

**Filozofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze
Katedra andragogiky a personálního řízení**

Bakalářská práce

Kristýna Kysilková

**Vzdělávání poradců občanských poraden ve specifických
práce s oběťmi trestných činů a domácího násilí**

**The education of advisors in civic advice centres in the specifics of
working with victims of criminal acts and domestic violence**

Praha, 2011

vedoucí práce: PhDr. Martin Kopecký PhD.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

Úvod

Ve své bakalářské práci se budu zabývat vzděláváním poradců občanských poraden ve specifickém přístupu k obětem trestných činů a domácího násilí. Tato poměrně nová vzdělávací specializace poradců je velmi potřebná vzhledem ke své společenské závažnosti.

Statistiky zveřejněné v dubnu 2001¹ uvádí, že každý šestý občan České republiky přiznává ve svém partnerském vztahu násilí. To znamená, že se problém domácího násilí přímo týká 16 % populace starší 15let. (Voňková, 2004, s. 37) Oběti ve své situaci nenalézaly tolik potřebnou oporu ani v zákonech ani v kvalifikovaném odborném přístupu ke své situaci. To se částečně změnilo v roce 2007, kdy 1. ledna vstoupil v platnost zákon č.135/2006, který zavedl institut vykázání - ze společně obývaných prostor odchází agresor trestného činu.

Jednou z prvních nestátních neziskových organizací u nás, která se začala zabývat tím, jak efektivně pomoci obětem trestných činů a domácího násilí, byl Bílý kruh bezpečí, jenž vznikl v roce 1991. Realizoval také první českou osvětovou a informační kampaň proti domácímu násilí v souvislosti s otevřením celorepublikové krizové linky Dona v roce 2001. Na této lince dostanou oběti domácího násilí radu a pomoc.

Další velká „Kampaň proti domácímu násilí na ženách obětech násilí“, na níž se v roce 2003 podílelo deset neziskových organizací - Rosa, Acorus, Český svaz žen, Most k životu, NESEHNUTÍ Brno, Pansophie, Poradna pro ženy v tísní, proFem, Slezská diakonie - Poradna ELPIS a Ženy bez násilí, měla zlepšit povědomí o domácím násilí coby negativním společenským jevu a také poskytnout obětem domácího násilí informace, kam se mohou obrátit pro pomoc.

Dle výzkumu zaměřeného na viktimizaci obyvatel České republiky, který proběhl v roce 2006, se stalo obětí 63,5% Čechů,² neboť má osobní zkušenost

¹ Jednalo se o první reprezentativní sociologický výzkum v České republice provedený agenturou Stem pro Bílý kruh bezpečí a Philip Morris ČR. Dotazníky vyplnilo 1724 respondentů starších 15let. (Voňková, 2004, s.37)

² Výzkum proběhl v roce 2006 na reprezentativním souboru 3082 respondentů starších 15 let, kteří byli dotazováni, zda se setkali s určitým deliktem a) v období za posledních 5let (období 2002-2006), b) během

s některým z dotazovaných trestných činů. Respondenti také odpovídali na dotazy, zda využili služeb organizací pomáhajících obětem, pokud se jim stal trestný čin. Z odpovědí vyplynulo, že vyhledání těchto služeb záleželo také na povědomí respondentů o existenci organizací pomáhajících obětem trestných činů. Například u trestného činu vloupání do obydlí následně využilo služby některé pomáhající organizace jen 5,5% respondentů (22 osob), kterým se tento trestný čin stal. 46,1% obětí (186 osob) žádnou pomoc nevyužilo, přičemž 38,5% (155 osob) neznalo žádnou organizaci pomáhající obětem trestných činů. Téměř čtvrtina dotázaných (23,1%, 43 osob) z celkového počtu těch, kteří žádnou pomoc nevyužili, uvedla, že by takovou službu pokládala za užitečnou.

Oběti trestného činu fyzického napadení či vyhrožování fyzickým napadením využily služeb organizací v 9,2% případů (39 osob). Přibližně třetina obětí (32,2%, 136 osob) žádnou podpůrnou organizaci neznala. Téměř polovina respondentů, kterým se stal tento trestný čin (49,6 %, 210 osob), nevyhledala pomoc žádné organizace, přičemž skoro čtvrtina lidí (23,3%, 49 osob) z tohoto počtu by pomoc takové organizace považovala za užitečnou. (Martínková, 2007, s. 17, 37)

Z tohoto výzkumu vyplývá potřeba rozšiřovat povědomí o organizacích, které pomáhají obětem trestných činů. Potažmo také ukazuje prospěšnost specializačního vzdělávání poradců v práci s oběťmi trestných činů pro samotné oběti trestných činů.

Možnost využít celorepublikovou síť občanských poraden a poraden Probační a mediační služby ke zprostředkování pomoci obětem domácího násilí a trestných činů vedla Asociaci občanských poraden³ ve spolupráci s Probační a mediační službou k vytvoření projektu zaměřeného na specializační vzdělávání pro poradce obou organizací ve specifických práci s oběťmi trestných činů a domácího násilí.

12měsíců, které předcházely dotazování. V případě opakované viktimizace respondent vypovídal o posledním incidentu. (Martínková, 2007, s.6)

³ Dále jen AOP.

Moje práce se bude zabývat především pilotním vzdělávacím projektem „*Specializované komplexní poradenství obětem trestných činů*“ z let 2006 – 2008. Cílem práce bude zmapovat tento konkrétní vzdělávací projekt AOP. Dílčím cílem bude pokus o jeho zasazení do kontextu projektů a kurzů dalších organizací věnujících se specializačnímu vzdělávání pracovníků, kteří přicházejí do kontaktu s oběťmi.⁴

Díky určitému časovému odstupu od zadání bakalářské práce bude rovněž možno shrnout výsledky tohoto pilotního projektu a bude zmíněn i návazný projekt AOP a Probační a mediační služby, který je nazvaný „*Restorativní justice*“. Probíhá od ledna 2011, bude trvat minimálně do prosince 2012 a opět se týká specializovaného vzdělávání poradců obou organizací.

Úvodní kapitola Občanské poradenství v České republice se bude zabývat historií občanského poradenství u nás, Asociací občanských poraden, samotným občanským poradenstvím a jeho principy. Budou popsány i okruhy rad, které může klient získat v občanských poradnách. Součástí této kapitoly bude také podkapitola věnovaná vzdělání a osobnosti poradce občanských poraden, neboť v roce 2006 došlo k uzákonění nejen vzdělání pracovníků v sociálních službách, ale i jejich dalšího vzdělávání.

Druhá kapitola bude zaměřena přímo na projekt specializované komplexní poradenství obětem trestných činů. Jednotlivé podkapitoly se zabývají konkrétním obsahem školení pro poradce, který bude pracovat s obětí trestného činu či domácího násilí. Jak psychologicko-sociální, tak právní blok obsahuje nezbytné znalosti pro poradce, jenž bude v kontaktu s klientem, proto považují za důležité tyto bloky uvést.

Ve třetí kapitole budou uvedeny výsledky vzdělávání poradců v původně plánované první - pilotní fázi projektu. Navazující čtvrtá kapitola se bude zabývat projektem „*Restorativní justice*“. Poslední, pátá kapitola přinese informace o

⁴ Vzhledem k rozsahu práce se budu zabývat především specializovanými kurzy a školeními určenými pracovníkům sociálních služeb, práce není zaměřena na výcviky pracovníků krizových linek, což by si žádalo rozsáhlejší výzkum a také další otázky a specifikace tématu.

dalších organizacích, které se věnují nejen pomoci obětem, ale také vzdělávání v práci s klienty, kteří se stali obětí trestného činu či domácího násilí.

Ve své práci budu čerpat především z materiálů k pilotnímu projektu, které mi poskytl koordinátoři tohoto projektu z AOP a z Probační a mediační služby, a z materiálů a internetových zdrojů dalších organizací pomáhajících obětem. Tímto tématem jsem se částečně zabývala již v Písemné práci.

1 Občanské poradenství v České republice

Občanské poradenství v České republice působí od druhé poloviny 90. let a navazuje na svůj britský vzor. Ve Spojeném království vznikla myšlenka poraden, kde se bezplatně radí občanům v sociálních otázkách, již ve 20. letech 20. století, kdy byly zakládány první poradny. V roce 1939 bylo oficiálně otevřeno prvních 200 občanských poraden (Citizens Advice Bureaux). Občanské poradenství ve Velké Británii stojí velkou měrou na dobrovolnících a je významnou součástí společnosti, respektovanou politiky i zástupci veřejné správy. V devadesátých letech minulého století se Národní Asociace občanských poraden Velké Británie podílela na zakládání občanských poraden i v České republice. (Občanská poradna Praha, online) [cit. 2010-09-01].

První občanské poradny se dohodly na vzniku Asociace občanských poraden, jež bude udržovat standardy vzdělávání poradců poskytujících bezplatné rady občanům v 18 různých okruzích z běžného života.

Je nutné také zmínit roli občanských poraden v preventivní funkci sociální politiky státu. Cílem preventivní funkce je potlačení nežádoucích sociálních situací a snaha o odstraňování příčin vzniku nepříznivých sociálních situací, které zabraňují začlenění člověka do společnosti. Tato funkce je plněna obory sociální, vzdělávací a zdravotní politiky. Momentálně je posilována preventivní funkce kvůli zvládnutí současného životního stylu v poměrně složitém civilizačním vývojovém procesu společnosti, což vede k rozsáhlé podpoře osvětové činnosti a rozvoji nejrůznějších specializovaných a podpůrných poradenství.(Francová, Novotný, 2008, s. 65-66)

1.1 Asociace občanských poraden

Práci a kvalitu občanských poraden zastřešuje Asociace občanských poraden, která vznikla v roce 1998 coby nástupnická organizace Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden. Zakládajícími členy této organizace byly

občanské poradny Brno⁵, Děčín, Havířov a Praha Jižní Město. (AOP, online) [cit. 2010-06-14].

AOP sdružuje organizace, které provozují občanské poradny, podporuje vznik nových poraden, stará se o profesní podpůrné služby pro členské poradny, zajišťuje standardy kvality služeb občanských poraden, neboť vytváří systém kvality pro poradny a zároveň kontroluje jeho plnění.⁶ Vyhodnocuje problémy občanů a vytváří analýzy na tuto problematiku, výstupy z těchto analýz potom slouží coby podklady orgánům veřejné správy a mohou přispět ke zkvalitnění legislativy i úředních postupů v České republice.

Zájmy občanů jsou tak zastoupeny i na centrální úrovni. Představitelé AOP se v minulosti podíleli na práci dvou sekcí Rady vlády ČR pro lidská práva, účastnili se práce v legislativní komisi Rady vlády pro udržitelný rozvoj, v bytové tripartitě - v poradním orgánu Ministerstva pro místní rozvoj, fungovali také v Komisi pro rozvoj sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí - v pracovní skupině pro sociální prevenci. Občanské zájmy byly chráněny i v protikorupční komisi Magistrátu hlavního města Prahy. Představitelé AOP byli i členy Spotřebitelského poradního výboru při Ministerstvu obchodu a průmyslu.

AOP má velký podíl na zlepšení sociálně odborného poradenství v ČR přijímáním a předáváním cenných zkušeností, které jsou čerpány i ze zahraničních obdob této neziskové organizace. (AOP, online) [cit. 2011-04-21]

1.2 Občanské poradny

Přímé poradenství lidem žádajícím radu poskytují konkrétní občanské poradny skrze své poradce. Občanské poradny jsou provozovány nevládními neziskovými organizacemi a jejich hlavním posláním je pomáhat řešit lidem jejich těžké životní situace. Stávají se tak pomyslným zázemím, kde může každý člověk, pokud se ocitne v pro něj neřešitelných potížích, vyhledat bezplatnou,

⁵ Jednalo se o Občanskou poradnu Brno – Anenská .

⁶ Prakticky to znamená, že díky standardizovanému školením poradců je zajištěna totožná kvalita informací předávaných klientům.

důvěrnou a nestrannou pomoc. Poradny také zajišťují, aby klienti znali svá práva a povinnosti, a netrpěli neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit své potřeby. (Csukás, Kalvoda 2007, s. 5)

Poradci poskytují klientům věcně správné informace a kontakty na další pracoviště, zároveň fungují jako průvodci klienta při řešení jeho těžké životní situace. Obvykle se klienty stávají členové znevýhodněných skupin obyvatel, například osamělí rodiče, nezaměstnaní, lidé žijící na hranici existenčního minima a členové národnostních menšin. (Arnoldová, 2004, s. 170)

Je důležité uvést, že cílem občanských poraden sice je poskytovat co nejvyšší úroveň sociálně odborného poradenství, klienti jsou však podporováni k samostatnému jednání, aby se na práci občanských poraden nestali závislími.

Poradci se při své práci musí řídit základními principy občanského poradenství:

*„1. **Bezplatnost** – poradenství pro klienty je bezplatné, poradce nenárokuje od klienta odměnu ve formě peněz, darů či jiných služeb pro svou potřebu.*

*2. **Nestrannost** – poradce poskytuje rady všem klientům bez ohledu na rozdíly rasy, pohlaví, postižení, sexuální orientace, politické příslušnosti, světonázorové orientace, sociálního statusu apod. Odmítnout klienta může poradce pouze v případě střetu zájmů, pokud klient ohrožuje poradcovu bezpečnost, nebo pokud jeho požadavek směřuje mimo poslání poradenství. Poradce zná podmínky, za kterých může klienta předat či odmítnout.*

*3. **Nezávislost** - poradce při jednání s klientem postupuje nezávisle na svých pocitech, postojích a názorech v oblastech politiky, světového názoru, vztahu k jednotlivým skupinám obyvatel, osobnosti klienta apod. Poradce nehodnotí postoje a názory klientů. V případě střetu zájmů poradce včas upozorní klienta na tuto možnost a odkáže jej na poradnu nebo organizace, kde tato okolnost nehrozí.*

*4. **Diskrétnost** – poradce považuje všechna sdělení klientů za důvěrná. Poradce respektuje požadavek klienta, aby rozhovor probíhal v soukromí mimo doslech a dohled jiných osob, kterými mohou být jiní klienti, spolupracovníci, či jakékoli jiné osoby. Poradce je vázán mlčenlivostí o klientech a to i po ukončení spolupráce s poradnou či střediskem. Poradce chrání dokumentaci*

o klientově případu před případným zneužitím.

