

**Univerzita Hradec Králové**  
**Filozofická fakulta**

**Bakalářská práce**

**2024**

**Alexandra Kohoutková**

**Univerzita Hradec Králové**  
**Filozofická fakulta**  
**Ústav sociální práce**

**Odborné poradenství pro oběti trestných činů**  
Bakalářská práce

Autor: Alexandra Kohoutková

Studijní program: B0923P240001

Studijní obor: Sociální práce v preventivních službách

Forma studia: Prezenční

Vedoucí práce: PhDr. Daniela Květenská Ph.D.

Hradec Králové, 2024



## Zadání bakalářské práce

<b>Autor:</b>	<b>Alexandra Kohoutková</b>
Studium:	F21BP0302
Studijní program:	B0923P240001 Sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce v preventivních službách
<b>Název bakalářské práce:</b>	<b>Odborné poradenství pro oběti trestných činů</b>
Název bakalářské práce AJ:	Professional counseling for victims of crime

### **Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Východiskem pro zpracování práce bude vymezení pojmů spojené s problematikou trestných činů a poradenství pro oběti trestných činů. Definiuje zejména oběť pohledem viktimologie a následnou spolupráci mezi obětí a odborným pracovištěm, které poskytuje pomoc a poradenství. Ve výzkumné části bude využit kvalitativní výzkum pomocí rozhovoru s pracovníky působícími v poradnách pro oběti trestných činů. Cíl je zjistit, jak pomáhající pracovníci hodnotí systém pomoci obětem trestných činů.

ČÍRTKOVÁ, L. 2014. Viktimologie pro forenzní praxi. Praha: Portál. ČÍRTKOVÁ, L., VITOUŠOVÁ, P. 2007. Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů: příručka pro pomáhající profese. Praha: Garda. MATOUŠEK, O., KŘIŠŤAN, A. ed. 2013. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál. JELÍNEK, J., GŘIVNA, T. 2012. Poškozený a oběť trestného činu z trestněprávního a kriminologického pohledu. Praha: Leges. MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. ed. 2010 Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Vyd. 2. Praha: Portál.

Zadávací pracoviště:	Ústav sociální práce, Filozofická fakulta
Vedoucí práce:	PhDr. Daniela Květenská, Ph.D.
Oponent:	Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce:	30.4.2023

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala pod vedením vedoucí bakalářské práce samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu

V Hradci Králové dne 3.4.2024

Alexandra Kohoutková

## **Poděkování**

Touto cestou bych chtěla poděkovat vedoucí práce PhDr. Daniele Květenské Ph.D. za čas a pomoc, kterou mi věnovala při průběhu psaní bakalářské práce. Jsem jí velmi vděčná za vedení bakalářské práce.

## **Anotace**

KOHOUTKOVÁ, Alexandra. 2024. Odborné poradenství pro oběti trestných činů. Hradec Králové. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta. Vedoucí práce PhDr. Daniela Květenská, Ph.D.

Bakalářská práce systematicky zkoumá odborné poradenství pro oběti trestných činů. Cílem teoretické části je vymezit a popsat pojmy související s tímto tématem a zároveň bude teoretická část východiskem pro zpracování empirické části. Je zde popsán pojem oběť, který je základem celé práce a následné způsoby pomoci a institucí, které se obětem trestných činů věnují. Hlavním cílem empirické části je zjistit, jak pomáhající pracovníci hodnotí systém pomoci obětem trestných činů, pomocí kvalitativního výzkumu, pomocí polostrukturovaných rozhovorů s pomáhajícími pracovníky.

## **Klíčová slova**

Oběť, pomoc, pomáhající pracovník, trestný čin

## **Annotation**

KOHOUTKOVÁ, Alexandra. 2024. Professional counseling for victims of crime. Hradec Králové. Bachelor's thesis. University of Hradec Králové, Faculty of Arts. Supervisor: PhDr. Daniela Květenská, Ph.D.

The bachelor's thesis systematically examines professional counseling for victims of crimes. The goal of the theoretical part is to define and describe concepts related to this topic, while also serving as a theoretical foundation for the empirical part. The concept of victim, which is fundamental to the entire thesis is described here, along with subsequent ways of assistance and institutions dedicated to assisting victims of crimes. The main goal of the empirical part is to find out how assisting social workers evaluate the system of assistance for victims of crimes through qualitative research, using semi-structured interviews with assisting social workers.

## **Key words**

Victim, assistance, assisting social worker, crime

## Obsah

ÚVOD.....	9
I. Cíl práce a nastín metodiky .....	9
1. Oběti trestných činů z viktimologického hlediska .....	11
1.1 Oběť .....	11
1.1.1 Oběť vs. Poškozený .....	12
1.1.2 Typologie oběti.....	13
1.2.3 Dopady trestného činu na oběť .....	14
1.2.4 Práva obětí .....	15
1.2 Viktimologie .....	16
1.2.1 Viktimizace .....	17
2. Formy odborné pomoci pro oběti trestných činů .....	20
2.1 Sociální poradenství a pomoc.....	20
2.2 Krizová Intervence .....	21
2.2.1 Etapy krizové intervence .....	22
2.2.2 Formy krizové intervence.....	24
2.3 Psychosociální krizová spolupráce.....	26
2.4 Právní pomoc.....	28
2.4.1 Zásady právní pomoci.....	29
2.5 Psychologická a psychoterapeutická intervence.....	29
2.6 Mediace jako forma pomoci obětem trestných činů.....	30
2.6.1 Mediace v trestním řízení.....	31
3. Instituce poskytující pomoc obětem trestných činů .....	33
3.1 Bílý kruh bezpečí.....	33
3.2 Probační a mediační služba .....	34
3.3 Intervenční centrum.....	34
3.4 Pracovníci institucí .....	35
3.4.1 Rizikové faktory vyskytující se v pomáhající profesí .....	36
4. Metodická část.....	38
4.1 Hlavní cíl výzkumu .....	38
4.1.1 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek .....	39
4.2 Výzkumná strategie .....	41
4.3 Volba výzkumného vzorku .....	41
4.3.1 Způsob analýzy získaných poznatků výzkumného šetření .....	43
5. Interpretace výsledků výzkumu.....	43



5.1 Hodnocení služeb a zaměření poradenství pro oběti trestných činů (DC1) .....	43
5.2 Hodnocení úrovně a dostupnosti poradenství pro oběti trestných činů (DC2).....	46
5.3 Hodnocení efektivity a nastavení stávajících služeb pro oběti trestných činů (DC3).....	48
5.4 Vyhodnocení výsledků pro dosažení hlavního cíle.....	52
ZÁVĚR.....	55
Seznam použité literatury .....	57
Seznam tabulek.....	59
Seznam příloh .....	59

## ÚVOD

Pro svoji bakalářskou práci jsem zvolila téma Odborné poradenství pro oběti trestných činů, zvolila jsem ho proto, jelikož mě tato oblast již dlouho zajímá a chtěla bych se pomoci obětem jednou věnovat. V rámci studia sociální práce jsem začala zkoumat možnosti, jak by se mohla poskytovat odborná pomoc a podpora pro ty, kteří se stali oběťmi trestných činů. Během této cesty jsem objevila rozmanité formy odborného poradenství a intervencí, které mají potenciál pomoci obětem zvládnout trauma, získat oporu a obnovit svůj pocit bezpečí a důvěry ve společnost. Při rozhodování o tématu bakalářské práce jsem si uvědomila, že studium odborného poradenství pro oběti trestných činů může nejenom rozšířit mou odbornou znalost a dovednosti v oblasti sociální práce, ale také mi umožní přispět k lepšímu porozumění a podpoře této zranitelné skupiny ve společnosti. V moderní společnosti je důležité uznat a porozumět různým aspektům trestných činů, a to nejenom z pohledu trestního práva, ale také z hlediska důsledků, které mají na ty, kteří se stali jejich obětí. Oběti trestných činů představují velmi individuální a důležitou, avšak často opomíjenou část naší společnosti, jejichž zkušenosti a potřeby vyžadují náležitou pomoc a péči.

Teoretická část je rozvržena na tři kapitoly, které vymezují pojmy z dané oblasti. První část práce se zaměří na samotnou definici a charakteristiku oběti, přičemž bude analyzován vývoj tohoto konceptu v rámci viktimologie. Dále se práce zabývá pojmem viktimologie a jeho významem pro porozumění problematice trestných činů. Druhá část práce se zaměřuje na formy odborné pomoci, které jsou dostupné pro oběti trestných činů. Jsou zde diskutovány různé přístupy, které se zaměřují na pomoc a podporu v tíživých situacích oběti. Poslední část práce se zaměřuje na instituce, které poskytují pomoc obětem trestných činů. Jsou zde popsány různé organizace a služby, včetně Bílého kruhu bezpečí, probační a mediační služby, intervenční centra a role pracovníků těchto institucí v podpoře a ochraně oběti.

### **I. Cíl práce a nástin metodiky**

Empirická část vychází z teoretické části a zaměřuje se především na vlastní výzkumný cíl. **Hlavní cíl** se zaměřuje na hodnocení systému pomoci poskytovaného obětem trestných činů z pohledu pomáhajících pracovníků. Cílem této části je získat hlubší vhled

do toho, jak tito pracovníci vnímají efektivitu a účinnost poskytovaných služeb a identifikovat případné nedostatky či oblasti potenciálního zlepšení. Pro dosažení tohoto cíle byl proveden výzkum pomocí kvalitativní metody s využitím polostrukturovaných rozhovorů s pomáhajícími pracovníky, kteří jsou přímo zapojeni do poskytování pomoci obětem trestných činů. Tento přístup umožňuje získat detailní a kontextuální pochopení jejich perspektivy a hodnocení systému pomoci. Hlavní cíl bude rozvržen do tří dílčích cílů:

Dílčí cíl 1: Zjistit, jak pomáhající pracovníci hodnotí služby a zaměření poradenství obětem trestných činů

Dílčí cíl 2: Zjistit, jak pomáhající pracovníci hodnotí úroveň a dostupnost poradenství pro oběti trestných činů

Dílčí cíl 3: Zjistit, jak pracovníci hodnotí efektivitu a nastavení stávajících služeb pro oběti trestných činů

Cílem této empirické části je poskytnout důkladný a informativní pohled na vnímání a hodnocení systému pomoci obětem trestných činů ze strany pomáhajících pracovníků. Výsledky tohoto výzkumu by měly sloužit jako základ pro další diskusi a případná opatření ke zlepšení poskytovaných služeb a podpory této zranitelné skupině jedinců.

## 1. Oběti trestných činů z viktimologického hlediska

První kapitola se zaměřuje na klíčové koncepty viktimologie a jejich význam při porozumění obětem trestných činů. Následně jsou zde projednávány všechny různé aspekty, které ovlivňují reakce, zkušenosti a způsoby jakými může oběť trestných činů reagovat.

### 1.1 Oběť

Pojem oběť, může zahrnovat spoustu definic, kterými lze vyjádřit, že se jedná o osobu či skupinu, která utrpěla fyzickou, emocionální či ekonomickou újmu v důsledku nezákonného jednání. Nejpřesnější popis definuje zákon č. 45/2013 Sb. neboli zákon o obětech trestných činů a o změně některých zákonů: „*Obětí se rozumí fyzická osoba, které bylo nebo mělo být trestným činem ublíženo na zdraví, způsobena majetková nebo nemajetková újma nebo na jejíž úkor se pachatel trestným činem obohatil.*“ (Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů a o změně některých zákonů, 2013, online).

Nicméně, oběť nemusí být pouze přímým objektem trestného jednání, je to často člověk či skupina lidí, která se snaží zvládnout následky a zotavit se z prožité události, zde se jedná například o emocionální trauma, které může mít naprosto devastující následky. Touto obětí se, podle již zmíněného zákona rozumí: „*Byla-li trestným činem způsobena smrt oběti, považují se, utrpěli-li v důsledku smrti oběti újmu, za oběť též její příbuzní v pokolení přímém, sourozenec, osvojenec, osvojitel, manžel nebo registrovaný partner, druh nebo osoba, které oběť ke dni své smrti poskytovala nebo byla povinna poskytovat výživu. Je-li těchto osob více, považuje se za oběť každá z nich.*“ (Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů a o změně některých zákonů, 2013, online). Je důležité si uvědomit, že oběti trestné činnosti nemusí být pouze osoby, které jsou přímo napadeni, zraněni či jinak poškozeni, ale mezi oběti lze řadit rodinné příslušníky, ale i komunity ve kterých se trestná činnost odehrává. Podle Velichovské (2016) lze z viktimologického hlediska oběti trestných činů rozdělit do tří základních skupin:

- Primární – jedná se o oběti přímo zasažené trestným činem
- Sekundární – v tomto případě se jedná o blízké osoby oběti, kteří mají k oběti blízký emocionální vztah
- Terciální – do poslední terciální skupiny se řadí především blízké sociální okolí např.: přátelé, sousedé

Jako samostatnou velmi důležitou skupinu, je důležité uvést i pojem **zvláště zranitelná oběť**, tato skupina zahrnuje jedince, kteří jsou ohroženi různými formami diskriminace, sociálního vyloučení a nedostatečné ochrany ze strany institucí, jsou to dále i osoby, které mají omezený přístup k základním lidským právům a jsou často ponechány bez ochrany a podpory. Definicí zvláště zranitelných obětí stanovuje zákon 45/2013 Sb. §2, kde vymezuje zvláště zranitelnou oběť jako: dítě, osoba vysokého věku nebo je osoba postižena (fyzickým, mentálním nebo psychickým) hendikepem, dále se jedná o oběti trestného činu obchodování s lidmi, oběti sexuálních trestných činů, oběti násilných trestných činů. Čírtková (2014) označuje ve své práci zvláště zranitelnou oběť za oběť vulnerabilní, jinými slovy: *Osoba, která byla kvůli svému věku, fyzickým a mentálním předpokladům či jinak náchylná podlehnout kriminálnímu jednání pachatele. Náchylnost k viktimizaci byla přitom vztahována k omezené kapacitě oběti předcházet újmě či včas rozpoznat kriminální čin.* (Čírtková, 2014, s. 125)

Je velmi důležité si uvědomit zvláštní zranitelnosti těchto skupin lidí a zajistit jim přístup k ochraně, podpoře a základním lidským právům, jelikož se jedná o osoby, které často nemají dostatečný hlas, nebo moc, aby se bránily.

Naopak jak ve své knize popisuje Jelínek a Gřivna (2012), že za oběť lze považovat pouze fyzickou osobu, nikoli právnickou, jelikož právnická osoba se považuje za tzv. umělý subjekt, a nemohu tudíž pociťovat újmu jako fyzické osoby, a proto se u právnických osob používá termín poškozený. Nemění to nic na právech, či náhradách škody, ale právnické osoby se označují za poškozené.

### **1.1.1 Oběť vs. Poškozený**

Jak už zmiňuje předešlá část, existují v tomto případě dva pojmy, které je nutné rozlišovat a to „oběť“ a „poškozený“, jedná se o dva pojmy, které často v právním a sociálním kontextu splývají, mají ovšem odlišný význam. Zatímco oběť je osoba, která utrpěla škodu či újmu v důsledku nezákonného jednání jiné osoby, poškozený je širší pojem, který může zahrnovat jak oběti, tak i osoby nebo subjekty, které byly nějakým způsobem narušeny či poškozeny. Podle Jelínka a Gřivny (2012) odlišují oběť a poškozeného především tyto znaky:

- poškozený je stranou trestního řízení s procesními právy, kdežto oběť je subjektem zvláštní péče poskytované státem

- za oběť lze považovat i pozůstalé oběti, která v důsledku trestného činu zemřela, a to i kdyby taková osoba poškozeného neměla
- poškozenému se nahrazuje újma vzniklá v příčinné souvislosti s trestným činem, u oběti se předchází i druhotné újmě
- poškozeným je z hlediska trestního řádu i právní nástupce, oběť nemůže svá práva jako subjekt zvláštní péče převést právním úkonem na jinou osobu

Jak už t textu vyplývá, je velmi důležité rozlišovat tyto pojmy, aby bylo možné adekvátně reagovat na potřeby a zkušenosti jednotlivých subjektů, postižených trestním jednáním. Obecně tedy platí, že oba termíny se týkají lidí, kteří utrpěli nějakou formu škody, ale mohou být použity s určitými rozdíly v různých právních systémech.

### 1.1.2 Typologie obětí

Typologie obětí se zabývá studiem různých způsobů, jakými se oběti stávají cíli trestné činnosti nebo jiných negativních událostí. V rámci této koncepce se rozlišují různé typy obětí a jejich charakteristiky, které mohou ovlivnit jejich zranitelnost a pravděpodobnost toho, že se stanou obětí. Jelikož je každá osobnost jedinečná a individuální je obtížné jednoznačně určit typ klasické oběti, proto v rámci výzkumů je možno nalézt spoustu typologií, které se snaží oběti rozdělit podle vlastností, způsobu vyrovnávání se s traumatem nebo podle zažitého trestného činu. Podle Čírtkové (2004) patří mezi nejpoužívanější typologie obětí, následující tři: **typologie obětí podle zažitého trestného činu** (zaměřuje se především na oběti přímého násilí ať už se jedná o fyzické či sexuální, domácí násilí nebo oběti s majetkovou újmu), další užívanou typologií je **typologie obětí podle reakce na trestný čin** (posuzuje především chování oběti po prožití události). Poslední nejčastěji užívanou je **typologie obětí podle interakce s pachatelem v době spáchání trestného činu**, kterou podle Čírtkové (2004) definoval viktimolog E.A. Fattah a rozlišil následujících pět kategorií:

1. **Zúčastněná oběť** – v tomto případě trestnému činu předchází interakce mezi pachatelem a obětí a určitým způsobem, se oběť podílí na vzniku
2. **Nezúčastněná oběť** – u této oběti nedochází k žádné interakci mezi obětí a pachatelem a oběť ani nepocituje možný stupeň potencionálního rizika
3. **Provokující oběť** – jedná se o oběť která svým provokujícím chováním významně ovlivňuje interakci mezi jí a pachatelem a navyšuje riziko silné viktimogenní situace.

4. **Latentní oběť** – u této oběti se ve většině případů shledávají všechny viktimogenní faktory a jedná se především o oběti fyzického, sexuálního či psychického násilí, nejčastěji v rodině.
5. **Nepravá oběť** – Oběť se tzv. ocitla ve špatný čas na špatném místě. Roli oběti získává omylem, protože útok byl původně směřován jiným směrem.

