



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



PROBAČNÍ A MEDIAČNÍ SLUŽBA
ČESKÉ REPUBLIKY

socio.factor
sociální firma | výzkum a vzdělávání | služby

Evaluační projekt Proč zrovna já? II

Závěrečná evaluační zpráva

zpracováno pro Probační a mediační službu

SocioFactor s.r.o.
www.sociofactor.eu

Obsah

Manažerské shrnutí.....	3
1. Cíl a účel evaluace.....	9
2. Metodologie řešení	10
2.1 Shrnutí projektu	10
2.2 Logický model projektu	11
2.3 Evaluační otázky	13
2.4 Analýza klíčových aktérů	16
2.5 Evaluační design.....	17
2.5.1 Specifikace výzkumných metod evaluace a datových zdrojů	19
2.6 Analýza rizik	20
3. Hlavní zjištění.....	21
3.1 KA 01 Pomoc a podpora obětem trestných činů	21
3.1.1 Naplnění výstupů, dopady, vlivy na realizaci.....	21
3.1.1.1 Případová studie	23
3.1.1.2 Klienti poraden pro oběti.....	27
3.2 KA 02 Mezioborová a mezíresortní spolupráce	30
3.2.1 Naplnění výstupů, dopady, vlivy na realizaci.....	30
3.3 KA 03 Rozšíření odborných kompetencí poradců pro oběti t.č.	33
3.3.1 Naplnění výstupů, dopady, vlivy na realizaci.....	34
3.4 KA 04 Rozšíření odborných kompetencí sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách	36
3.4.1 Naplnění výstupů, dopady, vlivy na realizaci.....	37
3.5 KA 05 Asistenti obětí u parolových komisí	38
3.5.1 Naplnění výstupů, dopady, vlivy na realizaci.....	38
3.6 KA 06 Analýza potřeb obětí a externí evaluace	40
3.6.1 Naplnění výstupů, dopady, vlivy na realizaci.....	41
3.6.1.1 Analýza potřeb obětí t.č.....	41
3.6.1.1.1 Kvalitativní studie	41
3.6.1.1.2 Dotazníkové šetření	52
3.7 KA 07 Změna postojů cílové skupiny	61
3.7.1 Naplnění výstupů, dopady, vlivy na realizaci.....	62
4. Závěry evaluace.....	64
4.1 Odpovědi na evaluační otázky	64

4.2 Odpovědi na specifické evaluační otázky	72
4.3 Doporučení	78
Příloha č. 1	80
Příloha č. 2	81
Příloha č. 3	83
Seznam zkratek	84
Seznam grafů, tabulek a obrázků	85

Manažerské shrnutí

Realizovaný projekt si kladl za cíl působit na snižování rizik sociálního vyloučení v prostoru životního pole obětí trestných činů a tím přispět k systémové podpoře obětí. Cílem projektu byla komplexní podpora a pomoc obětem trestných činů při vyrovnávání se se zážitkem trestného činu, při překonávání ztráty pocitu bezpečí a obnově důvěry ve spravedlnost. Stejně důležitým cílem bylo působení na změnu celkového povědomí odborné i laické veřejnosti o právech obětí. Nástroji tohoto působení byly: podpora mezioborové spolupráce v rámci multidisciplinárních týmů, školení určená sociálním pracovníkům a pracovníkům v sociálních službách. Na straně široké veřejnosti byla použita osvětová mediální kampaň, kterou doplnily informační letáky a osobní kontakty poradců pro oběti a odborných regionálních konzultantů realizované v rámci odborných seminářů, konferencí a besed s laickou veřejností.

Evaluovaný projekt byl realizován s celorepublikovým dosahem. Střediska PMS a poradny pro oběti jsou na mnoha místech ČR jediným poskytovatelem odborné pomoci obětem trestných činů. V rámci projektu byla vytvořena síť poraden pro oběti, které působí aktuálně v 56 městech.

Na tomto místě přinášíme evaluační závěry získané v průběhu projektového období. Dosažené výsledky byly syntetizovány a slouží k přezkoumání dopadů projektového řešení. Pro přehlednost text strukturujeme do několika bodů.

1. Příjemci projektového řešení

V rámci projektu byly vybrány čtyři cílové skupiny příjemců.

CS – 1 Oběti trestných činů

První cílovou skupinu tvoří oběti trestných činů a zvláště zranitelné oběti trestných činů (dle § 2 odst. 4 zákona č. 45/2013 Sb. o obětech trestných činů) a to bez ohledu na věk, pohlaví, způsobenou újmu anebo vzniklý následek. V rámci projektu byla této cílové skupině věnována klíčová aktivita KA 01, KA 05, KA 07. Cílová skupina byla příjemcem odborného poradenství a asistence u parolových komisí, k této skupině mířila rovněž mediální osvětová kampaň.

CS – 2 a 3 Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách

Skupiny pomáhajících pracovníků byly vybrány jako 2. a 3. cílová skupina. V projektu jim byla nabídnuta účast ve vzdělávacích kurzech, v rámci kterých si mohli rozšířit odborné kompetence. Nové kompetence těchto pracovníků mohou přispět k úspěšnější prevenci rizik spojených s neposkytnutím podpory obětem trestných činů. Právě tyto pracovníci při výkonu terénních služeb, odlehčovacích, pečovatelských a ošetřovatelských služeb přichází do kontaktu s jinak těžko dostupnými sociálními skupinami (senioři, rodiny s dětmi, osoby s handicapem). Rozvíjené kompetence se týkaly: identifikace jevů nesoucích známky trestné činnosti, základní orientace v právech obětí a orientaci v systému pomoci. Pro tyto účely byla realizována KA 04.

CS – 4 Poradci pro oběti trestných činů

Uvedená cílová skupina plnila v projektu dvojroli. Na straně jedné poskytovali poradenskou službu, účastnili se multidisciplinárních aktivit, pořádali besedy pro veřejnost, vedli PR činnosti v rámci lokální kampaně propagující poradny pro oběti. Na straně druhé se stali příjemci vzdělávání rozšiřujícího jejich odborné kompetence. Této skupině byla věnována aktivita KA 03.

2. Implementace projektových aktivit

V rámci projektu byly naplánovány tyto klíčové aktivity:

KA 01 Pomoc a poradenství obětem trestných činů

Cílem aktivity bylo vytvoření celorepublikové sítě dostupných a komplexních služeb pro oběti t.č. a zvláště zranitelných obětí.

Cíle KA 01 byly naplněny, poradenství pro oběti t.č. běží do konce projektového období.

KA 02 Mezioborová a meziresortní spolupráce

Cílem aktivity bylo posílení mezioborové spolupráce, zavedení meziresortní spolupráce na krajské úrovni, udržení a prohloubení stávající úrovně systémové podpory obětem t.č.

Cíle KA 02 byly částečně naplněny, plánované inovační řešení v podobě krajských týmů pro oběti bylo realizováno v pozměněné podobě. Důvodem byl menší zájem na straně oslovených subjektů, než jaký se původně očekával.

KA 03 Rozšíření odborných kompetencí poradců pro oběti trestných činů

Cílem aktivity bylo rozšířit odborné kompetence poradců pro oběti trestných činů a to cestou diverzifikované výuky rozdělené do 3 modulů.

Cíle KA 03 byly naplněny.

KA 04 Rozšíření odborných kompetencí sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách

Cílem aktivity bylo rozšířit odborné kompetence sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, aby tito zástupci pomáhajících profesí byli schopni rozpoznat znaky trestné činnosti a uměli podporovat oběti v uplatňování jejich práv.

Cíle KA 04 byly naplněny.

KA 05 Asistenti obětí u parolových komisí

Cílem aktivity bylo poskytnutí podpory obětem trestných činů, kteří se zapojili do Komise pro podmíněné propuštění.

Cíle KA 05 byly naplněny, aktivita byla realizována v návaznosti na projekt Křehká šance II.

KA 06 Analýza potřeb obětí a externí evaluace

Cílem aktivity bylo zpracování ojedinělé studie zabývající se potřebami obětí. Součástí aktivity byla evaluace projektových procesů a výstupů.

Cíle KA 06 byly naplněny.

KA 07 Změna postojů cílové skupiny

Cílem aktivity bylo s použitím mediální kampaně působit na změnu povědomí a postojů cílových skupin projektu v oblasti práv obětí trestných činů a v oblasti trestního řízení.

Cíl KA 07 byl naplněn.

Stav plnění klíčových aktivit projektu je podrobně popsán ve 3. kapitole předkládané evaluační zprávy.

3. Naplnění projektových cílů, výsledků, výstupů

Evaluace hodnotila průběžné výsledky, dosažené výstupy, krátkodobé i dlouhodobé dopady. Pozornost evaluátorů byla věnována rovněž vnitřní logice a provázanosti projektových cílů a aktivit.

Evaluace shromáždila velké množství kvalitativních i kvantitativních dat, syntetizací výsledků jsme získali důkazy o průběhu a stavu plnění projektových cílů, přičemž data byla sbírána po dobu realizace projektových aktivit až do 15. 6. 2020. Realizovány byly individuální polostrukturované rozhovory, dotazníková šetření. Průběžně byla data získávána cestou desk research. Dalšími zdroji dat využitými v průběhu evaluace byly: projektová dokumentace, zprávy o realizaci projektu, zápisy z jednání multidisciplinárních týmů, evaluační listy ze vzdělávacích aktivit, kazuistiky zpracovávané odbornými regionálními konzultanty Zástupce evaluátora se také účastnil porad realizačního týmu.

Základem evaluačních závěrů jsou výsledky a výstupy projektu. Zde předkládáme jejich výčet: Seznam projektových výstupů prezentujeme v Příloze č. 1.

Výsledkem projektu je **4 470** podpořených přímým kontaktem klientů poraden pro oběti. V průběhu projektového období bylo realizováno **14 827** konzultací (platnost dat k 15. 6. 2020). Počet osob zasažených projektem je však mnohem větší, o čem svědčí například počty zhlédnutí informačních videospotů na internetu. Celkem bylo evidováno **90 381** zobrazení videospotů, přičemž počet zhlédnutí dosáhl **21 tisíc**.

Výsledkem projektu je 47 poradců, kteří v průběhu projektu absolvovali rozšiřující vzdělávací kurz a získali tak klíčové kompetence pro poskytování podpory a pomoci obětem trestných činů.

Výsledkem projektu je 668 sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, kteří se zúčastnili vzdělávacího kurzu rozšiřujícího odborné znalosti a dovednosti, díky kterým jsou schopni rozpoznat znaky trestné činnosti a poskytnout informace o právech obětí v rámci výkonu své profese.

Výsledkem projektu byla komplexní podpora 124 osob, které splňují charakteristiky zvlášť zranitelných obětí trestných činů. Zvlášť zranitelným obětem se poradci věnovali ve 40 lokalitách, ve kterých již běžel projekt Proč zrovna já? I. Projekt Proč zrovna já? II nově k těmto poradnám připojil 16 poradenských míst v nových lokalitách.

Výsledkem projektu je rovněž zajištění asistence obětem v rámci parolových komisí. Této podpory využilo v průběhu projektu 42 obětí, přičemž 82 klientů poraden zahájilo spolupráci s poradcem v této souvislosti.

Výsledkem projektu jsou příjemci mediální osvětové kampaně. Přesný počet osob zasažených kampaní nelze přitom vyčíslit. Celkem bylo odvysíláno 390 spotů v regionálních stanicích Českého rozhlasu, 250 krát se objevila placená inzerce v podobě PR článků v 25 regionálních vydáních Deníku. Videospoty umístěné na sociálních sítích a internetových stránkách dosáhly 21 tisíc zhlédnutí.

Část z uvedených výsledků plní funkci projektových indikátorů, sledování jejich naplnění je v evaluaci klíčové. Přehled indikátorů a stav jejich plnění prezentujeme níže.

Monitorovací indikátor	Naplnění indikátoru
Poskytnutí nebagatelní podpory v rozsahu 40 hodin pro skupinu 110 zvláště zranitelných obětí trestné činnosti	<i>K 31. 5. 2020 byl indikátor naplněn. K uvedenému datu bylo evidováno 124 zvláště zranitelných obětí t.č., které získaly komplexní podporu.</i>
55 proškolených poradců pro oběti	<i>Výsledky Průběžné evaluační zprávy nenasvědčovaly, že by indikátor neměl být naplněn. Na konci projektového období projektová manažerka předala zjištění o počtu proškolených poradců. Dosažený počet činí 47 poradců.</i>
660 proškolených sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách	<i>Indikátor byl naplněn. Bylo proškolen 668 sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.</i>
55 poraden pro oběti trestných činů - 40 poraden v lokalitách, kde v rámci projektu Proč zrovna já? I již poradny fungovaly - 15 poraden v nových lokalitách	<i>Indikátor byl naplněn. Na konci projektového období bylo v provozu 56 poradenských míst. V průběhu projektu ve 2 popsanych ve zprávě případech, došlo k uzavření poradny pro nízký zájem o nabízené služby. Během krátké doby byly poradny přeneseny do jiných lokalit.</i>

Krátkodobé a dlouhodobé dopady

Z krátkodobé perspektivy lze potvrdit, že naplánované cíle, výsledky a výstupy byly, až na inovační řešení v podobě krajských týmů, které se nepovedlo realizovat ve všech krajích, splněny zcela nebo se jejich naplnění zastavilo těsně pod hranicí stanovenou projektovým indikátorem.

Předpokládaným dlouhodobým dopadem projektu měla být funkční síť poraden nabízejících poradenství a pomoc obětem trestných činů na celém území ČR. Tento předpoklad je však

aktuálně revidován. Ještě před konečným zhodnocením výsledků projektu bylo zvažováno uzavření poraden pro oběti.¹ Tento záměr byl později změněn. Po skončení projektu bude ponecháno v provozu 26 poraden, které vykazovaly největší vytíženost.

Jisté je, že díky projektům Proč zrovna já? I a II byla v ČR systémově řešena odborná pomoc obětem trestných činů. Zachování byť jen části poraden dává naději, že nebude přetrhána kontinuita v poskytování odborné pomoci obětem.

Evaluátorka se seznámila s plánem počítajícím s ukončením práce poraden na poradě realizačního týmu, která se konala 20. 1. 2020.

1. Cíl a účel evaluace

Cílem Závěrečné evaluační zprávy je zhodnotit procesy a výstupy projektu „Proč zrovna já? II“. Primárním úkolem je vyhodnotit užitečnost projektu a účinnost realizovaných aktivit. Závěrečná evaluační zpráva obsahuje posouzení naplnění cílů a klíčových aktivit. Přináší také vhled do problematiky obětí trestných činů. V sumativní evaluaci je pozornost věnována dopadům poskytovaných intervencí na cílové skupiny projektu.

Evaluace je orientována na hodnocení dopadů ve smyslu anglického pojmu *impacts*. Dopadem rozumíme celkový účinek na účastníky projektu, tedy na osoby v riziku sociálního vyloučení, poradce pro oběti trestných činů, sociální pracovníky v sociálních službách a širší odbornou a laickou veřejnost. V předkládané evaluační zprávě jsou posouzeny rovněž celkové dopady projektu ve smyslu anglického pojmu *outcomes*. Sumativní evaluace slouží k celkovému posouzení efektů programu.

Na základě vyhodnocení dopadů lze zpracovat analýzu celkové užitečnosti projektu. Závěrečná evaluační zpráva implicitně slouží rovněž k tvorbě doporučení zejména v souvislosti s otázkou, zda by program měl nebo neměl pokračovat a zda by služby iniciované programem měly či neměly být i nadále nabízené ve stávající či modifikované podobě.

V úvodu evaluační zprávy je žádoucí zmínit skutečnost, že evaluace aktivit věnovaných obětem trestných činů mohla být realizována pouze za předpokladu dodržení nejprísnejších etických zásad. Citlivost tématu i zranitelnost klientů představuje náročnost pro vstup a oslovení příjemců části projektových aktivit. Úkolem evaluátora bylo zaručení anonymity, úprava výzkumného settingu s důrazem na zajištění pocitu bezpečí a soukromí. Omezení evaluace pramení z nepřístupnosti a neochoty části obětí trestných činů účastnit se kvantitativních či kvalitativních šetření. Pod vlivem zážitku a dopadů trestného činu jsou jejich obranné mechanismy silnější a ochota sdílet se se svou zkušeností s kontaktem s poradcem pro oběti spíše malá. Tuto skutečnost jsme plně respektovali.

2. Metodologie řešení

2.1 Shrnutí projektu

Název projektu: Proč zrovna já? II

Číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_029/0003557

Zaměření projektu: Práce s oběťmi trestných činů se zvláštním ohledem na zvlášť zranitelné oběti, pomoc a podpora obětem v právní a psychosociální oblasti, rozvoj odborných kvalifikací poradců pro oběti trestných činů, školení sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, podpora spolupráce v rámci multidisciplinárních týmů, asistence obětí během parolových komisí, změna postojů v oblasti právního vědomí týkajícího se práv obětí trestných činů.

Výše rozpočtu: 86 675 635,47 Kč (z toho podíl ESF 77,56 %)

Termín realizace: 1. 7. 2016 – 30. 6. 2020

Projekt realizován Probační a mediační službou

Evaluated project followed the previous project „Proč zrovna já?, which was realized in the years 2012 -2015. The aim of the project team was to maintain continuity in the area of realized activities running until the year 2015. For this reason, the same name of the project was chosen. The aim of the following project was to continue in the existing activities and to follow up on them with activities, which would be realized in new localities of the CR, thus it would be achieved a greater availability and complexity of provided services. The aim was to realize the project with nationwide effectiveness. The project was realized in the period 1. 7. 2016 – 30. 6. 2020.

The main aim of the project „Proč zrovna já? II“ was prevention in the area of social exclusion of victims of crimes. (further only victims of crime). These persons belong to the risk group. If they are not provided with real and effective help and support, there is a risk of social exclusion. The specific content of the help to victims of crimes is support in coping with the experience of the crime, empowerment in the recovery of the sense of security, integrity and trust in justice. The guarantee of professionally provided help to victims of crime are competent and professionally trained advisors. The project was therefore also aimed at the expansion of the competences of advisors for victims of crime. The content of the project was also training for social workers and workers in social services, who in their work frequently come into contact with victims of crime or their family members, so that

rámci své terénní práce nebo práce v sociálních institucích a na úřadech. Jejich proškolení přispívá k efektivní prevenci sociálního vyloučení obětí t.č.

O smysluplnosti a potřebnosti projektových aktivit svědčí fakt, že v současné době je v ČR relativní dostatek probačních a resocializačních programů pro pachatele. Jak upozorňuje L. Čírtková², po dlouhou dobu se pozornost odborné veřejnosti soustřeďovala ve větší míře na pachatele trestných činů, v menší míře pak byla systematicky zkoumána a podporovaná skupina obětí t.č. Tuto skutečnost potvrzuje také fakt, že viktimologie je historicky mladším oborem než kriminologie a tzv. victimization surveys (studie obětí t.č.) se ve větší míře začaly provádět v USA a západní Evropě až v 80. letech 20. století. Evaluovaný projekt tak reaguje na absenci dostupných a komplexních služeb určených obětem t.č., které garantují a realizují státní instituce. První projekt Proč zrovna já? potvrdil zájem a skutečnou poptávku ze strany obětí t.č. po odborné pomoci, poradenských službách, včetně doprovázení k úkonům trestního řízení.

2.2 Logický model projektu

Během přípravy evaluačního plánu byl vytvořen logický model projektu. Součástí modelu jsou vstupy projektu, jeho aktivity, výstupy, krátkodobé dopady a dlouhodobé dopady. Logický model je navržen tak, aby reflektoval logickou provázanost všech činností projektu a zachytil vztahy mezi nimi.

² Čírtková, L. Psychologie obětí. In Čírtková, L., Vitoušová, P. et al. *Pomoc obětem (a svědkům trestných činů)*. Praha: Grada Publishing, 2007.

Obrázek 1: Schéma logického modelu projektu Proč zrovna já? II



2.3 Evaluační otázky

Evaluační otázky tvoří základní rámec hodnocení projektu a jsou rozděleny na dvě základní skupiny - společné a specifické. Otázky společné mapují úspěšnost plnění projektových cílů a indikátorů projektu, sledují celkovou logiku projektu. Tato baterie otázek je společná pro projekty: Proč zrovna já? II, Křehká šance II a Na správnou cestu! II. Sada otázek označených jako specifické směřují k deskripci a explanaci komponent a procesů tvořících obsah projektu Proč zrovna já? II.

