

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

Formy pomoci obětem trestných činů

Diplomová práce

Autor:	Bc. Lenka Zavoralová
Studijní program:	N6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce
Forma studia:	Kombinovaná
Vedoucí práce:	PhDr. Daniela Květenská, Ph.D.

Hradec Králové

2018

Zadání diplomové práce

Autor:	Lenka Zavoralová
Studium:	U166
Studijní program:	N6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce
Název diplomové práce:	Formy pomoci obětem trestných činů
Název diplomové práce AJ:	Possible ways of aid to the victims of crime

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Diplomová práce bude zaměřena na pomoc obětem trestných činů. V teoretické části bude vymezen pojem oběť trestného činu, různé formy pomoci obětem trestných činů a následně bude specifikována oblast pomoci v kontextu sociální práce. Empirická část diplomové práce bude obsahovat analýzu rozhovorů vedených se sociálními pracovníky pracujícími v organizacích pro pomoc obětem trestných činů. Pro empirické šetření bude použita kvalitativní výzkumná metoda - polostrukturovaný rozhovor.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila a Petra VITOUŠOVÁ. Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů: příručka pro pomáhající profese. 1.vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2014-2. ŠEDIVÁ, Marie. Metodický rámec interdisciplinární spolupráce na místní úrovni při řešení případů domácího násilí. V Praze: Bílý kruh bezpečí, 2007. ISBN 978-80-239-9449-0. JELÍNEK, Jiří. Zákon o obětech trestných činů: komentář s judikaturou. 2., dopl. a rozš. vyd. Praha: Leges, 2014. Komentátor. ISBN 978-80-7502-016-1.

Garantující pracoviště:	Ústav sociální práce, Filozofická fakulta
Vedoucí práce:	PhDr. Daniela Květenská, Ph.D.
Oponent:	PaedDr. Karel Myška, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce:	4.12.2014

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně pod vedoucí práce PhDr. Danielou Květenskou, Ph.D., a uvedla jsem veškeré použité prameny a literaturu.

V Lubné dne

Bc. Lenka Zavoralová

Poděkování

Chtěla bych poděkovat vedoucí diplomové práce PhDr. Daniele Květenkové, Ph.D., za odbornou pomoc, vedení, cenné rady a připomínky, které mi v průběhu psaní této práce poskytla. Dále děkuji mé rodině, která mi byla po celou dobu studia velkou oporou.

Anotace

ZAVORALOVÁ, Lenka. *Formy pomoci obětem trestných činů*. Hradec Králové, 2018. 89 s. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta, Ústav sociální práce.

Diplomová práce s názvem *Formy pomoci obětem trestných činů* se zabývá systémem pomoci obětem trestných činů v České republice z pohledu sociální práce. Práce se člení na část teoretickou a vlastní empirické šetření. Teoretická část se skládá z pěti hlavních kapitol, které postupně zprostředkovávají vhled do problematiky obětí trestných činů. První kapitola se zaměřuje na pojmy z oblasti psychologie oběti. Vymezuje termíny „oběť“ a „poškozený“, zabývá se postavením oběti, typologií obětí, vědním oborem viktimologie a viktimností. Druhá kapitola popisuje důsledky trestného činu na oběť, proces viktimizace se všemi jeho fázemi a vysvětluje také pojem reviktimizace. Následující kapitola předkládá legislativní ukotvení zvoleného tématu, popisuje zákony upravující pomoc a ochranu obětí se zaměřením zejména na zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů a rozebírá jednotlivá práva oběti. Poslední dvě kapitoly teoretické části práce představují možné způsoby pomoci oběti a konkrétní subjekty zajišťující tuto pomoc v Královéhradeckém a Pardubickém kraji. Na základě teoretických poznatků vycházejících z prostudované odborné literatury byly vystavěny závěrečné kapitoly obsahující vlastní empirické šetření a shrnutí zjištěných výsledků. Hlavním cílem výzkumného šetření je zjistit, jaké jsou způsoby profesionální pomoci sociálních pracovníků a pracovníků obětem trestných činů ve vybraných zařízeních Královéhradeckého a Pardubického kraje. V rámci vlastního empirického šetření je použita kvalitativní výzkumná strategie za použití techniky polostrukturovaného rozhovoru.

Klíčová slova: oběť, trestný čin, pomoc, zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů, neziskové organizace.

Annotation

ZAVORALOVÁ, Lenka. *Possible ways of aid to the victims of crimes*. Hradec Králové, 2018. 89 p. Master Degree Thesis. University of Hradec Králové, Philosophical Faculty, Institute of Social Work.

The Master thesis titled *Possible ways of aid to the victims of crimes* deals with system of help to the victims of crimes in the Czech Republic from the point of view social work. This thesis is divided into a theoretical part and own empirical investigation. Theoretical part consists of five main chapters which gradually provide insight into the issue of crime victims. The first chapter focuses on terms from the field of psychology of the victim. It defines terms „victim“ and „injured“, deals with status of victim, typology of victims, deals with the victimology and victimization. Second chapter describes impact of crime to victim, victimization process with all its phases and also also explains the term revictimization. Next chapter presents legislative of chosen topic, it describes laws related to help and protection of victims especially Law no. 45/2013 Coll., about victims of crimes and it also analyzes individual rights of the victim. Last two chapters of the theoretical part introduce possible ways of help to victims and concrete subjects providing this assistance in the Hradec Králové and Pardubice regions. On the basis of the theoretical knowledge based on studied professional literature were compiled the final chapters containing own empirical investigation and summary of results. The main target of empirical investigation is to find out existing ways of professional help of social workers to victims of crimes victims in chosen institutions of the Hradec Králové and Pardubice regions. There is used a qualitative research strategy in the framework of the own empirical investigation using the semi-structured interview technique.

Keywords: victim, crime, help, Law no. 45/2013 Coll. about victims of crimes, non-profit organizations.

Obsah

Úvod.....	10
1 Oběti trestného činu jako cílová skupina sociální práce.....	12
1.1 Vymezení pojmu „oběť“ a „poškozený“	12
1.2 Viktimologie	16
1.2.1 Typologie obětí	18
1.3 Viktimnost	20
2 Důsledky trestného činu na oběť	22
2.1 Proces viktimizace	22
2.1.1 Primární viktimizace.....	23
2.1.2 Sekundární viktimizace.....	24
2.1.3 Terciární viktimizace	25
2.2 Reviktimizace	26
3 Právní úprava pomoci obětem trestných činů.....	28
4 Způsoby pomoci obětem trestných činů	35
4.1 Laická pomoc.....	36
4.2 Psychologická pomoc	37
4.3 Sociální pomoc	40
4.4 Právní pomoc	42
5 Subjekty poskytující pomoc obětem TČ.....	44
5.1 Bílý kruh bezpečí.....	46
5.2 Probační a mediační služba ČR	47
5.3 Poradenská pracoviště.....	48
6 Metodologie výzkumného šetření.....	51
6.1 Výzkumná strategie a cíle výzkumu	51
6.2 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek	55

6.3 Výzkumná metoda a technika sběru dat	56
6.4 Výzkumný soubor a organizace výzkumného šetření	57
7 Analýza rozhovorů a interpretace výsledků výzkumného šetření	61
7.1 Formy pomoci sociálních pracovníků obětem trestných činů (DC1)	62
7.2 Význam sociální práce v systému pomoci (DC2)	65
7.3 Možnosti a limity sociálních pracovníků v oblasti pomoci (DC3).....	67
7.4 Vyhodnocení výsledků výzkumného šetření	72
7.5 Diskuse.....	75
Závěr	78
Seznam tabulek	82
Seznam použité literatury	83
Seznam příloh	89

Seznam použitých zkratk

IKSP – institut pro kriminologii a sociální prevenci

OČTŘ – orgány činné v trestním řízení

TČ – trestný čin

ZOTČ – zákon o obětech trestných činů

Úvod

Pro svou diplomovou práci jsem si vybrala téma *Formy pomoci obětem trestných činů*. Jedním z důvodů této volby je fakt, že pracuji jako sociální pracovníce a téma pomoci vnímám ve své práci jako zásadní. V rámci vzdělávacího kurzu krizové intervence jsem měla možnost více nahlédnout do oblasti práce s oběti trestných činů a vzbudilo to ve mně velký zájem. Toto citlivé téma se často stává jakýmsi tabu zejména pro oběti samotné. V souvislosti se studiem oboru Sociální práce jsem na zvolenou tematiku nahlížela optikou sociální práce a zamýšlela se nad možnostmi pomoci sociálních pracovníků obětem trestných činů. Domnívám se, že tato problematika je stále málo zmapována a neexistuje téměř žádná odborná literatura, která by toto téma pojímala komplexně, proto jsem svou diplomovou práci pojala nejen jako shrnutí teoretických poznatků, ale také jako reálný soubor informací, který může pomoci právě obětem, aby se zorientovaly ve svých možnostech a možná i překonaly strach o svém traumatu mluvit.

V situacích, kdy se jedinec stane obětí trestného činu je pro něho pomoc blízkého okolí, ale také pomoc různých odborníků velmi potřebná. Tuto skutečnost si však většina lidí neuvědomuje až do chvíle, než jsou trestným činem zasaženi oni sami nebo někdo z jejich okolí. V souvislosti s tím vnímám jako velmi přínosnou a užitečnou činnost státních i nestátních organizací, které zajišťují obětem v krizových situacích služby podpory a pomoci. Z tohoto důvodu se také tyto organizace stanou předmětem empirického šetření diplomové práce.

Prostřednictvím této práce bych ráda zjistila bližší informace o tom, jaká pomoc, v jakém rozsahu, kým a za jakých podmínek může být obětem poskytována a zda je tato pomoc z pohledu odborníků dobře nastavena. Práce je přehledně rozčleněna do sedmi kapitol. Teoretická část je obsažena v prvních pěti kapitolách, které vymezují a objasňují pojmy týkající se tématu diplomové práce. Je zde představena oběť, vědní obor viktimologie a vybrané poznatky z psychologie oběti, jako je typologie oběti, viktimnost, proces viktimizace a jeho důsledky. Dále jsou v textu představeny jednotlivá práva oběti z pohledu současné legislativy, formy pomoci a konkrétní organizace poskytující pomoc obětem trestných činů. Tato témata byla vybrána s ohledem na hlavní cíl práce. Jelikož je nezbytné dokázat se orientovat ve zkoumaném

tématu, mít povědomí o aktuální legislativě, znát specifika cílové skupiny a uvědomovat si teoretické souvislosti celé problematiky.

Empirická část práce navazuje na část teoretickou a zabývá se vlastním výzkumným šetřením. **Hlavním cílem** této práce je zjistit, jaké jsou způsoby profesionální pomoci sociálních pracovníků a pracovníků obětem trestných činů ve vybraných zařízeních Královéhradeckého a Pardubického kraje. Diplomová práce si klade za cíl zjistit, jaká je podoba odborné pomoci sociálních pracovníků obětem trestných činů. Tento cíl je rozveden a zkoumán pomocí tří dílčích cílů, které mají za úkol zjistit význam sociální práce v rámci této problematiky a určit možnosti a rizika systému pomoci. Pro realizaci výzkumného šetření byla stanovena kvalitativní výzkumná metoda sběru dat, která byla uskutečněna formou polostrukturovaného rozhovoru s vybranými pracovníky poskytujícími služby pomoci obětem. Tato výzkumná metoda byla zvolena kvůli potřebě získat autentické výpovědi, o tom jak probíhá praxe v konkrétních institucích. Organizace byly do výzkumného šetření vybírány na základě registrace v Registru poskytovatelů pomoci obětem trestných činů na území Hradce Králové a Pardubic.

V textu práce budou uváděny některé zkratky, které jsou předloženy v seznamu zkratk. Zkratky ve vědecké práci nevnímám jako vhodný prvek vzhledem k odbornosti práce, nicméně z důvodu častého opakování slovního spojení oběť trestného činu, zákon o obětech trestných činů č. 45/2013 Sb., apod. a vzhledem k rozsahu práce jsem k jejich užívání přistoupila.

Výsledky diplomové práce mohou být využitelné nejen pro pracovníky pracující v konkrétních vybraných organizacích poskytujících pomoc obětem, ale i pro ostatní pracovníky, kteří jsou zainteresovaní v této oblasti a přijdou ať už přímo či nepřímo do styku s touto cílovou skupinou. Práce může sloužit jako zdroj informací pro studenty a jedince zajímající se o tuto tematiku. Může být přínosná především v oblasti zlepšování a zkvalitňování pomoci obětem, neboť pojednává i o nedostacích a limitech v systému pomoci v českém prostředí. A v neposlední řadě může být přínosem samotným obětem, o kterých je v celé práci pojednáváno s důrazem na konkrétní možnost pomoci.

1 Oběti trestného činu jako cílová skupina sociální práce

První kapitola popisuje problematiku obětí trestného činu. Z velké části je pozornost směřována k významu samotného pojmu oběť ve srovnání s pojmem poškozený a k měnícímu se postavení oběti. Následně je zde pojednáváno o viktimologii jakožto vědě zabývající se obětmi trestných činů, o typech oběti, které jsou klasifikovány na základě různých hledisek a o viktimnosti.

1.1 Vymezení pojmu „oběť“ a „poškozený“

Pojmy „oběť trestného činu“ a „poškozený“ jsou slova významově podobná a v laické řeči mohou být mnohdy vnímána jako synonyma, avšak nelze je zaměňovat. Zákon o obětech trestných činů č. 45/2013 Sb., (dále také ZOTČ) odlišuje pojem „oběť“ od konceptu „poškozeného“. Dle zákona č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním (dále jen trestní řád) může mít však oběť v trestním řízení postavení poškozeného, což může přinášet mnohá úskalí při pochopení odlišnosti těchto pojmů.

„Obětí se rozumí fyzická osoba, které bylo nebo mělo být trestným činem ublíženo na zdraví, způsobena majetková nebo nemajetková újma nebo na jejíž úkor se pachatel trestným činem obohatil.“ (Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů a o změně některých zákonů, 2013, online) „Byla-li trestným činem způsobena smrt oběti, považují se, utrpěli-li v důsledku smrti oběti újmu, za oběť též její příbuzní v pokolení přímém, sourozenec, osvojenec, osvojitel, manžel nebo registrovaný partner, druh nebo osoba, které oběť ke dni své smrti poskytovala nebo byla povinna poskytovat výživu. Je-li těchto osob více, považuje se za oběť každá z nich.“ (Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů a o změně některých zákonů, 2013, online)

T. Sieverts a J. Schneider v kriminologickém slovníku popisují oběť jako „osobu nebo organizaci, jež je deliktem ohrožena, poškozena nebo zničena.“ (Netík a kol., 1997, s. 85) Vymezení organizace jakožto oběti je poměrně neobvyklé, alespoň v českém prostředí, kde se o organizacích (právnických osobách) nehovoří ve spojení se slovem oběť. Joutsen (1987) konstatoval, že oběť je pojem kriminologický a marně ho hledat v zákoně, protože oficiální terminologie zná pouze termíny jako je žalobce, poškozený nebo svědek podávající žalobu.

Deklarace základních principů spravedlnosti pro oběti trestných činů a zneužití moci z roku 1985 přijatá Valným shromážděním OSN v rezoluci A/RES/40/34 dne 29. listopadu 1985 definuje oběti jako osoby, kterým byla individuálně nebo kolektivně způsobena škoda charakteru fyzického, psychického nebo emocionálního, materiální škoda nebo újma na základních právech konáním či opomenutím, které porušuje platné zákony v daném členském státu nebo je v rozporu s vnitrostátními zákony, které zakazují zneužití moci. Podle deklarace není postavení oběti závislé na pachateli, a tedy zda byl či nebyl pachatel odhalen, zadržen, stíhán, obviněn, obžalován či odsouzen. (Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power, 1985, online)

Gřivna (2012) uvádí, že ZOTČ č. 45/2013 Sb., přejímá pojem oběť z předchozí úpravy zákona č. 209/1997 Sb., o poskytnutí peněžité pomoci obětem trestné činnosti, ve znění pozdějších předpisů, což byla doposud jediná oblast trestního práva, ve které se s pojmem oběť setkáváme v takovém znění, jak ho chápe ZOTČ č. 45/2013 Sb. Obětí je myšlena pouze fyzická osoba, jež může pocítit způsobenou újmu a lze u ní předcházet sekundární viktimizaci. V některých případech lze za oběť pokládat i pozůstalé po oběti. Kdežto osoby právnické jakožto umělé konstrukty jsou podle tohoto zákona chápány jako osoby poškozené nikoli oběti. S tímto pojetím se ztotožňuje i viktimologická perspektiva nahlížení na oběť. Jelínek (2012) dále uvádí, že poškozený může být jak fyzická, tak právnická osoba. Pozůstalé po oběti však nelze považovat za poškozené, avšak status oběti mít mohou.

Terminologie trestního řádu je však odlišná a pojem poškozený užívá čistě jako pojem procesní. S termínem oběť, ve smyslu oběti podle zákona č. 45/2013 Sb., nepracuje ani zákon č. 40/2009 Sb., (trestní zákoník) ani již zmiňovaný zákon č. 141/1961 Sb., (trestní řád). Podle § 12 odst. 6 trestního řádu je poškozený jednou ze stran, proti němuž je vedeno trestní řízení a disponuje určitým rozsahem práv a povinností. Zároveň § 43 odst. 4 téhož zákona popisuje poškozeného jako oběť trestného činu podle ZOTČ č. 45/2013 Sb. Na takovouto osobu je pohlíženo jako na nositelku důkazů v trestním řízení, která je současně předmětem zájmu orgánů činných v trestním řízení (dále OČTR). Zásadním rozdílem ve vymezení těchto pojmů je skutečnost, že poškozený dle § 43 odst. 1 trestního řádu je pouze ten, jehož újma vznikla v příčinné

souvislosti s trestným činem. Status poškozeného se tedy nepřipisuje osobám, u kterých tato souvislost prokázána nebyla, ačkoli se cítí být trestným činem morálně či jinak poškozeny. (Zákon č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním, 1961, online) Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů uvádí tzv. presumpci statusu oběti. Za oběť je dle § 3 považována každá osoba, která se cítí být obětí spáchaného trestného činu, až do doby neprokáže-li se opak nebo nedojde-li ke zjevnému zneužití postavení oběti. Souhlasně s Deklarací OSN 40/34 nemá podle tohoto zákona na postavení oběti vliv ani trestní odpovědnost pachatele ani jeho zajištění a odsouzení. (Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů a o změně některých zákonů, 2013, online) Gřivna (2012) prohlašuje, že leckdy není zřejmé, zda ke spáchání trestného činu došlo či nikoli a kdo ho spáchal. O status oběti jedinec nepřichází ani v případě zproštění obžaloby pachatele. Jestliže se objeví pochybnosti o statusu oběti, náleží toto postavení oběti do doby případného potvrzení či vyvrácení. Jelínek (2012) v téže publikaci uvažuje nad riziky souvisejícími s presumpcí statusu oběti ve smyslu zneužití tohoto statusu a domáhání se výrazných práv, např.: odborné pomoci, ačkoli následky způsobené trestným činem tomu neodpovídají.

Specifickou skupinou obětí dle zákona č. 45/2013 Sb., § 2 odst. 4 jsou zvláště zranitelné oběti, kterým jsou připisována speciální práva, která „běžné“ oběti přiznána nejsou. Podle tohoto zákona je za zvláště zranitelnou oběť považována osoba mladší 18 let, osoba vysokého věku, osoba jakkoli handicapovaná, oběť trestného činu obchodování s lidmi, oběť trestného činu proti lidské důstojnosti v sexuální oblasti či trestného činu zahrnujícího násilí či pohrůžku násilím, s ohledem na možné nebezpečí vzniku sekundární viktimizace a s ohledem na konkrétní situace. (Oběť trestného činu a poškozený v trestním řízení, 2017, online)

Při definování oběti, nesmíme opomenout dělení na oběť přímou a nepřímou, v některých publikacích jsou uváděny analogie těchto slov, primární a sekundární.

Čírtková a Vitoušová (2007) rozlišují:

- Primární, taktéž přímá oběť, je osoba, která byla trestným činem poškozena materiálně, fyzicky nebo emocionálně, ale zároveň jsou za přímou oběť považováni i pozůstalí po osobě, která v jeho důsledku zahynula. Trestní řád

podle § 43 hovoří o takovéto oběti jako o poškozeném, kterému byla způsobena majetková, morální či jiná újma nebo ublíženo na zdraví.

- Sekundární tzv. nepřímou obětí se rozumí osoba blízká osobě poškozeného, kterou trestný čin poškodil.

Jelínek (2013) ve své publikaci Trestní právo procesní vymezuje primární oběť shodně jako ve výše zmiňované publikaci Čírtkové a Vitoušové (2007), avšak při definici nepřímé oběti se opírá o ZOTČ č. 45/2013 Sb., a popisuje ji jako osobu pozůstalou po primární oběti v přímém pokolení (sourozenec, osvojenec, osvojitel, manžel, registrovaný partner a druh je-li osobou blízkou). Taktéž nepřímou oběť vykládá Směrnice evropského parlamentu a Rady 2012/29/EU (2012, online), jež těmto osobám umožňuje užívat stejné ochrany jako oběti přímé.

Z výše uvedeného vyplývá, že ačkoli mají termíny oběť a poškozený hodně společného a částečně se překrývají, je nutné brát na zřetel, že nejsou identické a mají množství odlišností. V každém konkrétním případě je nezbytné vycházet ze skutečnosti, že ne každá oběť je zároveň poškozeným v trestním řízení a ne každý poškozený v trestním řízení je zároveň oběť. Polemizovanou otázkou stále zůstává, zda je pojem „oběť“ obsahově širší nežli pojem „poškozený“ či naopak. Názory odborníků jsou odlišné, proto záleží vždy na tom, jakou optikou a v jaké rovině na tyto dva výrazy nahlížíme.

Je známo, že trestný čin nezasahuje pouze do života přímé oběti, nýbrž postihuje život celé její rodiny. Ztráta blízkého člověka v důsledku trestného činu může způsobit psychické utrpení mnohdy rozsáhlejší než samotný trestný čin, proto by nemělo docházet v procesu jednání s obětí k opomíjení těch, kteří nejsou činem přímo dotknuti. V tomto ohledu mohou být velmi užiteční sociální pracovníci, kteří by při výkonu své profese měli vycházet ze znaků sociální práce a pracovat s klientem (jedinec, rodina či skupina) a jeho sociálním prostředím komplexně.

V neposlední řadě bych ráda v souvislosti se zneužitím statusu oběti zmínila skutečnost, že každý jedinec prožívá situace individuálně, s různou mírou psychického zatížení, a tudíž není snadné posuzovat, jaká oběť je činem zasažena okrajově a jaká fatálně, a kdo statusu oběti opravdu zneužívá.

1.2 Viktimologie

Oběti se v lidské společnosti začali objevovat od doby páchání protizákonných činů, tedy od pradávna. O tématu zločinnosti bylo diskutováno již v dávné historii a logicky vzato, kde je pachatel, je i oběť. Překvapivě ne v každém období byla tato logika zřejmá. Alarmující je skutečnost, že oběti trestných činů byli dlouhá léta takřka neviditelné, jelikož jednoznačně dominovala role pachatele.

Viktimologie je relativně novou vědní disciplínou, která se stále snaží dobít si své postavení mezi ostatními vědami. Marešová a Martinková (2009) uvádí, že až do 2. pol. 20. století bylo hlavním účelem trestního řízení objasnění trestného činu a potrestání pachatele. Postupně však dochází k vývoji a změně role oběti a jejího postavení. V tomto období vzniká specifický vědní obor zabývající se oběťmi trestných činů, viktimologie (z latinského *victima*, tj. nauka o obětech trestných činů). Na vzniku tohoto oboru se velkou měrou podíleli německý kriminolog H. von Hentig a Izraelec B. Mendelsohn, kteří bývají zároveň označováni za zakladatele viktimologie. Není tedy divu, že Čírtková (2007) mezi centra prvotního rozvoje této disciplíny řadí Německo a Izrael, stranou však nezůstává ani USA, Austrálie nebo Indie. Německo se pro viktimologii stává významnou oblastí také díky „Světové společnosti pro viktimologii“, která byla založená roku 1979 právě v německém Münsteru.

Avšak ani viktimologie se ve svých počátcích nezabývala obětí jako takovou, jejími právy a potřebami, nýbrž zkoumala spíše podíl oběti na vzniku trestného činu (více v kapitole 1.2.1). Až postupem času se vyprofilovala do současné podoby a začala se zabývat širokým spektrem otázek, které přispívají k pochopení problémů všech osob, které se ocitly v roli oběti. Do centra viktimologické pozornosti začala přicházet témata jako biopsychosociální vlastnosti oběti, vztah mezi pachatelem a obětí, postavení a role oběti během trestního řízení, proces viktimizace a ochrana občanů před tímto jevem. (Gillernová, Boukalová, 2006) Dalšími aktuálními tématy viktimologie, které popisuje Čírtková (2015) jsou dopady trestného činu na oběť a doprovodné psychické problémy, psychologie a traumatizace oběti, práva obětí v trestním řízení i mimo něj a další neméně důležité oblasti. Válková a Kuchta (2012) shrnují, že výše zmiňovaná nauka klade na jedné straně důraz na biopsychosociální složku oběti, na straně druhé na odškodnění a rehabilitaci, prevenci viktimizace a ochranu obětí před zločinností.

Zajímavostí je nesourodost nahlížení laické i odborné veřejnosti na existenci této disciplíny. Někteří autoři zastávají názor, že viktimologie je samostatný vědní obor, který je rovnocenný kriminologii a existuje souběžně vedle ní. Zastáncem tohoto pojetí v českém prostředí je například Ludmila Čírtková. V převážné většině však panuje přesvědčení odborníků, že viktimologie je jednou z dílčích oblastí kriminologie. (Kaiser, 1994) Mimo citovaného autora se k tomuto stanovisku přiklání také Novotný a Zapletal (2008) v publikaci Kriminologie nebo Válková a Kuchta (2012) v knize Základy kriminologie a trestní politiky.

Viktimologické výzkumy jsou zásadním zdrojem informací nejen o obětech, ale také přinášejí zprávy o skutečných trendech kriminality, jejím rozsahu, rizikových oblastech, ohrožených skupinách obyvatel a mnoha dalších oblastech. Stávají se výchozími body preventivních aktivit zaměřených na snižování kriminality nebo efektivní pomoc oběti. (Velikovská, 2016) Gillernová a Boukalová (2006) kritizují, že většina výzkumů na našem území sleduje především kriminologická data na úkor psychologických informací. Válková (1999) naopak vnímá viktimologická šetření jako možnost hlouběji proniknout k prožívání oběti, jejím potřebám a očekáváním. Taktéž autorky Marešová a Martinková (2009) spatřují velké přínosy výzkumů v zjišťování informací o latentní kriminalitě, prohlubování informací o oběti a v dosahování změn zákonů ve prospěch oběti. V České republice se sběru empirických dat věnuje Institut pro kriminologii a sociální prevenci (dále IKSP), Bílý kruh bezpečí apod. Martinková (2012) poukazuje na to, že realizované výzkumy probíhají nekoordinovaně, jednorázově a vzhledem k nestejně metodologii jsou obtížně srovnatelné. Souhlasně se vyjadřuje Velikovská (2016), která shledává nedostatky viktimologických výzkumů v omezeném výzkumném vzorku a úzkém zaměření zkoumaných oblastí. Válková (1999) v příspěvku Jak je u nás bezpečně uvádí další limity výzkumů, jimiž jsou absence trestných činů s nejasnou obětí a činů u dětí. Dále zaměřenost na oběť jako jednotlivce, tedy absence zločinů proti právnickým osobám. Tomášek (2010) zmiňuje jako problém subjektivní pohled informanta.

Viktimologická témata se v České republice objevují především v pracích s forenzní a kriminologickou psychologií, avšak výsledky těchto výzkumů mají přesah i do dalších oblastí jako je restorativní justice, trestní politika a sociální práce. Skutečnost, že má

viktimologie spojitost se sociální prací dokládají i některé nakladatelské portály, které řadí knihy s touto problematikou právě do oblasti sociální práce.

1.2.1 Typologie oběti

V rámci výše zmíněných viktimologických výzkumů dochází ke zkoumání obětí trestných činů, které přináší spoustu nepřehledných informací. Vyrůstající tendence odborníků utřídit získané informace, vedly ke vzniku různorodých typologií oběti, které vycházejí z podobností nebo odlišností jednotlivých skupin. Jelikož autoři vycházejí při členění z různých hledisek, vzniká množství klasifikačních schémat, se kterými se v současnosti setkáváme v odborných publikacích. Doposud však nebyla vytvořena jednotná typologie oběti, která by byla všeobecně přijata, což vypovídá o tom, že mezi různými oběťmi a různými druhy trestných činů existuje množství proměnných, které nelze zobecnit.

Nejstarší typologii vypracoval kriminolog Hans von Hentig roku 1948 ve své první studii *The Criminal and His Victim* – „Zločinec a jeho oběť“, a byl přesvědčen, že výzkumy sociálních a psychologických profilů oběti objasní předpoklady vedoucí k viktimizaci. (Tomášek, 2010) Oběti rozdělil do několika skupin „*depressivní, sadistické, uzavřené, psychicky inhibované, znuděné, normální, lehkomyšlné, dále osamělé, staré, mladé a osoby ženského pohlaví.*“ (Netík a kol., 1997, s. 87)

Nejznámější typologii oběti vymezil egyptský viktimolog E. A. Fattah, který vytvořil pět základních typů:

- zúčastněná oběť - oběť a pachatel se většinou znají, TČ předcházela interakce mezi zmíněnými osobami, jedná se převážně o násilné TČ,
- nezúčastněná oběť – před činem k interakci mezi obětí a pachatelem nedošlo, jednání nemá přímou souvislost se vztahem k oběti, oběť nepřispívá svým chováním ke spáchání TČ,
- provokující oběť – oběť podcenila rizikovou situaci, záměrně se vystavila nebezpečí, špatně odhadla pachatele, či ho svým chováním k činu stimulovala,
- latentní oběť – role oběti je skrytá, TČ bývá nenahlášen, újma není formálně známá, jedná se převážně o násilí v rodinách,
- nepravá oběť – osoba se stala obětí omylem, byla v nesprávnou dobu na nesprávném místě. (Čírtková, 1998)

V prostředí české kriminologie je obvykle uváděno dělení podle polského autora B. Holysta, které vychází z podílu viny oběti.

- Oběti, které si zavinili vlastní viktimizaci
 - individuálně (oběť provokuje),
 - příslušností k negativní vymezené skupině (narkoman).
- Oběti, které si nezavinili vlastní viktimizaci
 - individuálně (chrání napadenou osobu a sám je zraněn),
 - příslušností k pozitivně vymezené skupině (policista).

(Novotný, Zapletal, 2008)

B. Mendelsohn v roce 1956 rozdělil oběti podle podílu zavinění na vzniku trestného činu:

- úplně nevinná oběť,
- oběť s malým podílem viny,
- oběť stejně vinná jako pachatel nebo totožná s pachatelem,
- oběť více vinná než pachatel,
- oběť podstatně více vinná než pachatel,
- simulující oběť. (Velikovská, 2016)

V praxi nejvyžívanější typologií je podle Čírtkové (2004):

- typologie obětí podle prožitého trestného činu,
- typologie obětí podle reakce na trestný čin,
- typologie obětí podle interakce mezi „oběť – pachatel“ v době kolem spáchání trestného činu.

V literatuře zabývající se psychologii oběti jsou uváděny mnohé další typy dělení:

- skrytá oběť – utajena před policií,
- predestinovaná oběť – s vysokým rizikem viktimizace,
- předstírající oběť – simuluje újmu,
- hypertrofující oběť – zveličuje újmu,

a další. (Novotný, Zapletal, 2008)

Velikovská (2016) publikuje v knize Psychologie obětí trestných činů specifické dělení z hlediska potřeb včasné psychologické pomoci oběti, které zavádí Bílý kruh bezpečí

ve spolupráci s Policíí ČR. Jedná se o typologii vycházející z pojmů zlomená oběť a zranitelná oběť.

Vymezené kategorie obětí v této práci jsou pouhým stručným výčtem z velkého množství různých typologií. Za povšimnutí stojí, že první mnou vymezené typologie a zároveň typologie nejstarší nahlíží na oběť z hlediska jejího přičinění k trestné činnosti, pojednávají o vině oběti a o její zodpovědnosti za svou viktimizaci. V jisté míře staví oběť do pozice spoluviníka. Postupem času začínají vznikat nové typologie obětí, které reflektují měnící se postavení oběti a aktuální aspekty trestných činů.

1.3 Viktimnost

Kapitola předchozí pojednávala o různých typech oběti dle jejich charakteristických rysů, podílu přičinění k trestnému činu, viny oběti nebo interakce mezi obětí a pachatelem. V návaznosti na viktimologii, viktimologické výzkumy a typologii obětí, je nutné vymežit pojem viktimnost, který s těmito termíny úzce souvisí a objasňuje skutečnost, že ačkoli se zločin může dotknout každého z nás, někteří jedinci se stávají oběťmi trestného činu snáze a častěji.

