

**Univerzita Karlova v Praze**

**Filozofická fakulta**

Katedra sociální práce

# **Diplomová práce**

Bc. Hana Zichová

**Retrospektivní pohled bývalých klientů Probační a mediační  
služby na sociální práci v trestní justici**

Retrospective view of former clients of Probation and Mediation Service on  
social work in criminal justice

#### Poděkování:

Na tomto místě bych chtěla poděkovat několika lidem, bez nichž by tato práce nemohla vzniknout. Nejprve děkuji vedoucímu práce PhDr. Kazimíru Večerkovi, CSc. za podnětný návrh tématu diplomové práce a za odborné vedení této práce, dále Mgr. Jiřímu Ježkovi, který mi umožnil realizovat výzkum na půdě střediska Probační a mediační služby v Nymburce a tento výzkum se mnou několikrát ochotně konzultoval. Dík patří také všem bývalým klientům a pracovníkům Probační a mediační služby Nymburk za jejich čas a poskytnutí informací pro zpracování praktické části práce a v neposlední řadě také celé mojí rodině za její velkou podporu v průběhu mých studijních let.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů, a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu. Současně dávám svolení k tomu, aby tato práce byla zpřístupněna v příslušné knihovně UK a prostřednictvím elektronické databáze vysokoškolských kvalifikačních prací v depozitáři Univerzity Karlovy a používána ke studijním účelům v souladu s autorským právem.

V Praze, dne 3. srpna 2015

Bc. Hana Zichová

**Klíčová slova:**

sociální práce v trestní justici, restorativní justice, Probační a mediační služba, činnosti Probační a mediační služby, klient Probační a mediační služby, pracovník Probační a mediační služby, pomoc a kontrola.

**Abstrakt (česky):**

Diplomová práce pojednává o tématu Retrospektivní pohled bývalých klientů na sociální práci v trestní justici. Hlavním cílem této práce je pokus zjistit a posoudit pohledy bývalých klientů Probační a mediační služby ČR střediska v Nymburce na sociální práci v trestní justici, která byla na ně aplikována. Práce se zaměřuje na sledování stopy, kterou spolupráce s PMS v klientovi zanechala, na jeho nápravný proces a taktéž na prvky pomoci a kontroly při práci sociálního pracovníka, dále jsou zkoumány i názory pracovníků PMS, co soudí o skutečných postojích a názorech klientů na jejich resocializační snahu, či obecněji na sociální práci v trestní justici prostřednictvím činnosti PMS. Teoretická část pojednává o aspektech sociální práce v trestní justici, o jejím vývoji, o principech restorativní justice, které tvoří background pro pojetí sociální práce v trestní justici aplikované na klienty Probační a mediační služby ČR. Dále v této části práce najdeme informace o tom, jak tato služba funguje a o její činnosti. Důležitou kapitolou je taktéž pojetí dvou protichůdných složek – pomoci a kontroly, které jsou uplatňovány pracovníky služby vůči svým klientům. Závěrečné kapitoly se zabývají specifiky klientů a pracovníků Probační a mediační služby. V části praktické je popsána výzkumná sonda provedená na středisku Probační a mediační služby v Nymburce. Výzkumným vzorkem byli jak klienti tohoto střediska, tak i jeho pracovníci. Ze závěru práce vyplývá, že jednoznačná odpověď na otázku, jaké jsou pohledy na činnost PMS a potažmo i sociální práci v trestní justici, je značně obtížná a závisí na mnoha subjektivních i objektivních okolnostech, které se pojí k osobnosti klienta. U klientů převládají spíše pozitivní pohledy, přičemž se zdá, že nejčastěji přínosnost služby klienti spatřují v ochotě pracovníků pomoci řešit záležitosti klienta a nabízet mu celkovou podporu, což také klienti nejvíce oceňují.

**Keywords:**

social work in criminal justice, restorative justice, Probation and mediation service, activities of Probation and mediation service, client of Probation and mediation service, worker of Probation and mediation service, support and control.

**Abstract (in English):**

My Diploma Theses engages the topic „Retrospective view of former clients of Probation and Mediation Service on social work in criminal justice“. The main aim is try to find out and evaluate the view of former clients of this service in Nymburk who were experienced social work in criminal justice. Diploma Theses focuses on what was helpful for clients, on their possible changing process and also how did clients perceived the support and the control. It is also about the opinions of the worker of Probation and mediation service, what they personally think (based on their experiences) about the real views of their former clients on this area of social work. Theoretic part describes aspects of social work in criminal justice and its progress. It also describes restorative justice which makes background for this social work. In this part we find main information about Probation and mediation service in Czech republic and about specifics of clients and probation workers. The research probe which was realized in Nymburk is described in practical part. The research sample includes former clients and current workers of mentioned service. If we look on the results of the research it is apparent that decided answer on the main aim of the work is really difficult and depends on many subjective nad objective circumstances which are connected with the personality of client. But generally it seems to prevail the positive views on social work in criminal justice. The most helpful for clients was willingness of probation worker who were always ready to help clients with their problems and offer the support.

## OBSAH

<b>1</b>	<b>ÚVOD</b> .....	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>FILOZOFIE TRESTNÍ POLITIKY</b> .....	<b>12</b>
<b>3</b>	<b>SOCIÁLNÍ PRÁCE V TRESTNÍ JUSTICI</b> .....	<b>14</b>
<b>3.1</b>	<b>OKOLNOSTI VÝVOJE SOCIÁLNÍ PRÁCE V TRESTNÍ JUSTICI</b> .....	<b>15</b>
<b>3.2</b>	<b>VÝVOJ DO ROKU 1989</b> .....	<b>15</b>
<b>3.3</b>	<b>VÝVOJ PO ROCE 1989</b> .....	<b>16</b>
<b>4</b>	<b>KONCEPT RESTORATIVNÍ JUSTICE</b> .....	<b>18</b>
<b>4.1</b>	<b>RETRIBUTIVNÍ VERSUS RESTORATIVNÍ JUSTICE</b> .....	<b>19</b>
<b>4.2</b>	<b>DEFINICE, CÍLE A PRINCIPY RESTORATIVNÍ JUSTICE</b> .....	<b>20</b>
<b>5</b>	<b>PROBAČNÍ A MEDIAČNÍ SLUŽBA ČR</b> .....	<b>22</b>
<b>5.1</b>	<b>ZÁKLADNÍ CÍLE PMS</b> .....	<b>23</b>
<b>5.2</b>	<b>AKTIVITY PMS – PROBACE</b> .....	<b>24</b>
5.2.1	<i>Úvodní konzultace</i> .....	25
5.2.2	<i>Probační plán dohledu</i> .....	25
5.2.3	<i>Zpráva o průběhu dohledu a probační resocializační program</i> .....	26
<b>5.3</b>	<b>AKTIVITY PMS – MEDIACE</b> .....	<b>27</b>
<b>5.4</b>	<b>PRŮBĚH MEDIACE</b> .....	<b>28</b>
<b>5.5</b>	<b>DALŠÍ AGENDY PMS</b> .....	<b>29</b>
5.5.1	<i>Obecně prospěšné práce</i> .....	29
5.5.2	<i>Parole</i> .....	30
5.5.3	<i>Trest domácího vězení</i> .....	31
5.5.4	<i>Trest zákazu vstupu</i> .....	32
<b>6</b>	<b>KLIENTI PMS</b> .....	<b>33</b>
<b>7</b>	<b>PRACOVNÍCI PMS</b> .....	<b>36</b>
<b>8</b>	<b>PRVKY SOCIÁLNÍ PRÁCE V RÁMCI PMS</b> .....	<b>38</b>
<b>9</b>	<b>PRVKY POMOCI A KONTROLY V ČINNOSTI PMS</b> .....	<b>40</b>
<b>10</b>	<b>HLAVNÍ CÍL, DÍLČÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY</b> .....	<b>43</b>
<b>11</b>	<b>METODY A TECHNIKY SBĚRU DAT</b> .....	<b>44</b>

11.1	POLOSTRUKTUROVANÝ ROZHOVOR .....	45
12	POPIS VÝZKUMNÉHO VZORKU .....	46
13	ORGANIZACE VÝZKUMNÉ SONDY .....	48
13.1	PILOTÁŽ.....	48
13.2	PRŮBĚH ROZHOVORŮ .....	49
14	INTERPRETACE ROZHOVORŮ .....	50
14.1	ROZHOVORY S BÝVALÝMI KLIENTY PMS NYMBURK.....	50
14.2	ROZHOVORY S PRACOVNÍKY PMS NYMBURK .....	56
15	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ A JEJICH DISKUSE .....	64
16	LIMITY VÝZKUMNÉ SONDY.....	74
17	DODATEK .....	75
18	ZÁVĚR .....	77
19	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	80
20	PŘÍLOHA.....	83
20.1	ZÁZNAMOVÝ ARCH POLOSTRUKTUROVANÉHO ROZHOVORU – BÝVALÍ KLIENTI PMS NYMBURK .....	83
20.2	ZÁZNAMOVÝ ARCH POLOSTRUKTUROVANÉHO ROZHOVORU – PROBAČNÍ PRACOVNÍCI PMS NYMBURK .....	86

## **Seznam použitých zkratk**

ČR – Česká republika

OPS – obecně prospěšné práce

OSPOD – orgán sociálně - právní ochrany dětí

PMS – Probační a mediační služba

RT – rejstřík trestů

ÚP – úřad práce

USA – Spojené státy americké

VB – Velká Británie

VTOS – výkon trestu odnětí svobody



# 1 Úvod

Diplomová práce se zabývá tématem pohledů bývalých klientů Probační a mediační služby ČR na sociální práci v trestní justici, a to retrospektivně, tedy zpětně, poté co ukončili spolupráci s touto službou.

Problematika probace a mediace v rámci fungování Probační a mediační služby je v poslední době hodně populárním, stále dosud moderním a diskutovaným tématem. Může být nalezeno mnoho dostupných publikací o úloze a činnosti této služby, alternativních trestech, probaci a mediaci obecně, nicméně je zajímavé podívat se přímo na to, co si myslí samotní klienti, kteří mají osobní zkušenosti s touto službou, o faktické sociální práci v trestní justici. Ačkoliv takovéto poznatky jsou jedinečné a závažně vypovídající o daném tématu, přesto jsem slyšela z úst pracovníků Probační a mediační služby (dále PMS), že k tomuto cíli zaměřený výzkum zabývající se pohledy bývalých klientů, a tedy i určitá zpětná vazba pro pracovníky, zatím chybí. Z těchto a z dalších důvodů jsem zvolila v této práci pokus o základní zmapování problematiky.

Za pomoci analýzy pohledu samotných klientů se můžeme dozvědět řadu podstatných informací, které mohou být pro tuto oblast sociální práce přínosné. Služba je přece určena klientům, kteří se dopustili nějakého společensky nevhodného jednání, ke kterému musí společnost zaujmout nějaký postoj či projevit patřičnou reakci. Společenská reakce zprostředkovaná pracovníky PMS může v klientovi vyvolávat různé reakce. Klient může mít výčitky svědomí vůči poškozenému, může být ohrožen jeho dosavadní rodinný a sociální život, může si uvědomit, že svým jednáním způsobil velkou škodu, může mít strach z toho, co bude následovat nebo ani naopak nemusí tušit, co vlastně způsobil a co se následně bude dít. Mnohdy ani nemusí mít dostatečnou představu o tom, jak bude probíhat trestní řízení nebo jak vůbec svou nastalou situaci může konkrétně řešit. A právě ve všech těchto zmíněných aspektech má Probační a mediační služba ČR zásadní postavení, neboť často velmi podstatně přispívá k řešení klientovy nepřehledné situace, která mu nastala právě spácháním trestného činu, provinění či činu jinak trestného.

Je zřejmé, že sociální práce v trestní justici v rámci České republiky je reprezentována místní Probační a mediační službou, proto se podstatná část práce zabývá touto službou a taktéž výzkum zkoumal pohledy na tuto oblast sociální práce očima klientely Probační

a mediační služby. Probační a mediační služba je nezastupitelnou a jedinečnou institucí na poli práce s dospělými, mladistvými, dětskými pachateli i jejich oběťmi.

Jak tuto skutečnost vnímají klienti? Jaká je jejich perspektiva pohledu? Klienti totiž mohou mít svoje vlastní zkušenosti a názory na tuto službu.

Hlavním cílem této diplomové práce je pokus zjistit a posoudit pohledy bývalých klientů Probační a mediační služby ČR střediska v Nymburce na sociální práci v trestní justici, která byla na ně aplikována. Zaměřila jsem se na sledování stopy, kterou spolupráce s PMS v klientovi zanechala, na nápravný proces pachatele, na prvky pomoci a kontroly při práci sociálního pracovníka a v neposlední řadě jsem se zabývala nápravným procesem i z pohledu pracovníků PMS, tedy zkoumala jsem i názory samotných pracovníků tohoto střediska na to, co soudí o skutečných postojích a názorech klientů na jejich resocializační snahu, či obecněji na sociální práci v trestní justici prostřednictvím činnosti PMS.

Možný přínos výsledků práce lze spatřovat v informacích, které mohou posloužit řídicím i řadovým pracovníkům jednotlivých poboček Probační a mediační služby k prohloubení náhledu na svou práci a zpětné vazbě při posuzování jejich činnosti. Řekněme, že by práce mohla být též určitým signálem k úvahám nad tím, jak klientům účinněji zprostředkovat význam procesů, které se uskutečňují prostřednictvím PMS a které směřují (nebo by měly směřovat) ke skutečnému – klienty percipovanému - prospěchu konkrétních klientů.

Přínos takto zaměřené diplomové práce však vidím i pro sebe samu, jelikož se nyní v rámci studia na Katedře sociální práce specializuji na obor sociální práce v trestní justici, ve kterém bych chtěla v budoucnu pracovat. Tato oblast je velmi specifická, a jelikož je v ČR celkem mladá, má před sebou zřejmě velmi dynamický vývoj. Proto v rámci Probační a mediační služby vidím určité zajímavé a rozvíjející se budoucí uplatnění.

Diplomová práce je rozdělena do dvou větších celků – části teoretické a následně části praktické. Úkolem teoretické části práce je ozřejmit stěžejní pojmy související s daným tématem, to znamená, objasnit čtenáři pozadí vývoje sociální práce v trestní justici, podívat se na koncept restorativní justice, který nepochybně stojí za vznikem takové instituce, jakou je PMS, a to v porovnání s teorií retributivní justice. V dalších kapitolách bude detailněji popsána činnost PMS ČR se zaměřením na její cíle, agendy a specifika. Tato část práce se zabývá konkrétními prvky sociální práce vykonávané v rámci PMS, tudíž je zde pojednáno o pojmech „pomoc“ a „kontrola“, tedy o pojmech,

kteří jsou nepochybně spjatými se sociální prací. Teoretická část práce dále pojednává o specifických klientů tohoto druhu sociální práce a pracovnících PMS, kteří tvoří výzkumné skupiny pro praktickou část práce.

Praktická část popisuje výzkumnou sondu do problematiky realizovanou ve středisku PMS v Nymburce, jejíž prostředí znám z odborné studentské stáže, kterou jsem zde měla možnost před několika lety absolvovat, a která mě významně formovala v rámci dalšího studia i při samotném výběru tématu diplomové práce. Pro zjištění cíle výzkumu bylo použito kvalitativního postupu při použití sběru dat pomocí zaměřeného interview se záznamem v záznamových archích. Takový rozhovor se jeví jako velmi vhodný pro zkoumání daných cílových skupin. Výzkumnými vzorky pro tuto práci pak byli jak bývalí klienti PMS, tak její pracovníci<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Dva ukázkové záznamové archy provedených rozhovorů jsou přiloženy v části příloha.

## TEORETICKÁ ČÁST

### 2 Filozofie trestní politiky

Pro hlubší pochopení problematiky je třeba si nejprve uvědomit, že současné platné trestní právo vychází ze zásady „*pomocné úlohy trestní represe*“, což znamená, že trestní právo je užito „*ultima ratio*“ – tedy pouze tehdy, když už není jiné řešení, jak dosáhnout souladu chování lidí ve společnosti s daným právem, kdy prostředky jiných odvětví práva nejsou dostačující. V tomto smyslu je trest nejzazším prostředkem k ochraně právního řádu. Se zmiňovanou zásadou souvisí uznání významu prevence při ochraně před kriminalitou. Je obecně známo, že trestní právo disponuje významnými prostředky státního donucení, které podstatně zasahují do práv a svobod občanů, ale i jejich blízkých a může vyvolat celou škálu různých vedlejších negativních účinků. (Fryšták, 2014, s. 9 srov. s Větrovcem, 2002)

Takovýmto nejcitelnějším trestem je nepodmíněný trest odnětí svobody, který má však pro odsouzeného a často i jeho sociální zázemí dalekosáhlé negativní účinky. Samotná kriminální subkultura, jež vzniká v rámci věznic, nemá podle Matouška na vězněného dobrý vliv, a co více, „*deprivační vlivy jako je nefunkční rodina, problémy v zaměstnání, nízké vzdělání působící na pachatele před nástupem trestu, se násobí deprivačními vlivy vězeňského prostředí.*“ Propuštěný se pak těžce zařazuje zpátky do společnosti, protože je stigmatizován, má rozpadlé původní sociální vazby, nehledě na psychický stav a zhoršenou ekonomickou situaci dotyčného. (Matoušek, 2013, s. 484) Trestní politika v demokratických zemích by právě měla primárně směřovat k ochraně osobnosti člověka a celé společnosti, řešit konflikty spojené s trestnou činností, ale také snižovat rizika stigmatizace obviněných a jejich vyřazování ze společnosti.

Tuto myšlenku z jiného pohledu zdůrazňují autoři Ouředníčková a Sotolář, kteří uvádí, „*že významným aspektem formování trestní politiky by mělo být hledisko efektivity ukládaných sankcí včetně jejich finanční nákladnosti.*“

Proto je ve všech demokratických státech hledána další možnost, „*jak nejlépe naplnit účel trestu a trestního stíhání.*“ Začalo se tedy mluvit o prostředcích tzv. odklonů od standardního trestního řízení a alternativ. Tyto prostředky dle zmiňovaných autorů mají mimo jiné za úkol „*od břemeno přetíženým soudům.*“ (Ouředníčková, Sotolář, 1997, s. 73) Účinné prostředky jako jsou zmiňované odklony a alternativy řeší hlavně případy

méně závažných trestných činů, kdy je „*možné ukončit trestní stíhání jiným způsobem než uložením trestu*“, a pokud je však nutné z prokazatelného důvodu trest přeci jen uložit, je zde možnost nabídky jiných alternativních sankcí místo nepodmíněného trestu odnětí svobody. V takovém případě pak ustupuje „*zájem státu na potrestání pachatele*“ a naopak je mimo jiné spíše sledován zájem na rychlejším dosažení náhrady škody a újmy způsobené oběti/poškozenému trestným činem. A právě PMS, o které pojednává značná část diplomové práce, na tomto poli trestní politiky zastává nezastupitelnou zprostředkující úlohu. S přihlédnutím k rozsahu činností PMS je tedy nutné, aby tato služba byla nezávislou institucí, tudíž stála vně státní soustavy orgánů činných v trestním řízení. (Větrovec, 2002, s. 12) Rozsahem činností se myslí jednak probační činnosti, čímž jsou dohledové činnosti, jednak mediace – mimosoudní řešení sporů. O trestech nebo opatřeních spojených s dohledem rozhoduje v našem státě soud, kdežto mediace je záležitostí mimosoudní, kdy vstup do mediace pachatele i poškozeného/oběti musí být vždy dobrovolný a následně výsledky mediace může soud při svém rozhodnutí zohlednit. Proto je zde důraz na nezávislost PMS, která má toto ve své kompetenci.

