

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

Dopad trestného činu na oběť

Bakalářská práce

Autor: Pavla Vodová
Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce
Forma studia: prezenční
Vedoucí práce: PhDr. Daniela Květenská, Ph.D.

Hradec Králové, 2020



Zadání bakalářské práce

Autor:	Pavla Vodová
Studium:	U1728
Studijní program:	B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce
Název bakalářské práce:	Dopad trestného činu na oběť
Název bakalářské práce AJ:	The effect of a crime on its victim

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce se bude zabývat dopady trestného činu na jeho oběť se zaměřením na důsledky v sociální oblasti oběti trestného činu. Vymezeny budou základní pojmy související s danou problematikou. V praktické části budou vymezeny kvalitativní strategie analýz a studium dokumentů.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů : příručka pro pomáhající profese. 1. Praha : Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2014-2. SOCHŮREK, Jan. Úvod do viktimologie pro pomáhající profese. 1. Liberec : Technická univerzita v Liberci, 2013. ISBN 978-80-7372-951-6. ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Viktimologie pro forenzní praxi. 1. Praha : Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0582-1.

Garantující pracoviště:	Ústav sociální práce, Filozofická fakulta
Vedoucí práce:	PhDr. Daniela Květenská, Ph.D.
Oponent:	JUDr. et Mgr. Filip Rigel, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce:	29.6.2018

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala pod vedením PhDr. Daniely Květenkové, Ph.D. samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne

Pavla Vodová

Poděkování

Děkuji PhDr. Daniele Květenské, Ph.D. za odborné vedení práce, poskytování rad, trpělivost a ochotu. Ráda bych poděkovala pracovníkům z Intervenčního centra Hradce Králové zejména Mgr. Kateřině Forejtkové a všem informantům, které mi ochotně poskytli informace do výzkumné části této bakalářské práce.

Anotace

Bakalářská práce se bude zabývat dopady trestného činu na jeho oběť se zaměřením na důsledky v sociální oblasti oběti trestného činu. Vymezeny budou základní pojmy související s danou problematikou. V praktické části budou vymezeny kvalitativní strategie analýz a studium dokumentů.

Klíčová slova: oběť trestného činu, viktimizace, viktimologie, pomoc obětem trestných činů, kriminologie

Annotation

This work is going to examine the effect of a crime on its victim with focus on the consequences in the victim's social area. Basic terms related to the issue are going to be defined. In the practical part there will be defined qualitative strategies of analysis and study of documents.

Keywords: victims of crimes, victimization, victimology, help victim of crimes, criminology

Obsah

Úvod	8
1 Vymezení základních pojmů v kontextu sociální práce s oběťmi TČ.....	10
2 Dopad TČ na kvalitu života oběti.....	15
2.1 Důsledky trestného činu na oběť	16
2.2 Fáze vyrovnávání se s trestným činem.....	18
2.3 Posttraumatická stresová porucha	19
3 Formy pomoci – základní složky pomoci	22
3.1 Laická pomoc	22
3.2 Sociální pomoc.....	23
3.3 Psychologická pomoc.....	25
3.4 Právní pomoc.....	26
3.5 Práva oběti.....	26
4 Metodologická část.....	30
4.1 Cíl a metoda výzkumu.....	30
4.2 Popis organizace a průběh výzkumu	36
5 Výsledky výzkumného šetření	38
5.1 Analýza a interpretace první dílčí výzkumné otázky	38
5.2 Analýza a interpretace druhé dílčí výzkumné otázky	45
5.3 Vyhodnocení praktické části	54
Závěr.....	56
Použitá literatura.....	58
Seznam tabulek.....	61
Seznam příloh.....	62

Úvod

Bakalářská práce se zabývá dopady trestných činů na oběti. Zaměřuje se především na důsledky v sociální oblasti oběti trestného činu. Jsou zde vymezeny základní pojmy související s danou problematikou. Úkolem práce je seznámit s problematikou dopadu trestného činu na oběť a přiblížit fungování systému pomoci obětem z pohledu sociálních pracovníků za dobu jejich praxe formou kvalitativního výzkumu. Celá práce vychází především ze zákona č. 45/2013 Sb. O obětech trestných činů. Charakter práce je teoreticko-empirický.

K tématu zabývajícím se dopadem na oběti trestného činu mě přivedla zkušenost z praxe v Intervenčním centru pro osoby ohrožené domácím násilím a Poradny pro osoby ohrožené násilím – NOMIA. Během praxe jsem měla možnost být součástí konzultací s klienty a pozorovat jejich spolupráci se sociálními pracovníky. Zajímalo mě názory sociálních pracovníků, jak fungují a spolupracují klienti, kteří si prošli traumatickou událostí.

Teoretická část bakalářské práce obsahuje tři hlavní kapitoly. První kapitola vymezuje základní pojmy, které následně provázejí celou práci. Na toto téma navazuje druhá kapitola, která se věnuje dopadům trestného činu na kvalitu života oběti. Jsou zde zmíněny, druhy dopadů na oběť a jakým způsobem se oběť s traumatem vyrovnává. Třetí kapitola popisuje, jaké formy pomoci jsou pro oběť k dispozici po prožitém traumatickém incidentu a jaké instituce mohou oběti nabídnout pomoc.

Cílem výzkumné části bakalářské práce je zjistit, jaké dopady a problémy z pohledu pracovníků sociálních služeb oběť nejvíce ovlivňují a jak podle nich funguje systém pomoci obětem. Pro dosažení hlavního výzkumného cíle jsem zvolila metodu polostrukturovaného rozhovoru, přičemž jsem oslovila čtyři organizace – Intervenční centrum, Probační a mediační služba, Poradna pro oběti násilí, Bílý kruh bezpečí, kde se sociální pracovníci či poradci zabývají pomocí obětem trestných činů. Cíl výzkumné části je zároveň cílem celé bakalářské práce.

Výsledky výzkumné části mohou posloužit jako informační zdroj veřejnosti, studentům či odborníkům, kteří se setkávají s danou cílovou skupinou. Toto téma je z hlediska sociální práce důležité, protože každý sociální pracovník se v průběhu své praxe může setkat s obětí trestného činu a měl by vědět, jak se tato osoba může cítit, jak se chovat a jak s ní pracovat v ohledu na její stav po traumatické události, případně čemu se vyvarovat při jejich následné či aktuální spolupráci.

1 Vymezení základních pojmů v kontextu sociální práce s oběťmi TČ

Tato práce se zabývá dopadem trestného činu na oběť, a proto je důležité vymezit dva základní vědní obory, které budou provázet celou práci. Jsou to kriminologie a viktimologie. Pro lepší orientaci v této problematice je třeba zmínit důležitou legislativu, jako je zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník či zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů, kterým bude věnován prostor níže a pojmy, které mají souvislost s obětí trestného činu. Další část kapitoly je věnována charakteristice oběti trestného činu a typologii obětí.

Kriminologie je odvozena z latinského slova *crimen* (zločin) a *logos* (učení), jejichž spojením vznikne učení o zločinu. Kriminologie je vědou o zločinnosti, kriminalitě a problémech s nimi souvisejícími. Tento multidisciplinární společenskovědní obor zkoumá především osoby, tj. pachatele a oběti a jejich vzájemný vztah. Pojednává o orgánech trestní justice, které provádějí sociální kontrolu kriminality. Kriminologie se zaobírá patologií ve společnosti, kde sociální skupiny páchají různé druhy trestné činnosti. Následně se snaží udělit preventivní, sankční či výchovná opatření a sledovat jejich účinnost. Zkoumá, jaké jsou příčiny kriminality, jak ji omezit a snížit působení kriminogenních faktorů. Kriminologie se objevuje v právních oborech, jako jsou občanské právo, rodinné právo či správní právo, ale její hlavní výskyt je v trestním právu. Je brána jako věda empirická, která se zaměřuje na reálný obraz jevů a problematiku pojících se s kriminalitou. (Válková, 2012)

Kuchta a Válková (2005) vymezují kriminologii jako, společenskou disciplínu, která se zabývá, jak jednotlivci, tak i širší společností. Mezi jednotlivce řadí oběť, pachatele či orgán trestní justice a další. Naopak ke společnosti začleňují sociální skupiny, které mohou tvořit soubory opatření a předejít vzniku jakéhokoli nežádoucího jevu pro určitý souhrn osob neboli sociální útvar, či formovat statistické analýzy pojímající určité regiony nebo konkrétní státní území.

Svatoš (2012) ve své knize uvádí, že kriminologie je vědou multidisciplinární (přebírá, dokumentuje, srovnává, koordinuje a sjednocuje poznatky různých oborů, jako jsou

například aspekty sociologické, pedagogické, psychologické a další), interdisciplinární (realizuje interdisciplinární syntézu multidisciplinárně nabytých poznatků), empirickou (poznatky jí nabyté jsou prověřené) a teoretickou (určí hypotézy, které posléze srovnává s empiricky získanými poznatky, nebo přezkoumává kriminologické teorie). Zkoumá své oběti, zločinnost, k níž se vztahuje stav, dynamika, struktura a její příčiny a prognózy. Dále se zabývá vzájemným vztahem mezi obětí a pachatelem, přičemž následně kontroluje účinnost a prevenci jejich postupů a metod. Mezi pachatele se řadí osoby trestně odpovědné, které spáchaly TČ a trestně neodpovědné, které se dopustily činu jinak trestného. Naopak za oběti kriminality se berou osoby, jež jsou prvotně zasaženy samotným trestným činem či druhotně činností OČTŘ.

Mezi hlavní úkoly kriminologie patří snaha najít odpovědi na otázky, za jakým účelem dochází k trestné činnosti a jak jí lze předejít. Základem je získat informace o kriminalitě, zjistit její příčiny a zajistit řádná opatření, kterými bude odstraněna. Může tak být při stanovení vyššího trestu či opatření zamezující konání trestné činnosti.

K této vědě se váže pojem **kriminalita**, který je popisován jako sociálně patologický jev. Kriminalitu, jinými slovy zločinnost, lze popsat jako přehled trestných činů vykonaných za konkrétní časové období na daném území. (Svatoš, 2012)

Mohou zde spadat činy méně závažné, do kterých můžeme zařadit například rušení nočního klidu (hlučnými osobami, bezdomovci, lidmi pod vlivem návykových látek či alkoholu) na prostorách přístupných veřejnosti či vandalismus. Vyskytují se i řady jiných páchaných jevů, které mohou obyvatele na daném území znepokojovat. (Tomášek, 2010)

Viktimologie z latinského názvu *victima* (oběť) a *logos* (věda) vyplývá, že se jedná o vědu zabývající se oběťmi. (Velikovská, 2016) Viktimologie je kriminologický vědní obor, jehož hlavním zájmem je osobnost oběti trestného činu. Zabývá se rolí oběti v motivaci pachatele, její rolí v procesu viktimizace, vyšetřování, odhalování a stíhání trestného činu. Řeší, jakými způsoby lze oběti trestného činu pomoci a jak se vyvarovat případnému poškození trestným činem. (Grivna, 2014)

Podle Čírtkové **viktologie** „zkoumá vědeckým způsobem oběti trestných činů. Zajímá ji, jakou roli hraje oběť v motivaci pachatele a jakým způsobem se spolupodílí na interakci v průběhu trestného činu“. (Velikovská, 2016)

K oboru viktologie se vztahuje proces **viktimize**, který Sochůrek ve své knize Úvod do viktologie pro pomáhající profese vymezuje podle autora A. Heretika, jako „proces stávání se obětí“, přičemž tento proces zahrnuje chování pachatele a oběti. S tím souvisí i zpětná vazba sociálního prostředí a způsob, jakým se oběť srovnává se svou rolí oběti TČ. (Sochůrek, 2013) Tento proces je doprovázen velkým množstvím faktorů, kterými jsou oběti ovlivňovány. Velikovská (2016) rozlišuje tři základní fáze viktimize. Do popředí staví fázi primární (přímé poškození TČ, při jehož dopadu se jedinec stává jeho obětí) a sekundární (zahrnuje převážně poškození ze sféry sociálního prostředí, čímž může být nežádoucí reakce přátel, rodiny a médií na událost, nedílnou součástí je traumatizující postoj od subjektů trestního řízení). Při terciární viktimize oběť není schopna zpracovat traumatickou zkušenost i přes fakt, že došlo k odškodnění či nápravě z věcného hlediska.

Trestný čin dle § 13 trestního zákoníku (Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník) je:

„1) Trestným činem je protiprávní čin, který trestní zákon označuje za trestný a který vykazuje znaky uvedené v takovém zákoně.

2) K trestní odpovědnosti za trestný čin je třeba úmyslného zavinění, nestanoví-li trestní zákon výslovně, že postačí zavinění z nedbalosti.“

Osobou pachatele se rozumí právnická či příčetná fyzická osoba, která je starší 15 let a svým jednáním naplňuje všechny znaky skutkové podstaty TČ. Může se jednat i o nezletilou osobu. Trestán může být pachatel i za pokus o trestný čin či za přípravu trestného činu. V zákoně č. 40/2009 Sb., § 22. odst. 2 je vymezena osoba pachatele. „Pachatelem trestného činu je i ten, kdo k provedení činu užil jiné osoby, která není trestně odpovědná pro nedostatek věku, nepříčetnost, omyl, anebo proto, že jednala v nutné obraně, krajní nouzi či za jiné okolnosti vylučující protiprávnost, anebo sama nejednala nebo nejednala zaviněně. Pachatelem trestného činu je i ten, kdo k provedení činu užil takové osoby, která nejednala ve zvláštním úmyslu či z pohnutky

předpokládané zákonem; v těchto případech není vyloučena trestní odpovědnost takové osoby za jiný trestný čin, který tímto jednáním spáchala.“ (Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník)

Na **oběť** a její práva se v posledních letech specializuje i Evropská unie. Mezi nejvíce důležité předpisy EU patří rámcové rozhodnutí Rady 2001/220/SVV ze dne 15. března 2001 o postavení oběti v trestním řízení a směrnice Rady 2004/80/ES ze dne 29. dubna 2004 o odškodňování obětí TČ. Dále tu je směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/36/EU ze dne 5. dubna 2011 o prevenci obchodování s lidmi, boje proti tomuto obchodování a zároveň o jejich ochraně. Patří sem rovněž směrnice Evropského parlamentu a Rady 2012/29/EU ze dne 25. října 2012, která zavádí minimální pravidla pro práva, ochranu a podporu oběti TČ. Dne 30. ledna 2013 se parlament ČR dohodl na zákoně č. 45/2013 Sb. o obětech trestných činů a o změně některých zákonů. Zákon nabyl účinnosti 1. srpna 2013. (Jelínek, 2014)

V oblasti trestních předpisů se termín oběť do roku 2013 nepoužíval, protože nebyl zcela znám. Raději se využíval termín svědek či poškozený. Výrazem poškozený může být myšlena jak osoba právnická, tak i fyzická. Za oběť je považován ten, kdo je trestným činem zasažen ať už přímo či nepřímo. Dodnes z hlediska statistik je toto téma vcelku neodhaleno. (Velikovská, 2016)

Základní pojem oběť definuje zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů, ve znění pozdějších předpisů. V přesné definici je oběť „*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*“. (Durdík, 2018)

Velikovská (2016) rozděluje ve své knize **oběť trestného činu** dle viktimologického pohledu do tří hlavních skupin na primární, sekundární a terciární. Oběť přímo zasažená trestným činem se řadí do skupiny primární. Do sekundární skupiny patří okruh blízkých osob oběti, které k ní chovají značný emocionální vztah a jejich ujmu berou jako svoji vlastní. Osoby, které se pohybují v našem blízkém okolí, řadíme do terciární skupiny. Mohou to být například spolupracovníci, sousedé a přátelé.

Čírtková (2014) ve své knize uvádí, že B. Mendelson vymezil šest typů obětí za pomoci zkoumání při rozhovorech s poškozenými a svědky:

- „kompletně nevinná oběť“,
- „naivní oběť“ (nevědomě zvyšuje podstatu viktimizace),
- „riziková oběť“ (podpora viktimizace vzniká v důsledku špatného životního stylu – např.: užívání drog a prostituce),
- „provokující oběť“ (snaží se o vyprovokování nebezpečné situace),
- „participující oběť“ (je to pachatel či agresor, u kterého za dané situace dojde k její viktimizaci),
- „falešná oběť“ (předstírá, že je oběť TČ).

Když byl v roce 2013 odsouhlasen zákon o obětech trestných činů, tak přinesl novou kategorii pro **zvláště zranitelné oběti**. Těmto osobám je potřeba věnovat v trestním řízení zvýšenou péči, jelikož se těmito oběťmi rozumí například děti, osoby, které jsou postiženy mentálním, fyzickým či psychickým hendikepem. (Velikovská, 2016) Dále to mohou být oběti TČ obchodování s lidmi, teroristického útoku, proti lidské důstojnosti v sexuální oblasti, pro příslušnost k některé etnické skupině, náboženství, rase či národu. (ÚZ, 2019)

Kapitola přiblížila základní pojmy kriminologie a viktimizace. Dále specifikovala pojem viktimizace. V její souvislosti byly uvedeny fáze primární a sekundární, která se zaměřuje především na poškození z oblasti sociálního prostředí, ke které patří například nežádoucí reakce blízké rodiny, přátel. V poslední řadě byla uvedena i fáze terciární. Důležitou součástí bylo objasnění toho, kdo je pachatel a kdo je oběť trestného činu, což definuje zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů, ve znění pozdějších předpisů. Kapitola také charakterizovala typologii obětí. Byla vymezena zvláště zranitelná oběť, která je nějakým způsobem handicapovaná, ať už po psychické, fyzické či mentální stránce. Následující kapitola bude seznamovat s dopady trestného činu na oběť.

2 Dopad TČ na kvalitu života oběti

Druhá kapitola se zabývá důsledky trestného činu na oběť a vyrovnávání se s trestným činem. Jsou zde přiblížena témata, která se věnují viktimizaci, způsoby, jak vést komunikaci s obětí a dopady trestného činu na oběť, mezi které lze zahrnout i posttraumatickou stresovou poruchou.