5. Respekt – *poradce respektuje právo klienta na informace. Poradce respektuje právo klienta vyjádřit své přání, potřeby, názory, postoje a rozhodnutí. Poradce respektuje právo klienta odmítnout nabízenou službu nebo odstoupit od ní bez uvedení důvodu. Poradce žádným přímým ani nepřímým způsobem neútočí na lidskou důstojnost klienta. Východiskem práce poradce je tolerance odlišností a úcta k lidské bytosti.*“ (Csukás, Štern 2007, s. 7)

Od roku 1998 byla vytvořena rozsáhlá síť poraden, která pokrývá celé území České republiky.⁷ V poradnách je zaveden jednotný systém řízení kvality poskytovaných služeb. Prakticky to znamená, že klient dostane v každé občanské poradně stejnou radu. Nejvyšší možnou odbornou úroveň těchto rad zajišťuje Servisní středisko AOP, které poradnám poskytuje metodické, školicí a informační služby a kontroluje kvalitu jimi poskytovaného poradenství. Pro občanské poradce a poradkyně byl vytvořen jednotný systém školení a vzdělávání poradců. (AOP online) [cit. 2010-06-14]

1.3 Okruhy poskytovaných rad v občanských poradnách

Poradci dávají klientům rady a informují je o jejich právech a možnostech v širokém spektru následující právní a sociální problematiky. Občanští poradci a poradkyně klienty informují například o šíři a výši nároků na státní sociální dávky, může se jednat o rodičovskou dovolenou, důchod, příspěvky pro zdravotně postižené.

Poradci také radí klientům, kam se obrátit v momentě, kdy se rozhodnou zbavit závislosti, potřebují si obstarat sociální bydlení či zaopatřovací péči. Občanští poradci vysvětlí klientovi i práva a povinnosti, které plynou z jeho zdravotního a sociálního pojištění. Pomohou mu vypočítat míru mateřské dovolené.

Poradci poučí klienta o zaměstnaneckých právech a povinnostech a poradí

⁷ Seznam občanských poraden: AOP [online]. Praha : AOP, 1997- [cit. 2010-09- 07]. Dostupné na <http://www.obcanskeporadny.cz/adresar-obcanskych-poraden/>

mu, jak řešit spor se zaměstnavatelem, co dělat v případě nezaměstnanosti a při rekvalifikaci.

Občanští poradci obeznámí klienta také se závazky a právy, plynoucími z bydlení v nájemním, soukromém nebo družstevním bytě. Pomáhají klientům řešit problémy spojené se změnami, vznikem a zánikem nájemních smluv, informují o právech a povinnostech pronajímatele, o proběhlých úpravách cen služeb. Poradci odpovídají na dotazy klientů o právech a povinnostech vyplývajících z vlastnických a spoluvlastnických práv, převodu nájemních smluv.

Poradci radí klientům, pokud chtějí uplatnit rodičovská a manželská práva, při řešení rozvodu, vyživovacích povinností, při zájmu o osvojení, o pěstounskou péči nebo o registrované partnerství, pomáhají obětem trestných činů a domácího násilí.

Poradci vysvětlují klientům, jaké daně se jich týkají a jaká práva a povinnosti mají, ať už jako dlužníci (někomu dluží) či věřitelé (někdo dluží klientovi). Zájemce o informace se dozví vše o právech pacientů, darování krve, plazmy a o zdravotních zařízeních. Poradci informují o systému školství v České republice – jak vybrat vhodné vzdělávací zařízení, ale i jaká jsou práva a povinnosti rodiče, jehož dítě chodí do školy či studuje. Pokud klient prožije živelnou pohromu, poradci ho v případě zájmu informují, jak si v této situaci počínat.

Poradci sdělují klientům, jak uplatnit reklamace výrobků a služeb a seznámí je s jejich právy i s povinnostmi. Poradci poučí klienty také o pramenech práva a právních vztazích v ČR. Poradci poskytují klientům rady ohledně právního systému EU, informují je o volném pohybu osob v rámci EU a o spotřebitelských právech v rámci EU. Poradci pomohou i se sepsáním žaloby.

Poradci radí klientům, jak si zařídit živnostenský list, jak je možné se odvolat proti přestupkům, jak si mají přihlásit pobyt u zahraničních příbuzných a přátel či jak zajistit ochranu soukromých údajů. Poradci podávají trestně stíhaným informace o soudním řízení a možném uplatnění jejich práv.

V občanských poradnách se klienti dozvědí, jak se bránit diskriminaci a jak má člověk jednat, aby se diskriminace nedopouštěl. Poradci podávají informace o lidských právech a sdělí klientům, za jakých podmínek je možné

se obrátit na ústavní soud. (AOP online) [cit. 2010-06-14], (Arnoldová, 2004, s. 171)

Rozsáhlost oblastí poskytovaných rad, které poradci dávají občanům, sice poukazují na jejich široké kompetence při pomoci v hledání řešení klientových problémů, zároveň to poukazuje na nutnost dalšího vzdělávání poradců, zejména formou školení například k novelizacím zákonů, aby byli schopni vhodně a zejména správně poradit svým klientům.

1.4 Vzdělání a osobnost poradce

Vzdělání poradce občanské poradny je určené zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách. Jedná se o poradenství ve třech základních oblastech sociálních služeb – sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Sociální poradenství se dále člení na základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství. Poradci občanských poraden poskytují základní sociální poradenství, které jsou povinni poskytnout všichni poskytovatelé sociálních služeb, a zároveň mohou poskytovat dle svého vyškolení odborné sociální poradenství, které se obvykle zaměřuje buď na určitý jev, což může být například právě problematika domácího násilí, nebo zaměření dle cílové skupiny na seniory či cizince. (Ministerstvo práce a sociálních věcí online) [cit. 2010-06-14] Tento zákon rovněž upravuje definice a náplň profese sociálního pracovníka. Sociální práce je jedním z pilířů mnoha společenských systémů. Tento zákon přesně určuje předpoklady k výkonu povolání sociálního pracovníka. To má zajistit sjednocení úrovně odborné způsobilosti, která odpovídá náročnosti profese.

Poradenská práce má stejně jako ostatní obory založené na péči o člověka a na otevírání jeho obzorů ve svém „popisu práce“ kromě odborné složky, získané příslušným vzděláním, i hluboké aspekty etické, společně s přirozenými sociálními a lidskými cíli. Schopnost komunikace, jednat s lidmi a respektovat je by mělo patřit k základním dovednostem každého, kdo pracuje s lidmi, ať se

jedná o poradce nebo třeba učitele. (Novosad, 2009, s. 119, tentýž autor 2006, s. 93)

Poradce by se měl řídit zásadami správného jednání s lidmi, které lze shrnout do několika následujících bodů (Novosad 2009, s. 118)

- 1) Poradce by měl znát nejen své vlastní slabiny, ale také odhadnout své reakce v určité konkrétní situaci při jednání s klientem.
- 2) Měl by si dokázat získat a udržet důvěru lidí.
- 3) Poradce by si měl být vědom, že se v interpersonální komunikaci kromě vědomých motivů objevují i podvědomé motivy chování.
- 4) Poradce by si měl uvědomovat fakt, že nepřiměřené a iracionální chování klienta může být maladaptivní reakcí či formou vyrovnání se s náročnou životní situací.
- 5) Poradce by měl být schopen přiměřeně a asertivně prosadit svůj názor.
- 6) Pro poradce je důležité posilovat své vlastnosti jako je autentičnost, bezprostřednost, emotivnost, iniciativnost, schopnost empatie, nezříkat se konfrontace na základě rozumu, angažovat se pro určitý cíl či myšlenku, být konkrétní, otevřený a neskrývat své názory a postoje.

Zároveň musí pracovník v oblasti sociálních služeb dodržovat etický profesní kodex pracovníka v pomáhajících profesích.⁸

Práce pracovníka v sociálních službách je velmi náročná na stresové situace, které společně s dnešním rychlým životním stylem mohou vést až k vyhoření.⁹ Proto je nedílnou součástí práce poradce supervize a intervize, kdy mohou zkonzultovat pracovní obtíže, sporné momenty a podělit se se supervizorem o část odpovědnosti z práce s klienty. Dobrá supervize je nejen

⁸ Kromě Etického kodexu sociálních pracovníků České republiky existuje i Mezinárodní etický kodex sociální práce, z něhož vycházejí tvůrci českého kodexu, proto jsou si oba dokumenty velmi podobné. Jejich jádro tvoří definice sociální práce, její principy, chráníci lidskou důstojnost a lidská práva, stejně jako podporu sociální spravedlnosti i profesionální jednání poradců. (Novosad, 2009, s. 121-125)

⁹ Pomáhající profese bývají postiženy tzv. burn-out effectem častěji než ostatní povolání. Tento jev bývá formálně definován jako stav fyzického, emocionálního a mentálního vyčerpání, které vznikne dlouhodobým pobytem v emocionálně mimořádně náročných situacích. (Křivohlavý, 2009, s.116) Jeho spouštěčem mohou být nejen určité charakterové vlastnosti člověka či emocionálně náročné povolání, ale také například mobbing na pracovišti. (Kallwass, 2007, s. 14) K preventivním aktivitám patří nejrůznější protistresové nebo relaxační techniky a programy pořádané pro ohrožené skupiny, schopnost motivovat se k další odborné či zájmové činnosti. (Novosad, 2006, s. 95)

součástí profesního učení a vývoje, ale je i v přímém vztahu s uspokojením z práce. (Hawkins, Shohet, 2004, s. 34-35)

2 Projekt „Specializované komplexní poradenství obětem trestných činů“

AOP ve spolupráci s Probační a mediační službou¹⁰ začala se specializovaným vzděláváním svých poradců v roce 2006.

Organizace participující na projektu, Probační a mediační služba, je poměrně novou institucí v oblasti trestní politiky, v České republice působí 11 let. Klade si za cíl zprostředkovat účinné a společensky prospěšné řešení konfliktů, které jsou spojeny s trestnou činností, organizuje a zajišťuje efektivní a důstojný výkon alternativních trestů i opatření kladoucích důraz na zájmy poškozených, ochranu komunity a prevenci kriminality. Vychází z kooperace sociální práce a práva, a tak vytváří novou multi-disciplinární profesi v systému trestní justice. (PMS online) [cit. 2011-04-27]. PMS se snaží v praxi o tyto cíle: 1. Integrace pachatele – obviněný by měl být začleněn do života společnosti bez dalšího porušování zákonů. Obviněný by měl získat opětovný respekt k právnímu stavu společnosti, k jeho uplatnění a seberealizaci. 2. Participace poškozeného: PMS se snaží o to, aby se poškozený zapojil do samotného procesu odškodnění, o obnovení jeho pocitu bezpečí, integrity a důvěry ve spravedlnost. 3. Ochrana společnosti. (Arnoldová, 2004, 199-200)

PMS se podílí na ochraně společnosti účinným řešením konfliktních a rizikových stavů, které jsou spojeny s trestním řízením i efektivním zajištěním realizace uložených alternativních trestů a opatření. (Štern, 2007, s. 6)

K pilotnímu ověření projektu „Specializované komplexní poradenství obětem trestných činů a domácího násilí“ došlo ve 3 městech – v Brně, v Třebíči a v Berouně v průběhu let 2006 - 2008, současně v poradně PMS a v občanské poradně.

¹⁰ Dále jen PMS

Jedním z cílů projektu bylo i vytvoření systému specializovaného poradenství pro pracovníky profesí, kteří se setkávají s oběťmi domácího násilí či trestných činů jako první. Jedná se zejména o orgány činné v trestním řízení, pedagogy, zdravotníky.¹¹

2.1 Specializované vzdělávání poradců pro práci s oběťmi

Poradci občanských poraden a PMS jsou vzděláváni především v právních a psychosociálních hlediscích práce s oběťmi trestných činů a domácího násilí. V této kapitole bude konkrétněji popsán obsah tohoto specializovaného školení se zaměřením na jednotlivé okruhy právního a psychosociálního vzdělání poradců.¹² Jedná se zejména o jejich seznámení s viktimologií, což je věda, která zkoumá reakce oběti, s viktimizací, tedy procesem poškozování a způsobování újmy, během něhož se z jedince stává oběť.

Poradce se také dozví o působení traumatu na oběť, jak přistupovat k obětem v poradenském kontaktu, jaká pomoc je nejdůležitější bezprostředně po činu, jaké jsou projevy dlouhodobých následků traumatizující události. Poradce získá rady, jak pracovat s časovou osou.

Během školení se seznámí i s možnými formami šikanování obětí, různými druhy způsobeného násilí a jak na ně vhodně reagovat. Součástí vzdělání jsou i specifika telefonického a osobního kontaktu s klienty a rámec pomoci obětem trestných činů.

Z hlediska právního jsou pro poradce nejdůležitější informace zejména o vymezení základních pojmů trestního zákona a trestního řádu, jaké jsou role, pravomoci a příslušnost orgánů činných v trestním řízení, k jakým odklonům může dojít v trestním řízení, jaká jsou specifika právní ochrany před domácím násilím. Jednou z nejdůležitějších kapitol jsou možné právní roviny řešení

¹¹ Tato práce se zabývá především pilotním projektem, tento cíl byl určen zejména pro navazující či pokračující projekty. Vzhledem k několikaleté přestávce a právě začínajícímu návaznému projektu není zatím možné naplnění tohoto cíle zhodnotit.

¹² Tato kapitola vychází ze základních vzdělávacích materiálů určených poradcům pilotního projektu, v současné době probíhá aktualizace těchto materiálů pro návazný projekt „Restorativní justice“, který bude uveden v samostatné kapitole.

domáciho násilí. Jedná se zejména o institut vykázání, následující trestné řízení a s ním spojené následky pro pachatele.