Termínem viktimnost se označují předpoklady jedince nebo skupiny osob stát se obětí trestného činu. Přestože se obětí může stát každý z nás, výsledky viktimologických výzkumů a zkušenosti z praxe ukazují, že u některých lidí jsou pravděpodobnosti rizika a disponovanost jedince vyšší než u jiných. (Válková, Kuchta, 2012) O postavení oběti v lidské společnosti existují různé teorie od primárního znevýhodnění, přes biologické, psychické či sociální předurčení až k úplnému zobecnění vycházejícího z myšlenky, že se obětí může stát kdokoli na základě nahodilosti okolností a situací. (Vágnerová, 2014)

Čírtková (2000) uvádí, že obecně platný rámec profilu oběti neexistuje, avšak potencionální obětí se mohou snáze stát lidé fyzicky slabí, důvěřiví, emočně nevyrovnaní nebo disponující takovými vlastnostmi, které je před ostatními znevýhodňují a vyvolávají u pachatele pocit snadnosti. Ve svém díle Kriminální psychologie Čírtková (1998) dále píše, že se může jednat o osoby lehkovážné, neopatrné, se stereotypními návyky, agresivně jednající, ale také jedince vybočující ze společenské normy, jako jsou homosexuálové, alkoholici či uživatelé drog. Podstatným

faktorem viktimizace je mimo výše zmíněného také životní styl jedince, pohlaví a věk. Marešová a Martinková (2009) definují tyto osoby či skupiny osob jako jedince příslušící k nižším sociálním vrstvám a kriminální komunitě. Patří k nim lidé na okraji společnosti, ale také senioři, ženy, děti a handicapované osoby. Dále pak podle těchto autorek zvyšuje pravděpodobnost viktimizace příslušnost k určitým profesím provozovaným v rizikovém prostředí např. taxikáři, personál bank, pošt, obchodů, heren a benzínových stanic. Tomášek (2010) uvádí další riziková zaměstnání, která charakterizuje pomocí různých indikátorů např. pracovní doba (den, noc), manipulace s penězi, konzumace alkoholu, riziková lokalita. Stále větší pozornost si podle tohoto autora zaslouhují povolání zdánlivě bezpečná a to zejména kvůli množícím se útokům. V České republice se zvyšuje násilí vůči učitelům, zdravotnímu personálu, sociálním pracovníkům a pracovníkům v sociálních službách.

V souvislosti s viktimností je nutné nezohledňovat pouze osobnost jedince, ale také nezapomínat na další faktory jakými jsou například tzv. viktimogenní situace. Časově a místně specifická prostředí, jež zvyšují pravděpodobnost ohrožení. Jedná se o místa se zvýšeným nebezpečím a sníženou mírou veřejné kontroly, jako jsou opuštěné pozemky a budovy, podchody, výtahy, sklepy. V těchto oblastech může docházet ke kontaktu a střetu s problematickými osobami, čímž opět narůstá riziko viktimizace. Odborníci z řad kriminologů hovoří v souvislosti s velkoměsty a velkými aglomeracemi o tzv. „viktimogenních zónách“ s velmi vysokou mírou nebezpečí viktimizace. (Čírtková, 2004) Čech (1998) se domnívá, že viktimnost nemá spojitosti s biologickými ani povahovými rysy, nýbrž je spojována s chováním, které vychází z nedostatku sociálních kontaktů a vztahů.

Sociální práce jakožto profese zaměřená na pomoc osobám v obtížných životních situacích nalézá své uplatnění i při práci s oběťmi trestných činů, kde hraje v rámci pomoci velmi významnou roli. Tato kapitola je vstupní branou do tématu diplomové práce, proto vnímám vymezení výše zmíněných oblastí za nezbytnou součást práce vedoucí k porozumění celému textu. Následující kapitola bude pokračovat ve vymezení pojmů pojících se s oběťmi trestných činů a bude popisovat důsledky trestného činu na oběť.

2 Důsledky trestného činu na oběť

Předcházející kapitola byla věnována oběti ve smyslu vymezení její role a postavení a seznamovala s oblastí viktimologie a viktimnosti. Kapitola druhá na ni plynule navazuje a zabývá se důsledky trestného činu na oběť, jimiž jsou mimo psychické změny osobnosti jedince i proces viktimizace se všemi jeho fázemi. Obětí trestných činů je velké množství, avšak mnozí z nich jsou oběťmi mírnějších činů nežli jiní, proto i vliv na oběť a vyrovnávání se s činem je individuální. Když se člověk stane obětí kriminálního jednání, je vystavován jevům a situacím, které by se ho běžně netýkaly, o čemž pojednává následující text.

2.1 Proces viktimizace

„Trestný čin je pro oběť pouze počátkem, úvodním dějstvím. Startuje automaticky následující nutné pochody. Jde o celý proces, který nazýváme „viktimizací“. (Čírtková, Vitoušová, 2007, s. 12) Výrazem viktimizace se označuje proces zraňování, poškozování jedince a způsobování újmy, který začíná vlastním kriminálním útokem na oběť, ale většinou jím nekončí. Výzkumy dokazují, že újma způsobená trestným činem je pouhým začátkem, na který navazují další zraňující události. (Čírtková, 2013) Netík a kol. (1997) popisují zajímavou skutečnost v odlišném vnímání viktimizace z hlediska evropského a anglosaského pojetí. Termín primární viktimizace je v obou oblastech chápán obdobně. Avšak sekundární viktimizace se v anglosaské viktimologii zaměřuje na neosobní a často kolektivní oběti (obchody, církve). Terciární viktimizací se pak rozumí trestné činy proti veřejnému pořádku, státu a vládě.

Viktimizace dle Vágnerové (2014) představuje narušení životní rovnováhy, zasahuje integritu osobnosti a vyžaduje změnu sebereflexe. Oběť nepodléhá, pouze bezprostřednímu traumatu, nýbrž také sociálním důsledkům celé situace, změně sociálního postavení, nebo změně chování ostatních lidí. Viktimizací je jedinec vystaven nadlimitnímu stresu, který vede ke zborcení naučeného systému chování, což vyvolává srozumitelné i nesrozumitelné projevy chování na straně oběti. Jelikož je česká společnost o viktimizaci málo informovaná, často dochází ke zpochybňování role a kompetencí oběti z řad laické veřejnosti. Avšak i viktimologické studie dokazují, že se na viktimizaci nelze připravit ani ji nelze spolehlivě předejít. (Čírtková, 2011)

Podle Čírtkové (2015) se běžně rozlišují dvě základní fáze: viktimizace primární a sekundární. Jiné odborné publikace uvádějí dělení na fáze trojího typu, tedy primární, sekundární a terciární. Vágnerová (2014) popisuje třetí fázi viktimizace jako oblast, která spíše souvisí s psychologickou stránkou oběti a jejím vyrovnáním se s prožitými traumaty. Pro následující vymezení budeme vycházet z uceleného členění viktimizace podle Vágnerové, která zohledňuje všechny tři typy viktimizace. Nutné je zmínit, že oběť nemusí být postižena všemi fázemi viktimizace, protože nejsou nedílnou součástí procesu, ačkoli se s nimi většina obětí zločinu setkává. (Čírtková, Vitoušová, 2007)

2.1.1 Primární viktimizace

K primární viktimizaci dochází vždy v situaci, kdy se jedinec stává obětí trestného činu. Jedná se o přímý důsledek činu, poškození a újmu způsobenou pachatelem. Může se jednat o materiální či nemateriální škodu, poranění, zmrzačení, citovou újmu, či psychické trauma. Okolnosti primární viktimizace, jaký čin byl spáchán, za jakých okolností, jak se chovala oběť nebo jak reagovali svědci, ovlivňují schopnost vyrovnat se s prožitým traumatem. (Vágnerová, 2014)

Tzv. *primární rány* utvářející se v této fázi mohou být fyzické, finanční nebo emocionální, přičemž emocionální rány představují největší riziko, ačkoli nejsou závislé na reálném rozsahu fyzické či finanční škody. Vycházejí z osobního prožívání konkrétní oběti a narušují emoční stabilitu jedince. Citová újma není měřitelná a nelze ji objektivně vyčíslit, určuje ovšem skutečný rozsah a intenzitu primární viktimizace. (Čírtková, 2013) Trestný čin narušuje podle Maslowovy pyramidy potřeb, dvě základní lidské potřeby, a to potřebu bezpečí a potřebu seberealizace. Zároveň může dojít k tzv. ztrátě iluze dobrého světa a ztrátě iluze kontroly. Projevy jedince po prožitém traumatu jsou individuální a rozmanité. Vyznačují se napětím, nedůvěrou, strachem, emoční labilitou, roztěkaností, špatnou koncentrací, podrážděností nebo vztekem. V souvislosti s následky kriminálního činu, mluví psychologové o „neviditelných ranách“ u oběti, kterými jsou pocit zneuctění, ztráta pocitu důvěry a autonomie. V některých případech se u oběti může rozvinout posttraumatická stresová porucha. (Čírtková, Vitoušová 2007)

Vágnerová (2014) hovoří o pocitu „generalizovaného ohrožení“, který oběť postihuje v případě neposkytnutí pomoci, lhostejnosti a pasivity svědků při ochraně osoby před

zločinem. Takovéto jednání je typické spíše pro velká města, kde jsou lidé méně citliví, někdy až lhostejní k cizímu neštěstí. Američtí autoři Latané a Darley pojmenovali tento jev jako „bystander effect“ neboli efekt přihlížejícího, nezúčastněného diváka, který je založen na paradoxním jevu. Čím více lidí je přítomno tragédii, tím méně lidí aktivně pomůže. (Čírtková, 2015)

2.1.2 Sekundární viktimizace

Z psychologické perspektivy je sekundární viktimizace bezdůvodné přehlížení a frustrace potřeb oběti. Jak již bylo řečeno výše, druhá fáze viktimizace nemusí nastat u všech obětí, avšak je velmi častá a to především u sexuálních deliktů, skutků ponižujících lidskou důstojnost a případů domácího násilí. Druhotná viktimizace není závislá na konání pachatele, nastává po spáchání trestného činu na základě nevhodného zacházení. (Velikovská, 2016) Zajímavým faktem je, že právě sekundární viktimizace je druhým nejčastějším důvodem, proč oběti trestných činů v České republice vyhledávají pomoc poraden pro oběti trestných činů. (Čírtková, Vitoušová, 2007) Krulík a Marešová (2012) uvádějí opakovanou viktimizaci jako jednu z příčin neoznámení trestné činnosti, a to především ve spojitosti se sexuálními činy.

Sekundární viktimizace se projevuje jako emocionální újma, která vzniká člověku při kontaktu s policií, soudy, znalci, psychology, médií, sousedy, lidmi zainteresovanými nebo zajímajícími se o situaci oběti. Oběť bývá leckdy více senzitivní, a proto může vnímat i přívětivé jednání svého okolí jako necitlivé. Mnohem častěji ovšem nastávají situace, kdy je k ní přístupováno jako k původci svého neštěstí, je bagatelizováno její utrpení a je trestána za to, co nezavinila. (Vágnerová, 2014) Pomáhající pracovník v roli asistenta oběti může v některých případech vyšetřování a soudního projednávání opakované viktimizaci předejít nebo ji alespoň zmírnit. (Matoušek a kol., 2013b) Následkem sekundární viktimizace může být ztráta zaměstnání, rozvrat rodiny, ztráta společenského statusu a v krajním případě sebevražda. (Válková, Kuchta, 2012)

Podle Novotného a Zapletala (2008) mohou být zdroji sekundární viktimizace:

- pachatel (vyvíjí nátlak na oběť, zastrahuje ji),
- sociální prostředí (nevhodná medializace, zveřejňování podrobností, výčitky),
- orgány činné v trestním řízení (opakované vyslýchání oběti a svědků).

Květenská (2012) popisuje další důvody vzniku druhé fáze viktimizace a sděluje, že citlivé a srozumitelné informování oběti o průběhu výslechu a průběhu celého procesu trestního řízení, dostatek času věnovaný vysvětlení důležitosti doplňujících otázek, kterým je oběť vystavována a volba vhodné terminologie, jsou základními stavebními kameny, které vedou k prevenci jevu sekundární viktimizace.

Čírtková a Vitoušová (2007) uvádějí, že druhotné zraňování vede ke vzniku *sekundárních ran*, které se projevují pocity nespravedlnosti, nedůstojnosti, izolace a mohou v některých případech předčít rány primární. K předcházení sekundární viktimizaci je podle nich nutné uspokojit hlavní potřeby vedoucí k jejímu vzniku. Jsou jimi: „*potřeba informací, potřeba bezpečí, potřeba důvěry, potřeba respektu*“. (Čírtková, Vitoušová, 2007, s. 18)

Jak vysvětlují Čírtková a Vitoušová (2007) není jednoduché získat konkrétní statistická data o četnosti a podobách sekundární viktimizace v České republice, jelikož na toto téma nejsou realizovány výzkumy. O statistikách tohoto jevu se zmiňují pouze nestátní subjekty pro pomoc obětem TČ, jejichž poznatky však nemají přesnou vypovídající hodnotu. V prevenci sekundární viktimizace by měl být kladen důraz na speciální školení osob, přicházejících do kontaktu s obětí bezprostředně po činu, na předpisy konkretizující postupy OČTR, příslušné manuály a vnitřní předpisy zainteresovaných subjektů upravující jednání s obětí.

2.1.3 Terciární viktimizace

Tento pojem používají forenzní psychologové ve spojitosti s dlouhodobou neschopností vyrovnat se s prožitým traumatem a zapojit se do původního způsobu svého života, ačkoli již došlo k uzdravení či odškodnění oběti. Příčina terciární viktimizace bývá spojována s osobnostními vlastnostmi jedince. (Heretik, 2012) Často dochází ke změně osobnosti oběti, nesrozumitelnému až nepříjemnému chování ve vztahu k blízkým lidem a okolí, což může být z jejich strany doprovázeno negativními reakcemi vzhledem k oběti. Oběť přijímá změnu své osobnosti jako trest za to, že se činu nedokázala ubránit. (Vágnerová, 2014) Sochůrek (2003) uvádí, že terciární viktimizace je chápána jako „*trvalá změna psychiky, životní linie nebo životního programu poté, co se člověk stal obětí trestného činu nebo jiné nepříznivé události*.“ (Sochůrek, 2003, s. 28) Ani terciární viktimizace není jednotným pojmem. Například G. Dobrotka

popisuje tento jev jako „*proces, ve kterém jsou poškozovány původně nezúčastněné osoby, jakými jsou pozůstalí apod.*“ (Heretik, 1999, s. 69, cit. podle Velikovské, 2016, s. 83)

Podle Zoubkové a Moulisové (2004) se znaky terciární viktimizace na osobnosti oběti projevují jak po psychické, tak po fyzické stránce:

- a) psychické projevy - pocity viny a lítosti, ztráta sebedůvěry a důvěry v ostatní, pocit podrážděnosti, pocit strachu, náladovost, snížená koncentrace pozornosti.
- b) fyzické projevy - tělesná slabost, srdeční potíže, bolesti hlavy, plačtivost.

2.2 Reviktimizace

V souvislosti s viktimizací je nutné zmínit také pojem reviktimizace, jímž je označován, jak už ze samotného názvu vyplývá, proces opakované viktimizace. V případě, že se oběť trestného činu stane opětovně objektem zájmu téhož či jiného pachatele a bude opakovaně poškozena dalším činem, nehovoří se již o viktimizaci, nýbrž o reviktimizaci oběti.

Některé publikace uvádějí reviktimizaci jako jev, kdy se jedinec v relativně krátké době, myšleno méně než rok, stane znovu obětí trestného činu, nemusí se ovšem jednat o stejný druh trestné činnosti. Z praxe vyplývá, že jedinec, který se stal obětí, vykazuje prokazatelné změny v jednání a prožívání. Jeho projevy chování mohou manifestovat zranitelnost a snadný cíl, čímž se pro pachatele stává zajímavým. (Vágnerová, 2014) Nebezpečí opakované viktimizace vychází z přímé úměrnosti. Nejvyšší pravděpodobnost vzniku další újmy mají oběti v prvních týdnech po prožitém traumatu, čím je časový interval delší, tím se snižuje potencionální ohrožení oběti. Reviktimizace způsobuje zhoršení sociálního fungování, jedinec se může projevovat jako by přijal „kariéru oběti“, stává se bezbranným, pasivním, nejistým a slabým, což může vést až k syndromu naučené bezmocnosti. (Gillernová, Boukalová, 2006) Ve spojitosti s reviktimizací hovoří Netík a kol. (1997) o pojmu mnohonásobné oběti, která je charakterizována prostřednictvím časových intervalů viktimizace. V rámci reviktimizace hovoří Vágnerová (2014) o faktorech previktimních, periviktimních a postviktimních, majících vliv na rozsah psychického poškození oběti. Aspektem ovlivňujícím riziko reviktimizace je také míra traumatizace oběti. Čím více je jedinec prvním činem psychicky zasažen, tím více je ohrožen v budoucnosti.

V souvislosti s fenoménem reviktimizace hovoříme o dvou teoriích snažících se objasnit tento jev. Jedná se o teorii chaosu a teorii predestinované oběti. První zmíněná teorie vymezuje mnohočetnou oběť jako souhru nepříznivých náhod, kdežto druhá teorie je k první v opozici a vysvětluje tento jev jako vliv osobnostních vlastností jedince, které jsou pro pachatele natolik atraktivní, že si ho vybírají jako terč svého činu opakovaně. (Velikovská, 2016)

Studiemi opakované viktimizace obyvatel České republiky se zabývala v letech 2002 až 2006 PhDr. Milada Martinková. Výsledky výzkumného šetření ukazují, že osoby, které se stali obětmi závažnějších trestných činů, myšleno sexuálně motivovaných, trpěli ve více jak polovině případů opakovanou viktimizací tím samým deliktem (Martinková, 2007), což může do jisté míry potvrzovat teoretické předpoklady vymezené výše zmíněnými autory o vyšší zranitelnosti oběti v období vyrovnávání se s prožitým traumatem.

Druhá kapitola pojednávající o dopadech trestného činu na oběť se zaměřovala především na proces viktimizace a jeho fáze. Tato kapitola není vyčerpávajícím výčtem možných následků trestného činu na oběť, především z důvodu několikrát zmiňovaného individuálního prožívání oběti. Cílem textu bylo poukázat na faktory, kterým je oběť nucena čelit z důvodu činu, jenž na ni byl spáchán. V následující kapitole bude stručně nastíněno legislativní ukotvení této problematiky s důrazem na práva oběti a zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů a o změně některých zákonů.

3 Právní úprava pomoci obětem trestných činů

V předchozích dvou kapitolách bylo pojednáváno především o objektu trestného činu, tedy oběti samotné. Dalším nutným okruhem vymezeným v této práci, je legislativní ukotvení oblasti pomoci obětem trestných činů. V následujícím textu budou vyjmenovány dokumenty upravující vznik zákona o obětech trestných činů č. 45/2013 Sb. Dále budou stručně vymezena konkrétní práva oběti a instituty pomáhající obětem během trestního řízení, přínosy zákona i jeho nedostatky.

Obětem trestných činů je v poslední době věnováno stále více pozornosti, a to především v souvislosti s principy tzv. restorativní justice. Zájem o oběť, její práva a ochranu těchto práv je pochopitelný, vzhledem k tomu s jakým opomíjením bylo k oběti přistupováno v minulém století. (Jelínek, 2014) Bohman (2012) uvádí, že tendence směřující pozornost k oběti trestného činu jsou inspirovány zahraničními státy, které vycházejí ze skutečnosti, že stát slouží primárně pro ochranu svých občanů nikoli pachatelů. Grivna (2012) dodává, že jestliže stát nedokáže ochránit občana před spácháním trestného činu, měl by mu být schopen vzniklou újmu náležitě kompenzovat, poskytnout mu odpovídající péči, zaručit mu respektování důstojnosti a osobnosti v rámci trestního řízení a zamezit vzniku další újmy.

Na základě předpisů Evropské unie, a to rámcového rozhodnutí Rady 2001/220/SVV ze dne 15. března 2001 o postavení oběti v trestním řízení a směrnice Rady 2004/80/ES ze dne 29. dubna 2004 o odškodňování obětí trestných činů, se Parlament ČR dne 30. ledna 2013 usnesl na zákoně o obětech trestných činů č. 45/2013 Sb., a o změně některých zákonů, který nabyl účinnosti 1. srpna 2013. Dalšími v textu zákona nejmenovanými, avšak neméně důležitými, předpisy upravujícími tuto oblast jsou směrnice Evropského parlamentu a Rady 2012/29/EU ze dne 25. října 2012, kterou se zavádí minimální pravidla pro práva, podporu a ochranu obětí trestného činu. Tato směrnice nahrazuje rámcové rozhodnutí Rady 2001/220/SVV ze dne 15. března 2001 o postavení oběti v trestním řízení a prezentuje rámec pro řešení potřeb oběti a minimální práva oběti. (Jelínek, 2014) Dalším dokumentem je Doporučení Rady Evropy č. R (87) 21 o pomoci obětem trestných činů a prevenci viktimizace z roku 1987, které má pouze doporučující charakter a klade důraz na uspokojování potřeb obětí nestátními organizacemi. Toto doporučení bylo následně nahrazeno Doporučením

Rec (2006) 8 Výboru ministrů členských států ohledně pomoci obětem trestné činnosti. Doporučující povahu mělo také Doporučení č. R (85) 11 o postavení oběti v rámci trestního práva a trestního procesu. Jedním z prvních evropských dokumentů byla Evropská úmluva o odškodňování obětí násilných trestných činů z 24. 11. 1983, která stanovuje minimální standardy pro odškodňování oběti státem. Na tuto úmluvu reagoval v českém prostředí zákon č. 209/1997 Sb., o poskytnutí peněžité pomoci obětem trestné činnosti. (Růžička a kol., 2007) Z výše zmíněných dokumentů je zřejmé, že ochraně obětí v evropské legislativě je historicky věnována poměrně velká pozornost. Nutno zmínit, že problematikou obětí se zabývají také mezinárodní dokumenty OSN, kdy jedním z prvních dokumentů byla Deklarace OSN č. 40/34 z 29. 11. 1985.

Ačkoli bylo v textu výše definováno několik různých dokumentů upravujících problematiku oběti, legislativní ukotvení oběti TČ bylo v České republice dlouhá léta nedostačující. Právní zakotvení oběti bylo nesourodě rozptýleno v několika různých zákonech, což způsobovalo obtížnou orientaci v právních úpravách všem zainteresovaným subjektům a zejména oběti. Do vzniku zákona o obětech trestných činů č. 45/2013 Sb., neexistovala v českém prostředí komplexní koncepce upravující tuto oblast se všemi náležitostmi, což bylo mimo jiné jedním z hlavních motivů zrodu tohoto zákona. (Jelínek, 2014) Přijetím zákona dochází ke zvýšení zájmu, podpory a pozornosti o oběti kriminálních činů a v budoucnosti lze očekávat snížení latentní kriminality, posílení společenské soudržnosti a omezení sociálně patologických jevů. (Gřivna, 2012)

Zákon o obětech trestných činů přináší mnohé výhody, na druhé straně tento zákon trpí i některými nedostatky. Přínosem zákona je bezpochyby vznik nových doposud neexistujících práv oběti, rozšíření stávajících práv, zavedení nových institutů trestního řízení (institut důvěrníka, institut předběžných opatření), komplexní úprava problematiky odškodnění, zvýšení částek peněžité pomoci a v neposlední řadě je velkým pozitivem překonání roztříštěné právní úpravy na ochranu obětí. Problematickým aspektem tohoto zákona je značná komplikovanost a rozsah právních úprav, absence účelu zákona, terminologické nepřesnosti a nejasné formulace určitých paragrafů. (Jelínek, Pelc, 2015, online)

ZOTČ č. 45/2013 Sb., rozumí trestným činem i „čin jinak trestný“, který vykazuje běžné znaky trestného činu, ale není jako trestný čin chápán z důvodu nedostatku věku nebo nepřičetnosti jednající osoby. Trestní zákoník vymezuje „čin jinak trestný“ odlišně, a to v souvislosti s okolnostmi vylučujícími protiprávnost. Užitá terminologie vzhledem k odlišnému významu není jednoznačná a může v praxi působit obtíže. (Gřivna a kol., 2014) Nicméně je důležité uvědomit si, že i takovéto činy způsobují oběti újmu, a tudíž je jí přiznán status oběti.

Válková a Gřivna (2013) píší, že z důvodu přijetí tohoto zákona muselo dojít k rozsáhlé novelizaci trestního řádu, změně exekučního řádu, občanského soudního řádu, insolvenčního řádu a dalších právních předpisů. Pomineme-li změny souvisejících předpisů má ZOTČ č. 45/2013 Sb., pouhých 50 paragrafů, které se zabývají právy obětí jakožto subjektů zvláštní péče státu a podporou subjektů poskytujících pomoc obětem.

ZOTČ č. 45/2013 Sb., upravuje tato práva oběti:

- právo na poskytnutí odborné pomoci (§ 4-6),
- právo na informace (§7-13),
- právo na ochranu před hrozícím nebezpečím (§14),
- právo na ochranu soukromí (§15-16),
- právo na ochranu před druhotnou újmou (§17-22),
- právo na peněžitou pomoc (§23-37). (Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů a o změně některých zákonů, 2013, online)

Právo na poskytnutí odborné pomoci

Subjekty zapsané v registru poskytovatelů pomoci obětem trestných činů (o registru více v 5. kapitole) jsou povinni za podmínek stanovených zákonem, poskytnout odbornou pomoc oběti, kterou se rozumí psychologické poradenství, právní pomoc, poskytování právních informací a restorativní programy, a to do doby, jež to vyžaduje účel pomoci. (Zákon 45/2013 Sb., o obětech trestných činů a o změně některých zákonů, 2013, online) Zapsané subjekty mají povinnost bez zbytečných odkladů poskytnout odbornou pomoc bezplatně zejména zvláště zranitelné oběti, mohou ji však bezplatně poskytovat i obětem jiným. (Jelínek, 2014) O odborné pomoci bude podrobněji pojednáváno v následující kapitole.

Právo na informace

Právo týkající se poskytnutí informací je v zákoně upraveno nejobširněji a poměrně složitě. Věnuje se mu podstatná část zákona a z důvodu svého rozsahu se stává nepřehledným. Zároveň je to jedno z nejdůležitějších práv, od kterého se odvíjí uplatňování ostatních práv oběti. Srozumitelné předání informací, které se týkají práv oběti, trestného činu, trestního řízení, apod., jí umožňuje využít tato práva. V opačném případě by oběť svá práva uplatnit nemohla z důvodu jejich neznalosti.

Zákon udává povinnost Policii ČR, policejním orgánům, orgánům činným v trestním řízení, subjektům zapsaným v registru poskytovatelů pomoci obětem, jiným orgánům veřejné moci a zdravotním zařízením, srozumitelným způsobem informovat oběť o právech a jejich uplatnění v případě, že jsou prvním kontaktním místem oběti. Každý subjekt má rozsah sdělovaných informací upravený odlišně. (Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů a o změně některých zákonů, 2013, online) Bezpečnostní složky jsou touto povinností zatíženy nejvíce, jelikož přicházejí do styku s obětí bezprostředně po trestném činu nejčastěji. Informace jsou rozlišovány podle toho, zda jsou oběti poskytovány bez žádosti nebo si o ně zažádat musí. Zákon také stanovuje, které informace mohou být sděleny ústně, písemně, a které je nutné poskytnout v obou formách. (Gřivna a kol. 2014) Při předávání informací je potřeba zohlednit věk, zdravotní stav a psychický stav oběti. Informace by měly být podávány tak, aby jim oběť rozuměla a nebyla jimi zahlcena (Forejt, 2012) Zároveň by podle ZOTČ č. 45/2013 Sb., měly být informace předány v plném rozsahu již při prvním kontaktu s obětí, přičemž často nejsou zohledňovány konkrétní potřeby oběti a její situace. (Jelínek, 2014) V praxi dochází k tomu, že předávané informace oběti přicházejí v nevhodnou chvíli. Oběť není schopna ve svém psychickém rozpoložení tyto informace dostatečně vnímat a policejní orgány jsou zahlceny množstvím administrativních úkonů. (Jelínek, Pelc, 2015, online)

Právo na ochranu před hrozícím nebezpečím

Tato část neupravuje žádná nová práva oběti, dochází pouze ke shrnutí práv na ochranu před hrozícím nebezpečím podle jiných právních předpisů. Tyto předpisy vedou ke zvýšení ochrany oběti, jedná se například o institut vykázání, poskytnutí krátkodobé ochrany, vydání předběžného opatření v civilním a trestním řízení, utajení totožnosti

a podoby oběti, apod. Povinnost provést úkon, jenž povede k většímu bezpečí oběti, mají policisté, celníci, příslušníci Vězeňské služby, vojenští policisté a strážníci. Oběť musí být o těchto opatřeních informována minimálně písemně. (Forejt, 2012, online)

Právo na ochranu soukromí

Právo na ochranu soukromí je upraveno v § 8 trestního řádu, který zakazuje zveřejnit jakékoli informace odhalující totožnost oběti. Zveřejněním je myšleno poskytnutí informace většímu počtu lidí, nikoli jednotlivci, jestliže nejde o osobu, která informace postoupí osobám dalším (novinář). Toto právo se vztahuje nejen na oběť, ale také na osoby dotčené trestným činem, které jsou účastny trestního řízení. U osob mladších 18 let nesmí být zveřejněny žádné údaje, které by umožňovaly identifikaci oběti, zároveň § 8b odst. 2 trestního řádu vymezuje konkrétní trestné činy (vražda, zabití, týrání osoby žijící ve společném obydlí apod.), jež také podléhají této povinnosti. (Jelínek, 2014) Do záznamů s osobními údaji oběti, zmocněnce, zákonného zástupce, důvěrníka nebo opatrovníka mohou nahlížet pouze policisté, OČTR a úředníci Probační a mediační služby. (Forejt, 2012, online)

Právo na ochranu před druhotnou újmou

Jedná se o právo, které má vést ke snížení rizika sekundární viktimizace ve spojitosti s jednáním orgánů činných v trestním řízení nebo policie. Oběť může v kterémkoli stádiu trestního řízení požádat o zabránění kontaktu s osobou, kterou označila za pachatele či je proti ní vedeno trestní řízení. Jestliže jde o zvláště zranitelnou oběť, jsou příslušné orgány povinny této žádosti vyhovět, pokud to nevyklučuje povaha úkonu (např. konfrontace). (Gřivna a kol., 2014) Dalším faktorem podílejícím se na prevenci opakované viktimizace je výslech oběti, který musí být proveden co nejšetrněji, především u témat směřujících do intimních oblastí oběti, aby nemuselo dojít k opakovanému výslechu. Intimní otázky mohou být kladeny pouze v případě, je-li to nezbytně nutné pro objasnění případu. (Forejt, 2012) Právo oběti být vyslechnuta osobou stejného či opačného pohlaví je využíváno především u trestných činů sexuální povahy a vystupuje jako další prostředek snižující sekundární viktimizaci. Stejně tomu je u možnosti využít práva na doprovod důvěrníka, o kterém se práce zmiňuje níže nebo u prohlášení oběti o dopadu trestného činu na její život v kterémkoli stádiu trestního

řízení. (Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů a o změně některých zákonů, 2013, online)

Právo na peněžitou pomoc

Toto právo náleželo oběti již před přijetím ZOTČ č. 45/2013 Sb., bylo upraveno zákonem č. 209/1997 Sb., o poskytnutí peněžité pomoci obětem trestné činnosti a o změně některých zákonů. V současnosti je problematika peněžité pomoci upravena pouze zákonem ZOTČ č. 45/2013 Sb., oblast peněžité pomoci je v předcházejícím zákoně zrušena z důvodu komplexnosti současného zákona. Právo na peněžitou pomoc od státu je nazýváno jako tzv. odškodnění oběti, které poskytuje Ministerstvo spravedlnosti. Účelem jednorázové peněžité pomoci je překlenutí zhoršené sociální situace, do které se oběť na základě trestného činu dostala, proto je zásadní, aby pomoc přišla, co nejrychleji. Ačkoli ZOTČ č. 45/2013 Sb., navazuje na předchozí právní úpravu, zavádí také změny v paušálních částkách odškodnění a rozšiřuje okruh příjemců peněžité pomoci. (Jelínek, 2014) Za důležité považuji fakt, že na odškodnění nemá nárok každá oběť, nýbrž pouze ta, která dosáhne minimálně 100 bodů podle vyhlášky o odškodnění bolesti. (Čírtková, Vitoušová, 2007)

Institut důvěrníka

Přesněji podle § 21 ZOTČ č. 45/2013 Sb., se jedná o právo na doprovod důvěrníkem, jenž je novým procesním právem a podmnožinou práva na ochranu před druhotnou újmou. Oběť má dle tohoto zákona právo na to, aby ji po dobu trestního řízení ke všem úkonům doprovázel důvěrník. Tím může být fyzická osoba, která je způsobilá k právním úkonům a oběť si ji sama zvolí. Zároveň tato osoba může mít i postavení zmocněnce. (Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů a o změně některých zákonů, 2013, online) Důvěrník poskytuje oběti zejména psychickou podporu a je přítomen po jejím boku, pomáhá jí zvládnout nepříjemné a mnohdy stresující situace spojené s trestním řízením. Může jím být rodinný přítel nebo osoba, jíž oběť důvěřuje nejvíce, nesmí však mít v trestním řízení postavení obviněného, obhájce, svědka ani znalce nebo tlumočnicka. Nejedná se ani o právního zástupce oběti, proto nesmí nijak zasahovat do průběhu řízení, tímto faktorem se odlišuje od zmocněnce, který má oběť v řízení spíše zastupovat, tím pádem do jednání zasahovat může. Oběť si v případě potřeby může zvolit důvěrníků více. (Jelínek, 2014)

Institut zmocněnce

Poškozený má právo být v trestním řízení zastoupen zmocněncem, kterého si buď zvolí, nebo zažádá o jeho ustanovení. Stejně tak jako u důvěrníka, musí být zmocněncem svéprávná fyzická osoba, které není nikterak zaangażovaná do trestního řízení. Zmocněnec může mít právní vzdělání, nicméně jím může být i práva neznalá osoba blízká oběti. Zmocněnec má stejná práva jako poškozený, nemůže však podávat svědeckou výpověď. (Květenská, 2015) Vzhledem k podstatě postavení zmocněnce je pro oběť výhodné, jestliže má tato osoba právní vzdělání nebo je alespoň obeznámena s průběhem trestního řízení, občanským a správním právem, vzhledem k tomu, že jí podle zákona připadá oprávnění za poškozeného činit návrhy, podávat žádosti či opravné prostředky, poskytovat právní pomoc a účastnit se všech procesních úkonů. Zároveň s volbou advokáta v roli zmocněnce souvisejí také značné finanční náklady oběti, které se většinou v případě zvolení zmocněnce z řad blízkých osob nehradí. (Květenská, 2017) Volba zmocněnce zůstává zcela v rukou oběti a vychází z jejích potřeb a finančních prostředků. Nárok na bezplatnou pomoc zmocněnce či na pomoc za sníženou sazbu, mají zvláště zranitelné oběti, které prokáží, že nemají dostatek prostředků na uhrazení nákladů spojených se zmocněncem. Avšak osobě mladší 18 let je zmocněnec poskytován bezplatně i v případě, že výše zmíněné podmínky nesplní. (Zvláště zranitelné oběti, 2017, online) Bílý kruh bezpečí je jednou z institucí, která pomáhá obětem zažádat o ustanovení zmocněnce a leckdy i získat potřebné finanční prostředky na jeho úhradu. (Květenská, 2017)

Role oběti trestného činu je obtížná a pro běžnou veřejnost často nepředstavitelná. Oběti jsou často paralyzovány strachem z prožitého traumatu a může se u nich objevit neochota oznámit trestný čin. Z textu výše je patrné, že přijetím zákona, který jasně definuje práva oběti a zabývá se její podporou, dochází v této oblasti k velkému pokroku. Oběť může vystupovat jako aktivní účastník celého procesu, což vede k její větší spokojenosti, vyrovnání práv oběti a pachatele a umocnění pocitu náklonosti ze strany státu. Ačkoli má tento zákon podle odborníků jisté nedostatky, jeho přínos a pozitivní vliv na postavení oběti trestné činnosti je nezpochybnitelný. Významnou roli v právech oběti, hraje mimo jiné i právo na odbornou pomoc, kterému se bude věnovat následující kapitola.