Samotný trestný čin je pouhým začátkem celého dějství, které se nazývá viktimizace. Jedná se o proces zraňování a poškozování osoby. Na újmu způsobenou TČ navazují další zraňující události. (Čírtková, 2007)

*„V návaznosti na primární a sekundární viktimizaci se rozlišují takzvané **primární a sekundární rány**. Pomocí těchto pojmů je možné srozumitelně a názorně objasnit, v čem se liší první a druhá fáze viktimizace a co je jejich psychologickou podstatou“.* (Čírtková, 2004)

Čírtková (2014) ve své knize Viktimologie pro forenzní praxi popisuje tři druhy následků tzv. **primární rány**, které zahrnuje primární viktimizace. Jedním z následků je fyzická újma, která narušuje fyzickou integritu, začínaje lehčími zraněními a konče těžkým ublížením na zdraví nebo zabitím. Dalším následkem je finanční či majetková újma, do které spadá ztráta či poškození majetku nebo ušlý zisk, pokud oběť v té době není způsobilá pracovat. S tím jsou spojené náklady za léčení, které oběť musí vynaložit. Emocionální újma může být třetím následkem primární viktimizace zahrnující psychické následky, které oběti brání v zařazení se zpět do běžného života, který dříve vedla.

Sekundární viktimizace bývá častou příčinou neochoty oběti spolupracovat s policií a justicí. Vztahuje se na poškozené oběti či na kohokoli, kdo s nimi přichází do styku v době poškození. Zahrnuje neadekvátní reakce na skutečnost, že určitému jedinci se stala újma TČ. (Čírtková, 2014) Dochází zde k druhotnému zraňování oběti, při kterém vznikají sekundární rány. Ty mohou být závažnější než primární, protože jsou na rozdíl od nich psychologického rázu.

Čírtková (2007) uvádí, že **sekundární rány** jsou definovány následující trojicí pocitů:

- **Pocit nespravedlnosti** – pocit se projeví, pokud se oběti při soudním jednání či vyšetřování nedostávají dostatečné informace, které mohou ovlivnit průběh celé situace. Tento pocit mohou vyvolat faktory související s odložením soudního jednání, na které oběť čeká. Aby tento pocit nebyl u oběti vyvolán, stačí oběti poskytovat aktuální informace celého dění a pokud je nechápe, dostatečně je vysvětlit.
- **Pocit nedůstojnosti** – tento pocit je vyvolán u poškozeného jedince při nedůstojném jednání u výslechu, naléhání masových médií či neadekvátní zpětné vazby blízkého okolí, do kterých spadají nepříjemné otázky na soukromý život oběti, které na oběť působí jako zraňování její důstojnosti.
- **Pocit izolace** – tímto pocitem trpí osoby, kterým se razantně změnil vztahy v rodinných kruzích, v práci, v sociálním vztazích a v prostředí, ve kterém jedinec přebývá. Lidé v prostředí osoby postižené trestným činem se snaží minimalizovat kontakt s danou osobou či se jí úplně vyhnout. Po těchto následcích chování okolí se oběť cítí osaměle a opuštěně. Má pocit změny své osobnosti, která jí neumožňuje být tím, kým bývala před zásahem daného trestného činu. Změna chování poškozeného dopadá negativně na osoby, které se jí snaží pomoci.

2.1 Důsledky trestného činu na oběť

Síla a průběh dopadů na oběti trestného činu jsou vždy individuální. Čírtková a Vitoušová (2007) ve své knize uvádějí tři nejdůležitější faktory ovlivňující prožívání a vyrovnávání se s trestným činem. Mezi tyto hlavní faktory patří: prediktivní osobnost, okolnosti trestného činu a reakce okolí.

Prediktivní osobnost zahrnuje termíny iluze kontroly, deklarovaný, nepravý cynismus a nepoučená oběť. Pod výrazem iluze kontroly se chápe osoba, která se domnívá, že má svůj život pod kontrolou a je připravena ustát veškeré obtížné životní situace. Přiklání se k tvrzení „*mně se to nemůže stát*“. Následně jsou však tyto osoby nepochybně hluboce psychicky zasaženy po samotném trestném činu. Autorky popisují další typ, kterým je deklarovaný (nepravý) cynismus. Deklarovaným cynizmem se myslí jedinec,

který ukazuje společnosti jeho emocionální lhostejnost. Projevuje se jako psychicky silný člověk, kterého nic nevyvede z míry, avšak v důsledku dopadu trestného činu se na něm projeví jeho citová zranitelnost, u které nelze předvídat projevy chování. V neposlední řadě zmiňují pojmy nepoučená a poučená oběť. Poučená oběť při větší informovanosti a možnosti pomoci se snadněji vyrovná s dopadem trestného činu na její život. Naopak nepoučená oběť je zaskočena a objevuje se u ní nespavost, zlé sny, ataky strachu, úzkosti a jiné nepříjemné stavy a pocity.

Hlavní roli pro konečný dopad trestného činu mají následující vlivy:

- stupeň či míra násilí ukrytého v kriminálním činu,
- stupeň či míra ponížení či pošpinění oběti,
- hodnocení vlastního chování v průběhu činu,
- chování ostatních na místě incidentu. (Čírtková, 2007)

Reakce okolí je důležitou součástí vyrovnávání se s traumatem a následným návratem oběti do běžného života. Je důležité, aby se v blízkém okruhu oběti pohybovaly osoby, které ji podpoří a následně pomohou stabilizovat její psychický i zdravotní stav. Jen rodina dokáže odhadnout, co oběť opravdu potřebuje nebo naopak co jí může uškodit. Jeden z hlavních problémů chování u lidí při komunikaci s poškozenou osobou je přehlížení skutečnosti trestného činu. Tito lidé se snaží vyhnout bolavému tématu a oběť vybízí, aby na incident zapomněla. Ovšem takovéto jednání zabraňuje přirozenému postupu vyrovnávání se s traumatickou událostí. Veškeré negativní reakce okolí na primární viktimizaci podporují nežádoucí dopad TČ na oběť. Na trestný čin nemůže oběť zcela nikdy zapomenout a nelze očekávat, že návrat do všedního života bude bez jakýchkoliv následků. Vliv na vznik posttraumatické stresové poruchy má zejména dění, které se odehrává v čase po vykonání TČ. Lze tomu předejít při správné a včasné podpoře v soukromém a pracovním prostředí. Dále se musí eliminovat rizika, která mohou oběť poškodit bezohledným postojem k ní, a zasáhnout včas odbornou intervencí. (Čírtková, 2004) Za odbornou intervenci může být brána tzv. krizová intervence neboli krizová pomoc. Špatenková (2017) ve své knize zmiňuje, že krizová intervence je metoda „*jejímž cílem je eliminace současné situace a stabilizace jedince*“. Tato metoda obsahuje pět základních typů pomoci – praktickou, psychologickou, zdravotnickou, právní a sociální. Sociální pomoc je legislativně zakotvena v zákoně č.

108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, který nabyl účinnosti k 1.1. 2007. Zákon se zabývá poskytováním pomoci a podpory fyzickým osobám, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci pomocí sociálních služeb. Dále upravuje podmínky práva a povinností osob poskytujících sociální práci. Po narušení jedince bolestivou životní událostí, mají tyto pomoci za úkol vrátit jedince do jeho psychologické rovnováhy.

2.2 Fáze vyrovnávání se s trestným činem

Vyrovnávání se s traumatem probíhá u každého jedince různými způsoby. Můžeme však vysledovat konkrétní příznaky projevující se u různých lidí s odlišnou prudkostí, intenzitou, délkou trvání a podobně. Každé prožívání újmy má svou dynamiku. V závislosti na prožívání a chování jedince, kterého postihl trestný čin, nastávají určité fáze vyrovnávání se s újmou. Obvykle prochází prožívání újmy třemi fázemi:

- **Fáze šoku.** Tuto fázi můžeme označit jako fázi nárazu, která nastává bezprostředně po trestném činu. Oběť je situací zaskočena, není schopna racionálně uvažovat, srozumitelně mluvit a reaguje velice zmateně. V této fázi se mohou projevit dva typy chování. Jedním z nich je explicitní vzorec chování, ve kterém se oběť projevuje silnou ventilací prožitků. Druhým typem je tzv. kontrolovaný vzorec chování, při kterém poškozený neprojevuje žádné emoce. Je chladný a podezřele klidný.
- **Fáze hojení.** Je to fáze, kdy se oběť začíná s událostí postupně vyrovnávat. Projevují se tu zpravidla dvě polohy chování, které se mohou postupem času střídát. Jsou to dva syndromy, a to intruse a vyhýbání se. Intruse spočívá v opakujícím se stavu znovuprožívání trýznivé události. Znovu se objevují silné emoce, zloba, pocity viny, strach a nutkání hovořit o události. Při vyhýbání oběť odmítá mluvit o traumatické události a nechce dát najevo své přirozené pocity. Z pohledu okolí oběti lze vypožorovat v této fázi nejčastější projevy, kterými jsou popírání, deprese, emocionální labilita a zpracovávání stresujícího zážitku. Nejsložitější na této fázi je zpracování viny oběti, kde hraje značnou roli sebeobviňování.
- **Fáze zhojení.** Ve fázi zhojení neboli konečné adaptace dochází ke konečnému zpracování prožitého traumatu. Vzpomínky z traumatické události už nemají tak velký emocionální náboj. Důležitou součástí této fáze je psychická reorganizace

oběti a znovu zapojení do plnohodnotného života. Je však nutné podotknout, že oběť nikdy nezapomene na prožité trauma. (Čírtková, 2007)

2.3 Posttraumatická stresová porucha

Pokud se oběti prohloubí stresové reakce, může se projevit tzv. posttraumatická stresová porucha (PTSD). Jde o poruchu dle MKN-10 ze skupiny F43, při níž dochází k odpovědi organismu na stresující situaci. Objevuje se často 3 až 4 měsíce po prožité viktimizaci. Mezi nejčastější projevy patří například nekontrolovatelné vzpomínky na traumatickou událost, podrážděnost, úzkost, zvýšená dráždivost organismu, lekávé reakce, chování nebo pocit, že se událost znovu odehrává a podobně. (Roubalová, 2019)

Mareš (2012) popisuje posttraumatickou stresovou poruchu z medicínského hlediska jako klinickou jednotku, při které u člověka dochází k znovuprožívání traumatických vzpomínek. Přičemž se u jedince mohou objevit depresivní stavy, suicidální myšlenky, pocity samoty či otupělosti. Postižení se obvykle izolují od okolí a straní se společnosti. Trvání tohoto nežádoucího stavu se může pohybovat v rádech několika týdnů či měsíců, nemívá stabilní průběh, ale po nějakém čase se podaří regulovat. Jednotlivé příznaky se však u závažného dopadu trestného činu na oběť mohou prohlubovat, tím může u jedince dojít k poruchám či změně osobnosti a mít dlouhodobý charakter. (Velikovská, 2016)

Za osobu s posttraumatickou stresovou poruchou lze označit jedince, který splňuje určitá kritéria. Například pokud byl dotyčný vystaven stresující události či situaci neobvyklého traumatického charakteru, která by pravděpodobně u každého vyvolala intenzivní krizi. Objeví se příznaky, které souvisí se znovuprožíváním události, jako jsou opakující se sny či záblesky minulosti. Snaží se vyhnout situacím, které by mu připomínaly prožité trauma. Má problémy vzpomenout si na některé skutečnosti, které se staly v době traumatické události. Dále s tím souvisejí poruchy spánku, problémy s podrážděností a návaly hněvu. Dalšími znaky, kterými lze osobu s posttraumatickou stresovou poruchou označit, jsou přehnané lekávé reakce, nadměrná koncentrace pozornosti a obtížnost se soustředit. Symptomy se projeví do šesti měsíců od stresové situace, ale nelze ani vyloučit jejich pozdější vznik. (Hašto, 2012)

Čírtková s Vitoušovou (2007) popisují, že důležitým faktorem při vzniku PTSP je aktuální zdravotní a psychický stav jedince. Prožitek extrémního zážitku více paralyzuje jedince, kteří jsou bez podpory rodiny či přátel a zápasí i s dalšími problémy. U obětí se mohou značně lišit reakce na stejné formy viktimizace. Pro dětské i dospělé oběti kriminality jsou určené faktory označované jako rizikové, protože zvyšují pravděpodobnost vzniku PTSP. Mezi rizikové faktory ovlivňující vznik posttraumatické stresové poruchy patří:

- **Typ a délka viktimizace.** Lidmi zapříčiněná újma je ve svém účinku závažnější než například dopad přírodní katastrofy. Náhlé a překvapivé ohrožení, kterému nepředcházely žádné varovné signály, také zvyšuje u oběti riziko vzniku posttraumatické stresové poruchy.
- **Závažnosti či hrubost traumatu.** Dávka tělesné bolesti a síla pocitu ohrožení vlastního života, kterou oběť během trestného činu obdržela. Čím vyšší míra traumatizace, tím větší je pravděpodobnost příznaků posttraumatické stresové poruchy.
- **Peritraumatická disociace.** Termínem peritraumatická disociace se rozumí stav jedince, který prožívá odděleně dva duševní procesy, které za normálních okolností vnímá člověk společně. Například když rozzuřená osoba udeří rukou do skříně, tak necítí, že se zranila.
- **Reviktimizace.** Jev, při kterém se tatáž osoba stane vícekrát po sobě obětí TČ. Tento pojem je shodný s opakovanou viktimizací, která je nejčastějším a hlavním problémem u druhů kriminality jako je například loupežné přepadení, šikana, sexuální delikty, domácí násilí, vandalismus a stalking. Reviktimizace zvyšuje citlivost oběti a vede ke značnému výskytu projevů vyhýbání se. Posttraumatická stresová porucha se tímto zhoršuje a způsobuje chronické poruchy.
- **Vztah k pachateli.** Nejvíce zraňuje blízký pachatel.
- **Pocity viny.** Sebeobviňování zpravidla komplikuje vyrovnání se s viktimizací, zejména u dětských obětí. Například už jen pomyslení na to, že oběť selhala při své sebeobraně, zvyšuje pravděpodobnost posttraumatické stresové poruchy.
- **Emocionální reakce blízkých osob.** Tyto reakce markantně ovlivňují dopad trestného činu na oběť.

- **Existence protektivních faktorů.** Protektivním či ochranným faktorem mohou být některé osobnostní charakteristiky, například vhodný temperament, přívětivé sociální zázemí či vyšší socio-ekonomický standard.
- **Dopad viktimizace na všední den oběti.** Jestliže dojde v důsledku trestného činu ke ztrátě vztahů v rodině, zaměstnání či ztrátě práv a povinností oběti, je pravděpodobnost posttraumatické stresové poruchy vysoká.
- **Faktory nastupující po expozici traumatu.** Sekundární viktimizace je velice zraňující a může zapříčinit chronické varianty posttraumatické stresové poruchy. Tento faktor má hlavní význam pro prevenci vzniku posttraumatické stresové poruchy u obětí trestných činů. V mnoha případech lze předejít újmě, pokud je nastolena správná i včasná podpora a pomoc okolí. Bezprostřední roli hraje i dostupnost intervenčních služeb pro oběti.

Druhá kapitola pojednávala o dopadech trestného činu na oběť a zaměřovala se především na primární a sekundární rány. Byly zde rovněž objasněny faktory ovlivňující prožívání a vyrovnávání se s trestným činem, kterými byly: prediktivní osobnost, okolnosti trestného činu a reakce okolí. Uvedeny byly také fáze prožívání újmy u oběti TČ a popsány rizikové faktory ovlivňující vznik posttraumatické stresové poruchy. Kapitola upozorňovala na faktory, kterým oběť čelí z důvodu činu, který na ní byl spáchán. Následující kapitola se bude zaměřovat na základní druhy pomoci obětem TČ a nastíní práva oběti skrze zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů a o změně některých zákonů.

3 Formy pomoci – základní složky pomoci

Poslední kapitola teoretické části se věnuje druhům pomoci obětem trestných činů, do kterých patří laická, sociální, psychologická a právní pomoc. Jsou zde popsány práva oběti dle zákona č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů a o změně některých zákonů. V neposlední řadě jsou zmíněny instituce, které pomáhají obětem TČ a spadají do Registru poskytovatelů pomoci obětem.

V odborné literatuře (Čírtková, 2007) jsou rozlišovány čtyři základní druhy pomoci – laická, sociální, psychologická a právní. Květenská (2015) uvádí v souvislosti s trestným činem, během kterého bylo oběti způsobeno zranění, také zdravotní péči. Všechny tyto druhy pomoci jsou při práci s oběti obvykle využívány. V oblasti pomoci je sociální práce řazena do sociální pomoci, která je pro oběť velmi důležitá. Potřeby obětí jsou velice individuální, a proto je důležité, aby různé složky pomoci dokázaly reagovat na jejich potřeby a byly dostatečně přístupné a srozumitelné.

3.1 Laická pomoc

Při vyrovnávání se s prožitým traumatem má na oběť značný vliv i její blízké okolí. To je obvykle bezradné v kontaktu s obětí TČ. Nejčastější reakcí okolí bývá strategie ignorování faktu trestného činu. Okolí komunikuje s obětí, jako by se nic nestalo, vyhýbají se hovorům, které souvisí s nepříjemným zážitkem a vybízí oběť k zapomenutí na kritický incident. Tato forma chování však oběti nepomáhá, naopak blokuje přirozený mechanismus vyrovnávání se s traumatem. Oběť na TČ nikdy nezapomene a tyto nevhodné reakce na primární viktimizaci ještě více posílí negativní dopad trestného činu. Hlavní emocionální podporou by pro oběť měla být rodina a blízcí přátelé, kteří udělají hodně už tím, že s obětí povedou vhodnou komunikaci a podpoří ji při zdravých způsobech vyrovnávání se s traumatickou událostí. (Čírtková, 2007)

Čírtková a Vitoušová (2007) doporučují následující způsoby komunikace pro jednání blízkých osob s obětí trestného činu:

- **Zpracování pocitů viny** – u oběti se objevují pochybnosti, výčitky a sebeobviňování. Okolí musí oběť ocenit za jakékoliv chování, které jí pomohlo

krizový okamžik zdolat, a ujistit ji, že za spáchaný trestný čin může pachatel nikoli ona.

