



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

PMS PROBAČNÍ A MEDIAČNÍ SLUŽBA
ČESKÉ REPUBLIKY

projekt „Proč zrovna já? II“ (CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_029/0003557)

STUDIE POTŘEB OBĚTÍ TRESTNÝCH ČINŮ

Tomáš Kellner, Petr Hýl, Marie Švadlenová, Renata Faměrová

Probační a mediační služba

2020

© Probační a mediační služba – všechna práva vyhrazena. Tyto materiály jsou v části i celku autorským dílem a postupy v nich popsané nesmí být bez svolení autora realizovány.



OBSAH

ÚVOD	2
1 TEORETICKÁ VÝCHODISKA	3
2 POTŘEBY OBĚTÍ	8
Potřeba pocitu bezpečí a jistoty	8
Potřeba psychosociální podpory	10
Potřeba informací a orientace v situaci	12
Potřeba spravedlnosti	15
Potřeba zadostiučinění	17
Potřeby vůči pachateli	18
Potřeba ochrany před sekundární viktimizací	20
Reakce, chování a komunikace ze strany blízkého okolí oběti	24
Zmocňování obětí	25
Statistická data	26
Shrnutí potřeb	28
3 ZÁKLADNÍ DOPORUČENÍ PRO KOMUNIKACI S OBĚTÍ	32
Naplnění potřeb obětí v průběhu trestního řízení	32
Naplnění potřeb v poradenském procesu	35
ZÁVĚR	40
SEZNAM ZKRATEK, SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A ZDROJŮ	41



ÚVOD

Cílem předkládané Studie potřeb obětí trestných činů je rozšířit stávající úroveň znalostí v tématu obětí trestných činů a zejména jejich potřeb. Relativní absence znalostí (studií, dokumentů a aktuální literatury), které by sumarizovaly informace o potřebách obětí, je totiž jedním z důvodů pro zpracování této analýzy. Jak ostatně uvádí Ludmila Čírtková, přední česká viktimoložka: *“Pro interpretaci motivace a jednání pachatele jsou běžně využívány teorie, koncepty a modely, které jsou empiricky ověřené. Pro hodnocení reakcí obětí se často opíráme o intuitivní soudy nebo o tzv. zdravý rozum, přičemž oba tyto typy usuzování jsou zatíženy řadou chyb”*. (Čírtková 2014: 15). Za dobu, kdy Probační a mediační služba (dále jen PMS) poskytuje obětem poradenství a pomoc, se z praxe podařilo získat značné množství poznatků, kvalitativních i kvantitativních dat, které právě tyto absentující znalosti mohou doplnit.

Informace obsažené ve studii jsou určené pro laiky i profesionály, kteří se během své práce mohou setkat s oběťmi trestných činů. Uvedené informace by měly být nápomocné k lepšímu porozumění potřebám obětí. Včasná a správná identifikace potřeb totiž umožňuje vhodnější a efektivnější pomoc.

Studie je členěna do několika kapitol. V úvodní, teoretické části jsou nastíněna základní východiska. Stěžejní je kapitola pojednávající o potřebách obětí a vycházející mj. ze statistických dat získaných v rámci projektu *“Proč zrovna já? II”* (dále jen PZJ? II). Závěrečná kapitola poskytuje základní doporučení a tipy, jak s oběťmi komunikovat, pomáhat jim při naplňování potřeb a zpracovávání dopadů trestné činnosti.

Předkládaná studia byla vytvořena v rámci projektu „Proč zrovna já? II“ Komplexní poradenství pro oběti trestných činů (CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_029/0003557)¹, jehož realizátorem je Probační a mediační služba. Projekt „Proč zrovna já? II“ je financován z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.

¹ Bližší informace o projektu a jeho hlavních aktivitách a cílech zde: <https://www.pmscr.cz/proc-zrovna-ja-ii/>.



1 TEORETICKÁ VÝCHODISKA

Pro lepší pochopení potřeb obětí je žádoucí znát základní mechanismy reakcí na trestný čin. Vzhledem k tomu, že se jedná o subjektivní prožívání události trestného činu, je téma poměrně obsáhlé, a proto pro další studium odkazujeme na literaturu uvedenou v závěru.

Trestný čin oběť vnímá jako událost, která je svévolná (nemá pro ni rozumné vysvětlení), nenadálá (nedá se na ni připravit) a krizová (prolamuje obranné mechanismy a její zvládnutí stojí mnoho psychických sil). Proces, kdy se z osoby stává oběť trestného činu, je označován jako viktimizace, přičemž rozlišujeme tyto fáze:

- **Primární viktimizace** je způsobena samotným trestným činem a bezprostředním jednáním pachatele.
- **Sekundární viktimizace** se rozvíjí později a nesouvisí s přímým konáním pachatele, vzniká v podstatě kvůli frustraci z nenaplnění psychosociálních potřeb oběti. Většinou se na jejím rozvoji podílí oficiální instituce, které s obětí přichází do kontaktu (orgány činné v trestním řízení, úřady, znalci, obhájci). Je důležité zdůraznit, že primární viktimizaci lze ovlivnit komplikovaně, protože vzniká v přímé souvislosti s trestným činem, avšak té sekundární je možné zabránit (jak si ostatně ukážeme v následující kapitole).
- **Terciální viktimizace** souvisí s psychologickou reakcí na újmu způsobenou trestným činem. Jedinec mění své chování i dosavadní životní styl, není schopen se vyrovnat s traumatickou zkušeností.

“Dříve jsem byla ‚smíšek‘ – veselý člověk, co vždy každému rozdával dobrou náladu. Dnes potřebuji dárce dobré nálady já.”

Trestný čin způsobuje oběti újmu v mnoha oblastech. Hovoříme o tzv. primárních ranách, které jsou opět spjaté s bezprostředním konáním pachatele. Jedná se zejména o:

- **Fyzickou újmu** - narušení fyzické integrity, jako různé formy ublížení na zdraví, či usmrcení.
- **Majetkovou či finanční újmu** - poškození, ztráta majetku, ušlý zisk, náklady na léčbu.
- **Emocionální újmu** - psychické následky, které se projevují v chování a prožívání oběti a které oběť omezují ve způsobu života.

Je důležité zdůraznit, že rozsah emocionální újmy nemusí korelovat s rozsahem té fyzické/materiální. I malou újmu může oběť prožívat velmi hluboce. Zároveň platí, že následky se vzájemně ovlivňují, mohou se kumulovat a prohlubovat. Např. krádež automobilu může ve výsledku ovlivnit významně socioekonomickou situaci rodiny a vzájemné vztahy. Rozsah emocionální újmy je komplikovaně měřitelný a objektivizovatelný, přičemž ji ovlivňuje několik faktorů:

- **Osobnost oběti** - každý má určité vrozené i získané dispozice pro zvládání zátěžových situací. Záleží na vnímání stresové události, vysvětlení si situace a následné reakci. Zkušenosti z krizových situací v minulosti, či sociální opora v okolí modifikují reakce na viktimizaci, její průběh i schopnost zotavit se. Každý člověk má určité strategie, jak ve svém životě zvládat mimořádné situace (tzv. coping strategie). Někdo chápe překážky jako výzvy, jiný jako nezvratný vliv osudu, se kterým nelze bojovat.



- **Okolnosti trestného činu** – brutalita útoku, zásah do intimity, narušení tělesné či psychické integrity. Za zvláště traumatické jsou považovány činy se sexuálním motivem, dlouhodobé týrání, vraždy, byť i zde platí, že každý prožívá dopady uvedených trestných činů individuálně.
- **Reakce okolí** - ať už se jedná o bezprostřední svědky trestného činu (např. zda někteří z nich poskytli pomoc, nebo naopak událost ignorovali), či během vyšetřování (podpora oběti při vyrovnání se s dopady, nebo negativní hodnocení chování oběti).

Viktimizaci oběť prožívá jako psychosociální krizi. V prožívání oběti lze obvykle identifikovat „neviditelné rány“. Hovoříme zejména o:

- **Pocitu zneuctění**, kdy oběti ztrácí duševní rovnávu, pozitivní sebehodnocení.
- **Ztrátu pocitu důvěry** v sebe sama a ke svému okolí - své okolí vnímá oběť jako jako zlé, nespravedlivé místo vyplněné zlými lidmi.
- **Ztráta pocitu autonomie**, kdy oběť vnímá, že ztratila kontrolu nad svým životem a životními situacemi.
- **Pocitu izolace**, kdy má oběť pocit, že kvůli nevhodnému a neadekvátnímu chování a jednání okolí nikdo nemůže chápat její situaci. Takto zasažená oběť omezuje interakci s ostatními osobami, které přece *“nikdy nemohou poznat, jak se cítí a co prožívá”*.

Prožívání újmy a vyrovnávání se s dopady viktimizace má svou dynamiku, která je vysoce individuální. Obecně panuje zjednodušená a mylná představa, že viktimizace pro oběť začíná a také končí trestným činem. Z pohledu oběti naopak trestný čin představuje pouze začátek a o celkových psychických dopadech se rozhoduje i v čase po spáchání činu (zejména pokud je oběť sekundárně viktimizována). Je tak naprosto neadekvátní a “povrchní” utěšovat oběti větami *“Teď už to bude dobré, to nejhorší máš za sebou”*. V souvislosti s procesem následujícím po zahájení vyšetřování hovoříme o tzv. druhé ztrátě kontroly, kdy je oběť nucena vypovídat, účastnit se úkonů v trestním řízení a celého procesu. Dění a vývoj se dostává do značné míry mimo její kontrolu.

V procesu prožívání viktimizace lze identifikovat určité obecné znaky, které se u oběti vyskytují v různé formě, intenzitě a době trvání. Rozlišit také můžeme určité etapy vyrovnávání se s krizí. Důležitým vodítkem je v tomto případě čas. Reakce, které jsou běžné v řádech několika dnů či týdnů od trestného činu, budou vnímány jinak například s ročním odstupem. Oběť zpravidla prochází třemi fázemi:

- **Fází šoku** - nastává bezprostředně po činu. Chování a prožívání lze popsat jako “ztuhnutí úlekem” (zpravidla kvůli přítomnosti pachatele). Charakteristická je silná emoční reakce, počáteční stav „omámení“, deprese, úzkost, zlost, zoufalství, zvýšená aktivita nebo naopak pasivita. Neschopnost chápat situaci, dezorganizace, disociace. Pro tuto fázi je někdy typické nesrozumitelné vyjadřování, iracionální uvažování a neschopnost přijímat informace. Délka této fáze je od několika hodin až po několik dnů.
- **Fází adaptace** - oběť se začíná s událostí trestného činu postupně vyrovnávat, zpracovává zažité trauma. Prožívání zpravidla kolísá mezi dvěma polohami - neustálými vtíravými myšlenkami na čin a naopak jeho naprostým popíráním (*“nic se nestalo, nestarejte se o mne”*). Charakteristická je emocionální labilita a sebeobviňování. Jedinec se postupně smíruje se vzniklou situací. Tato fáze může trvat u závažných případů až rok.
- **Fází zhojení** - jedinec dospívá ke konečnému zpracování, vzpomínky ztrácejí bezprostřední emocionální náboj. Záleží na mnoha okolnostech, zda vůbec a v jakém úseku dospěje oběť ke konečné úzdavě. Podstatou této fáze je psychická reorganizace oběti, kdy se narušená osobnost oběti znovu dostává do nového status quo a integruje prožitou zkušenost.



Oběť nemusí projít všemi fázemi lineárně, některé může přeskočit, nebo se propadat zpět. Existují zároveň obzvláště citlivé postviktimitizační úseky, v nichž se rozhoduje o psychických následcích, které si oběť odnese do následujícího života.

Jedná se o čas zhruba prvních 2 dní po činu, prvotní kontakt s policisty, návrat z hospitalizace a do běžného života (škola, zaměstnání). Pro další informace opět odkazujeme na relevantní literaturu uvedenou v závěru studie.

Během prožívání se u oběti mohou vyskytnout rozličné reakce - ať už v rovině emocionální, tak i psychosomatické, či sociální a spirituální. V uvedených grafikách prezentujeme ty nejčastější. Tento výčet rozhodně není konečný, vyskytovat se mohou i jiné reakce.

Možné následky trestného činu na oběť v emocionální rovině

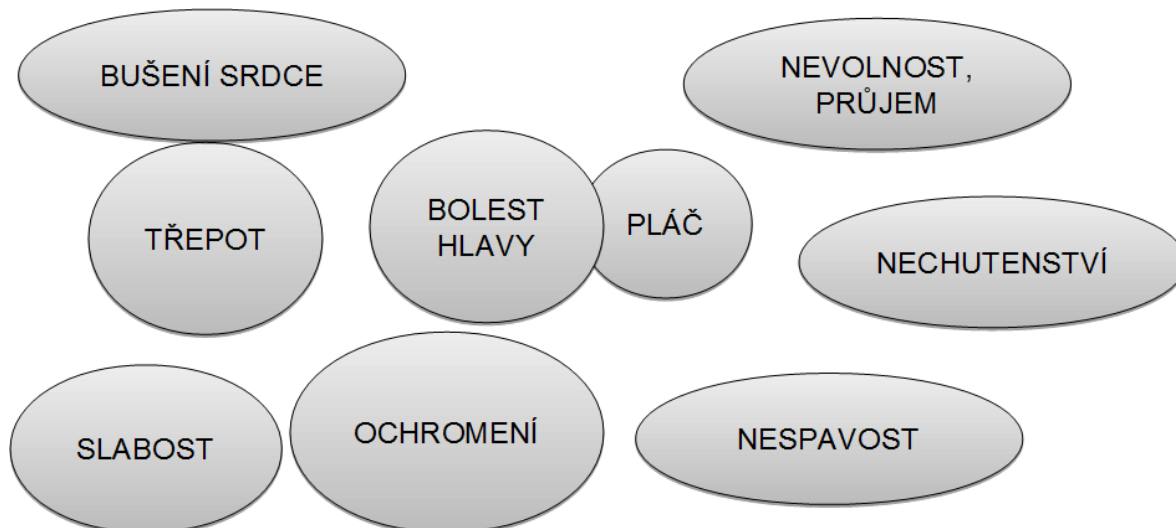




Možné následky trestného činu v chování oběti:



Možné následky trestného činu v psychosomatické rovině:





Možné následky trestného činu na oběť ve spirituální rovině:



Pokud bychom měli shrnout uvedené poznatky z této kapitoly, zdůrazňujeme následující:

- Jakákoli reakce na neobyčejnou a mimořádnou událost, jakou je trestný čin, je normální.
- Prožívání procesu viktimizace je značně individuální. Stejný čin může způsobovat rozličné obrazy viktimizace.
- Všechny oběti vykazují krátkodobé následky, jen některé vykazují následky dlouhodobé.
- O dopadech trestného činu na oběť se rozhoduje také v čase po jeho spáchání.