Společné otázky

Evaluační otázky	Použité výzkumné techniky a postup
1. Do jaké míry byl projekt navržen tak, aby přinášel očekávané dopady?	KLÍČOVÝ INDIKÁTOR: Vnitřní logika projektu METODA/TECHNIKA: Desk research, hloubkové polostrukturované rozhovory PARTICIPANTI/RESPONDENTI: Členové realizačního týmu REALIZACE: Analyzujeme dostupnou projektovou dokumentaci a provedeme rozhovory s vybranými členy projektového týmu
2. Do jaké míry byly naplněny stanovené cíle a konkrétní aktivity projektu?	KLÍČOVÝ INDIKÁTOR: Úspěšnost naplnění indikátorů, spokojenost uživatelů projektu s poskytnutými službami projektu METODA/TECHNIKA: Desk research, hloubkové polostrukturované rozhovory PARTICIPANTI/RESPONDENTI: Členové realizačního týmu REALIZACE: Analyzujeme dostupnou projektovou dokumentaci, provedeme kvantifikaci výstupů s ohledem na dokumentaci, provedeme rozhovory s vybranými členy projektového týmu a zástupci uživatelů projektu
3. Jsou vzniklé výstupy projektu kvalitní a využitelné v praxi?	KLÍČOVÝ INDIKÁTOR: Kvalita výstupů, praktičnost výstupů METODA/TECHNIKA: Dotazníkové šetření, hloubkové polostrukturované rozhovory – ověření na úrovni uživatelů projektu PARTICIPANTI/RESPONDENTI: Uživatelé projektu, sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách, kteří se aktivit projektu účastnili REALIZACE: Uživatelé projektu budou osloveni v rámci dotazníkového šetření
4. Jaké faktory vedly k úspěšné realizaci projektu?	KLÍČOVÝ INDIKÁTOR: Příčiny úspěšné realizace projektu METODA/TECHNIKA: Desk research, hloubkové polostrukturované rozhovory, případové studie PARTICIPANTI/RESPONDENTI: Členové realizačního týmu, uživatelé projektu REALIZACE: Analyzujeme dostupnou projektovou dokumentaci a provedeme rozhovory s vybranými členy projektového týmu a uživateli, dále stakeholdery
5. Jaké překážky bylo nutno v realizaci projektu překonat?	KLÍČOVÝ INDIKÁTOR: V průběhu realizace projektu se vyskytly konkrétní překážky na straně zapojených subjektů, schopnost reagovat na překážky METODA/TECHNIKA: Desk research, hloubkové

	polostrukturované rozhovory, případové studie PARTICIPANTI/RESPONDENTI: Členové realizačního týmu REALIZACE: Analyzujeme dostupnou projektovou dokumentaci a provedeme rozhovory s vybranými členy projektového týmu
6. Byly cíle projektu vhodně nastaveny?	KLÍČOVÝ INDIKÁTOR: Relevance projektu METODA/TECHNIKA: Desk research, hloubkové polostrukturované rozhovory PARTICIPANTI/RESPONDENTI: Členové realizačního týmu REALIZACE: Analyzujeme dostupnou projektovou dokumentaci a provedeme rozhovory s vybranými členy projektového týmu
7. Byly konkrétní aktivity vhodně nastaveny v kontextu s cíli projektu?	KLÍČOVÝ INDIKÁTOR: Vnitřní logika projektu – provázanost aktivit a cílů METODA/TECHNIKA: Desk research, hloubkové polostrukturované rozhovory PARTICIPANTI/RESPONDENTI: Členové realizačního týmu REALIZACE: Analyzujeme dostupnou projektovou dokumentaci a provedeme rozhovory s vybranými členy projektového týmu
8. Které aktivity byly nejdůležitější? Které by se mohly vynechat, udělat jinak?	KLÍČOVÝ INDIKÁTOR: Relevance jednotlivých klíčových aktivit METODA/TECHNIKA: Hloubkové polostrukturované rozhovory PARTICIPANTI/RESPONDENTI: Členové realizačního týmu REALIZACE: Provedeme rozhovory s vybranými členy projektového týmu

Specifické otázky

Evaluační otázky – Specifická část „Proč zrovna já? II“	Použité výzkumné techniky a postup
1. Jak hodnotí oběti trestné činnosti (dále jen „oběti t.č.“) poskytnutou pomoc? 1.1. Co obětem t.č. chybí/chybělo v rámci pomoci? 1.2. Jaké poskytované služby ocenily? 1.3. Jak hodnotí oběti konzultace s poradcem pro oběti t.č.?	KLÍČOVÝ INDIKÁTOR: Spokojenost obětí t.č. s poskytnutou pomocí, nedostatky v poskytnuté pomoci, spokojenost s činností poradce pro oběti t.č. METODA/TECHNIKA: Dotazníkové šetření, hloubkové polostrukturované rozhovory, případová studie PARTICIPANTI/RESPONDENTI: Oběti t.č. REALIZACE: Oběti t.č., které využily anebo využívají relevantní pomoc, budou osloveny v rámci dotazníkového šetření. S vybraným vzorkem obětí t.č., které budou ochotny se účastnit evaluace a hovořit s výzkumníkem, budou provedeny rozhovory.
2. Byly poskytnuté právní informace pro oběti srozumitelné a využitelné v praxi?	KLÍČOVÝ INDIKÁTOR: Srozumitelnost a praktičnost informací poskytnutých obětem t.č. METODA/TECHNIKA: Dotazníkové šetření, hloubkové polostrukturované rozhovory PARTICIPANTI/RESPONDENTI: Oběti t.č. REALIZACE: Oběti t.č., které využily anebo využívají relevantní pomoc, budou osloveny v rámci dotazníkového šetření. S vybraným vzorkem obětí t.č., které budou ochotny se účastnit evaluace a hovořit s výzkumníkem, budou provedeny rozhovory.
3. Jak hodnotí oběti asistenci	KLÍČOVÝ INDIKÁTOR: Kvalita poradenství v rámci

poradce v rámci procesu přípravy a průběhu parolového slyšení?	parolových slyšení METODA/TECHNIKA: Dotazníkové šetření, hloubkové polostrukturované rozhovory PARTICIPANTI/RESPONDENTI: Oběti t.č. REALIZACE: Oběti t.č., které využily anebo využívají relevantní pomoc, budou osloveny v rámci dotazníkového šetření. S vybraným vzorkem obětí t.č., které budou ochotny se účastnit evaluace a hovořit s výzkumníkem, budou provedeny rozhovory.
4. Jak obětem pomohla poskytnutá služba vyrovnat se s následky t.č.?	KLÍČOVÝ INDIKÁTOR: Schopnost vybraných obětí t.č. vyrovnat se s následky t.č. METODA/TECHNIKA: Dotazníkové šetření, hloubkové polostrukturované rozhovory PARTICIPANTI/RESPONDENTI: Oběti t.č. REALIZACE: Oběti t.č., které využily anebo využívají relevantní pomoc, budou osloveny v rámci dotazníkového šetření. S vybraným vzorkem obětí t.č., které budou ochotny se účastnit evaluace a hovořit s výzkumníkem, budou provedeny rozhovory.
5. Jak jsou hodnoceny změny v péči o oběti t.č. od předchozího projektu Proč zrovna já?	KLÍČOVÝ INDIKÁTOR: Rozdílnost projektů METODA/TECHNIKA: Dotazníkové šetření, Hloubkové polostrukturované rozhovory PARTICIPANTI/RESPONDENTI: Pracovníci realizačního týmu a další relevantní aktéři REALIZACE: V rámci rozhovorů se budeme dotazovat vybraných pracovníků realizačního týmu. Dále budou osloveni v rámci dotazníkového šetření další relevantní aktéři, kteří jsou obeznámeni s předchozím projektem PZJ a mají s ním zkušenosti.
6. Jakou roli hrála intervence poradce v celkovém řešení případu?	KLÍČOVÝ INDIKÁTOR: Důležitost intervence poradců METODA/TECHNIKA: Dotazníkové šetření, hloubkové polostrukturované rozhovory PARTICIPANTI/RESPONDENTI: Oběti t.č. REALIZACE: Oběti t.č., které využily anebo využívají relevantní pomoc, budou osloveny v rámci dotazníkového šetření. S vybraným vzorkem obětí t.č., které budou ochotny se účastnit evaluace a hovořit s výzkumníkem, budou provedeny rozhovory.
7. V čem se liší dopady jednotlivých aktivit projektu na cílovou skupinu obětí t.č.?	KLÍČOVÝ INDIKÁTOR: Vliv dopadů na cílovou skupinu METODA/TECHNIKA: Hloubkové polostrukturované rozhovory PARTICIPANTI/RESPONDENTI: Pracovníci realizačního týmu a další relevantní aktéři REALIZACE: V rámci rozhovorů se budeme dotazovat vybraných pracovníků realizačního týmu. Dále budou osloveni v rámci rozhovorů další relevantní aktéři (např. členové realizačního týmu projektu Křehká šance II).
8. Jaký praktický přínos měly vzdělávací aktivity v tématice pomoci obětem trestných činů pro poradce pro oběti trestných činů a pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách?	KLÍČOVÝ INDIKÁTOR: Praktičnost vzdělávacích aktivit METODA/TECHNIKA: Desk research, hloubkové polostrukturované rozhovory, dotazníkové šetření PARTICIPANTI/RESPONDENTI: Účastníci vzdělávacích akcí, pracovníci realizačního týmu, sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách, kteří se vzdělávání neúčastnili REALIZACE: V rámci desk research budeme zpracovávat

	data z dotazníkového šetření uskutečněného realizátory projektu za účelem hodnocení kurzů. Dále budeme dělat rozhovory s vybranými členy realizačního týmu, kteří znají zpětnou vazbu účastníků vzdělávacích aktivit. Dále rozešleme dotazník účastníkům vzdělávacích aktivit, ve kterém budeme zjišťovat, zda získané informace využívají v praxi, jak hodnotí vzdělávání s odstupem času, jestli je něco, co ve vzdělávání postrádají. Bude rozeslán také dotazník sociálním pracovníkům a pracovníkům v sociálních službách, kteří se vzdělávacích aktivit neúčastnili – budeme sledovat rozdíl mezi podpořenými a nepodpořenými subjekty.
9. Jak je hodnocena mezioborová a meziresortní spolupráce (Krajské týmy pro oběti) 9.1. V čem je spatřován přínos týmu? 9.2. Co brání optimálnímu způsobu fungování týmu? 9.3. Jaké změny v realizaci a způsobu vedení týmu doporučit pro další fungování týmu?	KLÍČOVÝ INDIKÁTOR: Efektivnost mezioborové a mezioborové spolupráce METODA/TECHNIKA: Hlubkové polostrukturované rozhovory, desk research PARTICIPANTI/RESPONDENTI: Pracovníci realizačního týmu, členové týmu pro oběti REALIZACE: V rámci desk research budeme zpracovávat data ze zasedání Krajských týmů pro oběti. Dále budeme provádět rozhovory s vybranými členy realizačního týmu a členy týmu pro oběti.
10. Jak pomohla osvětová kampaň k navýšení počtu obětí, které využily pomoc poraden na základě této kampaně? 10.1. K jak velkému navýšení procentuálního zastoupení obětí, které služby využily na základě kampaně, došlo? 10.2. Jaké jsou nejefektivnější nástroje kampaně?	KLÍČOVÝ INDIKÁTOR: Efektivnost osvětové kampaně METODA/TECHNIKA: Hlubkové polostrukturované rozhovory, desk research PARTICIPANTI/RESPONDENTI: Pracovníci realizačního týmu REALIZACE: V rámci desk research budeme zpracovávat data z KA 01 (statistiky, ve kterých poradci zaznamenávají data o příchodu klientů do poradny na základě propagace). Dále budeme provádět rozhovory s vybranými členy realizačního týmu.

2.4 Analýza klíčových aktérů

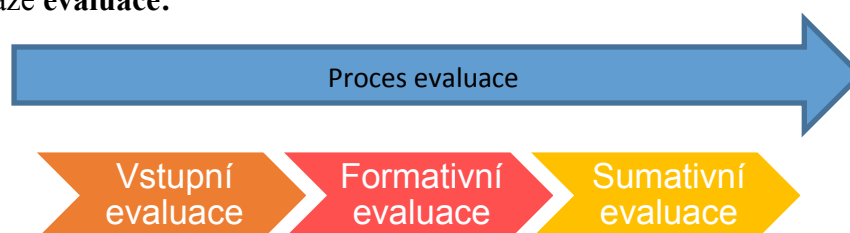
Klíčoví aktéři	Vztah k projektu, hlavní úkoly
Probační a mediační služba ČR	Je realizátorem projektu. Zajišťuje realizaci klíčových aktivit.
Odborní regionální konzultanti	Zajišťují realizaci, koordinují a metodicky vedou činnosti v rámci KA 01, KA 02, KA 03, KA 04, KA 05, KA 06
Poradci pro oběti t.č.	Zajišťují realizaci KA 01, KA 05, Příjemci projektové aktivity KA 03
Pracovníci probační a mediační služby	Spolupracují s poradci pro oběti t.č., poskytují součinnost v realizaci klíčových aktivit projektu.

Multidisciplinární týmy v regionech	V lokalitách, kde vznikly, přispěly k zviditelnění a propagaci poradenských služeb pro oběti t.č., spolupracují na rozvoji služeb pro oběti t.č.
Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách	Příjemci projektové aktivity KA 04. Pracují zejména v oblasti prevence sociálního vyloučení obětí t.č.
Oběti t.č.	Příjemci projektových aktivit
Zvlášť zranitelné oběti t.č.	Příjemci projektových aktivit

2.5 Evaluační design

Evaluační design vychází z obecného rámce – ze základního schématu **systémového pohledu na sociální program**, jak jej zformuloval Chen (2005)³. V systémovém pojetí musí sociální program vykazovat dvě funkce, chce-li uspět. Z vnitřního pohledu musí zajistit transformaci vstupů do žádoucích výstupů. Z vnějšího pohledu potřebuje program být trvale v interakci s jeho okolním prostředím s cílem získat zdroje a podporu potřebnou pro jeho přežití (trvalé udržení programu). Programy či projekty jsou otevřené, a to právě proto, že jsou ovlivňovány jejich prostředím. Toto platí v sociální oblasti dvojnásobně. Osudy projektu či intervence ovlivňuje řada faktorů. V rámci evaluace bylo sledováno pět klíčových komponent: vstup (input), transformace (transformation), výstup (output), zpětná vazba (feedback) a prostředí (environment). Samotná evaluace proběhla ve třech fázích – vstupní evaluace, formativní evaluace a sumativní evaluace.

Tři fáze **evaluace**:



Formativní evaluace

Účelem formativní části evaluace bylo poskytnout zpětnou vazbu projektu a jeho realizačnímu týmu. Důraz byl kladen na ověření, zda skutečný průběh realizace odpovídá plánovanému nastavení projektu, zda byly vytvářeny všechny výstupy, a dále byly

³ Chen, H. T. *Practical Program Evaluation*. Thousand Oaks: Sage Publications, 2005.

zhodnoceny způsoby provádění projektových aktivit. Evaluátor sbíral data o designu projektu a jeho implementaci. Explorací podrobil zkušeností plánovačů programu, realizátorů a participantů (účastníci, podpořené osoby). Formativní evaluace sloužila ke zlepšení projektu tím, že reflektovala fungování programu, kvality implementace a organizační kontext.

Obecné cíle formativní evaluace:

- a) Zjišťovat efektivitu programu (projektu) – tzv. transformaci, tj. do jaké míry se daří vstupy převést do žádoucích výsledků, které jsou vymezeny jako žádoucí cíle projektu a aktivit.
- b) Zjišťovat relevanci poskytovaných aktivit. Relevancí aktivit se míní jejich schopnost reagovat na potřeby, které byly identifikovány v rámci přípravy projektu.
- c) Zjišťovat, jak program interaguje s vnějším prostředím.
- d) Reflektovat, jak se daří program (projekt) implementovat.
- e) Věnovat se inovativním částem projektu. Sledovat průběh aktivit a to ve vztahu k prostředí, v němž jsou služby poskytovány.
- f) Poskytovat zpětnou vazbu a komunikovat se zástupci realizačního týmu a dalšími aktéry. Předávat jim informace z formativní evaluace a maximálně je podporovat při jejich aktivitách a to v atmosféře důvěry a spolupráce. Systematickým sběrem informací a jejich vyhodnocováním přispět ke zlepšení efektivity a celkovému úspěchu projektu.

Sumativní evaluace

Sumativní evaluace si klade za cíl zhodnotit dopady realizace projektu, zejména dopady poskytnutých intervencí na uživatele služeb a řešení jejich nepříznivé životní situace, a to ve vazbě na vynaložené finanční prostředky. Evaluaci budeme především orientovat na hodnocení dopadů (impaktů) projektu, aby mohlo dojít k jeho celkovému vyhodnocení. A taktéž budeme v rámci sumativní evaluace posuzovat dopady (outcomes) projektu jako celku. Dopadem rozumíme celkový účinek na účastníky projektu: poskytovatele, osoby v riziku sociálního vyloučení, obce a partnery apod. Sumativní evaluace je vedle evaluace formativní základním typem evaluačního výzkumu. Teprve pokud vyhodnotíme dopady, jsme schopni určit tzv. celkovou užitečnost projektu, o což nám jde. U sumativní evaluace je primárním zájmem determinovat celkový dopad (impact) programu. Závěrem je doporučující aspekt, tedy zdali by program měl nebo neměl pokračovat nebo být dále podpořen či modifikován. Sumativní evaluace slouží k celkovému posouzení efektů programu. Evaluace dopadu sleduje dosažení projektových cílů. Evaluace dopadu ukazuje, zdali program uspěl nebo selhal.

2.5.1 Specifikace výzkumných metod evaluace a datových zdrojů

Sběr dat probíhal s využitím těchto výzkumných metod a technik:

a) Sekundární analýza dat

V rámci desk research (sekundární analýze dat) byly využívány: projektová dokumentace, monitorovací zprávy o realizaci projektových aktivit, relevantní odborná literatura, statistická data získaná od zadavatele, evaluační dotazníky ze vzdělávacích aktivit.

b) Individuální explorační rozhovory (polostrukturované)

Individuální rozhovory byly realizovány se zástupci projektového týmu - s manažerem projektu a s 4 odbornými regionálními konzultanty dále pak s vybranými poradci pro oběti a s 10 uživateli projektu – oběťmi trestných činů. Pro potřeby evaluace proběhly také rozhovory se zástupci realizačního týmu Křehká šance II.

Rozhovory s každou skupinou byly vedeny podle specifického scénáře a byly polostrukturované. Rozhovory jsme realizovali při osobním setkání, případně telefonicky, pokud tato varianta respondentům více vyhovovala. Místo realizace rozhovoru bylo osobně dohodnuto s respondentem. Scénáře rozhovorů se členy projektového týmu vyplývaly z aktuální fáze projektu.

c) Dotazníkové šetření

V rámci projektu byla realizována dotazníková šetření mezi oběťmi t.č. mezi poradci pro oběti a dále mezi sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách. Dotazníkem byli osloveni také účastníci multidisciplinárních týmů.

Pro účely Průběžné evaluační zprávy proběhlo on-line dotazníkové šetření mezi účastníky vzdělávání rozšiřujícího kompetence poradců pro oběti. Respondenty on-line dotazníku se stali členové multidisciplinárních týmů. Mezi sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách realizátoři vzdělávání sbírali data pomocí tištěných dotazníků.

V rámci závěrečné evaluace byla získána data dotazníkovým šetřením mezi oběťmi t.č. Dotazník byl zpracován evaluátorem a předán k připomínkování manažerovi projektu. Dotazník jsme distribuovali na poradny PMS, ve kterých byly umístěny boxy sloužící ke sběru anonymně vyplněných dotazníků. Dotazníkové šetření mezi oběťmi trestných činů se rozeběhlo v září 2018 a bylo ukončeno v únoru 2020. Dotazník byl navržen tak, aby byly oběti schopny dotazník vyplnit samy, bez pomoci tazatele anebo poradce. Dotazník byl nabízen všem obětem, které poradnu navštívily, a to přímo poradci v poradně. Oběti po samostatném vyplnění dotazníku jej vložily do uzavíratelné obálky, čímž bylo zajištěno zachování anonymity oběti. Obálka s vyplněným dotazníkem byla posléze umístěna

v určeném k tomuto účelu boxu. Výsledky dotazníkového šetření mezi oběťmi t.č. jsou součástí předkládané evaluační zprávy.

d) Případová studie

Případová studie je detailní analýzou jednoho nebo několika málo případů, slouží k porozumění procesů a dopadů evaluovaných aktivit a projektových řešení.

2.6 Analýza rizik

Riziko	Pravděpodobnost výskytu	Významnost rizika	Návrh na eliminaci rizika
Vysoká fluktuace poradců – ztráta kontinuity sběru dat	vysoká	Významná	Vytvoření stabilních pracovních podmínek s možností odborného růstu.
Nízká návratnost dotazníků pro oběti t.č.	vysoká	Významná	Individuální práce s obětí a vysvětlení oběti významu dat získaných dotazníkovým šetřením. Podpora individuální motivace oběti.
Nízký zájem ze strany obětí t.č. o polostrukturované rozhovory	vysoká	Významná	Motivování poradců k aktivnímu vyhledávání obětí otevřených se zúčastnit individuálního rozhovoru. Nabízení vysvětlení k významu sdílení individuálních zkušeností, které mohou přispět ke zkvalitnění poradenské služby
Nezájem ze strany partnerů o zapojení se do multidisciplinárních týmů	vysoká	významná	Aktivní prezentace práce poradců, účast na konferencích a dalších setkáních, kde existuje příležitost k šíření žádoucích dopadů dobré spolupráce a koordinace kroků zainteresovaných subjektů.

Harmonogram evaluace prezentujeme v Příloze č. 2.

3. Hlavní zjištění

3.1 KA 01 Pomoc a podpora obětem trestných činů

Cílem aktivity bylo vytvoření celorepublikové sítě dostupných a komplexních služeb pro oběti t.č. a zvláště zranitelných obětí.

Doba realizace: 1. 11. 2016 - 31. 5. 2020

Výstupy KA 01

- Záznamy z konzultací s oběťmi;
- Komplexní program pro zvláště zranitelné oběti;
- Záznamy z konzultací programu pro zvláště zranitelné oběti

3.1.1 Naplnění výstupů, dopady, vlivy na realizaci

Komplexní poradenství bylo v průběhu projektu realizováno v 55 lokalitách na celém území ČR, na konci projektu fungovalo 56 poraden pro oběti. Oproti prvnímu projektu PZJ, kdy poradci fungovali ve 40 lokalitách, přibýlo nově 15 míst. Od začátku realizace poradenství do 15. 6. 2020 využilo tuto službu celkem 4 470 klientů. V rámci poradenství poradci pro oběti t.č. poskytli 14 827 konzultací.

Poradci pro oběti t.č. byli vybíráni cestou výběrových řízení. Nutné bylo také najít a vybavit kancelářské prostory. Plný počet fungujících poraden byl v provozu k červnu roku 2017. V průběhu projektu docházelo k fluktuaci poradců, změny ve složení zasáhly rovněž realizační tým. Náročnost řízení práce poradců pramenila z nižších pracovních úvazků poradců, kteří v některých případech fungovali ve dvou až třech lokalitách. Realizační tým také musel průběžně doplňovat smluvní právní konzultanty a psychoterapeuty, zaměstnané na DPP.⁴

V průběhu projektového období došlo v několika případech k uzavření poradny pro oběti t.č. Následnou reakcí realizačního týmu bylo vyhledání vhodné alternativní lokality. Lokalita s nižší vytížeností poradny byla nahrazena lokalitou s větší poptávkou po poradenských službách určených obětem t.č. K uvedené skutečnosti došlo například v Českém Krumlově nebo Jindřichově Hradci, kde byla činnost poradny ukončena, místo nich byli poradci umístěni například do Loun, Teplic nebo Humpolce. V některých měsících projektového období fungovaly poradny v 56 lokalitách.

⁴ Zdrojem informací byly rozhovory s realizačním týmem, které jsme realizovali pro potřeby formativní evaluace.

Obsahem klíčové aktivity věnované obětem t.č. je pomoc **psychosociální** a **právní**, tato pomoc se uskutečňuje skrze osobní, telefonickou či emailovou komunikaci. Poradci poskytují svým klientům právní informace týkající se například způsobu podání trestního oznámení, průběhu trestního řízení, práv obětí a možnosti jejich uplatnění nebo náhrady škody či odškodnění. Významnou část práce poradců tvoří psychosociální podpora obětí t.č., včetně rozhovorů sloužících k ventilaci a sdílení emocí, Při závažnějších psychických poruchách spjatých s trestným činem poradci nabízejí psychologické a psychoterapeutické služby, v části lokalit fungují „projektoví psychoterapeuti“, někde poradci spolupracují s externími psychoterapeuty, kteří poskytují další restorativní aktivity jako je například mediace. Výše uvedené služby jsou nabízeny rovněž terénně v domácím prostředí klienta. Poskytovány jsou také doprovody obětí k úkonům trestního řízení (výslechy na Policii ČR, hlavní líčení u soudu atd.) do dalších institucí. V průběhu projektu se právě tato aktivita ukázala jako plně funkční, přínosná a prakticky využívaná klienty z řad obětí.

Nově byl vytvořen a realizován komplexní program pomoci pro zvláště zranitelné oběti. Jedním z indikátorů projektu v rámci KA 01 je **poskytnutí nebagatelní podpory v rozsahu 40 hodin pro skupinu 110 zvláště zranitelných obětí trestné činnosti**. Doba realizace poskytování komplexního programu pomoci byla nastavena od 1. 11. 2016 do 31. 5. 2020. Pro zařazení klienta do indikátoru, je potřeba, aby vyplnil monitorovací list s osobními údaji a získal podporu minimálně v rozsahu 40 hodin. Realizace projektu ukázala svízelnost plnění takto stanovených kritérií. Zvláště zranitelné oběti velmi citlivě reagují na podmínku sdělení osobních údajů. Jako komplikovaná se ukázala také časová dotace.

Komplexní program podpory zvláště zranitelným obětem tvoří spektrum služeb, mezi které patří poskytování právních informací, sociálního poradenství, psychosociální podpory, doprovázení, podpora rodinných systémů, vzdělávání, instruktáž nebo psychoterapie. Všechny tyto činnosti jsou součástí komplexního balíčku služeb, ve kterém se počítá se 40 hodinovou časovou dotací.

Poradci pro oběti nabízejí své služby skupině zvláště zranitelných obětí ve všech 55 poradnách v rámci celé ČR. V některých lokalitách je počet zvláště zranitelných obětí v poradnách vyšší, jinde o něco menší. Platí, že každý případ je individuální a proto se liší individuální potřeba požadované podpory. Mezi klienty najdeme jedince, kteří navštíví poradce jen jednou a vícekrát se už v poradně neobjeví. Jiní se do poraden vrací opakovaně, avšak nevyčerpají plně

40 ti hodinovou časovou dotaci. Na straně druhé jsou mezi klienty oběti, kteří vyžadují intenzivní podporu a počet čerpaných konzultací převyšuje někdy i dvojnásobek projektové dotace. Klient s největší naměřenou četností konzultací ve skupině zvláště zranitelných obětí dosáhl počtu 113, V evidenci konzultací byl zaznamenán také klient se 103 konzultacemi, třetí v pořadí počet činí 95 konzultací. Tyto skutečnosti ovšem nelze zahrnout do vzorce, ze kterého se počítá plnění indikátoru. Projektová manažerka informovala o konečném počtu podpořených osob v rámci komplexního programu podpory pro zvláště zranitelné osoby. Tento počet k 31. 5. 2020 činil 124 klientů.