- **Normalizace následků viktimizace** – po trestném činu se mohou projevit různé poruchy a potíže. Rodina by měla oběť ujistit, že tyto reakce jsou naprosto běžné v této nenormální situaci.
- **Obnova pocitu bezpečí a schopnost důvěřovat** – oběť se straní sociálním kontaktům a nedůvěřuje lidem ve svém okolí, ze kterých může mít následně bezdůvodný strach. Je potřeba pomoci oběti vybudovat důvěru ke svému okolí a v sebe sama.
- **Podpora vyjadřování emocí** – důležitá je podpora oběti při ventilaci nahromaděných emocí (pláč, křik).
- **Obnova víry ve vlastní schopnosti** – oběť má pocit, že nemůže ovlivnit věci, které se kolem ní dějí, a nemá víru ve své schopnosti. Takovou oběť je třeba podpořit v činnostech, které má ráda a zvládá je.
- **Podpora při řešení hlavních problémů oběti** – přátelé a rodina mohou sehrát důležitou roli při pomoci řešení problémů oběti. Jedná se například o doprovody oběti na policii či soud. Oběť posiluje pocit, že ji doprovází někdo, komu na ní záleží.

Blízká osoba může fungovat jako podpora, pokud není i ona sama traumatizována z TČ. Správné chování rodiny k osobě postižené viktimizací je jeden z nejdůležitějších faktorů pro navrácení oběti do běžného života.

3.2 Sociální pomoc

V souvislosti se sociální pomocí obětem trestných činů vymezím oblast sociální práce, která k tomuto tématu neodmyslitelně patří.

Sociální práce je definována jako společenskovední disciplína, která se zaměřuje na objasňování, zmírňování, odkrývání a řešení sociálních problémů v praktickém směru. (Matoušek, 2013a) V sociální práci se pracuje jak s pachatelem, tak s obětí trestného činu. Při práci s pachatelem je očekáváno, že dojde ke zmírnění jeho nevhodného chování, které povede k postupné nápravě pachatele. (Matoušek, 2013)

K sociální pomoci se vztahuje především zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, s účinností od 1. 1. 2007. Tento zákon umožňuje poskytování podpory a pomoci těm fyzickým osobám, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci. Sociální poradenství se podle tohoto zákona dělí na základní a odborné. Poskytovat základní sociální poradenství je povinné pro všechny druhy sociálních služeb, přičemž odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby dílčích okruhů sociálních skupin, kterými jsou manželské a rodinné poradny, poradny pro seniory, občanské poradny, poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí, poradny pro osoby se zdravotním postižením a ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu. Odborné sociální poradenství též zahrnuje sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství má bezprostředně nárok každá osoba. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006) Nejpočetnější skupiny, využívající dané sociální služby tvoří zejména senioři, rodiny s dětmi, lidé se zdravotním postižením a lidé zavržení společností. Za pomoci těchto služeb lze zajistit ubytování, stravování, ošetřování, pomoc se zaopatřením řádného chodu domácnosti, pomoc s výchovou, zprostředkování kontaktu se sociálním okolím, poskytnutí informací, různé druhy terapií a pomoc s uplatňováním práv a zájmů jedince. (Květenská, 2015)

Sociální pomoc můžeme chápat jako kombinaci různých druhů dávek či sociálních služeb, které jsou přizpůsobeny potřebám klienta. Při splnění podmínek, mohou oběti TČ žádat na úřadu práce o dávky hmotné nouze, které upravuje zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů a zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu. do kterých spadá doplatek na bydlení, příspěvek na živobytí a mimořádná okamžitá pomoc. Dávkami hmotné nouze jsou: příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc. Oběti trestných činů mohou taktéž využívat pomoc a podporu ze zdrojů registrovaných sociálních služeb. (Květenská, 2015) V rámci sociální pomoci je poskytována i krizová intervence, která poskytuje ambulantní, terénní nebo pobytové služby, které po nějaký čas mohou sloužit osobám v situaci ohrožující jejich život či zdraví. Funguje i pro osoby, které nejsou schopny zvládnout špatnou situaci za pomoci vlastních sil. (Špaténková, 2011)

3.3 Psychologická pomoc

Při jakémkoli napadení pachatelem a pozdním poskytnutím pomoci mohou z traumatické události u oběti vzniknout psychické, sociální i tělesné problémy či poruchy. Nejdůležitější rolí u pomoci obětem TČ je včasné zasažení těsně po stresující události. Ke zmírnění traumatického prožitku dojde po psychologické pomoci na místě traumatu či následné terapii. Obě tyto pomoci pomáhají oběti stabilizovat a zmírňovat stresující stavy i příznaky. Poradci se snaží oběti pomoci s přirozeným zpracováním těchto prožitků a podporují oběť ve zvládnání situace vlastními silami. Těsně po spáchaném TČ se oběť nachází ve fázi šoku, kdy je dobré poskytnout oběti takovou pomoc, která jí dokáže do určité míry vrátit pocit bezpečí a pocit vnitřní jistoty. Důležitým úkolem poradců či profesionálů, kteří poskytují tento druh pomoci, je podpořit oběť při pokusech o psychickou stabilizaci. Dále je podstatné, aby oběť měla dostatečné množství srozumitelných informací, které se týkají stávající situace či reakce, které mohou u oběti nastat po prožití stresové události. Na prvních opatřeních poskytované oběti se podílí tzv. psychologická intervence, která se zaměřuje na snižování stresu a posilování vlastních zdrojů. Ze stran pomáhajících osob může být mnohdy obtížné odhadnout, jestli oběť patří do rizikové skupiny osob. Pokud do rizikové skupiny patří, je třeba brát větší zřetel na pravděpodobnost vzniku následných či přetrvávajících potíží, ať už rázu sociálního, psychického či tělesného. Po psychické stránce bývají nejvíce zasaženy oběti trestných činů znásilnění, domácího násilí či přepadení. V tomto případě je potřeba náročná psychologická podpora.

Následná psychologická péče zahrnuje druhy odborné pomoci obětem TČ, které jsou založeny na opakovaném a dlouhodobém kontaktu s klientem. Na poskytování takovéto pomoci se v současnosti specializuje například Bílý kruh bezpečí. Její využití nastane v případě, kdy je oběť vyhodnocena jako ohrožená či zranitelná anebo sám klient o následnou péči jeví zájem. Tato pomoc má různé podoby, neboť se řídí klientovými potřebami. Klienti mohou využít jak prezenční formu následné psychologické péče, která je nejtypičtější a nejvíce používaná, tak i formu distanční, která probíhá za pomoci internetu. (Čírtková, 2007)

3.4 Právní pomoc

Důležitou součástí při pomáhání obětem trestného činu je právní pomoc, kterou společně s poskytováním právních informací vymezuje v § 6 zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů, ve znění pozdějších předpisů. V zákoně je uvedeno, že:

„1) Právní pomoc je oběti na její žádost poskytována bezplatně za podmínek a v rozsahu stanoveném v jiném právním předpise.

2) Právní pomoc obětem podle tohoto zákona mohou za úplatu poskytovat pouze advokáti.

3) Subjekty akreditované pro poskytování právních informací a Probační a mediační služba mohou podle tohoto zákona poskytovat obětem trestných činů právní informace.“

Je podstatné právní pomoc a poskytnutí informací rozlišovat, protože právní pomoc především pomáhá laikům se orientovat v postupech trestního řízení a právních předpisech. (Jelínek, 2013) Hlavním obsahem právní pomoci je nabídnutí možnosti dalších kroků, včetně obeznámení s obsahem, dopady a dalšími důležitými souvislostmi. Při této pomoci je vždy nutné respektovat právo volby klienta. Poradci právní pomoci musí pokaždé vycházet z toho, co zjistí v rámci časem vymezené porady od oběti TČ. Podle toho se dále upravuje rozsah, postup a obsah poskytované pomoci. Poradce nesmí zpochybňovat informace, které mu klient poskytne a není ani v jeho roli si je ověřovat. Jejich rozsah a důležitost vždy závisí na osobě, která je sděluje, protože podle toho dále zjistíme, jak je nutné postupovat při poskytování právní pomoci. Poradci se často mohou dostávat do situací, kdy klientem předložená verze neobsahuje potřebné detaily, které mohou být často podstatné pro rozhodnutí o možné právní pomoci. Důvody, proč se poradci většinou nedozví všechny důležité informace, mohou například být neúmyslné vynechání, nedostatek času a stres vyvolaného prostředím. Je proto důležité si raději informace ověřit či postupně doplnit. (Čírtková, 2007)

3.5 Práva oběti

Veškerá práva obětí trestného činu jsou zakotvena a vymezena v první části, respektive prvními šesti díly druhé hlavy zákona č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů, který nabyl účinnost dne 1. 8. 2013. Cílem zákona je v několika oblastech zlepšit postavení

oběti. Do této oblasti patří například zlepšení zacházení s obětí, která se dostala do nepříjemné situace, jež nebyla zapříčiněna její vinou a nezpůsobit jí žádnou další újmu. Další cíl spočívá ve zlepšení postavení oběti tím, že jí bude poskytnuta právní pomoc. Toho lze docílit vyšší informovaností oběti v průběhu trestního řízení, přičemž i oběť bude mít možnost vyjádřit svůj náhled na skutečnost a důsledky. Předmětný zákon vymezuje oběť trestného činu a zvlášť vymezuje zranitelnou oběť. Jednotlivá práva oběti TČ budou zcela stručně a krátce popsána.

Mezi práva obětí trestného činu náleží:

- **Právo na poskytnutí odborné pomoci (§ 4-6)** – Jedná se o psychologické poradenství, sociální poradenství, právní pomoc, poskytování právních informací a restorativní programy. Subjekty zapsané v registru poskytovatelů pomoci obětem TČ jsou povinny poskytnout potřebnou pomoc.
- **Právo na informace (§ 7-13)** – Toto právo vymezuje, jaké subjekty poskytují informace oběti a v jaké formě. Policie ČR či státní zastupitelství jsou povinni při prvním kontaktu po spáchání trestného činu oběti poskytnout informace ústně nebo písemně. Poskytovatelé pomoci obětem TČ jsou též povinni poskytnout informace zejména o službách, které poskytují. Další informace jsou oběti poskytovány na základě její žádosti. Při poskytování informací se musí brát zřetel na aktuální zdravotní stav oběti, věk a rozumovou vyspělost.
- **Právo na ochranu před hrozícím nebezpečím (§ 14)** – V tomto případě je úkolem policisty chránit oběť. Pokud oběti hrozí nebezpečí, policista provede úkon či jiné opatření, aby zajistil její bezpečí. Ustanovení obecně pojednává o ochraně oběti, která je podrobněji upravena v jiných právních předpisech.
- **Právo na ochranu a soukromí (§ 15-16)** – Zákaz zveřejňování informací o totožnosti oběti upravuje podrobněji trestní řád. Tento zákon upravuje poskytování osobních údajů o oběti. Jeho podstatou je chránit její osobní údaje vůči osobám, které mohou nahlížet do spisů. Pokud si oběť zažádá, jsou její osobní údaje vedeny v utajení a mohou s nimi pracovat pouze policisté, orgány činné v trestním řízení nebo úředníci Probační a mediační služby ČR.
- **Právo na ochranu před druhotnou újmou (§ 17-22)** – Jsou zde uvedeny jednotlivá ustanovení, která mají za úkol minimalizovat vznik sekundární

viktimizace. Oběť TČ a oběť zvláště zranitelná může požádat o zabránění přímého kontaktu mezi obětí a podezřelou osobou. Jedno z dalších opatření tohoto zákona je omezení otázek intimního charakteru (sexuality), které nemají stěžejní význam pro danou skutečnost. Oběť má dále možnost žádat oprávnění, aby ji vyslechla osoba stejného či opačného pohlaví. Jestliže o toto oprávnění žádá zvláště zranitelná oběť, je povinností orgánu činných v trestním řízení žádosti vyhovět. Specificky je v tomto zákoně upraven výslech zvláště zranitelné oběti, který jí dává možnost vyšší úrovně ochrany práv. Zákon také nabízí k dispozici právo na doprovod důvěrníka, jehož účelem je poskytnutí psychické podpory či pomoci, zatímco zmocněnec oběť v trestním řízení zastupuje a dbá na dodržení veškerých práv poškozeného a tím vzniká rozdíl mezi nimi. V neposlední řadě je dalším právem oběti prohlášení o dopadech, které měl TČ na její život.

- **Právo na peněžitou pomoc (§ 23-37)** – Je zde vymezen okruh osob (obětí), které mají právo na peněžitou pomoc. Právo se týká i občanů České republiky, kteří tu sice nepobývají, ale stali se zde obětí TČ. Zabývá se okruhem oprávněných uživatelů, obětí trestného činu, na kterých byl spáchán čin proti lidské důstojnosti v oblasti sexuální nebo jim vznikla nemajetková újma. Peněžitá pomoc slouží k překonání zhoršené sociální situace způsobené trestným činem. Dané právo ustanovuje i výši peněžité pomoci a lhůtu pro uplatnění nároku. (EPRAVO.CZ, 2013)

V České republice máme řadu institucí, které se specializují na sociální, psychologickou či právní formu pomoci obětem trestných činů. Mezi instituce, které spadají do Registru poskytovatelů pomoci obětem, v Hradci Králové patří například Probační a mediační služba, Poradna pro oběti násilí – MONIA a Intervenční centrum. V Pardubicích to je Bílý kruh bezpečí. Tyto vybrané instituce jsou zároveň předmětem zkoumání metodologické části bakalářské práce, a proto jsou podrobněji popsány níže.

Poslední kapitola teoretické části se zaměřovala na základní druhy pomoci obětem TČ: laickou, sociální, psychologickou a právní pomoc. Přiblížena byla práva oběti dle zákona č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů, kterými byly: právo na poskytnutí odborné pomoci, právo na informace, právo na ochranu před hrozícím nebezpečím,

právo na ochranu a soukromí, právo na ochranu před druhotnou újmou a právo na peněžitou pomoc. Také byly zmíněny instituce, které pomáhají obětem trestného činu a jimž bude věnován větší prostor v praktické části práce.

4 Metodologická část

V předchozí části práce byly vymezeny pojmy, stavy a způsoby pomoci, které provází celou bakalářskou práci. Metodologická část se věnuje použité metodě výzkumu, popisu průběhu výzkumu, analýze, interpretaci výzkumných otázek a vyhodnocení praktické části práce. Tato část práce se zabývá vyhodnocováním dopadů trestného činu u obětí a fungování systému pomoci obětem trestného činu. Jsou zde dotazováni sociální pracovníci služeb z organizací vybraných z Registru poskytovatelů pomoci obětem trestných činů, jak v praxi vnímají tuto problematiku.

4.1 Cíl a metoda výzkumu

Hlavním cílem této práce je identifikovat potřeby obětí TČ v souvislosti s dopadem TČ v kontextu sociální práce, se kterou se oběti potýkají nejvíce, a jak pracovníci sociálních služeb, kteří se zabývají pomoci obětem, hodnotí dopady trestného činu na oběť. Cílem je zjistit, jaká oblast života oběti je podle pracovníků trestným činem nejvíce zasažena. Dalším cílem je zjistit, s jakými problémy se mohou sociální pracovníci při poskytování pomoci nejvíce potýkat a zdali je jejich pomoc podporovaná dalšími systémy, které se zabývají pomocí obětem TČ. Na základě výše vytečených cílů jsem se rozhodla dotazovat se ve výzkumu pracovníků, kteří poskytují přímou pomoc v sociálních službách zvolených z Registru poskytovatelů pomoci obětem trestných činů. Zaměřila jsem se na čtyři organizace (Intervenční centrum, Probační a mediační služba, Poradna pro oběti násilí, Bílý kruh bezpečí) přičemž se jedna nachází v Pardubickém kraji a zbylé v kraji Královéhradeckém.

V této části bakalářské práce jsem využila kvalitativní metodu šetření, kterou popisuje Hendl a uvádí, že *„kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách“*. (Hendl, 2008)

V této části je využit typ polostrukturovaného rozhovoru. Polostrukturovaný rozhovor je tvořen otevřenými otázkami, na které mají jednotliví dotazovaní odpovědět. V tomto

typu rozhovoru je možné upravovat znění či pozměnit pořadí jednotlivých otázek. Jeho cílem bylo získat dostatečné množství informací a navázání kontaktu s dotazovaným. Značnou výhodou rozhovoru byl přímý kontakt s informantem, při kterém byla možnost registrovat jeho verbální chování a možnost pokládat dodatečné otázky.

Hlavním výzkumným cílem (HVC) je: **Zjistit, jaké dopady u obětí trestných činů identifikují pracovníci sociálních služeb v Královéhradeckém kraji a jak hodnotí systém pomoci obětem.**

System pomoci obětem vznikl za účelem snížení rizika sekundární viktimizace, prevence potlačení posttraumatických příznaků a poskytnutí pomoci při zvládání stresové situace, která je spojena s trestním řízením. Zaměřuje se na zprostředkování odborné pomoci poskytované obětem specializovanými organizacemi. Obětem TČ a osobám zasažených stresující událostí je nejčastěji poskytována krizová intervence. System pomoci obětem TČ spočívá v poskytování informací o možnostech následující psychologické, psychosociální či sociálně právní pomoci. Pomoc je poskytována zejména obětem mravnostních či násilných trestných činů, osobám pozůstalým po obětech a obětem zvláště zranitelným. (Policie ČR, 2020) Pro dosažení uvedeného hlavního cíle byly zvoleny dvě dílčí výzkumné otázky, které mají za úkol dosáhnout jeho splnění. Úkolem těchto dílčích cílů je zjistit:

- **DVO1: Jak hodnotí sociální pracovníci ve své praxi dopad trestného činu na oběť.**
- **DVO2: Jak pracovníci hodnotí fungování systému pro pomoc obětem trestného činu?**

Pro lepší přehlednost výzkumného cíle a dílčích výzkumných otázek byla vytvořena transformační tabulka, kde byly následně výzkumné dílčí otázky rozvedeny do tazatelských otázek.