Pro přehled termín „odklon“ podle definice Suchého znamená „*alternativu ke standardnímu vedení trestního řízení před soudem, kdy dochází - na rozdíl od klasického trestního procesu zakončeným výrokem o vině a trestu - k neformálnímu vyřízení trestní věci mimosoudními prostředky.*“ (Válková, Kuchta, 2012, s. 295) Později je však odklon pojímán i v jiném smyslu, ne jako odklonění mimo trestní řízení, ale spíše zjednodušení řízení v rámci standardního trestního řízení. Jedná se o podmíněné zastavení trestního řízení, narovnání a trestní příkaz. Prvním výrazem se myslí prozatímní rozhodnutí se stanovením zkušební doby, které jsou vázané na splnění stanovených podmínek i povinností uložených obviněnému. Uplatnění institutu narovnání je vhodné u deliktu mající povahu konfliktu mezi pachatelem a poškozeným ve společenských vztazích. Primárním úkolem je zde urovnání vzniklého sporu mezi stranami, poté se až řeší potrestání pachatele, přičemž je kladen důraz na individualizaci sankce tím, že je přihlédnuto k okolnostem spáchaného činu i samotné osobě pachatele. (Válková, Kuchta, 2012, s. 298) Kopoldová vnímá narovnání přímo jako určitý průlom do principu odplaty za kriminální čin i do principu nevyhnutelnosti trestu. Během narovnání totiž není prvotně zvažována vina, ale spíše je dána možnost oběma stranám dohodnout se. Zde je zkrátka brán hlavně zřetel na výchovná a preventivní opatření.

(Kopoldová, 1996, s. 52) Trestní příkaz je alternativou soudního řízení, kdy samosoudce může rozhodnout bez nařízení hlavního řízení, jde to v případě méně závažných

skutkových a právních věcí, kde to řízení velmi zjednodušuje a urychluje. (Válková, Kuchta, 2012, s. 299)

O zmiňovaných institutech bude řeč ještě později, toto je však základní vhlad do trestní politiky poslední doby, která provází sociální práci v trestní justici v obecné i konkrétní rovině.

### **3 Sociální práce v trestní justici**

Pro teoretický základ empirického šetření je nezbytné pokusit se objasnit několik základních pojmů.

Prvním z těchto pojmů je sociální práce v trestní justici, která je zajímavá hlavně tím, že spojuje dvě oblasti, které se z počátku mohou zdát jako spolu nesouvisející. Nicméně postupem času sociální práce obecně jako obor i konkrétně jako činnost sociálního pracovníka začínala pronikat do oblasti trestní justice, kdy sociální pracovník začínal mít úlohu na poli trestního práva a rozvíjely se probační a mediační činnosti na základě principů restorativní justice, což dospělo ke vzniku Probační a mediační služby.

V posledních desetiletích existují dvě proti sobě stojící tendence, jak by měla společnost optimálně reagovat na páčání trestné činnosti. První tendencí je snaha prosazení snížení věku trestní odpovědnosti a přitvrzení represí, druhou tendencí je naopak z více důvodů snižovat počty lidí uvězněných ve věznicích a preferovat systém sankcí vykonávaných na svobodě, tedy sankcí nespojených s odnětím svobody pachatele. Zvláštní zřetel je zde brán na potřeby poškozeného subjektu. (Matoušek, 2003) Proto podle autorů Válkové a Kuchty *„dnes již nelze pochybovat o sepětí trestněprávních institutů – jako jsou probace, odklony, obecně prospěšné práce se sociální prací vykonávanou kvalifikovanými sociálními pracovníky“* v této oblasti nazývanými probačními a mediačními úředníky. (Válková, Kuchta, 2012, s. 303) Zmíněné instituty budou podrobněji popsány v následujících kapitolách.

Sociální pracovníci se zabývali zločinností již od samého vzniku sociální práce jako oboru. Role sociálních pracovníků v této oblasti je však těžko vymežitelná, jelikož se zde sociální pracovníci pohybují *„na hraně mezi restriktivními a pomáhajícími postupy“*. Dle Matouškovy definice se myslí sociální práci v trestní justici *„sociální práce s pachateli trestných činů v době od obvinění až po konec výkonu trestu.“* (Matoušek, 2003, s. 213, 214)

V počátcích úsilí o zapojení prvku sociální práce s pachatelem trestné činnosti hrálo významnou roli Sdružení pro rozvoj sociální práce v trestní justici. Toto sdružení bylo založeno již roku 1994 na půdě Katedry sociální práce Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze. Sdružení sdružovalo jak přednášející, tak studenty, jejichž činnost směřovala k rozvoji sociální práce v této oblasti a podpoře nových alternativních řešení trestných činů, a to zaváděním nových metod a technik sociální práce právě s pachateli trestných činů. V následujících letech se přejmenovalo na Sdružení pro probaci a mediaci v trestní justici a v roce 2002 se znovu přejmenovalo na RUBIKON centrum tak, jak ho známe dnes. (<http://www.rubikoncentrum.cz/kdo-jsme-historie.php>)

### **3.1 Okolnosti vývoje sociální práce v trestní justici**

Cílem této kapitoly je pojednat o okolnostech vývoje sociální práce v trestní justici v ČR a jednotlivých pokusech uplatnění probačních a mediačních činností. Toto pojednání je důležité pro pochopení toho, jak je koncipována tato oblast sociální práce dnes.

### **3.2 Vývoj do roku 1989**

Je vhodné si uvědomit, že zmiňované činnosti v ČR měly svůj postupný vývoj, který již započal za dob totalitního režimu, kdy samozřejmě převládal represivní systém trestní justice. Jak uvádí Štern, již v tomto období se různí odborníci v oblasti trestního práva, kriminologie i penologie snažili na konci šedesátých let prosazovat určité změny v dosavadní trestní politice, kdy prosazovali sociálně – výchovné prvky v působení na pachatele trestných činů, které byly v té době při práci s nimi značně opomíjeny. Zaměření jejich úsilí bylo na odstranění příčin porušování právních norem.

Dále byl zahájen proces uplatňování zcela nové profese sociálních kurátorů, který byl nejprve výsledkem projektu Výzkum faktorů recidivy, v jehož rámci fungovalo experimentální středisko postpenitenciární péče zkoumající účinné metody s tzv. sociálně nepřizpůsobivými občany zahrnující i občany propuštěné z VTOS. Praxe kurátorů byla postupně rozšiřována i do ostatních měst. Autor tvrdí, *„že orientace na pachatele trestné činnosti, především na recidivisty, byla výrazem dobového*

*presvědčení, že síly je nutno nasměrovat tam, kde je situace de facto nejhorší, tím byl žádoucí systém prevence sociálně patologických jevů založen v podstatě od konce“.* (Štern in Štern, Ouředníčková, Doubravová, 2010, s. 10)

V souvislosti s těmito okolnostmi vznikli později kurátoři pro mládež, speciální pracovníci pro práci s delikventní mládeží fungující v rámci okresních národních výborů, přičemž zde zatím převládala kontrola mladistvých pachatelů. Taktéž ve vězeňském systému již fungovaly pozice sociálních pracovníků, kteří měli umožňovat přirozený kontakt mezi odsouzenými a jejich rodinami a celkově udržovat kontakt s jejich přirozeným sociálním prostředím, případně připravovat odsouzeného na situace související s jeho propuštěním. Již tehdy tyto snahy měly vést k uplatňování nových trendů v oblasti zacházení s pachateli trestné činnosti, jež byly přejímány ze zahraničí. Bohužel s ohledem na společenskou a politickou situaci v roce 1968, byly tyto modernizační snahy potlačeny a projekty usilující o pozitivní změnu v dosavadní trestní politice zastaveny. Je s podivem, že už v tomto roce se objevily návrhy na vznik probačních center. Takto to bylo vyjádřeno v otevřeném dopisu pracovníků Výzkumného ústavu kriminologického. (tamtéž)

Závěrem této kapitoly je třeba tedy vzít v potaz, že reformní snahy tehdejších sociálních pracovníků, pedagogů, psychologů, výzkumníků a právníků jsou důležitými vývojovými základy sociální práce v trestní justici, ale bohužel tak jako konkrétní návrh na zřízení probační služby byly podle autora tehdy „rozdrčeny pásmem sovětských tanků“. (Štern in Štern, Ouředníčková, Doubravová, 2010, s. 11) Nicméně probační a mediační snahy nejsou záležitostí pouze posledních let, ale sahají až do dob totalitního režimu v Československu.

### **3.3 Vývoj po roce 1989**

Po roce 1989, který pro naši historii znamenal významný mezník, bylo v souvislosti s pádem železné opony, koncem studené války a sametovou revolucí neudržitelné dále pokračovat v dosavadním nevyhovujícím čistě represivním systému trestní spravedlnosti, kdy docházelo k nárůstu drobné ale i masivní kriminality, celková kriminalita se podstatně zvýšila v souvislosti s anomickými procesy. Za okolností roku 1989 byla nastartována demokratická pravidla a principy, k nimž nepochybně patřila i



reforma systému trestní spravedlnosti. (Štern in Štern, Ouředníčková, Doubravová, 2010)

Dále Štern uvádí, že moderní historie probačních a mediačních činností v ČR započala počátkem 90. let 20. století, kdy se zavedl tzv. institut alternativ. V roce 1991 byl zahájen projekt s názvem Mimosoudní alternativa pro delikventní mládež, kdy se odborníci na práci s mládeží nechali inspirovat prací svých kolegů hlavně z Rakouska, kde už se dříve začaly uplatňovat odklony trestního řízení. Zde se právě zcela nově objevil „*prvek aktivního zapojení pachatele, se zaměřením na odstranění následků jeho jednání, a také poškozeného, jemuž bylo umožněno ovlivňovat proces vlastního odškodnění.*“ A dále zde byla poprvé využita možnost mediace<sup>2</sup> mezi pachatelem a poškozeným a také byla postupně upravena a rozšířena legislativa o odklony trestního řízení, což je „*podmíněné zastavení trestního stíhání*“. Tento institut byl do našeho trestního práva zaveden roku 1993 a byl velmi revolučním počinem uplatnění principů restorativní justice<sup>3</sup> v podmínkách našeho trestního řízení. (tamtéž, s. 11)

Jak již bylo zmíněno výše, v roce 1994 bylo založeno Sdružení pro rozvoj sociální práce v trestní justici. Podle Válkové a Kuchty toto sdružení v rámci experimentu s názvem „Uplatnění sociální práce v trestní justici“ svým úsilím vytvořilo tři projekty. Prvním projektem byla „Soudní pomoc“, která zastupovala „*informační servis pro soudce a státní zástupce o osobě, proti které se vede trestní stíhání, o jejím rodinném, sociálním a pracovním zázemí.*“ (Válková, Kuchta, 2012, s. 303) Ze získaných informací poté probační úředník sepíše zprávu, ve které je formulováno jasné stanovisko k obviněné osobě.

Druhým projektem byl projekt „Mimosoudní vyjednávání – narovnání“, jenž měl za cíl „*zprostředkovat dohodu mezi obviněným a poškozeným a připravit podklady pro aplikaci odklonů v trestním řízení v podobě podmíněného zastavení stíhání a narovnání.*“ (tamtéž) Finálním projektem sdružení byl projekt „Probační služba“, která se soustředila na několik významných cílů jako zvýšit efektivitu výkonu podmíněných trestů, zaměřit se na ukládání zkušebních dob odsouzeným jen tehdy, kdy jsou vhodné sociální podmínky k reintegraci pachatele do společnosti. Probační služba byla zaměřena na ty pachatele, kde se jeví trest odnětí svobody z několika důvodů

---

<sup>2</sup> Mediacce = mimosoudní řešení sporu za přítomnosti 3. strany – mediátora, jedna z následujících kapitol pojem vysvětlí podrobně.

<sup>3</sup> Taktéž bude popsáno v rámci dalších kapitol.

problematický, to znamená především u mladistvých a mladých dospělých pachatelů s takovým cílem, aby se předcházelo opakování trestné činnosti.

Zmiňované projekty měly za úkol ověřit „*fungování navržených institutů a modelů neformálního vyřízení trestních věcí, jednak možnosti vytvoření specializovaných pracovišť sociální práce v trestní justici a institucionalizaci specializovaných sociálních pracovníků.*“ Od roku 1996 docházelo na základě usnesení vlády, které uložilo tehdejšímu ministru spravedlnosti úkol ověřit možnosti zavedení budoucí probační služby, k vytváření sítě probačních pracovníků v rámci okresních a krajských soudů. (Válková, Kuchta, 2012, s. 304)

## 4 Koncept restorativní justice

Za otce konceptu restorativní justice bývá považován Howard Zehr.

Jak popisuje Kracík, je třeba si uvědomit, že každý spáchaný trestný čin, ať už je jakékoliv povahy, vyvolá jistou reakci. Pachatel je stíhán, posléze potrestán, společnost je mnohdy uspokojena, když je pachatel potrestán. Nicméně už se málokdy vzpomene na poškozeného/oběť trestného činu, jíž byla způsobena újma, která si mnohdy klade otázku „*proč právě já*“, a které se v důsledku toho konkrétního činu změnil život. Rodinní příslušníci i celé okolí jak pachatelů, tak obětí trestného činu, může být tímto činem zasaženo a jejich životy negativně ovlivněny. (Kracík in Štern, Ouředníčková, Doubravová, 2010, s. 29)

Viktimologické výzkumy, dle Válkové a Kuchty, nepotvrdily, že hlavní potřebou obětí je pomstít se pachateli, ba naopak. Většinou obětí jde hlavně o to, aby se jim dostalo pokud možno co nejdříve a hlavně „*nejlépe neformální cestou, morálního a materiálního zadostiučinění*“ (Válková, Kuchta, 2012, s. 191), což je velmi zajímavé právě z hlediska možnosti uplatnění restorativního přístupu.

Podle Šterna restorativní neboli obnovující justice přišla s novým pohledem na to, „*jak můžeme chápat pojem spravedlnost, jak bychom mohli spravedlnost v praxi uplatňovat, jak by mohla být dostupná pro všechny.*“ (Štern, 2003 in Zehr, 2003) Proto jde hlavně v restorativní justici o narovnání konfliktního vztahu mezi pachatelem, poškozeným a celou komunitou a společným participováním na řešení jeho důsledků.

První úsilí o zapojení prvků restorativní justice je vidět už v 70. letech v USA a VB v rámci tehdejších experimentů zapojení mediace do trestních věcí, kdy už se zkoušela

mediace prostřednictvím profesionálního nebo laického mediátora v podstatě tak, jak ji známe dnes. Je však chyba myslet si, že je toto zcela něco nového. Myšlenka obnovující justice pochází již od původních národů USA – indiánů i Maorů na Novém Zélandě a je výrazně ovlivněna jejich kulturním a duchovním bohatstvím. V dalších letech se tento koncept na úrovni teoretické a praktické začal prosazovat do právních úprav vyspělých států Severní Ameriky, Austrálie, států západní Evropy, poté se pozvolna začalo o tomto konceptu diskutovat i na poli české justice od konce 90. let 20. století. (Válková, Kuchta, 2012, srov. Zehr, 2003)

#### 4.1 Retributivní versus restorativní justice

Pro vysvětlení konceptu restorativní justice je vhodné uvést i pojem retributivní justice, což je odlišný druh pohledu na spravedlnost a její základní koncepty. Retributivní znamená trestající či odplatná justice, kde je brán trestný čin primárně jako porušení práva a prohřeškem proti státu, kterým vzniká vina. Spravedlnost je naplněna, pokud je uznána vina pachatele a je mu uložen trest, zkrátka hlavní a nejdůležitější roli zde hraje potrestání pachatele podle toho, čeho se dopustil. Dle Kracíka lze tedy obecně říci, že v tomto druhu justice „jde primárně o dopadení, usvědčení a potrestání pachatele.“ (Kracík in Štern, Ouředníčková, Doubravová, 2010, s. 30) Proti tomu restorativní justice pojímá trestný čin jako prohřešek vůči konkrétní osobě, kvůli němuž dochází k narušení vzájemných vztahů. Porušením práva dochází k vytvoření určitých závazků a povinností. Zde je ten podstatný rozdíl mezi oběma pojetími, že spravedlnost je naplněna, pokud se řešení konfliktu účastní poškozený, pachatel i celá komunita, „kteří společně usilují o obnovu narušeného stavu a vztahů.“ Zásadní důraz „je zde kladen na potřeby poškozeného a odpovědnost pachatele v procesu nápravy.“ (Zehr, 2003, s. 15) Obecně lze tedy říci, že na základě těchto rozdílných tezí se „restorativní justice zaměřuje na újmy vzniklé trestným činem a usiluje o zohlednění potřeb poškozeného, podporuje odpovědnost pachatele za řešení vzniklé situace a zapojuje poškozeného, pachatele a komunitu do procesu řešení.“ (tamtéž srov. s Braithwaite, 2002) Braithwaite také poukazuje na to, že pokud chceme brát restorativní justici opravdu vážně, „zahrnuje to velmi odlišný způsob přemýšlení nad tradičními významy pojmů jako je odstrašení, obnova a prevence kriminality.“ (Braithwaite, 2002, s. 3)

Pokud porovnáváme tyto dva pohledy na spravedlnost, je vhodné zmínit myšlenku filozofa C. Brunka, který tvrdí, že pojmy restorativní a retributivní nejsou tak, jak se většinou předpokládá, antonyma. Naopak tyto dva pohledy na spravedlnost, mají společné to, že „*retributivní i restorativní teorie v obecném slova smyslu usilují o ochranu prostřednictvím reciprocity a urovnání stavu.*“ Rozdílem je, že každý přístup zastává jiné postupy, jak toho dosáhnout. Oba přístupy jsou založeny na základní myšlence, „*že spáchání trestného činu narušuje stav rovnováhy.*“ Z tohoto vyplývá, že ten, kdo byl tímto stavem poškozen, má něco dostat, zatímco pachatel, má něco dát. Dále se shodují, že v obou přístupech musí být zachována úměrnost mezi tím, co bylo spácháno a následnou odpovědí na toto jednání. Opět se to zde odlišuje způsobem, jakým se k tomu dospívá. (C. Brunk, 2001 in Zehr 2003, s. 39) Tyto rozdíly jsou popsány již výše.