3.1.1.1 Případová studie

K ilustraci poradenské práce s oběťmi t.č. jsme se rozhodli zařadit do této evaluační zprávy případovou studii. Případová studie doplňuje analytickou část evaluace, má deskriptivní a explorační charakter, v evaluačním výzkumu plní funkci ilustrační. V prezentovaných kazuistikách je pozornost věnována průběhu poradenského procesu. Snahou bylo také zachytit tematické okruhy, které poradci se svými klienty v rámci konzultací řeší. Kazuistiky názorně reflektují evaluační otázky směřující k potřebám obětí t.č., zejména nás zajímala skupina zvláště zranitelných obětí, které byl v rámci projektu věnován komplexní program pomoci.

Volba příběhů spojených s vyhledáním pomoci v poradně pro oběti nebyla snadná. K dispozici jsme měli záznamové archy vyplněné poradci působícími v 55 poradnách napříč celou Českou republikou. Na první pohled se zdá, jakoby u každého klienta působily odlišné kombinace příčinných a intervenujících podmínek, které dovedly oběti k poradcům a spustily poradenský proces. I přes silně individuální charakter poradenské práce s klientem lze najít určité společné znaky. Společné jsou emoce, které hýbou osobami zasaženými trestným činem, ať už se jedná o oběti primární či sekundární. Častým znakem je také neznalost práva, ať už v oblasti individuálních práv oběti nebo v otázkách působnosti orgánů činných v trestním řízení (dále jen OČTŘ). S touto neznalostí souvisí pak řada dalších sdílených prvků, jako jsou nejistota či nesrozumitelnost policejních či soudních tiskopisů a sdělení.

Případová studie je anonymní, z důvodu zachování této podmínky zde neuvádíme žádné osobní údaje, nezmiňujeme ani lokalitu, v rámci které oběť navštěvovala poradnu PMS. Jména, která jsme v textu použili, jsou smyšlená a plní pouze ilustrační charakter.

Případová studie č. 1

Paní Anna se obrátila na poradce pro oběti z důvodu dlouhodobého domácího násilí, kterým trpěla ze strany svého bývalého partnera. Její vztah s násilně se chovajícím partnerem trval 11 let. Poradnu pro oběti navštívila na základě doporučení Krizového centra. První konzultace proběhla v říjnu 2018 roku. Návštěvě předcházel pokus podat oznámení o spáchání t.č. na PČR. Policie ženě sdělila, že oznámení musí podat v místě, kde byl spáchán t.č.

Během první konzultace Anna působila vystrašeně a nervózně. Přicházela s potřebou si věci ve svém životě uspořádat, tíživé události chtěla uzavřít, přála si vymotat se ze začarovaného kruhu a vrátit se do běžného života. V posledních letech únikem z reality se stal alkohol. V době první konzultace se žena léčila ze závislosti na alkoholu.

Poradce klasifikoval klientku jako zvlášť zranitelnou oběť (dle § 2 ods. 4 písm. d zákona č. 45/2013 Sb.). Nabídl ženě pomoc v rámci komplexního programu podpory pro tuto skupinu osob. Anna pomoc uvítala, odmítla však odbornou psychologickou podporu ze strany psychologa působícího v programu. Důvodem byla skutečnost, že sama už docházela k jinému psychologovi, s nímž měla dobrou zkušenost.

Poradenská intervence spočívala v poskytnutí ženě psychické podpory. Poradce ocenil odvalu podat trestní oznámení na bývalého partnera. S klientkou byly probrány náležitosti podání oznámení, žena obdržela další pomoc s orientací v trestním řízení. V bezpečném poradenském vztahu žena otevřela svůj životní příběh, na povrch vypluly emoce. Po první konzultaci Anna cítila úlevu, byla ráda, že se mohla otevřeně někomu svěřit. Emoce se během konzultací s Annou často střídaly, někdy ženu paralyzovaly, jindy vnášely roztržitost a nesoustředěnost. Z důvodu složité sociální situace klientky, konzultace svým obsahem se blížily krizové intervenci. Žena silně prožívala strach, který pramenil z očekávaného vývoje událostí spojených s tím, co se stane, až se bývalý partner doví, že podala trestní oznámení. Silnou emoční reakce vyvolávaly policejní oznámení, ve kterých byly klientce sdělovány skutečnosti spojené s trestním oznámením a zahájením vyšetřování.

Vedle psychosociální podpory poradce nabídl ženě právní poradenství. Otázky, se kterými se klientka na poradce obracela, souvisely s podáním trestního oznámení a reakcí na výzvu SZ, aby byly doplněny přesné informace o místě konání násilného jednání. Klientka sepsala

s poradcem také prohlášení oběti o dopadu trestného činu na její život. S klientkou byl zpracován bezpečnostní plán, byla sepsána žádost o zabránění kontaktu s pachatelem. Poradce pomohl ženě uplatnit nárok na bezplatnou právní pomoc poskytovanou zmocněncem. Řešena byla problematika znaleckých posudků z oboru lékařství, jejich cena, přínos i úskalí v rámci vyčíslení nemajetkové újmy.

V rámci komplexní podpory pro zvlášť zranitelné oběti proběhlo s klientkou 29 osobních konzultací. Poradce pro oběti konzultoval svůj postup ve věci klientky Anny s pracovníkem PMS a vedoucím pracovníkem Intervenčního centra. Poradce byl také v kontaktu s právním zmocněncem klientky. Poradce se ženou sdílel rovněž její aktuální životní situaci. Anna prodělala chirurgickou operaci, absolvovala hospitalizaci na psychiatrickém oddělení, dlouhodobě užívá antidepresiva.

Anna od října 2018 roku do března 2019 roku vyčerpala 40 hodin podpory v rámci komplexního balíčku pomoci pro zvlášť zranitelné oběti. Monitorovací list a záznamové archy podpořené osoby byly pro účely evidence indikátoru počtu podpořených osob uzavřeny. Žena v dalších měsících zůstala v péči poradny, tato podpora se však již nezapočítala do uvedeného indikátoru podpořených osob.

Případová studie č. 2

Bruno se stal obětí násilné trestné činnosti ze strany svých kamarádů. Z důvodu nezletilosti jej poradce klasifikoval jako zvlášť zranitelnou oběť. Poradnu pro oběti navštívil poprvé v lednu 2018 roku. Trestní oznámení bylo podáno v den napadení.

Během první konzultace poradce sepsal anamnézu, ze které vyplynulo zhoršení psychického stavu klienta po napadení. Bruno prožíval pocity viny a úzkosti, z důvodu strachu se izoloval doma. Nechodil do školy, vyhýbal se sociálním kontaktům. Chlapec vyžadoval dlouhodobou psychosociální podporu. Neorientoval se v právních otázkách, postrádal znalost práv, které mohl jako oběť t.č. uplatnit, aby zmínil riziko sekundární viktimizace.

Poradce pomohl klientovi sepsat žádost o přidělení bezplatného zmocněnce. Bruno získal také kontakt na psychoterapeuta zapojeného do komplexního programu podpory pro zvlášť zranitelné oběti. Poradce s klientem sestavil bezpečnostní plán. Prodiskutovali spolu realizaci

plánu včetně rychlého volání na PČR v situaci ohrožení jeho bezpečí. Pozornost také věnovali bezpečnému pohybu Bruna ve městě a v dopravních prostředcích. Analyzovali existující bariéry bránící využití možnosti požádat PČR o pomoc. Bruno s poradcem napsal žádost o zabránění kontraktu s pachateli t.č.

Bruno se dlouho potýkal s pocity viny, vyčítal si vlastní podíl na tom, že se stal obětí napadení. Sám nezvládal narůstající vnitřní agresi, kterou ventiloval ve vztahu k mladšímu sourozenci. Svým emocím klient nerozuměl, neuměl je pojmenovat. Poradce pomohl chlapci ventilovat obavy, rozpoznat příčiny strachu, komunikovali spolu o cestě k znovuoobnovení pocitu bezpečí. Poradce kontinuálně poskytoval podporu posilující chlapcovi sebedůvěru.

Poradce orientoval klienta v trestním řízení, hovořili spolu o jeho roli u soudu, o pomoci bezplatného zmocněnce. Diskutovali také o výpovědích obviněných, které byly zapsány do spisu. Bruno se musel podrobit psychiatrickému vyšetření za účelem zhotovení posudku pro potřeby trestního řízení. Vyšetření předcházely obavy chlapce z průběhu vyšetření, ale i ze znovuootevření nepříjemných témat. Krátce po vyšetření klient konzultoval s poradcem vnitřní i vnější zdroje podpor, které mu pomohou zvládnout stavy vracejících se vzpomínek na napadení (ty se objevily v souvislosti s vyšetřením u soudního znalce z oboru psychiatrie).

Předmětem poradenských rozhovorů byly také poměry v rodině chlapce. Bruno vyrůstal pouze s matkou a sourozenci, otec opustil rodinu. Chlapec nepřijímal autoritu otce, obviňoval ho z rozdělení rodiny. Trestní řízení se táhlo, otec chtěl medializovat kauzu. Bruno s poradcem hovořil o přínosech i negativních důsledcích takového řešení.

Silným spouštěčem emocí bylo pro chlapce pozvání k výsledku na PČR. Klient prožíval obavy ze setkání s právníky obviněných. Poradce prodiskutoval s klientem možnost jít k výsledku se zmocněncem a důvěrníkem, hovořili také o právech oběti během výsledku.

V závěru 40 hodinové podpory v rámci komplexního programu pomoci zvláště zranitelným obětem bylo s klientem sepsáno prohlášení oběti o dopadech t.č. na její život.

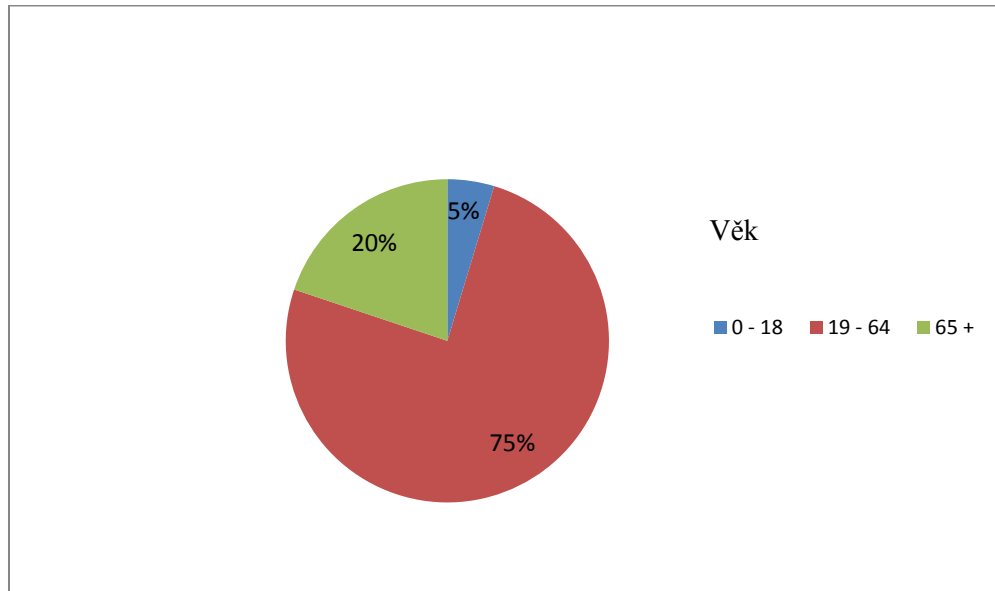
Chlapec využil konzultací v poradně pro oběti, docházel také na psychoterapii. V rámci komplexního programu pro zvláště zranitelné oběti poradce pracoval se zákonným zástupcem chlapce, cílem byla podpora rodinného systému. Poradenská pomoc v případě uvedeného chlapce byla zaměřena na podporu zvládnutí situací, které souvisely s průběhem trestního

řízení. Poradce předpokládal, že délka poradenské pomoci se bude odvíjet od délky samotného řízení. Po jeho skončení však zřejmě ještě asi šest měsíců klient zůstane v péči poradny. Chlapec využil více hodin podpory, než kolik bylo stanoveno v balíčku komplexního programu. Do projektového indikátoru nadlimitní počet hodin realizované pomoci nebyl započítán. V záznamovém archu je evidováno 31 konzultací, které proběhly od ledna do srpna jednoho kalendářního roku.

3.1.1.2 Klienti poraden pro oběti

V této podkapitole budou prezentovány výsledky evidence klientů poraden PMS, tuto evidenci realizační tým sledoval po celé projektové období. Od začátku projektu až do 15. 6. 2020 bylo zaevidováno celkem 4 470 klientů poraden. Počet uskutečněných konzultací činil 14 827. Průměrně klienti poraden pro oběti využili k řešení svých problémů spojených s vyrovnáváním se s trestnou činností 3 konzultací. Deskriptivní data přibližující klientelu poraden pro oběti prezentujeme v následujících odstavcích a grafech.

Graf 1: Věk klientů poraden pro oběti t.č.

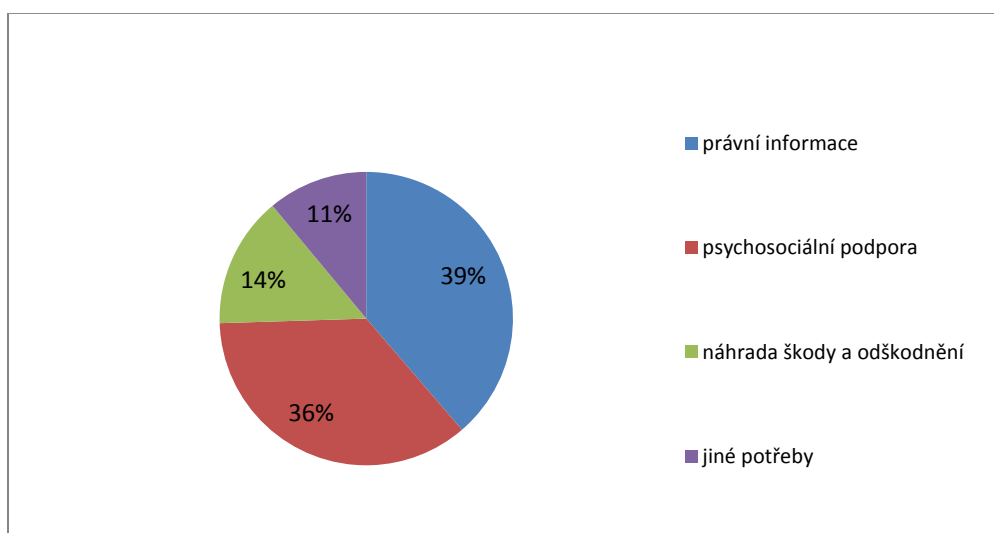


Z celkového počtu 4 470 klientů poraden pro oběti tvořily tři čtvrtiny jedinci v produktivním věku ($n = 3\,381$). Jednu pětinu klientů tvořili senioři, které jsme definovali v tomto projektu jako jedince ve věku 65 a více let ($n = 878$). Nejméně byla zastoupena mladší složka populace, tedy osoby ve věku do 18 let. Tuto skupinu jsme evidovali v počtu $n = 211$ (jednalo se o 5 % z celého souboru klientů).

Častěji se na poradny pro oběti obracely ženy (n = 2 831, tj. 63 %). Ve stejném období poradci evidovali 1 639 mužů (37 %).

Skupinu klientů poraden PMS jsme zkoumali zároveň z hlediska jejich potřeb. Uvedenou proměnnou jsme kategorizovali do tří subkategorií: potřeby spojené s psychosociální podporou, potřeby spojené s právním poradenstvím a potřeby zacílené zejména na náhradu škody a odškodnění. Ostatní potřeby jsme zařadili do čtvrté skupiny, kterou jsme označili jako „jiné potřeby“

Graf 2: Rozdělení klientů poraden pro oběti dle potřeb

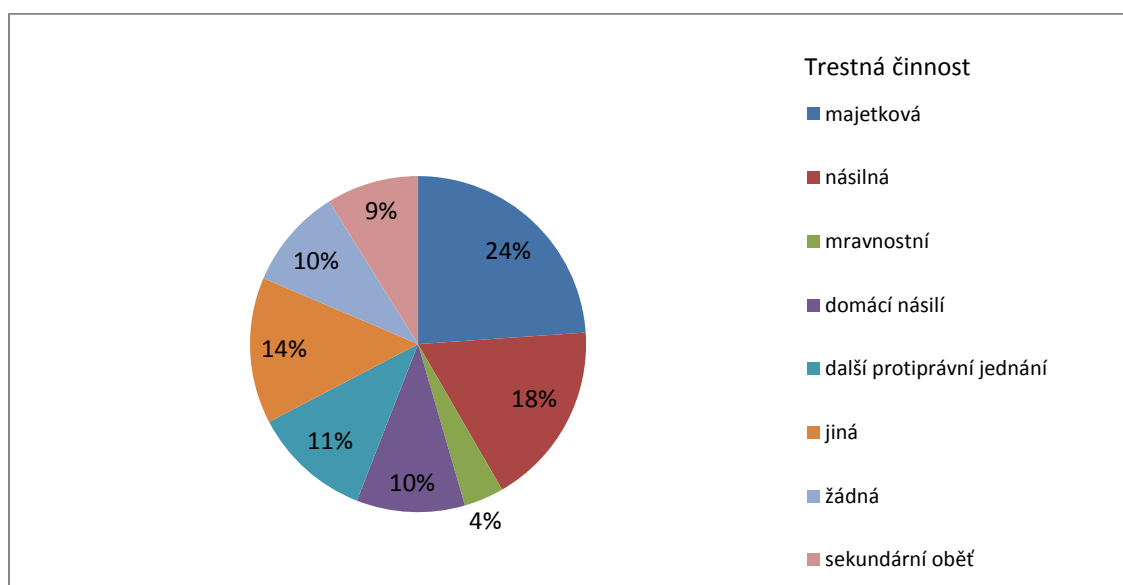


Na základě analýzy dat pocházejících z evidence činností poraden jsme zjistili, že předmět poradenství se nejčastěji týká právní pomoci. Ve sledovaném období bylo zaevidováno 5 727 konzultací s právní tematikou (39 %). Častým důvodem návštěv poraden PMS je neznalost práv obětí t.č. Mnoho klientů také nezná procesy a pravidla vyšetřování a soudního řízení a neorientují se v úkonech orgánů činných v trestním řízení. Část klientů se obrací na poradce pro oběti také z důvodu nesrozumitelnosti právní terminologie, kvůli níž neumí interpretovat policejní či soudní dokumenty. Častá je také žádost klientů o pomoc ve zprostředkování kontaktu na právníky. Vedle právního poradenství poradci poskytují pomoc a podporu psychosociální. Reagují tak na potřeby svých klientů, kteří mnohdy až s poradcem si dovolí ventilovat své emoce, potřebují si s někým popovídat a být vyslyšeni bez obav a pocitů viny. Z výsledků vyplývá, že v 36 % případů dominovala složka psychosociální, jednalo se o 5 323 konzultací. Zjistili jsme, že ve 14 % evidovaných případů, hlavní zakázkou klientů byla žádost o pomoc v oblasti domáhání se práva na náhradu škody nebo odškodnění. Tuto

skupinu v absolutních číslech tvořilo 2 146 konzultací. 1 631 konzultací (tj. 11 %) jsme zařadili do souhrnné kategorie „jiné potřeby“. Jedná se o velmi heterogenní skupinu potřeb klientů, kteří žádají poradce například o doprovody (na policii nebo k soudu). Do této kategorie spadají také žádosti o kontakty na odborníky z řad klinických psychologů a psychoterapeutů, dluhových poradců, pracovníků organizací pro oběti domácího násilí, apod. Část obětí t.č. přichází k poradci s problémy, které jsou komplexního charakteru. Během řešení například právní otázky se objeví potřeba psychosociální pomoci. Klasifikace potřeb obětí, se kterými se obrací na poradce, poněkud zjednodušuje podstatu problému.

Podrobný pohled na skutkovou podstatu trestných činů spáchaných na klientech poraden PMS umožňuje zjistit další důležitou proměnnou, determinující charakter pomoci, kterou oběti t.č. nejčastěji vyžadují.

Graf 3: Rozdělení trestných činů spáchaných na klientech poraden pro oběti



Kategorizace trestné činnosti vychází z platné v době zahájení projektu policejní klasifikace (používané v rámci policejní statistické evidence). Z grafu je patrné, že dominuje skupina obětí majetkové trestné činnosti (24 %, n = 1 091). Druhou nejpočetnější podskupinu souboru tvoří oběti, na kterých byla spáchána násilná trestná činnost (18 %, n = 818). 14 % (n = 645) obětí zařazených do kategorie „jiná“ řešilo problematiku spojenou s přestupky. 11 % (n = 529) klientů bylo zařazeno do skupiny označené jako další protiprávní jednání. Jednalo se o činy nespádající do policejní statistiky (např. zanedbání povinné výživy, ohrožení pod vlivem návykové látky). 10 % (n = 485) obětí se obrátilo na poradce s problémem souvisejícím

s domácím násilím. Klientelu poraden tvořili v 9 % (n = 405) sekundární oběti, které se vyrovnávaly s důsledky trestného činu spáchaného na osobách blízkých. 4 % (n = 175) klientů, kteří navštívili poradnu pro oběti, řešili problémy související s mravnostním trestním činem. Do poraden rovněž přišlo 443 osob, které se domnívaly, že se staly oběťmi trestného činu, avšak uvedené jednání nenaplnilo skutkovou podstatu trestného činu. Celkový počet evidovaných klientů a celkový počet zaevidovaných trestných činů se liší. Zatímco počet klientů dosáhl k 15. 6. 2020 celkem 4 470, ve sledovaném období bylo zaevidováno 4 591 trestných činů. Důvodem uvedeného rozdílu je fakt, že část klientů poraden se stala oběťmi více trestných činů.

3.2 KA 02 Mezioborová a meziresortní spolupráce

Cílem aktivity bylo posílení mezioborové spolupráce, zavedení meziresortní spolupráce na krajské úrovni, udržení a prohloubení stávající úrovně systémové podpory obětem t.č.

Doba realizace: 1. 9. 2016 - 30. 6. 2020

Výstupy KA 02

- Záznamy z jednotlivých mezioborových a meziresortních setkání
- Sborník multidisciplinární spolupráce

V rámci KA 02 byl připraven sborník multidisciplinární spolupráce, který může sloužit jako praktická příručka pro další města, která nebyla zapojena do projektu PZJ II. Sborníku nabízí inovativní postup rozvoje nástroje pro účinnou spolupráci mezi zainteresovanými subjekty, které na místní úrovni pomáhají či se chtějí zapojit do pomoci obětem t.č.

3.2.1 Naplnění výstupů, dopady, vlivy na realizaci

Evaluační se zaměřila na hodnocení mezioborové a meziresortní spolupráce, na přínosy multidisciplinárních týmů, pozornost byla věnována také překážkám ve fungování týmů. Sledovanou proměnnou je v rámci KA 02 efektivnost meziresortní a mezioborové spolupráce. Efektivní pomoc a podpora obětem t.č může být realizována pouze za předpokladu fungování a posílení mezioborové spolupráce. Z tohoto důvodu byla do projektu zařazena aktivita podporující multidisciplinární setkání týmů, které působí na úrovni soudních okresů.

Pravidelná setkání uvedených týmů fungují v návaznosti na PZJ, případně na základě nově navázané meziresortní spolupráce. V lokalitách, kde již týmová spolupráce byla zavedena, pokračovala, v některých lokalitách se nově zaváděla. Konkrétní obsazenost multidisciplinárních týmů se odvíjela od velikosti regionu a také od úrovně nastavené spolupráce. V některých lokalitách o tato setkání nebyl přílišný zájem, jednalo se spíše o menší lokality, kde již probíhají týmová setkání jiných platforem a další akce již byly pro účastníky spíše časově zatěžující. Ve vybraných lokalitách se pak podařilo v rámci spolupráce tato setkání propojit a realizovat tak v rámci společných akcí.