Tabulka č. 1: Transformační tabulka

HVC: Zjistit, jaké dopady u obětí trestných činů identifikují pracovníci sociálních služeb v Královéhradeckém kraji a jak hodnotí systém pomoci obětem.			
Dílčí výzkumná otázka	Výzkumná technika	Nositel informací	Tazatelské otázky
DVO1: Jak hodnotí sociální pracovníci ve své praxi dopad trestného činu na oběť?	Rozhovor dle návodu	Sociální pracovník dané organizace	<p>TO1: Jaký je podle Vás nejčastější dopad (sociální, psychický, finanční, fyzický) na osoby ohrožené TČ?</p> <p>TO2: Mění se jejich problémy a dopady během času?</p> <p>TO3: Liší se dopady u dětí/žen/mužů?</p> <p>TO4: Jaké problémy mají klienti nejčastěji (bydlení, finance)?</p> <p>TO5: Co je nejkomplicovanější na řešení s těmito osobami?</p> <p>TO6: Jaký druh pomoci je u Vás oběti nejčastěji poskytován?</p> <p>TO7: Co klienti chtějí řešit primárně?</p>

<p>DVO2: Jak hodnotí fungování systému pro pomoc obětem trestného činu?</p>	<p>Rozhovor dle návodu</p>	<p>Sociální pracovník dané organizace</p>	<p>TO1: Jak hodnotíte právní systém pomoci v ČR?</p> <p>TO2: Jsou podle Vás nějaké mezery nebo nedostatky v pomoci obětem z hlediska TČ?</p> <p>TO3: Mají služby dostatečnou kapacitu a rozsah pomoci?</p> <p>TO4: Vnímáte konkurenční prostředí mezi některými organizacemi?</p> <p>TO5: Spolupracuje Vaše organizace aktivně s jinými potřebnými institucemi související s pomocí oběti TČ?</p> <p>TO6: Sledujete, jak se klienti o vás dozvědí?</p> <p>TO7: Dostaví se klient dobrovolně, nebo je Vámi, či jinou osobou nabádán ke spolupráci?</p> <p>TO8: Jak klienti vnímají Vámi poskytnutou pomoc?</p> <p>TO9: Kolika obětem ročně pomůžete a jak hodnotíte efektivitu vaší práce?</p>
--	----------------------------	---	--

Zdroj: Vlastní zpracování

Jednotlivé rozhovory byly realizovány se sociálními pracovníky z organizací Intervenčního centra a Poradny pro oběti násilí. Organizace jsem si vybrala, protože jsem v nich vykonávala odbornou praxi. Pracovníci těchto organizací mi umožnili nahlížet do odborných dokumentů a podílet se na jejich fungování. Probační a mediační služba a Bílý kruh bezpečí byly vybrány na základě doporučení sociálních pracovníků z Intervenčního centra a následně vyhledány v Registru poskytovatelů pomoci obětem TČ. Tento registr spravuje Ministerstvo spravedlnosti ČR, v němž jsou registrovány subjekty, které mohou poskytovat sociální poradenství a služby sociální prevence podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jsou dále schopni zajistit oběti psychologické či sociální poradenství. Dané subjekty si mohou podat vlastní žádost o zařazení do registru. Tento registr je veřejně přístupný. Do registru jsou zároveň automaticky zapisovány ty subjekty, které poskytují právní informace a restorativní programy, jestliže získaly akreditaci podle ZOTČ § 39 odst. 1, obětem trestných činů chtějí poskytovat pomoc a zároveň za činnost získat dotace od státu. (Květenská, 2015)

Jako hlavní subjekty pomoci obětem trestného činu byly pro výzkumnou část bakalářské práce zvoleny následující organizace:

- **Intervenční centrum** – sociální služba, která se řídí dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a poskytuje pomoc osobám ohroženým domácím násilím. Intervenční centrum je dle zákona povinno nabídnout první kontakt osobě ohrožené domácím násilím nejpozději do 48 hodin od doručení kopie úředního záznamu o vykázáni násilné osoby ze společného obydlí od Policie ČR. Oběť se může nezávisle rozhodnout, zda nabídnutou pomoc přijme. Pomoc intervenčního centra může být poskytnuta rovněž na základě žádosti osoby ohrožené násilným chováním jiné osoby. Veškerá psychologická pomoc (krizová intervence), sociálně právní poradenství, pomoc při obstarávání osobních záležitostí jsou poskytovány anonymně, bezplatně, formou terénní či ambulantní.
- **Probační a mediační služba** – zaměřuje se na orientaci průběhu trestního řízení a problematiku náhrady škody. Má dokonalou znalost místních sítí sociálních služeb. Probace se zaměřuje především na práci s pachatelem. PMS má v kompetenci vykonávat dohled nad chováním obviněného v případě rozhodnutí

soudu o nahrazení vazby dohledem probačního úředníka. U odsouzeného pachatele může zajišťovat výkon trestu obecně prospěšných prací, domácí vězení či zákaz účastnit se kulturních, sportovních a jiných společenských akcí. Pro pachatele poskytují programy zaměřující se na nápravu jejich chování. (Paprsteinová, 2019) Mediací se rozumí mimosoudní řešení sporu mezi poškozeným a obviněným, které vede k urovnání konfliktní situace. PMS je bezplatnou státní institucí, která působí ve všech soudních okresech ČR. (Zákon č. 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě, 2000) V současné době PMS realizuje pomoc či podporu obětem TČ prostřednictvím projektu „Proč zrovna já? II“. Cílem projektu je zabránění sociálního vyloučení oběti, poskytování odborné pomoci a poradenství. (PMS ČR, 2020)

- **Poradna pro oběti násilí** - Nomia, z.ú. – nezisková organizace, jejímž cílem je poskytovat odbornou pomoc osobám či rodinám, které se staly obětí trestné činnosti. Poradna také pracuje s manželskými a partnerskými páry, u nichž se zaměřuje na problematiku násilí ve vztazích a prožitky stresujících událostí. Poskytují pomoc a podporu prostřednictvím psychologického poradenství, sociální práce, psychiatrických intervencí, psychoterapie (párová, rodinná, individuální) a právního poradenství. Zaměřují se také na prevenci násilí u osob, které u sebe vnímají obtíže se zvládnutím agrese. Poradenství pro klienty je bezplatné a diskrétní. Poradna poskytuje tzv. asistované kontakty, které umožňují kontakt dítěte s rodičem či jiným příslušníkem za přítomnosti odborného pracovníka v bezpečném prostředí. Poradna se snaží o zkvalitňování života jedinců ve společnosti, pomáhá udržovat lidskou důstojnost a ve vzájemném soužití udržovat lásku a respekt. (Poradna pro oběti násilí, 2017)
- **Bílý kruh bezpečí** – nezisková organizace, která se nachází v Pardubicích. BKB se specializuje na odbornou a komplexní pomoc. Do komplexní pomoci je zahrnuto poskytování právních informací, sociální a psychologické poradenství, praktické rady či informace. BKB usiluje o zlepšení právního postavení osob poškozených TČ a snaží se o větší informovanost okolí i státních orgánů v oblasti problémů obětí trestného činu. Předmětem činnosti BKB je obzvláště materiální a morální pomoc obětem TČ. Provádí i preventivní činnost, která má za úkol snížit riziko stát se obětí trestného činu. V neposlední řadě se zaměřuje na poskytování sociálních služeb, jako jsou doprovody na úřady,

zprostředkování finanční či lékařské pomoci, psychoterapie, podpora oprávněných zájmů či další doplňkové služby. Spolupracuje s dalšími subjekty zabývajícími se pomocí obětem TČ a prevencí kriminality. Veškeré tyto služby jsou poskytovány diskrétně a bezplatně. (Bílý kruh bezpečí, 2020)

4.2 Popis organizace a průběh výzkumu

Před zvolením a zahájením výzkumné části bakalářské práce bylo nutné nastudovat potřebnou literaturu, která sloužila k vypracování teoretické části a pochopení dané problematiky v praxi.

Po výběru hlavního tématu výzkumného šetření v prosinci roku 2019, byla zvolena technika sběru dat pomocí rozhovoru a vybrány čtyři organizace, které byly vhodné pro jeho realizaci. Poté přišlo na řadu stanovení dvou dílčích otázek, které měly za úkol pomoci k dosažení hlavního výzkumného cíle a určení tazatelských otázek. Délka naplnění cíle čtyř rozhovorů byla stanovena na dobu jednoho měsíce.

Realizace rozhovorů započala v lednu roku 2020. V první řadě byly kontaktovány vybrané organizace prostřednictvím emailu, který byl k dispozici na webových stránkách Registru pomoci poskytovatelů obětem. Instituce byly požádány o účast na výzkumu mé bakalářské práce. S výjimkou Intervenčního centra, kde byl poskytnut ústní souhlas. V emailu bylo uvedeno, za jakým účelem je výzkum realizován a jaký je jeho hlavní cíl. Oslovené instituty bez problému vyhověly mé prosbě na účasti výzkumu. Poskytly mi kontakty na příslušné pracovníky/ce, kteří byli obeznámeni s mou prosbou. Dále byli pracovníci kontaktováni telefonicky, přičemž byl domluven vhodný termín a místo konání výzkumného rozhovoru.

Byl proveden jeden předvýzkumný rozhovor v Intervenčním centru na odborných praxích. Na základě předvýzkumu byla změněna posloupnost otázek pokládaných informantovi. Také byl stanoven časový limit šedesáti minut.

Veškeré rozhovory byly provedeny v příjemném a klidném prostředí poraden, kam dochází na konzultace i jejich klienti. Veškeré rozhovory byly se souhlasem informantů nahrány pomocí diktafonu do mobilního telefonu. K rozhovoru jsem měla vytištěné

předem připravené otázky, aby některé z nich nebyly vynechány. Rozhovor obsahoval sedmnáct tazatelských otázek. Každý rozhovor průměrně trval 45 minut. Informanti na veškeré otázky zdvořile a bez problémů odpovídali. Následně byly s jejich souhlasem veškeré rozhovory přepsány do elektronické podoby. Získaný souhlas ke zpracování a nahrávání padl ústní formou na začátku každého rozhovoru. Potřebný souhlas je k dispozici v audionahrávce. Sepsaná data lze nalézt. Rozhovory a dokumenty jsou uloženy u autora bakalářské práce.

Tabulka č. 2: Seznam informantů pro rozhovor

	Pohlaví	Organizace	Délka praxe v oboru	Věk	Pracovní postavení
I 1	žena	Intervenční centrum	8 let	33	sociální pracovníce
I 2	žena	Bílý kruh bezpečí	9 let	35	sociální pracovníce
I 3	žena	Probační a mediační služba	4 roky	29	poradce pro oběti
I 4	muž	Poradna pro oběti násilí	20 let	56	psychoterapeut

Zdroj: Vlastní zpracování

S ohledem na respektování zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů výzkumné šetření probíhalo anonymně. Nebudou zde uvedeny žádné osobní údaje, které by směřovaly k identifikaci informantů.

5 Výsledky výzkumného šetření

Záměrem této kapitoly je analýza nasbíraných dat, jejich následná interpretace, shrnutí dílčích výzkumných otázek a hlavního výzkumného cíle. Hlavním výzkumným cílem je zjistit, **jaké dopady u obětí trestných činů identifikují pracovníci sociálních služeb v Královéhradeckém kraji a jak hodnotí systém pomoci obětem**. Jednotlivé dílčí výzkumné otázky jsou rozděleny do dvou podkapitol a třetí tvoří vyhodnocení hlavního výzkumného cíle. Text odpovědí jednotlivých informantů je vždy vyznačen uvozovkami, kurzívou a odkazem na konkrétního informanta.

5.1 Analýza a interpretace první dílčí výzkumné otázky

DVO1: Jak hodnotí sociální pracovníci ve své praxi dopad trestného činu na oběť?

Cílem této dílčí výzkumné otázky je zjistit, jaké dopady a problémy z pohledu pracovníků sociálních služeb oběť nejvíce postihují, jaký druh pomoci je oběti TČ nejčastěji poskytován a s jakými problémy se mohou sociální pracovníci při poskytování pomoci potýkat. K dosažení tohoto dílčího cíle bylo použito sedm tazatelských otázek, které jsou analyzovány níže, přičemž jejich následné shrnutí uzavírá tuto podkapitolu.

TO1: Jaký je podle Vás nejčastější dopad (sociální, psychický, finanční, fyzický) na osoby ohrožené TČ?

Všichni informanti se v první tazatelské otázce shodují, že nejčastější dopad na osobu, která je zasažena trestným činem je dopad psychický. Shodli se i na výpovědi, že dopad na oběť je velice individuální. Informantka 1 zmínila, že po psychickém dopadu následují dopady praktické, přičemž uvedla: *„Zapomíná se na ty praktické věci, ty oběti už někdy neblokuje ta psychika, protože část těch obětí se už pak rozhodne po vážném incidentu, který vedl k nějakému trestnímu stíhání, konat razantněji ty kroky, ale zastaví je ty praktické potíže, které tam mají – finance, možnosti bydlení, péče o děti, strach nebo že nemají sílu na to, se s tím člověkem soudit, upravovat ty poměry a vůbec to fungování.“* Informanti 1, 2 a 4 se shodují na dalším dopadu, který oběť zasahuje a tím je nedostatek financí. Informant 4 řekl, že: *„Ty finance jsou nějakým handicapem. Ta oběť se někdy dostává i do takové dluhové spirály.“* Informantka 3 hovořila, že následek

dopadu na oběť závisí na tom, jestli má nějakou podporu a někoho, kdo jí pomůže překonat tíživou situaci. Informant 4 hovořil o dopadech, které se vztahují k sociální oblasti jedince a které podle něj souvisí s poškozením vztahů v rodině, horším zařazením v zaměstnání a všeobecně v celé společnosti. V souvislosti s těmito dopady uvedl pro zajímavost, že například ženy, po zasažení trestného činu, mají problémy i v partnerské oblasti, a to najít si toho partnera. V neposlední řadě okrajově zmínil i dopady, při kterých dochází k poškození zdraví oběti, jedná se například o domácí násilí.

TO2: Mění se jejich problémy a dopady během času?

Při položení této otázky informantům, se všichni shodli na odpovědi, že se dopady a problémy u oběti trestných činů mění a u každé oběti se vždy liší. Informantka 1 vypověděla, že záleží, v jaké životní fázi se oběť nachází a jaké má zdroje a podpory. Informantka 1 uvedla: *„Někdo na začátku bojuje s tím, že nemá finanční prostředky, a to je pro něj největší bariéra. Pro někoho je největší zásah to, že má vážnější dopady na tu psychiku.“* Zmínila i posttraumatickou stresovou poruchu, která se může rozvíjet v průběhu několika týdnů po traumatickém incidentu. Popsala dvě skupiny lidí prožívajících krizi, kdy první skupina obětí nemá na začátku tak výraznou krizi, navenek působí velmi aktivně, snaží se se situací něco dělat, protože jí incident nakopl ke změně, ale po uplynutí několika týdnů či měsíců najednou přijde nějaká krize. Sdělila, že naopak druhá skupina osob prožívá krizi hned po traumatické události, má silné projevy nebo je extrémně odpojená. Informantka 2 vypověděla, že ti, kteří chtějí řešit tu situaci přichází vždy s jiným problémem. Přijdou se svěřit, že se necítí psychicky dobře nebo chtějí vysvětlit nějaké informace. Informantka 3 se vyjádřila k této otázce: *„...přicházejí na první schůzku či konzultaci s nějakým očekáváním, že něco potřebují. Přičemž na druhé schůzce se vyjeví úplně něco jiného...“* Zdůraznila, že se dopady a problémy během času stoprocentně mění. Informant 4 uvedl, že pokud oběť pracuje na své sebehodnotě či psychice, tyto témata řešení zůstávají u oběti dlouhodobě, ale přidružená témata, jako shánění bydlení, odstěhování či hledání zaměstnání se proměňují podle toho, jak se situace vyvíjí. Sdělil, že oběti mluví v první fázi o ohrožení života, řeší se opravdu akutní věci, ale plně si neuvědomují své psychické problémy, které se budou později dále projevovat například v zaměstnání či jiných sociálních kontaktech.

Informant 4 se na konci této odpovědi vyjádřil: *Ty dopady se objevují a odhalují se postupně, řekl bych.* Informantka 1 vypověděla, že: *„Je potřeba být hodně vnímavý a nepozapomenout na to, že každý má ten proces trochu jiný.“*

TO3: Liší se dopady u dětí/žen/mužů?