4 Způsoby pomoci obětem trestných činů

V předchozím textu byla vymezena legislativa týkající se oběti, její přínosy a nedostatky. Předposlední kapitola teoretické části bude poskytovat informace o způsobech pomoci obětem trestných činů. Dojde k přiblížení některých vybraných druhů pomoci, zejména laické, psychologické, sociální a právní, které jsou při práci s oběťmi běžně využívány. Sociální práce je v oblasti pomoci realizována i prostřednictvím sociální pomoci, která je pro oběť velmi významná. Již v předchozích kapitolách bylo zmiňováno, že potřeby obětí jsou velmi individuální, proto je pro uspokojení různých požadavků oběti nezbytné, aby možnosti pomoci reagovaly na konkrétní potřeby obětí a byly snadno dostupné.

Jak uvádí Gillernová a Boukalová (2006) po trestném činu potřebují některé oběti cítit podporu a přijetí nejen od svého blízkého okolí, nýbrž také od profesionálů, s nimiž jsou v kontaktu. Potřeb, po jejichž uspokojení touží, je mnoho. Jedná se např.: o ochranu soukromí, pocit bezpečí, pocit spravedlnosti, získání informací o svých právech nebo informací o trestním řízení. V odborné literatuře (Čírtková, Vitoušová, 2007) je rozlišováno několik základních typů pomoci (laická, psychologická, sociální a právní), které budou rozebrány v následujících kapitolách. Květenská (2015) uvádí ve spojitosti s trestným činem, jímž bylo způsobeno zranění, také nezbytnost zdravotní péče. Matzner (2016, online) uvádí jiné dělení pomoci na oblast peněžitou a nepeněžitou. Peněžitá pomoc je pak zajišťovaná zejména státem prostřednictvím finančního odškodnění. Kdežto u nepeněžité pomoci hovoříme spíše o neziskových organizacích. Novotný, Zapletal (2008) uvažují, že péče poskytovaná obětem může být specifikovaná podle určitého typu oběti nebo orientovaná na všechny typy obětí. Často se v odborných knihách setkáváme s pomocí, která není nikterak rozčleněna. Jedná se spíše o výčet úkonů, které oběť potřebuje, přičemž jsou nejpodrobněji a s velkým důrazem rozebrány aspekty pomoci z psychologického hlediska. Naopak obvyklým jevem v odborné literatuře bývá úplná absence sociální pomoci a přehlížení oblasti sociální práce. Subjekty péče poskytující pomoc obětem jsou státní, dobrovolné, neziskové, církevní, charitativní a také komerční.

4.1 Laická pomoc

S tímto typem pomoci se setkávají oběti nejčastěji, jelikož se jedná o pomoc poskytovanou nejbližšími lidmi v jejich okolí. Oběť jim nejvíce důvěřuje, a tudíž očekává, že jí budou nápomocní při zvládnání zátěžové situace, poskytnou jí podporu, jistotu a bezpečí. (Čírtková, Vitoušová, 2007) Novotný a Zapletal (2008) pokládají blízké okolí, tedy rodinu, za subjekt, který by měl činem zasažené osobě pomáhat automaticky a přirozeně. Podobně Mareš (2012) vnímá tuto primární instituci oběti za zdroj sociální opory. Následně dodává, že traumatická událost často zasahuje celou rodinu nikoli pouze oběť, což vede k růstu napětí, objevují se konflikty, vyčerpávají se psychické rezervy a ti co mají být oběti sociální oporou, ji brzy začnou sami potřebovat. Čírtková, Vitoušová (2007) podobně konstatují, že blízké osoby mohou poskytnout účinnou podporu pouze tehdy, pokud nejsou trestným činem sami traumatizováni. Dále pak popisují opakující se situace, kdy si nejbližší v kontaktu s obětí nevědí rady, nemají zkušenosti s viktimizací a nechtějí oběť ještě více zraňovat, proto v dobré víře často přistupují ke způsobu chování, které vede k ignoraci trestného činu. Vágnerová (2014) konstatuje, že se lidé chovají jako by se nic nestalo, oběť je vybízena k zapomnění a mnohdy dochází až k popření. V jiných případech je kladen důraz blízkých na klidový režim, přehnanou ochranu až izolaci od venkovního světa a užívání medikamentů. Holcr (2009) zdůrazňuje, že nevhodné reakce blízkých přátel mohou mít na jedince neblahý vliv a blokovat přirozené strategie vyrovnání se s traumatem.

Čírtková a Vitoušová (2007) formulují doporučení pro jednání s obětí:

- Zpracování pocitů viny – u oběti se mohou objevit pochybnosti a výčitky, zda se zachovala správně. Je nutné oběť ocenit za jakékoli chování, které ji dopomohlo krizový okamžik zdolat.
- Normalizace následků viktimizace – projevy a potíže oběti po viktimizaci mohou být různé (podrážděnost, únava, nespavost). Důležité je ujistit oběť, že je to přirozené a normalizovat tyto reakce.
- Obnova pocitu bezpečí a schopnost důvěřovat - oběť se vyhýbá sociálnímu kontaktu, je podezíravá ke svému okolí, každý pro ni může být zločincem. Potřebné je pomoci oběti budovat důvěru v sebe sama a své okolí, aby nedocházelo k izolaci od společnosti.

- Podpora vyjadřování emocí – zásadní je podpora oběti při ventilaci nahromaděných emocí, které mohou způsobovat různé zdravotní obtíže.
- Obnova víry ve vlastní schopnosti – oběť má pocit, že svůj život nemá pevně v rukou, ztrácí víru ve vlastní schopnosti. Tyto pocity lze eliminovat podporou oběti v činnostech, které s přehledem zvládá sama, a o které projevuje zájem.
- Podpora při řešení hlavních problémů oběti – rodina může sehrát velkou roli při podpoře oběti v situacích pro ni neznámých (podání trestního oznámení, doprovod k výslechu, atd.).

Laická pomoc může být vnímána také jako pomoc druhému člověku, který se nalézá v tísní, ať už jsou či nejsou osoby v příbuzenském či jiném vztahu. Tato pomoc vychází z obecných morálních zásad, které mají zákonná východiska v trestním zákoně v § 167 o nepřekážení trestného činu a § 207 o neposkytnutí pomoci. (Čírtková, 2004)

4.2 Psychologická pomoc

Čírtková, Vitoušová (2007) uvádějí, že absence psychologické pomoci a opomenutí ošetření psychických zranění mohou mít negativní vliv na budoucí život oběti. Oběť se pak může potýkat s tělesnými, psychickými, ale i sociálními problémy. Mareš (2012) zdůrazňuje, že závažnost trestného činu či prožívaného traumatu vždy záleží na subjektivním vnímání a hodnocení konkrétního jedince, proto není vhodné spoléhat na posouzení profesionálů, nýbrž zjišťovat míru psychického poškození přímo od oběti. Psychologickou pomoc u obětí trestných činů lze dle Velikovské (2016) rozčlenit na několik specifických fází, které se zaměřují na určité oblasti a způsoby terapie, podle toho v jakém časovém období po trestném činu probíhají. Obecně je možné psychologickou pomoc rozčlenit na pomoc probíhající bezprostředně po spáchaném trestném činu, kdy se jedná o oběť v akutním stavu. Dále na pomoc v různých fázích po činu, kdy je však oběť do jisté míry stabilizovaná a v poslední řadě mluvíme o následné psychologické péči. Někteří autoři uvádějí jednodušší dělení pouze na psychologickou pomoc akutní a následnou psychologickou pomoc. (Holcr, 2009) Čírtková a Vitoušová (2007) hovoří v souvislosti s psychologickou pomocí o tzv. první psychologické pomoci, která probíhá přímo na místě činu a terapii akutního traumatu, jež je započata v průběhu několika dnů po činu a je již prací specialistů. Obě tyto složky jsou autorkami řazeny do tzv. psychologie neodkladné péče, která se v poslední době velmi intenzivně

rozvíjí. (Květenská, 2014) Pro psychologickou první pomoc existují synonyma časná či situační intervence, jež značí krátkodobou psychosociální pomoc po traumatizující události. (Baštecká, 2005) Pro tuto práci budu používat pojem situační intervence. Těsně po spáchaném trestném činu se oběti mnohdy nacházejí ve stavu šoku, proto pro psychologickou intervenci poskytovanou obětem platí stejné principy a zásady jako u klasické krizové intervence. (Vodáčková, 2007) Zároveň Čírtková, Vitoušová (2007) užívají v souvislosti s psychologickou pomocí obětem pojem viktimologická intervence, která má podle nich určitá specifika při práci s obětí. Situační intervenci mohou poskytovat jak psychologové, tak i ostatní profesionálové z řad krizových interventů, policistů, lékařů a dalších zasahujících složek, mohou to však být i osvícení a poučení laici z řad příbuzných a přátel. (Květenská, 2015) Trestný čin, chápaný jako traumatická událost, vyvolává u oběti velmi silné emoce, které mohou znemožnit kognitivní zpracování prožité události. Objevují se vtíravé myšlenky, skličující pocity, přítomnost se stává nepříjemnou a budoucnost nejasnou. Oběť se nachází v akutním stavu, čímž se otevírá prostor pro velmi citlivou intervenci. (Mareš, 2012) Pomáhající pracovník by měl obětem poskytnout pocit bezpečí, vnitřní i vnější jistotu, stabilizovat je, zmírnit jejich prožívající stres a mobilizovat podpůrnou sociální síť. (Matoušek a kol., 2013b) V rámci situačních intervencí byly zřízeny roku 2010, pod záštitou krajských ředitelství Policie České republiky, týmy krizových interventů, které se zaměřují na systematickou práci s obětí na místě činu, která vede k podpoře oběti, snížení pocitů napětí a nejistoty a zamezuje sekundární viktimizaci. Členové těchto týmů jsou proškolení řadoví policisté, kteří neposkytují profesionální krizovou intervenci, avšak na jejich práci může profesionální krizová intervence navázat. (Květenská, 2014)

Baštecká (2005) uvádí, že při akutní pomoci, tedy situační intervenci oběti, která bývá povětšinou v šoku, se v praxi osvědčuje pravidlo pěti „t“ – ticho, tišení bolesti, teplo, tekutiny, transport. I zde je však potřebné být při práci s jednotlivými prvky obezřetní s ohledem na závažnost trestného činu. Velikovská (2016) popisuje, že při situační intervenci poskytované odborníky je dobré mít na paměti skutečnost, že ačkoli jsou fyzický kontakt i oblast bezpečí velmi významnými a přínosnými faktory při práci s obětí, mohou se zároveň stát i faktory rizikovými, jež práci značně zneprůjemňují či znemožňují. Každá intervenující osoba by měla s fyzickým kontaktem u oběti zacházet obezřetně z důvodu aktuální citlivosti oběti.

Další fází psychologické pomoci je podle Velikovské (2016) pomoc oběti ve stabilizovaném stavu. Často má v této fázi větší význam rodina a blízcí, nežli pomoc expertů. Jestliže se však rodině nedaří mobilizovat vlastní síly oběti a obnovit pocity kontroly a sebeurčení, je patřičné obrátit se na odbornou psychologickou péči. Mareš (2012) k této fázi dodává, že dochází k rozvážnějším kognitivním procesům, které mají za cíl vyvést jedince z beznaděje, ozdravit jeho pohled na svět a porozumět dané události. Jedná se tedy o řešení traumatu pomocí hledání aspektů srozumitelnosti a zvládnutelnosti. Čírtková, Vitoušová (2007) popisují stav stabilizace jako jev, kdy z oběti opadne největší nápor stresu a začnou na ni doléhat skutečné následky krizové situace. Odborníci z řad psychologů a psychoterapeutů pracují s obětí pomocí různých schémat a postupů na tom, aby došlo ke změně nahlížení oběti na prožitý traumatický zážitek. Jedním z postupů je např.: změna perspektivy, kdy je oběť nabádána pohlížet na svou situaci z různých úhlů pohledu.

Mareš (2012) uvádí, že jedinec při hledání smyslu traumatu začíná objevovat kromě negativních i některé pozitivní stránky události, např.: více si váží života, je odpovědnější a citlivější k problémům jiných a při úspěšném vyrovnání se s traumatem může dojít až k posílení jeho charakterových vlastností. Folkmanová (1997) popisuje přehodnocení smyslu jako nový typ zvládací strategie v situacích, kdy ostatní typy strategií selhávají či jsou dlouhodobě neudržitelné.

Následná péče obecně zahrnuje jakékoli další formy odborné pomoci oběti trestného činu. Holcr (2009) uvádí, že následná psychologická péče je realizována formou opakovaného a dlouhodobého kontaktu oběti s psychologem v časovém odstupu i několika měsíců po spáchaném trestném činu. Oběť této služby využívá v případě, kdy stále přetrvávají známky traumatu. Čírtková, Vitoušová (2007) konstatují, že v České republice neexistují žádné programy zabývající se dlouhodobější psychologickou péčí určenou přímo obětím trestných činů, proto se tyto osoby musí spokojit s péčí běžných psychologů. Taktéž neexistuje specializované oddělení psychiatrických léčeben pro tyto osoby, tudíž jsou v extrémních případech hospitalizovány mezi ostatní psychiatrické pacienty, což nepovažují za žádoucí ani odborníci ani samotné oběti. Cílem následné péče je pomoci oběti ke znovunalezení duševní rovnováhy, v případě že ji oběť nenabyla v rámci pomoci akutní.

4.3 Sociální pomoc

Sociální pomoc obětem je poskytována různými státními či nestátními organizacemi, o kterých se budu zmiňovat v následující kapitole. Ačkoli je sociální pomoc potřebnou a využívanou formou pomoci, k jejímu rozvoji vedla strastiplná cesta a i v současnosti musí o své postavení leckdy bojovat. Sociální pomoc by se měla zaměřovat především na uspokojování sociálních potřeb oběti a síťováním dalších odborníků, na které lze oběť v případě potřeby odkázat. Často je však veřejností chápána mylně a omezeně ve smyslu poskytnutí nejrůznějších dávek, obdobně bývá chápána i sociální práce.

V kontextu sociální pomoci obětem trestných činů stručně vymezím oblast sociální práce, jejíž optikou je na celé téma diplomové práce nahlíženo. Dle Janebové (2014) není uchopení sociální práce jednoduché, jelikož tato disciplína nemá jasně vyprofilovanou specializaci. Obecně lze říci, že je zaměřena na pomoc v obtížných životních situacích. Matoušek a kol. (2013a) ve své knize *Metody a řízení sociální práce* definuje sociální práci jako společenskovední disciplínu s praktickým zaměřením na odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů. Sociální pracovníky pak vnímá jako osoby pomáhající jednotlivcům, skupinám, rodinám, či komunitám společensky se uplatnit a vytvořit co nejpříznivější společenské podmínky a podmínky pro důstojný život. Musil (2004) se zabývá speciálními znaky sociální práce, dle kterých ji lze odlišit od jiných pomáhajících profesí. Jedním z těchto znaků je komplexnost, se kterou sociální pracovníci nahlíží na klienta, jeho problémy a chápou je jako jeden celek. Komplexní posouzení situace klienta neznamena, že sociální pracovníci musejí sami vyřešit všechny potřeby či problémy klienta, nýbrž naopak jsou povinni přistoupit ke spolupráci s dalšími odborníky. Janebová (2014) dodává, že sociální práce je jediným oborem, který pohlíží na klienta celostně, což může způsobovat obtíže při jejím vymezení, zároveň díky tomuto přístupu velmi dobře funguje v oblasti síťování podpůrných návazných institucí, čímž dochází k žádoucímu uspokojování potřeb klienta. Květenká (2015) dodává, že sociální práce se zdá být v oblasti pomoci obětem trestných činů nejefektivnější a hlavní koordinující profesí, jež se snaží o multidisciplinární spolupráci ve prospěch klienta, ačkoli na forenzní sociální práci je bohužel kladena minimální pozornost. Baštecká (2005) definuje bariéry, které brání proniknutí sociální pomoci do rovnocenného systému pomoci a domnívá se, že tyto obtíže souvisí s obdobím totality, kdy byl obor sociální práce eliminován

v jakýchkoli vzdělávacích programech a stupních a byl mylně ztotožňován s úřednickou prací.

Mnohdy se ve spojitosti se sociální pomocí, hovoří o pomoci psychosociální. Tento pojem je však nejasně vymezován a přispívá k ještě větší dezorientaci veřejnosti. Leckdy pak dochází k zaměňování tohoto pojmu s pomocí psychologickou, poskytovanou „neppsychology“, což škodí na pověsti jak sociálním pracovníkům, tak psychologům. Psychosociální pomoc by měla reagovat na uspokojování psychických a sociálních potřeb obětí. V některých případech je sociální pomoc nazývána pomocí humanitární. (Baštecká, 2005) Podpoře sociální pomoci obětem a vymezení základních principů této pomoci se velmi aktivně věnuje organizace Victim Support Europe, která v roce 1998 vydala Deklaraci sociálních práv obětí trestných činů (Statement of the Social Rights of Victims of Crime), jež měla přispět k ukotvení a rozvoji sociální pomoci. Tyto zásady byly v českém jazyce uveřejněny v časopise České vězeňství, zároveň také ve Zpravodaji Bílého kruhu bezpečí. (Deklarace sociálních práv obětí trestných činů, 2003, online) O sociální pomoci hovoří i Doporučení (87) 21 Rady Evropy přijaté 17. září 1987, o pomoci obětem a prevenci viktimizace. (Recommendation No. R (87) 21, 1987, online)

V rámci sociální pomoci uvažujeme o sociálním poradenství osobám v nepříznivé situaci podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, které se člení na poradenství základní a odborné. Všechny druhy sociálních služeb, jsou povinni poskytovat základní sociální poradenství, kdežto odborné sociální poradenství poskytují pouze specializované sociální služby, zaměřené na potřeby jednotlivých sociálních skupin, jako jsou občanské poradny, manželské a rodinné poradny, poradny pro seniory, osoby zdravotně postižené, poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí. Odborné sociální poradenství zahrnuje také sociální práci s osobami, jejichž způsob života vede ke konfliktu se společností. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006, online) V rámci sociální pomoci je také poskytována krizová intervence, komplexněji krizová pomoc, podle výše uvedeného zákona. Krizovou pomocí se pak rozumí terénní, ambulantní či pobytové služby, sloužící osobám na přechodnou dobu, které jsou v situaci ohrožující jejich zdraví či život a nejsou schopni tuto nepříznivou situaci zvládnout vlastními silami. (Špaténková, 2011) Při splnění podmínek nároku mohou

oběti trestných činů v rámci sociální pomoci čerpat dávky hmotné nouze (příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení, mimořádná okamžitá pomoc) upravené zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu. (Květenská, 2015) Nejčastěji využívané služby oběti trestných činů jsou krizová centra, specializované poradny, terapeutické služby nebo azylové domy. V souvislosti se sociální pomocí je možno uvést také instituty zmocněnce a důvěrníka, o nichž je pojednáváno v předchozí kapitole. Tyto dvě služby mohou v rámci sociální práce oběti zprostředkovat sociální pracovníci Bílého kruhu bezpečí.

4.4 Právní pomoc

Právní pomoc je jednou z dalších služeb poskytovaných obětem trestných činů, jež doplňuje pomoc laickou, psychologické poradenství a sociální pomoc. Tato kapitola bude vymezena pouze okrajově. Charakteristika právní pomoci dopomáhá k ucelené představě o různých možnostech pomoci oběti, avšak nemá za cíl podrobně popsat poskytování právní pomoci.

Česká republika jakožto demokratický stát by měla být schopna zajistit svým občanům ochranu a bezpečí. V případě, že toho stát není schopen dostát, měl by jako satisfakci zajistit každé poškozené osobě přístup k právní pomoci poskytované odborníkem, a to i v případě, že si občané nemohou dovolit finančně hrazené právní služby. Právní pomoc obětem je důležitou složkou pomoci hlavně z důvodu obtížného orientování laiků v právních předpisech a postupech trestního řízení.

Důležité je odlišovat právní pomoc a poskytnutí právních informací. Právní pomoc bezplatně či za částečnou úplatu poskytují výlučně advokáti vedeni v registru poskytovatelů pomoci obětem trestných činů. Právní informace mohou naopak poskytovat pouze akreditované subjekty a střediska Probační a mediační služby podle ZOTČ č. 45/2013 Sb. (Jelínek, 2013) Právní pomoc může obsahovat zastupování poškozeného před soudem, sepisování listin, právní rozbor, zatímco poskytování právních informací se týká zejména údajů o průběhu trestního řízení, o žalobě, pomoc při uplatnění práv na peněžitou pomoc. (Pomoc obětem trestných činů, 2017, online) Tyto dvě oblasti lze jen velmi těžko obsahově oddělit. Původní návrh zákona operoval pouze s pojmem právní pomoci, jenž se ukázal jako nevyhovující z hlediska dotačního

řádu a zásad poskytování kvalifikovaných právních služeb. Právní pomoc je poskytována bezplatně. Za úplatu ji mohou vykonávat pouze advokáti. (Jelínek, 2014) Čírtková a Vitoušová (2007) hovoří ve spojitosti s právní pomocí o různých osobách, které tuto pomoc poskytují (advokáti, soudci, státní zástupci, atd.), avšak vyjadřují se k jejich profesní roli v rámci systému právní spravedlnosti, kde musí často hájit odlišné cíle a role. Naproti tomu uvádí osobu advokáta v roli právního poradce v poradně některé nestátní organizace. Tento poradce k oběti přistupuje odlišně, nežli v rámci advokátní praxe. Práce poradce vychází ze vztahu důvěry a respektu. Poradce nemá možnost ověřit si oběti poskytnutou verzi případu, zároveň by ji neměl zpochybňovat nebo zlehčovat. Pro efektivní právní pomoc oběti je důležité, aby poradce znal nejen právní normy, nýbrž uměl práva poškozeného v systému pomoci uplatnit. Základním obsahem právní pomoci je srozumitelné vysvětlení toho, jak se bude postupovat, jaké budou následovat kroky a jaké jsou jejich možné důsledky. Upozornit klienta na možné problematické oblasti v rámci uplatňování svých práv, případně vykonávání povinností. Nejdůležitější zásadou právní pomoci je respektovat klientovo právo volby a nenutit ho k nabídnutým krokům.

Správně nabídnutá a poskytnutá pomoc může zásadně ovlivnit schopnost vyrovnat se s prožitým traumatem. Vzhledem k individuálním prožitkům obětí nelze říci, jaký způsob pomoci je nejdůležitější. V odborných publikacích však bývá nejčastěji diskutována pomoc psychologická, která samozřejmě tvoří jednu z důležitých složek pomoci, přesto si myslím, že by minimálně takováto pozornost měla být věnována také pomoci sociální, která bývá často opomíjena a někteří lidé ani netuší, v čem tato pomoc spočívá. Sociální pomoc vnímám jako nepostradatelnou a důležitou součást celého systému pomoci. Sociální práce je v této problematice nenahraditelná a jeví se mi jako zastřešující oblast pro ostatní formy pomoci, která vytváří kontinuální síť systému podpory oběti. Jednotlivými subjekty pomoci, zejména z hlediska sociální práce, se bude zabývat následující kapitola.

5 Subjekty poskytující pomoc obětem TČ

V předchozí kapitole bylo pojednáváno o různých formách pomoci obětem trestných činů. V této kapitole bude plynně navázáno subjekty, které výše zmiňovanou pomoc poskytují a mají v této oblasti významnou roli. Pomoc obětem trestných činů je poskytována jak státními orgány, tak nestátními institucemi, což je také jedno z možných hledisek členění subjektů poskytujících pomoc obětem. Tato práce se však bude zaměřovat na jiné dělení, a to dělení podle registru poskytovatelů pomoci obětem trestných činů.

Ministerstvo spravedlnosti a ministerstvo práce a sociálních věcí podporují oblast pomoci obětem trestných činů nejen pomocí dotací ze státního rozpočtu, nýbrž také veřejným registrem. (Květenská, 2015) Ministerstvo spravedlnosti ČR vede na svých webových stránkách v elektronické podobě registr poskytovatelů pomoci obětem trestných činů podle zákona o obětech trestných činů § 48 odst. 1. Tento registr obsahuje aktuální seznam poskytovatelů pomoci, druhů poskytovaných služeb a jejich územního rozsahu, který slouží jako zdroj informací nejen pro samotné oběti, ale také pro subjekty, které jsou povinny poskytnout oběti kompletní informace o institucích zajišťujících pomoc. (Jelínek, 2014) Podle § 4 ZOTČ č. 45/2013 jsou subjekty zapsané ve veřejném registru povinny obětem poskytnout odbornou pomoc v zapsaném rozsahu a za podmínek stanovených zákonem. Odborná pomoc je definována jako psychologické poradenství, sociální poradenství, právní pomoc, poskytování právních informací nebo restorativní programy. Na odbornou pomoc má oběť nárok již před zahájením trestního řízení, v jeho průběhu i po jeho skončení až do doby nezbytně nutné. (Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů a o změně některých zákonů, 2013, online) Ministerstvo spravedlnosti ČR zapisuje do registru všechny subjekty, jež jsou registrovány pro poskytování sociálního poradenství a služeb sociální prevence podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zajišťují obětem psychologické či sociální poradenství a podají vlastní žádost o zařazení do registru. Zároveň jsou do registru automaticky zapisovány subjekty poskytující právní informace a restorativní programy, jestliže získaly akreditaci podle ZOTČ § 39 odst. 1, kterou uděluje taktéž MS ČR subjektům, jež chtějí pomoc obětem trestných činů poskytovat a zároveň chtějí na svou činnost získat dotace od státu. (Květenská, 2015) Dále jsou v registru zapsáni

advokáti na základě souhlasu o poskytnutí právní pomoci alespoň v omezeném rozsahu bezplatně a střediska Probační a mediační služby. (Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů a o změně některých zákonů, 2013, online) Pro zpřehlednění výše zmíněného uvádím rozčlenění registru podle jednotlivých oblastí v podobě, v jaké je uváděna na webových stránkách MS ČR. Registr je složen z těchto oblastí:

- subjekty poskytující sociální služby,
- akreditované subjekty,
- advokáti,
- střediska Probační a mediační služby. (Registr poskytovatelů pomoci obětem trestných činů, 2017, online)

K 22. 02. 2018 bylo zaregistrováno celkem 35 subjektů poskytujících sociální služby pro oběti trestných činů, 26 akreditovaných subjektů, 264 advokátů a 77 středisek Probační a mediační služby. (Registr poskytovatelů pomoci obětem trestných činů, 2017, online) Ve srovnání s údaji Květenké (2015) z 1. 6. 2015 je zaznamenán největší rozmach v oblasti advokacie, kde se jedná více jak o padesátiprocentní navýšení počtu advokátů pomáhajícím obětem, z počtu 121 na 264.

Následující text bude věnován důležitosti nestátních a státních organizací majících nepostradatelný význam při poskytování různého druhu pomoci obětem trestných činů. Nestátní organizace jsou řazeny mezi průkopníky pomoci a podpory obětem trestných činů spolu se zákony a legislativními úpravami. Mají svůj nezpochybnitelný význam při schopnosti uspokojovat potřeby společnosti, které nemůže nebo nedokáže zaopatřit stát ani trh. Nestátní organizace se mohou oběti věnovat individuálně a podstatně delší dobu. Na rozdíl od OČTR, kteří mají množství dalších neodkladných povinností. Neziskové organizace velmi pružně reagují na problémy a situace, se kterými se oběť setkává. Jsou schopny poskytnout komplexní pomoc obětem trestného činu, aktivně reflektují právní úpravy týkající se postavení oběti a díky přímé práci s obětí, jsou hlavním partnerem, ale zároveň i kritikem státu v legislativní oblasti. (Holubová, 2010) Nestátní organizace mohou mít různá zaměření a zabývat se poskytováním pomoci specifickým cílovým skupinám obětí trestných činů, jako jsou oběti dětské nebo oběti domácího násilí, ale také existují organizace zaměřující se všeobecně na všechny oběti. V českém prostředí je takto široce zaměřenou organizací Bílý kruh bezpečí či Liga

lidských práv, v zahraničí se jedná o organizaci Victim Support působící ve Velké Británii, Weisser Ring v Německu nebo Pomoc obetiam nasilia na Slovensku. (Velikovská, 2016)

Institucí poskytujících určitou formu pomoci obětem trestných činů je mnoho, avšak v následujícím textu budou popsány pouze některé z nich, a to především ty organizace, které jsou zapsány v registru poskytovatelů pomoci obětem trestných činů na území města Hradce Králové a Pardubic. Ty budou zároveň předmětem zkoumání empirické části diplomové práce. Jedná se o Bílý kruh bezpečí, Probační a mediační službu Hradce Králové, Probační a mediační službu Pardubic, Nomia, z.ú., Občanské poradenské středisko a Poradnu pro lidi v tísní. V práci nejsou záměrně uvedeny intervenční centra, kvůli jejich specifikaci pouze na oběti domácího násilí. Zároveň se práce nezaměřuje ani na konkrétní advokáty pomáhající obětem, jelikož je na celou problematiku pohlíženo z hlediska sociální práce nikoli právních věd.