2 POTŘEBY OBĚTÍ

Kapitola si klade za cíl identifikovat základní potřeby, s nimiž se pracovníci PMS při poskytování pomoci obětem nejčastěji setkali a setkávají. Oběti vykazují široké spektrum potřeb, i zde platí vysoká míra individuality. Je třeba říci, že potřeby se mezi sebou vzájemně prolínají, navazují, ovlivňují a proměňují v průběhu času. I proto se v dílčích podkapitolách uvedené informace mohou objevit několikrát, byť v jiném kontextu. Při naplňování potřeb a obecně při poskytování pomoci je třeba brát zřetel na následující faktory:

- Dobu od spáchání trestného činu.
- To, zda oběť přišla sama, nebo byla ke spolupráci vyzvána.
- Fázi trestního řízení (pokud bylo zahájeno).
- Aktuální stav oběti (sociální, zdravotní, ekonomický psychologický).
- Úroveň podpory ze strany sociálního okolí oběti.
- Újmu, která oběti vznikla.
- Zakázku oběti (co oběť chce).

Potřeba pocitu bezpečí a jistoty

Událost trestného činu u oběti významně ovlivní mimo jiné i pocit bezpečí a jistoty. Dosavadní vnímání života ve smyslu *“jsem pánem svého života a nic se mi nemůže stát”* je u oběti značně narušeno. Vše, co oběti následně připomíná zločin, v ní může vyvolat obavy a strach. Pozice a možnosti poradce jsou při zajištění bezpečí oběti relativně limitované (poradce není policista), nicméně i v rámci poradenského procesu lze pracovat spolu s obětí na zvýšení a obnovení pocitu jistoty a bezpečí.

Nejistotu totiž oběti mohou zažívat (a zažívají) i před kontaktováním poradny - tyto pocity jsou odvislé od mnoha faktorů, mj. i od času po spáchání činu. V tomto ohledu platí, že ihned po zločinu nemusí docházet k podání trestního oznámení. Opak je totiž často pravdou, opožděné oznámení je z rozličných důvodů² u některých deliktů poměrně běžnou záležitostí (např. domácí násilí, znásilnění apod.). Na tento fakt je třeba být připraven a oběti nevyčítat/nehodnotit neoznámení, či pozdější podání oznámení.

Rozhodnutím vyhledat odbornou pomoc se oběti mohou dostávat do pro ně zranitelné situace, kdy se budou muset svěřovat se svým problémem cizímu člověku a kdy nemají jasnou představu o tom, co je čeká.

Oběti často vstupují do pro ně neznámého prostředí institucionální pomoci, ve kterém se zpočátku neorientují a připadají si nejistě.

„...se mně v hlavě honilo plno těch otázek, co jsem chtěla vod paní se dozvědět, že jo.“

² Strach, bezmoc, závislost na pachateli, obava z vyšetřování, nedůvěra vůči policii, vyhrožování apod. Přičemž na oběť, která událost nahlásila s delším časovým odstupem je nahlíženo jako na a priori “podezřelou”.



„Nezkušenost, dost nejistě, člověk má obavy, no.“

„Člověk je zmatenej, neví, jestli je chyba na jeho straně nebo na něčí jiný, vystresovanej po policejním výslechu, všechno to je hrozný napětí. ...“

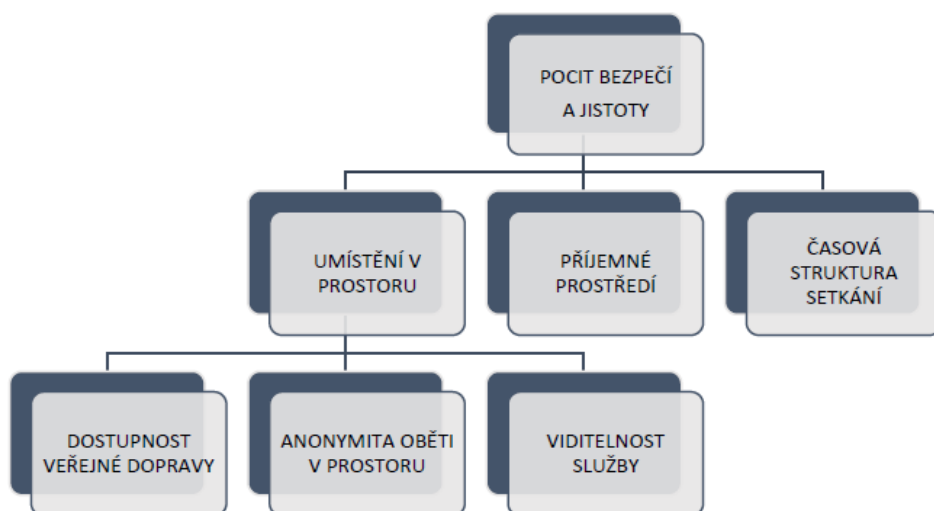
„V tu chvíli jsem byla našťvaná na všechny, takže i tam jsem byla spíš taková rozčilená, protože to bylo hodně brzy po tom, co se to stalo.“

„No nejdřív jsem tomu nemohla uvěřit, jak se to mohlo stát a ani okolí.... tak lidi dneska nevěřej, že jo. Takže jsem od toho neočekávala nic, i jsem si říkala, že asi to ani nevyužiju. Ale potom jsem byla hrozně ráda, že jsem ten kontakt dostala a že jsem ty služby využila. Protože ta paní mi hodně pomohla.“

Dalším faktorem, který se podílí na zvyšování zranitelnosti obětí, je pociťovaná stigmatizace „být okolím označen za oběť“ a být předmětem diskuze (co se oběti stalo a proč musí navštívit konkrétní instituci). Proto leckdy volí z důvodů anonymity takovou službu, která se nalézá mimo její nejbližší okolí. Pro další zvýšení jistoty a přehlednost je žádoucí, aby služba byla dobře dohledatelná (dostupnost a přehledné označení).

Pro oběti je důležitá také atmosféra při jednání s poradcem. Příjemné prostředí bez rušivých vlivů vyvolává v obětech pocit zájmu o jejich problémy a pocit důvěry v instituci. Pro zvýšení pocitu kontroly nad situací je taktéž nutné, aby oběti věděly, jak bude jednání probíhat, co se bude dít a jak dlouho bude konzultace přibližně trvat. Oběti se kladně vyjadřují k možnosti udělat si během setkání přestávku - odpočinek a zklidnění, které je při řešení náročné situace žádoucí. Samozřejmostí je, aby konzultace nebyly zbytečně rušeny.

Schéma 2: Pociťování bezpečí a jistoty





Odborná pomoc může dle situace taktéž zahrnovat posílení zodpovědnosti oběti k zajištění svého bezpečí. V případech, kdy hrozí závažnější projevy hostility či agresivity vůči oběti, lze zpracovat tzv. bezpečnostní plán. Jeho tvorba stojí na několika zásadách:

- Plán vzniká na podporu pocitu bezpečí a kontroly nad situací (ne k vystresování oběti tím, že vyjmenujeme hrozby).
- Hlavní princip tkví v preventivním bezpečném chování.
- Vždy je v rámci zákonných postupů.
- Zapojení institucí následuje až po vyčerpání preventivních opatření.

Prvotní dojem ze služby je pro další pokračování spolupráce klíčový. **Ochota, vstřícnost, laskavost, lidskost, pochopení, nehodnocení, trpělivost, ale též kvalifikovanost, profesionalita, věcnost** - to jsou atributy, které by měly být součástí rozhovoru s obětí.

„No paní byla hodně ochotná, hodně věcí mi poradila a když některý nevěděla, tak různě zjišťovala a vždycky zavolala nebo dala kontakt. Když některý věci zjistila, tak abysme se dostavili a odpověděla nám, co ještě zjistila... Takže mi odpověděla i na otázky, který jsem třeba ne to- nevěděla. ... Fakt výborná paní.“

„I když jsem toho člověka viděl poprvé v životě, myslím si, že mě pochopil, a že byl ochotnej jít vstříc tomu mému problému... To znamená, si myslím, že to je jako v pořádku nebo že to je takový kladný...“

„Paní příjemná, ochotná, prostě všechno, co má ve svých mezích udělat –myslím si, že udělala maximum. Domluvili si nějakou schůzku (s pachatelem), on jí slíbil, že mě platit bude, ale že je bez práce a že mě nemá z čeho zaplatit, a tím to vlastně skončilo. Ale ona taky fakt nemohla nic jinýho dělat, než tohleto. Příjemná, milá, všechno bylo dobré.“

„Jsem rád, že jsem je poznal, že jsem si to neuvědomoval, ale teď vidím, že takováhle práce je pro lidi jako důležitá.“

Potřeba psychosociální podpory

Zkušenosti PMS ukazují, že potřeba psychosociální podpory patří mezi nejčastější, přičemž do této široké skupiny patří řada dílčích potřeb. Základní psychosociální podporu může poskytnout oběti blízké sociální okolí, což akcentují i studie (srovnej Roubalová a kol. 2019). Platí, že většina obětí dokáže zpracovat zážitek trestného činu svépomocí, případně díky podpoře a pomoci ze strany okolí³. Existují nicméně určité skupiny (zpravidla zvláště zranitelné oběti či oběti obzvláště závažných zločinů), které se svépomocí adaptovat nedokáží a odborná pomoc je pro ně jedna z cest, jak dojít ke zhojení.

³ O tom, jakým způsobem může blízké okolí poskytnout pomoc, taktéž pojednává samostatná kapitola.



Oběť je po události trestného činu zpravidla zaplavena mnoha emocemi. V drtivé většině případů je dostačující poskytnutí psychosociální podpory v rámci poradenského procesu (např. v podobě vyslechnutí, ventilace emocí), byť se často vyskytují (zejména v kratší době od činu) rozličné silné emoce. Platí však, že nelze automaticky posílat k psychologovi každou oběť, která se na konzultaci rozpláče či je rozrušená. Jsou však případy, kdy je vhodné odbornou psychologickou/psychoterapeutickou pomoc taktně nabídnout. Doporučení, v jakých případech a jakým způsobem odbornou psychologickou pomoc nabízet, obsahuje závěrečná kapitola. Mezi poradenstvím a psychoterapií je rozdíl – poradenství je zaměřeno více expertně, kdy poradce je odborníkem v dané problematice (např. téma trestního práva). Naproti tomu, psychoterapie je léčba psychologickými prostředky, které má v rukou kvalifikovaný psychoterapeut, zodpovědný za formování terapeutického vztahu s obětí. Rozdíl lze ilustrovat na příkladu:

Oběť trestného činu sděluje následující: *„Mám strach z toho, co mě čeká u soudu. Bojím se, že výslech s pachatelem za zády neustojím.“*

Opověď poradce: *„Pojďme se tedy podívat na možnosti, jak váš strach zmírnit. Mluvili jsme o tom, že je možné požádat soud, abyste mohl/a vypovídat bez přítomnosti pachatele.“*

Odpověď psychoterapeuta: *„Co se děje s vaším tělem, když mluvíte o svém strachu?“*

Psychosociální podpora v poradnách tak stojí na vyslechnutí, zájmu, lidském neformálním přístupu a podpoře ve sdílení emocí a jejich ventilace.

„Hlavně psychicky mě to docela podpořilo. A ty informace, že mi poradila i s tím spisem a tak.“

“...protože mě někdo v tom smyslu chápe, tak mi to samozřejmě pomůže psychicky. ... Pokud člověk cítí, že není sám, tak vždycky to povzbudí, nebo dostanu takovej pocit, nevím jak to říct, bezpečnosti, že vím teď například, kam se můžu na něj obrátit, kdyby se něco podobného zase stalo. Že mám víc možností, než jsem znal.“

„Ona mi říkala v telefonu, že kdybych jí potřebovala, tak že jí můžu třeba zavolat a můžu se na ní obrátit.“

Díky rozhovoru s poradcem se oběti často cítí lépe. Vidí, že ve své situaci nejsou samy, že se mají na koho obrátit, že je někdo, kdo je lidsky podpoří. Právě tuto lidskost některé oběti dávaly do protikladu s postupem kriminalistů nebo policistů, se kterými se setkaly během vyšetřování. Akcentována byla také potřeba důvěry. Získat důvěru člověka, který prožil trauma, který ztratil určité jistoty (zdraví, peníze, štěstí svých blízkých nebo přišel o někoho blízkého), není jednoduché. Pokud se poradcům povedlo získat důvěru obětí, lze hovořit o skutečném úspěchu. Jedním z faktorů, které přispívají ke zvládnutí dopadů trestného činu, je skutečný zájem ze strany poradců. Oběti vnímají, že je poradce v jejich problému skutečně angažován.

„Já bych řekla, že ten jeho přístup byl takovej, aspoň jsem z něho měla pocit, že pro něho nejsem jako nějaká čárka, že měl zájem o ten náš případ. Že když jsme po něm chtěly nějaký informace, tak nám je obratem, ochotně (zjistil)– to mi přišlo fakt dobrý.“



„Člověk cejtí, že ten jeho problém skutečně někoho zajímá... Tak samozřejmě - podpoří vás to, jistě.“

Co bylo nejdůležitější? – lidský přístup... ty informace, které jsem dostala, já bych se možná sama k nim dopracovala, já se považuji za člověka, který si dokáže najít cestu... díky poradci to bylo vše jednodušší, mě to pomohlo hrozně moc, nevím, jak to vyjádřit.“

„Dobrý, opravdu kvalifikovaný na tyhle rozhovory. Perfektní pocit, připravení a tak Ten přístup k lidem, to člověk oceňuje.“

Samostatnou kapitolu při zvládání následků trestného činu představuje sebeobviňování oběti. To se vyskytuje velmi často a jedná se o naprosto normální reakci. Obecně rozlišujeme sebeobviňování behaviorální a charakterologické. U behaviorálního je typické připisovat viktimizaci vlastnímu chování (*“Neměl jsem tam chodit”*), kdežto to charakterologické je bráno více osudověji a osobnostně (*“Je to trest za mé lehkovážné chování!”*). Z praxe je důležité zmínit, že behaviorální sebeobviňování může být při vyrovnávání se s viktimizací narozdíl od toho charakterologického funkční.

