociálních věcí a zdravotnictví, Rakouské federální ministerstvo zdravotnictví a záležitostí žen a Radnice města Vídeň) umožnily realizovat projekt, který byl plánován a připravován několik let. Kancelář organizace WAVE / Evropská informační kancelář obdržela velké množství dotazů od žen a ženských organizací, které zamýšlely založit specializovaný azylový dům pro ženy, oběti domácího násilí a potřebovaly základní informace o nezbytném plánování a provozních krocích. Tento manuál je vytvořen tak, aby naplnil tyto požadavky. „Cesta z násilí“ si klade za cíl poskytnout především praktické odpovědi na otázky vznikající při zakládání a provozování specializovaného azylového domu pro ženy, avšak nabízí také teoretickou část zabývající problematikou násilí na ženách. Na vytvoření tohoto manuálu se podílely odbornice z osmi zemí. Díky tomu jsme měly možnost zahrnout do manuálu skutečně široké spektrum zkušeností a vytvořit tak publikaci, která může být užívána v různých evropských zemích. Editorky a projektoví partneři uvítají Vaše připomínky a návrhy, které můžete adresovat na e-mailovou adresu office@wave-network.org. Věří, že tento manuál brzy pomůže při zakládání nových azylových domů určených pro ženy, oběti domácího násilí, které budou plnit jejich nejdůležitější funkci – zajistit ohroženým ženám a dětem nejvyšší možnou míru bezpečí a že i stávající azylové domy najdou v manuálu zajímavé a inspirativní informace.

Autorky

SLOVNÍK

V tomto manuálu jsou, pro snazší práci s textem, obvykle používány termíny, které se vyskytují ve specializované literatuře na toto téma nejčastěji. Tým autorek se však domnívá, že je důležité vysvětlit, jak těmto termínům rozumí a v jakém kontextu je v manuálu používá.

Azylový dům pro ženy: Anglický termín pro azylový dům pro ženy, oběti násilí „refuge“ se obvykle používá v evropských, anglicky hovořících zemích jako výraz pro bezpečné bydlení pro ženy a děti, které byly vystaveny násilí (obvykle ze strany muže) v domácím kontextu. Termín „shelter“ má stejný význam, je však používán spíše v oblasti severní Ameriky a Austrálie.

Domácí násilí: označuje násilí páchané v rámci rodiny a intimních vztahů, kterého se na ženě dopouštějí blízcí lidé. Pachatelem je ve většině případů partner nebo bývalý partner, méně často jiný mužský příbuzný. Oběťmi jsou primárně ženy a jejich děti.

Oběť: tento termín označuje ženy a děti, které prožily (přežily) násilí (tzn. ne v pasivním smyslu tohoto slova)

1. ÚVOD

Násilí páchané na ženách a dětech je porušováním základních lidských práv. Ve skutečnosti se jedná o jednu z nejrozšířenějších forem porušování lidských práv na světě. Ani evropské země v tomto směru netvoří žádnou výjimku. Hlavní příčinou fyzických a psychických zranění, kterým jsou ženy a děti vystaveny, bývá násilí páchané v domácím prostředí – v rámci rodiny a blízkých vztahů. Současné studie ukazují, že jedna třetina až jedna čtvrtina žen v Evropě je vystavena násilí ze strany blízkých osob. Až na výjimky bývají ve většině případů pachateli muži: partneři, manželé, otcové či bratři. Vzhledem k převažujícím socio-ekonomickým podmínkám v naší společnosti je mnoho žen a dětí, které se staly obětí násilí ze strany někoho blízkého, nuceno opustit své domovy, uniknout tak pokračujícímu násilí, chránit svůj život a hledat bezpečí a ochranu. Mnoho z nich přijímají azylové domy pro ženy, oběti domácího násilí. Tyto azylové domy tvoří klíčové instituce v boji proti násilí na ženách a dětech. Od 70.let minulého století, kdy byly založeny první specializované azylové domy, fungují jako důležitý faktor společenského rozvoje nejen tím, že poskytují ženám a dětem bezpečné prostředí, ale také prosazováním rovnosti mezi muži a ženami a základních lidských práv na tělesnou, emocionální a mentální integritu.

V Evropě byla sociální otázka mužského násilí na ženách a dětech marginalizována a tabuizována až do počátku 70.let, ve východní Evropě až do počátku 90.let. První azylový dům pro ženy byl založen v roce 1972 v Londýně. Na Britských ostrovech byly založeny další specializované azylové domy pro ženy, oběti domácího násilí ještě před tím, než se hnutí rozšířilo do západní, střední a severní Evropy, později do jižní Evropy a později, po pádu železné opony I do zemí východní a jihovýchodní Evropy. Celkem je v současné době v Evropě asi 1500 azylových domů pro ženy, oběti násilí.

Mnoho evropských zemí, zvláště pak země východní a jižní Evropy ale stále trpí nedostatkem azylových domů, nabízejících bezpečí pro ženy a děti, oběti domácího násilí. Ženy, které se rozhodnou založit specializovaný azylový dům pro ženy, oběti domácího násilí v jejich městě často čelí obrovským překážkám: nedostatku finančních prostředků či politické vůle na straně státních orgánů či samosprávy. I přesto, že bývají finance dostupné jen sporadicky, snaží se tyto ženy udržet chod azylových domů co nejdéle.

Poskytování pouhého (nechráněného) ubytování není pro oběti domácího násilí dostatečnou pomocí. Klíčovým prvkem, který poskytují ženám a dětem specializované azylové domy je posílení: jsou posilovány k tomu, aby převzaly kontrolu nad svými životy a posiluje se také jejich sebevědomí. Ženy a děti žijící ve specializovaném azylovém domě by měly znovu získat pocit, že žijí v bezpečném prostředí, které spoluvytvářejí.

Nové členské země Evropské unie musely před přijetím splnit celou řadu legislativních změn a standardů. Avšak současné standardy v sociální oblasti, zvláště v citlivé oblasti mužského násilí na ženách, jsou v jednotlivých členských zemích stále velmi odlišné (ať už se jedná o nové či staré země).

Women Against Violence Europe (WAVE) funguje jako evropská síť ženských organizací, působících v oblasti boje proti násilí na ženách a od svého vzniku přistupuje k Evropě jako jednomu geografickému celku. Naším cílem vždy bylo podporovat výměnu zkušeností a znalostí. S podporou Evropské Komise (Program Daphne) vytvořila k dnešnímu dni WAVE širokou databázi informací o prevenci násilí téměř ve všech evropských zemích a seznam více než 2 000 pomáhajících organizací. V roce 2000 vytvořila WAVE tréninkový program, který je určen pro profesionály/ky pracující s oběťmi domácího násilí a je aplikovatelný ve všech evropských zemích.

Cílem tohoto manuálu, který vznikl díky podpoře Evropské Komise (Programu Daphne) je podpořit proces formulace a následné aplikace evropských standardů.

Tento manuál vnímáme jako krok k implementaci Rámcového rozhodnutí Rady Evropy ze dne 15. března 2001 o postavení obětí v trestním řízení (2001/220/JHA), které definuje doporučení a metody pro poskytování profesionální pomoci pro oběti domácího násilí.

1.1 STRUČNÝ PŘEHLED ROZDÍLNÉHO POSTAVENÍ AZYLOVÝCH DOMŮ PRO ŽENY, OBĚTI DOMÁCIHO NÁSILÍ V EVROPĚ

Potřebu vyššího počtu specializovaných azylových domů pro ženy, oběti domácího násilí dokumentuje výzkum WAVE, který proběhl pod záštitou projektu DAPHNE v roce 2001. Odbornice z tehdejších 15 členských a 12 kandidátských zemí zkoumaly standardy v existujících azylových domech. Výsledky byly publikovány pod názvem "Víc než jen střecha nad hlavou". Výchozím bodem studie byla otázka, kolik rodin (1 žena a děti) mohou ubytovat existující specializované azylové domy pro ženy, oběti domácího násilí v evropských zemích. V doporučení z roku 1986 uvádí Výbor pro ženská práva a rovné příležitosti Evropského Parlamentu, že na 10 000 obyvatel by mělo být dostupné jedno takové místo ve specializovaném azylovém domě.

Výsledky této studie poskytly přesný obraz o rozsahu a dostupnosti služeb pro oběti domácího násilí a preventivních opatřeních v jednotlivých zemích (následující země údaje neposkytly nebo poskytly neúplné údaje: Francie, Itálie, Španělsko, Kypr, Litva a Lotyšsko). Výše zmíněné standardy a doporučení Rady Evropy byly splněny pouze v Lucembursku, Norsku a Severním Irsku, za nimiž těsně následovalo Švédsko. Z tehdejších kandidátských zemí se splnění standardů přiblížila pouze Malta. Uprostřed spektra se umístilo Dánsko, Německo, Irsko, Anglie, Skotsko a Wels, zatímco v Rakousku, Belgii a Finsku existovala jen asi třetina doporučených míst ve specializovaných azylových domech. Za nimi následovalo Slovinsko s 89 místy. Neutěšená situace se ukázala v Řecku a Portugalsku. Jak již bylo zmíněno, jen velmi málo specializovaných azylových domů pro oběti domácího násilí existuje v zemích bývalé východní Evropy. Azylových domů v těchto zemích je poskrovnu, musí čelit, hrozbě, že budou kdykoli z důvodu nedostatku financí uzavřeny, přičemž ale kapacitně nemohou uspokojit vysoký počet žen, které by potřebovaly jejich ochranu a pomoc.

V nových členských zemích Evropské unie existuje alespoň několik specializovaných azylových domů a organizace poskytující služby pro oběti rozšiřují v posledních letech své služby. V zemích jako např. Gruzie či Ukrajina však zůstává situace stále velmi složitá. Ekonomické krize a politická nestabilita způsobují nejen vyšší míru domácího násilí, ale také dalších forem násilí na ženách. I přes tyto překážky však ženy v mnoha zemích (i východní Evropy) zakládají nové služby pro oběti domácího násilí. V Rusku se např. podařilo v průběhu pouhého desetiletí (a to platí i pro jiné země) založit síť více než 50 ženských krizových center (Asociace ANNA proti násilí, viz přílohy). Cílem tohoto manuálu je podpořit všechny takovéto iniciativy.

1.2 JAK VZNIKL TENTO MANUÁL

Expertky a pracovnice azylových domů pro ženy, oběti domácího násilí z osmi zemí, ve kterých takovéto služby existují již mnoho let, spojily své praktické zkušenosti a teoretické znalosti s cílem vytvořit konzistentní, prakticky orientovaný přístup k problematice zakládání a řízení specializovaných azylových domů pro oběti domácího násilí. Zakládání specializovaného azylového domu pro ženy, oběti domácího násilí totiž vyžaduje najít odpověď na otázky jako např.: "Jaká bezpečnostní opatření musí být přijata?", "Jaké podmínky je potřeba splnit, aby bylo možno poskytovat poradenství pro oběti

domácího násilí nebo jak zajistit bezpečí v herně pro děti?”, “Jak budete propagovat existenci specializovaného azylového domu, když adresa musí zůstat utajená?”

K tomu, aby mohly být zodpovězeny tyto i další otázky týkající se zakládání a provozování specializovaného azylového domu pro ženy, oběti domácího násilí, se organizace realizující tento projekt, *Women Against Violence Europe (WAVE)* a partnerky projektu (Sirkka Perttu z finské Women's Line, Angela Romanin a Elisa Marchiani z Casa delle Donne per non subire a violenza Bologna, Patricia Lopes z AMCV Portugalsko, Elke Griemens z Frauenhaus Erftkreis, Sandra Messner z 3. Vídeňského ženského domu, Sevaste Chatzifotiou z TEI Kréta/ Odbor sociálních věcí, Judit Herman z Nane, Budapešť a Anamaria Simon z Artemis Rumunsko) rozhodly definovat standardy kvality pro azylové domy pro oběti domácího násilí.

První fáze projektu zahrnovala rozsáhlou studii již existujících zdrojů a materiálů. Poté následoval v prosinci 2003 první workshop, ve kterém účastnice vytvořily a diskutovaly obsah Manuálu. Jednotlivé autorky vyjádřily své preference podílet se na různých sekcích, vzhledem k jejich odbornosti a zkušenostem (viz profily autorek v příloze). Ve druhé fázi, která trvala od ledna do dubna 2004 byl vytvořen základní text jednotlivých kapitol, který byl diskutován na dalším workshopu, který se konal v květnu. Konečné úpravy byly dokončeny na konci července 2004.

1.3 CÍL MANUÁLU A CÍLOVÉ SKUPINY

Hlavním cílem tohoto Manuálu je poskytnout praktickou pomoc těm, které/kteří chtějí založit specializovaný azylový dům pro ženy, oběti domácího násilí. Vzhledem k tomu, že standardy služeb pro oběti domácího násilí jsou v jednotlivých zemích velmi odlišné, znamená vydání společného manuálu o zakládání a provozování specializovaných azylových domů pokus o zlepšení standardů služeb pro oběti násilí, které si zasluhují zvýšenou pozornost a zároveň iniciaci procesu sladování těchto standardů jako nástroje zlepšování kvality. Hlavní cílovou skupinou, které je tento manuál určen jsou odbrnice v problematice domácího násilí, které chtějí založit specializovaný azylový dům a pracovnice již existujících azylových domů pro oběti domácího násilí. Vydání tohoto manuálu bylo motivováno zejména neustále se zvyšujícím zájmem o problematiku bezpečných azylových domů pro ženy, oběti násilí, zejména v zemích východní a jižní Evropy. Konečnou cílovou skupinou, která by měla mít z vydání tohoto manuálu největší užitek, však jsou ženy a děti, oběti domácího násilí.

Zodpovědnost za poskytování služeb pro ženy, oběti domácího násilí by však samozřejmě neměla zůstat jen na bedrech ženských neziskových organizací. Ženské organizace pracující v této oblasti a specializované azylové domy pro oběti násilí již mnoho let volají po adekvátní finanční podpoře ze strany státu. Proto další, velmi významnou cílovou skupinu tohoto manuálu tvoří politici, státní instituce a samospráva, stejně jako soukromí donoři. V neposlední řadě je cílem tohoto manuálu informovat o problematice domácího násilí a úloze specializovaných azylových domů pro jeho oběti ve společnosti další profesionály, novináře a veřejnost.

2. TEORETICKÉ POZADÍ

Základem práce azylových domů pro ženy, oběti je pochopení příčin domácího násilí, forem, kterých může nabývat a jeho důsledků na oběti. Násilí na ženách je potřeba posuzovat a analyzovat v rámci historického, politického a sociálního kontextu genderových vztahů. Pokusy přistupovat k násilí na ženách jako k individuálnímu problému nebo jako k problému dysfunkčních vztahů se nevyhnutelně vzdalují od reality a nemají téměř žádný potenciál k dosažení jakékoliv změny. Mezinárodní orgány a instituce vyjadřují tento názor opakovaně v mnoha dokumentech a doporučeních a zcela jasně odsuzují násilí na ženách jako porušování základních lidských práv.

2.1 PŘÍČINY NÁSILÍ NA ŽENÁCH

“Násilí na ženách je projevem historicky nerovných vztahů mezi muži a ženami, které vedly k dominanci mužů nad ženami, k diskriminaci žen a bránily jejich plnému rozvoji” (United Nations 1996, 75).

V historickém kontextu dal proces, kterým se utvářel moderní stát, moc v rámci rodiny mužům (Sauer 2002). Dominance mužů nad ženami byla v rámci rodiny nadále posilována zákony, sociálními normami a strukturami. Ženy získaly volební právo mnohem později než muži, mnohem déle byly vyloučeny ze systému vzdělávání a z aktivního politického života, v mnoha oblastech byly zbaveny svéprávnosti, byly podřízeny svému otci nebo manželovi a nemohly rozhodovat o svých vlastních životech. To znamená, že životy žen byly v mnoha směrech omezovány a tím jim bylo bráněno v jejich rozvoji. Johan Galtung, norský průkopník v oblasti mírových studií a řešení konfliktů nazývá takový typ struktury jako násilnou strukturu. Galtung tvrdí, že násilí bude vždy existovat a přetrvávat tam, kde jsou lidé vystaveni vnějším silám, které udržují jejich aktuální tělesný a intelektuální rozvoj na nižší úrovni, než je jejich skutečný potenciál (Galtung 1971, 57).

Dokonce i v Evropě přetrvávaly staré patriarchální struktury ještě i ve 20. století. V některých zemích neměly ženy volební právo až do konce 2. světové války. Až do 70. let minulého století označovaly zákony o rodině v některých zemích za hlavu rodiny muže a ženy byly povinny je poslouchat. Z násilnění v manželství není v některých evropských zemích trestným činem. Na počátku 70. let to byla právě druhá vlna ženského hnutí, která (opět) otevřela problematiku strukturálního a inter-personálního násilí jako společenský problém. Ženy byly opakovaně vystaveny násilí ze strany svých manželů a partnerů. A mnoho z nich si uvědomilo, že státní a soudní orgány nemají příliš zájem problém tohoto násilí řešit.

V mnoha případech zůstávalo násilí páchané partnery či manžely nepotrestáno i přes to, že se žena odvážila o násilí veřejně hovořit a podala na pachatele trestní oznámení. Stát dělal – a do jisté míry stále dělá – příliš málo na to, aby případy domácího násilí trestal. Odpovědné orgány měly v případech domácího násilí tendenci zříct se své výlučné výkonné moci, a pokud ne přímo ze zákona, tak alespoň v praxi přenechat „rozhodování silou“ na manželovi. Rovnost mužů a žen je dnes již zakotvena v mnoha zákonech a to v neposlední řadě také díky antidiskriminační politice Evropské unie. V praxi však v mnoha oblastech diskriminace a nerovné postavení žen přetrvává.

Je to právě faktor nátlaku a omezování, který nutí ženy k setrvávání v násilných vztazích a který jim znesnadňuje přerušení cyklu násilí. Aktivity směřující proti násilí na ženách mohou být efektivní pouze tehdy, pokud se budou zároveň zabývat otázkou strukturálního násilí.

2.2 NÁSILÍ NA ŽENÁCH JAKO PORUŠOVÁNÍ LIDSKÝCH PRÁV

Organizace spojených národů poprvé uvedla, že problematika násilí na ženách není ani „soukromým“ ani „národním“ problémem na konferenci věnované otázkám lidských práv, která se konala ve Vídni. Půdu pro toto prohlášení připravily ženské neziskové organizace z celého světa, které zorganizovaly petici, kterou podepsalo půl milionu lidí (Bunch/Reilly 1994). Závěrečný dokument konference, Vídeňská deklarace, označuje jakoukoli formu násilí na ženách za porušování lidských práv a to i v případech, kdy k násilí dochází v tzv. soukromé sféře (OSN 1993a).

Vídeňská deklarace říká, že: „lidská práva žen a dívek jsou nezadatelnou, integrální a nedělitelnou součástí základních lidských práv [.....]. Genderově podmíněné násilí a všechny formy sexuálního obtěžování a vykořisťování, včetně těch, které pramení z kulturních tradic nebo mezinárodního obchodování s lidmi, jsou neslučitelné s důstojností a hodnotou člověka a musí být eliminovány.“ (OSN 1993a, 18).

Tím se přenáší na stát odpovědnost za eliminaci násilí na ženách a zajištění efektivní ochrany a bezpečí pro své obyvatele.

OSN následně vydala Deklaraci proti násilí na ženách (United Nations 1993b, tento i další důležité výňatky z důležitých mezinárodních dokumentů najdete v přílohách) a jmenovala Zvláštní reportérku pro násilí na ženách. Otázka eliminace násilí na ženách byla důležitým bodem také na Světové konferenci OSN v roce 1995, konané v Pekingu. Závěrečný dokument této konference, „akční platforma“ detailně popisuje řadu opatření, které se členské země zavázaly přijmout a implementovat (OSN 1995).

Klíčovým dokumentem boje proti strukturálnímu násilí a násilí na ženách je Úmluva OSN o odstranění všech forem diskriminace žen (CEDAW). Na rozdíl od deklarací a rezolucí je tento dokument pro všechny země, které jej podepsaly a ratifikovaly závazný a musí být implementován. Do dubna 2004 byla Úmluva ratifikována 177 zeměmi.

Všeobecná doporučení Výboru CEDAW č. 12 a č. 19 vyzývají všechny smluvní státy k tomu, aby „poskytovaly dostatečné ochranné a podpůrné služby obětem domácího násilí, znásilnění, sexuálních útoků a dalších forem genderově podmíněného násilí.“

V roce 1999 byl CEDAW doplněn možností podávání individuálních stížností, což umožňuje ženám, jejichž práva byla porušena, podat stížnost k OSN. Praktickou příručku jak podávat individuální stížnosti vypracovala mezinárodně uznávaná rakouská právnička (Frauenbüro der Stadt Wien 2001).

V Evropě byly vytvořeny důležité iniciativy boje proti násilí na ženách. Evropská konvence lidských práv z roku 1950 zaručuje všem lidem (a tím zjevně i ženám) právo na život, zdraví a svobodu a zakazuje mučení nebo jakoukoli formu nehumánního nebo ponižujícího zacházení. Tato klíčová konvence tak zavazuje signatářské země činit kroky proti násilí na ženách a chránit před násilím všechny ženy. V posledních letech vydala Rada Evropy celou řadu dokumentů vztahujících se k problematice násilí na ženách a domácího násilí (viz Literatura), zmínit zde můžeme např. Doporučení z roku 2002 (Rada Evropy 2002). Expertní skupina Rady Evropy ve své závěrečné zprávě doporučila, že na 7 500 obyvatel by mělo být dostupné alespoň jedno místo ve specializovaném azylovém domě pro ženy, oběti domácího násilí (Rada Evropy 1997).

V roce 1997 vyhlásila Evropská unie Program DAPHNE, jehož prostřednictvím podporuje mezinárodní projekty v oblasti boje proti násilí na ženách a dětech. V době rakouského předsednictví EU se v prosinci 1998 konala evropská konference zaměřená na tuto problematiku. Vzhledem k tomu, že konference byla zaměřená na oblast policie a násilí na ženách, spolupřádala tuto konferenci také organizace WAVE (Dearing/ Förg 1999). Toto i následná setkání odbornic a odborníků za německého předsednictví (Cologne) a finského předsednictví (Jyväskylä) přinesly celou řadu opatření a doporučení ke zvýšení ochrany a podpory žen, které se staly oběťmi domácího násilí (Keeler 2001).

Na podnět Výboru pro ženská práva při Evropském parlamentu realizovaly členské země Evropské unie v letech 1999/2000 kampaň proti násilí na ženách (Evropský parlament/ Výbor pro ženská práva, 1997). Evropská kampaň byla ukončena v roce 2000 konferencí, která se konala v Portugalsku. Rok 2004 přinesl schválení Programu DAPHNE II, který opět poskytuje prostředky pro projekty a aktivity směřující k potlačení násilí na ženách a dětech pro dalších pět let. Rozšíření Evropské Unie je jen jedním z důvodů, proč byl rozpočet pro Program DAPHNE II navýšen.

2.3 NÁSILÍ NA ŽENÁCH V ČÍSLECH

Násilí na ženách je považováno za závažný společenský problém, který dosáhl globálních rozměrů. Více než 90% případů domácího násilí jsou případy trestných činů, kterých se dopustili muži na ženách. UNICEF odhaduje, že v některých zemích má zkušenost s fyzickým násilím ze strany intimního partnera nebo rodinného příslušníka až polovina všech žen (UNICEF, 2001). Statistiky založené na informacích z celého světa ukazují, že násilí je na ženách obecně páčáno v rodinném prostředí.

Ve Velké Británii se odhaduje, že 48% zavražděných žen bylo usmrceno v důsledku domácího násilí a pachatelem byl jejich partner, zatímco muži se stávali obětí ve stejném kontextu v 6% (WAVE, Únor 1998,1). V Anglii a Walesu jsou svými partnery nebo bývalými partnery zabity během týdne v průměru dvě ženy (Mirlees-Black, 1995).

Světová zdravotnická organizace (WHO) vydala rozsáhlou zprávu "Násilí a zdraví", která vychází ze 48 studií o výskytu násilí na ženách. Podle této zprávy se obětí násilí ze strany manžela nebo partnera stane v průběhu svého života 10–69% žen (v závislosti na zemi, ve které žijí), (WHO, 2002). V posledních letech vznikly reprezentativní studie o výskytu násilí na ženách a jejich dětech v rámci rodiny v mnoha zemích Evropské unie, stejně jako např. ve Švýcarsku. Čísla vyplývající z těchto studií potvrzují (již před tím odhadovaný) rozsah násilí na ženách, které je páčáno jejich partnery a manžely.

Portugalská studie z roku 1997 ukazuje, že 43% násilných trestných činů bylo spácháno v rámci rodiny. Belgická studie z roku 1998 uvádí, že 68% žen se stalo obětí fyzického nebo sexuálního násilí (Evropská ženská lobby, 2000). Data z prvního řeckého celonárodního výzkumu, při kterém bylo dotazováno 1 200 žen starších 18 let ukazují, že 36% těchto žen zažilo fyzické násilí ze strany svého partnera nebo manžela (KETHI, 2003). Španělská studie o domácím násilí z roku 1999 (dotázáno více než 2 000 žen starších 18 let) uvádí, že 14,2% z nich se stalo obětí domácího násilí nejméně jednou a 4,2% je zneužíváno a týráno opakovaně (The Lancet, 2000).

Rozsáhlá francouzská studie o výskytu násilí na ženách zjistila, že 10% dotázaných žen bylo vystaveno násilí ze strany svého partnera v průběhu posledních 12 měsíců. Mladé ženy ve věku 20 až 24 let byly až dvojnásobně zranitelnější a ohroženější skupinou partnerského násilí než ženy starší 45 let.

Podle finské studie má zkušenost s fyzickým nebo sexuálním násilím či výhrůzkami takovým násilí ze strany svého partnera nebo manžela, se kterým bydlí ve společné domácnosti, 22% dotázaných žen.

Z toho 9% zažilo takové násilí v posledních 12 měsících. Podle dánské studie 65% dotázaných žen, které přiznaly zkušenost s násilím ze strany jejich partnera, přiznalo, že se staly obětí lehčích forem násilí, 26% se stalo obětí středně těžkého násilí a 7% těžkého násilí. 2% uvedla, že byly vystaveny obzvláště krutým formám násilí. Tato čísla se však významným způsobem mění, dotazujeme – li se i na zkušenost z předchozích vztahů. Ukázalo se totiž, že 33% zažilo těžké násilí, 21% střední formy násilí a 23% lehčí formy násilí. Ve Švédsku 46% dotázaných žen uvedlo, že se staly obětí násilí ze strany muže (ve věku starším než 15 let). Ve 34% případů mělo toto násilí sexuální charakter. 12% dotázaných žen zažilo násilí ze strany mužů v posledních 12 měsících.

Švýcarská studie z roku 2003, kterou realizovaly Daniela Gloor a Hanna Meier, potvrzuje výše zmíněné vysoké procenta výskytu násilí na ženách. Dotazovaly se téměř 1 800 klientek gynekologické kliniky v Zurichu, přičemž jedna z deseti dotázaných uvedla, že se v posledních 12 měsících stala obětí násilí. Nejčastějším pachatelem násilí byl partner (7,9%). Více než tři čtvrtiny respondentek (76,8%) uvedly, že se ve věku starším 15 let alespoň jednou v životě staly obětí fyzického násilí a omezování jejich osobní svobody ze strany osoby, která pocházela z jejich nejbližšího sociálního prostředí (Gloor/Meier 2004).

Přeloženo do absolutních čísel to znamená, že v tuto chvíli zažívá nějakou formu násilí přibližně 20 milionů žen z 230 milionů žen žijících v Evropské unii. Tyto čísla potvrzují názor, že násilí na ženách je závažný celospolečenský problém, který způsobuje masivní psychickou, ale i ekonomickou, sociální a zdravotní újmu (Heise, 1995). Podle holandské studie jsou s násilím na ženách spojeny roční náklady ve výši 200 milionů euro (více než 330 milionů guldenů). Švýcarská studie odhaduje, že náklady spojené s problematikou násilí na ženách stojí federální, regionální a místní úřady ročně přibližně 400 milionů švýcarských franků (Korf 1997, Godenzi/Yodanis 1998).

2.4 FORMY, VZORCE A DŮSLEDKY NÁSILÍ NA ŽENÁCH

Zahraniční literatura hojně dokumentuje význam sociálních a kulturních faktorů, které ovlivňují rozhodování oběti domácího násilí, zda vyhledat pomoc zvenčí a opustit násilného partnera (Mahoney, 1994, 60, McWilliams/McKiernan, 1993, 50-55, Dobash/Dobash, 1998, Kirkwood, 1993, Chatzifotiou, 2004). Násilí na ženách ovlivňuje velké množství osob/obětí, které platí velmi vysokou osobní, fyzickou, psychickou, duševní, rodinnou, sociální i finanční cenu za to, že násilí přežijí a překonají (Stanko/Crisp/Hale/Lucraft 1997).

Tradiční hodnoty v patriarchálních společnostech naznačují, že být manželkou a matkou jsou pro ženu nejdůležitější společenské role. V muslimských a arabských společnostech se navíc předpokládá, že ženy mohou naplnit své role, pouze pokud jsou vdané (Boabaid, 2002). Není proto překvapením, že společnost klade břemeno vytváření harmonických rodinných vztahů na ženu a v důsledku toho se jí také připisuje vina za nezdary v manželství nebo za jeho rozpad. Tento „závazek“ ke vztahu se stává významným faktorem, který vede ženu k mlčení o násilí ve vztahu a který jí dlouhodobě brání vyhledat pomoc (Strube/Barbour 1983, 786). A tak se hluboce zakořeněné představy o tom, že manželství by mělo být (v zájmu rodiny) zachováno za každou cenu a že manželka získá rozvodem jisté stigma rozvedené ženy, se spojují s názorem, že za rozpad manželství nese vinu žena. Všechny tyto předsudky jsou navíc posilovány přáteli, příbuznými a představiteli sociálních institucí a jsou významnými faktory, které ženu odrazují od toho, aby vyhledala pomoc a odešla z násilného vztahu.

Aby ženy, oběti domácího násilí a jejich děti mohly získat vhodnou a účinnou pomoc, je nezbytné pochopit dynamiku a mechanismy násilných vztahů.

2.4.1 Násilí zahrnuje i jiné než jen fyzické formy

Násilí se nevyskytuje pouze ve formě fyzických útoků. Násilí slouží jako prostředek k získání kontroly a moci nad obětí, s cílem zlomit a podřídit si její vůli. Americká psychiatrička Judith Herman (1992) srovnává vzorce násilného chování vůči ženám s technikami používanými při mučení. Mnoho žen, které se staly obětí násilí ze strany jejich partnerů, hovořilo o tom, že byly vystaveny různým formám psychického týrání jako např. izolace od okolního světa, slovní ponižování a očerňování, zastrasování a vyhrožování, nebo byly nuceny vykonávat triviální či ponižující činnosti. Stává se, že pachatel střídá násilí s fázemi, kdy je laskavý, nosí ženě květiny nebo ji pozve na večeři. Takové chování ženu zmate a vyvolá v ní myšlenku, že i přes to všechno je zde nějaká naděje, že se partner změní, že má i své pozitivní stránky. Ve skutečnosti se však jedná o pouhou manipulaci oběti, aby zůstala dál ve vztahu s pachatelem a neuvažovala o odchodu. V celkovém kontextu dynamiky násilného vztahu je potřeba pohlížet na pachatelovo přechodné laskavé chování jako na strategický aspekt jeho chování.

2.4.2 Násilí jako trauma a destrukce vlastního sebeobrazu

Násilí je traumatická zkušenost, jejíž zranění se v žádném případě neomezují jen na zranění fyzická. Cílem násilného chování je zničit sebeúctu oběti a zlomit její odpor. Jedním z důsledků násilného chování je, že oběť žije v neustálém strachu z dalšího násilí. V mnoha případech pak již není nutné, aby pachatel použil přímého fyzického násilí: výhrůžky a vzpomínky na předchozí násilí postačují k tomu, aby se oběť podřídila a vykonala to, co pachatel požaduje. Judith Herman nabízí následující vysvětlení: „Přestože je násilí univerzální metodou teroru, pachatel ho může používat i jen zcela zřídka, jako poslední možnost. Není potřeba používat násilí příliš často na to, aby oběť prožívala neustálý pocit strachu. Vyhrožování zabitím nebo zraněním se vyskytuje mnohem častěji, než vlastní násilí. Vyhrožování násilím vůči jiným osobám bývá stejně účinné jako hrozby ublížení přímo oběti. Týrané ženy často hovoří o tom, že jejich partner vyhrožoval zabitím dětí, rodičů nebo přátel, kteří byli ochotni oběti pomoci v případě, že by se rozhodla násilného partnera opustit“ (Herman 1992, 77).

Mnoho žen nemá možnost bránit se dlouhodobému násilí ze strany svého partnera a to ani po odchodu z násilného vztahu. V některých případech mohou oběti reagovat na strach z dalšího násilí např. alkoholem nebo jinou závislostí. „U žen, které jsou závislé na alkoholu, nebo drogách je mnohem větší pravděpodobnost, že mají zkušenost s násilím ve vztahu než u žen, které závislé nejsou. Tyto ženy se násilí častěji postaví nebo se za něj pomstí, čímž ale riskují další násilí“ (Miller/Downs 1993, Logar v HeXenhaus (ed.), 2002b).

Downs (2001, citováno v Logar, viz výše) nedávno realizovala studii o vzájemném vztahu mezi násilím a závislostí. Studie upozornila např. na následující skutečnosti:

- Většina žen, které byly přijaty na detoxikační programy, byla v dětství obětí násilí nebo byla svědkem násilí mezi rodiči;
- Většina žen, které byly přijaty na detoxikační programy, byla v poslední době vystavena násilnému chování ze strany jejich partnerů;
- Ženy, které měly zkušenost s násilím, měly závažnější problémy se závislostí než ty, které násilí nezažily;
- Vysoký počet žen v azylových domech pro oběti násilí má problém s alkoholem;
- Ženy v azylových domech, které mají problém s alkoholem, byly vystaveny závažnějším formám násilí než ty, které s alkoholem problém nemají.

2.4.3 Život v zajetí

“Můj manžel nechtěl, abych chodila ven sama. Když odcházel do práce, vzal s sebou všechny klíče, abych nemohla zamknout dveře do bytu. Pokud bych někam odešla, musela bych nechat dveře otevřené, abych se dostala dovnitř. Takže jsem nebyla zamčená, ale přesto jsem nemohla odejít.“ (Laura, úryvek z výpovědi, kterou učinila v poradenském centru pro ženy ve Vídni).

Ženy, které jsou vystaveny násilí ze strany svých manželů a partnerů jsou často vězni ve svých vlastních domovech. Pachatelé kontrolují každý jejich pohyb a brání jim v tom, aby žily nezávislý život. Jak ukazuje příklad uvedený výše, zdi vězení často nejsou viditelné zvenčí. Herman to stručně shrnuje takto: „Politické vězení je obecně identifikováno, zatímco domácí vězení žen a dětí bývá často nerozpoznáno. Mužův dům je jeho hrad; avšak jen zřídka si uvědomujeme, že tento dům může být zároveň vězením pro jeho ženu a děti. V případech domácího násilí se fyzické bariéry bránící v odchodu nebo útěku vyskytují jen zřídka. Dokonce i v těch nejnásilnějších domácnostech nejsou na oknech mříže ani ploty z ostatných drátů. Ženy a děti obvykle nejsou spoutány řetězy, přestože i to se děje častěji, než si myslíme. Překážky útěku jsou většinou neviditelné. I přesto jsou nesmírně silné. Děti jsou drženy v zajetí skrze pozici jejich závislosti. Ženy jsou drženy v zajetí skrze ekonomickou, sociální, psychickou a právní podřízenost, stejně jako fyzickou silou“ (Herman, 74).

2.4.4 Identifikace s pachatelem – Stockholmský syndrom

Jedním z důsledků neustálé přítomnosti násilí je identifikace oběti s pachatelem a chování v jeho prospěch. Je to strategie přežití. Takové zlomení a podřízení vůle oběti není jejím dobrovolným rozhodnutím, ale přímým důsledkem prožitého násilí. Pachatel může od oběti vyžadovat nejen naprostou podřízenost a poslušnost, ale i to, aby ho milovala. Herman dodává: „Zdá se, že primárním cílem pachatele je zotročení oběti. Tento cíl je naplňován despotickou kontrolou všech aspektů života oběti. Ale pouhá poslušnost pachatele zcela neuspokojí. Zdá se, že má psychickou potřebu omlouvat své chování a k tomu potřebuje souhlas a potvrzení oběti. Proto od ní požaduje respekt a projevy vděčnosti a lásky. Konečným cílem je vytvoření ochotné oběti“ (Herman 1992, 75).

Identifikace s pachatelem jako odpověď na uvíznutí ve zdánlivě neřešitelné situaci je nazývána jako „Stockholmský syndrom“. Tento jev byl poprvé pozorován u obětí bankovní loupeže, ke které došlo ve švédském hlavním městě: zajatci si začali k lupičům vytvářet specifický vztah a tato vazba se stávala stále silnější. Poté, co byli lupiči nakonec odzbrojeni a zadrženi je někteří zajatci navštěvovali ve vězení. Stockholmský syndrom, tedy identifikace s pachatelem, se může rozvinout u každé osoby, pokud jsou splněny čtyři podmínky: život osoby je v ohrožení, osoba nemůže uniknout či utéci (nebo si alespoň myslí, že nemůže), je izolována a odříznuta od vnějšího světa a pachatel alespoň přechodně projevuje svou náklonnost a „vlídnou tvář“. Psychologové Graham a Rawlings (1998) poukázali na to, že tyto podmínky jsou často přítomny a splněny v případech domácího násilí a že u obětí domácího násilí se mohou projevovat symptomy poukazující na rozvoj Stockholmského syndromu. V těchto případech se žena bojí udělat cokoli, co by pachatele mohlo rozzlobit nebo vyvolat jeho agresi. Snaží se udržet si jeho přízeň a chová se jako jeho spojenec. Proto se např. může stát, že se oběť snaží kryt pachatele a odmítá uvést skutečné příčiny svých zranění nebo tvrdí, že si zranění způsobila sama, např. svou nešikovností.

2.4.5 Blízký vztah mezi obětí a pachatelem

Blízký vztah, který existuje mezi pachatelem a obětí domácího násilí včetně ekonomické nebo sociální závislosti na partnerovi způsobují, že je pro oběť velmi obtížné se bránit. Je velmi obtížné a stigmatizující vznést žalobu na člena rodiny. Z pochopitelných důvodů je pro oběti velmi těžké otevřeně hovořit o násilí nebo přivolat policii. V průměru je ohlášeno pouhých 25 % případů domácího násilí. Zbývajících 75% zůstává neodkryto (Evropská ženská lobby 2000). Zkušenost ukazuje, že některé ženy jsou napadeny až 30 krát, než vše ohlásí policii.

2.4.6 Ochrana migrantek před násilím

Zvláště obtížná bývá situace migrantek, které žijí v násilných vztazích. Pokud jim nebyly vydány samostatná víza, společné povolení k pobytu je připoutává k pachateli, což zároveň znamená, že jsou více ohrožené domácím násilím. Tato závislost může být překonána pouze tehdy, zaručí-li všechny evropské země udělování samostatných povolení k pobytu a pracovních povolení, které nebudou ženy vázat k jejich manželům.

Migrantkám musí být poskytnut také dostatečná sociální a ekonomická podpora, která jim umožní začít jejich vlastní život bez násilí. Migrantky mají totiž v mnoha případech ještě omezenější zdroje než jiné týrané ženy v mnoha jiných zemích a nemají nárok na sociální podporu. Proto je velmi důležité umožnit přijetí migrantek do utajených azylových domů pro ženy, oběti domácího násilí. Pro tyto ženy a jejich děti může být utajený azylový dům jediným místem, kde jsou skutečně v bezpečí. Z toho také vyplývá vysoký počet migrantek v azylových domech pro oběti domácího násilí. Například v Dánsku bylo v roce 2002 32% žen, které hledaly bezpečí v azylovém domě, migrantek (L.O.K.K., 2004). V Rakousku tvoří více než polovinu žen v utajených azylových domech právě cizinky.

Azylové domy pro ženy, oběti domácího násilí potřebují dostatečné financování na to, aby mohly poskytovat poradenství v mateřském jazyku klientek a to minimálně v jazycích, které jsou mezi cizinkami v dané lokalitě nejpoužívanější. Vícejazyčné informační materiály a další zdroje informací jsou nezbytné k tomu, aby i cizinky a migrantky mohly získat veškerou podporu a pomoc, kterou potřebují.

2.4.7 Důsledky násilí na děti

Děti jsou vždy zasaženy násilím, které se děje jejich matkám a v mnoha případech se sami stávají oběťmi násilí ze strany svých otců a nevlastních otců (Hester/Mullender 2003).

Výzkumy, provedené v této oblasti ukazují, že 90% dětí se v době násilí nachází ve stejné nebo vedlejší místnosti. Jedna třetina těch, které jsou svědky násilí, se snaží chránit svou matku a jsou tak samy vystaveny riziku, že se stanou přímými oběťmi (Asijské ženy a domácí násilí, Informace pro poradenské pracovníky a pracovnice, 1995, 2 / Ženy proti znásilnění, 1998, 2).

Studie provedená v USA odhaduje, že v 70% případů, kdy docházelo k násilí vůči matce, byly vystaveny násilí také děti (viz Bowker/Arbitell/McFerron 1998). Strach z toho, co se může stát, pokud se oběť rozhodne násilí nahlásit a podniknout kroky k jeho zastavení je důležitou příčinou, proč ženy zůstávají v násilných vztazích a nadále násilí snášejí.

Děti proto nezbytně potřebují bezpečné prostředí a podporu, která jim může být poskytnuta v utajených azylových domech. Více než polovinu uživatelů služeb utajených azylových domů pro

ženy, oběti domácího násilí v Evropě tvoří děti. Děti, které jsou svědky domácího násilí vůči svým matkám, se častěji samy stávají pachateli nebo oběťmi domácího násilí. Chlapci mají spíše tendenci vyrůst v pachatele, dívky v oběti (Appelt/ Höllriegel/Logar 2001). Proto je velmi důležité, aby byla dětem poskytnuta pomoc při vyrovnávání se s traumatickou zkušeností s násilím.

