

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce
Charitativní a sociální práce

Adéla Gálová

Krizová intervence u obětí trestných činů

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Michal Růžička, Ph.D.

2015

Prohlašuji, že jsem závěrečnou práci vypracovala samostatně a použila jsem jen uvedené
prameny a literaturu.

V Olomouci dne: 16. 3. 2015

.....

Poděkování:

Ráda bych poděkovala panu Mgr. Michalu Růžičkovi, PhD. za odborné vedení mé bakalářské práce, a za cenné rady během celé doby.

Dále bych ráda poděkovala všem mým probandům, jež mi umožnili vést s nimi rozhovory a tím i realizovat empirickou část výzkumu. Velké díky patří PhDr. Lence Bukovské a Mgr. Petře Kristové za dobré tipy v rámci mé práce.

V neposlední řadě mé poděkování směřuje i k rodině, jež mne vždy podporovala v mém dlouholetém studiu.

Úvod	8
I. TEORETICKÁ ČÁST.....	10
1 Psychologie obětí trestných činů	10
1.1 Viktimologie.....	10
1.2 Oběť	12
1.2.1 Definice oběti	12
1.2.2 Typologie oběti.....	13
1.4 Viktimizace.....	15
1.4.1 Primární viktimizace.....	16
1.4.2 Sekundární viktimizace	16
1.4.3 Terciární viktimizace	18
1.4.4 Viktimologická prevence.....	18
1.5 Prožívání újmy.....	18
1.5.1 Prožívání újmy v kontextu „neviditelných ran“	18
1.5.2 Fáze prožívání újmy	19
1.6 Faktory ovlivňující dopad TČ na oběť	20
1.6.1 Prekvitimní osobnost	20
1.6.2 Okolnosti primární viktimizace	20
1.6.3 Reakce okolí	21
2 Vybrané trestné delikty a mýty o obětech	21
2.1 Vybrané TČ	21

2.1.1 Loupežné přepadení.....	21
2.1.2 Ublížení na zdraví.....	22
2.1.3 Ublížení na zdraví s těžkou újmou	22
2.1.4 Znásilnění	23
2.1.5 Vražda.....	23
2. 2 Mýty a předsudky o obětech TČ.....	23
2.2.1 Všeobecné mýty o obětech TČ	24
2.2.2 Mýty o obětích znásilnění.....	24
3 Pomoc obětem TČ	25
3.1 Laická první pomoc	25
3. 2 Psychologická pomoc	26
3. 3 Sociální a právní pomoc	26
4 Krize, emoce vyskytující se při krizi	27
4. 1 Krize	27
4.1.1 Definice krize	28
4.1.2 Model krize podle G. Caplana	29
4.1.3 Příčiny a projevy krize.....	31
4.1.4 Typologie krize.....	32
4.1.4.1 Situační krize	32
4.1.4.2 Tranzitorní krize = krize z očekávaných životních změn	32
4.1.4.3 Krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru	33
4.1.4.4 Krize zrání, vývojová.....	33

4.1.4.5	Krize v kontextu psychopatologie	33
4.1.4.6	Neodkladné krizové stavy	33
4.2	Nejčastější emoce vyskytující se při krizi	33
5	Krizová intervence.....	34
5.1	Definice a legislativní i oborové vymezení KI.....	34
5.2	Cíle, specifické znaky a principy KI	36
5.3	Pilíře, modely KI	37
5.4	Formy KI	38
5.4.1	KI face to face.....	38
5.4.2	Telefonní KI	38
5.4.3	Internetová KI (iP).....	39
5.5	Etapy KI.....	40
5.5.1	Fáze zahájení	41
5.5.2	Realizace KI	41
5.5.3	Ukončení KI	41
5.6	Techniky KI.....	42
II	Praktická část	44
	Cíl praktické části	44
6.1	Výzkumný vzorek.....	44
7.1	Výzkumná otázka	44
8. 1	Použitá metoda výzkumu.....	44
8. 2	Analýza získaných dat.....	46

8.3 Kódování a nejzajímavější odpovědi probandů.....	46
8.4 Interpretace získaných dat	53
8.5 Diskuze	57
Závěr	60
Seznam použité literatury:	62
Seznam použitých tabulek:	65
Seznam použitých obrázků:	65
Seznam použitých zkratk:	65
Seznam příloh:	66

Úvod

*„Utrpení nás mění. Jakým směrem-,
zda rosteme, nebo uvadneme -,
záleží na nás.“ (J. Králová)*

V rámci své bakalářské práce jsem si zvolila téma „Krizová intervence u obětí trestných činů“. Mám absolvovaný první modul kurzu Krizové intervence pod vedením pana PhDr. Beťáka. Souvislé praxe jsem absolvovala ve středisku svatého Kryštofa pro krizovou pomoc v Charitě Olomouc a v Krizovém centru – Zařízení nouzového bydlení v Košické Nové vsi. Proto je mi téma blízké a chtěla bych se dané problematice i nadále věnovat. Tato práce má za cíl kompilačně zpracovat problematiku krizové intervence, jako nedílné a podle mého názoru stále aktuálnější sociální služby. Zaměřím se na skupinu jedinců, kteří jsou postiženi násilným trestným činem většinou jako primární oběť.

Mnoho lidí kolem nás prochází určitým zatěžkávacím obdobím. Někdo má dobré zvládací mechanismy, někdo potřebuje povzbudit, poradit či vyhledá odbornou pomoc. Krizí prochází každý z nás, ať již se jedná o významné vývojové období nebo o cyklickou změnu či nějakou traumatickou událost.

Téma jsem si vybrala z důvodu, že každý den se stane nějaká tragická událost a je potřeba, aby byl v pohotovosti tým, který je plně kvalifikovaný a schopný podat první pomocnou ruku oběti této události, svědkům, rodině, popřípadě přátelům. Krizový intervent může být první člověk, který rodině sdělí zprávu, kterou nikdo z nás neslyší rád.

Velkou pohnutkou, jež mne vedla k oblasti krizové intervence je událost z roku 2010, kdy byl u nás na maloměstě zavražděn můj kamarád. V té době bohužel jeho rodině nebyla nabídnuta adekvátní pomoc k tomu, aby se s celou situací určitým způsobem alespoň trochu vyrovnala. Tato událost vyústila v řadu přidružených problémů, od rodinných problémů přes problémy jeho sourozenců ve škole – nesoustředěnost, roztěkanost, zhoršený prospěch až po tíživou ekonomickou situaci rodiny.

Záleží i na cílové skupině, se kterou interventi v konkrétních zařízeních pracují. Můžou se specializovat na domácí násilí, kde je jejich úloha odlišná od případů, kdy jdou někomu blízkému oznámit úmrtí, nebo pokud pracují s oběťmi znásilnění (nejčastěji

s ženami). Podle mého názoru nejvíce zranitelná skupina jsou děti a je jedno, zda jsou v pozici oběti nebo rodiny.

Je nutné si uvědomit, že krizoví interventní působí v rámci multidisciplinárního týmu a jsou územně rozděleni. Musí spolupracovat se všemi složkami integrovaného záchranného systému, neboť se můžeme dostat do situace, kdy intervenujeme při hromadném neštěstí nebo při mimořádných událostech. V dnešní době je již zřízena činnost interventů u policie, která kooperuje svoji činnost většinou pod hlavičkou preventivního oddělení či kriminální policie. U hasičského záchranného sboru fungují psychologové.

V práci se budu prvotně zabírat problematikou viktimologie, což je kriminalistické odvětví, které se zabývá oběťmi trestných činů, jejich typologií. Zmíním se i o zákoně číslo 45/2013 Sb. o obětech trestných činů a o změně některých zákonů (o obětech trestných činů). V další části své teoretické práce zařadím problematiku obětí vybraných deliktů, jako jsou násilné a mravnostní trestné činy. U této kapitoly se rozepíší i o pomoci obětem, která bude zahrnovat i laickou pomoc, psychologickou, sociální i právní pomoc. Následně souhrnně popíší krizovou intervenci, její podstatu, časovost, techniky práce a v neposlední řadě i legislativní ukotvení zákon číslo 108/2006 Sb. o sociálních službách. Při rešerši odborného periodika Sociální práce/ Sociálna práca jsem nenašla žádné články, jež by se týkaly problematiky krizové intervence.

Je třeba si uvědomit, že při mimořádné události, jako jsou povodně nebo dopravní nehody, požár, může každý z nás (i laik) poskytnout první pomoc. Mnohdy stačí si s postiženými osobami promluvit a vyjádřit jim podporu. Složitější pomoc poskytuje buď krizový intervent, nebo psycholog. Krizový intervent je člověk, který má absolvovaný výcvik v krizové intervenci, nemusí mít psychologické či lékařské vzdělání.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 Psychologie obětí trestných činů

Na začátku Vás krátce uvedeme do problematiky nauky o trestných činech, o procesu, který poškozuje oběť daného trestného činu (dále jen TČ) a to na úrovni primární či sekundární. Nezapomeneme rozebrat i problematiku dopadu TČ na oběť, jakožto i prožívání újmy.

1.1 Viktimologie

Viktimologie označuje nauku o obětech trestných činů. Její počátky se datují až do 20. století, respektive ve 30. letech minulého století docházelo k uvědomování si, že je důležité posílit roli práv oběti trestného činu a ohleduplného jednání s nimi po spáchání trestného činu. Začal být kladen důraz zejména psychologickou rovinu obětí trestného činu (dále jen TČ). (Čírtková, 2004, s. 188)

Kuchta (2005, s. 156) uvádí následující definici viktimologie: „*Viktimologie je vědní obor zabývající se obětí a jejich biosociálními a psychologickými charakteristikami, procesy viktimizace, vztahy mezi obětí a pachatelem, rolí oběti v průběhu vyšetřování a soudního projednávání TČ, pomocí oběti, včetně jejího odškodnění a rehabilitace a v neposlední řadě i prevenci viktimizace.*“

Na základě předpokladů, že existují viktimogenní situace, byl v New Yorku roku 1970 zřízen badatelský tým, jež měl za úkol ověřit, zda se dá uvažovat o zvýšeném riziku TČ v návaznosti na místa a časové okamžiky. Tento tým byl v odborných kruzích vymezen, jako **kriminální geografie a kriminální ekologie**. (Čírtková, 2004, s. 188)

Čírtková (2004, s. 188) uvádí, že následné momenty jsou obecně platné pro význačnost viktimogenních lokalit:

Leží v blízkosti velkých lokalit s levnými obecními byty, kde bydlí velké množství svobodných, nezaměstnaných mužů ve věku nad 15 let. Jsou spojeny hustou sítí veřejných dopravních prostředků, nebo jsou těmito prostředky snadno dostupné. Nejsou protkány

vztahy se sousedy. Patří k sociálně nepřehledným, není snadné rozpoznat domácí lidi od cizinců. V pravidelném rytmu jsou opouštěny svými uživateli.

Marešová s Martinkovou (2009, s. 2) definují viktimologii následovně: „*Viktimologie jako předmět svého zájmu vidí též fyzické osoby, ale její pojetí výrazně přesahuje obsah pojmu poškozený a zabývá se i potenciálními oběťmi trestné činnosti, skupinovými oběťmi, oběťmi postiženými nejen latentní kriminalitou, ale i „jen“ negativními jevy ve společnosti, které nelze označit podle platných zákonů jako kriminalitu. Pozornost věnuje i osobám, které se jako oběť cítí, byť podle práva pro takové označení není důvod.*“

Na základě interpretace mnohých výzkumů z oblasti kriminální geografie lze říci, že většina pachatelů, ale i obětí se soustřeďují ve městech s levnou bytovou zástavbou a pocházejí především z nižších sociálních tříd. Za současný nejzávažnější kriminální jev se považuje způsob, jakým páchají trestnou činností osoby bez odborné kvalifikace, jež se primárně soustřeďují na uspokojení svých potřeb. Jejich provedení bývá často charakteristické brutálním násilím a primitivním způsobem jednání, provedení. (Čírtková, 2004, s. 189)

Čírtková (2004, s. 189) poukazuje na **3 skupiny viktimogenních faktorů**. Tyto faktory souhrnně označují zdroje rizik spojující individuální zvláštnosti.

Skupiny viktimogenních faktorů:

Sociální důležité je postavení v rodině, patologické chování v rodině, výchovný styl, zaměstnání, sociální třída.

Osobnostní, osobnostní vlastnosti, náchylnost k typologii TČ, jako jsou krádež, znásilnění, domácí násilí.

Behaviorální odehrávající se v rovině chování – rizikovost chování, vyhledávání nebezpečných situací a lokalit.

V roce 1973 se konalo první mezinárodní sympóziu viktimologie. V této době rostla myšlenka, že kriminalisté ponechávají oběti TČ na okraji zájmu, kdežto upřednostňují práci s pachatelem činu. Na toto sympóziu navázalo v roce 1979 založení **Světové společnosti pro viktimologii (World Association of Victimology)**. Společnost je statutárním konzultantem pro OSN a vznikla v Německu. Tudiž Německo patří

k velmocem, které se zapříčinily o rozvoj viktimologie. Dalšími rozvíjející země byly abecedně: Austrálie, Indie, Izrael a USA. (Michančová, 2009, s. 46)

Legislativní ošetření obětí a svědků TČ je kolébkou USA. V Americe byl v roce 1982 přijat zákon o ochraně obětí a svědků a roku 1984 zákon o odškodnění obětí TČ. Kdežto v České republice byl vůbec první zákon o poskytnutí peněžité pomoci obětem TČ platný až od 1. ledna 1998. (Čírtková, 1999, s. 112). V současné době v České republice platí předpis číslo 45/ 2013 Sb. Zákon o obětech trestných činů a o změně některých zákonů (zákon o obětech trestných činů).

Dosud v odborné literatuře panuje nejednost, zda je viktimologie součástí kriminologie nebo již samostatnou vědní disciplínou. (Kuchta, 2005, s. 156)

Jak uvádí Michančová (2009, s. 46): „*V dnešní době se viktimologie zabývá širokou škálou otázek: Nejdůležitější jsou práva oběti, poté zjišťování viktimizace ve společnosti. Psychologie oběti (traumatizace, dopad trestného činu na oběť, faktory, které jsou přítomny při zpracovávání traumatu – pozitivní tak i negativní)*“

Do viktimologické praxe byl zaveden pojem **bezpečného chování**, které se snaží pojednávat o prvcích, jakým způsobem se lze účinně vyhnout roli obětem a definuje preventivní kroky ke snížení rizika ohrožení. (Čírtková, 2004, s. 187)

1.2 Oběť

1.2.1 Definice oběti

Oběť se dá definovat, jak v širším kontextu, kdy jedinec se stal účastníkem TČ, teroristického útoku, mimořádných událostí přírodního charakteru a v neposlední řadě i nehody v zaměstnání. V rámci viktimologického kontextu mluvíme o obětech jakéhokoliv TČ, kdy byl jedinec poškozen. (Michančová, 2009, s. 46)

Kromě slova victims se můžeme setkat s označením survivor, jakožto přeživší. Toto označení se používá z důvodu, aby oběť mohla jít dále. (Baštecká, 2005, s. 27)

Michančová (2009, s. 46) oběti dělí podle přímosti poškození následovně:

Primární (přímou) oběť – charakterizující je, že oběť byla přímo poškozena ať již materiálně, fyzicky či psychicky. Řadíme zde pozůstalé po obětech TČ.

Sekundární (nepřímá) oběť – jsou příbuzní oběti nebo její přátelé.

„(2) 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.

(3) Byla-li trestným činem způsobena smrt oběti, považuje se za oběť též její příbuzný v pokolení přímém, sourozenec, osvojenec, osvojitel, manžel nebo registrovaný partner nebo druh, je-li osobou blízkou. Je-li těchto osob více, považuje se za oběť každá z nich.