## 4.2 Definice, cíle a principy restorativní justice

Úvodem této kapitoly jsou zmíněny základní otázky restorativní justice, se kterými se setkává každý sociální pracovník v oblasti justice. Pro praktickou činnost však nestačí pouze znát principy restorativní justice, ale je třeba je i umět prakticky použít. Při tomto způsobu uvažování nestačí hledat pouze odpověď na otázku, jak byl poškozen stát, ale současně je třeba brát v úvahu také následující aspekty:

- Kdo byl trestným činem nejvíce poškozen/komu bylo nejvíce ublíženo?
- Jaké jsou jeho potřeby?
- Pro koho vyplývají závazky a povinnosti?
- Kdo všechno je do vzniklé situace zapojen/koho se to týká?
- Jakým způsobem by měli být účastníci situace zapojeni do procesu řešení obnovy narušených vztahů? (Štern, 2003 in Zehr srov. Zehr 2003)

Vhodné položení těchto klíčových otázek nám pomůže „*celou situaci přerámcovat a uvažovat v jiném kontextu, než který pro společnost vytvořila tradiční trestní justice.*“ Poté se restorativní přístup může uplatnit v celé řadě případů a situací. (Zehr, 2003, s. 27)

Autorka Sharpe tedy stanovila několik cílů, ke kterým by celá restorativní práce na základě zmiňovaných otázek měla směřovat. Obnovující justice by měla přispívat k tomu, že zásadní rozhodnutí nechá na těch, kterých se to skutečně týká, a mají k tomu

co říct. Dále má „*přispívat k transformativnímu charakteru a ozdravnému procesu naplňování trestní spravedlnosti*“ a logicky snížit pravděpodobnost páchaní další trestné činnosti. (Sharpe in Zehr 2003, s. 26)

Po objasnění základních tezí, cílů a otázek se konečně dostáváme k samotné definici restorativní justice. Ta je pojímána jako proces, jenž se snaží zapojovat všechny, kterých se trestný čin nějak dotkl, a to v maximální míře. To znamená, že „*usiluje o maximální možnou míru uzdravení a obnovu trestným činem narušených vztahů a za tímto účelem účastníkům umožňuje společně identifikovat způsobené újmy a vzniklé potřeby a od nich se odvíjí povinnosti a závazky.*“ (Zehr, 2003, s. 26)

Kracík v návaznosti na Zehra připomíná, že každá situace způsobená spácháním trestného činu je jiná, tudíž nelze nastavit nějaký univerzální restorativní program, proto několik následujících základních principů restorativní justice může být naším vodítkem, jak situaci řešit:

- Respekt ke každému klientovi je základním východiskem, ze kterého by měl vycházet postup práce s klientem v sociální práci, v této specifické oblasti je princip *respektu* brán s ohledem na oběť, pachatele i celou komunitu, tedy s ohledem nejen na samotného pachatele jako klienta, ale i na oběť a všechny, kterých se jednání pachatele nějakým způsobem dotýká.
- Pachatel má *odpovědnost* za újmu, kterou způsobil. Přijmutí odpovědnosti je pro pachatele významným prvkem pro nastolení žádoucí změny, pokud by si však pachatel neuvědomoval, že je za svůj čin odpovědný, bylo by nemožné požadované narovnání vztahu probíhající dle zásad restorativní justice.
- Restorativní justice je založena na formě *dialogu* mezi všemi zainteresovanými stranami (pachatel, oběť, ostatní ovlivnění trestným činem).
- Dále hledá *vyváženost* v oblasti narušení vztahu z důvodu trestného činu, to znamená, že hledá řešení přijatelná pro všechny.
- Participace všech účastníků musí být *dobrovolná*, pokud toho je klient sám schopen, musí mu být vždy ponecháno právo rozhodnout se. Je vhodné nejprve klientovi objasnit jeho možnosti řešení situace s přihlédnutím k jeho osobnosti a konkrétní situaci, následně ho nechat dobrovolně se rozhodnout, zda se vůbec chce integrovat do společnosti a spolupracovat s poškozeným/obětí. Taktéž poškození/oběti nemůžou být nuceni, aby vyslechli pohnutky pachatele a setkali se s ním tvář v tvář. Pokud by jejich rozhodnutí nebylo dobrovolné, takovýto

nátlak by v nich mohl vzbuzovat oprávněný strach, což zajisté není v souladu s restorativními principy.

- Je zde vyžadováno zapojení členů komunity, kde pachatel s obětí žijí, je kladen důraz na *pospolitost*, to znamená, aby i odčinění spáchaného činu, kterým byla dotčena celá komunita, bylo provedeno v rámci této komunity, zkrátka aby komunita snahu pachatele napravit věc sama cítila.
- *Individualita* – jedinečnost každého člověka je vnímána právě ve vztahu k předchozímu principu. Pojetí restorativní justice podporuje jedinečnost i rozdílnost každého zúčastněného člověka, přičemž individuální přístup respektující jedince individuální potřeby a odlišnosti je naprostým základem ve všech oblastech sociální práce. (Kracík in Štern, Ouředníčková, Doubravová, 2010) Na základě všech těchto zmíněných aspektů funguje činnost PMS ČR, a tudíž tyto principy bychom měli detailněji znát.

## 5 Probační a mediační služba ČR

Probační a mediační služba vznikla na základě Zákona o Probační a mediační službě č. 257/2000 Sb. PMS reprezentuje relativně novou instituci na poli trestní politiky, která vychází z profese sociální práce a trestního práva. Touto vyváženou součinností se rekrutovala nová multi - disciplinární profese v rámci justice. Dle aktuálních webových stránek PMS má za úkol hledat „*účinná a společensky prospěšná řešení konfliktů spojených s trestnou činností.*“ Dále má efektivně zajišťovat výkon a dohlížet nad výkonem alternativních trestů<sup>4</sup> a zaměřovat se na uplatnění zájmů poškozených, ochranu společnosti před škodlivými vlivy trestných činů i přispět k prevenci kriminality. (<https://www.pmscr.cz/poslani-a-cile/>)

Za zmínku stojí i fakt, že většina takovýchto služeb v Evropě, je koncipována pouze na základě probace, přičemž mediace je svěřena do rukou nestátních organizací. ČR se však nechala inspirovat již mnohokrát zmíněnou restorativní justici a také rakouskými kolegy a umožnila výkon probace i mediace v rámci jedné služby. (Štern, Ouředníčková, Doubravová, 2010)

---

<sup>4</sup> Alternativní trestem rozumí dokumenty OSN a Rady Evropy „*takový trest, který není spojený s odnětím svobody, a v případech u kterých by byl soudce oprávněn uložit trest k odnětí svobody*“. (Válková, Kuchta, 2012)

## 5.1 Základní cíle PMS

Veškeré činnosti zajišťované PMS jsou založeny na třech jednoduchých principech, vycházejících ze zásad restorativní justice, proto jí je zde věnován podstatný prostor. Jedná se o cíle „*integrace<sup>5</sup> pachatele, participace poškozeného a ochrana společnosti*.“ Tato služba zajišťuje, aby se obvinění nebo pachatelé činu začlenili/integrovali do společnosti s důrazem na nepáchání další trestné činnosti. Co se týče participace poškozeného, to vyjadřuje myšlenku, že každý poškozený se může aktivně zapojit do procesu svého odškodnění (že ten, kdo čin způsobil, mu nahradí způsobenou újmu), ale je zde úsilí o celkové „*obnovení jeho pocitu bezpečí, integrity a důvěry ve spravedlnost*.“ Cílem PMS je také již zmiňovaná ochrana společnosti prostřednictvím řešení konfliktních, a tudíž nepříjemných vztahů spojených s běžícím trestním řízením a také efektivní zajištění alternativních trestů či opatření. (<https://www.pmscr.cz/poslani-a-cile/>)

PMS má za úkol odstraňovat následky trestného činu, má pomáhat poškozeným a dalším osobám, které trestný čin také nějak zasáhl, má věnovat pozornost a potřebnou péči zvláště mladistvým klientům, koordinovat vhodné sociální a terapeutické programy při práci s uživateli psychotropních látek. Má se taktéž podílet na prevenci trestné činnosti a u mladistvých má postupovat tak, aby mohla být využita mediace již od začátku celého trestního řízení a v některých případech dokonce mimo něj. (Větrovec, 2002)

Co se týká prevence kriminality, PMS má nezastupitelnou roli v rámci terciární prevence, kdy je hlavním cílem „*předcházet recidivě již kriminálně narušených osob*“ tím, že se snaží o určitou intervenci a následné udržení dosažených výsledků těchto intervencí. (Auerová, 2011) Obecně se alternativní tresty snaží o prevenci kriminality tím, že pokud dotyčný trest úspěšně vykoná, nebude mít záznam v RT, což je pozitivním prvkem v motivaci nepáchání další trestné činnosti. Jelikož je známo, že pokud mají jedinci záznam v RT, mají ztíženou pozici vstupu na trh práce, tudíž jsou často nuceni trestnou činnost opakovat. Další podstatnou věcí, která by měla být zmíněna, je negativní působení věznic, kdy je dokázáno, že izolace pachatele ve společném prostoru s ostatními pachateli, nepůsobí v první řadě preventivně, spíše

---

<sup>5</sup> Pojem integrace je zde chápán jako proces směřující k obnovení respektu dotyčného k normám společnosti, dále směřuje k jeho uplatnění ve společnosti a celkově seberealizaci. (<https://www.pmscr.cz/poslani-a-cile/>)

naopak. Soud prostřednictvím PMS nabízí pachatelům vykonávat trest na svobodě, a tím zabraňuje tomuto negativnímu ovlivňování.

Taktéž do struktury prevence kriminality se řadí prevence viktimmnosti a pomoc obětem trestných činů, což je další významnou oblastí činnosti PMS. Například v několikrát zmiňovaném středisku PMS Nymburk funguje v rámci PMS Poradna pro oběti trestných činů, kde mohou oběti dostat potřebnou pomoc a podporu v řešení jejich nastalé situace.

Významnou oblastí práce PMS, kde se zdůrazňují preventivní prvky, je práce s mládeží, přičemž dochází i k zapojení rodiny mladistvého nebo dítěte, která je důležitou institucí na poli prevence kriminality sama o sobě. U mládeže se dbá na preventivní působení v konzultacích tak, aby spáchané provinění či čin jinak trestný byl pouze jednou kapitolou v životě dotyčného, nikoliv, aby to rozvíjelo podmínky pro budoucí kriminální kariéru.

Jak je uvedeno v zákoně o Probační a mediační službě, PMS provádí podle zmiňovaného zákona nebo podle trestního zákona úkony probace a mediace a to ve věcech projednávaných v rámci trestního řízení. (zákon č. 257/2000 Sb., o probační a mediační službě) Pojdme se tedy podívat na tyto činnosti v jednotlivých kapitolách.

## 5.2 Aktivity PMS – probace

Za probaci se podle téhož zákona považuje organizování a vykonávání dohledu nad obviněným, obžalovaným nebo odsouzeným, dále kontrola výkonu alternativních trestů, probace zahrnuje i dohled nad uloženými povinnostmi, podmínkami a omezeními a taktéž sledování chování odsouzeného ve zkušební době podmíněného propuštění z VTOS. V neposlední řadě také poskytuje individuální pomoc dotyčnému a soustavné působení, aby nadále nepáchal trestnou činnost, vedl řádný život<sup>6</sup>, a aby celkově došlo k obnově (restoraci) narušených vztahů. (zákon č. 257/2000 Sb. o Probační a mediační službě)

Probaci můžeme chápat v užším a širším smyslu. Zmiňovaný zákon chápe probaci velmi široce – není to jen „*vlastní soudní opatření, ale i celý systém služeb a funkcí*

---

<sup>6</sup> Vedení řádného života znamená dodržování právního řádu a dalších základních norem společnosti, plnění povinností vůči státu a společnosti (to znamená zaměstnavateli, rodině, nezneužívání svých práv proti spoluobčanům) a nedopouštění se přestupků, jiných deliktů a trestných činů. (Větrovec, 2002)



*zajišťovaných PMS.*“ Oproti tomu probace v užším smyslu by zahrnovala jen určitý typ trestu či opatření spočívající jednak v podmíněném odkladu trestu či samotného výroku o trestu a jednak v osobní péči a dohledu, který je ukládán soudem. (Větrovec, Nedorost, Sovák, Adamcová, 2002, s. 27)

Podle Tesaře probační činnosti PMS jsou tedy dohled probačního úředníka u uložených alternativních trestů a opatření – konkrétně podmíněný trest spojený s dohledem, trest obecně prospěšných prací (dále jen OPS), podmíněné propuštění z VTOS s dohledem, trest zákazu vstupu na kulturní, sportovní a jiné společenské akce, propuštění z ochranného léčení spojeného s dohledem. (Bude pojednáno v podrobněji v dalších kapitolách.) Dohledem se tedy rozumí pravidelně stanovený osobní kontakt pracovníka PMS s pachatelem trestného činu, povinná spolupráce při vytváření tzv. probačního plánu dohledu ve zkušební době a též kontrola soudem uložených nebo ze zákona vyplývajících podmínek. (Tesař in Štern, Ouředníčková, Doubravová, 2010)

### **5.2.1 Úvodní konzultace**

Úvodní konzultace probačního úředníka na středisku PMS slouží k vyjasnění veškerých informací a podmínek týkajících se dohledu. Vyjasňuje se celá podstata dohledu a podmínky jeho plnění. K plnění dohodnutých podmínek se klient písemně zaváže a pracovník PMS se průběžně ujišťuje, zda všem probíraným otázkám a informacím klient rozumí. Dle Rídlové je *„úvodní setkání tedy zaměřeno především na porozumění vzniklé situaci a na vyjasnění pravidel vzájemné spolupráce“*. Dále je klient upozorněn na povinnost nahlášení změny bydliště a všech případných překážek a okolností neplnění probačního plánu dohledu jako je nemoc, úraz atd., tyto okolnosti je povinen i prokazatelně doložit. Klient v této fázi musí být srozuměn s důsledky, které nastanou neplněním daných podmínek dohledu. Klient je i sám aktivně veden k tomu, že pokud má nějaký problém či potřebuje řešit nějakou záležitost týkající se výkonu dohledu, sám může vyhledat probačního úředníka. (Rídlová, 2014, s. 41)

### **5.2.2 Probační plán dohledu**

Právě probační plán dohledu je základním prostředkem spolupráce mezi pracovníkem a klientem PMS v rámci dohledu, kde jsou určeny jednotlivé dílčí kroky směřující k

dosažení cíle práce s klientem, tyto aktivity vycházejí ze soudně uložených povinností a omezení (náhrada škody, zdržet se konzumace některých látek) a ze zákona (hrazení výživného, řešení dluhové situace klienta). V plánu se často řeší finanční situace klienta, který je mnohdy zadlužen, proto je zde stanoven postup splácení dluhů – jednotlivých splátek, případně možnost splátkového kalendáře či oddlužení klienta. V tomto dokumentu jsou stanoveny potřeby, ale i rizika klienta, proto je nutné plán v pravidelných intervalech vyhodnocovat a aktualizovat. Další nedílnou součástí odborných probačních aktivit pracovníka PMS je osobní návštěva v místě bydliště klienta. Tato návštěva je nezbytná ke zmapování a zorientování se v přirozeném prostředí klienta. Slouží k ověření sociálních vztahů a zázemí, ale i toho, co klient sám tvrdí při konzultacích. (Tesař in Štern, Ouředníčková, Doubravová, 2010)

### **5.2.3 Zpráva o průběhu dohledu a probační resocializační program**

V průběhu spolupráce s konkrétním klientem vypracovává pracovník zprávu o průběhu dohledu, kterou je povinen zpracovat jednou za šest měsíců, ta je rozdělena do 3 částí – poměry klienta, zaměstnání, jak a kde žije, další část pojednává o tom, zda klient plní stanovené povinnosti a omezení a poslední je o průběhu dohledu – stručně řečeno, jak klient spolupracuje. Na konci zkušební doby pracovník ještě vypracuje tzv. závěrečnou zprávu, kde má povinnost soudu zhodnotit celkové plnění dohledu, jestli klient účel dohledu splnil, či nikoliv. Na základě této zprávy pak rozhodne soud, zda se klient ve zkušební době osvědčil.

Zvláštním druhem dohledových činností je pak probační resocializační program. Jak je možno vyčíst z Metodického standardu probace, jedná se o „*specializovaný program realizovaný externím poskytovatelem, tj. subjektem stojícím mimo PMS.*“ Těmito subjekty jsou poskytovatelé z řad nestátních neziskových organizací, problémem však je, že jich existuje malé množství. Programy mohou být jak individuální, tak skupinové. Pokud je klient zapojen do nějakého programu, je pracovník PMS v kontaktu přímo s poskytovatelem programu a po zakončení programu pracovník PMS musí dostat do rukou závěrečnou zprávu hodnotící dosažené výsledky práce s klientem. (tamtéž, s. 78-81)

### 5.3 Aktivity PMS – mediace

Obecně mediační činnosti jsou „*odborné postupy pracovníků PMS realizované v přípravné fázi trestního řízení před rozhodnutím státního zástupce či soudce.*“ (Štern, Ouředníčková, Doubravová, 2010, s. 39)

Dle zákona o probační a mediační službě se pak mediací myslí „*mimosoudní zprostředkování za účelem řešení sporu mezi obviněným a poškozeným a činnost směřující k urovnání konfliktního vztahu vykonávaná v souvislosti s trestním řízením.*“

Platí zde zásada dobrovolnosti, tudíž mediaci lze vykonávat pouze s dobrovolným výslovným souhlasem obou stran. (zákon č. 257/2000 Sb. o probační a mediační službě)

Mediace se koná za účasti nestranného zprostředkovatele sporu – mediátora (pracovník PMS). Podle Glaesera je mediátor neutrální zprostředkovatel sporu, který usiluje o nalezení optimální možnosti jak pro pachatele, tak pro oběť, vyslechne jejich přání, a co je nejvíce podstatné, předává co nejkvalitnější informace všem stranám. (Glaeser, 1997)

Co je zde důležité – pracovník musí při přípravě a realizace mediace postupovat vyváženě a nestranně. Setkání tváří v tvář musí být pro obě strany – pachatele i oběť velmi nepříjemným a zásadním krokem. Obě strany mají většinou strach, proto je nezbytné, aby v nich činnost PMS směřující k mediaci nastolila prostor pro důvěrné prostředí, kde klienti mohou vyslovit bez obav své myšlenky a potřeby.

Činnosti PMS mohou být zahájeny až poté, co je sděleno obvinění pachateli a středisko PMS se toho prostřednictvím policejního orgánu, státního zástupce či soudu dozví. Další možností však je, že PMS osloví i samotní obvinění, či poškození nebo jejich blízcí, kteří potřebují pomoci. Je třeba si uvědomit, že ne všechny případy jsou vhodné a dají se mediovat. Mediace přichází v úvahu pouze tehdy, když pachatel se dozná a chce napravit to, co svým činem způsobil. Dále je mediace vhodná u lidí, kteří se již předtím znali a mají spolu nějaký konflikt. V neposlední řadě také u tzv. prvopachatelů, kteří se dopustili činu poprvé a mají snahu to odčinit. Podstatnou roli hraje mediace u mladistvých, kde zastává významný výchovný prvek. (Kracík in Štern, Ouředníčková, Doubravová, 2010)

## 5.4 Průběh mediace

Kracík také uvádí přesný průběh mediace, která začíná „*individuálním jednáním se stranami sporu – nejprve konzultace s obviněným posléze konzultace s poškozeným*, ta slouží k mapování potřeb a zájmů jednotlivých stran trestního sporu v souvislosti s uskutečněním mediačního setkání. Důležité je v této části ponechat dostatečný prostor pro položení a ujasnění všech otázek klientů. (Kracík in Štern, Ouředníčková, Doubravová, 2010, s. 42)

Pokud jde o obviněného, pracovník vyslechne klientův „příběh o trestném činu“ a pokládá mu otázky sloužící k lepšímu pochopení toho, k čemu vlastně došlo. Pro přehled to mohou být otázky jako: „*Co Vám dělá největší starosti? Jak se na situaci dívá Vaše okolí? Co se změnilo od doby spáchání trestného činu?*“ Vše v podstatě směřuje k tomu, aby pachatel přijal odpovědnost za to, čeho se dopustil. Cílem pracovníka v tomto úvodním setkání je pomoci klientovi hledat cesty, jak napravit následky svého jednání. Na konci konzultace zaznívá nabídka ke zprostředkování setkání s poškozeným.

U konzultace s poškozeným je cílem zplnomocnění klienta, jeho podpora k aktivnímu vstupu do řešení způsobené újmy a vyjádření jeho zájmů a potřeb. Diskutují se zde také otázky jako: Jak jste prožíval celou událost? Jaké následky měl trestný čin pro váš běžný život? Jaké potřeby vznikly v souvislosti s tímto činem? Hledají se zkrátka formy spolupráce – například setkání s pachatelem při mediaci.