Také je možné použít institut policejního vykázání, intervenční centra, a v rámci předběžného řízení upozornit pachatele na závažnost jeho činu a jeho potrestání dle právního řádu, neboť oběť může aktivně vystupovat v trestním a právním řízení a také má právo na náhradu způsobené škody a újmy. Náhradu škody může poškozený vymáhat několika způsoby a i tyto způsoby jsou součástí vzdělání poradce. Jeho povinností je informovat oběti, jak podat trestní oznámení, jaká jsou práva a povinnosti oběti coby svědka trestné činnosti. Důležitá je pro poškozeného i znalost práva a průběhu řízení před soudem, který uznává nárok na náhradu způsobené újmy a škody.

2.1.1 Viktimologické aspekty práce s klienty

Poradci přicházejí při své práci do kontaktu s klienty, kteří se stali oběťmi nejrůznějších trestných činů. Proto je nutné, aby se seznámili se základy viktimologie, neboť tato věda se zabývá reakcemi obětí, změnami v jejich chování a prožívání. Studuje také roli oběti v motivaci pachatele způsobit trestný čin, tedy to, zda a jak se oběť „podílí“ na činu způsobeném pachatelem. Dle Burgessové, Regehrové a Robertse se jedná o sociálně strukturovaný pohled na zločin, právo a oběť. (2010, s. 5)

Rozvoj viktimologie¹³ směřuje především k poznání možného preventivního chování, které by zabránilo či snížilo šance viktimizace jedince. Kromě informování o bezpečném chování je dalším cílem zkoumání problematika právní a psychologické pomoci obětem trestných činů. Logicky se tedy badatelský zájem zaměřuje nejen na poznání viktimogenních situací zejména v místních a časových souvislostech, ale také na typologie obětí trestných činů. (Čírtková, 2009, s. 98-101)

¹³ Počátek viktimologie jako vědy je kladen do 40. let 20. století, do té doby byla pozornost zaměřena jen na viníky. (Karmen, 2009, s. 14-15)

2.1.2 Viktimizace

Poradci jsou vzděláváni rovněž v procesu viktimizace, kdy se z jedince stává oběť trestného činu. Je nutné rozlišit tři fáze viktimizace – primární, sekundární a terciální viktimizaci. Poté může následovat i reviktimizace oběti.

Viktimizace je vědomý proces poškozování a způsobování újmy, ve kterém se z jedince stává oběť trestného činu. Moment samotného poškození oběti je vnímán z psychologického hlediska pouze jako startovací, neboť celý proces je podstatně složitější a pokračuje dalšími problematickými a újmu způsobujícími momenty v životě oběti a právě celým tímto procesem se zabývá viktimizace. (Čírtková 2009, s.103)

Viktimizace bývá zpravidla rozdělována do tří fází:

Primární viktimizace – samotný trestný čin, kdy se z jedince stává oběť.

Sekundární viktimizace – vnímání a reakce okolí na oběť trestného činu. Podstatné jsou především reakce blízkých oběti, hlavně partnera a rodičů, institucí, které jsou v kontaktu s obětí v rámci průběhu vyšetřování a zdravotnických zařízení, center psychosociální pomoci. (Venglářová, 2007, s. 11-12)

Terciální viktimizace – je individuální u každé oběti a nastává v momentě „uvědomění si“ – tehdy, kdy oběť začne prožívat újmu způsobenou trestným činem, a nastupuje kariéru oběti, s čímž může souviset psychologická změna osobnosti, změna dosavadního životního stylu a neschopnost vyrovnat se s traumatickou zkušeností. (Voňková, 2004, s. 75-76)

V souvislosti s primární a sekundární fází viktimizace si lze lépe představit rozdíly mezi nimi při zaměření na tzv. rány, které náleží ke každé z uvedených fází. **Prvotní rány** vznikají v průběhu útoku a jedná se o fyzickou újmu, kdy je narušena fyzická integrita počínaje lehčími zraněními a konče těžkým ublížením až smrtí. Finanční újma se týká poškození či ztráty majetku, spadá sem i ušlý zisk či náklady na uzdravení. Nejhůře postižitelné jsou citové rány oběti, které také souvisí s individuálním prožíváním jedince. Mohou být velmi špatně odstranitelné, mají rozmanitou podobu od nespavosti přes úzkostné stavy, fobie,

plačtivost až po snížení pracovní výkonnosti. Na tyto rány nelze uplatňovat rozumové, tedy racionální zdůvodnění, běžně se objevuje i v případech, kdy jedinec neutrpěl tělesná zranění ani finanční ztráty. **Druhotné rány** jsou psychologického rázu a zraňují oběti podstatně krutěji než majetková ztráta. Odborná literatura uvádí, že hluboké emocionální rány se týkají především následujících citů a pocitů – spravedlnosti, lidské důstojnosti a pocitu izolace.

Pocit nespravedlnosti vychází z průběhu vyšetřování, kdy oběť může trpět nedostatkem informací vyšetřováním pachatele na svobodě, nedostatečnou ochranou role svědka. Oběť je také vnímána pouze jako svědek na získání informací o pachateli. Až v posledním desetiletí jsou zakládány sociální služby věnující se především obětem trestných činů a tento oficiální zájem¹⁴ pomáhá zmenšovat traumata obětí. (Čírtková 2009, s.103-105)

Pocity nedůstojnosti přicházejí s nevstřícným zacházením s obětí během necitlivě vedeného výslechu či senzacechtivého přístupu masových médií. Pocity ponížení posilují nevhodné reakce blízkého okolí, neboť lidé mají sklony vyhýbat se obětem, což souvisí s naprosto nepřesnou představou, že oběť si za „svůj problém“ může sama a mohou si uchovat iluzi o tom, že „špatné věci se stávají pouze špatným lidem“, což souvisí s obecnou iluzí o světě jako spravedlivém místě. (Čírtková, 2007, s. 15)

Izolace oběti je spojena taktéž s mýtem o spolupodílu oběti na trestném činu. Pocity izolace se týkají vztahů s lidmi v bezprostředním okolí oběti. Postoj lidí se mění, bývá tendence se oběti vyhýbat, neboť pak nenastává problém toho, jak se k oběti chovat. (Voňková, 2004, s. 83)

2.1.3 Reakce oběti

Pro poradce je důležité si uvědomit, že každý člověk ovládá určité strategie, jak zvládnout mimořádné situace ve svém životě. Rovněž závažnost

¹⁴ Tento institucionální zájem souvisí s rozhodnutím Rady Evropy z 15. 3. 2001, která přijala rámcové rozhodnutí, kde v článku 1, v odstavci a) definuje oběť, v odstavci b) definuje organizace na podporu obětí. (Čírtková, Vitoušová, a kol. 2007, s.178)

prožívání různých situací je individuální. Proto je důležité zjišťovat individuální reakce klienta, nelze srovnávat a generalizovat reakce různých klientů.

Nejčastější postoje klienta jsou tyto:

1. Iluze kontroly: člověk má iluzivní představu o kontrole nad svým osudem. Jedinci, kteří mají silně rozvinutou potřebu kontrolovat svůj život a mají pocit, že věci řídí oni sami, jsou útokem závažně zasaženi ve své stabilitě. Z laického pohledu jde o postoj *"mně se nemůže nic stát, mám vše pod kontrolou"*. Tito lidé obtížně získávají zpět stabilitu, nezávisle na závažnosti traumatizace. (Csukás, Venglářová 2007, s.11) U obětí se objevují následky činu, říkají si, proč právě já, objevují se u nich zřetelné následky psychologického rázu, kdy se nedovedou odpoutat myšlenkově od činu, neustále přemýšlí, „proč zrovna já“. Oběti následkem stresu po činu pak negativně vnímají i zcela neškodné situace.

2. Deklarovaný, nepravý cynismus: Jde o okázalou lhostejnost k emočně nabitým projevům a situacím, bagatelizace následků činu, stylizace do role "tvrďáka", kdy si oběť útok nepřipouští a zlehčuje ho. Tyto oběti, které se obávají projevit své autentické pocity a stylizují se do role „psychických siláků“ mají větší problémy vyrovnat se s vlastní viktimizací. Prudké a přetrvávající následky trestného činu u těchto jedinců bývají velkým překvapením – z původního suveréna, kterého znalo okolí, se stává labilní poraněná bytost s málo předvídatelnými projevy chování. (Čírtková, 2009, s.111)

Důležitým poznatkem pro pomoc při zvládnutí klientovy náročné situace je i znalost chování oběti během trestného činu. Oběti reagují na stres vyvolaný útokem ustrnutím, obranou (útokem) nebo útekem. Obecně platí, že oběť hodnotí negativně pasivní reakci. Vyčítá si, že se nebránila, prožívá pocity viny. Bohužel jí v tom často podpoří okolí nevhodnými otázkami typu *„Proč jste nekřičela?“*, *„Proč jste se nebránil?“* apod. Pasivní reakce vyplývá z reakce na stres – typ ustrnutí. Je instinktivní a nesouvisí s fyzickou silou. Nelze říci, že obranná reakce je efektivnější, přesto ji oběť i okolí může považovat za vhodnější, neboť se alespoň pokusila útoku zabránit. (Csukás, Venglářová, 2007, s.12)

Z těchto známých reakcí vyplývá společenská potřeba vyškolených poradců - specialistů zaměřených na psychickou pomoc obětem trestných činů i domácího násilí a jejich začlenění zpět do běžného života.

2.1.4 Prožívání oběti

Prožívání újmy oběti má svou dynamiku a prochází třemi stádii. Jedná se o fázi šoku, hojení a zhojení. Poradce musí zjistit v jaké fázi se klient právě nachází a dle toho mu poskytnout adekvátní podporu. Vzhledem k důležitosti tématu je této problematice také věnovaná samostatná podkapitola.

První, šoková fáze, je období, kdy dochází k „nárazu“. Toto stadium nastává bezprostředně po kriminálním činu. Osoba je šokována proběhlou situací a její prožívání je v podstatě stresovou reakcí zcela dle psychologie stresu. V prvotních momentech oběť ztuhne, poté je dezorientovaná a jedná i cítí se zmatená. (Vodáčková, 2007, s. 47) Poškozený si nepřipouští čin a nemůže mu uvěřit. Uplatňují se i ochranné mechanismy jako je popření či regrese, popřípadě netečnost. Z vnějšího pohledu se zhoršují verbální projevy, chybí racionální uvažování, dochází k zhoršování paměti. Délka této fáze může být od několika hodin po několik dní. A právě v tomto období se oběť setkává s policisty a kriminalisty, kteří vedou vyšetřování. Proto mají vyšetřovatelé povinnost přistupovat k oběti s ohledem na právě prožité události. (Čírtková, 2007, s. 28-29)

Druhé stadium se nazývá fází hojení. Člověk se začíná s traumatizující událostí postupně vyrovnávat a obvykle se u něho střídá poloha apatičnosti, kdy si nechce o svém zážitku povídat a poloha sdílnosti, kdy oběť v rozhovorech s blízkými konfrontuje své pocity a opět se objevují pocity smutku, zloby, odporu a strachu. Tyto dvě pozice se projevují i ve výkyvech nálad a chování. Emoční vlny jsou v této fázi důkazem postupné adaptace a smíření se se vzniklou situací. Jedinec postupně racionálně zdůvodní daný stav a přivyká si na prožitou krizi. Může ale docházet k opakování původních stavů a emočních prožitků jako

je bezradnost, pláč, apatie. I trvání této fáze je individuální, u obětí těžkých trestných činů může trvat až jeden rok. (Čírtková, 2009, s. 107-108)

Třetí fází je zhojení. Jedinec v tomto stádiu dozpracovává traumatický zážitek. Okolnosti činu a vzpomínky na něj ztrácí emoční náboj a jsou včleněny do osobnostní historie. Často se objevuje netečný, lhostejný a rezignující postoj. Podstatným psychologickým posunem je vnitřní reorganizace oběti, kdy se narušená, roztržštěná osobnost jedince opět integruje. Laicky by se dalo říct, že se „člověk sbírá a dává dohromady“. Veškeré prožívané city oběti už nejsou vázány jen na kritický incident a ona už je schopna investovat svoji emocionální energii do nových prožitků. Je však nutné zdůraznit, že jedincovo sebepojetí, životní jistoty a hodnoty jsou tímto zážitkem posunuty a změněny. (Čírtková, 2007, s. 31)

Reakce člověka na mimořádnou situaci je zcela individuální. Nelze ji měřit závažností zranění či mechanismem násilí. Obecně lze říci, že v mimořádné situaci, a tou napadení bezpochyby je, se člověk může chovat jakkoliv a je to považováno za přirozenou reakci.

S konkrétní reakcí na trestný čin souvisí i několik mýtů o chování oběti. Člověk, který přijde s obětí trestného činu do kontaktu bezprostředně po činu, což bývá například vyšetřovatel, může ze svého úhlu pohledu chybně porozumět některým psychologickým postojům oběti a nevhodně je vyhodnotit. Nejčastější jsou tyto mýty: Pokud se oběť chová, jako by se nic nestalo, pak si třeba vymýšlí, čin se nestal, oběť lže. Ve chvíli, kdy si jedinec nevzpomíná na určité události, vyšetřovatel předpokládá, že zatajuje důkazy. Jestliže si oběť nestěžuje na újmu, tak na ní čin nezanechal žádné následky a není potřeba jí pomáhat. V momentě, kdy si oběť neví rady či je nemocná, tak je „ pro její dobro “ rozhodnout za ni či vyžaduje režim nemocného, klid, izolaci a léky.

Reakce nejbližšího okolí vycházejí obvykle z obecných představ a vžitých přístupů k obětem. Ty se pak setkávají s především se dvěma typy nevhodných reakcí: Oběť musí zapomenout, proto je nutné dělat, že se nic nestalo, o činu s obětí nemluvit. Druhou krajní reakcí je postoj vnímání oběti coby nemocného, s potřebou klidu a léků. (Csukás, Venglářová, 2007, s.13)

Oběť ale nikdy nezapomene na trestný čin a i přesto, že nezpůsobila daný čin, musí vložit sílu a energii do obnovy svých emocí a prožívání. Nejcitlivější bývají momenty hned po trestném činu, poté momenty po návratu z léčení a při návratu do běžného života - tedy do práce či do školy, kdy si opět připomene, že už nic nebude jako dřív. Zde je opět významná pomoc odborníka, který může oběti pomoci předejít posttraumatické poruše.