### 1.2.3 Dopady trestného činu na oběť

Dopady trestného činu na oběť mohou být rozmanité a mohou zahrnovat jak fyzické, tak i psychické následky, nejedná se o jednorázovou událost, která se odehrála v minulosti a zapomene se na ni. Podle Čírtkové (2015) to má širší i hlubší dopady, které mohou trvat celý život, fyzické zranění je jedním z nejzřetelnějších a často nejviditelnějších dopadů na oběť, ale není to jen fyzická bolest, která může být ještě obtížnější a trvalejší. Tyto následky mohou vést v mnoha oblastech života, od společenských vztahů až po celkovou kvalitu života. Jeden z nejvýznamnějších dopadů je označován jako PTSP – neboli posttraumatická stresová porucha. Čírtková a Vítoušová (2007) uvádí, že pro vznik PTSP záleží především na třech následujících faktorech:

**Previktiminí osobnost** tento pojem odkazuje na osobnostní rysy, chování nebo charakteristiky jedince, které mají vliv na prožívání situací spojených s reakcí na onu událost. U previktimní osobnosti se dále uvádí tři aspekty, které určují schopnost jedince se vyrovnat s trestným činem:

1. Iluze kontroly – je koncept, který se týká mylného přesvědčení, že má jedinec větší kontrolu nad událostmi, než ve skutečnosti má. Oběti, které trpí iluzí kontroly, se mohou domnívat, že jejich rozhodnutí nebo akce mají větší vliv na výsledky, než je skutečnost. Čírtková (2007) dodává, že právě proto bývají tito jedinci trestným činem hluboce a psychicky zasaženi a lze u nich shledávat paranoidní vnímání zcela normálních situací.
2. Deklarovaný, nepravý cynismus – deklarovaný cynismus je termín, který se používá k popisu tendence jedince, který se prezentuje tím, že předstírá jakoukoli emocionální lhostejnost k určitým hodnotám, podnětům či situacím. Může to být i způsob jakým, jakým se snaží chránit před další možnou zranitelností. Proto může být pro blízké okolí poté překvapením, že jedinci se stále nevyrovnali s trestným činem a svoje skutečné emoce a pocity pouze potlačují a následně se z nich stává labilní osoba s málo předvídatelnými projevy chování.

3. Poučená oběť – tento pojem definuje jedince, který vnímá ohrožení a cítí se z určitého pohledu bezmocný, ale zároveň má tendenci hledat pozitivní posuny ve svém chování nebo postojích na základě svých zkušeností.

**Okolnosti trestného činu** jsou dalším faktorem, který ovlivňuje vznik PTSP. Tento faktor podle Gillernové a Boukalové et. al (2006) určuje klíčovou roli pro výsledné dopady trestného činu, mezi které patří např.: stupeň či míra násilí, stupeň či míra ponížení oběti, hodnocení vlastního chování oběti v průběhu trestného činu. Pohled oběti je vždy individuální, a proto nelze očekávat, že reakce jedinců budou vždy shodné nebo stejně popsitelné. Prožití trestného činu může oběti způsobit emoční trauma (pocity strachu, úzkosti, hněvu), ale může mít také dopady na sociální život oběti, které se mohou stydět za to co se stalo a izolovat se od svého blízkého okolí.

**Reakce okolí** – je dalším faktorem, který dle Gillernová a Boukalová et. al (2006) by neměl být v žádném případě opomíjen je i podpora a chování nejbližšího okolí, který může významně ovlivnit návrat oběti do běžného života. Často se zde ovšem vyskytuje fakt, že rodina neví, co oběti pomůže a co jí naopak uškodí. Tento fakt definuje Vágnerová (2012) jako **strategii ignorování této skutečnosti**, kde se jedná o neúčelové chování, které vyplývá z mylné myšlenky toho, že oběť musí na své zážitky zapomenout. Tudiž blízké okolí volí strategii, že se o události nebude hovořit a chovají se jako když se nic nestalo.

#### 1.2.4 Práva obětí

Práva obětí trestných činů jsou soubor právních norem a principů, které mají za cíl chránit a respektovat práva a zájmy osob, které se staly oběťmi trestného činu. V České republice jsou práva obětí trestných činů upravena zákonem č. 45/2013 sb., hlava II. o obětech trestných činů. Mezi práva obětí patří podle zákona č 45/2013 Sb. – Zákon o obětech trestných činů:

- **Právo na poskytnutí odborné pomoci**, oběti mají právo požadovat, která jim pomůže zpracovat trauma a obnovit jejich stabilizaci.
- **Právo na informace**, oběti mají právo být informovány o průběhu trestního řízení, o jejich právech, možnostech ochrany a informace ohledně policejního vyšetřování.
- **Právo na ochranu před hrozícím nebezpečím**
- **Právo na ochranu soukromí**



- **Právo na peněžitou pomoc**, oběti mají právo na náhradu škody, za stanovených podmínek, kterou jí poskytne stát

Práva obětí jsou důležitým nástrojem k ochraně a podpoře osob, které byly poškozeny trestným činem. Poskytují jim důstojnost, respekt a možnost aktivní účasti v trestním řízení a také jim zajišťují právní pomoc a ochranu před dalším poškozením. Je velmi důležité, aby tyto práva byla respektována a využívána k poskytnutí spravedlnosti a podpory obětem.

## 1.2 Viktimologie

Viktimologie (z latinského *victima*) je multidisciplinární obor, který se především zabývá studiem obětí trestných činů a jejich následků na jednotlivce, ale i na celou společnost. Podle Čírtkové (2004) lze viktimologii definovat jako vědecký způsob zkoumání především o tom, k jakým změnám dochází v chování a prožívání těch, kteří se stali obětí trestného činu a vypracování poznatků o tom, jak se lze účinně vyhnout roli oběti a s pomocí jakých opatření lze snížit riziko ohrožení na minimum. Je velmi důležité ani neopomenout fakt, že se viktimologie zabývá i tím jaké jsou interakce mezi pachatelem a obětí a spáchaným trestným činem. Ve své práci Čírtková (2004) uvádí, že důležitou součástí z psychologického hlediska je i posuzování **viktimogenních faktorů**, které doplňují různé zdroje rizik, které jsou individuální vzhledem k osobnosti každého jedince, viktimogenní faktory rozděluje následovně:

- Sociální – jedná se především o sociální status, sociálně rodinná patologie apod.
- Osobnostní – individuální vlastnosti, které jsou predispozicemi k roli oběti
- Behaviorální – tento faktor se zaměřuje na rizikové chování, jako např. výběr lokalit

Tyto zmíněné faktory mohou být kombinovány a interagovat spolu, jsou to podmínky, situace nebo charakteristiky toho, proč se jedinec stal obětí trestného činu. Porozumění těmto viktimogenním faktorům je klíčové pro vytváření účinných strategií prevence viktimizace a poskytování podpory obětem. Velichovská (2016) řadí mezi viktimogenní faktory i **viktimogenní situace** – jedná se o místo a čas kde je vyšší pravděpodobnost toho, že se jedinec stane obětí, obecně lze říci, že se za to považují lokality, které mají následné znaky:

- V lokalitě neexistují sousedské vztahy

- Jsou tzv. sociálně nepřehledné, což znamená, že nejde rozeznat cizince od obyvatel
- Mají velmi vysokou hustotu sítí veřejné dopravy, nebo jsou alespoň tyto prostředky snadno dostupné
- Jedná se o velká města, kde se vyskytují levné byty, ve kterých žije vysoký podíl nezaměstnaných mužů

Jedná se tedy o místa, kde je vyšší pravděpodobnost kriminálního jednání, jelikož zde existuje mnoho zákoutí a nedostatečně osvětlené části, které lákají potencionální pachatele k trestnému jednání.

Jedním z hlavních cílů viktimologie je podle Čírtkové (2004) i zkoumání faktorů, které určitým způsobem mají za následek zvyšující riziko se stát obětí trestného činu. Mezi analyzované aspekty zvyšující riziko se řadí sociální, kulturní, ekonomické a psychologické faktory, které mohou mít za následek to, že se někdo právě stane terčem protiprávního jednání. Často se zde setkáváme s mýtem, že sama oběť si za své poškození může sama. Jak uvádí ve své knize Čírtková (2014), tak s touto myšlenkou pracoval již francouzský právník B. Madelson, že budoucí oběti svým chováním vlastně vybízejí ke své vlastní viktimizaci, který byl později za svojí práci konfrontován, že se jedná spíše o očerňování obětí. S tímto názorem, že se oběti sami vydávají napospas pachateli se můžeme setkat i aktuálně, nejvíce se s tím setkáváme u znásilnění, kde veřejnost vystupuje s tím, že si vlastně oběť za to mohla sama, protože byla vyzývavě oděna, je to sice pravda, ale stále platí to, že pachatel neměl jakékoliv právo se jí dotknout a způsobit jí tím újmu.

Je tedy si důležité uvědomit, že oběť není nikdy zodpovědná za samotný trestný čin, který na ní byl spáchán a pachatel sám nese plnou zodpovědnost, nicméně společnost i uznává, že oběť může mít určitý podíl nad svým rozhodnutím v určitých situacích a vědomě či nevědom riskovat, ačkoli to neznámá, že je zodpovědná za jednání pachatele.

### **1.2.1 Viktimizace**

Viktimizace se zabývá procesem, kdy se jedinec nebo skupina lidí stávají obětí určitého trestného činu, škodlivého jednání či diskriminace. Tato oblast především zkoumá, jakým způsobem jsou oběti vybírány, jaké jsou důsledky viktimizace pro jejich fyzické, emocionální a sociální zdraví, a jak lze obětem poskytnout podporu a pomoc. Podle

Matouška (2008) lze samotnou viktimizaci definovat jako proces v jehož průběhu se stane obětí, v tomto procesu hraje podstatnou roli chování pachatele, chování oběti a chování sociálního okolí oběti, přičemž také využívá pojmu *viktimita* – dispozice člověka k tomu, aby se stal obětí trestného činu.

Viktimizace oběti je důležitým oborem, který pomáhá společnosti lépe porozumět fenoménu viktimizace a přispívá k vytvoření efektivnějších strategií prevence a ochrany obětí. Procesem viktimizace se zabývá spousta autorů, přičemž se rozeznává primární, sekundární viktimizace, někteří autoři se přiklání i terciální viktimizaci. Velichovská (2016) ve své knize klade důraz především na primární a sekundární viktimizaci, kde obě kategorie definuje následovně:

**Primární viktimizace** tento proces představuje bezprostřední poškození konkrétním deliktem, v jehož důsledku se člověk stává obětí trestného činu. Vyhodnocuje se zde především míra újmy způsobená pachatelem tzv. primární rány neboli také poškození, kterými oběť trpí, zde se např. řadí následky včetně fyzických zranění, trauma, finanční ztráty (materiální), psychických potíží a narušení osobního pocitu bezpečí. Čírtková (2007) také dodává, že trestný čin je vždy vlivným zásahem do fungování v životě oběti a rozděluje tři typy trestného činu z pohledu oběti:

- Svévolná událost – neexistuje pro oběť vysvětlení, proč se tak stalo
- Nenadálá událost – nepříjemné zaskočení oběti
- Krizová událost – její zvládnutí vyžaduje mnoho psychických sil a napadá obrané mechanismy

Když opomeneme újmu fyzickou a finanční, které jsou také značným poškozením oběti, tak zde shledáváme i velmi důležitou část a tou je újma emocionální, do které se řadí např. strach z pachatele, či z opakování události která se stala. Tato forma újmy, je někdy méně viditelná než újma fyzická, avšak může být stejně ničivá nebo i více. Dochází zde k tzv. „rozpadu světa“ oběti, kde se stále vrací vzpomínky na onu událost. V rámci primární viktimizace je podle Čírtkové (2015), důležité posuzovat i klíčový fakt toho, že trestný čin nabourává dvě důležité životní iluze, jako první iluze je zmiňována **ztráta iluze dobrého světa**, kde oběť postrádá schopnost důvěry v druhých a prožívá stále pocit strachu. Druhá iluze se týká **ztráty iluze kontroly**, přičemž zde se oběti jeví jako nereálné kontrolovat svůj vlastní život, neboť se dostává do situací, ze kterých si nedokáže poradit a má pocit bezmoci. (In Čírtková a Vitoušové et al. 2007),

**Sekundární viktimizace** neboli také druhotné poškozování oběti. V tomto případě je jedná o reakce společenského i blízkého okolí. Podle Čírtkové (2004) se jedná o „*újmu vznikající v důsledku reakcí formálních instancí sociální kontroly nebo neformálního sociálního okolí*“. Sekundární újma může být způsobena nevhodným chováním, zpochybňováním viny pachatele, necitlivost k oběti, ale i například nedostatečná informovanost oběti právní problematice. Tomuto tématu se se ve své publikaci věnuje i Matoušek (2008), který vytýká trestním kodexům to, že oběť není žádným způsobem chráněna před nepříznivými vlivy vyšetřování trestného činu i soudního projednávání věci, a není zde nastavena dostatečná podpora pro ty, kteří si tím procházejí. Jelikož právě rozpominání a vypovídání oběti před soudem, může mít vysoký vliv na psychiku oběti.

Vítoušová (2016) přisuzuje druhotné poškozování oběti v první řadě **blízkým osobám** (přátelé, rodina), kde blízcí mohou zpochybňovat újmu, obviňování oběti, že si za to může sama, nebo také může jedinci velice ublížit stálé rozebírání toho co se stalo. Dále také podstatným subjektem mohou být také **OČTŘ** (police, státní zástupci, soudci), zde problém nastává zpochybňování pozice oběti, opakované výpovědi, ale i netaktní přístup vyšetřovatelů. Mezi další subjekty, lze zařadit: média svědky, znalce, obhájce pachatele.

**Terciální viktimizace** je třetí fází viktimizace, která označuje další úroveň dopadu, který viktimizace má na jednotlivce nebo skupinu. Tato forma viktimizace se zaměřuje na negativní dopady, které pronikají do dalších oblastí života a sociálních sítí. Sochůrek uvádí, že terciální viktimizace je: „*trvala změna psychiky, životní linie nebo životního programu poté, co se člověk stal obětí trestného činu nebo jiné nepříznivé události*“ (Sochůrek, 2013, s.28). Čírtková definici terciální viktimizace poněkud detailněji definovala jako: „*stav, kdy jedinec není s to se přiměřeně vyrovnat s traumatickou zkušeností, přestože z objektivního hlediska došlo k nápravě a odškodnění.*“ (Čírtková, 2004, s.117)

## **2. Formy odborné pomoci pro oběti trestných činů**

Odborná pomoc pro oběti trestných činů je klíčovou součástí spravedlnosti a obnovy jejich kvality života. Když se lidé stávají oběťmi, čelí nejen fyzickému a emocionálnímu zranění, ale také často pocitu ztráty kontroly a bezpečí ve svém životě. Poskytnutí odborné podpory a pomocných služeb může být zásadní pro zvládnání následků trestného činu a procesu hojení. Prvním krokem k poskytnutí odborné pomoci je porozumění povaze zločinu a jeho dopadu na oběť. Každý trestný čin má odlišné důsledky a může vyvolávat různé reakce. Je klíčovým bodem poskytnout klientovi znalosti a navigaci v celém systému pomoci a zároveň předat klientovi znalosti o tom, jak funguje soudní proces nebo jaké jsou jejich práva a možnosti. Oběti často prožívají pocit ohrožení a zranitelnosti po trestném činu, a proto je důležité zajistit prostředí, které je pro ně bezpečné, to může zahrnovat fyzickou ochranu, psychologickou podporu a poradenství, které pomáhá obětem zvládat stres a úzkost spojenou s traumatickou událostí.

### **2.1 Sociální poradenství a pomoc**

Sociální poradenství a sociální pomoc dle Čírtkové a Vitoušové (2007) pro oběti trestného činu jsou zásadními pilíři spravedlnosti a sociální rehabilitace v každé společnosti. Tyto služby nejenže poskytují praktickou a emocionální podporu pro ty, kteří se stali oběťmi trestného činu, ale také přispívají k jejich uzdravení a obnovení důvěry v právní systém a společnost jako celek. Nejzásadnějším aspektem sociálního poradenství je poskytování bezpečného a důvěrného prostředí, kde mohou oběti sdílet své zkušenosti, pocity a obavy. Dále sociální poradenství pro oběti, poskytuje praktickou a emocionální podporu při navigaci v právním systému a procesu trestního stíhání pachatele. Dle Matouška (2003) se poradenstvím dnes zabývají všechny pomáhající profese a je považováno za multioborovou činnost, které se rozdělují především na základní a odborné sociální poradenství:

**Základní poradenství** je poradenstvím, kde se primárně poskytují základní informace o jejich nárocích a možnostech, která jejich tíživá situace vyžaduje. Podle Matouška (2008) může také zahrnovat poskytování praktické pomoci a navigace v systému sociálních služeb. Spoustu obětí, ať už vlivem trestného činu, či i z dob před činem, můžou být zasaženi špatnou finanční situací, proto poradci mohou poskytnout klientům přístup k různým formám podpory, jako jsou sociální dávky. V případě je i možnost ve spojení se soukromými sektory, sehnat klientovi finanční pomoc, darem. V základním sociálním

poradenství poradci mohou také nabídnout informace, zdroje a doporučení, které pomáhají jednotlivcům rozvíjet dovednosti potřebné k jejich problémům s odkázáním na služby odborného sociálního poradenství.

**Odborné poradenství** se vykonává především v občanských poradnách a poskytuje už konkrétní pomoc při řešení jejich problémů a je specializovanou formou podpory poskytovanou lidem, kteří se stali oběťmi kriminálního jednání. Matoušek (2003) poukazuje, že forma pomoci je zaměřena na poskytování komplexního a citlivého přístupu k lidem, kteří si prošli traumatickou událostí. Klíčovým aspektem je především emocionální podpora, kde se klientům pomáhá zpracovat a porozumět jejich emocím a reakcím na onu událost.

Mezi základní služby sociální prevence pro oběti trestných činů jsou dle zákona č.108/2006 § (Zákon o sociálních službách) jsou: Tísňová pomoc, telefonická krizová pomoc, krizová pomoc a intervenční centra

## **2.2 Krizová Intervence**

Jednou z nejznámějších a také prvotní formou pomoci je krizová intervence pro oběti trestných činů a je zároveň klíčovým prvkem ve společnosti, který pomáhá jednotlivcům zvládat traumatické události a obnovovat jejich pocit bezpečí a důvěry. Tato forma pomoci je založena na porozumění a respektu k individuálním potřebám každé oběti, přičemž se zaměřuje na poskytování podpory, informací a návodů, které mohou pomoci v procesu zotavení. V odborném poradenství pro oběti trestných činů, hovoříme o **formální krizové intervenci**, podle Špatenkové (2011) by krizová intervence měla být oběťm poskytována rychle a bezprostředně a neměla by překonávat žádné zbytečné překážky v podobě čekání na doporučení. Vodáčková (2002) definuje krizovou intervenci jako odbornou metou práce s klientem, při které je nejdůležitějším prvkem strukturovat klientovu situaci a zastavit či zmírnit ohrožující tendence v jeho chování a zároveň se zaměřit na klientovu minulost i jeho budoucnost. Dále doplňuje i skutečnost, že krizová intervence je úzce spjata s psychoterapií, která přináší možnost reflektovat klientovo prožívání a chování v přímé souvislosti s jeho osobou.