Informantka 2 vypověděla, že nejčastější dopady u dětí bývají spojeny s problémy ve škole, jako je třeba zhoršení prospěchu. Mezi další dopady Informantka 2 řadí špatné vztahy s rodiči, kdy jim dítě může cokoli vyčítat nebo naopak mít výčitky svědomí, že tomu rodiči nepomohly. Od Informantky 2 byl také zmíněn problém, že se děti mohou stát dětmi šikanovanými v případě, kdy ostatní děti vycítí, že jsou jiní než ostatní. Informantka 2 uvedla, že: *„Důležité jsou pro děti sociální vazby, ale ty se mohou lehce přetrhat, a to dítě se uzavře do sebe. Opravdu nejzávažnější u dětí je tam ta psychika neboli psychický dopad.“* Informantka 2 sdělila, že na mladistvé mají trestné činy závažné dopady a jsou mnohem horší než dopady u dospělého člověka. Jsou zranitelnější, protože nemají plně dotvořenou svou osobnost. Informantka 1 vypověděla takto: *„Je to z psychologického hlediska obrovský dopad, protože se najednou ztrácí nějaká jistota a pokud vám ubližuje jeden z rodičů, tak je to samozřejmě něco, co si nesete celý život. Je to velké trauma, nemůže to být jinak, a je to obecně těžký start do života.“* Podle Informantky 1 trestný čin zasáhne celou rodinu, jak po stránce ekonomické, tak rovněž praktické i v sociálním zázemí. Sdělila: *„Pro ty mladé jsou ty dopady v tomhle směru rozhodně závažnější a je tam velké riziko poškození jejich vlastních budoucích vztahů, které se pak i postupně ukazují.“* Informantka 1 uvedla, že dříve nebo později trpěli neadekvátními projevy agrese, žárlivosti směrem ke svým protějškům, nechali si od nich líbit věci, které nebyly v pořádku či inklinovali mnohem více k závislosti na návykových látkách. Informantka 1 na tuto otázku řekla, že mladiství jsou velice rizikovou a ohroženou skupinou, protože nejsou tolik otevření k přijímání terapeutické či psychologické péči. Informant 4 sdělil, že značné rozdíly dopadů jsou mezi dítětem a muž/žena, přičemž uvedl: *„Ty děti nejsou adekvátně vybaveny na nějakou obranu, takže ty to snáší hůř a ty dopady jsou sinější. Ten dospělý už má vytvořený světonázor, už věcem nějak rozumí a má nějaké obranné mechanismy.“* Informanti 1, 2 a 4 se shodují s odpovědí, že se dopady u žen a mužů liší. Naopak Informantka 3 se vyjádřila, že jejich dopady jsou podobné. Informantka 2 zde

vypověděla, že muži jsou více rozhodnutí řešit svou situaci, mají to v hlavě více seřazené a vědí, co chtějí řešit primárně na rozdíl od ženy. Sděluje, že se muži nejvíce stávají obětí autonehody, loupeže, rvačky či přepadení a nestávají se tak často obětí domácího násilí, jako ženy. Informantka 2 uvedla, že: *„Muži se takovéto nepříznivé situace snaží ustát a například ty psychické dopady tam nejsou tolik znatelné jako narozdíl od žen. Ženy přijdou, pláčou a neustojí toho tolik, co ti muži.“* Informantka 1 popisuje, že muži vnímají to stigma více, jsou společností bráni jako silnější a odolnější, tudíž se za své dopady mnohem více stydí než ženy. Dodala, že pokud jde o ženy a jsou to matky, tak se navíc snaží eliminovat dopad na dítě. K tomu Informantka 1 uvedla, že: *„V těch dopadech hraje hodně velkou roli ten vztah k těm dětem. V tomhle bych řekla, že je největší rozdíl mezi mužem a ženou.“* Informant 4 vypověděl, že v případě jedná-li se o těhotnou ženu, ty dopady mohou být daleko destruktivnější a intenzivnější než u muže, který není v takové situaci. Podle Informanta 4 není v případě ponižování důležité, jestli se jedná o muže či ženu, protože ponižování je celkově nepříjemné vše, nehledě na pohlaví. Informantka 3 řekla: *„U těch mužů si myslím, že ty dopady, co je postihují, jsou hodně podobné nebo stejné jako u žen, ale oni se s tím jen těžce svěřují.“* Popsala, že dle jejího názoru si muži přijdou pomoc nejprve otestovat, přijdou se ptát na informace, které souvisejí s trestním řízením, náhradou škody či jinými věcmi a později se začnou svěřovat s tím, že nemohou spát, jíst nebo jim není dobře.

TO4: Jaké problémy mají klienti nejčastěji (bydlení, finance)?

Informanti 2 a 4 se shodli, že nejčastějším problémem je bydlení a finance. Informantka 2 zmínila, že pokud se jedná o domácí násilí, tak tyto problémy mají v 99 % převážně ženy. Informant 4 popisuje též situaci domácího násilí, kdy je žena závislá na svém partnerovy, přičemž dojde k jeho vykázaní, žena se chce odstěhovat, ale se sháněním bydlení jsou spojeny i peníze a všechny ženy nemají dostatečně vysoký plat či mateřskou, aby si bydlení mohly dovolit utáhnout sami. Další, kdo zmínil finanční problém byl informant 3, který uvedl, že: *„Ta finanční stránka tam často hraje roli a pak to, srovnat se s tím, v jaké situaci se člověk vyskytl.“* Dle Informanta 4 si nejprve osoby postižené trestným činem vůbec musí přiznat to, že se staly obětí trestného činu a vyrovnat se s tím, protože to není vůbec příjemná situace. Informantka 1 uvedla, že dle jejího názoru nejčastějším problémem u klientů je neznalost informací zejména o

možnostech či právech oběti trestného činu. K tématu Informantka 1 sdělila, že: „*Pořád se v praxi setkávám s tím, že oběti nemají dostatečné informace, o co všechno mohou žádat.*“ Poté popsala, že na dalším místě vnímá problematiku bydlení, kde mínila jeho cenovou dostupnost. Další věc, kterou Informantka 1 uvedla, byla problematika dostupnosti kvalitní a dlouhodobé psychologické či terapeutické péče.

TO5: Co je nejkomplikovanější na řešení s těmito osobami?

Žádný informant se zde neshodl na odpovědi. Informantka 2 na tuto otázku odpověděla, že nejkomplikovanější práce je s osobou, která má nějakou psychickou diagnózu, kterou může být například porucha osobnosti nebo nějaké suicidální pokusy. Informant 4 na tuto otázku uvedl, že: „*...nejkomplikovanější je jim pomoci, aby se nevnímali jako oběti*“. Tímto Informant 4 mínil, pomoci oběti najít a vnímat smysl života. Dodal, že těžká práce je oběť přesvědčit, aby věřila svým schopnostem, svému cítění a signálům, které jim mohou říkat, ne tohle nedělej. Informantka 3 se k této otázce vyjádřila: „*Nejkomplikovanější je tedy asi to, když se sejde opravdu těch problémů a dopadů na straně toho klienta z té trestné činnosti více. Tak to je podle mě pak hodně těžká situace.*“ Dle Informantky 3 se může jednat o finanční tíseň a zároveň absenci jakékoliv podpory, kterou může být rodina, přátelé, partner nebo někdo, na koho se lze obrátit. Další komplikace dle Informantky 3 může u klientů být snížená rozpoznávací schopnost, kdy jsou osoby třeba ve starším věku a špatně chodí, vidí, slyší, čtou a vyskytují se tam neúměrné emoce či psychické problémy. Informantka 1 vypověděla, že: „*U nás je to specifické tím, že pracujeme s oběťmi domácího násilí, takže nejkomplikovanější bývá ta ambivalence, ta vazba na toho pachatele.*“ Popsala, že je to velice specifická oblast obětí trestného činu, protože běžné oběti nemají k pachateli obvykle žádný vztah.

TO6: Jaký druh pomoci je u Vás oběti nejčastěji poskytován?

Informant 4 na tuto tazatelskou otázku odpověděl: *Psychoterapie, intervence, trestně právní poradenství a třeba ty doprovody, to je nějak asi nejvíce.* Také zmínil, že poskytují v oblasti sociální práce pomoc při shánění bydlení či pomoc při řešení špatné finanční situace. Informantka 1 se na tuto otázku za organizaci vyjádřila tím, že se snaží poskytovat komplexní pomoc, aby člověk nemusel obcházet několik různých služeb,

protože za ty roky praxe vnímá, že je to neúčinnější. Dále Informantka 1 sdělila, že: *Na začátku je rozhodně krizová pomoc, která má dominantní postavení, jako krizová intervence. Následně na to navazuje nějaké sociálně právní poradenství, a tam je ta kombinace těch věcí dohromady. Jsou tam témata jak z oblasti práva, tak informace o nějakých dávkách, které ten člověk může čerpat.*“ Informantka 3 uvedla, že nejčastěji poskytovaný druh pomoci je přímé poradenství, psychosociální podpora, kam spadá hlavně orientace v trestním řízení a často také doprovody na soudy, policii, úřady či nějaké schůzky. Odpovědí informantky 2 bylo: *„Nejvíce je zde poskytována právní pomoc.“* Dále uvedla, že na právní pomoc navazuje pomoc psychologická a z nějaké části krizová pomoc. Z odpovědí informantů vyplývá, že se informanti shodli především na poskytování sociálně právního poradenství.

TO7: Co klienti chtějí řešit primárně?

Na tuto otázku každý informant reagoval jinou odpovědí. Informantka 3 uvedla, že: *„Nejčastěji si potřebují asi ujasnit, co se vůbec děje, co ta situace pro ně znamená, jakou roli v tom hrají, co se po nich chce a co se po nich nechce. Pak chtějí samozřejmě řešit, jak dál naložit se svým životem, protože v tu chvíli a dost často se cítí paralyzováni.“* Zdůraznila, že si nejprve klienti musí ujasnit své priority a potřeby. Podobnou odpověď měla Informantka 2, která se vyjádřila, tak že: *„Oni kolikrát ani nevědí. Přijdou, převelypráví ten svůj příběh a my tam hledáme nějakou zakázku.“* Dále sdělila, že nejčastější otázky klientů se týkající především soudu, kdy potřebují vědět, co je čeká, na co se mají připravit, jaké papíry si mají nachystat a v opačném případě, pokud klient neví, co chce primárně řešit, nastoupí právník, který mu vyjmenuje jeho práva, a co může očekávat. Naopak Informant 4 se k tomu vyjádřil: *„Řekl bych, že ty ženy úplně primárně chtějí ochránit dítě. Říkají to, co se doma děje, a nezmíní sebe v tom nebezpečí, ale zmíní vlastně – Já už odtamtud musím odejít, protože chci ochránit dítě.“* Další věcí dle Informanta 4, kterou chtějí klienti řešit je shánění bydlení a řešení peněz, aby se nějak zajistili. Informantka 1 sdělila: *„Řekla bych, že úplně základní potřeba je nebýt sám. Být v tom s někým, s kým si o tom můžu otevřeně povídat, kdo mě nějak nesoudí, kdo rozumí tomu, jaké mám prožitky, byť jsou třeba neadekvátní z pohledu širší společnosti.“* K tomu dodala, že další nejčastější potřebou u klientů je mít informace, co se stane dál a co má teď dělat.

Shrnutí první dílčí výzkumné otázky

Cílem první dílčí výzkumné otázky bylo **zjistit, jaké dopady a problémy z pohledu pracovníků sociálních služeb obětí nejvíce postihují, jaký druh pomoci je oběti TČ nejčastěji poskytován a s jakými problémy se mohou sociální pracovníci při poskytování pomoci potýkat.** Z výpovědi všech informantů vyplývá, že nejčastěji obětí trestného činu postihuje dopad psychický. Za ním následuje dopad finanční. Podle každého informanta je dopad na oběť velice individuální. K tomu se Informantka 1 vyjádřila: *„Někdo na začátku bojuje s tím, že nemá finanční prostředky, a to je pro něj největší bariéra. Pro někoho je největší zásah to, že má vážnější dopady na tu psychiku.“* V této souvislosti uvádějí, že se problémy a dopady u oběti zasažené trestným činem během času mění. Informantka 3 k tomu uvedla: *„...přicházejí na první schůzku či konzultaci s nějakým očekáváním, že něco potřebují. Přičemž na druhé schůzce se vyjeví úplně něco jiného...“* Odlišné jsou také dopady postihující děti, ženy a muže. U dětí jsou dle informantů dopady horší než u dospělého člověka. Informantka 1 k tomuto tématu sdělila: *„Pro ty mladé jsou ty dopady v tomhle směru rozhodně závažnější a je tam velké riziko poškození jejich vlastních budoucích vztahů, které se pak i postupně ukazují.“* Pokud jde o muže a ženu, tak dle informantů se jejich dopady také liší. Informantka 2 uvedla: *„Muži se takovéto nepříznivé situace snaží ustát a například ty psychické dopady tam nejsou tolik znatelné jako narozdíl u žen. Ženy přijdou, pláčou a neustojí toho tolik, co ti muži.“* Co se týče nejčastějších problémů u obětí, tak se jedná zejména o problémy s financemi, jelikož jich ve většině případu nemají dostatek. Dále informanti vnímají problém spojený s bydlením, kde se jedná o jeho adekvátní cenovou dostupnost. Z výpovědí informantů vyplynulo, že nejčastěji poskytovaným a využívaným druhem pomoci obětem TČ je sociálně právní poradenství. Při poskytování poradenství informanti uvedli, že nejkomplikovanější při práci s obětí je, pokud má oběť například snížené rozpoznávací schopnosti nebo stanovenou nějakou psychickou diagnózu, do které může spadat porucha osobnosti či suicidální pokusy. Jako další komplikaci vnímají to, když se u oběti sejde několik problémů najednou nebo mají pomoci samotné oběti najít smysl života, což je velice obtížné. V neposlední řadě Informantka 1 uvedla: *„U nás je to specifické tím, že pracujeme s oběťmi domácího násilí, takže nejkomplikovanější bývá ta ambivalence, ta vazba na toho pachatele.“* Dle informantů klienti, kteří s nimi začnou spolupracovat,

často nevědí, co přesně potřebují. Musí si ujasnit, co se vůbec děje, co ta situace pro ně znamená a jak tam účinkují. Klienty často pokládané otázky se týkají především soudů, jelikož nevědí, co je čeká a na co se mají připravit. Dále uvedli, že s klienty nejčastěji řeší shánění bydlení a financí. K tomuto tématu informantka 1 sdělila: *„Řekla bych, že úplně základní potřeba je nebyť sám. Byť v tom s někým, s kým si o tom můžu otevřeně povídat, kdo mě nějak nesoudí, kdo rozumí tomu, jaké mám prožitky, byť jsou třeba neadekvátní z pohledu širší společnosti.“* Bylo zde také zmíněno, že ženy chtějí například úplně primárně řešit ochranu dítěte. Klienti také všeobecně postrádají informace o tom, co se stane dál a co mají teď dělat.

5.2 Analýza a interpretace druhé dílčí výzkumné otázky

DVO2: Jak pracovníci hodnotí fungování systému pro pomoc obětem trestného činu?

Úkolem druhé dílčí výzkumné otázky je zjistit, s jakými problémy se mohou sociální pracovníci při pomoci oběti nejčastěji potýkat a zdali je jejich pomoc podporovaná dalšími systémy, které se zabývají pomocí obětem TČ. Tato dílčí otázka se skládá z devíti tazatelských otázek, které jsou následně analyzovány a shrnuty.

TO1: Jak hodnotíte právní systém pomoci v ČR?

Tři ze čtyř informantů uvedli, že ke značné změně pomoci obětem došlo po přijetí zákona 45/2013 Sb., o obětech trestných činů. Tři informanti ze čtyř se shodly na tom, že právní systém pomoci oběti České republiky posiluje spíše práva obžalovaného než oběti. Informantka 2 se k tomuto tématu vyjádřila: *Pokud budu vycházet z toho, když sem přijde člověk, který prochází nějakým řízením, tak říká, že je to nastavené tak, že vycházejí vstříc těm osobám žalovaným než těmto obětem.* Informantka 2 také hovořila o negativních ohlasech, které souvisejí s neúměrným stanovením trestu pro pachatele a zda jsou zákony stanoveny tak, aby pomáhaly. Dále zmínila, že pokud se jedná o domácí násilí, tak tam je to nastavené dobře, ale musí to dotyčný chtít dotáhnout až dokonce a musí si za tím stát. Informantka 1 vypověděla, že: *„Těch nástrojů máme k dispozici dostatek, ale je důležité, aby se ta oběť dostala do nějaké služby, která jí pomůže všechny ty věci z toho zákona vytěžit.“* Ke své odpovědi ještě dodala: *„Otázka je, jak v praxi dochází k tomu, že ty oběti mají informace a jak s tím pracují ty jednotlivé*

subjekty, které jsou v tom zapojené. V Čechách trvá, než se to všechny ty subjekty najednou naučí používat. Myslím si, že je před námi ještě dlouhá cesta, než to všichni budou brát za automatické, zejména soudy a policie.“ Informant 4 hovořil o tom, že právní systém je podle něj velmi dobře vybavený. Zmínil se o zákonu pomoci obětem, který dle jeho názoru může lidem poskytnout poměrně dobrou podporu a pomoc. Dále Informant 4 uvedl, že: *„Druhá věc je, jak se tady to právní vybavení potom používá v praxi. Tam vidím docela neduhy, bílá místa a nedostatky. Policisti, někteří interventi (speciálně na úřadech), by měli být daleko lépe, na můj vkus, vybaveni, co se týče přímé práce s tím klientem a s tou obětí. Měli by mít nějaké psychologické a terapeutické minimum.*“ Dle jeho názoru zde není dobře podchycena ani psychická rovina obětí. Informant 4 pro příklad uvedl, že: *„Často máme i problém, když někde povím, že je to psychické týrání dítěte při rozvodu, tak někteří úředníci se mnou silně nesouhlasí a řeknou, že to není žádné psychické násilí, že kdyby to bylo násilí, tak by to mělo být týrání svěřené osoby a měl by tam být nějaký fyzický útok proti tomu dítěti.*“

TO2: Jsou podle Vás nějaké mezery nebo nedostatky v pomoci obětem z hlediska TČ?

Tři ze čtyř informantů řekli, že se zde nějaké mezery či nedostatky nacházejí. Informant 4 se vyjádřil k otázce: *„Já si myslím, že po té právní stránce se to dá vychytat, ale ty velké mezery vidím v té aplikaci. Opravdu v té aplikaci, jak to pochopí ti odborníci, policisté a sociální pracovníci, jak tomu rozumí či nerozumí té problematice a často tomu opravdu nerozumí. Tam vidím obrovské mezery.*“ Naopak Informantka 2 žádné mezery nevnímá a vše je nastavené dobře. K tomuto tématu mluvila Informantka 2 takto: *„Já myslím, že tyhle organizace, které fungují pro oběti, tak dělají, co mohou. Jediné, v čem mají ruce svázané je to, že to za klienty nemohou řešit vše.*“ Informantka 3 uvedla, že největší problém je zprostředkování právní pomoci obětem, i když jsou zde zvláště zranitelné, které mají nárok na bezplatné zastoupení, tak i pro ně se občas nedaří advokáta sehnat. Hlavní nedostatek dle Informantky 1 je v předání informací oběti z řad policistů, kteří oběti předávají pouze rozsáhlé texty, ve kterých se oběť nevyzná a ani je po traumatické události není schopna číst, a přitom příslušné informace o službách či jiných možnostech pomoci jim už předány nejsou. Dále hovořila o tom, že: *„Obecně u obětí domácího násilí vnímám problém systému u výše trestů, které se dostávají za*

trestní činy. Trestní řízení samo o sobě je velmi těžké. Je těžké jím projít a ta sankce, která přijde, tak neodpovídá tomu, co musí prožít ta oběť.“ Informantka 1 uvedla, že se pořád dobře nezachází se zvláště zranitelnými oběťmi, protože ta policie a soud neumí dostatečně využívat všech nástrojů, aby se zabránilo další traumatizaci, kterou mohou způsobovat například opakované výslechy. K tématu ještě dodala: *Vy to nemůžete nechat jít, když se k tomu pořád musíte vracet anebo když musíte čelit tomu, že toho pachatele pořád někde potkáváte. To si myslím, že v tom systému opravdu hapruje a souvisí to se vzděláváním policie a soudů. Nějaká oblast té psychologie tam není tak dobře zastoupena, aby byli schopni nahlédnout na to, jaké ta oběť má dopady.* Dále popsala, že soudci nerozumí specifické psychologii oběti a těm faktorům, proč se třeba k tomu násilníkovi vracela.