2.4.8 Posílení

Násilí zanechává hluboké rány na těle i na duši a hrubým způsobem narušuje sebepojetí člověka a jeho nezávislost. Musíme však pamatovat na to, že ženy a děti, které prožily násilí, nejsou jen pasivními oběťmi těchto zkušeností. Vytvářejí celou řadu strategií jako násilí zastavit a ochránit se, děti hledají pomoc tím, že pláčují, křičí, přivolávají policii nebo se snaží zastavit pachatele. Ženy pozorně sledují svého partnera a snaží se odhadnout, kdy hrozí bezprostřední násilí a pak se snaží i s dětmi dostat do bezpečí, snaží se partnera uklidnit, přijde-li domů zjevně rozčilený a chrání před jeho agresí děti i za cenu toho, že budou samy zbity. Toto jsou jen některé ze strategií, které si vytvářejí ženy žijící s násilným partnerem proto, aby přežily. Učí se zacházet s násilím ve vztahu a rozhodně bychom je neměli považovat za pouhé oběti. Je důležité vidět jejich sílu a vůli přežít. Jakákoli tendence označovat tyto ženy za slabé a neschopné samostatně aktivní nebo za nositelky psychopatologie jim nejen nepomůže, ale nadále podkopává a znesnadňuje jejich pozici.

Každá žena má právo vést svůj život tak, jak uzná za vhodné a v tomto smyslu činit vlastní nezávislá rozhodnutí.

Instituce se silným zaměřením na administrativu a kontrolu mohou jen stěží prosazovat a naplňovat cíl posílení a podpory žen. Proto ženy a jejich děti, které zažily násilí, potřebují specializované utajené azylové domy, jejichž přístup k plánování a provozu je specificky přizpůsoben k naplňování jejich potřeb. Pokud má být obětem nabídnuta adekvátní pomoc a podpora, musí s nimi být zacházeno s respektem k jejich síle a přednostem, citlivě, empaticky a s vědomím jejich potřeb. Cílem práce ve specializovaných azylových domech pro oběti domácího násilí je posílit ženy tak, aby mohly vést samostatný život, o kterém samy rozhodují a není v něm přítomno žádné násilí.

2.5 DOPORUČENÍ PRO SLUŽBY A AZYLOVÉ DOMY PRO ŽENY, OBĚTI DOMÁCIHO NÁSILÍ

Nyní přejdeme ke specifickým poskytování pomoci obětem domácího násilí a jejich dětem. Podíváme se nezbytné podmínky a zdroje, potřebné k tomu, abychom mohli obětem poskytovat veškerou podporu, kterou potřebují.

V této části poskytneme přehled nejdůležitějších požadavků pro odborné služby a adekvátní pomoc obětem domácího násilí, které mohou sloužit také jako standardy pro státní instituce, které jsou zodpovědné za jejich poskytování. Detailně se těmito kritériím věnujeme v části tohoto manuálu, která je zaměřena na praktické otázky.

2.5.1 Kvantitativní požadavky pro azylové domy a služby pro oběti domácího násilí

Každá země by měla mít dostatečný počet specializovaných azylových domů pro ženy, oběti domácího násilí. V každém kraji by měl být k dispozici alespoň jeden takový azylový dům, který by měl fungovat 24 hodin denně. Každá žena by měla mít možnost dostat se do azylového domu rychle. K dispozici by měly být dopravní prostředky, které by umožnily ženu s dětmi rychle převést do azylového domu.

V každé zemi by měla fungovat bezplatná nonstop telefonní linka jako možnost prvního kontaktu a informací. Regionální telefonní linky pro oběti domácího násilí by měly také fungovat nepřetržitě tak, aby byly schopny reagovat na krizové situace.

Mnoho specializovaných azylových domů provozuje mobilní SOS linky a mobilní poradenství, které je dostupné i pro ty ženy, které nejsou ubytované v utajeném azylovém domě, což je pro oběti násilí zvláště důležitý typ služby. Podobně jako je tomu v oblasti zdravotnictví, i oblast prevence domácího násilí je nezbytná existence širokého spektra a množství specificky zaměřených služeb pro oběti násilí a jejich děti. To zahrnuje bezpečné ubytování v utajeném azylovém domě, mobilní poradenství, krizové telefonní linky, poskytování přímého poradenství ve venkovských oblastech, intervenční centra a programy dalšího ubytování. Je důležité, aby oběť měla vždy MOŽNOST výběru.

Přestože legislativní ochrana před domácím násilím je velmi důležitá, neměla by být vnímána jako náhrada za utajené a bezpečné specializované azylové domy. Zkušenosti z Rakouska ukazují, že přestože zde již řadu let existuje právní ochrana před domácím násilím, jsou specializované azylové domy stále velmi potřebné – počet předběžných opatření vydaných v souladu se zákonem o ochraně před domácím násilím ukazuje, že ve skutečnosti je počet potřebných míst v těchto azylových domech ještě vyšší.

Existuje několik důvodů, proč specializované azylové domy pro ženy, oběti domácího násilí zůstávají stále velmi potřebné i přesto, že existuje efektivní legislativa v oblasti domácího násilí. Ne všechny oběti chtějí případy násilí v rodině hlásit na policii, případně podávat návrh na trestní stíhání pachatele nebo na jeho vykázní, některé upřednostňují možnost odejít do utajeného azylového domu, kde mohou zůstat nezbytně dlouhou dobu. Ženy, u kterých je odhad nebezpečí velmi vysoký, potřebují bezpečí utajeného bydlení i v průběhu separačního procesu, jelikož žádný zákon nemůže zabránit páčání násilných činů. Některé ženy nemohou nebo nechtějí zůstat v domě nebo bytě, ve kterém bydlel nebo se ještě zdržuje násilný partner nebo jeho příbuzní, např. proto, že mohou být nadále ohroženy nebo jim známé prostředí připomíná trauma, které tam prožily.

2.5.2 Státní financování utajených azylových domů pro oběti domácího násilí a jejich organizační struktura

Specializované utajené azylové domy pro ženy, oběti domácího násilí a jejich děti poskytují důležitou sociální službu a podobně jako další sociální zařízení by měly být vnímány jako integrální součást sociálních služeb, které stát poskytuje široké veřejnosti.

Tím vzniká státu a jeho orgánům povinnost zajistit pro specializované azylové domy a poradenská centra pro oběti domácího násilí a jejich děti adekvátní finanční podporu.

Financování těchto služeb by mělo být zakotveno v zákoně a mělo by pokrývat všechny náklady spojené s provozováním specializovaného azylového domu na profesionální úrovni.

Azylové domy, telefonní linky a další podpůrné služby mohou adekvátně reagovat na existující potřeby klientek jen tehdy, mohou-li se spolehnout na finanční zajištění, které je smluvně garantováno na dobu několika let (nebo na dobu neurčitou).

V posledních letech mají ty demokratické země, které považují poskytování veřejné zdravotnické a sociální péče za jeden ze svých hlavních závazků, stále větší tendenci svěřovat poskytování těchto služeb nestátním neziskovým organizacím. Tyto organizace jsou nezávislá, nezisková sdružení, která poskytují služby a pokrývají potřeby klientů v oblastech sociální práce a sociální politiky.

Specializované azylové domy pro oběti domácího násilí jsou v Evropě většinou provozovány ženskými neziskovými organizacemi, které lety poskytování služeb získaly řadu praktických zkušeností a odbornost v oblasti poskytování poradenství a podpory ženám, obětem domácího násilí. Tato strukturální forma poskytování služeb pro oběti domácího násilí se ukázala jako velmi efektivní a je

vhodné ji přebírat v případech, kdy vznikají nové služby a aktivity. Ženské neziskové organizace jsou flexibilnější ve způsobech poskytování pomoci a ženy, které mají zkušenost s násilím, mají méně zábrán vyhledat pomoc u neziskové organizace než ve státní instituci.

Spolupráce mezi vládou a ženskými neziskovými organizacemi se v mnoha zemích ukazuje jako velmi úspěšná a dosahuje dobrých výsledků. Návod k úspěchu tedy zní „partnerství mezi soukromou a veřejnou sférou“.

Je důležité, aby státní orgány dohlížely a trvaly na dodržování standardů kvality poskytovaných služeb (tak, jak je formuluje tento manuál), ale zároveň by měly respektovat profesionální nezávislost těchto organizací. Průběžná interní a externí evaluace je podmínkou pro zvyšování kvality práce utajených azylových domů pro ženy, oběti domácího násilí a dalších podpůrných služeb (viz kapitola „Dokumentace, evaluace a kontrola kvality“). Měli bychom mít ale na paměti to, že kvalitu je možné udržovat a rozvíjet pouze tehdy, jsou-li dostupné dostatečné finanční prostředky.

2.5.3 Přiměřená pomoc pro ženy a děti – feministické principy

Od týraných žen a jejich dětí nemůžeme očekávat, že budou hledat útočiště v azylových domech pro bezdomovce nebo v jiných sociálních zařízeních, které nejsou přizpůsobeny jejich specifickým potřebám. V případech domácího násilí zkrátka nestačí obětem poskytnout jen střechu nad hlavou. Je potřeba vytvořit systém specializovaných azylových domů, jejichž koncept a způsob provozu bude specificky přizpůsoben potřebám obětí domácího násilí a jejich dětem. Bezpečnost a ochrana patří k nejdůležitějším kritériím specializovaného azylového domu. Stejně důležité ale je i to, aby ženy a děti nebyly umísťovány do zařízení, ve kterých by bylo omezeno jejich právo na sebeurčení. Plánování a cíle specializovaných azylových domů by mělo směřovat k podpoře a posílení žen a dětí.

Deklarace OSN o násilí na ženách identifikuje historickou nerovnost mezi muži a ženami jako příčinu násilí na ženách. Cílem práce specializovaných azylových domů je ukončit násilí. Rozhodnutí, zda žena od pachatele násilí odejde či nikoli je ale plně v kompetenci dané ženy a toto rozhodnutí musí být respektováno. Bylo by však chybou zaměřit se více na zachování rodiny než se primárně snažit o zastavení násilí.

Pachatelům domácího násilí musí být dáno zcela jednoznačně najevo, že neexistuje žádná omluva pro násilné chování a že odpovědnost za jeho ukončení je zcela na nich. Specializované azylové domy pro týrané ženy sehrály významnou roli také při vytváření a zavádění programů pro pachatele a v této oblasti vypracovaly celou řadu důležitých projektů (Logar/Rösemann/Zürcher 2002).

Praktická zkušenost získaná v posledních 30 letech ukazuje, že při poskytování efektivních služeb pro oběti domácího násilí a jejich děti velmi dobře fungují principy rovnoprávnosti a feminismu (Hanetseder, Bern/Stuttgart/Wien, 1992).

Státní instituce proto mohou a měly by brát při zakládání a rozšiřování služeb pro oběti domácího násilí tyto zkušenosti v potaz.

3. CÍLE A PRINCIPY

Specializované azylové domy pro ženy, oběti domácího násilí a jejich děti poskytují bezpečné prostředí, kde mohou žít bez strachu z násilí. Specializovaný azylový dům by zároveň měl poskytovat odborné služby a splňovat bezpečnostní opatření. Základním principem práce s oběťmi domácího násilí je závazek hájit jejich práva a posilovat je k samostatnému a důstojnému životu bez násilí.

Specializované azylové domy sehrávají důležitou roli v boji proti domácímu násilí. Jejich poslání jde dál, než jen poskytnout ubytování a bezpečné místo před násilím. Specializované azylové domy poskytují odborné poradenství a další služby, které pomáhají obětem domácího násilí a jejich dětem vyrovnat se s touto traumatickou zkušeností, umožňují jim zastavit násilí, získat zpět jejich sebedůvěru a začít samostatný a nezávislý život. Specializované azylové domy nabízejí krizovou pomoc stejně jako dlouhodobé poradenství a další podporu v oblastech (právní poradenství, otázky zaměstnání a dalšího bydlení, psychoterapie). Tyto azylové domy jsou komunitním prostorem, ve kterém ženy i děti získávají zkušenost s jiným způsobem soužití. Plní také důležitou roli směrem k veřejnosti: snaží se zvyšovat povědomí v oblasti domácího násilí, spolupracují s dalšími organizacemi a nabízejí školení pro další profesionály v dané oblasti. Organizují kulturní akce, vykonávají terénní práci, jsou zapojeny v preventivních aktivitách na školách a mnoha dalších aktivitách.

Specializované azylové domy pro ženy, oběti domácího násilí jsou definovány:

- Specifickými cíly.
- Jasně definovanou cílovou skupinou.
- Provozními principy.
- Specializovanými službami a personálem (viz kapitoly 5 a 7).
- Specifickými bezpečnostními opatřeními (viz kapitola 6).

Termínem specializovaný azylový dům pro ženy, oběti domácího násilí tedy můžeme označit pouze ta zařízení, která splňují všechny výše jmenované funkce, jež budou podrobněji diskutovány v další části manuálu.

3.1 CÍLE SPECIALIZOVANÝCH AZYLOVÝCH DOMŮ PRO ŽENY, OBĚTI DOMÁCIHO NÁSILÍ

Specializované azylové domy naplňují celou řadu cílů, které by měly být od začátku jasně definované. Slouží to k zajištění kvality poskytovaných služeb. Azylové domy pro ženy, oběti domácího násilí sehrávají specifickou úlohu v prevenci domácího násilí. Již z jejich samotného charakteru vyplývá cíl zastavit domácí násilí, k čemuž směřují nabídkou bezpečného prostředí pro ohrožené ženy a děti. Oběti domácího násilí a jejich děti potřebují komplexní pomoc a péči doprovázenou právním poradenstvím. Potřebují odbornice, které je podpoří. Služby musí naplňovat specifické potřeby obětí domácího násilí. K překonání traumatické zkušenosti s násilím je nezbytná krizová intervence i dlouhodobé poradenství a terapie.

Specializované azylové domy pro ženy, oběti domácího násilí se obvykle angažují i v oblasti primární a terciární pomoci (viz kapitola 5). Proto hrají důležitou roli v celkové strategii boje a prevence domácího násilí na ženách a jejich dětech.

3.1.1 Ochrana a bezpečí

Ze všeho nejdůležitější je pro oběti domácího násilí bezpečí. Zajištění bezpečí musí být jasnou prioritou ve všech azylových domech pro oběti domácího násilí (viz kapitola 7).

3.1.2 Posílení

Násilí je traumatizující zkušenost, zkušenost s tím, že se cítíme bezmocní, vydáni na pospas někomu jinému. Cílem práce s oběťmi domácího násilí tedy musí být překonání pocitů bezmoci a podpora žen k tomu, aby mohly (znovu) žít plnohodnotný život. Ženy, které prožily domácí násilí, by neměly být označovány za „nemocné“ nebo „rozrušené“, což by nadále oslabovalo jejich pozici. To, že se člověk cítí oslabený, bývá častým důsledkem zkušenosti s násilím. Násilí zanechává stopy nejen na těle, ale i na duši a sebevědomí. Některé přístupy k práci se ženami, oběťmi násilí nefungují, protože tuto zdánlivou slabost považují za osobní rys dané ženy, ze které se tím pádem stává patologický případ. Zkušenosti pracovníků specializovaných azylových domů ukazují, že je stěžejní vnímat ženy, oběti násilí jako expertky na jejich vlastní situaci. Potřebují podporu, aby mohly pochopit dynamiku násilného vztahu a mechanismus, jehož prostřednictvím nad nimi získal násilný partner kontrolu a moc (viz kapitola 5.1). Pochopení mechanismu násilných vztahů jim umožní vytvořit si strategie účinné obrany. Konečným cílem je život bez násilí.

3.1.3 Společenská změna

Cílem specializovaných azylových domů pro ženy, oběti domácího násilí je eliminace předsudků, postojů a vzorců chování ve společnosti, které vytvářejí výživné prostředí pro páchaní násilí na ženách a dětech.

Tyto azylové domy se snaží zvyšovat povědomí veřejnosti v následujících oblastech:

- Situace žen a dětí.
- Dopad domácího násilí na společnost.
- Efektivní způsoby řešení domácího násilí.
- Efektivní způsoby eliminace násilí páchaného na ženách a dětech.
- Výhody společnosti, ve které by nedocházelo k domácímu násilí (viz také kapitola 5.3).

3.2 KOMU JSOU AZYLOVÉ DOMY URČENY? CÍLOVÉ SKUPINY

Specializované azylové domy by měly být otevřeny pro všechny ženy, které se staly obětí fyzického, psychického, sexuálního či ekonomického násilí ze strany svých partnerů nebo členů rodiny.

Jak již bylo zmíněno v kapitole 2, oběťmi domácího násilí se nejčastěji stávají ženy, nejčastějšími pachateli jsou muži. Ženy jsou však v některých případech týrány i svými partnerkami nebo jinou členkou rodiny, obvykle straší a výše postavenou (zvláště v hierarchicky strukturovaných společnostech).

Azylové domy by měly být dostupné všem ženám bez ohledu na věk, náboženské vyznání, národnost, příslušnost k etnické skupině, sexuální orientaci, zdravotní postižení, právní, sociální nebo zdravotní stav, politickou příslušnost či ekonomickou situaci.

Problémem se někdy může stát věk ženy. Pokud ještě není plnoletá, může vzniknout právní problém. V těchto případech je nutná spolupráce s orgány sociálně právní ochrany dětí. V některých zemích / městech jsou mladým dívkám a ženám nabízeny specializované služby, což může být výhodou, jelikož tyto ženy mívají často specifické potřeby a problémy.

Např. ve Švédsku existuje více než 30 zařízení pro mladé dívky a ženy.
Více informací najdete v organizaci ROKS, www.roks.se/index.html .

Ženské azylové domy jsou zároveň zařízeními pro děti.

Jak podrobněji vysvětluje kapitola 5.2, domácí násilí ovlivňuje i děti, jelikož se samy stávají jeho oběťmi nebo jsou svědky násilí páchaného na svých matkách. Obě zkušenosti jsou pro ně velmi traumatizující. Oběti násilí mohou odmítnout pomoc azylových domů, pokud by s sebou nemohly vzít i děti.

Omezené životní podmínky a nedostatek soukromí jsou rozumným důvodem pro určení věkové hranice pro přijímání chlapců. Pokud chlapci nemohou být přijati k pobytu kvůli svému věku, je na azylovém domě aby jim pomohl zajistit jiné, adekvátní ubytování.

Alternativou mohou být speciální jednotky pro tyto rodiny se samostatným vstupem.

Příklad: Frauenhaus Eisenstadt

Více informací na <http://www.aeof.at>

Pro každý azylový dům je důležité stanovit si na základě existujících možností a dostupných alternativ vlastní postupy.

Musíme si také uvědomit, že domácí násilí je jen jednou z forem násilí páchaného na ženách. Ženy se stávají oběťmi obchodování, nuceného manželství, ženské obřizky, znásilnění atd. Obecně platí, že záleží na rozhodnutí azylového domu, zda a pro kterou z těchto cílových skupin bude vedle obětí domácího násilí poskytovat své služby. Toto rozhodnutí by mělo být založeno na zhodnocení rozsahu služeb, které může azylový dům poskytnout a na bezpečnostních opatřeních. Specializované azylové domy obvykle neposkytují služby ženám bezdomovkyním, přestože je potřeba vzít v úvahu fakt, že mnoho žen končí jako bezdomovkyně právě z důvodu domácího násilí a proto by měly mít nárok na přijetí. Specializované azylové domy také nemusí splňovat všechna kritéria a podmínky pro poskytování adekvátní pomoci pro ženy se závislostí na alkoholu nebo drogách, případně mají závažné duševní problémy.

Problémy se závislostí a závažné duševní poruchy jsou velmi často spojeny s traumatickou zkušeností s domácím násilím a sexuálním zneužíváním (viz kapitola 2). Proto je důležité, aby azylový dům učinil jasné rozhodnutí, zda jsou schopni adekvátně pomoci i ženám, které jsou závislé nebo duševně nemocné nebo zda v těchto případech budou spolupracovat s jinými specializovanými službami. Doporučuje se činit konkrétní rozhodnutí v závislosti na typu problému a možnostmi azylového domu.

3.3 PRINCIPY SPECIALIZOVANÝCH AZYLOVÝCH DOMŮ PRO ŽENY, OBĚTI DOMÁCÍHO NÁSILÍ

Cíle práce azylových domů jsou zakotveny v základních principech, které určují všechny aspekty jejich činnosti. Tyto základní principy jsou:

3.3.1 Feministická analýza

Násilí mužů vůči ženám je projevem historicky nerovného postavení mužů a žen a odrazem existujících genderových vztahů ve společnosti a politice. Proto je potřeba vnímat jej primárně jako sociální a politický problém. Specializované azylové domy musí plnit i politickou funkci ve smyslu budování povědomí o sociálním, historickém, kulturním a politickém rámci, ve kterém dochází

k mužskému násilí na ženách. Aktivistky se snaží o to, aby byl slyšet hlas těch žen a dětí, které mají zkušenost s násilím a chtějí o něm hovořit. Společnost musí přenést odpovědnost za násilí na jeho pachatele. Feministické principy přenesené do práce azylových domů by měly ženám a dětem ukázat způsoby, které jim pomohou osvobodit se od násilí.

3.3.2 Ženy pomáhají ženám

Oběti domácího násilí trpí tím, že jsou ovládány a týrány svými partnery. Proto je pro ně důležité, aby jim pomoc a podporu poskytovaly ženy, poradkyně specializované na danou problematiku.

Ženy, které prožily násilí, mívají pocity oslabení, ztráty víry ve vlastní schopnosti a sílu. Azylový dům by tedy měl být místem, kde mohou tyto ženy získat zkušenost s jejich vlastními schopnostmi a možností žít svůj vlastní samostatný život. To se odráží také ve struktuře azylového domu, kde se ženy podílejí nejen na základním chodu, ale mají odpovědnost i za vedení domácnosti. To jim pomáhá přehodnotit a překonat stereotypy spojené s tradičním rozdělením genderových rolí. Tento princip platí i pro ostatní typy podpůrných služeb pro ženy.

3.3.3 Obhajoba ženských práv

Odmítnutí násilí znamená osvojit si jasně odmítavý postoj k násilí na ženách a všem jeho formám („Neexistuje omluva pro násilí“). Snaha zůstat neutrální ve vztahu k násilí s sebou nese vysoké riziko tolerance násilí. Ženy, které přicházejí do azylových domů, nemusí složitě dokazovat násilí, které prožily. Je důležité věřit tomu, co říkají a přistupovat k nim bez předsudků. Oběti potřebují někoho, kdo bude na jejich straně a bude je podporovat ve všech krocích, které je potřeba učinit k jejich ochraně. Obhajoba jejich práv a solidarita jsou nezbytné.

Za násilí nese odpovědnost vždy pachatel. Osvojení si jasného postoje proti všem formám násilného chování znamená odmítání jakéhokoli násilného činu, nikoli však odmítání pachatele násilí jako člověka.

3.3.4 Týmová práce (a horizontální hierarchie)

Specializované azylové domy pro ženy, oběti domácího násilí mají své kořeny v hnutí za ženská práva z konce 60. a počátku 70. let, které volalo po rovném a nediskriminačním přístupu ve všech oblastech života.

Organizace azylového domu by měla reflektovat tyto cíle prosazováním demokratických principů, sdílení moci a vyhýbáním se přílišným hierarchickým a byrokratickým strukturám. V mnoha azylových domech pracují zaměstnankyně jako tým a řídicí povinnosti a odpovědnost jsou sdílené celým týmem. I v případě, že má azylový dům vedoucí nebo ředitelku, je potřeba pracovat na týmové bázi a zapojit pracovnice azylového domu do rozhodovacích procesů, čímž jim je umožněno podílet se na rozvoji poskytovaných služeb.

Taková struktura organizace zajistí, že interakce a vztahy nejsou založeny na uplatňování moci směrem ze shora dolů a že lidé spolu mohou žít a pracovat v atmosféře solidarity a rovnosti.

3.3.5 Participace a demokratické struktury

Demokratické struktury a možnost zapojit se do různých aspektů života azylového domu jsou důležitými principy. Ve všech azylových domech se konají pravidelná setkání, která tvoří základ pro

participaci žen. Je důležité dbát na to, aby se azylové domy nezměnily v instituce, kde jsou životy žen kontrolovány a ovládány a zajistit, aby byly ženy zahrnuty do všech provozních procesů. Moc násilného partnera by neměla být nahrazena mocí instituce. Zaměstnankyně by měly s mocí zacházet velmi opatrně a měly by prosazovat takové předpisy a nařízení, které by příliš neomezovaly osobní svobodu a rozhodování žen.

3.3.6 Právo na sebeurčení

Je důležité respektovat právo žen rozhodovat o svém životě (viz kapitola 3.1.2. Posílení). Příbuzní, přátelé i odborníci se velmi často pokoušejí ženě říkat, co má dělat. Někteří jí radí, aby od násilného partnera odešla, jiní aby mu dala ještě jednu šanci. Tito lidé jsou bohužel mnohdy zklamáni nebo dokonce rozzlobení, pokud se žena jejich radami neřídí. Takovéto rady však mohou vytvářet ještě větší tlak a nebývají vnímány jako nápomocné. Proto je důležité ženu ujistit, že pouze ona je v pozici činit rozhodnutí a ať už bude jakékoli, že jej budeme respektovat. Cílem intervencí je ukončit násilí, nikoli vztah. Právo na sebeurčení je tedy velmi důležitým principem. Jak dlouho žena zůstane v azylovém domě nebo zda chce od násilného partnera odejít či nikoli je pouze na ní.

3.3.7 Mlčenlivost / Anonymita

Abychom mohli chránit práva a integritu klientky, je nezbytné, aby se mohla rozhodnout, jaké informace chce dále zveřejňovat. Z azylového domu ani poradenského centra by proto neměly být předávány žádné informace bez ženina souhlasu. Výjimky se vztahují pouze na případy, kdy může být ohroženo zdraví nebo život klientky nebo jejích dětí (např. pokus o sebevraždu, akutní nebezpečí ze strany pachatele domácího násilí nebo v případě, kdy by se žena chovala násilně vůči svým dětem).

Ženy by měly mít právo na poradenství a podporu i v případě, že nechtějí odhalit svou identitu a vystupují anonymně.

3.3.8 24 hodinové služby a neomezená doba pobytu

Žena, která musí uprchnout před násilím, potřebuje okamžitou pomoc a podporu. Měla by mít možnost dostat se do specializovaného utajeného azylového domu 24 hodin denně. V azylovém domě by měla mít vždy alespoň jedna osoba službu tak, aby bylo možné ohroženou ženu kdykoli přijmout. Pokud je ve městě více azylových domů, alespoň jeden z nich by měl přijímat klientky a jejich děti v jakoukoli hodinu. Principiálně by měly mít ženy možnost zůstat v utajeném azylovém domě až do té doby, kdy se bude cítit bezpečně a dostatečně posílená k tomu, aby žila plnohodnotný život bez násilí.

3.3.9 Různorodost

Různorodost a odlišnost ženy by neměla být jen respektována, ale měla by být vnímána jako něco, co je hodnotné a měla by být podporována. Přínosem mnoha azylových domů jsou pracovnice, které odrážejí různorodost společnosti. Mohou nabídnout znalost dalšího jazyka a hlubší pochopení specifických problémů cizinek a migrantek.

3. 3. 10 Odpovědnost

Azylový dům má velkou odpovědnost a je zodpovědný vůči ženám a dětem, organizaci a jejím členům a členkám a společnosti obecně. Aktivity a řízení azylového domu musí být transparentní a srozumitelné.

3. 3. 11 Kvalita služeb

Profesionalita je podmínkou dosahování a naplňování pravidel a principů chodu azylového domu. Zaměstnankyně by měly být řádně vyškolené a placené. Musí existovat plán jejich dalšího vzdělávání a supervizí. Za účelem poskytování kvalitních služeb v optimální míře musí být počet zaměstnankyň přizpůsoben počtu žen a dětí v azylovém domě. Některé azylové domy jsou závislé na pomoci a práci dobrovolnic. Dobrovolnice musí být dobře proškolené. Se zdroji je potřeba nakládat hospodárně a efektivně. Standardy kvality by měly být pravidelně ověřovány prostřednictvím pravidelné kontroly kvality.

3. 3. 12 Principy týkající se struktury a financování

Specializované azylové domy by měly být provozovány nestátními ženskými organizacemi (viz kapitola 2 a Mezinárodní dokumenty). Specializované azylové domy potřebují dostatečné finanční zajištění ze strany státu, jelikož ve společnosti plní nezbytnou funkci: poskytují bezpečí a pomoc ženám, obětem domácího násilí a jejich dětem.

3. 3. 13 Bezplatné služby

Podpůrné služby pro ženy, oběti domácího násilí a jejich děti by měly být poskytovány bezplatně, zvláště v případech žen s minimálním nebo žádným příjmem. To by mělo zajistit, že ohrožené ženy a děti mohou najít bezpečí a podporu bez ohledu na jejich finanční situaci.

4. ZAKLÁDÁNÍ A FINANCOVÁNÍ SPECIALIZOVANÝCH AZYLOVÝCH DOMŮ PRO ŽENY, OBĚTI DOMÁCIHO NÁSILÍ

Specializované azylové domy pro ženy, oběti domácího násilí poskytují víc než jen bezpečné ubytování. Je to místo, kde ženy a děti, které zažily násilí ze strany manžela, partnera či otce mohou zažít solidaritu mezi ženami a nenásilné prostředí, kde jsou chráněné a v bezpečí. Jak jsme již zmínili v předcházejících kapitolách, k naplnění cílů specializovaného azylového domu jsou potřeba nejen pravidla týkající se provozu, ale i infrastruktura, která také musí splňovat určité požadavky.

V první části této kapitoly se budeme zabývat zakládáním specializovaného azylového domu. Tato část byla vytvořena jako určitý návod, jak začít. Popisuje hlavní kroky, které je potřeba učinit, od vzniku myšlenky založit specializovaný azylový dům až po jeho otevření. Druhá část se zabývá otázkou financování a obsahuje doporučení a pomoc v souvislosti s financováním ze strany státu a soukromých sponzorů.

4.1 ZALOŽENÍ SPECIALIZOVANÉHO AZYLOVÉHO DOMU PRO ŽENY, OBĚTI DOMÁCIHO NÁSILÍ

Založení specializovaného azylového domu si vyžaduje detailní plánování a práci skupiny absolutně angažovaných lidí. Tato kapitola se podrobně věnuje standardům a doporučením pro azylové domy, právní formy, identifikaci potřeb a přípravě detailního plánu, potřebě lobbingu a získávání financí, lokalitě a infrastruktuře.

4.1.1 Iniciativa

Jádro iniciativy pro založení specializovaného azylového domu by měli tvořit lidé se základními znalostmi o formách, vzorcích a důsledcích domácího násilí.

Mnoho specializovaných azylových domů bylo založeno díky feministickým ženským aktivitám. Hnutí za azylové domy, alespoň co se týče jeho počátků v západní, severní a (nekomunistické) střední Evropě je přímo propojené s ženským hnutím 70. let. Jeho myšlenky a cíle jsou založeny na principech rovnosti a rodové demokracie. Výsledky, které dosáhlo v relativně krátké době, vedly mezinárodní instituce k tomu, že uznaly důležitou roli, kterou ženské neziskové organizace sehrály v prevenci násilí na ženách a dětech a v jejich ochraně. (viz kapitola 2).

4.1.2 Právní forma

Skupina lidí, která se rozhodla založit specializovaný azylový dům, se musí rozhodnout, jakou právní formu bude azylový dům mít. Právní formy se mohou v jednotlivých zemích lišit, ale vhodnou formou je nestátní nezisková organizace.

Pro možnost žádat o financování chodu azylového domu bývá potřeba zvolit určité právní formy. Musí být definovány základní povinnosti a odpovědnost, což bývá obvykle podmínkou pro registraci sdružení/organizace. Právní forma však automaticky nezajišťuje financování ze státních nebo sponzorských zdrojů. Je vhodné pečlivě získat a prostudovat všechny dostupné informace a zjistit si

právní formu jiných neziskových organizací. Je také důležité zvážit kdo je schopen a ochoten převzít na sebe odpovědnost (správní rada) a stanovit si kritéria pro výběr členů a členek správní rady (měli by to být lidé, kteří se identifikují s cíly a principy, mají odbornou znalost nebo jsou veřejně činnou osobou nebo politikem či političkou). Členové a členky správní rady by měli být schopni věnovat práci pro sdružení dostatek času, být si vědomi své odpovědnosti a být ochotni podílet se na procesu řešení konfliktů.

4.1.3 Identifikace potřeb

Dříve než učiníte jakékoli kroky je potřeba identifikovat specifické potřeby.

Základem pro výpočet kapacity azylového domu by měly být dvě doporučení mezinárodních institucí. Již v roce 1986 Parlament Evropské Unie doporučil „jedno místo pro rodinu na 10 000 obyvatel“. V roce 1998 expertní skupina Rady Evropy snížila toto číslo na 7 500 obyvatel. Proto je potřeba stanovit, pro jakou oblast má azylový dům sloužit. Čím je další azylový dům vzdálenější, tím menší je šance, že v něm bude oběť domácího násilí hledat pomoc. V potaz bychom měli brát také dopravní dostupnost v dané lokalitě, kvalitu hromadné dopravy, míru zaměstnanosti žen a publicitu, kterou založení azylového domu získá. Faktorů, které je potřeba zvážit, je celá řada, proto zde můžeme poskytnout pouze přibližné informace.

Pokud jsou k dispozici, je vhodné zvážit i následující fakta:

- Počet případů domácího násilí
- Policejní a soudní statistiky, obsahují-li relevantní data (genderově senzitivní, vztah mezi obětí a pachatelem atd.)
- Studie o výskytu násilí v dané oblasti / zemi
- Stávají služby pro oběti domácího násilí v dané oblasti
- Předcházející zkušenosti na státní i mezinárodní úrovni.

4.1.4 Plánování

Dříve, než začnete podnikat jednotlivé kroky, je důležité připravit si rámec plánování aktivit. Tento plán by měl zahrnovat:

- Smysluplné plánování ve smyslu kapacity, poskytovaných služeb a rozpisu služeb
- Plán řízení azylového domu
- Plánování budovy včetně bezpečnostních opatření
- Plán počtu zaměstnankyň
- Dva rozpočty (jeden pro počáteční fázi a druhý pro roční provozní náklady)
- Plán spolupráce
- Plán získávání finančních prostředků (fundraising)

4.1.5 Lobbying a získávání finančních prostředků (fundraising)

Vzhledem k tomu, že otázce zvyšování povědomí a získávání finančních prostředků je v tomto manuálu věnována celá kapitola, v této části zmíníme pouze klíčové elementy, které je potřeba mít na mysli zvláště v počátečních fázích zakládání azylového domu.

- Jakmile byl navržen jasný záměr (včetně počtu zaměstnankyň, kapacity a rozpočtu – jak bylo popsáno výše), je potřeba najít „spojence“.
- Nejen finančně velmi dobře zajištění lidé Vás mohou podpořit!

- Získat partnery a sponzory znamená vytvořit síť lidí, kteří podporují myšlenku založit azylový dům.
- Vytvořte povědomí o problému násilí na ženách a výhodách specializovaných azylových domů pro oběti násilí. Připravte o tom stručný informační materiál. Nezapomeňte tam uvést doporučení a rozhodnutí mezinárodních institucí, jichž je Vaše země členskou zemí (viz kapitola 2). Citujte výsledky studií a výzkumů.
- Zároveň vytvořte pozitivní obraz azylového domu! Vyhněte se užívání negativních zobrazení. Směrem k veřejnosti se zaměřte na pozitiva!
- Různé cílové skupiny potřebují různé druhy informací (médiá, politici, sociální orgány, jiné neziskové organizace atd.).
- Pokuste se navázat osobní kontakty. Sjednejte si schůzku s místními politiky, místními médii, místními sociálními odbory, vlivnými osobami v daném regionu nebo u cílové skupiny.
- Při jednání s politiky a sponzory zdůrazněte, že založení azylového domu je jen začátek. Azylový dům potřebuje určité roční provozní náklady. Snažte se je získat pro další podporu a financování. Opět citujte mezinárodní dokumenty a výzkumy.
- Zvažte, zda by nebylo vhodné uspořádat kampaň na zvýšení povědomí o dané problematice.

4.1.6 Poloha a umístění azylového domu

Vhodná budova musí splňovat nejen kapacitní požadavky, ale musí být navržena a situována tak, aby zajistila ženám a dětem maximální bezpečí.

Ideálně by měl mít specializovaný azylový dům pro oběti domácího násilí utajenou adresu. Pokud se nachází v malém městě nebo na vesnici, utajení adresy může být velmi obtížné. Neznamena to, že by nebylo možné v takové oblasti azylový dům založit, je však potřeba zajisti zvýšená bezpečnostní opatření. Důležité je mít moderní bezpečnostní zařízení a spolupráce s bezpečnostními složkami v okolí (viz „Bezpečnost“). Výhodou je, pokud si žena může vybrat mezi bližším a vzdálenějším azylovým domem. V případě, že chování pachatele bylo vyhodnoceno jako velmi nebezpečné, je vhodné ubytovat ženu a děti co nejdál od místa jejího bydliště.

V závislosti na potřebné kapacitě azylového domu se nabízejí různé možnosti. Může se jednat o samostatný dům nebo o byt na sídlišti. Pokud se jedná o již stojící budovu, je potřeba zkontrolovat, zda budou splněny požadavky definované v části „Infrastruktura a plán místnosti“. Máme-li k dispozici dostatečné finanční prostředky, je vhodné postavit novou budovu, která bude splňovat všechny požadavky.

Ve fázi plánování je vhodné zjistit technické a právní požadavky na tento typ budovy. Problémy mohou vzniknout, protože azylový dům vyžaduje speciální bezpečnostní opatření a zároveň je to veřejná budova. Zvláštním problémem mohou být únikové východy, jelikož se požaduje, aby byly pro případ požáru otevřené. Řešení takovýchto problému doporučujeme konzultovat s architektem nebo stavební firmou.

4.1.7 Infrastruktura

Život v azylovém domě se liší od života doma. Obvykle je tam méně místa a některé místnosti jsou společné. Pro ženy a děti to může být zátěž, proto je potřeba vytvořit jim co největší pohodlí.

Je vhodné zvážit následující faktory:

- Ženy a děti potřebují vhodné prostředí, aby se mohly zotavit z jejich traumatické zkušenosti.

- Individuální potřeby musí být respektovány. Řídícím principem by mělo být právo na soukromí a rozvoj osobnosti. Znamená to, že by klientky měly mít možnost být o samotě a to nejen při vykonávání osobní hygieny.
- Azylový dům by měl být uzpůsoben také pro handicapované ženy.
- Azylový dům je domem také pro děti a mladé lidi (viz kapitola 5.2).
- Současná zkušenost z některých zemí ukazuje, že azylové domy, které jsou příliš velké, vyvolávají v negativní slova smyslu atmosféru bydlení v hotelu, stávají se anonymní, protože je náročné poznat se navzájem. Jen těžce se v nich buduje pocit „komunity“.

Příklad: může Vám pomoci představit si, že Vy sami byste měli strávit nějakou dobu v azylovém domě. Neměl by nabízet hezké, prostorné místnosti s vlastní kuchyňkou a koupelnou? Služby by zahrnovaly bezplatnou stravu, úklid pokojů, péči o děti, terapii, zdravotní péči – přesně jako ve čtyřhvězdičkovém hotelu. Přestože to může zpočátku znít nerealisticky, je důležité nepřemýšlet příliš omezeným způsobem. Ženy a děti, které zažily násilí, mají právo na co nejlepší podporu a pomoc.

4.1.8 Plán místností

Místnosti pro ženy

Každá žena by měla mít s dětmi vlastní pokoj. O koupelnu by se neměly dělit víc jak dvě ženy.

Ženy (a jejich děti), které hledají v azylovém domě bezpečí, jsou v krizové situaci. Nedá se to srovnat s dovolenou, kde můžete sdílet ložnici v turistické ubytovně nebo na horské chatě. Aby se mohly uzdravit z traumatické zkušenosti, je potřeba vytvořit jim prostředí, kde by mohly odpočívat a být o samotě. Téměř nikdy není k dispozici tolik finančních prostředků, aby bylo možné poskytovat v azylovém domě služby na úrovni čtyřhvězdičkového hotelu.

Společné prostory

Specializovaný azylový dům je místem, kde se scházejí ženy s podobnou zkušeností. To jim umožňuje zažít mezi sebou pocit solidarity a pochopit, že násilí v partnerských vztazích není osobním, ale sociálním problémem, že je možné ho zastavit a že soužití může mít různé podoby.

V azylovém domě by měly být alespoň dvě větší místnosti, prostorná kuchyně a prádelna. Jedna větší místnost by měla sloužit jako obývací pokoj. Druhá místnost by měla být využívána pro skupinové aktivity a měla by být dostatečně velká pro pořádání oslav (pro všechny ženy plus pracovnice).

Některé azylové domy nabízejí svým klientkám různá školení. I tyto aktivity by měly být brány v potaz při plánování azylového domu.

Příklad: Equal Projekt FEMQUA

Viz www.aoef.at

Ženy by měly mít možnost společně vařit a stravovat se.

Vzhledem k tomu, že ženy přicházejí do azylového domu s minimem věcí, je důležité zajistit vhodné podmínky pro praní prádla (pračky a sušičky).

Místnosti pro zaměstnankyně

Nezbytné jsou oddělené místnosti pro poskytování poradenství a administrativní činnost.

V azylovém domě by měla být hlavní kancelář se všemi bezpečnostními zařízeními. Pokud zaměstnankyně zůstávají v azylovém domě i přes noc, potřebují ložnici s malou kuchyňkou a

koupelnou. Dále je potřeba alespoň jedna poradenská místnost (u větších azylů více). Všechny kanceláře a poradenské místnosti by měly být vybaveny telefony a počítači s internetovým připojením.

4.1.9 Plán počtu zaměstnankyň

Pro detaily viz kapitola 6.2 (Zaměstnankyně)

4.1.10 Bezpečnostní opatření

Pro detaily viz kapitola 7 (Bezpečnost).

PŘÍKLAD:

Při plánování počtu místností, jejich typu a velikosti je potřeba stanovit si počet žen a dětí, stejně jako počet zaměstnankyň. Tam, kde je to možné jsme se snažily rozlišit základní požadavky () a vhodný nadstandard (☼).