(4) Zvláště zranitelnou obětí se pro účely tohoto zákona při splnění podmínek uvedených v odstavci 2 nebo 3 rozumí

a) dítě,

b) osoba, která je postižena fyzickým, mentálním nebo psychickým hendikepem nebo smyslovým poškozením, které ve spojení s různými překážkami může bránit plnému a účelnému uplatnění této osoby ve společnosti ve srovnání s jejími ostatními členy,

c) oběť trestného činu obchodování s lidmi (§ 168 trestního zákoníku),

d) oběť trestného činu proti lidské důstojnosti v sexuální oblasti nebo trestného činu, který zahrnoval násilí či pohrůžku násilím, jestliže je v konkrétním případě zvýšené nebezpečí způsobení druhotné újmy zejména s ohledem na její věk, pohlaví, rasu, národnost, sexuální orientaci, náboženské vyznání, zdravotní stav, rozumovou vyspělost, schopnost vyjadřovat se, životní situaci, v níž se nachází, nebo s ohledem na vztah k osobě podezřelé ze spáchání trestného činu nebo závislost na ní.“ (Zákon číslo 45/20013 Sb. §2)

1.2.2 Typologie oběti

V dnešní době existuje řada různých typologií oběti. Henting kladl důraz hlavně na sociální znaky (senioři, ženy, imigranti). Na druhé straně Mendelson se naopak zabýval interakcí obětí a pachatele a kritériem si zvolil stupeň viny oběti. Výsledkem Mendelsonovi klasifikace byla škála, která na svých koncích pojednávala o „oběti s větší

mírou zavinění nežli pachatel“, a jako její protipól tvořila „zcela nevinná oběť“. (Čírtková, 1999, s. 114)

Podle Čírtkové (1999, s. 114) patří následující *typologie obětí k nejpoužívanějším*:

- „*Typologie obětí podle zažitého TČ* – nejčastěji se rozlišují tyto skupiny či typy: oběti přímého fyzického násilí, oběti sexuálního násilí, oběti domácího násilí, oběti s majetkovou újmou způsobenou vloupáním, oběti podvodu.
- *Typologie oběti podle reakce na TČ*- rozlišujeme: oběť s expresivní a kontrolovanou reakcí, oběť pasivní, odevzdaná a též i oběť aktivní.
- *Typologie oběti podle interakce „oběť – pachatel“ v době kolem spáchání TČ.*“

Oběti můžeme rozlišovat ještě podle věku, etnického původu či pohlaví. Existuje i anonymní oběť, jež nemůžeme vymezit určitými charakteristickými rysy. (Kuchta, 2005, s. 160)

Dělení obětí podle Baštecké (2005, s. 28):

- Oběti přímé – účastníci neštěstí.
- Příbuzní a přátelé, popřípadě i pozůstalí.
- Záchranáři a pomáhající pracovníci.
- Lidé, kteří jsou v těsném vztahu k události – mohli se též stát primární obětí.
- Obyvatelé místa, kde se událost odehrála.

1.3 Zranitelné oběti

Čírtková (2014, s. 125) ke zranitelným neboli vulnerabilním obětem řadí: oběti trestných činů, osoby, jež se kvůli svému věku, fyzickým či mentálním předpokladům stanou náchylnými k podlehnutí kriminálnímu jednání pachatele, osoby, jež po spáchání TČ utrpěly psychickou újmu.

Zákon číslo 45/ 2013 Sb. o obětech trestných činů v §2 odstavci 4 definuje zvláště zranitelné osoby:

„ Zvlášť zranitelnou obětí se pro účely tohoto zákona při splnění podmínek uvedených v odstavci 2 nebo 3 rozumí

a) dítě,

b) osoba, která je postižena fyzickým, mentálním nebo psychickým hendikepem nebo smyslovým poškozením, které ve spojení s různými překážkami může bránit plnému a účelnému uplatnění této osoby ve společnosti ve srovnání s jejími ostatními členy,

c) oběť trestného činu obchodování s lidmi (§ 168 trestního zákoníku),

d) oběť trestného činu proti lidské důstojnosti v sexuální oblasti nebo trestného činu, který zahrnoval násilí či pohrůžku násilím, jestliže je v konkrétním případě zvýšené nebezpečí způsobení druhotné újmy zejména s ohledem na její věk, pohlaví, rasu, národnost, sexuální orientaci, náboženské vyznání, zdravotní stav, rozumovou vyspělost, schopnost vyjadřovat se, životní situaci, v níž se nachází, nebo s ohledem na vztah k osobě podezřelé ze spáchání trestného činu nebo závislost na ní.“

Pokud budeme zranitelnost brát, jako jev společenský, můžeme lépe pomáhat. (Baštecká, 2005, s. 29)

Čírtková (2014, s. 128 – 131) přebírá rakouský model procesní asistence pro pomoc obětem TČ, kde uvádí následující indikátory zranitelnosti:

Indikátory zranitelnosti spojené s typem deliktu – sexuální násilí, násilí v blízkých sociálních vztazích, obchod s lidmi, zločiny z předsudků, ublížení na zdraví (loupež) únos a zadržování rukojmí, ztráta blízké osoby v důsledku zločinu

Indikátory zranitelnosti spojené s osobou oběti – nízký věk oběti, vysoký věk oběti, tíživá životní situace, přistěhovalci a cizinci

Indikátory zranitelnosti spojené se sekundární viktimizací

1.4 Viktimizace

Viktimizací rozumíme proces, kdy dochází k poškozování jedince. Viktimizace není jednorázová situace, protože spáchaným TČ veškerý koloběh začíná. Role poškozeného představuje pro zvládnutí mnoho psychických sil. (Michančová, 2009, s. 47)

U viktimizace se nejčastěji hovoří o fázích procesu, které jsou označovány za primární a sekundární. Může však nastat i situace, kdy je používán termín terciární viktimizace. (Čírtková, 2004, s. 189-190)

Viktimizace zahrnuje veškerý proces, který je spjat se vztahem oběť – pachatel, okolnosti a chování oběti a též i míru viktimnosti. Primární a sekundární viktimizace je označována za kriminální újmu, kterou oběti přímo způsobil pachatel. (Kuchta, 2005, s. 159)

1.4.1 Primární viktimizace

Primární viktimizací rozumíme újmu, kterou pachatel oběti způsobil. Tato újma vzniká bezprostředně po spáchání TČ a je jejím důsledkem. (Čírtková, 2004, s. 189)

V rámci této fáze rozlišujeme tzv. primární rány. Rány jsou trojího druhu a podstatně se odlišují od sekundárních ran, které bývají přítomné sekundární viktimizaci.

Fyzická újma- jedná se o narušení fyzické integrity člověka, která může mít různý rozsah. Můžeme zde zahrnout veškerá zranění lehkého charakteru, též i ta, která mají za následek smrt oběti.

Finanční újma – zde patří veškeré finanční výdaje od ušlého zisku v rámci léčení, přes ztrátu majetku

Psychická újma – tuto újmu lze těžko přesně vymezit, neboť je závislá na vnitřním prožívání oběti. Je důležité si uvědomit, že pro oběť i malá rána může být velmi těžko zvladatelná a odstranitelná. (Michančová, 2009, s. 47)

Čírtková (2004, s.190) uvádí, že do psychické neboli emocionální újmy spadá nespavost, snížení pracovní výkonnosti, úzkostné a fobické stavy.

Kuchta (2005, s. 160) upozorňuje na výsledky řady studií, že primární viktimizace u mladistvých může odstartovat kriminální kariéru.

1.4.2 Sekundární viktimizace

Pod sekundární viktimizací se skrývá újma, která vznikla až po spáchání TČ a to v důsledku reakcí formálních instancí sociální kontroly, nebo též i reakcí neformálních

z řad sociálního okolí. Spadá sem i vyšetřování samotných policistů, traumatizující projednávání TČ před soudem, reakce vlastního okolí na danou událost. (Čírtková, 2004, s. 189)

Podstata sekundární viktimizace je spatřována v nezájmu o potřeby oběti a také v nedostatečné ochraně lidské důstojnosti (např. u mediálních kauz). U deliktů se sexuálním motivem nebo u domácího násilí bývá výskyt sekundární viktimizace vyšší než u jiných TČ. (Michančová, 2009, s. 48)

Sekundární viktimizace je způsobena vedlejšími negativními důsledky spáchaného TČ a může jít například o rozpad rodiny, ztrátu zaměstnání. (Kuchta, 2005, s. 159)

Michančová (2009, s. 49) uvádí jako příčiny sekundární viktimizace faktory **strukturální**, kde řadí nutnost střetnout se s pachatelem TČ při soudním líčení. K **sociálně psychologickému** faktoru přisuzuje hlavně stigmatizaci oběti TČ a iluzi o zdravém a dobrém světě. V neposlední řadě uvádí i faktor **individuální**, který je ovlivněn kognitivními schématy jedince, který se střetává s obětí a může se projevit tzv. fascinace, zvětšený zájem o oběť.

Nyní uvedeme výčet sekundárních ran podle Čírtkové (2004, s. 190-191), které jsou na rozdíl od primárních výlučně psychologického charakteru. Tím pádem se dá předpokládat, že pro oběť jsou více zraňující nežli rány primární.

Pocit nespravedlnosti - patří zde nedostatečné informace, odkládání soudního jednání, jeho průtahy, vyšetřování pachatele na svobodě.

Pocit nedůstojnosti - může být způsoben necitlivostí vyšetřování, nepřiměřeným zájmem masmédií, ale i odlišnými reakcemi okolí.

Pocit izolace - spolupodílí se na něm mýtus o spolu podílu oběti na TČ. Vztahy s okolím se začnou pomalu měnit, kontakty od okolí začnou slábnout a dochází k dezintegraci oběti, která ve svém důsledku si začne myslet, že se díky události změnila. (Čírtková, 2004, s. 190-191)

Michančová (2009, s. 48 – 49) uvádí, že k hlavním potřebám oběti v rámci sekundární viktimizace patří pocit důvěry a respektu, pocit bezpečí a dostatek informací.

1.4.3 Terciární viktimizace

Čírtková (2004, s. 190): „*Jako terciární viktimizace se označuje stav, kdy jedinec není schopen se přiměřeně vyrovnat s traumatickou zkušeností, přestože z objektivního hlediska došlo k nápravě či úzdavě a odškodnění.*“

Marešová s Martinkovou (2009, s. 6) k terciální viktimizaci dodávají, že: „*Příčina terciální viktimizace bývá pak hledána především v osobnostním založení oběti. Někdy bývá tímto pojmem označován proces, ve kterém jsou poškozeny další, působně nezúčastněné osoby, např. pozůstalí.*“

Oběť, která je ve fázi terciární viktimizace není schopna se navrátit do původního pracovního prostředí, dochází k výrazné změně životního stylu. Vše je ovlivněno osobnostními rysy a zvláštnostmi jedince. (Čírtková, 2004, s. 190)

1.4.4 Viktimologická prevence

Kuchta (2005, s. 161) uvádí, že: „*Viktimologickou prevencí obecně rozumíme jedna volby optimálních způsobů chování oběti v situacích bezprostředně souvisejících (předcházejících i následujících) s kriminálním útokem, jednak přijímání dalších vhodných preventivních opatření.*“

1.5 Prožívání újmy

V následující podkapitole popíšeme problematiku prožívaných pocitů při újmě. Protože je podstatné si uvědomit, že každé prožívání má individuální podobu a prochází různými obdobími, dotkneme se i popisu fází prožívání.

1.5.1 Prožívání újmy v kontextu „neviditelných ran“

Je důležité si uvědomit, že samotná viktimizace je pro oběť velmi stresující a to zejména z důvodu její bezprostřednosti, nemožnosti se na ni připravit a náhlosti. (Michančová, 2009, s. 50)

Pro oběť daný TČ představuje krizi, která ohrožuje vlastní já. Dominujícím pocitem je zaskočení. Avšak existují i momenty a určité příznaky, které při prožívání popisující

emocionální újmu. Tyto momenty jsou nazývány jako „neviditelné rány“. (Čírtková, 2004, s. 191 – 192)

Mezi tzv. „neviditelné rány“ Čírtková (2004, s. 191 – 192) řadí:

Pocit zneuctění - protivení světa oběti, změna postoje, že si oběť dříve myslela, že je jako ostatní v pořádku.

Ztráta pocitu důvěry - patří zde schopnost přiměřené sebedůvěry i důvěry v jiného člověka. Po prožitém TČ je pocit důvěry ochromen, narušen. Oběť je pro mnohé nesrozumitelná, nepředvídatelná.

Ztráta pocitu autonomie - oběť zpravidla přichází o pocit, že může sama rozhodovat, cítí se slabá, rozčarovaná. Dosavadní sebekoncept se tímto rozpadá.

1.5.2 Fáze prožívání újmy

Podstatné je si uvědomit, že každé prožívání prochází různými fázemi, které jsou různě dlouhé a mají odlišnou intenzitu prožívání. Při prožívání újmy jsou popsány tři fáze. (Michančová, 2009, s. 50)

Čírtková (2004, s. 192 – 193) uvádí následující fáze:

Fáze šoku - přichází bezprostředně po útoku, jedinec ztuhne, poté přichází dezorganizace, člověk jedná zmateně. Mezi obrannými mechanismy převládá regrese a popření. Oběť je netečná, mluví nesrozumitelně, nedokáže racionálně a souvisle uvažovat, má problémy s pamětí. Tato fáze trvá různě dlouhou dobu, od několika hodin až po několik dnů.

Fáze nastupující adaptace - dochází k postupnému zpracovávání traumatu, které probíhá většinou ve dvou rovinách, kdy jedinec o traumatu hovoří a jindy se tomuto téma vyhýbá. Známkou pozvolné adaptace na prožité trauma je i kolísání emocí, když jedinec racionálně přijímá danou skutečnost a občas je jeho prožívání dekompenzováno. Opět tato fáze je časově individuální, u obětí závažných TČ může trvat až rok.

Fáze konečné adaptace - v této poslední fázi dochází k úplnému zpracování prožité události, jedinec si vytvoří svůj náhled bez emocionální složky. Podstatou celé této fáze je,

že člověk se psychicky reintegruje nebo též reorganizuje. Dokáže využít emoce do nových situací. Je důležité si uvědomit, že člověk na dané trauma nezapomíná.

1. 6 Faktory ovlivňující dopad TČ na oběť

Každý člověk má individuální prožívání a tudíž i dopad TČ na danou oběť má individuální charakter. Rozvoj posttraumatické stresové poruchy (PTSD) záleží na třech faktorech, které se dají popsat, jako prekvitimní osobnost, okolnosti primární viktimizace a reakce okolí na celou událost. (Čírtková, 2004, s. 194)

1.6.1 Prekvitimní osobnost

Vágnerová (2008, s. 835) v dané souvislosti hovoří o osobnosti člověka, aktuální životní situaci. Těžké je zpracování traumatu u lidí, kteří mají silný pocit kontroly nad vlastním životem, nebo jsou přesvědčeni o své nezranitelnosti, zvýšeně zranitelní jsou i jedinci, kteří se prezentují do role silných. Důležité je i pohlaví oběti.

3 aspekty ovlivňující vyrovnání se s TČ podle Čírtkové (2004, s. 194 – 195):

Iluze kontroly - je prvním aspektem, jejímž znakem osobnosti je přesvědčení o vlastní kontrole, že jsou schopni obstát v každé situaci.

Dále pak deklarovaný, nepravý cynismus - což je předstíraná lhostejnost k emocionálně nabitým situacím.

A v neposlední řadě i poučená oběť - důležitý je fakt, že poučená oběť chápe prožitky jako celkem normální reakci.

1.6.2 Okolnosti primární viktimizace

Vágnerová (2008, s. 834) hovoří o tom, o jaký čin šlo a za jakých okolností byl spáchán. Ve vztahu k psychickému poškození je nejdůležitější primární emoční újma. V rámci zvládnutí traumatu je podstatné si všimnout i případných problémů v chování oběti, více trpí ti, kdo byli ochromeni a stáli v pasivní roli.

1.6.3 Reakce okolí

Pro lepší úzdravu a navrácení oběti do původního stylu života je důležité, aby se v rodině či v blízkém okolí našel někdo důvěryhodný, kdo oběť bude doprovázet. Avšak existuje několik chybných faktorů, ze kterých je nejčastější strategie ignorování faktu TČ. V rámci této strategie rodina ignoruje fakt, že se čin stal, pobízí oběť, aby na něj zapoměla, a tím pádem blokuje přirozené obranné mechanismy, jež jsou důležité pro vyrovnávání se s událostí. (Čírtková, 2004, s. 196-197)

Shrnutí:

V první kapitole jsme rozebrali problematiku vědního oboru viktimologie, navázali jsme na ni konkrétními body, jež tento obor řeší - jako je viktimnost a viktimizace. Definovali jsme pojem oběť a její typologii. Snažili jsme se popsat i psychické dopady TČ na oběť a nezapomněli jsme zmínit i důležitost reakce rodiny v rámci dalšího vývoje traumatizace oběti.

2 Vybrané trestné delikty a mýty o obětech

V následující kapitole popíšeme námi vybrané TČ. V další podkapitole se zmíníme o mýtech a předsudcích, které společnost používá v kontextu s oběťmi.

2. 1 Vybrané TČ

Rozhodli jsme se pro tuto kapitolu vybrat konkrétní TČ. Hlavním vodítkem pro náš výběr byl fakt, že nejvíce závěrečných prací pojednává o násilím páchaném na dětech, seniorech a partnerech. Proto jsme vybrali následující TČ: loupežné přepadení, ublížení na zdraví, ublížení na zdraví s těžkou újmou a znásilnění.

2.1.1 Loupežné přepadení

Zákon číslo 40/ 2009 Sb. trestní zákoník v § 173 definuje loupež, jako: „(1) *Kdo proti jinému užije násilí nebo pohrůžky bezprostředního násilí v úmyslu zmocnit se cizí věci, bude potrestán odnětím svobody na dvě léta až deset let.*“

Čírtková (2007, s. 102) k loupeži dodává, že: „*Úmyslem pachatele je zmocnit se násilím věci z cizího majetku s použitím fyzické síly, popřípadě za použití zbraně. Postačuje přitom hrozba bezprostředního použití násilí a není podmínkou, aby se oběť bránila.*“

2.1.2 Ublížení na zdraví

V zákoně číslo 40/2009 Sb. trestním zákoníku je popsáno ublížení na zdraví v §146: „*(1) Kdo jinému úmyslně ublíží na zdraví, bude potrestán odnětím svobody na šest měsíců až tři léta.*“ Tento zákon však počítá i s termínem ublížení na zdraví z omluvitelné pohnutky, jehož podstatou je ublížení na zdraví pod tíhou strachu, silného rozrušení či zmatku.