TO3: Mají služby dostatečnou kapacitu a rozsah pomoci?

Všichni informanti se shodli, že dostatečná kapacita a pomoc zde určitě je. Informantka 3 uvedla: *„Myslím si, že v těch velkých městech se to daří zvládat, opravdu i pokud posoudím tady Hradec, tak těch služeb pro ty oběti je tu spousta.“* K této odpovědi Informantka 2 řekla: *„Co jsem se setkala s jinými službami tady v Pardubicích, tak si myslím, že tam ta dostatečná kapacita pomoci je.“* Informantka 1 se domnívá, že není dostatečně k dispozici psychologická a terapeutická péče, která by si zasloužila lepší zakotvení. Dále k danému tématu hovořila o tom, že oběti závažných trestných činů by potřebovali dlouhodobější péči a tu nejsou všechny služby schopny zařídit. V poslední řadě dodala: *„Co se týče krizové pomoci a poradenství jako takového, tak si myslím, že je pokryté dobře v tom rozsahu, v jakém oběti potřebují“*

TO4: Vnímáte konkurenční prostředí mezi některými organizacemi?

Informanti 1, 3 a 4 se shodli, že konkurenční prostředí mezi některými organizacemi vnímají. Naopak Informantka 2 sdělila, že to je nastavené dobře, nemají problém předávat kontakty na jiné organizace a stejně tak i jiné organizace poskytují kontakty na ně. Informantka 2 dále uvedla, že: *„Většinou ty poskytovatelé služeb tady v Pardubicích i v Hradci se mezi sebou znají. Často se mohou setkávat na různých poradách, setkáních či konferencích, takže si případné problémy vyřikají tam. Je to i často na takové kamarádké úrovni.“* K této otázce se Informantka 3 vyjádřila, že se jich

konkurenční prostředí jakožto státní organizace tolik netýká, ale následně ke své odpovědi dodala: „*Myslím si, že v té sféře těch neziskových organizací tam určitě nějaký boj o ty klienty bude, protože jsou závislí na nějakých zdrojích, musí prokázat tu svoji potřebnost a tu prokáží podle mě určitě na těch klientech.*“ Informantka 1 uvedla: *Je zbytečné, aby existovalo více služeb, které poskytují krizovou či sociální právní pomoc a absentovala psychologicko-terapeutická péče. Myslím si, že to není úplně dobře vyvážené v některých směrech, a že by bylo potřeba o tomto více přemýšlet.* Dále hovořila o tom, že by měl stát vybírat, které služby jsou kvalitní a hlídat, zda je vše v pořádku, protože tyto služby jsou placeny z veřejných peněz. K tématu uvedla, že k tomu nejsou dostatečné mechanismy, a to může dle ní vytvářet konkurenční prostředí, které není dobré. Informant 4 vypověděl, že rozhodně vnímá konkurenční prostředí, protože organizace potřebují nějaké finanční zajištění, tak intenzivně shání také nějaké zdroje. Dále uvedl: „*Když vlastně přijde někdo s něčím, že má něco nového, tak se to vnímá jako konkurenčně.*“ Dalším faktorem, který ovlivňuje konkurenční prostředí je dle Informanta 4 stát. K tématu uvedl, že: *Oni to pořád mění a mění ty kompetence, pak v tom je prostě zmatek. Věc, kterou měla dělat nějaká poradna, tak teď dělá zase někdo jiný. Ty už to mají dávno rozjeté, mají v tom zkušenosti a teď to zase musí přestat dělat.*

TO5: Spolupracuje Vaše organizace aktivně s jinými potřebnými institucemi související s pomocí oběti TČ?

Všichni informanti se shodli na aktivní spolupráci mezi potřebnými institucemi, které pomáhají obětem trestného činu. Dva ze čtyř informantů si velice chválí spolupráci, kterou mají s dalšími potřebnými službami. Informant 4 uvedl: „*Myslím si, že ano, že tam udržujeme tu spolupráci. Řekl bych hodně s tou probační a mediační službou, s městskou policií a OSPODy, to je tak jako nejvíce.*“ Dodal, že v současné době méně spolupracují se státní policií, manželskou rodinnou poradnou a intervenčním centrem. Informantka 3 uvedla spolupráci například s Intervenčním centrem, Poradnou pro lidi v tísní a Nomií. Hovořila i o tom, jak probíhají případové konference, pokud se objeví složitější případ, kde se stane více věcí najednou a je potřeba oběti poskytnout co nejdůkladnější pomoc. Informantka 1 a 2 se shodly, že spolupracují především s Policií ČR. Informantka 2 uvedla také spolupráci s Intervenčními centry, SKP centry či azylovými domy. Hovořila o komunitním plánování, na kterém se jednou za měsíc

setkají s dalšími poskytovateli různých sociálních služeb a předají si mezi sebou kontakty a vizitky pro klienty. Informantka 1 uvedla: *„Já si myslím, že v případě pomoci obětem trestné činnosti to ani jinak nejde, pokud chceme, aby ta pomoc byla opravdu komplexní.“* Dále jako stěžejního partnera vyjmenovala probační a mediační služby, orgány sociálně právní ochrany dětí a neziskové organizace, kterými jsou manželské, rodinné či občanské poradny. Zdůraznila, že to bez té spolupráce rozhodně nejde. K této otázce se dále Informantka 1 vyjádřila: *„Myslím si, že v rámci Královéhradeckého kraje tohle funguje docela dobře. Dá se v tom dobře spolupracovat s Bílým kruhem bezpečí, který má širší záběr obětí. Spolupráce mezi námi funguje dobře. S tím, že když se dostanou k oběti domácího násilí, tak nemají problém kohokoliv k nám přeposlat a poskytnout mu prozatím základní péči.“* V poslední řadě Informantka hovořila o spolupráci s jinými službami, pokud jde o klienta, který potřebuje nějakou specifickou pomoc, tak nemají problém se službami spojit. Dodala, že se dle jejího názoru všechny služby snaží vycházet vstříc a vytěžit co nejvíce možností pomoci.

TO6: Sledujete, jak se klienti o vás dozvědí?

Při položení této otázky, každý informant odpověděl, že jejich služba sleduje, jak se klienti o nich dozvěděli. Informantka 1 se k této otázce vyjádřila tím, že jsou specifická služba, takže se k nim řada klientů dostává v rámci vykázaní. Informantka 1 sdělila: *Největší procento je, že se to dozvěděli od nějaké další návazné služby, zejména od určitých typů poraden, které jsou v jednotlivých regionech. Například od nízkoprahových zařízení, kam člověk primárně jde, když se mu něco děje nebo od obecních úřadů.* V neposlední řadě dodala, že zanedbatelné procento klientů se o nich dozví prostřednictvím internetu či letáku. Informant 4 uvedl, že díky tomuto sledování se mohou zaměřit na místa odkud klienti nechodí a mohli by chodit. Uvedl následující příklad: *„Teď jsme zrovna vymýšleli nějaké letáky k doktorům. Věděli jsme, že třeba teď za poslední dva roky to tam bylo takové slabší. Chceme tam dát zase nějaké letáky...“* Informantka 3 vypověděla, že nejčastěji se o nich klienti dozvěděli od Policie ČR. Informantka 3 uvedla, že: *„Někdy klienty přeposílají i z jiných organizací, že buď na to nemají kapacity nebo se téhle problematice nevěnují. Například Občanská poradna někoho občas pošle, byť to základní poradenství poskytují, ale dál do hloubky se na to nespécializují. Zmínila, že se o nich klienti dozvědí na základě nějaké mediální*

kampaně, od známých, na internetu, anebo jí často klienty posílají přímo ze střediska Probační a mediační služby. Informantka 2 sdělila, že na toto sledování mají speciální formuláře, pomocí kterých se klientů ptají odkud se o nich dozvěděli. Uvedla, že nejčastěji to je z internetu, z úřadu, od lékaře či policie.

TO7: Dostaví se klient dobrovolně, nebo je Vámi, či jinou osobou nabádán ke spolupráci?

Informanti se shodli, že jsou tyto služby poskytovány na nějaké bázi dobrovolnosti. Informantka 2 však sdělila, že se občas stává, že do jejich organizace zabloudí někdo z příbuzných osob oběti a ptá se, co má dělat proto, aby jí pomohl. Dále uvedla: *„Dáme kontakt a řekneme, že kdyby paní chtěla, je to nezávazná konzultace, že ji nikdo do ničeho nenutí, ale jestli chce pomoci a chce pomoc od nás, musí nás kontaktovat sama.“* Informant 4 se k této otázce vyjádřil: *„Je to tak asi na půl, řekl bych. Popisuje, že buď k nim člověk přijde od OSPODU, od lékaře nebo je například rodič nabádán učitelkou, která si všimla, že u dítěte není něco v pořádku. Informantka 1 uvedla, že: „Velmi malé procento lidí je zde nabádáno ke spolupráci. Většina přijde a už je aktivní v tom, že tu pomoc nějakým způsobem chce.“* Dále hovořila o tom, že jsou situace, kde to chce více řešit někdo další než ta samotná oběť a tam se spolupráce ve většině případu nepodaří navázat. Uvedla, že se stává i to, pokud tam je primární motivace nějaké další osoby a ta přivede zájemce o službu přímo k nám, tak tam se spolupráce občas také podaří navázat. Nakonec zdůraznila, že: *„Ve většině případů, kde ta prvotní motivace u toho člověka není, tak to nezafunguje, protože on v té fázi řešení ještě není.“*

TO8: Jak klienti vnímají Vámi poskytnutou pomoc?

Informanti 2 a 3 uvedli, že jim od klientů chybí nějaká zpětná vazba. Informantka 2 říká, že může hodnotit zpětnou vazbu jen tím, že klienti, kteří byli se službou spokojeni zavolají třeba na Vánoce, popřejí hezké svátky, poděkují a zmíní, že nebýt nás, tak na tom nejsou dobře ani teď. Následně dodala: *„Neříkám, že všichni si to vezmou k srdci, s čím jim tu člověk radí. Vidíme, že se sem i někteří klienti vrací zpět.“* Informantka 3 sděluje, že: *„Opravdu můžeme usuzovat asi jen z toho, když se člověk vrátí a řekne, že mu to pomohlo, že by potřeboval ještě něco nebo někoho doporučit.“* Informant 4 se vyjádřil: *„Já si myslím, co se týče obětí násilí, tak alespoň nějak cítím, že oceňují tuhle*

práci.“ Doplnuje, že oběti dle jeho názoru dostanou dobrý servis. Následně sděluje: „*Kde vidím i nespokojenost je třeba v těch rozvodových konfliktech.*“ Tento problém následovně popisuje, že zpočátku začnou pracovat pouze s maminkou a dítětem, ale jelikož je jejich strategií přizvat i druhého rodiče, tak ten přichází ve většině případů velmi nespokojený, útočí a zpochybňuje naši práci, protože tam z jeho strany panuje strach, co psychologovi řeklo dítě či ta matka. Informant 4 dodal: „*Tam se setkáváme s velikou nespokojeností a řekl bych, že i odporem a velmi nepříjemnými situacemi od těch druhých rodičů. Smažeme se to i podchytit. Zvát je ke spolupráci, ale je to obrovský problém.*“ Informantka 1 naopak uvádí, že: „*Jsou za ni strašně rádi. Spousta lidí říká, že si neumí představit, že by vůbec neměli provázení. A teď nemyslím jen naší služby, ale i další, které se v této oblasti pohybují.*“ Dále popisuje, že si klienti vážných trestných činů velice cení informací, které od nás dostávají a cení si i toho, že někdo rozumí jejich pocitům. Sděluje, že: „*Často to staví na jeden z prvních pilířů, který jim pomohl tu situaci zvládnout, čehož si cením a jsem za to ráda, že tu pomoc takhle vnímají a že jsme někde na úrovni těch nejbližších lidí, kteří jim tu podporu poskytují.*“ Informantka 1 uvedla: „*Nedávno mi říkala klientka, že si neumí představit a že vůbec neví, co by dělala, kdybychom jí po vykázaní nezavolali a nenabídli jí pomoc. Říkala, že by se v tom všem ztratila a byla by úplně paralyzovaná, jaké kroky volit.*“ Dodává, že se tu zpětnou vazbu snaží brát vážně, aby věděli, co chybí a co je třeba posílit.

TO9: Kolika obětem ročně pomůžete a jak hodnotíte efektivitu Vaší práce?

Informant 4 vypověděl: „*Pokud přijde člověk a je to oběť násilí, tak si myslím, že bych vyhodnotil tu práci velmi dobře, opravdu ze škály jedna až deset, tak devět. Desítku bych tomu nedal z toho důvodu, že ne vždycky úplně všechno, co ta oběť potřebuje, máme my k dispozici, tak ji musíme někam přeposlat.*“ Dále popisuje, že efektivitu práce s lidmi, kteří mají rozvodové konflikty hodnotí tak na padesát procent. K tomu uvedl: „*Například se s tím párem nedá pracovat nebo ten druhý se tomu vymezuje. Tady když máme jednu oběť, tak ta práce je velmi efektivní.*“ Informantka 3 sdělila, že efektivita práce nezávisí jen na jejich pomoci, ale i na možnostech pomoci toho systému. Informantka 3 řekla, že neví, jak efektivitu práce sledovat, ale doufá, že poskytovaná pomoc klientům pomáhá. Ke své odpovědi dodala, že ročně pomohou zhruba šedesáti až sedmdesáti klientům. K této otázce se Informantka 1 vyjádřila takto:

„Já věřím, že děláme, co můžeme při našem počtu úvazků, které máme k dispozici. Snažíme se o tom hodně přemýšlet a snažíme se, aby tady v té službě byli lidi, kteří jsou schopni to čerpat, protože ne každý je schopen tu pomoc vytěžit.“ Uvedla, že za rok mají dvě stě třicet až dvě stě čtyřicet případů, kterým se věnují, ať už nových či opakovaných z předchozích let. Na závěr dodala: *„Troufám si říci, že naše efektivita je vcelku dobrá, protože máme 4 úvazky na celý Královehradecký kraj.“* Informantka 2 uvedla, že ročně za poradnu mají sto pět klientů a celkově za Bílý kruh bezpečí v Pardubicích kolem sto padesáti. K druhé části této otázky se Informantka 2 vyjádřila takto: *„Ti, co se sem opakovaně vrací, kterým ta služba je poskytnuta od začátku, tak tam je ta efektivita vidět. To vidíte i normálně, když sem přijde ženská skrze domácí násilí, tak tam vidíte tu změnu. Přijde sem například nenamalovaná, za měsíc jí vidíte a opravdu jí to sluší. Vidíte, že se někam posouvá.“* Informantka 2 zmínila, že je to potřeba vnímat i z psychické stránky, a ne to mít jen na papíře, že se to někam posouvá, protože je vidět, jak ten člověk rozkvétá a vrací se mu sebevědomí. Z toho vyplývá, že se všichni informanti shodli na tom, že zde nějaká efektivita jejich práce je.