2.1.5 Opakovaná viktimizace

Je důležité zmínit i nepříjemný psychologický efekt „pronásledující“ oběti trestných činů. Jedná se o možnou reviktimizaci oběti. Fakt, že se jedinec za krátkou dobu znovu stává obětí, je obestřeno řadou otázek. Výzkumy dokazují, že jde o následek první viktimizace. Jedinec se stává zranitelnější, vysílá signály o snazší dostupnosti, malé síle, bezradnosti. Ztrácí víru ve vlastní schopnosti. Tyto signály pak vedou pachatele k výběru oběti. (Csukás, Venglářová, 2007, s.14)

Reviktimizace se nejčastěji objevuje u těchto druhů kriminality: loupeže, domácí násilí, školní násilí, podvody s bankovními kartami, krádeže vozidel, vandalismus, stalking, sexuální delikty.¹⁵ Zajímavostí je, že o stává více pravidlem než výjimkou, protože pachatel zná objekt a pořízené nové věci mají vyšší hodnotu.

Velkým problémem opakované viktimizace u obětí je jejich psychické oslabení a s tím související nechuť spolupráce s policisty a ostatními specialisty, které roste s každým dalším útokem, což vede k její větší sociální izolaci. (Čírtková, 2009, s. 119-124)

¹⁵ V již zmíněném výzkumu viktimizace obyvatel ČR se uvádí, že z celkového počtu 3082 respondentů bylo poškozeno více než jedním ze sledovaných trestných činů v daném období 37,4% respondentů, tedy u 1185 osob proběhla opakovaná viktimizace. (Martínková, 2007, s. 57)

2.1.6 Popis dopadu traumatu na oběť v jednotlivých krocích

Pro vyškolené poradce je velmi důležitá i teoretická znalost jednotlivých kroků vzniku traumatu a jeho dopad na oběť trestného činu, neboť jim to napomůže ve větším porozumění v prožívání klienta:

1. **„Status Quo:** *Normální, odhadnutelný a předvídatelný život.*
2. **Cizí element:** *Neočekávaná událost, např. přepadení. Může přijít chvíle, kdy si oběť uvědomí, že nemusí přežít. Toto uvědomění je provázeno pocity bezmoci, strachu – hrůzy.*
3. **Chaos:** *Chaos je důsledkem působení cizího elementu. Oběť věřila, že je silná, kompetentní. Věděla, co má dělat, cítila se jistě a bezpečně. Po přepadení se objeví nová informace provázená pocity strachu, bolesti, zlosti: "jsem hloupá, že jsem nebyla více opatrná"; "město není bezpečné"; Došlo ke změně. Oběť prošla transformační změnou.*
4. **Izolace, vyhýbání:** *Tato fáze logicky navazuje na proběhlou změnu. Oběť se izoluje od svých sociálních kontaktů. "Nic není jako dřív".*
5. **Integrace traumatické změny:** *Oběť začíná věřit "hrozným" věcem o sobě – je "hloupá", "neopatrná" apod.*
6. **Procvičování:** *Oběť si najde podněty, které potvrdí její přesvědčení. Začne se zaměřovat na zprávy o rostoucí kriminalitě. Probíhá selektivní výběr všeho negativního. Nezřídka se stane, že se izolovaná oběť znovu stává objektem trestné činnosti. Kruh se pomalu uzavírá.*
7. **Nový Status Quo:** *Smutná, zlostná, depresivní. "Svět není bezpečné místo".*
(Csukás, Štěpaník, 2007, s. 14)

Následky trestného činu zanechávají své stopy na psychice oběti i po období zhojení ran. Jedinci mají dlouhodobě problémy v oblasti mezilidských vztahů, soukromých i pracovních. Lidé se obtížně začleňují zpět do běžného života a mohou se stát opětovně obětí trestného činu. (Voňková, 2004, s. 76-77)
U obětí se mohou objevovat nejrůznější formy úniku, ať už k alkoholu či k

drogám, mají sklony k psychosomatickým potížím či posttraumatické duševní poruchy. (Csukás, Venglářová, 2007, s.19)

Všech těchto popsaných faktorů si musí být poradci vědomi v momentě, kdy se setkají s obětí trestného činu v různých fázích viktimizace či reviktimizace, aby byli schopni vhodně a nápomocně přistupovat ke klientům, kteří se stali obětí trestného činu či domácího násilí.

2.2 Pomoc poradce klientovi

Poradce je během kurzu vyškolen v tom, jak přistupovat k obětem trestných činů, jak porozumět jejich zážitkům, dozví se více o další podpoře klienta, jak poskytovat praktické rady.¹⁶

Ve chvíli, kdy poradce začne pracovat s člověkem, který se stal obětí trestného činu, musí respektovat několik základních pravidel a psychologických postupů, jak podpořit klienta. Především poradce při prvním setkání pracuje s příběhem klienta tak, jak je sdělován. Fakta ověřuje policie, ne poradce. Poradce umožňuje ventilaci klienta, nechá ho vyprávět. Poradce vyjadřuje přátelskou podporu, ptá se, co nyní klient potřebuje, co ho přivádí do poradny. Neptá se na detaily příběhu, spíše na pocity, reakce a problémy klienta. Poradce vyjadřuje klientovi účast a empatii. Zároveň se snaží nenechat se fascinovat příběhem (věty typu „*to je hrozné.*“, „*jak to bylo dál...*“, nepatří do této situace). Poradce se ptá i na zdravotní obtíže, v případě potřeby doporučí lékařskou péči. Poradce také vnímá právní rozměr pomoci a odkazuje na organizace poskytující právní pomoc. Je také nutné zjistit, zda někdo v okolí také nepotřebuje pomoc. Důležité je řídit se přáním oběti (v rámci reálných možností). Poradce nevnucuje klientovi svou představu o dalším postupu. (Csukás, Venglářová, 2007, s. 39)

¹⁶ Považuji nutné zmínit možné nepříznivé podoby sociální opory, protože ne vždy se může jednat o žádaný stav. Potřeba sociální podpory je proměnlivá v čase a klient ji může odmítnout, zvláště když je v rozporu s jeho představami o vlastní svébytnosti a sebevládě, pokud ohrožuje jeho sebeúctu a sebedůvěru, případně navozuje pocity bezmoci či neodpovídá jeho potřebám. (Baštecká, 2005, s. 89) Člověk se rozhoduje sám za sebe a vždy je na jeho vlastním rozhodnutí, zda má či nemá o danou pomoc zájem a také má právo nabízenou pomoc odmítnout.

2.2.1 Přístup poradce ke klientovi - oběti trestného činu

Když se poradce setká s klientem, potřebuje vědět, kolik času uplynulo od trestného činu. Je dobré získat tyto informace ještě před prvním kontaktem. Poté je snadnější vytvoření dobrého kontaktu poradce s klientem. Základní časový plán zahrnuje zejména zmapování situace – zda a jak je klient nějak ohrožen v zdravotní, psychické či sociální oblasti, jak se rozvíjí jeho traumatická reakce, případně posttraumatická porucha. Také je vhodné se dohodnout na následné konkrétní spolupráci během samotného poradenského procesu. Klientovi pomůže, když mu poradce vytvoří bezpečný prostor, tedy soukromí a klidné prostředí. Dalším důležitým momentem v kontaktu je respekt k individualitě reakcí, nedirektivní přístup poradce a neodsuzující postoj. (Venglářová, 2007, s. 16)

Poradce se při setkání s klientem také zaměří na vytvoření klidného prostředí, respektuje individuální reakce klienta, zaujímá k němu nedirektivní přístup a neodsuzující postoj. Také mu poskytuje informace o reakcích jiných lidí na traumatickou situaci, umožní mu ventilace emocí, převyprávění příběhu a postupné zpracování zážitku. V části školení se poradce dozvídá informace, jak pracovat se zármutkem, který je normální a zdravá reakce na ztrátu blízkého člověka nebo viktimizace. Existují mýty kolem zármutku, následky nezpracovaného zármutku se mohou odrazit v běžném jednání. Poradce se rozhodně musí zdržet následujících komentářů (Štěpaník, 2007, s. 20-21):

1. Seberte se.
2. Teď se nemůžete hroutit.
3. Víím, jak vám je, víím, jak se cítíte.
4. Udržujte se v aktivitě.
5. Všechny věci pominou.
6. Život jde dál.
7. Co se stalo, stalo se.

8. Nezatěžujte druhé svými problémy.

9. Počkejte, časem se tolepší.

10. Musíme jít dál.

Poradce se také dozvídá, co klientovi pomáhá k zotavení ze zármutku, jak s klientem vypracovat časovou osu, kde proberou chronologicky všechny životní ztráty klienta, případně jak napsat dopis na rozloučenou osobě, která „odešla“. (Štěpaník, 2007, 23-24)

Poradce se během školení seznamuje i s jednotlivými rysy stalkingu, znásilnění a loupežného přepadení. Oběť každého z nich potřebuje svůj specifický přístup, neboť postižení oběti se liší jak v časovém momentu viktimizace, tak v oblastech psychické a fyzické újmy bezprostředně po činu či v delším časovém horizontu. (Venglářová, 2007, s. 25)

Svá specifika má též přístup k obětem domácího násilí. Tento pojem je momentálně velmi diskutovaný, je nutné si uvědomit, že ne každou pŕtuku mezi partnery lze klasifikovat jako domácí násilí. Poradce musí mít i toto na zřeteli, když se setká s možnou obětí domácího násilí, proto se seznamuje s podstatnými znaky domácího násilí, jaké jsou formy týraní emočního, psychického, fyzického, sexuálního, sociálního i náboženského a že se nejedná pouze o eskalaci partnerských konfliktů. Také je důležité podat odpovídající právní informace a vypracovat s klientem bezpečnostní plán. (Štěpaník, 2007, 29-31)

Poradce má rozdílný přístup při osobním či telefonickém kontaktu. Mezi výhody osobního kontaktu patří možnost připravit se na konzultaci s klientem, zjištění potřebných údajů o klientově žádosti, vhodné načasování, upravení prostředí a přichystání podpůrných prostředků. Vlastní prostředí má nespornou výhodu i pro poradce, který může například po domluvě s klientem ihned zatelefonovat některé organizaci zajišťující návazné služby. Nevýhodou prostředí poradny mohou být například stud klienta při hovoru o osobních záležitostech, rovněž oběť domácího násilí či znásilnění bude preferovat poradkyni - ženu. Klient si může sám vybrat poradce, kterému se svěří.

Během telefonického kontaktu, kdy klient využívá anonymity, je doporučováno poradci, aby během hovoru klienta mapoval situaci, v níž se klient nachází a nabídl osobní setkání, všiml si emocí klienta, které pomohou dokreslit situaci, zachovával klid a rozvahu, neměl by dávat najevo nechuť či pohnutí, neměl by nic slibovat a pokusit se domluvit osobní setkání. Je nutné zdůraznit, že poradci občanské poradny nefungují jako linky důvěry, ale jako první opora klientovi v těžké životní situaci, kterému mohou vzhledem k složitosti jeho situace nabídnout návazné služby. Pro známé linky důvěry, které také poskytují zejména krizovou intervenci je nutná důkladná odborná psychologická příprava. (Venglářová, 2007, 38)

2.2.2 Reviktimizace při poradenském kontaktu

Pro práci s klienty je důležité, aby byl poradce osobnostně a odborně způsobilý, musí být ochotný pomáhat lidem a zvládat svou práci po psychické stránce. Je nutné znát i rizika této práce jako je syndrom vyhoření, který se projevuje nízkou angažovaností pro klientovu situaci, vlastní psychický stav, kdy může na poradce negativně působit vlastní traumatická událost v rodině, a psychické obranné mechanismy, které se projevují tendencí nevěřit klientovi, a tak si udržet vlastní jistotu „dobrého světa“. Dalším problémem může být nedostatečná znalost odborné problematiky obětí trestných činů. Proto je pro psychologickou podporu poradce nezbytná týmová spolupráce, supervize a sebevzdělávání kvůli odborné způsobilosti. (Venglářová, 2007, s. 20)

2.3 Práce s oběťmi a právo

Druhou velkou oblastí, s níž se seznamuje poradce během specializovaného školení přístupu k obětem trestných činů a domácího násilí, je právní ochrana a opora klienta. Aby poradce podal klientovi právně správné informace, získává během školení znalosti i o základních pojmech trestního práva, což je důležité

pro pochopení situace poškozeného v trestním řízení. Jedná se především o definice pojmů jako je přestupek, trestný čin, druhy trestných činů, krajní nouze, nutná obrana. Poradci se seznamují i s druhy trestů, které jsou ukládány dospělým a mladistvým pachatelům trestných činů, jak se v trestním řádu definuje poškozený, jak se označuje pachatel trestného činu v průběhu trestního stíhání, jaká jsou stádia trestního stíhání, jaké máme orgány činné v trestním stíhání, kdy může dojít k odklonu v trestním řízení. Jednou z nejdůležitějších částí právního školení poradců je specifikum právní ochrany před domácím násilím či možné roviny řešení domácího násilí a také práva poškozeného. Proto budou v této podkapitole rozebrány podrobněji než ostatní části právního vzdělání poradců.

2.3.1 Právní ochrana před domácím násilím

Domácí násilí se definuje jako opakované, dlouhodobé týrání v rovině sexuální, fyzické či psychické, jež má stupňující intenzitu a probíhá v soukromí mezi osobami blízkými, žijícími v jednom bytě nebo domě, skryté před zraky veřejnosti. Za domácí násilí nejsou považovány vzájemné útoky či jednorázové incidenty. Jedná se o naplnění skutkové podstaty několika trestných činů, například § 215a trestního zákona¹⁷ - týrání osoby žijící ve společně obývaném bytě nebo domě či § 231 TZ omezování osobní svobody nebo § 232 TZ zbavení osobní svobody. (Marklová, 2007, s. 49)

Domácí násilí je možné řešit těmito způsoby: 1. V trestně právní rovině podáním trestního oznámení a možnost využít institutu vykázaní, pomoci intervenčních center a případně podání návrhu na vydání předběžného opatření. 2. Občanskoprávně je možné podání návrhu na rozvod manželství, návrh na úpravu poměrů k nezletilým dětem, vypořádání společného bydlení, použít institut vykázaní, využít podporu intervenčních center nebo návrhu na vydání předběžného opatření. Mimosoudní řešení bude přicházet v úvahu například v

¹⁷ Dále jen TZ.

případech nerozvinutého domácího násilí, je zde velká možnost „nápravy“ pachatele a záchrany vztahu mezi partnery, pokud má agresor snahu celou věc řešit. (Marklová, 2007, 50).