Ublížení na zdraví vyžaduje lékařské ošetření a jsou porušeny normální tělesné či duševní funkce člověka. Tyto změny mu znemožňují normální fungování týkající se třeba oblasti práce. Má zpravidla i negativní dopad na jeho běžný způsob života. (Čírtková, 2007, s. 100)

2.1.3 Ublížení na zdraví s těžkou újmou

Zákon číslo 40/ 2009 Sb. trestní zákoník uvažuje o ublížení na zdraví s těžkou újmou takto: „*(1) Kdo jinému úmyslně způsobí těžkou újmu na zdraví, bude potrestán odnětím svobody na tři léta až deset let.*“

Čírtková (2007, s. 101) uvádí následující charakteristiky těžké újmy:

- *„Zmrzačení (trvalé tělesné postižení).*
- *Ztráta nebo podstatné snížení pracovní způsobilosti.*
- *Ochromení údu.*
- *Ztráta nebo podstatné oslabení smyslového ústrojí.*
- *Poškození důležitého tělesného orgánu.*
- *Zohydění.*
- *Vyvolání potratu nebo usmrcení plodu.*

- *Mučivé útrapy (i psychické).*
- *Delší dobu trvající porucha zdraví (orientačně kolem 6 týdnů).“*

2.1.4 Znásilnění

Zákon číslo 40/ 2009. Sb. trestní zákoník v §185 pojednává o znásilnění následovně:
„Kdo jiného násilím nebo pohrůžkou násilí nebo pohrůžkou jiné těžké újmy donutí k pohlavnímu styku, nebo kdo k takovému činu zneužije jeho bezbrannosti, bude potrestán odnětím svobody na šest měsíců až pět let.“

Hovoříme o pohlavním styku ať již v charakteru koitálního, nýbrž i nekoitálního. Nekoitální charakter styku je pocitově vnímán obdobně, jako soulož, ale rozdílem je nepřijatelná sexuální aktivita. Oběť je k takovému chování donucena prostřednictvím fyzického násilí, nebo pod pohrůžkou či je zneužita skrze svou bezbrannost. Bezbrannost je chápána v rámci zneužití pod vlivem léků, alkoholu či ve spánku nebo při intoxikaci. (Čírtková, 2007, s. 103)

2.1.5 Vražda

Zákon číslo 40/ 2009 Sb. trestní zákoník definuje v §140 vraždu následovně:

„(1) Kdo jiného úmyslně usmrtí, bude potrestán odnětím svobody na deset až osmnáct let.

(2) Kdo jiného úmyslně usmrtí s rozmyslem nebo po předchozím uvážení, bude potrestán odnětím svobody na dvanáct až dvacet let.“

Vybrali jsme si tyto TČ hlavně z důvodu, že jsou podle slov jedné probandky z naší empirické části podstatné v práci krizové intervence u policie. Popsali jsme skutkovou podstatu mravnostních a násilných TČ.

2. 2 Mýty a předsudky o obětech TČ

Michančová (2009, s. 58- 61) se zaměřuje na popis všeobecných mýtů o obětech TČ, mýtů obětí znásilnění a obětí domácího násilí. Mýty o obětech domácího násilí vynecháme, neboť jej nemáme vydefinované ve vybraných TČ. Proto následující text bude celý parafrázován z Michančové (2009, s. 58-61).

2.2.1 Všeobecné mýty o obětech TČ

Mýtus o pomstychtivosti oběti – při tomto mýtu se traduje, že oběť touží po pomstě, odplatě, avšak skutečnost je taková, že oběť má strach a obavy.

Mýtus o neexistenci spravedlivého trestu – společnost předpokládá, že každý trest je pro oběť nespravedlivý. Tento fakt nastává většinou jen u pozůstalých. Oběti stačí odškodnění a to, jakým způsobem probíhalo trestní řízení a soudní proces.

Mýtus o předdestinované oběti – tento mýtus má za to, že existují z psychologického hlediska „předurčené“ oběti, opět je nutné si uvědomit, že obětí se může stát kdokoliv.

2.2.2 Mýty o obětech znásilnění

Mýtus o skutečném znásilnění – v daném mýtu se bere v potaz fyzické přepadení a znásilnění pouze od cizího muže. Realita je však taková, že ve většině případů oběť násilníka nějakým způsobem již znala. Tento fakt veřejnost bagatelizuje.

Mýtus o slušných a neslušných ženách – je tím myšleno, že slušné ženy ze spořádaných rodin se nestanou obětmi znásilnění, pravdou však je, že obětí může být kterákoliv žena.

Mýtus o atraktivních obětech – tento mýtus hovoří o tom, že znásilnění hrozí jen mladým, pěkným a vyzývavým ženám.

Mýtus o možnosti se ubránit – zde je hlavní myšlenkou majoritní společnosti fakt, že na sex je potřeba dvou lidí, a tudíž se žena může ubránit. Je však podstatné si uvědomit, že žena je pod výhružkami paralyzována a v šoku.

Shrnutí:

Ve druhé kapitole jsme si vymezili trestné činy, se kterými se může každý z nás setkat. Popsali jsme i možné mýty o obětech těchto činů, které se tradují a můžou oběť poškozovat.

3 Pomoc obětem TČ

Ve třetí kapitole se budeme zabývat problematikou pomoci obětem TČ. Vymezíme si laickou první pomoc, kterou může poskytnout jakákoliv osoba, která se s obětí setká. Dále se zaměříme na složku psychologické pomoci a neopomeneme ani sociální a právní pomoc.

Kuchta (2005, s. 175) říká, že: *„Oběti, které znají svá práva, dovedou artikulovat a prosadit své požadavky, mají nejen mnohem vyšší šanci získat potřebnou pomoc, ale ve skutečnosti ji mohou získat i na úkor „potřebnějších“ obětí, které byly sice poškozeny závažnějším zločincem, neví však, jak o pomoc požádat nebo toho nejsou schopny vůbec. Konkrétní potřeby obětí zahrnují kromě psychické a emocionální podpory potřebu praktické pomoci, poskytnutí informací o tom, kde a jak požádat o pomoc, jak se co nejlépe ochránit před další viktimizací a jak získat finanční kompenzaci alespoň části způsobených škod.“*

3.1 Laická první pomoc

Michančová (2009, s. 62): *„Jak je viktimizace statisticky vzato celkem běžnou událostí, je až zarážející, jak často je nejbližší okolí bezradné v kontaktu s obětí trestného činu.“*

Rodina hraje důležitou roli při zpracování traumatu, jen tehdy pokud není sama traumatizována spáchaným TČ. V takovém případě je nutné vyhledat pomoc odborníků. Je jasné, že rodina je hlavní složkou emocionální podpory jedince. (Michančová, 2009, s. 62-63)

Doporučení pro rodiny obětí TČ podle Čírtkové (2007, s. 126 – 130):

Zpracování pocitů viny je ovlivněno výčitkami oběti o tom, že za TČ si může sama. Úkolem rodiny je ji dát najevo, že za nic nemůže, že ona TČ nespáchala. Není vhodné výčitky bagatelizovat nebo je přehlížet.

Normalizace následků viktimizace spočívá v tom, že rodina ví o projevech, které poškozený má (nespavost, vystrašenost) a dokáže jej uklidnit, že mu nic dalšího nehrozí.

Obnova pocitu bezpečí a schopnosti důvěřovat je po TČ narušena, oběť se uzavírá doma, může docházet k izolaci.

Podpora vyjadřování emocí je spjata s ventilováním emocí. Můžeme říci, že vhodně zvolený způsob, jak v bezpečném prostředí sdělit veškeré své emoce a prožívání je pro oběť důležitý.

Obnova víry ve vlastní schopnosti čili obnova autonomie jedince, který skrze spáchaný TČ přichází o tento pocit. Podporujeme a podněcujeme aktivity člověka.

Podpora při řešení hlavních problémů oběti může spočívat v určité asistenci, třeba jako doprovod blízkého člověka například k výsledku.

3. 2 Psychologická pomoc

Při psychologické pomoci postupujeme v rámci krizové intervence, jejíž principy si popíšeme v samostatné kapitole číslo 5. Jelikož nejsem studentka psychologie, nebudu rozebírat techniky práce se stabilizovanou obětí TČ s odstupem času.

Psychologická pomoc je časově omezený terapeutický zákrok, jež se zaměřuje na vyvolávající problém krize. Má za cíl zabránit dezorganizaci klienta. (Špatenková, 2011, s. 13)

Je potřebné si uvědomit, že se setkáváme s obětí buď hned po činu, nebo též i s odstupem. Každá tato fáze má svá specifika. Může nastat i situace, kdy jedinec potřebuje následnou psychologickou péči. Vždy je pro oběť důležité znát informace, zajistit pocit bezpečí a jistoty, identifikovat rizikové osoby. (Čírtková, 2007, s. 130 – 141)

Tento pomoc je na bázi psychoterapie. (Mlčák, 2005, s. 23)

3. 3 Sociální a právní pomoc

Vitoušová (in Čírtková, 2007, s. 143) shledává potřebnost úzké spolupráce sociálního pracovníka s policií. Dále poukazuje na zatím neuskutečněný návrh zákona, který by podporoval zakládání viktimologických poraden u nás. V rámci sociální pomoci se u nás nejvíce angažuje Bílý kruh bezpečí.

Sociální pomoc je definována v zákoně číslo 108/ 2006 Sb. o sociálních službách, kde je terminologicky vymezena krizová intervence a také i telefonická krizová intervence. (Špatenková, 2011, s 13)

Mlčák (2005, s. 24) upozorňuje na to, že jedinec se může ocitnout ve frustraci jeho životních potřeb. Sociální pomoc vnímá v rámci odborného sociálního poradenství, informovanosti, formy materiální či finanční pomoci.

Matzner (in Čírtková, 2007, s. 152) shrnuje úskalí právní porady: „*Poradce se velmi často dostane do situace, kdy předložená verze neobsahuje jasné detaily, které jsou často velmi zásadní po rozhodnutí možné právní pomoci.*“

Právní pomoc pomáhá postiženému jedinci s ochranou jeho osobních práv a potřeb. (Mlčák, 2005, s. 24)

Základem právní pomoci by mělo být nabídnutí možností dalších kroků, jež může oběť udělat a to jak z obsahového hlediska tak i následků všech souvislostí. Při této pomoci je nutné postupovat v rámci toho, co chce klient, ne jej přesvědčovat. (Matzner in Čírtková, 2007, s. 153)

Shrnutí:

V tomto oddílu jsme se věnovali problematice pomoci obětem TČ, kterou může poskytovat jak laik, tak i odborník. Můžeme říci, že z výše popsánoho je důležité, aby oběť znala veškeré informace, a tím předešla nedorozumění nebo i určité újmě.

4 Krize, emoce vyskytující se při krizi

V následující kapitole přiblížíme pojem krize a poukážeme na negativní emoce, které se při tíživé situaci vyskytují. Závěrem si popíšeme trauma, které může vést k rozvoji například Posttraumatického stresového syndromu (dále jen PTSD).

4. 1 Krize

Nyní se budeme věnovat problematice krize, její definici, příčinám a typologii. Následující text je důležitý pro pochopení důležitosti KI jako formy pomoci jedinci, který se ocitá ve složité životní situaci.

Kastová (2000, s. 15): „*Latinské „crisis“ v podstatě znamená rozdělení, svár, rozhodování, rozsudek.*“

4.1.1 Definice krize

Kastová (2000, s. 15): „*O krizi hovoříme tehdy, když se člověk ocitne v zatěžující nerovnováze mezi subjektivním významem problému a možnostmi zvládnání, které má k dispozici. V krizi jedinec cítí ohrožení své identity, kompetence utvářet svůj vlastní život. Reagujeme na to více či méně úzkostí.*“

Pro tuto část budu parafrázovat z Vodáčkové (2007, s. 28 – 31).

Krize je subjektivně ohrožující situace, která má velký dynamický náboj a má potenciál změn. V medicíně označujeme krizi okamžik nemoci, ve kterém se rozhoduje, jak nemoc bude pokračovat, ať už půjde o ústup nemoci či regresí. Krizový stav můžeme též vnímat jako příležitost, nebo i nebezpečí, a to z důvodu, že nese změnu regulačních vzorů a způsobů chování jedince.

Můžeme též hovořit o zlomovém okamžiku, který vede ke změně (Růžička, 2013, s. 13).

Krize nám umožňuje prožít novou dimenzi sama sebe i světa, poznat nový smysl a nalézt poznání, že nejsme životu jen vystaveni. Podstata krize tkví v zásadní proměně. Tudíž z hlediska pozitivního chápání krize je otázka, jak jedinec danou situaci pochopí (Kastová, 2000, s. 13).

V rámci psychosociální oblasti krizi můžeme definovat jako důsledek střetu s překážkou, jež nedokážeme v přijatelném čase a navykým způsobem zvládnout vlastními vyrovnávacími strategiemi (Vymětal, 1995, s. 19).

James, Gilliland (2013, s. 7 – 8) individuální krizi vymezují následujícími 9 body:

„1) Lidé jsou ve stavu krize, když musí čelit překážkám důležitých životních cílů. Překážkou je myšleno nějaké období, jež se nedá překonat obvyklými metodami řešení problémů. Toto období se nazývá dezorganizací a jsou v něm přítomny neúspěšné pokusy o řešení.

2) *Krize vzniká z traumatické události, která je nepředvídatelná a nekontrolovatelná. K dispozici je nemožnost ovlivnit ji. Povaha akce změní hodnoty a priority a opravdu všechno změní.*

3) *Krize je krize, protože jedinec na ni nezná odpověď.*

4) *Krize je osobní potíže či situace, která znehybní lidi a brání jim vědomě řídit jejich životy.*

5) *Krize je stav dezorganizace, ve které lidé čelí frustraci důležitých životních cílů a hluboké narušení jejich životního cyklu a způsoby zvládnání stresorů. Pojem krize obvykle se odkazuje na osobu, je pocit strachu, šoku a úzkosti o narušení.*

6) *Krize je dočasné zhroucení zvládnání. Očekávání jsou porušována a vlna emocí, jako je hněv, úzkost, pocity viny a žalu je poruchou. Tato situace se vyznačuje intenzitou, trváním a může ovlivnit závažnost reakce na krizi.*

7) *Krize je ztráta psychické rovnováhy a stav emocionální instability, jež zahrnuje prvek deprese a úzkosti, který je způsoben externí událostí, s níž se jednotlivci nejsou schopni vyrovnat vlastními schopnostmi.*

8) *Krize v klinickém kontextu odkazuje na akutní emocionální rozrušení v důsledku situačních, vývojových či sociokulturních zdrojů a vede k dočasné pracovní neschopnosti.*

9) *Krize může být katastrofická událost nebo řada životních stresů, které se rychle staly a hromadí tak, že homeostatické vyvážení osoby je narušeno a vytváří zranitelnost, která nemá řešení ve vyhnutí či znovu definováním samotného způsobu.*“

4.1.2 Model krize podle G. Caplana

Z daného modelu vychází Roberts, jehož paradigmatu krizové intervence (dále jen KI) rozebereme v další kapitole, která se bude touto formou odborné pomoci zabývat.

Tento model v sobě kombinuje princip homeostázy, jež udržuje emoční citlivost jedince na úrovni vnitřních i vnějších podnětů a dále i princip sociálního učení, díky kterému jedinec získává a může používat sociální strategie (Mlčák, 2005, s. 12).