Multidisciplinární týmy přispěly k udržení a prohloubení úrovně systémové podpory obětem t.č. např. prostřednictvím zkvalitňování vzájemné komunikace a spolupráce se zainteresovanými organizacemi, pořádáním přednášek pro seniory, účasti na konferencích spojených s pomocí obětem t.č., schůzkami se starosty, realizací přednášek týkajících se obětí t.č. ve věznicích, realizací školení pro městskou policii, tvorbou rozcestníků služeb apod. Úspěšné byly aktivity, na kterých se setkávala odborná a laická veřejnost,

V rámci evaluace aktivity KA 02 byl vytvořen online dotazník určený pro účastníky multidisciplinárních týmů (dále jen MT). Dotazník se skládal ze tří otevřených otázek. První otázka zjišťovala spatřovaný přínos fungování MT. Druhá otázka byla věnována překážkám, které respondenti ve fungování MT nacházejí. V poslední otázce jsme se ptali na možnosti zlepšení spolupráce v rámci MT.

Celkem dotazník vyplnilo 40 členů MT. **Všichni dotazovaní hodnotili setkávání MT jako přínosná.** Členové MT kladně hodnotili zejména možnost **výměny zkušeností a příkladů dobré praxe, přenosu informací, hledání společné strategie.** Pro většinu respondentů je **přínosné navazování osobních kontaktů a spolupráce.** Cenná je také komunikace tváří v tvář a možnost osobně poznat klíčové aktéry v regionu. Mezi často zmiňovaná pozitivita MT patří také síťování a šíření informovanosti, což pomáhá v poskytování adresnější a komplexní podpory obětí t.č.

Respondenti rovněž identifikovali překážky brzdící mezioborovou spolupráci v rámci MT. Nejčastěji se v odpovědích objevoval **problém nedostatku času a pracovní vytíženost členů MT, kteří se proto nemohou účastnit všech setkání,** což může vést ke ztrátě kontinuity. Druhou skupinu tvoří **systémové překážky** související s heterogenitou účastníků MT

(problematická je odlišnost předpisů, kterými se organizace řídí), nejednotný přístup aktérů k obětem t.č. a neochota některých aktérů ke spolupráci a vzájemnému respektu.

K návrhům na zlepšení spolupráce MT uvedli respondenti například: pravidelnost setkání MT, řešení aktuálních a konkrétních témat a případů, zapojování politiků, sdílení příkladů dobré praxe a současně i praxe, která nedopadla úspěšně, aby se aktéři mohli poučit z chyb. Doporučeno bylo také zhotovení rozcestníku, který by trasoval poskytování pomoci obětem t.č. Podrobné výsledky byly uvedeny v Průběžné evaluační zprávě.

Plánovaným inovačním řešením projektu, který měl přispět k podpoře fungování mezioborové spolupráce, bylo iniciování „Krajských týmů pro oběti“. Tyto týmy měly být složeny ze zástupců krajské samosprávy, regionálních vedoucích Probační a mediační služby, zástupců krajských ředitelství PČR, krajských státních zastupitelství, krajských soudů, spolupracujících. V projektovém období se tento záměr plošně nepodařilo realizovat v původně plánované formě, kdy se krajské týmy měly setkávat dle potřeby, minimálně však jednou ročně. Na základě získaných informací od odborných regionálních konzultantů byl zjištěn důvod nenaplnění dílčího výstupu KA 02. Ukázalo se, že v některých regionech nebyl zájem na straně výše uvedených subjektů, kteří byli realizačním týmem osloveni k participaci na krajských týmech.. Co se povedlo uskutečnit, bylo pořádání odborných konferencí, kterých se oslovené instituce účastnily. Příkladem takové iniciativy je konference pořádána Krajským úřadem v Ústí nad Labem ve spolupráci neziskovou organizací Spirála, Předmětem konference bylo téma: Děti jako oběti trestných činů (2018). V této souvislosti můžeme uvést také společnou konferenci uspořádanou pro plzeňský a karlovarský kraj (2019). Podobné akce proběhly také v Královéhradeckém a Jihomoravském kraji. Ač tyto konference byly pro účastníky informačně či jinak přínosné, nenaplnily původní ideu, která stála na pravidelném setkávání. Nebylo proto možno dosáhnout systémové změny v oblasti pomoci obětem. Pro úplnost je nutné dodat, že setkání krajských týmů byla naplánována rovněž na jaro 2020. Z důvodu mimořádných opatření přijatých v souvislosti s epidemiologickou situací se však již nerealizovala.

V rámci meziresortní spolupráce se členové realizačního týmu zúčastnili řady setkání na republikové i mezinárodní úrovni. Jako příklad lze zde uvést: setkání s představiteli vládního Výboru pro prevenci domácího násilí a Republikového výboru pro prevenci kriminality na Ministerstvu vnitra. V mezinárodním kontextu byl projekt představen na setkání ENVR v Madridu.

V rámci Ministerstva spravedlnosti se realizační tým účastní také několika schůzek se zahraniční účastí, kdy byly prezentovány dílčí výsledky projektu. Poradci a členové realizačního týmu se také podíleli na pracovních skupinách v rámci komunitního plánování, které běží v regionech. K četným setkáním docházelo také se sociálními pracovníky a kurátory pro mládež v rámci OSPODu nebo s policejními metodiky. Členové realizačního týmu se podíleli také na práci na dotazníkovém šetření ohledně obchodování s lidmi (GRETA úmluva).

Praktickým výstupem této klíčové aktivity, vedle zápisu ze zasedání meziresortních a mezioborových setkání, je **Sborník multidisciplinární spolupráce**, sloužící jako příručka pro další města, kde projekt nebyl realizován. Sborník prezentuje inovativní postup rozvoje účinné spolupráce mezi zainteresovanými subjekty, které na místní úrovni pomáhají či mají zájem se zapojit do pomoci obětem trestných činů. Příručka podrobně popisuje a shrnuje konkrétní praktické postupy, zkušenosti a rizika při ustavování týmů a uvádí příklady, jak týmy zakotvit do pravidelného komunitního plánování na obecní i krajské úrovni, jak získávat relevantní data o obětech, jak je analyzovat a vyhodnocovat s cílem vytvořit provázanou funkční síť služeb. Text popisuje příklady dobré praxe z pravidelných setkání týmů, nejčastější témata k projednávání, příklady optimálních způsobů řešení, případně doporučení pro změnu některých principů spolupráce.

3.3 KA 03 Rozšíření odborných kompetencí poradců pro oběti t.č.

Cílem aktivity bylo rozšířit odborné kompetence poradců pro oběti t.č. a to cestou diverzifikované výuky rozdělené do 3 modulů, s celkovou časovou dotací 52 hodin.

Doba realizace: 1. 7. 2016 – 30. 6. 2020

Cílový indikátor projektu pro tuto klíčovou aktivitu počítal s 55 proškolenými poradci. Do konce realizačního období bylo dosaženo počtu 47 proškolených poradců pro oběti.

Klíčová aktivita byla realizována ve čtyřech etapách, které měly odlišnou dobu realizace.

Dílčími složkami KA 03 byly:

- **Příprava vzdělávání** (1. 7. 2016 - 31. 10. 2016)
- **Vzdělávací kurzy** (1. 10. 2016 - 31. 1. 2017)
- **Supervize, intervize** (1. 1. 2017 - 31. 5. 2020)

- **Vyhodnocení klíčové aktivity** (1. 5. 2020 - 30. 6. 2020)

Uvedený časový rozvrh plnění jednotlivých částí KA 03 byl více méně dodržen. K mírnému časovému posunu došlo u zahájení vzdělávání poradců, které se reálně rozeběhlo v prosinci 2016. Začátek supervize byl také mírně opožděn.

Výstupy KA 03

- Harmonogram a obsah vzdělávacích kurzů
- Rozšíření odborných kompetencí 55 poradců pro oběti trestných činů
- Prezenční listiny vzdělávacích kurzů
- Hodnocení kurzů

3.3.1 Naplnění výstupů, dopady, vlivy na realizaci

Projektové aktivity byly navrženy tak, aby na sebe navazovaly a vzájemně přispívaly k úspěšné realizaci projektových cílů. Podmínkou plnění klíčové aktivity 01 (Pomoc a poradenství obětem t.č.), byla práce odborně připravených a kompetentních poradců pro oběti t.č. Každý nový poradce pro oběti t.č., který nastoupil na tuto pozici, prošel vzdělávacím kurzem. První školení proběhlo v prosinci 2016. V plánovaném zahájení vzdělávání poradců došlo ke zpoždění, důvodem zpoždění byly **komplikace s obsazováním pozic poradců pro oběti t.č. Během realizace projektu byly zjištěny případy, kdy poradci zahájili svou práci, vstupovali do kontaktu s oběťmi t.č. a do vzdělávání rozšiřující jejich odborné kompetence vstoupili s určitou časovou prodlevou.** V těchto případech poradci měli k dispozici tištěné studijní materiály, odborní regionální konzultanti jim poskytovali konzultace a zprostředkovávali potřebné kontakty a informace.

Indikátor stanovený v rámci této aktivity nebyl zcela naplněn. Během projektového období proběhly rozhovory se členy realizačního týmu, ti referovali evaluátorům o průběžném plnění sledovaných indikátorů. Projektová manažerka sdělila konečný počet proškolených poradců, dosažený stav činí 47 poradců. **Fluktuace poradců pro oběti t.č. determinovala potřebu průběžného doplňování počtu poradců, s tím souvisela potřeba organizace dalších skupin vzdělávání a podpory v odborné oblasti, což vedení projektu reflektovalo.** Díky rozvoji odborných kompetencí poradců bylo možné plnit další klíčové aktivity projektu, zejména KA 01 (Pomoc a podpora obětem trestných činů), KA 02 (Mezioborová a meziresortní spolupráce) a KA 05 (Asistenti obětí u parolových komisí). Důraz kladený na komplexní

poradenskou službu pro oběti t.č. si žádal komplexně odborně připravené poradce. Z tohoto důvodu byly připraveny 3 vzdělávací moduly, jejich obsahovou náplň prezentujeme v Příloze č. 3.

Vzhledem k tomu, že se jednalo o vzdělávání v praxi působících poradců, byl během výuky velký důraz kladen na aplikační rovinu curricula. Ve výuce byly řešeny konkrétní kazuistiky. Výuka probíhala v menších skupinách, uplatňován byl individuální přístup k účastníkům vzdělávání. V průběhu projektu došlo k dílčím změnám vzdělávacích okruhů s právní problematikou. Vznikly čtyři nové tematické bloky. Změna učebních osnov se týkala trestního práva, domácího a sexuálního násilí, dluhového poradenství a kyberšikany. Z evaluačního dotazníkového šetření, které proběhlo v návaznosti na realizované vzdělávání poradců pro oběti t.č. bylo zjištěno, že poradci hodnotili získané znalosti za přínosné a užitečné pro praxi. Jako největší přínos poradci ocenili analýzu konkrétních kazuistik. Podrobné výsledky byly popsány v Průběžné evaluační zprávě.

Na prezenční výuku navázala případová supervize, která byla v projektu realizována kontinuálně a sloužila k podpoře kvality poskytovaného poradenství. Supervizi zajišťovali externí supervizoři. Součástí aktivity zacílené na rozšíření odborných kompetencí poradců pro oběti t.č. byly rovněž intervize vedené odbornými regionálními konzultanty, kteří vycházeli z vlastních zkušeností s náplní práce poradců pro oběti t.č. Poradcům pomáhaly v odborném růstu také individuální konzultace s odbornými regionálními konzultanty a setkání poradců, v rámci kterých byly sdíleny zkušenosti i profesní dilemata.

Řídící kompetence odborných regionálních konzultantů byly podpořeny manažerskou supervizí určenou této části realizačního týmu.

Z organizačních důvodů především v důsledku pomalejšího obsazování pozic v realizačním týmu, které zabralo delší časové období, než se původně předpokládalo, došlo k posunu zahájení realizace veřejné zakázky na supervizi. Tato skutečnost však neměla výraznější vliv na celkové plnění projektové aktivity.

3.4 KA 04 Rozšíření odborných kompetencí sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách

Cílem aktivity bylo rozšířit odborné kompetence sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, aby tito zástupci pomáhajících profesí byli schopni rozpoznat znaky trestné činnosti a uměli podporovat oběti t.č. v uplatňování jejich práv. V rámci aktivity proběhla ve vybraných lokalitách školení v rozsahu 40 hodin.

Doba realizace: 1. 7. 2016 – 30. 6. 2020

V rámci KA 04 bylo proškoleno 668 pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků. Jedná se o sledovaný indikátor projektu.

Vzdělávání bylo rozděleno na:

- přímou výuku – 16 h,
- e-learningovou výuku – 15 h
- konzultace (osobní nebo telefonické) – 9 h.

Klíčovou aktivitu tvořily čtyři dílčí etapy, ty měly odlišnou dobu realizace:

- Příprava plánu vzdělávání (1. 7. 2016 - 31. 10. 2016)
- Vzdělávací kurzy (1. 10. 2016 - 31. 12. 2018)
- Komunikace s účastníky kurzu, bulletin, intervize (1. 12. 2016 - 31. 5. 2020)
- Vyhodnocení klíčové aktivity (1. 5. 2020 - 30. 6. 2020)

Výstupy KA 04

- Harmonogram a obsah vzdělávacích kurzů
- Rozšíření kompetencí 660 pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků
- Prezenční listiny vzdělávacích kurzů
- Konzultace s účastníky kurzů
- Vytvořený e-learning kurz
- Hodnocení kurzů

3.4.1 Naplnění výstupů, dopady, vlivy na realizaci

Aktivita zacílená na vzdělání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách se rozeběhla v první polovině roku 2017, pokračovala v letech 2018 a 2019. Poradci působící v jednotlivých lokalitách i odborní regionální konzultanti oslovovali s nabídkou vzdělávacího kurzu pracovníky v sociálních službách a sociální pracovníky jak v rámci setkání multidisciplinárních týmů pro oběti, tak v rámci síťování a oborové i mezioborové spolupráce. Při práci s oběťmi t.č. je klíčové, aby odborníci z různých pomáhajících profesí velmi úzce spolupracovali a pokud možno vzájemně koordinovali svůj postup. Proto byla v evaluovaném projektu vybrána a proškolená cílová skupina sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.

Lektory školení byli odborní regionální konzultanti a poradci pro oběti. Během vzdělávání byla nabídnuta jak témata stěžejní zejména pro terénní pracovníky v sociálních službách (např. identifikace znaků latentní trestné činnosti v obydlí), tak témata stěžejní pro sociální pracovníky (např. postup podání trestního oznámení a komunikace s OČTŘ). Důraz byl kladen na kazuistiky.

Vzdělávání probíhalo ve třech etapách, první proběhla přímá výuka. V jednotlivých lokalitách byly sestaveny skupiny, přičemž počet účastníků se pohyboval průměrně kolem 15. V Berouně, Třebíči nebo Znojmě byla účast nízká (3 – 5 frekventantů), nejpočetnější pak byla účast na školeních v Krnově (44 účastníků), Dobřanech (27) v Opavě (24), v Karlových Varech (22), v Kolíně (22).

Na prezenční část školení navázala distanční forma učení. Účastníkům byly zaslány studijní materiály, které tvořilo 12 tematických kapitol a 3 vzorové kazuistiky. Na nastudování e-learningových témat a zodpovězení kontrolních otázek včetně rozboru jednotlivých kazuistik měli účastníci měsíc. Na odpovědi účastníků e-learningového školení průběžně reagovali lektori. Poslední etapa vzdělávání zaměřeného na rozvoj odborných kompetencí sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách probíhala formou osobních či telefonických konzultací. Celkem byla časová dotace na konzultace stanovena na 9 hodin.

Z evaluačních dotazníků vyplynulo, že účastníci hodnotili školení velmi pozitivně a to i přesto, že se jednalo o neakreditované vzdělávání, jelikož Probační a mediační služba nemůže

žadat o akreditaci ke vzdělávání. Na straně druhé tato skutečnost se odrazila pozitivně v tom, že účastníci školení měli větší motivaci a zájem o témata školení, než by bylo možné očekávat u osob kalkulujiících s povinnými kredity za vzdělání.

3.5 KA 05 Asistenti obětí u parolových komisí

Cílem aktivity bylo poskytnutí podpory obětem t.č., kteří se zapojili do Komise pro podmíněné propuštění.

Doba realizace: 1. 9. 2016–31. 3. 2020

Výstupy KA 05:

- Prohlášení oběti o dopadech trestného činu
- Záznamy z kontaktování obětí t.č.

Tato klíčová aktivita je provázána s projektem Křehká šance II.

3.5.1 Naplnění výstupů, dopady, vlivy na realizaci

V rámci této klíčové aktivity poradci pro oběti t.č. přijímali roli poradců/asistentů u parolových slyšení. Šlo o asistenci během jednání Komise pro podmíněné propuštění, která posuzuje připravenost odsouzeného na případné podmíněné propuštění.⁵ V první řadě byly oběti t.č. individuálně kontaktovány a seznámeny s možností spolupráce. Pokud oběti t.č. projevíly zájem vstoupit do procesu jednání parolových slyšení, byla jim nabídnuta asistence a potřebná pomoc, včetně informací o proceduře projednávání žádosti o podmíněné propuštění a o roli jednotlivých subjektů během slyšení. Asistence u parolových slyšení klade na poradce větší nároky než poradenství, které běžně ve svých poradnách poskytují. Konfrontace oběti s možností účastnit se jednání komise, vyvolává u obětí t.č. mnohdy silné negativní emoce, obavy, strach, nelibost z toho, že pachatel může být propuštěn na svobodu. Oběti proto vyžadují intenzivní **psychosociální podporu, která probíhá i po ukončení parolových slyšení.**

⁵ Fungování komisí je vymezeno v Metodice práce Komisí pro podmíněné propuštění, která byla zpracována v rámci projektu Křehká šance reg. č. CZ. 1. 04/3. 1. 00/73.00004 a následně byla revidována v rámci projektu Křehká šance II. Jednání komisí probíhá ve vybraných věznicích v pravidelném dvouměsíčním intervalu. V případě zájmu oběti t.č. se účastnit jednání komise osobně nebo v zastoupení, je vždy kontaktován poradce pro oběti t.č., který garantuje komplexní poradenství pro oběti t.č.

Spolupráce s komisí je dobrovolná. Poradci/asistenti jsou vybíráni na základě spádové oblasti bydliště oběti t.č. tak, aby oběť měla svého poradce co nejbliž. Ve skutečnosti parolová slyšení mohou pobíhat ve větší vzdálenosti od místa bydliště oběti, vždy záleží na lokalitě, kde je pachatel zařazen do výkonu trestu odnětí svobody.

Spektrum úkolů asistentů obětí u parolových slyšení je široké, musí se dobře orientovat v právních otázkách, znát procesní náležitosti jednání, nutná je zároveň psychologická citlivost a dobré komunikační dovednosti. Mezi klíčové úkony asistentů obětí u parolových slyšení patří:

- zprostředkování informací obětem o procesu jednání a subjektech spolupracujících na parolových slyšeních
- pomoc při zpracování „Prohlášení oběti o dopadech trestného činu“
- komunikace s příslušnými probačními úředníky
- prezentace „Prohlášení“ u parolových slyšení v případě, kdy oběť t.č. se obává nebo nechce se osobně účastnit parolového slyšení
- zhotovení zprávy o spolupráci, která prochází autorizací oběti t.č.

V rámci evaluace jsme se zajímali o reálnou podobu asistence obětí t.č. v kontextu parolových slyšení. Z tohoto důvodu bylo realizováno šest rozhovorů s poradci, kteří v průběhu projektu PZJ II plnili roli asistentů a získali zkušenosti s asistencí u parolových slyšení. Výsledky kvalitativně vedených rozhovorů byly podrobně popsány v Průběžné evaluační zprávě. Na tomto místě shrneme klíčové skutečnosti zjištění.

V současné době se oběť může účastnit parolového slyšení. A to buď aktivně, přečíst své prohlášení o dopadech trestného činu, či požádat, aby prohlášení přečetl poradce. Může se jednání účastnit také pasivně v roli pozorovatele, v tomto případě však nemůže vstupovat do slyšení a vyjadřovat se k projednávanému obsahu.

Ze zkušeností poradců vyplývá zjištění, že část obětí se už nechce vracet k událostem spojeným s trestným činem, nechtějí opakovaně situaci rozebírat a nechtějí sepsat prohlášení. Obávají se konfrontace s pachatelem i vězeňským prostředím. Část obětí má zájem se účastnit parolového slyšení, vnímají to jako možnost sdílení emocí, které stále jítí jejich osobní klid. Láká je možnost položit pachateli otázky, čekají, že uslyší od pachatele vyjádření lítosti anebo omluvy. Určitá část obětí chce znát konečný výsledek slyšení, očekávají, že se tím uzavře určitá životní etapa.

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. Podpora poradců je důležitá, oběti prožívají silné emoce, nerozumí důvodům propuštění, vnímají tuto skutečnost jako selhání státu, jako osobní neúspěch. Poradci přichází s nabídkou poradenských rozhovorů, nabízí informace týkající se práv obětí, vysvětlují proces projednávání žádosti o podmíněné propuštění, průběh jednání Komise pro podmíněné propuštění, vysvětlují situaci pachatele, pomáhají porozumět emocím, které prožívá oběť, rozebírají obavy, pocity zklamání a očekávání ze strany oběti vůči pachateli. Poradenská pomoc a podpora přitom mnohdy pokračuje i po skončení parolového řízení.

Z evidence vedené v rámci projektu Křehká šance II jsme zjistili, že poradci zahájili spolupráci s 82 oběťmi. Oběti vstupující do parolového řízení ne vždy uplatňují celé spektrum právních prostředků, které jim zákon nabízí. Záleží na individuálním rozhodnutí obětí, zda se zúčastní osobně nebo v zastoupení jednání parolové komise, zda sepiší Prohlášení oběti o dopadech trestného činu či nikoliv.

Ve sledovaném období bylo zaznamenáno 51 případů, ve kterých poradce/asistent prezentoval na jednání Komise pro podmíněné propuštění Zprávu o spolupráci. V 42 případech poradci/asistenti prezentovali před komisí Prohlášení oběti o dopadech trestného činu. Během realizace projektu poradci poskytli doprovod k jednání komise 3 obětem t.č.

Otázku, kterou si klademe, je, zda pomoc a podporu obětem t.č. u parolových slyšení mohou poskytnout také jiní pracovníci PMS. Takový scénář se jeví jako komplikovaný. Výhodou poradců pro oběti t.č. je, že vedle znalosti trestního práva, orientace v restorativní justici a zkušeností s komunikací s orgány činnými v trestním řízení, mají dovednosti poskytování psychosociální podpory a empatického přístupu k individuálním klientům.

3.6 KA 06 Analýza potřeb obětí a externí evaluace

Cílem aktivity bylo zpracování ojedinělé studie zabývající se potřebami obětí t.č.

Doba realizace: 1. 7. 2016 - 30. 6. 2020

Výstupy KA 06:

- **Analýza potřeb obětí trestných činů**

- **Databáze monitoringu potřeb obětí trestných činů**
- **Průběžné evaluační zprávy**
- **Závěrečná evaluační zpráva**

V rámci evaluace byla realizována Analýza potřeb obětí t.č. Základem této analýzy bylo průběžné monitorování dat a dále jsme vycházeli z vlastního výzkumu. Vzhledem ke skutečnosti, že tato analýza vznikla jako součást hodnotící projektové aktivity, byly pro její zhotovení určující subjektivně vnímané potřeby klientů poraden pro oběti. Zároveň jsme vycházeli z hodnocení spokojenosti klientů poraden PMS s nabízenou poradenskou službou.