Vhodná reakce na sebeobviňování by se měla řídit těmito zásadami:

- Potvrďte oběti normálnost této reakce (*“Je normální, že lidé takto reagují!”*).
- Nevyracejte oběti behaviorální sebeobviňování, spíše se jej snažte přerámovat na jiný úhel pohledu (*“Není to vaše vina, nikdo nemá právo Vám ubližovat! Můžeme se zkusit podívat na to, jak se v takové situaci nechovat/zachovat.”*).
- Nepodporujte v oběti charakterologické sebeobviňování. Hledejte spolu s obětí jiné vysvětlení viktimizace.

Potřebu psychosociální podpory lze shrnout do oblastí jako je vyslechnutí, povzbuzení, ocenění, podpory, příjemném, nehodnotícím a anagažovaném přístupu a zájmu o oběť. Tato potřeba je opravdu fundamentální a prostupuje ve větší či menší míře i všemi dalšími.

Potřeba informací a orientace v situaci

Oběti se v důsledku trestného činu ocitají v situaci, která je pro ně náhlá, nečekaná, iracionální. Potřebují se v ní orientovat, zejména pak v momentu, kdy dojde k zahájení trestního řízení. Praxe však ukazuje, že právní orientace v situaci je pro oběti často velký problém. “Pouze zanedbatelná část z obětí, které v rámci řešení svého případu přišly do styku s policií, si z tohoto setkání odnesla povědomí o existenci zákona o obětech a právech z něj vyplývajících; to se týká i osob, které měly být o zákoně při kontaktu s policií poučeny.

Je pak nutné se ptát, do jaké míry může ZOTČ pomáhat obětem, které o jeho existenci neví. Neznalost práv obětí může být také jedním z důvodů, proč občané hodnotí úroveň systému péči o oběti ve všech směrech spíše negativně.” (Roubalová a kol. 2019: 143). Tak, jak jsou rozdílné kauzy trestných činů a dopady, se kterými se vyrovnávají oběti, tak se také liší zdroje zprostředkující informace o poradenství pro oběti. Strohé sdělení zprávy o existenci poradny může být pro oběti nesrozumitelné.



Ať už kvůli stresu, kterému čelí, nebo z důvodu absence zkušeností s podobnými subjekty. Některé oběti mají problém dosadit si konkrétní obsah pomoci, kterou mohou od poraden získat.

Pro oběti je stresující celá jejich účast v rámci řízení - co se s oběťmi děje a co mají dělat. Jak uvádí i H. Zehr (2003), oběti potřebují odpovědi na otázky ohledně trestného činu - proč k němu došlo a co se dělo po jeho spáchání.

„Nebo jsem si říkala, kde se vůbec ty věci dozvim, takže jsem byla nešťastná. Tak jsem přemýšlela, kdo mi teda s tím pomůže nebo poradí...“

Pro zvládání nesnadných situací během trestního řízení se ukázalo, že je pro mnohé oběti důležité, když cítí, že na ně nejsou „samy“. Na tuto potřebu mj. pamatuje ZOTČ institutem důvěrníka. Praxe však ukazuje, že oběti o tomto právu (jak ostatně o řadě dalších svých právech) neví. Pokud jsou však o něm poučeny, rády jej využijí, jelikož i samotná přítomnost spřízněné osoby přináší obětem pocit podpory. I zkušenosti PMS ukazují, že doprovod důvěrníka významně zmírňuje stres a obavy a také i snižuje riziko vzniku sekundární viktimizace.

Oběti si v průběhu trestního řízení často nevybaví všechny okolnosti trestného činu, přičemž jejich sdělení je často neuspořádané. Na neuspořádanost myšlenek má vliv nejen autoritativní prostředí formálních institucí, ale případně i jistá forma nátlaku na výpověď, nebo i samotná přítomnost pachatele v síni. Zároveň se taktéž stává, že oběti nedokážou o svém případě hovořit uceleně, nedaří se jim ve svých výpovědích postihnout celistvý obraz události. Proto je velmi důležité s oběťmi pracovat na kvalitním a pochopitelném zorientování se v jejich situaci a sumarizaci informací pro výpověď. Praxe ukazuje, že je účelné obětem opakovaně poskytovat srozumitelné vysvětlení průběhu trestního řízení a zejména pak i práv obětí/poškozeného v něm. Vhodné je užití také tištěných materiálů, názorných příkladů a jednoduchých nákrešů, které si oběť může odnést s sebou. Lepší informovanost vede ke snížení pocitu nejistoty a z toho plynoucího strachu z „neznámého“.

„Orientovanější že jsem byla. Že jsem věděla, co můžu po ní chtít a co nemůžu po ní chtít a co mám teda dělat dál. ... Cejtíla jsem se líp v tom, že jsem už věděla, co mám dělat. Vždycky jsem o to byla radši, že zase vím něco víc.“

„Jelikož se lišila trochu moje odpo, moje výpověď, tak jsem musela u soudu prokazovat nařčení z křivé výpovědi. Tak se o mě postaraly, pomohly mi sepsat ten dopis k soudu a s tímhle tím stáním mi moc pomohly.“

“Policie neposkytne útěchu, ta pouze vyšetřuje. Policie informuje povšechně. Policie dává otázky, které jsou nepříjemné, ale jsou součástí vyšetřování. To nejsou banality, které se staly, nad kterými můžete mávnout rukou... Mně to hrozně moc pomohlo. Úřední moloch je pro normálního člověka, když je v těžké situaci větší stres než samotný proces vyšetřování... Když Vám někdo pomůže, ukazuje na co máte nárok, a na co nemáte nárok, je to přínosem. Když jste ve stresové situaci, chováte se jinak.“

„Každopádně říkám, byl jsem rád, že mi pomohli s tou pojišťovnou.“



“Jsem byla ráda, že ta paní mi hodně pomohla a poradila.”

„Že člověk viděl, do čeho, jak se říká, člověk musí jít, aby se to trochu zlepšilo.”

Poradny jsou schopné podat obětem potřebné právní informace (o průběhu řízení, výsledku, právech a o jejich případě). Tím zajistí oběti kromě orientace a nasměrování i psychickou úlevu a úsporu času.

„A ty informace. V těch paragrafech že mi poradila. Že mi poradila s tím spisem.”

„No změnilo se akorát to, že jsem o něco chytřejší, že už vím, kam mám jít, a že vím, kde si to mám zařídit. ... Přesně mě nasměrovala. A to bych si bejvala s tím asi nevěděla rady. Protože já nemám počítač, nemám internet, takže bych si to těžko já někde hledala, kde kam mám jít.”

„A že má (na mě) čas, že jsem nemusela lítat po právnících a shánět ty informace.... Finančně mně to ušetřilo peníze, protože bych si musela shánět právníky, který by mi na to zodpověděli. ... Stalo se mi to v práci jako pracovní úraz a platili mi jenom nemocenskou, takže jsem se dostala taky do finančních problémů, takže bych na toho právníka neměla”.

„...To já bych si sama asi nezjistila a nevěděla a na právníka my nemáme peníze.”

„Každopádně říkám, byl jsem rád, že mi pomohli s tou pojišťovnou.”

„Během hodiny jsem si udělal základní povědomí o nějakých právních záležitostech, plus jsem dostal kontakt na špičkový psychology. Dostali jsme kontakt na výbornou paní psycholožku, která teďka dojíždí za přítelkyní. A ta má přesně konkrétní zkušenosti s touhleto problematikou, takže jí pomalu dostává nahoru. Dostali jsme taky konkrétní čísla na právníky, který tohle umějí dělat a jsou schopný taky do tejdne nastoupit.”

Už jsem samozřejmě hledal právníka s tímhle se zabývajícím, takže jsem měl nějaký zadní vrátka, ale tohleto mi to ulehčilo.”

Informace se přirozeně mohou týkat i dalších oblastí, u obětí rezonuje i rovina psychosociální (ve smyslu osvětlení psychických procesů). Ukázalo se jako účelné informovat oběti o průběhu prožívání následků viktimizace s cílem normalizovat jejich stav.

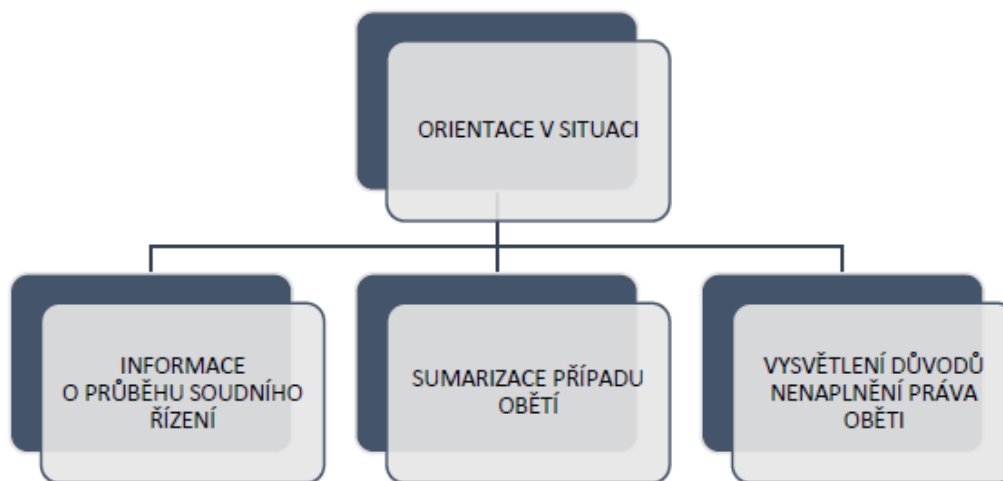
“Super, konečně jsem narazil na někoho, s kým to můžu řešit věcně a ví, o co jde...Mně to přineslo aspoň částečnou úlevu psychickýho napětí.”

„...i psychologický aspekty oběti. Protože došlo k tomu násilí a nebylo podáno trestní oznámení a byl v tom kojenec, takže to jsem se trochu víc ponořil do problematiky, kterou jsem dřív neznal. ... Minimální orientace z hlediska trestního oznámení nebo i z hlediska pochopení tý oběti.”



Výše uvedená vyjádření jasně ukazují, že potřeba informací a orientace v situaci je pro oběti jedna z nejdůležitějších potřeb. Informace mohou být rozličného charakteru, byť se dotýkají zejména právních a praktických témat. Poradce působí jako určitý průvodce celým procesem, informuje o právech obětí a o vývoji probíhajících úkonů. Je však také žádoucí nastavit mantinely a vytyčit možnosti poradce při naplňování práv, aby se tak předešlo případným nedorozuměním (oběti leckdy připisují poradnám větší pravomoci a očekávají kompletní vyřešení případu za ně, což je nerealizovatelné). Pokud bychom na závěr této podkapitoly měli sumarizovat potřeby po informacích a orientaci v situaci, lze využít následující grafiku:

Schéma 3: Orientace v situaci



Potřeba spravedlnosti

Definovat, (nejen z hlediska obětí), co je spravedlnost, a jak jí dosáhnout, není jednoduché. Obecné poznatky z psychologie hovoří o dvojím pojetí spravedlnosti:

- **Spravedlnost procedurální** (procesní), která vyjadřuje férovost a transparentnost procesů posuzování a rozhodování. Podstatným faktorem je, zda se strany mohou stejnou a rovnou měrou zapojit do procesu. Z pohledu oběti jde zejména o to, zda cítí, že může proces ovlivnit a zda je její postavení a role akceptováno.
- **Spravedlnost distribuční**, která se týká samotného výsledku, rozhodnutí ve věci (rozsudek, výše trestu pro pachatele).

Obecně platí, že oběti jsou vnímavější a citlivější ke spravedlnosti procesní než k té distribuční - oceňují spíše, že proces byl vůči nim transparentní a férový, mohly se k věci vyjádřit, měly informace a cítily, že jejich postavení je bráno vážně. Svou roli sehraje i aktivita oběti i pomáhajícího poradce (narozdíl od toho, jaké bude rozhodnutí v celé věci - např. trest a jeho výše, které je do značné míry v kompetenci soudce).



Ze spolupráce s obětí se jako významné ukazuje uznání statusu oběti - že člověku bylo ublíženo, že má právo nastalou situaci řešit a má právo na pomoc. K pocitu spravedlnosti přispívá také to, když oběti cítí zájem o jejich případ ze strany dotčených institucí. Cílem by nicméně nemělo být utvrzení člověka v pozici utlačovaného a pasivního aktéra, ale uznání, že jí bylo ublíženo a zaslouží satisfakci. Ve chvíli, kdy oběti začnou vnímat nezájem o svoji situaci ze strany relevantních institucí a nebudou vnímat posun v řešení svého případu, hrozí riziko rozvoje sekundární viktimizace. Oběti se mnohdy ocitají v informačním vakuu. Každá informace zaplňující toto vakuum napomáhá vystoupit z role utlačovaného jedince, jenž nemá možnost ovlivňovat procesy (viz zmíněná druhá ztráta kontroly). Oběti často své postavení srovnávají s postavením pachatele, který dle nich disponuje mnohem širší paletou práv. Oběti vnímají, že oproti pachateli „*nic nezmůžou, kdežto oni můžou vše*“.