Místnosti pro ženy a jejich děti:

- obytné jednotky pro ženy a jejich děti (jeden pokoj pro ženu a dítě /dítě):
 - ☼ jeden pokoj pro větší rodiny
 - ☼ jedna koupelna na rodinu, a nebo jedna koupelna pro dva pokoje
 - velká kuchyň (pokud na pokojích nejsou kuchyňské kouty)
 - společenská místnost (pro každodenní setkávání) = jídelna
 - ☼ obývací pokoj (e) pro ženy (knihovna, TV, stereo, kuchyňka atd.)
 - ☼ studijní/školící místnost s počítači
 - herna pro děti (v závislosti na velikosti azylového domu) viz kapitola 5.2 /Služby pro děti
 - ☼ samostatné místnosti pro děti různého věku (0-5 let, 6-12 let, 12 a více), zařízené hračkami a zařízeními vhodnými pro daný věk
 - ☼ multifunkční místnost
 - ☼ čítárna a studovna

Místnosti pro pracovnice azylového domu:

- místnost (i) pro krizovou intervenci a poradenství (počet podle počtu zaměstnankyň).
- místnost pro Zaměstnankyně pracující s dětmi
- administrativní místnost (i), vybavené telefonem, počítači, kopírkou a faxem.
- místnost pro noční směnu (včetně postele, koupelny a kuchyňky)

Místnosti pro účely domácnosti:

- velký sklad pro věci do domácnosti, zvláště u azylových domů s komunální strukturou vedení domácnosti (pro jídlo, nápoje, kancelářské potřeby, oblečení, toaletní potřeby atd.).
- ☼ další sklad (mimo azylový dům) by měl být k dispozici pro skladování soukromého nábytku, darů jako např. oblečení atd.
- prádelna
- místnost pro regulaci topení a teplé vody
- kočárkárna a místnost pro kola.
- ☼ další místnost pro odkládání zahradního nábytku, nářadí atd.

4.2 FINANCOVÁNÍ SPECIALIZOVANÉHO AZYLOVÉHO DOMU PRO ŽENY, OBĚTI DOMÁCÍHO NÁSILÍ

Plánování financování je rozhodující pro všechny aspekty zakládání a provozování azylového domu. Rozsah finančních prostředků má okamžitý a významný dopad na kvalitu personálu a poskytovaných služeb, stejně jako na životní podmínky v azylovém domě. Můžeme je považovat za jasný indikátor toho, jaký význam připisuje společnost boji proti domácímu násilí.

Získání dostatečných finančních prostředků obvykle bývá jednou z hlavních překážek při zakládání azylového domu. Ve většině zemí je získávání finanční podpory obtížné ve veřejném i soukromém sektoru.

4.2.1 Financování ze strany státu

Specializované azylové domy poskytují služby obětem domácího násilí a tím plní důležitou sociální funkci. Jako takové by měly mít stejné postavení jako jiné sociální služby, které stát garantuje. Stát má povinnost poskytnout ochranu před všemi formami násilí ve veřejném i soukromém kontextu. Navíc se od jednotlivých zemí požaduje, aby zajistily dostatečné financování specializovaných azylových domů pro ženy, oběti domácího násilí a dalších podpůrných organizací pro ženy (viz kapitola 2).

V posledních desetiletích mají moderní demokratické státy, které považují poskytování základní zdravotnické a sociální péče za jednu ze svých důležitých funkcí, tendenci svěřovat stále více státních služeb do rukou specializovaných neziskových organizací. Tyto organizace jsou nezávislá, nezisková sdružení, která jsou financována z veřejných zdrojů s cílem plnit důležitou sociální či sociálně politickou roli a poskytovat specifické služby.

Většina specializovaných azylových domů pro ženy, oběti domácího násilí je v Evropě provozována ženskými neziskovými organizacemi, které v posledních desetiletích prokázaly značné praktické zkušenosti a odbornost v poskytování služeb ohroženým ženám. Tento způsob poskytování služeb obětem domácího násilí se ukázal jako velmi efektivní a je vhodné jej přebírat v případech, kdy vznikají nové služby a aktivity. Ženské neziskové organizace jsou flexibilnější ve způsobech poskytování pomoci a ženy, které mají zkušenost s násilím, mají méně zábran vyhledat pomoc u neziskové organizace než ve státní instituci.

Příklad: V rakouské federální provincii Horní Rakousko jsou všechny azylové domy pro ženy, oběti domácího násilí provozovány ženskými neziskovými organizacemi a jejich existence je zakotvena v zákoně. Všechny čtyři specializované azylové domy pro ženy, oběti domácího násilí ve Vídni podepsaly s místní samosprávou dohodu o financování nákladů azylových domů na dobu neurčitou. Španělská provincie Andalusie má akční plán proti násilí na ženách, ve kterém je zahrnuto financování azylových domů pro ženy.

Pochopitelně, státní instituce, které zajišťují financování azylových domů, požadují splnění standardů kvality pro poskytování sociálních služeb (viz kapitola Standardy). Zároveň je nezbytné, aby státní instituce respektovaly profesionální nezávislost azylového domu. Kvalita služeb v azylovém domě by měla být pravidelně kontrolována prostřednictvím interních a externích evaluací (viz kapitola o evaluaci). Neměli bychom však zapomínat na to, že kvalita poskytovaných služeb je závislá na dostupnosti adekvátních finančních zdrojů. Násilí páchané na ženách a dětech představuje pro stát „náklady“. Jak již bylo uvedeno ve studiích citovaných v kapitole 2, násilí na ženách a dětech – kromě svého sociálního dopadu – odčerpává značné finanční částky z veřejných zdrojů. Investice do preventivních aktivit a programů směřujících k méně násilné společnosti tak může v budoucnu snížit veřejné výdaje způsobené (domácím) násilím. To platí zvláště pro financování specializovaných azylových domů pro ženy, oběti domácího násilí a jejich děti.

Zde je shrnutí doporučení pro financování specializovaných azylových domů pro ženy, oběti domácího násilí:

- Specializované azylové domy by měly být provozovány ženskými neziskovými organizacemi.
- Finanční zajištění provozu azylových domů by mělo být zakotveno zákonem.
- Aby mohly specializované azylové domy, krizové linky, poradny a další specializované služby pro oběti domácího násilí fungovat kvalitně, potřebují mít se státními a místními institucemi podepsány dlouhodobé smlouvy o zajištění financování nebo smlouvy na dobu neurčitou. Neustálé „shánění“ finančních prostředků stojí organizace mnoho času a energie, které by mohly být věnovány přímé práci s oběťmi násilí a jejich dětmi. Finanční nejistota a závislost azylového domu mají kontraproduktivní dopad na naplňování cílů azylového domu – poskytování obětem násilí bezpečí a nezávislost.
- Smlouva o financování by měla zahrnovat všechny poskytované služby a neměla by být dělena na smlouvy k jednotlivým službám.
- Financování musí být dostatečné a komplexní, mělo by zahrnovat také PR aktivity a kampaně na zvyšování povědomí o daném problému, školení atd...
- Ve smlouvě by měla být uznána profesionální nezávislost dané služby a měly by být formulovány požadované standardy odbornosti.
- Financování by mělo být dostatečné tak, aby mohly být zachovány standardy odbornosti.
- Pobyt v azylovém domě by měl být pro ženy, oběti domácího násilí a jejich děti bezplatný.
- Každá žena by měla mít možnost výběru azylového domu bez ohledu na finanční směrnice. Pouze daná žena může vyhodnotit, zda je pro ni bezpečnější zůstat v nejbližším azylovém domě nebo v azylu, který je dál od jejího bydliště. Míra finanční podpory nesmí znamenat omezení svobody rozhodnout se.
- Azylové domy by neměly být nuceny financovat služby, které poskytují, mělo by se od nich vyžadovat pouze to, aby k celkovému rozpočtu přispěly pouze malou částí, kterou by získaly jejich fundraisingovými aktivitami.
- Financování ze soukromých zdrojů by mělo být používáno pouze na specifické a doplňkové náklady, jako např. zařízené dětského hřiště, TV, počítače pro školící účely, nikoli na pokrytí provozních nákladů azylového domu.
- Smlouva o financování by měla jasně stanovit, že jakékoli finanční zdroje získané ze soukromých zdrojů, by neměly mít vliv na výši finančního příspěví státu, jinak by to znamenalo, že se stát chce zříci své odpovědnosti.

Odbornice z azylových domů by se měly podílet na formulaci kritérií veřejného financování azylových domů pro ženy, oběti domácího násilí. Tyto odbornice mohou přispět svými zkušenostmi k realistickému definování cílů azylových domů pro oběti domácího násilí a jejich standardů. Jejich odbornost by měla být brána v potaz při přípravě doporučení pro financování specializovaných azylových domů pro oběti domácího násilí tak, aby tato doporučení představovala pomoc a nikoli překážku práce azylového domu. Pokud se totiž postupy financování stanou příliš byrokratické, může se stát, že cenné finanční zdroje, potřebné pro plnění základních funkcí azylového domu budou přesměrovány jinam.

4.2.2 Překážky základního financování

Ještě pořád je velké množství azylových domů pro oběti domácího násilí závislých pouze na soukromých dárcích a sponzorech. V nových členských zemích EU může mnoho podpůrných služeb pro ženy udržet svoji činnost jen díky zahraniční podpoře a grantům, které poskytují mezinárodní instituce. Cílem však je, aby byly azylové domy pro ženy, oběti domácího násilí plně podporovány státem. Proto bude potřeba vytvořit závazné směrnice EU.

Azylové domy pro ženy si musí uvědomit, že musí pokračovat ve svém úsilí dosáhnout tyto základní požadavky a podmínky. Při jednání s institucemi je velmi důležité upozorňovat na souvislosti mezi strukturálním a individuálním násilím, mezi dostatečnými finančním zdroji a potřebnou pomocí obětem domácího násilí. Zakladatelé/ky azylového domu musí zvážit, zda chtějí založit a provozovat azylový dům „za každou cenu“ nebo zda si určí určitou hranici, za kterou již nelze služby poskytovat. Profesionální a kvalitní služby pro oběti domácího násilí mohou být poskytovány pouze s dostatečnými finančními prostředky. To však vyžaduje neustálé informační aktivity, zvyšování povědomí o problému, zvláště mezi politiky tak, aby bylo možné zajistit jejich podporu pro azylové domy poskytující pomoc obětem domácího násilí.

V mnoha azylových domech musí ženy za pobyt platit, ať už z „vlastní kapsy“ nebo z dávek státní sociální podpory. Je důležité zajistit alespoň to, že ženy hradí pouze nájem, nikoli další služby. V souladu s odpovědností celé společnosti za boj proti násilí by ženy a děti, ohrožené násilím, neměly nikdy hradit poradenství nebo další podpůrné služby. Také péče o děti musí být poskytována bezplatně. Tyto služby představují závazek, povinnost, kterou je stát povinen poskytovat, nikoli něco, co by si měly oběti samy hradit.

4.2.3 Finanční podpora ze soukromých zdrojů, sponzoring

Jak již bylo vysvětleno výše, soukromé finanční zdroje by měly sloužit pouze jako doplněk, jako zdroj pro financování speciálního vybavení a zařízení, zatímco náklady na provoz azylového domu by měl hradit stát.

I přesto je stále mnoho azylových domů odkázáno pouze na soukromé dárcy. Proto do tohoto manuálu zahrnujeme i doporučení k získání finanční podpory ze soukromých zdrojů:

Co se týče získávání finanční podpory ze soukromých zdrojů, musíme si uvědomit, že problematika násilí na ženách v rodině / intimních vztazích je obtížné téma jak z pohledu řešení, tak z pohledu komunikace. Do jisté míry je obestřeno mýty a předsudky, které v lidech vzbuzují nepříjemné pocity. Každá kampaň a aktivita by to měla brát na zřetel. Na druhé straně je ale velmi důležité lidi informovat o tom, jakou činnost a funkci azylový dům a další podpůrné služby pro oběti násilí plní a najít argumenty, které by mohly lidi zaujmout a přimět je k podpoře Vaší práce.

Fundraising a sponzorování neziskové organizace a projektů může mít mnoho podob (finance, zařízení, služby, výpomoc atd...).

Finanční podpora může být získávána prostřednictvím:

- Finančních darů
- Hmotných darů
- Soukromé podpory
- Organizování různých akcí (na získání finanční podpory)
- Charitativních burz (hračky, oblečení, ručně vyrobené věci atd....)
- Spolupráce s firmami.

Co dělat pro získání finanční podpory a darů

Prezentace Vašich aktivit při založení nebo provozování azylového domu

- Budujte povědomí o problematice násilí na ženách a o přínosu azylového domu pro ohrožené ženy. Připravte si stručný informační materiál. Nezapomeňte citovat doporučení, rezoluce mezinárodních organizací a institucí, jejichž členem Vaše země je (viz kapitola 2). Citujte výsledky výzkumů.

- Ale: budujte pozitivní obraz azylového domu. Vyhněte se používání negativních zobrazení (např. týraných žen) a zaměřte se na přínos pro veřejnost.
- Popište dopady a výsledky práce azylového domu / poradenského centra. Sponzoři rádi pracují se silnými partnery.

Kontaktujte sponzory a příznivce

- Hledání sponzorů a příznivců znamená vytváření sítě lidí, kteří podporují myšlenku založení a provozování azylového domu.
- Pokuste se navázat osobní kontakt: sjednejte si schůzku s místními politiky, médii, poskytovateli dalších sociálních služeb, církevními skupinami, významnými lidmi v komunitě / cílové oblasti.
- Vytvořte si seznam kontaktních osob a pravidelně jej aktualizujte.
- Motivujte různé lidi k tomu, aby pro azylový dům něco udělali.

Cílové skupiny

Různé cílové skupiny potřebují různé informace:

- Sponzory zajímá jejich ekonomický úspěch. Očekávají profesionální a efektivní práci. Budou Vás podporovat, pokud je Vaše činnost v souladu s image jejich firmy.
- Vaši příznivci se zajímají o sociální problémy. Chtějí být Vašimi cíli inspirováni. Ukažte jim, že to, čím přispívají, je důležité a potřebné. Musí cítit, že si jejich podpory vážíte.
- Politici (a novináři) potřebují fakta a čísla.
- Novináři potřebují lidský příběh.
- Místní sociální služby potřebují komplexní popis služeb, které nabízíte.
- Každé cílové skupině byste měli poskytnout takové informace, jaké potřebuje, např. detailní informace, osobní děkované dopisy nebo pravidelné oběžníky / bulletiny popisující Vaše aktivity.

Jak hledat sponzory

- Hledejte mezi lidmi, které znáte. Kdo z nich by mohl znát někoho z nějaké konkrétní firmy nebo by Vás mohl představit někomu na manažerské pozici?
- Získejte informace o firmách prostřednictvím jejich PR oddělení nebo marketingových oddělení.
- Zeptejte se na jejich cíle: možná chtějí zlepšit svou image, ukázat smysl pro společenskou odpovědnost, získat větší publicitu, podporovat neziskovou organizaci za účelem zlepšení komunikace s jejich obchodními partnery, zákazníky nebo veřejnými institucemi, zvýšit identifikaci svých zaměstnanců s firmou atd....
- Ujistěte se, že znáte správně jména svých partnerů, jejich tituly, telefonní čísla a adresy. Vaši partneři by měli vědět to stejné o Vaší organizaci, stejně jako to, kdo je za co odpovědný.
- Zjistěte, co Vám mohou nabídnout (peníze, zařízení, služby...).
- Zjistěte, co můžete nabídnout Vy jim. Kromě toho, že azylový dům naplňuje naléhavou sociální potřebu a posiluje image firmy (skrze její podporu azylového domu), můžete firmu propagovat v médiích, ve Vašich informačních materiálech, na akcích, které pořádáte atd...
- Na prvním jednání vysvětlíte, jak pracujete a poskytněte písemné shrnutí Vašich cílů a plánů. Snažte se, aby bylo toto sdělení stručné a jasné (1-2 stránky). Později, pokud budete požádáni, můžete poskytnout podrobnější informace. Objasněte Vaše finanční plánování pro azylový dům. Požádejte o konkrétní částku na konkrétní projekt, např. na nábytek, dětské hračky, auto nebo dodávku pro azylový dům, speciální akce atd. Dejte jim na výběr alespoň ze dvou možností, na co mohou přispět.
- Po skončení jednání bývá vhodné zaslat krátkou zprávu o výstupech jednání, čímž lze předejít různým nedorozuměním.

Jak hledat příznivce

O podporu Vaší činnosti můžete požádat v podstatě každého (ať už o dar nebo o konkrétní práci):

- Napište seznam toho, co potřebujete (brain-storming).
- Rozdávejte tento seznam na nejrůznějších setkáních, zveřejněte ho ve svém bulletinu, na webových stránkách atd.
- Tento seznam musí být pravidelně aktualizován.
- Seznam musí obsahovat konkrétní, aktuální potřeby, např. pro dětské aktivity, pro kancelář atd.
- Seznam by měl obsahovat také žádost o finanční dary („v případě, že chcete nechat nákup na nás“).
- Donorovi by měl být předložen příjmový doklad a potvrzení/doklad o nákupu.
- Pokud co nejlépe využijete své kontakty, můžete najít i další příznivce. Také např. charitativní organizace mohou podporovat Vaši práci. Zpěváci nebo hudební skupiny by mohli uspořádat koncert, výtvarníci by mohli uspořádat veřejnou aukci nebo prodej jejich děl, přičemž výtěžek z těchto akcí může být použit na potřeby azylového domu. Soused může být ochoten spravit kolo dětem z azylového domu, atd.
- Příznivci potřebují osobní kontakt. Pamatujte na to, že oni sami chtějí rozhodovat o tom, kolik času a kolik úsilí chtějí do pomoci investovat.

5. SLUŽBY PRO ŽENY A DĚTI

Azylové domy pro ženy nabízejí množství podpůrných služeb, přinášejí širokou škálu aktivit a plní rozhodující funkci ve společnosti. Pokud jde o služby, azylové domy poskytují ubytování, krizovou pomoc a poradenství pro bité ženy a jejich děti – ale také pro ženy, které v azylovém domě nebydlí a bývalé klientky. Navíc se azylové domy pro ženy snaží o prevenci násilí páchaného muži na ženách: zvyšují vědomí veřejnosti o problematice násilí, jeho příčinách a následcích a nezbytnosti specializovaných podpůrných služeb pro oběti násilí. Dosáhnout těchto cílů jim pomáhá síť podporujících osob a organizací a úzká spolupráce s ostatními odborníky. Pro udržení kvality služeb je nutné vést dokumentaci a starat se o evaluaci (viz kapitola 11).

5.1 SLUŽBY PRO ŽENY

Služby popsané níže jsou ty, které azylové domy běžně poskytují týraným ženám a jejich dětem. Existují různé organizační modely pro implementaci služeb. Vždy je ale důležité, aby tyto služby byly poskytovány v souladu s cíly a principy uvedenými v kapitole 3.

24 hodinové služby

Je nezbytné, aby ženy dostaly krizovou pomoc a mohly přijít do azylového domu kdykoliv, dokonce i v noci. Možnosti ubytování mohou být bohužel omezené. Měly by zde existovat opatření jak zvládnout omezení kapacity. V každém případě by mělo být zásadním principem, že žádná žena v akutním nebezpečí nebude odmítnuta a nebude tak nucena zůstat nebo se vrátit k násilnému partnerovi.

Jestliže je v daném regionu pouze jeden azylový dům pro ženy, pak tento azylový dům musí být otevřen nepřetržitě 24 hodin, aby mohl přijímat ženy a jejich děti. Jestliže v regionu nebo ve městě je více než jeden azylový dům, pak nejméně jeden musí být otevřen 24 hodin denně. Doprava by měla být k dispozici za co nejnižší cenu (nejlépe bezplatně), aby se mohla žena a její děti dostat do azylového domu, aniž by musely mít starosti s náklady na cestu.

Příklad: Azylové domy ve Vídni ženám platí jízdu taxíkem, a to ze speciálního rozpočtu vytvořeného pro tyto účely.

Odchod do azylového domu většinou není první krok, který žena týraná svým partnerem udělá. První osobní kontakt většinou probíhá po telefonu. Mnoho azylových domů poskytuje také 24hodinové krizové telefonické linky s poradenstvím po telefonu. Opět, v každém městě/regionu by měla být dostupná nejméně jedna 24hodinová linka pomoci, která by poskytovala krizovou pomoc po telefonu a pomáhala v odkázání na nejbližší azylový dům. Důležité je zajistit co nejširší publicitu krizovým linkám azylových domů a telefonickým krizovým linkám tak, aby ženy o dostupné pomoci věděly a skutečně vyhledaly pomoc v azylových domech (viz kapitola 9). Pracovnice azylového domu by měla vždy hovořit se ženou dříve, než přijde do azylového domu (viz „Postup při přijímání do azylového domu“ níže.)

Poradenství

Poradenství je jednou z klíčových služeb poskytovaných ženskými azylovými domy. Některé azylové domy poskytují také poradenství pro ostatní klientky, které nejsou ubytované v azylovém domě. Jiné azylové domy mají oddělená centra pro poradenství. Někdy tato centra také pracují jako kontaktní místa pro ženy, které potřebují ubytování v azylovém domě.

Bez ohledu na to, jak jsou poradenské služby organizovány, je nejdůležitější vzít v úvahu, že ženám zasaženým násilím je nabídnuto profesionální poradenství a že jsou informovány o všech dostupných službách.

Příklad: AMCV v Portugalsku; Casa delle Donne v Bologni, Itálie; Women's Aid ve Velké Británii

První setkání slouží k navázání vztahu založeného na důvěře. Pracovnice azylového domu by měly poslouchat pozorně a identifikovat potřeby ženy, která hledá pomoc. Ženy mají právo dostat profesionální a nezajatou pomoc, bez ohledu na to, jak se rozhodnou situaci řešit. Pracovnice poradenství musí vždy ženě zaručit, že se všemi informacemi je zacházeno jako s důvěrnými a že mohou zůstat v anonymitě.

Je důležité odhadnout nebezpečnost násilného muže a vypracovat bezpečnostní plán (viz „Bezpečí/Bezpečnostní plán“ níže). Ženě hledající pomoc by měly být dány informace o jejich právech a možnostech. Některé z těchto informací mohou být v písemné formě. Pro její vlastní bezpečí je nutné poradit jí, aby neprozradila tyto informace násilnému partnerovi.

Také je důležité identifikovat její zdroje a sociální síť (rodina, přátelé, služby v komunitě, atd.), kde může žena hledat podporu.

Pro každou ženu by měl být vytvořen individuální plán poradenství podrobně popisující dostupnou podporu.

Postup při přijímání do azylového domu

Jak mohou ženy a děti najít azylový dům? Existují různé modely. V jednom z nich je azylový dům spojen s poradenským centrem, jehož adresa je veřejně známá, zatímco adresa azylového domu je utajená. Žena nejprve přijde do přijímacího/poradenského centra. Podle druhého modelu je azylový dům s utajenou adresou kontaktován telefonicky a ženě hledající pomoc je dána adresa azylového domu. Jsou také azylové domy, které zajišťují vyzvednutí ženy na předem dohodnutém místě.

Ženu (a její děti) by měla přijímat odborná pracovnice azylového domu. Může to být těžké vzhledem k tomu, že mnoho azylových domů nemá dostatek personálu na pokrytí 24hodinového provozu. V každém případě by ale žena měla mít právo obdržet odborné krizové poradenství během prvních pár hodin jejího pobytu v azylovém domě.

Příchod do azylového domu může být nejprve velice matoucí zkušeností. Je důležité poskytnout intenzivní pomoc a podporu na začátku pobytu, žena by měla mít od začátku kontaktní osobu, ideálně pracovníci azylového domu, která jí přijímala nebo která s ní vedla vstupní pohovor. To je důležitý faktor při vytváření vztahu důvěry a pomoci ženě zorientovat se. Nesmí být podceňován stres způsobený krizovou situací, se kterou se ženy a děti snaží vyrovnat a stres ze zcela nového prostředí a množství neznámých lidí.

Příklad: Mnoho azylových domů má nástěnku s fotografiemi všech žen, které pracují v azylovém domě s jejich jmény a funkcemi, které pomáhají ženám a dětem poznat zaměstnankyně/ce.

Po fázi zorientování má mít žena v principu právo vybrat si pracovníci poradenství, která by měla být její kontaktní osobou po celou dobu pobytu v azylovém domě. Často je to ta samá osoba, která zde byla pro ni od počátku a ke které si vybuchovala důvěrný vztah. Jestliže to není možné

(například kvůli tomu, že daná pracovnice je ve stejnou dobu plně vytížená), je třeba najít po konzultaci se ženou jinou přijatelnou alternativu.

Když žena přijde do přijímacího/poradenského centra nebo azylového domu, je třeba udělat odhad potřeb ženy a dětí a odhad stupně nebezpečí, kterému jsou vystavené (odhad nebezpečí, bezpečnostní plán, viz Příloha). Žena a děti by měly dostat nejdůležitější informace o azylovém domě a měly by být seznámeny s pravidly života v azylovém domě (viz kapitola 8)

První fáze pobytu – fáze přemýšlení

První fáze, období přemýšlení, je doba, ve které se žena seznámí s azylovým domem a jeho personálem, ve kterém se vzpomíná na traumatické situace, zvyká si na život v azylovém domě, přemýšlí o svých potřebách a obavách a začíná se rozhodovat o následujících krocích, které udělá. Tato fáze může trvat několik hodin, několik dní i týdnů.

V této fázi se ženy musí rozhodnout, zda chtějí zůstat v azylovém domě anebo odejít někam jinam a zda se chtějí se svým partnerem rozejít na určitou dobu anebo trvale. Je důležité, aby poradkyně ženě zdůraznila jasně a opakovaně, že rozhodnutí záleží jen na ní, že má právo zůstat se svým partnerem stejně tak jako jej opustit. Také je velmi důležité, že žena ví, že se může kdykoliv vrátit zpět do azylového domu, i když z něj na nějakou dobu odejde. Jestliže se žena rozhodne jít zpět k partnerovi, je nezbytné hovořit s ní o pravidlech bezpečí, vytvořit společně s ní strategie na její ochranu a ochranu dětí a hovořit s ní o tom, jak a kde může dostat pomoc.

Některé ženy se ptají, zda se násilní muži mohou změnit, jestli se jejich partner může změnit. Je třeba se podívat na dostupné možnosti. V některých zemích existují programy pro násilné muže. V takovém případě může dát žena svému partnerovi podmínku, že se zúčastní takového programu, pokud chce, aby se k němu vrátila. Každopádně je vhodné násilné muže odkázat na programy pro pachatele tehdy, pokud je nejdůležitější prioritou těchto programů bezpečí oběti a úzká spolupráce se službami pro ženy. Programy pro pachatele musí být orientované na oběti a musí se úzce týkat bezpečí obětí (viz Kapitola 12).

Je obzvláště důležité v této etapě zajistit, aby žena obdržela intenzivní a kvalitní poradenství, jelikož se většina žen rozhoduje, zda se vrátit či nevrátit k násilnému partnerovi právě v této etapě.

Individuální poradenství a posílení

Během individuálních poradenských setkání jsou vyhodnoceny všechny potřeby a zájmy ženy a jsou stanoveny priority. Je vytvořen individuální plán pro poradenství a podporu ženy. Úkolem odborné pracovnice je se ženou diskutovat o všech dostupných možnostech a podporovat ji k dosahování jejích cílů.

Ženy potřebují podporu, když se rozhodují. Musí dostat podporu v procesu posílení a při posílení jejich sebedůvěry a sebeurčení. Je důležité, aby žena cítila, že ona má sílu a právo zvolit a ona může určit, co bude dělat se svým vlastním životem. Měla by také mít příležitost hovořit o svých zkušenostech s násilím a reflektovat je (kdykoli chce). Měli bychom pamatovat na to, že ženy, oběti domácího násilí někdy potřebují dlouhou dobu na to, než získají dostatečnou důvěru a odvahu hovořit o svých zkušenostech s násilím, obzvláště se sexuálním násilím.

S podporou poradkyně žena pochopí, jaké strategie její partner používá k tomu, aby si nad ní udržel moc a kontrolu, a to jí umožní vytvořit si vlastní strategie odporu a vlastní ochrany.

Pracovnice azylového domu by měly ženám poskytnout praktickou pomoc při jednání s různými orgány samosprávy a doprovázet je na policii, k projednávání na soudu atd.

Prospěšné také může být hovořit o ženských rolích ve společnosti, o genderových stereotypech a genderové (ne)rovnosti a obdobných tématech, aby pozvedly jejich povědomí o jejich vlastní roli ženy.

I když si uvědomujeme, že naším cílem je posílit ženy a děti, je zde nebezpečí, že budeme rozhodovat za ženu bez ní. Stává se to v důsledku nerovnováhy moci, která je nevyhnutelná mezi ženou hledající pomoc a pracovníci poradenství. Je proto důležité, aby pracovnice poradenství vždy reflektovala vztah a zaručila, že se žena cítí podporovaná a nikoli neschopná.

Skupinová práce

Azylové domy pro ženy nabízejí různé formy skupinové práce. Skupinová práce je hodnotný doplněk k individuálnímu poradenství v tom, že ženám umožňuje si uvědomit, že nejsou samy, kdo zažily násilí ze strany svého partnera.

Skupiny zaměřené na reflexi nebo tematicky specifické skupiny jsou prostorem pro ženy k diskutování různých témat: násilí nebo jiná témata, u kterých cítí, že jsou pro ně také důležitá. Kromě individuálního poradenství jsou skupiny nástrojem, který ženám v azylovém domě pomáhá více si uvědomovat sebe samé stejně tak jako sociální prostředí. Cílem je, aby ženy znovu získaly sebevědomí a podpora interakce s dalšími ženami. Je proto důležité, aby ženy participující na skupině cítily zodpovědnost za skupinový proces. Další specifickou formou skupinové práce je skupina, ve které ženy diskutují své role matek, jejich problémy při výchově dětí atd.

Další formou skupinové práce je tvůrčí skupina, ve které mají ženy příležitost vyjádřit se prostřednictvím malování, zpívání, herectví, atd.

Skupiny by měly být vedeny pracovníci azylového domu. Dobrým modelem také může být vedení skupiny společně se ženami žijícími v azylovém domě.

V těchto skupinách musí být respektovány ženské (individuální) hlasy/mínění.

Bezpečí / Bezpečnostní plán

Nejvyšší prioritou všech pracovníků poradenství a azylových domů, je zajištění bezpečí žen a jejich dětí. Jak vysvětluje příloha „Bezpečnostní plán“, přiměřená bezpečnostní opatření je nutné plánovat a realizovat nezávisle na tom, zda se žena rozhodne zůstat v azylovém domě nebo odejít. Více o bezpečí v azylovém domě najdete v kapitole 7.

Sebeobrana

Azylové domy by měly poskytovat kurzy sebeobrany, kde by se ženy mohly učit strategie jak se bránit a chránit sebe i své děti, pokud čelí násilné situaci (viz také Seith /Kelly, 2003).

Příklad: Ženské expertky vyvinuly speciální formu sebeobrany pro ženy – Wen Do.

Právní pomoc

Ženy, oběti domácího násilí by měly být informovány o jejich zákonných právech a možnostech. Každý azylový dům by měl poskytovat právní informace a podporu v právních krocích a postupech.

Právní informace by měly zahrnovat:

- Specifické zákony týkající se okamžité anebo dlouhodobé ochrany před násilím
- Postupy Policie
- Předběžná opatření
- Manželské a rozvodové právo
- Práva rodičů
- Zákony o migraci
- Trestní právo
- Práva obětí a odškodnění v trestním a občanském právu
- Předpisy sociálního pojištění
- Předpisy státní sociální podpory
- Zákon týkající se bydlení, atd.

Pracovnice azylového domu by měly také doprovázet ženy na policii, k soudu a dalším zákonným institucím a měly by jim pomoci připravit se na právní postupy a soudní řízení – například poskytnutím informací o posloupnosti případů nebo organizováním rolových her, ve kterých ženy mohou procvičovat podání výpovědi. Pro ženy je důležité, aby byly doprovázeny k trestnímu řízení k soudu, kvůli prevenci sekundární traumatizace. Podle rámcové směrnice EU má každá oběť právo na informace a podporu při trestním řízení u soudu (viz Příloha 1 “Mezinárodní dokumenty”).

Ve složitých právních řízeních je nezbytné, aby ženu zastupoval právník/čka. Je vhodné najít ženy – právničky, které se ztotožňují s obhajobou oběti, které budou citlivě přistupovat k zastupování klientek, a které budou ochotné vzít případ za nízkou odměnu nebo zadarmo.

Příklad: Ve Vídni ženy založily Ženský právní fond, ze kterého jsou peníze používány k placení právního zastupování žen u soudu. Fond se využívá i při zastupování případů, které by mohly všeobecně pomoci posílení ženských práv.

Příklad: Angažované feministické právničky založily evropskou síť, the European Women’s Lawyers’ Association, v rámci které společně pracují na „posilování rovnosti žen prostřednictvím práva“ v Evropě (<http://www.ewla.org>).

Podpora ve finančních záležitostech

Když žena přijede do azylového domu, je důležité podporovat ji v jejích finančních záležitostech. Jestliže žena nemá vlastní příjem, prvním krokem je pomoci jí hledat zdroje. V mnoha zemích jsou ženy, které nejsou finančně soběstačné, vyloučeny ze systému státní sociální podpory. Je důležitou funkcí azylového domu pomoci ženě získat dávky státního sociálního systému bez časově náročných administrativních postupů. K tomu je zásadní, aby si azylový dům vybudoval dobré kontakty s úředníky státní sociální podpory.

Azylový dům také pomáhá ženám zajistit jejich práva a vymoci jejich finanční nároky (např. výživné pro ženu a děti, podpora v nezaměstnanosti, přídavky na děti, atd.).

Azylový dům se musí postarat, aby násilný partner neměl přístup k ženiným penězům. Jestliže jsou přídavky na děti nebo jiná forma peněžních dávek pro rodinu vypláceny na jméno násilného partnera, musí to být změněno tak, aby byly vypláceny ženě.

Migrantky často musí čelit diskriminaci kvůli nárokům na dávky státní sociální podpory. V těchto případech by měl azylový dům ženě pomoci získat peníze od soukromých dárců a sponzorů.

Příklad: Vídeňské azylové domy založily Fond Moniky Burdak, pojmenovaný po pracovníci azylového domu, která se výrazně angažovala za práva žen – migrantek a která bohužel zemřela v mladém věku. Pro tento fond asociace azylových domů získává peníze prostřednictvím privátních sponzorů. Tyto peníze se využívají na finanční pomoc ženám – migrantkám a jejich dětem.

Pomoc v otázkách bydlení

Ženy, které jsou vystaveny domácímu násilí, a obzvlášť ženy s malými dětmi, častěji čelí hmotné nouzi, jestliže jim násilný partner v rámci strategie kontroly brání v přístupu k financím nebo k samostatnému příjmu.

Znamená to, že ženy mají potíže najít si dosažitelné bydlení. Je velmi důležité, aby platné zákony zaručovaly ženám, obětem domácího násilí a jejich dětem právo vrátit se do rodinného domu/bytu co nejdříve po jejich pobytu v azylovém domě, nebo právo zůstat doma spíše než aby musely odcházet společně do azylového domu (viz také kapitola 12)

Jestliže z nějakého důvodu ženy nemohou zůstat nebo se vrátit do rodinného domu/bytu, je nezbytné jim pomoci v otázkách bydlení. Je vhodné úzce spolupracovat s místními úřady a odbory bydlení a zvyšovat jejich povědomí o neutěšené situaci týraných žen. Tyto veřejné orgány by měly cítit odpovědnost poskytnut těmto ženám okamžitý přístup k dočasnému ubytování s nízkým nájemným (viz také kapitola 10).

Příklad: Vídeň má velmi efektivní program bydlení, který ženám (a i migrantkám) umožňuje získat finančně dostupné bydlení v průběhu několika týdnů.

Pomoc v otázkách zdraví

Když je žena přijímána do azylového domu, může potřebovat okamžitou lékařskou pomoc. Pracovnice azylového domu by ji měla doprovodit k lékařskému ošetření a žádat komplexní dokumentaci všech jejích zranění. Tato dokumentace může sloužit jako důkaz u soudu (více o metodách dokumentace a citlivosti zdravotnických odborníků najdete v Manuálu WAVE k tréninku a senzibilaci odborníků, Vídeň, 2000). Ženy by měly mít přístup k bezplatným zdravotnickým službám, které jsou poskytovány státem nebo zdravotnickými centry spolupracujícími s azylovým domem.

Podpora v otázkách zaměstnání a kurzů

Podpora žen v otázkách zaměstnání je důležitou funkcí azylového domu, které jim mají pomáhat udržet si své zaměstnání, najít si zaměstnání nebo se přihlásit do rekvalifikačního kurzu.

Násilí je překážkou v zaměstnanosti a rovnoprávnosti žen. Žena může, například, ztratit zaměstnání protože její násilný partner ji obtěžuje na pracovišti nebo jí brání, aby chodila do práce. Často se také stává, že žena ze zaměstnání odejde, nebo je propuštěna, protože nemůže jít do práce po zbití partnerem. Proto je pomoc azylového domu nebo poradenského centra v otázkách zaměstnání velmi důležitá. Další funkcí je povzbudit a pomoci nezaměstnaným ženám najít práci nebo zvýšit jejich kvalifikaci.

Ženy mohou být podporovány, když se ucházejí o místo nebo se připravují na pracovní pohovor například tím, že pro ně připravíte rolové hry. Azylové domy též úzce spolupracují s programy pro zaměstnanost. V některých zemích existují specifické služby a programy pro ženy. Pro ženy,

migrantky může být prvním krokem zařídít kurz v místním jazyce. Některé azylové domy samy organizují rekvalifikační kurzy.

Příklad: AÖF, Projekt v rámci programu EU Equal“femqua”, <http://www.aeof.at>

Migrantky a ženy z menšin

Ženské služby by měly mít zaměstnankyně/ce ze všech podstatných etnických minoritních skupin a poskytovat poradenství v různých jazycích. Informační materiály by měly být dostupné v různých jazycích.

Když pracujete s migrantkami a ženami z etnických menšin, je důležité být si vědomi sociokulturní odlišnosti a respektovat ji. Pracovnice azylových domů by si měly být vědomy svých vlastních stereotypů a předsudků, které mohou být překážkou v poskytování adekvátní pomoci.

V mnoha zemích je právní status ženy – migrantky a ženy žádající o azyl, závislý na povolení k pobytu jejich partnera. Je proto nutné zasazovat se o oddělené nezávislé právo zůstat a pracovat v zemi.

Některé země vyvinuly speciální služby pro migrantky:

Příklad: Southall Black Sisters je poradenské, lobingové a výzkumné centrum pro asijské a africko-karibské ženy zažívající domácí násilí. Poskytuje služby od praktické podpory k poradenství a podpůrné skupinové práci. SBS se podílí na vytváření politik, obzvláště v oblasti migrace, nucených sňatků a trestního práva.

Telefon: ++44- (0)20-8571 9595

Příklad: Interkulturelles Frauenhaus / Beratungsstelle v Berlíně

Postfach 370542, 14135 Berlin

e-mail: Interkulturelleinitiative@t-online.de: <http://www.interkulturellesfrauenhaus.de>

Adekvátní služby pro ženy se zvláštními potřebami

Azylové domy by měly být připravené přijmout ženy s postižením, nevylučovat je ze všeobecného chodu azylového domu, ale poskytnout jim speciální péči a podmínky. Například, nábytek v pokojích by měl být snížený tak, aby vyhovoval pohybu těchto žen.

Starší ženy mohou potřebovat speciální zdravotnickou péči, stejně tak jako tiché pokoje v ženském azylovém domě. Starší ženy jsou často finančně závislé na penzích svých manželů. Je proto důležité kooperovat úzce s institucemi sociálního systému. Pracovnice poradenství mají zkoušet rozlomit izolaci těchto žen, podporovat je v osvojení si nových strategií a posilování vlastní sebeúcty.

Těhotné ženy nebo matky novorozenců, mohou potřebovat speciálně tiché místnosti. Porodní asistentka, která přichází do azylového domu, když je to nutné, může být registrovaná jako kontaktní osoba.

Donedávna se vůbec nehovořilo o domácím násilí mezi lesbickými ženami.

Pro lesbické ženy, které zažívají násilí ze strany svých partnerek, bylo velmi těžké vyhledat pomoc. Služby pro ženy by se měly zabývat také specifickými aspekty násilí v lesbických vztazích.

Příklad: dobrou praxi v této oblasti udělali v rámci Daphne projektu v Německu: <http://www.broken-rainbow.de>

Odchod z azylového domu

Odchod z azylového domu je důležitým krokem pro každou ženu. Je to začátek nového života a musí být dobře naplánován. Pracovnice azylového domu by měly ženě pomáhat tak, aby žena a její děti při odchodu z azylového domu (ideálně) měly:

- stálý příjem: plat nebo sociální dávky
- bezpečný domov (dočasné ubytování nebo vlastní dům/byt)
- opatření pro děti: školka, škola, lékařská péče a další nutné služby
- bezpečnostní plán: vypracovaný tak aby bral v úvahu novou životní situaci ženy a dětí (viz příloha a kapitola 7)
- opatření pro další podporu a poradenství (pro ženu a její děti) v azylovém domě nebo poradenském centru
- Když žena opouští azylový dům, měla by být poučena o tom, aby nešířila informace o dalších ženách a dětech, personálu azylového domu a nezveřejňovala adresu azylového domu.

Podpora po ukončení pobytu v azylovém domě

Po odchodu z azylového domu by měla mít žena a její děti i nadále přístup ke všem službám, které potřebují. Existují různé modely jak organizovat podporu. V zemích, kde kromě azylových domů existují i poradenská centra pro oběti domácího násilí, mohou ženy dostat právní a další specifickou pomoc i v těchto specializovaných centrech.

Když žena nemá možnost využívat takové služby, je důležité informovat ji o jiných službách na místní úrovni a spolupracovat s nimi.

5.2 SLUŽBY PRO DĚTI

Děti týraných žen během pobytu v azylovém domě potřebují zvláštní pozornost. Je nezbytné mít kvalifikovaný personál a speciální pokoje pro děti. Z rozpočtu musí být na péči o děti vyčleněné dostatečné prostředky.

Děti přicházející do azylového domu jsou svědky a často také oběťmi domácího násilí, v obou případech to pro ně byla traumatická zkušenost. Proto je nutné se speciálně věnovat jejich potřebám. Výzkumy také ukazují, že tyto děti čelí nohem většímu riziku, že se stanou oběťmi nebo pachatelí násilí v jejich dospělosti než děti, které vyrostly v ne-násilných rodinách.