Další důležitou součástí je rozdělení krizové intervence v užším a širším slova smyslu, kterou následovně doplňuje Špatenková (2011), kde na krizovou intervenci v užším slova smyslu pohlíží tak, že se jedná o dané techniky a strategie při přímé práci s klientem v krizi, kdežto krizová intervence v širším slova smyslu představuje již metodu, která má

za cíl eliminaci současné situace, v níž se klient nachází a její následnou stabilizaci. Z toho vyplývá, že krizová intervence sebou nese specifické znaky při práci s obětí, které je nutné vnímat a Špatenko (2011) je určuje následovně jako:

- Krizová intervence by měla být **okamžitou pomocí** a poskytnout jí tak rychle, jak je jenom možné
- **Redukovat ohrožení oběti** – zajistit adekvátní podporu a pocit bezpečí, aby se oběť cítila komfortně
- Zaměřit se na problém „teď a tady“, jedná se tedy o zaměření se na aktuální situaci
- Jelikož se jedná o akutní a aktuální situaci, poskytuje se krátkodobá pomoc a je tedy nutné **tzv. časové ohraničení**
- Další znak se zaměřuje na to, že oběť je momentálně v možném ohrožení zdraví či života a je tedy nutné klást důraz na **strukturovaný, aktivní až direktivní přístup**
- Jedním z nejdůležitějších znaků je hlavně **individuální přístup** – musí se brát v potaz jedinečnost každého člověka a jedinečnost případu

Vodáčková (2002) přidává další znaky, na které by se nemělo opomenout, při poskytování krizové intervence jako např.: **blízkou minulost** klienta jinými slovy nahlízet na to, jak celá krizová situace vznikla a co tomu všemu předcházelo, ale zároveň i zacházet s klientem do **blízké budoucnosti** a neřešit vzdálenou budoucnost. Dalším důležitým znakem je i posilování kompetencí klienta, aby ve své situaci zvládl co nejvíce věcí vlastním jednáním.

### 2.2.1 Etapy krizové intervence

Krizová intervence není pouhý stav věci, ale jedná se o proces pomoci mezi klientem a pracovníkem, etapový proces krizové intervence poskytuje rámcovou strukturu pro systematickou pomoc jednotlivcům v obtížných časech. Tato struktura umožňuje intervenčním pracovníkům efektivně adresovat potřeby klienta a poskytnout účinnou a cílenou podporu, která jim má pomoci zvládnout krizovou situaci a dostat se do fáze před jejím započítím. Špatenková (2011) rozděluje tři hlavní etapy: zahájení, realizace a ukončení.

**Zahájení krizové intervence** je první etapou a zaměřuje se na navázání kontaktu s klientem, první etapou je i zajištění bezpečí, protože klient, který se necítí bezpečně nemůže svými vlastními silami v intervenci pokračovat a navázání kontaktu je velmi

obtížné hlavně po psychické stránce. Vodáčková (2002) zároveň doplňuje, že při zahájení je důležitým prvkem i prvek technický, který by měl vytvářet laskavé a přátelské prostředí, které bude komfortní pro klienta (může se jednat o pouhou sklenici vody, dostupnost kapesníčků či informace o daném zařízení), další prvek je obsah informací, ten spočívá v informovanosti klienta o tom, jaké je časové rozmezí, s kým bude mluvit nebo co vše lze využít.

**Realizace krizové intervence**, jinými slovy také hodnocení krize a získávání relevantních informací. Tato etapa zahrnuje získání uceleného pohledu na celou situaci, s níž se jedince potýká, to se týká posouzení rizik, zdrojů a potřeb klienta. Podle Baštecké (2005) vše začíná otázkou „Co se stalo?“, pomocí této otázky se pracovník snaží zjistit se společným úsilím klienta co je problém, ohnisko a celý spouštěč krize a zjišťuje se co je klientova zakázka. V následné fázi této etapy se vytváří **plán pomoci**, který je vytvářen individuálně kladen na potřeby klienta, a zaměřuje se na cíle pomoci, postupy a měřitelnost, pomocí kterého se posoudí účinnost. Hlavním a prvním bodem plánu je podle Špatenkové (2017) zjistit, zda má klient tzv. sociální oporu (myšleno v rodinném kruhu či blízkém okolí), která by mu mohla poskytnout oporu a laickou pomoc, která by mohla být i rozvojem ke klientově schopnosti samostatně rozhodovat.

Cílem celé této etapy je pomoci člověku v krizi najít co nelepší prostředek podpory k vyhledání řešení jeho situace a vrátit se zpět do života před onou událostí. Baštecká (2005) užívá k dosažení cíle několika prostředků:

1. **Obecnou podporu** – která spočívá v lidském přístupu a pochopení klientovi situace ze strany pracovníka a hájení všech jeho zájmů
2. **Úprava podmínek a prostředí** – ty vychází i již zmíněné obecné podpory, která má za účinek odstranit klientovu zátěž a změnit klientovu situaci.
3. **Provádění tím, co lze očekávat** – jak už vychází z názvu, tak s pomocí tohoto prostředku se pracovník snaží seznamovat klienta s tím co může v jeho situaci nastat, jaké pocity a myšlenky se mohou objevit, aby si klient sám uvědomil, že jeho prožitky a zkušenosti jsou podobné i jiným a on mohl získat oporu v sám sobě.
4. **Zprostředkování návazných služeb** – jak už bylo zmíněno krizová intervence je krátkodobou akutní pomocí, tudíž pokud pracovník vyhodnotí, že klient



potřebuje doplňkové či návazné služby a bude s tím souhlasit i klient, dochází k informování klienta o systému celé sítě služeb, které by mohl klient dále využívat. Po souhlasu klienta mu pracovník může následné služby i zprostředkovat, klient má ovšem právo nabízené služby nevyužít.

**Ukončení krizové intervence** je poslední etapou spolupráce. Ukončení nastává v případě, že je situace klienta stabilizována a zároveň si je klient vědom co krizi způsobilo a jak jí má nadále sám překonat. Matoušek (2003) doplňuje že za stabilizovaného klienta se považuje ten, který je schopen sám uvažovat o dalších možnostech, je schopen volit varianty dalších opatření, je schopen pracovat se svými emocemi. Dále je potřeba zakončit intervenci vysvětlením a pochopením možnostmi klienta co dělat, kdyby se situace znovu zhoršila.

### **2.2.2 Formy krizové intervence**

Formy krizové intervence jsou různorodé a přizpůsobivé potřebám jedince v krizi. Každá forma intervence má své vlastní charakteristiky a způsoby, které mohou být efektivní v různých situacích, a proto je důležité vybrat tu nejvhodnější pro potřeby konkrétního klienta. Formy odborné pomoci osobám v krizové situaci se rozdělují podle daných kritérií, dvě základní formy definuje Špaténková (2011) podle typu kontaktu mezi krizovým interventem a klientem na dvě formy **prezenční a distanční**.

**Prezenční forma pomoci** se zaměřuje na poskytování pomoci a podpory jednotlivcům v krizi prostřednictvím osobní interakce a přímé přítomnosti intervenčního pracovníka. Prezenční forma pomoci se dále rozděluje na tři typy:

- Terénní služby – tato forma krizové podpory se poskytuje přímo v prostředí kde se krize odehrává. To může zahrnovat návštěvy domů, nemocnic nebo jiných míst, kde se jedinec nachází. Terénní intervenční pracovníci poskytují okamžitou pomoc a podporu, což může být klíčové pro minimalizaci rizik
- Ambulantní pomoc – je forma podpory a pomoci, která je poskytována primárně v prostředí instituce, nejčastěji kancelář intervenčního pracovníka. Tato forma intervence je vhodná pro klienty, které nevyžadují okamžitou akutní pomoc, ale potřebují podporu ke zvládnutí krizové situace.
- Pobytové služby – poslední formou prezenční pomoci je forma pobytová, která se zaměřuje na poskytování podpory a pomoci v rámci speciálních zařízení, kde mohou zůstat po omezenou dobu, obvykle krátkodobě. Poskytuje bezpečné a

podpůrné prostředí pro klienty, kteří se potýkají s akutními krizovými situacemi. Příkladem pobytové služby pro klienty v krizi jsou krizová centra či ústavy pro krizovou intervenci.

**Distanční forma pomoci** je způsob poskytování podpory a pomoci jednotlivcům v krizi pomocí komunikačních technologií a vzdálených prostředků. Tato forma intervence je vhodná pro situace, kdy není možnost nebo klient odmítá osobní setkání. V distanční formě pomoci Špaténková (2011) hovoří především o telefonické a internetové formě. Pro tuto formu pomoci byly vybudovány linky bezpečí či důvěry nebo pomoci internetových medií. Tyto formy pomoci začali hojně využívat klienti především v době epidemie covidu -19, kdy byla osobní setkání značně omezená. V distanční formě krizové pomoci lze sledovat spoustu výhod pro klienty, kterým se věnuje Vodáčková (2002), mezi zmíněné výhody lze zařadit: snadnou dostupnost a bezbariérovost, anonymitu, rychlost (nonstop provoz linek, které poskytují okamžitou intervenci), smysluplně i hovorům které se jeví jako ze srandy, ale mohou mít daleko větší význam. Dále může distanční forma pomoci být i motivací pro klienta k osobnímu setkání s institucí krizové intervenční pomoci, kam ho pracovník krizové linky může odkázat.

Na druhé straně Vodáčková (2002) poukazuje i na zápory či meze distanční pomoci, které mohou být omezující v podpoře a pomoci klientovi. Jelikož se stále jedná o technologii, může například dojít k přerušení hovoru či klient může zavěsit což má pak negativní dopady na poskytnutí pomoci. Dalším negativním dopadem může být i to, že pracovník nemá dostatečný přehled o stavu klienta, zejména z toho hlediska, že nemůže pozorovat nonverbální signály a projevy klienta zároveň nemá zpětnou odezvu o tom, jak celá klientova situace dopadla. Posledním záparem může být i situace, když klient vyžaduje zároveň i lékařskou či farmakologickou pomoc, což je velmi obtížné provést na dálku, pracovník sice musí být orientovaný v psychofarmakách, ovšem nesmí klientovi radit co se týká jejich užívání.

Celkově lze říci, že krizová intervence je důležitou formou podpory poskytovanou v akutních krizových situacích, Tato forma intervence poskytuje bezpečné a podpůrné prostředí, okamžitou podporu a pomoc zvládnout krizové situace a obnovit jejich předkrizový stav a funkčnost.

## 2.3 Psychosociální krizová spolupráce

Psychosociální krizová spolupráce je přístup k poskytování pomoci jednotlivcům v období krize, která může být způsobena různými událostmi nebo situacemi, jako jsou přírodní katastrofy, úmrtí blízké osoby nebo jiné traumatické události. V dobách krizí je důležité mít přístup k účinným prostředkům, která pomohou zvládnout nepředvídatelné situace a zachovat psychickou rovnováhu. Představuje především integrální aspekt ve zvládnutí krizových situací, mezi které se hlavně zařazují hromadná neštěstí či mimořádné události, kde se vyskytuje více zasažených osob, jako příklad je nedávná velmi tragická událost na filosofické fakultě Univerzity Karlovy. Na psychosociální krizovou spolupráci se zaměřuje Baštecká (2013), podle které se především jedná o multidisciplinární pomoc lidem, kteří byli zasaženi krizovou situací, která má svoje určité vymezení, povahu, cíl a zároveň je sdílena lidmi v různých rolích a profesích. Jedná se o terénní, včasnou a mezioborovou pomoc na kterou je nutná odborná připravenost. Hlavním cílem je tedy poskytnout komplexní podporu a pomoc, na která zahrnuje psychickou sociální a praktickou pomoc.

Psychosociální pomoc se stejně jako další formy odporného poradenství zaměřuje především na zvládnutí zátěže spojených s krizovou situací, ale klade velký důraz na spolupráci zdrojů sociální opory. Ale má i velmi důležité hodnoty, na které musí být kladen důraz, Baštecká (2013) se opírá především o následující hodnoty:

**Hodnoty**, které je nutné chápat a dodržovat jsou hlavně *partnerství a spolupráce*, kam se řadí složení týmů pomoci z různých profesionálních oborů (psychologové, sociální pracovníci a složky IZS), kteří společně pracují na poskytování komplexní péče. Efektivní komunikace a koordinace mezi různými subjekty je velmi důležitou součástí psychosociální krizové spolupráce. Další důležitou hodnotou je *lidská důstojnost*, nebo též ochrana lidské důstojnosti, tato hodnota především směřuje na to, aby se při nešťastné hromadné události nezapomnělo na žádného jedince, ale zároveň docházelo k podpoře celého zasaženého společenství. Tato hodnota je ve spojitosti i s hodnotou *rozmanitosti*, kde je nutno brát ohledy na to, že každý je individuální a k vypořádání s krizovou situací mu pomáhá něco jiného, tudíž se musí volit vhodné strategie. Poslední velmi důležitou hodnotou je *víra, přesah a smysl*, jinak řečeno každá krize je příležitostí pro růst a uvědoměním, že jistota a bezpečí nejsou zcela v naší moci.

Jak už z hodnost vyplývá plyne z povahy psychosociální krizové spolupráce, jedná se multidimenzionální přístup k poskytování podpory jednotlivcům a komunitám během krizových situací. Tato pomoc kombinuje psychickou podporu s posilováním sociálních zdrojů. Hlavním cílem je poskytnout pomoc lidem pomocí prostředků a dovedností potřebných k překonání krize a obnovení normálního životního stylu. Kavan in Baštecká (2013) poukazuje na poskytování pomoci ve třech daných časových úsecích:

**Pomoc bezprostředně po události**, kterou poskytují psychosociální intervenční týmy na místě události ihned po činu. Hlavní náplň pomoci v tomto časovém úseku spočívá podle Hoskovcové (2021) v: podpoře a první psychické pomoci, kontakt s veřejností pomocí médií, okamžitě informovat poskytovatele linek pomoci, které budou sloužit pro telefonickou pomoc a odkazování, zařídit koordinaci všech týmu na místě neštěstí

**Pomoc první měsíc po události**, kterou taktéž poskytují intervenční týmy ve spolupráci s místními zdroji. Baštecká (2003) doplňuje, že náplň pomoci je zde osvěta v oblasti účincích traumatizující události, vyhotovení databáze všech lidí zasažených událostí, preventivní návštěvy u lidí zasažených krizovou situací a následné krizové poradenství a posuzování aktuální situace či v případě potřeb nasměrování do navazujících služeb. Posledním bodem pomoci, mohou být i krátkodobé pomoci se zařizováním pojištění či zařízením pohřbu.

**Dlouhodobá pomoc** v této fázi už není zapojení psychosociálních intervenčních týmů, ale pomoc přebírají místní organizace, kde je hlavním úkolem pomoci klientovi celou krizovou situaci překonat a poskytnout poradenství kde mu mohou být poskytnuty vyžádané informace a rady.

K celému procesu jsou zapotřebí prostředky a nástroje využívané ke vztahu rozmanitosti situace. Podle Baštecké (2013) se jedná o velmi rozmanité prostředky, jako jsou: "

- **První občanské pomoci**, je poskytována primárně na místě a potřeby oběti jsou z pravidla pouze předpokládány
- **Časná intervence**, je prvotní odbornou pomocí, se kterou se oběť setká a je tedy velmi důležitou součástí celého systému. Jedná se zejména o krizovou intervenci s vhodně zvolenými terapeutickými přístupy. Nesmí se ale opomenout ani na komunitní intervence, při kterých je zapojena celá komunita zasažených nešťastnou událostí.

- **Tvorba a analýza** krizových a bezpečnostních plánů, které obsahují jednotlivé kroky a možnosti poskytování pomoci a zároveň i koordinaci spolupráce všech týmů
- **Posilování sociálních sítí** umožňuje pomoc jednotlivcům identifikovat a využívat své sociální zdroje (rodina, přátelé, blízké okolí), jako zdroje sociální podpory.

Psychosociální krizová spolupráce představuje klíčové prostředky pro poskytování pomoci a péče v obtížných časech, Jejich povaha spočívá multioborových přístupech, efektivní spolupráce a profesionalita, komunitních organizací a jednotlivců zasaženými událostí, může výrazně přispět k obnově a zvládnutí krizové situace s minimálními dlouhodobými dopady. Je ale nezbytné, aby tyto principy byly integrovány do praxe a aby byly dostupné pro všechny a všude, kde je potřeba pomoc a podpora v obtížných časech.

## 2.4 Právní pomoc

Právní pomoc obětem trestných činů je klíčovým aspektem spravedlnosti a lidských práv v každé společnosti. Hraje zásadní roli v zajišťování rovnosti před zákonem a ochraně práv jedinců. V mnoha případech jsou oběti zranitelnými členy společnosti, kteří se mohou ocitnout v situaci emocionální a finanční slabosti, často nevědí, kam se obrátit a jaké mají možnosti. Poskytování právní pomoci jim umožňuje získat přístup k informacím, ochraně a pomoci, kterou potřebují k obnovení svého života a zvládnutí dopadů a následků trestného činu. Dle Policie ČR (2024) spočívá právní pomoc obětem především v poskytování služeb, které zahrnují **zastupování v řízení před soudy**, jedná se o řádné právní zastoupení a aby byly informovány o svých právech a možnostech (poradenství, pomoc při vyplňování formulářů, doprovázení na soudní jednání s podporou během celého procesu). Vágnerová (2014) zároveň doplňuje, že právní pomoc by měla být zaměřena i na poskytnutí informací o pravidlech vyšetřování a samotného soudního projednávání.

Právní pomoc je dle zákona č. 45/2013 §6 poskytována obětem či osobě blízké, která byla dotčena bezplatně za podmínek, které jsou stanovené v právním předpise a může jí poskytovat pouze advokát. Advokáti, kteří mohou služby poskytovat jsou zapsáni v registru poskytovatelů pomoci pro oběti trestných činů.

### 2.4.1 Zásady právní pomoci

Nespornou výhodou právní pomoci obětem je zlepšení důvěry v právní systém, když mají oběti pocit, že jsou respektovány a chráněny, je pravděpodobnější, že budou ochotně spolupracovat s orgány činnými v trestním řízení. Důvěra ve spravedlnost je základním kamenem fungujícího právního systému. Jako každá poskytovaná pomoc obětem trestných činů má své zásady i pomoc právní. Čírtková a Vitoušová (2007) popisují základní zásady, které jsou velmi důležité pro práci s oběti, mezi nejzákladnější zásadu řadí:

**Práce s verzí z porady pro oběti** – právní pomoc musí být vždy bez jakýchkoliv výjimek založena na verzi, kterou po práci s obětí určilo poradenské středisko spolu se klientem. Jedná se o nejzákladnější zásadu z důvodu, že určuje další postup, rozsah a celý obsah pomoci, který bude využit při právní pomoci.