Pokud obě strany souhlasí, dojde ke společnému setkání pachatele i poškozeného, kde obě strany dostávají stejný prostor pro vyprávění vlastního příběhu – co probíhalo při trestném činu, mohou se zde nechat vyplynout emoce. „*Jedním z klíčových témat, jež zpravidla znamenají významný posun v procesu mediace, je omluva pachatele.*“ Toto je základ pro další úspěšné řešení sporu v rámci mediace. Finální fází mediace je sepsání dohody, kde jsou shrnuta všechna dohodnutá řešení probíraných témat (náprava vztahu, náhrada škody). V této dohodě jsou písemně sepsány závazky a povinnosti všech stran. Tato dohoda je poté přílohou závěrečné zprávy o výsledku, kterou zpracovává pracovník/mediátor pro účely soudu. (tamtéž, s. 45, 46, 50)

## 5.5 Další agendy PMS

O odborných činnostech, které vykonává PMS, jsme již pojednali, nejsou to však činnosti jediné. Na webových stránkách PMS jsou ještě uvedeny jako samostatné činnosti – podpora obětem trestné činnosti, tím se však zabývat tato kapitola nebude, jelikož to v souvislosti s výzkumem není nutné, dále práce s mladistvými a dětmi, stejně tak toto zde nebude popisováno – mladiství a děti nebyly nakonec z důvodu jejich specifík a ochrany zařazeny do výzkumného vzorku.

Blíže tedy bude popsána agenda obecně prospěšných prací (OPP), parole, trest domácího vězení a trest zákazu vstupu, to jsou agendy, jež jsou spojené s dohledovými činnostmi.

### 5.5.1 Obecně prospěšné práce

OPP jsou nejčastěji ukládaným alternativním trestem v ČR, tato oblast je nejvíce zastoupena mezi činnostmi PMS v rámci tzv. vykonávacího řízení – zajištění kontroly výkonu trestu. Tento trest má několik výhod. První výhodou je samozřejmě finanční úspora oproti samotnému VTOS. Další výhodou je to, že umožňují pachateli trestného činu výkon trestu přímo ve společnosti/komunitě, kde tento čin spáchal. To znamená, že svůj čin může odčinit vlastní aktivitou – prací vykonávanou bezplatně a ve svém volném čase k obecně prospěšným účelům. Značnou výhodou je i to, že pokud dotyčný tento trest splní a vede řádný život, může se opět zapojit do života společnosti bez toho, aby měl záznam v rejstříku trestů, a tím byl stigmatizován. (<https://www.pmscr.cz/obecne-prospesne-prace/> srov. s Talandová in Štern, Ouředníčková, Doubravová, 2010) OPP jsou tedy přínosem jak pro klienta samého, tak pro společnost, což plně koresponduje s restorativními principy.

Text Talandové uvádí, že tento trest se ukládá v rozsahu 50 – 300 hodin a pokud se řádně nevykoná, tak se jedna hodina nevykonaného trestu přemění na jeden den vězení, což by mělo zaručit silnou motivaci k řádnému vykonání trestu. *„Efektivita trestu se odráží v přínosu pro obce potažmo celou společnost.“*

Role PMS je v trestu OPP nezastupitelná. PMS je vlastně takový koordinátor mezi soudy, poskytovateli OPP, samotným pachatelem a spolupracuje též s poškozeným. Co se týče soudu, PMS provádí již zmiňované předjednání uložení trestu, zjišťuje velmi

důležité stanovisko odsouzeného k uložení trestu a zkoumá případná rizika uložení trestu. Toto má za úkol ověřit, zda je trest vůbec vhodný a jeho uložení má smysl. Dále je PMS „*garantem zajištění výkonu trestu*“, dojednávává místo a poskytuje veškerý informační servis o průběhu OPP soudu. (Talandová in Štern, Ouředníčková, Doubravová, 2010, s. 91)

### 5.5.2 Parole

Podle českého trestního zákoníku má každý odsouzený ve věznici právo požádat o podmíněné propuštění a to po půlce vykonaného trestu odnětí svobody. Jinak je to pak u zvlášť nebezpečných pachatelů, kteří mohou požádat až po uplynutí dvou třetin trestu a u odsouzených na doživotí je tato hranice po uplynutí dvaceti let. (<http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-40>) Podle Matouškové je pojem parole „*běžně používán ve smyslu označení situace, kdy pachatel je z vězení propuštěn na svobodu, a to za podmínky, že slíbí podrobit se po propuštění po určenou dobu stanoveným podmínkám*“. Obecně je podmíněčné propuštění trestně právní institut, kdy se po splnění určitých stanovených podmínek změní výkon trestu ve vězení na výkon trestu na svobodě. O žádosti o podmíněčné propuštění u nás rozhoduje vždy soud. Odsouzený může před tím, než podá žádost o podmíněčné propuštění, dobrovolně navázat spolupráci s PMS již dokonce půl roku před propuštěním. V této fázi PMS ve spolupráci s vězněm připravuje materiály, které slouží jako podklady pro soud (je zkoumána připravenost dotyčného k návratu na svobodu). (Matoušková in Štern, Ouředníčková, Doubravová, 2010, s. 103)

Tyto materiály slouží k vyhodnocení rizik a potřeb odsouzeného související s návratem na svobodu. „*Jde tedy o analýzu možných rizik opětovného spáchání trestného činu a vzniku újmy ve vztahu k blízkým osobám, okolí či široké veřejnosti a vyjádření se k případným specifickým potřebám odsouzeného např. k potřebě léčby závislosti, potřebě zvýšit pracovní dovednosti, potřebě vyřešit problém s bydlením po propuštění*“ Tato zjištění se následně zohlední ve stanovisku probačního úředníka, které může být jak doporučující k podmíněnému propuštění, tak nedoporučující, zároveň může také pracovník PMS navrhnout soudu stanovení některých dalších podmínek. (<https://www.pmscr.cz/parole-dohled-nad-podminene-propustenymi/>)

Další možná forma spolupráce odsouzeného a pracovníka PMS je stanovena zákonem o PMS a dochází k ní tehdy, když je již odsouzený propuštěn na svobodu a je mu soudem stanoven dohled tak, jak ho již známe z předchozích kapitol.

### 5.5.3 Trest domácího vězení

Trest domácího vězení je dalším alternativním trestem, druhým nejpřísnějším za trestem odnětí svobody. Může být uložen soudem až na dva roky a v extrémních případech až na roků pět.

Podle Čádové tento trest přichází v úvahu tam, kde pachatelé „*nesplňují podmínky pro uložení mírnějšího trestu odnětí svobody podmíněně odloženého, a není nutno jim uložit trest odnětí svobody vzhledem k povaze a závažnosti spáchaného trestného činu, osobě a poměrů pachatele.*“ Trest je založen na slibu pachatele, že se bude zdržovat ve svém obydlí a bude spolupracovat při výkonech kontroly trestu. (Čádová in Štern, Ouředníčková, Doubravová, 2010, s. 150)

Jednoznačnou výhodou je to, že odsouzený není omezen v zaměstnání, to znamená, že řádně do zaměstnání dochází, ale má povinnost „*zdržovat se v obydlí ve dnech pracovního klidu a pracovního volna po celý den a v ostatních dnech v době stanovené soudem tak, aby výkon trestu nebránil právě zaměstnání odsouzeného, potřebné lékařské péči či účasti na bohoslužbách i ve dnech pracovního klidu a pracovního volna.*“ (<https://www.pmscr.cz/trest-domaciho-vezeni/>)

Jako v případě ostatních trestů, soud zde může odsouzenému určit další vhodná případná omezení či povinnosti, například odsouzený má povinnost nahradit náklady jeho trestu. Jak dále uvádí Čádová, role PMS nevstupuje do tohoto výkonu trestu jen prostřednictvím jeho pouhé kontroly, ale naopak její role je ve všech fázích trestního řízení klíčová. Již v době před rozhodnutím soudu má PMS na starost vůbec výběr vhodných pachatelů, kterým poskytuje veškeré dostupné informace o uplatnění tohoto činu a vykonává tzv. předběžné šetření, kdy zjišťuje celkové podmínky klienta, co se týká jeho bydliště, zaměstnání, jeho rodinných a sociálních vazeb. Důležitou myšlenkou pracovníka PMS zde musí být to, že výkon trestu nesmí ohrožovat a být zátěží pro rodinné příslušníky odsouzeného.

V rámci pravomocného rozhodnutí soudu, má PMS „*projednávat podmínky pro nařízení trestu*“, má vést klienta k tomu, aby si vyřídil všechno potřebné, a aby trest

mohl být bez zbytečného odkladu vykonán. Poslední oblastí, kdy PMS vstupuje do tohoto trestu, je jeho samotná kontrola výkonu. Kontrola spočívá v namátkové osobní návštěvě pracovníka PMS u odsouzeného v obydlí, kde se má zdržovat, dále PMS dohlíží, jestli trest vůbec plní svůj účel a odsouzený dodržuje všechny stanovené podmínky. Kontrola však není jedinou povinností pracovníka PMS. Ten má také prostřednictvím odborného poradenství pomoci vést klientovi řádný život. V neposlední řadě spolupracuje i s rodinou klienta, případně s celou komunitou, která se dostává do styku s pachatelem, který trest aktuálně vykonává. Namátkové kontroly bývají doplňovány dalšími případnými konzultacemi na příslušném středisku PMS. (Čádová in Štern, Ouředníčková, Doubravová, 2010, s. 157)

V souvislosti s výkonem namátkových kontrol se bude v budoucnu zavádět již mnohokrát diskutovaný elektronický monitorovací systém, který však zatím v ČR neběží. Systém má obecně zvýšit účinnost kontroly trestu a ušetřit čas probačním úředníkům, kteří se místo kontrol budou moci věnovat přímé práci s klientem, které je zajisté přínosnější pro samotného pachatele i celou společnost.

#### **5.5.4 Trest zákazu vstupu**

Podle trestního zákoníku se celým názvem tento trest nazývá trest zákazu vstupu na sportovní, kulturní a jiné společenské akce. Při zajištění tohoto trestu je důležitá *„spolupráce PMS, Policie ČR, organizátorů zakázaných akcí a poskytovatelů specifických programů“*, jež mohou být dotyčnému stanoveny. Trest je tedy pro problémové fotbalové fanoušky, ale také další pachatele, kteří se dopustili úmyslného trestného činu v souvislosti s návštěvou určité akce. Odsouzený má tedy povinnost spolupracovat s pracovníkem PMS, jehož úkolem je stanovit a následně dohlížet na kontrolu výkonu trestu prostřednictvím probačního plánu, dále pokud je stanoveno, docházet na programy sociálního výcviku nebo psychologického poradenství, případně v době konkrétní akce se dostavit na útvar Policie ČR. Pracovník PMS informuje soud o průběhu trestu nejméně jednou za šest měsíců. (<https://www.pmscr.cz/trest-zakazu-vstupu/> srov. s Talandová in Štern, Ouředníčková, Doubravová, 2010)



## 6 Klienti PMS

Nyní se dostáváme k samotnému jádru věci. Jelikož se výzkum zaměřuje na pohledy klientů PMS, je třeba si ujasnit, kdo všechno spadá do kategorie klientů PMS a případně jaká tito klienti mají specifika.

Například Siporin uvádí, že obecně se za klienta sociální práce považuje osoba, která má problém, má potřebu tento problém řešit, přičemž mnoho klientů je stigmatizováno právě kvůli jejich obtížím. Proto je zde nutnost zapracovat na zlepšování sociálního statusu klienta, na stanovení optimální a pozitivní role klienta bez stigmatizování, aby se podpořila maximální míra participace klienta. Role klienta, který na sobě pracuje, je významná pro pozitivní změny „*v klientově sebe - obrazu, to znamená, že deviantní způsob života je přetransformován na běžný způsob života a závislost klienta je rehabilitována na soběstačnost,*“ tudíž role klienta může být nazírána jako „*most k novému statusu, identitě klienta a kompetencím, kdy klient může zlepšit svoje sociální fungování a lépe si celkově uvědomit, jaké jsou jeho životní cíle.*“ (Siporin, 1975, s. 181)

Nyní však již ke konkrétním klientům PMS. První skupinou klientů PMS jsou pachatelé trestných činů či provinění<sup>7</sup> – obviněné a odsouzené osoby.<sup>8</sup> Jsou to tedy lidé, s nimiž pracuje PMS v rámci svých jednotlivých agend tak, jak je uvedeno v předchozích kapitolách. PMS pracuje s pachateli ještě před zahájením trestního řízení či v jeho průběhu („předjednáváním“ alternativních trestů, možnost mediační dohody) a lidmi, kteří již byli pravomocně odsouzeni a to podmíněčně s dohledem nebo již jsou podmíněně propuštěni z VTOS s dohledem, anebo jsou ve VTOS a žádají o podmíněčné propuštění (parole).

PMS těmto klientům umožňuje, aby změnilly svoje „*neutralizační strategie – stereotypy a racionalizace, které často využívají při jednání, aby získali odstup od osob, které zranili.*“ To jsou takové strategie, které umožňují klientům obecně nevědomě minimalizovat vliv nepřijatelných motivací jejich chování, jež nejsou obecně ve společnosti přijatelné, tím, že si vykonstruují zdůvodnění tohoto chování. Klient si pak následně rozumově ospravedlňuje a zakrývá skutečnou motivaci svých činů.

---

<sup>7</sup> „*Trestným činem je protiprávní čin, který trestní zákon označuje za trestný a který vykazuje znaky uvedené v takovém zákoně.*“ (Trestní zákoník, <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-40>)

„*Provinění je trestný čin spáchaný mladistvým*“ – osobou ve věku 15-18 let. (zákon č. 218/2003Sb., o soudnictví ve věcech mládeže)

<sup>8</sup> Obviněný je ten, komu byla vyslovena vina a „*odsouzeným je ten, proti němuž byl vydán odsuzující rozsudek, který již nabyl právní moci.*“ (Trestní řád, <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1961-141>)

[http://www.cojeco.cz/index.php?id\\_desc=78981&s\\_lang=2&detail=1&title=racionalizace](http://www.cojeco.cz/index.php?id_desc=78981&s_lang=2&detail=1&title=racionalizace))

Objevuje se zde předpoklad, že skutečnou zodpovědnost na sebe převezme pachatel, až když uzná, že opravdu něco svým jednáním způsobil. Proto je třeba, aby byli tito klienti podporováni v porozumění dopadu svého jednání a motivováni k tomu, aby dali věci do pořádku. Jde tedy o podporu klientů, „*aby byli aktivní a zodpovědní*“ (Zehr, 2003, s. 12) Dále je podle Zehra a jeho restorativních principů důležité pachatele vést nejen k této zodpovědnosti, ale povzbuzení k tomu, „*aby mohli zakusit osobní přerod a změnu*“, to znamená, že PMS by měla zařadit i řešení problémů, které nějakým způsobem přispěly ke kriminálnímu jednání, dát příležitost k potřebné léčbě závislostí, rozšiřovat osobní kompetence. (tamtéž) Dále také PMS pomáhá pachateli integrovat se do společnosti.

Specifickou skupinu klientů pak tvoří mladiství pachatelé a děti, o kterých jsem se již také několikrát zmínila.

PMS však nepracuje pouze s těmi, kteří protiprávní čin způsobili, ale i se všemi těmi, kterých se čin dotýká, nějakým způsobem jsou jím zasaženi a ovlivňuje je – poškození/oběti trestných činů a celé jejich okolí. Toto okolí může zahrnovat jejich rodinné příslušníky, známé, spolupracovníky. Trestný čin má však dopad i na celou společnost/komunitu. Podle Zehra se pak „*členové společnosti stávají sekundárními oběťmi*.“ (Zehr, 2003, s. 13) Tito lidé se mohou sami obrátit na středisko PMS, které jim pomůže zorientovat se v jejich situaci, případně učinit vhodné kroky k urovnání konfliktního vztahu.

Podle Šterna je „*poškozený či oběť každá osoba, jíž byla způsobena škoda na zdraví nebo majetku*.“ (Štern, Ouředníčková, Doubravová, 2010, s. 206)

Pro účely tohoto výzkumu však budeme zkoumat pouze pohledy klientů, kteří jsou pachateli trestné činnosti, a PMS s nimi pracuje prostřednictvím svých jednotlivých agend.

Řezníček ve své práci uvádí příhodnou typologii specifických klientů sociální práce, se kterými je obtížná spolupráce a zásady práce s nimi je nutno znát. Zvláště v tak specifické službě, jakou PMS nepochybně je, je setkávání s následujícími typy klientů na denním pořádku. Jedná se tedy o:

- Nedobrovolné klienty – tito klienti jsou právě osoby jednající v rozporu se zákonem, které nepřicházejí do PMS z vlastní iniciativy, ale na základě

soudního rozhodnutí. Jsou to klienti, kteří nevyhledávají PMS sami dobrovolně, tudíž nejsou mnohdy motivováni ke změně. U těchto klientů je tedy nutné využívat „*nekompromisně autority, kterou na pracovníka vkládá státní moc, na druhou stranu ale jednat věcně a otevřeně.*“ Pracovník by měl vymezit míru své odpovědnosti a taktéž odpovědnost klienta a opakovaně klientovi vysvětlovat, co bude důsledkem nedostatečné spolupráce a neplnění daných povinností. Zkrátka pracovník PMS by měl být na spolupráci s tímto typem klienta dobře připraven, a měl by v něm probudit motivaci. (Řezníček, 1994, s. 41)

Naopak Gabura si pokládá otázku, „*zda je vůbec správné motivovat klienta, který si sám změnu ani nepřeje nebo na ní není připravený a zda pracovník v této situaci je tu pro samotného klienta či striktně jako zástupce státní moci?*“ Nedobrovolný klient se může v podstatě bát toho, co ho čeká, může být v rozpacích, může být naštvaný, že musí do PMS docházet. Cílem pracovníka je tedy stále poskytovat dostatek relevantních informací, podporovat klientovu aktivní participaci na řešení jeho situace, což umožňuje budovat vztah důvěry klienta a PMS. (Gabura, 1995, s. 80)

Ve zmiňované, zajisté pro sociálního pracovníka problematické situaci, kde se pracovník ocitá mezi dvěma rolemi – být k dispozici a pomáhat klientovi nebo pouze vykonávat státní moc, bych se osobně striktně nepřikláběla ani k jedné z nich. Naopak pracovník by měl fungovat spíš jako spojnice mezi samotným klientem a celou společností a využívat možnosti obou rolí, které se mu v danou chvíli nabízí a jsou vhodné.

- Klienty závislé na alkoholu či drogách – toto je další častá cílová skupina PMS, u které je třeba počítat podle Řezníčka s kumulací sociálních, zdravotních, právních problémů a mnohdy jde o nespolehlivé klienty, kdy je vhodné důsledné ověřování zmiňovaných informací, jelikož tito lidé mají tendenci věci zkreslovat a klíčem k motivaci těchto klientů je „*trpělivost a bezpředsudečný přístup.*“
- Manipulativní klienty – je nutné si uvědomit, že manipulativní klienti nemají zájem o opravdovou spolupráci, nýbrž pouze o pouhé získání profitů, v nejkrajnější situaci až „*psychologické nadvlády*“ nad pracovníkem. Zde je nutnost předběžné přípravy na konzultace na základě dostupných informací a pracovníkem stanovené jasné mantinely s pevnou strukturou pro spolupráci. Pracovník by měl postupovat důsledně a neoblomně, neměl by podléhat neformálnímu zájmu klienta. (Řezníček, 1994, s. 41) Ačkoliv si myslíme, že

máme dobře nastudovanou teorii, jak dělat sociální práci, a jak pracovat s manipulativním klientem, z vlastní zkušenosti vím, že praxe je pak mnohdy jiná, a že na jednání s takovýmto klientem se stoprocentně připravit nelze. Souhlasím však, že je u této skupiny klientů vhodná pečlivá příprava na následující konzultace, a že vyjasnění pevných mantinelů spolupráce je základ. Pokládám si však otázku, nakolik a jak rychle jsme schopni v pozici pracovníků v počátcích spolupráce s klientem identifikovat toto chování. Zde Gabura podotýká, že v sociální práci bychom měli spíše mluvit o manipulativním chování/jednání než o manipulativním klientovi, což samo o sobě může znamenat nebezpečnou nálepku, které bychom se měli v naší práci vyvarovat. Manipulace totiž slouží jako ochrana křehkého ega, klient jí reaguje na strach z odhalení pro něj nebezpečných a nepříjemných témat, manipulace může být také ochrana před vnějším světem. Proto je cílem práce s tímto klientem hledat odpověď na to, čeho se klient bojí, a zároveň akceptovat klientův strach, důležitý je potom v tomto případě otevřený rozhovor a empatické porozumění. (Gabura, 1995, s. 85)

- Nebezpečné klienty – bohužel se PMS při výkonu svých činností může setkat s nebezpečným či agresivním klientem. V této situaci je nutnost zajištění maximální ochrany pracovníka - „*snižování rizika na minimum*“ a to tím, že je zajištěn únikový východ, oznámení spolupracovníkům, že se jedná o konzultaci s nebezpečným klientem, odstranění všech potencionálních zbraní v místnosti konzultace. Pokud dojde již k nějaké agresi, je vhodné nechat klienta vypovídat, což většinou ventiluje emoce a poté přichází uklidnění, když se však agrese stupňuje a evidentně není prostor pro pokračování konzultace, je nutné rozhovor okamžitě ukončit a dbát již zmíněných bezpečnostních zásad. (Řezníček, 1994, srov. s Gabura 1995)

## 7 Pracovníci PMS

Tato kapitola pojedná o specifikách pracovníků PMS, jejichž velmi náročná pracovní činnost je již popsána v průběhu některých předchozích kapitol textu, a jejichž názory na projednávanou problematiku nás budou taktéž zajímat.