V tomto ohledu je nejpodstatnější změnou zákon č.135/2006, jenž novelizuje zákon č. 283/1991 Sb., o Policii ČR, zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, zákon č. 100/1988 Sb. , o sociálním zabezpečení, a nabytí účinnosti 1.1.2007. Přínosem této novelizace je fakt, že ze společně obývaných prostorů odchází agresor a ne oběť, jak tomu bylo doposud ¹⁸. Při ochraně obětí domácího násilí se dále dle tohoto zákona je možné opřít o Institut vykazání, pomoc intervenčních center a o soudní ochranu (Institut předběžného opatření), neboť domácí násilí vzhledem k jeho komplexní problematice nemůže vyřešit jedna instituce, ale je zapotřebí spolupráce výše zmíněných institucí. Tímto zákonem tak dochází k rozhodujícím změnám v povinnostech a působnostech u justice, policie a v oblasti sociálních služeb. (Čírtková, 2009, s. 244 -245)

Institut policejního vykazání může využít policista, pokud při zásahu zjistí, že okolnosti zásahu odpovídají domácímu násilí a hrozí jeho opakování. Povinností policie ČR je chránit ohroženou osobu před dalšími možnými incidenty, což je v současném zákoně jasně formulováno. Po vyhodnocení rizika konkrétního případu pak postupuje dle možných policejních řešení k nimž patří dle závažnosti zjištěných skutečností například domluva násilné osobě, návrh na její vzetí do vazby či možnost vykazání, které ochraňuje oběť po období následujících 10 dnů. To představuje faktický úkon, nejedná se o trestněprávní sankci. Tento krok je z psychologického hlediska šancí pro obě strany - tedy jak pro oběť, která má tak možnost si v klidu promyslet další postupy a jednání, případně navštívit podpůrné organizace, tak pro násilnou osobu, jež má prostor uvědomit si důsledky svého činu a vyhnout se kriminalizaci dříve, než se dopustí trestného činu. Je důležité zmínit, že institut vykazání není podmíněn souhlasem ohrožené osoby. (Čírtková, 2009, s. 246)

¹⁸ Tato právní úprava vychází z rakouského zákona ochrany proti domácímu násilí. (Marková, 2007,s. 50)

Intervenční centra poskytují obětem domácího násilí v konkrétních případech krizovou psychologickou, sociální, lékařskou a právní pomoc. Tato centra jsou kontaktována policií po rozhodnutí o vykázání do 48 hodin po činu. Intervenční centrum do 48 hodin po získání informace od policie kontaktuje ohroženou osobu. Během prvního kontaktu se pracovník tohoto centra ubezpečí, že oběť porozuměla všem informacím od policie a zároveň jí byla zajištěno bezpečí a ochrana v dostatečné míře. Intervenční centra mohou samozřejmě jednat přímo, pokud se na ně obrátí oběť domácího násilí, nečekají na kontaktování od příslušného orgánu policie. Na úrovni krajů funguje 14 intervenčních center. (Marklová, 2007, s. 51)

Třetím pilířem komplexního přístupu k obětem domácího násilí je v oblasti civilně právní vydání předběžného opatření, vycházející z návrhu ohrožené osoby, které prodlužuje institut vykázání. Toto předběžné opatření vydává soud ve lhůtě do 48 hodin a násilná osoba dle nich musí dočasně opustit společné bydlení a jeho bezprostřední okolí a také se zdržet setkávání a navozování kontaktů s ohroženou osobou, což jí zajišťuje tzv. personální ochranu. (Čírtková, 2009, s. 247)

Seznámení poradců s opatřeními vyplývajícími ze zákona č. 135/2006 na podporu obětí domácího násilí považují za jednu ze stěžejních částí specializovaného školení zaměřeného na oběti domácího násilí a trestných činů, neboť tak poradce může klienta, jenž je obětí domácího násilí a nechce z jakýchkoliv motivů momentálně svou situaci řešit, podpořit ve změně jeho závažné situace tím, že ho informuje o možnostech, které mu poskytuje současný právní řád při zajištění jeho bezpečnosti a ochrany. Tak si klient může rozmyslet svůj postup, získává další možnou podporu v případě příští eskalace násilí i nástin řešení jeho obtížné situace.

2.3.2 Poškozený a jeho práva v přípravném řízení

Poradci seznamují klienty, kteří se stali oběťmi trestných činů a kteří se rozhodnou pro podání trestního oznámení, s jejich právy. V průběhu přípravného

řízení se jedná především o právo na informace o průběhu trestního řízení, o právo na poučení, o právo nahlížet do spisu, pořizovat opisy a kopie ze spisu a právo žádat informace dle § 44a trestního řádu¹⁹ o propuštění či útěku obviněného z vazby.

Dalším právem, jež klient může využít, je podání trestního oznámení. Každý státní zástupce a policejní orgán jsou povinni z úřední povinnosti trestní oznámení přijmout a prošetřit je, jeho podání je možné na kterémkoliv policejním oddělení či na státním zastupitelství, není nutná tzv. místní příslušnost. Trestní oznámení se podává ústně do protokolu nebo je možné jej učinit písemně za pomoci faxu, emailu či dálnopisu a mělo by obsahovat tyto údaje: označení orgánu trestního řízení, kterému je určeno, totožnost oznamovatele, stručné vylíčení události, která je dle oznamovatele trestným činem, datum a podpis oznamovatele. (Trnková a kol, 2007, s. 159)

Dalším právem je požádat o vyrozumění o učiněných opatřeních a právo dát nebo nedat souhlas s trestním stíháním. Tento souhlas není třeba v případech, kdy byla trestným činem způsobena smrt, poškozený není schopný dát souhlas pro duševní poruchu či je poškozený mladší 15let nebo byl souhlas vzat zpět v tísní vyvolané výhrůzkami či nátlakem. (Marklová, 2007, s. 54 - 55) Poškozený klient má také právo nechat se zastupovat zmocněncem, tedy si zvolit zástupce, který bude zplnomocněný činit za poškozeného klienta podávat návrhy, žádosti a opravné prostředky k trestnému řízení, bude se i účastnit všech úkonů, kterých by se měl účastnit i poškozený. Tento zmocněnec může být jakákoliv fyzická osoba, která je způsobilá k právním úkonům. Může to být kdokoliv, ke komu má klient důvěru - například příbuzný, kolega z práce, přítel. Pokud by klient požadoval od zmocněnce zejména odbornou právní pomoc, je vhodné si zvolit advokáta či člověka s odborným právním vzděláním. (Trnková a kol., 2007, s. 164)

Poradce klienta informuje i o právu na bezplatnou pomoc, neboť poškozený má nárok, pokud zažádá o náhradu škody na ustanovení advokáta bezplatně či za

¹⁹ Dále jen TRŘ.

sníženou odměnu v případě, že doklady dosvědčí svou nemajetnost. To se děje přes žádost na českou advokátní komoru, která tohoto advokáta určí.

Klient má také právo požádat o mediaci a souhlasit s ní. Mediace je mimosoudní řešení konfliktu mezi poškozeným a pachatelem, který vznikl v důsledku trestného činu. Mediaci zprostředkovávají příslušná střediska PMS, proto je velmi vhodná spolupráce občanských poraden a PMS na popisovaném projektu.

Poradce upozorní klienta i na jeho právo činit návrhy na doplnění dokazování, tedy navrhopvat další důkazy zejména svědeckou výpověď a listinné důkazy, znalecký posudek, rekognoscaci, konfrontaci, vyšetřovací pokusy, svědecké výpovědi a listinné důkazy, atd.

Klient má i právo podat některé opravné prostředky a používat v trestním řízení svého mateřského jazyka. Pokud je tedy poškozený cizinec, je nutné mu zajistit tlumočnicka, pokud se rozhodne vypovídat ve svém rodném jazyce a trvá na tom. (Marklová, 2007, s. 55-56)

Poradce informuje při setkání klienta i o jeho právu na náhradu škody a na peněžitou pomoc. Jedná se především o možnost kompenzace obětí trestných činů, neboť pokud se občan stane obětí trestného činu a je mu způsoben nějaký druh škody ať už na zdraví či na majetku, je zde dle konkrétní situace několik možností, jak lze tuto škodu alespoň částečně kompenzovat především od pachatele, pokud je znám. Pak nahrazuje škodu v trestním řízení i v občanském soudním řízení. Od státu klient dostane odškodnění dle zákona o pomoci obětem trestných činů, další možností dle konkrétní situace poškozeného jsou sociální dávky. Od pojišťovny se bude jednat o plnění pojistných smluv vztahujících se k této události. Další formou pomoci mohou být peníze z nadačních fondů a sbírek. (Vitoušová, 2007, s. 167)

2.3 Konkrétní průběh školení poradců

Školení poradců v nové specializaci probíhalo ve dvou blocích obvykle ve třech dnech, kdy první blok zaměřený na psychologii, trval 18hodin, byl rozdělen do 3částí s hodinovou dotací 8 – 4 – 6 , v nichž se kromě již popsané problematiky kladl důraz i na témata společná všem, nejen obětem trestných činů, což zahrnovalo například vyrovnávání se s obtížnými životními situacemi, práci se ztrátou a zármutkem, byl zde vymezen čas na diskuzi poradců s lektorem, kde se probíraly vlastní zkušenosti poradců a jejich vnitřní prožitky při práci s klientem, ve skupinách poradci prakticky trénovali techniky vedení dialogu s klientem, jenž se stal obětí trestného činu. Poslední psychologické části školení byla zaměřena na sexuálně motivované trestné činy a na další trestné činy, jejich specifika a možnosti poradců, jak oběti pomoci, jak vytvořit bezpečnostní plán pro oběť, část bloku byla zaměřena i na prevenci.

Právní blok trval dvě hodiny a obsahoval stručné shrnutí možností obětí trestného činu. (Csukás, 2006, konzultace 2010, Specializované poradenství obětem trestných činů a domácího násilí, Průběh základního školení práce s obětí, s. 1-2) Toto základní školení bylo pojato jako úvod do dané problematiky, podstatně větší důraz byl pak kladen na supervizní a intervizní setkání, která byla naplánována pro tento projekt v celkové časové dotaci až 100 hodin, což zahrnovalo nejen společné skupinové supervize, ale i individuální supervizní setkání nad jednotlivými studii.

3 Výsledky pilotního projektu

V první fázi pilotního projektu specializovaného komplexního poradenství obětem trestných činů bylo vyškoleno 6 poradců , kteří poskytovali specializované poradenství obětem trestných činů a domácího násilí ve 3 městech – v Brně, v Třebíči a v Berouně. V období mezi listopadem 2006 a červnem 2008 pomáhali poradci celkem 449 lidem, z tohoto počtu se jednalo o 313 obětí

trestných činů a 136 obětí domácího násilí. Celkem proběhlo 1522 konzultací, nejčastěji se jednalo o přímý kontakt, tedy o osobní návštěvu klienta v poradně, následovaly telefonické konzultace, do poraden přišlo i několik žádostí o radu formou dopisu či emailu.

Nejvíce klientů bylo v Berouně – 152, následovala Třebíč s 144 klienty a v Brně žádalo o pomoc 135 lidí. To odráží skutečnost, že v Brně působí více specializovaných organizací, které pomáhají obětem domácího násilí a trestných činů.²⁰

V návazné fázi probíhající do roku 2009 byl projekt za podpory Ministerstva vnitra rozšířen do několika dalších měst a bylo vyškoleno 20 nových poradců občanských poraden a Probační a mediační služby se specializací na pomoc obětem trestných činů a domácího násilí, kteří působí v poradnách v Českých Budějovicích, Rokycanech, ve Zlíně, v Náchodě, v Pardubicích, v Mostě a ve Frýdku-Místku. Během tohoto období proběhlo celkem 1087 konzultací s 400 klienty, kteří se stali oběťmi trestných činů a domácího násilí.

Důležitými vzdělávacími materiály bylo zejména vytvoření Manuálu pro práci s oběťmi trestných činů a domácího násilí, vytvoření školícího modulu pro budoucí poradce a připravené podklady k tvorbě školícího modulu pro pracovníky přicházející do kontaktu s oběťmi jako první a vydání letáků pro oběti i pro jejich blízké.(Kotáb, 2009, prezentace a podklady pro zajištění projektu, konzultace, 2010)

4 Návazný projekt „Restorativní justice“

Díky časovému odstupu od zadání práce je možné se věnovat i návaznému projektu na pilotní projekt AOP a Probační a mediační služby, který začal v lednu 2011 a má trvat do konce roku 2012. Do tohoto projektu

²⁰ Některé z těchto organizací budou zmíněny v další kapitole v souvislosti se specializovanými kurzy či výcviky zaměřenými na pomoc obětem.

jsou zapojeny občanské poradny a střediska PMS v Praze, Jihlavě, Písku, v Havířově, v Uherském Hradišti, v Ostravě, v Hradci Králové, v Mladé Boleslavi, ve Valašském Meziříčí a v Opavě.

Realizátoři vychází při práci s oběťmi z principů restorativní justice, které se snaží zapojit poškozeného do procesu jeho vlastního odškodnění. Poradci „zjišťují“ jeho zájmy a potřeby, snaží se vrátit klientovi pocit bezpečí, integrity a důvěru ve spravedlnost.

Projekt má několik cílů. Hlavním z nich je vyškolení poradců a zavedení poradenství pro oběti domácího násilí a trestných činů v 10 nových lokalitách. V projektu bude pilotně otestována nová služba „Victim Liaison Officer“. Bude se jednat o dva koordinátory služeb pro oběti trestných činů, kteří budou informovat o státních a nestátních organizacích, které poskytují služby obětem trestných činů ve vybraných lokalitách. Jejich úkolem bude i mapování možných rizik pro oběti trestných činů zejména v případech závažné trestné činnosti. Tito dva koordinátoři budou speciálně vyškoleni partnerskou organizací London Probation Trust ve Velké Británii. Dalším cílem je zlepšení profesionálního přístupu k obětem trestných činů v dalších profesních skupinách. Týká se především vyškolení vybraných policistů a soudců v projektových lokalitách, aby uměli citlivě přistupovat k obětem trestných činů, neboť tak lze předejít sekundární viktimizaci. Jedním z dlouhodobých cílů projektu je vytvoření širší funkční sítě služeb pro oběti trestných činů.