Cíle služeb pro děti

Zajistit fyzické a emocionální bezpečí dětí a posilovat jejich pocit bezpečí.

Děti doprovázející své matky do azylových domů mohou být zraněné a mohou trpět různými zdravotními problémy. Může být nezbytné poslat je k lékařskému ošetření. I ve službách, které azylový dům poskytuje dětem, je důležitý bezpečnostní plán.

Zlepšit duševní a emocionální zdraví dětí a jejich pocit pohody.

Je to dlouhodobý cíl služeb pro děti, ale může být prioritou v krizových situacích, když se objeví vzorce sebepoškozujícího chování. Prostřednictvím pomoci v oblasti emocionálního a duševního zdraví dětí se zvyšuje i jejich bezpečnost (viz „Bezpečí“).

Pomoci dětem znovu získat a užívat si dětství.

Děti, které byly vystaveny domácímu násilí, mohou převzít úlohu dospělého nebo mohou pociťovat úzkost a napětí v důsledku toho, co prožily. Prostřednictvím her, relaxace, a jednoduše zábavy si mohou znovu začít užívat dětství.

Podporovat vztah matka - dítě

Matky mohou nejlépe pomoci svým dětem uzdravit se z účinků vystavení násilí. Společná práce s matkou může být považována za způsob, jak uspokojit potřeby dětí.

Služby pro děti během pobytu

Komplexní a vysoce kvalitní služby

Služby pro děti musí zahrnovat krizovou intervenci, psychosociální, pedagogickou a terapeutickou práci a práci se skupinovou dynamikou.

Děti, které se staly svědky násilí, anebo bylo násilí přímo zaměřeno na ně, častěji vykazují nízké sebevědomí, v mnoha případech také pocity úzkosti a agresivitu. Některé děti mohou projevovat sebepoškozující chování. Většina dětí vykazuje poruchy přizpůsobení a zpomalený vývoj. Jejich sociální dovednosti mohou být rovněž oslabeny. Velice časté jsou psychosomatické symptomy (poruchy spánku, bolesti břicha a hlavy, žaludeční nevolnost, „mokrý postýlka“, poruchy příjmu potravy, atd.).

Příchod do azylového domu představuje pro děti nové výzvy a problémy. Když žena vyhledá azylový dům, její děti čelí krizi ve stejné míře a jejich život je stejně narušený. Pracovnice azylového domu zaznamenávají u dětí během jejich pobytu emocionální a fyzické potíže. Zdravotní problémy stejně jako akutní pocity ztráty, hněvu, strachu, smutku, zmatku, viny a různé problémy přizpůsobení jsou důsledkem následujících faktorů (Peled/Davis 1995):

- akutní krize následující poté, co byly děti doma svědky násilí
- narušení mechanismů zvládnání a vyrovnávání se se zátěží a podpůrného systému v důsledku odchodu od otce a širší rodiny nebo přátel, školy, domova, atd.
- potřeba rychlého přizpůsobení se nové životní situaci
- složité životní podmínky, včetně nedostatku soukromí a vysoké emoční intenzity projevované ostatními klientkami a klienty azylového domu
- emocionální a/nebo fyzická nepřítomnost matky, která prožívá vlastní emocionální zmatek a která musí zvládat praktické požadavky vyplývající z nového uspořádání rodinného života.

Když pracujeme s dětmi v azylových domech, je důležité v procesu vyrovnávání se s důsledky násilí, vzít v úvahu jejich individualitu a jedinečnost a zároveň si uvědomovat zkušenosti a potřeby, které mohou mít.

Děti během pobytu v azylovém domě často potřebují krizovou intervenci a emocionální podporu, péči lékaře, spolupráci pracovníků azylového domu se vzdělávacím systémem, systémem sociálně právní ochrany dětí, pomoc se studiem a pomoc matkám s jejich rodičovskými dovednostmi.

Přijetí do azylového domu

Obyčejně jsou to ženy, kdo žádá o vstup do azylového domu, zatímco děti je doprovázejí.

Ve fázi přijímání je potřebné udělat počáteční vyhodnocení situace dítěte a matky. Je také důležité připravit dítě na pobyt v azylovém domě a na změny, které nastanou a tím u něj podpořit pocit bezpečí.

Oblasti počátečního vyhodnocení situace:

- Stanovit stupeň naléhavosti situace a potřebu krizové intervence
- Identifikovat potřeby dětí a matky za účelem vytvoření jejich bezpečnostního plánu
- Odhadnout dopad týrání na děti
- Stanovit ochranné faktory, zdroje ochrany dětí a matek, zdraví a bezpečí

Příprava dětí na pobyt v azylovém domě může probíhat takto:

- vysvětlení účelu, cílů a aktivit azylového domu
- ubezpečení dětí, že azylový dům je bezpečné místo
- informování dětí o pravidlech azylového domu a mlčenlivosti
- v závislosti na věku může dítě svůj souhlas a porozumění pravidlům azylového domu podepsat.

Individuální práce

Individuální poradenství poskytuje dítěti podporující prostředí a umožňuje mu rozvíjet s dospělou osobou vztah založený na důvěře, který by mohl být modelem pro budoucí vztahy. Terapeutická setkání jsou zaměřena na pocity dětí (strach, zmatek, osamělost, pocity viny, hněv) a jejich potřeby. Pracovnice poradenství pomáhá dětem v procesu uznání jejich zkušenosti s násilím a pochopení, že násilí ze strany dospělé osoby není jejich vina. Důležitou součástí této práce je budování sebeúcty.

Doporučení pro individuální poradenství s dětmi:

Vytvořte bezpečné terapeutické prostředí:

- prostřednictvím jasné komunikace s dítětem, kdy nebude nuceno hovořit o věcech, o kterých si nechce povídat
- prostřednictvím vysvětlení důvěrnosti informací
- Od začátku určete bezpečnostní plán. Bezpečnostní plány pro děti musí být realistické, jednoduché a přiměřené věku. Možnými bezpečnostními strategiemi k posílení dítěte jsou: (1) jak se vyhnout násilným situacím, které už dítě zažilo, (2) jak telefonovat, (3) kam se obrátit o pomoc, (4) jak utéci, (5) co dělat když jsou uneseny. Bezpečnostní plán by měl být vytvořen společně s matkou a dítětem a měl by být nacvičen.

Téma ukončení terapie by mělo být řešeno od začátku poradenského procesu. Diskuse o separaci a příprava na ni je důležitým bodem pro dítě zasažené násilím.

Děti ne vždy potřebují formální poradenství, někdy se chtějí s dospělou osobou sejit jen informativně. Mít někoho kdo s nimi bude hovořit a bude s nimi rád trávit čas, může být pro děti užitečnou a pozitivní zkušeností.

Poradenství a práce s dětmi se liší podle věku dětí. S adolescenty je možné řešit, jak mohou znovu získat pocit bezpečí a jaké instituce mohou oni nebo jejich matky kontaktovat. Při práci s mladými lidmi je možné hovořit o jejich postojích k přátelství a vztahům a o tom, co si myslí o domácím násilí. Může být užitečné mluvit o postojích k domácímu násilí, společenské změně, že je to trestný čin a nikdo nemá právo týrat druhou osobu (Mullender / Debbonnaire 2000).

Skupinová práce

Skupinová práce je všeobecně uznávaná jako účinná intervence směrem k dětem a mladým lidem, kteří zažili domácí násilí. Formální i neformální skupiny mohou být organizovány v azylovém domě. Vytváří se tak podporující a přijímající prostředí a pro děti je to příležitost se vzájemně podporovat a osvojit si nové a účinné způsoby interakce a komunikování svých pocitů, myšlenek a potřeb.

Cíli většiny skupin pro děti je pomoc dětem zorientovat se ve zkušenosti, kterou mají s násilím a v definování odpovědnosti za násilí; vyjádření jejich pocitů (včetně hněvu); zlepšení komunikačních a jiných dovedností; budování sebeúcty; rozvíjení podpůrné sociální sítě; vytvoření bezpečnostních plánů; radost a pozitivní zkušenost. K dispozici mohou být i vzdělávací, informativní a preventivní skupiny. Skupinové aktivity by měly zohledňovat věk dětí a jejich vývojovou úroveň a měly by odpovídat potřebám jejich kulturního zázemí, případně jejich handicapu.

Společná práce s matkami

Služby pro děti v azylovém domě nemusí být omezeny jen na praktickou práci s dětmi; práce s matkami může být považována za stejně důležitou, protože matky mohou nejlépe naplnit potřeby dětí. V některých případech mohou pracovníce s dětmi pracovat individuálně i s jejich matkami, setkání mohou být dohodnuta na žádost matky anebo pracovníce poradenství. Cílem je komunikovat o potřebách dětí, jejich obavách a problémech, když o to požádají děti nebo, když to vyžaduje situace (např. násilí v azylovém domě). Dalším způsobem práce s matkami je práce ve skupinách (skupiny pro matky), kdy mají pracovníce, které pracují s dětmi, příležitost hovořit o tom, jak jisté věci vnímají děti z pohledu jejich věku, přičemž respektují důvěrnost informací. Pokud jde o metody používané při práci s matkami (podporující anebo konfrontační), úkolem pracovníce pro děti je zprostředkovat a obhajovat potřeby dětí.

Herní terapie

Herní terapie je cenná metoda při práci s dětmi, které nejsou vývojově a nebo emocionálně schopné vyjadřovat svoje pocity a zkušenosti slovy. Hra je pro děti přirozené médium pro komunikaci, kterou používají „na zvládnání svého hněvu a úzkosti spojenými s násilím, vyjádření svých pocitů v souvislosti s tím, co se jim stalo a projevení svých znalostí a chápání vztahů. Herní terapie dětem umožňuje symbolicky prezentovat události, které v nich vzbuzují strach a úzkost a posouvá děti k vyřešení a integraci negativní zkušenosti.“ (Urquiza & Winn, 1994, p. 59) Herní terapie může být využita v individuální i skupinové terapii.

Arteterapie / Expresivní arteterapie

Arteterapie je důležitým nástrojem komunikace, vyhodnocení a léčby. Dítě používá umění na vyjádření pocitů a emocí, které není schopné vyjádřit slovy. Kreslení, malování, modelování, poezie, drama, hudba nebo vyprávění příběhů, mohou dětem pomoci uvolnit nakumulované napětí a úzkost. Individuální i skupinová práce může mít z této metody užitek.

Rekreační a vzdělávací aktivity

Hry a rekreační aktivity, které nejsou v neformálním prostředí zaměřené na násilí, jsou dobrou příležitostí pro propagování rovnocenné podpory mezi dětmi. Patří sem např. sport, procházky, pohyb, tanec atd.

Některé děti mohou potřebovat pomoc s učením, aby mohly zlepšit svůj školní prospěch.

Podpora během soudních jednání

Dítěti, které musí vypovídat u soudu, velmi pomůže, pokud je seznámeno se soudními procedurami odborníky (psycholožka, sociální pracovníce), kteří tomu rozumí a mohou dítě na výpověď u soudu připravit.

Doporučení pro podporu dítěte při projednávání u soudu:

- přibližně týden před projednáváním u soudu vezměte dítě do budovy soudu
- vezměte dítě do místnosti, ve které bude vypovídat a nechte dítě, aby si sedlo na místo pro svědka
- řekněte dítěti o úloze každé osoby a o tom, kde budou sedět a nebo stát
- nabídněte dítěti takovou emocionální a informační podporu jakou potřebuje, aby se v procesu cítilo co nejlépe

Personál

Odborný personál

Pracovnice, které se starají o děti, musí mít odpovídající výcvik v psycho-sociální oblasti stejně jako specializovaný výcvik. V podpoře dětí v azylovém domě mohou pomáhat dětské psychologové, pracovníci péče o děti a pedagogičtí odborníci. Pracovnice starající se o děti musí být placeny podle svých odborných dovedností. Dobrovolnice mohou podpořit práci profesionálních pracovníků pečujících o děti, protože děti, které přicházejí do azylového domu, potřebují stejnou pozornost jako jejich matky.

Kromě pracovníků azylového domu, které pracují s týranými ženami, jsou odborníci potřební i pro práci s dětmi. Musí být schopni identifikovat potřeby dětí a konat v jejich zájmu.

Požadavky na personál:

- zaměstnankyně, které budou na plný úvazek hájit zájmy dětí, poskytovat služby pro děti a rozvíjet zdroje v okolí
- kvalifikace v oblasti psychologie, sociální práce, pedagogiky
- personál pracující s dětmi musí být pečlivě proškolen v postupech vyhodnocení, krizové intervence a poradenství pro děti
- znalost dynamiky domácího násilí, dětského vývoje
- znalost právních aspektů ochrany dětí
- Ke zlepšení situace dětí, je nutná spolupráce s dalšími terapeutkami v azylovém domě, speciálně s těmi, které pracují s matkami.
- Odbornice pracující s dětmi často musí spolupracovat s dalšími odborníky, jako s policií, státními zástupci, právníky a soudci.

Počet zaměstnanců/kyň:

V jednom azylovém domě by měly pracovat nejméně dvě pracovníce starající se o děti, aby:

- byly schopny plnit všechny výše uvedené úkoly profesionálně a ve prospěch dítěte
- podporovala se výměna zkušeností
- byla garantována péče o děti v případě pracovní neschopnosti nebo dovolené

Některé azylové domy mezi zaměstnance starající se o děti zaměstnávají muže. Záměrem je dětem zprostředkovat pozitivní obraz muže a ukázat jim, že i muži mohou být starostliví a laskaví a mohou odmítat všechny formy násilí. Může to být vnímáno jako něco (jako např. v azylovém domě pro ženy v Liège, Belgii), co není v souladu s feministickými principy, na základě kterých je azylový dům založen, konkrétně, aby byl muž pečující o děti v azylovém domě v seniorské pozici.

Infrastruktura

Speciální pokoje a vybavení

Azylový dům by měl poskytovat adekvátní prostor pro péči, rekreaci a poradenství pro děti. Místnosti by měly zahrnovat:

- hernu pro děti s vybavením pro děti a mladé všech věkových skupin
- terapeutické hračky, panenky, domečky pro panenky, loutky, kostky, míče, pískoviště atd.
- hry: stolní hry a nebo hry, které od dítěte vyžadují, aby něco postavilo nebo vyřešilo tvořivým způsobem, materiál na kreslení, malování, vzdělávání
- terapeutickou místnost
- multifunkční místnost
- místnost pro volnočasové aktivity
- zahradu, kde se mohou děti a jejich matky věnovat fyzickým a rekreačním aktivitám
- místnost pro adolescenty
- Místnosti by měly naplňovat specifické potřeby dětí, které žijí v azylovém domě. Mezi tyto potřeby patří:
 - bezpečí
 - komunikace
 - samota
 - kreativita a
 - pohyb (k sebevyjádření, uvolnění napětí, atd.)

Doporučují se dobře osvětlené místnosti s masivním nábytkem. Místnosti by měly poskytovat prostor pro bezpečnou hru bez zranění. Hračky by měly podporovat kulturní rozmanitost a vyhovovat potřebám dětí s postižením. Pro administrativní a organizační účely potřebují pracovnice starající se o děti samostatnou kancelář vybavenou telefonem, faxem a počítačem.

Překážky / Nedostatky

V současnosti se realita od výše uvedených doporučených standardů značně liší. Ve většině zemí Evropy je péče o děti v azylových domech financovaná z veřejných zdrojů nedostatečně nebo vůbec (kde je veřejné financování jinak běžné). Velice často závisí finanční podpora dětí na soukromých dárcích a příjmech z fundraisigových aktivit. Tato situace je obzvlášť kritická proto, že potřeby dětí, které přicházejí do azylového domu, jsou stejně důležité a naléhavé jako potřeby žen. Ať jsou svědky násilí nebo jeho oběťmi, jsou v různé míře traumatizovány. Je to stupňováno ještě faktem, že tyto děti musely opustit své domovy, nechat tam své oblečení, hračky, domácí mazlíčky a jsou vytrženy ze svého přirozeného prostředí (školka, škola, kamarádi, příbuzní, atd.). Jejich matky jim mohou poskytnout jen omezenou podporu a péči.

Pracovníci pečující o děti musí do tohoto procesu vstoupit, zabývat se těmito specifickými potřebami a začít proces přehodnocení toho, co se stalo. V azylovém domě jsou děti všech věkových kategorií, z různého sociálního a kulturního zázemí. Práce s těmito dětmi též znamená zvládání častých změn a odlišných stupňů traumatizace. Nepřiměřené zdroje pro personál a infrastrukturu jsou překážkou pokroku, který by mohl být udělán ku prospěchu dětí během jejich pobytu v azylovém domě.

SMĚRNICE / ZÁKLADNÍ PRINCIPY PRÁCE S DĚTMI (ARTEMIS 2001)

Při práci s týranými dětmi je nejvyšší prioritou jejich pocit pohody a bezpečí: Azylový dům je tu proto, aby zastavil týrání, chránil děti a naplnil jejich základní potřeby.

Práce s dětmi, které zažily násilí, znamená i poradenství s dospělými, speciálně s těmi, kteří jsou zodpovědní za situaci dítěte. Jeden z nejlepších způsobů pomoci dětem je pomáhat jejich matkám, které pro děti představují nenásilnou osobu, která uspokojuje jejich potřeby a chrání je před dalším týráním tak dlouho, jak to bude potřebné. Matka se podílí na hledání optimálních řešení a uskutečnění nevyhnutelných změn, které pomohou situaci vyřešit.

Psychologická práce s dětmi na problémech souvisejících s násilím může začít až poté, kdy je zaručeno bezpečí dítěte. Přístup a způsob práce by měl vést k tomu, aby dítě pochopilo, že násilí nebylo jeho vina. Pro vybudování dialogu s dítětem je důležité:

- že setkání se uskuteční ve známém prostředí
- Vysvětlit dítěti, proč přišlo na poradenství nebo terapii
- Nenásilná a důvěryhodná dospělá osoba dovolí dítěti hovořit o všem
- Jasně vyjádřit, že násilí/týrání není jejich vina
- Používat jasné a jednoduché věty a přímé otázky a vyhýbat se otázkám, které začínají slovem „Proč?“, které často vedou k tomu, že se dítě začne obhajovat a nebo je pochopí tak, že je zodpovědné za to, co se stalo nebo za to, že se toho zúčastnilo
- Hovořit s dětmi o „dobrých“ a „špatných“ tajemstvích
- Dát jim příležitost hovořit o sexuálních problémech jejich vlastním jazykem – někdy děti přebírají „ošklivá slova“ pachatele
- Využívat kresby, loutky – je to pro dítě mnohem snazší vyjádřit násilnou zkušenost neverbálními prostředky
- Udržovat přímý oční kontakt s dětmi bez dotyků (to jim může připomenout násilnou situaci, protože jsou s dospělou osobou, která od nich chce, aby něco dělali)
- Hovořit o pocitech, obzvlášť o hněvu, pocitech ohrožení a smíšených pocitech
- Nevytvářet nová tajemství, nové sliby, říci děkuji za důvěru na konci setkání a vysvětlit následující kroky
- Rozumět a při intervenci a pomoci vzít v úvahu dynamiku vztahu mezi pachatelem a obětí. Podpůrný systém dítěte (nenásilní rodič, nenásilní příbuzní, psychologové, terapeuti, sociální pracovníci a další) si musí uvědomovat, že opětovný výskyt násilného chování směrem k dítěti, jej bude znovu traumatizovat a zhorší jeho situaci.

Je třeba se vyhnout situacím, kdy by mohlo dojít k normalizaci násilí přes postoje, chování nebo myšlenky, které posilují frázovitost v uvažování, zlehčování násilí, nedostatečně připraveným postupem, obzvlášť tehdy, když má intervence zastavit opakované týrání dítěte.

6. MANAGEMENT, PERSONALISTIKA A FINANČNÍ ŘÍZENÍ

Ochrana a podpora, kterou azylové domy poskytují ženám a dětem, které zažily domácí násilí, je založena na jasně definovaných cílech a principech. Jejich realizace vyžaduje efektivní řízení a profesionální organizační standardy, dostupnost speciálně proškoleného a vysoce angažovaného personálu a komplexní plánování rozpočtu.

6.1 MANAGEMENT A ORGANIZACE

Chod ženského azylového domu vyžaduje profesionální organizaci veškerých činností. Azylové domy vyvinuly množství modelů usnadňujících standardy efektivity a odbornosti při implementaci svých cílů. V některých azylových domech personál pracuje na týmové bázi a vedou azylový dům společně. Jiné azylové domy mají ředitelku. Třetí model předpokládá týmový management kombinovaný s individuální odpovědností za specifické oblasti, přičemž vedoucí oblastí vypracují a implementují plán nezávisle, ale předávají informace týmu.

Nejsou to ale jediné modely. Každý azylový dům by měl zavést takovou strukturu řízení, která nejlépe vyhovuje daným podmínkám. V každém případě by pracovnice azylového domu měly flexibilně a otevřeně reagovat na každou novou výzvu a být připravené změnit strukturu, pokud již nevyhovuje.

6.1.1 Základní témata

Níže nabízíme základní témata, která jsou důležitá pro týmovou práci, pravomoc a odpovědnost, pracovní právo a kulturu řízení.

Týmová práce

Základem úvah o týmové práci jsou principy horizontální hierarchie, demokratických struktur a participace, které je třeba sledovat při řízení azylového domu i způsobu, jak tým spolupracuje. Jak už bylo řečeno, pracovnice azylového domu by měly být vzorem pro ženy a děti žijící v azylovém domě a jejich cílem má být ukázat, že ženy jsou schopné samostatně řídit takové zařízení a nebo pracovat společně na rovnocenných základech.

Silná hierarchická struktura, jako například když dělá jedna osoba všechna rozhodnutí, by byla špatným příkladem posilnění (viz kapitola 3, „Principy“).

Současný výzkum řízení ukázal, že personál, který kooperuje v týmu a je začleněn do procesu rozhodování, pracuje mnohem efektivněji a spokojeněji a dosahuje lepších výsledků.

Problémy v oblasti řízení je nutné identifikovat včas a efektivně je řešit. Může se například stát, že práci azylového domu brzdí zdouhavý proces rozhodování, protože všichni rozhodují o všem. Velmi široká diskuse o každé oblasti může vést ke konfliktům, které jsou brzdící.

Je velmi těžké provozovat chod zařízení na bázi společného rozhodování. Barbara Sichtermann, konzultantka feministických organizací, zdůrazňuje, že pro systém společného rozhodování jsou ideální malé týmy, složené maximálně ze šesti nebo sedmi lidí (což je i maximální počet hudebníků, kteří mohou hrát bez dirigenta). Pokud je tým větší, dohází k těžkostem: proces rozhodování je časově náročný a kvalita práce může být horší. Větší tým funguje lépe, když jej řídí jedna osoba.

Kritériem pro vybudování organizační a řídicí struktury je dosažení co nejvyššího standardu efektivnosti a profesionalismu.

Pravomoc a odpovědnost

Zatímco vhodnější strukturou vždy bude, když tým pracuje společně na rovných základech, existují všeobecné, formální struktury řízení, které je třeba respektovat. Pokud například azylový dům funguje jako sdružení, bude se skládat z výkonné rady a členů. Největší zodpovědnost za vše nese předsednictvo, a to i za finanční otázky. Předsednictvo může úkoly související s řízením svěřit týmu jako celku anebo jednotlivým členkám týmu.

Pracovnice azylového domu jsou většinou placenými pracovníčkami se statusem zaměstnance. Předsednictvo sdružení má právo je přijímat anebo propouštět. Tyto otázky jsou však klíčovými body řízení, které vyžaduje pečlivé zvážení a plánování. Mohou z nich vzniknout pocity hněvu a konflikty.

Doporučení: pracovníce azylového domu se lépe identifikují se svou prací a cíli ženského domu, když nejsou jen zaměstnankyněmi organizace, ale i jejími členkami. Mnoho azylových domů na této bázi funguje. V některých azylových domech jsou pracovníce - nebo alespoň některé z nich – ve skutečnosti zároveň členkami představenstva. To ale může vést k nárůstu problémů, protože tak se mohou pracovníce azylového domu dostat do střetu zájmů. Může se například stát, že ze svých pozic členek představenstva budou nuceny propustit některé zaměstnance kvůli omezenému rozpočtu a zároveň se jich toto opatření může týkat.

Všeobecně je dobré co nejjasněji definovat, určit a komunikovat následující body:

- Kdo má jakou pracovní pozici.
- Jaká odpovědnost (včetně finanční) je spojena s konkrétní pozicí.
- Jaké právní struktury jsou použity a jak ovlivňují provozní postupy a pracovní vztahy.

Práva zaměstnankyň/ců

Ve většině zemí mají pracovníce azylového domu – stejně jako ostatní zaměstnanci – zaručená práva zákoníkem práce. Ty zahrnují právo na určitý počet dní dovolené za rok, předepsanou výpovědní lhůtu v případě propouštění a podobně. Za dodržování těchto práv je odpovědné představenstvo a management azylového domu.

Řízení lidských zdrojů je proto součástí všeobecné řídicí zodpovědnosti a je k němu nutná znalost zákona a sledování dodržování předpisů.

Azylový dům může samozřejmě svým zaměstnankyním/cům zaručit i širěji definovaná práva než ty, která zaručuje zákoník práce. Tyto speciální práva mohou být definována ve stanovách sdružení nebo ve smlouvě mezi vedením a zaměstnankyněmi/ci.

Pozitivní kultura řízení – konzultace v organizačních otázkách

Ženské azylové domy, stejně jako i jiné organizace, procházejí různými stádii vývoje. V každém z těchto stádií se může objevit problém.

Když jsou služby azylového domu plánovány a rozvíjeny, je dobré využít externí konzultace, které mohou mít formu coachingu (jednotlivců), týmové supervize nebo konzultace v oblasti organizace. Účelem týmové supervize je podpora budování týmové spolupráce, zatímco konzultace v oblasti organizace jsou všeobecně více komplexní a znamenají konzultace pro celou organizaci, tedy i pro sdružení jako takové, členy představenstva atd.

Na konzultace nevyhnutelně potřebujete peníze a náklady na ně by měly být začleněny do plánování rozpočtu. Supervize by neměla sloužit jen k diskusi o poradenství, ale všeobecně ke zlepšení kvality práce v azylovém domě. Jestliže se sponzoři ptají, proč jsou konzultace nutné, je vhodné odpovědět, že je důležité investovat do dobrého managementu, protože problémy řízení mohou vyžadovat velký podíl energie a tím i zdrojů a peněz.

Pozitivní kultura řízení, spokojenost s prací, motivovaný personál, který je schopen využít svůj celý potenciál a tvořivost jsou extrémně důležitými faktory v práci v azylovém domě a v boji proti násilí páchanému na ženách a dětech.

V mnoha zemích existují konzultanti specializovaní na práci podpůrných ženských organizacích, kteří nabízejí vynikající poradenství.

Doporučuje se využívat poradenské služby hned od počátečních stádií práce azylového domu.

6.1.2 Plánování a realizace úkolů managementu

Manažerské dovednosti jsou potřebné v mnoha oblastech práce azylového domu, tam, kde je potřebné starostlivé plánování a jasné rozdělení úkolů, povinností a zodpovědnosti.

Jasně rozdělení povinností a zodpovědnosti

Jasně rozdělení povinností a zodpovědnosti je základním předpokladem pro efektivitu řízení. Mělo by mít písemnou formu a být součástí operačního plánování azylového domu.

Následující otázky vám mohou pomoci při vytvoření plánu řízení:

- Jaké jsou oblasti řízení?
- Kdo je zodpovědný za konkrétní oblasti?
- Jaké povinnosti a zodpovědnost zahrnuje každá z nich?
- Kdo dělá rozhodnutí v jednotlivých oblastech a na jakém základě? (samostatně, po konzultaci s týmem, na základě informací od týmu ...).

Dobré plánování

Pro každou z oblastí práce v azylovém domě je důležité vypracovat důkladný plán, zajistit, že každý v týmu si je vědom tohoto plánování, monitorovat efektivitu plánování, vyhodnocovat ji a vylepšovat tam, kde ne to nutné. Precizní plánování je samo o sobě faktorem záruky kvality (viz kapitola 11).

Zde je uveden kontrolní seznam pro plánování práce v různých oblastech:

- Vypracovat návrh plánu (např. na jeden rok)
- Vypracovat detailní plány (cíle, úkoly, zdroje, časové harmonogramy ...)
- Prezentace plánování týmu
- Udělat rozhodnutí
- Realizovat rozhodnutí
- Monitorovat a vyhodnocovat: co funguje, co je potřeba upravit?
- Prezentovat výsledky týmu

- Doladit plánování

6.1.3 Oblasti řízení v azylovém domě pro ženy, oběti domácího násilí

V závislosti na vybraném modelu řízení, mohou být řízení a odpovědnost za různé oblasti azylového domu přiděleny manažerce/ovi a nebo mohou být sdíleny více lidmi.

Následuje přehled různých oblastí řízení v azylovém domě. Odpovědnost za běh každé oblasti by měla být svěřena jedné nebo více pracovnícím azylového domu (ale ne příliš mnoha, protože to brzdí efektivitu řízení). Ať už je řízení jednotlivých oblastí rozdělené jakkoli, je potřeba, aby byla každá oblast řízení pokryta.

Oblast řízení: Poradenství a podpůrné služby (individuální poradenství, skupinová práce)

Tato oblast zahrnuje plánování a chod podpůrných služeb, které azylový dům poskytuje ženám a dětem (viz kapitola 5.1).

Mnoho azylových domů je dostupných po celých 24 hodin, provozuje krizovou linku a může přijímat ženy v jakoukoli denní i noční dobu. Jedním z aspektů řízení v této oblasti je organizace 24hodinových služeb.

Existuje několik modelů:

- Pracovnice, která bydlí na pracovišti a je na lince 24 hodin
- Pracovnice, která je v azylovém domě přes den a přijímá hovory na mobilním telefonu v noci
- Dobrovolnice na noční a víkendové směny
- 24hodinová (místní nebo národní) krizová linka poskytující krizovou intervenci a v případě nutnosti kontaktuje azylový dům
- V některých azylových domech vykonávají příjem nových žen a dětí dlouhodobé klientky a pracovnice azylového domu jsou vždy dosažitelné na mobilním telefonu (u tohoto modelu je třeba zvážit riziko sekundární traumatizace a obrovského vypětí žen. Na druhou stranu, pokud dobře funguje, může být tento přístup velmi posilující pro nové klientky, které mají možnost vidět, že žena, která prošla podobnou zkušeností, je nyní v pozici, kdy jí pomáhá.)
- Tato oblast zahrnuje i vybudování a provoz poradenství, podpůrných a následných služeb pro ne-obyvatelky azylového domu, vypracování a monitorování plánů pro poskytování služeb.

Oblast řízení: Práce s dětmi

Za tuto oblast většinou odpovídají pracovnice azylového domu, které pracují s dětmi. I v tomto případě platí, že služby poskytované dětem je třeba neustále sledovat, co se týká plánování, implementace a přizpůsobování těchto služeb měnícím se podmínkám.

Oblast řízení: Demokratické struktury a komunitní život v azylovém domě

Cílem v této oblasti je zabezpečit aby byl komunitní život pro ženy a děti co nejpozitivnější zkušeností, aby se cítily uvolněné a aby mohly žít beze strachu a stresu. Základem je budování „kultury“ azylového domu, jako jednoho z aspektů všeobecné kultury řízení (viz kapitola 8). Znamená to řešení konfliktů a aplikace principů krizového řízení. Zodpovědnost za tuto oblast by měla mít jedna nebo dvě zaměstnankyně, které by byly vyškolené v oblasti skupinové práce a řízení konfliktů.

Oblast řízení: Interní komunikace, týmová setkání, organizace

Interní komunikace je aspektem, který by neměl být zanedbán. Informace je třeba podávat okamžitě a efektivně. Dalšími aspekty práce v této oblasti jsou: propagování pravidel života v azylovém domě a dalších nezbytných informací, plánování a dodržování pravidelných setkání týmu, organizační setkání a setkání personálu a představenstva.

Je vhodné, když za komunitní život i interní komunikaci odpovídá stejná (é) pracovnice, protože je třeba zde vytěžit synergický efekt. Tímto způsobem mohou být představenstvo i tým informováni o situaci žen a dětí.

Oblast řízení: Bezpečnost

Klíčovou funkcí ženského azylového domu je poskytovat podporu a bezpečí klientkám (viz kapitola 7). Za tuto oblast by měla být zodpovědná jedna členka týmu, která by vypracovala plán bezpečnostních opatření a dohlížela na jejich implementaci, monitorovala by dodržování bezpečnostních postupů, vyhodnocovala by jejich účinnost a podle potřeby je přizpůsobovala. Všechny ženy a jejich děti, které jsou ubytované v azylovém domě, stejně jako zaměstnankyně se musí účastnit plánování a implementace bezpečnostních postupů.

Oblast řízení: Personál

Je to jedna z klasických oblastí řízení a měla by ji mít na starosti logicky jedna osoba odpovědná za azylový dům. Zahnuje to širokou škálu zodpovědnosti (viz kapitola 6.2).

- Vyhledávání nových zaměstnankyň/ců: písemný profil práce, pohovor, výběr
- Zaměstnání a zaškolení nového personálu
- Ukončení pracovního poměru
- Příprava pracovních smluv
- Dohled nad tokem informací směrem k personálu v nových záležitostech
- Informování zaměstnanců o jejich právech
- Pomoc zaměstnankyním/cům v jejich současné práci a plánování jejich kariéry (Jakou práci teď dělám? Jaký z ní mám pocit? V čem by měla být moje práce lepší?)
- Poskytnutí podpory v případě, že se vyskytnou problémy, prevence vyhoření
- Podpora v případě konfliktu mezi pracovníci
- Zabezpečení supervize
- Řešení dovolených, jiného volna a zastupování v případě nemoci
- Budování pozitivní kultury řízení, organizování společných setkáním pracovníc, narozeninové oslavy, atd.

Poznámka: Personál musí být seznámen se svými povinnostmi, dodržovat důvěrnost informací a měli by k tomu poskytnout svůj písemný souhlas při podpisu smlouvy.

Oblast řízení: Rozpočet a fundraising

Zřejmě není potřebné zdůrazňovat, že tato oblast má klíčový význam, protože ženský azylový dům může fungovat jen tehdy, když má přístup k přiměřeným finančním zdrojům (viz kapitola 4.2). Je to extrémně citlivá oblast, která zahrnuje finanční zodpovědnost a měla by být zodpovědností osob, které azylový dům vedou, pokud takové osoby existují. Fundraising je další úlohou, kterou by mělo mít na starosti předsednictví organizace,

Jestliže se azylový dům dostane do dluhů, je možné, že ho bude muset splatit organizace. Proto je důležité rozhodnout a jasně určit osobu, která bude mít přístup k účtům organizace a bude mít právo vykonávat peněžní transakce.

Pracovnice, které nesou zodpovědnost za tuto oblast, by měli mít potřebnou kvalifikaci.

Oblast rozpočtu a fundraising zahrnují následující úkoly a zodpovědnosti:

- Fundraising
- Současná plánování rozpočtu a kalkulace provozních nákladů.
- Přesné vedení účetnictví předepsaným způsobem
- Mzdové účetnictví
- Úhrada daní, odvodů na sociální pojištění a jiné odvody
- Schvalování a dozor nad smlouvami s externími spolupracovníky
- Finanční transakce (výplata mezd, úhrada faktur, atd.)
- Průběžná a roční uzávěrka účetnictví a finanční zprávy
- Podávání zpráv představenstvu, audit ze strany představenstva
- Uzavírání a obnovování smluv se sponzory, jasná pravidla účetnictví a vykonávání plateb atd.

Poznámka: Mnohé ženské azylové domy pověří některou z těchto úloh (jako vedení účetnictví) externí pracovníci a pracovníky. Je však třeba pamatovat na to, že v konečném důsledku za finanční záležitosti azylového domu odpovídají pracovníci odpovědné pověřené touto oblastí anebo předsednictvo, a proto je třeba na to starostlivě dohlížet.

Je důležité, aby byly finanční záležitosti organizace v pořádku, obzvláště v souvislosti s finanční podporou, kterou (doufejme) získají z veřejných zdrojů. Jakékoli nepřesnosti v účetnictví mohou způsobit problémy, když se organizace znovu uchází o jejich podporu. Proto je důležité dohodnout s těmito institucemi jasná pravidla finančních postupů. Zároveň by financující instituce měly brát v úvahu skutečnost, že azylové domy obvykle nemají žádný „kapitál“ (ve skutečnosti ani nesmí mít kapitálové zdroje), což znamená, že je důležité okamžité řešení žádosti a převod finančních prostředků.

Oblast řízení: Vnitřní řízení

Vnitřní řízení je jednou ze širších oblastí řízení. Azylové domy mívají vysokou míru obratu klientek, některé ženy s dětmi odcházejí a nově příchozí je nahrazují. Nábytek a vybavení se neustále používá, což vyžaduje časté opravy. Udržovat azylový dům v takovém stavu, aby v něm ženy a děti mohly pohodlně existovat, je náročné. Proto je potřebné, aby měla tuto oblast na starost jedna osoba. Měl by to být někdo, kdo má vztah k organizačním záležitostem a k práci s velkým množstvím žen a dětí. Ve většině ženských domovů se ženy podílejí na povinnostech souvisejících s jejich chodem. Může to pro ně být užitečné a dobré. Pracovnice zodpovědná za interní zprávu ale musí být připravená i na to, že ženy mohou být v kritické situaci, může být mnoho věcí, které musí zvládnout na vnitřní úrovni a nesmí být nadměrně zatěžovány povinnostmi. V žádném případě od nich nesmíme očekávat, že se budou starat o celkový chod specializovaného azylového domu. Azylovým domům se doporučuje vyčlenit finance, například na uklízečky.

Oblast řízení: Koordinace dobrovolnic a praktikantek

Mnoho ženských podpůrných organizací má mezi zaměstnanci i dobrovolnice. Jsou pro to dva důvody: protože má organizace nedostatečný rozpočet anebo i proto, že je integrace dobrovolnic do jistých oblastí práce důležitá a vhodná. Dobrovolnice své získané vědomosti a dovednosti v oblasti boje proti násilí páchaném na ženách a dětech mohou využít i někde jinde, kde to bude prospěšné (viz kapitola 6.2). Mnoho azylových domů přijímá i praktikantky, které zde pracují pár týdnů nebo měsíců v rámci praxe (např. sociálních studií). Výběr, instruování a supervize praktikantek také vyžaduje plánování.

Příklad: Jeden z nejstarších azylových domů v Anglii, The Haven, má dobrovolnice pracující v několika oblastech. Pro více informací se podívejte na <http://www.havenrefuge.org.uk/>.

Oblast řízení: Public relations, síťování a lobbying

V mnoha azylových domech se na této oblasti podílí většina (jestliže ne všechny) pracovnice, protože to zahrnuje širokou škálu aktivit. Je nutné, aby ale za plánování a koordinaci této oblasti byly zodpovědné jedna nebo dvě osoby, za účelem zachování kontinuity a důkladného sledování cílů (viz kapitola 9).

Tato oblast řízení také zahrnuje lobbying u potenciálních sponzorů a donorů a u těch, kdo jsou na pozicích s politickou odpovědností.

Oblast řízení: Statistiky, sběr dat, evaluace a kontrola kvality

Další důležitou oblastí práce je neustálý sběr dat souvisejících s prací azylového domu, vytváření statistik a zpráv. Tato oblast by měla být řízena pracovníci, které k tomu mají specializovanou kvalifikaci. Dalším aspektem práce v azylovém domě je kontinuální vyhodnocování a kontrola kvality (viz kapitola 11).

Oblasti řízení: Plány, prohlášení, rozvoj a dlouhodobé plánování

Důležitým způsobem vyjádření zkušeností a odbornosti azylového domu směrem k veřejnosti jsou vyjádření ke specializovaným oblastem a návrhům legislativy a psaní a publikování článků.

K tomu je nezbytné pořádat pravidelné pracovní porady týmu o vývoji práce azylového domu a jeho dlouhodobé plánování. Tak může být zajištěno, aby byly nezbytné změny zjištěny a provedeny.

Definování dlouhodobé perspektivy a investigativní otázky „Jak bude náš azylový dům vypadat za 10, 15 nebo 20 let?“ mohou pomoci při přijímání rozhodnutí, které jsou potřebné k fungování azylového domu do budoucna.

Protože: „Dnešní vize je zítřejší realita.“

6. 2. PERSONÁL A VNITŘNÍ ŘÍZENÍ

6.2.1 Základy personálního řízení v ženském azylovém domě

Roky zkušeností získané ženskými azylovými domy v Evropě ukazují, že žena, která byla vystavena násilí ze strany muže, se může snadněji otevřít a získat důvěru, jestliže hovoří s další ženou. Proto je jedním z principů práce v ženských azylových domech zaměstnávání genderově senzitivních. Pro zaměstnávání genderově citlivých žen existuje i další společensko-politický důvod: vzhledem k tomu, že je násilí na ženách genderově specifické, postup k ukončení násilí musí být také generově specifický. Nebyla to společnost jako celek, kdo otevřel otázku mužského násilí na ženách, spíše to byly samy ženy, kdo inicioval hnutí k zastavení tohoto násilí. Ženy byly vystavené tvrdé diskriminaci, která je znevýhodňovala. Násilí je jednou z nejzávažnějších forem diskriminace. Ženy na tuto problematiku upozornily společnost tím, že iniciovaly a implementovaly projekty, jako jsou ženské azylové domy a krizové linky. Tento model politiky „zdola“ je typický pro ženské organizace a jiná společenská hnutí, který používají na řešení potřeb specifických skupin.

Důležitým předpokladem otevření azylového domu jsou dostatečné finanční zdroje, ale stejně důležitým faktorem je i mít adekvátně vyškolené a motivované pracovnice.

Ženy, které pracují v ženském azylovém domě, potřebují jasnou motivaci. Je důležité, aby byly zcela přesvědčené o cílech a principech práce v azylovém domě (viz kapitola 3). Cílem školení je, aby pracovnice získaly specifickou odbornost v problematice násilí, která jim umožní účinně pomáhat jiným ženám.

Je důležité uvědomovat si jejich práci a přiměřeně je za ni odměňovat. Pracovnice azylového domu by měly být odměňovány podle kvalifikace a v souladu s platovými standardy pro danou kvalifikaci (tj. v souladu s kolektivní dohodou o platech).

Při zakládání azylového domu, se sdružení musí rozhodnout, jaké služby bude poskytovat, jaké **odborné dovednosti** budou tyto služby vyžadovat a na konec **jaké další podpůrné dovednosti** budou potřebné.