5.1 Bílý kruh bezpečí

Bílý kruh bezpečí (dále jen „BKB“) je jedna z nejznámějších a v současné době největších českých neziskových organizací, jež poskytuje a zprostředkovává obětem trestných činů služby právní, psychologické, zdravotní i sociální. (Vágnerová, 2014) Tato organizace byla založena 4. září 1991 v Praze. V současné době poskytuje prostřednictvím 12 pracovišť sídlících v 9 krajích ČR komplexní viktimologickou intervenci obětem a svědkům trestných činů. Pobočka BKB sloužící zasaženým osobám v rámci Pardubického i Královéhradeckého kraje se sídlem v Pardubicích funguje od roku 1999 a vznikla jako 8. v pořadí ze zmiňovaných dvanácti. (Bílý kruh bezpečí, 2009, online)

BKB poskytuje odbornou, bezplatnou, diskrétní a komplexní pomoc, díky níž mohou oběti v jedné jediné poradně řešit svou aktuální situaci, jak z oblasti práva, tak oblasti psychologického či sociálního poradenství. BKB se zaměřuje především na poskytování sociálních služeb (doprovody na úřady, psychoterapie, zprostředkování finanční pomoci, podpora oprávněných zájmů oběti) v kombinaci s ostatními doplňkovými službami. (Bílý kruh bezpečí, 2009, online) Z legislativního pohledu přispěl BKB k několika zákonodárným iniciativám. Podílel se na přípravě zákona č. 135/2006 Sb., na ochranu před domácím násilím, dále zákona č. 209/1997 Sb., o poskytnutí peněžité

pomoci obětem trestných činností a velkou měrou také ovlivnil zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů. (Doporučení a rozhodnutí, 2009, online)

5.2 Probační a mediační služba ČR

Restorativní neboli „obnovující“ justice pohlíží na kriminální jednání odlišně než justice klasická, tedy retributivní. Příznivci restorativní justice chápou trestný čin především jako narušení mezilidských vztahů, jenž by měly být obnoveny, prostřednictvím přímé konfrontace s obětí, nikoli pouze jako porušení trestního zákona a prohřešek proti státu. (Tomášek, 2010) Restorativní justice vychází z myšlenky, že pachatel, s nímž neměla oběť po trestném činu žádný kontakt, je jí vnímám jako nesrozumitelný a jeho jednání je pro ni nepochopitelné. Zároveň si ani pachatel odloučen od oběti nemusí dostatečně uvědomovat následky svého činu a míru poškození oběti. Absentuje u něho přijetí zodpovědnosti a snaha spáchaný čin napravit. (Matoušek a kol., 2013) Restorativní justici lze uplatnit různými způsoby, avšak nejvyužívanějším způsobem, jenž se prosadil v justičním systému, je mediace, tedy přímý kontakt mezi pachatelem a obětí za účelem narovnání narušeného vztahu a uvědomění si své viny, kterou zajišťuje Probační a mediační služba. (Tomášek, 2010) Mediace je dobrovolným setkáním oběti a pachatele za přítomnosti mediátora. Je využívána u méně závažných trestných činů a naopak se nedoporučuje u závažnějších trestných činů, kde by kontakt oběti s pachatelem mohl mít nežádoucí vliv na další fáze trestního řízení nebo na oběť samotnou. (Štern a kol., 2010) Výstupem mediace v trestněprávních věcech může být uložení alternativního trestu, institut podmíněného zastavení trestného stíhání a institut narovnání. Případy vhodné k mediaci jsou mediátorovi postoupeny policií, státním zástupcem či soudcem. V jiných případech se může jednat o podněty od pachatele, poškozeného či jiné instituce. (Holá, 2011)

Probační a mediační služba (dále PMS) je organizační složkou státu, která zahájila svou činnost 01. 01. 2001 a je zřizována Ministerstvem spravedlnosti podle zákona č. 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě. PMS má dvě hlavní složky, kterými jsou probace a mediace. Probace se zaměřuje především na práci s pachatelem (vykonávání dohledu, kontrola výkonu trestu, kontrola chování pachatele apod.). Mediací se rozumí mimosoudní řešení sporu mezi obviněným a poškozeným, které vede k urovnání konfliktního stavu. PMS je bezplatnou státní institucí, působící ve všech soudních

okresech ČR. (Zákon č. 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě, 2000, online) PMS se mimo jiné zabývá pomocí obětem trestných činů, kterým nabízí právní informace, psychosociální podporu, odpovědi na otázky týkající se práv oběti a oprávněných požadavků. Obětem jsou také nabízeny služby mediace, které bývají využívány nejčastěji v přípravném trestním řízení a řízení před soudem. (Štern a kol., 2010) PMS se řídí zákonem č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů a v oblasti pomoci obětem je velice aktivní. PMS realizuje projekt s názvem „Proč zrovna já?“ (2012-2015), který v současné době pokračuje navazujícím projektem „Proč zrovna já? II“ (2016-2020). Oba tyto projekty si kladou za cíl podporu oběti trestné činnosti a zvýšení systémové úrovně odborné pomoci obětem. Projekt je dále zaměřen na mezioborovou spolupráci a setkávání multidisciplinárních týmů pro oběti. (Pomáháme obětem trestných činů, 2017, online) Vzdělávací aktivity jsou zaměřeny mimo jiné i na sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách, což reprezentuje fungování PMS na pomezí sociální práce a trestního práva.

5.3 Poradenská pracoviště

Poradny jsou zřizovány při nevládních neziskových organizacích. Obecným posláním poraden je pomáhat klientům v tíživých životních obdobích, poskytovat jim pravdivé informace, kontakty na další odborníky a provázet je v situacích, se kterými si neví rady. (Občanské poradny, 2010, online) Poradny poskytují služby podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V registru poskytovatelů sociálních služeb jsou zapsány jako služby poskytující odborné sociální poradenství, které může být zaměřeno buď na potřeby konkrétních cílových skupin, nebo obecně na všechny klienty nacházející se v tíživé situaci, kterou neumí sami řešit. Specializovanými poradnami jsou poradny pro oběti trestných činů, poradny pro seniory, zdravotně postižené atd.) (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006, online) Naopak pracoviště, které se nezaměřují cíleně na konkrétní témata, čili mají široký tematický záběr a širokou cílovou skupinu jsou například občanské poradny. Tyto poradny v rámci své praxe vymezují oblasti, s nimiž se na ně mohou klienti obrátit, bývá jimi i oblast pomoci obětem trestných činů. Pracovníci občanských poraden jsou povětšinou sociální pracovníci nebo pracovníci v sociálních službách.

Nomia, z.ú.

Nomia, z.ú., je neziskovou organizací působící v Hradci Králové, jejíž služby jsou poskytovány na celém území Královéhradeckého kraje. Poradna pro oběti násilí a Dětské krizové centrum byly 12 let součástí mezinárodní humanitární organizace ADRA, o.p.s., v roce 2015 se tato pobočka osamostatnila a vznikla nová organizace Nomia, z.ú., nicméně v registru poskytovatelů pomoci obětem trestných činů je tato organizace stále registrována pod názvem ADRA, o.p.s. Tato služba je vedena jako akreditované pracoviště pro pomoc obětem trestných činů v rámci restorativních programů a má registrované dvě sociální služby, jimiž jsou odborné sociální poradenství a krizová pomoc. Krizová pomoc je poskytována v Dětském krizovém centru, které se zaměřuje především na dětské oběti a práci s rodinami v krizi. Odborné sociální poradenství je realizováno prostřednictvím specializované poradny pro oběti domácího násilí a trestné činnosti. Poradna pracuje s oběti domácího násilí, oběti trestné činnosti a rodinami se znaky násilného chování. Zabývá se problematikou násilí, prožitky traumatických událostí a zvládnáním vlastní agrese. Zajišťuje pomoc a podporu obětem pomocí psychologického poradenství, psychoterapie, sociální práce, psychiatrických intervencí a právního poradenství. Jakýkoli druh poradenství je klientům poskytován bezplatně. Pracovník Nomie může vystupovat v roli důvěrníka oběti podle ZOTČ č. 45/2013 Sb. (Poradna pro oběti násilí, 2017, online)

Občanské poradenské středisko, o.p.s.

Občanské poradenské středisko má centrální sídlo v Hradci Králové, funguje však na dalších čtyřech pobočkách ve městech Královéhradeckého kraje. Poradna je určena lidem, kteří se ocitli v tíživé životní situaci nebo jsou touto situací ohroženi. Služby jsou klientům poskytovány zdarma a anonymně. Občanská poradna nabízí lidem pomoc v osmi hlavních oblastech, mezi které patří i pomoc obětem trestných činů. Garantuje zajištění komplexní pomoci obětem v oblastech poskytování právních informací, psychologické pomoci i doprovodu do dalších institucí. Občanská poradna nabízí konzultace s odborným poradcem, jímž je sociální pracovník. V případě potřeby nabízí poradna také terapie s psychologem, které mohou sloužit mimo jiné jako psychická podpora pro oběti trestných činů. V oblasti pomoci obětem trestných činů poskytuje poradna poradenství ohledně vymáhání náhrady škody, pomoci obětem domácího násilí, trestního řízení, pomoci při neplacení výživného nebo psychologické pomoci.

(Bezplatné poradenství o.p.s., 2017, online) Občanské poradenské středisko je akreditovaným pracovištěm pro pomoc obětem trestných činů a podle registru poskytovatelů pomoci obětem trestných činů má akreditované služby, restorativní programy a právní informace. (Registr poskytovatelů pomoci obětem trestných činů, 2017, online)

Oblastní charita Hradec Králové - Poradna pro lidi v tísní

Poradna pro lidi v tísní poskytuje odborné sociální poradenství a psychologické poradenství osobám starším 18 let, kteří se ocitli v krizové situaci nebo se stali obětí trestného činu. V rámci sociálního poradenství a práce s oběti trestných činů se zaměřují především na náhradu škody a informování o průběhu trestního řízení. Psychologické poradenství je pak zaměřené na oblast krizové intervence a podpůrné terapie. (Poradna pro lidi v tísní, 2017, online) Podle registru poskytovatelů pomoci obětem trestných činů není instituce řazena mezi akreditované subjekty, nýbrž mezi subjekty poskytující sociální služby, přesněji službu odborného sociálního poradenství. (Registr poskytovatelů pomoci obětem trestných činů, 2017, online)

V páté a současně poslední kapitole byly zmíněny konkrétní instituce, zajišťující pomoc obětem trestných činů, podle registru poskytovatelů pomoci obětem trestných činů, v Královéhradeckém a Pardubickém kraji. Právě v těchto organizacích bude realizováno výzkumné šetření, které se zaměřuje na podobu poskytované pomoci v těchto zařízeních. Osobně se domnívám, že se oběti trestných činů budou ve společnosti objevovat vždy, jelikož kriminalitě nelze nikdy zcela zamezit. A v případě takovýchto situací je velmi potřebná činnost výše zmíněných, ale i mnohých jiných zařízení.

V teoretické části práce, která byla poměrně rozsáhlá, byl čtenář seznámen s danou problematikou prostřednictvím informací vycházejících z prostudované odborné literatury. První dvě kapitoly se zabývaly vysvětlením pojmů a jevů týkajících se oběti trestného činu. Třetí kapitola seznamovala s legislativním ukotvením této tematiky. V dalších byly charakterizovány formy pomoci obětem a následně byly popsány pomáhající instituce pro realizaci výzkumného šetření. Na základě informací získaných v teoretické části diplomové práce byla vytvořena následující empirická část.

6 Metodologie výzkumného šetření

Obsahem této kapitoly bude popis vlastního výzkumného šetření, které bylo realizováno v rámci této diplomové práce a plynně tak navazuje na předchozí kapitoly teoretické části práce. Tato kapitola vysvětluje metodologii empirické části celé práce, definuje vymezení výzkumného problému, hlavního výzkumného cíle a cílů dílčích, které je nezbytné stanovit z důvodu naplnění hlavního výzkumného cíle. Dále jsou zde popsány výzkumné strategie a metody, výzkumný soubor a v neposlední řadě také celkový průběh empirického šetření, tedy sběr a zpracování dat.

6.1 Výzkumná strategie a cíle výzkumu

Volba výzkumné strategie bývá mnohdy předurčena stanovením výzkumného problému. Na základě teoretického vymezení problematiky a charakteru práce byl zvolen deskriptivní výzkumný problém, který popisuje stav nebo výskyt zkoumaného jevu. Výzkumné problémy lze rozlišit podle povahy na tři typy, jedná se o výše zmiňovaný deskriptivní, dále relační a kauzální typ problému. Deskriptivní výzkumný problém zodpovídá otázku „jaké to je?“ a v kombinaci s ním bývá nejčastěji aplikována výzkumná metoda pozorování, dotazníku, škálování nebo rozhovoru. (Gavora, 2008)

Výzkumným problémem této práce je podoba profesionální pomoci obětem trestných činů poskytovaná sociálními pracovníky v institucích zajišťujících pomoc těmto osobám. Představy o pomoci sociálních pracovníků obětem mohou být různé, proto se v této práci pokusím zjistit, jak je tato pomoc ve vybraných zařízeních realizována.

Hlavním výzkumným cílem (HVC) diplomové práce je zjistit, jaké jsou způsoby profesionální pomoci sociálních pracovníků a pracovníc obětem trestných činů ve vybraných zařízeních, se zaměřením na Královéhradecký a Pardubický kraj. Prostřednictvím výzkumné metody polostrukturovaného rozhovoru bude zjišťováno, jak vypadá podoba pomoci sociálních pracovníků obětem a jakou pomoc oběti vyhledávají. Mimo to bude zjišťováno postavení a význam sociální práce v této oblasti a identifikovány možnosti a rizika systému pomoci. Zjištěné poznatky mohou být podstatnou zpětnou vazbou nejen pro dotazované sociální pracovníky, nýbrž také pro sociální pracovníky a odborníky z jiných oblastí a v neposlední řadě také pro oběti samotné.

Za účelem naplnění výše uvedeného cíle výzkumného šetření byl hlavní výzkumný cíl (HVC) specifikován do následujících tří dílčích cílů (DC1, DC2, DC3), které vycházejí z dosavadních poznatků zjištěných v teoretické části práce. Dílčí cíle byly záměrně formulovány obecněji, aby rozmezí získaných odpovědí bylo co nejrozmanitější, informanti nebyli limitováni ve svých odpovědích a došlo tak k obohacení zkoumané problematiky o nové zjištěné informace. K dosažení výsledků všech dílčích cílů byla použita kvalitativní metoda polostrukturovaného rozhovoru, o které bude psáno v kapitole 6.2. Každý dílčí cíl (dále DC) je níže více specifikován a charakterizován.

Dílčí cíl č. 1 (DC1): Zjistit jaké formy pomoci poskytují sociální pracovníci obětem trestných činů ve vybraných zařízeních.

Tento cíl se zaměřuje na formy poskytované pomoci ve vybraných zařízeních. Jak již bylo popsáno v teoretické části, konkrétně v kapitole čtvrté, existují různé způsoby pomoci obětem trestných činů. Avšak s ohledem na hlavní cíl bude zjišťována zejména profesionální pomoc sociálních pracovníků, tedy jaké činnosti směřující k pomoci vykonávají pracovníci sami, případně s jakými institucemi návazné sociální sítě konkrétní organizace spolupracují. Úkolem je také získat představu o tom, jaké oběti vyhledávají pomoc profesionálních organizací, s jakou četností, případně jakou pomoc žádají. Naplnění tohoto cíle může sloužit jako významný zdroj informací pro konkrétní sociální pracovníky a jejich zaměstnávající organizace. Zjištěné informace mohou také vypovídat o dostupnosti služeb pomoci obětem a zasílování konkrétních lokalit. Na tento dílčí cíl reagují první tři tazatelské otázky, které se na výše zmíněné oblasti průřezově dotazují.

Dílčí cíl č. 2 (DC2): Zjistit, jaký je význam sociální práce v systému pomoci obětem trestných činů.

Tato diplomová práce na danou problematiku nahlíží optikou sociální práce. Propojení sociální práce s oblastí pomoci obětem trestných činů je v práci uvedeno několikrát. S úmyslem zjistit, jaký smysl má pro sociální pracovníky sociální práce v systému pomoci obětem trestných činů, byl stanoven tento dílčí cíl. Zkoumá, do jaké míry je sociální práce při reálném výkonu profese sociálními pracovníky reflektována. Jak pomáhající profesionálové chápou roli sociálního pracovníka při práci s obětí, jak se do

jejich práce promítá vzdělávání a zda mu věnují pozornost. Neméně důležitým zjištěním je představa sociálních pracovníků o sociální pomoci obětem. V rámci tohoto dílčího cíle může být zjištěno, že sociální pracovníci neodlišují sociální pomoc od sociální práce nebo je naopak nevnímají jako oblasti provázané. Zároveň oblast vzdělávání, která je velmi důležitou složkou profese, může přinést zajímavá zjištění, jelikož ji v praxi většinou nebývá věnována pozornost, jakou by si zasloužila. Tento dílčí cíl zodpovídají následující tazatelské otázky podle transformační tabulky TO5 – TO8.

Dílčí cíl č. 3 (DC3): Zjistit, jaké možnosti a naopak jaké limity vnímají sociální pracovníci při poskytování pomoci obětem trestných činů.

V teoretické části bylo pojednáváno o postupných krocích směřujících k lepšímu postavení oběti, o velkém nejen legislativním přínosu zákona o obětech trestných činů č. 45/2013 Sb., a dalších změnách, které se podílejí na zvyšování kvality a efektivitu při práci s oběti trestných činů, avšak realita, se kterou se sociální pracovníci potýkají, může být odlišná nebo ji mohou odlišně vnímat. Z tohoto důvodu byl zvolen třetí dílčí cíl složený ze dvou oblastí, které vycházejí ze zkušeností sociálních pracovníků při poskytování pomoci obětem. První část tazatelských otázek bude mapovat oblast spokojenosti sociálních pracovníků. Přesněji bude zjišťovat, zda sociální pracovníci vnímají při práci s oběti nějaká rizika nebo naopak možnosti, které tato práce nabízí. Umožní sociálním pracovníkům vyjádřit svůj postoj ke své profesi, co vnímají v rámci výkonu své práce za přínosné a co je naopak limituje, co je v jejich kompetencích. V druhé části budou prostřednictvím tohoto cíle zkoumány postoje sociálních pracovníků k současnému systému pomoci obětem v České republice, k jeho přínosům, nedostatkům a efektivitě.

Základními strategiemi výzkumného šetření jsou strategie kvantitativní a kvalitativní. Dochází však k nárůstu výzkumných šetření, která jsou kombinací výše zmíněných strategií. Jedná se o tzv. smíšené výzkumné metody, které vycházejí z výhod obou strategií a jsou využívány za účelem zefektivnění a zkvalitnění sběru dat a získaných výsledků výzkumu. (Hendl, 1999) Z důvodů povahy zkoumaného problému byla pro realizaci výzkumného šetření zvolena **kvalitativní výzkumná strategie**. Tuto strategii shledávám pro účely této práce vhodnější, nežli strategii kvantitativní především kvůli potřebě získat informace o tom, jak probíhá praxe v konkrétních institucích. Záměrem

práce není získat velké množství informací od velkého počtu dotazovaných, nýbrž proniknout do problematiky poskytování pomoci v jednotlivých zařízeních. O tomto faktu píše Gavora (2008), který konstatuje, že výsledky kvalitativních výzkumů nelze zobecnit, jelikož jsou platné pouze pro určitý zkoumaný vzorek, konkrétní případ. Podle Dismana (2011) zní definice kvalitativního výzkumu takto: „*Kvalitativní výzkum je nenumerické šetření a interpretace sociální reality. Cílem tu je odkrýt význam podkládaný sdělovaným informacím.*“ (Disman, 2011, s. 285) Strauss a Corbin (1999) chápou kvalitativním výzkumem jakýkoli výzkum, při kterém nejsou k získání výsledků využity statistické metody. Autoři upozorňují na nevhodné zpracování kvalitativních údajů, pomocí kvantitativních analýz, přičemž uvádějí, že některé údaje mohou být kvantifikovány, je však nezbytné, aby analýza dat zůstala kvalitativní. Disman (2011) dále uvádí, že kvalitativní výzkum využívá induktivní logiku, kdy se výzkumník snaží porozumět zjištěným informacím, hledá pravidelnost v datech, ze kterých skládá závěry, jež mohou vést ke vzniku nových hypotéz nebo teorií. Standardizace v kvalitativním výzkumu je však mizivá, tyto výzkumy mají nízkou reliabilitu, nicméně mohou mít vysokou validitu, díky neomezené volbě možností odpovědí. Neuman (2011) definuje reliabilitu jako jev vypovídající o spolehlivosti měření vybrané metody. Validita pak podle něho představuje platnost a pravdivost měření. Hendl (2016) podotýká, že si kvalitativní výzkum postupem času dobil v sociálních vědách rovnocenné postavení ve vztahu k ostatním výzkumům. Tento autor také poukazuje na výhody a nevýhody tohoto výzkumu, které je potřeba výzkumníkem při realizaci zohlednit. Mezi přednosti patří zkoumání jevu v přirozeném prostředí, získání podrobného popisu zkoumané oblasti, hledání příčinných souvislostí nebo navrhování nových teorií. Jako nevýhody spatřuje časovou náročnost strategie při sběru a analýze dat, nemožnost zobecnit výsledky na širokou populaci, obtížnost testování nových hypotéz a teorií a subjektivitu výsledků. Chráska (2006) konstatuje, že znaky kvalitativního výzkumu jsou především jedinečnost, neopakovatelnost a dynamika. Pomocí tohoto přístupu získáváme jedinečný slovní popis informací od omezeného množství lidí na základě jejich zkušeností, proto mohou být získaná data do jisté míry ovlivněna subjektivním pohledem informanta. U kvalitativního výzkumu jsou dotazované osoby nazývány a označovány jako informanti.

6.2 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek

Pro zodpovězení dílčích cílů je nezbytné provést operacionalizaci neboli transformaci dílčích cílů do konkrétních tazatelských otázek, což je zobrazeno v tabulce 1. Operacionalizace je dle Neumana (2011) proces přenosu obecných pojmů na konkrétní aktivity, které může výzkumník empiricky sledovat. Díky níže uvedeným tazatelským otázkám lze odpověď na tři stanovené dílčí cíle (DC1, DC2, DC3), které směřují k naplnění hlavního výzkumného cíle (HVC) šetření.

Tabulka 1: Transformační tabulka dílčích cílů do tazatelských otázek

Hlavní výzkumný cíl (HVC)	Dílčí cíle (DC)	Tazatelské otázky (TO)
<p>HVC:</p> <p>Zjistit, jaké jsou způsoby profesionální pomoci sociálních pracovníků a pracovníků obětem trestných činů ve vybraných zařízeních, se zaměřením na Královéhradecký a Pardubický kraj.</p>	<p>DC1:</p> <p>Zjistit, jaké formy pomoci poskytují sociální pracovníci obětem trestných činů ve vybraných zařízeních?</p>	TO1: Oběti jakých trestných činů se na Vaši organizaci nejčastěji obracejí?
		TO2: Jakou pomoc nejčastěji žádají oběti trestných činů?
		TO3: Jaké služby pomoci obětem poskytujete v rámci své agendy a jaké zajišťujete prostřednictvím jiných odborníků?
		TO4: S jakými návaznými institucemi při práci s obětí trestného činu spolupracujete?
	<p>DC2:</p> <p>Zjistit, jaký je význam sociální práce v systému pomoci obětem trestných činů?</p>	TO5: Jaký význam má sociální pracovník při poskytování pomoci obětem trestných činů?
		TO6: Jak vnímáte sociální pomoc obětem trestných činů?
		TO7: Jak vnímáte sociální práci při poskytování pomoci obětem trestných činů?
		TO8: Pokládáte při práci s obětí za důležité vzdělávání?

	<p style="text-align: center;">DC3:</p> <p>Zjistit, jaké možnosti a naopak jaké limity vnímají sociální pracovníci při poskytování pomoci obětem trestných činů?</p>	TO9: Jaké jsou Vaše kompetence při poskytování pomoci obětem?
		TO10: Jaké možnosti s sebou přináší výkon Vaší profese v této oblasti?
		TO11: Jaká rizika s sebou přináší výkon Vaší profese v této oblasti?
		TO12: Spatřujete v současném systému pomoci obětem trestných činů v České republice nějaká negativa?
		TO13: Spatřujete v současném systému pomoci obětem trestných činů v České republice nějaká pozitiva?
		TO14: Jak hodnotíte systém pomoci obětem trestných činů v České republice?

Zdroj: Vlastní

6.3 Výzkumná metoda a technika sběru dat

Jsou-li stanoveny cíle a strategie výzkumu, je podstatné zvolit vhodnou výzkumnou metodu a techniku sběru dat. Kvalitativní výzkumné šetření může být realizováno několika způsoby, pomocí pozorování, rozhovorem nebo studiem dokumentů. (Strauss, Corbinová, 1999) Naslouchání, dotazování, vyprávění, kladení otázek a získávání odpovědí, patří podle Hendla (2016) mezi hlavní metody sběru dat. Na základě vymezené strategie výzkumného šetření byla pro sběr dat zvolena technika rozhovoru. Pro účely této práce byl použit konkrétně polostrukturovaný rozhovor, který je kompromisem mezi rozhovorem pevně strukturovaným a nestrukturovaným, díky kterému lze zachovat směr vývoje určený výzkumníkem. Zároveň tento typ rozhovoru poskytuje tazateli volnost v pořadí kladených otázek a dotazovanému dává prostor pro uplatnění vlastních zkušeností. Tento typ rozhovoru nelimituje informanta jednotlivými možnostmi odpovědí, díky čemuž může být v rámci výzkumného šetření poukázáno na doposud nezmapované či nerefléktované skutečnosti. Podle Gavory (2008) vychází

polostrukturovaný rozhovor z předem stanovených okruhů otázek, které bývají většinou otevřené, protože umožňují větší volnost a pružnost při odpovídání, současně mohou být doplňovány otázkami uzavřenými či polouzavřenými. Hendl (2016) upozorňuje na dodržování zásad pro efektivní vedení rozhovoru. Při sestavování rozhovoru nesmí být opomenut obsah, forma a pořadí otázek. Důležitá je také formulace otázek, důkladná příprava a nácvik rozhovoru. V neposlední řadě je nutné dbát na vytvoření důvěrné a uvolněné atmosféry, která dopomáhá získat důležité informace. Velký význam pro efektivní vedení rozhovoru má citlivé zahájení a laskavé ukončení. Gavora (2008) v souvislosti s atmosférou rozhovoru a navázáním přívětivého vztahu s informantem hovoří o pojmu raport. Polostrukturovaný rozhovor byl sestaven pouze z otevřených otázek, které byly předem připravené a sloužily jako návod pro tazatele. Formulace otázek byla volně přizpůsobována rozhovorům s konkrétními osobami, nicméně obsahové zaměření rozhovoru zůstávalo u všech dotazovaných stejné, z důvodu srovnatelnosti zjištěných dat a zajištění totožných podmínek pro všechny informanty.

6.4 Výzkumný soubor a organizace výzkumného šetření

Výběr informantů výzkumného šetření byl založen na záměrném výběru, který vycházel z několika hledisek. Jedním z určujících znaků, zde bylo zejména umístění organizace, přičemž byla vybírána zařízení, která sídlí v Hradci Králové a Pardubicích. Dalším podstatným znakem byl výběr pouze takových institucí, které jsou zařazené v registru poskytovatelů pomoci obětem trestných činů. Zároveň nebyla pro účely této práce oslovena intervenční centra, která se zaměřují konkrétně na oběti domácího násilí a pracují tak se specifickou skupinou poškozených. Zjištěné informace v rámci těchto zařízení by tedy mohly být zavádějící a obtížně srovnatelné. Výše vymezeným požadavkům odpovídají pouze organizace, které byly stručně charakterizovány v poslední kapitole teoretické části práce. Jedná se o čtyři organizace z města Hradec Králové, konkrétně Nomia, z.ú., Poradna pro Lidi v Tísni, Občanské poradenské středisko a Probační a mediační služba Hradce Králové. Z oblasti Pardubic splňovaly požadavky pouze dvě instituce, a to Bílý kruh bezpečí a Probační a mediační služba Pardubic. Výzkumný soubor představují osoby pracující s oběťmi trestných činů, které jsou vybírány bez ohledu na pohlaví, vzdělání, věk nebo délku praxe. Tito odborní pracovníci mají různé vzdělání, viz tabulka 2, ve většině případů se však jedná o sociální pracovníky. Součástí výzkumného vzorku jsou také střediska Probační

a mediační služby, v jejichž případě se nemusí nutně jednat o sociální pracovníky, nýbrž o jiné kvalifikované pracovníky. Z důvodu zjednodušení hlavního výzkumného cíle (HVC) a cílů dílčích (DC) je pro všechny informanty užit jednotný pojem sociální pracovník.

Cílovou skupinu empirického šetření tvoří sociální pracovníci vybraných zařízení. Výběrový soubor je tvořen šesti informanty, mezi kterými z hlediska pohlaví převažují ženy nad muži, v poměru 5 : 1, což vychází i ze skutečnosti, se kterou se pomáhající profese často potýkají. Věkové rozmezí dotazovaných jedinců bylo mezi 27 až 50 lety, avšak pro toto výzkumné šetření je významnější spíše časový údaj týkající se let praxe, která se pohybuje od ½ roku až do 15 let, přičemž se jedná o léta praxe konkrétně při práci s oběti trestných činů. Přehled informantů se všemi zjištěnými údaji nabízí tabulka 2, viz níže.

Tabulka 2: Výzkumný soubor

Informant/ka	Pohlaví	Vzdělání	Pracovní pozice	Věk	Léta praxe	Zařízení
I1	žena	Vysokoškolské magisterské - sociální pedagogika	Poradce pro oběti trestných činů	28	2	Probační a mediační služba - HK
I2	žena	Vysokoškolské magisterské - sociální práce	Sociální pracovnice /vedoucí	41	6	Poradna pro lidi v tísní - HK
I3	žena	Vysokoškolské magisterské - sociální práce	Sociální pracovnice /odborná poradkyně	33	4	Občanské poradenské středisko, o.p.s. - HK
I4	žena	Vysokoškolské magisterské – sociální práce	Sociální pracovnice	27	1/2	Nomia, z.ú. - HK
I5	žena	Vysokoškolské magisterské – speciální pedagogika	Poradce pro oběti trestných činů	40	8	Probační a mediační služba - PCE
I6	muž	Vysokoškolské magisterské – Policejní akademie ČR	Poradce pro oběti trestných činů	50	15	Bílý kruh bezpečí - PCE

Zdroj: vlastní

Z důvodu respektování zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů bude výzkumné šetření probíhat anonymně. V práci nebudou uvedeny žádné osobní údaje, které by vedly k identifikaci informantů.

S prosbou o spolupráci byli, v měsících listopadu a prosinci, kontaktováni prostřednictvím e-mailové komunikace sociální pracovníci šesti vybraných organizací, kteří byli požádáni o zapojení se do výzkumu. Pracovníci všech oslovených organizací souhlasili s poskytnutím rozhovoru a zpracováním získaných dat. Výzkumné šetření bylo realizováno se souhlasem informantů, kteří byli srozumitelně seznámeni s tématem a cílem práce a byl jim vysvětlen účel, ke kterému budou získaná data využita. Data byla získávána individuálními polostrukturovanými rozhovory, které byly realizovány v prosinci 2017 a lednu 2018. Sběr dat proběhl vždy v oslovené organizaci a ve většině případů osobně. Z důvodu časové zaneprázdněnosti pracovníka Bílého kruhu bezpečí a nemožnosti domluvit se na společné schůzce byl tento rozhovor realizován prostřednictvím e-mailové komunikace. Informantům byla předem nabídnuta možnost e-mailového zaslání struktury tazatelských otázek (Příloha 1), která byla hojně využita. Výzkumník si následně s informanty domluvil osobní schůzku.

Před samotným zahájením rozhovoru byli informanti opětovně obeznámeni s výzkumným tématem diplomové práce, okolnostmi výzkumného šetření, s účelem využití získaných dat a byli ujištěni o diskrétnosti a anonymitě sdělených informací. Pro důkladné zachycení podstatných informací byla vyjádřena prosba o souhlas s použitím nahrávacího zařízení a pořízením zvukového záznamu, se kterou všichni dotazovaní souhlasili, tudíž nebylo potřebné využívat poznámkový aparát, který výzkumníkovi neumožňuje plně se věnovat probíhajícímu rozhovoru. Významnou skutečností, kterou by měl výzkumník reflektovat, je fakt, že užití nahrávacího zařízení nemá pouze výhody, ale může negativně ovlivňovat prostředí a atmosféru rozhovoru a mít vliv na formu a obsah sdělených informací. Proto je v tomto případě velmi důležité navázání vztahu mezi tazatelem a informantem a vytvoření uvolněné a příjemné atmosféry. K prolomení prvotních rozpaků došlo díky konverzaci na běžná denní témata, která předcházela samotnému rozhovoru. Doba trvání rozhovorů se díky otevřenosti a sdílnosti sociálních pracovníků pohybovala nejčastěji v rozmezí 30 až 60 minut. Výzkumník měl k dispozici vizuální oporu, díky které informanti nabyli větší jistoty při

svých odpovědích. Výzkumník občas rekapituloval sdělení informantů, aby se ujistil o tom, zda informacím správně rozumí. Rekapitulace se nestala součástí transkripce.

U všech zvukových záznamů došlo k doslovné transkripci včetně výrazů nespisovné češtiny, aby byla zachována přirozenost informantova sdělení (Příloha 3). Hendl (2005) popisuje transkripci jako proces převodu mluveného projevu do písemné podoby, který probíhá různými způsoby transkripce, jako je transkripce doslovná a komentovaná nebo shrnující a selektivní protokol. Doslovný přepis se pak vyznačuje velkou časovou náročností. Tentýž autor také uvádí, že kvalitativní výzkum je kontinuální a dlouhodobý proces, který probíhá v delším časovém intervalu.

Kvalitativní výzkumnou strategii sledávám při realizaci tohoto typu výzkumu jako nejvhodnější volbu, jelikož práce zkoumá postoje, zkušenosti a názory dotazovaných informantů. Metoda polostrukturovaného rozhovoru přináší množství výhod, které byly popsány v textu výše. Zároveň je nutné uvědomovat si i jistá rizika této metody. Jedním z nich je skutečnost, že při výzkumné metodě rozhovoru může dojít ke sdělování množství informací, které nesouvisí se zkoumaným tématem či naopak informanti mohou z různých důvodů důležité a zajímavé informace před výzkumníkem zatajovat. Je vhodné dbát na etiku výzkumu, tedy ujistit se, zda informanti souhlasí s použitím nahrávacího zařízení, s účelem získání dat, jejich objektivním zpracováním a zveřejněním v rámci výzkumného šetření. Výzkumník by měl klást důraz na zachování anonymity zkoumaných osob, vytvoření příjemné atmosféry, díky které dojde k částečnému odbourání nervozity a ostychu, a zpřístupnění výsledků výzkumného šetření, jestliže mají informanti zájem.

Z důvodu zachování komplexnosti sdělených informací byla přepsána i témata, která přímo nesouvisela s tazatelskými otázkami či výzkumným šetřením. Informace získané nad rámec výzkumného šetření mohou přinést nové a doposud nereflektované informace. Výše popsaná metodologie výzkumného šetření slouží k bližšímu seznámení s empirickou částí diplomové práce. A pokládá základy následující kapitole, která se zaměřuje konkrétněji na analýzu rozhovorů a interpretaci výsledků výzkumného šetření.