Dalším přínosem inovovaného projektu „Restorativní justice“²¹ bude jeho možná integrace a sdílení s projekty národních probačních služeb v jednotlivých zemích Evropské unie, které budou chtít zaměřit své aktivity na práci s oběťmi trestných činů dle zásad restorativní justice (Phelps, Libíčková, konzultace, 2. 6. 2011 a 6. 6. 2011), (PMS online)) [cit. 2011-06-08].

²¹ Project EU057 Restorative Justice - Victim Support and Counseling is implemented by the Probation and Mediation Service of the Czech Republic in partnership with the Association of Civic Advice Centres. Project is financed under the European Union Programme "Criminal Justice", JUST/2009/JPENAG/655, with contribution from Czech State budget.

4.1 Úvodní školení poradců

Během počátečního školení nových poradců občanských poraden a PMS na přelomu února a března 2011 bylo ve dvou skupinách vyškoleno celkem 35 poradců, z toho 16 z občanských poraden a 19 poradců z Probační a mediační služby. Konkrétním cílem školení bylo uvést poradce do problematiky poradenství obětem trestných činů, práce s kazuistikou a zaměřeni se na vyhledávání pozitivních zdrojů a také připravit poradce na další vzdělávání a supervize. K obecným cílům školení patřilo zaměřeni na prohloubení spolupráce mezi PMS a AOP, předání si zkušeností jednotlivých poradců a seznámení se se současným stavem praxe jednotlivých pracovišť.

Schéma školení v základních rysech odpovídalo kurzu v původním pilotním projektu, byl zde však kladen důraz na restorativní kontext celého projektu, který se liší od jiných možností práce s oběťmi.

Z hlediska mé práce je důležitým přínosem zhodnocení úvodního školení samotnými poradci, které jsem měla k dispozici, a vyplývá z něho několik zajímavých závěrů a námětů pro organizátory a lektory dalšího kurzu poradců občanských poraden a PMS.

Formulář „Hodnocení vstupního školení“ v rámci projektu vyplnilo celkem 33 účastníků školení z obou organizací. Mezi nejpřínosnější části školení patřilo cvičení s kazuistikou, neboť si tak poradci ověřili správnost svých postupů, případně to vedlo k zvýšení jistoty něco užitečného oběti nabídnout. Velmi pozitivně hodnoceným byl i praktický rozbor jednotlivých kroků rozhovoru se zaměřením na potřeby klienta, protože to napomáhá poradcům ucelit si dosud nabyté poznatky a zkušenosti, získat i nové pohledy na věc a vede to k větší jistotě v práci s oběťmi.

Dalším velmi kladně hodnoceným tématem bylo rozlišení poradenství a psychoterapie kvůli vymezení kompetencí poradce, který se tak dozvěděl, do kdy je vhodné vést poradenský rozhovor a kdy už je dobré odkázat klienta na specialistu. Poradci pozitivně hodnotili i část školení věnovanou transakční analýze a sebepoznání. Celkově byly nejvýše hodnoceny příklady z praxe nejen

při praktickém nácviu situací, ale i jejich uvádění do kontextu během teoretické části výkladu.

Nejméně zajímavou částí školení byl dle některých účastníků právní rámec, neboť ho momentálně lektori aktualizují a také seznámení se s restorativní justicí. Zde se naplno projevíly odlišné znalosti a zaměření poradců Probační a mediační služby a občanských poradců, neboť pro první skupinu byl výklad tohoto tématu důvěrně známý a přišel jim zbytečný, na rozdíl od občanských poradců, kteří ho hodnotili jako přínosný. Oproti tomu poradci Probační a mediační služby častěji uváděli jako přínosné seznámení se s poradenskou činností a vůbec prací občanských poradců, proto je dle mého názoru důležité zachovat mezioborové schéma školení, neboť je i přes uváděné „opakování známého tématu“, co se týká právního a restorativního bloku, přínosné a obohacující pro poradce z obou zúčastněných organizací z hlediska jejich dosavadní praxe a kompetencí. (Hodnocení vstupního školení v rámci projektu Criminal justice, březen 2011)

5 Další organizace věnující se vzdělávání v práci s oběťmi

V této kapitole budou uvedeny některé další organizace, které mají specializované kurzy a školení pracovníků v pomoci obětem a byly ochotny sdělit bližší informace o jejich kurzech či školeních pro pracovníky, kteří přijdou do kontaktu s oběťmi, případně jsou jejich materiály volně k dispozici zájemcům o tuto problematiku.

5.1 Bílý kruh bezpečí

Toto občanské sdružení, vzniklé v roce 1991, se zabývá poskytováním přímé pomoci obětem i svědkům trestných činů, podílí se na prevenci kriminality, usiluje o zlepšení postavení a práv poškozených v trestním řízení a snaží se i o zlepšení informovanosti široké veřejnosti. Provozuje bezplatnou

24hodinovou krizovou linku pro oběti domácího násilí a osoby ohrožené domácím násilím.

Bílý kruh bezpečí²² je akreditovaným školicím střediskem, které se zaměřuje na zlepšování výkonu spravedlnosti v praxi. Jejich cílovými skupinami jsou policisté, státní zástupci, soudci, sociální pracovníci.

Vytvoření odpovídající metodiky, manuálů, standardů a lektorského fondu na pomoc obětem byly jednou z náplní několika projektů BKB. Konkrétně se jednalo o projekt Hráz, probíhající v letech 2005-2007, podpořený z prostředků Evropských sociálních fondů, v jehož rámci byl vytvořen již zmíněný lektorský fond pro řešení incidentů domácího násilí, dodnes používaný v celé České republice. Také byly vydány manuály k domácímu násilí.

Mezinárodní projekt Daphne II – Pomoc obětem sexuálního násilí z roku 2006 byl podpořen z fondů EU, po dobu jeho trvání došlo mimo jiné k vytvoření vzdělávací metodiky a standardů k této problematice.

Na výcvik policistů v práci s oběťmi kriminality byl zaměřen projekt z roku 2008-2009 „Nejste na to sami“.

V roce 2007 vydal BKB publikaci pro odborníky a pracovníky v pomáhajících profesích, kde jsou zpracovány 15leté zkušenosti s pomocí obětem trestných činů. V knize jsou popsány všechny důležité momenty pomoci obětem. Z materiálů a publikací BKB věnovaných obětem vycházeli i tvůrci ostatních specializovaných školení na pomoc obětem, neboť se jedná o organizaci s nejdelší tradicí a zkušenostmi v této oblasti v ČR. (BKB online) [cit. 2011-06-14]

5.2 Persefona

Občanské sdružení Persefona poskytuje odborné sociální poradenství obětem domácího násilí, sexuálního zneužívání a znásilnění. Její služby zahrnují

²² Dále jen BKB.

pomoc obětem v psychologické, sociální a právní oblasti především v Brně a v Jihomoravském kraji. Zaměřuje se nejen na vzdělávací programy a expertní aktivity určené pracovníkům ve zdravotnictví, pracovníkům orgánů sociálně právní ochrany dětí, pracovníkům přestupkových komisí, policistům, ale také na programy a osvětu určené i široké veřejnosti a studentům.

Projekt „Zvyšování kvality sociálních služeb v péči o oběti domácího násilí“ (realizace červenec 2010-červen 2011) se věnuje zvyšování kvalifikace a tím pádem i zajištění lepší péče obětem domácího násilí poskytovatelům sociálních služeb, tedy zejména poradcům občanských poraden a zaměstnancům azylových domů, v akreditovaném vzdělávacím programu „Pomoc obětem domácího násilí pro pracovníky pomáhajících profesí.“ Tento kurz je interaktivní, využívá rolových her, modelových i praktických případů. Důležitou součástí je i diskuze o jednotlivých problémech a případech. Tento kurz probíhal ve všech krajích ČR a byl zdarma pro pracovníky sociálních služeb v rámci zvyšování jejich kvalifikace.²³ (Persefona online) [cit. 2011-06-14]

5.3 Rosa

Občanské sdružení Rosa je nestátní nezisková organizace nabízející od roku 1993 komplexní pomoc ženám – obětem domácího násilí a jejich dětem a klade důraz na prevenci násilí. Také se snaží o vylepšení systému pomoci těmto obětem domácího násilí a jejich dětem.

Nabízí krizovou intervenci, sociálně-terapeutické poradenství, vytvoření bezpečnostního plánu, poskytování utajeného azylového bydlení pro ženy, které se staly oběti domácího násilí, a telefonickou krizovou pomoc pro všechny oběti domácího násilí.

²³ Dle novely zákona 108/2006Sb. o sociálních službách mají zaměstnavatelé povinnost hradit svým zaměstnancům ročně 24 hodin dalšího vzdělávání. Jak upozorňují právě v Persefoně, toto zvyšování kvalifikace je potřebné kvůli udržení standardů péče v sociálních službách, na druhou stranu je nutné zmínit fakt, že většina zaměstnavatelů na tyto kurzy nemá peníze.

Z projektů zabývajících se vzděláváním v pomoci obětem domácího násilí bych chtěla zmínit především „*Mosty pomoci*“ z roku 2008, jehož náplní bylo vytvořit metodické návody a postupy standardů vycházející z praxe Evropské unie jak vést azylové domy pro ženy, oběti domácího násilí. Součástí projektu bylo i vytištění aktualizované verze manuálu „Od dobrého úmyslu k dobré spolupráci“, jenž by měl zefektivnit interdisciplinární spolupráci v případech domácího násilí.²⁴

Rosa vytvořila díky projektu „Partnerství“ novou podobu webových stránek www.stopnasili.cz, které jsou zaměřené nejen na přímou pomoc obětem násilí a na prevenci násilí, ale jsou zde uvedeny i základní informace pro pracovníky pomáhajících profesí – policisty, zdravotníky a sociální pracovníce.

Rosa se rovněž orientuje na pomoc dětem z rodin, v nichž se odehrává domácí násilí, a proto jsou zde uvedeny nejen informace pro pedagogy ZŠ a SŠ, ale také o prevenci. (Rosa online) [cit. 2011-06-10]

5.4 Občanské sdružení „D“

Toto sdružení bylo založeno v roce 1998 a od počátku se zaměřovalo na rozvoj psychosociální služby v libereckém regionu společně se vzdáváním laické i odborné veřejnosti v krizové pomoci. Od roku 2001 provozuje i občanskou poradnu, v roce 2005 otevřeli přímo Poradnu pro oběti trestných činů pod patronací Bílého kruhu bezpečí.

Sdružení má vlastní akreditované vzdělávací programy, z nichž kurz „Úvod do problematiky domácího násilí a stalking v praxi“ je určen pracovníkům pomáhajících profesí, zaměstnancům z řad Policie ČR a státní správy. Náplní kurzu s dotací 8 hodin je problematika domácího násilí a nebezpečného sledování, trestně-právní problematika, znaky a diagnostika domácího násilí a nebezpečného pronásledování, psychologie oběti a krizová intervence u oběti.

²⁴ Tento projekt financoval Slovensko-český ženský fond.

Kurz má svou teoretickou část, praktické nácviky a obsahuje i interaktivní výcvik. (Občanské sdružení „D“ online) [cit. 2011-06-10]

5.5 Theia

Občanské sdružení Theia je nestátní nezisková organizace, která pomáhá obětem domácího násilí, trestných činů, obětem komerčního zneužívání a obětem obchodu s lidmi. Zaměřuje se i na pomoc mládeži a dětem ohroženým společensky nebezpečnými jevy.

Ze vzdělávacích a preventivních programů zaměřených na domácí násilí a krizovou pomoc nabízí Theia několik akreditovaných kurzů pro pracovníky v sociálních službách a pro sociální pracovníky. Všechny jsou v rozsahu 8hodin.

V kurzu Legislativa ve vztahu k domácímu násilí se účastníci dozvědí základy legislativy trestního zákona a trestního řízení ve vztahu k domácímu násilí, naučí se rozpoznávat trestný čin domácího násilí a také se prakticky naučí základy asertivní a efektivní komunikace s možnou obětí domácího násilí. Kurz komunikace s obětí domácího násilí má naučit zájemce používat základní komunikační nástroje a prostředky v problematice domácího násilí, rozpoznávat indikátory domácího násilí a účastníci budou také prakticky nacvičovat základy efektivní a asertivní komunikace s možnou obětí domácího násilí.

Kurz zdravotní problematika domácího násilí je zaměřen na poskytnutí zdravotní první pomoci obětem domácího násilí, tedy při krvácení, zlomeninách, popáleninách a šoku. Součástí školení je také rozpoznání fyzických znaků týrání obětí domácího násilí. Účastníci se naučí zásady ošetřování ran i základní obvazové techniky použitelné během první pomoci obětem domácího násilí.(Theia online) [cit. 2011-06-25]

5.6 Acorus

Organizace Acorus pořádá několik akreditovaných vzdělávacích programů zaměřených na domácí násilí a určených sociálním pracovníkům, pracovníkům

poraden, nízkoprahových zařízení, azylových domů, sociálním pracovníkům úřadů – tedy například kurátorům pro mládež, sociálním kurátorům. Časová dotace každého kurzu je 8 hodin.

Cílem kurzu „Domácí násilí“ je zvýšení profesních kompetencí pracovníků v problematice domácího násilí. Účastníci si zlepší odborné znalosti z této oblasti a rozšíří si praktické sociální dovednosti, které potřebují pro efektivní komunikaci a pomoc osobám ohroženým domácím násilím.