**Nabídka dalších možností** – další zásadou či obsahem právní pomoci by mělo být i nabídnutí dalších možností a dalších kroků, které zahrnuje vysvětlení obsahu pomoci nebo možných dopadů. Velmi důležitým pravidlem ovšem klienta do ničeho nenutit i když poradce ví, že by to bylo správným krokem a pouze mu vysvětlit a ujistit ho v jeho možnostech, protože právě tím poskytne potřebné informace klientovi, konečné rozhodnutí bude ovšem záviset na samotném klientovi.

### 2.5 Psychologická a psychoterapeutická intervence

Psychologická a psychoterapeutická intervence pro oběti, je klíčová pro zajištění toho, aby oběti nebyly ponechávány samy sobě ve zpracování traumatických událostí. Trestné činy mohou mít dlouhodobé následky pro duševní zdraví, jako je např. již zmíněné PTSD nebo také deprese či úzkostné poruchy. Čírtková a Vitoušová (2007) rozděluje intervenci z časového pohledu na intervenci zaměřenou na oběť v akutním stavu těsně po činu a oběť ve stabilizovaném stavu v různých fázích po činu s tím, že se samozřejmě liší zásady a doporučení pro poskytování intervence. U oběti v akutním stavu po činu, hraje velkou roli poskytnutí včasné intervence, protože právě v tomto čase jsou oběti schopné reagovat a zároveň jsou velmi zranitelné. Čírtková a Vitoušová (2007) dále uvádějí, že v tomto stavu se oběti poskytuje zejména **psychologická první pomoc**, která probíhá přímo na místě kde se trestný čin stal, kde jí může poskytnout téměř kdokoli kdo se aktuálně na místě činu nachází (psychologové, terapeuti či složky IZS). Další možností včasné intervence je **terapie akutního traumatu**, tuto intervenci už nemůže použít kdokoli a

jedná se už o pomoc od specialisty a provádí se zhruba po dvou dnech od trestného činu. Obě formy intervence mají shodné cíle, které se zaměřují na zvládnutí stresové situace, stabilizace oběti, a především se zaměřují na obnovení klientových přirozených pochodů, které mu pomohou překonávat zážitky z prožité události.

Naopak oběť ve stabilizovaném stavu je klient, který momentálně vyhledává služby poradenských center za cílem získání konkrétních informací, pomoci a podpory ve zvládnutí strachu, či potřebu rad ohledně trestního jednání. Čírtková a Vitoušová (2007) že mimo již zmíněných obětí přicházejí i oběti, které jsou činem velmi traumatizovány, což je pak velmi těžká poradenská situace, jsou to oběti nejčastěji násilných trestných činů (znásilnění, přepadení, domácí násilí či pozůstalí). U těchto klientů je pak nejdůležitější tzv. orientace na budoucnost, protože stále uplývají v době traumatu. Následně se pak využívají vhodné metody a strategie

Mareš (2012) dodává, že užitečným přístupem v intervenci a možností včasné intervence s obětí zaměřený na obecný přístup: **Obecný přístup** se při práci s klientem rozděluje do čtyřech částí neboli také do čtyř intervenčních aktivit. První částí je desenzibilizace, přičemž tato metoda je založena na principu snižování emocionální reakce na traumatický podnět. Druhá část se zaměřuje na klientovo vyprávění, kdy je náplní terapeuta přimět k tomu, aby klient popsal celou situaci, kterou prožil, to vše mu má pomoci ujasnit si to co se vlastně stalo s cílem pomoci sám sobě. Třetí a velmi podstatnou částí je klientův pocit bezpečí a jistoty a znovu obnovení důvěry ve společnost pomocí strategií zvolených terapeutem. Čírtková a Vitoušová (2007) doplňují, že navrácení pocitu bezpečí u klienta musí být jak pocit vnější jistoty (už měně osobně nic nehrozí), tak ale zároveň i pocit vnitřní jistoty (mám sám nad sebou kontrolu a mohu s rozhodovat sám), když je dosaženo obou pocitů dochází u klienta k návratu celkové stabilizace. Poslední částí obecného přístupu je rekonstruování klientova pohledu na svět, kde je kladen cíl na to, aby klient nacházel důvody, proč se s tou celou situací vypořádat a jak se sní sám vypořádat.

## **2.6 Mediace jako forma pomoci obětem trestných činů**

Mediace jako forma pomoci obětem trestných činů získává stále větší pozornost a uznání jako efektivní nástroj v moderním právním systému. Tato metoda představuje revoluci v tom, jak společnost chápe a reaguje na trestnou činnost, posouvající se od tradičního modelu založeného na trestním stíhání a odstraňování viníků a zaměřuje na obnovu a

uzdravení všech zúčastněných stran. Mediacie je podle Matouškové in. Matoušek (2013) alternativní metoda pro řešení sporů či konfliktů, která může obsahovat způsoby řešení jako: spolupráce, vyjednávání nebo vyrovnání. Jde tedy o metodu, kde dvě strany mezi sebou řeší svůj vzájemný konflikt, musí být zachováno pravidlo, že osoby řešící spor jsou tam dobrovolně a samy se podílejí na řešení, s tím že třetí strana neboli mediátor, dohlíží na průběh celé mediace, přičemž musí být jasně stanovené zásady a jedná se převážně o: dobrovolnost všech zúčastněných, důvěrnost ( vše co se mediátor dozví, nesmí bez souhlasu účastníků nikde použít), mediátor musí být neutrální, mediátor musí podporovat aktivitu všech účastníků, mediátor nesmí prosazovat žádné své názory, stará se o to aby byla dodržována všechna stanovená pravidla.

### **2.6.1 Mediacie v trestním řízení**

V tradičním právním systému je často kladen důraz na trestní stíhání pachatele, často na úkor práv a potřeb obětí. Mediacie vychází z odlišného paradigmatu, který staví na empowermentu a aktivní účasti obětí v procesu řešení trestné činnosti. Namísto pasivního přístupu, kde jsou oběti ponechány na milost a nemilost soudního systému, je mediace aktivní společná cesta k napravení společnosti. Mediáci v trestním řízení se věnuje Šámal in. Holá (2013) v konceptu restorativní justice, která představuje opak tradičního modelu odplatné trestní justice a poukazuje na to, že trestný čin je především lidskou újmou a narušení mezilidských vztahů a není poškození státu. Restorativní justice nepovažuje za hlavní stranu je oběť, ale také další osoby, mezi které patří rodinní příslušníci, svědci, ale i celou komunitu, která byl činem zasažena s tím, že se snaží maximalizovat zapojení všech stran do účasti řešení. Matoušek (2010) dodává, že hlavním cílem restorativní justice je hledání způsoby řešení především při obnovování narušených vztahů a napravení škod, které byly způsobeny pachatelem, kde se zároveň i zaměřuje na snižování rizika opakování trestného činu a zohledňuje potřeby poškozeného. Důležitým bodem je tedy i spolupráce pachatele, který musí udělat maximum pro to, aby napravil své jednání.

Mediacie je nejvyužívanějším prostředkem restorativní justice, která se využívá k narovnání vztahů mezi dvěma stranami, dle Kracíka in Štern (2010) je osobní setkání oběti a pachatele klíčovým prvkem a silným zážitkem pro obě strany, kdy oběť shledává satisfakci a pachatel může shledat silnou nápravnou zkušenost, ale zároveň Šámal in. Holá (2013) dodává, že se nesmí opomenout na to, že mediace neslouží k určení toho, zda je pachatel vinný či nevinný, tato úloha stále náleží pouze soudu. Mediacie v tomto pojetí je tedy spíše cesta, která ulehčuje řešení trestného činu mimo standartní trestní



řízení. Hlavním prvkem tedy je zapojení obou stran do dobrovolného setkání, kde mají možnost sdílet své pocity, potřeby a zkušenosti. Tento dialog umožňuje obětem vyjádřit své obavy, zatímco pachatel má možnost uvědomit si dopady svých činů a projevit lítost. Je důležité si uvědomit, že mediace není vhodná pro každý typ trestného činu, a ne vždy je možné dosáhnout dohody mezi obětí a pachatelem, proto je i velmi důležitým aspektem **výběr vhodných případů**, podle Karcíka in. Štern (2010) se vhodným jeví případ kdy má pachatel sám snahu případ řešit a je ochoten napravit škody a důsledky. Dalším důležitým aspektem je případ kdy se oběť s pachatelem již znali nebo se jedná o prvopachatele.

V závěru lze konstatovat, že mediace jako forma pomoci obětem trestných činů představuje důležitý posun v právním myšlení, který klade důraz na empatii, obnovu a uzdravení nejen pro jednotlivce, ale i pro společnost jako celek. Je nezbytné, aby právní systémy dále podporovaly a rozvíjeli mediaci jako klíčový nástroj pro transformaci konfliktů a budování respektu v naší společnosti.

### **3. Instituce poskytující pomoc obětem trestných činů**

Lze říci, že instituce poskytující pomoc obětem trestných činů jsou nepostradatelným prvkem spravedlnosti a uzdravení ve společnosti, jejich náplň není pouhé informování klienta o jeho právech, ale zahrnuje celkové poslání poskytovat podporu, ochranu a naději těm kteří se stali obětí trestného činu. V předchozí kapitole byly objasněny různé způsoby pomoci obětem trestných činů, v této kapitole budou popsány instituce, které se věnují konkrétní pomoci obětem. Pracovníci těchto institucí jsou v tzv. první linii pomoci a podpory, jejich úloha je tedy multidimenzionálním přístupem zahrnující také emocionální, sociální, právní a psychologickou pomoc. V neposlední řadě jsou instituce poskytující pomoc přispívají k budování důvěry a solidarity ve společnosti tím, že zajišťují, že oběti jsou respektovány v rámci právního systému. Tím, že poskytují podporu a ochranu obětem, instituce vysílají jasný signál, že společnost bere vážně jejich potřeby a práva. Všechny instituce poskytující pomoc obětem jsou vypsány v Registru poskytovatelů pomoci obětem trestných činů. Níže budou popsány vybrané instituce, které v České republice poskytují poradenství pro oběti trestných činů.

#### **3.1 Bílý kruh bezpečí**

Bílý kruh bezpečí je neznámější institucí poskytující pomoc obětem trestných činů. Podle Zoubkové et.al (2011) se Bílý kruh bezpečí zaměřuje na pomoc obětem už od 70. let 20. století v řadě zemí, mezi které patří například Německo, Rakousko, Maďarsko, Česká republika, ale i spousta dalších zemí. V České republice vznikl v roce 1991 v Praze a s postupem času byly pobočky vytvořeny i v dalších devíti městech.

Momentálně se Bílý kruh bezpečí zaměřuje především na osoby, které se stali obětí násilných trestných činů jako je ublížení na zdraví, sexuální útoků a domácí násilí. Pomoc obětem prostřednictvím Bílého kruhu bezpečí je poskytována mnoha způsoby, mezi které patří především osobní setkání ve všech poradnách, ale zároveň provozují i telefonické bezplatné linky: nonstop linku na čísle 116 006, která je určena pro oběti kriminality a domácího násilí a druhá linka na čísle 257 317 110, která je určena pro pomoc obětem a svědkům trestných činů. Mezi další formu pomoci je zřízen i klíčový sociální pracovník, který se zaměřuje na oběti zvláště zranitelné a pozůstalé. Hlavní náplň pomoci obětem je poskytování právních informací, sociálního a psychologického poradenství obětem trestných činů a praktické rady a informace, které klient potřebuje. (Bílý kruh bezpečí, 2009 online)

### 3.2 Probační a mediační služba

Probační a mediační služba (dále jen „PMS“) je státní organizace, která je zřízena dle zákona č.257/200 sb. a představuje klíčové prvky alternativního řešení sporů a trestní justice, které přináší inovativní přístupy k rehabilitaci pachatelů, obnově společnosti a řešení konfliktů. Štern (2010) popisuje vznik PMS po vzoru inspirativní myšlenky restorativní justice, která je převzatá po vzoru jiných států s tím, že byly vykonstruovány za základě zmíněného zákona, který obsahuje náplň a cíle služby, které jsou zaměřeny na poškozeného a obviněného. Podle Zoubkové et. al (2011) je hlavní náplní PMS příprava a zajištění podmínek pro uložení alternativních trestů či opatření jako doklad pro státní zastupitelství, zde mluvíme především o odvětví probace.

V případě mediační činnosti, která se zaměřuje na oběti jde zejména o mediaci, která je zmíněna v předchozí kapitole a další činnosti usilující o urovnání stavu mezi obětí a pachatelem. PMS se podle Matouška (2010) zaměřuje na celý okruh poškozených který není žádným způsobem omezen a na spolupráci stačí pouze souhlas se spoluprací. Pomoc a podporu obětem vykonává vyškolený pracovník, který se při práci s obětí zaměřuje na psychosociální pomoc, poskytování informací, které jsou pro klienta významné především v oblasti trestného řízení, popřípadě informace o jiných službách. Usilují o **tzv. participaci poškozeného** – která usiluje u obětí o navrácení pocitu bezpečí a důvěry v právní systém. Velmi důležitou součástí je i již zmíněná mediace, kde zprostředkovávají prostor pro řešení konfliktu mezi pachatelem a obětí za přítomnosti mediátora.

PMS poskytuje pomoc obětem bezplatně, kterýkoliv pracovní den na příslušných střediskách PMS, kde se jedná o 74 středisek a zaměřuje se program restorativní justice, který usiluje o pomoc oběti, reintegraci pachatele a ochranu celé společnosti. Mezi další hlavní cíle patří, emoční podpora pro oběti, náhrada škody nebo například i služba důvěrníka, která slouží jako doprovod na výslechy nebo k soudnímu jednání (Probační a mediační služba, 2024 online)

### 3.3 Intervenční centrum

Intervenční centra jsou centra, které hrají klíčovou roli v boji proti domácímu násilí, jejich role není pouze poskytovat bezpečí, ale i naději a podporu pro ty, kdo se ocitnou jako oběť domácího násilí. Jsou zřízeny dle zákona č. 108/2006 §60 Sb. o sociálních službách, jenž je definuje jako: „Na základě vykazání ze společného obydlí podle zvláštního právního předpisu je osobě ohrožené násilným chováním vykázané osoby nabídnuta

*pomoc nejpozději do 48 hodin od doručení kopie úředního záznamu o vykázání intervenčnímu centru. (zákon č. 108/2006 Sb.)* Intervenční centra působí ve všech krajských městech ČR, přičemž spolupracují především Policií ČR a jinými subjekty zaměřující se na pomoc a podporu obětem, podle Ševčíka a Špatenkové (2011) je smyslem intervenčních center především pomoc osobám ohroženým domácím násilím, která spočívá v bezprostřední poskytnutí psychologické a sociálně-právní pomoci. Pomoc se vymezuje přímo na krizovou intervenci, emocionální podporu a poskytnutí všech potřebných informací, které klient vyžaduje může se jednat i o pomoc při uplatňování práv a při obstarávání osobních záležitostí. Je totiž velmi důležité nezapomenout na fakt, že domácí násilí nepostihuje oběti pouze ve fyzické podobě, ale jedná se i o psychické a ekonomické násilí. Intervenční centra poskytují služby bezplatně a s možností anonymity (pokud se jedná o případ mimo vykázání). Momentálně je možné využít určité formy služeb intervenčních center, které Ševčík (2011) rozděluje na tři formy, první forma je nejčastěji a tou je forma **ambulantní**, která se uskutečňuje osobním setkáním v intervenčním centru. Druhou formou je **terénní**, kde je možnost v určitých závažných případech poskytnout službu přímo v místě bydliště, nebo ve zdravotnickém zařízení kde je osoba hospitalizovaná. Poslední ne tolik známou formou je **pobytová**, zde se jedná o azylové či krizové domy, pod záštitou intervenčních center, kde je osobám poskytnuta krizová péče s možností stravy a ubytováním.

Intervenční centra se nevěnují pouze podpoře a pomoci obětem, ale věnují se i prevenci domácího násilí, kde vykonávají osvětu pomocí vzdělávacích programů a informování společnosti o domácím násilí, protože zde stále existuje stigma a nedostatek povědomí o domácím násilí, které může vést k tomu, že oběti odmítají hledat pomoc.

### **3.4 Pracovníci institucí**

Pracovníci institucí, kteří se věnují pomoci obětem trestných činů, jsou klíčovými aktéry ve společnosti, kteří přinášejí podporu, empatii a spravedlnost těm, kdo se stali terčem nečekaných činů. Ať už se jedná o sociální pracovníky, polici, právníky či terapeuty vše jsou osoby, které jsou jako první v kontaktu s obětí. Jako každá pomáhající profese sebou nese určité lehké i nelehké požadavky, které musí pracovník krizových i poradenských služeb mít, konkrétní požadavky jsou stanoveny v zákoně o sociálních službách, Vodáčková (2002) ovšem doplňuje, že je nutné taky zahrnovat znalosti a dovednosti pracovníka, mezi které řadí: schopnost aktivního naslouchání a empatičnost, znalosti krizové intervence, znalosti pomáhající sítě, mít alespoň základní právní povědomí,

schopnost reflektování sám sebe a rozpoznávání svých hranic, neméně důležitou je i dovednost vedení dokumentace, která se stálými změnami a úpravami zákonů narůstá, poslední důležitou součástí požadavků je i být týmový hráč. Jedná se o důležité aspekty, jelikož komplexnost a náročnost situací, s nimiž se setkávají, vyžaduje nejen profesionální dovednosti, ale i empatie a schopnost vcítění se do situace oběti.

### **3.4.1 Rizikové faktory vyskytující se v pomáhající profesí**

Pomáhající pracovníci čelí řadě výzev při poskytování pomoci obětem trestných činů. Patří sem nedostatek zdrojů, emocionální vyhoření, a nedostatek dostatečného vzdělávání a školení. Pracovníci jsou neustále vystaveni traumatům, kterým jejich klienti čelí, přímý kontakt s oběťmi, může mít hluboký dopad na pracovníky, což může vést podle Matouška (2003) k **syndromu vyhoření**, který je důsledek nezvládnutého pracovního stresu a defacto nevyhnutelně patří k pomáhajícím profesím. Pracovníci mohou čelit i nedostatku podpory a adekvátního vzdělávání či školení pro zvládání náročných situací, nedostatečné informace a nedostatečná zpětná vazba mohou zvyšovat riziko vyhoření a psychických obtíží. Nedílnou součástí pro předcházení výskytu vyhoření je **supervize**, kde Matoušek (2013), který popisuje supervizi jako o procesu prohlubování kvalit pomáhajících pracovníků a zaměřuje se na konkrétní možnosti pomoci pracovních postojů, schopností a vztahů, přičemž se nejvíce zaměřuje na komplexní rozvoj reflexivity za pomocí metod: prezentace případů, diskuzí, modelových situací či externalizace prožitků.