Na střediscích PMS působí probační úředníci a probační asistenti. Jejich postavení se liší co do dosaženého vzdělání (probační úředník musí být absolventem magisterského studia a odborné kvalifikační zkoušky PMS) a do rozsahu úkolů. Probační úředník tedy vykonává méně náročné úkoly spojené s probačními a mediačními činnostmi a taktéž technickými a administrativními záležitostmi. Jsou zde vysoké požadavky na vzdělání a kvalifikaci těchto pracovníků z důvodu specifické povahy prováděných činností „*a s ní spojenou potřebou interdisciplinárního přístupu k řešení problémů, jakož i skutečností, že výsledek těchto aktivit je závislý na přirozené autoritě pracovníků, která však není přímo odvozena od autority soudů či dalších orgánů činných v trestním řízení.*“ Dále povaha činnosti pracovníka PMS zahrnuje požadování samostatnosti v rozhodování a volnost při zvolení vhodných metod a postupů korespondujících s platným zákonem či rozhodnutím soudu nebo státního zástupce. (Větrovec, 2002, s. 90)

Dále je dle zákona o PMS probační úředník „*povinen vždy postupovat podle zákonů, jiných právních předpisů, pokynů předsedy senátu nebo samosoudce a v přípravném řízení samosoudce, který nesmí směřovat ke způsobu a výsledku mediace. Musí postupovat odpovědně, respektovat a chránit lidská práva, svobody a důstojnost člověka a nesmí jednat tak, aby došlo ke zmaření účelu trestního řízení*“, jeho jednání musí být objektivní a nestranné a má taktéž povinnost mlčenlivosti. (zákon 257/2000 Sb., o PMS) Větrovec dodává, že při výkonu činností PMS pracovník spojuje jak kontrolu chování klienta, tak jeho odborné vedení s cílem pozitivně motivovat klienta. Je zde celkem běžné i žádoucí, že na větších střediscích s větším počtem pracovníků se jednotliví pracovníci specializují na jednotlivé činnosti (buď vykonávají probaci, nebo mediaci). Na menších střediscích však obvykle jeden pracovník zastává obě činnosti, praxí však není, že by vykonával jak probaci, tak mediaci ve stejném případě. Obecně práce probačního úředníka vychází ze zásad uvedených v Etickém kodexu sociálních pracovníků. (Větrovec, 2002)

Pracovník PMS tedy bezpodmínečně respektuje důstojnost člověka bez ohledu na jeho původ, rasu, náboženství, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci a další. Dále pracovník musí respektovat klientovo právo na seberealizaci do té míry, pokud to neomezuje právo dalších osob, pracovník se zavazuje taktéž pomáhat nejen jednotlivcům, ale i rodinám, skupinám a celým komunitám svými znalostmi a dovednostmi při řešení jejich konfliktů se společností a celkově tyto znalosti a dovednosti musí použít při jejich rozvoji. V neposlední řadě musí dát přednost své profesionální odpovědnosti před soukromými zájmy, přičemž práce vykonávaná

pracovníkem PMS musí být na nejvyšší možné úrovni. (Etický kodex sociálních pracovníků, 1995 z <http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky>)

## 8 Prvky sociální práce v rámci PMS

Sociální práce v rámci této služby je velmi specifická, nicméně má však naplňovat všeobecně uznávané cíle sociální práce – *„funkcí sociálního pracovníka je pomáhat lidem, kteří se pokoušejí řešit a zvládnout problémy ve fungování, v interakcích s jejich sociálním prostředím, prostřednictvím této pomoci se sociální pracovník snaží zlepšit způsob, kterým lidé sociálně fungují nebo vztahy mezi lidmi a jejich sociálním prostředím.“* (Nizozemská asociace sociálních pracovníků in Matoušek 2001, s. 185)

Je třeba ještě podotknout, že sociální práce vykonávaná v PMS je sociální prací s cílovou skupinou pachatelů trestných činů a provinění a jejich obětí, či osob touto činností zasažených. Jak již bylo avizováno, výzkumný vzorek se bude skládat pouze z klientů, kteří jsou pachateli trestných činů (provinění), tudíž bychom měli znát, čím se vůbec vyznačuje sociální práce s pachateli trestné činnosti. Cílem této práce je *„vedení pachatele k napravení toho, co svým činem oběti způsobil, napomáhání úspěšného začlenění pachatelů do společnosti, snížení pravděpodobnosti opakování trestného činu, a tudíž chránění společnosti před kriminalitou.“* (Matoušek, 2013, s. 484)

Dále je podle Matouška hlavní metodou práce probačních úředníků na střediscích individuální metoda práce s klientem a to hlavně formou osobních konzultací. (tamtéž) Není tomu však vždy, například při mediaci – pracovník pracuje jak s pachatelem, tak s obětí/poškozeným, stejně tak jako při konzultaci s mladistvým může být přítomen rodinný příslušník.

Základním prvkem aktivní práce s klientem v rámci konzultací v PMS je profesionální rozhovor. Havránková zdůrazňuje, že pro vytvoření dobrého vztahu s klientem, jež je zásadní pro dobrou spolupráci klienta a pracovníka, ale i pro celý proces spolupráce, který má vést k potřebné změně, je bezpochyby *„důležité zvládnout umění rozhovoru.“* Profesionální rozhovor je dialog, dorozumívání pomocí slov vedoucí k odkrývání pravého stavu věcí při spolupráci s klientem, k poskytnutí zpětné vazby a v neposlední řadě má *„dospět k formulaci, toho, co je klient ochoten a schopen přijmout.“* (Havránková in Matoušek, 2003, s. 75, 76)

Předchozí autoři zmiňují, že právě v průběhu konzultace a profesionálního rozhovoru dochází ke „zformulování cíle, kterého chce dosáhnout klient společně s pracovníkem, k posilování aktivity a kompetence klienta v řešení jeho problémů, k motivaci ke změnám, které mají vést k udržení řádného života.“ Zkrátka pracovník tam není od toho, aby přebíral odpovědnost za řešení jeho problémů a úkolů, „ale motivuje ho a zplnomocňuje“<sup>9</sup>, aby si byl klient schopen tzv. pomoci sám – aby byl schopen řešit věci sám a to bez dalšího porušení zákona. (Štern, Ouředníčková, Doubravová, 2010, s. 76)

Dále zastává pracovník PMS taktéž roli případového manažera (case manager). Případový management (case management) je podle Národní americké asociace sociálních pracovníků „metoda poskytující služby, kterou sociální pracovníci odhadují potřeby klientů, pokud je to vhodné a domlouvají, koordinují, monitorují, vyhodnocují balík mnoha služeb, které klient komplexně potřebuje.“ Dále je dle Runcan case management nejvíce komplexní metoda sociální práce, která má mnoho cílů. Jedním z nejdůležitějších cílů je pomoci vyřešit efektivně klientovy problémy prostřednictvím kvalitních služeb a to holisticky, přičemž každý jednotlivý případ musí případový manažer dobře znát, aby „mohl být tento případ vyřešen v co nejkratším možném čase a co možná nejefektivněji.“ (Runcan, 2013, s. 14)

Řezníček uvádí, že případový manažer koordinuje vstup dalších participujících osob a subjektů, jež se podílejí na řešení daného případu, nabízí tzv. kontinuum služeb, zejména u klientů s více problémy a v síti nápomocných služeb zajišťuje efektivní sladění v zájmu určitého předem stanoveného cíle. (Řezníček, 1994, s. 57) To znamená, že PMS je takovým koordinátorem, který dále spolupracuje s různými neziskovými organizacemi poskytujícími vhodné psychosociální programy, léčebnami pro léčbu závislostí, Úřady práce, poradnami a odkazuje na ně. (Rídlová, 2014)

Pro přesný přehled Rídlová nabízí výčet činností probačního úředníka, který má za úkol nejen „udržet pravidelný, osobní kontakt s klientem a to včetně kontroly dodržování dohodnutých termínů a dojednání termínů dalších návštěv, vyhodnocení rizik a potřeb odsouzeného“ a již zmiňované kontroly soudních povinností a omezení, ale i:

- „zjištění informací o zaměstnání, zdroji příjmů, bytové situaci a zdravotním stavu

---

<sup>9</sup> Empowerment – „jedná se o cíl některých postupů sociální práce spočívající ve zvýšení klientovy či skupinové schopnosti prosazovat vlastní oprávněné zájmy, resp. vymanit se z podřízeného, utlačeného postavení.“ (Matoušek, 2003)

- zmapování finanční situace dotyčného klienta s případným poskytnutím dluhového poradenství
- zjištění případné závislosti se snahou motivace k jejímu léčení

Dalšími činnostmi, které vychází z již známých restorativních principů jsou:

- zjištění postoje klienta ke spáchanému trestnému činu a k již uloženému trestu, k samotné oběti (poškozenému) a celkově k jeho zodpovědnosti za řešení následků trestného činu
- nechání prostoru pro představu klienta o možnosti napravení škody způsobené jeho činem.“ (Rídlová, 2014, s. 44)

## 9 Prvky pomoci a kontroly v činnosti PMS

Jedním z nejzajímavějších aspektů činnosti PMS, na které se jistě stojí blíže podívat, je balancování mezi pomocí klientovi na jedné straně a jeho kontrolou na straně druhé. S tímto balancováním na hraně pomoci a kontroly se setkáváme v každé dílčí oblasti sociální práce.

Jak uvádí Úlehla, vše co každý sociální pracovník dělá, spadá buď do kategorie pomoci, nebo kontroly. Jsou to dva rozdílné profesionální způsoby práce, přičemž oba jsou legitimní a potřebné. Zkrátka kontrolou přebíráme zodpovědnost nad někým, pokud je to účelné a nevyhnutelné. Pomoc je pak *„dojednaný způsob společné práce, kterou si klient přeje, pracovník ji nabízí, a klient si ji následně zvolil.“* Sociální pracovník by měl přesně vědět, kdy se jedná při jeho práci o pomoc, kterou by měl chápat jako výsledek vzájemné interakce s klientem. Ta probíhá formulací nejprve objednávky ze strany klienta, následuje nabídka ze strany pracovníka a to vše směřuje k dojednávání či nabízení pomoci.

Co je tedy důležité při výkonu práce pracovníka PMS? Aby soustavně reflektoval, co právě dělá, zda momentálně nabízí pomoc, či vykonává kontrolu nad klientem. Pro přebírání kontroly v rámci PMS je typické, že pracovník vykonávající kontrolu se řídí svými normami, ale nejsou to normy, které si sám vymyslel, *„jsou to normy společnosti, kterou zastupuje.“* (Úlehla, 1999, s. 20, 22)

Podobně smýšlí Květenská, která se domnívá, že odlišení pomoci a kontroly je v praxi užitečné, jelikož pracovníkovi pomáhá hledat *„odpověď na filozofickou otázku – kdo je, odkud přichází a kam směřuje, to znamená, že pracovník rozmýšlí o tom, jaká je jeho*



*profesionální role, či zájmy hájí, zda zájmy klienta či společnosti a čeho zamýšlí dosáhnout ve spolupráci s klientem.*“ Musí si uvědomovat, že v případě kontroly je on tím, kdo rozhoduje, a kvůli „*institucionálně přidělené moci se snaží klienta socializovat – začlenit do společnosti.*“ Dále podotýká, že ve státních sférách (jakou PMS je) převládají spíše kontrolní prvky, ale bez současného nabízení pomoci, by to nebylo úplné. (Květenská in Janebová, Kappl, Smutek, 2008, s. 113, 115)

Toto pojetí kontroly a pomoci platí obecně pro sociální práci, v rámci PMS v Zákoně o Probační a mediační službě je tato problematika upravena následovně: „*Probační a mediační služba vytváří předpoklady k tomu, aby věc mohla být ve vhodných případech projednána v některém ze zvláštních druhů trestního řízení, nebo mohl být uložen a vykonán trest nespojený s odnětím svobody, anebo vazba byla nahrazena jiným opatřením. Za tím účelem poskytuje obviněnému **odborné vedení a pomoc, sleduje a kontroluje jeho chování a spolupracuje s rodinným a sociálním prostředím, ve kterém žije a pracuje, s cílem, aby v budoucnu vedl řádný život.***“ Její činnost dále spočívá ve „*vykonávání **dohledu nad chováním** obviněného v případech, kdy bylo rozhodnuto o nahrazení vazby probačním dohledem, ve vykonávání **dohledu nad chováním** obviněného v případech, kdy byl dohled uložen, **ve sledování a kontrole** obviněného v průběhu zkušební doby, **v kontrole** výkonu dalších trestů nespojených s odnětím svobody, včetně trestu obecně prospěšných prací, **ve sledování výkonu ochranných opatření, ve sledování a kontrole** chování odsouzeného v průběhu zkušební doby v případech, kdy bylo rozhodnuto o podmíněném propuštění odsouzeného z výkonu trestu odnětí svobody.*“ (<http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-257>)

Tento výňatek ze zákona nám ukazuje, že prvky kontroly klienta jsou zde jasně stanoveny v jednotlivých případech, ale není zde zapomenuto ani na odborné vedení a pomoc. Dále také Větrovec uvádí, že smyslem práce probačních úředníků na pozadí trestních věcí, není „*prostá kontrola chování obviněného, ale zvláštní péče o něj*“ a také nalezení vhodné pomoci, která by mu zajistila pozitivní vztah k prostředí, kde dotýčný žije, a tudíž podpořila bezkonfliktní způsob života. Úkolem těchto úředníků je nabídnout klientovi nezbytnou psychosociální pomoc a podporu a to na základě zkoumání sociálního pozadí vzniku trestného činu tím, že zkoumají jeho osobnost jako celek, jeho rodinné zázemí a vazby – toto je důležité pro nastavení optimální pomoci. (Větrovec, 2002, s. 29) Stejně tak Tesař považuje za základní pilíře probace pomoc a kontrolu. Je patrné, že u dohledu je na prvním místě kontrola chování klienta, čímž se má ochránit společnost a zabránit recidivě, takže podstatou dohledu je právě kontrola.

V těsném závěsu by však měla nastoupit forma pomoci, umožňující klientovi vést řádný život. (Tesař in Štern, Ouředníčková, Doubravová, 2010)

Jak uvádí Rídllová „*konkrétní aspekty pomoci se pak objevují ve druhé části Poučení o výkonu dohledu, kde jsou uvedeny aktivity probačního pracovníka. Probační pracovník je v rámci výkonu dohledu povinen a oprávněn vykonávat dohled nad pachatelem v souladu s vytvořeným probačním plánem, vést s ním konzultace a vyhotovovat z nich písemný záznam, být klientovi nápomocen v jeho záležitostech (zejména v osobních, pracovních a jiných problémech, např., zdravotního rázu, pokud nějakým způsobem souvisejí s výkonem dohledu a zásadně ovlivňují život klienta) a to zejména jako zprostředkovatel psychologického poradenství, pracovní rekvalifikace a zdravotní terapie.*“ (Rídllová, 2014, s. 42)

V souvislosti s pomocí a kontrolou je třeba ještě zmínit zajímavé poznatky manželů Smutkových, kteří se zamýšleli nad vývojem aplikování pomoci a kontroly v profesionální sociální práci do budoucna a shrnuli tuto oblast do třech teoretických konceptů.

Prvním je profesionalismus, kde mají pracovníci volnost a dávají přednost kvalitě před kvantitou. Je zde důraz na používání aktivních nástrojů práce s klienty, pracovní výkon je odvíjen od obecných principů práce s klienty. Dalším konceptem je pojetí mezi profesionalismem a byrokracií – pracovníci se primárně řídí svou profesionalitou, ale již jsou výrazně tlačeni k tomu, aby se zaměřovali na statistické vykazování své práce. Tím vykazují svou potřebnost a i potřebnost celé instituce. Posledním konceptem je postupné převládání byrokratického přístupu, kde jasně převládá pouze statistické vykazování, aktivní nástroje práce s klientem jsou potlačovány, což je jednoznačně špatně a nese to s sebou důsledky. Podle těchto autorů je tedy „*ambivalence mezi pomocí a kontrolou v oblasti sociální práce v trestní justici velmi ožehavou otázkou. Riziko zaměření se na statistické vykazování (tzv. čárkování důkazů), které má z důvodu menší časové a personální náročnosti větší naději na úspěch při využívání spíše kontroly než pomoci, je reálně hrozícím fenoménem*“. Pokud se toto riziko nezačne včas odstraňovat, hrozí snížení kvality jak probace, tak mediace a postupný zánik institutu mediace. Zkrátka „*z hlediska dlouhodobého vývoje by tak PMS mohla ztratit hlavní zdůvodnění své existence jako pomáhajícího prvku systému péče o pachatele a oběti trestných činů*“, což by nebylo dobře a byla potlačena podstata celé existence této služby. (Smutek, Smutková in Janebová, Kappl, Smutek, 2008, s. 227)

Samostatná kapitola o aspektech pomoci a kontroly je zde zařazena, jelikož nás v zamýšleném výzkumu budou zajímat i pohledy klientů na pocitování pomoci a kontroly při spolupráci s PMS. Tyto zkušenosti totiž mohou velmi významně ovlivňovat to, jak nahlíží klienti PMS na sociální práci v trestní justici.

## **PRAKTICKÁ ČÁST**

Tato část práce je zaměřena na metodologické ukotvení zrealizované výzkumné sondy, jsou zde popsány konkrétní metody a techniky, jejichž prostřednictvím se dospělo k výsledkům šetření.

Dále je zde popsán výběr a specifika výzkumného vzorku, konkrétní průběh celého výzkumu a závěrem samozřejmě i interpretace provedených rozhovorů a následná hlubší diskuse výsledků šetření.

### **10 Hlavní cíl, dílčí výzkumné otázky**

Hlavním cílem práce je pokus zjistit pohledy bývalých klientů střediska Probační a mediační služby ČR v Nymburce na sociální práci v trestní justici a to retrospektivně. V rámci tohoto hlavního cíle bylo zvoleno následujících šest dílčích výzkumných otázek (dále jen DVO):

**DVO1** – Jaké jsou pohledy bývalých klientů na přínosnost činnosti PMS?

**DVO2** – Jaké jsou pohledy bývalých klientů na svou možnou nápravu, na které pracovali v rámci PMS?

**DVO3** – Jaké jsou pohledy bývalých klientů na vnímání pomoci a kontroly při docházení do PMS?

**DVO4** – Jakou „stopu“ v bývalých klientech zanechala spolupráce s PMS?

**DVO5** – Jaké jsou názory pracovníků střediska na to, jak jejich bývalí klienti vnímají spolupráci se službou a jak svoji snahu vnímají oni sami?