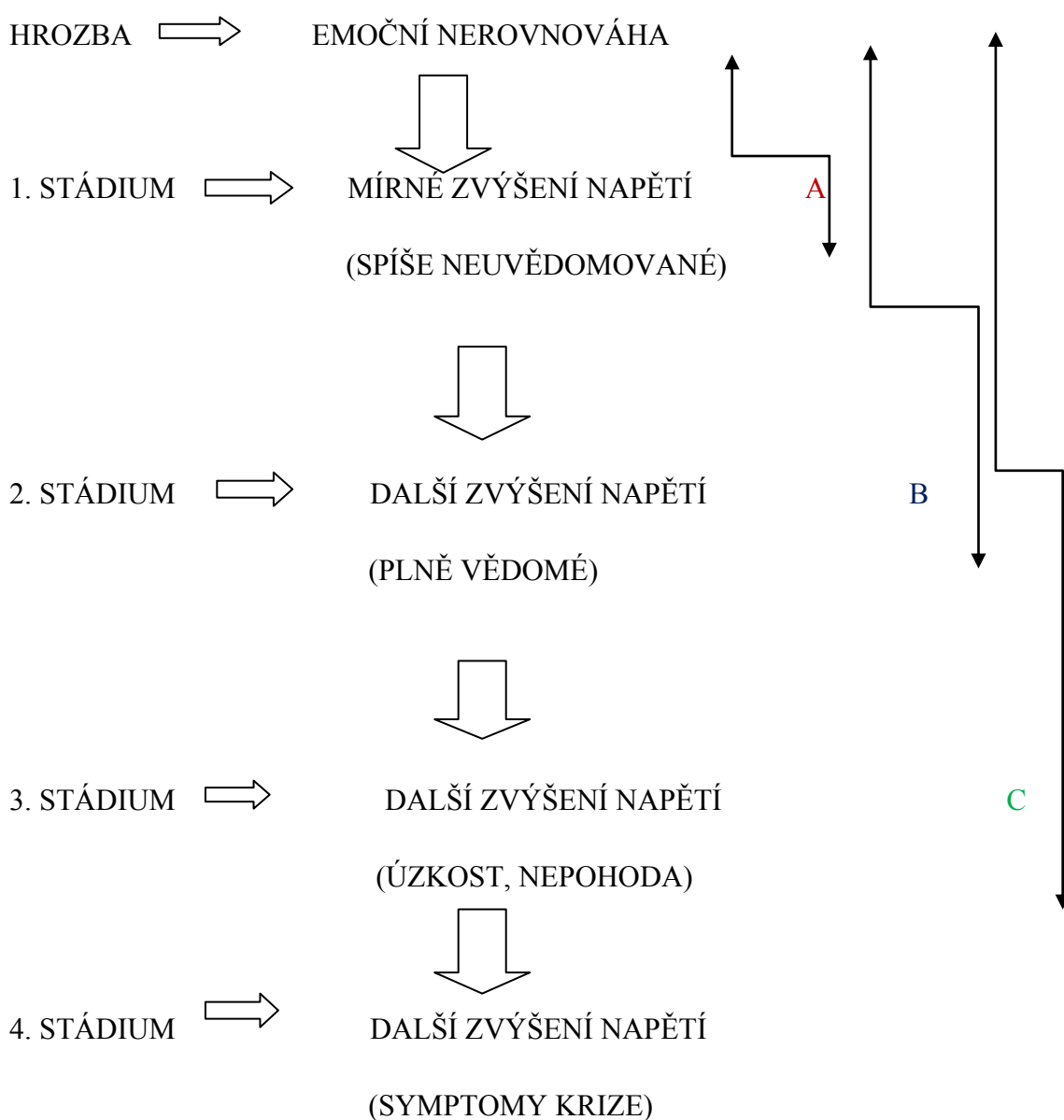
První stádium mírně porušuje emoční rovnováhu, je přítomna zvýšená tenze a lze ji snadno ovlivnit automatickými, naučenými vzorci chování.

Druhé stádium se uvědomovaně zvyšuje tenze, danou situaci lze řešit pokusem a omylem.

Třetí stádium je charakteristické prožíváním úzkosti a nepohody, která je spjatá s maximální mobilizací a novými adaptivními vzorci chování.

Čtvrté stádium dochází k dezorganizaci chování. (Mlčák: 2005, s. 12)

Mlčák (2005, s. 13) převzal schéma modelu krize G. Caplana takto:



A – autonomické, neuvědomované pokusy jedince o dosažení rovnováhy.

B – vědomé pokusy o obnovení rovnováhy metodou pokusu a omylu.

C – snaha o inovativní způsoby dosažení emocionální rovnováhy.

Obr. 1 Schéma modelu krize podle G. Caplana

4.1.3 Příčiny a projevy krize

Nynější text budeme čerpat z Vodáčkové (2007, s. 32), kdy příčinnou krize shledává v propojení vyladěnosti organismu s vnějšími precipitory – nebo – li urychlovači.

Vnější precipitory obsahují buďto ztrátu objektu (zrada, zklamání), změnu (zdravotní stav, změna času) a výběrem mezi dvěma stejnými kvalitami. Pro oběti traumatické situace jsou typické pocity viny.

Vnitřní precipitory jsou charakteristické neschopností vyhovět požadavkům vývoje, zodpovědnosti a chvílí, kdy si člověk začíná uvědomovat, že se něco děje a zároveň nedokáže konstruktivně jednat, čili uskutečnit náhradní opatření, které je dočasně účinné.

Růžička (2013, s. 14) vyjmenovává tyto nejčastější příčiny krizové situace:

- „ *Ohrožení zdravotní, onemocnění, změna zdravotního stavu.*
- *Ohrožení psychologické: ztráta hodnoty člověka, tzn. ztráta postavení, prestiže, práce.*
- *Ohrožení ekonomické: ztráta majetku, vývojové potřeby.*
- *Ohrožení sociální: ztráta společenského postavení, ztráta partnera.*
- *Ohrožení v důsledku onemocnění nebo úmrtí blízké osoby.*
- *Ohrožení v důsledku životní změny.*
- *Ohrožení v důsledku traumatické události.“*

Růžička (2013, s. 14) uvádí následující projevy krize:

- „ *Emoční rozrušení (neklid, úzkost, zmatek).*
- *Snížení sebevědomí.*
- *Ztráta kontroly.*
- *Narušení psychické rovnováhy.*
- *Zhoršené sociální fungování.*
- *Problémy ve vztazích.*
- *Somatické potíže.*“

4.1.4 Typologie krize

Podkapitolu o typologii krizí budeme celou čerpat od Vodáčkové (2007, s. 34 – 39), která danou klasifikaci převzala od Baldwina.

4.1.4.1 Situační krize

Tato krize je umocněna událostí, která je ovládaná nepředvídatelným stresem. Mocnost situace je dána subjektivním pohledem na danou situaci a dostupností vyrovnávacích strategií. Vnějšími precipitory jsou ztráta a její hrozba, změna a její anticipace a též i volba. V daném případě je důležité navození klimatu, jež zajistí rozpoznání zdrojů krize s ohledem na individuální zranitelnost vůči nim a též i nastolení vhodné formy pomoci.

4.1.4.2 Tranzitorní krize = krize z očekávaných životních změn

Problémy jsou spjaty s řadou přirozených překážek, které se objevují v konkrétních vývojových fázích a životním cyklu jedince. Každý se s většinou daných situací v určitém čase setká. Je zde obsažena i krize zrání, jež je charakterizována předvídatelnými procesy růstu a vývoje a rozvíjí se v určitém čase. Můžeme zde uvést například pubertu, výběr životního partnera, svatbu, rozvod.

4.1.4.3 Krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru

V této situaci se nachází jedinec, jehož precipitory jsou umocněny vnějšími stresory, které jsou neočekávané a nemají skoro žádnou kontrolu. Člověk se většinou cítí ochromen, zdrcen. Důležitá je mobilizace daného klienta a pomoc. Musíme však brát v potaz, že s největší pravděpodobností nebude možno stavět na dřívějších vzorcích zvládnání situace, neboť je zcela nová. Mezi danou krizi řadíme hromadné neštěstí, živelné katastrofy či násilná smrt blízkého člověka.

4.1.4.4 Krize zrání, vývojová

V některých mezilidských konfliktních situacích selháváme, což může být důsledkem dřívější nedořešené situace z předchozí vývojové úrovně. Přínosem je však dorovnávání přirozeného koloběhu života. Z toho plyne, že jsou řešeny problémy, které byly nedokončeny nebo nevyřešeny.

4.1.4.5 Krize v kontextu psychopatologie

Větší skupinu klientů tvoří jedinci, kteří jsou psychiatrickými pacienty a to z důvodu, že jsou více zranitelnější než „zdravá“ populace. Podkladem dané krize bývají též nedořešené dřívější události. Smyslem intervence je orientace na akutní stav jedince.

4.1.4.6 Neodkladné krizové stavy

Tyto stavy s sebou nesou vysoký potenciál nebezpečí a naléhavosti řešení. Řadíme zde stavy psychotické, akutní intoxikace, suicidální tendence, impulzivita, nekontrolovatelné ataky zlosti a agrese, stavy spojené s extrémním psychickým vyčerpáním, ataky paniky.

4.2 Nejčastější emoce vyskytující se při krizi

V této podkapitole si ve stručnosti přiblížíme problematiku emocí, ze které vybereme jen ty, které se vyskytují při krizových stavech a intervencí by s nimi měl počítat a umět pracovat. Pojednáme o strachu, úzkosti, pocitech viny.

Následující text budeme parafrázovat z Nakonečného (1999, s. 240 – 271)

Úzkost řadíme k základním existenčním pocitům. Předmětem úzkosti mohou být pocity nicoty, viny a „cizí mocí“. Úzkost se vztahuje na něco budoucí, můžeme ji vymezit

jako obavu z něčeho nekonkrétního, nejasně zřetelného. Projevuje se mnohými behaviorálními a vegetativními znaky (neklid, třes). Základní klasifikace úzkostí je : existencionální, sociální a výkonovou.

Strach můžeme definovat v rámci stávajícího nebo i teprve hrozící konkrétního nebezpečí a je primárně vrozený. Pojí se s výraznou mobilizací energie a útekovým chováním. Může vyústit až do fobického strachu. Opět se projevuje tělesnými i psychickými změnami.

Pocit viny je vyvolán nedodržením morálních norem jedince, které má zafixované. Za podstatný vnitřní hlas se považuje svědomí. Teprve až z vědomí viny se vyvíjí ego – vztažné pocity, které ústí do komplexu viny. Pocity viny mohou vyústit až k sebetrestání.

Shrnutí:

Ve čtvrté kapitole práce jsme přešli k tématu, který je základem pro krizovou intervenci a to samotný pojem krize. Řekli jsme si o typech krize, které existují od vývojových až po psychopatologické stavy. Dále jsme si nakreslili schéma modelu krize podle Caplana a popsali následky krize na psychiku člověka.

5 Krizová intervence

V poslední kapitole naší teoretické části se budeme věnovat krizové intervenci (dále jen KI), jakožto modelu práce s lidmi v akutní krizové situaci. Vymežíme si pojem KI a její vztah k psychoterapii, principy, řekneme si o technikách KI a nezapomene se zmínit o formách KI.

5.1 Definice a legislativní i oborové vymezení KI

KI představuje odbornou práci s člověkem, který prochází určitou krizovou situací. Chtěli bychom zdůraznit, že KI má i preventivní potenciál. Pracovník jedná aktivně a KI spočívá v rychlém intervenčním zásahu. (Vodáčková, 2012, s. 59)

Baštecká (2003, s. 339) vnímá KI, jako zásah v krizi.

Je nutné rozlišovat mezi laickou a odbornou pomocí, z tohoto důvodu je třeba vymezit KI jako odborně vedenou pomoc u člověka, který prochází psychickou krizí. (Mlčák, 2005, s. 23)

KI je používána jak v užším slova smyslu, tak i v širším kontextu. Širší pojetí má za cíl stabilizaci jedince a eliminace jeho současného situačního stavu. Užší kontext pojednává o konkrétních technikách a strategiích práce s klientem v krizi. (Špatenková, 2011, s. 13)

Vodáčková (2012, s. 60) ještě uvádí, že: „*KI se zaměřuje jen na ty prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací. KI se odehrává v rovině řešení problému a překonávání konkrétních překážek.*“

Baštecká (2005, s. 275) uvádí, že: „*Krizová pomoc (emergency assistance) byla posléze vymezena jako „neodkladná pomoc“ lidem, kteří nejsou schopni vlastními silami a/ nebo z vlastních zdrojů zvládnout v potřebném čase svůj životní prožitek nebo životní situaci. Krizová pomoc je krátkodobá (obvykle do 7 dnů), je poskytována nepřetržitě a v dosahu má krizová lůžka.*“

Zákon číslo 108/ 2006 Sb. o sociálních službách legislativně upravuje krizovou pomoc §60: „*(1) Krizová pomoc je terénní, ambulantní nebo pobytová služba na přechodnou dobu poskytovaná osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami.*

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

a) poskytnutí ubytování,

b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,

c) sociálně terapeutické činnosti,

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“

Některé hranice mezi KI a psychoterapií nejsou jasně definovány a to především z důvodu, že určité teze KI definovali právě psychoterapeuti. Hlavním vymezením je odlišný cíl a hlavně časovost obou typů služby. KI je krátkodobé setkávání, kdežto u psychoterapie jde o delší časový úsek. KI končí tehdy, když klient sám hledá konstruktivní řešení nastalé situace. Pokud je potřebná další spolupráce, nastupuje již psychoterapie. (Vodáčková, 2010, s. 65)

5.2 Cíle, specifické znaky a principy KI

Cílem KI je posílení kompetencí člověka, aby většinu problému dokázal vyřešit vlastními silami. (Vodáčková, 2012, s. 60)

Baštecká (2005, s. 275) uvádí následující cíl KI: „*Cílem je poskytnout člověku v této situaci bezpečí, podporu a vedení při zvládnutí situace vlastními silami, aby pocítil úlevu naději na návrat na předkrizovou úroveň.*“

K hlavním cílům KI patří především stabilizace jedince, poskytnutí podpory a bezpečí, zabránění zhoršení stavu. Ten může vyústit až v suicidální jednání a též i v mobilizaci psychických i fyzických sil s podporou klienta při hledání řešení jeho situace. (Hoskovcová, 2009, s. 85)

Růžička (2013, s. 17) spatřuje cíle KI v: „*ohraničení akutního krizového stavu, zeslabení intenzity krize, zklidnění.*“

Principy KI podle Vodáčkové (2012, s. 60) vyplývají z individuálního charakteru krize, krizový stav je časově omezený, hlavním těžištěm práce je řešení problému, odborná práce KI se pohybuje v rovině elektické. Při práci se zaměřujeme na blízkou minulost, která předcházela vzniku krizové situace. Musíme se zaměřit na celý vztahový systém jedince, neboť jej může přímo či nepřímo ovlivňovat, nezapomínáme na holistický přístup. KI by měla být kontinuální v případě potřeby. Důležité je i zázemí pro pracovníka a multidisciplinarita týmu v rovině holistického modelu.

Principy KI podle Flanneryho a Everlyho¹(s. 120) jsou ihned zasáhnout, stabilizovat, usnadnit pochopení, pohled na řešení problému, podpora soběstačnosti.

Specifické znaky KI podle Špatenkové (2011, s. 15) jsou okamžitá pomoc, redukce ohrožení, koncentrace na problémy tady a teď, časové ohraničení, intenzivní kontakt, strukturovaný, aktivní, někdy i direktivní přístup krizového intervenanta a individuální přístup.

¹ Dostupné v online podobě, bez roku vydání na: <http://www.cism.cap.gov/files/articles/crisis%20intervention%20-%20a%20review.pdf>
[28. 2. 2015]

5.3 Pilíře, modely KI

Pilíře KI podle Růžičky (2013, s. 17):

Psychická stabilizace klienta – dá se jí dosáhnout příjemným a klidným vystupováním, empatií. Je dobré se věnovat reakcím a ventilaci klienta, musíme být v této fázi schopni zhodnotit závažnost a případný dopad problému, jež může být život ohrožující.

Zamezení stupňování okolností a eskalace problému - spočívá v analyzování klientovy situace, hledání hlavního pericipitora krize a snaží se spolu s klientem alespoň z části nalézt řešení situace.

Zprostředkování návazné péče.

Za tradiční model KI je považováno poskytnutí emocionální podpory a pocitu bezpečí, pomoc u konkrétních záležitostech a v neposlední řadě též redukce úzkosti a strachu v době, kdy to klient nejvíce potřebuje. (Špatenková, 2011, s. 14)

Podle Robertse (2000, s. 15) existuje řada modelů pro systematickou KI. Pro úspěšnou KI je potřeba odhadnout přiměřenost těchto modelů. Obecně se lze orientovat skrze následující 7 paradigmat při volbě modelu, jehož fáze se však mohou překrývat.

- 1) **Naplánovat a provést posouzení krize** – včetně letality opatření.
- 2) **Vytvořit vztah a rychle jej navázat.**
- 3) **Identifikovat hlavní problémy** – včetně zjištění „poslední kapky“, jež krizi spustila.
- 4) **Vypořádat se s pocity a emocemi** – včetně aktivního naslouchání a validace.
- 5) **Vytvářet a hledat alternativy.**
- 6) **Rozvíjet a formulovat akční plán.**
- 7) **Zavést plán a dohody.**

5.4 Formy KI

Formy krizové intervence dělíme na prezenční a distanční formu pomoci. (Špatenková, 2011, s. 21)

Do prezenční formy pomoci podle Špatenkové (2011, s. 21) řadíme terénní služby, ambulantní pomoc a pobytové služby.

Za distanční formu pomoci Špatenková (2011, s. 21) pokládá telefonickou pomoc a internetové poradenství.