3.6.1 Naplnění výstupů, dopady, vlivy na realizaci

Následující text přináší výsledky kvalitativní studie zacílené na zkušenosti obětí se spoluprací s poradnou PMS. V rámci evaluace projektových aktivit proběhlo rovněž dotazníkové šetření, které nabízí kvantitativní pohled na to, jak oběti t.č. hodnotí poradenskou pomoc a podporu získanou v poradnách PMS. Text je doplněn o stručný popis metodologických východisek obou realizovaných výzkumů. Smíšený výzkumný design dává možnost reflektovaného využití silných stránek kvantitativní a kvalitativní výzkumné strategie a překrytí jejich omezení tak, aby konečný výsledek byl validní a ucelený.

3.6.1.1 Analýza potřeb obětí t.č.

3.6.1.1.1 Kvalitativní studie

V rámci evaluace projektových aktivit zacílených na oběti t.č. jsme provedli kvalitativně orientovanou studii. Cílem studie bylo odhalit konceptuální a relační aspekty poradenství pro oběti t.č.

Výzkum směřoval k exploraci potřeb obětí t.č. obracejících se na poradny pro oběti. Naší snahou bylo získat vhled do problematiky poradenských služeb určených obětem t.č. Východiskem orientujícím evaluační studii byly subjektivně vnímané potřeby obětí t.č., se kterými přicházely k poradcům. Studie přinesla deskriptivně explorační závěry o zkušenostech obětí v situacích, se kterými si samy neuměly poradit, nezvládaly je a vyžadovaly pomoc odborníků.

V evaluační studii jsme se rozhodli jít cestou polostrukturovaných rozhovorů, ty byly realizovány s deseti oběťmi t.č., které souhlasily s účastí a poskytly odpovědi na otázky související se zkušeností s poradnou pro oběti t.č. Zajímalo nás, jak se o poradně dozvěděli, jaké služby byly v jejich případě klíčové, jak hodnotí přijatou podporu a pomoc i to, zda v současném způsobu poskytování poradenství pro oběti t.č. se na něco nezapomnělo, co jim možná chybělo, co by v budoucnu mohlo fungovat lépe.

Ve výzkumu jsme se setkali s příběhy tří mužů a sedmi žen, kteří se stali oběťmi t.č. V osmi případech se trestný čin týkal bezprostředně našich respondentů, dvě oslovené ženy jsme označili jako sekundární oběti, jelikož trestný čin se týkal blízké příbuzné osoby (v jednom případě matky, v druhém případě dcery) a v obou případech dopady trestné činnosti poznamenaly výrazně rovněž jejich život. Z hlediska věku, sociálního postavení, skutkové podstaty trestného činu, procesu viktimizace i rizik sekundární viktimizace, tvořili recipienti pestrhou skupinu. Jednotlivé výpovědi tvoří mozaiku pohledů a zkušeností. V žádném případě nejde o reprezentativní studii potřeb obětí t.č. Ke splnění takového cíle bychom museli zvolit zcela jiný výzkumný design, například bychom museli uskutečnit standardizovaný kvantitativní výzkum s náhodně vybraným vzorkem obětí t.č. Tato výzkumná strategie je však v praxi téměř neproveditelná. Ochota obětí vstoupit do kontaktu s cizím člověkem a poskytnout odpovědi na otázky spojené s často velmi traumatizujícími zážitky, je velmi nízká. Na stranu druhou je třeba říct, že jsou mezi oběťmi také ti, kteří o svých zkušenostech mají potřebu mluvit a pro které je sdílení s ostatními formou terapie, v některých případech také nového životního programu. Řada obětí jedná dlouhodobě pod vlivem obranných mechanismů, ke kterým patří vytěšňování, popření, sublimace nebo regrese. Výzkumník, který plánuje oslovit oběti t.č., si musí být vědom rizika vzniku sekundární viktimizace a hrozby druhotné újmy, které mohou spustit výzkumné otázky. Z těchto důvodů jsme se rozhodli pro kvalitativně vedenou evaluační studii, jejíž předmětem se staly zkušenosti obětí t.č. s poradenským procesem a s pomocí ze strany poradců pro oběti. Kontakty na oběti jsme získali od poradců pro oběti, kteří ve své praxi vytypovali klienty a informovali je o realizaci evaluační studie. Touto cestou jsme získali souhlas deseti klientů poraden pro oběti t.č. z celé ČR. Z důvodu zachování anonymity respondentů, zde neuvádíme, osobní údaje ani lokalitu poradny, kterou oběti navštívily. Veškeré citlivé informace má k dispozici evaluátor. V následujících odstavcích píšeme pouze o poradcích v mužském rodu, v praxi v této oblasti působí ve skutečnosti více žen. Tuto formu jsme zvolili záměrně, abychom snížili určité riziko

rozpoznatelností a chránili anonymitu obětí i poradců. Tímto krokem jsme dosáhli rovněž jisté přehlednosti textu.

Pro snadnější vyhodnocení dat, jsme připravili základní osnovu rozhovoru. Podle potřeby kladl tazatel doplňující otázky. Během rozhovoru měli respondenti prostor sdělit tazateli další souvislosti, které se jim jevily jako důležité. Rozhovory trvaly od 20 do 90 minut, část z nich proběhla formou osobního rozhovoru, část se uskutečnila telefonicky. Výpovědi respondentů byly vyhodnoceny pomocí kvalitativně vedené obsahové analýzy. V odpovědích se hledala společná a odlišná témata, zkušenosti s vyrovnáváním se s důsledky trestných činů, s očekáváními, se kterými vstupovali do poradenského vztahu s poradcem. V přepsaných rozhovorech jsme identifikovali uvědomované i skryté (latentní) potřeby obětí. V následujících odstavcích přinášíme výsledky studie.

Výsledky

1. Informace o poradně pro oběti

V první řadě jsme se zajímali, odkud oběti čerpaly informace o poradnách. Výsledky týkající se zdrojů těchto informací prezentujeme v následující tabulce.

Tabulka 1: Zdroje informací o poradnách pro oběti

	Pohlaví	Zdroje informací o poradně pro oběti t.č.
1.	Muž	Sám se obrátil na občanskou poradnu, která mu předala kontakt na poradnu pro oběti.
2.	Žena	Na Policii dostala kontakt na poradnu, kamarádka ji opakovaně motivovala k návštěvě poradny. Oběť se sama obávala vycházet z domu, po telefonickém kontaktu s poradnou, poradce oběť navštívil v místě bydliště.
3.	Žena	Kontakt na poradnu dostala od kolegy v práci.
4.	Žena	Policie ČR poskytla informaci o možnosti obrátit se na poradnu pro oběti, náhodou na ulici uviděla cedulku poradny, spojila si tuto skutečnost s informací od Policie.
5.	Muž	Doporučení získal od kamarádky.
6.	Žena	Informaci dostala přímo od Policie ČR, bylo to jen strohé sdělení, které zapadlo v množství informací.
7.	Žena	Kontakt získala na OSPODu, sama nevěděla, kde může žádat o pomoc,

		přijela ze zahraniční, bez znalosti českého kontextu pomoci obětem t.č.
8.	Žena	Informaci o poradně pro oběti získala v Intervenčním centru neziskové organizace, na kterou se obrátila v těžké životní situaci.
9.	Žena	Matka oběti se poprvé dozvěděla o poradně na Policii, sama sdělila, že půl roku nerozuměla, co je to PMS, bála se, že půjde o další vyšetřování, což jí brzdilo jít do poradny a požádat o pomoc.
10.	Muž	Informaci o existenci poradny našel na nástěnce okresního soudu, byla nenápadná, informace nebyla umístěna u vchodu, spíše v zadní části jedné z chodeb soudní budovy.

Studie realizovaná mezi oběťmi t.č. identifikovala jako možný zdroj informací o existenci poradny pro oběti, Policii ČR. Nejčastějším případem je situace, kdy během vyšetřování policisté sdělí obětem t.č. možnost obrátit se na poradce. Jak uvedla jedna respondentka., tato informace ji byla sdělena stroze a zapadla v množství jiných sdělení. V té době, krátce po spáchání trestného činu, oběť reagovala pod vlivem posttraumatického stresu, fungovala ve zúženém existenčním módu, řešila pouze nejzákladnější otázky, neměla kapacitu uvažovat o návštěvě poradny pro oběti. V jiném případě, kdy oběť doslala informaci o poradně Probační a mediační služby bez dalšího vysvětlení, toto sdělení bylo pro oběť nesrozumitelné. Žena se obávala, že se jedná o další vyšetřování, poskytování dalších vysvětlení chtěla uniknout, a proto nezareagovala na tuto informaci kladně.

Jako další informační kanál šířící znalost poradenské služby pro oběti t.č. zafungovalo v případě oslovených respondentů jejich nejbližší okolí. Zprostředkovateli informace se stali kolegové v práci nebo přátelé, kteří měli osobní nebo profesní zkušenost s fungováním poradenské služby pro oběti t.č. Tito lidé tvoří podpůrnou sociální síť, která podpořila motivaci obětí požádat o pomoc odborné poradce.

Třetí variantou získání kontaktu na poradce je případ, kdy se oběť obrátila na jinou pomáhající instituci, například OSPOD nebo občanskou poradnu. Sociální pracovníci pak delegovali oběť do poraden pro oběti.

V jednom případě jako komunikační zdroj zafungovala informační tabule umístěna v soudní budově, kde oběť čekala na soudní jednání. Respondent uvedl, že než se obrátil na poradce, měl pocit, že stát více chrání pachatele trestného činu, vnímal, že OČTŘ větší pozornost

věnují právům pachatele. Kladně reagoval na možnost bezplatného poradenství pro oběti. Před návštěvou poradny se muž informoval na práva oběti t.č. právníka, ten však hned v úvodu požadoval po oběti 5 000 Kč, muž uvedenou částku nezaplatil.

Z uvedeného vyplývá, že neexistuje jeden dominující informační zdroj, ze kterého oběti získávají ve větší míře informace a kontakty na poradnu pro oběti. 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. Zjistili jsme také, že strohé sdělení zprávy o existenci poradny pro oběti 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 poradců získat. Zejména v případě sdělení Policie ČR se oběti obávají, že se jedná o další vyšetřování. Ve výpovědích obětí jsme také zaznamenali požadavek na větší publicitu poraden pro oběti. Ve vícero případech oběti litovaly, že poradce nenavštívili dříve. Zatímco o Bílém kruhu bezpečí některé oběti věděly již dříve, větší část respondentů se s poradnou pro oběti setkala poprvé. Pojem Probační a mediační služby byl pro jednu oběť po dlouhou dobu natolik nesrozumitelný, že se bála poradnu kontaktovat.

2. Předmět poradenství pro oběti

Cílem evaluační studie bylo porozumět potřebám a očekáváním obětí (ať primárním nebo sekundárním) v okamžiku, kdy se obracely na poradnu pro oběti. Zajímala nás také jejich reflexe balíčku služeb, které jim poradce nabídl během poradenského procesu. Pro přehlednost jsme výsledky vložili do přehledné tabulky.

Tabulka 2: Předmět poradenské pomoci

	Pohlaví	Předmět poradenské pomoci a celkový kontext poradenské služby
1.	Muž	Starší muž se stal obětí t.č., Ihned po odcizení finanční částky se obrátil na právníka se žádostí o zastupování. S výsledkem práce právního zástupce však muž nebyl spokojen. Po několik let se mu nedařilo získat finanční částku, která mu byla odcizena. Vyhledal proto občanskou poradnu, kde získal kontakt na poradce pro oběti. Poradce pomohl oběti vypovědět smlouvu s právníkem a následně kontaktoval exekutora. Oběť poprvé obdržela první splátku z odcizených peněz. Oběť se s poradcem sešla v poradně, zůstávají spolu v telefonickém kontaktu. Jediný vyjádřený požadavek na poradce, se týká pomoci se získáním peněz

		nazpět.
2.	Žena	Oběť se obrátila na poradnu až po výsledku. Potřebovala ventilovat silné emoce, které jí tenkrát velmi omezovaly. Žena nevycházela sama z domu, měla strach z lidí. První schůzka poradce s klientkou proběhla v místě bydliště oběti t.č. Poradce jí věnoval tolik času, kolik bylo potřeba k nalezení psychické rovnováhy. Hovořili spolu o dalším postupu v řešení případu, poradce informoval oběť o jejích právech. Pomohl sepsat žádost o přidělení právníka, který následně zastupoval oběť v dalším řízení. Sama oběť uvedla, že neměla kontakty na právníky ani peníze na zaplacení právních služeb. Poradce se sešel s klientkou asi 4 krát, žena se mohla kdykoliv obrátit na poradce rovněž telefonicky. Poradce přizpůsobil poradenský setting situaci klientky, schůzky se konaly v době, kdy na úřadě, kde poradna sídlila, nebylo mnoho lidí.
3.	Žena (sekundární oběť)	Žena obdržela od Policie ČR oznámení o zahájení trestního řízení vůči pachateli, který se dopustil trestného činu, v jehož důsledku zemřela blízká osoba oběti. Oběť se bála sama kontaktovat policii. Poradce pomohl oběti se zorientovat v jejích právech. Doprovázel ženu na policii, kde mohla nahlédnout do spisové dokumentace. Oběť získala kontakt na advokáta, který ji následně zastupoval v dalším řízení. Poradce pomohl oběti sepsat prohlášení o dopadech trestné činnosti. Doprovázel oběť k soudu, kde ženě poskytl psychickou podporu. Spolu s obětí navštívili poradnu čtyři její sourozenci. Poradce poskytl psychologickou pomoc také jednomu z nich.
4.	Žena	Oběť navštívila poradnu až v okamžiku, kdy Policie ČR uzavřela vyšetřování. S poradcem řešila náhradu škody. Oběť velmi litovala, že poradnu nenavštívila už v průběhu vyšetřování, v té době ji tato podpora chyběla. Pro neznalost nevyužila práva nahlížení do spisů a nepožadovala vyhotovení kopie spisové dokumentace. V poradně pro oběti se žena seznámila se svými právy, probrala spolu s poradcem další možnosti a postupy řešení své situace. Poradce doprovázel oběť během soudního jednání, což bylo pro oběť velmi důležité. Oběť by si přála mediální zviditelnění poradenské služby pro oběti.
5.	Muž	Oběť sdělila, že mu poradce pomohl zejména v procesních záležitostech,

		typu: co, kdy, proč udělat. Probrali spolu důležité kroky další postupu. Dříve než se oběť obrátila na poradce, nahlásila napadení na Policii ČR, navštívila lékaře, kontaktovala svědky. Na doporučení poradce muž sepsal chronologicky události, které si zapamatoval z okamžiku, kdy došlo k jeho napadení. Poradce informoval oběť o jeho právu na náhradu škody. Nakonec oběť vyhledala právníka. S poradcem probral (dle slov respondenta) „nějaký to povídání“, ale protože se necítil dost zběhlý, najal si právníka.
6.	Žena	Během vyšetřování oběť nebyla v kontaktu s poradcem. Po těžkém ublížení na zdraví oběť nemohla jíst, nemohla se na nic soustředit, byla ráda, že toto období vůbec přežila. Nestarala se o následky, věděla, že jsou, ale neměla sílu bojovat na více frontách. Poradce navštívila až později. Od poradce získala: právní poradenství, informace o právech oběti, pomoc s psaním žádosti o náhradu škody. Oběť ocenila také doprovázení poradce během soudního jednání. Součástí pomoci byla psychologická až psychoterapeutická pomoc.
7.	Žena	Oběť domácího násilí se obrátila na poradnu v situaci, kdy se cítila velmi nejistá, bála se o své děti, bála se svěřit někomu ve svém okolí. Od poradce obdržela pomoc ve chvíli, kdy dle slov respondentky to už nezvládala. S poradcem se sešla celkem 4 krát, zůstávali však v telefonickém a emailovém spojení, někdy se oběť obracela na poradce také během víkendu a i tehdy dostávala od poradce podporu. Poradce jí pomohl se obrátit na soud, pomohl se sepsáním potřebných tiskopisů a později jí doprovázel během soudního jednání. S poradcem mohla probrat svou životní situaci, získala také kontakty na další pomáhající instituce, poradce předjednal oběti schůzky v několika institucích. Zajistil kontakt na Úřad mezinárodněprávní ochranu dětí, pomohl oběti najít právníka. Poradce pomohl oběti dát do pohybu věci, kterých se dle svých slov „strašně bála“.
8.	Žena/ (sekundární oběť)	Žena reprezentuje sekundární oběť, jelikož trestný čin byl spáchán na její dceři. Do poradny pro oběti chodily někdy obě, někdy také spolu se synem (bratrem oběti). Případ se už táhne dva roky, a ještě není u konce.

		Poradce pomohl najít pro dívku psychologickou pomoc, se kterou byla rodina nejdříve velmi spokojená. V současné době však respondentka vnímá tuto část pomoci jako jediný zádrhel na službě PMS, jelikož psychologka přestala fungovat a komunikovat s dcerou. Dcera ztratila důvěru a motivaci k jakékoliv další spolupráci s psychologem, trpí nízkým sebevědomím. Oběť označila pomoc poradce jako hodně úkolově orientovanou. Oceňuje úsilí poradce pomoci celé rodině. Poradce zprostředkoval oběti vhodného právníka. Předmětem poradenské pomoci jsou obavy oběti z důsledků primární i sekundární viktimizace nezletilé dcery. Psychický stav matky je také nestabilní, žena vyžaduje dlouhodobou psychologickou podporu.
9.	Žena	Oběť se obrátila na poradnu v situaci hrozícího nebezpečí ze strany bývalého partnera, toho času umístěného ve výkonu trestu odnětí svobody. Nejdříve poradce nasměroval oběť a její nezletilé děti do psychologické poradny. Nabídl pomoc s řešením, zprostředkoval kontakty na instituce, které mohly aktivně přispět k zamezení hrozeb násilníka. Poradce nabídl poradenskou pomoc, díky které oběť začala komunikovat s vězeňskou službou. Oběť našla sílu a odvalu podat trestní oznámení na Policii ČR, kam ji doprovázel poradce v roli důvěrníka. V celém spektru pomoci, kterou oběť obdržela jí chyběly právní služby, které by PMS mohla také nabízet obětem. Tím by se výrazně zkrátila komplikovaná doba obětí, které nemají finanční prostředky na zaplacení právníka z vlastních prostředků. Oběť je už rok v kontaktu s poradnou.
10.	Muž	Oběť se obrátila na poradce, v okamžiku, kdy cítila, že potřebuje poradit, jak má dál postupovat. Ve svém důchodovém věku byl napaden, nikdy předtím nepřišel do kontaktu s OČTŘ, tato zkušenost, jak muž uvedl, „se státní byrokracií“, ho velmi negativně poznamenala. Za lékařské vyšetření a vystavení zprávy o ublížení na zdraví musel lékaři zaplatit 600 Kč. Po celou dobu muž prožíval pocity nespravedlnosti. Nabyl dojmu, že stát více chrání práva pachatele než oběti, cítil se bezradný, propadal depresi.

		Poradce ho informoval o jeho právech, včetně možnosti náhrady škody. Oběť získal psychosociální podporu. Z důvodu obtíží způsobených věkem, zdravotním stavem i omezením pohyblivosti se muž vzdal práva na náhradu škody. Oběť se nechtěla pouštět do konfrontace s pachatelem. Je přesvědčený o tom, že lépe je se držet dál od takových lidí.
--	--	---

Výše uvedený přehled okruhů, se kterými se oběti obracely na poradce se žádostí o pomoc, chceme doplnit o jeden citát z výpovědi ženy, která během rozhovoru reflektovala s nadhledem svou zkušenost s poradcem, se kterým zůstává v kontaktu asi 1,5 roku.

„Když se stanete součástí něčeho, čeho jste se nikdy součástí stát nechtěla, tak na to nejste připravená, nevíte, jaká máte práva, jak se zabezpečit do budoucna. Když si to můžete s někým srovnat v hlavě, tak je to vždy přínosem.

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.“

Z odpovědí respondentů vyplývá, že povědomí o existenci poraden pro oběti není příliš rozšířené. Lidé po obdržení informace o možnosti obrácení se na odborníka váhají. Část obětí odložila návštěvu poradny až po uzavření vyšetřování. Takovou nabídku odkládají až na později, kdy začínají řešit nárok na náhradu škody. Zpětně část obětí lituje, že se na poradce pro oběti neobrátily dříve. Mezi oslovenými panovala shoda v názoru, že poradce poskytuje nejen právní poradenství, ale také nabízí psychologickou podporu. Velmi kladně vnímají oběti doprovodnou službu poradců ať už na Policii nebo k soudu. Mnoho z nich využilo pomoci se sepsáním potřebných dokumentů. Pozitivně hodnotili také zprostředkování právníka, přičemž jedna z obětí poznamenala, že ve snaze o zajištění komplexních služeb pro oběti, by bylo vhodné, kdyby PMS disponovala vlastním právním konzultantem.

3. Přínosy poradenství z pohledu obětí

V rámci evaluační studie jsme se zajímali o přínosy, které klienti poraden pro oběti nacházeli v poradenské službě. Všechny oběti, které souhlasily s rozhovorem s evaluátorem velmi kladně hodnotily zkušenost s poradnou. Na základě analýzy odpovědí jsme vytvořili 3 skupiny pozitivně hodnocených proměnných:

1. skupina pozitiv se vztahuje k osobnostním předpokladům a kompetencím poradce. Konkrétně se jedná o: **lidský přístup k obětem, důvěryhodnost poradce, schopnost vytvořit bezpečný prostor, dovednost navrhnout oběti určitý postup řešení.** Velmi přesně to reflektují slova jedné oběti

„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.“

Lidský přístup poradců v poradenském vztahu k obětem se objevil ve více odpovědích. Právě tuto lidskost někteří dávali do protikladu s postupem kriminalistů nebo policistů, se kterými se setkali během vyšetřování. I ti, kteří spíše stručně odpovídali na připravené otázky, zdůrazňovali, že svému poradci plně důvěřovali. 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.

2. skupinu tvoří přínosy související s právním poradenstvím

Významná část klientů obracejících se na poradny pro oběti nezná svá práva, přijímají s povděkem to, když jim poradce řekne, na co mají nárok, čeho se mohou domáhat. Oběti velmi kladně hodnotily doprovody poradců k soudu nebo na policii. Tato pomoc souvisí také s výkladem právních termínů, které se objevují v policejních i soudních tiskopisech a dokumentech. Těmto pojmům část obětí nerozumí, oznámení či rozhodnutí neumí interpretovat.

3. skupinu pozitiv představuje síťování

Poradce obětem zprostředkovává potřebné kontakty na instituce a odborníky. Podle potřeby poradci klientům sjednávají schůzky a doprovází oběti na jednání. Spektrum potřeb klientů je velmi široké, ve skupině deseti oslovených obětí se objevila celá řada institucí, na které poradci předávali svým klientům kontakty. Jednalo se například o instituce věnující se obětem domácího násilí, sociálně právní ochraně dětí (také s mezinárodní působností), dluhovému poradenství, šlo o kontakty na vězeňskou službu, pojišťovny, psychology a psychiatry (žádanou je skupina dětských psychologů a psychiatrů). Dominujícím požadavkem klientů poraden je zejména kontakt na bezplatného právníka.

V jednom případě se oběť vrátila do ČR ze zahraničí a neznala český systém sociálních služeb ani právní kontext řešení své situace. Ostatní oběti však na tom v otázce orientace v systému pomoci nebyly o nic lépe. Tuto skutečnost lze vysvětlit určitou zmateností a neschopností racionálního uvažování části obětí, které zapříčiňuje stres. Za normálních okolností by si tito jedinci dokázali sami najít řešení. V jakémisi nouzovém režimu však celou svou energii věnují základním existenčním otázkám, na další záležitosti jim nezbývá dost sil. Proto poradci musí jednat s oběťmi často velmi citlivě, dávkovat informace, které mohou přijmout. Poradci doprovází oběti na jednání, která by před trestným činem, zvládly samostatně bez nejmenšího problémů.