Azylové domy většinou potřebují širokou řadu kvalifikací tak, aby zajistily celý komplex služeb. Jsou vyžadovány dovednosti a kvalifikace v následujících oblastech: krizová intervence, individuální a skupinové poradenství, skupinová práce, řešení konfliktů a mediace, výcvik v sociální práci, terapeutické dovednosti pro práci s traumatizovanými oběťmi, psychologická a pedagogická kvalifikace, právní výcvik, vedení a řízení, fundraising a finanční řízení, public relations, kulturní mediace, jazykové dovednosti atd. Protože azylové domy většinou nemohou zaměstnávat odbornice v těchto oblastech, je nutné, aby měly vícenásobnou kvalifikaci a dovednosti a aby měly adekvátní výcvik.

Když jsou pracovnice vyškolené a služby fungují, je důležité **neustálé doplňující vzdělávání** k tomu, aby rostla celková úroveň zkušeností a specializované odbornosti pracovníků, které azylovému domu umožní jít v oblasti služeb více do hloubky a zvládat nové problémy, které se objeví (jako je otevření dalších azylových domů, nabídka různých služeb ...).

Výcvik společně s **pravidelnou supervizí** pomůže pracovnícím udržet si a rozvíjet odborné dovednosti a také bude podporovat jejich uvědomění si zkušenosti na emocionální i kognitivní úrovni.

6.2.2 Počet personálu

Při rozhodování o **počtu pracovníků** by měla být brána v úvahu **velikost azylového domu, rozsah a typ služeb a jeho organizační struktura**.

Azylové domy s odděleným poradenským centrem mají obvykle dva týmy, jeden řídí služby v azylovém domě a druhý tým řídí krizovou linku a poradenské služby.

Existuje několik základních služeb, které by měl azylový dům ženám a jejich dětem poskytovat (viz kapitola 5).

6.2.3 Příklad - potřebný počet odpracovaných hodin

Následující výpočet je návodem pro potřebný počet pracovníků ve středně velkém azylovém domě poskytujícím následující služby:

- Místo pro 10 až 15 rodin, celkový počet míst 25 – 35
- Provoz 24hodinové krizové linky azylového domu
- Poradenské služby a pomoc jak jsou popsány v kapitole 5.1
- Public relations a síťování

Počet odpracovaných hodin týdně:

- Nejméně 200 hodin týdně (40 hodin = 1 celý úvazek, 200 hodin = 5 celých úvazků nebo odpovídající počet částečných úvazků) je potřebných k fungování azylového domu včetně 24hodinové linky; nejméně 80 až 100 hodin by měly odpracovat pracovníce, které mají speciální dovednosti pro práci s migrantkami (více než 50 % žen v azylovém domě tvoří migrantky a ženy z etnických menšin, viz kapitoly 2 a 5.1)
- Poradenství a podpora (nejméně 80 hodin)
- Práce s dětmi (nejméně 60 hodin)
- Administrativa (nejméně 40 hodin)
- Management a PR (nejméně 40 hodin)

Znamená to, že středně velký azylový dům, který poskytuje profesionální a efektivní pomoc, potřebuje okolo 10 pracovníků zaměstnaných na plný úvazek.

Poznámka: výše uvedený výpočet nezávisí na tom, jak je práce v azylovém domě rozdělena. V mnoha případech vykonává každá pracovníce (s výjimkou specialisek pracujících s dětmi) práci ve více oblastech (krizová linka, přijímání nových klientek, poradenství, shromáždění v azylovém domě atd.) Tyto úkoly zabírají část její pracovní doby. Zbytek pracovní doby se věnuje individuálnímu poradenství a podpoře ve specifických úkolech (viz kapitola 6.1).

Výše uvedená kalkulace **nezahrnuje** lidské zdroje potřebné pro specializované úkony – právníčky s částečným úvazkem, účetní, odbornice na vnější vztahy a další.

Při kalkulaci počtu pracovníků, je důležité pamatovat na to, že pracovníce si budou brát dovolenou, budou nemocné a budou se zúčastňovat dalších výcviků. Proto musí rozpočet na lidské zdroje zahrnovat i zastupování za stálé pracovníce.

6.2.4 Pracovní vytížení a odměňování – rizikové faktory

Jak bylo poukázáno výše, je důležité, aby byl počet pracovníků úměrný pracovní zátěži a aby bylo jejich odměňování úměrné jejich odborným dovednostem. Je to pomáhající profese, což znamená práci s lidmi, kteří jsou těžce traumatizovaní, takže si zaslouží stejné společenské uznání jako podobné profese v jiných oblastech.

Pracovní vytížení pracovníků je nutné pozorně sledovat (jak v týmu tak individuálně) a když je to potřebné, udělat kroky na jeho snížení, stejně tak jako zvýšení počtu pracovníků nebo zrušení některých služeb, jestliže nejsou dostatečné finanční zdroje na zvýšení počtu pracovníků. Lidské a profesionální zdroje je třeba chránit, aby byly k dispozici pro služby poskytované ženám.

Znamená to, že každá skupina a i každá pracovnice azylového domu samostatně je odpovědná za určitou oblast, má mít čas naplánovat si svou práci, čas na její vykonání, na její vyhodnocení a v neposlední řadě i čas zlepšovat způsob realizace daného projektu a nebo služby (viz kapitola 6.1).

Příklad: Když plánujete čas pro individuální poradenský rozhovor, měl by být zahrnut každý z následujících kroků: důkladná příprava přizpůsobená dané klientce, vedení konzultace se ženou, dokumentace výsledků po setkání, čas na reflexi jejího příběhu a toho co bylo řečeno, a jestliže je to nutné, formulace otázek pro příští supervizi, která vám umožní předělat intervenci s touto konkrétní ženou.

Příklad: Jako skupina: Plánování projektu večerních setkání v azylovém domě pro ženy a jejich děti (Např. setkání k podpoře zdraví), realizace projektu, společné setkání reflektující co se na těchto setkáních dělo, reakce žen, nové poznatky / uvědomování si, plánování budoucích projektů.

Jestliže zjistíme, že během naší denní práce není možné realizovat všechny tyto kroky, anebo že je na ně příliš málo času, potřebujeme se nad tím zamyslet a hledat řešení, protože to může mít negativní dopad na pracovnice i na organizaci.

Rizika v případě, že pracovní vytížení je příliš vysoké (nedostatečný počet pracovnic), a nebo že je platy nejsou odpovídající (odborná kvalifikace není uznána) jsou:

Syndrom vyhoření

Pracovnice nejsou dále schopné poskytovat odbornou pomoc (nízký standard poskytované péče, konflikty s kolegyněmi, pocity bezmocnosti/ nepřiměřené moci, vyhýbání se zodpovědnosti, nedostatek osobní svobody nebo dokonce úplná ztráta struktury služby);

Vysoká fluktuace pracovnic

Zabraňuje organizaci jako celku, aby získávala zkušenosti a zvyšovala se odbornost.

6.2.5 Pracovní rozvrh

Při přípravě rozvrhu práce/ rozpisu služeb pro azylový dům, by měl tým nebo koordinátorka (podle zvoleného modelu organizace) zvážit následující body:

- Za prvé, za řízení a za vytvoření rozpisu služeb by měla být zodpovědná jedna osoba. Tato osoba by také měla připravit rozvrh pracovního času, který odpovídá potřebám poskytování služeb. Rozvrh služeb musí dostat všechny pracovnice a schválit ho. Měly by existovat pravidla pro:
 - změnu služeb (oznámení změny služby několik dní dopředu a jeho schválení vedoucím služby)
 - Některé služby se poskytují 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a jiné služby (jako poradenství, aktivity pro děti, terapie a jiné) jsou obvykle dostupné jen během pracovní doby.
 - Rozvrh pracovních změn je možné dělat na měsíční bázi s možností změny na dvoutýdenní bázi. Při plánování měsíčního rozvrhu služeb nezapomeňte na volné dny pro pracovnice na nočních směnách a nepřítomnost volno pracovnic kvůli speciálním aktivitám.

V závislosti na velikosti azylového domu a možných naléhavých okolnostech, ke kterým může dojít, se doporučuje – kromě noci - aby byly v azylovém domě přítomny vždy dvě pracovnice.

6.2.6. Vzdělávání personálu

Cílem vzdělávání personálu je zvýšit kvalifikaci v oblasti intervence a prevence násilí na ženách a dětech a dobrá obeznanost s praktickými aspekty práce v azylovém domě. Aplikuje se feministický přístup založený na posílení (viz kapitola 3).

Trenérky musí být kvalifikované s mnohaletou zkušeností. Každá NNO by si měla trenérky vybírat na základě specifických požadavků na své vzdělávání.

Trénink zahrnuje úvodní fázi, která by měla být relativně intenzivní, měla by sestávat z nejméně 80 hodin výcviku (10 dní seminářů anebo dva týdny práce), za kterou by mělo následovat pravidelné doplňkové vzdělávání a supervizní setkání.

Obsah tréninkového programu může být rozdělen na:

- **Základní modul** – včetně vědeckých a teoretických aspektů generově podmíněného násilí (definice, výskyt problému, formy násilí na ženách, cyklus násilí, krátkodobé a dlouhodobé dopady násilí, strategie násilníků); postup při intervenci a posílení (k poskytnutí ochrany a bezpečí, pojmenování zažitého násilí, přeměrování zodpovědnosti za násilí a zdůraznění společenské odpovědnosti, stát na straně ženy, věřit jí, dělat více než jen respektovat její rozhodnutí, společně se ženou vypracovat bezpečnostní plán, zvážení komplexnosti intervence ...); síťování s dalšími institucemi na místní, národní i mezinárodní úrovni.
- Jeden nebo více **specifických modulů** v souladu s organizací azylového domu, rozdílnými službami poskytovanými azylovým domem (příjem klientky, krizová linka, poradenství, prevence, public relations, atd.) a s cílovými skupinami (ženy, děti, adolescenti, starší ženy, handicapované ženy, migrantky ...).

Může být velmi užitečné, jestliže některé nebo všechny pracovnice absolvují výcvik v již existujícím azylovém domě. Když jsou přijímány nové pracovnice, také by měly absolvovat vstupné trénink ve formě individuálních sezení se zkušenou pracovnící azylového domu a pracovat se zkušenějšími pracovníci azylového domu.

6.2.7 Další vzdělávání personálu

Po základním tréninku by mělo následovat další vzdělávání. K tomu, aby se udržela kvalita poskytovaných služeb, musí v azylovém domě probíhat pravidelné školení zaměřené na specifická témata, jakými jsou sexuální zneužívání a násilí páchané na dětech, obchod se ženami, ženská obřízka, novely zákonů, zákony týkající se migrantek a žen v azylovém domě, podpora ženám a dětem s handicapem, posttraumatická stresová porucha atd.

Dalším způsobem, jak posílit dovednosti personálu je účast na konferencích, seminářích a jiných příležitostech ke genderovému násilí, kombinované se čtením specifických materiálů k tomuto tématu. Každá pracovnice by měla mít možnost věnovat se dalšímu vzdělávání alespoň dva týdny ročně.

I výměna zkušeností s ostatními azylovými domy na místní, národní a nebo mezinárodní úrovni, může být způsobem ke zlepšení služeb a preventivních opatření. Dalším aspektem vzdělávání je zvyšování povědomí o genderově podmíněném násilí.

6.2.8 Školení školitelek

Pracovnicím azylového domu s nejméně dvouletou zkušeností by měla být dána příležitost zúčastnit se školení školitelek (nejméně 40 hodin nebo 5ti denní seminář) zaměřený na vzdělávání jiných profesí (lékaři, právníci, policie, sociální pracovníci, psychologové ...) v oblasti násilí páchaném na ženách a dětech (viz WAVE 2000).

6.2.9 Supervize

Supervize je nástrojem zhodnocení a zlepšení práce. Supervizorky/ři jsou speciálně vyškolení odbornice/ici, kteří poskytují poradenství na týmovém, skupinovém či individuálním základě. V mnoha zemích jsou členy/kami asociací, které mají definované standardy vzdělávacích programů pro supervizity a uveřejňují seznam kvalifikovaných supervizorů. Doporučuje se najít supervizory, kteří jsou generově citliví a mají zkušenost v oblasti násilí na ženách a dětech.

Nezbytným elementem v efektivní supervizi pro tým a celou organizaci je profesionální odstup. Jedním z kritérií kvality je, aby supervize byla vedena externím supervizorem.

Supervize se musí odehrávat v jasně definovaném rámci, což platí nejen pro přístup k supervizi, ale i pro dohodnutá pravidla, pomocí nichž se supervize realizuje v nejlepších možných podmínkách.

Supervize by měla být pro všechny pracovnice i dobrovolnice povinná: žádná pracovnice není spolehlivá, když není připravená na sobě pracovat.

Každý azylový dům by měl poskytnout přinejmenším týmovou supervizi. Individuální supervize má smysl jako nástroj přezkoumání poradenské práce. Je to obzvlášť důležité v případě nových pracovnic.

Frekvence supervizí záleží na počtu pracovnic a na zkušenosti celé skupiny. Pohybuje se od měsíčních supervizí až po týdenní, v případě, že jde o nově založenou službu.

Proč je supervize v azylovém domě tak důležitá

Supervize je hlavní a nenahraditelnou součástí péče o vztahy. Supervize je důležitá jako prevence sekundárního posttraumatického stresového syndromu, který vzniká v důsledku péče nebo naslouchání příběhům lidí, kteří prošli traumatem. Pracovnice azylového domu jsou neustále vystavené traumatickým příběhům, které ženy vyprávějí. Pracovnice také mohou svědčit proti partnerovi klienty u soudu anebo ho potkat, pokud by vniknul do azylového domu.

Jestliže osobní situace některé z klientek vyvolává u pracovnice znepokojení a silné emoce (jako hněv, pocit bezmoci a nebo nepřiměřené moci, lítost, náklonnost, atd.) vyvolává u ní vzpomínky na její vlastní zkušenost z minulosti, anebo dojde ve vztahu s klientkou ke stagnaci, supervize může pomoci hledat nové způsoby práce s danou ženou. Je toho dosahováno tím, že pomůžeme zaměstnankyni pracovat s vlastními emocemi a uvědomovat si vlastní zkušenosti na kognitivní a emocionální úrovni.

Vztah s klientkou a nebo dítětem může vyvolat pocity, které mohou bránit v další práci kvůli pocitům zmatku, "tajným dohodám" nebo přílišné angažovanosti.

Situace, které mohou ukázat potřebu supervize jsou:

- hněv způsobený tím, že někdo poruší pravidlo utajení
- smutek v důsledku ztráty klientky, která opustí azylový dům
- pocit bezmoci, když se žena rozhodne vrátit zpět k násilnému partnerovi
- problémy a těžkosti vyplývající z každodenních situací se ženami
- konflikty s kolegyněmi
- vymáhání pravidel azylového domu a důsledky vyplývající z toho, když žena tato pravidla poruší
- řízení porad týmu
- respekt a ohledy na různé role mezi zaměstnankyněmi

Sdílení a analyzování problémů s celou skupinou pod vedením a s pomocí externího supervizita a nebo supervizorky pomáhám společně s pocitem ochrany a bezpečí, které poskytuje jasně definované prostředí, řešit konflikty mezi zaměstnankyněmi, které mohou vznikat při těsné spolupráci v náročných a traumatických situacích.

Výsledky, kterých je dosaženo supervizí jsou:

- vyřešení emocionálních překážek
- povzbuzení a podpora k další práci se ženami, které jsou vážně traumatizované

Zkušené pracovnice azylového domu jsou samozřejmě kvalifikované, aby poradily novým pracovnícům a pomohly jim revidovat jejich práci. Tato forma interní podpory se nazývá „intervize“, což není to stejné jako supervize.

Supervize se dá dobře využít pro rozvoj organizace, v tomto případě se nabízí jako prostor pro diskusi struktury a funkcí zařízení a pro podporu jeho rozvoje a cílů (viz sekce Řízení).

6. 2. 10 Dobrovolnice

Zda přijmout a či nepřijmout dobrovolnice do azylového domu musí být individuálním rozhodnutím. Principy, které zdůrazňuje tento Manuál, říkají, že lidé pracující v azylovém domě by měli být placení a azylové domy pro oběti domácího násilí by neměly být nuceny spoléhat se na dobrovolnice z důvodů nedostatku financí. Základní služby, popsané v kapitole 5, by měly být pokryty placeným personálem.

Práce s dobrovolnicemi by měla naplňovat následující požadavky:

- Práci dobrovolnic by měla koordinovat jedna pracovnice azylového domu, která je zodpovědná za všechny záležitosti týkající se dobrovolníků.
- Dobrovolnice by měly být ženy, které jsou si vědomy genderově založené diskriminace a mají silnou motivaci věnovat svůj čas práci se ženami a dětmi, které zažily násilí.
- Když se žena přihlásí na post dobrovolnice v azylovém domě, absolvuje pohovor o svých očekáváních a představách.
- Pouze po tomto rozhovoru se obě strany rozhodnou, zda se žena pro tuto práci hodí, pokud ano, pak je třeba s ní podepsat dohodu, ve které je detailní popis trvání dobrovolnické práce a zodpovědnosti, kterou zahrnuje.
- Dobrovolnice musí akceptovat pravidla azylového domu (utajení, zásady řízení, atd.).
- Dobrovolnice musí dostat přiměřený výcvik a supervizi.

Práci dobrovolnic je třeba maximálně respektovat. Může dojít k menším nedbalostem směrem ke kolegyním (necháme někoho čekat, zapomeneme předat důležitou informaci atd.). Tento druh selhání může mít vážnější důsledky, pokud se stanou dobrovolnicím. Mohou v nich vyvolat pocit, že jejich práce není důležitá.

6. 2. 11 Druhy dobrovolnické práce

Každý azylový dům má širší základnu doplňkového personálu, který tvoří ženy, které se o problematiku genderově podmíněného násilí začaly zajímat nedávno. Azylový dům může tyto ženy oslovit při výběru dalšího personálu, anebo když potřebuje pomoc s různými aktivitami (informační a zcitlivovací kampaně, aktivity v oblasti fundraisingu, atd.)

Existují různé druhy dobrovolnické práce:

- Dobrovolnice, které plně participují na denních aktivitách azylového domu (poradenství, porady, supervize ...).
- Praktikantky, které tráví v azylovém domě jen část výcviku. Jejich účast na aktivitách je dočasná a omezená oblastí jejich studia.
- Stážistky z jiných azylových domů, jejich účast na aktivitách je odborného charakteru a na dlouhodobém základě.
- Sympatizantky a kamarádky, které podporují azylový dům dary a pomocí při různých aktivitách, jako jsou aktivity fundraisingu, kampaně atd.

Dobrovolnice mohou přicházet z rozdílných prostředí a mohou mít různé zkušenosti: některé se mohly právě setkat s problematikou násilí na ženách nebo jen dočasně vstoupily do azylového domu, některé mají rozsáhlou zkušenost, některé mohou být více zapojené jako členky představenstva sdružení, které provozuje azylový dům. Ženy ve sdružení a nebo v představenstvu mohou mít důležitou odpovědnost a kompetence a mohou pracovat v azylovém domě od jeho založení. Tvoří zvláštní speciální skupinu „dobrovolnic“ a také mají finanční zodpovědnost. Formálně patří k vedení azylového domu.

Dobrovolnice často hrají klíčové role v tom, že přinášejí nové nápady týkající se postupů a iniciativ, projektů, atd., v šíření informací o problematice násilí na ženách a o poslání a službách azylového domu. Mají klíčovou roli ve zvyšování povědomí o problému a jejich vklad je, společně s pracovníci na plný úvazek a členek organizace, velmi cenný.

6. 3. FINANČNÍ PLÁNOVÁNÍ

Důkladné a pozorné finanční plánování je nezbytné již v počátečních stádiích iniciativy na založení azylového domu. Stejnou péči je nutné věnovat plánování ročního rozpočtu a rozpočtu jednotlivých aktivit. Ještě než se začnete poohlížet po možných zdrojích, je důležité mít velmi jasnou představu o skutečných nákladech.

Není možné zde uvést přesná čísla, kolik bude stát založení azylového domu a jeho roční chod. Příliš to závisí na místní cenové úrovni. Následující návrhy rozpočtů ale mohou poskytnout nástroj pro kalkulaci všech nákladů, které se určitě vyskytnou, bez ohledu na to, ve které lokalitě se azylový dům nachází.

Tyto plány rozpočtů ale nesmí být chápány jako definitivní. Dodatečné náklady spíše rostou a závisí na rozsahu možných služeb a aktivit.

6.3.1 Návrh rozpočtu na založení azylového domu

Není možné uvést přesná čísla, kolik bude stát založení azylového domu. Kromě rozdílů v místních cenách, se mohou náklady lišit také podle toho, zda kupujete dům nebo kupujete pozemek a budete stavět, dostali jste dům, který potřebuje rekonstruovat atd. Můžeme však počítat s určitými fixními náklady.

Pokud zakládáte azylový dům „na zelené louce“, je dobré vyhledat radu a pomoc odborníků. Je samozřejmě výhodné, když máte v této oblasti osobní kontakty. Radu mohou poskytnout i úřady nebo jiné organizace. V každém případě je důležité konzultovat s odborníky stavbu a technické zajištění bezpečnostního systému a prodiskutovat s nimi plánování a s tím související odhadované náklady.

Následující tabulka je jen širší náčrt, specifické sumy se mohou velmi lišit

NÁKLADY NA:	SUMA
nákup nemovitosti (anebo pronájem) a nebo	
nákup pozemku +	
stavební práce (výpočet na metry čtvereční, použité místní ceny), včetně elektrikáře, instalatéra, pokladače podlah malíře, atd.	
instalace bezpečnostního systému (viz výše)	
náklady na vybavení	
nábytek do pokojů pro ženy (postele, skříně, stoly, židle)	
jídelna	
společenská místnost	
kuchyně (včetně hrnců, talířů, příborů)	
koupelny	
kanceláře	
poradenské místnosti	
místnosti pro děti	
hračky, hry, školní potřeby a materiál	
společné prostory a vchod	
sklady	
zahrada (rostliny, nástroje, zahradní nábytek, hřiště)	
Pračky, oblečení	
Vybavení kanceláří (telefony, počítače, kopírka, fax, atd.)	
Celkem	

6.3.2. Návrh ročního rozpočtu na chod azylového domu

Roční finanční plán pro azylový dům pro ženy, oběti domácího násilí rovněž vyžaduje pečlivé plánování. V každém případě by se měly brát jako základ místní ceny. Platí to i pro personální náklady: platy zaměstnankyň a pracovní náklady na další lidi pracující v azylovém domě. Platová úroveň za práci v azylovém domě nesmí být nižší než je u jiných zaměstnanců se stejnou kvalifikací.

Tyto sumy se budou rok od roku měnit, změny ve výši platů / zvýšení platů, vyšší počet zaměstnanců, různé specifické výdaje a investice, změny v cenách energií atd.

Běžné jsou následující výdaje:

VÝDAJE	SUMA ZA ROK
Osobní náklady (viz kapitola 7)	
Pracovnice poradenství pro ženy a děti	
Pracovnice poradenství pro ženy nebydlící v azylovém domě	
Personál pro noční služby	
Účetní	
Praktikantky	
Externí spolupracovnice/íci a konzultantky/í	
Uklízečky	
Daňová poradkyně/ce	
Infrastruktura	
Nájem	
Režijní náklady	
Energie (elektrina, topení, voda, atd.)	
Údržba (opravy, renovace)	
Pojištění	
Investice do hmotného majetku (nábytek, vybavení kanceláře)	
Auto (pojištění oprava, provozní náklady)	
Provozní náklady	
Telefony	
Poštovné	
Úklid	
PR a zvyšování povědomí	
Cestovní náklady	
Další vzdělávání	
Supervize	
Specializovaná literatura	
Kancelářské potřeby a potřeby pro výcvik	
Domácí potřeby	
Výdaje na děti	
Náklady na děti	
Náklady na stravu	
Celkem	

Příprava odhadovaných nákladů je jen jedním aspektem zodpovědnosti v této oblasti. Finanční plánování a odhady dotací, o které se žádá, je třeba připravit dopředu. V případě některých zdrojů financí a některých výdajů (např. kampaně), je nezbytné plánování několik let dopředu.

Následuje široký přehled :

PŘÍJEM	SUMA ZA ROK
Pravidelný příjem	
Veřejné zdroje (státní, regionální a místní orgány)	
Členské příspěvky	
Variabilní příjmy	
Dary	
Sponzoring	
Nájem placený ženami (veřejnými institucemi)	
Celkem	

7. BEZPEČÍ A BEZPEČNOSTNÍ OPATŘENÍ

Ženy a děti hledající ochranu před fyzickým násilím potřebují bezpečné místo, kde budou chráněny před násilným chováním jejich partnera a otce. V některých případech násilní muži pokračují v násilném chování vůči ženám a dětem i po jejich odchodu do azylového domu. Často chtějí, aby se žena vrátila domů, a k dosažení tohoto cíle používají množství strategií: prosby, naléhání, nošení květin a sliby, že se změní a už nikdy nebudou násilní. Když tyto strategie selžou a nepřinesou žádaný efekt, může dojít k náhlým násilným útokům. Někteří násilní muži jsou extrémně nebezpeční, odmítají přijmout odchod ženy a uchylují se k masivnímu násilí, které je životu nebezpečné.

Nejsou to jen ženy a děti žijící v azylovém domě, kdo je v nebezpečí: pracovníce azylového domu a další lidé mohou být také v ohrožení. V azylovém domě pro ženy v Sankt Pölten (Rakousko) násilný muž, kterému se podařilo vniknout do azylového domu, zastřelil policistu a vážně zranil jednu z klientek a jejího syna. Tento muž oznámil policii, že je v azylovém domě bomba a dostal se dovnitř, když byl dům evakuován a prohledáván. Během zahradní párty v azylovém domě v Lucernu (Švýcarsko) násilný muž, jehož manželka a děti žily v azylovém domě, zabil a vážně zranil několik žen a dětí. Mnoho dalších azylových domů v Evropě se potýkalo s násilnými útoky, i když důsledky naštěstí nebyly vždy tak vážné. Azylové domy pro ženy, oběti domácího násilí musí být vždy připravené na výhrůžky a napadení.

Bezpečí je tedy klíčovou oblastí, cílem a programem specializovaného azylového domu. Od státních orgánů je krátkozraké, když v této oblasti šetří, protože v extrémních situacích mohou bezpečnostní opatření a systémy zachránit životy.

Policie je odpovědná za zaručení bezpečí a bezpečnosti celé veřejnosti, čili i azylových domů, takže je důležité policii zapojit do přípravy bezpečnostních strategií a formulace bezpečnostního plánu.

Následuje seznam **důležitých oblastí bezpečnosti**:

7. 1. BEZPEČNOSTNÍ OPATŘENÍ TECHNICKÉHO CHARAKTERU

Bezpečnostní opatření technického charakteru jsou pro azylové domy pro oběti domácího násilí nesmírně důležité. Nezbytné standardy vyžadují existenci následujících bezpečnostních opatření:

- Bezpečné **vchody**, které nelze otevřít silou.
- Vchody mají být vždy zamčené a přístup k budově by měl být monitorovaný. Je ideální, když má azylový dům **technický monitorovací systém** (kamery, automatické otevírání a zamykání dveří).
- Pokud má budova více vchodů, je to bezpečnostní riziko, takže by azylový dům měl mít jen jeden **hlavní vchod**. Ostatní dveře vedoucí ven by měl být uzamčené a zavřené, aby se nedaly otevřít násilím.
- **Dvůr a zahrada** jsou pro ženy a děti přínosem, představují ale i bezpečnostní riziko. Dvůr a zahrada by měly být též zabezpečené vůči násilnému vniknutí a nemělo by být možné nahlížet dovnitř areálu, házet předměty anebo střílet. Proto musí mít dvůr a zahrada vysokou zeď, bariéru, ochranné oplocení anebo systém s poplašným zařízením.
- **Dvůr a zahrada** by též měly být zabezpečené a pracovníce azylového domu by je měly zamykat, speciálně v noci.

- **Okna v přízemí** jsou bezpečnostním rizikem, proto by se místnosti v přízemí s okny do ulice neměly využívat jako pokoje nebo kanceláře.
- Okna, minimálně ta, která jsou v přízemí a ke kterým se lze dostat zvenčí, by měla mít **mříže**.
- Každý azylový dům pro ženy, oběti domácího násilí by měl být vybaven poplašným systémem, kterým se dá v naléhavých situacích přivolat policie. Jedním z příkladů je přímá pohotovostní linka napojená na nejbližší policejní stanici (viz část 7.4. „Policejní ochrana“).

Shrnutí nejdůležitějších bezpečnostních prvků:

- Silné, bezpečnostní dveře
- Dveře neustále zamčené, monitorovaný přístup
- Mříže na oknech
- Přímá pohotovostní linka na policii.

Příklad: Azylový dům ve Vídni, který byl otevřen v roce 2002, je nově postavená budova, která má dvoudveřové bezpečnostní zamykání v přístupové části – druhé dveře se neotevrou, dokud se nezavřou první dveře. Ulici před budovou monitoruje několik kamer. Zahrada je obklopena vysokou zdí a je zabezpečena poplašným systémem.

7. 2. BEZPEČÍ V PŘECHODNÉM UBYTOVÁNÍ

V některých oblastech jsou azylové domy velmi malé, často sestávají z jednotlivých bytů a není v nich zajištěna stálá přítomnost pracovníků azylového domu. Je důležité, aby i tento typ dočasného ubytování splňoval alespoň minimální bezpečnostní standardy. Ženy, kterým hrozí velké nebezpečí a které nedávno odešly od násilného partnera, by měly vždy mít možnost být ubytované v bytech s celodenní přítomností pracovníků a se všemi potřebnými bezpečnostními opatřeními.

7. 3. UTAJENÁ ADRESA A ANONYMITA

Adresa mnoha azylových domů je držena v tajnosti, aby bylo ženám a dětem žijícím v azylovém domě zaručeno bezpečí. Zveřejňuje se jen krizová telefonická linka azylového domu. Ženám hledajícím pomoc je dána adresa až tehdy, když jdou skutečně do azylového domu. V některých případech jsou ženy a děti vyzvednuty na veřejném místě a převezeny do azylového domu. Přestože adresa zůstává utajená, může být zjištěna, obzvláště tehdy, pokud je azylový dům již déle otevřený. Proto jsou nutná dodatečná bezpečnostní opatření.

V malých městech je často nemožné udržet adresu azylového domu v utajení. V takovém případě je možné zvolit opačnou strategii: každý ví, kde se azylový dům nachází, adresa je zveřejněná a do plánování bezpečnosti jsou zahrnuty místní úřady a policie.

Obzvláště důležité může být angažování veřejnosti ve venkovských oblastech. Relevantní instituce a lidé žijící v blízkosti by měli mít v plánování bezpečnosti aktivní roli (např. častá přítomnost policejní hlídky, sousedé jsou informováni a požádáni aby oznámili azylovému domu nebo policii, když si všimnou něčeho podezřelého).

Každý azylový dům by se měl rozhodnout sám na základě lokality a dostupných zdrojů, která bezpečnostní opatření přijme a vypracovat si vlastní bezpečnostní plán (viz sekce 7.6 „Bezpečnostní plán“). Když jde o bezpečnost, je velmi důležité držet se pravidel a zajistit, aby každý dodržoval bezpečnostní předpisy.

7. 4. POLICEJNÍ OCHRANA – POLICEJNÍ BEZPEČNOSTNÍ PLÁN

Efektivní spolupráce s policií v otázkách bezpečnosti je nepostradatelná. Předtím, než je azylový dům otevřen, musí být vypracován bezpečnostní plán, který by měl být neustále revidován.

Nezbytná bezpečnostní opatření a prvky jsou:

- Azylový dům by měl mít technický zabezpečovací systém, kterým může být v případě vážného ohrožení přivolána policie (stisknutím tlačítka alarmu, který je napojen přímo na policejní stanici, obdoba zařízení, které používají banky).
- Policie by měla mít základní plán azylového domu a vědět, kde jsou vchody, kde jsou jaké místnosti atd.
- Pro krizové situace by měl existovat alternativní plán.
- Měly by se konat pravidelné porady s policií o otázkách bezpečnosti.
- Jako všechny bezpečnostní plány, i tento by se měl pravidelně vyhodnocovat a aktualizovat (ročně).

7. 5. INDIVIDUÁLNÍ BEZPEČNOSTNÍ PLÁNY A ODHAD NEBEZPEČÍ

Některé ženy a děti jsou vystavené obzvlášť velkému nebezpečí, protože jejich partner/otec může být vyhodnocen jako velmi nebezpečný. Pachatelé mohou ohrožovat a vystavovat nebezpečí nejen své vlastní partnerky, ale i ostatní ženy a zaměstnankyně v azylovém domě tak, jako v příkladech popsaných výše.

Proto je velmi důležité vyhodnotit nebezpečí konkrétního pachatele individuálně s každou ženou v azylovém domě a vypracovat pro ni bezpečnostní plán:

- na dobu pobytu v azylovém domě
- pro případ, že se rozhodne vrátit k partnerovi
- pro případ, že se rozhodne odejít od partnera a žít sama

Každý v azylovém domě by měl vědět o pachatelích, kteří jsou vyhodnoceni jako obzvlášť nebezpeční a v některých případech je potřebné přijmout speciální bezpečnostní opatření. Jedním z velmi důležitých opatření je dát pachateli jasně najevo, že existují jisté hranice, například, že nebude tolerováno, když se zdržuje před budovou azylového domu nebo v jeho blízkosti s nadějí, že se setká s partnerkou nebo dětmi a bude s nimi hovořit. Rozhovory před azylovým domem mohou být extrémně nebezpečné a jsou častým momentem dalšího násilí. Žena v azylovém domě ve Vídni chtěla uklidnit násilného partnera, a proto vyšla ven před dveře azylového domu. Výsledkem bylo to, že skončila v nemocnici s vážnými zraněními. Muž chtěl, aby se vrátila domů, a když odmítla, vytáhl nůž a bodnul ji. I na základě tohoto případu je zřejmé, že setkání mimo azylový dům mohou ženu velmi ohrozit.

Jak vysvětluje kapitola 2., obzvlášť velké, život ohrožující riziko hrozí během procesu odloučení od partnera a rozvodu a v tomto období musí být věnována bezpečnosti speciální pozornost.

Mnoho azylových domů na odhad nebezpečí, které hrozí ze strany pachatele, používá specializovaný dotazník a jiný dotazník na vypracování individuálního bezpečnostního plánu se ženami v azylovém domě. (viz Příloha „Bezpečnostní plán“).

7. 6. PLÁNOVÁNÍ BEZPEČNOSTI

Kromě individuálních bezpečnostních plánů je nutné vypracovat bezpečnostní plán pro celý azylový dům. Účelem tohoto plánu je:

- Definovat preventivní opatření, které mají zabránit výskytu nebezpečných situací.
- Zabezpečit, že každý bude vědět, co dělat v nebezpečných situacích, aby postup v případě nebezpečí nebyl improvizovaný.

- Umožnit lidem reagovat na nebezpečné situace co nejrychleji a profesionálně s účelem předejít či zabránit násilí a jeho důsledkům.
- V případě nebezpečné situace a násilných útoků, zvládnout následky, šok a trauma profesionálně, aby se každý s událostí mohl vyrovnat a poučil se z ní.

Bezpečí musí být klíčovou otázkou i v každodenním životě azylového domu. Všem obyvatelkám azylového domu (a jejich dětem) by mělo být řečeno, jaká jsou rizika a co mají dělat s ohledem na dodržování standardů bezpečnosti (například nikdy nenechat otevřené dveře). Bezpečnost by měla být součástí pravidel života v azylovém domě, ale též by se o nich mělo hovořit na setkáních se ženami a dětmi v azylovém domě.

V otázkách bezpečnosti je nejdůležitější disciplína. Bezpečnostní opatření a předpisy bezpečnostního plánu musí být dodržovány každým. Je nezbytné provádět pravidelný nácvik bezpečnosti a neustále vyhodnocovat a revidovat bezpečnostní plán azylového domu,

7. 7. SEBEOBRANA

Efektivním způsobem obrany proti násilným útokům je naučit se dovednostem sebeobrany. Účelem osvojení si těchto dovedností není přemoci pachatele, ale spíše jej přelstít důvtipem a vynalézavostí a situaci uklidnit nebo utéct. Techniky sebeobrany vyvinuté speciálně pro ženy, jako technika Wen Do, jsou efektivní a možnost navštěvovat takové kurzy by měly mít nejen ženy, které v azylovém domě žijí, ale i pracovnice.

7. 8. POŽÁRNÍ OCHRANA A JINÁ BEZPEČNOSTNÍ OPATŘENÍ

Zřejmě není nutné zdůrazňovat, že azylové domy musí splňovat i další bezpečnostní standardy. Musí například přijmout nezbytná preventivní opatření proti požáru. Některé azylové domy zažily požáry a teprve tímto způsobem zjistily, jak důležitá je protipožární prevence a technika hašení požáru. Ve většině azylových domů žije v relativně malém prostoru velký počet lidí, čímž narůstá riziko vzniku požáru, který si může vyžádat mnoho obětí.

Většina zemí uplatňuje přísná protipožární opatření. Je zásadní, aby si byly azylové domy těchto pravidel vědomy a dodržovaly je. Státní instituce, které financují azylové domy, by měly poskytnout finance i na účinnou protipožární ochranu. To samé samozřejmě platí i pro další bezpečnostní opatření, jako jsou dětské bezpečnostní kryty na zásuvkách a bezpečnostní standardy týkající se hraček, domácích spotřebičů, atd.

8. SPOLEČNÝ ŽIVOT V AZYLOVÉM DOMĚ

Azylové domy poskytují služby, které by měly dosahovat těch nejvyšších možných standardů výkonnosti a profesionality, a proto vyžadují určitý stupeň institucionalizace. Institucionální struktury hrají důležitou roli, ale na druhou stranu skrývají riziko, že samotná pravidla začnou být důležitější, než lidé, pro něž byla instituce založena.

Strukturální pravidla se mohou stát natolik objemnými, že nakonec začnou jednotlivým lidem brát jejich svobodu a kontrolovat jejich životy. Azylový dům proto musí dávat pozor, aby se mu podařilo udržet si rozumnou rovnováhu mezi zájmy jednotlivce, komunity a instituce.

Obecně řečeno, život v azylovém domě by měl být navržen tak, aby zaručoval:

- Největší možný stupeň osobní svobody – úctu k soukromí a lidským právům
- To, že budou stanovovány jen ty požadavky a pravidla, které jsou v dané situaci opravdu nezbytné
- Zapojení se, spolurozhodování a konzultace
- Duch solidarity a komunity
- Prostor pro zpětnou vazbu a stížnosti.

Charakteristickým znakem života v azylovém domě jsou: autonomie, solidarita a respekt vůči různorodosti a lidským právům. Právě tyto předpoklady ovlivňují vnitřní uspořádání azylového domu i jeho charakter a vytvářejí jeho korporátní identitu.

8.1 SMĚRNICE V AZYLU - PRÁVA A POVINNOSTI

Ženy a děti, které hledají azyl, jsou neustále v ohrožení. Nejprve tedy potřebují cítit se v bezpečí a v prostředí, které je vstřícné a tolerantní. Proto je důležité všem nově přichozím osvětlit uspořádání života v azylovém domě a jeho pravidla.

Směrnice azylového domu by měly existovat v psané podobě a být k dispozici ve více jazycích. Pravidla by měla shrnout základní principy, které v azylovém domě platí, práva žen a dětí, které v domě žijí, služby, které jsou jim k dispozici, stejně jako jejich povinnosti. Neměly by být sepsány pouze jako seznam příkazů a povinností – to by byl jednosměrný proces, který připomíná pravidla z ubytoven pro mladé a který by nebraly ženy vážně.

Směrnice slouží jako základ společného soužití a proto je důležité je dodržovat. Je však jednodušší je respektovat, pokud víme, proč existují a proč jsou důležité. Obyvatelky azylového domu by měly vnímat pravidla jako nástroj, který jim pomáhá k poklidnému soužití, a ne jako nátlak (tím spíše ne jako donucování).

V běžném životě ale lidé mají tendenci na pravidla zapomínat, proto je třeba je neustále připomínat – raději před tím, než se něco stane, než potom. Pro ženy a děti může být zpočátku složité neustále si vše pamatovat, potřebují čas a možnost pochopit, jak azylový dům funguje.

Dodržování pravidel ovšem může být otázkou života a smrti, proto je potřeba je obyvatelkám azylového domu neustále připomínat.

8.1.1 Směrnice - kontrolní seznam

Směrnice azylového domu by měly zahrnovat informace o:

- Uspořádání a principech azylového domu
- Službách nabízených ženám a dětem
- Zaměstnancích
- Bezpečnosti azylového domu
- Regulacích týkajících se návštěv
- Odpovědnosti za děti
- Právech obyvatel
- Možnosti spolupodílení se na běhu azylového domu (Shromáždění azylového domu, rada...)
- Pravidlech a povinnostech
- Kontaktních osobách pro případ konfliktu
- Pravidlech při stěhování

8.1.2 Úprava pravidel

Pravidla pro organizaci azylového domu by měla být závazná, ovšem neměla by být neměnná – je důležité je neustále aktualizovat s ohledem na jejich přiměřenost. Obyvatelky by měly být zahrnuty do vytváření pravidel a jejich schvalování, například na Shromáždění azylového domu. Na druhou stranu, zaměstnankyně azylového domu by měly stanovit ta pravidla, která musejí být bez výjimky dodržována (například ta, která se týkají bezpečnosti).

Všem obyvatelkám azylového domu by mělo být jasné, která pravidla mohou být změněna a která ne. Principy, na jejichž základě azylový dům funguje, jsou součástí jeho korporátní identity a nemohou být jen tak modifikována. To je třeba pečlivě vysvětlit.

8.1.3 Právo na svobodnou volbu

Zvláštní pozornost by měla být věnována právu na sebeurčení, co se života obyvatelek azylového domu týče. Co to v praxi znamená? Ženy by měly mít právo kdykoliv opustit azylový dům a vrátit se k násilnému partnerovi, pokud si to přejí. Na druhou stranu se mohou kdykoliv do azylu vrátit pro ochranu a podporu. V mnoha případech ženy opouštějí azylový dům posilněny tak, že najdou cestu z násilného vztahu.