**DVO6** – Jakou mají pracovníci PMS při své práci možnost zpětné vazby?

Jednotlivé dílčí výzkumné otázky byly rozpracovány do následujících okruhů, dle těchto okruhů byly následně uskutečněné rozhovory interpretovány.

- přínosnost činnosti PMS pro bývalé klienty
- možnosti nápravy bývalých klientů v rámci PMS

- vnímání pomoci a kontroly bývalými klienty
- zanechaná „stopa“ v bývalých klientech
- názory pracovníků na vnímání spolupráce s PMS jejich bývalými klienty
- „ideje“ vstupující do představby klienta
- pojetí smyslu práce pracovníka PMS
- co klienti nejvíce oceňují
- možnosti zpětné vazby pro pracovníky
- pochyby pracovníků PMS
- evaluace výsledků PMS
- možnosti následné spolupráce s klienty

Seznam konkrétních tazatelských otázek vyplývajících z dílčích výzkumných otázek je přímo ve scénáři rozhovoru – v záznamovém archu. (viz příloha)

## 11 Metody a techniky sběru dat

Ke zjištění vytyčených cílů je v tomto případě použita kvalitativní výzkumná strategie, která je dle Dismana *„šetřením a interpretací sociální reality, kdy cílem prováděných aktivit je snaha odkrýt význam přikládány sdělovaným informacím.“* Tímto způsobem lze získat mnoho informací o velmi malém počtu jedinců (v našem případě se jedná o 8 zkoumaných jedinců.) Zásadní roli tu pochopitelně hrají respondentovy zkušenosti, postoje i pocity, zkrátka subjektivní pohled na zkoumaný problém, což v rámci realizovaného výzkumu je pro nás velmi vypovídající. Výhodou může být fakt, že respondent není tlačěn do předem připravených schémat, na druhou stranu to ale může znamenat vysoké požadavky na výzkumníka, jeho důležitou úlohou je totiž najít v množině všech proměnných ty nejvýznamnější struktury. (Disman, 2011)

Podle Surynka, Komárkové a Kašparové je adekvátní využití kvalitativního výzkumu tam, kde se výzkum zaměřuje na *„odhalování neznámých skutečností o sociálních jevech, je orientovaný na pochopení smyslu jednajících sociálních subjektů.“* (Surynek, Komárková, Kašparová, 2001, s. 26-27) K tomu Hendl uvádí, že *„tyto jevy jsou obvykle banální, normální, reflektující každodennost jedinců, skupin, organizací.“* (Hendel, 2005, s. 51) a dále zdůrazňuje, že kvalitativní strategie zprostředkovává hloubkový popis nikoliv jen povrchní informace zkoumané reality. (tamtéž)

Je zapotřebí však zdůraznit, že tento druh výzkumu má také svou negativní stránku, což je nemožnost generalizace výsledků výzkumu na širší populaci. Tedy při vyhodnocování samotných výsledků výzkumu nemůže být usilováno o generalizaci výsledků, ale spíše o detailnější a hloubkový popis zkoumaných jevů s ohledem na daný konkrétní prostor našeho výzkumného vzorku.

Pro zamýšlený výzkum je zvolena metoda empirického výzkumu podle zdrojů informací, kterou je dotazování.

Rídlová cituje výstižný popis Pattona, který říká, že „*nemůžeme pozorovat pocity, myšlenky a záměry. Nemůžeme pozorovat reakce, ke kterým došlo někdy v minulosti. Nemůžeme pozorovat situace, které vylučují přítomnost pozorovatele. Nemůžeme pozorovat, jak si lidé uspořádávali svět a významy, které připisují tomu, co se děje. Musíme se lidí na tyto věci zeptat.*“ (Patton in Rídlová, 2014, s. 83)

Z této zvolené metody vyplývá použití následující výzkumné techniky – polostrukturovaného rozhovoru.

### **11.1 Polostrukturovaný rozhovor**

Tato technika je technikou kvalitativního výzkumu, „*jde zde o interakci mezi tazatelem a dotazovaným,*“ byla pro mou sondu zvolena, „*jelikož základním pravidlem tohoto rozhovoru je dotazovat se na to, co nelze jiným způsobem změřit, zjistit, spočítat.*“ (Surynek, Komárková, Kašparová, 2001, s. 82)

Konkrétně byl zvolen polostrukturovaný rozhovor, který spočíval v kombinaci otevřených a filtračních otázek. Ty měly za úkol vyfiltrovat základní linii rozhovoru, např. zda dotazovaný chtěl vůbec svou situaci řešit, zda chtěl, aby mu bylo pomoheno s něčím konkrétním, a zároveň tu byla možnost se ještě na některé skutečnosti doptávat. Otevřené otázky do rozhovoru se zdají být vhodné, protože „*dávají dotazovanému velkou svobodu k vyjádření odpovědi.*“ (Surynek, Komárková, Kašparová, 2001, s. 88), což v rámci prováděného kvalitativního výzkumu bylo potřeba.

Podle Hendla je tento druh rozhovoru vhodný, když tazatel potřebuje minimalizovat rozmanitost otázek, aby se jednotlivá data, získaná v rozhovorech příliš strukturně nelišila. Také se doporučuje, když tazatel nemá možnost rozhovor opakovat a má na rozhovor poměrně málo času. (tamtéž) Právě proto byl zvolen tento typ rozhovoru, jelikož nebyla možnost rozhovory, získané v rámci PMS v Nymburce vícekrát

s dotazovanými opakovat. Další výhodou polostrukturovaného rozhovoru je spatřena také v tom, že v případě nepochopení nějaké otázky respondentem, se dotyčný může zeptat, co se tím míní a na druhou stranu i tazatel se může dále doptávat na to, co ho zaujalo nebo na to, co se mu nezdá být srozumitelné.

Rozhovory pro bývalé klienty finálně obsahovaly 12 otázek, přičemž otázka č. 6 byla rozdělena dále na tři části, součástí rozhovoru byly taktéž doplňující demografické otázky zjišťující věk, pohlaví a dosažené vzdělání. Rozhovory pro pracovníky PMS se sestávaly z 11 otázek, v tomto scénáři rozhovoru převažovaly otevřené otázky, dále byly zjišťovány doplňující údaje jako délka výkonu činnosti probačního úředníka na středisku, agenda či specializace dotyčného respondenta, typ dosaženého vzdělání a demografické údaje věk a pohlaví.

Závěrem každého jednotlivého rozhovoru byl prostor pro volné vyjádření názorů, nápadů a dodatků respondentů.

## **12 Popis výzkumného vzorku**

V této výzkumné sondě jsou hlavními nositeli potřebných informací, tedy údajů, které nás právě zajímají, bývalí klienti PMS v Nymburce, kteří v minulosti docházeli do tohoto střediska, poté však spolupráci s PMS úspěšně ukončili a nyní jsou již klienty bývalými.

Jelikož je zkoumán v první řadě vzorek velmi specifický – bývalí klienti PMS, nebylo lehké se ke vzorku vůbec dostat. Nakonec mi však bylo umožněno oslovit dospělé klienty, kteří zatím aktivně docházeli do PMS a během měsíce dubna, května a června 2015 zde končili, tudíž mi mohli dát osobně souhlas s tím, že až ukončí spolupráci s PMS, jsou ochotni mi v rámci probíhajícího výzkumu poskytnout rozhovor. Po domluvě s konzultantem výzkumu – vedoucím střediska bylo rozhodnuto, že klienty z řad mládeže z důvodu jejich specifických potřeb, věku a ochrany do výběru výzkumného vzorku nezařadíme. Hlavním důvodem bylo, že se pracovníci přeci jen obávali zranitelnosti mladistvých klientů, nehledě na to, že ve většině případů se schůzek zúčastňují i zákonní zástupci klientů, kteří by taktéž museli dát souhlas k rozhovorům.

Bylo tedy osloveno šest klientů, kteří ukončovali službu právě v průběhu těchto měsíců. Rozhovor se podařilo zrealizovat se čtyřmi z nich. Jeden klient odmítl poskytnout

rozhovor z osobních důvodů, přičemž uvedl, že je rád, že zvládl všechny konzultace na středisku PMS, a jelikož nerad mluví o svých problémech a o činu, který spáchal, nechce se k tomu již vracet a znova vše probírat. Další klient se opakovaně ze závěrečné schůzky, a tudíž i rozhovoru omlouval, nejprve z pracovních důvodů, poté kvůli nemoci. Rozhovor se již pak nepodařilo zrealizovat.

Jednalo se o rozhovory se dvěma muži a dvěma ženami. Dva z dotazovaných byli již v minulosti ve VTOS odkud byli podmíněčně propuštěni a byl jim stanoven dohled, dva byli podmíněčně odsouzeni k VTOS s dohledem. Tito klienti ve zkušební době splnili podmínky stanoveného dohledu, tudíž spolupráce s místní PMS byla ukončena. Z rozhovorů vyplynulo, že dva dotazovaní měli v minulosti problém se závislostí na alkoholu a jedna dotazovaná byla dlouhá léta závislá na drogách. Věková struktura vzorku byla 31, 38, 41 a 65 let. Z pohledu dosaženého vzdělání se jednalo o dva klienty vyučené, jedna klientka měla SŠ s maturitou, jeden klient měl vystudovanou VŠ.

Vzhledem k počtu respondentů z řad bývalých klientů, byli dále osloveni, a tedy se stali zdrojem dalších informací samotní pracovníci PMS Nymburk. Pracovníci nám poskytli svůj zobecňující názor na pohledy bývalých klientů, jak vnímali spolupráci s touto službou. Dále poskytli i své pohledy na úsilí, které vyvíjejí při spolupráci s klientem a obecně na možnosti práce s klientem.

Byly vedeny rozhovory s dvěma muži a dvěma ženami různého věku. Dva pracovníci<sup>10</sup> pracují na pozici probační úředník, jeden na pozici probační asistent a jeden dosavadně na pozici probační asistent, který plní akreditační kurz, po jehož úspěšném splnění bude vykonávat pozici probačního úředníka. Jelikož je středisko PMS Nymburk malé (pracují zde celkem čtyři pracovníci), nejsou zde striktně rozdělené kompetence jednotlivých pracovníků, tudíž všichni se zabývají všemi agendami. Přesto se však středisko snaží, aby u jednotlivých pracovníků přece jenom převládala jedna konkrétní agenda. Rozhovory tedy proběhly se dvěma specialisty na probační činnosti – stanovené dohledy, OPP, jeden pracovník se zaměřoval na přípravné řízení a jeden na práci s mladistvými a dětmi.

---

<sup>10</sup> Pro zjednodušení se zde používá označení pracovník pro muže i ženu.

## 13 Organizace výzkumné sondy

### 13.1 Pilotáž

Před samotným vstupem do terénu a zahájením prvního rozhovoru s klienty PMS, byly provedeny dva pilotní rozhovory s cílem ověřit srozumitelnost pokládaných otázek, jejich vhodnost, správnou formulaci a taktéž časové meze celého rozhovoru.

V rámci pilotního rozhovoru pro bývalé klienty PMS, byla náhodně vybrána studentka střední školy, která neměla žádnou vazbu na PMS.

Pilotáž rozhovoru s pracovníky PMS naopak proběhla s náhodně vybraným vysokoškolsky vzdělaným respondentem v sociální oblasti, i při tomto rozhovoru byla kontrolována a upřesňována formulace připraveného okruhu otázek. Vybraní respondenti měli za úkol vžít se do role, která jim byla určena, snažit se odpovídat, ale hlavně si všimnout srozumitelnosti pokládaných otázek. Po ukončení pilotních rozhovorů následovala krátká diskuse o jejich poznatcích a dojmech z rozhovoru.

Tyto rozhovory před samotným zahájením empirického šetření byly velmi přínosné, na jejich základě byly tazatelské otázky<sup>11</sup> přeformulovány a upraveny. V případě rozhovoru pro bývalé klienty PMS se respondentce zdál rozhovor příliš vleklý (v konečné fázi nám trval 43 minut), dále zdůrazňovala, že některé otázky jsou velmi podobné. Při pilotážním rozhovoru se studentkou střední školy zazněl od ní názor, že otázka, kde jsem se ptala, zda pocítovala „tlak kontroly“ při docházení do PMS, je nevhodná, jelikož neví, co si má konkrétně představit pod tím tlakem.

Na základě tohoto rozhovoru byly tedy tři otázky přeformulovány a sloučeny do otázek dvou s podobným okruhem informací a dvě otázky byly vyškrtnuty úplně, čímž se také celý rozhovor zkrátil na přijatelnější dobu trvání.

Po pilotáži rozhovoru pro pracovníky PMS k velkým změnám v otázkách nedošlo. Respondentovi se délka rozhovoru 30 minut zdála adekvátní, otázky byly srozumitelné a jasně položené, pouze mi bylo doporučeno dvě otázky, které se ptaly na to, „jak byla PMS pro Vás přínosná“, a „v čem Vám pomohla“, sloučit, jelikož dle respondenta: „*je přeci přínosné to, co nám pomáhá, tudíž bych odpověděl totožně*“. Proto tyto dvě otázky byly taktéž sloučeny do jedné.

---

<sup>11</sup> Záznamový arch rozhovorů, a tudíž i přesné znění tazatelských otázek, na které respondenti odpovídali, je přiložen v části příloha.



## 13.2 Průběh rozhovorů

Rozhovory probíhaly přímo na půdě střediska PMS v Nymburce a to v období od začátku dubna do půlky června roku 2015. Rozhovory s jednotlivými pracovníky byly provedeny v jejich kancelářích, rozhovory s klienty byly realizovány v jedné náhradní kanceláři, aby zde byla možnost vést s klientem rozhovor o samotě.

Jak již bylo nastíněno, rozhovory s klienty byly provedeny bezprostředně po poslední ukončovací schůzce na středisku PMS s tím, že klient byl opětovně dotázán, zda se chce opravdu výzkumu po ukončení spolupráce s PMS dobrovolně zúčastnit. Pokud potvrdil svoje rozhodnutí, byl mu vysvětlen záměr, cíl výzkumu a struktura rozhovorů. Každý klient byl před zahájením rozhovoru ujištěn, že výzkum je anonymní a slouží výhradně pro účely diplomové práce. Klientovi bylo také sděleno, že pokud nechce z nějakého důvodu na danou otázku odpovídat, samozřejmě nemusí. Žádný klient této možnosti však v průběhu rozhovorů nevyužil. Stejný průběh následoval i při rozhovorech s pracovníky PMS.

Celý rozhovor probíhal podle předem připravovaného scénáře, do záznamového archu byly bezprostředně zaznamenány konkrétní odpovědi respondentů. Jelikož se jednalo o polostrukturované rozhovory, a tudíž zde byl patřičný prostor na doptávání se na některé skutečnosti podle vývoje rozhovoru, i tyto doplňující otázky a odpovědi byly zaznamenány taktéž do záznamového archu.

Závěrem byli respondenti vyzváni, zda nechtějí k našemu uskutečněnému rozhovoru něco dodat, doplnit nějakou svou myšlenku či názor, nebo sdělit své pocity z rozhovoru. Samozřejmě bylo všem respondentům poděkováno za jejich úsilí a čas, který se mnou byli ochotni strávit.

Jednotlivé rozhovory se časově pohybovaly v rozmezí přibližně od 25 do 35 minut. Takto sebrané údaje již byly následně připraveny k interpretaci a celkovému vyhodnocení výzkumu.

## 14 Interpretace rozhovorů

### 14.1 Rozhovory s bývalými klienty PMS Nymburk

#### Přínosnost činnosti PMS pro bývalé klienty

V rámci tohoto okruhu byla dotazovaným<sup>12</sup> pokládána „zahřívací otázka“, kdy měli možnost sdělit, jak vůbec taková spolupráce s PMS probíhá.

Dotazovaní se shodovali, že v rámci stanoveného dohledu museli chodit na konzultace ze začátku v častých intervalech – jednou měsíčně, poté se intervaly začaly prodlužovat, ke konci zkušební doby stanovené intervaly činily již tři měsíce, což klientům přišlo adekvátní. Časté počáteční navštěvování PMS jim nebylo příliš příjemné. Dále dotazovaní uváděli, že se na konzultacích probírala celková aktuální situace, museli sdělovat aktuální informace o své osobě, bavili se i o rodině, zájmech. Řešila se pracovní situace, probační úředníci byli nápomocni s vyhledáváním vhodných pracovních míst. Pokud u klienta došlo k jakékoliv změně, musel ji neprodleně nahlásit svému probačnímu úředníkovi – pokud se přestěhoval, pokud změnil práci, musel doložit aktuální pracovní smlouvu. Pracovníci klientům pomáhali s vyřizováním leckterých úředních záležitostí, kterým klienti mnohdy nerozuměli, to znamená, že jim poskytovali poradenství v oblasti komunikace se soudy, vyřizování exekucí

(z rozhovorů vyplývá, že nějakou exekuci měli všichni dotazovaní), s vyřizováním jiných nutných záležitostí. Jelikož skoro všichni dotazovaní klienti měli/mají problém se závislostmi, byly na konzultacích namátkově prováděny testy na přítomnost alkoholu a drog. Taktéž byl klienty zmiňován fakt, že nechodili pouze osobně na středisko PMS, ale probační úředníci je jednou za dohodnutý časový interval kontrolovali i v místě jejich bydliště, tato návštěva byla dopředu ohlášena a jednou za půl roku probační úředník sepisoval na základě spolupráce s dotyčným klientem zprávu soudu o průběhu dohledu. Někteří klienti zdůraznili to, že konzultace brali i jako možnost nechat si poradit v řešení svých záležitostí, což je jistě žádoucí. Například jeden dotazovaný přímo uvedl: „*pan probační mi pomáhá vlastně i v osobních otázkách, a protože k panu probačnímu mám důvěru, tak si tu zkrátka nechám poradit.*“<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Taktéž u slov dotazovaní a klienti nejsou pro zjednodušení používány mužské i ženské rody.

<sup>13</sup> Kurzívou jsou uvedeny doslovné citace výpovědí účastníků rozhovoru.

Co se týká vnímání přínosnosti činnosti PMS bývalými klienty, odpovědi byly odlišné. Dva dotazovaní jednoznačně tvrdili, že spolupráce s PMS byla přínosná, zbytek dotazovaných nemohl jednoznačně říct, že to byl pro ně osobně přínos. Zde bylo velmi zajímavé sledovat důvody odpovědí jednotlivých klientů.

Klienti odpovídající bez rozmyšlení kladně se shodují v tom, že spoustu věcí před tím nevěděli, tudíž jim pracovníci v záležitostech týkajících se jejich situace významně pomohli. Tito klienti velmi oceňují právní a jiné znalosti pracovníků PMS. Jeden z dotazovaných zdůrazňoval to, že PMS mu pomáhala například komunikovat i se soudy, s čímž on sám by si nebyl jistý. „*Určitě to vnímám jako přínos, PMS je jako prostředník, řekl bych takový styčný důstojník v komunikaci, se kterým ty spolupracující organizace jako soudy můžou spolupracovat.*“ Další dotazovaný uvedl, že měl většinou na konzultaci připraveny nějaké potřebné otázky, na které potřeboval od pracovníka odpověď. „*Většinou jsem potřebovala vždycky s něčím poradit a tady tu radu jsem vždycky dostala, ano můžu říct, že to byl pro mě přínos.*“

Druhá skupina negativně laděných dotazovaných nemohla takto jednoznačně vyjádřit přínosnost PMS. Shodovali se v tom, že ví, že pracovníci jim jsou ochotni vždycky pomoci, že jim mohou i zavolat, když se něco děje a potřebují radu, nejsou si však vědomi konkrétní pomoci od PMS. Jeden z dotazovaných uvedl, že nakonec si vlastně všechno zařídil sám, práci si našel, tudíž vlastně v tomto mu PMS nepomohla. Další klientka uvedla, že vlastně nedokáže říct, zda je to pro ni přínos, jelikož má pocit, že se vše změnilo až rozhodnutím a vůlí drogy nebrat, a že za to paradoxně vděčí ne PMS, ale VTOS, který ji změnil. A to že teď funguje a pracuje, tak už by takto žila i bez PMS, ale rozhodnout se musela sama. „*Já už jsem sem chodila i několik let předtím, ale to jsem brala, byla pro mě důležitá jen ta droga, nic mě nezajímalo, lhala jsem tady, nic pro mě nebylo strašák, já nevím, ale asi kdybych dodnes brala, tak tu stejně teďka lžu, ale prostě u mě to bylo všechno o těch drogách, ale teď už je to jen moje přesvědčení a moje vůle.*“ Tady vidíme, že díky tomu, že je každý z dotazovaných individualita, pohnutky k rozdílným odpovědím jsou taktéž rozmanité.