4. Limity poradenské služby pro oběti a doporučení týkající se zkvalitnění

V rozhovorech s oběťmi jsme se tázali respondentů na to, zda jim poradce s něčím nebyl schopen pomoci. Zajímaly nás názory obětí podpořené osobní zkušeností s případnými limity současného nastavení poradenství pro oběti. Prvním výrazným limitem, na který respondenti upozornili je neznalost této odborné služby mezi veřejností. Oběti zdůrazňovaly potřebu větší medializace poraden pro oběti.

V rozhovoru s jednou respondentkou jsme narazili na problém samotného názvu této služby. Spojení Probační a mediační služby s poradenstvím pro oběti je pro část laické veřejnosti nesrozumitelné, nedovedou si představit konkrétní obsah pomoci.

S požadavkem větší medializace služby souvisí i názor části respondentů, že v informacích o poradnách pro oběti jsou stejně důležité obsah a forma sdělení. V několika případech oběti získaly (nejčastěji od Policie) informaci o poradně a poradenství pro oběti, ale pouze strohé sdělení této skutečnosti v množství dalších informací snadno zapadne bez povšimnutí. Jedna oběť vyjádřila následující doporučení:

„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.“

(Vysvětlení: Oběť obdržela informaci o existenci poradny od Policie ČR, k poradci přišla až po uzavření vyšetřování, nedomnívala se, že by jí poradce mohl v dřívější fázi vyšetřování pomoci.)

Shrnutí

Studie ukázala výrazný kontrast dvou zjištění. Počáteční neznalost a nedůvěru v získání reálné pomoci kontrastuje s velmi pozitivními zkušenostmi obětí s poradenskou službou.

Konkrétně na poradenství pro oběti klienti oceňují:

- 1. osobní přístup poradců a psychologickou podporu a pomoc**
- 2. pomoc s orientací v problému, včetně podpory znalosti práv oběti a jejich uplatňování**
- 3. sítování obětí na odborníky a instituce.**

Každý příběh oběti, kterou jsme oslovili, je jiný. V každém se prolíná jiná kombinace problémů psychických, rodinných, finančních i trestněprávních. Až na výjimky v této studii (kdy se jednalo spíše o krátkodobé poradenství) zůstávají oběti v kontaktu s poradci po dobu delší než jeden rok. Soudní procesy se mnohdy táhnou i léta a oběti cítí potřebu zůstat v dlouhodobém spojení s poradci. To platí jak pro zvlášť zranitelnou skupinu obětí, tak pro ostatní poškozené trestnou činností, které jsme v této studii zařadili mezi primární a sekundární oběti.

Vždy je žádoucí přemýšlet o způsobech zkvalitnění poskytované služby. Zdá se, že v oblasti poradenství pro oběti, je nutné věnovat větší úsilí medializaci služby. K lepší rozpoznatelnosti poradny pro oběti by pomohlo vymyslet „určitou značku“ a rozpoznatelné logo. Stejně jako v případě jakéhokoliv produktu, platí obdobná pravidla reklamy i v oblasti poradenských služeb.

3.6.1.1.2 Dotazníkové šetření

Společně s kvalitativní studií probíhalo po celou dobu realizace projektu PZJ II také dotazníkové šetření. Základním souborem, v rámci kterého probíhalo dotazování, byly oběti t.č., které navštívily poradnu Probační mediační služby. Všichni klienti poradny, kteří splňovali status oběti t.č., byli požádáni o vyplnění dotazníku. Výběr respondentů se uskutečnil na bázi dobrovolnosti, ve skutečnosti se jedná o samosběr. Ke konci února 2020 jsme získali 111 dotazníků. Jeden dotazník z důvodu nevyplnění větší části odpovědí, byl vyřazen. V následujících odstavcích předkládáme analýzu a interpretaci získaných dat od 110 respondentů.

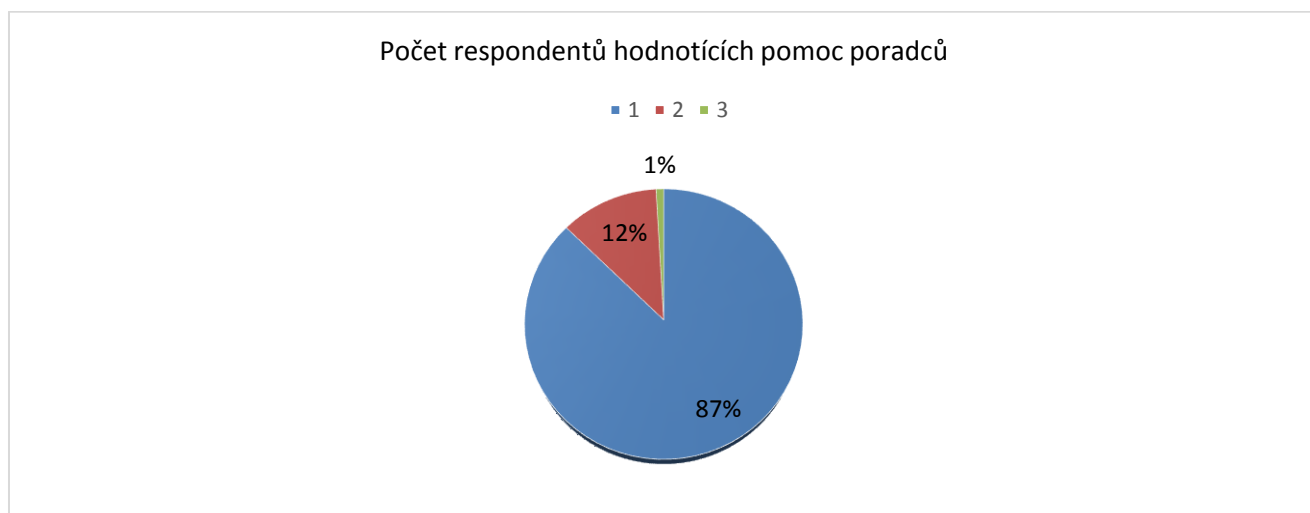
Stejně jako v případě kvalitativní studie bylo cílem dotazníkového šetření hodnocení práce poradců Probační a mediační služby. V průvodním textu k dotazníku jsme se obraceli na oběti t.č. s prosbou o anonymní zodpovězení osmi otázek. Dotazník byl sestaven z 5 uzavřených a tří otevřených otázek. Naším cílem bylo zjistit, jak hodnotí klienti poraden pro oběti poradenskou službu a poradce, s čím jim poradce pomohl, co podle nich bylo na poradenské pomoci nejdůležitější.

Krátký dotazník byl koncipován tak, aby každý klient byl schopen dotazník vyplnit samostatně. Po zodpovězení otázek respondenti vkládali dotazník do obálky a tu pak vhazovali do uzavřených boxů, které se nacházely v prostorách poradny.

Analýza a interpretace dat

Na otázku, jak hodnotí klienti poraden Probační mediační služby pomoc poskytnutou poradcem, odpověděli všichni respondenti. Na pětistupňové škále respondenti známkovali přijatou pomoc, přičemž použitá stupnice odpovídala školním známám (1 - výborná...5 - nedostatečná). Výsledky prezentuje následující graf.

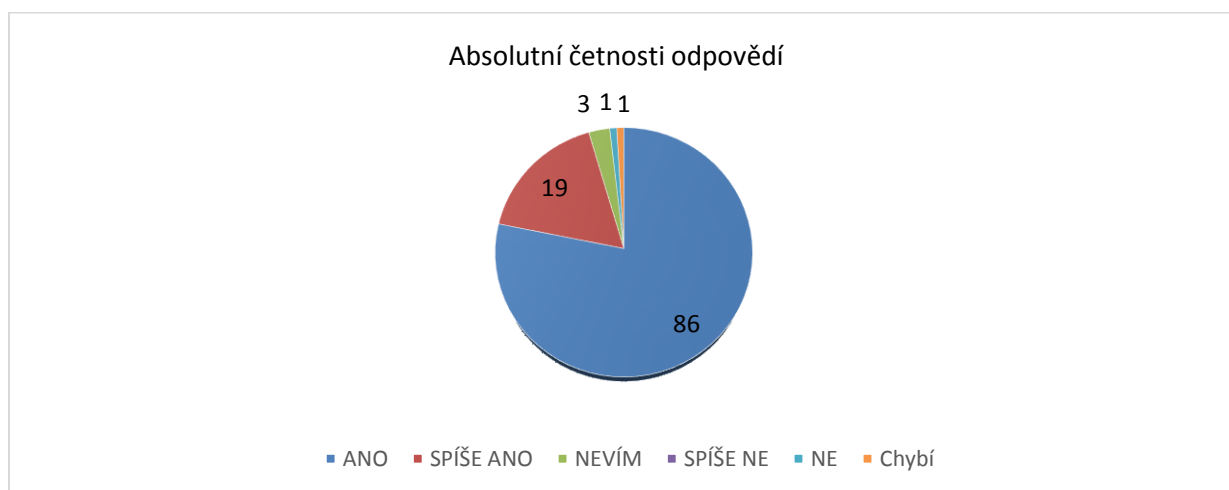
Graf 4: Hodnocení poradenské služby



96 respondentů (87 %) hodnotilo přijatou pomoc poradců na výbornou. Ve 13 případech respondenti (12 %) známkovali tuto službu jako velmi dobrou. Jeden dotázaný zhodnotil přijatou pomoc jako průměrnou. Mezi odpověďmi se neobjevilo horší hodnocení, než je známka 3. Celkově lze konstatovat, že respondenti hodnotili poradenskou službu velmi pozitivně.

Na nominální stupnici jsme zjišťovali, jak respondenti hodnotí pomoc poradce při řešení svých záležitostí. Otázka, kterou jsme položili respondentům, zněla: „Pomohl Vám poradce v tom, co jste potřeboval/a?“. 105 respondentů (95 %) odpovědělo, že jim poradce pomohl nebo spíše pomohl s tím, s čím se na něj obrátili. 3 (3 %) respondenti odpověděli vyhýbavým způsobem. Pouze jeden respondent uvedl, že se mu v poradně nedostalo pomoci, kterou potřeboval. Jeden dotazník nebyl u této položky vyplněn.

Graf 5: Hodnocení adekvátnosti poskytnuté pomoci



Výsledky měření adekvátnosti pomoci vzhledem k potřebám obětí lze interpretovat jako příznivé. 95 % dotázaných odpovědělo na otázku „Pomohl Vám poradce v tom, co jste potřeboval?“, ano nebo spíše ano. Znamená to také, že v 95 % případů dokázali poradci nabídnout takové služby, které uspokojily heterogenní potřeby svých klientů.

Jak strukturovaná byla poradenská pomoc, kterou oběti obdržely, jsme zjišťovali další otázkou. Respondenti mohli označit libovolný počet položek z deseti nabízených. U každé položky mohli zakroužkovat buď „ano“ (ano, obdrželi tuto pomoc) nebo „ne“ (tuto pomoc nevyužili). Jedenáctá varianta byla otevřená, respondenti měli příležitost popsat vlastními slovy podstatu poskytnuté pomoci.

Tabulka 3: Specifický obsah získané pomoci

Pořadí	Obsah pomoci	ANO Abs. č.	ANO %	NE Abs. č.	NE %
1.	Vyslechl mě	102	93 %	8	7 %
2.	Podal mi informace o mých právech	84	76 %	26	24 %
3.	Poradil mi, na jakého dalšího odborníka se obrátit	71	65 %	39	35 %
4.	Byl pro mě psychickou oporou	64	58 %	46	42 %

5.	Pomohl mi s vyřizováním dokumentů	62	56 %	48	44 %
6.	Podal mi informace, jak podat trestní oznámení, jak probíhá trestní řízení	55	50 %	55	50 %
7.	Podal mi informace o náhradě škody	50	45 %	60	55 %
8.	Podal mi informace o možnostech peněžitě pomoci	35	32 %	75	68 %
9.	Nabídl mi možnost mediaci	22	20 %	88	80 %
10.	Doprovázel mě k soudu anebo na policii	21	19 %	89	81 %
11.	Jiná pomoc	12	11 %	98	89 %

Sečtením četností kladných i záporných voleb jsme sestavili seznam položek, na základě, kterého můžeme identifikovat frekventované složky poradenství pro oběti. Na prvním místě respondenti označili psychologickou podporu. Jedná se konkrétně o vytvoření prostoru pro vyslechnutí oběti, tuto položku označilo 93 % dotázaných. Zdá se, že tento výsledek koresponduje se zjištěním naší kvalitativní studie, kdy jako klíčovou součást poradenské pomoci respondenti označili lidský přístup poradce k oběti.

Druhou příčku obsadila položka, která svým obsahem míří ke zprostředkování znalostí práv obětí. Tuto položku zvolilo 76 % respondentů. V první trojici najdeme také pomoc se získáním kontaktů na důležité odborníky či instituce, tuto položku kladně označilo 65 % respondentů. Také v těchto dvou případech se výsledky shodují se zjištěním, ke kterému jsme dospěli v kvalitativním výzkumu. Z rozhovorů s deseti oběťmi jsme zaznamenali vedle lidského přístupu poradců k obětem, také šíření znalosti práv poškozených osob a jejich síťování na odborníky.

Na dalších místech vytvořeného seznamu se umístila široce pojímaná psychologická pomoc. Hned za ní následovalo poradenství v oblasti organizace trestního řízení, podávání trestního oznámení, zhotovení písemných dokumentů, tedy vše, co obětem pomáhá zpřehlednit postup a organizaci vyšetřování nebo soudního řízení.

V menší míře, než bychom čekali na základě kvalitativní studie, se objevily v odpovědích respondentů doprovody obětí k jednání například na policii nebo k soudu. Tuto složku poradenské pomoci označilo 21 respondentů (19 %). Částečně je tento výsledek ovlivněn konkretizací míst, na které jsme se v položce ptali. V otevřené variantě odpovědi se objevily další instituce, které navštěvovaly oběti v doprovodu poradců.

Celkem využilo možnosti doplnit vlastními slovy seznam obsahových komponent poradenské pomoci 12 respondentů. V pěti odpovědích byly zahrnuty psychologické aspekty práce poradců, jako například: velká opora, milá a ochotná poradkyně, vstřícné chování ke klientovi. Třikrát se objevil doprovod (do banky, do věznice, k exekutorovi), dvakrát uvedli respondenti předání kontaktu na PMS. V jedné odpovědi respondent zmínil skutečnost dostupnosti poradce po telefonu. Sepsání žaloby nebo vysvětlení obsahu soudního rozhodnutí byly taktéž uvedeny v souvislosti s konkrétním obsahem poradenské pomoci.

Otázka směřující ke zhodnocení získaných informací přinesla jednoznačně kladné výsledky. Většina oslovených se domnívá, že od poradců obdrželi srozumitelné (96 %) a užitečné (93 %) informace. Poněkud menší spokojenost respondentů jsme zaznamenali u otázky věnované včasnému obdržení informací. Kladně odpovědělo 84 %, 2 % dotázaných uvedlo, že informace se dozvěděli pozdě. Pozornost budí téměř 15 % respondentů, kteří na tuto otázku neodpověděli. Výsledky měření včasnosti poskytovaných informací můžeme reflektovat se zjištěním kvalitativní studie, ve které část respondentů otevřeně přiznala, že o návštěvě poradny váhala. Zpětně také někteří litovali, že se s poradcem nesešli dříve.

Větší počet nevyplněných odpovědí u položky měřící včasnost poskytnutí pomoci můžeme přičíst snaze klientů vyhnout se negativnímu hodnocení. Část respondentů se mohla domnívat, že předložený dotazník hodnotí práci konkrétního poradce. V případě, že respondenti byli celkově s poradcem spokojeni, nechtěli k evaluované službě připojovat kritiku. Jako kritiku totiž mohli považovat odpověď, že poskytnutá pomoc přišla pozdě. Raději se proto vyhnuli odpovědi. Podrobné výsledky prezentujeme v následující tabulce.

Tabulka 4: Hodnocení poskytovaných informací

Poskytnuté informace	Počet	%
Srozumitelné	106	96%
Nesrozumitelné	0	0%
Chybí	4	4%
Celkem	110	100%
Užitečné	102	93%
Neužitečné	0	0%
Chybí	8	7%
Celkem	110	100%
Poskytnuté včas	92	83,5%
Poskytnuté pozdě	2	2%
Chybí	16	14,5%
Celkem	110	100%

Poslední z uzavřených otázek se týkala hodnocení kompetencí poradce. Respondentům jsme nabídli osm tvrzení, přičemž své odpovědi k těmto tvrzením měli zaznamenat na nominální škále ano, spíše ano, spíše ne, ne.

Tabulka 5: Hodnocení kompetencí poradce

Kompetence poradce	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	Chybí
Umí věci vysvětlit	102	6	0	0	2
Dobře mi naslouchá	95	9	0	0	6
Pomůže mi vyznat se v problému	93	8	1	0	8
Chová se citlivě	101	5	0	0	4
Má na mě dostatek času	95	8	1	0	6
Používá cizí nesrozumitelná slova	1	3	15	72	19
Vyzná se v řešení problému	92	11	0	0	7
Má zájem o mou situaci	99	6	0	0	5

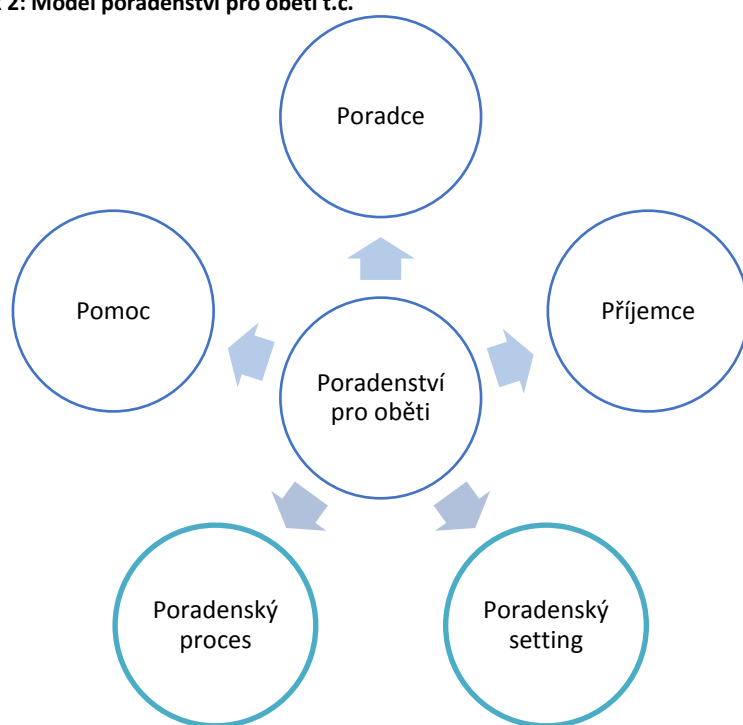
V tabulce jsme zachovali stejné řazení položek, jaké obdrželi respondenti. Z výsledků vyplývá velmi kladné hodnocení kompetencí poradců. Podle respondentů poradce pro oběti umí zejména svým klientům vysvětlit to, s čím se na něj obrací. Chová se citlivě a se zájmem se věnuje klientům.

U položky „Používá cizí nesrozumitelná slova“ respondenti reflektovali její obrácenou formulaci. 72 dotázaných (65 %) odpovědělo, že poradce nepoužívá cizí nesrozumitelná slova, 15 respondentů (14 %) se domnívá, že spíše nepoužívá slova, kterým nerozumí. 4 respondenti naproti tomu souhlasili s tvrzením, že poradci používají cizí, neznámá slova. U této položky jsme zaznamenali větší výskyt nevyplněných odpovědí. Celkem neodpovědělo 19 respondentů (17 %). U ostatních položek se přitom počet chybějících odpovědí pohyboval od 2 do maximálně 8. I zde můžeme tušit snahu vyhnout se negativně laděné odpovědi. Přitom z formulace položky vyplývá, že negativní odpověď neznamena kritické zhodnocení kompetencí poradce. Negativní hodnocení kompetencí poradců se objevilo zcela marginálně, nelze proto z těchto odpovědí vyslovit obecný závěr.

V otevřené otázce jsme dali prostor respondentům vyjádřit to, co dle jejich názoru je nejdůležitější v poradenské službě pro oběti t.č. Na tuto otázku jsme obdrželi 83 odpovědí. V některých případech se jednalo o stručnou jednoslovní reakci, jindy respondenti předkládali delší seznam klíčových komponent poradenské praxe. Cestou kódování jsme sestavili model

reflektující odpovědi respondentů. V tomto modelu pracujeme s pěti proměnnými, jimiž jsou poradce, příjemce, poradenský setting⁶, poradenský proces, pomoc.

Obrázek 2: Model poradenství pro oběti t.č.



Níže budou popsány jednotlivé komponenty modelu tak, jak byly zachyceny v odpovědích respondentů. Ti se vyjadřovali většinou k jednotlivým kategoriím, v menší míře byla uvedena vícesložková odpověď.

Poradce

Velkou pozornost respondenti věnovali osobnostním předpokladům a odborným kompetencím poradců. Poněkud eufemisticky se vyjádřil jeden respondent, který na otázku: Co je pro Vás v průběhu poradenství nejdůležitější? Napsal: „Poradce - je dobře, že někdo takový je.“

Ve skutečnosti odpovědi akcentující poradce bylo mnoho. V odpovědích byly uvedeny tyto charakteristiky poradců:

- lidský přístup, vstřícnost
- naslouchání, vyslechnutí
- zájem o klienta, o jeho případ
- důvěra ve vztahu
- empatie

⁶ Pojem poradenský setting se používá k označení celého souboru podmínek, které jsou pro zdárný průběh poradenství důležité. Jedná se o vybavení místnosti, rozmístění nábytku v prostorách, bezpečnost prostoru poradny, čas vyhrazený pro poradenský rozhovor.

- pochopení klientovy situace
- ochota pomoci
- vyzná se v problému

Poradenský setting

V několika případech si respondenti všímali kontextu v němž se odehrává poradenský proces.

Uváděny byly tyto dílčí proměnné:

- čas (poradce má čas vyslechnout)
- přátelská atmosféra
- setkávání
- komunikace

Příjemce

Častěji se v odpovědích respondentů objevovaly vnější elementy poradenského procesu. Pár oslovených klientů poraden pro oběti se však pokusilo odpovědět na otázku z introspektivní perspektivy. My jsme z těchto odpovědí vytvořili samostatnou kategorii a nazvali jsme ji příjemce. Příjemce je někdo, kdo

- kdo se může někomu svěřit
- kdo chce vědět, jak má postupovat, jak se bránit
- kdo dostal podporu k jednání, na které by sám neměl sílu (například šlo o jednání s úřady)
- kdo chce všemu rozumět

Pomoc

Snad největší pozornost věnovali respondenti samotné pomoci poradců. Poskytnuté odpovědi se týkaly obsahu i formy poradenské pomoci. Klíčovými aspekty, které v souvislosti s pomocí respondenti očekávají, jsou:

- pomoc s řešením problémů nebo s nasměrováním k dalšímu řešení
- pomoc s řešením životní krize, ale i se zvládáním každodenní situace
- pomoc posunout se dál
- pomoc se získáním kontaktů
- pomoc jako prevence frustrace
- nabízená pomoc
- náležitá pomoc
- dobrá (užitečná) rada
- pomoc s vysvětlením věci, kterým klient nerozumí
- pomoc s orientací v právech (například v oblasti náhrady škody)
- pomoc se zprostředkováním informací

K Informacím respondenti směřovali následující požadavky:

- srozumitelnost, konstruktivnost, přístup k informacím, které klient potřebuje

Poradenský proces

Poradenská pomoc se odehrává v určitém kontextu, na který můžeme nahlížet z mikro, mezo a makro perspektivy. Klíčová je rovněž dynamika poskytované pomoci. Část respondentů ve svých odpovědích zaznamenala určitý časový aspekt, tyto odpovědi jsme zařadili do kategorie poradenský proces. Důležité z hlediska procesu poskytování pomoci jsou:

- seznámení se s případem, vyslechnutí a poskytnutí rady a pomoci (*jednotlivé kroky jdou v určité posloupnosti – poznámka evaluátora*)
- rychlost
- celý proces
- zahájením poradenství se daly věci do pohybu
- nástin možného průběhu řešení případu (klient může lépe porozumět situaci nebo důvodům trvání vyšetřování, může zjistit, že současný stav se časem změní).