Pracovníci pomáhajících profesí se často mohou setkat i s nedostatečnou podporou adekvátního **vzdělávání či školení** pro zvládání náročných situací, což lze považovat za nedílnou součást pro efektivní výkon profese. Navrátilová in Matoušek (2013) hovoří o vzdělávání pracovníků jako o formování, směřování a postavení pracovníka v daném oboru, které má zásadní vliv na jak na jeho výkon, tak i na identitu. Jak už bylo několikrát zmíněno, jedná se o velmi komplexní obor, kde má pracovník vykazovat nemalé znalosti a jedná se tedy o celoživotní vzdělávání a zdokonalování. Momentálně je zde dostupných spoustu možností vzdělávání či školení pro pracovníky pomáhající obětem trestných činů, instituce by tedy měli pracovníkům vyhledávat a podporovat je v možnostech dalšího vzdělání či proškolení.

Na začátku teoretické části jsou objasněny pojmy spojené s oběťmi trestných činů a následnými způsoby a možnostmi pomoci, které vycházejí především z odborné literatury odborných analýz. Poslední část teoretické práce se zaměřuje na popis organizací, které

poskytují pomoc obětem trestných činů, na základě jejich zaměření. Teoretická část práce poskytuje základ pro pochopení problematiky a praktického působení v oblasti pomoci obětem trestných činů. Z teoretické části tedy i vyplývá zaměření výzkumné šetření z empirické části.

## **4. Metodická část**

V rámci této kapitoly se zaměřím na podrobný popis vlastního výzkumného šetření, které vyplývá a navazuje na teoretickou část bakalářské práce. Kapitola se zaměřuje nejprve na představení hlavního cíle výzkumu a dílčích cílů, které jsou nezbytné pro sestavení výzkumného šetření. Dále se kapitola zaměřuje na obecný rámec výzkumu a poté na detailnější popis metodologického postupu, který zahrnuje strategii procesu sběru dat, výběr výzkumného vzorku a následnou analýzu získaných dat.

### **4.1 Hlavní cíl výzkumu**

Hlavním cílem výzkumu je získání odpovědi na otázku: „Jak pomáhající pracovníci hodnotí systém pomoci obětem trestných činů“. Zaměřuje se především na hodnoty v kontextu systému pomoci a jak je vnímají a hodnotí samotní pracovníci v pomáhajících profesích, což tedy znamená prozkoumat hodnotám, které formují systém pomoc, a jak tyto faktory ovlivňují profesní rozhodování a praxi pomáhajících pracovníků. Důraz bude kladen na identifikaci hlavních témat a vzorců v hodnotách systému pomoci, stejně jako interpretaci významu těch hodnot, které jsou významné pro praxi pomáhajících pracovníků. Výzkum tak nabídne zajímavý pohled na dynamiku hodnot v oblasti pomáhajících profesí a přispěje k lepšímu porozumění procesů, které formují poskytování pomoci a podporu jednotlivcům v jejich obtížné situaci.

Pro dosažení hlavního výzkumného cíle byly stanoveny tři dílčí cíle (dále jen DC), které byly formulovány tak, aby informanti mohli odpovědět v co největším rozsahu a nebyli ničím limitováni. Následně byly dílčí cíle jsou přetransformovány na specifické tazatelské otázky.

#### **Dílčí cíl 1 -DC1: Zjistit, jak pomáhající pracovníci hodnotí služby a zaměření poradenství obětem trestných činů**

Tento cíl se zaměřuje na analýzu služeb a zaměření poradenství v organizacích, které se zaměřují na pomoc obětem trestných činů. Vzhledem k hlavnímu cíli bude zajišťována především analýza dostupných služeb poradenství a pomoci s identifikací hlavních cílů, což zahrnuje rozsah služeb a jejich následné poskytování a zda splňují potřeby obětí trestných činů. Celkovým úkolem je zjistit, jak pracovníci hodnotí možné formy pomoci, jak vnímají konkrétní potřeby jednotlivých obětí. Poslední částí tohoto dílčího cíle je i zjistit s jakými a obtížemi se pracovníci setkávají při poskytování pomoci.

## **Dílčí cíl 2 – DC2: Zjistit, jak pomáhající pracovníci hodnotí úroveň a dostupnost poradenství pro oběti trestných činů**

Důležitou součástí systému pomoci obětem trestných činů je úroveň a dostupnost pomoci, na kterou se zaměřuje DC2. Hlavním úkolem je zjistit, jak pomáhající pracovníci hodnotí úroveň dostupnosti poradenských služeb, což může zahrnovat analýzu dostupných zdrojů, geografickou dostupnost a případné bariéry v přístupu. Další část se zaměřuje na analýzu dostupných zdrojů a zapojení jednotlivých subjektů, podílejících se na pomoci obětem trestných činů, který zahrnuje analýzu koordinace mezi poskytovateli služeb.

## **Dílčí cíl 3 – DC3: Zjistit, jak pracovníci hodnotí efektivitu a nastavení stávajících služeb pro oběti trestných činů**

Poslední dílčí cíl se zaměřuje na posouzení efektivitu stávajících služeb a účinnosti stávajícího systému pomoci obětem trestných činů, což zahrnuje analýzu spokojenosti klientů, dosažených výsledků a identifikací možností pro inovace a zlepšení v stávajícím systému pomoci, které může zahrnovat konkrétní opatření a strategie pro zlepšení efektivitu a nastavení stávajících služeb. Zároveň se zaměřuje na hodnocení pomáhajících pracovníků na možnosti vzdělávání a podpory v organizaci.

### **4.1.1 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek**

Pro formulaci dílčích cílů ne nezbytné provést transformaci do tazatelských otázek, které vedou k naplnění hlavního cíle. Otázky jsou navrženy tak, aby byly strukturované, jasné a specifické a mají za cíl získat požadované informace nebo názory.

*Tabulka 1: Transformační tabulka dílčích cílů do tazatelských otázek*

<b>Hlavní výzkumný cíl</b>	<b>Dílčí cíle</b>	<b>Tazatelské otázky</b>
	<b>Dílčí cíl 1: Zjistit, jak pracovníci hodnotí služby a zaměření</b>	<b>TO1:</b> Jak hodnotíte možnosti a formy pomoci, které poskytuje vaše organizace? <b>TO2:</b> Jaké pozorujete hlavní potřeby u klientů? <i>- Jak se snažíte tyto potřeby naplnit?</i> <b>TO3:</b> Jaké jsou hlavní výzvy a obtíže, se kterými se



<p>Hlavním cílem je zjistit, jak pomáhající pracovníci hodnotí systém pomoci pro oběti trestných činů</p>	<p>poradenství obětem trestných činů</p>	<p>pracovníci setkávají při poskytování pomoci podpory?</p>
	<p>Dílčí cíl 2: Zjistit, jak pracovníci hodnotí úroveň a dostupnost poradenství pro oběti trestných činů</p>	<p><b>TO4:</b> Jakým způsobem hodnotíte úroveň dostupnosti podpory poskytované obětem TČ v ČR?</p>
		<p><b>TO5:</b> Jak hodnotíte význam a úroveň zapojení rodinných příslušníků do podpory a pomoci obětem TČ?</p>
		<p><b>TO6:</b> Jak hodnotíte úroveň spolupráce a koordinace mezi jednotlivými subjekty zapojených do systému pomoci OTČ? (PČR, Intervenční Centra...)</p>
	<p>Dílčí cíl 3: Zjistit jak pracovníci hodnotí efektivitu a nastavení stávajících služeb pro oběti trestných činů</p>	<p><b>TO7:</b> Podle jakých kritérií hodnotíte účinnost a efektivitu stávající podpory pro zhodnocení poskytovaných služeb obětem trestných činů?</p>
		<p><b>TO8:</b> Shledáváte zde potřebu změn či zlepšení v systému pomoci OTČ? - <i>Jaké konkrétní návrhy byste navrhol/a?</i></p>
		<p><b>TO9:</b> Jaký vliv má administrativní zátěž spojená s poskytováním pomoci OTČ na efektivitu a kvalitu služeb?</p>
		<p><b>TO10:</b> Jak hodnotíte svou vlastní roli poradce a vaše kompetence v rámci systému pomoci OTČ? (oslabení, růst)</p>
		<p><b>TO11:</b> Jak hodnotíte možnosti dalšího vzdělávání či podpory v rámci supervizi ve vaší organizaci</p>

## 4.2 Výzkumná strategie

Volba výzkumné strategie vzhledem k povaze výzkumu byla zvolena strategie **kvalitativního výzkumu**, který je nevhodnější strategií podle Novotné et al. (2019), protože se zaměřuje na tzv. sociální realitu a může vložit různé vhledy a porozumění dané problematice, kde různí lidé hodnotí způsob a prožívání jednotlivých kontextů, jež se na tom podílejí. Jako metodu kvalitativního výzkumu jsem zvolila **polostrukurovaný** rozhovor, jelikož si myslím, že je nevhodnější pro získání co nejvíce informací o dané problematice, kde každý může vyjádřit svůj pohled a názor na věc, podle Hricové (2023) se jedná o metodu, která umí díky své schopnosti kombinovat flexibilitu otevřeného rozhovoru s určitou mírou struktury, která umožňuje získat hlubší pochopení zkoumaného fenoménu. Tato metoda nabízí prostředky pro zkoumání komplexních jevů, jako jsou osobní postoje, hodnoty a zkušenosti s danou problematikou a umožňuje flexibilně reagovat na unikátní perspektivy informantů.

Podle Novotné et. al (2019) je právě vhodné použít polostrukurovaný rozhovor v případě, pokud je jasně stanovený výzkumný cíl či problém a již od začátku je zaměřen na jedno téma a jsou dále vhodné použít, když se jedná o výzkum, který porovnává jednotlivé aktéry

## 4.3 Volba výzkumného vzorku

V rámci jakéhokoli výzkumu je klíčové vybrat informanty, kteří budou představovat cílenou skupinu výzkumného vzorku. Správný výběr informantů je základním kamenem pro získání relevantních dat, která umožní porozumět problematice, kterou zkoumáme. Pro výběr vhodných informantů jsem zvolila **účelový výběr**, který je podle Novotné et. al (2019) způsob tvorby vzorku, kde vzorek vyplývá přímo z výzkumného problému a kde je jasně vymezený určitý jev v nějaké skupině aktéru a mají vztah k povaze sledovaného jevu.

V mém případě se tedy jedná o volbu pracovníků, kteří se zaměřují na pomoc obětem trestných činů, což bylo hlavním kritériem výběru vzorku. Dalším požadavkem bylo zvolit informanty z různých organizací, aby mohl být posuzován širší pohled na věc, a ne pouze pohled pracovníku z jedné organizace. Jako vhodný vzorek jsem tedy zvolila šest organizací, konkrétně Bílý kruh bezpečí v Praze, další tři organizace sídlí v Hradci Králové a jedná se o Občanskou poradnu, Intervenční centrum a Probační a mediační službu, poslední organizací je Intervenční centrum v Pardubicích. Na konkrétní

informanty nebyly kladeny žádné podmínky (věk, praxe, pohlaví). Výzkumný vzorek tvoří šest sociálních pracovníc, z hlediska pohlaví se jedná pouze o ženy s průměrnou praxí od 8–25 let. (Viz tabulka č.2)

Způsob kontaktování informantů proběhl přes emailovou komunikaci s prosbou o poskytnutí rozhovoru pro bakalářskou práci. Celkově bylo osloveno osm organizací z toho šest souhlasilo s poskytnutím rozhovoru a následně bylo domluvené setkání. Výzkumné šetření bylo realizováno v měsíci březen osobní schůzkou v místě působení pracovníků. Všem informantům byl na začátku schůzky sdělen hlavní cíl výzkumu a prosba o možné nahrávání na diktafon, s tím že záznam bude složit pouze pro osobní účely přepisu a zpracování odpovědí, pět pracovníc souhlasilo u jedné zbylé byl použit psaný záznam rozhovoru. Atmosféra ve všech organizacích byla velmi příjemná a informanti byli velmi ochotní spolupracovat a vystupovali s velkou profesionalitou. V Intervenčním centru byl občas rozhovor na malou chvíli pozastaven z důvodu rekonstrukce a nadměrného hluku z vyšších pater budovy. Rozhovor s informanty trval většinou v rozmezí 25-35 minut.

Tabulka 2: Informační tabulka – informanti

<b>Informant</b>	<b>Vzdělání</b>	<b>Pohlaví</b>	<b>Pracovní pozice</b>	<b>Délka praxe</b>	<b>Organizace</b>
I1	Vysokoškolské – magisterské	Žena	Vedoucí pobočky – sociální pracovníce	25 let	Bílý kruh bezpečí Praha
I2	Vysokoškolské – magisterské	Žena	Sociální pracovníce	15 let	Intervenční centrum Pardubice
I3	Vysokoškolské – magisterské	Žena	Poradkyně a vedoucí poradny	11 let	Občanská poradna Hradec Králové
I4	Vysokoškolské – magisterské	Žena	Sociální pracovníce –	20 let	Intervenční centrum Pardubice

			koordinátorka		
I5	Vysokoškolské – doktorské	Žena	Sociální pracovníce – odborná konzultantka	9 let	Intervenční centrum Hradec Králové
I6	Vysokoškolské – magisterské	Žena	Poradce pro oběti trestných činů	8 let	Probační a mediační služba Hradec Králové

#### 4.3.1 Způsob analýzy získaných poznatků výzkumného šetření

Pro vyhodnocení všech rozhovorů a následného získání informací bylo použito doslovné transkripce s tím, že otázky poté byly rozděleny do konkrétních tazatelských otázek, aby mohla být provedena následná analýza získaných dat. Konkrétní tazatelské otázky byly rozmístěny vedle sebe, aby šly vyhledat získané poznatky a nalézt odpovědi na dílčí cíle. Pro následnou práci s daty byla využita metoda kódování, která je podle Hricové (2023) vhodná pro sběr kvalitativních dat, kde se kódy vytváří tak, že je text opakovaně pročitán a k významnému úseku přiřadíme příslušný název neboli kód. Hendl (2005) dodává, že kódování lze použít různými způsoby a lze kódovat slovo, celé odstavce nebo i celé texty.

## 5. Interpretace výsledků výzkumu

### 5.1 Hodnocení služeb a zaměření poradenství pro oběti trestných činů (DC1)

První dílčí cíl se zaměřuje na hodnocení pohledem pomáhajících pracovníků ve vybraných organizacích na poskytované služby a zaměření poradenství obětem trestných činů. Pro zjištění dílčího cíle jsem použila tři tazatelské otázky. Zjišťovala jsem, jak pracovníci hodnotí možnosti a formy pomoci, jaké pozorují hlavní potřeby u klientů a jaké jsou hlavní výzvy a obtíže se s kterými se při poskytování pomoci setkávají.

Všechny pracovnice se shodly na velmi dobrém hodnocení služeb, a že se jedná o služby, které mají obrovský vliv pro poskytování pomoci a podpory klientů. O čem konkrétně vypovídá odpověď I1: „*Hodnotím služby tak, že děláme něco, co už 30 let funguje. Má to obrovský vliv a smysl jinak by se to tak nedělalo.*“ Dále dvě pracovnice I3 a I6, velmi vyzdvihovali rozvoje forem pomoci, mezi které zařadily především telefonickou a terénní dostupnost služeb, obě to vnímaly jako velké plus. O významnosti možnosti terénních a telefonických služeb vypovídá i odpověď I3: „*...jsme terénní, že se hodně přizpůsobujeme danému klientovi, třeba jeho podmínkám, třeba u seniorů opravdu můžeme jet i do rodiny, nebo u maminky s čerstvě narozeným miminkem se snažíme co nejvíce k nim přiblížit, takže ty formy jsou po telefonu, obracejí se na nás lidi i emailem, takže si myslím, že se na nás mohou obrátit různými způsoby.*“ Je velmi důležité v aktuální době se přizpůsobovat klientů, pro které existují bariéry v osobních setkání a je velmi pozitivní slyšet vzrůst všech distančních forem pomoci. I přes velmi kladné hodnocení všech pracovnic se naskytl i odpověď pracovnice I6, která podotýká jako velký problém nemožnost zprostředkování terapeutů či právníků, jelikož jejich organizace přestala být financována k roku 2020 evropským fondem, I6: *To mám za to, že třeba do budoucna by to určitě bylo vylepšení té služby, protože jakákoliv dostupnost právníků či terapeutů je extrémně obtížná, je malá ta dostupnost ať už časová nebo finanční...*“

Další otázka se zaměřovala na pozorování hlavních potřeb klienta, které jsou velmi podstatné pro samotnou práci s klientem. Odpovědi pracovnic byly velmi různorodé, ale i tak mezi nejzákladnějšími potřebami klientů byla především emocionální podpora, která zahrnuje především pocit bezpečí, pocit důvěry, a především vyslechnutí někoho kdo poskytne porozumění oběti. Jak odpovídá I6: „*Určitě ten člověk potřebuje naplnit hlavně pocit bezpečí i toho, že mu někdo důvěřuje, že ho někdo respektuje, že ho někdo vyslechne s tím, jak vlastně jako to celé je, jak to on vlastně vnímá...*“ Mezi další nejčastější odpověď, na které se shodla polovina pracovnic, patřila celková informovanost klienta, která zahrnuje informace o jeho možnostech ale i právní rady ohledně trestního řízení, I1: *Někdo například nerozumí tomu, co se má stát v rámci trestního řízení, tak mu jsou poskytnuty rady od právníka.*“ Pracovnice intervenčních center se dále shodly, že důležitou potřebou klientů je eliminace a snížení násilí, i když to je velmi složité, protože ve většině případů oběť neuvažuje o odchodu z domácnosti, kde se násilí vyskytuje. Vypovídá o tom i odpověď I5: „*...velmi často se spíše podaří jen to násilí snížit,*

*eliminovat, protože my nenutíme ty klienty k odchodu z domácnosti, ale to, když nechtějí sami, takže ne vždycky je možný tu potřebu naplnit.“*

Poslední otázka se již tolik nezaměřovala na celkový pohled na služby, ale na konkrétní pohled pracovníc, s jakými výzvami a obtížemi se potýkají při poskytování pomoci. I zde se jedná o velmi individuální odpovědi, ale i přesto se našli shodné odpovědi, mezi které patřila individuálnost obětí, na té se shodly čtyři pracovnice I2,I4,I5,I6. Individuálnost zdůvodňuje I4 jako: *“...občas se vyskytne případ, který i mně dá zabrat, že to není pořád stejný i když se dá u některých případech očekávat jak to dopadne.“* nebo odpověď I6: *„Musí být nějakým způsobem i kreativní a flexibilní, protože stává se, že se sejde třeba i oběť a jeho rodinní příslušníci a ty zakázky se liší...“*. Mezi shodné odpovědi patřila odbornost, na které se shodly dvě pracovnice a hovořily spíše o komplexnosti znalostí, které musí poskytovat oběťm ať už se jedná o právní rady či terapeutickou pomoc, tento problém komplexnosti byl zmíněn i v teoretické části práce, kde bylo popisování, že poradenství pro oběti je velmi komplexní obor, který zahrnuje velké požadavky ohledně znalostí pracovníků, kterou přesně popisuje odpověď I6: *„Výzvy jsou určitě co se týče odbornosti, aspoň já to tak ze svého pohledu vnímám, že ten poradce by byl úplně nejlépe, kdyby byl vyškolený v krizové intervenci, kdyby byl právník ideálně, samozřejmě nejen do trestního práva ale i civilního, protože i takové věci se tady řeší.“*

**Shrnutí** tří otázek, které zodpovídají první dílčí cíl výzkumného šetření, lze vyhodnotit tak, že pracovníci pomáhajících organizací hodnotí možnosti a formy služeb jako velmi dobré a potřebné, což je velmi významným a pozitivním zjištěním, že pomoc a podpora funguje, tato skutečnost koresponduje i s tím, že se na této odpovědi shodly všechny pracovnice, pozitivním výsledkem je i rozvoj v rámci možnostech distanční pomoci pro oběti. Zaměření dané pomoci se poté podle výsledků zaměřuje především na emocionální podporu, kterou většina pracovníků hodnotí hlavní podstatu spolupráce a je nejvíce významnou pro oběti trestných činů při návratu do běžného života a do společnosti. Jedná se o velmi důležitou součást celého systému pomoci obětem. Jedná se ale i o informovanost, kterou klienti potřebují a je v mnoha případech velmi komplexní s tímto tvrzením je pak i v souladu otázka ohledně obtíží a výzev, kde většina pracovníků viděla jako největší obtíže v rámci odbornosti, která má v poradenství velmi širokou škálu, ať už se jedná o terapeutickou pomoc či právní informace, zároveň není ani reálným požadavkem aby pracovníci pomáhajících organizací, měly znalosti z všech konkrétních

oborů, kde by práce poté nebyla tak efektivní, ale by byla vítána možnost zprostředkování terapeutů či právníků.