8.1.4 Nestranné postupy - slyšení

Jedním z nejtěžších rozhodnutí, kterému azylový dům může čelit, je to, zda propustit ženu, která porušila pravidla a dohody. Mnoho žen nemá jiné místo, kde bydlet, což je pro pracovnice azylového domu o to těžší, má-li žena děti, které také ponесou následky. Na druhou stranu pokud není situace řešena, mohou utrpět jiné ženy a děti v azylovém domě.

Zásadní otázkou v tomto případě je, které chování a porušení pravidel je natolik závažné, že si zasluhuje vyloučení. Následky takového rozhodnutí totiž mohou být opravdu dalekosáhlé, proto by tato sankce měla být využívána velmi střídme a měly by existovat i další způsoby, jak porušení pravidel řešit. Také bychom měli brát v úvahu, že tato pravidla jsou vodítkem pro společenský život, proto je nereálné počítat s tím, že nikdy nebudou porušena.

Pravidla azylových domů často popisují normy, ovšem nepřinášejí postupy a sankce pro případy, kdy budou porušena. Proto je důležité uvést formální procesy, které budou řešit porušení pravidel konstruktivním způsobem. Takovéto postupy musí respektovat práva žen, jichž se týkají.

Příklad: Jak jsme již řekli, vyloučení ženy z azylového domu má dalekosáhlé následky. Tým vídeňského azylového domu pro bezdomovkyně se s pomocí supervizora pokusil vytvořit postup a způsob slyšení pro takovýto případ.

Vše by mělo vycházet z následujících otázek:

- Jaké bylo porušení pravidel, které má být sankcionováno?
- Kdo bude fungovat jako "žalobce"? (např. kdo je zodpovědný za monitorování dodržování pravidel a kdo nahlašuje jejich porušení?)
- Jedná se o "první přestupek", nebo jde o opakované porušení pravidel? Pokud ano, jak byla řešena ta předchozí?
- Kde (před kým) se bude odehrávat slyšení? Kdo je zodpovědný?
- Kdo mu bude předsedat?
- Kdy se bude porušení pravidel řešit?
- Kdo bude zastupovat pravidla azylového domu?
- Jak bude zastoupena žena, která pravidla porušila? Bude se slyšení účastnit?
- Kdo bude "bránit" zájmy ženy - její poradkyně, nebo jiná členka týmu? (Je důležité, aby ji někdo bránil, aniž by byl sám vnímán jako někdo, kdo porušuje pravidla azylového domu).
- Měly by být přítomny zástupkyně obyvatelky azylového domu?
- Jak bude slyšení řízeno?
- Jak může být dosaženo nejlepšího výsledku? Jsou další možnosti?
- Kdo vynese finální rozhodnutí?
- Kdy, jak a kým bude prosazeno?
- Jak bude rozhodnutí vysvětleno dotyčné ženě a dalším obyvatelkám azylového domu?

Nestranné slyšení, které obyvatelky azylového domu chápou, může pomoci vybudovat a udržet důvěru v azylovém domě. Jasně srozumitelné postupy pomohou tomu, že rozhodnutí pracovníků azylového domu nebude vypadat svévolně. Tímto způsobem může být vyrovnána nerovnováha mezi pracovníky a obyvatelkami azylového domu.

8.2 ZPŮSOBY ZAPOJENÍ ŽEN

Ženy, které žijí v azylovém domě, by měly být zahrnuty do jeho organizace a správy. Tento přístup podporuje princip sebepomoci: to, že vyžaduje od žen, aby se účastnily, jim dodává sílu a podporuje je v procesu nabývání sebevědomí.

Mnoho žen a dětí, které hledají bezpečí v azylovém domě, bylo vystaveno velkému násilí a zneužívání. Některé z nich strávily roky v izolaci, vynucované jejich partnerem nebo manželem. Některé z nich musely čelit neustálému podrývání sebevědomí. Život v azylovém domě, založený na nenásilí, solidaritě, účasti a demokratických strukturách přináší jinou alternativu k tomu, co dosud prožívaly v násilném vztahu.

Tento oddíl přináší řadu návrhů, jak může být zapojení žen a demokratických struktur prakticky využito v azylovém domě pro ženy.

8.2.1 Shromáždění v azylovém domě

V mnoha azylových domech je nejdůležitějším způsobem zapojení se do běhu instituce Shromáždění azylového domu. To se obvykle koná jednou týdně a obyvatelky na něm mohou přednést své návrhy i obavy.

Důvody, proč by mělo Shromáždění existovat, mohou být shrnuty následovně: "Shromáždění azylového domu by mělo být součástí demokratických postupů, které v domě panují. Mělo by být vnímáno jako důležitý nástroj, který přispívá k rozvoji sociálních schopností obyvatelk azylového domu a který jim pomáhá přizpůsobovat se, stát si za svými zájmy, ale přitom si uvědomovat zájmy ostatních, a rozlišovat mezi přijatelnými a nepřijatelnými požadavky." (BMFSFJ 2000, Vol. 191.2, 31)

Když organizujete Shromáždění azylového domu, pomůže vám, budete-li myslet na toto:

- Zúčastnit by se jej měly všechny obyvatelky azylového domu.
- Veškeré body by měly být navrženy dopředu, aby podle nich byla vytvořena struktura jednání.
- Všechny ženy by měly mít právo navrhnout další body programu a měly by v tom být podporovány.
- Program Shromáždění by měl zahrnovat taková témata, jako je představení a přijetí pravidel azylového domu, volbu zástupců azylového domu, plánování společných aktivit, diskuse na specifická témata (např. s externími odborníky) apod.
- Je vhodné, aby Shromáždění moderovali dva lidé, nejlépe žena, která žije v azylovém domě, a jedna pracovnice.
- Je důležité definovat pravidla a kompetence, které Shromáždění má: například definování a přijetí pravidel azylového domu atd.
- Každé rozhodnutí přijaté Shromážděním by mělo být zapsáno a veřejně vyvěšeno (či jinak zveřejněno).

8.2.2 Dětská shromáždění

Děti žijící v azylovém domě by měly mít shromáždění, na nichž by diskutovaly témata, která jsou pro ně důležitá. Mladí lidé často chtějí mít svá vlastní shromáždění. Ta dětská jsou obvykle moderována pracovníci, která má děti na starost, v případě mladých lidí jsou moderována jimi samými.

8.2.3 Organizační setkání

V azylovém domě pro ženy musí být řešena celá řada organizačních otázek. V mnoha domech hrají ženy aktivní roli při chodu společné domácnosti, některé úkoly ovšem vyžadují podrobné plánování. Takovéto otázky ale není dobré probírat na Shromáždění, protože hrozí, že na samotný program Shromáždění zůstane málo času.

8.2.4 Azylová rada

Obyvatelky azylového domu potřebují mít možnost vyjádřit své obavy a přání před pracovníci azylového domu a správní radou. Příležitostí k tomu je vytvoření Azylové rady. Ta by se měla scházet pravidelně a měly by se jí zúčastňovat zástupkyně obyvatelk domu, zaměstnanci a správní rada. Obyvatelky domu by měly být podpořeny, aby zvolily své zástupkyně (vhodným místem pro diskusi o pravidlech volby je Shromáždění azylového domu).

Azylová rada je klíčovým nástrojem posílení. Zajišťuje, že (a) jsou obyvatelky zahrnuty do rozhodovacího procesu a (b) dominantnější obyvatelky domu neuplatňují nepřiměřený vliv.

8.2.5 Tým na řešení konfliktů

Azylový dům někdy může být přeplněný, což může lehce vést ke konfliktům, které však musí být utlumeny co nejrychleji, jak to jde. Proto by některé pracovnice azylového domu měly být vyškoleny v mediaci a řešení konfliktů, aby mohly vytvořit tým na řešení konfliktů. Je dobré, aby své schopnosti řešení konfliktů předaly obyvatelkám azylového domu.

8.2.6 Překážky v zapojování se

Ženy a děti, které žijí v azylovém domě, nemusí být ochotné účastnit se aktivně, především zpočátku svého pobytu. Potřebují čas. Ovšem zaměstnankyně domu by měly učinit taková opatření, aby se ženy zapojily do plánování a praktického běhu azylového domu. Tomu, aby se obyvatelky domu aktivně zapojovaly, je třeba věnovat hodně energie. Argumentace, diskuse, rozhodování a řešení konfliktů, které to přináší, jsou, jak již bylo řečeno, hodnotným způsobem rozvoje, do něž by měli být všichni zapojeni.

Pokud rozhodnutí přijímají samy zaměstnankyně azylového domu, může to šetřit čas, ovšem obyvatelky azylového domu se brzo začnou cítit, že jsou "spravovány", místo toho, aby samy určovaly svůj život a život v azylovém domě. Další riziko, které může vyplynout z rozhodování směrem shora dolů, je to, že lidé, s nimiž se zachází jako s dětmi, mají tendenci vytvořit si rezistenci, nebo se naopak začnou chovat pasivně – a ne jako dospělí s vlastní hlavou, kterými jsou.

8.3 DALŠÍ ASPEKTY SPOLEČNÉHO ŽIVOTA V AZYLU

Kromě práv a povinností existují i další faktory, které utvářejí společný život žen a dětí v azylovém domě. Důležitými cíly jsou především nenásilí a nestranná dělba moci, ačkoliv jich není snadné dosáhnout. Pro azylový dům je důležité, aby ženy poskytovaly zpětnou vazbu, podílely se na externích evaluacích a zapojovaly se do procesu sociální změny. Různorodost a solidarita poskytují příležitosti, které by měly být využity v maximálním možném měřítku.

8.3.1 Prevence násilí

Každý azylový dům se drží důležitého pravidla, že násilí není tolerováno. Pokud ale určitý počet lidí žije ve přeplněných podmínkách pod jednou střešou, jak to v azylových domech může nastat, mají tendenci ke konfliktům a emocionálním výbuchům. Psychické a fyzické násilí se tak může objevit i v azylovém domě - mezi dětmi a mladými lidmi, mezi ženami, nebo vůči dětem.

Důležitým pilířem společného života v azylovém domě je konstruktivní přístup k řešení násilí. Nestačí prohlašovat, že násilí není povoleno. Nenásilné soužití vyžaduje, aby každý byl v tomto ohledu aktivní, objevoval možné násilné konflikty a předcházel jim, a také aby s nimi zacházel konstruktivním způsobem (viz výše). Je nutné, aby se ženy a děti naučily hájit samy sebe v případech násilí.

Děti a mladí lidé se také potřebují naučit, že azylový dům je místo, kde násilí není tolerováno. Proto je třeba pracovat s jejich matkami na nenásilném vzdělávání.

8.3.2 Vyrovnání moci

Ačkoliv v azylovém domě vše vychází z těch nejlepších záměrů, co se týče rovnosti, ani zde není moc rozdělena stejným dílem. Pracovnice azylového domu mají silnější pozici než jeho obyvatelky, děti jsou zase ve slabší pozici než dospělí. Ženy, které mluví jazykem země, v níž azylový dům funguje, jsou ve výhodě oproti těm, které jím nemluví a tak dále. Je nemožné v azylovém domě eliminovat tyto nerovnováhy, proto je důležitější zacházet s nimi efektivně.

Cílem by mělo být:

- Vytvořit povědomí o nerovnováhách v rozdělení moci a jejich pojmenování.
- Vyrovnání nerovností tam, kde to je možné (např. zapojením obyvatelek domu a potvrzením jejich práv)
- Zacházet s odlišností a různorodostí jakožto s výhodou spíše než jako s nevýhodou (např. tím, že vyzdvihneme, že žena mluví tím a tím jazykem, spíše než bychom poukazovaly na to, že nemluví tím místním).
- Pracovat neustále na prevenci zneužití moci.

Jak už bylo nastíněno výše, podílení se na demokratických strukturách a jejich dodržování je důležité při omezování nerovné distribuce moci, jejího zneužívání a také při prevenci násilí.

8.3.3 Návrhy a stížnosti

Jedním z rysů demokratické a profesionální organizace azylového domu je, že ženy, které využívají jeho služeb, jsou dotazovány na zpětnou vazbu. Důvodem je interní vyhodnocování, a tak i vylepšování standardů (viz kapitola 11). Odpovědi by měly zahrnout pozitivní i negativní aspekty života v azylovém domě.

Shromažďování zpětné vazby lze provádět různými způsoby. Jedním z nich je dotazník, který ženy vyplní a poté nechají v azylovém domě, další možností je "poštovní schránka" pro návrhy a stížnosti. Zpětná vazba by přitom měla být anonymní: obyvatelky azylového domu potřebují pomoc zaměstnankyň, proto je těžké kritizovat přímo a osobně.

V azylovém domě by také měla být stanovena osoba, již mohou obyvatelky adresovat své stížnosti, pokud se jim zdá, že byla omezena jejich práva. Touto osobou může být například členka rady. Obyvatelky by také měly mít možnost přednést své stížnosti externímu orgánu, jako je národní síť azylových domů, která může sloužit jako ombudsman pro jejich obyvatelky a která jim poskytne mediaci v případě konfliktů, může být ale zvolen i jiný nezávislý orgán (nejdemokratičtější země ustanovily občanské poradny, v nichž je možné vznést svou stížnost).

Ať už se ale azylový dům rozhodne pro jakékoliv řešení, všechny obyvatelky domu by měly být informovány, kam mohou vznést svou stížnost (například ve směrnicích azylového domu). Pracovnice azylových domů jsou obvykle silně odevzdány myšlence udělat to nejlepší, i tak ale mohou udělat chybu a přehlédnout něčí problém, pokud jsou věci příliš hektické. Právo podat stížnost by mělo být bráno vážně jako jedno ze zásadních práv demokratické společnosti.

8.3.4 Podílení se na externích evaluacích

Dalším důležitým prostředkem monitorování a zvyšování kvality služeb azylových domů jsou pravidelné externí evaluace. Ženy a děti, které využívají služeb azylu, by k nim měly být vždy přizvány (více k tomuto tématu naleznete v kapitole 1).

8.3.5 Spolupodílení se na sociální změně

Obyvatelky by se neměly podílet jen na vnitřních procesech uvnitř azylového domu, ale měly by také získat možnost podílet se na dalších aktivitách, public relations a akcích určených ke zvyšování povědomí.

Samozřejmě, nikdo by k nim neměl být nucen; také musí být zajištěna bezpečnost žen a jejich anonymita. Na druhou stranu ženy potřebují být brány jako společenské a aktivní osobnosti a být přizvány k různým aktivitám, které souvisejí s jejich zájmy a potřebami.

Příklady:

- Obyvatelky azylového domu jsou zahrnuty do přípravy Mezinárodního dne žen 8. března a kampaně "16 akčních dnů proti násilí" od 25. listopadu do 10. prosince
- Obyvatelky azylového domu doprovázejí jeho pracovnice na setkání s politiky
- Shromáždění azylového domu diskutuje taková témata, jako je ekonomická situace žen

8.3.6 Různorodost

Hodnoty prosazované azylovými domy zahrnují respekt vůči všem ženám a jejich dětem, toleranci a přijímání různorodosti. Ve většině azylových domů žijí společně ženy různých národností, ženy s odlišným kulturním a etnickým zázemím nebo náboženstvím. Tato různorodost je skutečná a přináší obohacení.

Na druhou stranu takovéto odlišnosti mohou zažehnout konflikty a mohou i vést k negativním jevům, jako je izolace a diskriminace. Rasistické, sexistické, xenofobní a homofobní přístupy se promítají i do života v azylovém domě, proto je důležité, aby se jimi jeho pracovnice zabývaly.

K tomu, aby byla zajištěna kulturní a jazyková různorodost, může pomoci následující:

- Zaměstnankyně azylového domu by měly pocházet z nejrůznějších kulturních zázemí: pro obyvatelky domu je snazší se jim otevřít a také je pro ně jednodušší, mluví-li stejným jazykem.
- Migrantky a ženy z menšin by měly být podporovány, aby se podílely na volbách do orgánů azylového domu.
- Školení pro pracovnice azylového domu: ženy z různých kultur mohou seznamovat pracovnice azylu s rysy své kultury.
- Lze oslavovat svátky podle různých kultur: například podle ortodoxní církve, židovské nebo podle muslimů.
- Je možné organizovat společné aktivity týkající se různých kultur: například romské ženy nebo třeba ženy z venkovského prostředí mluví o své kultuře, nebo na Shromáždění uvaří své typické jídlo.

8.3.7 Solidarita

Dalším cílem azylového ubytování je prohlubovat solidaritu. K tomu patří plánování společných aktivit, nabízení vzájemné podpory, pořádání akcí v azylovém domě: to vše může podpořit pocit solidarity.

Ženy, které již žijí v azylovém domě delší dobu, mohou být určitými "vzory" pro nově příchozí: fungují jako "rádkyně", pomáhají ženám, které ještě nenašly svůj směr. Některé ženy se mohou do azylového domu vrátit jako jeho zaměstnankyně nebo jako dobrovolnice. To vše je důležitým faktorem procesu posilování.

9. PUBLIC RELATIONS A ZVYŠOVÁNÍ POVĚDOMÍ

Cílem public relations a zvyšování povědomí je vytvořit proces komunikace a ovlivňovat veřejný diskurs, vnímání azylových domů a násilí proti ženám. PR je nutnost! Kdo jiný by se měl starat o ženské azylové domy, když ne samotné ženy a pracovnice azylu? Násilí ze strany mužů vůči ženám je v mnoha zemích stále tabu a zájem veřejnosti je nízký. Jednotlivé kontakty a izolování jednotlivci, kteří téma podporují, tak nezajistí kontinuální práci azylového domu. K tomu, aby bylo PR úspěšné, proto pracovnice azylu potřebují networking.

9.1 POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ O AZYLOVÝCH DOMECH PRO ŽENY

Když zakládáte azylový dům, je potřeba myslet na to, že i azylový dům pro ženy potřebuje určitou "reklamu". Informace o práci azylového domu slouží k několika věcem:

- Informují veřejnost o existenci azylového domu.
- Podtrhují důležitost takové instituce, stejně jako výhody, které přináší.
- Vytvářejí pozitivní obraz v místní komunitě.
- Mohou pomoci přesvědčit významné osobnosti, instituce a veřejnost, aby podporovali cíle a zájmy azylového domu.
- Pomáhají vytvářet síť osob a institucí, které budou dům podporovat při politickém lobbyingu a které mu pomohou se zajištěním financí.

Když vytváříte srozumitelnou informační politiku a formulujete, co chcete říct, musíte vzít v úvahu pět bodů. První je zásadní pro vytvoření korporátní identity:

- Kdo jsme?

Další dvě se spíše obecně zabývají cílovým výstupem:

- Jaké jsou naše cílové skupiny?
- Jaké metody nabízejí (s ohledem na naše prostředky) největší možnosti multiplikace?

Zbývají dvě otázky souvisejí přímo s obsahem:

- Jak definujeme služby, které nabízíme? nebo Jaký je náš azylový dům a jaký NE?
- Jaké jsou dopady poskytování informací o azylovém domě na bezpečí a důvěryhodnost?

9.1.1 Kdo informuje?

Především by mělo být jasné, kdo vysílá sdělení. Jaký je to azylový dům a jaké služby nabízí? Jak jsou chápány pracovnice azylu a ženy, které jsou za něj odpovědné? Tyto otázky by měly pomoci vytvořit korporátní identitu. Je důležité, aby se pracovnice azylového domu shodly na cílech a obsahu public relations aktivit. Pozitivní vnímání sebe sama ("Jsme pyšné na svou práci") a přístup vycházející z řešení (a ne ze samotného problému) jsou základem úspěšného PR.

9.1.2 Cílové skupiny

Je dobré si promyslet, koho si azylový dům přeje informacemi zasáhnout. Kdo jsou příjemci našeho sdělení? To významně ovlivní jak obsah, tak metody. Proto je doporučováno zaměřit se na relevantní cílové skupiny uvnitř a vně azylového domu.

Interně se komunikace zaměřuje na pracovnice azylového domu, radu, asociace a jejich členy, ženy žijící v azylu a také na kolegyně z jiných azylových domů a organizací nabízejících služby pro ženy. Interní informace by měly zahrnovat aktualizovaný materiál, který pokrývá oblasti práce, publikace a studie a který propaguje další plánovaná školení. Základem takovéto komunikace jsou pravidelná setkání: pracovnice je mají jednou týdně, zatímco ženy z azylu je navštěvují v rámci domu. Rada bude informována dvakrát až třikrát ročně. Pracovnice z azylových domů (i jiných) se budou setkávat, aby si vyměnily zkušenosti, diskutovaly o kampaních nebo iniciativách, které přesahují běžnou denní práci v azylovém domě, nebo připravovaly školící semináře.

Public relations zaměřené na veřejnost by mělo oslovovat tři hlavní skupiny: především odborníky a expertní skupiny (například ze specializovaných spolků, institucí, politických stran, parlamentu a poradních rad, nebo členy parlamentu), dále osobností, které jsou veřejně činné a které podporují myšlenky azylového domu (např. osoby, které samy mají s násilím zkušenost, příbuzní zabitých obětí, sponzoři a dárci), a do třetice zástupci médií a jejich příjemci, ať už jde o reportéry, šéfredaktory, nebo o čtenáře a posluchače.

Je dobré si zapsat nejen cílovou skupinu, ale také stěžejní sdělení, které bude spojujícím prvkem zvolených obsahů. Po sepsání všech skupin a možných témat můžeme dospět k tomu, že stejné prostředky komunikace jsou vhodné pro různé skupiny, lepšího výsledku ale dosáhnete, pokud jde o výsledek vědomého procesu.

Několik příkladů:

Cílová skupina

Ženy v násilných vztazích

Potenciální dárci

Další služby (např. péče o děti)

Stěžejní sdělení

"Jsme tu, abychom vás podpořily." "Máte právo na bezpečí a jistotu."

"Potřebujeme vaši podporu, abychom mohli týraným ženám a jejich dětem nabídnout bezpečné prostředí a podporu."

"Azylové domy nabízejí bezpečí týraným ženám a dětem."

9.1.3 Metody

Azylový dům má omezené lidské i finanční zdroje, a proto je velmi důležité definovat, které PR metody mají největší schopnost multiplikace. Než ale toto uděláme, musíme si říct, zda chceme svým sdělením zasáhnout publikum na celostátní, regionální nebo místní úrovni.

Jakmile se rozhodneme, je dobré prodiskutovat rozdílná média, která mohou být v daném kontextu využita, stejně jako jejich efektivitu a náklady. Například elektronická média, jako je rádio a televize, zasahují širokou populaci a cílové skupiny vyslechnou sdělení, aniž by jej aktivně vyhledávaly. Na druhou stranu právě u těchto médií jsou nejvyšší produkční náklady a náklady na zakoupení prostoru v nich jsou obecně velmi vysoké. Rozhodne-li se ale azylový dům pro tuto variantu, velká pozornost musí být věnována fundraisingu a prostředkům, které mohou být sdíleny (např. televizní spoty natočené jinde, které mohou být přizpůsobeny), stejně jako podpoře ze strany samotných

televizních kanálů a rozhlasových stanic. Další možností je zacílit na "médiá zdarma" (více v kapitole 9.3. Kampaně a další speciální aktivity), což může být velmi účinné, je ale nutné počítat s tím, že výsledky jsou mnohem méně předvídatelné, než pokud si zakoupíte nebo dostanete vysílací čas.

Nejúčinnější je najít novináře, kteří jsou otevření a kteří se zajímají o téma domácího násilí. Věnujte jim čas a mluvte s nimi, vysvětlete jim kontext domácího násilí a jeho dopady. Není vždy nutné informovat tisk plošně, ale je dobré poskytovat relevantní informace novinářům, jimž "důvěřujete." Zkuste s nimi přijít na způsob, jak se zabývat domácím násilím v médiu, v němž pracují. Důležitým tématem, jež by mělo být uchopeno, je otázka, jak dělat rozhovor s oběťmi. S ohledem na principy mediální praxe je v určitých chvílích důležité, aby média mluvila přímo s oběťmi. Proto je přínosné, jsou-li zástupci médií "zcitlivěni" vůči tématu. Tak mohou být brány v úvahu zájmy obou stran. Vzdělávání jednotlivých novinářů je realističtější a přínosnější, než snaha vzdělat celou skupinu profesionálů!

Nicméně některé metody mohou být velmi účinné a občas může kombinace dvou efektivních metod, které samy o sobě mají určité handicap, přinést zázraky. Příkladem jsou letáky a internetová stránka. Letáky mohou být vyrobeny velmi levně (navíc, díky tomu, že na určité ploše na nich mohou být uvedeni dárci, může být využito i sponzorství ze strany tiskáren), ovšem musejí být stručné. Naopak internet je stále dostupnější určité skupině žen, sám o sobě je ale médiem, na němž si zájemci musejí sami informace hledat. Ovšem pokud několik letáků nabízí odkaz na stránku, kde je množství informací v podstatě bez omezení, máme zde kombinaci dvou efektivních metod.

Co se týče samotných webových stránek, je dobré vědět, že nově založené společnosti samy hledají organizace, jimž vytvoří stránky zdarma či za minimální ceny, aby si je mohly dát do svého portfolia a pak hledat další případné klienty. Pokud tedy azylový dům sám nemá žádného zaměstnance nebo dobrovolníka, který by stránky vytvořil, může zkusit najít takovou společnost.

Příklady PR nástrojů:

- nálepky do autobusů, taxi, veřejné dopravy
- plakáty do škol, hostelů pro mladé, nemocnic, pro doktory, právníky, sociální pracovníky, poradenská centra, kostely
- informační materiály, letáky, pořadače
- webová stránka
- pravidelný newsletter
- tiskové zprávy a články v médiích
- účast na panelech, setkáních odborníků, konferencích a politických akcích
- organizace akcí, jakou jsou fundraisingové party, veřejné výstavy a pochody
- přijetí pozvání od politických stran, místních sdružení, společenských organizací atd.
- rozhovory v rádiu, televizi a novinách
- spolupráce s politiky a dalšími osobnostmi, které mají rozhodovací pravomoc
- veřejné projevy (oběti a příbuzní obětí mohou promluvit veřejně)

9.1.4 Definice (co to je a co NE)

Cílem tohoto manuálu je poskytnout určité standardy, které se vztahují k azylovým domům. V některých zemích přitom nejsou žádné služby, které by se daly nazvat azylovými domy, takže v nich jsou členové naší cílové skupiny čistě hypotetičtí (někdy jsou odvozováni z novinových zpráv nebo z přímé či nepřímé zkušenosti ze zahraničí). Na druhé straně máme země, v nichž aktivity dosahují vysoké úrovně a v nichž jsou služby velmi různorodé.

Ať tak či onak, pokud plánujete uvést určité služby v povědomí cílové skupiny, je třeba vzít v úvahu, že nemusíme sdílet stejnou definici našich služeb. Pokud toto berete v potaz, je přínosné zahrnout informaci, co azylový dům je a co může udělat, a co NE. Pokud se potýkáte s tím, že pro tuto informaci máte jen velmi malý prostor, vyjděte ze zkušeností zaměstnanců a dobrovolníků, abyste definovali nejdůležitější body, které potenciální klienti, další poskytovatelé služeb nebo potenciální dárci nemusejí znát, což zahrnuje i témata, jako jsou omezení při přijímání klientek do domu, maximální délka pobytu, nebo mýty typu "azylové domy rozvracejí rodiny".

9.1.5 Překážky - jaké informace NEposkytovat

Níže uvedené závěry vycházejí výhradně z událostí, které se objevily.

Jakmile leták nebo oficiální dopis opustí naše ruce, nemůžeme už rozhodovat o tom, kde skončí. I když jde jen o materiál, který koluje po azylovém domě, informace mají vlastní život. Vezmete-li toto v úvahu, je jasné, že pokud má azylové zařízení tajnou adresu, nikde by se neměla objevit jeho adresa ani obrázek. Dalším bezpečnostním prvkem, který je třeba mít na paměti, je anonymita pracovníků azylového domu. Takže předtím, než ve výroční zprávě zveřejníte jejich jména a fotografie, každého se zeptejte. Nelze se totiž spoléhat na to, že lidé, které žádáte o podporu, a lidé, před nimiž se snažíte někoho skrýt, nemohou mít společně známé. Jakkoli může být lákavé uspořádat benefiční akci v azylovém domě, zkuste vymyslet jiné místo. Dárci musí pochopit, že tím, že striktně dodržujete svou politiku, děláte svou práci, a že jejich podpora nemůže být vykoupena tím, že ohrozíte existenci svých služeb.

9.2 VYTVÁŘENÍ POVĚDOMÍ O PROBLÉMU

Je velmi důležité vytvářet povědomí o mužském násilí vůči ženám, jeho příčinách a následcích, stejně jako o možných strategiích jeho ukončení, jinak násilí vůči ženám a dětem nikdy neskončí.

S ohledem na omezené prostředky azylových domů jsou zde dvě témata, která by měla být vzata v úvahu, chceme-li dosáhnout efektivního informování cílových skupin o problému.

Jedním z nich je otázka multiplikace, která již byla zmíněna v souvislosti s informačními kampaněmi v podkapitole "Metody". Kampaně ale nejsou jedinými cestami, jak zvyšovat povědomí. Stejně tak může být užitečné oslovovat určité specifické cílové skupiny jakožto "multiplikátory", ať už jde o učitele, členy pomáhajících profesí z jiných zařízení, policie atd. - skupiny lidí, kteří sami pracují s oběťmi násilí, nebo školí ty, co tak činí.

Dalším tématem je spolupráce na různých úrovních, protože spojené úsilí přinese určitou přidanou hodnotu.

Spolupráce na celostátní úrovni

Spolupráce nejčastěji probíhá mezi organizacemi s obdobným profilem, v tomto případě azylovými domy, nebo mezi azylovými domy a jinými ženskými organizacemi, které se zabývají násilím na ženách. Tím, že sdílejí pracovní zatížení a finanční náklady, může být více úsilí a peněz věnováno přímo na samotné téma a to, aby bylo prezentováno cílové skupině.

Může jít například o tuto formu spolupráce:

- financování designů, textů atd., které musejí být vyrobeny a které stojí stejně, ať už jsou objednány jednou nebo vícero organizacemi
- koordinování aktivit, při nichž si organizace rozdělí cílové skupiny geograficky, nebo podle institucí
- spojené fundraisingové aktivity
- sdílení různých pohledů na jedno téma (např. azylové domy mají hlubší vhled do příběhů žen, zatímco S.O.S. linky mají různorodější pohled na dané téma v celé společnosti).

Další formou spolupráce je ta **víceoborová**. Může se objevit mezi různými typy nevládních organizací stejně jako mezi nevládními organizacemi a státními orgány. V obou případech se zdá, že nejúspěšnější je model spolupráce, v němž azylový dům přinese expertizu stejně jako kvantitativní a kvalitativní data, zatímco partnerská organizace nabídne mainstreamingové aktivity, díky nimž cílové skupiny, které azylový dům může sám zasáhnout jen stěží, mohou být lépe osloveny a lépe téma pochopí. Takovýmto příkladem spolupráce mezi různými neziskovými organizacemi je globální kampaň proti domácímu násilí, již pořádala Amnesty International a pro niž byli vybráni strategičtí partneři na regionální a celostátní úrovni z řad neziskových organizací zabývajících se násilím na ženách. Co se týče spolupráce nevládních a vládních organizací, nejúspěšnějšími příklady jsou semináře a další obdobné aktivity.

9.3 KAMPANĚ A DALŠÍ SPECIÁLNÍ AKTIVITY

Pro mnoho organizací, obzvláště pro ty, které přímo poskytují služby, jako jsou azylové domy, není prostor v médiích poskytovaný zdarma jediným způsobem, jak získat publicitu. Pokud máte štěstí, místní a celostátní tisk již ví, že pro určitá témata je dobré získat vaše vyjádření. Pokud tomu tak není, možná potřebujete tisk seznámit se svými stanovisky k určitým tématům. Otázkou je, jak to udělat efektivně.

Média je důležité informovat pravidelně a aktivně. To vyžaduje dobré informační materiály (stručné a výstižné), aktualizované statistiky a podklady pro média (press packy). Pravidelné tiskové zprávy by poté měly informovat o pořádaných akcích. Také je dobré připravit si seznamy místních, regionálních a celostátních médií (noviny, televizní kanály, rádio, místní asociace, kontakty na jednotlivé novináře) a neustále je aktualizovat.

9.3.1 Překážky

Každý, kdo se snažil získat pozornost médií, ví, že tisková zpráva nebo tisková konference nejsou – jakkoli může být téma zajímavé – pro média obzvláště zajímavé. Mají tendenci vyhledávat nová specifická témata, na druhou stranu vy nechcete sedět a čekat, až se stane tragédie, abyste mohli informovat o domácím násilí. Jednou z možných strategií je ale pečlivě sledovat aktuální denní tisk, a jakmile se objeví relevantní téma, vydat k dané události stanovisko.

9.3.2 "Dobrá praxe"

Dlouhodobé kampaně mají vždy větší dopad, než ty krátkodobé. Není přitom nezbytně nutné, aby ty dlouhodobé byly dražší. Některé způsoby vám také pomohou kampaň zahájit účinněji. Zde je několik příkladů:

Během roku je několik dnů, kdy se připomínají ženská práva a boj proti násilí na ženách. V takovém případě je pravděpodobnější, že vaše tiskové prohlášení bude zveřejněno, protože tisk vidí jeho "důležitost" v širším kontextu.

Dále je zde několik dalších dnů, o nichž tištěná i elektronická média informují, jako je Mezinárodní den lidských práv, Mezinárodní den proti HIV/AIDS, nebo Památka zesnulých (Svátek všech svatých). Naše zkušenost ukázala, že protože se tyto dny každý rok opakují, novináři se snaží najít jiný pohled, jak je uchopit. Proto je dobré podívat se do kalendáře po takovýchto dnech, dopředu si je označit a tak týden před tím, než nastanou, rozeslat médiím prohlášení o tom, jak tento svátek souvisí s domácím násilím.

Také je možné vytvořit si **své vlastní významné dny**, jako je například výročí otevření azylového domu.

Počítejte ale s tím, že mediální zájem získáte v tyto dny spíš, pokud uspořádáte nějakou akci, než když jen vydáte tiskovou zprávu.

Příklad: Výstava Tiší svědci

V roce 1998 zahájila NANE Women's Right Association projekt Tiší svědci tak, aby se shodoval s 16 akčními dny proti násilí na ženách, které určitou veřejnou formou připomínáme každý rok. Idea výstavy **Tiší svědci** vzešla ze stejnojmenné výstavy organizované ve Spojených státech amerických. Kontaktovali jsme organizaci, která s tímto projektem přišla, a získali spoustu materiálů a hodně podpory. Sami jsme za podpory dobrovolníků a peněz od různých dárců vytvořili prvních patnáct soch. Původní výstava se časem zredukovala, jak materiál utrpěl při různých venkovních akcích.

V roce 2002 jsme získali grant od OSI-NWP, abychom pro 16 akčních dnů proti násilí na ženách vytvořili 40 figurín, které by téměř reprezentovaly počet žen zavražděných v případech domácího násilí každý rok (nejméně jedna žena týdně). Byla to vcelku netradiční žádost, protože jiní žadatelé o grant v dalších zemích obvykle žádali o peníze na televizní spoty a billboardy. Ovšem protože poskytované prostředky byly s ohledem na ceny v maďarských médiích relativně malé (pro maďarská média, ať už jde o televizi nebo reklamní společnosti, není typické, že by byly výrazně charitativně zaměřeny), naše strategie vyšla z myšlenky uspořádat akci, která by sama přilákala pozornost médií. Projekt ve výsledku překonal naše očekávání a přinesl zájem řady médií, které by rozpočet poskytnutý OSI-NWP nemohl pokrýt, pokud by si dané plochy organizace platila: poté, co se v listopadu 2003 odehrál první pochod a výstava, všechny večerní zprávy o akci mluvily a přinesly rozhovory se zaměstnanci a oběťmi domácího násilí, druhý den ráno o ní informovaly všechny deníky (některé o ní ještě přinesly více informací o nejbližším víkendu).

Využití Tichých svědků jakožto "akce" i to, že výstava poskytla dobrý fotografický materiál, se ukázalo být dobrou taktikou. Také se potvrdilo, že tento efekt vyprchává jen velmi pomalu: tento rok jsme Tiché svědky využili opět na Mezinárodní den žen a opět zde byl velký zájem médií.

Účinnost tohoto projektu potvrzují i další důkazy: zahraniční nevládní organizace, které viděly naši výstavu na mezinárodních fórech (např. European Youth Center v Budapešti), nebo ti, kteří se o ní dozvěděli prostřednictvím OSI, se připojili k této myšlence. Teď vlastní výstavy organizuje několik neziskových organizací z různých zemí střední a východní Evropy.

Žena, která se se svým pětiletým synem dívala na figuríny a četla texty. Řekla: "Vidíš, mohla jsem být mezi nimi." Žena ve středním věku: "Děláte něco moc důležitého. Byla jsem v podobné situaci před dvaceti lety a neměla jsem nikoho, komu bych o tom řekla. Ale měla jsem štěstí, jak vidím. Jsem naživu a mám se dobře." (Citace lidí na výstavě)

9.4 KONFERENCE, SEMINÁŘE, KONZULTAČNÍ SETKÁNÍ

Organizování konferencí přináší řadu výhod. Jako vždy je třeba vzít v úvahu multiplikační faktor, tedy zajistit, aby omezené prostředky přinesly ty nejlepší výsledky.

Konference mohou být dalším typem aktivit, který je relevantní pro média. Dobré PR pro takovou konferenci zajistí, že od prvního dne přináší užitek více lidem, než jen těm, kteří se jí účastní. Tím, že jsou konference konvenčnější aktivitou, už samotný fakt, že se konají na téma, jako je domácí násilí apod., může mít mainstreamingový vliv.

Nicméně, konference a podobné akce by měly v první řadě sloužit svým účastníkům. Následuje několik bodů, které by měly být splněny, má-li být setkání úspěšné.

9.5 TRÉNINKY A ŠKOLENÍ

9.5.1 Interní tréninky

Protože nelze vystudovat speciální obor "práce v azylovém domě", většina domů pořádá vlastní školení pro nové zaměstnance nebo dobrovolníky. Takto může být co nejlépe dodržena kontinuita služeb. Podobné tréninkové kurzy nejlépe zapojí nové lidi do stávajícího týmu, proto je dobré, aby se jich zúčastnili i současní zaměstnanci.

9.5.2 Tréninky pro partnery

Ať již jsou otevřené čtyřadvacet hodin, nebo ne, většina azylových domů se spoléhá na centra, které jí zasílají nové klientky, nebo na ty, které pracují se ženami a dětmi. Je velmi užitečné, jsou-li pro jejich zaměstnance také zorganizovány tréninky - ať již samotným azylovým domem, jinými agenturami či institucemi. Jejich obsah se v závislosti na situaci může měnit: v některých zemích je povědomí o domácím násilí větší než v jiných, proto někde může jít školení více do hloubky a víc přiblížit, co a jak azylový dům dělá pro své klientky. Jinde se zase může zabývat základními informacemi o domácím násilí.

Doporučení:

- Je-li to možné, obdobná školení by se měla konat mimo běžný pracovní prostor.
- Školení by mělo probíhat v menších skupinách (maximálně 15 lidí). To umožní školitelům a školitelkám facilitovat proces učení prostřednictvím interaktivních cvičení místo pouhé prezentace.
- Tým školitelů by měl sestávat z pracovnice azylového domu a profesionála z dalšího oboru, podle toho, kterou cílovou skupinu školíme. Ve smíšených skupinách je také důležité, aby školitelský tým tvořil muž a žena.

Příklad: Wave školící manuál

9.6 SPECIÁLNÍ SLUŽBY PRO DÁRCE A ORGANIZACE ČI JEDNOTLIVCE, KTEŘÍ AZYLOVÝ DŮM PODPORUJÍ

PR aktivity mohou ukázat stávajícím a potenciálním dárcům, že váš azylový dům funguje a že využívá prostředky tak, jak bylo plánováno.

Způsoby, jak to udělat:

- Vytvořit pravidelný newsletter (můžete do něj shrnout informace z výroční zprávy, kterou byste dělali tak jako tak) a posílat jej aktualizovanému seznamu dárců.
- Pozvat dárcce na veřejné akce, které pořádáte.
- Uvádět jména dárců a sponzorů (např. na webových stránkách, v publikacích).

Překážky

Většina azylových domů má formu nevládní organizace. To jim poskytuje relativně velkou nezávislost v určitých oblastech, ale zároveň to může vést k finančním obtížím. Navíc v některých zemích se nevládní organizace potýkají s nedůvěrou, protože je mezi nimi řada organizací napojených na politické strany, nebo na zkorumpované organizace sloužící k praní peněz.

10. NETWORKING A DALŠÍ SPOLUPRÁCE

Ženský azylový dům funguje v rámci sítě institucí a služeb, jež se mohou na řešení problémů týrané ženy podílet - v případě, že jsou zástupci těchto institucí dostatečně obeznámeni se specifickou dynamikou domácího násilí. Pracovnice azylového domu by proto měly se svými klientkami probrat nezbytné procedury, jakož i to, na které úřady je třeba se obrátit, případně které instituce mohou poskytnout určitou formu pomoci. Pokud si to klientka přeje, mohou ji při jednání na úřadech doprovázet - například jde-li o policii nebo soud. V důsledku toho jsou azylové domy v úzkém a nepřetržitém kontaktu s dalšími institucemi a organizacemi. Je tedy vhodné si strategii networkingu a další spolupráce předem připravit, aby byla k dispozici, když přijde její čas.

10.1 ROLE ŽENSKÝCH AZYLOVÝCH DOMŮ PŘI NETWORKINGU A SPOLUPRÁCI

Spolupráce a networking ženských azylových domů probíhá na dvou úrovních:

- Na jedné straně je důležité vytvořit si vazby na další azylové domy a organizace aktivní v oblasti prevence proti domácímu násilí. Mezi takové organizace patří ženská poradenská centra nebo tísňové linky, a to jak na regionální, tak na celostátní úrovni. Síť organizací poskytujících pomoc týraným ženám a jejich dětem interně slouží jako zdroj podpory a výměny zkušeností, externě plní úlohu společného hlasu proti násilí na ženách. Takováto sevřená, specificky zaměřená koalice pak může být rozšířena zapojením dalších ženských neziskových organizací za účelem společného prosazování ženských práv obecně.
- Na druhé straně je spolupráce s dalšími organizacemi a institucemi nezbytným nástrojem v podpoře týraných žen a jejich dětí a v potlačování domácího násilí jako takového.