Dvě poslední otázky sloužily k získání názorů a doporučení respondentů ke zlepšení poradenských služeb určených obětem. Zároveň respondenti měli prostor k libovolnému doplnění odpovědí. Většina respondentů této možnosti nevyužila.

V odpovědích na otázku zacílenou na možné zlepšení respondenti doporučili řešit problém s neznalostí služby a s dostupností informací o poradně PMS. Jeden respondent to vyjádřil slovy:

„Je těžké se do poradny dostat, policie neinformuje, kontakt jsem získal od probačky.“

V jiném případě respondentka poznamenala:

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

Jeden respondent upozornil na omezenou dostupnost poradny z důvodu 2 úředních dnů, kdy je poradna (v jeho městě – pozn. evaluátora) během týdne otevřena. Jiný apel směřoval k doplnění služeb PMS o bezplatné právní poradenství.

Poslední otevřenou otázku respondenti interpretovali jako prostor pro poděkování za poskytnutou pomoc. Jeden respondent napsal: *„Případ není ukončen, ale děkuji“*. V několika případech dotázaní vyjádřili svou spokojenost s poradcem i se službou, někteří konstatovali, že nemají žádné připomínky. Větší část respondentů na tuto otázku neodpověděla.

Shrnutí

V evaluačním dotazníkovém šetření byly analyzovány odpovědi 110 respondentů, kteří využili poradenských služeb nabízených v poradnách PMS. U uzavřených otázek výsledky ukázaly spokojenost respondentů s poradenskou službou. Z hlediska obsahu

poradenské pomoci se respondentům jevila stejně důležitá psychologická podpora i praktické vedení případu. Z odpovědí na otevřenou otázku směřující k identifikaci klíčových komponent poradenské pomoci jsme sestavili poradenský model. Komponenty uvedeného modelu jsou: poradce, příjemce, poradenský setting, poradenský proces a pomoc.

Získané výsledky kvalitativní studie i dotazníkového šetření spolu korespondují. Smíšeným výzkumným designem jsme dokázali shromáždit výsledky, které komplexním způsobem seznamují s potřebami obětí t.č. Závěry mohou přispět ke zkvalitnění poradenských služeb určených této cílové skupině.

3.7 KA 07 Změna postojů cílové skupiny

Cílem aktivity bylo s použitím mediální kampaně působit na změnu povědomí a postojů cílových skupin projektu v oblasti práv obětí t.č. a v oblasti trestního řízení.

Doba realizace: 1. 2. 2017 – 31. 5. 2020

Výstupy KA 07:

- Tematické informační materiály
- Rádiové spoty
- Články v regionálním tisku
- Videospoty v internetové kampani

Realizace klíčové aktivity probíhala ve třech etapách, každá z nich měla odlišnou dobu zahájení a trvání. Pro jednotlivé fáze byl naplánován následující harmonogram:

- **Veřejná zakázka** (1. 2. 2017 - 31. 8. 2017)
- **Realizace veřejné zakázky** (1. 9. 2017 - 31. 12. 2018)
- **Vyhodnocování klíčové aktivity** (1. 5. 2020 - 30. 6. 2020)

3.7.1 Naplnění výstupů, dopady, vlivy na realizaci

Během realizace projektu došlo k opoždění vyhlášení veřejné zakázky, které proběhlo v březnu 2018. Mediální kampaň, která byla součástí projektu Proč zrovna já? II probíhala v období od 18. 6. do 31. 10. 2018. Tato kampaň se odehrávala na třech úrovních:

- prostřednictvím tištěných článků v 25 regionálních vydáních Deníku
- prostřednictvím rozhlasových spotů vysílaných ve 13 rozhlasových stanicích
- prostřednictvím videospotů umístěných na sociálních sítích v rámci internetové kampaně.

Dodavatelem osvětové kampaně bylo na základě požadavků a podkladů zadavatele připraveno 10 mutací PR článků, 3 mutace rozhlasových spotů a 2 mutace videospotů. Celá kampaň byla ukončena 31. 10. 2018.

Předmětem kampaně bylo působení na zvýšení povědomí a změnu postupů cílových skupin, kterými byly:

- Senioři
- Děti a mladiství
- Ženy na mateřské a rodičovské dovolené

K seniorům cíleně mířily rozhlasové spoty s délkou trvání 2 minuty. Celkem v rámci kampaně byly použity 3 mutace spotů, které byly střídavě nasazovány. Odvysíláno bylo 390 spotů. K vysílání byly použity regionální stanice Českého rozhlasu. Druhým informačním kanálem pro šíření sdělení mediální kampaně byly u seniorů zvoleny novinové PR články, které se objevily 250 krát a to v 10 variantách v 25 regionálních vydáních Deníku.

Druhou cílovou skupinu tvořily děti a mladiství, kteří jako nejvíce preferovaný informačním zdroj volí internet, zejména videosevery a sociální sítě. Hlavní pozornost byla u této cílové skupiny soustředěna na facebookovou kampaň, kde byl umístěn spot pro děti mládež prezentující téma stalkingu. Vedle Facebooku se spoty zobrazovaly také na Instagramu. Youtube, Google + a Zkouknito.cz. Kromě Instagramu, kde jsou videa omezena na 1 minutu, byly na ostatních platformách dostupné 2 minutové spoty.

K ženám na mateřské a rodičovské dovolené mířila zejména kampaň na internetových stránkách. Jednalo se o stránky navštěvované zejména ženami s převládající ženskou

problematikou ve svém obsahu. Konkrétně se jednalo o stránky: promaminky.cz, porodnice.cz, baby-cafe.cz, rodina.cz, vlasta.cz. K zprostředkování obsahu osvětové kampaně byly použity PR články a videospoty věnované problematice domácího násilí. Samotné videospoty pak byly umístěny na Facebook, Google +, Instagram. Youtube.

Celkem bylo evidováno 90 381 zobrazení, přičemž videospot dosáhl 21 tisíc zhlédnutí.

Do této aktivity se aktivně zapojili také poradci, kteří propagovali dle místních možností služby poradny pro oběti např. v lokálních zpravodajích, pořádali osvětové besedy s cílem zvýšit povědomí o pomoci adresované obětem. Mediální kampaň realizována v rámci této projektové aktivity byla rozšířena i o letákový materiál. Zejména na lokálních setkáních realizačního týmu a poradců s laickou a odbornou veřejností byly letáky využívány k PR účelům.

4. Závěry evaluace

4.1 Odpovědi na evaluační otázky

1. Do jaké míry byl projekt navržen tak, aby přinášel očekávané dopady?

Smyslem otázky je zhodnocení vnitřní logiky navržených aktivit. Než odpovíme na otázku, musíme zde nastínit určitá kontextuální omezení, která se vyskytla na začátku projektového období.

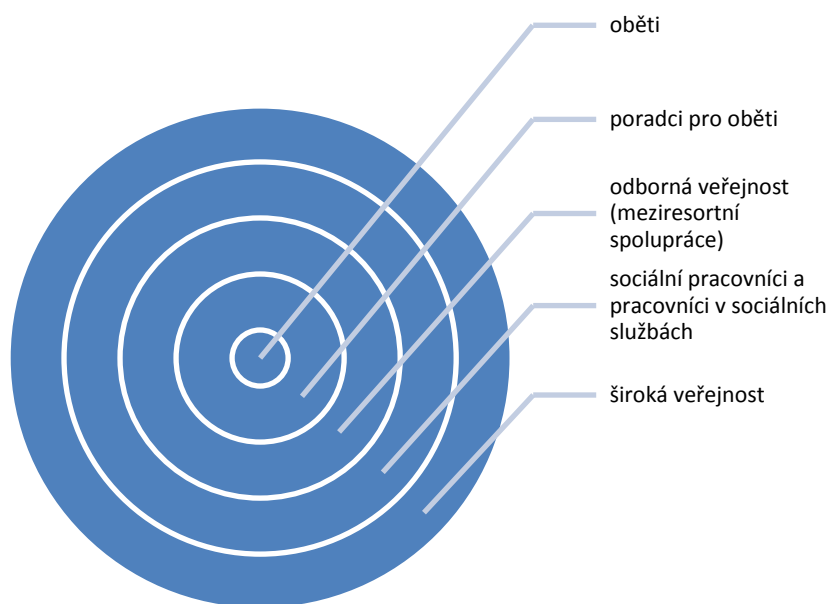
Důvody obtíží, kterým čelil projekt na svém začátku, byly změny podmínek operačního programu, z něhož měl být projekt financován. Bylo nutné uzpůsobit projektové aktivity novým podmínkám. Například musely být zcela odlišně nastaveny monitorovací indikátory, nebylo možné využít na pozici poradců v praxi již působících probační úředníků. Poradci neměli status probačních úředníků, poradny bylo nutno zřídit jako externí pracoviště PMS.

I přes tyto komplikace se povedlo nastavit aktivity tak, aby bylo možné projekt realizovat a zejména, aby **přinesl pozitivní výstupy v podobě poradenství a podpory obětem**, byť v rozsahu a míře menší, než v prvním projektu PZJ. **Z dlouhodobější perspektivy projekt přispěl k vybudování sítě služeb s dostupnou nabídkou pomoci a podpory obětem trestných činů na celém území ČR.**

Díky tomu, že realizační tým čerpal své zkušenosti z předchozího projektového období, byly cíle a aktivity projektu PZJ II v maximálně možné míře koncipovány reálně vzhledem k potřebám zvolených cílových skupin.

Sedm klíčových aktivit cílilo na příjemce na mikro, mezo a makro sociální úrovni, přičemž největší pozornost byla soustředěna na potřeby obětí trestných činů a jejich podporu prostřednictvím kompetentních poradců.

Obrázek 3: Úrovně působení projektových aktivit



2. Do jaké míry byly naplněny stanovené cíle a konkrétní aktivity projektu?

Doba realizace projektových aktivit běží do 30. 6. 2020, k tomuto dni bude poskytováno poradenství obětem t.č. Ve třetí kapitole předkládané zprávy bylo detailně prezentováno zhodnocení plnění jednotlivých aktivit.

- **KA 01 Pomoc a poradenství obětem trestných činů**
Cílem aktivity bylo vytvoření celorepublikové sítě dostupných a komplexních služeb pro oběti t.č. a zvláště zranitelných obětí.
Cíle KA 01 byly naplněny
Doba realizace: 1. 9. 2016 - 30. 6. 2020
- **KA 02 Mezioborová a meziresortní spolupráce**
Cílem aktivity bylo posílení mezioborové spolupráce, zavedení meziresortní spolupráce na krajské úrovni, udržení a prohloubení stávající úrovně systémové podpory obětem t.č.
Cíle KA 02 byly částečně naplněny, plánované inovační řešení v podobě Krajských týmů pro oběti nebylo realizováno ve všech krajích, uplatnil se formát odborných konferencí
Doba realizace: 1. 9. 2016 - 30. 6. 2020
- **KA 03 Rozšíření odborných kompetencí poradců pro oběti t.č.**

Cílem aktivity bylo rozšířit odborné kompetence poradců pro oběti t.č. a to cestou diverzifikované výuky rozdělené do 3 modulů, s celkovou časovou dotací 52 hodin.

Cíle KA 03 byly naplněny

Doba realizace: 1. 7. 2016 - 30. 6. 2020

- **KA 04 Rozšíření odborných kompetencí sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách**

Cílem aktivity bylo rozšířit odborné kompetence sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, aby tito zástupci pomáhajících profesí byli schopni rozpoznat znaky trestné činnosti a uměli podporovat oběti t.č. v uplatňování jejich práv. V rámci aktivity proběhla ve vybraných lokalitách školení v rozsahu 40 hodin.

Cíle KA 04 byly naplněny

Doba realizace: 1. 7. 2016 - 30. 6. 2020

- **KA 05 Asistenti obětí u parolových komisí**

Cílem aktivity bylo poskytnutí podpory obětem t.č., kteří se zapojili do Komise pro podmíněné propuštění.

Cíle KA 05 byly naplněny v návaznosti na projekt Křehká šance II

Doba realizace: 1. 9. 2016 - 31. 3. 2020

- **KA 06 Analýza potřeb obětí a externí evaluace**

Cílem aktivity bylo zpracování ojedinělé studie zabývající se potřebami obětí t.č.

Cíle KA06 byly naplněny

Doba realizace: 1. 7. 2016 - 30. 6. 2020

- **KA 07 Změna postojů cílové skupiny**

Cílem aktivity bylo s použitím mediální kampaně působit na změnu povědomí a postojů cílových skupin projektu v oblasti práv obětí t.č. a v oblasti trestního řízení.

Cíle KA 07 bylo naplněno

Doba realizace: 1. 2. 2018 - 31. 8. 2020

3. Jsou vzniklé výstupy projektu kvalitní a využitelné v praxi?

O smyslu přímého poradenství směrem k obětem nelze mít pochyb. Takováto ucelená a komplexní forma pomoci osobám zasaženým t.č. doposud nebyla k dispozici. Sociální služby působící v neziskovém sektoru se obvykle zaměřují úzce na konkrétní formu pomoci, např. dluhové poradny, poradny pro týrané ženy apod. Poradny pro oběti t.č. nabízí podporu napříč

celým spektrem obětí t.č. a až v případě potřeby kontaktují oběť s úzce specializovanou odbornou službou.

Vybudovaná síť poraden pro oběti působících v současné době v 56 lokalitách na celém území ČR je rovněž přesvědčivým důkazem úspěšného naplnění projektových aktivit. Sílou tohoto úspěchu nejsou vybavené kanceláře, ale lidský kapitál, který byl odborně vyškolen, získal unikátní profesní zkušenosti v práci s cílovou skupinou, kterou jsou oběti t.č. V posledních měsících hrozilo uzavření poraden. Aktuální situace se jeví poněkud optimističtější. Po skončení projektu PMS ponechá v provozu 26 nejvíce vytižených poraden, čímž bude zachována částečná kontinuace práce poradců

Během projektu PZJ? I byly vytvořeny základy poradenské práce s oběťmi t.č. Na tyto základy navázal projekt PZJ? II. Počty klientů (k 15. 6. 2020 bylo evidováno 4 470 klientů, kteří využili 14 827 konzultací) dokládají praktickou užitečnost projektu a účinnost realizovaných aktivit.

4. Jaké faktory vedly k úspěšné realizaci projektu?

Byť se evaluace často více soustřeďuje na překážky a komplikace v realizaci projektových aktivit, je na místě se v sumativní evaluační zprávě poohlédnout po proměnných, determinujících úspěšnost projektu v dosahování předpokládaných výsledků.

Faktorů vedoucích k úspěšné realizaci by bylo jistě možné nalézt více. Tady předkládáme klíčové proměnné:⁷

- V prvopočátku byla jistě stěžejní možnost navázat na zkušenosti získané během prvního projektu PZJ?. K tomuto zjištění vedly informace získané na základě rozhovorů s odbornými regionálními konzultanty, přičemž část z nich působila rovněž v PZJ I.
- Samotný výběr kvalitních poradců pro oběti, jejich průběžná motivace a realizace dalšího vzdělávání prostřednictvím odborných regionálních

⁷ Zjištění vyplývají z analýzy dat získaných prostřednictvím rozhovorů s realizačním týmem, z analýzy statistických dat pocházejících z průběžné evidence poskytovaných služeb a počtu klientů poraden pro oběti, jak rovněž z desk research záznamů multidisciplinárních týmů a monitorovacích zpráv dokumentujících plnění klíčových aktivit.

konzultantů a manažerky projektu, stojí za pozitivními výsledky fungování poraden pro oběti.

- Rozšíření sítě poradenských míst přispělo k dostupnosti komplexní nabídky pomoci obětem t.č. S tím souvisí také výběr vhodných prostor pro poradny a jejich zázemí, které přispěly k celkovému úspěšnému výsledku.
- Osobní zaujetí poradců pro oběti t.č., které pozitivně hodnotili klienti poraden. V rozhovorech a dotaznících poukazovali zejména na lidský přístup poradců, jejich podporu psychosociální i odbornou pomoc v právních otázkách.
- V rámci vzdělávání poradců a zejména pak sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách se velmi osvědčily interaktivní metody učení a práce s kazuistikami. Díky akcentaci praktické roviny předávaných znalostí a dovedností, se programy těšily zájmu cílové skupiny, což přispělo k naplnění indikátorů projektu.
- Realizační tým a poradci pro oběti díky svým odborným zkušenostem a zaujetí pro svou práci přispěli k propagaci projektových činností a samotných poraden pro oběti t.č. Na tomto poli je však nutné ještě udělat mnoho práce, aby povědomí o poradenské službě pro oběti bylo mezi laickou veřejností větší.

Celkového úspěchu by nebylo možno dosáhnout rovněž bez kontaktů a nasazení spolupracujících subjektů v rámci multidisciplinárních týmů (střediska PMS, PČR, MP, SZ, soudy, neziskové organizace.). Tato spolupráce se v jednotlivých lokalitách liší, v některých přispěla k úspěchu, někde spíše vážla.

5. Jaké překážky bylo nutné v realizaci projektu překonat?

- První a zásadní komplikací byla změna operačního programu, v důsledku toho bylo nutné změnit nastavení klíčových aktivit projektu. Bylo nutné také změnit původní konstrukci monitorovacích indikátorů.
- Vstupní komplikací projektu bylo rovněž snížení původně plánovaného rozpočtu. V reakci na finanční omezení bylo nutné přistoupit k redukci připravovaných aktivit,

kteře se v praxi projevíly v podobě snížených úvazků, nákladů apod., což se rovněž promítlo do průběhu realizovaného projektu.

- Pokud by bylo možné pro přímou práci a pomoc obětem využít kmenových pracovníků středisek PMS, počet podpořených osob z řad obětí trestných činů by byl vyšší, než za situace, kdy střediska PMS přeposílala oběti na poradny. Nesnadnost spočívala také v úvodním vyjasnění si kompetencí poradců a probačních pracovníků a v nastavení pravidel předávání klientských případů.
- Komplikované bylo rovněž navazování na zkušenosti a výsledky dosažené v projektu PZJ? I. Mezi PZJ? I a PZJ? II byl časový rozestup, který způsobil bariéru v kontinuitě práce poradců pro oběti t.č.
- Během realizace projektu jisté překážky vyvstaly v souvislosti s byrokracií administrace projektu. Například se jedná o čerpání financí z přímých a nepřímých nákladů během realizace mezioborových aktivit. Náročné bylo také vyhledávání a schvalování kancelářských prostor poraden. Komplikovaná byla také realizace některých činností prostřednictvím veřejných zakázek a výběrových řízení.
- K určitým diskrepancím vedly rovněž personální změny v realizačním týmu i v řadách poradců pro oběti. Z důvodu kratších úvazků poradců a s tím souvisejícím nízkým finančním ohodnocením se muselo hledat řešení zajišťující větší pracovní komfort poradců. Někteří poradci pracovali na dvou až třech poradnách v sousedících lokalitách. Přes značnou snahu realizačního týmu docházelo k fluktuaci poradců, přičemž v některých menších lokalitách nebylo vždy snadné najít vhodné kandidáty na pozice poradců pro oběti t.č.
- V souvislosti se školením sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách významnou překážkou byla nemožnost získání akreditace realizovaného vzdělávacího programu. Lze se domnívat, že v případě, že by vzdělávací program získal akreditaci, zájem o školení cílové skupiny by byl mnohem větší.
- Do konání multidisciplinárních týmů negativně zasáhl nezájem o spolupráci ze strany OČTŘ. Tato míra nezájmu a na straně druhé míra motivace se zapojit do práce multidisciplinárních týmů se liší v jednotlivých městech ČR.
- Jako překážku v realizaci projektových aktivit lze označit také nižší zájem o poradenství pro oběti t.č. ve dvou lokalitách. Z tohoto důvodu byly tyto pobočky uzavřeny a místo nich bylo nalezeno vhodnější umístění poraden, s větší poptávkou po poradenských službách zacílených na oběti t.č.

6. Byly cíle projektu vhodně nastaveny?

Na základě evaluace dílčích výsledků a predikce dlouhodobých dopadů se domníváme, že prostřednictvím aplikovaného sociálního výzkumu jsme shromáždili data, potvrzující správnost nastavených cílů.

7. Byly konkrétní aktivity vhodně nastaveny v kontextu s cíli projektu?

Ano, nastavení jednotlivých aktivit a jejich postupná realizace korespondovala s cíli projektu. Projektové činnosti byly s různou mírou obtížnosti úspěšně realizovány a směřovaly k naplnění indikátorů. Výstupem projektu je fungující síť poraden pro oběti t.č., která odpovídá skutečným potřebám klientů, což potvrdil kvalitativní i kvantitativní výzkum realizovaný pro účely evaluace. Jisté pochybnosti o reálnosti plánovaných aktivit budí dva dílčí body.

- Otázkou, která byla v průběhu realizace projektu shledána jako problematická, je nastavení 40 hodinové dotace programu na podporu zvláště zranitelných obětí t.č. Důvodem je zejména výrazné variační rozpětí individuálních požadavků této cílové skupiny, to je nutné respektovat. Na straně jedné část ZZO nenaplnila plný rozsah časové dotace programu pro ZZO, část tento počet hodin citelně překročila (evidován byl klient se 113 konzultacemi s poradcem, další pak se 103 nebo 95 konzultacemi), avšak tyto případy nelze zohlednit v naplnění indikátoru. Bylo by potřeba nastavit monitorovací indikátor v tomto bodě tak, aby více zohledňoval heterogenost dané cílové skupiny.
- Nenaplněna zůstala snaha o vytvoření krajské platformy pro oběti t.č. Plánované inovační řešení se nepovedlo zrealizovat ve všech krajích. Důvodem byl v tomto případě nezáměr o aktivní zapojení se do krajských týmů oslovených subjektů pramenící z nedostatku času anebo odlišného vnímání možných přínosů, než jaký sdíleli členové realizačního týmu. Část oslovených subjektů jako vyhovující označil formát konferenčních setkání.

8. Které aktivity byly nejdůležitější? Které by se mohly vynechat, udělat jinak?

Z vnějšího pohledu se jeví jako nejdůležitější samotná činnost poraden pro oběti t.č., která je ústředním tématem projektu PZJ? II. Významná je také skutečnost rozšíření poraden do

celkem 56 měst v celé ČR. Nicméně i další aktivity jsou důležité a pro efektivní provázanost a úspěšnost projektu v podstatě nezbytné.

Rozvoj multidisciplinárních týmů, ke kterému přispěl evaluovaný projekt, podpořil kooperaci zainteresovaných subjektů poskytující systémovou podporu obětem t.č. Díky této spolupráci byla lepší provázanost a efektivnější součinnost realizovaných kroků. Bylo možné rychleji odhalit doposud opomíjená témata a začít je efektivně řešit.

Úspěšnou realizaci poradenských služeb pro cílové skupiny podpořilo rozšíření odborných kompetencí poradců pro oběti.

Školení sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách bylo jednoznačně přínosnou a důležitou aktivitou. Díky proškolení části pomáhajících profesionálů se rozšířilo povědomí o problematice obětí t.č., o právech obětí a možnostech pomoci či práci s oběťmi t.č.

Stejně tak propagace projektových aktivit, poraden pro oběti t.č. a poradenských služeb určených obětem t.č. mělo velký význam v průběhu celého projektového období. Průběžné rozdávání letáků, besedy, pořádání workshopů a konferencí, cílená mediální kampaň v rozhlase, tisku i v internetových médiích přispěly k obecnému povědomí v jednotlivých lokalitách o existenci poraden pro oběti t.č.

Přidanou hodnotou projektových aktivit spojených s přímou kontaktní prací s oběťmi t.č., ale i díky spolupráci v multidisciplinárních týmech se povedlo sesbírat unikátní informace o cílové skupině - obětech t.č. Důležitým výstupem projektu je Analýza potřeb obětí t.č., která u nás chyběla.