7 Analýza rozhovorů a interpretace výsledků výzkumného šetření

V předchozí kapitole byla představena metodologie výzkumného šetření, výzkumná strategie, hlavní cíl výzkumu a cíle dílčí. Dále byla stanovena výzkumná metoda, technika sběru dat a vybrání potencionální informanti. Tato kapitola je zaměřena na analýzu a interpretaci zjištěných dat výzkumného šetření, kterých bylo dosaženo pomocí výzkumné metody polostrukturovaného rozhovoru. Výsledky výzkumu budou prezentovány s ohledem na tři stanovené dílčí cíle.

K analyzování dat získaných pomocí rozhovoru bylo využito otevřeného kódování, které Švaříček a Šedřová (2007) chápou jako práci s textem, který je rozčleněn na jednotky, kterým jsou následně přiřazeny kódy, s nimiž výzkumník v textu dále pracuje. Hendl (2016) definuje kód jako symbol, který kategorizuje konkrétní úsek informací obsažený v celém textu. Při procesu kódování dochází k podrobnému prozkoumání a označování sesbíraných dat, která jsou následně klasifikována do konkrétních částí. Na základě přiřazování kódů k jednotlivým informacím dochází ke kategorizaci, a tedy redukci získaných informací. (Strauss, Corbinová, 1999) Pro zpřehlednění procesu kódování byl vytvořen tzv. kódovník (Příloha 2), jednotlivé kategorie jsou označeny odlišnou barvou. V rámci přepsaných rozhovorů jsou těmito barvami označeny části textu vztahující se ke konkrétním kategoriím, tedy jednotlivým dílčím cílům (Příloha 3).

Po kategorizaci dat je možné přistoupit k analyzování rozhovorů, které probíhá formou porovnávání odlišností a podobností mezi stanovenými kategoriemi. Interpretace zjištěných výsledků, zodpovězení dílčích cílů práce, hlavního výzkumného cíle a formulace závěru je posledním nezbytným krokem empirické části práce. Analýza zjištěných dat byla rozčleněna do tří oblastí, které se tematicky shodují s vymezenými dílčími cíli, v rámci kterých byly vyhodnoceny jednotlivé tazatelské otázky. Tyto dílčí cíle zároveň odpovídají struktuře následujících kapitol. Z důvodu přehlednosti je každá tazatelská otázka vztahující se ke konkrétnímu dílčímu cíli analyzována zvlášť v samostatném odstavci. Interpretace a shrnutí výsledků dílčích cílů se nachází vždy na konci kapitoly. Pro větší transparentnost a přehlednost získaných odpovědí byla vytvořena Příloha 4, která se stala hlavní oporou při interpretaci zjištěných výsledků.

7.1 Formy pomoci sociálních pracovníků obětem trestných činů (DC1)

První dílčí cíl (DC1) mapuje prostřednictvím konkrétních otázek formy pomoci poskytované sociálními pracovníky obětem trestných činů ve vybraných zařízeních. Na tento dílčí cíl reagovaly čtyři tazatelské otázky, které budou představeny a vyhodnoceny v následujícím textu.

Polovina sociálních pracovníků se shodla na tom, že je velmi obtížné určit nejčastější trestné činy, s nimiž se oběti na pomáhající profesionály a organizace obracejí. Obtížná kategorizace obětí je v několika případech způsobena absencí statistik, kterými většina dotazovaných organizací disponuje. Dalším zmiňovaným důvodem je široké a rozmanité spektrum obětí, které o pomoc žádají, tudíž dle informantů není možné klasifikovat nejčastější trestný čin, což dokazuje tvrzení pracovnice I5: „*Asi se to ani nedá říct, jaké oběti k nám nejčastěji chodí, je to hodně různorodé.*“ Informantka I3 uvádí, že se setkává s oběti velmi zřídka, což dokládá větou: „*My se zase tak často s těmi oběti díky bohu neseťkáváme. Takže je to hodně spíš nárazový, jestli sem někdo zabloudí nebo ne.*“ I přes výše zmiňované důvody a velkou rozmanitost odpovědí se informanti snažili odhadnout nejčastější trestné činy a ve většině případů bylo zmiňováno domácí násilí. Dále pak téměř polovina dotazovaných uváděla krádeže, loupeže, přepadení a dopravní nehody. Zajímavou a totožnou výpověď podaly informantky I1 a I5, které uvedly, že se na ně často obracejí lidé s psychiatrickým onemocněním, ... *“kteří se domnívají, že se stali obětí nějakého trestného činu, ale je to pouze domnělé.*“

V souvislosti s nejčastějšími trestnými činy byla mapována pomoc, kterou oběti od pracovníků nejčastěji žádají. Ačkoli byly odpovědi velmi pestré, všichni dotazovaní souhlasně konstatovali, že oběti potřebují zejména sdílení, povzbuzení, naslouchání, porozumění, psychickou podporu a psychologickou pomoc. Jak říká I3: „*...v první řadě je to taková ta rovina aktivního naslouchání a nějaké to porozumění, určitě také ocenění za to, že vůbec dorazili, že to chtějí řešit.*“ Obdobně hovoří i I1: „*...potřebují opravdu vyslechnout, vědět to, že je nikdo neodsuzuje, někdo je ocení a podpoří.*“ Polovina dotázaných uváděla jako velmi žádanou pomoc poskytnutí právních informací či zprostředkování základních informací o průběhu celého procesu trestního řízení. Taktéž se polovina informantů I2, I5 a I6 mimo výše zmíněné, setkává s požadavky obětí, jak

vymoci přiznanou náhradu škody. Avšak I5 je přesvědčena o tom: „...že je to jen ta špička ledovce, to co oni umí pojmenovat, ale ve skutečnosti jsou strašně frustrováni tím, jak celé to řízení proběhlo.“ V menší míře pak byla uváděna pomoc v oblasti vyřizování praktických a organizačních věcí a doprovody do návazných institucí. Velmi překvapujícím faktem je, že pouze jedna dotazovaná I2 uvedla, že obětem poskytuje odborné sociální poradenství a kladla důraz na důležitost sociální práce „...sociální služba a ta spjatost se sociální prací je prvořadá, (...) pokud pomoc sociálně-právní a psychologická nejde souběžně, tak většinou nemá takový efekt.“

Další otázka taktéž mapovala oblast pomoci obětem, ale nezaměřovala se již na pomoc, kterou oběti od organizací žádají, nýbrž obecně na služby pomoci, které mohou pomáhající pracovníci obětem poskytovat v rámci své agendy. Všichni informanti jmenovali poskytované služby pomoci s ohledem na registr poskytovatelů pomoci obětem trestných činů. Mezi služby, které byly sdělovány nejčastěji, a uvedli je téměř všichni dotazovaní, patří psychologická pomoc, odborné sociální poradenství a poskytnutí právních informací. Někteří uvádějí odlišnou terminologii a vyjadřují se o tzv. pomoci psychosociální. V rámci jednotlivců pak zaznívaly odpovědi různého charakteru např.: doprovody, institut důvěrníka, institut zmocněnce, terapeutické služby, síťování návazných služeb, mapování zakázky klienta, individuální plánování. Nutné je říci, že výše zmíněné služby pomoci neposkytují vždy přímo sociální pracovníci. Ve většině zkoumaných organizací pracují mimo sociální pracovníky také právníci, psychologové či psychoterapeuti. O tomto faktu hovoří I2: „...jsme takový multidisciplinární tým, (...) my jsme tady sociální pracovníci, máme v týmu i právníka, (...) máme externisty psychology.“ Zařízení, která nedisponují těmito odborníky ani v rámci externích pracovníků, spolupracují v těchto oblastech s odbornými institucemi, jak potvrdila výpověď I1: „V rámci psychoterapeutické péče a právní pomoc nejvíce odkazujeme na další instituce.“ Tuto informaci stvrzuje taktéž I4: „Samozřejmě spolupracujeme s jinými příslušnými orgány. V případě, že je potřeba nějaká návazná péče, pokud to už není v našich možnostech.“

Ukázalo se, že zkoumané instituce spolupracují s velkým množstvím jiných pomáhajících organizací státního i nestátního charakteru. O tom svědčí odpověď I5: „Je to opravdu celá škála institucí... Nomia, Dům na půl cesty, Potravinová banka,

chráněné bydlení, exekutor, služby městské policie - Signál v tísni, romský koordinátor, státní policie, výchovný poradce ve škole, psychologové, právníci a spousta dalších.“ Zkoumané organizace vycházejí z potřeb konkrétních klientů a navazují spolupráci jak se sociálními, tak s veřejnými službami. Nejčastěji uvedenými spolupracujícími organizacemi, bez ohledu na zkoumaná města, byly Nomia, z.ú., Probační a mediační služba a intervenční centra. Překvapující byla výpověď pracovnice I4 o komplikované a značně nevyhovující spolupráci Bílého kruhu bezpečí a Probační a mediační služby: *„BKB není spokojený s tím, že PMS dostala do své gesce tuto agendu, tudíž ta spolupráce tam dobrá není.“* Naopak velmi pozitivním zjištěním bylo pravidelné setkávání hradeckých organizací v rámci multidisciplinárního týmu pro oběti trestných činů, které neopomnělo zmínit žádné zařízení. Takovéto týmy se pravidelně setkávají také v Pardubicích a jiných lokalitách, kde působí Probační a mediační služba.

Tyto čtyři otázky zodpovídají první dílčí cíl práce. Souhrnně lze říci, že nejčastěji se pracovníci vybraných zařízení setkávají s problematikou domácího násilí a majetkovou trestnou činností. Tato zjištěná skutečnost koresponduje se sdělením informantů o tom, jakou pomoc od nich oběti nejčastěji žádají. Vzhledem k četnému výskytu násilných a majetkových trestných činů je velmi žádanou formou pomoci psychosociální pomoc v kombinaci s právním poradenstvím a náhradami škody. Vedle nejčastěji žádané pomoci však organizace zajišťují další velmi rozmanité služby pomoci, nicméně nutno říci, že tyto služby neposkytují vždy samotní sociální pracovníci, nýbrž odborníci z řad právníků, psychologů či terapeutů. Formy pomoci, které vykonávají konkrétně sociální pracovníci, jsou v jednotlivých organizacích rozličné, avšak jejich základní činnosti souvisejí se službami uvedenými v registru poskytovatelů pomoci obětem trestných činů, tedy psychologickou pomocí, odborným sociálním poradenstvím a poskytováním právních informací. Dále se jedná o aktivity směřující k mapování zakázky, síťování služeb, podpoře, povzbuzení, aktivnímu naslouchání. Důležitou službou, kterou zajišťují někteří pracovníci, je institut důvěrníka. Nejčastěji uvedenými spolupracujícími organizacemi byly Nomia, z.ú., Probační a mediační služba a intervenční centra.

7.2 Význam sociální práce v systému pomoci (DC2)

Další dílčí cíl (DC2) zjišťuje pomocí konkrétních otázek význam a vliv sociální práce při poskytování pomoci obětem trestných činů. Tazatelské otázky mapují roli sociálního pracovníka a pohled informantů na oblast sociální pomoci, sociální práce a v neposlední řadě jejich přístup ke vzdělávání.

Nezastupitelnost sociálního pracovníka při poskytování pomoci obětem trestných činů je z odpovědí více než zřejmá. V rámci této otázky je nutné podotknout, že ne všichni dotazovaní pracují na pozici sociálního pracovníka, nýbrž se polovina informantů nachází na pracovní pozici poradce pro oběti trestných činů, avšak přesto mají téměř všichni z nich vzdělání odpovídající výkonu profese sociálního pracovníka. Pouze jeden informant pracující na pozici poradce nedisponuje sociálním vzděláním, nýbrž vzděláním policejním. Navzdory tomu byli všichni zúčastnění výzkumu alespoň částečně schopni reflektovat a zhodnotit význam sociálního pracovníka při práci s obětí. Čtyři z šesti informantů se konkrétně vyjadřují o tom, že sociální pracovník má zásadní a klíčový význam při práci s obětí, přičemž u dvou dotazovaných, kteří přímo nevyjadřují tento názor, lze z odpovědí rozpoznat, že jejich mínění je naprosto totožné. Důležitost sociálního pracovníka je obecně vnímána hlavně v oblasti podpory, motivace, psychosociální pomoci, doprovázení, nasměrování a provázení průběhem procesu, což dokládají výpovědi všech dotázaných. Nejkomplexnější odpověď poskytla informantka I5, která sděluje, že: *„...sociální pracovník (...) je odborník, který je orientovaný v regionu a ví, kdo, co poskytuje za služby (...) pomůže oběti zorientovat se v té situaci (...) pragmaticky jí sdělí, co ji čeká, jak to teď bude probíhat, kam bude muset zajít, kde jí s čím pomohou, s kým bude muset mluvit, poskytne tu podporu psychologickou, nebo psychosociální, a mapuje to její prožívání.“*

Vnímání sociální pomoci nebylo natolik jednoznačné jako vnímání sociálního pracovníka, jelikož odpovědi informantů byly značně odlišné. Jedna informantka byla dokonce z tohoto pojmosloví tak zaskočena, že sdělila: *„Nechte mě se zamyslet, to jste mě teda dostala.“* V polovině odpovědi byla sociální pomoc spojována zejména s finanční podporou od státu, jak uvádí I1: *„Já to vnímám spíše jako nějaké sociální dávky.“* V podobném duchu hovoří I2: *„Tak já sociální pomoc vnímám spíš jako peníze od státu.“* Zároveň se objevil i názor, že sociální pomoc je práce se sociálním okolím

klienta a jeho rodinou. Dva informanti zastávali názor, že sociální pomoc nelze vymezit, jelikož pomoc oběti je neoddělitelným souborem činností, což dokládá svou výpověď I4: „*Já tu pomoc vnímám jako komplexní (...) nejsem schopna asi úplně odlišit, co znamená sociální pomoc. Vnímám to jako jeden balíček, který jde ruku v ruce, ale ne všichni oběti, které se na nás obracejí, ho potřebují v celém svém rozsahu.*“ Častokrát byla sociální pomoc definována pomocí výše zmíněných činností sociálního pracovníka.

Úkolem následující otázky bylo zjištění, jak vnímají sociální pracovníci sociální práci při poskytování pomoci obětem. Tato otázka přinesla velmi zajímavé názory, které lze rozčlenit do dvou základních okruhů opodvědí. Polovina informantů spojuje sociální práci s prvkem lidskosti v jinak neosobním a formálním procesu, který oběť musí absolvovat. Tento pohled zastupuje například I1: „*...když si vezmete cestu trestního řízení, s čím se člověk potká, tak je to všechno na velmi formální a oficiální linii, není tady nikdo, kdo by ho ukotvil i po té psychické stránce a pomohl mu obnovovat pocit důvěry v tu společnost. Tady od toho tu je ta sociální práce.*“ Druhý názorový okruh sděluje, že sociální práce je soustava nezbytných kroků a tvrdých zásahů, které mají za cíl stabilizovat situaci klienta. Tuto myšlenku potvrzuje I2: „*...prostě takový jednotlivý kroky, které je potřeba ve správný čas zrealizovat.*“ Obdobně smýšlí i I4: „*Je to vlastně taková ta tvrdá práce, která s tím klientem probíhá. Ve smyslu toho, že musíme zmapovat s klientem jeho situaci, zjistit co od nás potřebuje, jaká je jeho zakázka.*“ Všichni se však souhlasně shodli na skutečnosti, že sociální práce je pro cílovou skupinu obětí trestných činů nesmírně důležitá a přínosná. Dle obsahu odpovědí je většinou vnímána jako multidisciplinární činnost, zahrnující především komplexní práci s klientem, který nemůže, neumí nebo nedokáže svou situaci řešit sám.

V otázce potřebnosti a důležitosti vzdělávání byla shledána jedna totožná odpověď u všech informantů. Všichni se ke vzdělávání stavějí velmi pozitivně, vnímají ho jako nezbytnou a samozřejmou součást své profese a jsou přesvědčeni, že je to nekončící a celoživotní proces. Nejvýstižněji situaci popsala I4: „*je určitě důležité vzdělávat se v práci s tou konkrétní skupinou lidí, učit se speciálním technikám a metodám. Protože když vyjdete po škole, tak člověk nemá ty zkušenosti, tu praxi. Škola vás připraví nějak obecně na výkon té profese, ale nepřipraví vás na práci se všemi cílovými skupinami.*“

Pracovníci se nejčastěji vzdělávají v oblasti krizové intervence, přímé práce s klientem, práce s traumatem. Méně zmiňováno bylo vzdělávání v oblasti práva a měnící se legislativy.

Otázky interpretované v této části se přímo či nepřímo týkaly významu sociální práce při poskytování pomoci obětem trestných činů, čímž byl zodpovězen druhý dílčí cíl. Mezi informanty panuje velmi podobné mnohdy až totožné mínění v otázkách týkajících se významu sociálního pracovníka při práci s oběti trestné činnosti a důležitosti vzdělávání pomáhajících profesionálů, které jednoznačně všichni vnímají jako velmi potřebné a zásadní při výkonu své profese. Mezi informanty převládá shodné přesvědčení, že sociální pracovník je osoba, která má nezpochybnitelný význam v oblasti podpory, psychosociální pomoci, motivace a provázení. Zajímá se o pocity a potřeby oběti a reflektuje je. Zároveň se jejich názory mírně rozcházejí v oblasti vnímání sociální pomoci a sociální práce. Představy informantů o sociální pomoci jsou velmi různé, proto je obtížné tento pojem dle jejich odpovědí vymezit. Někteří dotazovaní chápou sociální pomoc především jako finanční pomoc od státu. Někteří jako činnosti sociálního pracovníka v rámci výkonu své profese. Jiní neodlišují formy pomoci, nýbrž je chápou jako neoddělitelný jednotný komplex. Různorodě je pojmána také sociální práce, ačkoli ji všichni vnímají jako velice důležitou, přínosnou a multidisciplinární činnost, objevují se i protichůdné názory, které na jedné straně považují sociální práci za humánní aktivitu, jejímž cílem je pomoci lidem. Na straně druhé je popisována jako komplex tvrdých činů a intervencí.

7.3 Možnosti a limity sociálních pracovníků v oblasti pomoci (DC3)

Poslední dílčí cíl (DC3) sledoval prostřednictvím konkrétních otázek pohled informantů na možnosti a rizika výkonu profese sociálních pracovníků v této oblasti, pozitiva a negativa současného systému pomoci v České republice a hodnocení tohoto systému.

Otázka tážící se na kompetence pracovníků při poskytování pomoci přinesla odpověď, která ve většině případů ztotožňuje kompetence dotazovaných pracovníků s obsahem jejich pracovní náplně, což dokládá I6: „*Moje kompetence v podstatě kopírují moji náplň práce, mé pracovní činnosti.*“ nebo I4: „*Tak moje kompetence vlastně vychází z toho, co je náplní mé práce.*“ Jiní je vymezují pomocí konkrétních činností, které s klienty uskutečňují, tak jako I2: „*...edukace, podávání informací, orientace v situaci,*

pomoc k získání nadhledu, stabilizování stavu oběti, doprovázení,... “ V jednom případě byly kompetence popsány dle přesných názvů služeb, které garantují oběti. *„Moje kompetence jsou poskytování psychologické pomoci, sociálního poradenství a právních informací.“* Tatáž osoba poukázala na to, že kompetence jsou závislé na osobnosti každého jedince a jeho profesních zkušenostech, avšak nikdy nesmí dojít k překročení zákonné hranice. Pozoruhodné byly především autentické odpovědi informantek I2 a I5, které naprosto bez váhání uvedly: *„kompetencí v tomto zařízení není mnoho. Spíše nemáme skoro žádné, ale ty co máme, jsou velmi důležité.“* nebo *„No...v podstatě žádné, abych tak řekla. Já jsem poradce, takže už z názvu pozice vyplývá, že za toho klienta nemůžu dělat nic.“*

Možnosti spojené s výkonem profese v oblasti pomoci obětem trestných činů byly vnímány velmi individuálně, a proto tato otázka přinesla široké spektrum rozmanitých a zajímavých odpovědí. Příležitosti obdobně jmenované minimálně ve třech rozhovorech úzce souvisely s oblastí spolupráce s návaznými institucemi. Informanti pozitivně hodnotí možnost setkávání se a sdílení dobré praxe státních i nestátních organizací, v rámci kterých dochází ke zkvalitňování pomoci a k získávání inspirace ohledně osvědčených postupů, metod práce a nových pohledů na situaci klienta. Ve dvou odpovědích zaznívaly možnosti i ve spojitosti s klienty, kdy I5 sděluje, že: *„zásadní možnost je, že mu pomůžu orientovat se v jeho problému (...) pomáhám mu rozklíčovat tu situaci.“* Jedna z informantek uvedla jako pozitivum vzdělávání a osobnostní růst. V rámci rozhovoru byla zmiňována také široká škála dostupných služeb pomoci pro oběti trestné činnosti a oblast financování, díky kterému mohou být služby poskytovány bezplatně. Bohužel jeden člen výzkumu neshledal ve své profesi žádnou příležitost.

Na druhé straně výkon profese sociálních pracovníků přináší i mnohá rizika. Syndrom vyhoření se stal rizikem, které se vybavilo více jak polovině informantů jednoznačně jako první. Také absence zpětné vazby a kritického náhledu může mít neblahý vliv na výkon této profese. Další riziko zmiňuje informantka I2: *„udržet si vlastní hranici, vlastní nezávislý postoj, protože i my jsme jen lidi a máme také vlastní zkušenosti a taky ta naléhavost, která padá na sociálního pracovníka je velká.“* Na toto téma se rozhovořila také pracovnice I5, která shledává riziko způsobené z přemíry dobré vůle:

„Abych mu neuškodila, v rámci toho, že mu chci pomoci, (...) já ze své zkušenosti a vzdělání, tomu klientovi vnuknu něco, co by ho ani nenapadlo, že by mohlo být tak špatné a vmanipuluju ho do té role, že to vlastně špatné je. Jedním z rizik mohou být také nepřiměřená očekávání obětí o pomoci sociálních pracovníků, která mohou dle informantky I5 vést k prohloubení frustrace, neboť jim není očekávaná pomoc poskytnuta.

Posledním tematicky souvisejícím blokem byla trojice otázek zjišťující spokojenost či nespokojenost se současným systémem pomoci obětem trestných činů v České republice. Otázka zacílená konkrétně na negativa v systému pomoci opět přinesla velmi otevřené a pestré odpovědi, které umožňují hlubší vhled do problematiky a mohou sloužit nejen jako podněty k zamyšlení, nýbrž také jako doporučení pro zkvalitnění a zefektivnění budoucí praxe v této oblasti. Dvě informantky se necítily být kompetentní k tomu, aby posuzovaly negativní stránky systému pomoci, případně aby systém hodnotily dle otázky č. 14, ať už z důvodu krátké praxe v oboru či neschopnosti posoudit situaci vzhledem k malému množství klientů, se kterými se v rámci své praxe setkávají, přesto se však neubránily sdělení svého názoru. Negativa, která se v rozhovorech objevovala opakovaně, lze rozdělit do třech oblastí. První oblastí nespokojenosti je míra informovanosti laické i odborné veřejnosti o službách pomoci obětem, která není dle dvou dotazovaných dostatečná. Velmi výstižně tuto informaci sdělila I5: *„...co je strašný průšvih, že ty oběti neví, že se na někoho můžou obrátit. Když se ten klient o těchto službách nedozví, tak je mu prd platné, že tady je široká a pestrá síť sužeb, která mu pomůže.“* S problematikou informovanosti zároveň souvisí i sporadické odkazování odborníků, většinou z řad policistů, na tyto služby. Dotazovaná hovoří o tom, že některé oběti se mnohdy neprojevují tak, že by pomoc potřebovaly, to však neznamená, že by jim pomoc neměla být přinejmenším nabídnuta. Druhou oblastí vyřčenou taktéž ve dvou rozhovorech je obtížná aplikace zákona o obětech trestných činů do praxe. *„Stát také řekl, že oběť je osoba, které je potřeba pomoci. Přijala zákon, který je relativně dobrý, ale pak ta praxe strašně těžko proniká.“* dodává informantka I5. Taktéž hovoří i dotazovaná I3: *„Oběť má nároky, systém je z obliga, vytvořil nástroje, ty podal oběti, ale ve finále...prostě je A, ale není B.“* Problémy, se kterými se praxe tohoto zákona nejčastěji potýká, jsou: absence ochrany oběti v jednání před soudem v případě, že náhrada škody není přiznána v rámci trestního řízení, obtížná

vymahatelnost přiznaného nároku na náhradu škody, neznalost zákona o obětech trestných činů mezi odborníky a s tím související nevzdělanost odborníků v této oblasti. „*Je to nedomyšlený... jeden zákon všechno velmi dobře ošetřuje a další to nebere v potaz.*“ říká I3. Třetím opakovaně vnímaným nedostatkem je nerovnoměrné rozložení služeb pro oběti. Určité lokality jsou službami pomoci hojně prosyceny, jiné naopak tyto služby postrádají. Poslední sdílený názor se týká nespokojenosti se vzděláváním pomáhajících profesionálů a orgánů činných v trestním řízení, na které není kladen dostatečný důraz. Dalšími jmenovanými negativy byly nevyváženost práv a možností pachatele a oběti, předsudky vůči oběti, která si za svou situaci může sama, konkurenční boj mezi organizacemi poskytujícími služby obětem a neochota veřejnosti navštěvovat neziskové organizace a sociální služby, kvůli jejich stigmatu.

Mimo rozsáhlý výčet negativ jsou v systému pomoci oběti spatřována také pozitiva, kterých však dotazovaní neshledávají takové množství. Celý dotazovaný soubor se shodl na tom, že velkým a nezpochybnitelným přínosem bylo přijetí zákona o obětech trestných činů a jeho nedávná novelizace. Zároveň je téměř všemi pozitivně vnímán zvýšený zájem o oběti, což potvrzuje I4: „*problematika obětí se postupem času celá posunuje k lepšímu...už jenom třeba ten zákon o obětech přispěl ke zlepšení postavení oběti, což je velký pokrok.*“ nebo I1: „*pozitivní je hlavně ten směr, kam to celé směřuje, že ta oběť už není jenom důkazním prostředkem.*“ či I2: „*Určitě je jisté zlepšení v přístupu těch institutů. Policie funguje mnohem líp.*“ Pozitiva jsou jednou informantkou shledána v kategorizaci obětí a vzniku speciálních výslechových místností pro dětské oběti. Dále pak ve státěm garantované celoplošné pomoci obětem, kterou zajišťuje státní instituce Probační a mediační služby, jež má široké pole působnosti po celé České republice.

Závěrečná otázka rozhovoru byla zaměřena na komplexní posouzení systému pomoci obětem trestných činů popřípadě i jeho efektivity. S touto otázkou úzce souvisí dvě v přechozím textu interpretované otázky zabývající se negativy a pozitivy tohoto systému. Stejně tak jako v otázce negativ se taktéž dvě informantky necítily být kompetentní k tomu, aby hodnotily současný systém pomoci, především z důvodu absence konkrétních dat, která by statisticky doložila, kolikrát bylo o konkrétní pomoc oběti požádáno a kolikrát jim byla poskytnuta, či malého množství obětí, se kterými

pracují. Odpovědi informantů lze rozčlenit do tří názorových skupin, které sdružují nejhlavnější myšlenky dotazovaných. První skupina byla zmiňována již výše ve spojitosti s nekompetentností posuzovat efektivitu systému pomoci v České republice. Zastánci druhého názoru se vyjadřují tak, že systém vnímají jako relativně efektivní a hodnotí ho poměrně kladně, tak jako I4: *„Připadá mi, že to je všechno na dobré cestě, jen je potřeba v tom vytrvat.“* Přestože k němu mají někteří nemalé připomínky: *„Já ho vnímám jako relativně efektivní, s tou velkou výhradou, že je to doposud hlavně o lidech.“* doplňuje informantka I4. Třetí názorový okruh stojí v opozici a o systému se vyjadřuje spíše negativně. *„Systém pomoci v žádném případě nevnímám jako efektivní. Efektivní pomoc by byla taková, aby tuto pomoc poskytoval stát přímo, a ne na žádost nebo prosbu oběti.“* říká dotazovaný I6. Nespokojenost se systémem vyjadřuje také I2, která sděluje, že: *„Stát by měl přijmout větší zodpovědnost, (...) ten systém je stále na cestě, (...) systém není nastavený ideálně, není a nikdy nebude.“* Velmi autenticky popsala tuto problematiku systému pomoci obětem informantka I5: *„podle mě to byla do nebes volající absurdita, že stát nedokázal ochránit občana před tím, aby se mu stal trestný čin a potom ho ještě následně zpráskal, tím že musel projít trestním řízením, kde ho zneužili a nechal bez pomoci, (...) a přijde mi opravdu absurdní a hloupé, že se o tomto všem bavíme v roce 2017, to tu přece mělo být odjakživa.“*

Shrnutí otázek vážících se na třetí dílčí cíl je následovné. Své kompetence pracovníci ztotožňují buď s obsahem své pracovní náplně, nebo s konkrétními službami, které obětem poskytují. Někteří nevnímají své kompetence jako dostačující. Příležitosti vyplývající z této profese jsou viděny především ve spolupráci a navazování kontaktů s návaznými institucemi, sdílení dobré praxe, množství bezplatně dostupných sužeb, dalším odborném vzdělávání a osobnostním růstu. Nepochybně nejčastějším souvisejícím rizikem je syndrom vyhoření. Dále absence zpětné vazby, udržení odstupu a nezávislého pohledu, uplatňování vlastních zkušeností a přemíra dobré vůle. Systém pomoci obětem dle informantů přináší množství negativ, mezi která jsou řazena nízká informovanost odborné i neodborné veřejnosti o službách pomoci a nedostatečné odkazování či zprostředkování kontaktu na tyto služby. Shledávaným negativem je taktéž značně komplikovaná aplikace zákona o obětech trestných činů do praxe, která dle informantů obecně řečeno spočívá v nedostatečné připravenosti systému tento zákon přijmout. Další slabinou je vzdělávání odborníků pracujících s obětmi a nerovnoměrné

zasílování lokalit službami pro oběti a množství dalších výše jmenovaných. Naopak kladně hodnocenou skutečností je přijetí zákona o obětech trestných činů, který měl pozitivní vliv na vnímání práv oběti. A obecně větší zájem o tuto problematiku jak z řad profesionálů tak laiků. V oblasti hodnocení komplexního systému pomoci obětem se objevují protichůdné názory vyjadřující jak spokojenost se současným systémem pomoci, tak nespokojenost a vnímanou neefektivnost celého systému.

7.4 Vyhodnocení výsledků výzkumného šetření

Výše uvedená analýza rozhovorů obsahuje v každé kapitole zaměřující se na jeden ze tří stanovených dílčích cílů shrnutí, které je zároveň i odpověďmi na stanovené dílčí cíle. Avšak pro přehlednost a ucelenost zjištěných výsledků výzkumného šetření budou v této kapitole rekapitulovány získané výsledky se zaměřením na vyhodnocení dílčích cílů a následně hlavního výzkumného cíle.

První dílčí cíl (DC1) zkoumal pomocí tazatelských otázek, jaké formy pomoci poskytují sociální pracovníci obětem trestných činů ve vybraných zařízeních. Úkolem tohoto dílčího cíle bylo získat představu o tom, jaké služby pomoci poskytují sociální pracovníci obětem a s jakými institucemi vybrané organizace spolupracují. Zároveň tento dílčí cíl mapoval nejčastěji vyhledávanou pomoc a s tím související nejčastější trestné činy. Z tazatelských otázek bylo zjištěno, že je pro pracovníky velmi obtížné určit jaké oběti se na organizace obracejí s prosbou o pomoc nejčastěji, což může být do jisté míry způsobeno tím, že si většina dotazovaných organizací nevede statistická data o trestných činech páchaných na obětech ani o žádané či poskytnuté pomoci. Avšak ve většině případů se pracovníci shodli na tom, že se setkávají hlavně s domácím násilím, krádežemi, loupežemi a dopravními nehodami. Taktéž nejžádanější formou pomoci je dle jejich názoru pomoc psychosociální, právní poradenství a informace spojené s náhradami škody a průběhem trestního řízení. Formy profesionální pomoci v jednotlivých zařízeních jsou však natolik různé, že je nelze jednoznačně zobecnit či kategorizovat. Organizace při práci s oběti vycházejí nejen z jejich konkrétních potřeb, nýbrž také z veřejného závazku a potenciálu samotné služby. Nicméně nejčastěji organizace vykonávají činnosti spojené s výkonem sociální práce a službami nahlášenými v registru poskytovatelů pomoci obětem trestných činů. Spolupracující organizace se jeví být jak státní tak nestátní, jedná se totiž nejen o sociální služby, nýbrž

také o veřejné instituce. Vybrané organizace jsou nakloněny jakékoli spolupráci, která však bývá velmi různorodá a individuální, jelikož vychází z potřeb konkrétní oběti. V pravidelných intervalech se setkává jak hradecký, tak pardubický multidisciplinární tým na pomoc obětem. Konkrétně hradecký tým se skládá ze všech mnou vybraných organizací pracujících s oběťmi a dalších státních či nestátních institucí. Výsledky tohoto dílčího cíle měly dle očekávání výzkumníka vypovídat také o dostupnosti služeb pomoci obětem a jimi zasíťovaných lokalitách, avšak vzhledem k odpovědím dotazovaných bude tento fakt reflektován v rámci třetího výzkumného cíle.