Program se skládá z několika částí. Obsahem prvního z nich je vysvětlení základních pojmů domácího násilí, vymezení toho, co skutečně je a není domácí násilí, jaké jsou formy domácího násilí a jejich projevy, součástí jsou i kazuistiky a videoukázky. V druhé části se účastníci dozvědí teorii vzniku domácího násilí, jak probíhá jeho rozvoj a jaké jsou projevy osoby ohrožené domácím násilím. S tím souvisí i seznámení se s projevy posttraumatické stresové poruchy u obětí trestných činů. Součástí této části je typologie násilné osoby a také příklady z praxe a videoukázky. Třetí část se orientuje na práci s dětskými oběťmi domácího násilí. Její náplň se zaměřuje na vývoj dětí zažívajících domácí násilí v rodinách, jaké jsou projevy domácího násilí u dětí v jednotlivých vývojových fázích a na možnosti práce s dětskými oběťmi. Ve čtvrté části se probírají specifika komunikace s osobou v krizi, jaké jsou možnosti řešení domácího násilí v praxi a kazuistiky.

Kurz „Komunikace s osobou ohroženou domácím násilím“ si klade za cíl zlepšit dovednosti pracovníků ve vedení rozhovoru s klienty, kteří se stali oběťmi domácího násilí. Účastníci kurzu by se měli teoreticky i prakticky naučit vést rozhovor s týranou osobou s vědomím všech psychologických aspektů, které rozhovor provází. Obsahem první části kurzu jsou základní informace o domácím násilí – jeho identifikace, kritéria, vymezení, specifické znaky. Druhý blok je zaměřen na projevy posttraumatické stresové poruchy klienta při vedení rozhovoru, na potřeby osob ohrožených domácím násilím a také na jednotlivé fáze domácího násilí společně s příklady z praxe. V třetí a čtvrté části si budou účastníci nacvičovat vedení modelových a motivačních rozhovorů, aktivní

naslouchání a rozvíjení rozhovorů. Součástí bude rozbor těchto rozhovorů, ujasnění nejčastějších chyb a také příklady z praxe.

Kurz „Posttraumatická stresová porucha ve vztahu k domácímu násilí“ se bude zaměřovat na zvýšení informovanosti a odborných znalostí účastníků kurzu v problematice posttraumatické stresové poruchy, které povede k jejich efektivnější pomoci osobám trpícím posttraumatickou stresovou poruchou²⁵. Náplní kurzu jsou definice, symptomy, typy traumatických událostí a PTSP. Účastníkům budou vysvětleny rizikové faktory a prevalence, účinné a nevhodné intervence v jednání s osobou trpící PTSP, možnosti vedení rozhovoru, lékařské hledisko dopadu traumatu na mozek. Závěrečná část kurzu bude věnována důležitému tématu psychohygieny. (Acorus online) [cit. 2011-06-25]

5.7 Profem

Konzultační středisko pro ženské projekty o.p.s. se od roku 1993 věnuje poskytování konzultací a poradenských služeb ženským projektům a organizacím. Také se zaměřuje na politický lobbying v oblasti ženských lidských práv a násilí na ženách, poskytuje bezplatné odborné sociálně-právní poradenství obětem domácího násilí. Posláním této služby je pomoc a podpora osobám ohroženým domácím násilím a podporovat zvládnutí jejich krizové situace vlastními silami, aby se opět začlenily do běžného života bez přítomnosti násilí. Poradkyně jim poskytují potřebné informace a podporu.

Středisko vydalo také publikaci Domácí násilí – právní minimum pro lékaře, jež může pomoci lékařům a zdravotnímu personálu rozpoznat domácí násilí u pacientek a pacientů. Brožura se věnuje specifikám domácího násilí, jeho obětem i pachatelům a obsahuje také právní minimum v návaznosti na poškození zdraví.

Pro ženy ohrožené domácím násilím pořádá motivační akreditovaný kurz PC a účetnictví v Příbrami. Jeho účastnicemi jsou ženy, které prošly špatnou

²⁵ Dále jen PTSP.

životní zkušeností fyzického a psychického násilí ze strany rodinného příslušníka. Tento kurz, jenž by jim měl umožnit postavit se na vlastní nohy, se skládá ze tří částí - motivační – zaměřené na posílení sebedůvěry a sebe prezentace např. při pohovoru, kurzu základů PC a z akreditovaného kurzu účetnictví zakončeného závěrečnou zkouškou. Po jeho absolvování mohou účastnice začít pracovat na vlastních nohách. Tento kurz poněkud vybočuje z tématu práce, považovala jsem však za důležité se o něm zmínit kvůli poukázání na praktické možnosti pomoci obětem domácího násilí.

V současnosti Profem pořádá sérii otevřených vzdělávacích seminářů, které se zaměřují na problematiku domácího násilí. První setkání bylo úvodem do této problematiky, obsahem druhé části semináře byly konkrétní spory v oblasti civilního práva, tedy například rozvody či svěření dítěte do péče a výživné. Tyto semináře jsou určeny zájemcům o danou problematiku, studentům či pracovníkům jiných neziskových organizací. (proFem online) [cit. 2011-06-25]

5.8 České sdružení obětí dopravních nehod

Tato organizace se zabývá sdružováním obětí dopravních nehod a pozůstalých po obětech dopravních nehod, kterým nabízí právní, sociální a psychologickou pomoc. Sdružuje také laickou a odbornou veřejnost, která se zajímá o zlepšení situace obětí a jejich pozůstalých, a snaží se o zvýšení bezpečnosti provozu na pozemních komunikacích. Sdružení si klade za cíl snížit dopravní nehodovost za pomoci prevence, zlepšit kvalitu života obětí dopravních nehod a jejich pozůstalých po nehodě. (Stanovy občanského sdružení „České sdružení obětí dopravních nehod“, s. 1)

Sdružení sice sídlí v Praze, ale má celorepublikovou působnost, neboť většinu obětí či pozůstalých, kteří hledají některou z forem nabízené pomoci kontaktují poradce emailem či telefonicky, osobních kontaktů je minimum. (Neusarová, konzultace, 2.6. 2011) Konzultace s poradci jsou zdarma, ti pak klientům dle jejich zakázky doporučí ověřený kontakt na příslušného specialistu, ať už se jedná o náhradu škod či trestní nebo sociální záležitosti, případně

potřebu psychologické pomoci, neboť organizace má své odborné garanty pro tyto jednotlivé oblasti. (Neusarová, 2009, s. 67, konzultace 2.6.2011)

Mezi vzdělávací a tedy preventivní aktivity Českého sdružení obětí dopravních nehod patří vydávání brožur, letáků a koncepčních i užitkových materiálů, publikování odborných příspěvků, účast na besedách a konferencích věnovaných problematice dopravních nehod, informování o řešení následků dopravních nehod na webových stránkách. (Neusarová, 2009, s. 129)

Závěr

Ve své práci jsem se zabývala vzdělávacími kurzy, školeními a projekty zaměřenými na pomoc obětem trestných činů a domácího násilí některých nestátních neziskových organizací, které jsou určeny zejména poradcům občanských poraden a PMS a dalším sociálním pracovníkům .

Můj hlavní zájem se soustředil na pilotní vzdělávací projekt Asociace občanských poraden a Probační a mediační služby „*Specializované komplexní poradenství obětem trestných činů*“, který probíhal v letech 2006 – 2008, kdy bylo vyškoleno prvních šest poradců ze 3 občanských poraden a PMS. Další poradci obou organizací byli vyškoleni v práci s oběťmi ještě v roce 2009. Proto jsem v práci uvedla i podstatné informace o Asociaci občanských poraden, coby zastřešující organizaci zajišťující standardy kvality občanského poradenství poradnám, které sdružuje. Stručně jsem zmínila i poslání samotných občanských poraden a okruhy rad, které poradci poskytují klientům, neboť to uceluje pohled na potřebu nejen neustálého komplexního, ale i specializovaného vzdělávání poradců. S tím souvisí i podkapitola věnovaná vzdělání a osobnostní charakteristice poradce, neboť tato práce vyžaduje nejen schopnost komunikovat a jednat s lidmi, ale má i hluboké aspekty etické, společně s přirozenými sociálními a lidskými cíli.

Konkrétní obsah školení poradců v práci s oběťmi trestných činů a domácího násilí je rozebrán v obsáhlé druhé kapitole práce, v níž jsou uvedeny znalosti, vědomosti a dovednosti, které poradce získá během školení. Považovala jsem za nutné jej zpracovat podrobně kvůli ucelenému pohledu na danou problematiku nejen u tohoto projektu, ale také kvůli porozumění náplni školení a kurzů zaměřených na práci s oběťmi u dalších organizací.

Jedním z praktických výsledků projektu byla pomoc poradců 449 lidem, kdy se jednalo o 313 obětí trestných činů a 136 obětí domácího násilí. Dohromady proběhlo 1522 konzultací. Nejčastěji se poradci setkali s klientem osobně, následovaly telefonické konzultace, do poraden přišlo i několik žádostí o

radu formou dopisu či emailu. Nejvíce klientů bylo v Berouně – 152, následovala Třebíč s 144 klienty a v Brně žádalo o pomoc 135 lidí. Na počtu klientů v Berouně, Brně a Třebíči se odrazil fakt, že v Brně působí více organizací zaměřených na pomoc obětem domácího násilí.

V následující fázi, probíhající v roce 2009, byl projekt rozšířen do několika dalších měst a bylo vyškoleno 20 nových poradců občanských poraden a PMS se specializací na pomoc obětem trestných činů a domácího násilí, kteří působí v poradnách v Českých Budějovicích, Rokycanech, ve Zlíně, v Náchodě, v Pardubicích, v Mostě a ve Frýdku-Místku. V tomto období proběhlo celkem 1087 konzultací s 400 klienty, kteří se stali oběťmi trestných činů a domácího násilí.

V letošním roce začal návazný školicí projekt obou původních organizací nazvaný „*Restorativní justice*“, který z velké části využívá původní školicí moduly a manuál. Již proběhlo úvodní školení nových poradců PMS a občanských poraden. Velmi zajímavou částí v kontextu celého projektu i práce bylo zhodnocení úvodního školení samotnými poradci, kde se projeví jejich odlišné znalosti, ale i přesto bylo hodnoceno společné školení jako přínosné a obohacující z hlediska jejich dosavadní praxe a kompetencí. Nejpřínosnější částí školení byly pro poradce kazuistiky, nácviky praktických situací a rozhovorů s klientem společně se sebepoznávacím blokem. Tyto zpracované výsledky hodnocení školení budou využity PMS při aktualizaci dalšího školení.

Informace o tomto a o některých uvedených projektech mohly být zpracovány pouze s výslovným uvedením programu, který se podílel na jejich finanční podpoře.

Další organizace orientující se na specializované vzdělávání poradců a sociálních pracovníků zaměřují své kurzy jednak na znalosti „povinného“ základu práce s oběťmi, jednak prohlubují vědomosti této problematiky například v oblasti legislativního rámce, posttraumatických stresových poruch, v zlepšení komunikace s obětí, praktických zdravotních znalostí poradců, věnují se také práci s dětskou obětí domácího násilí.

Některé z uvedených sdružení pořádají specializované kurzy, školení a vydávají informační materiály poskytující informace o práci s oběťmi trestných činů také pro učitele, policisty, kurátory, zdravotní personál, lékaře, právníky a soudce, neboť ti pak při své práci mohou zabránit sekundární viktimizaci obětí.

Praktický kurz pro oběti domácího násilí společnosti Profem jsem považovala za důležité uvést, i když z vymezeného rámce poněkud vybočuje, přináší ale vzdělávací a motivační kurz pro samotné oběti trestných činů a domácího násilí. Vzdělávání obětí může být, dle mého názoru, jedna z dalších důležitých podpůrných oblastí, jíž se do budoucna budou věnovat organizace pomáhající obětem.

Poměrně široké spektrum kurzů a školení věnovaných práci s oběťmi trestných činů ukazuje na možnosti dalšího prohlubování individuálního specializovaného vzdělávání a rozvoje osobnosti pracovníků v sociálních službách i v ostatních profesích, kteří přijdou do kontaktu s oběťmi trestných činů a domácího násilí.

Specializované vzdělávací kurzy zaměřené na práci s oběťmi trestných činů naplňují nejen potřeby dalšího profesního vzdělávání účastníků dle konceptů OECD a Evropské unie, ale i dlouhodobé a poněkud diskutované koncepty celoživotního vzdělávání formulované organizací UNESCO (Kopecký, 2007, s. 76-78), neboť reagují na určitý odtabuizovaný společenský problém a ve vzdělávání pracovníků podporují myšlenku udržitelného rozvoje orientovaného na člověka kladením důrazu na jeho sebepoznání, na prohloubení jeho vlastní citlivosti a lidskosti, což vede k lepšímu přístupu a vhodnější pomoci člověku, který se stal obětí trestného činu.

Má práce si nekladla za cíl uvést všechny kurzy a školení pro poradce a sociální pracovníky, kteří přijdou s oběťmi do kontaktu. Sice by to přineslo další zajímavé informace a otázky ve vzdělávání práce s oběťmi, ale vyžádalo by si to podstatně větší rozsah práce, do kterého by bylo nutné zahrnout i výcviky pracovníků krizových linek, výcviky zaměřené na poskytování psychosociální pomoci obětem neštěstí a mnohé další.

Cíl práce věnovaný zmapování konkrétního projektu AOP A PMS byl naplněn, o informace ohledně dalších školení a kurzů zaměřených na práci s oběťmi projevily zájem i některé oslovené organizace. Díky tomu bude částečně naplněn i jeden z cílů zkoumaného projektu o propojení organizací nabízejících pomoc obětem trestných činů a domácího násilí.