Otázku možností odlišného plnění projektových cílů než jaký byl zvolen v PZJ? II řeší kapitola věnovaná doporučením vyplývajícím z evaluace.

4.2 Odpovědi na specifické evaluační otázky

1. Jak hodnotí oběti trestné činnosti poskytnutou pomoc?

- Co obětem t.č. chybí/chybělo v rámci pomoci?
- Jaké poskytované služby ocenily?
- Jak hodnotí oběti konzultace s poradcem pro oběti t.č.?

Na základě dotazníkového šetření jsme získali odpovědi od 110 respondentů z řad obětí t.č. Pomocí školní známkovací škály respondenti hodnotili spokojenost s poskytnutou poradenskou službou. 87 % z nich hodnotilo službu na výbornou, 12 % dalo známku velmi dobrou. Jeden respondent dal trojku, tedy průměrnou známku.

Otevřenou otázkou jsme se respondentů ptali, co jim v poradenské službě chybělo. Z odpovědí respondentů vyplynulo, že s poradenskou pomocí byli většinou spokojeni. Hůře hodnotili dostupnost informací o poradně. Objevil se také názor, že by poradny měly nabízet bezplatné poradenství právníka.

Z obsahového hlediska nejlépe respondenti ocenili to, že je poradce vyslechl (102 respondentů, tj. 93 % výzkumného souboru), Na další příčce respondenti zvolili poskytnutí informací o právech oběti (84 respondentů, tj. 76 %). Jako třetí nejvýznamnější komponentu poradenské pomoci respondenti hodnotili zprostředkování kontaktů na další odborníky (tuto odpověď uvedlo 71 respondentů, tj. 65 %).

2. Byly poskytnuté právní informace pro oběti srozumitelné a využitelné v praxi?

Dotazníkovým šetřením jsme rovněž zjišťovali odpovědi na druhou specifickou evaluační otázku. Ve výzkumném souboru (N = 110) jsme zjistili výsledek, který ukazuje, že 96 % dotázaných se domnívá, že předané informace byly pro ně srozumitelné. 93 % hodnotí tyto informace jako užitečné, 83 % uvedlo, že tyto informace obdrželi včas.

3. Jak hodnotí oběti asistenci poradce v rámci procesu přípravy a průběhu parolového slyšení?

Hodnocení asistence poradců u parolového slyšení bylo předmětem Průběžné evaluační zprávy. V rámci evaluace bylo realizováno šest rozhovorů s poradci, kteří mají zkušenosti

s asistencí u parolového slyšení. Hodnocení klientů tak bylo získáno zprostředkovaně. Evaluačními rozhovory byla shromážděna data o průběhu asistence a předmětu poradenské intervence. Počty realizovaných asistencí jsme získali z evidence, která byla vedena v rámci projektu Křehká šance II. Za sledované projektové období bylo registrováno 82 klientů, kteří žádali asistenci v rámci parolového řízení. Pouze 3 klienti se rozhodli osobně se účastnit jednání Komise pro podmíněné propuštění a žádali poradce o doprovod. Ve 42 případech poradci zastupovali své klienty před komisí a prezentovali Prohlášení oběti o dopadech trestného činu. Motivace obětí t.č. vstoupit do parolového slyšení je různá, často klienti prožívají silné emoce, zejména pak obavy nebo strach. Psychosociální podpora ze strany poradce je zde velmi důležitá. Klíčová je rovněž pomoc zorientovat se v zákonem daných podmínkách parolového slyšení.

4. Jak obětem pomohla poskytnutá služba vyrovnat se s následky t.č.?

Tuto otázku jsme zkoumali kvalitativní výzkumnou metodou. Realizován byl pro tyto účely výzkum, v rámci kterého jsme individuálně hovořili s deseti klienty poraden pro oběti. Vzhledem k zvolenému výzkumnému designu nešlo o získání reprezentativního zjištění, které by bylo možné generalizovat na celou cílovou skupinu. Námi zvolená metoda nám dovolila poznat hlouběji způsoby vnímání a prožívání zkušeností s vyrovnáváním se s dopady trestného činu. Detailně jsme výsledky studie popsali v Závěrečné evaluační zprávě v kapitole 3.6.1.1.1. Cestou indukce jsme dospěli ke třem komponentám poradenské pomoci, které respondenti označili jako klíčové v procesu vyrovnávání se s důsledky trestné činnosti. Tuto triádu tvoří:

- 1. osobní přístup poradců a psychologická podpora a pomoc**
- 2. pomoc s orientací v problému, včetně podpory znalosti práv oběti a jejich uplatňování**
- 3. síťování obětí na odborníky a instituce.**

5. Jak jsou hodnoceny změny v péči o oběti t.č. od předchozího projektu Proč zrovna já?

Identifikaci rozdílů v projektech PZJ I a PZJ II jsme se věnovali ve Vstupní evaluační zprávě. Cílem projektu PZJ II bylo pokračovat v činnostech, které přinesl projekt PZJ I, a navázat na ně novými aktivitami s rozšířenou působností v rámci celé ČR.

Mezi změny, které přinesl PZJ II patří:

1. Rozšíření služby nabízející odborné poradenství obětem t.č. o nový komplexní program pomoci pro zvlášť zranitelné oběti
2. Navýšení počtu poraden pro oběti. Ke 40 poradnám zřízeným v rámci PZJ I (které byly na konci projektu PZJ I v roce 2015 uzavřeny) přibýlo 16 nových poradenských míst.
3. Vzdělávání zacílené na rozvoj odborných kompetencí poradců pro oběti t.č., které bylo součástí PZJ I, bylo rozšířeno o vzdělávání určené sociálním pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Celkem bylo proškoleno 47 poradců a 668 sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Touto změnou se významně zvětšilo pole působnosti projektu, navíc lze počítat s dlouhodobou účinností dopadu.
4. Multidisciplinární týmy byly implementovány již v prvním projektu PZJ. PZJ II byl rozšířen o inovaci v podobě týmů na krajské úrovni. Jejich realizace však v některých krajích vázla. Větší úspěch mělo pořádání v krajích odborných konferencí.
5. Projekt PZJ II nově začlenil mezi své aktivity osvětovou kampaň zacílenou na rozvoj povědomí a změnu postojů široké veřejnosti. Jednotlivým cílovým podskupinám (senioři, osoby ohrožené domácím násilím, mladiství a děti) byly adresovány videospoty, rádiové spoty, články nebo veřejné besedy.
6. Novým prvkem druhého běhu PZJ byla realizace analýzy potřeb obětí t.č. Pro účely zpracování této analýzy byly sbírána kvantitativní a kvalitativní data. Na základě těchto dat, cestou analýzy a syntetizace poznatků, vznikl dokument, který poslouží v dalším období jako východisko orientující návrhy systémových zlepšení v péči o oběti.

6. Jakou roli hrála intervence poradce v celkovém řešení případu?

Z výsledků dotazníkového šetření, které jsme realizovali mezi klienty poraden pro oběti lze odvodit odpověď na tuto specifickou evaluační otázku. Z odpovědí vyplývá, že v rámci hodnocení pomoci poradců při řešení individuálních případů, klienti stejnou hodnotu připisují psychosociální podpoře i praktickému vedení případu. Z celkového počtu 110 respondentů 95 % se domnívá, že v poradně obdrželi potřebnou pomoc, Skutečnost, že poskytnutá pomoc byla adekvátní, souvisí s odbornými kompetencemi poradců. Klienti poraden na straně poradců zejména ocenili, že umí věci vysvětlit, v přístupu ke klientům se chovají citlivě, projevují zájem o klienta, umí naslouchat a mají pro klienty čas. Otevřenou otázkou byly

zjištěny názory respondentů na klíčové aspekty pomoci. Ve svých odpovědích dotázaní uvedli, že jim poradci pomohli:

- s řešením problémů nebo s nasměrováním k dalšímu řešení
- s řešením životní krize, ale i se zvládáním každodenní situace
- s vysvětlením věci, kterým klient nerozumí
- s orientací v právech oběti
- se zprostředkováním informací nebo kontaktů na odborníky
- posunout se dál, předejít frustraci.

Této specifické evaluační otázce jsme se věnovali také v případové studii. Na příkladu dvou klientů poraden byly detailně popsány souvislosti realizované intervence a konkrétního řešení případu.

7. V čem se liší dopady jednotlivých aktivit projektu na cílovou skupinu obětí t.č.?

V rámci projektu byly uvedené cílové skupině věnovány klíčové aktivity: KA 01, KA 05, KA 07. Cílová skupina byla příjemcem odborného poradenství a asistence u parolových komisí, k této skupině mířila rovněž mediální osvětová kampaň. Jednotlivé dopady byly popsány v předchozí části zprávy.

8. Jaký praktický přínos měly vzdělávací aktivity v tématice pomoci obětem trestných činů pro poradce pro oběti trestných činů a pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách?

Podrobné výsledky reflektující tuto specifickou evaluační otázku jsme popsali v Průběžné evaluační zprávě. V rámci formativní evaluace jsme realizovali dotazníková šetření, přičemž respondenty byli účastníci vzdělávacích kurzů pro poradce a pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách. Dotazníky byly sbírány po skončení kurzů s jistým časovým odstupem.

Na on-line dotazník adresovaný účastníkům vzdělávacích kurzů pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách odpovědělo 106 respondentů. Pracovníci v sociální práci a v sociálních službách kladně hodnotili informace, které vycházely z praktických příkladů. Pozitivně ocenili také příklady, které je inspirovaly v práci s oběťmi. Dotázaní oceňovali, že

se mohli setkat s kolegy z jiných pracovišť a služeb anebo že byli lektory nasměrováni na další instituce. Za nejužitečnější metody výuky považovali kazuistiku, dále také prezentace a příklady z praxe. **Více než polovina respondentů uvedla, že ve své práci využila informace z kurzu.** Nejčastěji sociální pracovníci využili informace z oblasti síťování klientů na další kompetentní poskytovatele pomoci. Dále získané znalosti sociální pracovníci využili při poskytování první pomoci obětem a v komunikaci s OČTŘ.

Dotazník pro poradce, kteří absolvovali vzdělávání rozšiřující jejich odborné kompetence, vyplnilo celkem 71 respondentů⁸. **Poradci hodnotili informace z kurzů převážně jako užitečné. Za nejužitečnější poradci považovali informace z modulu „Právní rámec“.** Většina poradců odpověděla, že získané informace již využili ve své dosavadní praxi. Většina poradců taktéž uvedla, že nabyté znalosti využije i v budoucnu. Největší přesvědčení o využitelnosti získaných znalostí měli poradci, kteří absolvovali modul „Právní rámec“. Důležitými tématy z hlediska uplatnitelnosti získaných vědomostí v praxi, byly:

- náhrada škody a peněžitá pomoc
- komunikace a práce s oběťmi
- síťování a multidisciplinární týmy.

Na základě těchto výsledků se domníváme, že vzdělávací kurzy měly praktický dopad a získané znalosti a dovednosti rozvíjely klíčové kompetence v práci cílové skupiny.

9. Jak je hodnocena mezioborová a meziresortní spolupráce (Krajské týmy pro oběti)

- V čem je spatřován přínos týmu?
- Co brání optimálnímu způsobu fungování týmu?
- Jaké změny v realizaci a způsobu vedení týmu doporučit pro další fungování týmu?

Multidisciplinární tým je pojem, který byl zaveden v projektu PZJ I. Tyto multidisciplinární týmy působí na úrovni soudních okresů. Jejich cílem je udržet a prohloubit úroveň systémové podpory obětem t.č. prostřednictvím vytváření společných výstupů zlepšujících úroveň

⁸ Z celkového počtu 71 respondentů bylo 23 z modulu „Úvodní vzdělávání poradců pro oběti“, 27 z modulu „Právní rámec“ a 21 z modulu „Multidisciplinární spolupráce, síťování a koordinace“.

pomoci obětem v dané lokalitě. Tato mezioborová spolupráce byla v projektu PZJ II inovována novým systémovým prvkem meziresortní spolupráce, kterými jsou Krajské týmy pro oběti. Přínosem těchto týmů mělo být především zvýšení komplexní systémové podpory, zlepšení komunikace a metodiky práce, a tím dosažení celkového zlepšení v oblasti uplatňování práv obětí t.č. Problémy s realizací inovačního řešení byly podrobně popsány v této zprávě. V kapitole 4.3 nabízíme možné řešení,

10. Jak pomohla osvětová kampaň k navýšení počtu obětí, které využily pomoc poraden na základě této kampaně?

- K jak velkému navýšení procentuálního zastoupení obětí, které služby využily na základě kampaně, došlo?
- Jaké jsou nejefektivnější nástroje kampaně?

Shromážděna data, nám nedovolují, poskytnou exaktní odpověď na poslední specifickou evaluační otázku. Z evidence klientů, kteří navštívili poradnu pro oběti, pouze můžeme zjistit podíl těch, kteří uvedli, že se o poradně dozvěděli z propagačních zdrojů. Tímto jsou míněny nejen spoty a články připravené pro účely osvětové kampaně, ale zároveň letáky a besedy, které pořádali poradci a odborní regionální konzultanti. Data prezentovaná v následující tabulce jsme získali od odborného regionálního konzultanta, data jsou platná k 31. 5. 2020.

Tabulka 6: Zdroj informace o poradně pro oběti

Zdroj informace	Počet	%
PMS	1805	36,3
Propagace	996	20
OČTŘ	655	13
Sociální služby	639	12,9
Municipalita	168	3,4
Křehká šance	135	3
Zdravotnictví	76	1,5
Jiné zdroje	493	9,9
Celkem	4 967	100

Z dat uvedených v tabulce vyplývá, že díky propagaci poradnu navštívila asi jedna pětina klientů. Největší skupinu klientů tvoří ti, které na poradnu síťují pracovníci středisek PMS. V tomto případě se jedná o více než třetinu klientů. Čtvrtinu klientů pak kontaktují s poradnou zástupci OČTŘ a sociálních služeb.

Vzhledem k tomu, že osvětová kampaň byla zacílena na několik podskupin, včetně seniorů, děti a mladistvých a osob ohrožených domácím násilím, zejména z řad žen na mateřských a rodičovských dovolených, je těžké určit jeden společný nástroj, úspěšný ve všech uvedených podskupinách příjemců. Mediální kampaň určena seniorům byla vedena zejména prostřednictvím rozhlasového vysílání a regionálního tisku. Kampaň zacílena na nejmladší příjemce pak probíhala na sociálních sítích. K oslovení žen byly použity zejména internetové stránky, na kterých převládají ženská témata. Dosažený počet internetových zhlédnutí (21 tis.) lze hodnotit jako uspokojivý a zvolený nástroj šíření kampaně jako úspěšný.

4.3 Doporučení

Evaluaci projektu Proč zrovna já? II jsme se pokusili prostřednictvím analýzy a syntézy kvalitativních i kvantitativních dat, cestou komparace očekávaného a dosaženého stavu plnění projektových indikátorů, poskytnout reflektované důkazy o dosaženém impaktu. Z popsaného stavu vyplývá, že projekt čelil obtížím v podobě složitého hledání vhodných kancelářských prostor, administrativní zátěže, strnulých pravidel financování nebo fluktuace části poradců pro oběti. Částečnými změnami prošel také realizační tým.

Překážky v těchto případech nejsou ničím neobvyklým. Tím spíš, že se jedná o projekt celorepublikový, zacílený primárně na pomoc cílové skupině, kterou jsou oběti t.č. V oblasti činností OČTŘ panuje mnoho stereotypů, zavádění změn do způsobu práce s poškozenými osobami trestnou činností je pozvolné a není přijímáno všude stejně (na to upozorňovali oslovení respondenti v rozhovorech s evaluátory).

Projektové výsledky, výstupy a dopady byly podrobně popsány v průběžné i závěrečné evaluační zprávě. Nenaplnění indikátoru implementace krajských týmů pro oběti, byl podrobně zdůvodněn.

Evaluační zjištění nás vedou k vyslovení dvou závěrů:

1. Místo tvoření nové participační platformy mohl být zvolen postup včlenění agendy mezioborové spolupráce na krajské úrovni, do již existujících uskupení či strategických programů. Je možné, že pracovní zátěž jednotlivých představitelů

oslovených subjektů je v současné době tak velká, že přes veškerou snahu, nemají prostor vstupovat do dalších pracovních skupin.

2. Poradenská práce se zvláště zranitelnými oběťmi ukázala individuální rozdíly v potřebách této skupiny. Konstrukce vzorce pro výpočet dosažení hranice stanoveného monitorovacího indikátoru, ve kterém všechny oběti mají stejný fixní počet 40 hodin získané podpory (v rámci komplexního programu pro zvláště zranitelné oběti), se ukázala nefunkční. Získaná zkušenost upozornila na potřebu jemnější diferenciací skupiny zvláště zranitelných obětí. Mnoho osob nacházejících se v těžké životní situaci jedná pod vlivem obranných mechanismů. Tyto mechanismy stojí často za přerušením spolupráce klienta s pomáhajícím pracovníkem, Část těchto osob se do poraden vrací po delších pauzách. To platí rovněž o obětech t.č.

Evaluace prokázala reálnou poptávku po poradenských službách pro oběti. Oběti přicházely do poraden nejčastěji na základě zprostředkování kontaktu ze strany Policie, některé státní či neziskové organizace. V mnoha ohlasech oběti apelovaly na větší medializaci práce poraden. Realizaci projektu můžeme interpretovat jako projev skutečné pomoci ze strany státních orgánů lidem, kteří se stali oběťmi nejrůznější trestné činnosti. Tato pomoc se dotýká nejzákladnější roviny lidských práv, které těmto lidem poradci pomohli prostřednictvím poradenské služby uplatnit.

Příloha č. 1

Seznam výstupů projektových aktivit

- Analýza potřeb obětí trestných činů
- Komplexní program pro zvlášť zranitelné oběti
- Sborník mezioborové spolupráce
- Vzdělávací osnovy kurzu Rozšíření odborných kompetencí poradců pro oběti
- Vzdělávací osnovy kurzu Rozšíření kompetencí pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků
- Materiály použité v mediální osvětové kampani (10 mutací PR článků, 3 mutace rozhlasových spotů a 2 mutace videospotů)
- Evaluační zprávy (vstupní, průběžná a závěrečná)
- Monitorovací zprávy

K dalším výstupům patří záznamy z konzultací obětí trestných činů a zvlášť zranitelných obětí trestných činů, záznamy z jednání multidisciplinárních týmů, Záznamy z kontaktování obětí trestného činu a Prohlášení oběti o dopadech trestného činu.

Příloha č. 2

Harmonogram evaluace

Plnění	Termíny kroků plnění
Zahájení plnění	24. 4. 2018 – ihned po podepsání smlouvy oběma stranami
Realizace vstupního rozhovoru s projektovou manažerkou a odbornou garantkou projektu	Před odevzdáním Vstupní evaluační zprávy
Předání Vstupní evaluační zprávy	Do 30 dnů po podpisu smlouvy (do 24. 5. 2018)
Hlubkové polostrukturované rozhovory se členy realizačního týmu (projektovou manažerkou, odbornými regionálními konzultanty, poradci pro oběti t.č., případně administrátory)	Dle domluvy s projektovou manažerkou Před odevzdáním průběžné zprávy
Desk research – dostupná projektová dokumentace	Dle domluvy s projektovou manažerkou – průběžně Před odevzdáním průběžné zprávy
Desk research – data z dotazníkového šetření uskutečněného realizátory projektu za účelem hodnocení vzdělávacích kurzů	Dle domluvy s projektovou manažerkou Před odevzdáním průběžné zprávy
Desk research – záznamy ze zasedání Krajských týmů	Dle domluvy s projektovou manažerkou Před odevzdáním průběžné zprávy
Dotazníkové šetření mezi účastníky vzdělávacích aktivit	Dle domluvy s projektovou manažerkou (v době konání vzdělávacích aktivit) Před odevzdáním průběžné zprávy
Hlubkové polostrukturované rozhovory s relevantními aktéry (např. členové realizačního týmu projektu Křehká šance II)	Dle domluvy s projektovou manažerkou Před odevzdáním průběžné zprávy
Průběžná zpráva k připomínkám	Do 31. 1. 2019
Předání průběžné zprávy	Do 28. 2. 2019
Rozhovory s oběťmi t.č.	Dle domluvy s projektovou manažerkou – dlouhodobý charakter oslovování participantů Před odevzdáním závěrečné zprávy
Desk research – data z KA 01 (záznamy z jednotlivých záznamových archů– statistiky)	Dle domluvy s projektovou manažerkou Před odevzdáním závěrečné zprávy
Hlubkové polostrukturované rozhovory se členy realizačního týmu a následné dotazníkové šetření mezi relevantními aktéry, kteří jsou obeznámeni s předchozím projektem	Dle domluvy s projektovou manažerkou Před odevzdáním závěrečné zprávy

PZJ a mají s ním zkušenosti.	
Hlubkové polostrukturované rozhovory se členy týmů pro oběti	Dle domluvy s projektovou manažerkou Před odevzdáním závěrečné zprávy
Dotazníkové šetření s oběťmi t.č.	Dle domluvy s projektovou manažerkou – dlouhodobý sběr dat z důvodu vyšší míry návratnosti (září 2018 - únor 2020) Před odevzdáním závěrečné zprávy
Závěrečná zpráva k připomínkám	Do 30. 4. 2020
Předání závěrečné zprávy	Do 30. 6. 2020

Příloha č. 3

Struktura osnov vzdělávacího kurzu určeného poradcům pro oběti

1. modul (16 hodin) - Právní problematika (Zákon o obětech trestných činů včetně jeho výkladu, trestní řízení, opravné prostředky a předběžná opatření, postavení oběti v trestním řízení, role jednotlivých orgánů činných v trestním řízení, práva obětí, práva poškozeného, problematika peněžité pomoci obětem trestných činů, poradenství obětem se zaměřením na náhradu škody).
2. modul (20 hodin) - Poskytování poradenství (psychologické aspekty poradenství, základy poradenského procesu, kontraktování, zásady práce s oběti, základy viktimologie, problematika obětí vybraných skupin trestných činů, práce s traumaty, práce s krizí, se ztrátou a zármutkem, psychohygiena poradce)
3. modul (16 hodin) – Rozvoj měkkých dovedností (vedení multidisciplinární týmů, navazování spolupráce, PR a propagace poraden, síťování a spolupráce s orgány činnými v trestním řízení a dalším institucemi, dovednosti, kompetence, role a hranice poradce pro oběti t.č, práce s oběťmi v rámci PMS).

Seznam zkratk

KA – klíčová aktivita
KPP – Komise pro podmíněné propuštění
MP – Městská policie
MT – multidisciplinární tým
NNO – nestátní neziskové organizace
OČTŘ – orgány činné v trestním řízení
PČR – Policie České republiky
PMS – Probační a mediační služba
PZJ? – Proč zrovna já?
SZ – Státní zastupitelství
t.č. – trestný čin (trestné činy)

Seznam grafů, tabulek a obrázků

Graf 1: Věk klientů poraden pro oběti t.č.....	27
Graf 2: Rozdělení klientů poraden pro oběti dle potřeb.....	28
Graf 3: Rozdělení trestných činů spáchaných na klientech poraden pro oběti	29
Graf 4: Hodnocení služby	53
Graf 5: Hodnocení adekvátnosti poskytnuté pomoci.....	54
Tabulka 1: Zdroje informací o poradnách pro oběti.....	43
Tabulka 2: Předmět poradenské pomoci	45
Tabulka 3: Specifický obsah získané pomoci	54
Tabulka 4: Hodnocení poskytovaných informací	56
Tabulka 5: Hodnocení kompetencí poradce	57
Tabulka 6: Zdroj informace o poradně pro oběti	77
Obrázek 1: Schéma logického modelu projektu Proč zrovna já? II	12
Obrázek 2: Model poradenství pro oběti t.č.	58
Obrázek 3: Úrovně působení projektových aktivit.....	65