„K systému justice mohu říci: policisté a státní zástupce byli báječní, ale myslím si, že pro nás – oběti – je potřeba, aby přitom sami méně mluvili a více nám naslouchali. Nám říkají ‚šššššš‘, kdežto pachatelům, kteří nám ublížili, cokoli, co chcete říci“. A to si myslím, že není fér.“

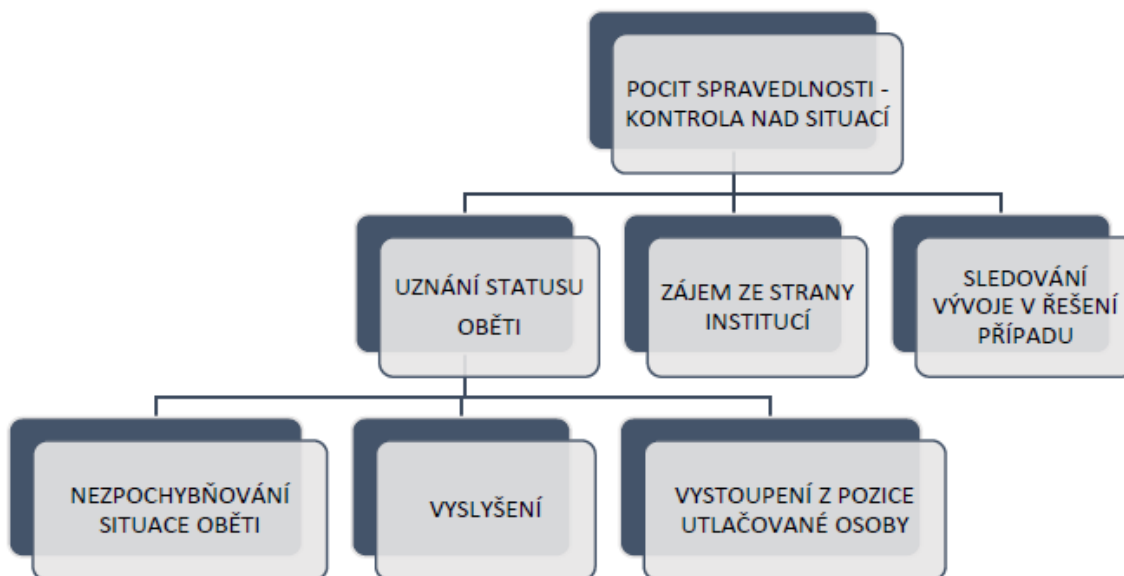
Jednou z možností, jak obětem dodat podporu, je srozumitelně informovat je nejen o jejich právech a způsobech jejich naplňování. Objektivně, poškozený v trestním řízení disponuje širokou paletou práv (mj. právo na aktivní účast v řízení), avšak často o nich není vůbec vhodně poučen. Komplikovaně tak může naplnit práva, o nichž ani neví. V ideálním případě jsou procesní možnosti poškozeného relativně široké. Jejich uplatňováním je však vhodné spojit s činností právního zástupce (zmocněnce). Poradce v těchto případech může zprostředkovat kontakt a žádost o přiznání zmocněnce (bezplatně, nebo za sníženou odměnu).

Průběh celého trestního řízení je spjat s celou řadou čekacích lhůt, které oběti často vnímají jako dlouhé. Oběti v těchto případech oceňují průběžné informování - mj. aby se ujistily, že „na ně instituce nezapomněly“ a jejich případ „neusnul“ (viz potřeba informací a orientace).



Potřebu po naplnění procesní spravedlnosti lze demonstrovat na uvedené grafice:

Schéma 4: Pocit spravedlnosti – kontrola nad situací



Potřeba zadostiučinění

Potřeba zadostiučinění poměrně úzce souvisí s výše popsanou potřebou po spravedlnosti. Zadostiučinění se nemusí vztahovat pouze na finanční kompenzaci (byť v praxi se často zužuje pouze na tuto rovinu), ale do této kategorie spadá i satisfakce v psychosociální rovině. Jak ostatně uvádí Zehr (2003), za potřebou náhrady škody ve skutečnosti stojí další, ještě základnější potřeba, kterou je potřeba ospravedlnění, přičemž náhrada škody je jedním z mnoha způsobů, jak tuto potřebu uspokojit. Takové zadostiučinění může znamenat, že oběť cítí zájem ze strany relevantních institucí, dále, že jí způsobená újma není zpochybňována a že má možnosti se k věci vyjádřit (viz. již uvedená potřeba spravedlnosti).

Náhrada škody v trestním řízení je institut, o kterém oběti často neví, nebo o něm mají kusé informace (ve změní všech práv). Pokud totiž poškozený nárok sám aktivně neuplatní do začátku konání hlavního líčení, právo je promlčeno a poškozený tak o možnost získání náhrady škody v trestním řízení přichází. Zároveň platí, že je na poškozeném, aby nárok vyčíslil a výši také vhodně odůvodnil, což v mnoha případech (např. kombinace majetkové a nemajetkové újmy) může být velmi komplikované a náročné (nutnost znaleckých posudků apod, jejich cena). Pokud k tomuto přidáme i špatný psychický stav oběti, je zřejmé, že adekvátně uplatnit tento nárok vyžaduje leckdy právní pomoc v podobě zmocněnce.

„Pak třeba i žádost o náhradu škody, kterou to oběti způsobuje. To jsem netušila, že něco takovýho existuje. Pomohl mi s vyplněním, což bylo taky dobrý. Ve finále toho moc nedostala, ale i tak aspoň něco, takže to bylo pro nás určitě hodně přínosný.“



“Byl to pracovní úraz, ale tím, že jsem měla smlouvu na dobu určitou, zaměstnavatel není povinen mi těch 40 hodin dopláčet, což jsem nevěděla. To mi taky zjistila paní.“ A dále pokračuje: „Například mi řekla, to jsem taky nevěděla, že se musím připojit k tomu trestnímu - že se připojuji k úhradě škody. Kdybych to tam nepřipojila do spisu na kriminálce, tak by mi pojišťovna nemusela vyplatit pojistku. Tak to mi taky hodně poradila, to jsem taky nevěděla.“

Je tak více než žádoucí, aby byla oběť, která již má status poškozeného v trestním řízení, (nejen) o právu na náhradu škody srozumitelně informována a vhodně poučena, jak nárok uplatnit. Případně zprostředkovat kontakt na zmocněnce, který může poskytnout právní pomoc.

Obdobná situace panuje i v rámci možnosti získat peněžitou pomoc ze strany státu (způsob a podmínky uplatnění upravuje ZOTČ). O této finanční kompenzaci poškození zpravidla vůbec neví, přičemž zpracování této žádosti je neméně komplikované, a tak je obdobná odborná pomoc při zpracování žádosti taktéž nutná. V tomto ohledu lze opět apelovat na nutnost adekvátního a srozumitelného informován, případně opět předat kontakt na zmocněnce.

Potřeby vůči pachateli

Nejen mezi laickou veřejností panuje mýtus, že oběti jsou pomstychtivé osoby, které žádají pro pachatele co nejtvrdší trest. Z různých viktimologických studií ale plyne, že pouze určitá část obětí má explicitní zájem o tvrdé potrestání pachatele a i u těchto obětí se emoce vázané na odplatu navíc postupem času mění. Oběti obecně spíše chtějí co nejdříve obnovit svůj život před spácháním činu, nežli odplatu vůči pachateli. Případně se osobu pachatele a postoj k němu snaží vytěsnit z mysli. To, co skutečně ovlivňuje postoj oběti k vyměřenému trestu, je spíše chování pachatele v průběhu trestního řízení. Oběti intuitivně očekávají, že pachatel uzná, že jim ublížil. Předpokládají také pachatelovy výčitky a snahu o kompenzaci. Empiricky se však pachatelé chovají naprosto opačně - popírají vinu, vyvíjejí se, přenášejí odpovědnost na oběť, případně je jejich projev lítosti předstíraný, zlátný. Takové chování je pro oběti taktéž těžce akceptovatelné a podkopává pocit spravedlnosti.

Část obětí chce rovněž získat odpovědi na své otázky (např. *“Proč si pachatel vybral zrovna mě?!”*) a chtějí vědět informace o pachateli, mj. v kontextu zajištění pocitu bezpečí, nicméně není zrovna jednoduché si o tyto informace říci. K tomuto může přispět PMS a případný proces mediace (na základě dobrovolné účasti obou stran)⁴.

Je nutné zmínit i okamžik, kdy je pachatel propuštěn z výkonu trestu (vč. varianty propuštění podmíněného po odpykání určité části trestu). Často se oběť o tomto ani nedozví, a tak může vzniknout pro oběť velmi nepříjemná událost. Obecně, skutečnost, že pachatel žádá o podmíněné propuštění je často pro oběti překvapivým a nepříjemným zjištěním. Pokud k propuštění pachatele dojde, vnímají to mnohdy jako další životní nespravedlnost.

⁴ Bližší o procesu mediace informace zde: <https://www.pmscr.cz/mediace/>.



Část obětí se už nechce vracet k událostem spjatým s trestným činem obávají se konfrontace s pachatelem. Byť ze spolupráce s obětí v rámci tzv. parolových slyšení⁵ vyplývá, že část obětí má zájem se takového slyšení účastnit - vnímají to jako možnost sdílení emocí, které stále jítří jejich osobní klid. Určitá část obětí chce znát konečný výsledek slyšení, očekávají, že se tím uzavře určitá životní etapa.

Oběti v těchto chvílích prožívají silné emoce, nerozumí důvodům propuštění, vnímají tuto skutečnost jako selhání státu, jako osobní neúspěch. Pomoc v rámci poradenského procesu může mít několik podob. Těžiště tkví v objasnění práv obětí (zejména právo na informace o propuštění pachatele, hrazení přiznaného nároku na náhradu škody apod.), vysvětlení procesu projednávání žádosti o podmíněné propuštění, vysvětlení situace pachatele a postoj k němu a v neposlední řadě normalizace emocí. Na místě je i praktická asistence, např. sestavení bezpečnostního plánu. Poradenská pomoc a podpora přitom mnohdy pokračuje i nadále.

Reakce a potřeby ze strany oběti vůči pachateli mohou být značně individuální a často jsou velmi rozmanité. Lze se setkat s naprostým vytěšňováním a odmítáním téma pachatele jakkoliv otvírat s cílem zapomenout, až po zájem se s pachatelem setkat, zjistit odpovědi na své otázky.

„Mně nešlo o to, aby nebyl odsouzen, ale aby si uvědomil tu vinu. Což se mi teď zdá, že se nestalo, bohužel... jsem samozřejmě chtěl, aby on uznal svojí chybu, aby si uvědomil, co dělá ...a tohle mi připadá, že si to neuvědomil nikdy.“

“Jako takhle vám řeknu, na jednu stranu já nemám nenávisť, prostě akorát říkám, že se to nemělo stát. Že mně zkazil život, sobě si zkazil život... Jestli ho odsoudí na měsíc, nebo na rok, mně to je jedno, protože zdraví mi to nevrátí a von taky že jo. Už bude mít zpackanej život taky.“

(hovoří o kontaktu, který měla s pachateli předtím, než přišla na to, že ji okrádají): *“Strašný, mně je ještě teďka na zvracení, když to řeknu po pravdě. Ještě dneska se mně vobrací žaludek. Že byli toho vůbec schopný, protože mě takhle klamali a podváděli mě ještě kolik měsíců potom, co to nakradli.“*

“Já bych se s nima v žádném případě nechtěla setkat. ... To si vůbec nemyslím, že by to dopadlo dobře (...) Nejstrašnější bylo to, když oni vlastně (před pracovníky PMS) litovali svých činů, jak je to strašně mrzí, a pak celá tahle grupa čekala na dceru před autobusem, s tím, že jí jdou hodit pod vlak.“

“S tím člověkem, co mě to způsobil tehdá, mě zkontaktovali, udělali se mnou schůzku, ale k ničemu to nebylo na straně jeho, protože to byl člověk, kterej to na mě všechno hodil už tenkrát, místo aby se omluvil nebo to hodil na sebe. Aspoň já jsem to tak cejtíl. ... Včera jsem byl u soudu poprvé. Ten soud to se nám teda nevyhnul...“

⁵ <https://www.pmscr.cz/krehka-sance-ii/>



„Jsem se dozvěděla spoustu věcí (od poradce), o kterých jsem vůbec nevěděla. Zprostředkovával nám nějaké informace, protože ty pachatelky byly nezletilý a my jsme vlastně ani nevěděli, co se děje. Jestli budou nějakým způsobem potrestaný, jestli je s nima nějaký řízení. A dozvěděla jsem se od pána vlastně i to, že nejsou už v Tanvaldě, co se to stalo. To se nám hrozně ulevilo, vzhledem k tomu, že dceři neustále vyhrožovaly. Takže to byl určitě přínos i po psychický stránce pro mě i pro dceru, že jsme věděly, co se děje. Protože policie, samozřejmě, to je kapitola sama o sobě, že jo. (Tam) se nedozvíte nic. ... Pro mě je hrozně důležitý to, že byla odsouzená, že dostala aspoň tu podmínku, v což jsem ani nedoufala, musím říct.“

„Protože při prvním (setkání) jsme se domlouvaly o tom, jestli si tam pozve toho dotyčného k sobě, a pak jsem měla s tou paní domluveno, že mě bude informovat, jak to dopadlo. A to mě informovala, to jsem byla taky spokojená, že mně informovala o tom. ... Domluvili si nějakou schůzku, on jí slíbil, že mě platit bude, ale že je bez práce a tak že mě nemá z čeho zaplatit a tím to vlastně skončilo. Ale ona taky fakt nemohla nic jiného dělat, než tohleto.“

Potřeba ochrany před sekundární viktimizací

Sekundární viktimizaci narozdíl od té primární lze předcházet. Bohužel však musíme konstatovat, že k sekundární viktimizaci (i přes postupné pozitivní změny) nadále dochází. Proces trestního řízení bude pro oběť vždy již ze své povahy velmi stresující a náročný. Jak trefně shrnuje Čírtková (2014): *“Být obětí kriminality není lehké, být poškozeným v trestním řízení je však ještě obtížnější”*. Psychologickým základem sekundární viktimizace je de facto zbytečná frustrace z nenaplnění potřeb oběti. Jestliže by totiž docházelo k jejich skutečnému naplňování, výskyt sekundární viktimizace by se minimalizoval.