Následující dílčí cíl (DC2) se zaměřoval na význam sociální práce v systému pomoci obětem trestných činů. Tento cíl byl definován s úmyslem zjistit, jak sociální pracovníci vnímají svou roli a jak při výkonu své profese reflektují sociální práci a sociální pomoc. Očekávání výzkumníka týkající se nedostatečného apelu na vzdělávání pracovníků bylo na základě odpovědí informantů vyvráceno a naopak bylo zjištěno, že vzdělávání je pracovníky chápáno jako nezbytná a velmi potřebná součást výkonu profese sociálního pracovníka. Všichni dotazovaní se dalšímu odbornému vzdělávání aktivně věnují v podobě přednášek, seminářů či sebezkušenostních kurzů. Nejčastěji se však jedná o kurzy pomáhající ke zkvalitnění klientské práce například kurz krizové intervence. Méně často se jedná o vzdělávání v legislativní oblasti. Z výsledků tazatelských otázek plyne, že význam sociální práce v oblasti pomoci obětem trestných činů je zásadní a naprosto totožně je smýšleno i o roli sociálního pracovníka, který uplatňuje své schopnosti především v oblasti podpory, psychosociální pomoci, sdílení, doprovázení atd. Nicméně z rozhovorů není patrné, v čem spočívá důležitost a nepostradatelnost jak sociální práce, tak sociálního pracovníka. Vnímání sociální pomoci je dle názorů informantů různé, avšak ani v jednom případě nebyly potvrzeny úvahy výzkumníka o tom, že by sociální pomoc byla ztotožňována se sociální prací či že by tyto dvě oblasti byly vnímány naprosto odděleně. Sociální pomoc je chápána některými lidmi jako finanční pomoc od státu, jinými jako jakákoli pomoc, která přichází od sociálního pracovníka. Z odpovědí je zřejmé, že tento pojem není často používán, a proto je i pro samotné pracovníky obtížné ho definovat.

Poslední dílčí cíl (DC3) sledoval prostřednictvím tazatelských otázek jaké možnosti a limity shledávají sociální pracovníci v oblasti poskytování pomoci obětem trestných

činů. Tento dílčí cíl za prvé zkoumal postoje sociálních pracovníků ke své profesi prostřednictvím vnímaných kompetencí, příležitostí a rizik, se kterými se reálně v praxi setkávají, za druhé postoj k současnému systému pomoci obětem v České republice. Výzkumník v rámci tohoto dílčího cíle reflektoval přijetí zákona o obětech trestných činů č. 45/2013 Sb. a jeho reálnou aplikaci v praxi. Z rozhovorů bylo zřejmé, že otázka kompetencí je poměrně problematická a každý pracovník chápe tento pojem odlišně. Obecně si myslím, že je tento pojem lidmi vnímán rozporuplně, protože si pod ním každý představí něco jiného, což se ukázalo i v samotném výzkumném šetření. Většinou byly kompetence charakterizovány pomocí činností, které pracovníci mohou vykonávat v rámci své profese, případně byly ztotožňovány s pracovní náplní. Takovéto kompetence lze pak označit jako praktické. Někteří pracovníci kompetence chápou jako možnost něco ovlivnit či změnit a jsou proto toho názoru, že jejich kompetence jsou v tomto směru nedostatečné nebo značně omezené. Rizika a příležitosti této profese byly poměrně vyvážené. Nejčastěji zmiňovaným rizikem byl syndrom vyhoření, který je v této profesi poměrně častým jevem. Dále bylo riziko spatřováno v absenci zpětné vazby nebo nedostatku zkušeností. Vnímanými příležitostmi byl osobnostní růst, možnost odborného vzdělávání a navazování profesních kontaktů a vazeb. Jelikož se jedná o velmi rozmanitou práci, kde se pracovníci neustále setkávají s novými případy a příběhy lidí, je tedy nutné, aby byli dobře odborně připraveni. Nejzásadnějšími limity, které pracovníci vnímají v oblasti pomoci obětem je nedostatečná připravenost systému na přijetí zákona o obětech trestných činů a s tím související obtížná aplikace tohoto zákona do praxe. Pracovníci se tedy reálně setkávají se zásadními nedostatky souvisejícími s nenavazující legislativou, uplatňováním práv klientů a nedostatkem služeb pro tuto cílovou skupinu v určitých lokalitách. Dále s nízkou informovaností veřejnosti, ale i odborníků, kteří by měli doporučovat a odkazovat na služby pomoci. Pracovníci vyjadřují své rozčarování také v oblasti vzdělávání a proškolení vyšších úředníků rozhodujících o osudu oběti v rámci trestního řízení. Ačkoli je v současném systému shledáváno množství negativ a dotazovaní mají velmi odlišné názory na jeho efektivitu, všichni hodnotí pozitivně, že se problematika obětí dostává do povědomí stále více lidí a je čím dál více diskutovaným tématem.

Prostřednictvím zjištěných výsledků v rámci zvolených dílčích cílů bylo dosaženo hlavního výzkumného cíle (HVC) práce, který se dotazoval na způsoby profesionální

pomoci sociálních pracovníků obětem trestných činů ve vybraných zařízeních. Výsledky jednotlivých dílčích cílů přinesly odpovědi na to, jak vypadá podoba pomoci sociálních pracovníků a jakou pomoc oběti vyhledávají, jaký je význam a postavení sociální práce v této oblasti a jaké jsou možnosti a limity celého systému pomoci v České republice. Hlavní výzkumný cíl byl tedy splněn. Způsoby profesionální pomoci byly nastíněny v prvním dílčím cíli, zároveň výsledky zjištěné v rámci ostatních dílčích cílů přispívají ke komplexnosti celého tématu. Sociální pracovníci jsou při práci s oběťmi nenahraditelnými partnery, kteří oběti dopomáhají zvládnout a stabilizovat situaci, ve které se ocitla.

7.5 Diskuse

Z výsledků získaných v rámci kvalitativního výzkumného šetření bylo odpovězeno na tři zvolené dílčí cíle, o nichž pojednává předchozí kapitola. Ačkoli byla mnou zvolená kvalitativní výzkumná strategie polostrukturovaného rozhovoru časově náročná a vzhledem k pracovní vytíženosti oslovených informantů bylo velmi obtížné získat potřebné informace pro účely tohoto výzkumného šetření. Domnívám se, že realizované rozhovory přinesly velmi zajímavá sdělení, která mnohdy odkryla i některé výzkumným šetřením nezkoumané oblasti výkonu této profese. Tyto poznatky mohou být využity jako podklady pro další zkoumání této problematiky. Velmi si vážím času, který informanti výzkumnému šetření věnovali a jejich nadšení, se kterým do rozhovorů vstupovali. Všichni dotazovaní byli k výzkumníkovi otevření a vyjadřovali své názory ke zkoumané tematice rozsáhlým způsobem, což bylo díky zvolené výzkumné strategii možné. Samotné rozhovory byly pro výzkumníka příjemným překvapením. Zároveň byly pozitivně hodnoceny i dotazovanými informanty, kteří se velice zajímali o to, jak jsou takovými výzkumným šetřením nakloněni jiné organizace pracující s oběťmi a neskrývali své potěšení z toho, že je tato problematika zkoumána a zohledňována na akademické půdě. Níže budou uvedeny myšlenky, které mohou sloužit jako podněty k zamyšlení či jako návrhy pro další zkoumání.

Významnou informací výzkumného šetření nejen pro sociální pracovníky, ale především pro jejich zaměstnávající organizace a zadavatele může být většinová absence statistických dat. Osobně považuji statistická data za důležitá, a to nejen kvůli kvantifikaci a vykazování potřebnosti dané služby, nýbrž především z hlediska

zkvalitnění poskytovaných služeb obětem. Jelikož průkazné statistiky zrcadlí, zda je služba správně nastavena, dostatečně využívána a zda jsou služby pomoci obětem nabízené a poskytované v souladu s jejich potřebami.

V teoretické i empirické části práce jsem objasňovala, z jakého důvodu se nestala předmětem výzkumného šetření intervenční centra. Proto pro mě bylo překvapující, že ačkoli existují specializovaná zařízení pro oběti domácího násilí, která se zaměřují na konkrétní kategorie obětí a pracují tak se specifickou skupinou poškozených, navštěvují oběti domácího násilí také velmi hojně jiné instituce pro oběti. V malých městech či obcích může být tato skutečnost způsobena nedostatečným pokrytím služeb zaměřujících se přímo na oběti domácího násilí. Avšak v rámci velkých měst, které byly zkoumány v této práci, uvažuji spíše nad nedostatečnou informovaností veřejnosti o sociálních či jiných službách, které mohou využít.

Pozornost si dle mého názoru zaslouží také informace o nevyhovující spolupráci mezi Probační a mediační službou a Bílým kruhem bezpečí, o které se zmínila jedna informantka. Poradci Bílého kruhu bezpečí nemohou být zároveň poradci Probační a mediační služby, jelikož si to vedení Bílého kruhu bezpečí nepřejí. Dle mého názoru by tato kombinace mohla být naopak velmi přínosná především pro samotnou oběť, ale také pro obě organizace, které by nevystupovaly konkurenčně, nýbrž partnersky a propojilo by se poskytování kvalitních služeb ve státním i nestátním sektoru, tak jak je tomu v některých zahraničních zemích. Nutno říci, že toto sdělení pojednává o spolupráci na celorepublikové úrovni nikoli na úrovni regionální, která může být na základě osobních kontaktů dobrá. Jelikož není toto sdělení podloženo jinak než osobní zkušeností a subjektivní výpovědí informantky je nutné být k tomuto názoru obezřetní, zároveň však může tato informace sloužit jako podnět pro další práce.

Pro samotné sociální pracovníky se jeví být značně obtížné definovat profesi sociálního pracovníka. Toto znepokojující zjištění vyplynulo z výsledků výzkumného šetření. Z rozhovorů není zřejmé, jakou roli sociální pracovník zastává, jaká je jeho činnost a proč je tato profese důležitá. Rovněž podstata sociální práce je pro samotné sociální pracovníky dle rozhovorů těžko uchopitelná. Zajisté je potřeba reflektovat, že téměř polovina informantů nepracuje na pozici sociálního pracovníka, nicméně téměř všichni mají k výkonu této profese odpovídající kvalifikaci, proto je pro mě tato

informace překvapující. Domnívám se, že s touto problematikou souvisí také skutečnost, že status sociálního pracovníka lze získat studiem různých oborů a není k tomu nezbytně nutné vystudovat vyšší odbornou či vysokou školu v oboru sociální práce. Proto se mi v této souvislosti jeví velmi potřebné ještě usilovněji apelovat na aktivní vzdělávání sociálních pracovníků nejenom v rámci odborných kurzů, nýbrž také v teorii samotné profese sociální práce. Jelikož jsem přesvědčena, že sociální pracovníci jsou těmi, kteří mohou zvyšovat prestiž sociální práce tím, že budou schopni vysvětlit její prospěšnost a výlučnost. Dále vnímám v oblasti vzdělávání velmi podstatné a důležité aby se sociální pracovníci, kteří pracují s oběťmi trestných činů, důkladně vzdělávali nejen v přímé práci s klientem, nýbrž také v oblasti trestní justice, práva, kriminologie, viktimologie atd. Dle mého názoru je mnohokrát zmiňovaný sociální pracovník právě tou osobou, která by měla být schopna oběti zajistit komplexní pomoc v nejrůznějších, pro oběť důležitých a mnohdy existenčních oblastech.

Obtížné uchopení profese sociální práce a činností sociálního pracovníka dle mého mínění také úzce souvisí s problematikou vymezení kompetencí, které jsou velmi pestré, dynamické, stále se rozvíjející a lze na ně nahlížet z různých úhlů pohledu, jak se ve výzkumném šetření prokázalo. Domnívám se, že profesní kompetence sociálních pracovníků nelze jednoznačně a obecně klasifikovat, z důvodu velké rozmanitosti a široké uplatnitelnosti sociálních pracovníků v různých oblastech sociálních služeb, což může být také jedna z příčin, proč jsou kompetence sociálními pracovníky chápány různě. Nicméně si myslím, že by mělo být z výpovědí pracovníků zřejmé, že si sociální pracovníci musí pro výkon této profese osvojit specifické odborné kompetence, které je opravňují vykonávat tuto činnost v souladu s posláním organizace.

Závěr

Tématem této diplomové práce byly *Formy pomoci obětem trestných činů*. Nad oběťmi trestných činů a současným systémem pomoci, jsem se zamýšlela také v souvislosti s problematikou kriminality, kterou je i přes velkou snahu různých orgánů, nemožné zcela eliminovat. Každý trestný čin má svou oběť a tou se může stát kdokoli v jakýkoli okamžik svého života, proto vnímám jako zásadní umět lidem, kteří se ocitnou v takovéto situaci, co nejlépe pomoci.

V dnešní době existuje již množství obětí, které pomoc aktivně vyhledávají. Bohužel však zůstává řada obětí, o kterých nevíme, a které pomoc z různých důvodů nehledají. Jedním z důvodů může být i skutečnost, že dlouhá léta nebyla obětem věnována přílišná pozornost, ačkoli se tyto osoby do své situace nedostaly vlastním zaviněním a mnohdy byly nařknuty ze svého přičinění na vzniklé situaci. V současné době se však situace postupně mění. V českém prostředí mají velkou zásluhu na změně přístupu k oběti nestátní neziskové organizace a další zařízení pracující s touto cílovou skupinou. Velkým přínosem v této oblasti byl rovněž přijatý zákon o obětech trestných činů č. 45/2013 Sb., kterému je věnována samostatná kapitola teoretické části. Pozitivním faktem je, že s vývojem společnosti se postupně mění i vnímání oběti a její postavení, což by mohlo do budoucna vést k tomu, že samy oběti budou ve větší míře bojovat za svá práva, vyhledávat pomáhající instituce a využívat jejich služeb pomoci.

Diplomová práce se skládá z dvou hlavních a na sebe navazujících částí, teoretické a empirické. Teoretická část vychází z prostudované odborné literatury a poskytuje vhled do zkoumané problematiky a kontextu celé práce, která definuje základní a stěžejní pojmy úzce související s tímto tématem. Práce popisuje pojmy z oblasti psychologie obětí, vymezuje důsledky trestného činu na oběť, zabývá se legislativními předpisy a zákony upravujícími toto téma s důrazem na zákon o obětech trestných činů č. 45/2013 Sb., a dále představuje různé formy pomoci obětem a vybrané organizace Královehradeckého a Pardubického kraje, které tuto pomoc poskytují. Kontext výkonu sociální práce a její role v oblasti pomoci obětem trestných činů provází celou práci, přičemž hlavní důraz na ni je kladen v empirické části práce. V druhé části práce bylo podrobněji popsáno výzkumné šetření, formulován hlavní výzkumný cíl a cíle dílčí, na které bylo možné odpovědět díky kvalitativní výzkumné strategii polostrukturovaného

rozhovoru realizovaného se sociálními pracovníky. Prostřednictvím stanovených dílčích cílů bylo úspěšně dosaženo hlavního výzkumného cíle a bylo tak zjištěno, jaké jsou způsoby profesionální pomoci obětem trestných činů a jak taková pomoc vypadá.

Tématika forem pomoci obětem trestných činů je málo zkoumanou a řekla bych, že do jisté míry neprobádanou oblastí. Domnívám se, že neexistují publikace, které by se zabývaly pomocí obětem z hlediska sociální práce, a proto shledávám zásadním nadále rozšiřovat povědomí o této problematice a zkoumat ji nejen v rozsahu vysokoškolských prací, ale také v rámci odborných výzkumů například v Institutu pro kriminologii a sociální prevenci nebo ve Výzkumném ústavu práce a sociálních věcí. Obecně je o obětech trestných činů pojednáváno především z hlediska právního, legislativního či kriminologického a existuje mnoho takto zaměřených prací a studií, které jsou zajisté velmi přínosné a důležité nicméně shledávám stejně důležité toto téma zkoumat z perspektivy sociální práce.

Souhrnně lze z výzkumného šetření vydedukovat, že ačkoli je v současné době situace týkající se pomoci oběti mnohem příznivější, nežli tomu bylo kdysi, není smýšlení sociálních pracovníků o efektivitě systému pomoci v České republice souhlasně pozitivní. K zlepšení situace dochází z důvodu existence většího množství služeb pracujících s touto cílovou skupinou a zákona, jehož cílem je zlepšit postavení oběti, její práva a možnosti. Osobně se domnívám, že se situace vyvíjí dobrým směrem, nicméně je dle mého názoru nutné, aby se nejenom sociální pracovníci, ale také ostatní odborníci mající co dočinění s tímto tématem nevzdávali a nadále usilovně prosazovali práva obětí a bojovali za zlepšování a zkvalitňování celého procesu.

Na úplný závěr bych ráda zmínila možná doporučení, která vplynula z výsledků výzkumného šetření a mohla by být zdrojem podnětů k zamyšlení či přínosem pro samotnou praxi:

- 1) Více apelovat na vzdělávání sociálních pracovníků a orgánů činných v trestním řízení, díky kterému by snadněji došlo k provázání sociální práce s trestní justicí. U sociálních pracovníků je nutné prohlubovat vzdělávání nejen v klientské práci, nýbrž také v legislativě, právu, ale i samotné teorii sociální práce, jak již zmiňuji v předchozí kapitole 7.5. Zároveň by mi přišly zajímavé specializační výcvikové

kurzy, které by sociální pracovníky připravily na výkon profese s touto specifickou cílovou skupinou. U OČTŘ naopak vnímám potřebu vzdělávat se především v oblasti zaměřené na citlivou práci s oběťmi trestných činů, čímž se snižuje riziko sekundární viktimizace.

- 2) Vzhledem k nerovnoměrnému zasíťování služeb pomoci pro oběti v různých lokalitách, doporučuji zmapovat dostupnost a potřebnost služeb pomoci v celé České republice a následně zmapovat trestnou činnost na celém území ČR tak, aby bylo zřejmé, v jakých lokalitách jsou služby pro oběti snadno dostupné a kde naopak tyto potřebné služby chybí. Výsledky mohou přinést zajímavá zjištění. V některých lokalitách může být služeb pro oběti mnoho a nejsou potřebné a využívány, ale v jiných oblastech mohou tyto služby chybět, ačkoli by potřebné byly.
- 3) Vytvořit jednotný statistický systém, který bude využitelný pro všechny typy služeb pracujících s oběťmi a umožní tak srovnávat data jednotlivých územních lokalit a lépe reagovat na potřeby obětí. Zjištěné údaje tak mohou přispět ke vzniku nových služeb, ale zároveň k zániku stávajících.
- 4) Stanovit zákonnou povinnost aby policie, která bývá často jako první v kontaktu s obětí, všem obětem bez výjimky předala informace o pomáhajících organizacích a o tom jak fungují (bezplatnost), zprostředkovala kontakt, případně sama se svolením oběti konkrétní organizaci kontaktovala. Možností by také bylo, kdyby policie předávala kontakty na všechny oběti trestných činů organizacím poskytujícím služby pomoci stejně tak, jak tomu je v případech domácího násilí, přičemž by se sama oběť mohla rozhodnout, zda nabídku pomoci využije či nikoli. Díky tomu by se zvýšila informovanost obětí o možnostech dostupné pomoci a možná i samotné využívání těchto služeb.
- 5) Přiznanou náhradu škody by měl oběti vyplácet stát, přičemž on sám by následně tuto finanční náhradu vymáhal po pachateli. Oběti by se dostalo přiznaného nároku a stát by vyjádřil zodpovědnost za to, že občana nedokázal před trestným činem dostatečně ochránit.
- 6) Zvýšit informovanost veřejnosti o službách pomoci prostřednictvím různých propagačních strategií, kterých je téměř neomezené množství. Jednou z nich mohou být například články nebo kontakty publikované v obecních a městských

zpravodajích, periodikách a tiskovinách, které jsou distribuovány do poštovních schránek všech domácností. Reklamní poutače v dopravních prostředcích či osvětové přednášky či semináře.

- 7) Stanovit kontrolní orgán, na který se budou moci oběti nebo jejich zmocněnci odvolávat v případě, že se jim nedostane jejich zákonných nároků, či nebude v jejich případě konáno dle řádných postupů.
- 8) Zpracovat na větší provázanosti zákona o obětech trestných činů č. 45/2013 Sb. a ostatních právních předpisů. Například jestliže má oběť právo na ochranu soukromí dle tohoto zákona, bylo by vhodné, aby toto právo přetrvávalo i po skončení trestního řízení a přechodu do občanskoprávního řízení.
- 9) Zlepšit spolupráci a komunikaci mezi státní a městskou policií a navazujícími institucemi státní i nestátní povahy, které pracují s obětí tak, aby došlo k provázanému pomáhajícímu systému, který si bude sdělovat získané informace a nebude tak oběť vystavovat dalším traumatizujícím zážitkům, konat případové konference a aktivně spolupracovat v její prospěch.

Výsledky výzkumného šetření mohou být cennou zpětnou vazbou pro všechny zúčastněné i nezúčastněné sociální pracovníky, ale také jiné odborníky, kteří pracují s oběťmi v kterémkoli zařízení, které poskytuje pomoc. Zároveň mohou být zdrojem nápadů a doporučení pro všechny, do této problematiky zainteresované osoby, například orgány činné v trestním řízení, státní i nestátní organizace nebo zřizovatelé těchto zařízení. V neposlední řadě nelze opominout samotné oběti, kterým může být tato diplomová práce důkazem, že je toto téma čím dál více diskutované. Dalšími tématem dotčenými osobami mohou být studenti humanitních oborů, především pak sociální práce, kteří mohou hlouběji proniknout do této oblasti a zasadit se o důležité kroky a změny vedoucí ke zkvalitnění práce s touto cílovou skupinou. Myslím si, že si toto téma zaslouží mnohem více pozornosti a osvěty nežli se mu dostává v současnosti.

Seznam tabulek

Tabulka 1: Transformační tabulka dílčích cílů do tazatelských otázek.....	55
Tabulka 2: Výzkumný soubor.....	58

Seznam použité literatury

BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada, 2005. 300 s. ISBN 80-247-0708-x.

BOHMAN, Martin. Vyváženost práv oběti a práv obviněného v rámci trestního řízení. In: MAREŠOVÁ, Alena. *Bezpečnostní situace v České republice: sborník studií a statí*. Praha: Odbor bezpečnostní politiky MV, 2012, s. 175 – 178. ISBN 978-80-260-3275-5.

ČECH, J. *Úvod do policajnej psychologie. Edícia policajnych vied*. Bratislava: Tlačáreň Ministerstva vnútra, 1998. 334 s. ISBN 80-8054-049-7.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila a Petra VITOUŠOVÁ. *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů: příručka pro pomáhající profese*. Praha: Grada, 2007. 192 s. ISBN 9788024720142.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Co z nás dělá oběti trestných činů? *Psychologie dnes: časopis pro moderní psychologii*. 2000, roč. 6, č. 4, s. 22 – 24. Praha: Portál, 1998-. ISSN 1212-9607.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Forenzní psychologie*. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2004. 432 s. ISBN 80-86473-86-4.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Forenzní psychologie*. 3., uprav. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2013. 445 s. ISBN 978-80-7380-461-9.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Kriminální psychologie*. Praha: Eurounion, 1998. 256 s. ISBN 80-85858-70-3.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. 2., rozš. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2015. 318 s. ISBN 978-80-7380-581-4.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Viktimologie pro forenzní praxi*. Praha: Portál, 2014. 160 s. ISBN 978-80-262-0582-1.

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 4., nezměn. vyd. Praha: Karolinum, 2011. 374 s. ISBN 978-80-246-1966-8.

FOLKMAN, Susan. Positive Psychological States and Coping with Severe Stress. *Social Sciences and Medicine*. 1997, roč. 45, č. 8, s. 1207 – 1221. ISSN 0277-9536.

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výskumu*. 4., rozš. vyd. Bratislava: Univerzita Komenského, 2008. 272 s. ISBN 978-80-223-2391-8.

GILLERNOVÁ, Ilona a Hedvika BOUKALOVÁ. *Vybrané kapitoly z kriminalistické psychologie*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2006. 282 s. ISBN 80-246-1293-3.

GRÍVNA, Tomáš, Pavel ŠÁMAL a Helena VÁLKOVÁ. *Zákon o obětech trestných činů: komentář*. 1. vyd. Praha: C.H. Beck, 2014. 520 s. ISBN 978-80-7400-513-8.

- GŘIVNA, Tomáš. Zákon o obětech trestných činů. In: JELÍNEK, Jiří a Tomáš GŘIVNA. *Poškozený a oběť trestného činu z trestněprávního a kriminologického pohledu*. Praha: Leges, 2012, s. 22-30. ISBN 978-80-87576-39-7.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Portál, 2016. 440 s. ISBN 978-80-262-0982-9.
- HENDL, Jan. *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha: Karolinum, 1999. 278. ISBN 80-246-0030-7.
- HERETIK, Anton. *Extrémna agresia I: forenzná psychológia vraždy*. 2. vyd. Nové Zámky: Psychoprof, 2012. 277 s. ISBN 978-80-89322-11-4.
- HOLÁ, Lenka. *Mediace v teorii a praxi*. Praha: Grada, 1. vyd. 2011. 272 s. ISBN 9788024731346.
- HOLCR, Květoň. *Kriminologie*. 1. vyd. Praha: Leges, 2009. 192 s. ISBN 978-80-8721-227-1.
- HOLUBOVÁ, Barbora. Obete kriminality a úloha mimovládnych organizací. In: ZÁHORA, Jozef a Robert. KERT. *Obete kriminality: Zborník príspevkov z medzinárodnej konferencie konanej 25. novembra 2010 na Paneurópskej vysokej škole v Bratislave*. Bratislava: Eurokódex, Paneurópska vysoká škola Fakulta práva, 2010. s. 315 – 322. ISBN 978-80-89447-36-7.
- CHRÁSKA, Miroslav. *Úvod do výzkumu v pedagogice*. 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006. 200 s. ISBN 80-244-1367-1.
- JANEBOVÁ, Radka. *Teorie a metody sociální práce - reflexivní přístup*. Hradec Králové: Gaudeamus, 1. vyd. 2014. 120 s. ISBN 978-80-7435-374-1.
- JELÍNEK, Jiří a Tomáš GŘIVNA. *Poškozený a oběť trestného činu z trestněprávního a kriminologického pohledu*. Praha: Leges, 2012. 256 s. ISBN 978-80-87576-39-7.
- JELÍNEK, Jiří. *Trestní právo procesní*. 3. vyd. Praha: Leges, 2013. 864 s. ISBN 978-80-87576-44-1.
- JELÍNEK, Jiří. *Zákon o obětech trestných činů: komentář s judikaturou*. 2., dopl. a rozš. vyd. Praha: Leges, 2014. 320 s. ISBN 978-80-7502-016-1.
- JOUTSEN, Matti. *The Role of the Victim of Crime in European Criminal Justice Systems: A Crossnational Study of the Role of the Victim*. Helsinki: Helsinki Institute for Crime Prevention and Control. 1987. 368 s. ISBN 951-47-0234-4.
- KAISER, Günther. *Kriminologie: Úvod do základů*. Praha: C.H. Beck, 1994. 268 s. Beckovy právnické učebnice. ISBN 80-7179-002-8.
- KRULÍK, Oldřich a Alena MAREŠOVÁ. Latence kriminality a nejčastější důvody neoznamování případů podezření na spáchání trestného činu nebo přestupu. In: MAREŠOVÁ, Alena. *Bezpečnostní situace v České republice: sborník studií a statí*. Praha: Odbor bezpečnostní politiky MV, 2012, s. 78 - 98. ISBN 978-80-260-3275-5.

KVĚTENSKÁ, Daniela. Možnosti podpory obětí násilných trestných činů v průběhu trestního řízení. In: TAUCHEN, Jaromír a Karel SCHELLE. *Trestné činy proti životu a zdraví včera a dnes*. Ostrava: Key Publishing, 2015, s. 260 - 270. ISBN 978-80-87475-48-5.

KVĚTENSKÁ, Daniela. Pomoc obětem mravnostních a násilných trestných činů v praxi. In: JELÍNEK, Jiří a Tomáš GRIVNA. *Poškozený a oběť trestného činu z trestněprávního a kriminologického pohledu*. Praha: Leges, 2012, s. 130-139. ISBN 978-80-87576-39-7.

KVĚTENSKÁ, Daniela. Základy krizové intervence. [Vzdělávací kurz] Hradec Králové. 13.10.2017.

KVĚTENSKÁ, Daniela. *Krizová intervence v kontextu sociální práce*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014. 80 s. ISBN 978-80-7435-435-9.

MAREŠ, Jiří. *Posttraumatický rozvoj člověka*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012. 200 s. ISBN 978-80-247-3007-3.

MAREŠOVÁ, Alena a Milada MARTINKOVÁ. O významu poznávání obětí trestné činnosti. *Kriminalistika: časopis pro kriminalistickou teorii a praxi*. 2009, roč. 42, č. 1, s. 42-55. Praha: MVČR. ISSN 1210-9150.

MARTINKOVÁ, Milada. Přínos některých typů výzkumu obětí trestné činnosti pro oficiální statistiky kriminality a odhady kriminality latentní. In: MAREŠOVÁ, Alena. *Bezpečnostní situace v České republice: sborník studií a statí*. Praha: Odbor bezpečnostní politiky MV, 2012, s. 166 - 175. ISBN 978-80-260-3275-5.

MARTINKOVÁ, Milada. *Zkušenosti obyvatel České republiky s některými delikty: výsledky viktimologického výzkumu*. 1. vyd. Praha: IKSP, 2007. 87 s. ISBN 978-80-7338-064-9.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Encyklopedie sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2013b. 576 s. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktual. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013a. 400 s. ISBN 978-80-262-0213-4.

MUSIL, Libor. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. 244 s. ISBN 80-903070-1-9.

NETÍK, Karel, Daria NETÍKOVÁ a Stanislav HÁJEK. *Psychologie v právu: úvod do forenzní psychologie*. 1. vyd. Praha: C.H. Beck, 1997. 140 s. ISBN 80-7179-177-6.

NEUMAN, William Lawrence. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. 7th ed. Boston: Pearson Education, 2011, 631 s. ISBN 9780205786831.

NOVOTNÝ, Oto a Josef ZAPLETAL. *Kriminologie*. 3., přeprac. vyd. Praha: ASPI, 2008. 528 s. ISBN 978-80-7357-377-5.

RŮŽIČKA, Miroslav, František PÚRY a Jana ZEZULOVÁ. *Poškozený a adhezni řízení v České republice*. 1 vyd. Praha: C.H. Beck, 2007. Beckova edice právní instituty. 730 s. ISBN 978-80-7179-559-9.

SOCHŮREK, Jan. *Nástin vybraných problémů viktimologie*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2003. ISBN 80-7083-745-4.

STRAUSS, Anselm a Juliet CORBINOVÁ. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert, 1999. 196 s. ISBN 80-85834-60-X.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktual. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011. 200 s. ISBN 978-80-247-2624-3.

ŠTERN, Pavel, Lenka OUŘEDNÍČKOVÁ a Dagmar DOUBRAVOVÁ. *Probace a mediace: možnosti řešení trestných činů*. Praha: Portál, 1. vyd. 2010. 212 s. ISBN 978-80-7367-757-2.

ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 1. vyd. 2007. 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

TOMÁŠEK, Jan. *Úvod do kriminologie: jak studovat zločin*. Praha: Grada, 2010. 216 s. ISBN 978-80-247-2982-4.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Portál, 2014. 816 s. ISBN 978-80-262-0696-5.

VÁLKOVÁ, Helena a Josef KUČHTA. *Základy kriminologie a trestní politiky*. 2. vyd. Praha: C.H. Beck, 2012. 664 s. ISBN 978-80-7400-429-2.

VÁLKOVÁ, Helena a Tomáš GRŮVNA. Nový zákon o obětech trestných činů a jeho význam pro aplikační praxi. *Trestněprávní revue*, roč. 2013, č. 4, s. 83-87. Praha: C.H. Beck, 2001-. ISSN 1213-5313.

VÁLKOVÁ, Jana. Jak je u nás bezpečně? In: KULÍŠKOVÁ, Kateřina, ed. *K problematice obětí trestných činů a k výsledkům výzkumu obětí v České republice: sborník příspěvků z konference*. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 1999. s. 6-27. ISBN 80-86008-57-6.

VELIKOVSKÁ, Martina. *Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe*. 1. vyd. Praha: Grada, 2016. 168 s. ISBN 978-80-247-4849-8.

VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. 544 s. ISBN 978-80-7367-342-0.