7 Soupis bibliografie

- ARNOLDOVÁ, Anna. *Vybrané kapitoly ze sociálního zabezpečení. II.část Sociální péče*. Praha: Karolinum, 2004. 504 s. ISBN 80-246-0875-8
- BAŠTECKÁ, Bohumila a kol. *Terénní krizová práce. Psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada Publishing, 2005. 299 s. ISBN 80-247-0708-X
- BENEŠ, Milan a kol. *Idea vzdělávání v dnešní společnosti*. Praha: EUROLEX BOHEMIA, 2002. 110 s. ISBN 80-8643-40-8
- BURGESS, Ann Wolpert, REGEHR, Cheryl, ROBERTS, Albert R. *Victimology: theories and applications*. Sudbury: Jones and Bartlett Publishers, 2010. ISBN 978-0-7637-7210-9
- CSUKÁS, Marek, KALVODA, Hynek, ŠTERN, Pavel. Projekt pomoci obětem trestných činů a domácího násilí. In CSUKÁS, Marek, ed. *Manuál práce s oběťmi trestných činů a domácího násilí*. Praha: Asociace občanských poraden, 2007. s. 3-7.
- CSUKÁS, Marek, ed. *Manuál práce s oběťmi trestných činů a domácího násilí*. Praha: Asociace občanských poraden, 2007. 87s.
- ČECHOVÁ, Jitka a kol. *Průručka ke kurzu Pomoc obětem domácího násilí pro pracovníky pomáhajících profesí*. Brno:Persefona, 2010. 74s.
- ČECHOVÁ, Madla a kol. *Bílá místa v péči o oběti domácího násilí. Analýza systému pomoci obětem domácího násilí s výstupy monitoringu domácího násilí v Jihomoravském kraji*. Brno: Persefona, 2007. 148 s.
- ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Forenzní psychologie*. 2.vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2009. 439 s. ISBN 978-80-7380-213-4.
- ČÍRTKOVÁ, Ludmila, VITOUŠOVÁ Petra a kol. *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů*. Praha: Grada Publishing, 2007. 191s. ISBN 978-80-247-2014-2
- FRANCOVÁ, Hana, NOVOTNÝ, Aleš. *Sociální politika v základech*. Praha: Triton, 2008. 185 s. ISBN 978-80-7387-125-3
- HAWKINS, Peter, SHOHET, Robin. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha:Portál, 2004. 208 s. ISBN 80-7178-715-9

- KALLWASS, Angelika. *Syndrom vyhoření*. Praha:Portál, 2007. 144s. ISBN 978-80-7367-299-7
- KARMEN, Andrew. *Crime victims:An introduction to Victimology*.7. ed.London. Belmont Wadsworth, 2009, 495s. ISBN 13:978-0-495-59979-6
- KOPECKÝ, Martin. *Filosofie výchovy*. Praha: MOWSHE pro Katedru andragogiky a personálního řízení Filosofické fakulty University Karlovy, 2007. 85s. ISBN 978-80-239-9001-0
- MARKLOVÁ, Lucie. Právní hledisko práce s oběťmi. In CSUKÁS, Marek, ed. *Manuál práce s oběťmi trestných činů a domácího násilí*. Praha: Asociace občanských poraden, 2007. s. 40-76.
- MARTINKOVÁ, Milada. *Zkušenosti obyvatel České republiky s některými delikty - výsledky viktimologického průzkumu*. Praha: Institut kriminologie a sociální prevence, 2007. ISBN 978-7338-064-9
- NEUSAROVÁ, Jana. *Poradenství a osvěta v rámci problematiky silničních a dopravních nehod*. Praha, 2009. 228 s. 10 příloh. Dizertační práce (PhD.). Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Katedra andragogiky a personálního řízení. Vedoucí práce doc. Dr. Milan Beneš.
- NEUSAROVÁ, Jana, KUČEROVÁ, Marie. *Standardy psychosociální pomoci Českého sdružení obětí dopravních nehod*. Praha: ČSODN, 2009. 20s.
- NOVOSAD, Libor. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním: základy a předpoklady dobré poradenské praxe*. Praha:Portál, 2009. 272 s.
- NOVOSAD, Libor. *Základy speciálního poradenství. Struktura a formy poradenské pomoci lidem se zdravotním nebo sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál, 2006. 159 s. ISBN 80-7367-174-3
- ŠTĚPANÍK, Petr, VENGLÁŘOVÁ, Martina. Psychosociální hledisko práce s oběťmi. In CSUKÁS, Marek, ed. *Manuál práce s oběťmi trestných činů a domácího násilí*. Praha: Asociace občanských poraden, 2007. s. 9-39.
- TRNKOVÁ, Gabriela, VITOUŠOVÁ, Petra, KLOUBEK, Martin. Práva obětí. In ČÍRTKOVÁ, Ludmila, VITOUŠOVÁ Petra a kol. *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů*. Praha: Grada Publishing, 2007. s. 154-166.

VARGOVÁ, Bronislava, VAVROŇOVÁ, Marie. *Od dobrého úmyslu k dobré spolupráci. Manuál pro efektivní interdisciplinární spolupráci v případech domácího násilí*. Praha: Rosa, 2006. 89 s.

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

VOŇKOVÁ, Jiřina, HUŇKOVÁ, Markéta, a kol. *Domácí násilí v českém právu z pohledu žen*. Praha: proFem, 2004. 194 s. ISBN 80-239-2106-1

8 Soupis citovaných dokumentů

CSUKÁS, Marek. Projekt Specializované komplexní poradenství obětem trestných činů a domácího násilí. *Průběh školení práce s oběťmi trestných činů a domácího násilí*. Praha: Asociace občanských poraden, 2006.

CSUKÁS, Marek. *Projektový záměr „Sít' poradenství obětem trestných činů“*. Praha: Asociace občanských poraden, 2007.

CSUKÁS, Marek. *Leták pro blízké a oběti trestných činů a domácího násilí*. Praha: Asociace občanských poraden, 2007.

ČESKÉ SDRUŽENÍ OBĚTÍ DOPRAVNÍCH NEHOD, o.s. *Stanovy občanského sdružení české sdružení obětí dopravních nehod*. Praha 2004, 6 s.

KOTÁB, Ondřej. Projekt Specializované komplexní poradenství obětem trestných činů a domácího násilí. *Podklady pro jednání o zajištění projektu „Specializované komplexní poradenství obětem trestných činů“ v roce 2009*. Praha: Asociace občanských poraden, 2008.

KOTÁB, Ondřej. Projekt Specializované komplexní poradenství obětem trestných činů a domácího násilí. *Prezentace projektu „Specializované komplexní poradenství obětem trestných činů“*. Praha: Asociace občanských poraden, 2009.

PHELPS, Lenka. Projekt Restorativní justice - podpora a poradenství obětem trestných činů. *Pozvánka na první setkání za účelem supervize a intervize poradců*. Praha: Probační a mediační služba, 2011.

PHELPS, Lenka. Projekt Restorativní justice - podpora a poradenství obětem trestných činů. *Pozvánka na školení poradců s názvem „Rozvoj odborných kompetencí při práci s oběťmi trestných činů“*. Praha: Probační a mediační služba, 2011.

PHELPS, Lenka. Projekt Restorativní justice - podpora a poradenství obětem trestných činů. *Vyplněné formuláře Hodnocení vstupního školení v rámci projektu Criminal Justice*. Praha: Probační a mediační služba, 2011.

9 Soupis internetových zdrojů

- Acorus* [online]. Praha: Acorus 1997- [cit. 2010-06-25]. Dostupné na WWW: <<http://www.acorus.cz/cz/o-nas/historie-os-acorus.html>>; <<http://www.acorus.cz/cz/nabidka-vzdelavani.html>>
- Asociace občanských poraden* [online]. Praha: AOP, 1997- [cit. 2010-06-14]. Dostupné na WWW: <<http://www.obcanskeporadny.cz/o-nas/>>
- Asociace občanských poraden* [online]. Praha: AOP, 1997- [cit. 2010-09-01]. Dostupné na WWW: <<http://www.obcanskeporadny.cz/o-nas/oblasti-obcanskeho-poradenstvi.html>>
- AOP* [online]. Praha: AOP, 1997- [cit. 2010-09-07]. Dostupné na WWW: <<http://www.obcanskeporadny.cz/adresar-obcanskych-poraden/>>
- Bílý kruh bezpečí* [online]. Praha: BKB, 1991 - [cit. 2011-06-14]. Dostupné na WWW: <<http://www.bkb.cz/o-nas/poslani-a-cinnost/>>; <<http://www.bkb.cz/o-nas/projektova-cinnost/>>
- České sdružení obětí dopravních nehod* [online]. Praha: ČSODN, 2004 - [cit. 2011-06-05]. Dostupné na WWW: <<http://www.csodn.cz/uvod>>
- Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: MPSV [cit. 2010-06-14]. Dostupné na WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev3.pdf>
- Občanská poradna Praha* [online]. Praha: Občanská poradna Praha, 1997 - [cit. 2010-09-01]. Dostupné na WWW: <<http://www.oppraha1.wz.cz/coje.html>>
- Občanské sdružení "D"* [online]. Liberec: Občanské sdružení „D“ [cit. 2011-06-10] <<http://www.d-os.net/index.php?p=historie>>; <<http://www.d-os.net/kurzy/detail.php?r=111008>>
- Persefona*[online]. Brno: Persefona 1999- [cit. 2011-06-09]. Dostupné na WWW: <<http://www.persefona.cz/kdo-jsme.php>>; <<http://www.persefona.cz/projekty.php?page=projekty-zvysovani-kvality-socialnich-sluzeb>>

Probační a mediační služba [online]. Praha: Probační a mediační služba České republiky 2000- [cit. 2011-04-27]. Dostupné na WWW: <<https://www.pmscr.cz/o-pms/>>; <<https://www.pmscr.cz/restorativni-justice-podpora-a-poradenstvi-obetem-trestnych-cinu/>>

Profem [online]. Praha: Profem 1993- [cit. 2011-06-25]. Dostupné na WWW: <<http://www.profem.cz/>>; <<http://www.profem.cz/projekty/?x=1924321>>;

Rosa [online]. Praha: Rosa 1993- [cit. 2011-06-10]. Dostupné na WWW: <<http://www.rosa-os.cz/o-nas/projekty/>>; <<http://www.rosa-os.cz/o-nas/publikace/>>

Rosa [online]. Praha: Rosa, 1993- [cit. 2011-06-10]. Dostupné na WWW: <<http://www.stopnasili.cz/verejnost/pravy-obsah.html>>

Theia [online]. České Budějovice, 1999- [cit. 2011-06-25]. Dostupné na WWW: <<http://www.theia.cz/kdo-jsme/poslani-cile.htm>>; <<http://www.theia.cz/projekt-op-lzz/akreditovane-kurzy.htm>>

10 Konzultace

PhDr. Bohumila Baštecká, PhD., konzultace ohledně psychosociální pomoci obětem neštěstí, psychosociálních výcviků policistů, hasičů. Praha, 8.6.2011.

Marek Csukáš, Dis., konzultace k projektu „Specializované komplexní poradenství obětem trestných činů.“ Praha, květen 2007, 10.6.2009, 15.3.2011.

Mgr. Hynek Kalvoda, konzultace k projektu „Specializované komplexní poradenství obětem trestných činů.“ Praha, květen 2007, leden 2008.

Mgr. Ondřej Kotáb, konzultace k projektu „Specializované komplexní poradenství obětem trestných činů.“ Praha, 18.6. 2009, 5. 6. 2010, 15.3.2011.

PhDr. Jana Libíčková, konzultace k projektu „Specializované komplexní poradenství obětem trestných činů“ a k projektu „Restorativní justice“.Praha 2.6. 2011.

PhDr. Jana Neusarová, PhD., konzultace ohledně pomoci obětem a vzdělávání ve sdružení České sdružení obětí dopravních nehod. Praha, 2. 6.2011.

Mgr. Lenka Phelps, konzultace k projektu „Restorativní justice“. Praha, 2. 6., 6.6. 2011.

Seznam nejvíce používaných zkratk

BKB - Bílý kruh bezpečí

MPSV - Ministerstvo práce a sociálních věcí

PMS - Probační a mediační služba

PTSP - posttraumatický syndrom

TŘ - trestní řízení

TZ - trestní zákon

Nejdůležitější zákony k tématu

Zákon č. 135/2006 Sb., novelizující zákony týkající se ochrany před domácím násilím

Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách.

Zákon č. 257/2000 Sb.,o Probační a mediační službě

STALI JSTE SE OBĚTÍ TRESTNÉHO ČINU NEBO DOMÁCIHO NÁSILÍ ?

- Chcete se dozvědět více o svých právech?
- Nevíte, kdo Vám s čím může pomoci?
- Potřebovali byste více informací v průběhu trestního řízení?
- Cítíte nedostatek psychické podpory?

OBĚTI TRESTNÝCH ČINŮ NEMUSÍ TRPĚT DVAKRÁT!

Nabízíme Vám poradenství v otázkách průběhu trestního řízení, Vašich práv i možností a psychickou podporu a provázení Vaší obtížnou životní situací.

Můžeme také Vám, Vaším blízkým i zaměstnavatelům poskytnout tištěné informační materiály o problematice a možných řešeních následků trestných činů.

Usilujeme o to, abyste měli dostatek informací o průběhu trestního řízení, o Vašich právech i možnostech pomoci a nemuseli zažívat pocit bezmoci nebo nepochopení.

Snažíme se předcházet Vašemu případnému opakovanému zraňování během vyšetřování a po něm.

Specializované poradenství Vám ochotně poskytnou Občanské poradny i střediska Probační a mediační služby ČR v Českých Budějovicích, Berouně, Třebíči, Mostě, Náchodě, Zlíně, Rokycanech, Pardubicích, Frýdku-Místku a Brně.

Kontakty na ně naleznete na webových stránkách

www.obcanskeporadny.cz/obeti.

BLÍZCÍ OBĚTI TRESTNÉHO ČINU

VIKTIMIZACE

Viktimizací se rozumí proces poškozování a způsobování újmy, ve kterém se z jedince stává oběť trestného činu. Rozlišujeme tři fáze viktimizace – jde o významné rozlišení z hlediska kontaktu s obětí:

1. **Primární viktimizace** je způsobena samotným trestným činem.
2. **Sekundární viktimizace** vzniká reakcí okolí oběti. Za významné považujeme reakce ze strany:

- a) blízkých obětí, zejména partnera a rodičů
- b) institucí, které jsou v kontaktu s obětí v rámci průběhu vyšetřování
- c) zdravotnických zařízení, center psychosociální pomoci

3. **Terciální viktimizace** souvisí s psychologickou reakcí na újmu způsobenou trestným činem. Jedinec se vydává na kariéru oběti, mění svůj dosavadní životní styl, není schopen se vyrovnat s traumatickou zkušeností. Nasedá na zvláštnosti osobnosti daného člověka.

Specializované komplexní poradenství obětem trestných činů se řídí principy bezplatnosti, diskrétnosti, nestrannosti, nezávislosti a respektu.

Více informací naleznete také na

www.obcanskeporadny.cz/obeti