Následující tabulka pregnantně shrnuje nejčastější zdroje způsobující sekundární viktimizaci:

<i>Zdroje</i>	<i>Charakteristiky</i>
Znalci (zejména psychologové a psychiatři, též gynekologové)	neposkytují dostatek vysvětlujících informací o proceduře vyšetření (malá transparentnost znaleckého vyšetření)
	malý respekt k důstojnosti oběti
	nedostatek času na oběť (v jednom případě měla oběť psychologické testy vyplnit doma a zaslat je znalci poštou)
	projevují malý zájem o pocity obětí
	testují, ale neptají se, jak změnilo znásilnění běžný život oběti
	nezjišťují rozsah emocionální újmy
	používají lékařskou dokumentaci bez svolení oběti
	používají údaje o oběti a její rodině, které apriori diskreditují oběť a nahrávají pachateli
	neinformují o možnostech psychologické pomoci a terapie
Orgány činné v trestním řízení, zejména policisté a soudci	neposkytují srozumitelné informace o postupech kriminálního vyšetřování
	neprojevují zájem o bezpečí oběti
	výsledky probíhají v nevhodných místnostech (rušivé vlivy, nedůstojné prostředí, atd.)
	občas tendence rozmluvit poškozené úmysl podat trestní oznámení
	poskytují málo informací o průběhu a výsledcích vyšetřování případu
	dlouhé lhůty
Rodina, blízké osoby	kladou zraňující otázky na sexuální anamnézu oběti (zejména v průběhu hlavního líčení)
	vyčítání a obviňování oběti z lehkovážnosti, naivity, údajného spoluzavinění činu atd.
	nekomunikování s obětí
	stigmatizace oběti
	dramatizace incidentu a jeho důsledků na další život oběti

(Čírtková a kol. 2007: 13)

Sekundární viktimizace se však mohou dopouštět (byť i nevědomě) také pracovníci pomáhajících profesí:

- Nerespektováním situace oběti.
- Tlakem na řešení, strašení obětí.
- Bagatelizací situace oběti.
- Negativním postojem k oběti, pokud není připravena na řešení a pomoc hledá opakovaně.
- Vyvoláváním pocitů viny.
- Nerespektováním intimity, soukromí a důstojnosti.
- Tlakem na setkání s pachatelem.
- Vyhořením, vlastními problémy pracovníka.
- Nedostatkem znalostí a předávání nesprávných, neaktuálních informací, kontaktů.



- Opakovaným přeposíláním a odkazováním na další instituce.
- Přebíráním kompetencí za oběť.

Jakým způsobem lze tedy rozvoji sekundární viktimizaci zabránit? Strukturální faktory (jako podoba trestního řízení) nelze příliš ovlivnit, předcházení tkví především ve způsobu komunikace s obětí, založeném na empatickém, lidském přístupu. Jak zmínil jeden spolupracující vyšetřovatel: *“I výslech lze vést citlivě a lidsky”*. Níže uvádíme faktory a jevy, které se na rozvoji sekundární viktimizace podílejí a zároveň také způsoby, jak jim předcházet.

- **Informovanost** - trestní řízení je velmi komplikovaný proces a orientovat se v něm je leckdy náročné i pro profesionály. Ač má být oběť o svých právech řádně a srozumitelně poučena, často tomu tak není (vlivem špatného psychického stavu často není schopna si všechny informace zapamatovat). Absence těchto informací znemožňuje uplatnění některých práv, které mají sekundární viktimizaci zabránit (např. doprovod důvěrníkem). Chybějící znalosti o průběhu trestního řízení, právech a povinnostech vyvolávají nejistotu a pocity nekontrolovatelnosti, což opět zvyšuje stres. Zároveň nedostatek informací způsobuje zbytečná nedorozumění (bez vhodného poučení může oběť snadno nabýt dojmu, že opakovaný výslech značí, že policie oběti nedůvěřuje, přičemž realita je taková, že policie musí výslech opakovat z procesních důvodů).

„No tak možná, že jsem moh lepší znát, jak bude probíhat ten soud. Ale to nevím, jestli to mělo být od paní mi víc řečeno. Možná, že jsem něco i špatně pochopil, protože paní mně říkala, co mám kdy říct. Já jsem čekal, že se mě budou ptát až nakonec toho soudu, jestli budu chtít nějaký odškodnění. A bylo to hned na začátek a pak mě hned poslali za dveře u toho soudu. To jsem nečekal a nevěděl jsem proč. Vlastně to ani nevím dodnes, ale asi to tak mělo probíhat.“

V těchto případech zpravidla postačuje vhodné poučení oběti (nejen) před konkrétním úkonem (jak bude výslech probíhat a doplňující otázky slouží k získání dalších poznatků, nikoliv jako projev nedůvěry).

„Že nám řek, na co se máme připravit i v jednání s policií, když nám zavolala policie a předvolali nás někam. Já teda musím říct, že ta vyšetřovatelka, která to měla, byla taky lidská, nemůžu si stěžovat. A byla v kontaktu s panem poradcem, takže kdykoliv něco bylo a já jsem nevěděla, co z toho pro nás plyne, tak nás vždycky připravil i na to. Takže byla to pomoc i vnitřní.“

„(Informoval mě,) jaký my vůbec máme práva, jak se do toho řízení můžeme zapojovat. Já jsem s ním konzultovala i ty věci, co se týkaly výsledku, protože ona (dcera) měla pak samozřejmě psychické problémy, kdy u ní se projevovaly příznaky posttraumatické poruchy. A do dneška se s tím vlastně nevyrovнала, pořád je ještě na psychiatrii, bere antidepresiva, už to je vlastně přes rok.“

- Oběť se také leckdy cítí vnímána jako “nosič” důkazů, jejíž výpověď a újma je navíc zpochybňována. To může podlamovat **pocit důstojnosti a důvěry**. Oběť obvykle chápe svou povinnost podat svědectví o spáchaném činu, avšak může být zaskočena samotným průběhem výslechu.



Očekává spíše uznání za svůj výpovědní výkon, místo toho je však často konfrontována s řadou doplňujících otázek, které vnímá jako projev nedůvěry a zpochybňování své výpovědi. Pokud je oběť vhodně poučena, lépe chápe smysl všech procesů a doplňujících otázek, a tak nemusí dojít ke ztrátě pocitu důstojnosti a důvěry. Navíc, může být doprovázena důvěrníkem a být vyslýchána v přípravném řízení osobou stejného, či opačného pohlaví. O předávání informací a doprovod se může starat i poradce pro oběti.

„Takže nám pomoh, aby dcera se nemusela účastnit výsledku, že nemusela před soud....Pro mě největší opora byla v tom, že mně pomohla ochránit dceru od toho řízení. Nemusela absolvovat výsledky. To pro mě bylo v tu chvíli nejdůležitější. ... To já bych si sama asi nezjistila a nevěděla a na právníka my nemáme peníze.“

„Jelikož se lišila trošku moje výpověď, tak jsem musela u soudu prokazovat nařčení z křivé výpovědi. Tak se o mě postaraly, pomohly mi sepsat ten dopis k soudu a s tímhletem stáním mi moc pomohly.“

- Vliv na sekundární viktimizaci má i **délka a způsob vedení trestního řízení**. Čím delší je trestní řízení, tím vyšší je frustrace z nenaplnění spravedlnosti a znemožňuje uzavření a zpracování události a návrat k běžnému životu. Znovu můžeme zmínit i zájem od institucí a právo poškozeného na aktivní účast v řízení. Je velmi komplikované ovlivnit podobu trestního řízení, nicméně tento formalizovaný proces jde „obrušovat“ empatickým a lidským přístupem.

Jak uvádí Zehr (2003), důležitou součástí ozdravného procesu, nebo jakéhosi „překročení“ zkušenosti spojené s trestným činem, je možnost vyprávět příběh o tom, co se stalo. Nástrojem k tomu může být např. prohlášení oběti o dopadu trestného činu na její život dle § 22 ZOTČ. S tímto institutem mají poradny pro oběti velmi pozitivní zkušenosti, jelikož toto prohlášení mj. umožňuje, aby (nejen) během hlavního líčení byl hlas oběti více akcentován a dotčené orgány mohly vidět za formálními paragrafy i konkrétního člověka, jehož život byl trestným činem poznamenán⁶.

„Mé největší přání je žít zase normálně. Chci být zase tou veselou studentkou bez starostí a bez bolestí. Od toho dne, co se to stalo, nejsem schopna žít plnohodnotný život. Často mě přepadává úzkost, strach. Nejsem schopna být sama doma. To mě potom popadají deprese. Neustále něco musím dělat, abych tyto černé myšlenky zahнала. Někdy jsou však neústupné a já kvůli nim často brečím. V tomto těžkém období jsem dělala i maturitu. Tu jsem Díky Bohu zvládla. Dříve jsem byla ‚smíšek‘ – veselý člověk, co vždy každému rozdával dobrou náladu. Dnes potřebuji dárce dobré nálady já.“ (Výňatek jednoho z prohlášení)

Jedná se spíše o výčet základních a nejčastějších zdrojů sekundární viktimizace. Jak již bylo opakovaně zmíněno, strukturální faktory lze ovlivnit ztěžka, avšak ty další již ovlivnit lze. Bližší doporučení obsahuje závěrečná kapitola.

⁶ Využít lze např. vzor ke stažení zde: <https://www.policie.cz/clanek/dokumenty-a-odkazy-pro-obeti-trestnych-cinu.aspx>



Reakce, chování a komunikace ze strany blízkého okolí oběti

Reakce sociálního okolí vůči oběti je kruciólní pro proces zvládání a zpracování následků viktimizace. Je také důležité zmínit, že blízké okolí oběti (rodina, přátelé) může být trestným činem také poznamenáno. V tomto kontextu hovoříme o tzv. sekundárních obětech, jejichž reakce a potřeby je rovněž žádoucí brát v potaz a poskytnout i jim podporu a pomoc, pokud ji potřebují (podobně jako u primárních obětí).

„Když mi Jana zavolala a řekla: Honzo, byla jsem znásilněna,“ vzpomínám si, že mě napadlo, „Ach můj Bože, to je největší tragédie mého života.“ To, co se řekla, se mi nesmazatelně vrylo do paměti. Bylo to strašné, asi jako když se dozvíte, že někdo z vaší rodiny měl autonehodu. Řekla: „Nejsem zraněná, je tady policie.“ Představil jsem si u na policii a to mě vyděsilo. Neměl jsem ani tušení, jak se to stalo. Připadal jsem si bezmocný, byl jsem vyděšený, rozčilený a vůbec jsem nevěděl, co mám udělat, až ji uvidím “

Následující odstavce se však zaměřují na to, jak může blízké okolí oběti pomoci při zvládání následků činu, ačkoliv se nezřídka vyskytují i projevy chování a komunikace (byť dobře míněné), které mohou oběti spíše uškodit.

„Blízký okolí to tak nevnímá (prožívání trestného činu). Oni vás nedokážou tak dobře pochopit, jako ten psycholog, který ví třeba a má zkušenosti, jak se ten člověk cítí. (Blízcí lidé) to nechápou, čím procházíte. ... Ten rozhovor je nad jejich úrovní“

“Okolí ho (oběť) odsuzuje, myslí si, že je špatná, protože ten partner navenek působí jako zodpovědný, úžasnej partner, nikdo nevidí, co se děje za dveřma.“

Laická představa o viktimizaci je opředená řadou polopravd a mýtů, namátkou zmiňujeme následující:

- **S obětí mohou pracovat jen psychologové, odborníci.** Naopak leckdy je pro zhojení oběti dostačující vyslechnutí a podporující přístup právě od blízkého člověka.
- **Snaha o ignoraci a vytěsnění viktimizace** - komunikace, jako kdyby se nic nestalo a vyhýbání se tomuto tématu s cílem, aby oběť na kritický incident zapoměla. Taková strategie však blokuje přirozené mechanismy pro vyrovnávání se s traumatem.
- **Jednání s obětí jako s fyzicky/psychicky nemocným člověkem**, který potřebuje odpočinek, klid, léky a psychologa. Pro rekonvalescenci je přirozeně vhodný klidovější režim, což však automaticky nemusí znamenat ihned medikaci, izolaci a režim na lůžku.

Není rozhodně vhodné, aby oběť, která 14 dní po činu nespí a má plačtivé chvíle, byla ihned doporučována k psychologovi. Organismus potřebuje čas na adaptaci a zhojení a obnovu. Oběť na čin nikdy nezapomene a na návrat do všedního života nelze pasivně čekat, do zhojení musí investovat svou vlastní (a leckdy nemalou) mentální energii.

Většina obětí se dokáže psychicky zotavit sama, případně za podpory a pomoci od rodiny, přátel. V zásadě platí, že je dostačující, pokud se v okolí oběti vyskytuje důvěryhodná osoba, která je připravena doprovázet oběť na její cestě k uzdravě.



Alfou a omegou je autentický zájem, otevřená komunikace (nenutit oběť do rozhovoru o události) a trpělivost. Oběť očekává (vědomě i podvědomě) od svého okolí zejména následující:

- Že jí bude důvěřováno.
- Že nebude zpochybňována její role oběti.
- Že jí způsobená újma nebude zlehčována.
- Že jí nebude vyčítáno chování během primární viktimizace.
- Že nebude viněna za to, co se jí stalo.
- Že s ní nebude jednáno jako s “nemohoucím chudákem”, za kterého se musí rozhodovat.
- Že bude podporována při návratu k běžnému způsobu života.

Ze strany sociálního okolí není pro komunikaci s obětí potřeba žádných specifických dovedností. Přístup by měl stát na autenticitě, zájmu, důvěře, podpoře, vyslechnutí a praktické asistenci (např. doprovod k výsledku apod.) Konkrétnější rady a doporučení pro komunikaci jsou obsaženy v závěrečné kapitole.

Zmocňování oběti

Z mnoha důvodů není možné naplnit veškeré potřeby a zájmy obětí, nelze také eliminovat veškerý stres spjatý s rolí poškozeného v trestním řízení. Nicméně z psychologického pohledu lze podporovat snahu o snížení zbytečných stresorů, např. formou oddělených čekáren u soudů, výslech bez přítomnosti pachatele, doprovod důvěrníkem apod. Totální ochrana oběti přesto není možná a ani smysluplná. Takový způsob práce totiž staví oběť do pasivní, závislé pozice a brání ji návratu k “normálnímu” životu”. Současná viktimologie jednoznačně zastává názor, že spoluúčast a aktivita oběti je pro překonání této psychosociální krize nezbytná a žádoucí. Pomáhající profese tak kladou větší akcent právě na “zmocňování” obětí, tedy na povzbuzení a aktivizaci vnitřních zdrojů, které může oběť použít a mobilizovat pro obnovu života.

Je důležité podporovat oběť při procesu vyrovnávání se s dopady prožitých událostí. Toto zmocňování může mj. vést ke znovuoobnovení pocitu kontroly nad svým životem a tomu, aby oběť dokázala o sobě znovu rozhodovat. Jak uvádí Zehr (2003), oběti často pociťují, že jim trestný čin vzal možnost kontroly – kontroly nad jejich majetkem, tělem, emocemi, sny. Zapojení se do procesu naplňování spravedlnosti jim může významnou měrou pomoci navrátit pocit, že jsou pány nad svým životem. V poradenství to například může konkrétně vypadat tak, že oběti je poskytnut vzor určité žádosti se základními informacemi a oběť si ji upraví a podá již sama.