5.4.1 KI face to face

Při KI face to face intervent získává pohled na veškeré reakce klienta, ať již jde o verbální či nonverbální komunikaci. Při této formě můžeme nejlépe explarovat klientův problém a to z důvodu, že jsme v přímém kontaktu s klientem. Avšak tento typ služby má i své bariéry, jež jsou například předsudky ze strany oběti. (Mlčák, 2005, s. 25 - 26)

KI vždy začíná formou přípravy. Ačkoliv si tuto skutečnost mnohdy ani neuvědomíme, klient se skrze nervozitu a jiné projevy dostává do situace, kdy musí častěji chodit na záchod, proto je dobré nezapomenout mu při přivítání ukázat, kde tato místnost je. Pro člověka je lepší, když mu jdeme otevřít my a nepouštíme jej přes zvonek do zařízení. Důležitá je však i laskavost, srozumitelnost podaných informací, poskytnutí příkrývky, nápoje, papírových kapesníků a tím mu dáme najevo, že zde má bezpečný prostor pro vyjádření svých emocí. (Vodáčková, 2010, s. 75 – 76)

5.4.2 Telefonní KI

Při telefonní KI (dále jen TKI) získáváme většinou jen nezbytné informace o problému, není snadné získat větší kontext. Nacházíme i časové limity této formy, jež jsou omezené. V neposlední řadě jde pouze o auditivní kontakt. (Mlčák, 2005, s. 25)

Hoskovcová (2009, s. 86) uvádí, že: *„Telefonická krizová intervence je soubor metod a technik krizové práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou a ohrožující, založený na jednorázovém nebo opakovaném telefonickém kontaktu tohoto klienta s pracovištěm telefonické KI.“*

K výhodám TKI dále patří okamžitá pomoc, neboť se jedná o formu distanční služby s nepřetržitým provozem, bezpečí a kontrola klienta, jež se vyznačuje tím, že z klienta padá strach z návštěvy instituce, nízké náklady, se kterými souvisí volání zdarma. (Špatenková, 2011, s. 25 – 27)

Hoskovcová (2009, s. 87) řadí k principům TKI anonymitu, kontakt, jež je zprostředkovaný, bezbariérovost, dostupnost a v neposlední řadě i to, že linky důvěry pracují v psychosociálním kontextu.

Vodáčková (2010, s. 91) doporučuje princip cirkulární interakce jako hlavní směr k dosažení vytyčeného cíle. Jde v podstatě o to, že intervent a klient se chovají určitým způsobem. Jsou ve vzájemné interakci, jež se může ovlivňovat.

Při TKI se liší průběh práce s klientem hlavně v rámci možného komplikovaného navázání kontaktu i s tím, že volající může mlčet. Proto je potřebné aktivní naslouchání a dotazování se klienta. Zjišťujeme tím pocity a reakce jedince. Vhodné je i použití tzv. zázračné otázky, neboť volající si většinou neumí představit život bez jeho aktuálních potíží. (Špatenková, 2011, s. 29 – 35)

5.4.3 Internetová KI (iP)

Při této formě pomoci máme pouze ty informace, které nám klient chce poskytnout. Výhodou pro jedince je jeho anonymita. Intervent poskytuje jen určité verbální klíče. Nemůžeme říct, že by internetová KI byla nejméně vhodnou formou, neboť jsou klienti, kterým tato forma pomoci vyhovuje. (Mlčák, 2005, s. 25 – 26)

Veselský (in Špatenková, 2011, s. 38) upozorňuje na to, že u nás v legislativě konkrétně v zákoně číslo 108/ 2006. Sb. o sociálních službách není zakotveno internetové poradenství, i když se jedná o odborné poradenství, jež v poslední době využívá stále početnější skupina klientů.

Kontaktování probíhá několika způsoby: a to přes webový portál, nebo pomocí e-mailů, přes chat, nebo též i tzv. internetovou telefonii, jako je služba Skype. Hlavními výhodami této služby je její nízkoprahovost, anonymita a v neposlední řadě i nová alternativní forma poskytování KI i odborného sociálního poradenství. (Veselský in Špatenková, 2011, s. 38 - 43)

FORMA KI	FACE TO FACE	TELEFONNÍ	INTERNETOVÁ
Hloubka explorační problému	+++	++	+
Časová struktura	+++	+	++
Informace od klienta	+++	++	+
Anonymita klienta	+	++	+++
Reflexe od klienta	+++	++	+
Dostupnost služby	+	+++	++
Zábrany klienta	+++	++	+
Spektrum metod	+++	++	+
Potřebná erudice	+++	++	++
Systematičnost práce	+++	++	+
Anonymita interventa	+	++	+++

Legenda: +++ vyšší úroveň, ++ střední úroveň, + nízká úroveň

Tab. 1: Srovnání forem KI podle Mlčáka (2005, s. 25)

5.5 Etapy KI

Musíme si uvědomit, že KI je interakční proces, jež probíhá mezi interventem a jeho klientem. Má minimálně tři základní fáze. Jaké použijeme techniky práce záleží hlavně na formě poskytované KI, tedy, zda se jedná o prezenční či distanční typ poskytované pomoci. (Mlčák, 2005, s. 26)

Úkol těchto etap přechází přes navázání kontaktu až po fázi ukončení a zhodnocení celého procesu KI. Většinou se uvádí třífázový model od zahájení, přes realizaci až po ukončení KI. (Špatenková, 2011, s. 17)

5.5.1 Fáze zahájení

V prvotní fázi celého procesu má krizový intervent dva hlavní úkoly a to navázat kontakt a zajistit klientovi pocit bezpečí a jistoty. Je dobré si uvědomit, že klient k nám přichází ve stresu, bezradnosti, případně i úzkosti. Může mít neadekvátní reakce v chování. Tudíž je vhodná technika akceptace klienta se všemi jeho projevy. (Špatenková, 2011, s. 17)

Mlčák (2005, s. 26) vidí v této etapě prostor pro ventilaci klientových emocí a za ukončení fáze shledává dojednání kontraktu mezi klientem a interventem.

5.5.2 Realizace KI

V rámci realizace KI je potřebné znát relevantní informace, abychom mohli identifikovat a reflektovat všechny složky krize, jemiž jsou spouštěč, vnímání dané situace jako ohrožující a selhávání obvyklých vyrovnávacích strategií. V této etapě je otevřený prostor pro případnou hospitalizaci klienta. (Špatenková, 2011, s. 17 – 19)

Cílem této fáze je nabídnutí realistického řešení klientova problému. Je zde též rozpracován plán řešení krizového stavu s možností podpory a budování opěrného systému sociální opory klienta. (Mlčák, 2005, s. 26)

Špatenková (2011, s. 18) upozorňuje na to, že intervent by se měl zaměřit na: *„aktuální psychický stav klienta, podobnost současné krize s minulými zážitky, úroveň klientovy adaptace před vznikem krize, klientovo aktuální fungování (resp. nefungování), jeho vztah k lidem, jeho ochotu k přijetí pomoci a současnou adaptaci na krizi.“*

5.5.3 Ukončení KI

Pokud si klient uvědomuje, co k dané krizi vedlo, jak je možné ji překonat a jeho stav je stabilizovaný, může dojít k ukončení spolupráce v rámci KI. Je nutné vést i dokumentaci takovým způsobem, abychom byli schopni při případné další návštěvě

klienta navázat na naši již ukončenou spolupráci efektivním způsobem. Proto je v dokumentaci nutné popsat psychický stav klienta na počátku spolupráce, délku trvání krize a její příčiny, typ intervence, kterou jsme poskytovali, případné další instituce, se kterými jsme spolupracovali, popis společných rozhodnutí před ukončením KI, psychický stav klienta na konci práce a případné doporučení ke kontaktu v kontextu následné péče. (Špatenková, 2011, s. 19)

Mlčák (2005, s. 27) spatřuje v této fázi základní techniku akceptace osobnosti klienta a vyjadřování podpory. Jako cíl vnímá upevnění pozitivních změn, které u klienta během naší spolupráce nastaly.

5.6 Techniky KI

Technika provázení a vedení nám může dobře posloužit v zahajovací fázi KI, kdy potřebujeme navázat kontakt s klientem a navození pocitu bezpečí a jistoty.

Při provázení se jedná o reflektivní reagování na klientovo zjevné chování, úroveň jeho verbálních a nonverbálních projevů. Toho můžeme docílit i pomocí paraverbálních projevů, jako je stejný rytmus dechu, jako má klient, práce s rytmem řeči.

Vedení navazuje na provázení a klade si za cíl vhodným způsobem docílit žádoucích změn u klienta. V rámci této techniky **rekapitulujeme** spolu s klientem jeho situaci tak, že vlastními slovy vyjádříme obsah jeho sdělení, jeho myšlenky. Nebo můžeme též obsah řeči **parafrázovat**, kdy dáváme nejen zpětnou vazbu, ale i nabízíme jiný úhel pohledu na danou situaci. **Zhodnocujeme formulaci** tím, že klientovi dáváme najevo, že jeho problém má podstatnou váhu, nebagatelizujeme ho. V neposlední řadě využíváme i **techniku kotvení**, jež má za cíl ukotvit - posílit pozitivní reakce jedince, kdežto ty méně pozitivní nechat pomalu vyhasnout. (Vodáčková, 2010, s. 97 – 100)

Růžička (2013, s. 21 – 22) volně přejímá vybrané techniky KI podle Praška. Uvádí **techniku dekatastrofizace představy**, neboli též katastrofický scénář. Ptáme se klienta na to, co by se nejhoršího v jeho situaci mohlo stát, a jak by celá situace později vypadala. Pokud by však na katastrofický scénář došlo, můžeme na něj klienta připravit a tím pádem si klient uvědomí další možnosti řešení situace.

Další metodou je **časová projekce**. Jde o situaci, kdy má člověk předem obavy z nastávající situace. Intervent pracuje tak, že vyzve klienta, aby danou situaci zhodnotil z pohledu časového odstupu několika měsíců až let.

Můžeme využít **techniku k vytvoření uklidňující představy**, jež funguje na bázi, že si člověk představí situace, kdy se cítí bezpečně, klidně. Nacvik probíhá opakovaně s cílem ukotvení této představy v, co nejživější formě.

Lze použít i **techniku vytvoření přehnané představy**, při níž jde o to, že si jedinec nacvičí svou negativní představu v té nejabsurdnější formě.

Poslední využívanou technikou je **změna rámce**, která pomáhá klientovi získat nadhled nad jeho situací. Funguje to tak, že člověka nabádáme k hledání pozitivních aspektů na celou jeho situaci.

Shrnutí:

V poslední kapitole teoretické části jsme se zabývali metodou krizové intervence jako možné účinné formy pomoci u lidí, kteří se ocitli v krizové situaci a danou situaci nejsou schopni vlastními silami řešit. Krizová intervence je na poli sociálního resortu legislativně ukotvena v zákoně číslo 108/ 2006 Sb. o sociálních službách, a tudíž by se s jejími základními principy měl znát každý sociální pracovník. Seznámili jsme se se základními principy, cíly KI a v neposlední řadě i technikami, jež můžeme využívat v různých etapách práce s klientem.

II Praktická část

Cíl praktické části

V bakalářské práci se zabýváme problematikou krizové intervence u obětí trestných činů. Cílem empirické části je zjištění, jak policejní psychologové nebo krizoví interventi pracují s oběťmi trestných činů.

6.1 Výzkumný vzorek

Vlastní výzkum proběhl v období ledna až začátku března 2015. Výzkumným vzorkem mi bylo celkem 5 probandů. Všichni dotazovaní probandi pracují se zvolenou cílovou skupinou obětmi TČ. Celkem 4 dotazované osoby jsou policejní psychologové (z toho 1 proband pracuje jako policejní psycholog už jen externě a 1 probandka je zároveň i metodičkou krizové intervence u Policie ČR v daném kraji), 1 byl krizový intervent. Tito pracovníci pracují na území Zlínského, Olomouckého a Moravskoslezského kraje.

7.1 Výzkumná otázka

Jako hlavní výzkumnou otázku jsme si stanovili:

Jak policejní psychologové a krizoví interventi poskytují krizovou intervenci obětem trestných činů?

Další otázkou byla:

Vyskytuje se u obětí trestných činů konkrétní spouštěč, který způsobí její traumatizaci?

8. 1 Použitá metoda výzkumu

Rozhodli jsme se pro kvalitativní přístup za pomoci metody polostrukturovaného rozhovoru. Důvodem pro zvolení tohoto přístup byl fakt, že při správně formulovaných a zcela konkrétních otázkách získáme relevantní a potřebná data s jistou návratností.

Kvalitativní přístup nese v sobě principy neopakovatelnosti, jedinečnosti, kontextu a jeho cílem je reflexní povaha zkoumaného jevu. Kvalitativní metody používáme pro popis, analýzu a interpretaci získaných dat. (Miovský, 2006, s. 16)

Miovský (2006, s. 24) přejímá epistemologická východiska kvalitativního výzkumu podle Čermáka, kde se vyskytuje komplexnost, heterarchie jakožto možnost výskytu určitých řádů a struktur, holografičnost, perspektivu, sdílení a v neposlední řadě i důvěryhodnost.

Jako metodu výběru probandů jsme zvolili metodu účelového výběru, při níž jsme zvolili způsob záměrného nebo též i účelného výběru přes instituce. Tímto způsobem jsme eliminovali riziko, že daný pracovník nás odmítne třeba i po předchozí domluvně. Došlo však k situaci, kdy původně domluvený hodinový rozhovor musel být ukončen po 45 minutách, a to z důvodu potřeby krizové intervence.

Hlavním úkolem metody záměrného výběru vzorku je to, že účelovým způsobem vyhledáváme probandy se stejnými nebo přibližně podobnými vlastnostmi. Zvoleným kritériem pro výběr je konkrétní vlastnost nebo jeho stav. Z toho nám vyplývá, že vhodný účastník je pouze ten, kdo splňuje vydefinované kritérium výzkumu. (Miovský, 2006, s. 135)

Je pravda, že při kvalitativním přístupu existují rizika odmítnutí podání poskytnutí rozhovoru, ale nám se dané riziko na štěstí vyhnulo. Jiné metody tohoto přístupu by byly horší na sehnání podkladů (s poskytnutím případové zprávy by musela souhlasit oběť či pozůstalí). Zřejmě posledním větším důvodem pro interview byl i fakt, že ze subjektivního hlediska se v rozhovoru mluví o typech případů, které probandi řešili, a tím jsou jejich klienti více anonymní. Při poskytnutí souhlasu k případové formě výzkumu by mohli cítit určité ohrožení své anonymity a nemuseli by souhlasit. Volili jsme přímé otázky, které jsme kombinovali s otázkami doplňovacího typu.

Interview, neboli moderovaný rozhovor, se řadí k nejobtížnějším a též i k nejvýhodnějším metodám získávání dat při kvalitativním přístupu. Pro interview je hlavním kritériem jasně definovaný cíl, vymezený účel, jež slouží k výzkumné studii. (Miovský, 2006, s. 155 - 156)

Při polostrukturovaném interview máme vytvořená určitá schémata, jež jsou pro probanda závazné. Můžeme dotazované okruhy měnit v pořadí, ale vždy musí zůstat jako celek i v rámci provázanosti. Každý polostrukturovaný rozhovor má své jádro, které je neměnné a dává nám jakýsi základ pro všechny respondenty. (Miovský, 2006, s. 159 – 160)

8. 2 Analýza získaných dat

Cílem analýzy je vyhodnocení a zpracování získaných výsledků z polostrukturovaných moderovaných interview, jež byly provedeny s vybranými policejními psychology a krizovými interventy pracujícími s oběťmi trestných činů.

Jako metodu analýzy získaných dat jsme si zvolili metodu vytváření trsů. Touto analýzou jsme pracovali z důvodu určité hierarchizace získaných dat a chtěli jsme vytvořit obecnější kategorie.

Miovský (2006, s. 221) o metodě vytváření trsů uvádí, že: *„Metoda vytváření trsů slouží obvykle k tomu, abychom seskupili a konceptualizovali určité výroky do skupiny.“*

Dané skupiny vznikají na základě podobnosti identifikovaných jednotek. Jde o asociaci, kde se opakují znaky, které jsou charakteristicky uspořádány. Základní princip sledujeme ve srovnávání a slučování dat, které se rozvine do určité hierarchie. (Miovský, 2006, s. 221)

8.3 Kódování a nejzajímavější odpovědi probandů, kategorizace

Na základě kódování jsme z polostrukturovaných moderovaných interview definovali celkem 12 kódů. Nyní uvedeme každý kód zvlášť a, ke konkrétním kódům uvedeme anonymní úryvky nejpodnětnějších odpovědí od našich respondentů. Na konci tohoto oddílu vytvoříme ze získaných kódů kategorie a budeme se snažit vystihnout vztahy, které mezi danými kategoriemi panují čili, jak jsou mezi sebou propojené.