## **5.2 Hodnocení úrovně a dostupnosti poradenství pro oběti trestných činů (DC2)**

Druhý dílčí cíl se zaměřuje na hodnocení úrovně a dostupnosti pro oběti trestných činů z pohledu pomáhajících pracovníků, pro zjištění tohoto cíle byly použity tři tazatelské otázky. Prostřednictvím otázek jsem zjišťovala hodnocení dostupnosti služeb, jaký je podle pracovníků význam zapojení rodinných příslušníků do podpory a pomoci a jak následně hodnotí zapojení ostatních subjektů, které fungují v systému pomoci.

První otázka se zaměřovala na celkovou dostupnost poskytovaných služeb pro oběti v České republice, kde se všechny pracovnice shodly na totožně odpovědi a to, že v poslední době zaznamenávají obrovský posun v dostupnosti nabízených služeb, které ve své odpovědi popisuje I1: *„Myslím, že se situace velmi zlepšuje, a řadíme se mezi země kde ta služba je dostupná i co se týče dopravy.“* K tomuto se příkládá i I5: *„Já si myslím, že dostupnost péče je, že i na různé druhy obětí jsou specializované pracoviště a že když ta oběť se o tom dozví, myslím že se ta informovanost zlepšuje a že je vysoká, takže si myslím, že ta dostupnost pro ty oběti tam je“.* I5 podotýká také se se zvyšuje i nárůst přímo specializovaných pracovišť, které se nezaměřují na oběti celkové, ale na oběti konkrétních trestných činů, mezi které lze zařadit oběti sexuálních trestných činů, dětské oběti atd. k této odpovědi se příklání i I6: *„Těch organizací přibývá, přibývá organizací, které jsou už úzce vyprofilované na nějaké konkrétní skupiny, což je vždycky určitě dobře, když třeba namátkou právě řeknu organizace, které se věnují sexuálnímu násilím nebo třeba těm kulturním menšinám, truchlení a pozůstalým, to třeba do nedávna tady ani nebylo...“.* Mezi pozitivními odpověďmi v rámci dostupnosti poradenství, se ale našla odpověď negativní na které se shodla polovina pracovníků konkrétně I3,I5,I6, které zřetelně vnímají nedostatek terapeutů či psychologů, což je problémem skoro všech poradenských pracovišť, s tím že klienty nemohou ani odkazovat, jelikož jich je nedostatek o tomto tvrzení vypovídá i odpověď I5: *„A co tedy podle mě je nefunkční, nebo nedostatečně funkční tak je nedostatek terapeutické péče, to jako jednoznačně, takže ta oběť se jako dostane k sociálnímu pracovníkovi, ale už se nedostane k terapeutovi...“.*

Význam zapojení rodinných příslušníků otázkou nejvíce shodnou, a neexistovali jiné odpovědi u žádné z pracovníků. Odpovědi bylo, že zapojení rodinných příslušníků do

procesu pomoci oběti je velké plus a má velký význam pro zotavení oběti, především po emocionální stránce, ale i celková blízkost rodiny, ale ne vždy tam ta rodina je. Nejlépe výstižnou odpověď měla I3: „*Tady je důležitá právě ta podpora té rodiny hlavně v té emoční stránce, ty oběti se často stydí za to, že se stali obětí a nechtějí to řešit, naopak pokud se tedy svěří těm rodinným příslušníkům, najdou tam u nich tu pomoc, podporu tak potom se jim často velmi uleví. Ale musí tam ta rodina být, jinak jako cílím na to, aby si opravdu našli v tom blízkém okolí někoho, kdo je bude podporovat...*“. Shodnou odpověď měly i pracovnice intervenčních center, kde zapojení rodinných příslušníků co pomoci, bývá horší protože často rodinný příslušník je ta násilná osoba, ale lze zapojit i širší rodinu jak říká I2: „*Myslím si, že tady občas zafungují nějakí rodinní příslušníci, že je potřeba tam fakt jakoby vložit nějaký babičky.*“, i I4 z téhož intervenčního centra vítá i možnost práce přímo s tím násilníkem, kde na to poukazuje ve své odpovědi: „*...proto tady vznikl program nena pro ty násilníky, protože já nemám moc ráda aby na sobě nedělali úplně všichni a násilník se jen válel na gauči.*“

Poslední otázka, která zodpovídá druhý dílčí cíl se zaměřuje na hodnocení subjektů zapojených do systému pomoci, hodnocení bylo velmi různorodé, avšak došlo ke shodě především v to, že vždy záleží na konkrétním jedinci a je to velmi individuální, ale ve finále ta spolupráce funguje, jak říká I3: „*Tak my tady spolupracujeme jak s policií, tak s intervenčním centrem, tak s probační a mediační službou, jo tady ta spolupráce je napojená, víme o sobě, odkazujeme na sebe, takže za mě ta spolupráce funguje.*“ Mezi velmi kladně hodnocenou spoluprací byla spolupráce s policií ČR, kterou zmínily čtyři konkrétně I1, I2, I5, I6, byla hodnocena velmi vysokou úrovní což vyplývá i z odpovědi I2: „*Co se týká té komunikace, snažíme se i pravidelně na ty obvodní oddělení policie vyjíždět, v takzvaných IDSkách – interdisciplinární setkání ... na to obvodní oddělení jedeme, opakujeme si ty základní věci, protože samozřejmě i u té policie jim nasakují ti noví policisté mladáci, který prostě jako koukají.*“ Celkově lze říci, že i spolupráce mezi organizacemi funguje tak já má a navzájem na sebe odkazují, I6 pouze podotýká, že jí z osobního pohledu přijde, že u neziskových organizací probíhá takový soubor klienta, ale jinak ta spolupráce funguje. Odpovědi, která pro mne byla velmi přínosná a aktuální byla odpověď na hodnocení spolupráce od I1: „*Např. to výborně ukazuje nedávná tragédie na FF Univerzity Karlovy v Praze a všechny složky IZS a pomocné subjekty perfektně fungovaly a teď se i dále řeší a vyhodnocují postupy, kdyby se stalo něco dalšího.*“ Jednalo se sice o velkou tragédii, ale ukázalo to funkčnost celého systému.



Jedinou negativní odpovědí byla odpověď I5, která v odpovědi vyjádřila velký nesouhlas s prací soudců a s jejich neznalostí v rámci pomoci obětem: „*já osobně jsem právník, ale mám velký problém s fungováním soudů, takže já bych to jako viděla, že jako práce policie, trestní řízení, tak dělají, co můžou, někdy jsou pochybení, ale řekla bych, že nějak ten systém docela dobře běží, pak se to dostane k soudu a práce všech kolem jde jako do prýč.*“

**Shrnutí** druhého dílčího cíle v rámci interpretovaných otázek, které se týkaly hodnocení úrovně a dostupnosti, byly v mnoha ohledech velmi shodné. Velmi příjemným zjištěním je že v České republice je dostatečná dostupnost pomoci a podpory obětem trestných činů a s tím, že už vznikají i specializované pracoviště zaměřené na oběti konkrétních trestných činů. S tím je v souladu i otázka spolupráce, už jen vůbec že tam je a že funguje i ze strany policie, která je ve většině případů prvním kontaktem s obětí a za mě je tedy správné, že spolupráce se zaměřuje i na vzájemné proškolení, ale zároveň je velmi dobré, že funguje spolupráce i mezi jednotlivými organizacemi. Důležitým bodem se tedy i zároveň jevila skutečnost, že všichni oslovení pracovníci jsou pro zapojení rodinných systému pomoci obětem vyplývá z toho i to, že pokud tam rodina je a chce se zapojit do pomoci, mělo by tomu tak být a edukovat rodinu o možnostech pomoci. Zároveň i vznik programu pro práci s násilníky, je dle mého názoru velmi důležitým krokem pro pomoc oběti, to navazuje i na teoretickou část, kde je zmíněná restorativní justice a že současná práce s obětí i pachatel má smysl.

### **5.3 Hodnocení efektivity a nastavení stávajících služeb pro oběti trestných činů (DC3)**

Třetí dílčí cíl se zaměřuje na hodnocení efektivity a nastavení služeb pro oběti trestných činů z pohledu pomáhajících pracovníků, pomocí pěti tazatelských otázek jsem zjišťovala, podle jakých kritérií pracovníci hodnotí úspěšnost pomoci, zda shledávají potřebu nějakých změn v systému, jakým způsobem a zdali se jich dotýká administrativa, jakým způsobem vnímají své kompetence a zdali mají v rámci své organizace možnosti supervizí a dalšího vzdělávání.

První otázka se zabývá kritérii, podle kterých pracovnice hodnotí efektivitu pomoci oběti. Zde se čtyři pracovnice shodly, že nejlepšími kroky, jak zjistit úspěšnost a efektivitu pomoci je především zpětná vazba od klienta, kde je pak nejvíce znatelný výsledek. Zpětnou vazbou u pracovníků byl považován dotazník anebo naplnění individuálního

plánu, jak říká I5: *“ Já si myslím, že je důležitý mít dobře zvládnutý individuální plán, že opravdu máme nastaveno, že na začátku stanovujeme nějaký ty cíle a průběžně je potom revidujeme a tam je to docela dobře vidět, čím ten klient přišel, co potřeboval na začátku, co v průběhu času a potom ten výsledek.”* K tomuto názoru se přiklání i I6, která vykonanou práci hodnotí podle zpětné vazby klientů a vyhodnocuje, zda byla pomoc dostatečná: *„Protože já si můžu myslet, že by se dalo ještě něco udělat, ale pro mě je východisko vždycky jejich zpětná vazba na naplnění těch jejich potřeb.”* Dalším důležitým poznatkem bylo, že vždy musí být správné načasování, kdy se po klientovi bude vyžadovat zpětná vazba, a ne vždy je možné určit zda pomoc zafungovala a nebo ne, k tomu se vztahuje i odpověď I1: *“ Setkali jsme se například s kauzou, kde jsme po 10 letech museli kontaktovat oběti a byly jsme velmi překvapeni, jak byly stále zasaženi, hlavně ty, co v té době byly ještě děti...”* K názoru, že úspěšnost pomoci není dost často možné vyhodnotit se přiklání i pracovnice Intervenčního centra Pardubice, kde se obě shodli na tom, že tam většinou klienti chodí maximálně půl roku, ale většinou se vrátí zpět k násilníkovi a není možné mít zpětnou vazbu, jak popisuje I2: *„Takže úplně jako nejde nebo nemůžeme stoprocentně si ověřit vlastně úspěšnosti práce, to není možné.”*

Otázka ohledně potřeby nějakých změn mi přišla zajímavou otázkou, kde je možné poznat jaké chyby či nedostatky by se mohly vyskytovat v systému pomoci, a byla jsem velmi překvapena s velmi různorodými pohledy, ale zároveň v určitých případech shodnými. Bylo krásně vidět, jak je každá z pracovnic jedinečnou osobností a shledává různou potřebu změn. Polovina pracovnic se shodla, že velkým problémem shledávají nedostatek finanční pomoci pro oběti, jak ve své odpovědi zdůraznila i I4: *“ Já si myslím a o tom se hodně jedná finanční podpora pro oběti domácího násilí, protože odcházejí z toho vztahu velmi často je to o jedné kreditní kartě o zablokování účtu, o tom že jsou vlastně v té chvíli bez financí...”* K tomuto tématu se vyjádřila i I1, která zároveň měla návrhy na nejvíce změn o které usilují i tím, že napsali veřejný dopis na ministerstvo spravedlnosti se šesti požadavky na změny systému, změny se mají týkat především změny vzdělávání soudců a znalců v rámci viktimologie, kteří svým neuváženým chováním a verdikty často způsobují druhotné zraňování obětí, s tímto tvrzením vystupuje i I5: *„... protože je třeba problém vzdělávání soudců, vím že to není jenom náš postřeh, ale že to zaznívá i jako z vyšších míst...”* Dalším požadavkem v dopise I1, je požadavek na změnu registru poskytovatelů služeb oběťm, který je velmi špatně udělaný a nepřehledný k tomuto názoru se staví i I6: *„Tak mě by se nejvíce líbilo vylepšení registru poskytovatelů pomoci*

*obětím trestných činů, zdá se mně jako uživatelsky poměrně nepřátelský... “.* Mezi návrhy zazněl i návrh ohledně změn i institutu vykázaní na kterém se shodly pracovnice Intervenčního centra Pardubice I2 a I4: *„Tak za mě docela by bylo příznivý, jak teď se řeší zvýšení vykázaní z 10 dnů na 14, ale samozřejmě zákony se mění velmi pomalu.“*

V rámci hodnocení úrovně systému pomoci je i podstatnou otázkou administrativa, která se s měnícími zákony stále zvyšuje, takové odpovědi byly shodné u pěti pracovnic, I3 neshledává žádný problém s administrativou a hodnotí ji jako standartní. Největší problém ohledně administrativy měla I6: *„A ten systém, úplně narovinu z mého pohledu nepracuje, tak jak by měl je tam spoustu technických překážek a závad, které se postupně samozřejmě řeší. Nicméně v tuhle tu chvíli to vypadá tak, že pokud já mám konzultaci s klientem, tak vlastně zhruba stejně dlouho mi zabere ho vykázat a zadokumentovat do toho systému.“* S tím, že pracovnice hodnotí pouze systém, který nově vznikl v jejich organizaci. Velmi zajímavé byly odpovědi pracovnic z intervenčních center, které hodnotily administrativu jako velmi zatěžující, ale s tím že je pro ně velmi důležitá a prospěšná, jak svými slovy popsala I2: *„...takže čím líp já mám udělané papíry, tím je vyšší moje šance, že se v tom zorientuju i po nějaký době, což když si ty zápisy odbydu, tak já si ty klienty nemohu všechny pamatovat.“* I I5 svojí odpovědí popisuje důležitost administrativy: *„Takže můžu říct, že administrativa je velká, ale můžu říct, že to vnímáme jako nutnost, která ale jako pomáhá té práci a pomáhají i tomu klientovi, protože se ho znovu nemusíme ptát na věci, protože to máme v těch zápisech.“* Všechny pracovnice se ovšem shodly na jedné věci a to té, že i když je administrativy hodně, žádným způsobem to neovlivňuje kvalitu poskytovaných služeb obětem.

Otázka ohledně hodnocení vlastní role poradce a jejich kompetencí, byla otázkou na velké zamyšlení u každé z pracovnic. Celkově se všechny pracovnice shodly, že svojí roli a kompetence mají nastavené tak, že jim to vyhovuje, fungují tak a jsou i tak spokojené, jak říká I3: *„Jako my tím, že nejsme advokáti ani nejsme psychologové, psychiatři tak prostě se opravdu snažíme těm obětem pomoci co nejvíce a nasměrovat je tím správným směrem...“* podobnou odpovědí se vyjádřila i I6: *„...samozřejmě co se týká odbornosti a nějakého zvládání atd, tak ty limity vždycky budou, jsme jenom lidi a snažím se pracovat tak jak nejlépe umím, můžu a dokážu, ale ze strany jako zaměstnavatele a organizace, tak si myslím, že takhle je to jako v pořádku.“* Obě dvě pracovnice poznamenaly odbornost, s tím že tím opětovně myslely především nedostatek terapeutických služeb, který v rámci celého výzkumu zazníval velmi často.