Elektronické zdroje:

Bezplatné poradenství. *Občanské poradenské středisko, o.p.s.* [online] 2017 [cit. 2017-13-11]. Dostupné z: <http://www.ops.cz/poradenstvi>

Bílý kruh bezpečí. [online]. © 2009 [cit. 2017-21-10]. Dostupné z: <https://www.bkb.cz/>

Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power. A/RES/40/34. *General Assembly*. 29 November 1985 96th plenary meeting. [online]. [cit. 2017-21-10]. Dostupné z: <http://www.un.org/documents/ga/res/40/a40r034.htm>

Deklarace sociálních práv obětí trestných činů. *České Vězeňství*. 2003, roč. 11, č. 3, s. 22-24. Praha: Vězeňská služba české republiky. [online] 2003 [cit. 2017-19-10]. ISSN 1213-9297. Dostupné také z: http://vscr.cz/wp-content/uploads/2017/03/CV03_2003zm.pdf

Doporučení a rozhodnutí. *Bílý kruh bezpečí*. [online] © 2009 [cit. 2017-21-10]. Dostupné z: <https://www.bkb.cz/pro-odborniky/doporuceni-a-rozhodnuti/>

FOREJT, Petr. Zákon o obětech trestných činů – základní informace. *Ministerstvo vnitra ČR*. [online] 29.3.2012, © 2017 [cit. 2017-07-11]. Dostupné z: www.mvcr.cz/soubor/zakon-o-obetech-trestnych-cinu-rvppk-doc.aspx

JELÍNEK, Jiří a Vladimír PELC. Zákon o obětech trestných činů – jeho nedostatky a možnosti řešení. *Česká advokátní komora*. [online] 11.12.2015 © 2012 – 2013 [cit. 2017-11-11]. Dostupné z: <http://www.bulletin-advokacie.cz/zakon-o-obetech-trestnych-cinu-jeho-nedostatky-a-moznosti-reseni?browser=full>

MATZNER, Jiří. Pomoc obětem (svědkům) trestných činů. *Právní prostor* [online]. 22. 08. 2016 [cit. 2017-15-10]. Dostupné z: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/trestni-pravo/h-pomoc-obetem-svedkum-trestnych-cinu>

Občanské poradny. *Psychportal*. [online] © 2010 [cit. 2017-13-11]. Dostupné z: <http://www.psychportal.cz/obcanske-poradny>

Oběť trestného činu a poškozený v trestním řízení. *Policie české republiky*. [online]. © 2017 [cit. 2017-07-10]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/obet-trestneho-cinu-a-poskozeny-v-trestnim-rizeni.aspx>

Pomáháme obětem trestných činů. *Probační a mediační služba*. [online] © 2002 - 2017 [cit. 2017-19-11]. Dostupné z: <https://www.pmscr.cz/pro-obeti/>

Pomoc obětem trestných činů. *Policie české republiky*. [online]. © 2017 [cit. 2017-07-11]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/pomoc-obetem-tc-pomoc-obetem-trestnych-cinu.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>

Poradna pro lidi v tísní. *Oblastní charita Hradec Králové*. [online] © 2017 [cit. 2017-13-11]. Dostupné z: <http://www.charitahk.cz/nase-strediska/poradna-pro-lidi-v-tisni1/>

Poradna pro oběti násilí. *Nomia*. [online] 2017 [cit. 2017-13-11]. Dostupné z: <http://nomiahk.cz/domu/poradna/>

Recommendation No. R (87) 21 of the Committee of Ministers to Member States on Assistance to Victims and the Prevention of Victimisation. (Adopted by the Committee of Ministers on 17 September 1987 at the 410th meeting of the Ministers' Deputies)
Dostupné z: [http://www.barobirlik.org.tr/dosyalar/duyurular/hsykkanteklifi/recR\(87\)21e.pdf](http://www.barobirlik.org.tr/dosyalar/duyurular/hsykkanteklifi/recR(87)21e.pdf)

Registr poskytovatelů pomoci obětem trestných činů. *Ministerstvo spravedlnosti České republiky*. [online] © 2013 - 2017 [cit. 2017-19-10]. Dostupné z: <https://otc.justice.cz/verejne/seznam.jsf>

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2012/29/EU ze dne 25. Října 2012, kterou se zavádí minimální pravidla pro práva, podporu a ochranu obětí trestného činu. In: EUR – lex. [právní informační systém] [online]. Ústřední věštník Evropské unie. Úřad pro publikace Evropské unie. [cit. 2017-07-10]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2012:315:0057:0073:CS:PDF>

Stanovy BKB. *Bílý kruh bezpečí*. [online]. 24.5.2014 © 2009 [cit. 2017-21-10]. Dostupné z: <https://www.bkb.cz/o-nas/zakladni-udaje-o-organizaci/stanovy-bkb>

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Portál veřejné správy* [online]. © 2017 [cit. 2017-18-10]. Dostupné také z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=62334&nr=108~2F2006&rpp=15#local-content>

Zákon č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním (trestní řád). In: *Portál veřejné správy* [online]. © 2017 [cit. 2017-07-10]. Dostupné také z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=30139&fulltext=141~2F1961&rpp=15#local-content>

Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů a o změně některých zákonů. In: *Portál veřejné správy* [online]. © 2017 [cit. 2017-07-10]. Dostupné také z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=79472&fulltext=45~2F2013&rpp=15#local-content>

Zvlášť zranitelné oběti? *Policie české republiky*. [online]. © 2017 [cit. 2017-21-10]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/zvlast-zranitelne-obeti.aspx>

Seznam příloh

Příloha 1: Scénář rozhovoru.....	I
Příloha 2: Kódovník	II
Příloha 3: Přepis rozhovoru.....	III
Příloha 4: Analýza rozhovorů.....	IX

Příloha 1: Scénář rozhovoru

Dobrý den,

jmenuji se Lenka Zavoralová a jsem studentkou posledního ročníku navazujícího magisterského oboru Sociální práce na Univerzitě Hradec Králové. V roce 2018 budu končit své studium na vysoké škole a v současné době pracuji na diplomové práci s názvem Formy pomoci obětem trestných činů, se zaměřením na města Hradec Králové a Pardubice. V rámci empirického šetření zkoumám formou rozhovoru, jaké jsou způsoby profesionální pomoci sociálních pracovníků a pracovníc obětem trestných činů ve vybraných zařízeních. Při výběru organizací jsem vycházela z registru poskytovatelů pomoci obětem trestných činů, proto bych velice ráda touto cestou oslovila právě Vaši organizaci s prosbou o spolupráci na mé diplomové práci.

Identifikační otázky

- Kolik je Vám let?
- Na jaké pracovní pozici zde pracujete?
- Jak dlouho pracujete s oběti trestných činů?
- Jaké je Vaše vzdělání?

DC1: Jaké formy pomoci poskytují sociální pracovníci obětem trestných činů?

1. Oběti jakých trestných činů se na vaši organizaci obracejí nejčastěji?
2. Jakou pomoc nejčastěji žádají oběti trestných činů?
3. Jaké služby pomoci obětem poskytujete v rámci své agendy a jaké zajišťujete prostřednictvím jiných odborníků?
4. S jakými návaznými institucemi při práci s obětí trestného činu spolupracujete?

DC2: Jaký je význam sociální práce v systému pomoci obětem trestných činů?

5. Jaký význam má sociální pracovník při poskytování pomoci obětem trestných činů?
6. Jak vnímáte sociální pomoc obětem trestných činů?
7. Jak vnímáte sociální práci při poskytování pomoci obětem trestných činů?
8. Pokládáte za důležité při práci s obětí vzdělávání?

DC3: Jaké možnosti a naopak jaké limity vnímají sociální pracovníci při poskytování pomoci obětem trestných činů?

9. Jaké jsou Vaše kompetence při poskytování pomoci obětem?
10. Jaké možnosti sebou přináší výkon Vaší profese v této oblasti?
11. Jaká rizika s sebou přináší výkon Vaší profese v této oblasti?
12. Spatřujete v současném systému pomoci obětem trestných činů v České republice nějaká negativa?
13. Spatřujete v současném systému pomoci obětem trestných činů v České republice nějaká pozitiva?
14. Jak hodnotíte systém pomoci obětem trestných činů v české republice? Vnímáte ho jako efektivní?

Závěr

Děkuji Vám za rozhovor, za Váš čas a Vaše odpovědi. Na shledanou....

Příloha 2: Kódovník

0 Identifikační otázky

- vzdělání
- pracovní pozice
- věk
- léta praxe

1 formy pomoci obětem trestných činů ve vybraných zařízeních

- nejčastější trestné činy
- nejčastější pomoc obětem
- poskytované a zprostředkované služby pomoci obětem
- spolupráce s návaznými institucemi

2 význam sociální práce při pomoci obětem trestných činů

- role sociálního pracovníka
- vnímání sociální pomoci
- pohled na sociální práci
- vzdělávání

3 možnosti a limity při poskytování pomoci obětem trestných činů

- oblast kompetencí pracovníků
- možnosti profese
- rizika profese
- negativa systému pomoci obětem v ČR
- pozitiva systému pomoci obětem v ČR
- zhodnocení systému pomoci obětem v ČR

Příloha 3: Přepis rozhovoru

Dobrý den,

jmenuji se Lenka Zavoralová a jsem studentkou posledního ročníku navazujícího magisterského oboru Sociální práce na Univerzitě Hradec Králové. Jak již z e-mailové komunikace víte, píšete diplomovou práci na téma Formy pomoci obětem trestných činů. S Vaším svolením bych ráda rozhovor nahrávala, abych s informacemi mohla nadále pracovat. Rozhovor bude samozřejmě anonymní.

Kolik je Vám let?

„Je mi 41 let.“

Na jaké pracovní pozici zde pracujete?

„Pracuji zde jako sociální pracovnice a vedoucí poradny.“

Jak dlouho pracujete s oběti trestných činů?

„Bude to, mám dojem kolem 6 let.“

Jaké je Vaše vzdělání?

„Mám vystudovanou vysokou školu, přímo magistra sociální práce.“

„Děkuji, nyní můžeme přejít k samotnému rozhovoru.“

1. Oběti jakých trestných činů se na vaši organizaci obracejí nejčastěji?

„Ono je to různý a musím říct, že málokdo, jsou takový, ale málokdo, zaklepe na naše dveře a řekne, dobrý den já jsem obět trestného činu. To je opravdu málo. To je fakt minimum lidí. Asi se nedá říct, s jakým trestným činem za námi chodí nejčastěji. Samozřejmě je to více nějakých krádeží, loupeží, přepadení, nežli třeba znásilnění nebo nějaké závažnější trestné činy, i když tací k nám také chodí. Ale oni většinou přijdou s tím, že řeší něco, protože to, že se člověk stane obět trestného činu, to je takový komplex situací, ve kterých on se nachází a většinou si vyberu jednu nebo dvě, který ho zrovna nejvíce tíží a s tím přijde, že je potřebuje řešit. A většinou až my tady tu jednu věc rozebereme a doptáváme se po souvislostech, abychom si dokázali tu situaci zmapovat, tak přijdeme na to, co se stalo. A že je vlastně obět trestného činu. Samozřejmě to ty lidi vědí, ale sami se tak nechtějí pojímat. Často přijdou, že mají třeba duhové problémy, exekuce, ale pak přijdeme na to, že ty exekuce jsou kvůli tomu, že se stal obět trestného činu, obět obchodování s lidmi. Přijdou lidi, že mají psychické problémy a po pár sezeních přijdeme na to, že došlo ke znásilnění, nebo sexuálnímu obtěžování.“

2. Jakou pomoc od Vás nejčastěji žádají oběti trestných činů?

„To je taky individuální. Oni často ani sami netuší, co od nás potřebují. My poskytujeme odborné poradenství, které má to svoje limity. To odborné sociální poradenství, je hrozně zajímavá věc. Limit je v tom maximu, co my tady můžeme poskytnout. To co je minimální poradenství to dělají všechny sociální služby, to nikdo neřeší, kde začíná a kde končí. Ale to odborné sociální poradenství a jeho strop, kam až můžeme zajít a co už je advokátní služba, to už se jako hodně řeší. Advokáti si hlídají

svůj píseček. A ty oběti TČ právě hodně lavírují na té horní hranici. Oni potřebují nejvíce čas a zájem, rozebrat ten příběh a to sdílení, že se o ně někdo zajímá. Ta podpora v tom prvním stádiu je hodně důležitá a ani to není na nějaké jednání, ale spíš aby se ty lidi dostali do klidu. Řekla bych do 3 měsíců od toho skutku, že stejně nejsou schopni realizovat nějaké věci. Jo ooo, ty nejnůtější jo, třeba zařídit pohřeb dětem, blízkým lidem. To musí zvládnout a jsou to neskutečné věci. Musí navštívit spoustu institucí, zařídit spoustu věcí, neskutečný tlak, v nich to vře, ale pak nejsou schopni řešit nic dál. Ta kapacita jejich je plná. Takže naší prací je být s nima, být jim nablízku, sdílet s nima ty věci, pomáhat jim s těma praktickými nejdůležitějšíma věcmi a s tím dalším počkat až budou schopni. Třeba u náhrady škody jsou ty lhůty, že se nemusí jednat úplně hned a rychle. Stejně než se to vyšetří, má to v gesci dlouhou dobu policie a než se ten případ uzavře, aby mohlo dojít k té náhradě škody, tak na to je čas. Jedna lhůta je rok jedna 3 roky, takže na to je čas.“

„Máme dva externisty psychology, takže poskytujeme i psychologické poradenství, z toho důvodu, že si myslíme, že jinak to ani nejde. Ta sociální služba a ta spjatost se sociální prací je prvořadá, my nejsem zařízení, které poskytuje psychoterapii, to ne. Ale pokud se bavíme o obětech trestných činů, tak pokud pomoc sociálně-právní a psychologická nejde souběžně, tak většinou nemá takový efekt. Potřebují oboje, zároveň a různě se to doplňuje. Hodně záleží na tom, v jaké fázi ten člověk přijde. Jestli přijde hned nebo jestli je to nějakou dobu. Většinou ty lidi chodí, protože ta realita nějak nefunguje a stále je dohání nějaká traumata něco, co drhne. A dokud si to nějak samy nepracují a neuzavřou, tak ten život do toho budoucna není moc dobrý. Většinou to začínají řešit tak půl roku až rok po tom, co se jim něco stane. Někdy přijdou třeba až po 4 letech. Je to většinou proto, že se bojí té sekundární viktimizace. To je pro ně tak nepříjemný, že se jim do toho nechce.“

3. Jaké služby pomoci obětem poskytujete v rámci své agendy a jaké zajišťujete prostřednictvím jiných odborníků?

„My tím, že jsme takový multidisciplinární tým, tak si toho hodně zvládneme samy, co se týká toho sociálně právního poradenství. My jsme tady sociální pracovníci, máme v týmu i právníka, který nám vyřizuje různé detailní právní rozborů atd. Pak tu máme externisty psychology, takže zajišťujeme psychologické poradenství. Někdy už jsme na stropě toho, co může poradna, takže zase spolupracujeme s navázaným advokátem, takže s ním i řadu věcí konzultujeme. Někdy také spolupracujeme s Probono Aliancí, což je sdružení advokátů, kteří pracují pro lidi, kteří nemají finanční prostředky a zastupují je a neberou si celou odměnu jako advokáti, nebo je to snížená cena, nebo pouze cena za cestovné. Jinak se neplatí většinou nic jiného. My nemůžeme zastupovat klienty. Třeba zvlášť zranitelná oběť má právo mít třeba zdarma zmocněnce, ale to my dělat nemůžeme. My ji ukážeme možnosti, vysvětlíme ji, kdo je zmocněnec, kdo je důvěrník. Že zmocněnec může být i důvěrník. Děláme prostě edukaci toho co je v zákoně, ale je to s komentářem, aby tomu dobře rozuměli, jak to funguje. Takže v rámci naší služby děláme i doprovody. A můžeme dělat i důvěrníka, nebo být pouze psychickou podporou

u soudu k výslechu atd. Nemůžeme za něho vyjednávat, ale jako podpora tam být můžeme.“

4. S jakými návaznými institucemi při práci s obětí trestného činu spolupracujete?

„Noo, návaznými. Začíná to už tak, že když někdo potřebuje už takovouhle pomoc, tak nás kontaktuje policie, většinou krizový intervenční kriminálky. Takže to je první instituce. Potom pokud odkazujeme od nás, tak odkazujeme, když se jedná o dítě tak se obracíme na OSPOD, protože máme cílovku 18 výš a nebo na Nomii. A potom to jsou ti právníci. Probono Aliance a nebo nějaký konkrétní právník. My nemůžeme doporučit konkrétního právníka, ale máme seznam vytypovaných právníků, spíše podle toho na co se zaměřují a pak je na každém klientovi, koho si vybere. Ale tam jde pak o peníze, málokdo na něho má. Zvláště zranitelné oběti mají advokáta v podobě zmocněnce zdarma, ale nikdo jiný. Advokáti v registru poskytovatelů si samy upravují podmínky, každý to má jinak a poskytuje za určitou cenu jen nějaký rozsah služeb.“

5. Jaký význam má sociální pracovník při poskytování pomoci obětem trestných činů?

„Už jsem se o tom zmiňovala. Je to klíčový člověk, který dává oběti podporu, vysvětluje mu jednotlivé kroky, které se dějí. Během celého řízení a řešení případu, které může trvat i několik let se ta oběť setkává s různými lidmi a odborníky, ale ten sociální pracovník je ten, který ho celým tím procesem provází, zná ty kontakty. Určitě neřeší všechno s tou obětí, spousta věcí je úplně mimo jeho gesci, ale on je s tím člověk po celou dobu, sdílí s ním, informuje ho o tom, s čím mu může pomoci, postrčit ho, doprovodit ho. On je vlastně klíčový v tom, aby to ten člověk zvládnul, aby vydržel. Je to někdo kdo ho vyvede z toho černa.“

6. Jak vnímáte sociální pomoc obětem trestných činů?

„Tak já sociální pomoc vnímám spíš jako peníze od státu. Jakoby finanční pomoc. A pak tu podporu a tu psychickou pomoc, která nemusí být vůbec od psychologa, jen někdo kdo semnou je a za kým můžu přijít, když je mi špatně a nevím na koho se obrátit. Ten člověk mě vyslechne a třeba mi poradí na koho se obrátit.“

7. Jak vnímáte sociální práci při poskytování pomoci obětem trestných činů?

„Sociální práce se tak štěpí na různé věci, vnímám to jako procesí. Takový ty jednotlivé kroky, ty tvrdý zásahy do toho, aby se něco někam posunulo, pomohlo, změnilo. Kdežto ta sociální pomoc a podpora je po celou dobu. A ta práce jsou takový jednotlivý důležitý úseky v rámci toho procesu, který mají tu situaci dovést do zdárného konce. Takže to jsou takový ty kroky, že dobře dokážeme zmapovat tu situaci klienta, dobře dokážeme navázat na někoho, dokážeme sepsat správně písemnost, kterou potřebuje, prostě takový jednotlivý kroky, které je potřeba ve správný čas zrealizovat.“

8. Pokládáte za důležité při práci s obětí vzdělávání?

„Samozřejmě, je vzdělávání velice důležité. A je to zajímavé, jak to trvá dlouho, než se to dostane do povědomí všech. A to mám pocit, že to jde tak hezky od spodu nahoru, že ti, kteří o tom rozhodují a mohou to nejvíce ovlivnit, tak k těm to dojde až nakonec. Ten systém to musí držet pohromadě, ale než se v tom systému něco stane, tak je to obrovská doba. Nejdřív projdou vzděláváním sociální pracovníci, neziskovky, pak nějaké menší úřady a až pak systém. Nezřídka se stává, že zákon o obětech existuje už několik let a někde na nejmenovaném okresním soudě, paní soudkyně řekne, že tento zákon nezná a že to takto řešit nebude, protože o něm neví. Jak je tohle možné? Ten, který na to má dohlížet, jedná takto? V tomto případě je také nesmírně důležitá podpora třeba sociálního pracovníka nebo někoho kdo za ně může jednat. Protože i když oni ty informace.....takhle.... těch informací má oběť strašně moc, ale uvědomme si v jaké oni jsou situaci a ta jejich psychika není vůbec v pohodě na to, aby oni ještě tohle všechno pojmul, ten stres je tak velký. A oni tam mají ještě uplatňovat svoje práva atd., a když to někdo z těch, od kterých očekávám, že by to vědět měli a neví, tak oni by se za to měli ještě nějak prát a prosazovat si to tam? To má problém i člověk, kterému se nic neděje a o nic mu nejde. To jsou všechny věci, které stěžují to, aby ta práva byla naplněna.“

„My máme teda velký kurz krizové intervence. Poté velký kurz zaměřený na práci s obětí trestných činů, na odškodňování, na průběh trestního řízení. Pak samozřejmě kurzy na zákon o obětech trestných činů. Pak v rámci multidisciplinárního týmu pro oběti trestných činů v HK jsou pořádány různé semináře a přednášky, kterých se účastníme. Zjišťujeme co se děje na tom poli, jaké jsou novinky.“

9. Jaké jsou Vaše kompetence při poskytování pomoci obětem?

„Tak těch kompetencí v tomto zařízení není mnoho. Spíše nemáme skoro žádné. Ale na druhou stranu, ty co máme, jsou velmi důležité. Je to ta edukace, podávání informací, orientace v situaci, pomoc k získání nadhledu, stabilizování stavu oběti, doprovázení. Plus realizace jednotlivých kroků, pomoc s jejich plánováním, a v rámci doprovodů třeba i ta psychická pomoc. Takže to jsou naše kompetence, které sice nedokážou to, co se stane ovlivnit, jak to skutečně dopadne, ale dokážeme připravovat ty lidi na to, v rámci rozboru té situace, co je možné, že se stane, a co se stane, když se tohle neudělá. Je to taková analýza rizik. Člověk pak ví, že to dopadne takhle, a když ne takhle, tak to dopadne takhle a to bude mít za následek tohle. Když se tak zamyslím, tak těch kompetencí je vlastně hodně. Už jen to, že ta oběť přijde někam, kde o její situaci něco vědí, dokážou ji poradit a jednotlivé věci ji vysvětlit. Jasně oni si to mohou přečíst na internetu nebo dostanou poučení od policie, ale jde o to, aby tomu správně rozuměli, převést do té laické řeči.“

„Pokud vidíme ideální případ s ideálním koncem, tak jsou naše kompetence dostačující. Pak jsou případy, kde jsou evidentní nároky, ale někde se něco zasekne, tak tam bychom potřebovali kompetencí více. Ale stejně nevím, jaké kompetence by to měly být. Možná mít možnost být většími parťáky v trestním řízení mít více informací od dalších institucí, abychom mohli klienti informovat a ty věděli, na čem jsou. Mít nějaké kompetence,

k tomu dostat spravedlnosti, mít nějakou donucovací pravomoc, když jsou nároky evidentní.“

10. Jaké možnosti s sebou přináší výkon Vaší profese v této oblasti?

„Možnosti jsou možná ta spolupráce s ostatními, zajímat se o to, co kdo dělá a nehrabat si jen vlastní píseček. Je bezvadné, když jednotlivé sociální služby a OČTR a návazné pomocné neziskovky a služby, které spolu kooperují, slyší na sebe, setkávají se, vědí o sobě, znají se i fyzicky. A dobrá je i ta podpora a pomoc ostatních organizací, kteří jsou pro nás parťáky, a můžeme se s nimi radit, zda by to taky tak udělali atd.“

11. Jaká rizika s sebou přináší výkon Vaší profese v této oblasti?

„Rizika.... Největší riziko je udržet si vlastní hranici, protože ta naléhavost, která padá na sociálního pracovníka je velká. On sám nemusí mít dobré zkušenosti s policií, dalšími institucemi, takže udržet si ten vlastní nezávislý postoj, protože i my jsme jen lidi a máme také vlastní zkušenosti. Pak zodpovědnost za dobře vykonanou práci, abychom samy neudělali někde nějakou botu.“

12. Spatřujete v současném systému pomoci obětem trestných činů v České republice nějaká negativa?

„To s čím se potýkáme dost často je to, že náhrada škody není přiznána v trestním řízení, a lidi jsou odkázáni na občanskoprávní řízení, což ale znamená, že už nemají ochranu jako oběti, ale musí už jít s kůží na trh. Potom už je nikdo nechrání a to lidé často nevědí, a když se to dozvědí, tak do toho už moc nejdou. Pak je taky hrozně těžké, když už je ta náhrada škody přiznána, ji od někoho vymámit. Oběť má na papíře přiznanou škodu, ale nemá ji od koho a po kom vymáhat.“

„Systém jakoby myslí na oběti, je to poslední dobou téma, dělají se kroky. Jsou jakoby instituty a opatření, ale ta realita, aby se obětem dostalo těch práv a výtobyků hmotných, to bývá opravdu minimum procent. Oni mají nároky, ale z toho systému to vydolovat, je skoro nemožný. Protože to je patová situace, skončí to na tom, že ten člověk, od kterého to mají vymáhat, čili ten pachatel, tak buď nemá žádné peníze, a nebo někam zmizí nebo je ve vězení. Takže pak není z čeho brát. Oběť má nároky, systém je z obliga, vytvořil nástroje, ty podal oběti, ale ve fináleprostě je A, ale není B. Takto je náš systém postaven. Zlepšuje se to, dělají se kroky, třeba novela, ale opravdu to vymáhání náhrady škody je stejně velice složité.“

„V rámci trestů, trestného řízení, když je to oběť zvláště zranitelná, má začerněný všechny osobní údaje a informace, aby se k nim nedostal pachatel a další. To je super, ale dostane se do to civilního řízení a tam všechny informace jsou a už je nikdo nechrání, je viditelné všechno a dostane se k tomu téměř, kdo chce. Je to nedomyšlený... jeden zákon všechno velmi dobře ošetřuje a další to nebere v potaz. Ono je to hrozně těžké udělat, ale je potřeba, myslet na všechny nitečky, když to ošetřím tady, musím i tady a tady, aby to mohlo všechno fungovat a mělo to smysl. Protože jak se to přetáhne přes trestní řízení, tak pak není oběť chráněna vůbec a nemá nárok na svá práva, už

vystupuje jako běžný občan. Trestní řízení je poměrně rychlý proces, protože je zaměřené na efektivitu a potrestání pachatele, což je priorita a za tu krátkou dobu musí ta oběť stihnout vyčíslit, co se stalo a pokud tohle nestihne udělat tak pak už to nejde a musí právě do občanského sporu. A stojí to proti sobě. Velmi rychle potom co se stalo, musí vyčíslit újmu majetkovou a nemajetkovou, jenže ty poststresové syndromy se dají zhodnotit až v rámci třeba půl roku, roku až 3 let. Mají psychosomatické problémy, v práci, ve vztazích, ale to jsou věci, které se ukážou až časem a oni v rámci toho rychlého trestního řízení mají vyčíslit. Za prvé jim to žádný znalec neudělá, protože nemá žádný podklady k tomu, což je logické, když se problémy objeví až po nějaké době. Takže je to hezkej nástroj, ale obtížně uplatnitelný. Ta majetková újma se vyčísluje lépe, ale ta nemajetková je náročná. Zaplat' pán bůh, že tam vůbec je, ale zatím se nedá moc uplatnit.“

13. Spatřujete v současném systému pomoci obětem trestných činů v České republice nějaká pozitiva?

„Určitě je jisté zlepšení v přístupu těch institutů. Policie funguje mnohem líp, informace se předávají. Oběti mnohem víc vědí, i když je to kolikrát o tom, že dostanou x stránek textu, který mají podepsat o tom, že byli seznámeni, což není ideální, ale stále to jsou kroky. A taky dobře fungují ty doprovody a podpora.“

14. Jak hodnotíte systém pomoci obětem trestných činů v české republice? Vnímáte systém pomoci oběti jako efektivní?

„Tak už jsme to v podstatě řekli. To, že systém reaguje na tu skutečnou změnu jako poslední, to není dobře. Že iniciativa vzniká zespodu a on, než se k tomu dohrabe... je to problém. Pak se rok nebo dva ukazuje praxe a než se to konečně ustálí, tak jsou další změny. To je takový na nic, je to stále v pohybu. A ten systém je stále na cestě, není to nic hotového a nikdy to hotové nebude. A pak ta zodpovědnost toho státu. Já nemám klíč k tomu, jak rozlišit nebo nějak odstupňovat oběti trestných činů z pozice státu, ale bylo by fajn, kdyby ten stát, dal ty peníze obětem, které na to mají nárok, a pak si je sám po těch pachatelích vymáhal, to si myslím, že by hodně pomohlo. Oběť by pocítila alespoň tu finanční spravedlnost. Ale stát by měl přijmout větší zodpovědnost a pak si to vymáhat sám, pokud se prokáže, že oběť na to má oprávněný nárok.“

„Stát vytvořil dobrý nástroje, když si to někdo přečte, tak si řekne, jak to na sebe krásně navazuje, oběti mají spoustu práv. Tenhle proces zajisti toto, tady může oběť získat zase tohle. Ale když si vezmeme případ po případu tak zjistíte, že z deseti možná jeden člověk na tohle všechno dosáhne reálně. Ten systém není nastavený ideálně, není a nikdy nebude, ale ty lidi potřebují nejvíce, aby s nimi někdo byl a aby na to nebyli sami, pak se něco vymůže a něco nevymůže, ale to, co jim zbude je to, že je někdo pochopí. A taky zasadit je to té reality, ukázat jim, tady máte psáno tohle, ale buďme realisti, doopravdy můžete dosáhnout, toho, toho a toho. Reálně je tomu trochu jinak než se píše.“

Příloha 4: Analýza rozhovorů

Otázka č. 1: Oběti jakých trestných činů se na Vaši organizaci obracejí nejčastěji?

I1: „Spektrum obětí je velmi široké, proto se mi velmi špatně odhaduje, jaké oběti sem docházejí nejčastěji. Pohybuje se to od krádeží, loupežných přepadení, přes domácí násilí a hodně dopravní nehody....“ Někdy se jedná pouze o domnělý trestný čin u klienta s psychiatrickou diagnózou nebo nějaké sousedské či rodinné spory v rámci přestupu.

I2: „Asi se nedá říct, s jakým trestným činem za námi chodí nejčastěji. Samozřejmě je to více nějakých krádeží, loupeží, přepadení, nežli třeba znásilnění nebo nějaké závažnější trestné činy....“ Často osoby přicházejí s jiným problémem, než že na nich byl spáchán trestný čin, ...“ mají třeba duhové problémy, exekuce, až časem pracovnice situaci rozklíčují a přijdou na to, že způsobené problémy – psychické, dluhové, souvisejí s trestným činem, který na nich byl spáchán. Mnohdy se sami oběti za oběti nepovažují., nesmýšlejí tak o sobě.

I3: „...většinou to bývá domácí násilí..., nebo pak ta klasika v podobě krádeží, loupeží, a napadení. My se zase tak často s těmi oběti díky bohu neseťkáváme. Takže je to hodně spíš nárazový, jestli sem někdo zabloudí nebo ne.“

I4: „Většinou je to domácí násilí, zneužívání a znásilnění. Pak ty oběti jiných trestných činů s těma se neseťkáváme moc často.“

I5: „Asi se to ani nedá říct, jaké oběti k nám nejčastěji chodí, je to hodně různorodé, ...tady v Pardubicích je situace specifická, protože tady je těch organizací, kteří se věnují problematice oběti maximum, které v rámci toho regionu bývá. Tím chci říct, že spousta těch obětí jde třeba do jiné poradny.“ V jiných lokalitách, kde mnohdy bývá pouze jedna organizace pracující s oběti trestných činů, mohou být statistické údaje o nejčastějších trestných činech odlišné.

I6: „Noo...nejčastěji to bývají oběti domácího násilí, i když pro ně existují specializované služby intervenčních center, ale i tak se na nás hodně obracejí. Samozřejmě pak v menší míře, to jsou nějaké krádeže, přepadení, oběti dopravních nehod nebo pozůstalí.“

Otázka č. 2: Jakou pomoc nejčastěji žádají oběti trestných činů?

I1: „...lidé si přicházejí pro pomoc, pro podporu, pro naslouchání,(...)potřebují opravdu vyslechnout, vidět to, že je nikdo neodsuzuje, někdo je ocení a podpoří. Hodně často si přicházejí pro právní informace, respektive pro právní pomoc, ale to není vůbec v našich kompetencích jim poskytnout. Oběti dle informantky žádají dále informace týkající se průběhu celého trestního řízení a jeho jednotlivých fází, náhrady škody, exekuce, insolvence. „Často si chodí pro psychologickou pomoc.“

I2: „To je taky individuální. Oni často ani sami netuší, co od nás potřebují.“ Tato organizace poskytuje obětem odborné sociální poradenství, které má podle informantky limity v tom, jaké informace mohou poskytovat v rámci sociálních služeb a kde je nutné odkázat na advokátní službu. „Máme dva externisty psychology, takže poskytujeme i psychologické poradenství, ale ta spjatost se sociální prací je prvořadá.“ Informantka vnímá sociálně-právní a psychologickou pomoc jako souběžný proces, který je pro

pomoc oběti důležitý. Pracovnice obětem pomáhají hodně s praktickými věcmi a s náhradou škody. Poskytují jim svůj čas a zájem o jejich příběh, podporu a sdílení.

I3: „...v první řadě taková ta rovina aktivního naslouchání a nějaké o porozumění, určitě také ocenění za to, že vůbec dorazili, že to chtějí vůbec řešit.“ Pracovnice dodává, že se jedná i o pomoc při zprostředkování základních informací o podání trestního oznámení, případně jakou má mít trestní oznámení podobu a jaké má obsahovat náležitosti. Dále pak informace o trestním řízení jaké jsou postupy, lhůty, rizika atd.

I4: „Nejčastěji se jedná o psychologickou podporu a psychologickou péči, terapii a právní poradenství, aby věděli, kam se mají obrátit. Sociální pracovnice doplňuje, že klienti také žádají o doprovod do návazných institucí a jiných organizací.

I5: „...nejčastěji se chodí radit, jak se domohou náhrady škody, ale řekla bych, že to je ta špička ledovce, to co oni umí pojmenovat, ale ve skutečnosti jsou strašně frustrováni tím, jak celé to řízení proběhlo..., nikdo je nevyslechl, nikdo se jim nevěnoval.“ Informantka uvádí další často žádanou pomoc, kterou je podpora, pochopení, vyslechnutí. Zároveň hovoří o tom, že vymáhání náhrady škody je velmi složitý proces a klienti, ačkoli mají pravomocným rozsudkem náhradu škody přiznanou, své peníze nikdy reálně nedostanou, čímž se prohlubuje jejich frustrace.