Při axiálním kódování znovu vytváříme vztahy mezi kategoriemi a jednotlivými subkategoriemi, které vznikli na základě otevřeného kódování. Dáváme dohromady to, co nám pomůže udělat konkrétně hlavní celky. Při axiální formulaci se soustředíme na jevy a jejich kontext, strategie s jejími následky. (Strauss, Corbin, 1999, s. 71)

Práce krizové intervence, role a kompetence

„Ale je pravda, že člověk si tam musí trochu získat důvěru, že psycholog u policie dřív měl punc takovýho toho výběru uchazečů, jakože tam dělal jenom tu diagnostiku, nějaké poradenství, krizová intervence to tam dřív vůbec nebyla.“

„U policie se celou dobu řešilo, jestli ten psycholog by měl být zároveň ten, co třeba tu informaci oznamuje, třeba například o tom úmrtí.“

„Jako dávat jim prostor, k tomu, aby mohli odžít emoce, jak se v té situaci vyznat, kolikrát to popírají.“

„Potom někdy v roce 2010 teprve vznikl závazný pokyn policejního prezidenta, nějaký už koordinovaný pro péči tadyk těch obětí TČ se to nazývalo.“

„Ten soud, no to je ach. Jako je fajn, když to tam ten člověk nemusí vůbec a sama jsem leckdy psala takovou žádost, která je samozřejmě na zvážení předsedy toho soudu.“

„Víte, tuto práci nemůže vykonávat jen tak někdo, musíte být empatická, komunikativní a hlavně nesmíte podléhat panice ani v takových situacích, kdy je nutné volat RZS, když třeba rodič, kterému zemřelo dítě, potřebuje léky na zklidnění.“

„Podstata naší práce navázání kontaktu, jistoty, bezpečí, dát průchod emocím, podat relevantní informace a též i zhodnocení stavu klienta.“

„Vím, že v určitém bodě má práce končit a pro toho člověka je dobrá návazná péče, kterou já nemám v kompetencích a tím pádem se s ním rozloučím. V mezích slušnosti, profesionality.“

„Má práce spočívá v jakémsi pomyslném uklidnění situace.“

Některé trestné činy KI

„Jo, když Vás zavolají na tadyhle loupežné přepadení, kde tam hrozí servírce za barem zbrání, nebo znásilní tak tam nic neoznamujete.“

„Když jdete poskytovat nějakou intervenci při případech úmrtí, nebo pohřšování dítěte, to je taky hrozný tady toto. Je to náročný, je to hrozně náročný.“

„Přijdete do rodiny horníka oznámit jeho úmrtí v dole. Rodina, která nemá tolik finančních prostředků. Důlní činnost je podle mne nejvíce nebezpečné a náročné povolání, které s sebou nese trvalé následky. Profesionální řidiči jsou taky ohrožená skupina, ale horníci ti nemají jistotu, že nedokončí směnu. Sesuvy půdy jsou nezadržitelné.“

Emoční prožívání TČ, reakce na situaci

„U lidí se může objevit nespavost, vrací se to ve snech, jako třeba ty obrazy.“

„Ty reakce jsou různé, ale každopádně, o ti lidi vždycky chtějí tak to jsou informace.“

„Ale to, co ti lidé chtějí v takové situaci, tak samozřejmě obrovský emoce, ty tam nemusí být vždycky. Taky jsem zažila případy, kdy ten člověk byl naprosto zablokovaný, klidný, zaražený.“

„Byla tam vražda mladé dívky, ona ta rodina, tam nemůže mít žádný komentář k tomu, protože co může být horšího než to, že Vám zemře dítě.“

„Ta představa, že se mu jeho dítě už nikdy nevrátí je pro každého tíživá a hrozná.“

„Tyto chvíle jsou o emocích. Lidé se bojí vybrečet, že budou vypadat za slabochy. Ale to tak není, je to přirozená emoce. Stydíme se za ně, protože jsme vychováni ve světě, kde se to nenosí.“

Abreaktivní reakce na situaci

„Zažila jsem i případy, kdy ti lidé tou stížností řeší to svoje trauma, ten svůj stres, ten svůj smutek. Jo tím, že se potom třeba obrací různě na soudy a na policii a stěžují si všude kolem, tak to může být forma abreakce, jako nespravedlnosti ventilovat ten svůj smutek.“

„Mimo to rodina měla pocit, že já jsem teď ta černá ovce, co jim to přišla říct a my si na tobě teďka zgustnem.“

„Veškerý nadávky, veškerý útoky, který si myslím, že jsem si potom už ani nemusela nechat líbit, ale člověk tak soucítí a je Vám jich tak líto, že jako jsem možná neměla ani tu sílu se vymezit dřív. než jsem se vymezila potom.“

Vyrovňávání se se situací, problémy při vyrovňávání se s TČ

„Jinak, když se otvírá znovu ta kauza, když Vám zemře někdo blízký a ještě takovýmhle způsobem, je to vždycky bolestivé a nikdy se na to nedá zapomenout. Nikdy se s tím člověk úplně asi nesrovná.“

„A někdo ani potom nemusí mít nějaký další potíže, problémy. Může však mít nějaký poruchy spánku vlastně nespavost a takový věci.“

„Pak může nastat relativně málo zátěžová situace, kterou by běžný člověk asi tak nějak ustál bez nějakých větších problémů. Tak tomu dotyčnému skoro způsobilo až takovou psychotickou ataku, že ten člověk uvažoval a měl zkreslený vnímání, zkreslené vnímání.“

„Je taky otázkou, kdy případná traumatizace vzniká.“

„Někdo ji zpracuje lépe, někdo ji nezpracuje vůbec. Podle mne se nejhůře s danou situací vyrovnávají jedinci, kteří se po prožitém šoku, činu chovají, jako by se nic nestalo. Jim to dochází později.“

„Neznáte pořádně viníka té události. Roli hraje i to, zda byl pachatel známý či neznámý, jaký dostal trest od soudu.“

„Dá se předpokládat, že vražda nebo znásilnění bude více traumatizující než loupež, přepadení. Jen tomu tak vždycky není.“

Časové možnosti práce s obětí TČ

„Zažila jsem případy, kdy formou takových to konzultací o tom mluvili, co zažil spíše krátkodobě, terapeuticky krátkodobě nějak zpracovat.“

„My ani nemáme moc prostoru pro plnou spolupráci na třeba 8 setkání. Když vidím, že ta práce je na delší dobu, rovnou po akutní péči odkazuji na kolegy z oboru psychologie, kteří mají psychoterapeutický výcvik.“

Postupy práce a techniky KI

„V takovéhle situaci, která je úplně, jako bez nějaké struktury, bez nějaké kontroly, je to samozřejmě vysoce emočně zátěžové, tak neexistuje jeden mustr, který by se dal říct, že funguje.“

„Jo takže takový to, jako vrácení se vůbec k realitě, co se teda stalo, jsem tady a teď, ta situace je taková.“

„Důležité je psát na papír ty nejdůležitější kroky.“

„Základem je dobře navázat bezpečný a upřímný kontakt.“

„Při navazování kontaktu záleží na motivaci oběti, zda s námi chce komunikovat, třeba i neverbálně.“

„Velice zranitelnou skupinou jsou děti. Není dobré, je z dané situace vyloučit. Měli by i jako malí participovat při procesu truchlení, být jeho součástí. Mají na to nárok, jsou to taky živé bytosti. Pomůže to celé rodině se lépe vyrovnat se ztrátou jejich blízkého.“

„Techniky jsou pro učebnice. Ne vážně, volím je při své práci zcela intuitivně a hlavně specificky v dané situaci.“

„Taky pomáhá se vykřičet, některým klientům i rána pěstí do zdi. Ale ne moc velká agrese, to se už mine účinkem.“

„Zaměřujeme se na problém tady a teď a krátkodobá budoucnost. Projekce v čase se tomu říká.“

„Uvědomění si autonomie a hodnot každého z nás je pro práci krizového intervenanta podstatné. Hodnoty nás tvoří, když jsou narušeny, to samé potřeby, dochází k ohrožení našich životů. Je potřeba bezpečí, jistoty. Oběti, pozůstalí nemají tyto jistoty bezprostředně zajištěny. Na těchto potřebách musíme pracovat, navazovat kontakt. Nechceme pracovat, jako stroje bez porozumění, emocí.“

Důležité informace pro oběti či pozůstalé

„Když je to dopravní nehoda, kde se to stalo, proč se to stalo a, co my teďka budeme dělat, kde jsou jeho věci, kdo nám k tomu řekne více. A to, když ten člověk nemá, tak blbě se tam vůbec nějak pomáhá.“

„Je pravda, že chlapi častěji víc si zachovávali takové to ráció. Více se ptali, co se stalo, kde se to stalo, proč se to stalo, či je to vina.“

„Taky, kde mají hledat další pomoc, jak po právní stránce tak i třeba dávky od státu, že jo.“

„Informace a jejich zásada je písemná forma, jasná, stručná, srozumitelná.“

„Kdo jí poskytne informace třeba o sociálních dávkách, o sirotčím/ vdovském důchodu. Jak má žádat a koho o odškodnění za smrt jejího manžela. Kam si zajít pro úmrtní list. Taky tuto ženu bude zajímat, zda nedošlo k porušení bezpečnosti organizace práce. Kdy nejdříve se může pohrbit.“

Sekundární viktimizace, problematika soudu a médií

„Toto jsou takové situace, které jsou hodně pro ty média taková bohužel senzace. Média se snaží ještě vytáhnout jako nějaký takový ty pikantnosti.“

„Já vím, že média mají nárok podle zákona na získávání informací, jo jasně z právního hlediska, ale opakovaně jsem zažila případ, kdy opravdu to ty pozůstalé to ještě více dorazilo, třeba i „jenom dopravní nehoda.“

„Zrovna u těch znásilnění je strašně citlivé a důležité, jakým způsobem se vede třeba i výslech. Jo, že takový ty komentáře, jo tak máš tady sukni, tak co čekáš, že pak bude, když se tady producíruješ.“

„Nikdy není dobrý, očišťující pro ty lidi, že jsou zrovna u soudu, kde je spousta lidí a teď ještě obhájce tam z protistrany obviněného.“

„A úplně nejhorší situace je, když Vám unesou dítě, prostě pohřešování. Často slycháme o nedisciplinovanosti rodičů, jak to mohli dopustit. Pak se může stát, že nám nepřijde ze školy domů a najdou jej znásilněné a zavražděné. Ta stigmatizace rodiny je velká, pohled médií, pitvání se v tom.“

„Soudní líčení může oživit vzpomínky a zpracovanou záležitost dále otevřít, znovu traumatizovat tu oběť.“

„Problémem může být i bagatelizace nebo předhazování události ze strany rodiny.“

Medikamenty, následná péče

„Ono tam existuje u policie přímo i tým posttraumatická intervenční péče, která je přímo pro policisty nebo pro zaměstnance policie.“

„Pokud vidíme, že hrozí zhoršení stavu, nejde to vždy určit. No ale jsou určité chvíle, kdy to poznáte, nebo aspoň já si už ty lidi dokážu nějak otipovat. Ale je to individuální prostě. Tady musíme jednat velice korektně a rychle. Mám na mysli zajistit jim péči – krizová centra, psychiatrie.“

„Zprostředkováváme i kontakt na pastorační pracovníky, kteří jim v případě zájmu podají tu spirituální oporu v dané chvíli. Díváme se na tuto problematiku pohledem holistického modelu osobnosti.“

„Psychiatrické léky jsou v některých případech potřebné, ale určitě ne hned od začátku té události. To pak překáží při práci. Může to způsobit i oddálení vyjádření emocí.“

Vnímané nedostatky při práci

„Protože ty informace, co ti lidi mají, krom těch, co můžu zodpovědět já, jsou hodně často právní. A tam člověk končí, protože není právník.“

„Nedostatky Bílého kruhu bezpečí jsou hlavně u nás v pohraničních oblastech. Časová prodleva a peníze, že ti lidi většinou nemají peníze, aby jeli do Olomouce nebo do Brna.“

„U nás chybí systém, kdy by s námi chodil za těmi oběťmi nebo pozůstalými právník. Bílý kruh bezpečí tuto službu má, jen oni nevyjedou k případu třeba v noci.“

„Co si budeme povídat, nikdo z nás neví všechno. Nejvíce mne dělá problém otázky, které se týkají speciálního právního poradenství.“

Návrhy možností řešení

„Co mi strašně moc chybělo ve Zlíně nebo v okolí krizové centrum. To tady žádný fakt není.“

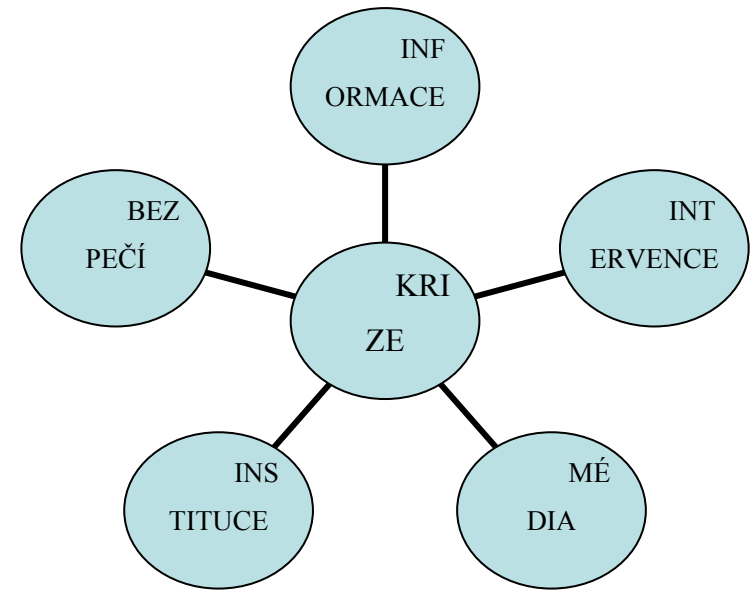
„Ve zlínském kraji kromě bezplatné právní poradny, poradny pro oběti TČ, můžeme specifikovat například, jako místní Bílý kruh bezpečí, chybí krizové centrum. Je potřeba zřídit něco ve stylu krizového centra a poradenství pro pozůstalé. Musí jít i o iniciativu ze strany sociálních služeb s naší podporou.“

„Já jsem za to, že tiskový mluvčí by měl médiím podat informace, že se něco děje. Více informací Vám poskytneme až po prvotním vyšetřování na tiskové konferenci. Veřejnost už pak většinou neřeší, jak dopadlo celkové vyšetřování.“

Získané kategorie

Na základě výše určených 12 kódů jsme vytvořili 6 na sebe navazujících kategorií, které se v koncovém důsledku prolínají a ovlivňují celou problematiku krizové intervence u obětí trestných činů.

Schéma kategorií:



Obrázek 2: Schéma kategorií

Krize označuje veškeré emoční prožitky, které jedinec prožívá. Ať už se jedná o projevené emoce, nebo, jak již bylo uvedeno o klid, tzv. opožděnou reakci. Zde spadá i abreakce na vyrovnání se s nastalou situací, tak i vlastní proces vyrovnávání se s TČ, který je pro každého jedince odlišný a někdo se s ním třeba nikdy nesmíří.

Tuto kategorii přímo ovlivňuje pocit jistoty a bezpečí. Dané stimuly jsou pro oběť v ohrožení a tím pádem vzniká prostor pro samotnou krizovou intervenci, jako pro konkrétní zásah u člověka, který prožívá těžké období.

Do oddílu intervence kromě celkové povahy KI, rolí a kompetencí intervenanta řadíme i postupy práce a techniky, se kterými intervenant s obětí či pozůstalými pracuje. Jedná se většinou o doprovázení, vedení a zajištění pocitu jistoty a bezpečí. Spadá zde i kód, který kriticky vnímá i nedostatky při práci policejních psychologů, kterým chybí znalosti v oblasti specializovaných právních dovedností. Navrhují i řešení, můžeme mluvit o náznaku reformního paradigmatu. Krizový intervenant zároveň podává člověku v krizi informace.

Dostatek pro člověka adekvátních a konkrétních informací je nepostradatelné. Jedná se o bod, který může ulehčit určitou cestu. Věnujeme se hlavně sepsání těchto rad, doporučení, které jsou v dané chvíli důležité, jak je uvedeno v kódování tak na koho se můžu obrátit dále, co se nyní bude dít, kdy dostanu úmrtní list apod.

K informacím patří i podání kontaktů, pokud člověk bude potřebovat další péči například psychoterapeutickou. Popřípadě na další služby, které se specializují třeba na problematiku právního poradenství nebo konkrétně na Bílý kruh bezpečí, který má svou bezplatnou telefonní linku a též i bezplatnou právní poradnu.

Daný pomyslný kruh uzavírají média. Jedná se o poměrně rozsáhlé téma, které může díky jednostranným nebo zkresleným informacím retraumatizovat či sekundárně viktimizovat oběť nebo pozůstalé. Jak je vidět, opět se dostáváme ke kategorii krize a v ní emoce, které mohou být takto ovlivněné. Daná retraumatizace může nastat klidně až při soudním líčení, kdy při soudu může být společně s obětí přítomný i krizový intervent.

8.4 Interpretace získaných dat

Probandi našeho empirického šetření, které probíhalo formou polostrukturovaného rozhovoru se shodli na tom, že jejich hlavní rolí při krizové intervenci s oběťmi trestných činů je zajistit jim základní potřeby, které jsou pro každého z nás důležité. Můžeme se pohybovat v oblasti zajistit jim tekutiny, jídlo, příkryvku. Respondentky však hlavně poukazují na pocit jistoty a bezpečí, jež se dají navodit již při prvním kontaktu, kdy se snažíme empaticky navázat kontakt a získat si tak klienta pro spolupráci s námi. Dalším úkolem krizové intervence je zajistit klientovi bezpečné projevení emocí, ať již jde o pláče nebo i rána pěstí do zdi. Velkou mírou je i jenom přítomnost pracovníka v přítomnosti klienta, i když by se daná situace řešila pro někoho pouze přítomností a pocitem, že v dané situaci nejsem na to sám a někdo se o mě zajímá.