Poslední otázka je zaměřena na podporu pracovníka ze strany organizace z pohledu podpory (supervize, intervize) a dalšího vzdělávání. Supervize by měla být součástí každé pomáhající profese, a je nedílnou součástí podpory samotných pracovníků. Odpovědi pracovníků ohledně supervizí byly velmi pozitivní a že u nich funguje, tak jak by měla. Pět pracovníků odsouhlasilo, že u nich supervize probíhá pravidelně o tom hovoří i I2: „*Co se týká supervizí tak ty máme nastavený pravidelně, to jako být musí, nejčastěji jako máme nějaký kazuistický, co se týče klientů.*“ Nebo I3: „*Supervize samozřejmě máme, jsme sociální služba, takže pro nás jsou ty supervize povinné, máme individuální i skupinové, právě na té individuální jsme řešila se supervizorkou, která mě právě podpořila v tom rozvoji směrem k té terapii.*“ V rámci otázky ohledně supervizí se našla i odpověď I6, která uvedla: „*Ty supervize byly, ale vzhledem k tomu, že byly financované tedy právě z projektu do roku 2020, ale v tuhle tu chvíli jako máme intervize se supervize z našich interních zdrojů, to znamená buďto ze strany metodiku...*“ Celkově se mi zdálo, že pracovníci více pozitivně hodnotili intervize, kde se shodly všechny pracovníce na větší využívanosti, o které hovoří např. I2: „*...ale co se týká u poradenství to my využíváme hlavně intervize kdy to tady jsme vlastně schopni v rámci té naší poradny tak nějak jako probrat, dát si zpětnou vazbu kdo by co jak dělal.*“ I I5 popisuje intervizi za velmi podstatnou a hovoří o ní jako o dobré formě psychohygieny: „*Pak máme možnosti ještě intervizi, že máme v tom týmu to tak nastavený, že když kdokoli z nás to potřebuje, ale rovnou to spolu můžeme sdílet, je to fakt jako taková důležitá psychohygienu.*“ V tomto pohledu byla i velmi zajímavá odpověď I6, která hodnotí intervize také kladně, ale hodnotí už ne tolik pozitivně distanční formy intervizí: „*...od dob covidu se toho dost změnilo a často to probíhá online formou, což není tak vždycky člověku úplně příjemné.*“ V rámci poslední otázky byly i otázky ohledně vzdělávání, zda mají možnost a podporu si následně mohou doplňovat vzdělání pomocí školení, kurzů atd., zde byly odpovědi také velmi pozitivní s tím, že jim je vzdělávání vždy umožněno, pokud je to v rámci finančních prostředků a snaží se dovzdělávat s každou možností. Jak říká I1: „*Nabídka vzdělání je různorodá, ale málo kdy je něco zajímavého, ale u nás sledujeme hlavně trendy. Například teď jsme měli vzdělávání v kyber-kriminalitě ve spolupráci s policejním prezídiem, jelikož to je čím dál častěji.*“ I I3, hodnotí možnosti vzdělávání přes organizaci jako: „*Takže pak je to taky rozdíl v tom, že ty delší kurzy mají jinou finanční dotaci, takže pak se individuálně domlouváme, zda si ten pracovník ještě něco doplatí, ale myslím si, že se tady teď jako snaží najít ty požadavky těch pracovníků. Ovšem zároveň i dvě pracovníce, které mají praxi větší než 15 let a to pracovníce I1 a I4 se shodly na tom, že těch kurzů a*

školení již tolik není, ale když je možnost, tak té možnosti využijí, jak říká I4: „*Vzdělávání já si myslím, že už se konečně začíná přecházet od toho základy všehokoli a čím je tady člověk dýl, tím se hůř hledá vzdělávání, ale já třeba teďka jdu do LOMU, protože projdu výcvikem vlastně by jsem mohla pracovat v programu NENA, abych mohla pracovat s těmi násilníky.*“

**Shrnutí** posledního dílčího cíle, přináší zajímavé poznatky ze všech tazatelských otázek. Vzhledem k efektivitě pomoci se pracovnice shodly, že nejlepším měřítkem je zpětná vazba od klientů, zejména prostřednictvím dotazníků a naplnění individuálních plánů. Avšak u některých případů bylo obtížné vyhodnotit úspěšnost pomoci, zejména pokud jde o dlouhodobé dopady na oběti. Pracovnice zároveň vyjádřili i maximální spokojenost se svou rolí poradce a své kompetence by neměnily, zdůraznily důležitost své práce v nasměrování obětí správným směrem a poskytnutí co největší možné pomoci. Supervize byla vnímána jako nedílná součást podpory pracovníků, a většina pracovníků pozitivně hodnotila pravidelnost a efektivitu probíhajících supervizí. Využívání intervize bylo rovněž vysoce pozitivní, s důrazem na možnost sdílení zkušeností a poskytování zpětné vazby v rámci týmu. Ohledně dalšího vzdělávání a podpory se pracovnice shodly na tom, že mají dostatečnou podporu ze strany organizace a jsou schopny si doplňovat své znalosti a dovednosti pomocí různých školení a kurzů. Byly však zaznamenány i některé výzvy, jako je omezená nabídka kurzů a školení pro zkušenější pracovnice, ale i v těchto případech se snažily využít každou dostupnou možnost vzdělávání.

#### **5.4 Vyhodnocení výsledků pro dosažení hlavního cíle**

Celkově lze říci, že výzkum dopadl nad moje očekávání i když měl jak pozitivní, tak negativní odpovědi, i když těch negativních bylo velmi málo. Výzkum potvrzuje význam a pozitivní účinky práce pomáhajících pracovníků v systému pomoci obětem trestných činů.

**Vyhodnocení DC1:** Pracovníci hodnotí služby a zaměření poradenství pro oběti trestných činů jako velmi dobré a nezbytné pro poskytování pomoci a podpory klientů. Toto hodnocení je založeno na jejich dlouhodobé úspěšnosti a významu pro klienty. Emocionální podpora, informovanost klientů a snaha o eliminaci a snížení násilí byly identifikovány jako hlavní potřeby. Jako v každé pomáhající profesi jsou zde vnímány i určité výzvy, se kterými se potýkají a identifikovaly se problémy spojené s individualitou obětí a nutností flexibilního a kreativního přístupu ke každé oběti. Dále byla zdůrazněna

potřeba odbornosti a komplexních znalostí, zejména v oblastech terapeutické pomoci a právního poradenství. Celkově lze říct, že práce s oběťmi trestných činů vyžaduje komplexní přístup, který zahrnuje jak psychologickou podporu, tak i praktické informace a pomoc v řešení konkrétních situací.

**Vyhodnocení DC2:** Druhý dílčí cíl hodnotil úroveň a dostupnost poradenství pro oběti trestných činů z pohledu pracovníků poskytujících pomoc. Výsledky naznačují, že pracovníci vnímají zlepšení dostupnosti poskytovaných služeb v České republice. Zvláště významný je nárůst specializovaných pracovišť. Nicméně, někteří pracovníci upozorňují na nedostatek terapeutů a psychologů, což může omezovat dostupnost terapeutické péče pro oběti. Zapojení rodinných příslušníků do procesu pomoci obětem je vnímáno jako pozitivní a podpůrné, zejména z hlediska emocionální podpory a blízkosti rodiny. Avšak, v některých případech není možné spoléhat na rodinnou podporu, zejména pokud je rodinný příslušník sám násilníkem, pracovníci by tedy také ocenili možnost práce s násilníky jako součást procesu pomoci obětem. Spolupráce mezi různými subjekty v systému pomoci, zejména s policií, je hodnocena pozitivně, nicméně, někteří pracovníci vyjádřili nesouhlas s fungováním soudů a jejich nedostatečnou znalostí v oblasti pomoci obětem.

**Vyhodnocení DC3:** Z výsledků vyplynulo, že pracovníci klade největší důraz na zpětnou vazbu od klientů jako hlavní ukazatel úspěchu pomoci. Zároveň však identifikovali několik klíčových oblastí, které vyžadují pozornost, včetně nedostatku finanční podpory pro oběti a rostoucí administrativní zátěže. Je zřejmé, že existuje shoda v tom, že změny jsou potřebné, zejména ve vzdělávání soudců a zlepšení registru poskytovatelů služeb obětem trestných činů. Pracovnice také pozitivně hodnotily možnosti dalšího vzdělávání a podpory, s důrazem na dostatečnou podporu ze strany organizace a možnost doplňování znalostí a dovedností prostřednictvím různých školení a kurzů, avšak zaznamenaly i výzvy spojené s omezenou nabídkou kurzů a školení pro zkušenější pracovníky, z toho vyplývá že by byla velmi vítaná rozšířená nabídka kurzů specificky zaměřených na danou problematiku

**Vyhodnocení hlavního cíle výzkumného šetření:** Pracovníci hodnotí systém pomoci pro oběti trestných činů jako velmi dobrý a nezbytný pro poskytování pomoci a podpory klientů. Toto hodnocení je založeno na dlouhodobé úspěšnosti a významu služeb pro klienty. Klíčové potřeby obětí zahrnují emocionální podporu, informovanost a snahu o

eliminaci jejich situace, kterou se pracovníci velmi kvalitně snaží naplnit a podle všech hodnocení tomu tak skutečně je. Pracovníci vnímají individuální potřeby obětí a zdůrazňují potřebu flexibilního a kreativního přístupu. Důležitou součástí pomoci jsou odborné a komplexní znalosti, zejména v terapeutické pomoci a právním poradenství. Zlepšení dostupnosti služeb je vnímáno v posledních letech jako pozitivní v rámci rozvoje organizací a poskytování služeb, ačkoli některé nedostatky, jako nedostatek terapeutů a nedostatečná znalost soudců či znalců, stále přetrvávají. Velmi pomocným bodem, pro výkon kvalitní pomoci je zpětná vazba od klientů a celkové naplnění individuálního plánu je považováno za nejdůležitější ukazatel úspěchu. Nedostatky, jako nedostatek finanční podpory a administrativní zátěž, jsou identifikovány jako oblasti potřebující zlepšení, především v podobě finanční pomoci od státu pro oběti trestných činů. Celkově je zjištěno, že existuje shoda v tom, že změny jsou potřebné pro ještě účinnější a přístupnější pomoc obětem trestných činů, ale systém pomoci jako takový funguje, hlavně přes snahu a velké úsilí pomáhajících pracovníků.

V rámci jako takovém si myslím, že systém pomoci obětem funguje tak jak by měl a jedná se o malý počet problémů, které je nutno vyřešit. Jako velmi dobrou strategii i myšlenkou se mi jeví dopis od BKB Praha, který informuje ministerstvo spravedlnosti o změně určitých oblastí v rámci systému a ty oblasti jsou z mého pohledu podstatné. A doufám v co nejlepší odezvu od pana ministra, protože se jedná o skupinu lidí, která je velmi křehká a potřebuje důstojnou pomoc a zacházení, která by měla vyplývat z naplnění zákona č. 45/2013 Sb. – o obětech trestných činů, ale ne vždy tomu tak skutečně je.

Celkově lze tedy říct, že práce pomáhajících pracovníků v systému pomoci obětem trestných činů je klíčová, efektivní a podporovaná různými aspekty, což přispívá k lepšímu zajištění podpory pro oběti trestných činů v České republice.

## ZÁVĚR

V rámci této práce jsem se podrobně zabývala problematikou obětí trestných činů z viktimologického hlediska a analýzou forem odborné pomoci, které jsou jim poskytovány. Teoretická část ukázala, že oběti trestných činů čelí rozmanitým dopadům na svůj život, včetně emocionálního, psychického a sociálního traumatu. Viktimologie zároveň pomohla lépe porozumět této problematice a zdůraznila význam poskytování odborné pomoci a podpory těmto jedincům. Formy odborné pomoci pro oběti trestných činů, jako je sociální poradenství, krizová intervence atd. jsou nedocenitelnými nástroji pro obnovu pocitu bezpečí a důvěry u obětí. Nakonec teoretické práce jsem zdůraznila důležitost multidisciplinární spolupráce a poskytování komplexních služeb, které reflektují individuální potřeby každé oběti.

Na základě provedeného výzkumu pomocí kvalitativní metody polostrukturovaných rozhovorů jsme se snažili pochopit, jak hodnotí pomáhající pracovníci systém pomoci a identifikovat klíčové oblasti potenciálního zlepšení. Analýza výzkumných dat naznačuje, že pomáhající pracovníci vnímají stávající systém pomoci obětem trestných činů jako cenný a kvalitní a zdůrazňují důležitost osobního přístupu, empatie a flexibilního přístupu ke každé jednotlivé oběti, avšak v určitých případech, jak už tomu bývá, se našli i nějaké věci na zlepšení. Přestože je pozitivně hodnocena většina důležitých aspektů poskytovaných služeb, jako je dostupnost, různorodost poskytovaných služeb a podpora mezi kolegy, identifikovali také určité nedostatky. Negativní stránkou, která ale očividně velmi ovlivňuje možnosti a kvalitu práce, je nedostatek odborných pracovníků v rámci terapie a psychologie, ať k tomuto tématu byla vázána jediná otázka, tak toto téma zaznívalo velmi často i v jiných otázkách, z tohoto tedy vnímám, že potřebnost terapeutů či psychologů je velmi podstatná. Pozornost by se dle mého názoru měla klást i na posílení podpory rodinných příslušníků, edukace a podpora rodinných příslušníků mohou hrát klíčovou roli v procesu zotavení obětí trestných činů je tedy třeba posílit snahy o zapojení rodinných členů do procesu pomoci a poskytnout jim potřebné informace, zároveň se mi tak jeví i zapojení pachatelů či násilníků, protože nestačí uzdravit pouze oběť, ale pracovat s celým systémem.

Na závěr bych zmínila určitá doporučení do praxe, která se dle mého názoru jeví jako zdroj k zamyšlení a též vyplývá z výzkumného šetření:



1. Snažit se o navýšení dostupnosti terapeutů, jelikož se často ve výzkumném šetření tato potřeba vyskytovala. Podmínky pro výkon terapeutických služeb jsou velmi náročné a finančně nákladné, z toho důvodu se zde vyskytují především soukromé praxe, které bývají pro klienty většinou nedostupné z finančních důvodů. Z tohoto důvodu bych apelovala na finanční podporu státu pro oběti trestných činů, která by zároveň přispívala k ochraně oběti.
2. Jako další bod vidím potřebu vzdělávání soudců a znalců v rámci práce s obětí trestného činu, tato potřeba se mi jeví jako velmi důležitá, protože jak vyplývá z výzkumného šetření, tak soudci a znalci se často nevědomě se podílí na druhotném zraňování oběti. Tudiž celá práce pomáhajících pracovníků je najednou znehodnocena a musí se začínat od začátku
3. Zapojení a edukace rodinných příslušníků a práce s celým rodinným systémem si myslím, že je velmi důležitou součástí práce s obětí, rodina ve většině případů neví, jak s obětí komunikovat, nebo co pro ní může udělat. Práce s celým rodinným systémem by mohla velmi zlepšit celý proces zotavování samotné oběti a bylo by tedy velkou výhodou, mít vybudované programy ne jenom pro jedince, ale pro celou rodinu.
4. Posledním bodem je změna registru poskytovatelů služeb pro oběti trestných činů, jak hodně zaznělo z rozhovorů, tak je velmi nepřehledný, což jsem měla možnost sama zjistit, když jsem vyhledávala organizace pro můj výzkum. Měl by být více specifikovaný na konkrétní oběť, uvádět kontaktní informace organizací a odkazovat na organizace, které se opravdu vyskytují v daném kraji, čemuž tak zatím není.

Celkově lze konstatovat, že práce pomáhajících pracovníků v oblasti poskytování odborného poradenství pro oběti trestných činů je klíčová a nezastupitelná. Jejich pohledy, zkušenosti a doporučení by měly být brány v úvahu při formulaci a implementaci politik a programů zaměřených na podporu této zranitelné skupiny ve společnosti.

## Seznam použité literatury

1. BAŠTECKÁ, B. 2013. *Psychosociální krizová spolupráce*. Praha: Grada.
2. BAŠTECKÁ, B. et al. 2005. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Psyché (Grada). Praha: Grada.
3. ČÍRTKOVÁ, L. 2014. *Viktimologie pro forenzní praxi*. Praha: Portál.
4. ČÍRTKOVÁ, L. 2015. *Policejní psychologie*. 2., rozšířené vydání. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk.
5. ČÍRTKOVÁ, L. *Forenzní psychologie*. 2004. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk,
6. ČÍRTKOVÁ, L., VITOUŠOVÁ, P. 2007. *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů: příručka pro pomáhající profese*. Praha: Grada.
7. GILLERNOVÁ, I., BOUKALOVÁ, H. 2006. *Vybrané kapitoly z kriminalistické psychologie*. Praha: Karolinum
8. HENDL, J. 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.
9. HOLÁ, L. 2013. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada.
10. HOSKOVCOVÁ, S; ČAPKOVÁ, M a VYMĚTAL, Š. Tornádo 2021 v České republice – psychosociální pomoc IZS v zasažených oblastech. *E-Psychologie*. roč. 15, č. 4, s. 60-66. 2021. [online]. [cit. 2024-04-03]. Dostupné z: [https://e-psycholog.eu/pdf/Hoskovcova\\_etal.pdf](https://e-psycholog.eu/pdf/Hoskovcova_etal.pdf).
11. HRICOVÁ, A., ONDRÁŠEK, S., URBAN, D. *Metodologie v sociální práci*. 2023. Praha: Grada
12. JELÍNEK, J., GRIVNA, T. 2012. *Poškozený a oběť trestného činu z trestněprávního a kriminologického pohledu*. Praha: Leges.
13. MAREŠ, J. 2012. *Posttraumatický rozvoj člověka*. Praha: Grada
14. MATOUŠEK, O. 2003 *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
15. MATOUŠEK, O. 2008. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál
16. MATOUŠEK, O. et al. 2010. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál
17. MATOUŠEK, O., KŘIŠŤAN, A. 2013. *Encyklopedie Sociální práce*. Praha: Portál.
18. NOVOTNÁ, H. et al. 2019 *Metody výzkumu ve společenských vědách*. Praha: FHS UK.

19. NOVOTNÁ, Hedvika; ŠPAČEK, Ondřej a ŠTOVÍČKOVÁ, Magdaléna (ed.). *Metody výzkumu ve společenských vědách*. Praha: FHS UK, 2019. ISBN 978-80-7571-025-3.
20. Probační a mediační služba. 2024. *Pomáháme obětem trestných činů*. [online]. [cit. 2024-04-03]. Dostupné z: <https://www.pmscr.cz/pro-obeti/>.
21. Police České republiky. *Pomoc obětem trestných činů*. 2024. [online]. [cit. 2024-04-03]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/pomoc-obetem-tc-pomoc-obetem-trestnych-cinu.aspx>.
22. Bílý kruh bezpečí. *Poslání a činnost*. 2009. [online]. [cit. 2024-04-03]. Dostupné z: <https://www.bkb.cz/o-nas/poslani-a-cinnost/>.
23. SOCHŮREK, J., SLUKOVÁ, K. 2013. *Úvod do viktimologie pro pomáhající profese*. Liberec: Technická univerzita v Liberci.
24. ŠEVČÍK, D., ŠPATENKOVÁ, N. 2011. *Domácí násilí: kontext, dynamika a intervence*. Praha: Portál.
25. ŠPATENKOVÁ, N. 2011. *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada.
26. ŠPATENKOVÁ, N. 2017. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada.
27. ŠTERN, P. et al. 2010. *Probace a mediace: možnosti řešení trestných činů*. Praha: Portál.
28. VÁGNEROVÁ, M. 2012 *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 5. Praha: Portál.
29. VÁGNEROVÁ, M. 2014 *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál.
30. VELIKOVSKÁ, M. 2016. *Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe*. Praha: Grada.
31. VODÁČKOVÁ, D. 2002 *Krizová intervence: [krize v životě člověka: formy krizové pomoci a služeb]*. Praha: Portál.
32. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
33. Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů
34. ZOUBKOVÁ, I. 2011 *Kriminologický slovník*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk.