Shrnutí druhé dílčí výzkumné otázky

Smyslem dílčí výzkumné otázky bylo **zjistit, s jakými problémy se mohou sociální pracovníci při pomoci oběti nejčastěji potýkat a zdali je jejich pomoc podporovaná dalšími systémy, které se zabývají pomocí obětem TČ.** Z rozhovorů lze konstatovat, že ke značné změně pomoci obětem došlo po přijetí zákona 45/2013 Sb., o obětech trestných činů, který dle informantů může oběti poskytnout poměrně dobrou podporu a pomoc. Velkým tématem, o kterém dotazovaní hovořili, bylo, že právní systém pomoci obětem České republiky spíše posiluje práva obžalovaného než práva oběti, s čímž souvisí i neúměrné stanovení trestu pro pachatele. Dále informanti vnímají problém spojený s využitím právní pomoci v praxi, kde například Informant 4 uvedl: *„Druhá věc je, jak se tady to právní vybavení potom používá v praxi. Tam vidím docela neduhy, bílá místa a nedostatky. Policisti, někteří interventí (speciálně na úřadech), by měli být daleko lépe, na můj vkus, vybavení, co se týče přímé práce s tím klientem a s tou obětí. Měli by mít nějaké psychologické a terapeutické minimum.“* Z výpovědí informantů vyplývá, že vnímají mezery či nedostatky v pomoci obětem TČ z hlediska zprostředkování právní pomoci. Převažuje názor, že pomoc není dostatečně dostupná a

jsou nedostatky v předávání informací oběti od policistů a celkově je špatně zacházeno se zvláště zranitelnými oběťmi. K tématu, zdali mají služby pomáhající obětem TČ dostatečnou kapacitu a rozsah pomoci se informanti shodli, že mají. Informantka 1 k tomu uvedla: „*Myslím si, že v těch velkých městech se to daří zvládat, opravdu i pokud posoudím tady Hradec, tak těch služeb pro ty oběti je tu spousta.*“ Informantka 2 k dostatečné kapacitě a rozsahu pomoci sdělila: „*Co jsem se setkala s jinými službami tady v Pardubicích, tak si myslím, že tam ta dostatečná kapacita pomoci je.*“ Dále informanti uvedli, že vnímají problém spojený s konkurenčním prostředím mezi některými organizacemi, kde se kupříkladu může jednat o boj o klienty, jelikož množství klientů ovlivňuje zajišťování finančních zdrojů. Co se týče vzájemné spolupráce mezi potřebnými institucemi, informanti uvedli, že se aktivně snaží spolupracovat, ať už prostřednictvím komunitního plánování či případových konferencí. Všichni informanti zmínili, že sledují, odkud k nim klienti docházejí a dozvídají se o nich. V nejčastějším případě se klienti o jejich službách dozvídají prostřednictvím dalších návazných služeb. Z jejich výpovědí vyplývá, že spolupráce je zde opravdu aktivní. Služby pro klienty jsou dle informantů poskytovány na bázi dobrovolnosti. Informantka 1 k tomuto tématu uvedla: „*Velmi malé procento lidí je zde nabádáno ke spolupráci. Většina přijde a už je aktivní v tom, že tu pomoc nějakým způsobem chce.*“ Může se však stát, že někdo z příbuzných či učitelů občas oběť nabádá ke spolupráci se službou. Informanti uvedli, že nemohou značně posoudit, jak poskytovanou pomoc oceňují klienti, jelikož jim mnohokrát chybí zpětná vazba. Mohou ji od klientů vnímat jen v případě, pokud jim klienti například poděkují, zavolají na Vánoce nebo se vrátí a potřebují poradit s dalšími věcmi. K tomuto tématu Informantka 1 uvedla: „*Nedávno mi říkala klientka, že si neumí představit a že vůbec neví, co by dělala, kdybychom jí po vykázání nezavolali a nenabídli jí pomoc. Říkala, že by se v tom všem ztratila a byla by úplně paralyzovaná, jaké kroky volit.*“ Informant 4 se k tématu, jak poskytovanou pomoc vnímají klienti vyjádřil takto: „*Já si myslím, co se týče obětí násilí, tak alespoň nějak cítím, že oceňují tuhle práci.*“ Z poskytnutých informací od informantů lze vyvodit, že hodnotí efektivitu jejich práce kladně. Dále informant 4 k této souvislosti vypověděl: „*Pokud přijde člověk a je to oběť násilí, tak si myslím, že bych vyhodnotil tu práci velmi dobře, opravdu ze škály jedna až deset tak devět. Desítku bych tomu nedal z toho důvodu, že ne vždycky úplně všechno, co ta oběť potřebuje, máme my k dispozici,*

tak ji musíme někam přeposlat.“ V neposlední řadě se k tomu vyjádřila Informantka 1 takto: „Troufám si říci, že naše efektivita je vcelku dobrá, protože máme 4 úvazky na celý Královéhradecký kraj.“

5.3 Vyhodnocení praktické části

Hlavním výzkumným cílem bakalářské práce bylo **zjistit, jaké dopady u obětí trestných činů identifikují pracovníci sociálních služeb v Královéhradeckém kraji a jak hodnotí systém pomoci obětem**. Na tento hlavní výzkumný cíl pomohly nalézt odpověď dvě dílčí výzkumné otázky. Rozhovory, při kterých informanti na jednotlivé tazatelské otázky odpovídali poměrně rozsáhle, byly detailně analyzovány. Pro lepší přehlednost a ucelenost zjištěných výsledků výzkumného šetření zde budou rekapitulovány informace z jednotlivých dílčích výzkumných otázek a následné vyhodnocení hlavního výzkumného cíle.

Úkolem první dílčí výzkumné otázky bylo **zjistit, jak hodnotí sociální pracovníci ve své praxi dopad trestného činu na oběť**. Z tazatelských otázek bylo zjištěno, že nejčastěji postihuje oběť trestného činu dopad psychický, přičemž na každou oběť působí dopad velice individuálně. Dle informantů se také problémy a dopady u oběti zasažené trestným činem v průběhu času mění. Nejvíce zmiňovanými problémy, vyplývajícími z odpovědí informantů, jsou finance a následně problémy s bydlením. Ve většině případů se pracovníci shodli na tom, že nejčastější druh pomoci poskytovaný obětem TČ je sociálně právní poradenství. Od informantů bylo dále zjištěno, že je pro pracovníky velmi obtížné pracovat s oběťmi, které mají snížené rozpoznávací schopnosti, psychickou diagnózu, chovají ambivalenci k pachateli nebo se u nich objeví několik dopadů a problémů najednou.

Cílem druhé dílčí výzkumné otázkou bylo **zjistit, jak pracovníci hodnotí fungování systému pro pomoc obětem trestného činu**. Odpovědi informantů se shodovaly v tom, že ke značné změně pomoci obětem došlo po přijetí zákona 45/2013 Sb., o obětech trestných činů, který může oběti poskytnout poměrně dobrou podporu a pomoc. Z odpovědí informantů týkajících se právního systému pomoci v České republice, lze odvodit, že systém posiluje spíše práva obžalovaného než práva oběti. S tím také souvisí i neúměrné ukládání trestů pro pachatele. Jinak hodnotí právní systém tak, že je vybavený dobře. Z výsledků tazatelských otázek vyplynulo, že informanti vnímají

problém i v aplikaci a zprostředkování právní pomoci obětem trestného činu či zvláště zranitelným obětem. Služby, které poskytují pomoc oběti trestného činu, by měly mít v oblasti Hradce Králové a Pardubic dostatečnou kapacitu a rozsah pomoci. Nejčastěji se klienti dozvídají o těchto službách prostřednictvím jiných návazných služeb, z čehož lze odvodit, že služby nacházející se v těchto městech jsou schopny aktivně spolupracovat. Nicméně z rozhovorů není patrné, jak klienti poskytovanou pomoc dokáží ocenit, protože zde ve většině případů chybí zpětná vazba. Nicméně hodnotí svou práci jako prospěšnou.

Na základě shrnutí obou dílčích výzkumných otázek lze jasně odpovědět na hlavní výzkumný cíl. Pracovníci sociálních služeb se nejčastěji setkávají s psychickými dopady u obětí trestných činů a právní systém pomoci obětem hodnotí tak, že posiluje spíše práva obžalovaného než práva oběti, což souvisí i s neúměrným ukládáním trestů pro pachatele. Jinak je však právní systém hodnocen jako dobře vybavený, jen se s ním musí v praxi umět správně pracovat.

Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo identifikovat dopady, které nejvíce ovlivňují oběti trestného činu, a následně zhodnotit systém pomoci obětem v České republice z pohledu sociální práce. Teoretická část byla zaměřena na představení základních věd, které souvisejí s tématem bakalářské práce, tedy kriminologie, viktimologie. Také byly představeny ostatní pojmy, které pomohly pochopit danou problematiku, mezi které patří pachatel, oběť trestného činu či zvláště zranitelná oběť. Dále byly uvedeny základní informace o legislativě týkající se této problematiky. Také byl věnován prostor dopadům trestného činu, vyrovnáváním se s trestným činem, druhům pomoci poskytované obětem trestných činů a jejich právům.

Oběť trestného činu může zasáhnout několik různých dopadů, ať už sociální, finanční, psychické či fyzické. Každého jedince postihují dopady individuálně a často záleží na tom, jak se s tím umí vyrovnat a jak mu pomohou redukovat dopady jeho blízcí či nějaké složky pomoci, které se specializují na pomoc obětem trestného činu. Z toho důvodu jsem se v praktické části zaměřila na organizace, které jim mohou poskytnout odbornou pomoc.

Metodologická část byla věnována kvalitativnímu výzkumu. Cílem výzkumu bylo zjistit, jaké dopady u obětí trestných činů identifikují pracovníci sociálních služeb v Královéhradeckém kraji a jak hodnotí systém pomoci obětem. Byla využita metoda polostrukturovaného rozhovoru, kde informanti z Intervenčního centra, Probační a mediační služby, Poradny pro oběti násilí a Bílého kruhu bezpečí mohli otevřeně hovořit a vyjádřit své názory. V metodologické části jsem pomocí dvou dílčích výzkumných otázek zjistila, jak hodnotí sociální pracovníci ve své praxi dopad trestného činu na oběť a zaměřila jsem se na to, jak pracovníci hodnotí fungování systému pro pomoc obětem trestného činu. Ve výzkumu bylo zjištěno, že se pracovníci nejčastěji setkávají s psychickými dopady u obětí trestných činů. Dále vyplynulo, že systém pomoci obětem je vybaven dobře, jen se s ním musí v praxi umět správně pracovat. Negativně však je vnímán fakt, že systém pomoci obětem posiluje spíše práva obžalovaného než oběti a zároveň ukládá neadekvátně nízké tresty pro pachatele. Dalším zjištěním výzkumu bylo, že dopady a problémy se u obětí mění a jsou velice

individuální. Z toho vyplývá, že nelze brát každou oběť trestného činu stejným měřítkem a poskytovat jí jeden druh pomoci, protože každá oběť potřebuje něco jiného. Některým obětem stačí základní krátkodobá komplexní pomoc a jiné potřebují dlouhodobější a intenzivnější poradenství. Některé dopady se totiž mohou dostavit až po několika týdnech či měsících. Tato myšlenka se shoduje s výpověďmi informantů, kteří potvrdili, že důležitou a nedílnou součástí jejich práce je individuální a obezřetný přístup.

Závěrečná práce může být přínosem pro organizace zabývající se pomoci obětem trestných činů, ale i dalším odborníkům, kteří se s oběťmi trestného činu mohou setkat, aby věděli, jak se k takovéto oběti mají chovat a věděli, jaké existují mezery a na co si při práci s nimi dát pozor.

Pro budoucí výzkumy by bylo velice zajímavé uskutečnit rozhovory či dotazníkové šetření i s oběťmi trestných činů, a tak zjistit, jak danou problematiku vnímají oni a jak na ně působí v sociální oblasti jejich života.

Použitá literatura

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Forezní psychologie*. Plzeň: A. Čeněk, 2004, 431 s. Vysokoškolské učebnice. ISBN 80-86473-86-4.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. Vyd. 4., V nakl. Portál 2., rozš. Praha: Portál, 2004a, 266 s. ISBN 80-717-8931-3.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů: příručka pro pomáhající profese*. 1. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2014-2.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Viktimologie pro forezní praxi*. Praha: Portál, 2014, 158 s. ISBN 978-80-262-0582-1.

DURDÍK, Tomáš. *Zákon o obětech trestných činů: komentář*. Praha: Wolters Kluwer, 2018, xix, 435 s. Komentáře Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7598-109-7.)

GRŘIVNA, Tomáš, Miroslav SCHEINOST a Ivana ZOUBKOVÁ. *Kriminologie*. 4., aktualiz. vyd. Praha: Wolters Kluwer, 2014. S. 114 ISBN 9788074786143

HAŠTO, Jozef a Hana VOJTOVÁ. *Posttraumatická stresová porucha, bio-psychosociálne aspekty EMDR a autogénny tréning pri pretrvávajúcom ohrození: prípadová štúdia*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2012, 185 s. ISBN 978-80-244-2944-1.

HENDL, Jan; *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*, Praha: Portál, 2008, ISBN 978-80-262-098-9

JELÍNEK, Jiří. *Trestní právo procesní*. 3. vyd. Praha: Leges, 2013. 864 s. ISBN 978-80-87576-44-1.

Jelínek, Jiří et al. 2014. *Zákon o obětech trestných činů. Komentář s judikaturou*. Praha: Leges.

KUCHTA, J.;VÁLKOVÁ, H. a kol. *Základy kriminologie, a trestní politiky*.1. vyd. Praha: C.H.Beck, 2005, s.1. – z knihy *Kriminologie – Roman Svatoš*, 2015

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

MAREŠ, Jiří. *Posttraumatický rozvoj člověka*. Praha: Grada, 2012. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3007-3.

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

MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

PAPRSTEINOVÁ, Lucie, Jiřina NAVRÁTILOVÁ a Libor BOTEK. *Domácí násilí: příručka (nejen) pro pastorační pracovníky*. V Praze: Karmelitánské nakladatelství, 2019, 109 s. Orientace. ISBN 978-80-7566-149-4.

ROUBALOVÁ, Michaela. *Oběti kriminality: poznatky z viktimizační studie*. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2019. Studie (Institut pro kriminologii a sociální prevenci). ISBN 978-80-7338-174-5.

SOCHŮREK, Jan. *Úvod do viktimologie pro pomáhající profese*. 1. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2013. ISBN 978-80-7372-951-6.

SVATOŠ, Roman. *Kriminologie*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2012, 290 s. Vysokoškolské učebnice. ISBN 978-80-7380-389-6.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada, 2017. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5327-0.

TOMÁŠEK, Jan. *Úvod do kriminologie: jak studovat zločin*. Praha: Grada, 2010, 214 s. ISBN 978-80-247-2982-4.

Trestní předpisy: redakční uzávěrka... Ostrava: Sagit, 2019-, ^^^svazků. ÚZ : úplné znění.

VÁLKOVÁ, Helena a kol. *Základy kriminologie a trestní politiky*. 2. vydání. V Praze: C.H. Beck, 2012. xxviii, 636 s., ISBN 978-80-7400-429-2., s. 1.

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

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

Internetové zdroje

Bílý Kruh Bezpečí [online]. [cit. 2020-03-26]. Dostupné z: <https://www.bkb.cz/>

EPRAVO.CZ [online]. [cit. 2020-03-26]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/obeti-trestnych-cinu-a-jejich-prava-92945.html>

NOMIA: Poradna pro oběti násilí [online]. [cit. 2020-03-26]. Dostupné z: <https://nomiahk.cz/programy/poradna/>

Pomoc obětem trestných činů: Systém pomoci obětem trestných činů v Policii ČR. *Policie.cz* [online]. [cit. 2020-03-24]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/pomoc-obetem-tc-pomoc-obetem-trestnych-cinu.aspx?q=Y2hudW09NA%3D%3D>

Probační a mediační služba České republiky: Proč zrovna já? II [online]. [cit. 2020-03-24]. Dostupné z: <https://www.pmscr.cz/proc-zrovna-ja-ii/>

Zákony pro lidi: Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů a o změně některých zákonů [online]. [cit. 2020-03-26]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2013-45>

Zákony pro lidi: Zákon č. 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě [online]. [cit. 2020-03-26]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-257>

Zákony pro lidi: Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [online]. [cit. 2020-03-26]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Zákony pro lidi: Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník [online]. [cit. 2020-03-26]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-40>

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Transformační tabulka.....	29
Tabulka č. 2: Seznam informantů pro rozhovor.....	33

Seznam příloh

Příloha A: Přepis rozhovoru

Příloha A: Přepis rozhovoru

Dobrý den,

Moje jméno je Pavla Vodová a jsem studentkou posledního ročníku bakalářského studia, oboru Sociální práce na Univerzitě Hradec Králové. Téma mé bakalářské práce je Dopad trestného činu na oběť. Hlavním cílem tohoto výzkumu je zjistit, jaké dopady identifikují pracovníci sociálních služeb v Královéhradeckém kraji u obětí TČ a jak hodnotí systém pomoci obětem.

Mohu Vás poprosit o souhlas s nahráváním?

„Ano, máte můj souhlas s nahráváním.“

Na jaké pracovní pozici zde pracujete?

„Pracuji jako poradce pro oběti – projektu "Proč zrovna já? II".“

Jaká je Vaše délka praxe v oboru?

„Má délka praxe v oboru jsou 4 roky.“

Kolik je Vám let?

„Je mi 29 let.“

DVC1: Jaké dopady a problémy vnímají pracovníci při práci s oběťmi TČ nejčastěji?

TO1: Jaký je podle Vás nejčastější dopad (sociální, psychický, finanční, fyzický) na osoby ohrožené TČ?

Ty dopady, a to si myslím, že Vám řeknou ledaskde, jsou hodně individuální. Opravdu na každého člověka to dopadá jinak. Záleží samozřejmě na tom, co se mu stane a za jakých okolností. Jestli má k dispozici nějakou podporu a někoho, kdo mu s tím pomůže.

Záleží i na tom, jaký ten člověk je. Těžko se mi hodnotí, jak někdo ty dopady vnímá a jak důležité jsou pro něj některé věci. Kolikrát ty dopady mají i více úrovní. Někoho trestný čin postihne ve věci materiální, emocionální a někoho postihne převážně psychicky. Někdy je člověk opravdu po trestném činu rozbouraný po všech stránkách. Nemusí to vždycky souviset s tou závažností toho trestného činu. Někdy stačí, když někdo někomu skočí na krk na ulici a ten člověk je z toho úplně hotový. Jiný přijde o byt, o majetek, drží se a dává to. Je to hrozně individuální, ale ta psychická stránka hraje roli téměř vždycky. Pro toho člověka je to opravdu zásah do nějakých jistot a stability.

TO2: Mění se jejich problémy a dopady během času?

Určitě se mění. Co mám klienty tady a co s nimi pracuji, tak kolikrát přicházejí na první schůzku či konzultaci s nějakým očekáváním, že něco potřebují. Přičemž na druhé schůzce se vyjeví úplně něco jiného nebo se jim zdá, že tohle není taková priorita, že by přece jenom potřebovali řešit něco jiného. Určitě se to mění v čase stoprocentně. Stává se, že se klienti vrací třeba i po několika letech. Není jich moc, ale u některých klientů je to tak, že chodí x měsíců průběžně a my vlastně sledujeme vývoj té situace a snažíme se s tím pracovat ještě dál. Někdy je smysl té spolupráce v průběhu vidět a někdy mám spíše pocit, že ti lidé přijdou s nějakou zakázkou, ale v podstatě ta zakázka je jenom aby si o tom měli s kým popovídat, aby to měli s kým rozebrat a aby je někdo vyslechl. I od toho tady na jednu stranu jsem. Pokud by mě to kapacita nedovolovala, tak by v tom byl problém, ale tu možnost mám, takže dokud taky jsem, tak ty lidi vyslechnu.

TO3: Liší se dopady u dětí/žen/mužů?