V neposlední řadě probandi upozorňují na nutnost, aby oběť nebo pozůstalí měli dostatek pro ně potřebných informací, které se týkají hlavně toho, co, proč, jak se to stalo, kde. Co mají nyní dělat, s kým mají dále jednat o případu, kdo jim vydá úmrtní list a taky na jaké sociální dávky mají nárok. Co probandi uvádějí za problém je, že nemají k dispozici právníka, který by jim pomohl při řešení speciálních právních dotazů. Ukazuje se tedy potřeba bezplatné právní poradny, kterou však obstarává Bílý kruh bezpečí.

Bílý kruh bezpečí však třeba ve Zlínském kraji nemá svoji pobočku, což je třeba pro oblast v pohraničí problém. Pro tuto oblast je potřebné podle zastoupených probandek řešit i situaci chybějícího krizového centra.

Respondentky aktivně vnímají své možnosti, kdy je potřebné v určitý moment ukončit spolupráci, a tím pádem podle potřeby předat klienta k další práci v rámci psychoterapie. Jak uvádí, mají své kontakty, které klientům předají, podle potřeby jim pomohou zprostředkovat první kontakt. Pokud je klient požádá, jsou tyto pracovnice ochotny doprovodit v rámci možností klienta na soudní přelíčení, kde mu relativně mohou být podporou, avšak vždy tomu tak být nemusí.

Podstatný bod práce probandky vnímají hlavně v roli sekundární viktimizace, která může být způsobena nesprávnou rolí rodiny, jako je bagatelizace, předhazování dané situace až po devalvaci jedince. Roli taky hraje otázka stigmatizace rodiny, třeba jen od přátel či sousedů. Je poukázáno hlavně na křesťanský pohled na dokonané suicidální jednání. Nebo taky pohřešování dítěte, jako jakousi neschopnost pohlídat dítě a postarat se o něj. Pokud však probandky vnímají, že pro oběť soudní líčení není vhodné, protože by mohlo dojít k větší psychické újmě, píše žádost předsedovi soudu, aby se u něj mohla přečíst jen výpověď oběti, která byla pořízena při vyšetřování. Tím pádem by se poškozený mohl vyhnout nevkusným až pejorativním narážkám ze strany obhájce. Tato situace se vnímá i skrze média.

Média jsou podle respondentek velká negativní věc. To z důvodu, že mnohdy podávají neověřené, zkreslené informace. Pro některé pracovnice říkají, že některé reportáže jsou až neetické. Nikdo z nás si nemůže představit, jak musí být pozůstalým, kteří se dívají na reportáž o vraždě jejich dítěte, když víte, že je to pohled jen z jedné strany, nikdo se neptal Vás. Mnohdy je to o vytvoření senzace pro lidi, aby se na zprávy dívali. Všechny účastnice výzkumu jsou si vědomy, že média mají ze zákona právo na získání informací, ale též se shodují, že informace by měly být určitým stylem osekané.

Co se týče emocí, je zde vnímán problém tzv. opožděné reakce, která může být zapříčiněna medikamentózní léčbou. Tyto osoby jsou vnímány jako více rizikovější skupina, protože po plném uvědomění si situace může nastat větší šok, než kdyby si danou věc odžil v přítomnosti policejního psychologa nebo krizového intervenanta. Konkrétními popisovanými reakcemi je pláč, výkřik, smutek, někdy až úzkost, deprese, problémy se spánkem, lekavost. Pokud však respondentky vnímají určité ohrožení klientova života, snaží se předat klienta do péče například krizového centra nebo psychiatrie.

Můžou však nastat i tzv. abreakce vůči pomáhajícímu. A to je způsobeno například tím, že se člověk nedokáže smířit a vyrovnat se s nastalou situací. Abreakce může být formou slovního urážení, někdy i snahou o fyzické napadení a taky i stížnostmi na postup policie nebo státního zastupitelství.

Hlavními postupy práce jsou podle probandek zajistit pocit bezpečí, jistoty, ventilace emocí, podat dostatek informací. Jak však respondedky uvádějí, veškeré postupy práce a techniky KI jsou individuální a hlavně voleny empaticky, autenticky a s ohledem na danou situaci. Důležité je zaobírat se časovou projekcí, tady a teď, popřípadě blízkou budoucností. Další technikou je katastrofický scénář, kdy probírají, co může nastat ještě horšího a jak se s tím vypořádat. Mnohé probandky vnímají svou úlohu skrze vedení a doprovázení klienta. Hledat i pozitiva v nastalé situaci. Důležitou věcí je aktivní naslouchání, a pokud to klient vyžaduje nebo jej uklidňuje, může se podle probandek zvolit držení za ruku. Ale vše je vysoce individuální.

Určitým spouštěčem primární traumatizující reakce mohou být podle dvou probandek i zakotvené vzorce chování, které pocházejí z období dětství a výchovy. Avšak většina spouštěčů je individuální. Více byly popsány s rozvojem sekundární viktimizace.

Respondetky též vzpomínají problematiku dětí. Jedna z nich tvrdí, že s touto skupinou by měl pracovat dětský psycholog, neboť má s touto věkovou skupinou zkušenosti, má na to i vzdělání. Zná jejich potřeby a odlišnosti práce s nimi. Kdežto psycholog bez specializace na tuto věkovou skupinu nemusí podle této probandky jednat vždy tak, aby dítě nebylo určitým způsobem poškozeno, a to z nevědomosti pomáhající. Druhá probandka zase upozorňuje na problematiku sdělování informací a participování při procesu truchlení dětí. Podle ní je nutné základní a důležité informace řešit i s dítětem, neboť v konečném důsledku může tento krok přispět k lepšímu vyrovnávání se s nastalou situací v kontextu celé rodiny a vztahů v ní. Je však nutné pamatovat, že dítě nikdy na tuto situaci nezapomene, i když se žijící rodič najde po určité době nového partnera.

8.5 Diskuze

Rádi bychom zhodnotili předkládané výsledky empirické části bakalářské práce, která se týká Krizové intervence u obětí trestných činů. Limity, které při zpracování této části závěrečné práce vnímáme je určité nerovnoměrné rozvržení probandů v rámci krajů.

Bylo to způsobeno i tím, že daná výzkumná skupina probandů byla pracovně vytížena. Zůstali jsme odkázáni na shovívavost vedoucích pracovníků, kteří nám dokázali v každém zkoumaném kraji zajistit 1 rozhovor s policejním psychologem, další rozhovor byl zajištěn s externí policejní psycholožkou a 1 s krizovou interventkou. Možná by byly výsledky zajímavější, kdybychom měli rozhovory se stejným počtem psychologů a stejným počtem krizových interventů.

Jak je vidět, diskutovaným tématem byla problematika sekundární viktimizace, kde se probandky zabývaly převážně rolí soudního líčení a médií. Tento okruh by byl vhodný třeba pro zpracování dalších závěrečných prací.

Jelikož mám blízko k Zlínskému kraji, ze kterého pocházím, zajímala mne více nabídka následné péče v tomto kraji. Zнала jsem jisté limity našeho kraje, ale z výsledků zřetelně vyplývá, že dvě dotazované místní probandky vnímají skutečnost chybějícího krizového centra velice citelně. Snaží se podnikat kroky ke zřízení daného centra, poradny pro pozůstalé, avšak narážejí na malou angažovanost ostatních sociálních subjektů. Daná skutečnost není ani zpracována ve Strategickém plánu Zlínského kraje, který je prodloužen do roku 2015.

Pokud by se v našem kraji mělo něco změnit, shledávám potřebné, aby se o situaci začalo jednat hlavně na politické úrovni, a tím i lepší prosazení záměru na zřízení tohoto zařízení, které je potřebné zastřešovat v rámci sociální služby. Další kritickou situací daného kraje je spatřována chybějící složka Bílého kruhu bezpečí, a tím i to, že chybí bezplatná právní poradna pro oběti trestných činů. Možným návrhem řešení je zřídit na zkrácený úvazek pracovníka Bílého kruhu bezpečí, který by byl jen pro Zlínský kraj. Avšak opět je zde otázka finančního zabezpečení a ochota jít do takového projektu.

Další otázkou do diskuze může být oblast, zda má policejní psycholog oznamovat rodině zprávu o úmrtí člena rodiny. Jak vyplývá od probandek, tuto otázku vnímají jako nutnost k diskuzi a jsou většinou zastánkyně, že by při tom sdělování měly být přítomné. A to z důvodu, že policista danou skutečnost řekne a odchází pokračovat ve vyšetřování. Kdežto psycholog nebo krizový intervent by zůstal v rodině a hlavně s rodinou. Zde by možná stálo za zvážení vypracovat buď konkrétní výzkum na názory policejních psychologů a též i samotných policistů k této situaci. Popřípadě se dané problematice věnovat v závěrečné práci.

Dalším zajímavým tématem je zajisté i následná psychoterapeutická pomoc. Mnozí z obětí nebo i pozůstalí se ocitají v situaci, kdy se u nich rozvine posttraumatická stresová porucha. Krizový intervent nebo policejní psycholog jen stěží dokáže určit, jestli u konkrétního jedince traumatické poškození nastane. Ne nadarmo se v lékařských kruzích PTSD diagnostikuje až po období 3 měsíců od události, i když je samozřejmě prokázání možné již dříve. Závěrečnou práci na problematiku prvky krizové intervenci v kognitivně behaviorální terapii napsala PhDr. Lenka Bukovská, která čerpala poznatky ze své praxe policejní psycholožky. Bohužel tato práce není volně dostupná.

V České republice byl zpracovaný výzkum Pomoc obětem trestných činů v době postkomunistického období, přesněji v roce 1990 – 1991. Jelikož vývoj krizové intervence a pomoci obětem trestných činů jde stále dopředu, neodkazujeme se na daný výzkum. V rámci závěrečných prací byla zpracována diplomová práce, která zpracovává problematiku krizové intervence u obětí dopravních nehod, ve výzkumném vzorku jsou obsaženi konkrétní postižení. Předkládané téma zabývající se krizovou intervencí se zaměřením na násilné a majetkové trestné činy nebylo v České republice zatím zkoumáno. V roce 2006 – 2007 však Bílý kruh bezpečí o. s. realizoval společně se společností Victim support z Velké Británie projekt DAPHNE II – podpora obětem domácího násilí. Na webových stránkách Bílého kruhu bezpečí však figuruje neplatný odkaz na závěrečnou zprávu z tohoto projektu, proto shrnutí projektu neuvádíme.

Závěr

Cílem bakalářské práce bylo na základě kompilace zpracovat problematiku krizové intervence, která je legislativně ukotvena v zákonu číslo 108/ 2006 Sb. o sociálních službách, a tím pádem spadá pod působnost sociálních služeb. Nejedná se však pouze o sociální oblast, ale krizová intervence vychází především z psychologie, proto je pro výkon povolání krizového intervenanta nutné absolvování kurzu Krizové intervence. Daný cíl se nám podařilo naplnit. Po rešerši odborného periodika Sociální práce/Sociálna práce jsme však nenašli článek, který by se danou problematikou zabýval. Tím pádem odkaz na tento zdroj v předkládané bakalářské práci schází.

Jako cíl praktické části jsme si určili zjištění, jak policejní psychologové a krizoví intervenanti pracují s oběťmi trestných činů. Dalším cílem bylo zjištění, zda u obětí trestných činů existuje nějaký konkrétní spouštěč, který vyvolává traumatizaci jedince.

Pokud shrneme výsledky práce, dozvídáme se, že hlavní techniky krizové intervence při práci s oběťmi trestných činů je hlavně v rovině doprovázení a provázení. Nachází se zde i prostor pro katastrofický scénář, techniku poslední kapky. Vždy je však kladen důraz na individuální pojetí a zvolení dané techniky. Není nic důležitější než navázat bezpečný první kontakt, který poškozenému dá pocit jistoty a bezpečí a může zabránit devalvací lidské osoby. Vždy musíme na každou oběť i pozůstalé nahlížet, jako na autonomní a plnohodnotné lidi, kteří procházejí zatěžkávacím obdobím a mají své reakce, které nemusí být pro nás nebo společnost pochopitelné (například výkřiky, rána pěstí, vyhánění lidí od nich, a poté se ostatními chtějí obklopit v rámci pocitu, že na tom místě nejsou osamoceni).

Závěr předkládané bakalářské práce byl ovlivněn událostí, která se stala v Uherském Brodě. Tato situace poukázala na potřebnost krizové intervence, a též i poradenství pro pozůstalé. Druhou zmiňovanou problematikou se naše práce však nezabývá. Touto složkou poradenství se zabývá autorka ve své absolventské práci. Jsme si však vědomi potřebnosti dalšího rozvoje poradenství pro pozůstalé i co se týče propagace mezi veřejností, aby věděli, že tady tato služba existuje, i když je v českých poměrech uvedena do praxe poměrně krátkou dobu.

Další problematikou, kterou se bakalářská práce nezabývá, ale probandí o ní hovořili, je problematika komunikace s médii při mimořádných situacích, katastrofách či násilných

trestných činech. Tato problematika spadá do kompetencí tiskových mluvčích, proto nestála přímo ve středu našeho zájmu.

Nezpracovali jsme ani otázku spirituálního modelu práce s oběťmi trestných činů, a to z důvodu, že tuto péči zajišťuje pastorační pracovník, který většinou v organizaci sociálních služeb působí nebo je klientovi zprostředkován kontakt s ním. Je možné využít konkrétní biblické žalmy. I když spirituální složku nelze v holistickém pojetí člověka oddělit.

V empirické části práce jsou nastíněny i možnosti následné péče o klienty, se kterými je potřeba pracovat více, nežli prostřednictvím krizové intervence. Tato zařízení můžou být na bázi zdravotnické nebo sociální práce. Jedná se třeba o psychiatrická zařízení, psychoterapeutické řešení nastalé situace, tak i krizová centra nebo jiné poradenské služby.

Neméně podstatnou problematikou je práce s dětskými pozůstalými, protože je to velmi zranitelná skupina, která by neměla být na okraji celé události. V rámci této věkové kategorie se v rámci návazné péče může postupovat v kontextu narativní terapie, kdy se budou psát dopisy. Důležitou věcí jsou rituály, které začínají již hned poté, co se dítě tuto zprávu dozví. Prochází přes období pohřbu až třeba po každoroční zapalování svíčky v den narozenin, jmenin a třeba i v ten tragický den.

Pro autorku bakalářské práce se vynořilo zajímavé téma, a to, že ve Zlínském kraji, ze kterého pochází, chybí krizové centrum a poradna pro pozůstalé. Daná situace ji natolik zaujala, že uvažuje o zpracování daného projektu, jako svoji případnou další závěrečnou práci.

Seznam použité literatury:

Knižní monografie:

Baštecká et al., 2003, *Klinická psychologie v praxi*. Praha: Portál.

Baštecká et. al., 2005, *Psychosociální krizová spolupráce*. Praha: Grada Publishing.

Čírtková, L., 1999, *Forenzní psychologie*. Praha: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk.

Čírtková, L., 2004, *Policejní psychologie*. Praha: Portál.

Čírtková, et. al., 2007, *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů. Příručka pro pomáhající profese*. Praha: Grada Publishing.

Čírtková, L., 2014, *Viktimologie pro forenzní praxi*. Praha: Portál.

Hoskovcová, S., 2009, *Psychosociální intervence*. Praha: Karolinum.

James, Gilliland, 2013, *Crisis intervention strategies*. USA: Belmont.

Kastová, V., 2000, *Krize a tvořivý přístup k ní*. Praha: Portál.

Kuchta et. al., 2005, *Základy kriminologie a trestní politiky*. Praha: Nakladatelství C. H. Beck.

Michančová, S., 2009, *Vybrané kapitoly z forenznej psychológie a viktimológie*. Prešov: Univerzita v Prešově.

Miovský, M., 2006, *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing.

Mlčák, Z., 2005, *Emergentní psychologie a krizová intervence*. Ostrava: Ostravská univerzita Ostrava.

Nakonečný, M., 1999, *Lidské emoce*. Praha: Academica.

Roberts, A., 2000, *Crisis intervention handbook Assessment, Treatment and research*. London: Oxford university press.

Růžička et. al., 2013, *Krizová intervence pro speciální pedagogy*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

Strauss, A., Corbin, J., 1999. *Základy kvalitativního výzkumu. Postupy a metody zakotvené teorie*. Boskovice: Nakladatelství Albert.

Špatenková et. al., 2011, *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada Publishing.

Vágnerová, M., 2008, *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál.

Vodáčková et. al., 2012, *Krizová intervence*. Praha: Portál.

Vymětal, J., 1995, *Duševní krize a psychoterapie*. Hradec Králové: Konfrontace.

Platná legislativa:

Zákon číslo 117/ 1995 Sb. o státní sociální podpoře

Zákon číslo 108/ 2006 Sb. o sociálních službách

Zákon číslo 111/ 2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi

Zákon číslo 40/ 2009 Sb. trestní zákoník

Zákon číslo 329/ 2011 Sb. o poskytování dávek pro osoby se zdravotním postižením

Zákon číslo 45/ 2013 Sb. o obětech trestných činů

Časopis:

Marešová, A., Martinková, M., 2009, *O významu poznávání obětí trestné činnosti*. Kriminallistika. 1/ 2009.