Pro shrnutí, klienti nejvíce oceňují přístup pracovníků a jejich ochotu řešit nastalé problémy klientů, jejich znalosti a dovednosti. Obecně je ceněna „*pomoc člověku ukázat správnou cestu a nasměrovat ho správným směrem.*“

Po předchozích odpovědích je zajímavé, že klienti odpovídali na otázku, zda jim PMS pomohla zorientovat se v jejich tehdejší životní situaci, která vyústila v trestní řízení, spíš záporně, vesměs tedy, že jim PMS v tomto nepomohla, protože to vlastně

nepotřebovali. *„Řekla bych, že vlastně nepomohla, možná kdybych líp spolupracovala, protože já vlastně tehdy udělala přešůpek a neřešila jsem to, když mám problém, tak se nerada svěřuju, pak mi to teda stejně přeměnili, takže nemůžu říct, že by mi konkrétně pomohli.“*

Další klientka shodně říkala, že v tomto ji PMS nepomohla, že měla jasno v tom, co provedla, ale že ji spíš PMS výrazně pomohla až s řešením problémů, které se na ni naválily po propuštění z VTOS. *„Měla jsem problém na pracáku, co se týče příspěvků, nic jsem neměla vyřízené, řešili jsme dluhy u pojišťoven – v tom všem mi zde pomohli.“*

Klienti taktéž ocenili pomoc v komunikaci s poškozeným.

Zajímalo mě, jak klienti celkově vnímají konzultace v PMS z pohledu příjemnosti, či nepříjemnosti. Všichni dotazovaní měli pocit, že konzultace nebyly vyložené nepříjemné, spíše potřebné. Klienti to přirovnávali k návštěvě kteréhokoliv jiného úřadu. Znova zdůrazňovali potřebnost konzultací, co se týče toho, že dostali rady a odpovědi na svoje dotazy. *„To že bych sem nerad chodil to určitě ne, pan magistr je velice citlivý na tyto věci, což je velmi dobře, no asi bych to řekl takto, dřív jsem hlavně furt dostával přes držku a teď nedostávám.“*

Pouze jeden dotazovaný měl zájem, aby mu PMS pomohla s obnovou jeho rodinných vztahů. Vysvětloval, že měl vážné problémy s alkoholem, což narušovalo jeho vztah s rodinou. Pracovník mu pomáhal zařídit léčbu a byl k dispozici na telefonu i jeho manželce, když už nevěděla, jak situaci řešit. Toto dotazovaný velmi oceňoval. Další dotazovaní toto řešit nepotřebovali, jelikož mají fungující rodinu, partnery. Jedna dotazovaná se však přesto zmínila, že sice nepotřebovala obnovovat rodinné vazby, ale probírala s pracovníkem svůj vztah s partnerem, pracovník jí byl vždy ochoten říct svůj názor na jejich situaci. Dotazovaná poté byla schopna tento špatný vztah ukončit, za což je momentálně vděčná.

Někteří dotazovaní museli nahradit poškozenému škodu (bylo to i součástí plánu dohledu) a PMS jim s tím pomáhala. Klienti uváděli, že jim pracovníci pomáhali komunikovat s poškozenými a jejich právními zástupci, radili jim, jak vůbec komunikovat a pokud měli nějaké exekuce nebo byli v insolvenčním řízení, veškeré dokumenty zde museli dokládat. Ostatní dotazovaní nahradit škodu poškozenému nemuseli.

Téměř všichni klienti měli zájem s pracovníkem řešit pracovní situaci. Pracovníci byli ochotni předložit nabídky z internetu, aktuální volné pozice nabízené agenturou Rubikon. Pouze jednomu klientovi práce vyhledaná pracovníkem vyšla. *„Původně jsem*

*měl teda představu, že PMS je taková pracovní agentura, kde by mě zaměstnali i bez čistého rejstříku, není samozřejmě, což je trochu škoda, ale to už bych chtěl po PMS asi trochu moc, probační mi však pak nakonec předal kontakt na nějakého pána, který mě vzal na brigádu do ústavu, kde jsou handicapovaný děti, tam jsem spokojený.“ Pro klienty bylo zásadní překážkou záznam v RT. „Zkoušela jsem nějaké nabídky, ale pořád narážím na záznam v RT a největší problém je, že já to měla za majetkovou trestnou činnost, takže je to velká komplikace. Ty zaměstnavatelé nechtěj nikoho s majetkovou trestnou činností, protože se bojejí. Na jednom pohovoru mi dokonce řekli, že to vůbec nemám šanci, že prej kdybych to měla za vraždu, tak by mě možná vzali.“ Další klient si byl nakonec schopen práci najít sám, ale uváděl, „že stoprocentně ví, že by mu s tím dál pomáhali.“ Pouze jedna dotazovaná svou pracovní situaci zde nechtěla řešit. „Nejprve jsem byla na ÚP, to se mi moc nechtělo mezi lidi, ale pak jsem prostě šla si najít normálně práci, takže k tomu jsem PMS nepotřebovala. To je moje zásluha, si myslím, že mám práci.“*

### **Vnímání pomoci a kontroly bývalými klienty**

Ve většině odpovědí klientů je vidět, že při návštěvách PMS pocítují obě složky jejich činnosti - pomoc i kontrolu, přičemž však pocit podpory převládá. Jako kontrolní prvky byly několikrát uvedeny namátkově uvedené testy na alkohol a drogy. „Cítím se určitě podporován, ale ona svým způsobem i ta kontrola je podpora, no spíš to vnímám pozitivně než negativně v mojí situaci. Určitě tady v rámci služby funguje obojí a myslím si, že to tak musí být.“

Objevil se tu však i odlišný názor na věc. „Já nepocítuju vlastně ani jedno, protože tady stejně řeknu jen to, co chci, to víte, že mě podpoří, ocení něco, zajímají se. No ale, když jsem fetovala, tak jsem to teprv vnímala jako jasnou kontrolu – to byla uplná šikana.“

Byl také zmiňován fakt, že při počátku dohledu klientům byla nepříjemná intenzita konzultací, kdy klient musel středisko navštěvovat i jednou měsíčně. „Jo cítím se i kontrolován, třeba ze začátku mě to fakt štválo, jak jsem musel chodit jednou za měsíc, to mě to už otravovalo.“

V rámci konzultací se vypracovává probační plán dohledu. Podle klientů byl průběžně aktualizován, pokud došlo k nějaké změně, neprodleně se nové informace do plánu

zaznamenaly. Dotazovaní považují plán dohledu za „dobře udělaný“, jenž slouží k tomu, aby pracovníci o nich měli přehled a aby věděli aktuální informace. Dále jsou tam stanoveny cíle, které se budou plnit. „*Tak určitě je to jako každý plán, něco vyjde, něco nevyjde, to je vlastně jako v životě, člověk má nějaký cíle, za kterými si jde, něco se podaří z toho plánu splnit něco ne, proto je to taky plán.*“ U jedné z odpovědí jsem zaznamenala, že plán je sice dobrá věc, ale sám o sobě toho dotyčného nemotivuje, pokud ten člověk sám opravdu nechce. „*Zase si myslím, že třeba když někdo krade, tak mu ten plán prostě nešlape na paty a klidně si může krást dál.*“

### **Možnosti nápravy bývalých klientů v rámci PMS**

Pozitivně ladění klienti si myslí, že jim PMS určitě pomohla nepáchat další trestnou činnost. Dotazovaní se znovu v odpovědích vraceli k ocenění toho, jakou jim pracovníci nabízejí podporu a pomáhají jim s řešením jejich situace. Oceňují nejen toto, ale i podporu psychickou, která je neméně důležitá a také samotné profesionální jednání pracovníků. Klienti poukazovali na to, že kdyby neměli „*pomocnou ruku, tak by snadno mohli sklouznout zpátky.*“

Zde je vidět významný rozdíl v tom, jak klienti vnímají možnost svojí „nápravy“. Například jeden klient zdůraznil, že PMS ho motivuje, aby již nepáchal trestnou činnost hlavně tím, že ho „*upozorňuje na důsledek*“, co by ho čekalo v případě neplnění dohledu. Naproti tomu jedna dotazovaná jasně zamítla, že by jí PMS napomáhala nepáchat trestnou činnost. Sama přiznala, že na PMS chodila několik let, ale že to pro ni nikdy nebyla hrozba ani motivace a už vůbec ne v době, kdy jí zajímala jen droga. „*S probační jsem nikdy neměla problém, ale ani nemůžu říct, že by mi konkrétně pomohla, že by to na nás nějak fakt tlačilo, nebo že by měl třeba člověk strach to ne.*“

I další dotazovaný se staví skepticky k nějaké konkrétní možnosti nápravy. Zastává názor, „*že každý si to musí nějak uvědomit sám*“, co ho motivuje k zanechání trestné činnosti, a že PMS navštěvuje spousta lidí, kterým je to úplně jedno. To znamená, že je jim nadneseně řečeno jedno, zda si to odsedí v rámci konzultace na středisku PMS, anebo dojde k přeměně trestu na VTOS. S tímto přístupem se pak těžko pracuje na nápravě a resocializaci klienta. Dva poslední zmiňovaní klienti se shodují v tom, že ten dohled brali hlavně jako možnost být na svobodě a součástí toho byly návštěvy na středisku PMS.

## Zanechaná „stopa“ v bývalých klientech

Je pozitivní, že si někteří klienti myslí, že se v průběhu konzultací v PMS něčemu naučili. Zdůrazňovali například to, že se zde naučili „normálně fungovat“. *„Já jsem vlastně dřív nefungovala moc normálně, tady jsem se dozvěděla, jak fungovat, co všechno zařídit a tak. Zjistila jsem totiž, že člověk když vyjde z vězení, tak tím to vůbec nekončí, ale začíná – ve vězení to totiž není realita – ale pak ty starosti, který se na člověka naválí.“* Druhá klientka zmínila překvapivě takovou banální věc: *„Vlastně jsem se tady naučila stydět, protože když se mě někdo tady na něco zeptal, tak jsem vlastně neměla co odpovědět, najednou jsem si tady uvědomila, že mi není už 25 ale 35 a nic nemám – pořádnou rodinu – prostě 17 let na drogách už mi nikdo nevrátí.“* Jak můžeme vidět, každý klient má svou představu toho, co se zde vlastně naučil, a co mu to dalo. I když ostatní klienti nebyli schopni takto jednoznačně kladně odpovědět, je velmi pozitivní, že má alespoň někdo pocit, že se naučil pro někoho možná triviálním věcem jako umět se stydět nebo normálně fungovat (ne však triviálním pro tyto klienty). Ostatní klienti uváděli, že se to nedá takto konkrétně říct, že spíš oceňují poskytované informace a rozšířený přehled.

Zajímala mě taktéž otázka, zda by dotazovaní po zkušenostech s PMS na službě něco změnili, případně vyjádřili svoje konkrétní návrhy na zlepšení. Ani jeden z dotazovaných by na službě nic nezměnil, pouze jeden klient se vyjádřil, že by uvítal v budoucnu rozšířenější nabídku firem, které jsou ochotny zaměstnávat osoby se záznamem v RT. Tento fakt byl zmiňován několikrát v průběhu rozhovorů, pro klienty to byl zásadní problém, kterému museli čelit.

Z provedených rozhovorů vyplývá, že žádný z klientů nemluvil o PMS negativně, což se týká její činnosti i práce samotných pracovníků. Klienti tedy PMS považují za dobrou službu, která jim umožnila nebýt ve VTOS a snažila se jim pomáhat v jejich ne vždy příznivé situaci. Většina klientů na otázku, „co jim tato služba dala“ přiznala, že se nad tím vlastně nikdy nezamýšleli. *„Určitě jsem si odnesla to, že mi to dalo spoustu dobrýho, ten dohled celkově, dokud jsme spolu nemluvili, tak jsem si to ani neuvědomovala.“* Dotazovaní ukončili spolupráci s PMS se shodným pocitem, že se v průběhu mohli na pracovníky obrátit se svými problémy, že věděli, že se na ně pracovník „nevykašle“. Jeden klient zdůraznil to, že tato služba pomáhá lidem uvědomit si fakt, že když něco spáchali, „tak tím to nekončí“, a jsou zde nějaké možnosti, jak situaci řešit. Další dotazovaná shrnula náš rozhovor tím, že během spolupráce s PMS

začala fungovat, našla si práci, snaží se splácet dluhy a nyní si uvědomuje, *„jak by již chtěla mít klidný a spokojený život s rodiči, kteří ji podporovali a svým synem.“*

Než jsem s dotazovanými ukončila rozhovor, zajímalo mě, zda by uvítali ještě nějakou následnou spolupráci buď přímo s PMS, nebo nějakou jinou institucí, která by jim případně byla schopna pomoci. Otázka byla zařazena, jelikož se dá předpokládat, že klienti, kteří navštěvovali místní PMS třeba i několik let a v rámci dohledu se jim dostávalo nejen kontroly ale i pomoci, se po ukončovací konzultaci budou možná najednou cítit více zranitelní.

Tato domněnka se však nepotvrdila. Žádný dotazovaný by vyloženě neuvítal následnou návštěvu nějaké další instituce. Pouze jeden z dotazovaných by si něco podobného uměl představit, ale jasnější představu by asi měl až po uplynutí nějakého času. Ostatní dotazovaní se shodovali, že už *„jim to stačilo“*, *„byla to pro mě určitá povinnost, která skončila a teď budou zas jiný starosti“*. Jedna dotazovaná by spíše uvítala v případě potřeby jednorázovou poradu, než nějakou následnou spolupráci a také celkem trefně vystihla situaci, když uvedla, že ji *„v PMS hodně pomáhali co a jak dělat“*, ale že si je vědoma toho, *„že by se měl člověk po tom dohledu začít osamostatňovat“* a zkusit žít bez páchání trestné činnosti, aniž by nad sebou právě tento dohled měl.

## **14.2 Rozhovory s pracovníky PMS Nymburk**

### **Názory pracovníků na vnímání spolupráce s PMS jejich bývalými klienty**

Dotazovaní pracovníci si netroufli tvrdit stoprocentně, zda mají klienti na věc pozitivní či negativní názory. Většina pracovníků má ze svých vlastních zkušeností pocit, že převládají spíše pozitivní ohlasy. *„Snad převažují pozitivní pohledy, ale nedá se to takhle procentuelně zaškatulkovat, snad minimum klientů je nespokojených přímo s funkcí PMS.“* Pracovníkům jsou však známy i ty ohlasy protipólné. Mají však spíše zkušenost, že jsou klienti mnohdy již negativně naladěni a demotivováni přímo od soudu. Jedna pracovnice zastávala názor, *„že každý, kdo projde PMS, si vždycky něco odnese“*, to pak samozřejmě záleží na člověku – co již má za sebou, zda je prvopachatel nebo recidivista. I recidivista si však z konzultací něco odnáší, *„například tu máme i takového, co je trestaný 27 krát a i toho minule PČR chválila, jak konečně s nimi začal dobře spolupracovat, takže to smysl má.“*



Pouze jedna dotazovaná si myslí, že ti klienti to moc pozitivně neberou. „*Osobně si myslím, že ty lidi jsou rádi, že tady skončí a už sem nemusí. Vidím to i na tom, když tady potkáte nějakého bývalého klienta ve městě, tak dělá, že mě nezná. A já to chápu, jsme zkrátka v první řadě úřad, takže neplnění znamená sankce, nejsme kamarádi.*“

### **„Ideje“ vstupující do představby klienta**

Někteří dotazovaní se zmínili, že každý pracovník musí mít při této práci určité ideály. Spíš než z ideálů pracovníka se musí vycházet z aktuálních možností, nastavení a hlavně motivace klienta. Stanovené cíle pak musí být adekvátní a splnitelné. Pracovníci většinou hned na první schůzce poznají, do jaké míry je klient motivován. „*Je to tak půl na půl.*“ „*Ale těch extra motivovaných je určitě menší procento a ty se nám sem mnohdy ani nedostanou.*“ K motivaci klienta dochází v rámci rozhovoru pomocí určitých komunikačních dovedností probačních pracovníků. Pracovníci se jim snaží vysvětlovat, jaké to bude mít následky, pokud nebudou plnit to, co mají a zároveň zdůrazňují pozitiva, která mohou klienti ze své situace čerpat.

Pracovníci taktéž zmiňovali, že je v tomto celkem zásadní rozdíl v přípravném a vykonávacím řízení. V tom vykonávacím jsou klienti obecně méně motivováni ke změně, na rozdíl od toho přípravného, kde jim jde o „*hodně a snaží se*“.

Dle výpovědi jednoho pracovníka nejde ani tak o ideje, ale o stabilizaci klienta v počáteční fázi spolupráce. Mnohdy totiž klienti nerozumí svojí situaci, tudíž základem pak je klienta zorientovat. „*Takové ty cíle, že klienty razantně změníme v krátkém čase je utopie, posun pak nastává ve chvíli, kdy vidíme, že už se alespoň začínají orientovat ve své situaci.*“

Zbývá dva pracovníci si žádné představy o klientech nedělají z důvodu toho, že podle nich nemůžou vstoupit do kontaktu s klientem s nějakým „*přednastavením*“, ale shodují se s ostatními pracovníky, že jde právě hlavně o to klientovo nastavení a to se pozná na první konzultaci. Jedna pracovnice dokonce přiznala, že i když žádné ideje o klientech nemá, někdy se neubrání představám typu, že když klient dle dostupných informací byl již několikrát trestán nebo například nepřišel bez omluvy na počáteční konzultaci, bude s ním těžká spolupráce. „*Nakonec mě to ale někdy mile překvapí, klient byl vlastně schopný, fungující, dělal svoje návrhy řešení.*“ Zde je patrné, že pracovníci mají nejen

počáteční ideje o klientech, ale i určité stereotypy, které by měli reflektovat tak, jak to udělala zmíněná pracovnice.

### **Pojetí smyslu práce pracovníka PMS**

Přestože je PMS v Nymburce malým střediskem, kde „všichni dělají všechno“, u každého pracovníka převládá určitá agenda. A právě zaměření se na jednotlivé agendy očividně ovlivnilo odpovědi pracovníků v této oblasti, jelikož každý odpověděl s ohledem na to, na co se zaměřuje a čemu nejvíce rozumí.

Všichni si myslí, že jejich práce zajisté smysl má, každý to však vnímá jinak. Shodně však uvádí, že většině klientů lze opravdu pomoci, hlavně tedy v nepáchání další trestné činnosti. Smysl vidí taktéž obecně v tom, že se někdo vůbec zabývá těmi trestnými činy, a že se pracuje s pachateli trestné činnosti. *„Protože kdyby PMS neexistovala, tak kdo by s nimi pracoval – nikdo. No a největší úspěch je pak v tom, když vidíme, že naši klienti nerecidivují.“*

Pracovnice zabývající se mládeží pak konkrétně považuje za nejvíc smysluplné pracovat s touto cílovou skupinou, jelikož je nejvíce *„tvárná ke změně a má obrovský potenciál k prevenci dalšího páchání.“* To je podle ní velmi důležité v celkové prevenci kriminality, a proto by zde měl být kladen největší důraz.