Azylové domy mohou poskytnout své znalosti a zkušenosti dalším odborníkům z obecních i státních institucí, jako jsou například zdravotníci a sociální pracovníci, policisté, soudci, státní zástupci nebo učitelé.

Je důležité, aby se azylové domy podílely na vzdělávacích a osvětových akcích (jakkoliv je povinností státních orgánů zajišťovat odborná školení a podobně). Azylové domy mohou být iniciátorem podobných aktivit.

Spolupráce pracovnícím azylových domů rovněž umožní hájit práva obětí v rámci komunity i institucí.

Spolupráce s dalšími organizacemi může být problematická, a to například z následujících příčin:

- vzájemný nedostatek povědomí o náplni práce, cílech i problémech
- sektorová bariéra v myšlení (nebo teritoriální myšlení)
- povýšené chování
- negativní soutěž
- nedostatek finančních zdrojů
- problematické postoje, předsudky a špatné zkušenosti

10.2 PODPORA NETWORKINGU A SPOLUPRÁCE

Cest a metod ke zlepšení spolupráce a komunikace mezi pracovníci azylového domu a představiteli dalších organizací a institucí existuje hned několik. Mezi ně patří:

- Mezioborová školení, interdisciplinární semináře
- Společné projekty
- Mezioborové pracovní skupiny
- Networking koordinátorů
- Lokální akční plány prevence proti násilí na ženách (v intimních vztazích)

10.3 CÍLOVÉ SKUPINY NETWORKINGU A PODPORY SPOLUPRÁCE

Spolupráce nemůže uspokojivě fungovat, je-li vyhledávána pouze sporadicky, případ od případu. Osobní a profesionální kontakty a podpůrné sítě jsou nezbytné při vyhledávání struktur a služeb, jež mohou pomoci ženám, obětem násilí i jejich dětem.

Sítě azylových domů a dalších institucí hájících ženská práva

Ženské azylové domy vytvořily sítě na regionální, národní i evropské úrovni. Jejich hlavním cílem by měla být výměna zkušeností. Azylové domy si tak navíc mohou poskytovat vzájemnou podporu, organizovat kampaně a společně lobovat u příslušných politických činitelů.

Příklad: Mezi národní sítě ženských azylových domů patří (viz též dodatek WAVE Focal Points):

- Women's Aid Federation England, www.womensaid.org.uk
- Austrian Women's Shelter Network, www.aoef.at
- ROKS, www.roks.se
- Northern Ireland Women's Aid, www.niwaf.org
- ZIF - Zentrale Informationsstelle der autonomen Frauenhauser, www.zif-frauen.de
- LOKK (Denmark), www.lokk.dk

Příklad: Další sítě organizací prosazujících ženská práva

- WIDE - Women in Development Europe, www.wide.org
- EWLA - European Women's Lawyers Association, www.ewla.org
- EWL - European Women's Lobby, www.womenlobby.org
- Network of East-West Women, www.neww.org
- Profem, www.profem.cz
- Women's International League for Peace and Freedom, www.wilpf.int.ch
- Women In Black, womeninblack.net

Instituce ochrany dítěte

Úzká spolupráce s pracovníky úřadů sociální péče, rodinnými poradnami, institucemi pečujícími o mládež apod. je zásadní. Bezpečí žen i dětí musí být prioritou.

Úřady sociálního zabezpečení

Účelem je zajistit finanční podporu ženám s nízkým nebo nulovým příjmem.

Instituce zajišťující pomoc ženám-uprchlicím

Cílem je sdílet informace o společenském dopadu násilí a poskytnout informace o ženských právech a příslušné legislativě v dané zemi.

Imigrační úřady

Obecně jde o to zvýšit povědomí o větším ohrožení žen-imigrantek i jejich specifických problémech, jež jsou mnohdy svázány s jejich právním postavením.

Zdravotnická zařízení

K hlavním cílům spolupráce v této oblasti patří zabránit zbytečné medikaci obětí (týrání není psychiatrickým problémem oběti), ovlivňovat léčebný přístup k obětem a podporovat uchovávání lékařské dokumentace o fyzickém, sexuálním nebo psychologickém násilí vůči ženě. Toho lze dosáhnout sdílením informací o dopadu týrání na zdraví ženy i dítěte. Pracovnice azylového domu doprovázejí ženy na lékařské prohlídky.

Policie

Účelem je prosazovat zákonná práva oběti, a to především sdílením informací o dopadu násilí proti ženám. Školení příslušníků policie je tudíž zásadní.

Soudní systém

Hlavním cílem je podpora citlivého přístupu k ženám-obětem a rozvoj příslušných služeb.

Správci nemovitostí

Účelem je zajistit ženám bezpečné bydlení a ekonomickou nezávislost.

Politické instituce

Záměrem je informovat příslušné činitele o problémech a potřebách obětí a prosazovat jejich ochranu.

Spolupráce mezi vícero institucemi

Spolupráce se nemusí vždy vztahovat pouze na dvě organizace. Spojení vícero institucí působících v oblasti domácího násilí účinnost prevence pochopitelně zvyšuje. Takové spolupráci je ovšem potřeba věnovat se průběžně.

Příklady úspěšného networkingu a intervenčních projektů:

- BIG (www.big-intervenzionszentrale.de)
- Švýcarské intervenční projekty (www.frauenhaus-schweiz.ch/d_links.html#bip)
- Domestic Violence Fora ve Velké Británii (www.womensaid.org.uk/network/az_fora.htm)
- Kulaté stoly v Německu a jinde
- Intervenční centra domácího násilí v Rakousku (www.interventionsstelle-wien.at)

10.4 VYTVÁŘENÍ KOREKTNÍCH VZTAHŮ PŘI SPOLUPRÁCI

Každá profesní skupina přistupuje k prevenční práci po svém. Je proto důležité si přístupy, role i odpovědnosti dopředu vyjasnit a mít pochopení pro nejrůznější omezení či překážky partnera. Bez respektu k činnosti druhých nemůže spolupráce fungovat.

Obecná doporučení při spolupráci

- Udržujte si asertivní přístup
- Než začnete mluvit, nechte druhé dokončit myšlenku,
- Připravte se hájit svou pozici
- Sami se rozhodněte, co považujete za správné
- Snažte se pochopit pocity druhých, než začnete popisovat ty své
- Mluvte o problémech dřív, než přerostou v krizi
- K problémům i rozhodnutím se stavte přímo
- Navzdory přesvědčení o své síle a schopnostech přistupujte k druhým jako k sobě rovným
- Ke svým odpovědnostem a povinnostem přistupujte s ohledem na situaci a nezbytný postup

(Zdroj: Příklady lidské spolupráce. Plánování spolupráce v zaměstnání. Interdisciplinární projekt z oblasti domácího násilí. Kanadský soubor doporučení.)

Devět fází rozvoje spolupráce

1. Vybudování společné ideové orientace, principů a cílů. Nejdůležitějšími principy jsou bezpečí oběti, potrestání pachatele a zabránění tomu, aby byla vina přisuzována oběti.
2. Vytvoření společných postupů. Vnímavost ke zkušenostem oběti.
3. Monitorování případů za účelem vymezení odpovědnosti zúčastněných profesí. Vyjasnění role každé z profesních skupin; monitorováním konkrétních případů mohou být mezery v rozdělení odpovědnosti odhaleny.
4. Koordinace mezioborové výměny informací prostřednictvím vzájemného porozumění pravidlům utajování a obsahu sdílených informací.
5. Poskytování zdrojů a služeb obětem
6. Zajištění sankcí, kontroly a služeb ve vztahu k pachatelům.
7. Rozvíjení postupů, jež mají zamezit dopadu na děti, terapeutická práce s traumatickými zážitky dětí.
8. Vyhodnocování odezvy justičního systému:
9. reakce policie
10. reakce státních zastupitelů a soudců
11. reakce probačních složek
12. Průběžný výcvik

Korektní vztahy při spolupráci jsou založeny na důvěře a pochopení. Důvěru a pochopení lze vybudovat vzájemnou diskusí o celkovém přístupu a zkušenostech. Pouhé poukazování na chyby produktivní spolupráci nepřispěje. Objeví-li se jakékoliv bariéry, nejvhodnější je zamyslet se, jak by se daly věci zlepšit.

Korektní vztahy lze budovat s pomocí následujících kroků k vytvoření koordinované spolupráce:

- Organizování schůzek a diskusí profesionálů z různých organizací, a to maximálně z jedné či dvou profesních skupin najednou. Ve větších skupinách bývají lidé zdrženlivější, a vybudování důvěry tak může trvat o mnoho déle. Tato metoda, jakkoliv časově náročnější, může být základem pro efektivní spolupráci.
- Na zmíněné schůzky mohou navázat setkání, jichž se účastní zástupci všech profesí/institucí.
- Po těchto schůzkách lze určit klíčové profesní skupiny, jejich úlohu a odpovědnost.
- Je možné zvolit hlavního koordinátora.
- Lze se dohodnout na koordinační síti a způsobu jejího fungování.
- Je možné vytvořit pracovní skupinu hlavních zástupců a definovat aktivní účastníky širší sítě.
- Hlavní pracovní skupina se bude scházet pravidelně a častěji než širší skupina.

Popsaný postup je účinný zejména v případě, pokud je fungování azylového domu pro komunitu nové a pro další instituce a organizace neznámé, mezi institucemi neexistuje spolupráce a nebo existují problémy s vymezením kompetencí státních úřadů.

(podle Waltz/Derry 1999)

Příklad: Anticipační dialog (AD): Skládá se ze souboru postupů vyvinutých Národním výzkumným centrem zdraví a sociální péče (STAKES). Tyto postupy byly uvedeny do praxe v součinnosti s řadou finských měst a odborníků. Jde o postupy vycházející z existujících možností a zaměřené na vznik sítí, jejich cílem je překonat mezioborové bariéry, rozvíjet prevenci zahrnující sociální, zdravotní a další služby a zlepšit kvalitu práce s klientkami. Mají danou strukturu a diskusi u kulatých stolů řídí dva nezávislí moderátoři. Metodu lze aplikovat různými způsoby; je například možné zapojit do kulatých stolů i samotné klientky. Ty si mohou přivést přátele i další osoby, kterým důvěřují.

(viz Arnkil/Eriksson/Arnkil 1999 a Seikkula/Arnkil/Eriksson 2003)

11. ŘÍZENÍ KVALITY, DOKUMENTACE A VYHODNOCOVÁNÍ

Řízení kvality je jednou z oblastí odpovědnosti při řízení azylového domu. Jeho smyslem je zajištění a udržení vysoké kvality nabízených služeb. Dokumentace a vyhodnocování jsou zásadní při vlastní práci i kritickém posouzení příslušných postupů. Vytvářejí rovněž základ informací a zpráv poskytovaných sponzorům a veřejnosti.

Je důležité učinit součástí procesu vyhodnocování i ženy a děti využívající služeb azylového domu. Coby "koncoví uživatelé" mohou být zdrojem zpětné vazby o prospěšnosti konkrétních postupů, což může výrazně napomoci celkovému fungování. Základním smyslem řízení kvality je průběžné posuzování a zvyšování kvality nabízených služeb. Dokumentování i vyhodnocování je třeba dopředu plánovat a provádět s rozmyslem, a předejít tak možnému nesprávnému užití.

11.1 ŘÍZENÍ KVALITY

Je důležité mít na paměti, že samotný koncept "řízení kvality" má své kořeny v ekonomickém a patriarchálním světě, a v kontextu ženského azylového domu a jeho principů tudíž může působit problematicky. Přizpůsobit ho realitě fungování azylového domu vyžaduje inovativní přístup ze strany feministických výzkumnic i pracovnic azylového domu. Co víc, někteří dárci mohou zastávat názor, že udržování vysokých standardů je drahé, a volat po standardech minimálních.

V reakci na to představila Brigitte Selach (2000, 262) dvouúrovňovou strategii. Azylový dům prvotně definuje standardy, jež musejí být dodrženy za všech okolností. K tomu je pak možné - umožní-li to sponzorování - vymezit optimální (žádoucí) standardy, jež jsou realizovány coby součást konkrétní nabídky služeb daného azylového domu a jejich efektivnost je vyhodnocována odděleně.

Příslušný manuál definuje provozní standardy na základě více než pětadvacetiletých zkušeností. Kvalitativní standardy musejí vycházet z jasně formulovaných základních hodnot (viz kapitola 3). Základní hodnoty mohou být ve vztahu k zajištění kvality chápány jako práva žen, jež jsou nuceny hledat úkryt v azylovém domě.

Selach (2000, 280) definuje tato práva následovně:

"Ženy mají právo na:

- tělesnou a emocionální integritu;
- státní ochranu a asistenci (vztahuje se i na děti) ve formě bezpečného ubytování a pomoci poskytované vysoce profesionálním personálem;
- sebeurčení, vědomí vlastní ceny a důstojnost."

Maja Heiner (v Sellach, 2000, 277) pak definuje celostní řízení kvality jako "neustávající samoorganizující se proces učení složený ze čtyř částí:

- Stanovení kvalitativních standardů (koncept)
- Aplikace těchto kvalitativních standardů v profesionální činnosti a/nebo v příslušných úkonech (praxe)
- Kritika výsledků aplikace (vyhodnocování/sebevyhodnocování), v návaznosti na to
- Revize kvalitativních standardů (koncept)"

Při navrhování konceptu kontroly kvality v azylovém domě lze coby vodítka použít tři hlavní hlediska:

Kontrola kvality má pomoci:

- rozvoji práce azylového domu v posílení sebevědomí žen;
- rozvoji práce azylového domu v oblasti ovlivňování postoje odborníků vůči partnerskému násilí;
- rozvoji strategií, jež mají dopad na ženská práva ve společnosti.

Metody, jež mohou být použity k dosažení těchto cílů:

- Pravidelné monitorování práce a přizpůsobování konceptů i postupů potřebám žen a dětí hledajících pomoc
- K monitorování své práce mohou azylové domy použít:
 1. (anonymní) dotazníky vyplňované oběťmi
 2. rozhovory s oběťmi
 3. dotazníky pro pracovníky v sociálních službách
 4. zpětnou vazbu po přednáškách ve školách apod.
 5. externí hodnocení

Ženy, oběti dostanou příležitost se k práci vyjádřit a zhodnotit ji
Je třeba zdůraznit, že použité dokumentační a hodnotící metody musí být v souladu s pravidly o ochraně údajů a anonymity obyvatelky azylového domu. Každý, kdo se takových procesů účastní, se musí zavázat uchovat informace v tajnosti.

11.2 DOKUMENTACE

Dokumentační postupy se v jednotlivých azylových domech liší. Přesto lze dokumentaci rozdělit do těchto skupin:

- osobní údaje
- interní statistiky
- zprávy

11.2.1 Osobní údaje

K efektivnímu poskytování služeb je nezbytné zaznamenávat patřičná fakta. Všechny údaje o klientkách nicméně musí zůstat přísně tajné. Zejména je důležité, aby se informace nedostaly k násilnému partnerovi. Úřadům by měly být informace poskytovány jen s výslovným souhlasem dané ženy. Výjimku lze učinit pouze tehdy, je-li v ohrožení život nebo zdraví ženy či dítěte (viz kapitola 3). Poradkyně se rovněž může rozhodnout navzdory souhlasu ženy informace neposkytnout, pokud se zdá, že to pro ženu (a její děti) může být nebezpečné nebo nevýhodné. V některých zemích či regionech je shromažďování a poskytování informací o klientkách nezbytnou podmínkou financování azylového domu ze strany místních úřadů. Jinde musí být klientky registrovány, protože město hradí denní náklady jejich pobytu. Takový způsob financování je značně problematický, protože ohrožuje anonymitu obětí.

Většina azylových domů shromažďuje data o klientkách a stavu jejich dětí. Shromažďují rovněž příslušná fakta o násilném partnerovi, aby zajistily bezpečí ženy, dětí i samotného azylového domu (vyhodnocení nebezpečnosti pachatele).

11.2.2 Statistiky

Je důležité, aby azylový dům ve svých interních statistikách dodržoval anonymitu osobních dat. Rozhodnutí, jaká data budou shromažďována a analyzována a jak podrobná budou, v zásadě závisí na konkrétním azylovém domě a mělo by být uzpůsobeno jeho specifickým potřebám.

Přesto by obecně ze statistik mělo být zřejmé:

- kolik obyvatel (žen a dětí zvláště) azylový dům má (daný den/týden/měsíc)
- délka pobytu klientek
- jde-li o první (druhý, třetí...) pobyt
- věk klientek
- počet dětí
- jsou-li svobodné/vdané
- jejich vztah k pachateli
- jak dlouho k násilí docházelo, než vyhledaly azylový dům
- druh násilí, jemuž byly vystaveny
- druh násilí, jemuž byly vystaveny děti
- jak dlouho byly týrány děti
- okolnosti, za nichž došlo k opuštění azylového domu (návrat k pachateli, nový byt apod.)

Statistiky rovněž mohou obsahovat data typu:

- národnost žen
- jejich místní příslušnost
- právní postavení

Je ale třeba mít na paměti, že výše uvedená data mohou být citlivé povahy. Je tudíž nutné dobře zvážit, které z informací je možné zveřejnit a které slouží čistě interním potřebám.

11.2.3 Zprávy

Mnohé přispívající instituce vyžadují (obvykle výroční) zprávy. Ty jsou zároveň vhodnou příležitostí k detailnímu představení škály služeb a aktivit azylového domu.

11.3 VYHODNOCOVÁNÍ

Vyhodnocování činnosti azylového domu může být interní i externí. V závislosti na metodách a účelu ho lze provádět průběžně nebo v pravidelných intervalech, například každých pět let.

V sociálních službách je vyhodnocování obecně chápáno jako nástroj ke zlepšení služeb poskytovaných klientům. Klienti tak v tomto směru zaujímají klíčovou pozici a měli by být zapojeni do procesu shromažďování potřebných informací. Vzhledem k povaze tohoto typu aktivit je důležité znát potřeby a názory klientů a uvědomit si důležitost hodnocení z jejich strany.

V podmínkách azylového domu tuto funkci může zastávat například dotazník, jenž klientka vyplní při opuštění azylového domu. Další možností je standardizovaný pohovor. Tato zpětná vazba nicméně musí být anonymní, aby žena mohla upřímně a otevřeně vyjádřit svůj názor. K celé věci je třeba přistupovat i s ohledem na daný sociokulturní kontext - v některých zemích může striktně anonymní dotazník přinést lepší výsledky než řízený pohovor.

11.3.1 Příklad hodnotícího dotazníku

Vyhodnocování práce finského azylového domu Espoo:

Následující otázky jsou klientce kladeny před opuštěním azylového domu. Je vhodné, aby rozhovor probíhal bez přítomnosti její poradkyně. V Espoo ho vede přímo ředitelka azylového domu. Do její kompetence ostatně spadá i hledání způsobů, jak je možné zlepšit fungování azylového domu.

Otázky:

- Co pro vás bylo nejpřínosnější?
- Jak hodnotíte komunikaci s pracovníky azylového domu?
- Jak hodnotíte soužití s dalšími klientkami azylového domu?
- S jakými praktickými otázkami jste se během svého pobytu potýkala?
- S čím vám pracovníci azylového domu pomohly?
- Dozvěděla jste se během pobytu něco nového?
- Které z informací pro vás měly největší užitek?
- Jak byste zlepšila fungování azylového domu?

11.3.2 Obsah a provádění hodnotících studií

Vyhodnocování může být prováděno samotným personálem nebo třetí osobou. V druhém případě je lepší uzavřít písemnou smlouvu. Ta by měla vymezit průběh vyhodnocování, jeho stádia a konečný produkt, hodnotící zprávu. Při výběru externího hodnotitele je vhodné vzít v úvahu i míru politického tlaku, jež na něho bude vyvíjen, jeho autonomie je důležitá. Hodnocení je základem pro společenské konání, je tedy nezbytné zkoumat potřeby i zájmy všech zainteresovaných stran, a ty se mohou výrazně lišit. Etické otázky vyhodnocování, potřeby i zájmy by měly být projednány před uzavřením písemné smlouvy.

Součástí vyhodnocování může být kromě externího hodnocení rovněž i sebehodnocení. Kladným aspektem sebehodnocení je skutečnost, že se organizace naučí kriticky reflektovat svoji činnost a nabytou znalost promítnout do dalšího rozvoje svých služeb. Na druhé straně v sobě sebehodnocení nese riziko, že jeho aktéři mohou mít potíže pojmenovat problémy, jejich příčiny a souvislosti. Sebehodnocení může být levnější než externí hodnocení. Je však třeba vše dobře spočítat s ohledem na počet pracovních hodin, které personál sebehodnocením stráví. Je-li prováděno jedině sebehodnocení, je nezbytné klást zvýšený důraz na jeho kvalitu.

Charakteristiky kvalitního vyhodnocování:

- účel je jednoznačně definován;
- cíl je jednoznačně definován;
- vyhodnocování se soustředí jen na určené faktory;
- výsledky jsou prezentovány věcně a pravdivě;
- závěry jsou zasazeny do širší perspektivy a představeny všem zainteresovaným.

Sebehodnocení nejlépe funguje v případech okamžité potřeby, kdy je možné bezprostředně reagovat. Externí vyhodnocování má nicméně výhodu vnějšího úhlu pohledu. Pracovníkům azylového domu obvykle nechybí vysoký stupeň motivace, což ovšem znamená, že mohou postrádat potřebnou objektivitu. Nedostatek potřebných finančních prostředků lze vyřešit například tak, že je externí vyhodnocení provedeno coby součást něčí diplomové práce.

Vyhodnocení může mimo jiné obsahovat rozbor služeb, jež organizace poskytuje, jejich provozních postupů, aktivit a jejich dopadu. Dopad se většinou jen těžko hodnotí, tyto obtíže by ovšem neměly být zveličovány. Dopad se například promítá do viditelných změn v

životě příjemkyně daných služeb. Zásadní je formulovat hodnotící kritéria a ukazatele, měřítko i váhu konkrétních informací. Kritéria mohou vycházet například z potřeb klientek, cílů jednotlivých činností a akcí, profesionálních standardů, běžných praktik a norem, právních a morálních hodnot, okolností a nákladů.

Provádění vyhodnocování se řídí potřebami a principy. Klíčovými osobami v provádění služeb jsou klientky, jejichž potřeby by měly být v procesu vyhodnocování určující. Vyhodnocování tak mimo jiné znamená, že účastnice dostanou slovo a prostor. "Motivující" vyhodnocování klade důraz na zahrnutí příjemkyň služeb. Ty se tu samy stávají tím, kdo hodnocení provádí, a samy vytvářejí hodnotící cíle a kritéria. "Motivující" vyhodnocování napomáhá zapojení klientek, jejich učení se a rovněž rozšiřuje sféru jejich nezávislosti. Jeho cílem je podpořit individuální schopnost řídit svůj život.

12. DALŠÍ SOCIÁLNÍ POTŘEBY, DOPORUČENÍ

Podpora a intervence v případech násilí na ženách musí být komplexní a zaměřená na specifickou situaci žen a jejich dětí. Vyžaduje krizovou podporu, po níž následují střednědobé a dlouhodobé podpůrné strategie.

Ženské azylové domy přitom musí být zahrnuty do systému preventivních akcí a aktivit. Následující část poskytuje krátký přehled nejdůležitějších aspektů takového systému.

NON-STOP PORADENSKÉ LINKY

Jednou ze zásadních služeb pro ženy, oběti násilí jsou non-stop krizové linky, na něž je možné zavolat zdarma a které nabízejí podporu i krizové poradenství a které ženy odkáží na další centra, jako jsou azylové domy, poradny nebo policie.

V každé zemi by měla fungovat alespoň jedna taková bezplatná celostátní linka, ve větších zemích pak i regionální linky. Celostátní linky hrají důležitou roli v poskytování prvotního poradenství týraným ženám, jak uvádí ve svém rozhodnutí rada ministrů (Council Framework Decision, rozhodnutí z 15. března 2001 k postavení obětí v trestním řízení). Takovéto linky by měly být financovány národními vládami a provozovány neziskovými organizacemi, které mají dlouholetou zkušenost s poskytováním podpory a poradenství obětem násilí.

Příklad: Poradenská linka pro ženy proti mužskému násilí v Rakousku (www.frauenhelpline.at), National Women's Line ve Finsku (www.finnishwomenline.com), National Domestic Violence Helpline ve Velké Británii (www.womensaid.co.uk/help/national_helpline.htm).

PORADENSTVÍ A PODPORA MIMO AZYLOVÝ DŮM

Vedle azylových domů by pro ženy, které byly vystavené násilí, by měly existovat i poradenské služby, jež jsou určené i ženám, které nejsou obyvatelkami azylového domu. Mnoho žen totiž potřebuje poradenství a podporu, ale nechce se (zatím) stěhovat do azylového domu. Proto by měla fungovat odpovídající síť poradenských center. Ženy a děti, které byly vážně traumatizovány, tak vyžadují další zařízení – například krizová traumatologická centra, v nichž mohou zůstat několik hodin. Takováto centra by měla poskytovat poradenství, péči o děti, jídlo, lékařskou pomoc a krizovou podporu. Bohužel tato centra v řadě zemí stále nefungují.

DLOUHODOBÁ PODPORA A TERAPIE

Pro ženy, které byly vystaveny násilí, by měla být dostupná také dlouhodobá podpora, která v některých případech vyžaduje i rok. Judith Herman ve své knize Trauma a uzdravení uvádí, že trauma může být uzdraveno jenom tehdy, pokud žena získala pocit bezpečí. Poté, co opustí násilný vztah, může oběť projít psychickou krizí a depresí, proto je důležité, aby měla k dispozici dlouhodobou terapii, která je poskytována bezplatně.

PODPORA DĚTÍ A JEJICH OCHRANA

Jak již bylo řečeno, děti jsou vždy domácím násilím zasaženy, ať už přímo, nebo nepřímo, a proto potřebují intenzivní péči a podporu. Má-li být zabráněno dlouhodobému vlivu na děti, musejí získat krizovou podporu a terapii. Jednou z nezbytných služeb azylového domu proto musí být rozšíření poradenství a péče i na děti.

Také je důležité vytvořit metodiku a příklady „dobré praxe“ např. pro školy, aby byly schopné rozeznat děti, které jsou vystaveny násilí (a/nebo sexuálnímu zneužívání), a uměly jim pomoci.

OMEZENÍ PÉČE O DÍTĚ A PRÁVA NA STYK S DĚTMI PRO NÁSILNÉ OTCE

Během období, kdy žena odchází, se zvyšuje riziko, že dítě bude vystaveno násilí. Jedna anglická studie (Hester, 1998) ukázala, že děti mohou být vystaveny mnoha formám násilí právě v době, kdy dochází ke styku násilného otce s dětmi. Muži se totiž mohou mstít ženě tím, že násilí použijí i proti dětem.

Násilný muž svým chováním dětem ubližoval, a proto se diskvalifikuje z role otce. Než bude mít právo na péči o dítě a styk s ním, musí ukončit své násilné chování, postavit se čelem ke skutečnosti, že má problém s násilím (například tím, že bude navštěvovat speciální terapii pro pachatele domácího násilí), a pomalu a bez nátlaku pracovat na tom, aby k němu dítě získalo (opět) důvěru. Během první fáze odchodu by proto násilní otcové neměli mít právo na styk s dítětem. Pouze pokud již násilí skončilo a muž pracuje na svém problému, by měly být kontakty s dítětem opět postupně vybudovány – pokud se s ním chce dítě vídat.

MIGRANTKY A OCHRANA PŘED NÁSILÍM

Migrantky by měly mít vždy přístup k poradenství ve svém mateřském jazyce, nebo v jazyce, kterému rozumějí nejlépe.

Legislativa by měla zajistit, aby získaly povolení k pobytu bez ohledu na svého manžela a také aby získaly pracovní povolení a sociální jistoty.

Ženy, které nemají právně zajištěn pobyt a které byly vystaveny násilí, mají tendenci nevyhledávat policii. Riskují totiž vynucený návrat do vlasti, zatímco násilník se často vyhne stíhání. Ženy v takovéto situaci by proto neměly být repatriovány, ale naopak by měly získat povolení k pobytu z humanitárních důvodů.

ŽENY S POSTIŽENÍM

Azylové domy a poradenská centra by měly mít bezbariérový přístup, aby mohly pomáhat ženám s tělesným postižením. Zároveň by měly mít připraveny materiály odpovídající specifickým potřebám žen s poruchou zraku či sluchu, personál by měl být navíc vyškolen pro pomoc ženám s mentálním postižením.

NEVHODNOST PARTNERSKÉ A RODINNÉ TERAPIE A MEDIACE V NÁSILNÝCH VZTAZÍCH

Partnerská a rodinná terapie a mediace jsou v násilných vztazích nevhodné, protože neberou dostatečně v potaz ohrožení oběti a nerovnoměrné rozdělení moci mezi násilníkem a obětí. Domácí násilí vůči ženám není partnerským problémem – je způsobeno násilným pachatelem. Práce na ukončení násilí by se proto měla zaměřovat na násilníka (viz níže).

PRÁCE S NÁSILNÍKY

Práce s násilníky je nezbytná, aby bylo násilí ukončeno. Programy pro násilné partnery jsou jen jednou z forem intervence: musí být doplněny celkovým intervenčním programem a také právní ochranou a podporou oběti.

(Gondolf 2001, in Loger/Roseman/Zurcher 2002).

Potřeby a bezpečí oběti by měly být v programech pro pachatele násilí na prvním místě, tyto projekty tak musí vždy úzce spolupracovat s podpůrnými projekty pro ženy.

Příklad: Od roku 1999 organizuje centrum pro muže Men's Counselling Service a intervenční centrum Vienna Intervention Centre společný školící program Anti-Violence Training Programme, který odpovídá mezinárodním standardům (www.interventionsstelle-wien.at).

PRÁVNÍ POMOC A OCHRANA PŘED NÁSILÍM

Ženy, které jsou vystaveny násilí, by měly mít možnost získat v poradenských centrech bezplatné právní poradenství a podporu v právním zastupování.

Je důležité, aby jim zákony poskytovaly účinnou ochranu. Policie tak musí mít možnost vykázat pachatele z domu, tak, aby mohla zůstat oběť. Takové zákony existují v Rakousku, Německu a Lucembursku. Legislativní opatření týkající se ochrany před násilím byla přijata i ve Španělsku, Itálii a Turecku, ovšem zde jsou ještě nedostatečná.

INTERVENČNÍ PROGRAMY

Zákony, které existují jen v knihách, nikomu nepomohou. Musí být vymáhány. Pokud tomu tak není, je třeba si položit otázku, proč tomu tak je a proč oběti násilí nemohou uplatňovat zákony, které byly navrženy, aby je chránily. Zákony na ochranu před násilím musejí být doprovázeny založením podpůrných center pro oběti, které nabízejí aktivní podporu, a intervenčními centry, které mají koordinační funkci (viz Logar na www.interventionstelle-wien.at). Zavedené intervenční programy běží i ve Švýcarsku a Německu (viz Gloor, 2000, Kavemann, 2001).

STÍHÁNÍ DOMÁCÍHO NÁSILÍ

Odpovědnost za vznesení obvinění za domácí násilí by měl vždy nést stát a ne oběť. S ohledem na to, že je oběť často na pachateli závislá, je totiž pro týrané ženy často těžké vznést obvinění proti násilníkovi.

Princip, že zahájení stíhání pachatele leží na státu a ne oběti, byl uveden v mnoha mezinárodních dokumentech. Komise OSN pro prevenci zločinu a trestní právo (United

Nations Commission on Crime Prevention and Criminal Justice) vytvořila směrnice, které byly přijaty Valným shromážděním OSN (United Nations 1997).

Zákony mohou být vnímány jako jasný závazek, co společnost vnímá jako špatné a co jako dobré. Právní systémy jednotlivých států stejně jako mezinárodní společenstva, jako je Evropská unie, by měly dát jasně najevo, že nerovnost mezi muži a ženami nebude tolerována a především, že násilí na ženách není tolerováno a že oběti obdrží maximální ochranu a podporu.

Musí být jasně deklarováno, že každá forma násilí na ženách je porušením zákona a podle toho bude státem stíhána. To zahrnuje jak znásilnění v manželství, pronásledování, obchod se ženami, ženskou obřízku, vynucené manželství, donucování k prostituci apod. (Logar *in* Keeler, 2000).

PRAVIDLA PRO PRÁCI STÁTNÍCH ZASTUPITELSTVÍ A SPECIÁLNÍCH SOUDNÍCH ODDĚLENÍ

Pravidla pro práci státních zastupitelství a trestních soudů, která se dotýkají domácího násilí, by měla být vytvořena společně s pravidly pro policii. Především ve velkých městských oblastech nemohou být všichni profesionálové vyškoleni v otázce násilí na ženách, proto se doporučuje vytvořit speciální oddělení. Tam, kde toto funguje – například v Berlíně, je domácí násilí bráno vážněji a situaci oběti a pozadí útoku je věnována větší pozornost (Logar *in* Keeler, 2000).

OBĚTI: POMOC A PODPORA

Všechny členské státy Evropské unie se zavázaly implementovat Rámcové rozhodnutí Rady Evropy z 15. března, které se týká postavení oběti v trestním řízení. To zahrnuje i poskytování podpory během trestního řízení ženám a dětem, které byly vystaveny domácímu násilí.

Protože trestní řízení zvyšuje riziko dalšího traumatu, oběti násilí by měly být doprovázeny odborníky z podpůrných organizací. Také by měly mít možnost využít zdarma služeb právníků, kteří se vyznají v genderových tématech. Oběť by neměla být vystavena setkání s násilníkem, měla by své svědectví poskytnout jen jednou a také by měla mít právo uplatnit během řízení nárok na odškodnění (viz Council Framework Decision).

FINANČNÍ PODPORA A UBYTOVÁNÍ

Týrané ženy potřebují finanční podporu, která jim umožní odejít od násilného partnera a nalézt ochranu před násilím. Jde-li oběť do azylového domu, nebo je-li násilník vykázan z domu, měla by oběť v případě, že má nízký či žádný příjem, okamžitě získat sociální podporu.

Místní úřady by jí také měly poskytnout ubytování. Azylové domy se nesmějí stát „poslední štací“ jen proto, že žena nemůže nalézt ubytování, na něž má nárok.

KVALIFIKACE A PRÁCE PRO ŽENY

Ekonomická závislost a chudoba zvyšují riziko, že se žena stane obětí násilí. K tomu, aby jí bylo pomoheno vymanit se ze závislosti, jsou potřeba rekvalifikační a vzdělávací programy. Vzdělávání je současně důležitým faktorem osobnostního rozvoje a podporuje ženu, aby pochopila svou situaci a její pozadí, a tak se podílela na sociální změně.

PUBLIC RELATIONS A PREVENCE

Preventivní práce na všech úrovních je velmi důležitá, protože působí proti násilí hned u jeho kořenů. Ženské organizace hrají v této otázce zásadní roli, protože připravují tréninkové programy pro různé skupiny odborníků, přednášky ve školách, materiály, nebo kampaně (občas ve spolupráci se státními institucemi). Pro tyto účely musí být k dispozici dostatek finančních prostředků, protože problém domácího násilí nemůže být vyřešen jen tím, že je poskytována pomoc a podpora jednotlivým obětem.

Pro příklady kampaní se podívejte na stránky WAVE www.wave-network.org.

PREVENCE/PROGRAMY NA ZVÝŠENÍ POVĚDOMÍ POŘÁDANÉ VE ŠKOLÁCH A CENTRECH PRO MLÁDEŽ

Dokud je násilí součástí naší společnosti, je důležité, aby se děti a mladí lidé učili co nejdříve nenásilnému řešení konfliktů, společnému soužití, řešení problémů atd. Aktivita podporující „nenásilí“ by tak měly být součástí vzdělávání na všech úrovních. Expertky z ženských organizací či odbornice na práva žen musí být zahrnuty do vytváření takovýchto programů i do jejich implementace.

ŠKOLENÍ A DALŠÍ VÝCVIKY PRO ODBORNICE A ODBORNÍKY

Odbornice a odborníci, kteří pracují se ženami a dětmi vystavenými násilím, si musejí uvědomovat, že násilí na ženách je zločin. Potřebují vědět, jak reagovat a jak poskytovat odpovídající podporu. Školení k domácímu násilí tak musí být součástí vzdělávání všech profesí pracujících s týranými ženami a jejich dětmi, nejen alternativním předmětem či kurzem. To se týká lidí pracujících v justici, právu, zdravotnictví, vzdělávání, sociální oblasti atd. Pro ty, kdo si chtějí rozšířit své vzdělání, by poté měly být k dispozici další výcviky. V roce 2000 WAVE – za podpory programu Daphne – navrhla komplexní tréninkový program.

OPATŘENÍ TÝKAJÍCÍ SE ROVNOSTI

Mezinárodní orgány i ženské neziskové organizace se shodují, že příčiny násilí mají kořeny v historicky prokázané nerovnosti mezi muži a ženami (viz kapitola 2). Proto můžeme předpokládat, že dokud zde bude nerovnost mezi oběma pohlavími, bude tu i genderově podmíněné násilí. Opatření týkající se rovnosti proto musí být implementována v řadě oblastí, jako je o ekonomický život (především pracovní trh). Vlastní příjem je pro ženy zásadní – tak mohou žít nezávisle, a to i (především) mají-li děti.

Pracovní trh musí navíc vyjít vstříc specifickým potřebám žen. Není dále možné, aby byly jejich životy seškrtány podle potřeb ekonomiky. Právě ony obvykle nesou hlavní tíhu péče o děti, adekvátní a kvalitní péče o děti ale musí být poskytována i státem. Pro ženy s nízkým či žádným příjmem by tato zařízení měla být zdarma.

NÁRODNÍ AKČNÍ PLÁN – JEHO PŘIJETÍ A ÚČAST ŽENSKÝCH NEVLÁDNÍCH ORGANIZACÍ

Národní akční plán proti násilí na ženách je minimálním požadavkem. Na 5. světové konferenci o ženách se všechny státy zavázaly k přijetí akčních plánů, které by prosazovaly zájmy žen a bojovaly proti diskriminaci (viz Spojené národy, 1996).

Národní akční plán ukazuje, jaká politická priorita je tématu věnována.

Příklad: v roce 2001 španělská Andalusie přijala akční plán, díky němuž bude do konce roku 2004 pro boj proti násilí na ženách k dispozici 38 milionů eur.

Příklad: Německo navrhlo zevrubný akční plán a vytvořilo pracovní skupinu, která by měla na federální úrovni napomáhat jeho implementaci.

VYHLÍDKY

V posledních letech učinila řada evropských zemí pokroky v boji proti násilí. Některé z nich (třeba Rakousko) přijaly legislativu, která umožňuje policii vykázat pachatele z domova, zatímco oběť zůstává (Dearing/Haller 2000, Logar 1998). V řadě zemí proběhly kampaně zaměřené na zvýšení povědomí o tomto problému (Heiliger/Hoffmann 1998, Heiliger 2000). V roce 1999 Evropská unie iniciovala evropskou kampaň proti násilí na ženách.

Přes tato úsilí však stále přetrvává řada předsudků, které brání obětem v tom, aby získaly podporu a pomoc, kterou potřebují. Obviňování obětí – snaha vidět násilí jako chybu oběti – stále existuje. Oběti se stále setkávají s předpojatostí ze strany policie a justice, která zvýhodňuje pachatele na úkor obětí. Právě předsudky a obviňování obětí jsou jedním z klíčových faktorů, který napomáhá pokračování násilí na ženách, protože poskytuje mužům pocit, že jejich chování je dovoleno.

Dalším problémem je skutečnost, že na prevenci násilí vůči ženám a dětem je poskytováno příliš málo peněz. Přitom tento problém není jen otázkou lidských práv, ale i ekonomickým problémem, protože násilí přináší vysoké náklady (na terapii, lékařské ošetření, nemocenskou, policejní vyšetřování, vězení atd. – viz kapitola 2). Násilí může přinést státu i další náklady, pokud se oběť či její příbuzní rozhodnou zažalovat stát za to, že selhal v poskytování pomoci a dodržování mezinárodních konvencí, které zaručují právo na ochranu života, zdraví a svobody (European Human Rights Conventions, CEDAW). Náklady jednotlivých zemí se tak mohou snížit tím, že budou podporovat prevenci a intervenci, a tak zabránit pokračujícímu násilí. Je třeba vzít v úvahu, že ochrana před domácím násilím, která nic nestojí, nemůže být úspěšná – stejně jako boj proti terorismu, na nějž by nebyly určeny žádné výdaje.