Statistická data

Výše uvedené poznatky vycházejí z kvalitativních (přímých zkušeností a rozhovoru s obětí) dat. Pro lepší dokreslení považujeme za žádoucí, aby byla prezentována i data kvantitativního rázu. Proto přikládáme i základní statistická data získané z projektů “PZJ? I” i “PZJ II”, která evidovala mj. i potřeby obětí (byť design statistické evidence umožňuje zaznamenat pouze základní skupiny potřeb).



projekt „Proč zrovna já? II“ (CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_029/0003557)

Služby pomoci obětem byly v rámci projektu “PZJ? I” realizovány 29 měsíců (období 06/2013 - 11/2015). Celkem bylo v uvedeném období poskytnuto 14 933 konzultací pro 6658 obětí.

Projekt “PZJ? II” byl realizován 42 měsíců (10/2016 - 03/2020). Celkem bylo v uvedeném období poskytnuto 14010 konzultací pro 4337 obětí.

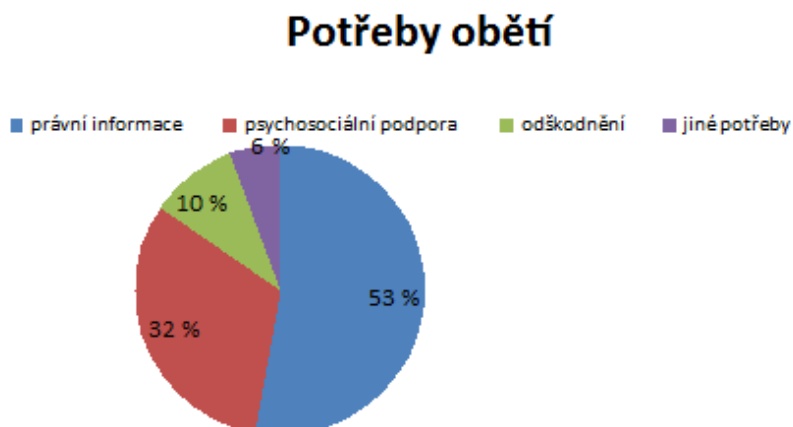
Počty uskutečněných konzultací

	PZJ? I	PZJ? II
Osobní	9931	7804
Telefonická	3980	5089
Internetová	939	1023
Jiná	74	94

Statisticky evidované potřeby

	PZJ? I	PZJ? II
Právní informace	7859	5475
Psychosociální potřeby	4767	4930
Náhrada škody a odškodnění	1457	2044
Jiné potřeby	850	1561

Graf potřeb obětí podpořených v rámci projektu PZJ? I

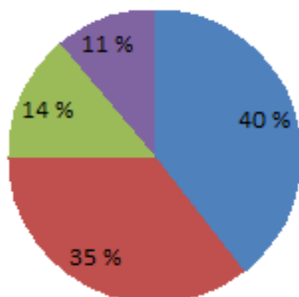




Graf potřeb obětí podpořených v rámci projektu PZJ? II

Potřeby obětí

■ právní informace ■ psychosociální podpora ■ náhrada škody a odškodnění ■ jiné potřeby



Poradci v obou projektech měli za úkol při každé konzultaci identifikovat primární potřebu obětí, to nicméně nebylo vždy jednoduché. Občas se stávalo, že se na poradnu obrátila osoba viktimizovaná více trestnými činy, přičemž její potřeby se v průběhu času proměňovaly.

Z uvedených dat lze vyčíst, že se potřeby obětí v obou projektech významně nelišily. V “PZJ? I” se jako hlavní potřeba objevuje potřeba právních informací. Nejedná se o poskytování právní pomoci v podobě zastoupení, ale o informování o trestním řízení, o právech obětí/poškozeného a orientaci v celé situaci. V projektu “PZJ? II” se tato kategorie objevuje také jako hlavní, ale lze vysledovat nárůst potřeby psychosociální pomoci a náhrady škody právě na úkor právních informací.

Podíl konzultací, kdy byly zaznamenány jako primární “jiné potřeby”, lze přičítat rozdílnému nastavení poradců a také tomu, že se v projektu na poradny obracelo více lidí, kteří se o službě dozvěděli z propagačních aktivit PMS a řešili praktické potřeby spjaté např. s občanskoprávní spory.

Statistická evidence v porovnání s kvalitativními rozhovory s oběťmi kontinuálně potvrzuje, že oběti, které se na poradny obracejí, se primárně poptávají právě po právních informacích a psychosociální podpoře, nejčastěji pak v jejich vzájemné kombinaci.

SHRNUTÍ POTŘEB

Zkušenosti PMS ukazují, že za nejdůležitější formu podpory pro oběti lze považovat vyslechnutí. Oběti ocenily, že se jim dostane porozumění a pocitu, že se o jejich příběh někdo zajímá a mají se na koho obrátit. Dále oceňují, že jim poradci poskytli právní informace (např. o možnostech odškodnění či náhrady škody), pomáhali jim s vyplněním potřebných dokladů. V neposlední řadě ocenily, že jim poradci zprostředkovali i další kontakty, informace a služby.



Co by si oběti dále přály

Dalším z aspektů, které oběti oceňují, je dostupnost služby a možnost návštěvy v krátkém termínu. Možnost rychlého objednání je často klíčová.

„A pak přijela hlavně rychle paní a dobrý. ... Mně se líbilo objednání obratem. Prostě jsme si volali a hned jsem přijel. Že tam nebylo nějaký nebezpečí z prodlení. Že to není takový klasický jako čekat dva tři měsíce.“

Bohužel nadále i přes kontinuální osvětové aktivity platí, že služby specializovaných subjektů nejsou oběťmi využívány v takovém rozsahu, jak by mohly. „Oběti mají často pocit, že odbornou pomoc nepotřebují, případně že by jim stejně nikdo nepomohl. Proto také, pokud pomoc vyhledají, jedná se spíše o právníka než neziskovou organizaci. Přitom právě tato podpora by mohla zmírnit široké spektrum následků viktimizace“. (Roubalová a kol. 2019: 116). Absenci povědomí pomoci ostatně zmiňují i samy oběti, které službu využily.

„Že jim moc děkuju, že jsem šťastná, že ta služba existuje a že věřím a doufám, že časem to zase nezrušej, všechno se vždycky ruší. Něco se zavede dobrýho pro lidi a pak to zase zrušej, takže pevně věřím a doufám, že.. byla bych ráda, kdyby to prostě nezrušili.“

„Rozhodně tu službu zachovat a vydupat si – fakt jako vybudovat co nejkvalitnější systém a rvát tam prachy, ať funguje, ať ty lidi tam nedělaj jenom charitu a můžou se tomu věnovat naplno, protože bude hůř no.“

Dalším často se opakujícím doporučením je služby pro oběti více a lépe propagovat. Nízké povědomí o existenci odborné pomoci ostatně zmiňují i výsledky viktimizační studie. „Na odborníky (lékař, sociální odbor na radnici, PMS apod.), kteří by mohli oběti poradit, by se obrátila jen necelá desetina respondentů. Ještě méně pak na krizové linky. Poněkud alarmující je, že jen 3 % respondentů by oslovilo nebo doporučilo neziskové organizace“. (Roubalová a kol. 2019. 113)

„Protože já jsem nikdy v probační ... prostě ani jsem nevěděl, že existuje ... Já jsem možná neměl dostatek informací, v čem by mi mohla probační a mediační služba pomoci. Samozřejmě něco jsem zjistil z internetu, ale ...“

„Já jsem se s tím nikdy nesetkala. Já jsem se setkala ted'ka s tím poprvé, takže jsem ani nevěděla, co od toho můžu čekat nebo co to je... Takhle jsem byla spíš jenom překvapená, že to vůbec existuje, že vůbec tyhle služby nabízej.“

„Já jsem vůbec nevěděla, že takhle ta služba existuje. Takhle, věděla jsem, že existuje, ale myslela jsem si, že je spíš pro tu druhou stranu, pro ty útočníky, pro ty pachatele těch trestných činů, a ne že se zabývá i těma oběťma. A to teda musím říct, že netušila spousta lidí.“

„Poradenství bylo super, ale veřejnost o něm moc neví, dostala jsem kontakt na OSPODu, jinak bych nevěděla, že nějaká poradna vůbec je.“



Nicméně ne vše se v životě oběti po využití nabídky odborné pomoci pozitivně změní. I přes podporu, kterou oběti dostaly, v nich často zůstává pocit, že se nakonec se vším musí vyrovnat samy. Musí se vyrovnávat s pocity strachu, s opakujícími se myšlenkami na trestný čin, s nevyřešenými následky. Je třeba si uvědomit, že kontaktování a spolupráce se službami odborné pomoci není zázračným všelékem, který náraz pozitivně promění dosavadní vývoj událostí. Možnosti poradny jsou totiž právně a prakticky relativně limitované.

„No, víte, to je těžký. S tím se člověk těžko srovnává. Stejnak to je ve vás. Pocit strachu. To mi paní asi nepomůže, to chce čas ještě. Ted' už je to o hodně lepší, dřív jsem brečela každý den, ted' mi dělá problém o tom mluvit. Když o tom mluvím, tak se vždycky rozbřečím, ale myslím, že to chce čas ještě. Že se prostě člověk s tím musí vyrovnat sám, to mi nepomůže ani psycholog, ani paní, musím se s tím poprat sama tady, ty pocity. Strachy a obavy.“

„Myslím si, že ještě, ještě není konec. Já si sám to ještě nějak řeším v sobě. ... Když musím dělat něco, při čemž musím vypnout mozek a musím tyhle myšlenky potlačit, abych na to nemusel myslet; když třeba někde něco natáčím a dostanu se do jiného prostředí a do situace, kterou musím řešit, tak tohle ustoupí do pozadí. Ale jinak samozřejmě, když jsem doma, v běžném životě, tak na to člověk myslí... Každou chvíli se to nějakým způsobem připomíná a ... nevím, jestli to vůbec někdy skončí, jestli vůbec se toho poctivě zbavím, abych na to zapomněl. No dobře, to asi nelze, ale aby mi to nepřipomínalo stále tu... S odstupem od té události jsem to měl, možná i dalšími okolnostmi i podporou lidí, kteří mě znají, tak... Tak mně to pomáhá, už to není takový, jako třeba ty první tři měsíce. To jsem byl úplně špatnej. Jsem dělal věci, co jsem vůbec nechápal. Já jsem se choval úplně jinak, já jsem se cítil jako jinej člověk. Jsem si říkal, jestli jsem to vůbec já, to bylo jako zvláštně. S odstupem nebo s časem se to, bych řekl, nějak vrací do původních kolejí.“

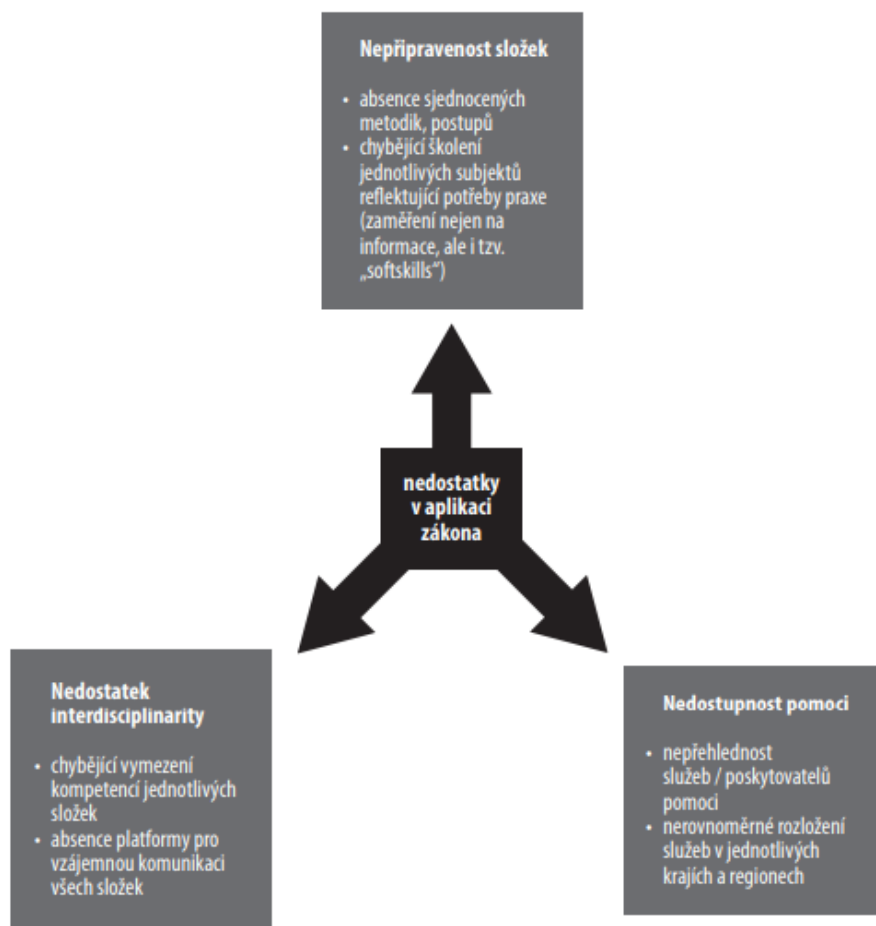
Ale stejně to není ještě úplně v normálu. Je ještě spousta věcí, který jsem měl předtím.. spousta, prostě cítím jinak, než jsem cítil před tím... Prostě vím a uvědomuju si, že život se strašně změnil.“

„On nám 100% nám pomohl v tom, co se týká vyšetřování, toho řízení trestního, ale naši životní situaci to nezměnilo. Dcera prostě nemocná od té doby je pořád. ... Pořád ten problém má a táhne se to s ní a má problém ve škole. Ty cikáni i ty ostatní o ní vědí, každou chvilku se setká s nějakou výhružkou. Takže já v tom strachu o to dítě budu pořád.“

“Bolavá” místa v oblasti pomoci obětem si jako cíl identifikace zvolila i expertní fokusní skupina, která byla realizována v rámci viktimizační studie IKSP.