Internetové zdroje:

<http://www.cism.cap.gov/files/articles/crisis%20intervention%20-%20a%20review.pdf>

(online) [28. 2. 2015]

<http://www.linka-duvery.cz/index.php/stanovy-a-eticky-kodex/eticky-kodex-internetove-poradenstvi> (online) [1. 3. 2015]

http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1425226177105_1&zak=&zaok=&sd=krizov%C3%A1+pomoc (online) [1. 3. 2015]

Seznam použitých tabulek:

Tabulka č. 1 : Srovnání forem KI podle Mlčáka

Seznam použitých obrázků:

Obrázek č. 1: Schéma modelu krize podle G. Caplana

Obrázek č. 2: Schéma kategorií empirické části

Seznam použitých zkratk:

TČ – trestný čin

KI – krizová intervence

TKI – telefonická krizová intervence

iP – internetové poradenství

LD – Linka důvěry

TO – trestní oznámení

Seznam příloh:

Příloha č. 1 : Práva poškozených

Příloha č. 2 : Náhrada škody a peněžitá pomoc obětem TČ

Příloha č. 3 : Co dělat, když jdu podat trestní oznámení? – návrh příručky

Příloha č. 4 : Etický kodex pracovníka Linky důvěry

Příloha č. 5 : Etický kodex internetového poradenství

Příloha č. 6 : Doporučení pro vedení TKI bez problematizace

Příloha č. 7 : Přehled krizových pobytových center v ČR

Příloha číslo 1 :

Práva poškozených

Převzato z Čírtkové (2007, s. 155 – 165).

Rozlišujeme pět základních práv oběti, jež je v roli poškozeného:

- **Právo na informace** do, kterého spadá právo být náležitě poučen o procesních právech a též právo nahlížet do spisu.
- **Právo na aktivní účast v trestním řízení** v sobě skrývá právo podat trestní oznámení, právo žádat o přezkum postupu policejního orgánu a státního zástupce. Dále pak též doručování veškerých písemností na doručovací adresu, kterou poškozený uvedl, právo na obdržení opisu obžaloby, právo týkající se konání hlavního líčení, právo mít možnost žádosti o další dokazování, pokud má poškozený zmocněn, může soud požádat o projednání soudních výloh spojených se znaleckým posudkem, právo vyjádřit se k celé věci před i po řeči státního zástupce, právo na náhradu nákladů vzniklých skrze řízení, právo podávat návrhy na opravné prostředky v situacích, jež mu zákon povoluje a v neposlední řadě i právo uzavřít dohodu o narovnání škody.
- **Právo na zmocněnce a právní pomoc**
- **Právo na náhradu škody a peněžité pomoci**
- **Právo na ochranu a bezpečí**

Příloha číslo 2 :

Náhrada škody a peněžítá pomoc

Pokud je pachatel známý, je uznán vinným a je požádáno o náhradu škody, soud mu ji přiřkne. Pokud však nastane situace, že je pachatel neznámý, odškodňuje stát. (Vitoušová, in Čírtková, 2007, 166 – 168)

Zákon číslo 45/ 2013 Sb. o obětech trestných činů v §23 vymezuje právo na peněžitou pomoc následovně: „**(1)** *Oběť má za podmínek stanovených tímto zákonem právo na peněžitou pomoc, kterou jí poskytne stát.*

(2) *Peněžítá pomoc se poskytuje oběti, která*

a) *je státním občanem České republiky, pokud má na území České republiky místo trvalého pobytu, pokud se na území České republiky obvykle zdržuje nebo pokud se na území České republiky stala obětí trestného činu,*

b) *je cizincem, pokud má trvalý pobyt nebo oprávněně pobývá na území jiného členského státu Evropské unie a stala se obětí trestného činu na území České republiky,*

c) *je cizincem, pokud na území České republiky v souladu s jinými právními předpisy pobývá nepřetržitě po dobu delší než 90 dnů a stala se obětí trestného činu na území České republiky, nebo*

d) *je cizincem, který se stal obětí trestného činu na území České republiky a který požádal o mezinárodní ochranu, kterému byl udělen azyl nebo kterému byla udělena doplňková ochrana na území České republiky.*

(3) *Obětím, kterými jsou cizí státní příslušníci neuvedení v odstavci 2, se peněžítá pomoc poskytuje pouze za podmínek a v rozsahu stanoveném vyhlášenou mezinárodní smlouvou, kterou je Česká republika vázána.*

(4) *Ve věcech peněžité pomoci jedná jménem státu ministerstvo.“*

Tentýž zákon číslo 45/ 2013 Sb.o obětech trestných činů v §24 definuje okruh žadatelů o peněžitou pomoc: „**(1)** *Právo na peněžitou pomoc má*

a) *oběť, které bylo v důsledku trestného činu ublíženo na zdraví,*

b) *oběť, které byla v důsledku trestného činu způsobena těžká újma na zdraví,*

c) *osoba pozůstalá po oběti, která v důsledku trestného činu zemřela, byla-li rodičem, manželem, registrovaným partnerem, dítětem nebo sourozencem zemřelého a současně v době jeho smrti s ním žila v domácnosti, nebo osoba, které zemřelý poskytoval nebo byl povinen poskytovat výživu,*

d) oběť trestného činu proti lidské důstojnosti v sexuální oblasti a dítě, které je obětí trestného činu týrání svěřené osoby (§ 198 trestního zákoníku), kterým vznikla nemajetková újma.

(2) Ublížením na zdraví se pro účely tohoto zákona rozumí takový stav záležející v poruše zdraví nebo jiném onemocnění, který porušením normálních tělesných nebo duševních funkcí znesnadňuje nejméně po dobu tří týdnů obvyklý způsob života oběti a který vyžaduje lékařského ošetření.

(3) Těžkou újmou na zdraví se pro účely tohoto zákona rozumí jen vážná porucha zdraví nebo jiné vážné onemocnění. Za těchto podmínek je těžkou újmou na zdraví

- a)* zmrzačení,
- b)* ztráta nebo podstatné snížení pracovní způsobilosti,
- c)* ochromení údu,
- d)* ztráta nebo podstatné oslabení funkce smyslového ústrojí,
- e)* poškození důležitého orgánu,
- f)* zohyzdění,
- g)* vyvolání potratu nebo usmrcení plodu,
- h)* mučivé útrapy, nebo
- i)* porucha zdraví trvajících nejméně po dobu 6 týdnů.“

Dávky sociálního zabezpečení o, které si může poškozený požádat, jsou následující:

- **Mimořádná okamžitá pomoc**

Tato dávka se řídí zákonem číslo 111/ 2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi a v §2 je tato osoba definována následovně: „*(4)* Za osobu v hmotné nouzi může orgán pomoci v hmotné nouzi považovat též osobu, kterou postihne vážná mimořádná událost a její celkové sociální a majetkové poměry jsou takové, že jí neumožňují překonat nepříznivou situaci vlastními silami; vážnou mimořádnou událostí se rozumí zejména živelní pohroma (například povodeň, vichřice a vyšší stupně větrné pohromy, zemětřesení), požár nebo jiná destruktivní událost, ekologická nebo průmyslová havárie.

(6) Za osobu v hmotné nouzi může orgán pomoci v hmotné nouzi považovat též osobu, která v daném čase, s ohledem na neuspokojivé sociální zázemí a nedostatek finančních

prostředků nemůže úspěšně řešit svoji situaci a je ohrožena sociálním vyloučením, jestliže zejména

a) je propuštěna z výkonu zabezpečovací detence, z výkonu vazby nebo z výkonu trestu odnětí svobody, nebo

b) je po ukončení léčby chorobných závislostí propuštěna ze zdravotnického zařízení poskytovatele zdravotních služeb, psychiatrické léčebny nebo léčebného zařízení pro chorobné závislosti, nebo

c) je propuštěna ze školského zařízení pro výkon ústavní či ochranné výchovy nebo z pěstounské péče po dosažení zletilosti, respektive v 19 letech, nebo

d) nemá uspokojivě naplněny životně důležité potřeby vzhledem k tomu, že je osobou bez přístřeší, nebo

e) je osobou, jejíž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby.“

- **Pohřebné**, které se řídí zákonem číslo 117/ 1995 Sb o státní sociální podpoře.
- **Dávky pro osoby se zdravotním postižením**, jež se řídí zákonem číslo 329/ 2011 Sb. o poskytování dávek pro osoby se zdravotním postižením.
- **Příspěvek na péči**, jež upravuje zákon číslo 108/ 2006 Sb. o sociálních službách

Další možností odškodnění jsou náhrady ze systému pojištění (životní, úrazové aj.)

Příloha číslo 3 :

Co dělat, když jdu podat trestní oznámení?

Vlastní návrh menší příručky z praxe v Krizovém centru sv. Kryštofa v Charitě Olomouc.

Co potřebuji s sebou za doklady?

- Potřeba je mít jakýkoliv průkaz totožnosti
- K průkazu totožnosti patří: občanský průkaz, cestovní doklad – pas, rodný list (pokud klient nemá u sebe pas ani občanský průkaz), povolení k pobytu (u imigrantů)
- Vyšetření od lékaře, zpráva z pojišťovny (majetková újma)

Kdo může podat trestní oznámení (dále jen TO)?

- Může podat kdokoliv, nejen poškozený
- Pokud příslušníci policie odmítnou přijmout TO (musí přijmout), je lepší TO poslat písemnou formou doporučeně a podat stížnost vedoucímu ředitelství, útvaru

Kde můžu podat TO?

- TO se může podat na, kterékoli oddělení policie ČR nebo na státní zastupitelství
- Nejlepší je jej podat na službu kriminální policie a vyšetřování v místě, kde došlo ke spáchání trestného činu

Způsob, jakým se podává TO?

- Lze podat ústně i písemně
- U písemného TO je potřeba poslat doporučeně nebo si nechat potvrdit doručení na kopii u pracovníka podatelny policie ČR nebo státního zastupitelství

Za jakých podmínek se podává TO?

- Musíme mít pádný důvod k podání TO
- Je dobré mít s sebou jakékoliv důkazy o spáchání trestné činnosti

Můžu si vzít doprovod?

- Při podání TO může být přítomen zmocněnec
- Zmocněnec je zákonný zástupce, nebo opatrovník, popřípadě člověk, kterému byla od klienta svěřena plná moc k vykonávání právních úkonů
- Pokud je to nutné, může mít klient doprovod (překladač, tlumočnick)
- Doprovod nemusí klient ohlašovat předem a tyto služby jsou poskytované zdarma

Co obsahuje TO?

- Kdo se trestného činu dopustil
- Co se stalo
- Kde došlo k události
- Kdy došlo k události
- Jak k události došlo
- Čím byl trestný čin spáchán
- Proč se podle názoru oznamovatele čin stal
- Jaké následky oběť měla

Co následuje po podání TO (poplatek)?

- Po podání TO začne fáze vyšetřování
- Neplatí se žádný poplatek

Jak se dozvím výsledek?

- Pokud chci znát průběh a výsledek vyšetřování, musím o to výslovně požádat v protokolu nebo uvést do písemného TO
- Je povinnost podat vyrozumění do 30 dnů

Kontakty

Žižkovo náměstí 4, Olomouc – tel. Číslo: 974 766 531 – vrátnice

Sokolská 52, Olomouc – tel. Číslo: 974 766 651, 585 236 451

Heyerovského 2a, Olomouc – tel. Číslo: 585 413 501

Na trati 78, Olomouc – tel. Číslo: 585 420 753

Kam směřovat stížnosti

- Lze podat ústně nebo písemně
- Stížnost se podává u toho správního orgánu, který vede stížnost
- Prvně stížnost směřuje k řediteli policejního útvaru

Příloha číslo 4 :

Etický kodex pracovníka Linky důvěry (dále jen LD)

Převzato z Hoskovcové (2009, s. 87 – 88)

„LD umožňuje bezprostřední telefonický kontakt s klienty a kvalifikovanou pomoc klientům v tísni.

Pracovník LD aktivně klientovi naslouchá, hovoří s ním a neomezuje ho v jeho svobodě vyjádření.

Nabízená pomoc se netýká jen prvního kontaktu, platí po celou dobu krizového stavu a informuje i o možnostech následné péče, případně je se souhlasem klienta zprostředkovává.

Pomoc pracovníka LD spočívá především v poskytnutí podpory klientovi a v jeho zplnomocnění k vlastnímu řešení jeho problémů a snášení starostí.

Povinností pracovníka LD je zachovávat naprostou mlčenlivost a respektovat anonymitu klienta i pracovníka. Pokud tato pravidla v naléhavých případech poruší, klienta o tom informuje. Zprávu pro orgány činné v trestním řízení a soudy může podávat pouze vedoucí LD nebo jím pověřený pracovník na jejich písemné vyžádání a se souhlasem klienta. Je naprosto nepřipustné nahrávat hovory na LD.

Na klienta nesmí být vykonáván jakýkoliv nátlak, který se týká přesvědčení, náboženství, politiky nebo ideologie.

Pracovník LD nesmí používat LD k uspokojování svých obchodních, sexuálních, emocionálních, náboženských aj. potřeb či přání.

Pracovník LD prochází před započítáním služby výběrem a akreditovaným výcvikem České asociace pracovníků linek důvěry, jejichž výsledkem jsou schopnosti, vlastnosti, vědomosti a dovednosti odpovídající potřebám práce na LD. Po celou dobu práce na LD vystupuje jako člen týmu, má k dispozici supervizi a podporu. Supervize jeho práce je pro něj povinná.

Pomoc na LD je dosažitelná nepřetržitě nebo v daném časovém limitu. Pracovník LD se v průběhu služby nesmí zabývat činnostmi, které ho odvádějí od práce na LD.“

Příloha číslo 5 :

Etický kodex internetové poradny

Převzato z: <http://www.linka-duvery.cz/index.php/stanovy-a-eticky-kodex/eticky-kodex-internetove-poradenstvi> [poslední aktualizace neuvedena] [citace z 1. 3. 2015]

„1. Internetová poradna (iP) umožňuje informační kontakt s klienty a kvalifikovanou pomoc klientům v tísni pomocí internetových technologií.

2. Na klienta nebude vykonáván jakýkoli nátlak, který se týká jeho přesvědčení, náboženství, rasy, politiky, ideologie nebo sexuální orientace.

3. iP je služba u které musí být současně a viditelně jednoznačně definováno, kdo je jejím poskytovatelem a zřizovatelem a jaké jsou jejich cíle a poslání.

4. Internetová nabídka poradenských služeb musí obsahovat jednoznačný časový závazek, dokdy může klient očekávat odpověď.

5. Odpověď nebo jiná internetová reakce iP není vázána na vytvoření ekonomického nebo jiného spojení mezi klientem a iP.

6. Pracovník iP nesmí používat iP k uspokojování svých obchodních, sexuálních, emocionálních, náboženských aj. potřeb či přání.

7. Všechny informace sdělené klientem jsou považovány za důvěrné, pokud to neodporuje zákonům ČR.

8. Aktivita iP vůči klientovi není jen dílem jedince - je výsledkem spolupráce týmu.“

Příloha číslo 6 :

Doporučení pro vedení TKI bez problematizace

Převzato z Vodáčkové (2012, s. 90 – 91):

1. Nedávat rychlé, neuvážené rady.
2. Neslibovat a planě neutěšovat.
3. Více naslouchat, než li mluvit.
4. Naslouchat i emocím klienta.
5. Nevnucovat klientovi osvědčené řešení.
6. Neměnit téma, pokud je ještě k tomu, co říci.
7. Doptávat se klienta na upřesnění.
8. Neskákat klientovi do řeči.
9. Respektovat klientův čas, nepopohánět jej.
10. Užívání srozumitelného jazyka pro klienta.
11. Nehromadit otázky, konstruovat je přehledným způsobem.
12. Opatrnost při vyslovení otázky „Proč?“
13. Vyvarovat se teatrálních gest.
14. Neříkat „No to je hrůza. To snad ne.“

Příloha číslo 7 :

Přehled pobytových krizových center v ČR

Převzato:

http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1425226177105_1&zak=&zaok=&sd=krizov%C3%A1+pomoc [poslední aktualizace 1. 1. 2015] [1. 3. 2015]

Acorus – krizová pomoc s utajenou adresou

Krizová pomoc Cheb

Dům Přemysla Pittra pro děti v Praze – Ruzyni

Krizové centrum Elim – Opava

Komunitní centrum Bohnice, Praha

Krizové centrum Charita Olomouc

Charitní středisko Michala Magone – krizová pomoc – Ostrava – Jih

Kolpingův dům – krizová pomoc Praha Bohnice

Krizové centrum Ostrava, o. s.

Azylový byt La Strada Česká republika – utajená adresa

Dům Naděje Roudnice nad Labem

Občanské sdružení CEMA Žamberk

Krizové zařízení pro ženy Rokycany

Sociální dům OS ČČK Kladno

Krizový byt pro ženy Šumperk

Krizová pomoc Proxima Sociale o. p. s. Praha – Modřany

Městský azylový dům pro ženy a matky s dětmi – krizová pomoc Pardubice

Centrum krizové intervence pod Spondeou