Během následujících deseti let by Evropská unie a všechny evropské státy měly jako jeden ze svých hlavních cílů vytyčit vymýcení přístupů, které přehlížejí nebo povolují násilí. To bude vyžadovat, aby EU přijala závazné směrnice k eliminaci násilí na ženách a vyzvala vlády členských států, aby poskytli odpovídající finanční prostředky pro azylové domy a podpůrné organizace, kampaně určené ke zvýšení povědomí, tréninkové programy a prevenci. Protože „násilí na ženách je porušením lidských práv a překážkou rovnosti žen.“

LITERATURA

Amnesty International USA, *End Domestic Violence. End Torture. A Fact Sheet on Domestic Violence as Torture*, 2003

<http://www.amnestyusa.org/stopviolence/factsheets/humanrights.html>, 2004-09-21

Appelt, Birgit / Höllriegel, Angelika / Logar, Rosa, *Gewalt gegen Frauen und ihre Kinder*, in: Bundesministerium für Soziale Sicherheit und Generationen (Ed.), *Gewalt in der Familie. Gewaltbericht 2001. Von der Enttabuisierung zur Professionalisierung*, Vienna 2001, p. 377 – 502

Arnkil, Tom Erik / Eriksson, Esa / Arnkil, Robert, *Themes from Finland. Anticipation dialogues*, in: *Themes 3/1999*. National Research and Development Center for Welfare and Health (STAKES), Helsinki 1999

Association of Women Against Violence – ARTEMIS, *Ghid de lucru pentru intervenție în violența domestică*, Romania 2001, contact: www.artemis.com.ro

Austin, Juliet / Dankwort, Juergen, *A Review of Standards for Batterer Intervention Programs*. Violence Against Women Online Resources 1998

<http://www.vaw.umn.edu/vawnet/standard.htm>, 2004-09-20

Baeriswyl, Pascale / Büchler, Andrea / Gloor, Daniela / Meier, Hanna, *Interventionsprojekte gegen Gewalt in Ehe und Partnerschaft*. Grundlagen und Evaluation zum Pilotprojekt Halt – Gewalt, Bern, Stuttgart, Wien 2002

Bowker, Lee H. / Arbitell, Michelle / McFerron, Richard J., *On the Relationship Between Wife Beating and Child Abuse*, in: Yllö, K. / Bograd, M. (Eds.), *Feminist Perspectives on Wife Abuse*. Newbury Park, London, New Delhi 1989

Brückner, Margrit, *Wege aus der Gewalt gegen Frauen und Mädchen. Eine Einführung*, Frankfurt am Main 1998

Bunch, Charlotte / Reilly, Niamh, *Demanding Accountability. The Global Campaign and Vienna Tribunal for Women's Rights*, New York 1994

Bundesministerium für Soziale Sicherheit und Generationen (Ed.), *Gewalt in der Familie. Gewaltbericht 2001. Von der Enttabuisierung zur Professionalisierung*, Vienna 2001

Burton, S. / Regan, L. / Kelly, L., *Domestic Violence: Supporting Women and Challenging Men. Lessons from the Domestic Violence Intervention Project*, The Policy Press, Bristol 1998

Campbell, J. C. (Ed.), *Assessing dangerousness: Violence by sexual offenders, batterers, and child abusers*, Thousand Oaks, London, New Delhi 1995

Chatzifotiou, Sevaste, *Keeping Domestic Violence in Silence: The Case of Greece*, Selected Proceedings from the International Conference on Family Violence: A Plan for Action, Nicosia, Cyprus, April 2000, p. 113-121

Chatzifotiou, Sevaste, *Towards an International Approach for the Measurement of Violence Against Women: The Case of International Violence Against Women Survey*, Proceedings from the Expert meeting on Combating Family Violence Against Women and Trafficking of Women, under the auspices of the EU Greek Presidency, Athens, May, 30-31, 2003

Chatzifotiou, Sevaste, *Violence Against Women and Institutional Responses: The Case of Greece*, European Journal of Social Work, Vol. 6, No 3, 2003, p. 242-256

Chatzifotiou, S. / Dobash, R., *Marital Violence Against Women in Greece. Seeking Informal Support*. Special Issue, Global Examples of Violence Against Women, in: Violence Against Women, Vol. 7, No. 9, Sage, London 2001, p. 1024-1050

Commission for Equality and Women's Rights (Ed.), *Violencia contra as mulheres*, Caderbis Condicao Feminina N 48, Lissabon 1997

Cedaw, Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women (adopted by the United Nations, General Assembly Resolution 34/80 of 18 December 1979

Council Framework Decision of 15 March 2001 on the standing of victims in criminal proceedings (2001/220/JHA)

Council of Europe / Group of Specialists for Combating Violence against Women (EG-S-VL): *Final Report of Activities of the EG-S-VL including a Plan of Action for combating violence against women*, Strasbourg, June 1997

Council of Europe, Recommendation No. 4 on violence in the family, Strasbourg 1979

Council of Europe, Recommendation No. R 11 on the position of the victim within the framework of criminal law and procedure Strasbourg 1985

Council of Europe, Recommendation No. R 21 on assistance to victims and the prevention of victimisation, Strasbourg 1987

Council of Europe, Recommendation No. R 2 on social measures concerning violence within the family, Strasbourg 1990

Council of Europe, Recommendation No. R 11 on action against trafficking in human beings for the purpose of sexual exploitation, Strasbourg 2000

Council of Europe, *The Protection of Women from Violence*, Recommendation Rec(2002)5 of the Committee of Ministers to member States on the protection of women against violence adopted on 30 April 2002 and Explanatory Memorandum, 2002

Crawford, M. / Gartner, R., *Woman Killing. Intimate femicide in Ontario 1974 – 1990*. Report for the Women We Honor Action Committee, Ontario 1992

Dearing, Albin / Förg, Elisabeth, *Police combating violence against women: Documentation of the conference of experts*. Verlag Österreich, Vienna 1999

Dearing, Albin / Haller, Birgitt, *Das österreichische Gewaltschutzgesetz*, Vienna 2000

Dobash, R.E. / Dobash, R.P., *Women, violence and social change*, London 1992

Dobash, R.E. / Dobash, R.P. (Eds.), *Rethinking Violence Against Women*, Sage, London 1998

Dobash, R.E. / Dobash, R.P. / Cavanagh, Kate / Lewis, Ruth, *Changing Violent Men*, Thousand Oaks, London, New Delhi 2000

Du Bois, Susanne / Hartmann, Petra, *Neue Fortbildungsmaterialien für Mitarbeiterinnen im Frauenhaus. Zwischen Frauensolidarität und Überforderung*. Kohlhammer, Stuttgart, Berlin, Köln 2000

European Parliament, Doc. A2-44/86, OJ. C. 176, 14 July 86, p. 73-83

European Parliament - Committee on Women's Rights, *Report on the need to establish a European Union wide campaign for zero tolerance of violence against women*, 16 July 1997

European Women's Lobby, Brussels 2000, <http://www.womenlobby.org>

Farmer, A. / Tiefenthaler, J., *An Economic Analysis of Domestic Violence. Review of Social Economy*, LV 3, 1997, p. 337 – 358

Forsberg, Hannele, *Lapsen näkökulmaa tavoittamassa. Arviointitutkimus turvakotien lapsikeskeisyyttä kehittävästä projektista*, (Title in English: „Catching the viewpoint of a child. An Evaluation Study of the Project on how to Develop Refuges' Work with Children“), Helsinki 2000

Frauenbüro der Stadt Wien: *Leitfaden zum Fakultativprotokoll der UN-Konvention zur Beseitigung jeder Form der Diskriminierung der Frau*, Vienna 2001

Galtung, Johan, *Strukturelle Gewalt. Beiträge zur Friedens- und Konfliktforschung*, Reinbek bei Hamburg 1975

Galtung, Johan, *Gewalt, Frieden und Friedensforschung*, in: Dieter Senghaas (Ed.): *Kritische Friedensforschung*, Frankfurt am Main 1971, p. 55 – 104

Gislason, Ingolfur, *Violence against women in Iceland*, Office for Gender Equality, Iceland 1997

Gloor D. / Meier H. / Verwey M., *Frauenalltag und soziale Sicherheit. Schweizer Frauenhäuser und die Situation von Frauen nach einem Aufenthalt*, Zürich 1995

Gloor, D. / Meier, H. / Baeriswyl, P. / Büchler, A., *Interventionsprojekte gegen Gewalt in Ehe und Partnerschaft*. Grundlagen und Evaluation zum Pilotprojekt Halt-Gewalt, Bern, Stuttgart, Wien 2000

Godenzi, Alberto / Yodanis, Carrie, *Erster Bericht zu den ökonomischen Kosten der Gewalt gegen Frauen*, Universität Freiburg, Schweiz 1998

Gondolf, W. Edward: *Batterer Intervention Systems. Issues, Outcomes and Recommendations*. Thousand Oaks, London, New Delhi 2001

Graham, Dee L. / Rawlings, Edna I. / Rigsby, Roberta K., *Loving to Survive. Sexual Terror, Mens's Violence and Women's Lives*, New York, London 1998

Hagemann-White, Carol / Kavemann, Barbara / Ohl, Dagmar, *Parteilichkeit und Solidarität. Praxiserfahrungen und Streitfragen zu Gewalt im Geschlechterverhältnis*, Bielefeld 1997

Hagemann-White, Carol, *Violence without end? Some reflections on achievements, contradictions, and perspectives on the feminist movement in Germany*, in: Klein, Renate (Ed.): *Multidisciplinary Perspectives on Family Violence*, London 1998

Hague, G. / Kelly L. / Malos, E. / Mullender, A./ Debonnaire, T., *Children, Domestic Violence and Refuges. A Study of needs and responses*, WAFE 1996

Hamby, L. Sherry, *Partner Violence: Prevention and Intervention*, in: Jasinski, L. Jana / Williams, M. Linda (Eds.), *Partner Violence. A Comprehensive Review of 20 Years of Research*, Thousand Oaks, London, New Delhi 1998

Hanetseder, Ch., *Frauenhaus: Sprungbrett zur Freiheit?*, Bern, Stuttgart, Wien 1992

Hanmer, Jalna, *Women and violence: Commonalities and diversities*, in: Fawcett, B. / Fetherstone, B. / Hearn, J. / Toft, C. (Eds.), *Violence and gender relations: Theories and interventions*, Thousand Oaks, London, New Delhi 1996, p. 7 - 21

Heiliger, Anita, *Männergewalt gegen Frauen beenden. Strategien und Handlungsansätze am Beispiel der Münchner Kampagne gegen Männergewalt an Frauen und Mädchen/Jungen*, Opladen 2000

Heise, Lori L., *The Hidden Health Burden*. World Bank Discussion Papers, Washington 1995

Heiskanen, Markku / Piispa, Minna, *Faith, Hope, Battering. A Survey of Men's Violence against Women in Finland*, Statistics Finland, Helsinki 1998

Herman, J. L., *Trauma and Recovery*. HarperCollins 1992

Hester, Marianne / Radford, Lorraine, *Domestic Violence and Child Contact Arrangements in England and Denmark*, The Policy Press, Bristol 1996

Hester, Marianne / Pearson, Chris, *From Periphery to Centre: Domestic violence in Work with Abused Children*, The Policy Press, Bristol 1998

Hester, Marianne / Pearson, Chris / Harwin, Nicola, *Making an Impact: Children and Domestic Violence. A Reader*. Jessica Kingsley Publishers, London 1998

Jaffe, P. G. / Wolfe, D. A. / Wilson, S. K., *Children of battered women*, Newbury Park 1990

Jasinski, L. Jana / Williams, M. Linda, *Partner Violence. A Comprehensive Review of 20 Years of Research*, Thousand Oaks, London, New Delhi 1998

Jaspard, Maryse / Brown, Elisabeth / Condon, Stéphanie, et al., *Les violences envers les femmes. Une enquête nationale*, Paris 2003

Kavemann, Barbara / Leopold, Beate / Schirmacher, Gesa, *Modelle der Kooperation gegen häusliche Gewalt. Wir sind ein Kooperationsmodell, kein Konfrontationsmodell. Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung des Berliner Interventionsprojektes gegen häusliche Gewalt (BIG)*. Kohlhammer, Stuttgart, Berlin, Köln, 2001

Keeler, Laura (Ed.), *Recommendations of the E.U. Expert Meeting on Violence Against Women 8 – 10 November 1999*, Jyväskylä, Finnland, Report of the Ministry of Social Affairs and Health 2000, Helsinki 2001. p 13

Kelly, Liz, *VIP Guide. Vision, innovation and professionalism in policing violence against women and children*, Produced for the Council of Europe Police and Human Rights Programme 1997 – 2000

K.E.T.H.I. (Centre for Research on Women's Issues in Greece), Athens 2003, www.kethi.gr, 2004-09-20

Kirkwood, C., *Leaving Abusive Partners: From the Scars of Survival to the Wisdom for Change*, Sage, London 1993

Klein, Renate (Ed.), *Multidisciplinary Perspectives on Family Violence*, London 1998

Kofman, Eleonore / Phizacklea, Annie / Parvati, Raghuram / Sales, Rosemary, *Gender and International Migration in Europe. Employment, Welfare and Politics*, London, New York 2000

Korf, Dick, *Economic Costs of Domestic Violence against Women*, Utrecht 1997

L.O.K.K. (National Organization of Shelters and Crisis Centers for Battered Women and Children), *A Summary of LOKK Statistics*. Denmark 2001, <http://www.lokk.dk/engelsk/index.htm>, 2004-09-20

Lahti, Minna, *Domesticated Violence. The Power Of The Ordinary*, in: *Everyday Finland*, University of Helsinki - Faculty on Arts. Institute for Cultural Research, Helsinki 2001

Logar, Rosa/ Rösemann, Ute/ Zürcher, Urs (Hg.), *Gewalttätige Männer verändern (sich), Rahmenbedingungen und Handbuch für ein soziales Trainingsprogramm*. Bern, Stuttgart, Wien 2002a

Logar, Rosa, *Gewalt, die Frauen süchtig macht? Annäherung aus zwei Perspektiven. Die Perspektive der Gewaltschutzeinrichtung*. in: HeXenhaus Espelkamp, *EU Daphne Projekt Sucht als Über-Lebenschance für Frauen mit Gewalterfahrungen / Addiction as Chance of Survival for Women with Experience of Violence*. Final Report 2002b, p. 30 – 57

Logar, Rosa, *Proposed Measures to Preserve the Rights and Dignity of Survivors in Criminal Proceedings*. in: Laura Keeler (Ed.), *Recommendations of the E.U. Expert Meeting on Violence Against Women 8 – 10 November 1999, Jyväskylä/Finland*, Report of the Ministry of Social Affairs and Health 2000, Helsinki 2001

London Borough of Greenwich Women's Equality Unit / Greenwich Asian Women's Centre / Greenwich Asian Women's Project, *Asian Women and Domestic Violence: Information for Advisers*. Kranti 1995, p.1-31

Lundgren, Eva / Heimer, Gun / Westerstrand, Jenny / Kalliokoski, Anne-Marie, *Captured Queen. Men's violence against women in "equal" Sweden. A prevalence study*. The Crime Victim Compensation and Support Authority, Sweden 2001

Mahoney, M.R., *Victimization or Oppression? Women's Lives, Violence, and Agency*, in: Fineman, M.A. / Mykitiuk, R., *The Public Nature of Private Violence: The Discovery of Domestic Abuse*. London, Routledge 1994, p. 59-92

McWilliams, M./ McKiernan M., *Bringing it out in the Open: Domestic Violence in Northern Ireland*. HMSO, Belfast 1983

Mirrlees-Black, C., *Estimating the Extent of Domestic Violence, Findings from the 1992 BCS*. Home Office Research Bulletin No. 37, 1995

Mooney, Jayne, *Gender, Violence and the Social Order*. London 2000

Mullender, Audrey, *Rethinking Domestic Violence – The Social Work and Probation Response*. London 1996

Mullender, Audrey / Debonnaire, Thangam, *Child Protection and Domestic Violence. A Practitioner's Guide*. Venture Press, Birmingham 2000

Mullender, Audrey, *Children's Perspective on Domestic Violence*. Sage, Thousand Oaks, London, New Delhi 2003

Nyqvist, Leo, *Väkivaltainen parisuhde, asiakkuus ja muutos* (In English: *Violent Partnership, Clienthood and Change*). Academic Dissertation, Helsinki 2001

O'Connor, Monica/ Wilson, Niamh, *Vision, Action, Change. Feminist principles and practice of working on violence against women. Women's Aid Model of Work*. www.womensaid.ie/pages/what/research/docs/vac.pdf, 2004-05-12

Pehkonen, Pirjo, *Naisen puolesta, ei miestä vastaan. Suomalainen naisliike väkivaltaa vastustamassa*, (in English: *On Behalf of Women, not Against Men. Finnish Women's Movement Combating Violence against Women*). Joensuu 2003

Peled E. / Davis D., *Group work with Children of Battered Women. A Practitioner's Manual*. Thousand Oaks/London/New Delhi 1995

Peled E. / Jaffe P. G. / Edleson J. L., *Ending the Cycle of Violence. Community Response to Children of Battered Women*. Thousand Oaks, London, New Delhi 1995, p. 121-144

Pence, Ellen/ Paymar, M., *Educational Groups for Men who Batter. The Duluth Model*. New York 1993

Pence, Ellen, *Moving women's safety from margins to the centre of institutional response*, in: *Northern Ireland Women's Aid Federation: Prevention Protection Provision. Effective Intervention in Domestic Violence. Report on a conference held on 11 and 12 of June 1997*. Belfast 1997

Ramberg, Ingrid, *Violence Against Young Women in Europe. Seminar Report. European Youth Centre. 21-27 May 2001*, Council of Europe 2001

Rautava, Marie / Perttu, Sirkka (Eds.), *Tavoitteena uhrin turvallisuus – näkökulmia naisiin kohdistuvan väkivallan ehkäisyyn*, (in English: *To Ensure the Safety of the Victims – Viewpoints on how to Prevent Violence against Women*). Helsinki 2001

Sauer, Birgit, *Geschlechtsspezifische Gewaltmäßigkeit rechtstaatlicher Arrangements und wohlfahrtsstaatlicher Institutionalisierung*, in: Dackweiler, Regina-Maria / Schäfer, Reinhild, *Gewalt-Verhältnisse. Feministische Perspektiven auf Geschlecht und Gewalt*. Frankfurt am Main 2002, p. 81 – 106

Seith, Corinna / Kelly, Liz, *Achievements Against the Grain: Self-defence for Women and Girls in Europe*. Child and Women Abuse Studies Unit, London Metropolitan University, London 2003

Sellach, Brigitte, *Qualitätssicherung im Frauenhaus*, in: Schriftenreihe des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, *Neue Fortbildungsmaterialien für Mitarbeiterinnen im Frauenhaus. Grundlagen des Managements im Frauenhaus*. Band 191.4, Verlag Kohlhammer, Stuttgart 2000

Shepard, Melanie F. / Pence, Ellen L. (Eds.), *Coordinating Community Response to Domestic Violence – Lessons from Duluth and Beyond*. Thousand Oaks, London, New Delhi 1999

Stanko, E. / Crisp, D. / Hale, C. / Lucraft, H., *Counting the Costs: Estimating the Impact of Domestic Violence in the London Borough of Hackney*. Swindon: Crime Concern 1997

Stanko, Elisabeth, *Everyday Violence*. London 1990

Strube, M.J. / Barbour, L.S., *The Decision to Leave an Abusive Relationship: Economic Dependence and Psychological Commitment*, in: *Journal of Marriage and the Family*, Vol. 45, 1983, p.785-793

Taylor-Browne, Julie (Ed.), *What Works in Reducing Domestic Violence?*, London 2001

The Lancet, *Domestic Violence*, Vol. 9, N.14, 2000

UNICEF, <http://www.unicef.org>, 2001

United Nations / General Assembly Resolutions, *Resolution on crime prevention and criminal justice measures to eliminate violence against women. Resolution 52 / 86*. New York, December 12, 1997

United Nations Commission on Human Rights, *Resolution on the Elimination of Violence against Women*. Commission on Human Rights 52nd meeting, Geneva, April 17, 1998

United Nations Office for Drug Control and Crime Prevention – Center for International Crime Prevention, *Guide for Policy Makers on the Implementation of the United Nations Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power*. New York 1999a

United Nations Office for Drug Control and Crime Prevention – Center for International Crime Prevention, *Handbook on Justice for Victims On the use an application of the Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power*. New York 1999b

United Nations, *Strategies for confronting domestic violence: a resource manual*. United Nations 1993c

United Nations Commission on Human Rights, *Report of the Special Rapporteur on violence against women, its causes and consequences, Ms. Radhika Coomaraswamy, submitted in accordance with the Commission on Human Rights resolution 1995/85. A framework for model legislation on domestic violence*. (E/CN.4/1996/53Add.2), Geneva 1996

United Nations General Assembly Resolutions, *Resolution on Crime Prevention and Criminal Justice Measures to Eliminate Violence against Women, Resolution 52/86*. New York, December 12, 1997

United Nations, *Declaration on the elimination of violence against women*. New York, December 1993b

Onu, *The Beijing Declaration and the Platform for Action, Fourth World Conference on Women, Beijing, 4-15 September 1995*. New York 1995

United Nations, *UN Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power*. New York 1985

Onu, *Vienna Declaration, UN Document A/CONF.157/DC/1/Add.1*. Vienna 1993a

Urquiza, A. / Winn, C., *Treatment for Abused and Neglected Children: Infancy to Age 18*. US Department for Health and Human Services 1994

WAFE / Turner, Atuki (Eds.), *Building Blocks- A women's Aid guide to running refuges and support services*. 1996

WAFE, *Funding refuge services. A study of refuge support services for women and children experiencing Domestic Violence*, 1994

WAFE, *Briefing from the Women's Aid Federation of England. Domestic Violence: Funding for Refuges and Ancillary Support Services*. February 1998

Walby, Sylvia / Myhill, Andrew, *Assessing and managing the risk of domestic violence*, in: Taylor-Browne, Julie (Ed.), *What Works in Reducing Domestic Violence?* London 2001, p. 309 – 335

Walby. S. / Allen, J., *Domestic violence, sexual assault and stalking. Findings from the British Crime Survey*. Home Office Research Study, London 2004

Waltz, Catherine / Derry, Chuck, *Duluth's model of creating co- operation*. Seminar Report, Helsinki 1999

WAVE Office / European Information Centre Against Violence Against Women, *More than a roof over your head. A Survey of Quality Standards in European Women's Refuges*. Vienna 2002

WAVE Office, *Training Programme on Combating Violence against Women*, Vienna 2000

WAVE Office, *European Database on Violence against Women*. [http:// www.wave-network.org](http://www.wave-network.org)

WHO, *Report on Violence and Health*, Geneva 2002

WHO, *The economic dimension of interpersonal violence*, Geneva 2004

PŘÍLOHA 1

DEKLARACE, REZOLUCE A DOPORUČENÍ VYDANÁ MEZINÁRODNÍMI ORGANIZACEMI A INSTITUCEMI

ORGANIZACE SPOJENÝCH NÁRODŮ

Deklarace OSN proti násilí na ženách (1993) říká:

“Pro účely této deklarace se termínem “násilí na ženách” rozumí jakýkoli akt genderově podmíněného násilí, který má nebo by mohl mít za následek tělesnou, sexuální nebo psychickou újmu nebo utrpení žen, včetně hrozby takovými činy, zastrašování a úmyslného omezování svobody, a to jak ve veřejném tak i soukromém životě. ... (OSN 1993b, článek 1 a 2).

Deklarace zdůrazňuje důležitou roli, kterou v oblasti boje proti násilí na ženách sehrálo ženské hnutí, a neziskové organizace pracují v oblasti boje proti násilí na ženách. V tomto smyslu dokument uvádí:

“Vlády by měly (...)

Vzít na vědomí důležitou roli ženského hnutí a neziskových organizací na celém světě v oblasti zvyšování povědomí a eliminaci problému násilí na ženách.

Ulehčit a podpořit práci ženského hnutí a neziskových organizací a spolupracovat s nimi na lokální, národní i mezinárodní úrovni.“ (OSN 1993b, články 40 a p).

Členské státy OSN uznávají potřebu úměrného financování boje proto násilí na ženách.“

“Vlády by měly (...)

Zahrnout do státních rozpočtů adekvátní zdroje na financování aktivit, které mohou přispět k eliminaci násilí na ženách „(OSN 1993b, články 40h).

Platforma pro akci uvádí:

“Násilí na ženách je překážkou při dosahování cílů rovnosti, rozvoje a míru. Násilí na ženách poručuje, omezuje nebo eliminuje možnost, aby ženy mohly plně využívat všechny svá lidská práva a základní svobody. Dlouhodobá neschopnost ochránit a uplatňovat tato práva a svobody v případech násilí páchaného na ženách je záležitostí, jejímuž řešení by se měly věnovat všechny členské státy ... Ve všech společnostech jsou ženy a dívky ve větší nebo menší míře vystaveny fyzickému, sexuálnímu a psychickému násilí, které zasahuje všechny skupiny žen bez ohledu na jejich ekonomickou situaci, společenskou třídu či kulturu. Nízké společenské a ekonomické postavení žen je jak příčinou, tak důsledkem násilí na ženách.“(OSN 1995, článek 112).

„Násilí na ženách je jedním z klíčových sociálních mechanismů, jehož prostřednictvím jsou ženy v porovnání s muži, tlačeny do podřízeného postavení. V mnoha případech se násilí vůči ženám a dívkám odehrává doma nebo v rámci rodiny, a takovéto násilí bývá často tolerováno. Zanedbávání, fyzické a sexuální násilí, znásilňování dívek a žen členy rodiny a členy širšího příbuzenstva, stejně jako případy partnerského násilí nebývají ohlášeny a je obtížným identifikovat. I v případech, kdy jsou tyto případy ohlášeny, dochází často k selhání při ochraně oběti nebo při k nedostatečnému trestu pro pachatele.“ (OSN 1995, článek 117).

„Násilí páchané na ženách napříč jejich životním cyklem je výsledkem kulturních vzorců, zvláště pak škodlivého vlivu tradičních a zvykových praktik, stejně jako všech forem extremismu souvisejícího s rasou, pohlavím, jazykem nebo náboženstvím, které udržují nízké postavení žen v rodině, na pracovišti a ve společnosti. Násilí na ženách je podporováno sociálními tlaky, což se projevuje zejména ve studu žen ohlásit některé trestné činy, malé informovanosti žen o jejich právech, nedostatečný přístup k právní pomoci a ochraně, nedostatku zákonů, které efektivně chrání před násilím, malém úsilí při reformách současných právních systémů, neadekvátním úsilí ze strany veřejných činitelů zvyšovat povědomí o existujících zákonech a možnostech jejich naplňování, absenci výchovných a dalších prostředků k odstranění násilí na ženách.“ (OSN 1995, článek 118).

OSN dále upozornila, že ženy jsou zvláště zranitelnou skupinou. „Některé skupiny žen, jako např. ženy patřící k menšinám, uprchlice, migrantky, ženy žijící v chudobě, na venkově nebo v odlehlých lokalitách, odtržené od kontaktu s okolím, ženy v nouzi, ženy ve věznicích, invalidní ženy, mladé dívky, zdravotně postižené ženy, staré ženy, bezdomovkyně, ženy žijící ve válečných a ozbrojených konfliktech, žijící v okupaci, válce, terorismu včetně rukojmích, jsou zvláště zranitelné a ohrožené násilím.“ (OSN 1995, článek 116).

V Platformě pro akci se zavazují signatářské země k implementaci širokého spektra opatření, které povedou k eliminaci násilí na ženách. Dokument detailně popisuje specifické aktivity, které by měly být uskutečněny ... „vládami, včetně místních samospráv, neziskovými organizacemi a lokálními institucemi, vzdělávacími institucemi, ve veřejném i soukromém sektoru, zvláště ve firmách, médiích atd.

Poskytnout dostatečné finanční zajištění pro specializované azylové domy a pomoc dívkám a ženám, které jsou ohroženy násilím, stejně jako zajistí zdravotní, psychologické a další poradenské služby, v případě potřeby bezplatnou právní pomoc, a další přiměřenou podporu a pomoc tak, aby si samy mohly zajistit zdroje obživy.

Vybudovat jazykově a kulturně vhodné a dostupné služby pro migrantky a cizinky, ženy pracující v cizině, které jsou ohroženy genderově podmíněným násilím.

Rozpoznat zvýšenou zranitelnost k násilí a dalším formám zneužívání u migrantek, včetně žen pracujících v cizině a těch, jejichž pracovní status je závislý na zaměstnavateli, který tak může zneužívat jejich nevýhodného postavení.

Podporovat iniciativy ženských organizací a neziskových organizací na celém světě v oblasti zvyšování povědomí o násilí páchaném na ženách a tím přispívat k jeho eliminaci.“ (OSN 1995 článek 125).

RADA EVROPY

Doporučení vydaná Radou Evropy zdůrazňují potřebu úzké spolupráce mezi členskými zeměmi a neziskovými organizacemi. Rada Evropy „doporučuje vládám členských zemí

I. Přezkoumat legislativu a dostupná opatření s ohledem na:

c) zajistit, aby byla všechna opatření koordinována na celonárodní úrovni a zaměřena na potřeby obětí a aby se na procesu vytváření a zavádění těchto opatření do praxe podílely státní i neziskové organizace

d) podporu neziskových organizací, které jsou aktivní v boji proti násilí na ženách a zavedení pravidelné spolupráce s těmito organizacemi, včetně logistické a finanční podpory (...).“ (Rada Evropy 2002, str. 5).

Doporučení Rady Evropy dále říká:

„Členské země by měly (...)

23. zajistit, že oběti je bez jakékoli diskriminace poskytnuta okamžitá a komplexní, koordinovaná a interdisciplinární pomoc a to bez ohledu na to, zda se rozhodne podat trestní

oznámení. Pomoc by měla zahrnovat zdravotnické vyšetření, forenzní analýzu, posttraumatickou psychologickou péči a sociální podporu, stejně jako právní pomoc. Veškerá pomoc by měla být poskytována zdarma, dostupná 24 hodin denně a řídit se mlčenlivostí. (Rada Evropy 2002, str.9)

Paragraf 24 dodává:

„Členské země by měly zajistit, aby byly všechny služby pro ženy, oběti domácího násilí poskytovány také migrantkám a cizinkám.“

EVROPSKÁ UNIE

Standardy a doporučení z konference odborníků a odbornic v oblasti činnosti policie v boji proti násilí na ženách – Baden, Prosinec 1998

36. Ženské organizace se jako první začaly veřejně zabývat otázkou násilí na ženách a začaly nabízet pomoc obětem. Všechny státy by měly ocenit tyto organizace a jejich práce by měla být státy vnímána jako priorita.

37. Státy jsou odpovědné za vytvoření dostatečné sítě ženských organizací a za vyčlenění dostatečných finančních zdrojů na pokrytí jejich činnosti. V souladu s doporučením Komise Evropského Parlamentu pro práva žen by měly zajistit alespoň jedno místo ve specializovaném azylovém domě pro ženy, oběti domácího násilí na 10 000 obyvatel*.

40. Pro ženské organizace a organizace, které se podílejí na boji proti násilí na ženách, musí být zajištěno základní financování.

**Dodatek k rezoluci Evropského Parlamentu proti násilí na ženách, Doc A2-44/86*

Doporučení expertního fóra EU, Konference o násilí na ženách – Cologne, 29. - 30. března, 1999

Expertní Fórum 4: Pomoc organizacím a spolupráce s institucemi, Evropské sítě

Všechny vlády se zaváží založit a financovat komplexní a bezplatnou nabídku služeb pro týrané ženy a jejich děti, bez ohledu na jejich právní postavení, provozovanou ženskými neziskovými organizacemi. Pro účely tohoto dokumentu zahrnuje tato pomoc specializované azylové domy pro ženy, oběti domácího násilí, specializovaná poradenská centra, krizová centra, organizace poskytující právní a sociální pomoc, nabídky pomoci pro děti a intervenční projekty, pro které vytvořilo Fórum 4 standardy, které by v těchto zařízeních měly být implementovány.

Doporučení ze Setkání expertů a expertek v oblasti násilí na ženách – Jyväskylä (Finsko) 8-10 Listopad, 1999

Doporučení pro specializované azylové domy pro ženy, oběti domácího násilí

Podmínky

Zákony na ochranu žen a dětí před násilím jsou základní a nezbytnou podmínkou. V případech domácího násilí by měly oběti mít možnost zůstat ve své domácnosti a měl by to být pachatel, kdo opouští společnou domácnost. Pokud si žena přeje odejít z násilného vztahu, měla by mít zajištěnu možnost přijetí do specializovaného azylového domu pro oběti domácího násilí.

Cíle

- Prevence – hlavním cílem je prevence násilí
- Ochrana – ochrana obětí (zastavení násilí)
- Poskytování – poskytování služeb obětem a posílení žen

Principy

- Základem je posílení žen.
- Obětem musí být zajištěna anonymita.
- Právo oběti odejít do specializovaného azylového domu by nemělo být omezováno jejím finančním statutem a pobyt by měl být tak dlouhý, jak oběť potřebuje.
- Azylové domy by měly být otevřeny pro všechny ženy, včetně bezdětných žen a žen patřících k národnostním menšinám, které se staly obětí jakékoli formy násilí.
- Děti musí být chráněny před násilím a před pachateli násilí.
- Specializované azylové domy by měly být provozovány ženskými organizacemi s feministickou perspektivou a strategií, že ženy pomáhají ženám. Existují však také modely organizované na základě perspektivy ženských a dětských práv.

Služby

- Azylové domy pro oběti mužského násilí by měly být snadno dostupné.
- Podpůrné služby by měly zahrnovat telefonické krizové linky, poradenská centra, ženské skupiny, svépomocné skupiny, proaktivní služby (aktivní kontaktování klientek a zvyšování povědomí), následná péče, bezplatná právní pomoc atd.

Dostupnost

Dostupné by mělo být minimálně jedno místo pro ženu a děti na 10 000 obyvatel a 1 poradenské centrum na 50 000 obyvatel

Zaměstnankyně/zaměstnanci

- Pracovnice azylového domu by měly být obeznámeny a chápat dynamiku domácího násilí a absolvovat průběžná školení.
- Personál by měl být za svou práci adekvátně odměňován.
- Mezi zaměstnankyněmi by měla být alespoň jedna osoba specializovaná na práci s dětmi (protože 2/3 obyvatel azylových domů tvoří právě děti).

Školení a výzkum

- Všichni, kteří se v rámci své profese dostanou do kontaktu s oběťmi domácího násilí, včetně sociálních pracovníků, zdravotníků, policie, atd, musí projít specializovaným školením zaměřeným na práci s obětí domácího násilí.
- Lidé, kteří pracují s oběťmi domácího násilí, by měli procházet průběžným školením.
- Ti, kteří poskytují obětem právní poradenství, musí být specializováni na rodinné právo.
- Je potřeba více výzkumů v oblasti všech forem násilí na ženách a dětech.
- Monitoring a vyhodnocování stávajících služeb by mělo probíhat průběžně.

Financování

- Vlady jsou povinné zakládat a financovat komplexní a bezplatné služby pro ženy, oběti násilí a jejich děti, bez ohledu na jejich právní postavení.
- Odpovědnost za násilí musí vždy nést pachatel.
- Ženy by měly mít přímý přístup ke specializovaným azylovým domům.

Rámcové rozhodnutí Rady Evropy z 15. Března 2001 o postavení obětí v trestním řízení (2001/220/JHA)

Článek 4

Právo na informace

1. Každá členská země je povinna zajistit, aby měly oběti již od prvního kontaktu s orgány činnými v trestním řízení přístup k informacím, které jsou podstatné pro ochranu jejich zájmů. Informace by měly být minimálně v následujícím rozsahu:

- (a) typ služby nebo organizace, kde mohou získat podporu a pomoc,
 - (b) typ podpory, která jim může být poskytnuta,
 - (c) kde a jakým způsobem mohou ohlásit trestný čin,
 - (d) postupy, které následují po podání trestního oznámení a jejich postavení v souvislosti s těmito postupy,
 - (e) jakým způsobem a za jakých podmínek mohou získat právní ochranu,
 - (f) v jakém rozsahu a za jakých podmínek mají přístup k:
 - (i) právní radě nebo
 - (ii) právní pomoci nebo
 - (iii) jakékoli další formě pomoci
 - (g) za jakých podmínek se mohou ucházet o odškodnění,
 - (h) pokud jsou občany jiné země, jaká další opatření jim mohou pomoci ochránit jejich práva.
- (...)

Článek 6

Specifická pomoc obětem

Každá členská země zajistí, že oběti mají přístup k poradenství, které je uvedeno v Článku 4 (1)(f)(iii) a které je poskytováno bezplatně tam, kde je to oprávněné, s ohledem na jejich roli v trestním řízení a tam, kde je to potřeba, k právní pomoci jak je uvedeno v Článku 4(1)(f)(ii), pokud mají možnost mít právní postavení zúčastněné strany v trestním řízení.

Článek 8

Právo na ochranu

1. Každá členská země zajistí vhodnou úroveň ochrany obětí a v případě potřeby i ochranu pro jiné členy rodiny nebo osoby v podobné pozici, zejména pokud jde o jejich bezpečnost, ochranu jejich soukromí a v případě, že kompetentní orgány zváží, že existuje vážné riziko msty nebo důkaz o záměru narušit jejich soukromí.

2. K tomuto účelu a bez toho, aby byl dotknut paragraf 4, zavazují se členské země, že v případě potřeby bude možno přijmout jakou součást soudního řízení vhodná opatření na ochranu soukromí a zobrazování fotografií obětí a jejich rodin nebo jiných osob v obdobné pozici.

3. Každý stát zajistí, aby se zabránilo kontaktu obětí s pachatelem v budově soudu, pokud si soudní jednání takový kontakt nevyžaduje. V případě potřeby je každá členská země povinna zajistit samostatné čekárny pro oběti.

4. Každá členská země zajistí, aby v případě potřeby ochrany obětí – zvláště těch nejvíce ohrožených – před důsledky podání svědectví na veřejném jednání soudu, měly oběti možnost vypovídat před soudem tak, aby bylo umožněno naplnění cíle ochrany jakýmkoli prostředky, které jsou v souladu s jeho základními právními principy.

Článek 9

Právo na odškodnění v průběhu trestního řízení

1. Každá členská země zajistí, aby oběti trestních činů byly oprávněny získat v přiměřené lhůtě rozhodnutí o odškodnění ze strany pachatele v průběhu trestního řízení, kromě těch případů, kdy národní zákony stanovují odškodnění, které se má přiznat jiným způsobem.
2. Každá země přijme vhodná opatření k tomu, aby stimuloval pachatele k poskytnutí přiměřeného odškodnění oběti.
3. Vymahatelný majetek oběti, který byl zabaven v průběhu trestního řízení, se oběti bezodkladně vrátí, pokud není nevyhnutelně potřeba pro účely trestního řízení.

Článek 13

Specializované služby a organizace poskytující pomoc obětem

1. Každý stát by měl, v souladu s průběhem řízení, zapojit systém pomoci obětem, který je zodpovědný za zorganizování prvního přijetí oběti a následné pomoci, ať už prostřednictvím vyškoleného personálu nebo skrze veřejnou službu prostřednictvím financování organizací, které podporují oběti.
2. Každá členská země podpoří kroky, které v průběhu řízení podnikl speciálně vyškolený personál nebo specializovaná organizace, zejména pokud se jedná o:
 - (a) poskytování informací obětem
 - (b) poskytování pomoci obětem ve vztahu k jejich aktuálním potřebám
 - (c) doprovázení obětí v průběhu trestního řízení
 - (d) poskytování pomoci obětem po skončení trestního řízení, na základě jejich vlastní žádosti.

Článek 15

Praktické podmínky vztahující se k postavení oběti v trestním řízení

1. Každá země bude podporovat, s respektem k vlastnímu řízení obecně, nezbytní podmínky pro prevenci sekundární viktimizace a vyhýbat se vytváření tlaku na oběť.
2. Pro účely paragrafu 1 by měla každá země věnovat pozornost zejména zařízením soudních budov, policejních stanic, veřejných služeb a organizací, které poskytují služby obětem.

PŘÍLOHA 2

PLÁNOVÁNÍ BEZPEČÍ

Pokud azylový dům poskytuje konzultace také ženám, které v něm nebydlí nebo ženám, které žijí s násilným partnerem, je vhodné probrat s nimi následující body:

- S kým může hovořit o své situaci (příbuzní, známí, učitelé ve škole...)?
- Upozorněte klientku, že by si měla připravit tašku, ve které by měla připraveny nejdůležitější věci, zvláště všechny důležité doklady a nechat si ji u někoho, komu důvěřuje. Připomeňte jí, aby měla vždy u sebe klíče od bytu/doma a od auta.
- Pokud jsou v domě zbraně, pokuste se najít způsob, jak je odstranit.
- Komu může volat v případě krizové situace či akutního ohrožení?
- Co již v minulosti v případě ohrožení zafungovalo a pomohlo jí dostat se do bezpečí?
- Pokud by opět došlo k násilí, přivolá policii? Bude mít přístup k telefonu nebo si domluví s dětmi nebo sousedy signál, po kterém přivolají policii oni?
- Pokud by akutně potřebovala odejít nebo by chtěla odejít na přechodnou dobu, kam by mohla jít? Pomozte jí vymyslet vícero míst, kam by v případě nutnosti mohla odejít. Napište jejich adresy a telefonní čísla a upozorněte ji, aby o nich nehovořila před násilným partnerem.
- Pokud by musela utéci, jaká je v domě úniková cesta a jak by se dostala z domu?
- Připomeňte jí, že pokud dojde k násilí, je někdy nejlepší utéci, uklidnit partnera, zkrátka dělat cokoli, aby se ochránila.

V případě, že klientka plánuje odejít od násilného partnera, projděte s ní následující možnosti:

- Kdy a jak je nejbezpečnější odejít? Má zajištěnou dopravu? Má finance? Má kam jít?
- Je ochotna zavolat policii, v případě že by byla ohrožena?
- Komu může a komu nemůže říci o tom, že odchází?
- Co může udělat ona a co někdo jiný proto, aby ji partner nenašel?
- Komu ve svém okolí důvěřuje a kdo je ochoten jí pomoci?
- Jak bude bezpečně chodit/cestovat do práce a z práce, vyzvedávat děti atd.?
- Kdo / případně jaké právní prostředky jí umožní, aby zajistila své bezpečí? Napište jejich adresy, telefonní čísla a upozorněte ji na to, aby o nich nehovořila s násilným partnerem.
- Zná číslo na nejbližší azylový dům s utajenou adresou?
- Jaké právní opatření ohledně péče o děti a kontaktu druhého rodiče s dětmi by měla učinit, aby ochránila sebe i děti?
- Je možné požádat o vykázaní pachatele z domu nebo o zákaz kontaktování?

Pokud byl pachatel domácího násilí vykázan nebo oběť již žije sama, je vhodné zvážit následující možnosti:

- Vyměnit zámky (pokud manžel nemá v bytě trvalé bydliště), zajistit okna
- Pokud je to možné, instalovat lepší bezpečnostní systém – mříže na okna, bezpečnostní zámky, lepší osvětlení, požární detektory atd.
- Instruovat děti, rodinu či přátele, aby v případě nebezpečí přivolali policii

- Informovat učitele, vychovatele a další osoby, které zajišťují péči o děti, kdo může vyzvedávat děti, zajistit bezpečnostní opatření chránící děti
- Zapojit se do systému pomoci pro oběti, např. vyhledat skupinu pro oběti násilí, specializovanou poradnu atd....
- Získat všechny dostupné možnosti právní ochrany.

Doporučte klientce, aby měla v případě, že potřebuje utéci, připraveny následující věci:

- Pasy, rodné listy (originály nebo kopie)
- Kartičku pojištěnce zdravotní pojišťovny
- Oddací list, řidičský průkaz, doklady od auta
- Číslo účtu, kreditní kartu, vkladní knížku
- Doklady o přídvcích, imigrační doklady
- Léky
- Rozsudek o rozvodu, svěření dětí do péče, případně další rozhodnutí soudu
- Telefonní čísla a adresy přátel, rodiny, místního krizového centra, poradny, azylového domu atd....
- Oblečení a další potřebné věci pro děti
- Klíče (od domu, auta)
- Nejoblíbenější hračku dítěte, aby cítilo lépe
- Učebnice, sešity, další školní potřeby atd.