Schéma 1: Nepřípravenost systému na aplikaci zákona



(Roubalová a kol. 2019: 53)

Návrh na řešení uvedených problémů lze spatřovat ve vytvoření centralizované instituce, která by zastřešovala práci s oběťmi. Uvedený výzkum zmiňuje pracovní název „Trauma centrum“. Taková instituce by mapovala aktuální potřeby a rozložení služeb po celé republice a byla by v úzké součinnosti s OČTŘ (předávání kontaktů na oběti). Pod „jednou střechou“ by oběť obdržela komplexní pomoc (psychologické, právní, sociální a další praktické služby). Složky pomoci by měly být provázány a měly by pružně reagovat na momentální situaci, stav a potřeby oběti. Právě v kombinaci a součinnosti těchto služeb lze spatřovat perspektivu pro další vývoj služeb pro oběti. Ostatně s tímto trendem počítá i ZOTČ, je však nutné také dodat, že nastavení funkčního a dostupného systému pomoci je významně odvislé od finančních subvencí.

„Optimální by bylo, kdyby tady byla kolegyně a řekla: «Hele, tady máme tým, tady máš psychologa, tady máš právníka a jsou placení někým jiným, a od zejtra se vás ujímáme a (vy budete) jako kojenec a tady máte podpůrný tým a hotovo. Takže se o to přestaň starat, fešáku, jo.»“



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



PROBAČNÍ A MEDIAČNÍ SLUŽBA
ČESKÉ REPUBLIKY

projekt „Proč zrovna já? II“ (CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_029/0003557)

„Z mého hlediska by bylo fajn, kdyby hned na začátku po napadení, kdyby už tehdy mohlo dojít k tomu prvnímu kontaktu oběti s poradcem, kdyby nějaká osoba přišla a řekla, že s čímkoliv je možné se na ní obrátit. Je to jiný než kousek papíru v ruce.“

Na závěr lze konstatovat, že i když odborná pomoci nemohou obětem zcela vyřešit, poskytnuté služby prokazují svůj pozitivní efekt. Tyto služby poskytují obětem potřebnou oporu a informace, které jim umožní se situací se postupně vyrovnávat a navracet se k normálnímu život, ač takový návrat nezřídka bývá zdoluhavý a obtížný.



3 ZÁKLADNÍ DOPORUČENÍ PRO KOMUNIKACI S OBĚTÍ

Poradny a další služby pro oběti trestných činů se snaží reagovat společně s obětí na následky viktimizace a asistovat při naplňování potřeb spjatých s trestným činem. Předchozí kapitola si vytyčila za cíl tyto potřeby identifikovat, tato kapitola přináší základní a konkrétní doporučení, kterak uvedené potřeby naplnit, a tak pomoci oběti k návratu do života před činem.

Většina obětí, které se obrátí na služby odborné pomoci, řeší nenadálou situaci a své potřeby “ted” a “tady”. Základním nástrojem poradce při práci s obětí je rozhovor, přičemž takový rozhovor může být velmi náročný. Bohužel, neexistují žádné konkrétní “kouzelné věty”, nicméně lze vycházet z určitých ověřených zásad a doporučení. Spolupráce a komunikace by měla spočívat na jednoduchosti, autentičnosti, zájmu a profesionálním etickém přístupu poradce.

Pro vedení úspěšného profesionálního rozhovoru s obětí by se mělo dodržovat několik zásad:

- Vytvoření bezpečného prostoru pro konzultaci (klidné a nerušené prostředí, soukromí, anonymita).
- Nedirektivní a individuální přístup poradce založený na respektu, zájmu, důvěře vůči oběti.
- Vyslechnutí a porozumění.
- Umožnění ventilace emocí (co oběti trestný čin způsobil).
- Zpracování zážitků viktimizace, práce na zmírnění pocitu sebeobviňování.
- Normalizace emocí a projevů, které oběť vnímá jako “nenormální”.
- Být nápomocen při hledání vnitřních a vnějších zdrojů podpory.
- Podpora a ocenění při řešení situace.
- Orientace na další život (obnovení pocitu důvěry, bezpečí).

Naplňování potřeb obětí v průběhu trestního řízení

Jasně identifikovat potřeby obětí není jednoduché, mění se totiž v čase i s průběhem trestního řízení. Zde přinášíme přehled základních doporučení, jak reflektovat a naplňovat potřeby obětí dle fáze trestního řízení.

Bezprostředně po činu:

- Pokud oběť doposud nepodala trestní oznámení a zvažuje jeho podání, zevrubně a srozumitelně vysvětlujeme jeho náležitosti. Zároveň vysvětlujeme, co bude následovat po podání. Ve většině případů pak rozhodnutí o podání trestního oznámení necháváme na oběti (výjimku tvoří případy, kdy je nutné splnit oznamovací povinnost definovanou v trestním zákoníku).
- Mapujeme dopady trestného činu i v dalších oblastech života oběti (psychická, sociální, ekonomická rovina).
- Nasloucháme a podporujeme oběť ve vyjadřování emocí.
- Normalizujeme reakce oběti (informujeme o průběhu psychické reakce a vysvětlujeme, jaké prožívání se zpravidla vyskytuje).



- Zjišťujeme, zda má oběť ve svém okolí někoho, kdo jí může poskytnout podporu (vyslechnutí, asistence).
- Nabízíme ověřené kontakty na zdravotnická zařízení, psychologa, psychiatra, krizové služby.
- Rodina a blízcí se dozvídají o trestném činu - mohou nastat výčitky, obavy, přemrštěné reakce vůči oběť:
 - Nabízíme konzultaci rodině, partnerovi (spíše informativně a se souhlasem oběti) – jak mohou oběť podpořit v návratu k běžnému životu.
 - Zpřehledňujeme situaci a informujeme (přiměřené informace pomohou obnovit vztahy s blízkými).
- Směřujeme oběť k postupné obnově běžného životního stylu (např. s podporou blízkých).

V průběhu přípravného řízení:

- Vysvětlujeme, že úkolem policie je sběr důkazů a že výslech není namířen proti oběti.
- Informujeme o vývoji případu, pokud je to možné.
- Informujeme o právech, které oběť v dané fázi má (např. zabránění kontaktu s pachatelem, uplatnění nároku na náhradu škody).
- Využíváme grafické či tištěné materiály pro zpřehlednění situace.
- Nabízíme případný doprovod.
- Asistujeme při sumarizaci poznámek a informací pro výslech.
- Zprostředkováváme právní pomoc (žádost o zmocnění).
- Mapujeme stav oběti v dalších oblastech (zdravotní, sociální, psychický stav).
- Mapujeme postoj oběti vůči pachateli (pro případnou možnost mimosoudního vyřešení).

V řízení před soudem:

- Mapujeme a reagujeme na obavy oběti ze setkání s pachatelem.
- Informujeme o právech, která oběť má dle ZOTČ a trestního řádu (např. o možnosti vypovídat bez přítomnosti pachatele a veřejnosti, zpracovat prohlášení o dopadech na život oběti).
- Ověřujeme, zda byl uplatněn nárok na náhradu škody.
- Srozumitelně informujeme o přesném průběhu hlavního líčení, o způsobu výslechu a roli jednotlivých osob v něm (využíváme případná grafická znázornění).
- Posilujeme sebevědomí oběti, nabízíme podporu (např. opět formou doprovodu důvěrníkem).
- Doporučujeme zpracování poznámek pro podání svědecké výpovědi.
- Navrhujeme vhodnou přípravu k hlavnímu líčení a podáváme praktické informace - oblečení, jídlo, doprava, doklad totožnosti, nárokování svědeckého.
- Nabízíme podporu při zpracování zážitku z hlavního líčení a případného rozhodnutí.

Ve vykonávacím řízení, po propuštění pachatele:



- Oběti se obávají, že je bude pachatel kontaktovat
 - Předáváme informace o právech poškozeného, mj. o možnosti účastnit se veřejného zasedání o propuštění a o získání informace o propuštění.
 - Poskytujeme podporu při ventilaci emocí, normalizujeme reakce.
 - Nabízíme zpracování bezpečnostního plánu pro případ nečekaného setkání s pachatelem.

V případě nutnosti a zájmu dlouhodobě poskytujeme podporu a pomoc

- Při události, která připomene okolnost/událost trestného činu.
- Při přetrvávajících obtížích jako následku traumatické události.

Orientace v trestním řízení a potřeba informací je pro oběti opravdu fundamentální, proto přinášíme další doporučení k naplnění právě těchto potřeb:

- Pro snadnější orientaci oběti je užitečné využít schémat a vizualizace pro názorné popsání (například rozmístění aktérů v soudní síni a řazení jednotlivých úkonů).
- Za účelem porozumění komplexnosti je oběti žádoucí vysvětlit, že všichni aktéři v trestním řízení mají svá práva a jaká tato práva jsou.
- Aby oběť byla schopna zvládnout situaci (nejen) při hlavním líčení, je přínosné jí vysvětlit pozici dalších účastníků řízení, mj. i obhájce pachatele – ten totiž může klást nepříjemné otázky, vyjadřovat se expresivně a gestikulovat.
- Aby si oběť sama pro sebe shrnula svou situaci, je vhodné ji doporučit, aby si udělala poznámky, o které se může během výpovědi opřít.
- V případě, že nedojde k naplnění některého z práv oběti dle ZOTČ, je potřeba oběti vysvětlit, že to není její vina (a ani vina poradce). Pokud to je možné, je žádoucí vysvětlit důvody nenaplnění práva, aby byla zachována pokud možno důvěra v celý proces a ve spravedlnost.

Naplnování potřeb v poradenském procesu

Samotný poradenský proces lze rozdělit pro přehlednost do několika fází, přičemž opět přinášíme konkrétní doporučení a rady, jak během něj postupovat a reagovat na potřeby oběti. Ještě před začátkem rozhovoru je žádoucí se na situaci a na oběť „naladit“ - být v klidu, bez stresu a eliminovat rušivé vlivy. Poradce klade velký důraz na nabídku služby, kterou může v danou chvíli poskytnout. Při prvním rozhovoru s obětí nabízí především bezpečný prostor pro sdělení příběhu, podporu při řešení následků trestné činnosti. Poradce se nevyptává na podrobnosti trestného činu, zaměřuje se zejména na dopady trestného činu v životě oběti.

Na začátku rozhovoru:

- Zpočátku se vytváří kontakt panující na vzájemné důvěře. Oběti se představíme, nabídneme místo k sezení, kde jí to bude příjemné, vodu apod.
- Oceníme oběť za to, že přišla, že se odhodlala svou situaci řešit: *„Děkuji, že jste dorazil/a, chápu, že to pro Vás nemuselo být jednoduché přijít!“*



- Představíme oběti služby poradny (jaké jsou možnosti poradny, jaké služby nabízí a co naopak není v její kompetenci) - zabrání to případným budoucím nedorozuměním a frustraci, že poradna nenaplnila to, co oběť očekávala.
- Domluvíme se na časovém rámci setkání: *„Na dnešní setkání máme 60 minut, pevně doufám, že je to dostatek času k tomu, abychom probrali vše, co potřebujete. Pokud budete chtít, můžeme se setkávat i dále.“*
- Vyzveme oběť k vyprávění příběhu, věnujeme jí čas a prostor: *„S čím k nám přicházíte? Jakou máte představu o naší spolupráci? Vyprávějte mi o tom, co se stalo.“*
- Na základě sdělených informací konkretizujeme “zakázku” a porovnáme ji s možnostmi a kompetencemi: *„V čem Vám mohu pomoci?“ „Jakou máte představu o naší spolupráci?“ „Jak chcete využít toto setkání?“ „Jak se stalo, že jste k nám přišel/a?“ „Co bych pro Vás mohl udělat?“*

V průběhu rozhovoru:

- Pracujeme s příběhem v takové formě, jak nám jej oběť sděluje. Ověřování faktů je věcí policie.
- Nemluvíme o detailech viktimizace, zajímáme se spíše o pocity, problémy oběti a její reakci na událost.
- Pečlivě mapujeme dopady trestného činu na oběť a její potřeby: *„Co vás zasáhlo nejvíce? Jaká byla první noc po trestném činu? Změnila se nějak délka a kvalita spánku? Jakou máte chuť k jídlu? Změnila se nějak vaše tělesná váha po události? Máte po události nějaké zdravotní, psychické problémy? Můžete mi o nich říct více? Vyhledal/a jste nějakého odborníka? Užíváte nějaké léky? Jak vám trestný čin změnil život? Je dnes něco jinak?“*
- Zjišťujeme zdroje podpory: *„Jak na to reagovala vaše rodina, přátelé, spolupracovníci? Kdo vám nejvíce pomáhá? Kde čerpáte sílu k tomu, abyste to zvládli/a? Co vám pomáhá, když musíte řešit nepříjemné události ve vašem životě? Je někdo další, o kom víte, že by v souvislosti s trestným činem potřeboval pomoc?“*
- Nenecháváme se fascinovat příběhem (neužívat věty typu *„to je hrozné...“*, *„jak to bylo dál...?“*).
- Nabízíme konkrétní formu pomoci (právní informace, zprostředkování mediace, zpracování žádostí o peněžitou pomoc, prohlášení oběti apod.): *„Myslím, že bych mohl/a udělat toto... Bylo by to pro vás řešení?“*
- Nabízíme ověřené kontakty na odborníky, případně také doprovod k nim: *„Obávám se, že není v mé kompetenci, mých možnostech to udělat, ale mám kontakt na XXX. Pokud budete chtít, zprostředkuji vám i termín konzultace s ním, případně vás tam doprovodím.“*
- Průběžně zjišťujeme, zda někdo z okolí oběti také potřebuje pomoc.
- Řídíme se přáním oběti (v rámci reálných možností). Nevnučujeme svou představu o dalším postupu.
- V průběhu konzultace opakovaně ověřujeme, zda oběť rozuměla tomu, co říkáme (*Je to pro Vás takto srozumitelné? Prosím, zastavte mě, pokud byste něčemu nerozuměli!“*).