## **Seznam tabulek**

Tabulka č. 1 Transformační tabulka dílčích cílů do tazatelských otázek.....30

Tabulka č. 2 Informační tabulka – informanti .....33

## **Seznam příloh**

Příloha1: Přepis rozhovoru – Probační a mediační služba .....I

## **PŘÍLOHA 1**

### **Přepis rozhovoru – Probační a mediační služba**

#### **Identifikační otázky:**

#### **Na jaké pozici zde pracujete?**

- „Pracuji zde jako poradce pro oběti“

#### **Jak dlouhou máte praxi v rámci práce s oběťmi?**

- „Jsem tu už od roku 2016, takže to bude 8 let.“

#### **Jaké je Vaše dosažené vzdělání?**

- „Mám vystudovaného magistra, obor Sociální patologie a prevence.“

#### **1. Jak hodnotíte možnosti a formy pomoci, které poskytuje vaše organizace?**

Já hodnotím určitě velmi pozitivně už vůbec to, že tady je ta pozice poradce pro oběti, protože dřív vlastně dokud ta pozice nebyla zřízená tak tu pomoc poskytovali v rámci své pracovní náplně probační úředníci a myslím si, že ta pomoc nebyla dostatečně kvalitní v podstatě, nebyla taková jako by některé oběti potřebovali, protože samozřejmě vzhledem k náplni práce a k těm časovým kapacitám, které ty oběti potřebují na to aby se jim někdo po věnoval, které ty probační úředníci nemají, takže si myslím, že určitě je správný a užitečný krok zřízení téhle té pozice. S tím, že poradce pro oběti v tuhle tu chvíli má možnosti teda konzultací osobních, telefonických a emailových, plus vlastně funkci důvěrníka a doprovázení k úkonům v trestním řízení s tím, že to je vlastně to hlavní, to gro, ta zásadní pomoc, kterou ty oběti za mě potřebují a využijí. Nicméně vzhledem k tomu, že v tuhle tu chvíli nejsme financováni evropským projektem tak jak to bylo, tak nám z toho vypadla možnost zprostředkovat vyloženě terapeuta nebo právníka, což předtím jsme byli na ně navázáni. To mám za to, že třeba do budoucna by to určitě bylo vylepšení té služby, protože jakákoliv dostupnost právníků či terapeutů je extrémně obtížná, je malá ta dostupnost ať už časová nebo finanční, takže kdyby aspoň někdo pro ty nejnáročnější případy byl k dispozici, tak za mě by to ještě vyzdvihlo tu úroveň té pomoci.

#### **2. Jaké pozorujete hlavní potřeby u klientů?**

Když se nad tím takhle zamyslím, tak bez ohledu, protože samozřejmě ti lidé se liší, liší se vlastně až už samotným charakterem, tak i tou samotnou trestnou činností, ale liší se samozřejmě i osobnostní charakteristiky těch lidí i to vlastně jak ten trestný čin prožívají, jak k němu přistupují, liší se vlastně i to i jejich nejbližší okolí, což má také velký vliv. Tak jako tak i s ohledem na tu variabilitu, tak mám pocit, že ty potřeby se vlastně dokola opakují jsou vesměs jako shodné

- **Jak se snažíte tyto potřeby naplnit?**

Určitě ten člověk potřebuje naplnit hlavně pocit bezpečí i toho, že mu někdo důvěřuje, že ho někdo respektuje, že ho někdo vyslechne s tím, jak vlastně jako to celé je, jak to on vlastně vnímá, že mu do toho nikdo nezasahuje to si myslím, že je hlavní úkol těch pomáhajících pracovníků, kteří přichází do styku s tou obětí, vlastně nechat toho člověka říct tak jak on to vidí, jak on to cítí. Takže tady pracujeme s příběhem toho klienta, je to respekt, naslouchání a určitě tam je potřeba je té trestní části je také zapojit. Aby měl možnost se k tomu vyjádřit, říci k tomu to svoje, být slyšen a samozřejmě ruku v ruce s tím jdou takové ty věci jako vcítění, potřeba empatie potřeba vlídného slova případně nějaké další podpory a samozřejmě i zprostředkování teda nějaké té odborné pomoci.

**3. Jaké jsou dle Vás hlavní výzvy a obtíže se kterými se pracovníci setkávají při poskytování pomoci a podpory?**

Výzvy jsou určitě co se týče odbornosti, aspoň já to tak ze svého pohledu vnímám, že ten poradce by byl úplně nejlépe, kdyby byl vyškolený v krizové intervenci, kdyby byl právník ideálně, samozřejmě nejen do trestního práva ale i civilního, protože i takové věci se tady řeší. Prostě ta odborná náročnost, ten rozsah je opravdu velká a ti lidé přichází s nejrůznějšími dotazy od vlastně řešení dopravních nehod a oprav aut až po vlastně žádání o výhradní péče, sociální dávky, takže skutečně toho je hodně, takže na to je výzva, aby člověk od každého měl alespoň nějaký základní plénum a povědomí. Samozřejmě jsme tady pak od toho, abychom je předávali dál na ty návazné služby a na to kde se k těm podstatným informacím dostane, ale i tak toho je opravdu hodně a zákony legislativy se mění, mění se celkově ten systém pomoci, takže i to je výzva nejenom mít nějaké to povědomí, ale držet i krok s tou dobou a neustále se dovzdělávat. Určitě tam je nárok na nějakou psychickou odolnost, na tom, že ten poradce nedostane vždy zpětnou vazbu, jak to celé dopadlo nebo ta zpětná vazba

není vždy pozitivní, protože ten výsledek toho trestního řízení nemusí být tak jak očekává ta oběť, takže s tím si musí ten poradce popasovat. Musí být nějakým způsobem i kreativní a flexibilní, protože stává se, že se sejde třeba i oběť a jeho rodinní příslušníci a ty zakázky se liší, takže samozřejmě se odpovídá na zakázky té oběti, ale musí se nějakým způsobem i reagovat na to blízké= okolí, je ideální vždycky pracovat s tím celým systémem, pokud to alespoň trochu jde, z toho tedy vyplývá zdatnost v komunikaci a je tam nárok na empatii, aby ten poradce dokázal vycítit a třeba i vycítávat si symptomy toho jaký ten člověk je, co mu udělá dobře jak mu vyhovuje komunikovat s ním, jaké jsou jeho silné stránky.

- Jak následně s těmito výzvami a obtížemi pracujete?

#### **4. Jakým způsobem hodnotíte úroveň dostupnosti podpory poskytované obětem trestných činů v České republice?**

Ta dostupnost té podpory za mě z mého pohledu alespoň od roku 2016 co toho poradce dělám, tak se určitě jako lepší. Těch organizací přibývá, přibývá organizací, které jsou už úzce vyprofilované na nějaké konkrétní skupiny, což je vždycky určitě dobře, když třeba namátkou právě řeknu organizace, které se věnují sexuálním násilím nebo třeba těm kulturním menšinám, truchlení a pozůstalým, to třeba do nedávna tady ani nebylo a pro poradce ať už od probační služby nebo z občanských poraden atd. tak je vlastně ten široký rozsah, tak je to potom velmi náročné takhle jako úzce vyprofilované skupiny se zaměřit. Takže si myslím, že v tomhle tom je pokrok a posun, že se vlastně jako snažíme tady v posledních letech jít kupředu a navnímávat vlastně ta specifika té trestné činnosti a specifika těch obětí. S tím, že dostupnost jako taková, záleží, co vlastně ta oběť potřebuje, pokud se jedná o nějakou konzultaci a informační servis, myslím si, že s tímhle tím problém není. Jakmile se jedná o právní pomoc anebo tu odbornou psychologickou nebo psychoterapeutickou, tak tady už mám pocit, že by to chtělo dotáhnout někam dál, chtělo by to podporu zejména ze strany státu. Má to určitě svoje plus, svoje kroky dopředu, ale jsou místa, která by šlo určitě ještě z mého pohledu dotáhnout k dokonalosti.

#### **5. Jak hodnotíte význam a úroveň zapojení rodinných příslušníků do podpory a pomoci obětem trestných činů?**

To jsem tady vlastně již nařukla, že to vnímám velmi, velmi významné, pokud ty rodinní příslušníci chtějí a mohou a ta organizace s nimi dokáže pracovat, tak to vnímám velmi významné a velmi užitečné pro ty oběti. Protože to samozřejmě

zasahuje nejen tu oběť, ale zcela přirozeně lidský vztahy, a i ten rodinný systém, každý to může vnímat jinak, každý na to má jiný náhled, má jiné hodnoty. Ne vždycky jsou ti lidé, myslím teďka ty rodinné příslušníky edukováni o tom, jak vlastně vypadá to prožívání, nemusí té oběti ani rozumět, nemusí vědět, jak se k ní chovat. To se často stává, že je tam vlastně extrém v tom, že se o tom vůbec nemluví a nechávají to prostě vyplynout, protože mají pocit, že by tím tu oběť zraňovali anebo naopak zase nutí toho člověka, pojd' si o tom promluvit, jak se cítíš dneska, jak se cítil včera a někdy to sklouzává k těm extrémům. Takže určitě když ti rodinní příslušníci jsou ochotni spolupracovat a ta organizace má na to kapacitu, tak já jsem jediné pro, pracovat s celým rodinným systémem, a to bych dneska hodnotila velmi kladně, že tu ty možnosti jsou.

6. **Jak hodnotíte úroveň spolupráce a koordinace mezi jednotlivými subjekty zapojených do systému pomoci obětem trestných činů?**

Já si myslím už jenom pro to, že zákon předpokládá tu spolupráci nebo spíše jí stanovuje, že by taková měla být. Tak samozřejmě co stanoví zákon neznamená, že se to vždy promítne do praxe, ale vnímám tady taky kroky do předu v posledních letech. Někdy jsem se setkávala s tím, že tady existovalo zejména při komunikaci s neziskovými organizacemi, takzvaný jako boj o klienta, to vám možná přízná ledaskdo, protože u některých neziskovek je to o tom, že hraje roli financování, které se odvíjí od vykázané práce a počtu klientů na tom závisí. Samozřejmě pak rozumím tomu, že se nekloní pozitivně k nějakému přeposílání či sdílení klientů. Ale vždycky to je ku prospěchu toho klienta. Protože si myslím, když už se jakoby nějaký pracovník rozhodne, že ten klient ta oběť potřebuje pomoc od někoho jiného z nějaké jiné organizace, tak děláme to přece pro klienta. Ale rozumím tomu, každopádně jsem chtěla říct, že vnímám tento pokrok ku předu, a i to co se týče komunikace jak s policejním orgánem, tak vlastně i se státním zastupitelstvím, ale i co se týče neziskovek, tak tam si myslím, že nám to funguje velmi dobře i mimo hradecké organizace, a i přímo lokality Hradec Králové, tak z toho mám velmi dobrý pocit poslední roky.

7. **Jaká kritéria byste navrhol/a pro hodnocení účinnosti efektivity stávající podpory pro zhodnocení poskytovaných služeb obětem trestných činů?**

Tak určitě základní je kritériem je zpětná vazba té oběti, to je úplně nejlepší. To znamená, že já se i pokud mám tu možnost a ta oběť souhlasí, že jí pak budu ještě kontaktovat, tak se ptám: byla jste spokojena, nebo když končíme konzultaci, tak



se ptám: „pokud budete odcházet z dnešní konzultace, jaký z toho máte pocit, je to všechno a řekli jsme si všechno?“ Samozřejmě dávám najevo kdyby klient potřeboval, ještě znovu něco dořešit nebo ho něco napadlo, tak jsme vždycky k dispozici, ale myslím si, že to bude vždycky zásadním ta zpětná vazba. Protože já si můžu myslet, že by se dalo ještě něco udělat, ale pro mě je východisko vždycky jejich zpětná vazba na naplnění těch jejich potřeb. Víc mě k tomu v tuhle chvíli nenapadá, protože o tom celá ta práce je, co ten člověk potřebuje a jestli tedy došlo k nějakému naplnění.

## **8. Shledáváte zde potřebu změn či zlepšení v systému pomoci obětem trestných činů?**

To si myslím, že asi určitě každý shledává potřebu změn ať už jsme tady dnes naťukli tu dostupnost, vlastně nějakých právníků či psychologů.

- *Jaké konkrétní návrhy byste navrhol/a?*

- Tak mě by se nejvíce líbilo vylepšení registru poskytovatelů pomoci obětem trestných činů, zdá se mně jako uživatelsky poměrně nepřátelský, když si to vlastně otevřete, tak je to taková jako tabulka, nejsou tam kontakty, byť by to tam ty instituce a ty subjekty měli zapisovat, tak tam nejsou dohledatelné kontakty, je to nepřehledné, protože někdo tam má vypsáno několik měst několik lokalit, vy nevíte, jestli skutečně jako tam působí nebo nepůsobí. Když vlastně ty oběti jsou jakoby takové schopnější technicky zdatnější a mají schopnost si to vyhledat sami, někoho v té své lokalitě z toho registru, tak jim stejně vždycky radím, jak se do toho registru dostat, jak v tom vyhledávat, protože není to ... na první dobrou prostě do toho člověk kouká a neví úplně co s tím. Chybí mi tam nějaký takový návodník, o co se jedná, jak s tím pracovat atd. Takže tady to teď určitě vnímám. Určitě by se dalo narazit na spoustu dalších věcí, možná že by bylo i celkově fajn co se týče toho registru tak, má to být nějaké místo, které řeknu sjednocuje ty subjekty poskytující pomoc, tak možná, že y mohlo existovat ještě nějaké ne jenom registr, ale úplně jako kompletní přehled prostě poskytovatelů, kde by se dalo i vyfiltrovat „jsem oběť domácího násilí“ a jaké konkrétní organizace prostě poskytují tuto pomoc. Protože to je hodně roztráštěné v tomhle tom. Takže si myslím, že by mohla existovat aspoň nějaká centrální evidence, prostě celkově všech poskytovatelů té pomoci. Někjaký státní orgán neboli spíše ministerstvo spravedlnosti by mohlo něco takového zřídit.

**9. Jaký vliv má administrativní zátěž spojená s poskytováním pomoci obětem trestných činů na efektivitu a kvalitu služeb?**

Řekla bych, že teďka trošku je, trošku píchnu do vlastního hnízda, ale prostě je to jako realita, je to tak. V tuhle tu chvíli nevím jak v jiných organizacích, ale probační služba má od nového roku nový systém NISE, nový informační systém, ve kterém vedeme evidenci obětí a těch záznamů o konzultacích s nimi. A ten systém, úplně narovinu z mého pohledu nepracuje, tak jak by měl je tam spoustu technických překážek a závad, které se postupně samozřejmě řeší. Nicméně v tuhle tu chvíli to vypadá tak, že pokud já mám konzultaci s klientem, tak vlastně zhruba stejně dlouho mi zabere ho vykázat a zadokumentovat do toho systému, nastavit tam spolupráci, pokud je to oběť, která je navázaná třeba na pachatele, který je také klientem probační služby, má tady třeba dohled nebo obecně prospěšné práce a je tam náhrada škody, tak tím pádem já vlastně dávám možnost nahlížení do toho spisu, tomu spolupracujícímu probačnímu úředníkovi, protože ten pak zadává do probačního plánu jestli je nebo není hrazena náhrada škody atd. Tak ta administrativní zátěž je velká, protože to kolikrát nejde, nefunguje, vrací se to, blokuje se to

. Takže v tuhle tu chvíli, donedávna to ještě nebylo, ale teď máme s tím jako velkou potíž a jsou dny kdy jako prostě musím vyčlenit několik hodin jenom na administrativu, abych to tam jako zvládla naklepat a abych se s tím popasovala, protože kolikrát zadávám požadavky na naše IT oddělení s prosbou o pomoc a o vyřešení. Takže teď v tuhle tu chvíli, doufejme že dojde k nějaké nápravě, co nevidět, ale v tuhle tu chvíli ta administrativní zátěž je a myslím si, že by jako nemusela být taková.

**10. Jak hodnotíte svou vlastní roli poradce a vaše kompetence v rámci systému pomoci obětem trestných činů?**

Toto je otázka, nad kterou bych se asi musela zamyslet dýl se přiznám, jak jsem v tom běhu práce, tak se přiznám, že ani kolikrát nemám čas anebo si uvědomím, že někde je škoda, že tohle to nejde, ale v tu chvíli mě to jako, prostě pracuji s tím, jak to jde. Takže já si myslím, že takhle jak pracuju jako poradce pro oběti v rámci probační a mediační služby, tak s těmi kompetencemi jsem v podstatě jako spokojená. Nenapadají mě úplně limity, které bych potřebovala posouvat, protože za člověkem můžu dojet i do jeho místa bydliště, což je samozřejmě jen v rámci

mé působnosti mého okresu, což je fajn, tam pokud by to nešlo, tak bych určitě vnímala limit, protože ne každý se může a chce dostavit vlastně na poradnu. Můžu poskytovat emailové i telefonické konzultace, takže v tom také problém nevidím. Asi mě jako nenapadá, opravdu mně vyhovovalo mít k ruce alespoň třeba na konzultaci nějakého psychologa a právníka, abych mohla jako poskytnout lepší a kvalitnější informace. Nejde o to teďka poskytovat třeba ani v tu chvíli tu pomoc, ale spíš teda konzultaci, abych já ještě dokázala tomu klientovi dopředit ještě něco navíc k tomu. Jinak mě k tomu nic nenapadá, samozřejmě co se týká odbornosti a nějakého zvládní atd, tak ty limity vždycky budou, jsme jenom lidi a snažím se pracovat tak jak nejlépe umím, můžu a dokážu, ale ze strany jako zaměstnavatele a organizace, tak si myslím, že takhle je to jako v pořádku.

#### **11. Jak hodnotíte možnosti dalšího vzdělávání či podpory v rámci supervizí ve vaší organizaci?**

Ty supervize byly, ale vzhledem k tomu, že byly financované tedy právě z projektu do roku 2020, ale v tuhle tu chvíli jako máme intervize s supervize z našich interních zdrojů, to znamená buďto ze strany metodíku, kteří zpracovávají metody a jsou to odborníci na práci s oběťmi a ti nám vlastně říkají a dávají nám návod na to jak to dělat, takovou kuchařku vlastně a nebo ze strany samozřejmě vedoucího střediska a krajských vedoucích, tak tam ta podpora určitě je, setkáváme se když je ta možnost intervizím způsobem, že si vlastně sdílíme mezi poradci z jednotlivých středisek vlastní zkušenosti a příběhy klientů a to jak jsme se s tím vlastně popasovali nebo jaké tam byly problémy, takže na to si také nemohu stěžovat i když od dob covidu se toho dost změnilo a často to probíhá online formou, což není tak vždycky člověku úplně příjemné. Asi to nejspíše znáte, člověk se ostýchá si vzít slovo, nebo neví, jestli může mluvit, často jsou tam nějaké technické potíže, přeskakuje to vypadává to, není to úplně ono. Když tam sedíte prostě mezi sebou fyzicky nablízko je to o dost lepší.

A co se týče vzdělávání, tak tam určitě. Chápu naprosto nějaké finanční limity, ale určitě bych to, pokud by to šlo bych ocenila víc., víc vzdělávání, více možností, protože jak jsem už taky zmínila, tak ta doba jde dopředu, samozřejmě informací přibývá, jsou čím dál podrobnější, mění se to. Takže tady to vzdělávání mám pocit, že jako trošičku pokulhává a dřív toho také bývalo víc, takže tady určitě, určitě, určitě ano, poradci potřebují se vzdělávat a myslím, že tady by ta podpora ze strany probační služby mohla být jako trošičku větší.