No, já se přiznám, že mužů tady je asi tak čtvrtina než těch žen. Opravdu nejčastěji se chodí svěřovat, a je to asi i přirozené, ty ženy. S dětmi nepracujeme téměř vůbec a ani na to nejsme vyškoleni, takže tam si netroufám zabrousit do problematiky dětských obětí. U těch mužů si myslím, že ty dopady, co je postihují, jsou hodně podobné nebo stejné jako u žen, ale oni se s tím jen těžce svěřují. Spíše mám pocit, že ti chlapi si to přijdou jakoby otestovat, alespoň co jsem vždycky měla. Přijdou, že nejprve potřebují vědět náhradu škody, jak to vypadá s trestním řízením, jak to bude probíhat u soudu, co doložit na pojišťovnu a policii. Pak teprve postupně z nich padá, že jim vlastně vůbec

není dobře, že se jim špatně spí a špatně jí, že to nefunguje a zasáhlo to rodinu. Oni to popisují tvrdě mužsky, že: „V rodině to je na prd teďka. Všichni jsou podráždění.“ Popisují to poměrně po svém, ale je vidět, že to na ně také nějakým způsobem dopadá. My ženy jsme samozřejmě nastaveny ještě jinak. Častěji se objevuje pláč, křik nebo zase naopak stažení do sebe. Je to více zjevné, si myslím. Tam vnímám já ten rozdíl. To spektrum těch trestných činů a těch dopadů na ně je opravdu široké. Nejčastěji se tu objevují oběti dopravní nehody, nějaké krádeže a loupeže. Často to bývá bohužel domácí násilí a podvody. Je to opravdu pestré. Objevuje se tu majetková a pak ta násilná škála trestných činů. Asi tyto dvě jsou tu nejvíce. Bývá to taky často nějaký pokus o znásilnění nebo něco takového. Hodně to směřuje i do té sexuální oblasti. Pak to jsou například dopravní nehody nebo přestupky. Byť to nespadá úplně do naší náplně práce, ale jsme tu schopni vysvětlit, v čem spočívá přestupkové řízení a tak dále. Kolikrát někdo přichází a jedná se o banalitu. Není to opravdu trestný čin, je to nějaká drobnost, a přijde se poradit, zda by se nemohl zeptat, co a jak s tím dál. To se také stává dost často. Někdy se stává, že to vůbec není nic, že to jsou nějaké běžné sousedské spory, kde na sebe křičí přes zeď. Nenaplnuje to vůbec nějaké znaky čehokoliv protiprávního.

TO4: Jaké problémy mají klienti nejčastěji (bydlení, finance)?

Určitě co se týče mé struktury klientů, tak hodně často to je právě ta finanční stránka. Často to bývají oběti třeba nějakých podvodů, podvodných půjček, krádeží a tak dále. Takže tam ta finanční stránka hraje roli a možnost toho vymožení té náhrady škody je teda většinou obrovský problém. Protože ten, kdo je podvedl, okradl a tak dále, tak bývají zpravidla lidé nemajetní, kteří mají problémy se zákonem. Buď si vydělávají nelegálně, nebo vůbec nepracují. Tam nám to potom velice hatí tu možnost nějakého rozvoje či posunu té situace. Ta finanční stránka tam často hraje roli a pak to, srovnat se s tím, v jaké situaci se člověk vyskytl. Vůbec přiznat si to, že se stali obětí trestného činu, protože to není příjemná situace a nějakým způsobem se s tím vyrovnat, to je velký problém. Naučit se s tím žít dál a říct si, že už to nebude jako dřív. Často chodí lidé a ptají se: „Kdy to bude jako dřív? Bude to jak dřív?“ Tohle jim bohužel nejsem schopna garantovat. Ne nebude. Takže vyrovnat se s tím, jaký ten život je. Stalo se to a teď je potřeba pracovat na tom, jak dál.

TO5: Co je nejkomplikovanější na řešení s těmito osobami?

To je těžké. To je těžká otázka. Velmi těžké případy jsou ty, kde se toho stane více najednou. To znamená právě ta finanční tíseň. To, když se sejde třeba absence jakékoliv podpory. Nemají ti lidé přátele, rodinu, partnery, nikoho, na koho by se měli obrátit. Jsou třeba ve starším věku, takže tam hraje roli snížení rozpoznávacích schopností, že špatně chodí, vidí, slyší, čtou a vyskytují se tam neúměrné emoce nebo nedej bože psychické problémy. Při takovéto situaci to může být řešeno i v týmu, že se nás sejde více z různých organizací a snažíme se z každého přispět nějakým svým dílem. Pokud je to člověk, který je takto zahlcen a není ta spolupráce tak jasná hned na začátku, jak a kam se posunout, co řešit nejdříve, co mu vlastně nabídnout, tak je to opravdu těžké. Nejkomplikovanější je tedy asi to, když se sejde opravdu těch problémů a dopadů na straně toho klienta z té trestné činnosti více. Tak to je podle mě pak hodně těžká situace.

TO6: Jaký druh pomoci je u Vás oběti nejčastěji poskytován?

Tady u nás to je určitě přímé poradenství a psychosociální podpora, že toho člověka vyslechnu. Nechám si tedy vyložit tu jeho situaci a ten jeho příběh. Pracuji s ním na tom, co mu můžu nabídnout, co proto on už udělal sám a co je tedy v naší moci. Spadá sem i orientace v trestním řízení, protože lidé se často neorientují v tom, co se děje u policie, co je čeká, na co se ptají a jak to bude vypadat dál. I když ta policie má povinnost je poučit, tak ten člověk to buďto nemá šanci vůbec pochopit anebo tomu pořádně nerozumí. Ta policie se samozřejmě vzdělává a jsou tady nějaké posuny k lepšímu, jak to těm lidem mají vysvětlovat. My jim jednou řekneme: „Teď bude výslech. Bude tam přítomen ten a ten. Uvidíme, co bude potom a znovu se sejdem.“ Taková ta kontinuita toho všeho, a ne že to na ně někdo nachrlí najednou. Takže určitě tahle orientace v trestním řízení. Často u nás probíhají i doprovody. To znamená, že si klient nepřeje jít někam sám, tak jsme schopni ho doprovodit, a je to institut takzvaného důvěrníka. Chodíme na soudy, na policii, ale i třeba na úřady nebo na nějakou schůzku. To jsou asi tak ty tři nejčastější pilíře. Pak se často stává, že ten člověk má nějakou speciální potřebu. Například má nějaké psychoterapie. My vidíme, že to není v naší moci to tady zvládnout, tak zprostředkováváme psychoterapeuta. Když je naopak potřeba nějakého právního zastoupení, tak řešíme právníka. To se také stává poměrně

často, že předáváme kontakty dál na jiné organizace nebo na nějaké jiné odborné služby.

TO7: Co klienti chtějí řešit primárně?

Nejčastěji si potřebují asi ujasnit, co se vůbec děje, co ta situace pro ně znamená, jakou roli v tom hrají, co se po nich chce a co se po nich nechce. Pak chtějí samozřejmě řešit, jak dál naložit se svým životem, protože v tu chvíli a dost často se cítí paralyzováni. Nevědí, jestli doprava, doleva, dopředu nebo dozadu, co řešit nejdříve. Ujasnit si nějaké priority. To, co je opravdu nutné, se musí řešit hned a pojmenovat to, co oni vlastně potřebují. Objevit tu zakázku mně přijde složitě, protože my často musíme přijít na to, co teda řešit. Protože málokdo přichází s tím: „Já potřebuji náhradu škody. Potřebuji zjistit, kde zajistím znalecké posudky. Potřebuji zjistit, co s pojišťovnou.“ Ono to z nich leze tak jako všelijak komplikovaně, takže spíš ujasnit si ty potřeby vůbec kolikrát. To si myslím, že s tím přicházejí úplně na první a nejčastější konzultaci.

DVC2: Jak pracovníci hodnotí fungování systému pro pomoc obětem TČ?

TO1: Jak hodnotíte právní systém pomoci v ČR?

No, na to jsem asi malý pán, abych to hodnotila, ale co tady jsem ty čtyři roky od začátku druhého dílu projektu, tak vnímám, že se to opravdu posunulo. Už jen díky tomu přijetí zákona o obětech. Ten byl přijat v roce 2013, takže od té doby se to určitě značně posunulo a vlastně za mého působení byl ještě novelizován. Myslím si, že ta legislativa tomu jde naproti. Vzniklo to také na popud Evropské unie, která nám nakázala, že to musí být nějakým způsobem implementováno a nějak do toho zavedena práce s oběťmi, aby to mělo povahu komplexního systému. Myslím si, že je to na dobré cestě, ale ještě je hodně kam jít, ještě je dlouhá cesta před námi. Stále, když já vnímám tu právní úpravu, tak mám pocit, že vždycky má navrch stejně ten obviněný, obžalovaný, vždycky ten viník než ta oběť. Ta je vždycky někde pozadu a pokulhává s těmi svými takovými právy, na které ne vždycky úplně všichni bohužel slyší. V tom asi spočívá podle mě ten mínus, který já vnímám, že opravdu má navrch ten viník, pokud se nedojde k nějakému osvícenému soudci. Určitě uplatňování těch práv, tam to vnímám, že je to potřeba posílit.

TO2: Jsou podle Vás nějaké mezery nebo nedostatky v pomoci obětem z hlediska TČ?

Určitě jsou, určitě jich je spousta. První, co mě napadá jako obrovský problém pro ty oběti, je zprostředkovat a sehnat nějakou dostupnou právní pomoc. Ano, jsou tady skupiny zvláště zranitelných, kteří mají nárok na bezplatné zastoupení, ale také to není lehké, taky se nám nedaří vždycky nějakého advokáta úplně sehnat. Byť můžeme vybírat z registru, tak ta kapacita je kolikrát přeplněná nebo se nám nedaří někoho zkontaktovat i co se týče toho dosahu. Protože všichni lidé nebydlí ve velkých městech a pak je tu problém za někým dojíždět. Vůbec obecně vnímám právní pomoc poškozeným, že tam je velký problém. Ta psychologická podpora a psychoterapeutická, ta se ještě dá, ale asi úplně pro mě nejvíc chybí ta právní podpora. Ti lidé by potřebovali někoho, kdo za ně bude u toho soudu kopat za nějakou přijatelnou částku, protože oni se do té situace nedostali vlastní vinou. Je to pro ně kolikrát ještě zničující v tom smyslu, že přišli kolikrát o peníze, o různá svoje práva, jistoty, a ještě za to mají platit. Mohou to samozřejmě nárokovat, ale o tom už jsem mluvila, že s tím je problém.

TO3: Mají služby dostatečnou kapacitu a rozsah pomoci?

No, to nedokážu asi úplně říct. Myslím si, že v těch velkých městech se to daří zvládat, opravdu i pokud posoudím tady Hradec, tak těch služeb pro ty oběti je tu spousta. Máte tady Intervenční centrum. Je tu Poradna pro oběti domácího násilí NOMIA, jsou zde různé další poradenské služby, ale i instituce. Takže si myslím, že tady třeba ano, ale nezdá se mi, že by to takhle bylo ve všech regionech. Třeba co vím, tak Trutnovsko či Náchodsko, jak vnímám jenom z pohledu východních Čech, tak tam je to opravdu slabé. Myslím si, že to asi úplně pokryté není a že ty kapacity místy chybí.

TO4: Vnímáte konkurenční prostředí mezi některými organizacemi?

Může to tak asi být. Nicméně nás se to tolik nedotýká, protože jsme státní organizace, takže o ty klienty až tak nebojujeme, musím říct. Je to o tom, že samozřejmě sledujeme, kolik jich máme, s čím přicházejí a jak se to vyvíjí. Kolikrát je to také ve vlnách, že některý týden dorazí tři, některý jenom jeden a některý týden nedorazí vůbec nikdo. Je

to opravdu nárazové. Sledujeme si to, ale nebojujeme o ně. Myslím si, že v té sféře těch neziskových organizací tam určitě nějaký boj o ty klienty bude, protože jsou závislí na nějakých zdrojích, musí prokázat tu svoji potřebnost a tu prokáží podle mě určitě na těch klientech. Takže si myslím, že je, ale nedokážu to opravdu posoudit nějak zvlášť.

TO5: Spolupracuje Vaše organizace aktivně s jinými potřebnými institucemi související s pomocí oběti TČ?

Spolupracujeme určitě a jsem za to moc ráda. Třeba s Intervenčním centrem jsme se občas potkali nebo s Poradnou pro lidi v tísní jsme v komunikaci, i ta zmíněná NOMIA. Jsme v kontaktu a kolikrát i probíhají takzvané případové konference. Teď se mi vybavuje klient, kde jsme přizvali i například městskou policii. Klient, který jel na kole po nějaké stezce za paneláky tady v Hradci Králové. Bylo už přitímí, když se to stalo. On pořádně neviděl na cestu a přes cestu bylo natažené vodítko na kterém venčila procházející paní psa. On tím kolem o to vodítko zavadil a stala se mu dopravní nehoda. Bylo potřeba řešit z pohledu právě městské policie, jestli tam ten člověk na tom kole vůbec měl co dělat, jestli je vůbec tou obětí, viníkem nehody nebo spoluviníkem. To my jsme tady nebyli vůbec schopni rozluštit, takže jsme si k tomu přizvali městskou policii. Do toho tam vznikla konfliktní situace, kdy ta paní, která venčila psa, tak toho našeho klienta na tom kole začala napadat. Začala tam na něj křičet, pomlouvat, že byl určitě opilý a tak dále. Ten člověk trpěl úzkostmi, takže se tam projevila ještě další traumata i z hloubky a trpěl tím agresivním chováním. Ona byla za ním i v nemocnici. On měl nějaká zranění, byť ne vážná, ale byl chvíli trošičku upoutaný na to lůžko. Ona tam prostě přišla a začala na něj vykřikovat. On se cítil opravdu ohrožen, takže jsme to řešili i s NOMIÍ, že by tam byla potřeba nějaká dlouhodobější psychologická spolupráce nebo nějaká terapie. Sešla jsem se tam i já, co proto můžeme udělat, jestli teda podat trestní oznámení, jak by to vypadalo u policie, doprovody a tak dále. Takže schází se nás takhle více, když je to potřeba, a je to fajn.

TO6: Sledujete, jak se klienti o Vás dozvědí?

Ano, ptáme se na to. Byť jsme jako anonymní, tak na tohle se ptám, jak se o nás dozvěděli a sledujeme si to. Nejčastěji to je od Policie ČR nebo od orgánů činných

v trestném řízení. To pro nás zpravidla v tuhle chvíli znamená jen Policie ČR nebo případně městská policie. Někdy klienty přeposílají i z jiných organizací, že buď na to nemají kapacity nebo se téhle problematice nevěnují. Například Občanská poradna někoho občas pošle, byť to základní poradenství poskytují, ale dál do hloubky se na to nespécializují. Co se týče probační služby jako takové, tak probační úředníci nemají takové kapacity, aby se věnovali všem obětem, takže mně často posílají klienty z jejich střediska. Člověk se o nás dozví i na základě nějaké třeba mediální kampaně, od známých nebo si to najde na internetu, ale ptám se na to. Zjišťujeme to.

TO7: Dostaví se klient dobrovolně, nebo je Vámi či jinou osobou nabádán ke spolupráci?

Ne, vždy to je na základě dobrovolnosti. Tady to nefunguje na základě toho, že by to bylo někomu nařízeno. Nic takového, ani co vím, tak neexistuje žádný takový institut. Všichni přichází na bázi dobrovolnosti s tím, že to chtějí řešit. Za což jim patří můj obdiv na jednu stranu.

TO8: Jak klienti vnímají Vámi poskytnutou pomoc?

No, to je těžké, protože ta zpětná vazba úplně není. Oni samozřejmě odcházejí, poděkují, ale ta zpětná vazba se nám dostává hrozně těžko zpátky. Někdy kolikrát o tom člověku už dál neslyšíme. On řekne: „Jo, jo, jo, tak to já už nějak zvládnou sám.“ Nevíme, jak to vlastně dopadlo a jestli jsme mu pomohli. Jestli jsme mu řekli to, co potřeboval a jestli to k něčemu vůbec bylo. Opravdu můžeme usuzovat asi jen z toho, když se člověk vrátí a řekne, že mu to pomohlo, že by potřeboval ještě něco nebo někoho doporučit. Na základě toho asi lze usuzovat, že nějakým způsobem byl spokojený a třeba, byť se nedosáhlo toho, čeho chtěl, tak si té práce cení, nějakým způsobem to pro něj bylo přínosné a kvalitní, ale je to těžké s tou zpětnou vazbou.

TO9: Kolika obětem ročně pomůžete a jak hodnotíte efektivitu Vaší práce?

To bych se Vám musela podívat do statistik, kolik jich ročně může být. Tady je třeba Hradec, který je regionální nebo krajské město. Jinak to určitě bude na poradnách

třeba v Rychnově, Trutnově a tak dále. Takže určitě se tohle bude lišit. Nedokážu říct. Když to přepočtu, tak měsíčně určitě přichází tak čtyři nebo pět nových klientů minimálně. K tomu probíhá spolupráce s těmi stávajícími. Zhruba asi kolem šedesáti až sedmdesáti jich může být ročně a myslím si, že je to tak akorát. Nikdo z nás poradců to nemá na hlavní úvazek a my v krajských městech to máme na tříčtvrteční úvazek. Myslím si, že vzhledem ještě k dalším aktivitám je to tak akorát. Jsem na jednu stranu ráda, že tady v tom městě nejsme jediní, kdo tuhle práci poskytuje, protože bychom asi neměli šanci to vůbec obsáhnout. Efektivitu naší práce vážně nevím, jak měřit. Já doufám, že to klientům pomáhá. Tady je ten problém, že se to horko těžko dostává zpátky, takže to soudíme z toho, zda nám dají tu zpětnou vazbu, že ano, že děkují. Samozřejmě někdy to je jasné, že se pomůže, že se podaří vymocit třeba náhradu škody. U soudu to dopadne dobře, poděkují a řeknou: „Bylo to fajn. Bez Vás by to nešlo.“ Jen nevím, jak to úplně v tomhle případě sledovat. Už jen proto, že jsme anonymní a několikrát ti lidé přijdou jednou dvakrát, tak ta efektivita se těžko ověří. Nezávisí to jenom na nás, ale i na těch možnostech toho systému. Opravdu kolikrát bychom rádi pomohli, ale právě třeba v případě vymáhání škody, tak tam když je ten viník nemajetný, tak nepomůže ani insolvence ani exekuce, vůbec nic. To je pak těžké měřit, protože ty nástroje chybí.