V závěru rozhovoru:



- Ještě jednou si ověřujeme správnost zakázky - čili zda pracujeme opravdu na naplňování potřeb oběti: *„Bavíme se tady stále o tom, o čem chcete? Je ještě něco, na čem bychom spolu mohli dnes pracovat?“*.
- Zajímá nás zpětná vazba: *„Jaké to pro vás dnes bylo? Co si odnášíte z našeho rozhovoru? Jak se vám to poslouchalo? Co bylo nejužitečnější?“*.
- Vytyčujeme a domlouváme případnou další spolupráci (např. termín další konzultace) - *“Pokud budete v mezičase cokoliv potřebovat, zde je leták s kontaktem. Opravdu neváhejte mě kontaktovat, jestli budete potřebovat něco dále vysvětlit.”*
- Nezapomínáme na rozloučení.

Obecná doporučení pro vedení rozhovoru a pro možné otázky:

- Hovor tlumenějším hlasem a pomalejším tempem s přestávkami.
- Aktivní naslouchání (*„Rozumím tomu správně, že..?“*).
- Osobní vyjadřování (*„Je dáno“* vs. *„Mám pocit, že...“*).
- Vyjádření samozřejmého (např. uklidňující vyjádření, že oběti již nebezpečí nehrozí).
- Vyjadřování pocitů – nestranný, neosobní přístup (*„Mrzí mě, co se Vám stalo“*, *„Musím se zeptat na něco, co Vám možná nebude příjemné“*).
- Průběžné dotazování, zda oběť sdělení rozuměla (*Bylo to pro Vás pochopitelné? Pokud by to nebylo jasné, opravdu se prosím ozvěte!“*).
- Nepůsobit uspěchaně (omezit časté pohledy na hodinky, mít hodiny vhodně umístěné v prostoru).
- Dělat přestávky v průběhu konzultace - pro odpočinek, zklidnění, vstřebání informací.
- Dát oběti psací potřeby pro poznámky, předat poučení a informace např. formou přehledného letáku.

Komunikační chyby při rozhovoru s obětí

Jak již bylo zmíněno, neexistují žádné “kouzelné” věty, které jako mávnutím “kouzelného proutku” radikálně zlepši situaci oběti. Na základě zkušeností lze však identifikovat určité fráze či komunikační strategie, které (i přesto, že mohou být leckdy dobře míněny), oběti spíše škodí.

- Jalové utěšování (*„To bude dobré, chce to čas.“*).
- Banální rady a fráze (*„Teď musíte být silný“* – *„Vím, co teď musíte prožívat!“*).
- Bagatelizace (*„Vždyť se Vám tolik nestalo, mohlo to dopadnout hůř!“*).
- Vytýkání a moralizace (*„Jak jste mohl udělat takovou hloupost?“*).
- Milosrdné lži (*„Nebojte, policie ho určitě najde!“*).
- Strašení, dramatizace (*„No, snad Vás ještě nenakazil!“*).
- Fascinace činem (*„Bože, to je strašné!“*).
- Neudržitelné sliby (*„Nebojte, pachatele nemine trest!“*).
- Nevhodné žerty, „lichotky“ (*„No vidíte, ještě se o Vás poperou!“*).
- Spěch a zvyšování nervozity (pohledy na hodinky).
- Diagnóza na místě (*„To vypadá zle!“*).
- Používání odborných termínů a odborné vyjadřování, kterému oběť nerozumí.
- Patologizace (*„Takové chování není normální!“*).



Další příklady nevhodných frází:

- „Seberte se...“
- „Teď se nemůžete hroutit.“
- „Bože, to je hrozné.“
- „Vím jak Vám je, vím jak se cítíte.“
- „Život jde dál...“
- „Co se stalo, to se stalo.“
- „Nezatěžujte druhé svými problémy.“
- „Počkejte, časem se to zlepší.“
- „Musíme jít dál.“
- „Budte vděčný (vděčná) za to, že již utrpení skončilo.“
- „Budte vděčný (vděčná), že jste spolu byli tak dlouho.“
- „Budte vděční, že máte ještě další dítě.“
- „Najdete si někoho jiného“.

Kdy lze oběti doporučit psychoterapeutickou pomoc?

Psychosociální podpora ze strany poradce, blízké osoby je ve většině případů dostačující pro zvládnutí následků, a tak není nutné dalších odborných psychologických služeb. Nicméně mohou se vyskytnout (a vyskytují) i případy, kdy lze uvažovat o nabídce odborných psychologických/psychoterapeutických služeb. Vodítkem, kdy tuto nabídku otevřít, mohou být níže uvedené situace:

- Oběť sama žádá o radu, kam se obrátit; uvažuje o odborné lékařské nebo psychologické péči.
- Poradce pozoruje symptomy posttraumatické stresové poruchy, deprese nebo jiných známek duševní nerovnováhy (viz výše).
- Oběť je zaplavena emocemi, je patrná potřeba je sdílet.
- Okolí oběti pravděpodobně nenabízí laickou pomoc a podporu.
- Oběť je zatím rozhodnuta nemluvit o zážitku s nikým ze svého okolí.
- Oběť je osamělá.

Nabídnutí psychologické péče musí být od poradce citlivé a taktní, aby oběť nenabyla dojmu, že má nálepku někoho, kdo je nemocný nebo své potíže nezvládá. Oběť za to, že se svěřila se svými problémy či prožitky, nesmí být „potrestána“ tím, že bude odeslána jinam.

Diagnostikování a následné potvrzení psychických obtíží oběti nesmí vést k automatickému ukončení práce s ní. Příklad taktního nabídnutí psychoterapeutických služeb může vypadat následovně:

„Slyšel jsem, že se po přepadení hodně změnil. Už neděláte některé věci jako dříve. Někdy se Vám stane, že zahlédnete někoho, kdo Vám pachatele připomíná a rozbuší se vám srdce a máte sucho v ústech. Tyto obtíže jsou pro Vás jistě nepříjemné a trvají již delší dobu. Možná bychom se spolu mohli podívat na to, jak tyto obtíže s pomocí psychologické péče zmírnit. Rád bych Vám teď představil možnost psychologických konzultací, které Vám mohu nabídnout, kdy konečné rozhodnutí je samozřejmě na Vás“.

Jak zabráňovat sekundární viktimizaci



Kapitola o potřebách obětí se zabývala také sekundární viktimizací. Pro její předcházení se lze zaměřit na následující:

- Nezlehčovat způsobenou újmu a nezpochybňovat její postavení.
- Nehodnotit, jak se oběť chovala či jak reagovala.
- Komunikovat autenticky, přirozeně, srozumitelně.
- Dát oběti prostor se vyjádřit a dopomoci při uplatňování jejích práv.
- Informace předávat postupně a opakovaně, ověřovat, zda oběť rozuměla.
- Vysvětlovat průběh následných úkonů.
- Respektovat osobnost a důstojnost oběti.
- Přistupovat k oběti zdvořile, šetrně a podle možností jí vycházet vstříc.
- Vůči oběti postupovat s přihlédnutím k jejímu věku, zdravotnímu stavu včetně psychického stavu, její rozumové vyspělosti a kulturní identitě tak, aby nedocházelo k prohlubování újmy způsobené oběti trestným činem nebo k druhotné újmě.
- Otázky klást zvláště šetrně a po obsahové stránce vyčerpávajícím způsobem, aby nebylo nutné výsledk znovu opakovat; jejich formulaci je třeba při zachování potřebné ohleduplnosti přizpůsobit věku, osobním zkušenostem a psychickému stavu oběti.

Jaké rady dát oběti, aby se lépe a rychleji vyrovnala s dopady trestného činu?

- Zvýšená zranitelnost – být vůči sobě tolerantnější.
- Mluvit o události, o tom, co se stalo, jaké to má Vás následky.
- Říct, jak se oběť cítí a co prožívá (lepší pochopení okolí).
- Požádat své blízké o pomoc.
- Pokud je to možné, zvážit návrat do každodenního života.
- Myslet na životosprávu – pravidelné jídlo, pití spánek, fyzické aktivity.
- Dopřát si čas a prostor sami pro sebe (aktivity, odpočinek).
- Při ztrátě pocitu bezpečí práce na jeho obnově.
- Nebýt na sebe příliš náročný (naplánavat si nejnnutnější).
- Snažit se být aktivní při vyšetřování, pokud je to možné (zabraňování bezmoci).
- Nebrat spravedlnost do svých rukou.
- Nesnažit se událost vytěsnit, zabraňovat průchodu emocí. Psychika člověka potřebuje čas na to, aby náročnou událost zpracovala a vyrovnala se s ní.
- V případě přetrvávajících psychických potíží se obrátit na odborníky.

Ukončení spolupráce

Každý příběh oběti je jiný. V každém se prolíná jiná kombinace problémů psychických, rodinných, finančních i trestněprávních. I doba spolupráce oběti s poradcem se liší - v poradnách PMS se objevují oběti spolupracující krátce, ale vyskytují se i oběti, které zůstávají v kontaktu s poradcí po dobu delší než jeden rok. Soudní procesy se mnohdy táhnou i léta a oběti cítí potřebu zůstat v dlouhodobém spojení s poradcem, či jiným odborníkem. To platí jak pro zvláště zranitelnou skupinu obětí, tak pro ostatní poškozené trestnou činností. Ukončení spolupráce s obětí je tak velmi individuální. K ukončení spolupráce může dojít:

- Naplněním zakázky – na závěrečné konzultaci poradce s obětí zhodnotí vzájemnou spolupráci; zmíní možnost další podpory/pomoci, pokud by o ni oběť i nadále stála.
- Oběť na další konzultaci již nepřijde.



- Změnou zakázky, kterou poradce nemůže naplnit - s obětí je ujednáno předání kontaktů na jiné organizace nebo služby.

Závěrečné shrnutí, doporučení

- Při vedení rozhovoru s obětí vždy vycházíme z aktuálního stavu oběti a kontextu situace.
- Využíváme techniky aktivního naslouchání a kladení otevřených otázek.
- Nebojíme se emocí oběti a pracujeme s příběhem v takové formě, jak jej oběť sděluje.
- Poskytujeme oběti dostatek času a prostoru pro ventilaci.
- Ptáme se na dopady a následky trestného činu a nabízíme konkrétní pomoc.
- Máme na paměti své hranice a odkazujeme oběť na jiné odborné služby.

Z praxe víme:

- Oběť nikdy nezapomene na trestný čin.
- I když oběť situaci nezpůsobila, musí investovat energii do nápravy následků.
- Zvláště citlivé jsou pro oběti okamžiky těsně po činu, po návratu z léčení, při návratu do práce či školy.
- Vzniku posttraumatické poruchy lze předejít vhodnou pomocí.
- Oběť je tou osobou, která nejlépe ví, co potřebuje a co jí pomáhá. Nevnučujeme jí svou “moudrost”.



ZÁVĚR

Studie si vytyčila za cíl shrnout a interpretovat zkušenosti PMS získané při pomoci obětem trestných činů, zejména pak při naplňování jejich potřeb. V teoretické části byly definovány základní pojmy a procesy, které se u oběti obvykle vyskytují. Definování těchto procesů je žádoucí pro lepší pochopení reakcí a potřeb obětí. Je důležité mít neustále na paměti, že jakákoliv reakce oběti na viktimizaci je normální a nelze ji klasifikovat dle “normálnosti/nenormálnosti”, navíc každá osoba reaguje v procesu viktimizace velmi individuálně.

Stěžejní částí studie byla kapitola pojednávající o potřebách obětí. Byly představeny a charakterizovány základní skupiny potřeb, s nimiž se pracovníci PMS při poskytování pomoci setkávali a setkávají. Podobně jako prožívání viktimizace, i potřeby obětí jsou velmi individuální a v průběhu času se mění. Pro lepší ilustraci byly informace doplněny o autentická vyjádření obětí, které prošly poradnou, o statistická data. Závěr této kapitoly identifikoval i návrhy pro zlepšení stávajícího systému podpory a pomoci.

Poslední část studie, na základě identifikovaných potřeb, uvedla základní rady a doporučení, jak lze potřeby obětí naplňovat. Pro adekvátní a vhodnou pomoc je důležité správně identifikovat, s jakou konkrétní potřebou oběť přichází. Neexistují “žádné kouzelné věty”, komunikace by měla stát na autentičnosti, angažovanosti, zájmu a profesionálním etickém přístupu poradce.

Na závěr můžeme vyslovit přání, aby skrze distribuci tohoto dokumentu mezi profesionály a laiky došlo alespoň v malé míře ke zvýšení znalostí o obětech trestných činů a ke zlepšení úrovně poskytované pomoci.



SEZNAM ZKRATEK

- PMS Probační a mediační služba
- PZJ? I „Proč zrovna já? I“
- PZJ? II „Proč zrovna já? II“
- ZOTČ Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A ZDROJŮ

- Benedict, H.: *To není vaše vina! Jak se vyrovnat se sexuální napadením*. Praha: One woman press, 2003.
- Čírtková, L.: *Viktimologie pro forenzní praxi*. Praha: Portál, 2014.
- Čírtková, L. a kol.: *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů*. Praha: Grada, 2007.
- Danková, K. – Pelc, V.: *Právní pomoc obětem trestných činů*. Praha, CSSP: 2014.
- Kuchta, J. – Válková, H. a kol.: *Základy kriminologie a trestní politiky*. Praha: C. & H. Beck, 2011.
- Matoušek, O. - Matoušek, J.: *Vyhodnocení projektu „Proč zrovna já“ – Závěrečná zpráva*. 2015.
- Probační a mediační služba: *Metodická příručka. Sborník metodik projektu „Proč zrovna já?“ Sborník metodik projektu „Proč zrovna já?“*. 2015.
- Probační a mediační služba: *Průvodce pro poradce. Práce s oběťmi trestných činů*. 2013.
- Probační a mediační služba: *Manuál pro práci s oběťmi trestných činů*. 2018.
- SocioFactor s.r.o.: *Evaluační zpráva projektu „Proč zrovna já? II“*. Závěrečná evaluační zpráva. 2020.
- SocioFactor s.r.o.: *Souhrnná výzkumná zpráva: Vliv zákona o obětech trestných činů na změnu postavení obětí*. 2018.
- Roubalová, M. a kol.: *Oběti kriminality Poznatky z viktimizační studie*. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2019.
- Tomášek, J.: *Úvod do kriminologie. Jak studovat zločin*. Praha: Grada Publishing, 2010.
- Velikovská M.: *Psychologie obětí trestných činů*. Praha: Grada, 2015.
- Zehr, H.: *Úvod do restorativní justice*. Praha: Sdružení pro probaci a mediaci v justici, 2003.