I6: „Nejčastější formou pomoci, kterou pardubická poradna Bílého kruhu bezpečí svým klientům poskytuje je pomoc právní (právní poradenství), organizační a samozřejmě psychologická podpora. V týmu máme samozřejmě psychology, sociální pracovníky i právníky, ale i další odborníky, třeba z řad policistů, což se vždycky hodí. Řešíme tady i náhrady škody, peněžitou pomoc, aby ty oběti věděli, na co mají právo a uměly o ty věci zažádat.

Otázka č. 3: Jaké služby pomoci obětem poskytujete v rámci své agendy a jaké zajišťujete prostřednictvím jiných odborníků?

I1: „Poskytujeme, to co máme dáno podle zákona, co je naší povinností, což znamená psychologická pomoc, sociální poradenství, právní informace. V rámci psychoterapeutické péče a právní pomoci nejvíce odkazujeme na další instituce třeba k advokátům a právníkům, které máme navázány z toho registru poskytovatelů pomoci.“

I2: „My tým, že jsme takový multidisciplinární tým, hodně toho zvládneme samy. My jsme tady sociální pracovníci, máme v týmu i právníka, který nám vyřizuje různé detailní právní rozbor, ... máme externisty psychology, takže zajišťujeme psychologické poradenství. Další služby, které pracovnice poradny poskytují, jsou doprovody klientů. Mohou vystupovat v roli důvěrníka a být obětem psychickou podporou u soudu. A vysvětlují a komentují klientům zákony, které se jejich situací týkají. „Spolupracujeme s navázaným advokátem, s Probono Aliancí, která poskytuje služby osobám bez finančních prostředků za sníženou cenu či pouze cestovné.

I3: Tato organizace poskytuje klientům službu doprovodu, možnost podpory při trestním řízení v pozici důvěrníka, bezplatné terapeutické služby pro klienty poradny. V minulém roce fungovala v rámci poradny také svépomocná skupina pro oběti znásilnění, v roce 2018 bohužel fungovat nebude. „Jsme také schopni mu pomoc sepsat žádost, o tu peněžitou pomoc pro oběti trestných činů na ministerstvo spravedlnosti. ...také probíhá základní a především odborné sociálně právní poradenství. Takže

poskytujeme i právní informace. Klienty můžeme samozřejmě odkázat na nějaké odborníky, ale jak říkám těch klientů k nám do poradny zase tolik nechodí.“

I4: *„...jsme si schopni skoro všechnu tu základní práci si udělat samy v rámci naší poradny.“* Tato organizace zajišťuje především služby psychologů a psychologů, které jsou bezplatné. Zároveň poskytuje služby sociálních pracovníků, které spočívají především v síťování dalších služeb, doprovodech a sdělování právních informací, odborném sociálním poradenství a individuálním plánování s klientem. *„Samozřejmě spolupracujeme s jinými příslušnými orgány, v případě, že je potřeba nějaká návazná péče, pokud to už není v našich možnostech.“*

I5: *„Já osobně poskytuji základní právní poradenství, a psychosociální základní pomoc. Všechny další služby dělají další organizace, které k tomu mají oprávnění s tím, že já vím, o koho jde a můžu to tomu klientovi předjednat.“* Pro zvlášť zranitelné oběti zajišťuje Probační a mediační služba bezplatné služby psychologa a právníka. Informantka dále hovoří o tom, že se v rámci své agendy věnuje síťování a komunikaci se všemi zainteresovanými do problematiky oběti, mapování situace klienta a odkazování na návazné služby.

I6: V rámci své agendy poskytují pracovníci Bílého kruhu bezpečí zcela bezplatně psychosociální služby, právní poradenství, institut důvěrníka. Následně u zvlášť zranitelných obětí lze sjednat i institut zmocněnce. *„Pro traumatizované oběti je zde k dispozici terapeut poradny, který poskytuje deset hodinových terapeutických sezení.“*

Otázka č. 4: S jakými návaznými institucemi při práci s obětí trestného činu spolupracujete?

I1: *„...organizujeme multidisciplinární týmy pro oběti. Úkolem toho týmu je svázat všechny instituce, které se podílejí na pomoci a podpoře těch obětí.“* Členy tohoto týmu jsou orgány činné v trestním řízení, intervenční centra, poradna pro Lidi v tísni, občanské poradenské středisko, Nomia, azylový dům, péče o duševní zdraví a další. Multidisciplinární tým má za cíl zvyšovat kvalitu a efektivitu pomoci oběti na lokální úrovni. *„To znamená, abysme si ty oběti neposílaly jako horký brambor.“*

I2: *„Noo, návaznými. Začíná to už tak, že když někdo potřebuje už takovouhle pomoc, tak nás kontaktuje policie, většinou krizový intervenční kriminálky. V případech, kdy se jedná o děti, se pracovnice obracují na OSPOD a často také na Nomii. Dále to jsou již výše zmiňovaní právníci z Probono Aliance a účast na setkáních multidisciplinárního týmu.“*

I3: *„Spolupracujeme nejvíce tady s Probační a mediační službou a intervenčním centrem. Nebo Nomie, tam jsou vlastně hodně zaměřené na samotné agresory a oběti, jako mají ty svépomocné skupiny apod.“* Pracovnice zmínila mimo jiné spolupráci v rámci multidisciplinárního týmu, ve kterém působí všechny hradecké organizace, jejichž služba je zaměřena na oběti trestných činů. Tento tým se setkává zhruba čtyřikrát do roka a je zaměřen na sdílení dobré praxe a možnosti zlepšení práce s oběťmi.

I4: *„Spolupracujeme třeba s intervenčním centrem nebo manželskou rodinnou poradnou. Dále máme velmi dobře navázaný vztah s hradeckou městskou policií, která na nás odkazuje právě v případech nějakého domácího násilí.“* Organizace je členem multidisciplinárního týmu pro oběti trestných činů, komunitního plánování pro rodiny

s dětmi a mládež a také komunitní plánování pro národnostní a etnické menšiny a osoby v obtížné životní situaci. V rámci těchto skupin organizace spolupracuje v případech potřeby se zúčastněnými organizacemi, které jsou velmi různorodé a pokrývají velké spektrum sociálních a veřejných služeb.

I5: „Je to opravdu celé škála institucí. Ale kdybych měla říct, s kým jsme už spolupracovali, tak to je Nomia, Dům na půl cesty, potravinová banka, chráněné bydlení, exekutor, služby městské policie - Signál v tísni, romský koordinátor, státní policie, výchovný poradce ve škole, psychologové, právníci a spousta dalších.“ Překvapující byla výpověď o spolupráci PMS a Bílého kruhu bezpečí, která vychází z osobní zkušenosti informantky. Spolupráce na celostátní úrovni není bohužel příznivá. „Já jsem působila v Bílém kruhu bezpečí 7 let jako poradce, ale bohužel vedení BKB si nepřeje, aby jeho poradci pracovali současně jako poradci PMS, takže jsem tam svou službu pozastavila. „BKB není spokojený s tím, že PMS dostala do své gesce tuto agendu, tudíž ta spolupráce tam dobrá není.“

I6: „Nejčastěji je to už zmiňované intervenční centrum v Pardubicích, právě kvůli jejich zaměření a častému výskytu těchto obětí u nás. Většinou se na ně obracíme při hrubém domácím násilí. Dle informanta záleží na potřebách konkrétní oběti, někdy jsou schopni tuto problematiku zvládnout svépomocí, ale mnohdy musí kontaktovat navázanou instituci.

Otázka č. 5: Jaký význam má sociální pracovník při poskytování pomoci obětem trestných činů?

I1: Pracovnice sama není přímo v roli sociálního pracovníka, nýbrž poradce pro oběti trestných činů, avšak sociálního pracovníka vnímá jako podporovatele, který klientům pomáhá řešit jejich problém a vyrovnat se s ním vlastními silami nebo za pomoci různých organizací. „Nejsme tady od toho, abysme je vodili za ručičku,...ale aby se zvládli postavit na vlastní nohy a navrátit se do běžného života.“

I2: „Je to klíčový člověk, který dává oběti podporu, vysvětluje mu jednotlivé kroky, které se dějí. Informantka popisuje klíčového pracovníka jako odborníka, který klienta provádí celým procesem, jenž může trvat i několik let. Sdílí s ním jeho pocity, dodává mu odvalu, doprovází ho, překládá mu nesrozumitelné informace, motivuje ho k řešení své situace, pomáhá mu atd. „Určitě neřeší všechno s tou obětí, spousta věcí je úplně mimo jeho gesce, ale on je vlastně klíčový v tom, aby to ten člověk zvládnul, aby vydržel.“

I3: Pracovnice této organizace vnímá sociálního pracovníka jako osobu, která dokáže klienta podpořit, provázet ho jeho situací, být mu důvěrníkem i překladatelem... „kolikrát se na nás obracejí znovu, že jim bylo něco řečeno a nerozumí tomu, co teda mají dále dělat.“

I4: „Ten sociální pracovník mi přijde, velmi zásadní a je to takový ten průvodce a podporovatel. Dle informantky zajišťuje klientovi především materiální potřeby, komunikaci s úřady, s návaznými institucemi. Doprovází klienta a píše o něm zprávy či posudky pro práci psychologů a psychoterapeutů.

I5: „Já si myslím, že úplně zásadní...sociální pracovník, který se k té oběti dostane... ji pomůže zorientovat se v té situaci...pragmaticky jí sdělí, co ji čeká, jak to teď bude probíhat, kam bude muset zajít, kde ji s čím pomohou, s kým bude muset mluvit,

poskytne ji tu podporu psychologickou, nebo psychosociální, a mapuje to její prožívání.“ Informantka se domnívá, že stát je obětí velkým dlužníkem, jelikož do nedávna byla obětí systémem pouze zneužívaná jako zdroj informací a nikdo se nezabýval jejími pocity a potřebami. Sociální pracovník je dle informantky odborník a průvodce, který se orientuje v poskytovaných službách regionu, reaguje na potřeby konkrétní oběti a pomáhá jí se s trestným činem vyrovnat.

I6: *„Význam sociálního pracovníka při poskytování pomoci obětem trestných činů je velký a jeho role je nezastupitelná.“* Informant popisuje sociálního pracovníka jako osobu, která vykonává poradenskou činnost, pomáhá klientovi orientovat se v jeho situaci, provází ho celým procesem, pomáhá mu sepsovat a podávat potřebné žádosti, poskytuje oběti podporu a povzbuzení.

Otázka č. 6: Jak vnímáte sociální pomoc obětem trestných činů?

I1: *„Já to vnímám spíše jako nějaké sociální dávky, ... my se sociální pomoci setkáváme spíše v rámci nějaké komunitní spolupráce.“* Tato informantka vnímá sociální pomoc jako práci se sociálním okolím klienta, případně jako případové konference, kde se pracuje s obětí a jeho rodinou za pomoci více organizací. *„Jinak, co si myslím já, tak jsme tu spíše po té trestněprávní a psychologické stránce kompetenční, než v oblasti sociálního poradenství.“*

I2: Sociální pomoc informantka popisuje v první řadě jako finanční pomoc od státu. Dále jako vyslechnutí, podporu a psychickou pomoc, kterou nemusí nutně zajišťovat psycholog, nýbrž kdokoli... *„za kým můžu přijít, když je mi špatně a nevím na koho se obrátit.“*

I3: *„Nooo... vidím tam tu podporu, doprovázení, finanční podporu.“*

I4: *„Já tu pomoc vnímám jako komplexní. Takže nejsem schopna asi úplně odlišit, co znamená sociální pomoc.“* Informantka neodlišuje formy pomoci a vnímá je jako ucelený komplex, který zahrnuje monitorování a vyhodnocení situace klienta, komunikace s ním, psychologickou práci terapeutů a poskytování právních informací. *„Vnímám to jako jeden balíček, který jde ruku v ruce, ale ne všichni oběti, které se na nás obracejí, ho potřebují v celém svém rozsahu.“*

I5: *„Podle mě to znamená hlavně to, že pomůžeme klientovi se v té jeho situaci zorientovat a doprovázíme ho celým řízením do doby, dokud on sám o tu pomoc stojí.“*

I6: Sociální pomoc informant pokládá za součást komplexí pomoci oběti, popisuje ji částečně skrze činnosti sociálního pracovníka a vnímá ji *„...zejména v základní orientaci v nastalé situaci a její překonání, a to do stabilizace jedince.“*

Otázka č. 7: Jak vnímáte sociální práci při poskytování pomoci obětem trestných činů?

I1: *„Institut sociální práce je pro tuto cílovou skupinu velice důležitý.“* Informantka je toho názoru, že trestní řízení je velmi oficiální a formální a málokdo oběť podpoří, vyslechne, *...kdo by mu dal najevo, že ta spravedlnost je tady pro toho člověka, a kdo by mu pomohl obnovovat pocit důvěry v tu společnost.“*

I2: Sociální práce je dle této informantky viděna jako jednotlivé a nezbytné kroky a tvrdé zásahy, jejichž cílem je změnit situaci klienta nebo ji dovést do zdárného konce a probíhají v určité časové úseky, kdežto sociální pomoc probíhá po celou dobu. *„To jsou takový ty kroky, že dokážeme dobře zmapovat tu situaci, správně sepsat písemnost,*

kterou potřebuje, prostě takový jednotlivý kroky, které je potřeba ve správný čas zrealizovat. “

I3: *„Bez sociální práce by to nešlo. Sociální práce jako taková, je to soubor činností, které třeba na úřadech nebo na té policii, úplně nenajdete. Tu sociální práci vnímám jako důležitou, zase je to nějaká podpůrná stránka. Nalazení se na toho klienta, vyslechnutí ho, je to takový i hodně terapeutický ta sociální práce. “*

I4: *„Sociální práci vnímám jako ohromně důležitou a nezbytnou součást naší práci. Je to vlastně taková ta tvrdá práce, která s tím klientem probíhá. Ve smyslu toho, že musíme zmapovat s klientem jeho situaci, zjistit co od nás potřebuje, jaká je jeho zakázka. Konkrétně v této instituci je sociální práce vnímána jako komplex všeho, co s klientem probíhá do doby, než s ním začne pracovat psycholog či terapeut a zároveň i poté, co jeho práce skončí. „...je taky hlavně to porozumění a podpora.*

I5: *„Jako multidisciplinární, propojenou činnost. Je to prolnutí sociální – právní – psychologické pomoci každému jednotlivému člověku, který se ocitne v situaci, kterou sám prostě řešit nedokáže. Informantka vnímá sociální práci jako pomoc osobám, které si nevědí rady se svým problémem a nemají dostatek sil či schopností k jeho řešení.*

I6: *„Sociální práci při poskytování pomoc obětem trestných činů vnímám jako velmi přínosnou a potřebnou. Sociální práce je velmi důležitá a bohužel do nedávné doby ji ze strany státu nebyla věnována patřičná pozornost. “ Sociální práce je informantem vnímána jako prvek lidskosti v neosobním a formálním procesu.*

Otázka č. 8: Pokládáte za důležité při práci s obětí vzdělávání?

I1: *„To vzdělávání je naprosto nezbytná věc, bez toho to absolutně nejde. Někdy máme pocit, že bychom měli být právníci, psychoterapeuti, krizové intervenci, psychologové, exekutoři. “ Spektrum problémů, se kterými mohou klienti do poraden přicházet je velmi široké a poradci by měli mít alespoň základní znalosti z každé oblasti. Důležité je vzdělávání především v oblasti měnící se legislativy.*

I2: *„Samozřejmě, je vzdělávání velice důležité. Informantka ale vyjadřuje svou nespokojenost s tím, jak je ke vzdělávání přistupováno a to především mezi nejvyššími úředníky, kteří by měli celý systém zastřešovat a držet pohromadě. „Nejdřív projdou vzděláváním sociální pracovníci, neziskovky, pak nějaké menší úřady a až pak systém. “ Informantka pokládá za důležitý kurz krizové intervence, kurzy zaměřené přímo na práci s oběti trestných činů a vzdělávání v legislativní oblasti. Pravidelně se účastní seminářů, přednášek a kurzů spojených s touto problematikou.*

I3: *„Určitě to za důležité pokládám, nejenom při práci s oběti, ale při práci s jakým kolik klientem. Informantka vyzdvihuje vzdělávání v oblasti legislativy a novelizací, ale také kurzy zaměřené na přímou práci s klientem. Jedním z nezbytných kurzů je krizová intervence.*

I4: *„Rozhodně ano. Ať už se bavíme o nějakých kurzech a dalším odborném vzdělávání nebo se jedná o nějaké interní školení nových sociálních pracovníků. Informantka považuje celoživotní odborné vzdělávání za velice důležité a nepovažuje za dostačující vysokoškolské vzdělání, které není prohlubováno. Klade důraz především na specializovaná vzdělávání zaměřená na práci s konkrétními cílovými skupinami, speciálními technikami, či metodami. Za nezbytné při práci s oběti pokládá krizovou intervenci.*

I5: „*Určitě je to úplně zásadní. Pokud vím, tak ale u nás neexistuje žádný obor, který by se věnoval speciálně vzdělávání viktimologie sociálních pracovníků pro oběti.* Informantka reflektuje situaci, kdy s obětí může pracovat úplně kdokoli s humanitním vzděláváním. Klade proto důraz na specializační vzdělávání po ukončení studia na vysoké škole, které je zaměřeno přímo na problematiku obětí. Další důležitou vzdělávací oblastí je právní problematika. „*...právo, sociální práce, specifika práce s obětí, např. ta viktimologie to jsou všechno podstatné oblasti vzdělávání, které pracovník většinou získá až při výkonu praxe v rámci nějakých kurzů.*“ Vyjadřuje svou nespokojenost s oblastí vzdělávání především u soudců, státních zástupců atd. Po svou práci pokládá za důležité kurzy krizové intervence, práce s traumatem, práce s traumatizovaným dítětem, specifika prožívání obětí domácího násilí, zákon o obětech trestných činů, občanský zákoník a jejich novely.

I6: „*Vzdělávání pokládám za velmi důležité, a to zejména v posledních letech, kdy vešel v účinnost zákon o obětech trestných činů, který prochází novelizacemi.*“ Informant dále vyzdvihuje vzdělávání v podobě odborných kurzů a přednášek, které se týkají jakékoli přímé práce s obětí. Kurzy aktivního naslouchání, krizové intervence atd.

Otázka č. 9: Jaké jsou Vaše kompetence při poskytování pomoci obětem?

I1: „*Moje kompetence jsou poskytování psychologické pomoci, sociálního poradenství a právních informací.* Informantka své další kompetence popisuje skrze výčet úkonů, které nejsou v její pravomoci. V právní oblasti se jedná pouze o informace, jak probíhají jednotlivé části trestního řízení nebo ukázka vzorových formulářů. Poradci však nemohou tiskopisy vyplnit. Nedělají ani terapie a léčbu traumat. „*To není vůbec naše kompetence. Jedná se spíše o vyslechnutí, podporu a radu.*“

I2: Informantka zprvu sdělila, že v daném zařízení mají velmi málo kompetencí, kterými nedokáží ovlivnit výsledek klientova případu, nicméně považuje své kompetence za velmi důležité a popisuje je skrze svou náplň práce. „*Je to edukace, podávání informací, orientace v situaci, pomoc k získání nadhledu, stabilizování stavu oběti, doprovázení, realizace jednotlivých kroků, pomoc s jejich plánováním, psychická pomoc.* Po vyjmenování úkonů, které s klienty vykonává, informanta zhodnotila, že kompetenci má poměrně hodně.

I3: Kompetence informantka vymezila z hlediska své pracovní náplně. Jedná se o kompetenci poskytnout základní a odborné sociálněprávní poradenství, službu důvěrníka, sepsání žádosti o finanční pomoc nebo doprovod.

I4: „*Tak moje kompetence vlastně vychází z toho, co je náplní mé práce. Je to teda monitoring situace toho klienta, zpracování podkladů o klientovi, pomáhám mu vyřizovat nějaké schůzky, případně ho tam doprovodím, mapuju dle jeho potřeb návaznou síť.* Informantka dále popisuje jako svou kompetenci klíčování situace a odborné sociální poradenství.

I5: „*No....v podstatě žádné, abych tak řekla. Já jsem poradce, takže už z názvu pozice vyplývá, že za toho klienta nemůžu dělat nic. Já mu můžu jenom poradit...*“ Ačkoli informantka sdělila, že nemá téměř žádné kompetence, dokázala jich následně velké množství vyjmenovat. Jedná se o možnost vystupovat jako důvěrník oběti, doprovodit ho do institucí, posilovat roli klienta, aby dokázal řešit svoje problémy, pomoc mu

sepsat prohlášení o dopadu trestného činu na oběť a informovat ho o jeho právech a možnostech.

I6: „*Moje kompetence v podstatě kopírují moji náplň práce, mé pracovní činnosti.*“

Otázka č. 10: Jaké možnosti s sebou přináší výkon Vaší profese v této oblasti?

I1: „*Nevím úplně jak to pojmout. To je to, co jim můžeme nabídnout a co jim to může přinést. A velkou možností je sdílení dobré praxe, získávání inspirace a osvědčených postupů.*“

I2: „*Možnosti jsou asi ta spolupráce s ostatními, zajímat se o to, co kdo dělá a nehrabat si jen vlastní píseček. Je bezvadné, když jednotlivé sociální služby a OČTR a návazné pomocné neziskovky, spolu kooperují, slyší na sebe, setkávají se, vědí o sobě a znají se i fyzicky.*“ Informantka vnímá jako velkou výhodou možnost konzultace případů s jinými organizacemi a odborníky, získání jejich rad a názoru na situaci klienta.

I3: „*Možnosti..... ted' mě žádné nenapadají.*“

I4: „*Tak já ty možnosti vnímám v tom vzdělávání, rozšiřování zkušeností a obzorů. A pak teda v těch kontaktech, které si skrze tuto práci udělám.* Další možností je zkvalitňování pomoci díky spolupráci s jinými organizacemi a inspirování se jejich metodami práce.

I5: „*Jako zásadní možnosti vidím to, že mu pomáhám rozklíčovat tu situaci a pojmenovat ten problém. Pomáhám ho nasměrovat na další odborníky.* Informantka vyzdvihuje jako jednu z dalších možností při práci s obětí širokou škálu dostupných služeb pomoci, ze kterých může oběť trestného činu vybírat.

I6: „*Velké možnosti vnímám zejména ve financování naší služby, díky kterému můžeme poskytovat velké množství služeb pomoci, za které klienti nic neplatí.*“

Otázka č. 11: Jaká rizika s sebou přináší výkon Vaší profese v této oblasti?

I1: Informantka shledává riziko v absenci zpětné vazby od klienta, jelikož se ve většině případů jedná pouze o jednorázovou pomoc, což může mít neblahý vliv na práci samotných poradců, kteří postrádají informace o tom, zda svou práci dělají dobře. „*Tohle je možná těžký, že chybí nějaký kritický náhled. Jestli jsme něco neopomněli.*“

I2: „*Rizika.... Největší riziko je udržet si vlastní hranici, vlastní nezávislý postoj, protože i my jsme jen lidi a máme také vlastní zkušenosti a taky ta naléhavost, která padá na sociálního pracovníka je velká.*“

I3: „*Tak rizikem je určitě syndrom vyhoření.*“

I4: „*Ty rizika vnímám asi v nějakém tom stresu z toho množství práce, co tu máme. A pak riziko syndromu vyhoření.*“

I5: „*Ty rizika jsou opravdu velká, protože se může stát, že já ze své zkušenosti a vzdělání, tomu klientovi vnuknu něco, co by ho ani nenapadlo, že by mohlo být tak špatné.* Informantka vnímá jako velké riziko poskytnutí nevyžádané pomoci oběti, které vyplývá z přemíry dobré vůle a může být oběti přítěží. „*A pak riziko z toho, že je ten poradce vyhořelý, unavený, zažívá neúspěch...*“ a není schopen zajistit pomoc oběti, poněvadž se na základě negativních zkušeností domnívá, že by to opět špatně dopadlo. Dalším rizikem jsou nepřiměřená očekávání obětí o pomoci poradců či sociálních pracovníků, která vedou k prohloubení jejich frustrace, neboť se jim očekávané pomoci nedostane a v neposlední řadě jsou to rizika spojená s klienty trpícími psychiatrickým

onemocněním, se kterými není možné v poradnách pracovat, pokud se neléčí na psychiatrii a nemají náhled na svou situaci.

I6: „*Rizika mě teď žádné nenapadají, možná snad syndrom vyhoření.*“

Otázka č. 12: Spatřujete v současném systému pomoci obětem trestných činů v České republice nějaká negativa?

I1: Informantka se necítí být oprávněna k tomu, aby vyhodnocovala negativa systému pomoci v České republice. „*Mám přece jenom krátkou praxi, krátce po škole, takže pro mě, není úplně jednoduchý tohle hodnotit a ani si na to netroufám.*“ Avšak za jedno z negativ pokládá nevyváženost možností, příležitostí a práv na straně pachatele a straně oběti, která je i v současné době znevýhodněna. Informantka také vnímá konkurenční boj mezi organizacemi, které nejsou vždy nakloněné spolupráci a nerovnoměrné rozložení služeb pro oběti v různých lokalitách.

I2: Negativa jsou spatřována hned v několika oblastech. O skutečnostech, které se nestihnou projednat v trestním řízení, může být jednáno v občanskoprávním řízení, kde však oběť nemá nárok na svá práva ani na ochranu soukromí. „*Je to nedomyšlený... jeden zákon to velmi dobře ošetřuje a další to nebere v potaz.*“ Vymahatelnost přiznané náhrady škody je téměř nemožná, jelikož pachatel je nemajetný. „*Jsou jakoby instituty a opatření, ale ta realita, aby se obětem dostalo těch práv a výtobytků hmotných, to bývá opravdu minimum procent..... prostě je A, ale není B.*“ Stát dle informantky vytvořil potřebné nástroje, ale propojenost teorie s praxí je prozatím velmi malá. Jako další obtížně uplatnitelný nástroj je spatřováno prohlášení o dopadech trestného činu na oběť, které musí být doloženo do trestního řízení, ačkoli sama oběť nemůže předvídat, jak ji trestný čin ovlivní život a spousta psychosomatických problémů se může projevit až v rámci několika let.

I3: „*Nejsem schopna posoudit. Určitě tu nějaká negativa jsou, ale s těmi oběťmi, my se tu nesetkávám tak často, takže mě teď nic nenapadá.*“

I4: Negativum spatřuje informantka obecně v nízké informovanosti veřejnosti o službách pomoci obětem a zároveň i v nedostatečném odkazování policie na tyto služby. Jako problém také shledává nedostatek institucí v určitých lokalitách. „*No a pak je to teda obecně ten problém neziskovek. Podle mě jsou veřejností i mnohdy některými státními institucemi vnímány druhořadě.*“ Občané nejsou přesvědčeni o kvalitě služby, která jim je poskytována bezplatně a často se ji zdráhají využít.

I5: Informantka vnímá jako velké negativum absenci informací o pomoci obětem, kdy existuje stále velké množství obětí, které nevědí, na koho by se měly obrátit, protože jim tyto informace policie a často ani jiné instituce nepředávají. Oběti bez dostatečných informací jsou pak propadlé v systému. „*Já si myslím, že paušálně každý, ať se zdá jakkoli v pohodě, by měl dostat informaci o tom, že je tady poradce pro oběti. Když se ten klient o těchto službách nedozví, tak je mu předplatné, že tady je široká a pestrá síť služeb, která mu pomůže.*“ Negativum informantka spatřuje také v aplikaci zákona o obětech do praxe. Stát vytvořil velmi dobrý nástroj a zákonný prostředek, ale jeho vymahatelnost velmi nízká a vše je závislé na dobré vůli odborníků. „*Je spousta policistů, kteří o tom zákoně ani neví. Poučení oběti je pro ně strašný opruz a nechápou prožívání oběti. Takže stát řekl A, pomoci obětem je potřeba, ale to B, ta praxe trochu vázne.*“ Dále je nedomyšlené to, že klientovi je přiznána materiální náhrada škody, ale

nikdy se k financím nedostane, jelikož je pachatel nemajetný. A v neposlední řadě je pobuřujícím faktem dle informantky stále přetrvávající názor, některých orgánů činných v trestním řízení, že si oběť za svou situaci může částečně sama.

I6: „*Pozitivem je zvýšený zájem o poskytování pomoci obětem trestných činů. A to zejména po přijetí zákona o obětech trestných činů (kterého byl mimochodem Bílý kruh bezpečí iniciátorem).*“

Otázka č. 13: Spatřujete v současném systému pomoci obětem trestných činů v České republice nějaká pozitiva?

I1: Pozitivum vnímá informantka především ve směřování celé problematiky. V tom, že oběť už není pouze důkazním prostředkem, nýbrž že vznikají různá opatření, která podporují práva oběti. Přijetí zákona o obětech trestných činů a zavedení registru poskytovatelů pomoci obětem trestných činů. „*Ale stále je to v plenkách, pachatel má pořád navrch, má mnohem víc procesních práv a příležitostí, jak se sám bránit.*“ Velmi pozitivní je také množství organizací, na které se mohou oběti v rámci Hradce Králové odkazovat, bohužel tomu tak není ve všech lokalitách.

I2: „*Určitě je jisté zlepšení v přístupu těch institutů. Policie funguje mnohem líp, informace se předávají. Oběti mnohem víc vědí, ačkoli k formě předávání informací má pracovnice značné výhrady... „fungují ty doprovody a podpora.“*“

I3: „*Tak velkým pozitivem je určitě už samotný vznik zákona o obětech.*“ Ačkoli se v rámci této legislativy informantka stále potýká s mnohými nedostatky.

I4: „*No tak určitě to, že ta problematika obětí se postupem času celá posunuje k lepšímu...už jenom třeba ten zákon o obětech přispěl ke zlepšení postavení oběti, což je velký pokrok.*“

I5: Pozitivum informantka shledává v přijetí zákona o obětech trestných činů a jeho novelizaci, která opět více podporuje a zlepšuje postavení oběti, pomocí institutu důvěrníka, zmocněnce, prohlášení oběti o dopadech na její život. „*... to byla do nebes volající absurdita, že stát nedokázal ochránit občana a potom ho ještě následně zpráskal, tím že musel projít trestním řízením, kde ho zneužili a nechali bez pomoci.*“ Dále informantka uvádí pozitivum existence speciálních výslechových místností a kategorizace skupin obětí. „*Pozitiva jsou teda v tom, že se mění názor na oběti jak u odborníků, tak částečně i u veřejnosti.*“ Velkým přínosem je pak státem garantovaná a celoplošná pomoc oběti, která byla dříve spíše nárazová a regionální a její dostupnost byla v některých lokalitách značně omezena.

I6: „*Pozitivem je zvýšený zájem o poskytování pomoci obětem trestných činů. A to zejména po přijetí zákona o obětech trestných činů (kterého byl mimochodem Bílý kruh bezpečí iniciátorem).*“

Otázka č. 14: Jak hodnotíte systém pomoci obětem trestných činů v České republice?

I1: „*Opět se necítím být kompetentní k tomu, abych to nějak hodnotila.*“ Dle informantky je velmi obtížné hodnotit systém, který je postaven na různých případech a odlišném přístupu jednotlivých odborníků. Neexistují žádná konkrétní statistická data, jak jsou dostupná práva, jaké jsou specifika různých regionů a mnohé další. Ke zlepšení systému by přispělo větší vzdělávání v oblasti sekundární viktimizace především

u OČTŘ a také zvýšení počtu organizací pracujících s oběťmi především v lokalitách, které nejsou těmito službami zasíťovány.

I2: Informantka hodnotí systém pomoci oběti jako nevyhovující především z důvodu, že sám systém nevyvíjí žádnou iniciativu a na jakékoli potřebné změny v praxi reaguje jako poslední a s velkým časovým odstupem. „*Stát by měl přijmout větší zodpovědnost, finanční náhradu by mohl oběti vyplatit on a následně ji sám vymáhat po pachateli. „Stát vytvořil dobrý nástroje, když si to někdo přečte, tak si řekne, jak to na sebe krásně navazuje, oběti mají spoustu práv.“* Podle informantky je bohužel realita odlišná a málokterá oběť dosáhne svých oprávněných nároků a práv.

I3: Informantka není schopna posoudit efektivitu systému pomoci obětem, jelikož se s touto cílovou skupinou setkávají velmi zřídka. Zároveň kladně hodnotí existenci tohoto systému a směr, kterým se celá problematika obětí trestného činu ubírá.

I4: „*Připadá mi, že to je všechno na dobré cestě, jen je potřeba v tom vytrvat. Ten systém je určitě dobrý, ale myslím si, že by se mělo dbát více na nějaké to vzdělávání směrem k těm policistům, soudcům, ale i pracovníkům v přímé práci s oběťmi a dalším zainteresovaným osobám.*“ Důležité je klást důraz na osvětu této problematiky

I5: „*Já ho vnímám jako relativně efektivní, s tou velkou výhradou, že je to doposud hlavně o lidech.*“ Informantka tím reaguje na absenci postihů při nedodržení zákona a absenci kontrolního institutu. „*Takže já meze v systému vidím v prevenci, propagaci a aplikaci zákona v praxi, která nebude závislá na osobních kvalitách pracovníků, ale bude podchycena nějak více systémově.*“

I6: „*Systém pomoci v žádném případě nevnímám jako efektivní. Efektivní pomoc by byla taková, aby tuto pomoc poskytovat stát přímo, a ne na žádost nebo prosbu oběti. Když stát nedokáže zajistit bezpečí, tak by měl o oběti pečovat.*“