Další názor je ten, že největší smysl mají parolové činnosti ve věznicích, kam pracovníci PMS dojíždí. Sice je to podle pracovníka *„otrava tam jezdit“*, ale má to velký smysl u závažné trestné činnosti, kdy je třeba s těmi vězni opravdu pracovat – zjistit potenciální rizika, zjistit celkovou situaci – rodinnou, zázemí.

Pracovnice mající na starost přípravné řízení vidí největší smysl právě v mediaci, kdy se řeší hlavně dopravní nehody a méně závažné trestné činy. V tomto případě se ti klienti k tomu nějak musí postavit a většinou se už sem pak nevrací. Dále oceňuje možnost komunikace s poškozenými, kdy mnohdy jako první poškozeným vysvětlí, jak svou situaci mohou řešit. Například zmiňovala, že jí přijde smysluplné kontaktovat a komunikovat s poškozenými matkami. Často se prý stává, že *„soud rozhodne o výživném, ale matce se to neobtěžuje poslat“*. Zde je pak důležité vůbec tu matku zkontaktovat a předat informace, které nemá.

## Co klienti nejvíce oceňují

V tomto případě se pracovníci shodovali v tom, že je to velmi individuální. Záleží na typu klienta. Někdo si to do PMS přijde jen odsedět, jelikož to bere jako „*poslední záchytný bod před kriminálem*“, jiný to již bere tak, že PMS bude řešit jejich situaci – problematika drog, dluhů. „*Důležité je i to, že se o těch věcech vůbec bavíme.*“

Hodně klientů ocení, že jim pracovníci pomáhají s již zmiňovanými osobními záležitostmi, právními úkony, komunikací se soudy. „*To bývají spokojení, když však po nich chceme, aby plnili věci, které neplní, to už je pak něco jiného a to už nemusí mít pocit, že jim pomáháme.*“ Co se týká té kontroly, je zajímavé, že pracovníci si striktně myslí, že klienti hlavně vždycky vnímají tu kontrolu. „*Vždycky se mluví o pomoci a kontrole, ale je to hlavně ta kontrola, co vidí ti klienti, zkrátka nejsme neziskovka, kam si lidi přijdou říct o pomoc.*“ To se však neshoduje s názory klientů, kteří naopak uváděli, že v první řadě vnímají od pracovníků pomoc a podporu, kontrolu sice taktéž někdy pocít'ují, ale výrazně méně.

Dle pracovníce zabývající se mládeží, mládež oceňuje, pokud vidí, že dílčí nastavené cíle jsou splnitelné a něco se jim podaří změnit. Jako příklad bylo uvedeno, pokud se pro ně stabilizuje situace s rodiči –lepší se komunikace a rodiče jim nechají větší prostor – to jsou pak „*klienti nadšení a jsou i ochotní dál spolupracovat a pracovat na změně.*“ To je velmi podstatná věc při práci s mládeží – „*adekvátnost a přiměřenost cílů.*“

## Možnosti zpětné vazby pro pracovníky

Pracovníkům se dostává dvou typů zpětné vazby. Jednak je to zpětná vazba průběžná, kdy se hodnotí jednotlivé dílčí cíle, na kterých se pracovník s klientem domluví, dále potom zpětná vazba na konci spolupráce. To je spíše taková ta „*obecná zpětná vazba*“,

kdy se společně zhodnocuje celý proces. Například se společně zhodnocují i informace obsažené v závěrečné zprávě soudu. Obecná zpětná vazba je podle pracovníků ta, že bývalý klient nerecidivuje, „*tudíž o něm vlastně už pak nic nevíme.*“ Pozitivní zpětná vazba přichází, když se klienti někdy sami zastaví na PMS a pracovníci tak vidí, že ten člověk „*je v pohodě a funguje.*“ Další možnost zpětné vazby mají pracovníci přímo od

soudu, „*ty dohledy nějak končí, když je ten klient bez žádného excesu, tak se od soudu dozvíme, že byl osvědčen.*“

Celkově negativní zpětná odezva je celkem rychlá, pokud ten člověk opět recidivuje, PMS se to dozví celkem rychle od Policie. Někteří klienti se dle pracovníků i opakovaně vrací, pak se jich ptají, „*co se stalo.*“

Jedna pracovnice však uvedla, že „*zpětnou vazbu po klientech chce*“, hlavně v těch přípravných řízení, ale že ji „*málo kdy má nebo je třeba i negativní.*“

### **Pochyby pracovníků PMS**

Zde je vidět, že každý pracovník vnímal tuto otázku rozdílně a každý pochyby o své snaze viděl někde jinde. Dva pracovníci určité pochyby mají, ne však o své snaze, ale spíš „*o některých postupech PMS a co se týká požadavků vedení, které jsou však neproveditelné*“. Pracovník například vidí problém v tom, že zákon neindividualizuje a přistupuje ke všem klientům stejně. „*Problémem tady je, že práce s lidma nikdy nemůže být stejná, jenže to je právě problém, že zákon škatulkuje.*“ Pracovník to uváděl na příkladu jednotlivých kategorií klientů – tzv. výživářů<sup>14</sup> a drogově závislých, kteří se hodnotí statisticky stejně, což je ale „*omezující a zkresluje to výsledky práce.*“

Jedna pracovnice to spíš bere tak, že PMS je „*místo, kde se snaží podat pomocnou ruku*“, tudíž snaha je zde na místě. Jde však o to, jak tuto snahu přizpůsobit „*povaze, schopnostem a možnostem klienta, ale i zákonným podmínkám.*“ Přičemž však mají pracovníci na mysli, že mohou dát klientovi určité možnosti, ale ve finále je „*strůjce života každý sám a pokud se klient špatně rozhodne, důsledky si ponese sám.*“

Poslední pracovnice zaznamenává největší pochyby, pokud se sem klienti opakovaně vrací. Klienti se do PMS nejčastěji vrací kvůli neplnění výživného, opakovaným porušení zákazu řízení a krádežím. V tomto případě má pochyby, že soud někdy nevhodně ukládá alternativy jako OPP, podmíněčné odsouzení k VTOS s dohledem tam, kde to evidentně nemá smysl a naopak u lidí pracujících, fungujících v rodině například uloží již nějaký nealternativní trest (např. domácího vězení).

---

<sup>14</sup> Výživář je slangové označení pachatele, který se dopustil trestného činu zanedbání povinné výživy dle trestního zákoníku.

Pokud se podíváme na pocity vyhoření, dle výpovědí, nikdo tyto pocity zatím vyloženě nemá. „*Nemám žádné pocity vyhoření, takže zatím hořím...*“, „*jediné, co pocituju po těch letech, že přeci jen nemám takovou tu energii jako dřív.*“

Na středisku PMS jsou k dispozici klientům pravidelné supervize. Pracovníci oceňovali i dobré vztahy na pracovišti, kde není problémem se obrátit na spolupracovníka v případě, pokud si pracovník neví s nějakým klientem rady. Pracovníci vypovídali, že jejich práce není vůbec jednoduchá, přesto mají spíš pouze ty zmiňované pochyby, než pocity vyhoření. Toto vidím velmi pozitivně, že i když pracovníci mají určité pochyby o své snaze či celkově o postupech PMS, nepoddávají se těmto pocitům. Dalším pozitivem je fungující vzájemná podpora pracovníků na pracovišti.

### **Evaluace výsledků PMS**

V PMS mají zpracované statistiky a různé výroční zprávy. Obecně jsou tedy dva způsoby evaluace. Prvním způsobem jsou právě ty statistiky – tam se hodnotí kvantita, dalším způsobem je provádění „*monitoringu šablon*<sup>15</sup>“, které pracovníci vyplňují o klientech a odesílají na soud. Toto pak hodnotí jednotliví „*metodičtí koordinátoři*“ a předávají výsledky ředitelství, odkud se to zpětně dostává až k pracovníkům. Pracovníci pak mají takové zpětné kvalitativní hodnocení toho, co dělají dobře a co špatně.

Pracovníci se shodují v tom, že ten systém evaluace sám o sobě není špatný, ale není vypovídající a hodnotit jejich práci podle toho je zavádějící. V *podstatě statistiku a data dokážeme vygenerovat a posoudit, ale nevím, jestli se tomu dá říct úplně vyhodnocení práce – z té kvantity toho asi moc nedostaneme.*“ I jiný pracovník má stejný názor na statistiku: „*ta statistika výsledky práce zkresluje, osobně si myslím, že by se práce s lidma neměla takhle statisticky měřit a škatulkovat.*“ Podle názoru pracovníka se nedají statisticky srovnávat jednotlivé případy, jelikož jsou jinak náročné na čas i na způsob jeho řešení. Jiná pracovnice si však myslí, že i „*na druhou stranu ta statistika – tzv. čárky, jsou potřeba, jelikož by bylo nespravedlivé, kdyby někdo měl jednoho klienta a jiný deset.*“

---

<sup>15</sup> Pracovník použil označení šablona, v praxi pak jde o monitoring zpráv, které jsou pravidelně odesílány soudu, a které obsahují určité komplexní informace týkající se konkrétního klienta. Tyto zprávy mohou být kontrolovány (zda obsahují požadované informace a zdali dané formy sdělení jsou vyhovující) krajskými specialisty na jednotlivé oblasti činnosti PMS a poté dochází ke komplexnímu vyhodnocení.

Další pracovníci uváděli, že ten monitoring šablon je dobře udělaný, ale že ve finále slouží spíš managementu kontrolujícímu celkovou kvalitu služby, než samotným pracovníkům.

Taktéž byly zaznamenány shodné výpovědi, že nastavit systém evaluace, není jednoduché, takže zatím to je takto, jelikož nějaká kontrola zde musí být. Pro samotné pracovníky je ale přínosnější již zmiňovaná zpětná vazba přímo od klientů než tento systém evaluace. Nyní se alespoň pracuje na zlepšení té statistické metody, kdy se bude zjednodušovat rejstřík klientů, *„tak aby pojal informace o klientovi líp, aby to bylo líp uchopitelné a odpovídalo to praxi.“*

Pracovníkům však chybí informace o úspěšnosti, kdy se klienti nevrací k páčání kriminality. *„Úspěšnost, kdy se klienti vrací, ta se tady nedělá, my máme jen zakázku od soudu, státního zástupce, pak ale nevíme, jestli to, že se klient vrátil je náš neúspěch nebo jestli je to souhra klientových možností, celkové situace a taky samozřejmě někdy státu.“*

### **Možnosti následné spolupráce s klienty**

Otázky tohoto druhu jsem do výzkumu zařadila, jelikož mě zajímalo, zda by ji případně uvítali samotní bývalí klienti (viz jedna z předchozích kapitol), ale zda je vůbec nějaká takto koncipovaná spolupráce vhodná a proveditelná z pohledů pracovníků.

Z provedených rozhovorů vyplývá, že žádnou „následnou péči PMS“ neposkytuje a většina dotázaných pracovníků si ani fungování takovéto péče nedokáže představit, jelikož PMS funguje v mezích zákona. *„Neděláme nic sami od sebe, ale na základě pověření soudu, tudíž kdyby tu povinnost neměli, tak to nevím, co by tady dělali, jelikož nejsme pracovní agentury ani poradny.“* Proto pracovníci konstatovali, že na základě svých zkušeností si myslí, že taková spolupráce by neměla smysl, jelikož by to muselo být na *„dobrovolnosti toho klienta.“*

Občas se však stává, že bývalí klienti následně přijdou nebo telefonicky kontaktují PMS ohledně nějaké rady, to pak záleží na tom, o jakou jde záležitost. Pokud se to týká trestní věci, tak to s ním pracovníci budou řešit. Pokud by šlo o řešení dluhů nebo jiných záležitostí, tak pracovníci vesměs odkazují na kompetentní neziskové organizace, občanské poradny, poradny pro léčbu závislostí atd. Již před samotným ukončením spolupráce s klientem pracovníci dbají na to, aby byla zajištěna taková péče, kterou

dotyčný klient potřebuje k řešení svých problémů týkajících se nejčastěji právě závislostí, dluhů, vztahových záležitostí, většinou se v tomto dle potřeby klienta odkazuje na nestátní sféru.

Pouze jedna pracovnice se přiklání k tomu, že by tu měla nějaká následná péče fungovat. Ne však přímo na půdě PMS, ale *„pouze jedna služba nemůže s člověkem pracovat od začátku do konce, takže by to chtělo spíš rozšířit toto spektrum služeb.“* Například se již nyní hovoří o *„tzv. probačních domech“*, které by měly zajistit vhodnou následnou péči, *„aby se po konfliktu se zákonem začlenili do společnosti s nějakou dopomocí.“*

Nicméně však převažoval názor, že pokud byl klient motivován splnit všechny podmínky spolupráce, opravdu je splnil, a tudíž se osvědčil, *„tak už by nic nemělo být na povinné bázi, protože si myslím, že resocializace tímto skončila, tak proč jim nedat šanci žít už bez nějakého kontrolování.“*

### **Závěrečné postřehy pracovníků**

Z výzkumu je vidět, že každý jednotlivý pracovník má trochu jiný pohled a názor na to, co si myslí bývalí klienti o jejich společné práci, tudíž pracovníci shrnovali naše rozhovory různě. Někdo uvedl, že pokud klienti splní stanovené podmínky, a tudíž se osvědčí, tak jsou s činností PMS spokojeni a PMS vesměs hodnotí kladně. Tento pracovník velmi oceňoval již zde několikrát zmiňovanou neoficiální zpětnou vazbu, kdy prostě ten klient přijde navštívit pracovníka na středisku PMS, *„a tím se neformálně osvědčí, že funguje dobře a že práce tedy měla smysl.“* To je pak pro pracovníka motivující. Pracovník taktéž zmiňoval, že pokud jde o dlouhodobé spolupráce, tak i vzniká k jednotlivým klientům určitý vztah. Naopak jsem zaznamenala, že demotivace u pracovníků přichází, pokud klient nespolupracuje, pokud klient opakovaně recidivuje a vrací se do PMS. Další názor byl ten, že celá spolupráce mezi klientem a pracovníkem spočívá v tom, co jsou pracovníci schopni nabízet a naopak klienti vzhledem ke svým možnostem přijímat.

V neposlední řadě při závěrech rozhovoru také opět zaznělo: *„můžeme si říkat, jak klientům pomáháme, ale prostě pro ty klienty je to povinnost a pokud ji nesplní, tak přijde trest a tak to taky berou.“* Což ale jak můžeme vidět, tento názor se z rozhovorů s klienty úplně nepotvrdil.

## 15 Shrnutí výsledků a jejich diskuse

Tato kapitola se pokusí o ucelené shrnutí výsledků vyplývajících z provedených rozhovorů s klienty a pracovníky PMS v Nymburce podle dílčích výzkumných otázek.

### DVO1 – Jaké jsou pohledy bývalých klientů na přínosnost činnosti PMS?

Z výzkumu je patrné, že pohledy bývalých klientů na přínosnost činnosti PMS se různí podle toho, jak má klient sám nastaven přístup k činnosti PMS.

Pro některé z dotazovaných klientů byla spolupráce opravdu přínosná. Klienti viděli tuto přínosnost hlavně v tom, že se jim od pracovníků PMS vždy dostalo potřebných informací k řešení svých záležitostí a jejich aktuální situace jak ve věcech trestních – orientace v trestním řízení, komunikace se soudy, tak v záležitostech osobních, kdy byl zmiňován jejich citlivý přístup k problémům. Klienti oceňovali hlavně ochotu pracovníků poskytovat potřebné rady a schopnost zodpovídat jim jejich otázky. Dále si cenili dovedností a obecných i právních znalostí pracovníků, které klienti při řešení svých problémů postrádali a které tak mohli s úspěchem využít. Konkrétně to pak byla pomoc vyjednat potřebné věci na úřadech, pomoc zorientovat se v exekucích a v nasměrování klientů, jak komunikovat s poškozenými, pokud někdo byl poškozen jejich trestným činem. Tito klienti měli pocit, že i když navštěvovat PMS byla jejich povinnost stanovená soudem, vnímali tuto skutečnost jako součást řešení své situace, jež chtěli řešit, a tudíž jim PMS v tomto byla nápomocna. Tito klienti pak považovali spolupráci s PMS za přínosnou. Zcela jiné pohledy by pak zřejmě převládaly u klientů, kteří by svou situaci řešit nechtěli a podmínky dohledu by neplnili.

Druhá skupina dotazovaných klientů sice taktéž chtěla řešit svou situaci, ale spíše u ní převládal názor, že pomoc nepotřebují a z tohoto pohledu pak vnímají spolupráci s PMS jako nadbytečnou. Zmiňovaní klienti uváděli, že by takto fungovali i bez docházení do PMS a proto nespatořovali v působení PMS přínos. Nicméně i oni hodnotili kladně ochotu pracovníků klientům podávat pomocnou ruku a poskytovat jim potřebné rady a víceméně PMS hodnotili celkově kladně.

Očekávala bych, že klienti budou pociťovat, že jim PMS pomohla zorientovat se v jejich životní situaci, která vyústila ve spáchání trestné činnosti a v následném trestním řízení. Klienti však tento pocit údajně neměli, jelikož prý každý



z nich měl jasno v motivech i podmínkách toho co spáchal, a tudíž oceňovali až následnou pomoc s řešením problémů, které s jejich trestným činem souvisely. To je celkem překvapující, pokud se poohlédneme zpět k výpovědím pracovníků PMS, kteří naopak uváděli, že jedním z nejčastějších a nejdůležitějších úkonů na začátku spolupráce je pomoc zorientovat se v situaci klienta s ohledem na spáchaný čin. Žádný klient si takto zaměřeného působení pracovníků PMS nebyl vědom, a to buď z toho důvodu, že této problematice nebyla věnována dostatečná péče, nebo že byla sociální práce s ním tak dobře uskutečňována, že si ani neuvědomil změnu vlastního pochopení své životní situace v době spáchání činu.

S celkovou přínosností činnosti PMS souvisí i přínosnost jednotlivých konzultací, a tedy i vnímání příjemnosti nebo nepříjemnosti takových konzultací probíhajících vždy na středisku PMS. Z rozhovorů vyplynulo, že pro většinu klientů byly jednotlivé konzultace považovány spíše za potřebné, určitě ne za nepříjemné. Přestože nebyly schůzky nepříjemné samy o sobě, klienti je vnímali jako určitou povinnost, kterou museli dodržovat, a která ne vždy byla příjemná. Hlavně ze začátku spolupráce, kdy jsou schůzky pracovníky stanovovány v kratších a intenzivnějších intervalech.

Zde bychom se nad tímto mohli zamyslet. Je vůbec dobře, že se intervaly schůzek s klienty postupem času prodlužují? Mojí odpovědí by bylo ano i ne. Na jednu stranu se prodlužováním intervalu vytrácí možnost pravidelného intenzivního působení na klienta. Pokud se klient k blížícímu se konci dohledu musí hlásit na místní PMS pouze jednou za tři měsíce, tři měsíce v podstatě „nemá žádnou povinnost.“ Nicméně tento dohled jednou skončí a na klienta již nebude po delší době působit žádná instituce, tudíž toto prodlužování intervalů má svou logiku a opodstatnění. Klient musí být schopen postupem času fungovat sám bez pravidelné kontroly a pomoci a toto je způsob, jak ho na to vhodně připravovat.

Další oblastí činnosti PMS vůči klientům v oblasti pomoci, je pomoc s obnovou jejich rodinných vazeb narušených trestnou činností. Teorie předpokládá, že by tuto činnost PMS mohli klienti vnímat jako přínos. Empirické výsledky ukázaly, že jako přínos to vnímal pouze jeden dotazovaný, ostatní nikoliv, neboť se domnívali, že intervenci tohoto typu nepotřebovali. Klient, který pozitivně vnímal snahu po obnově rodinných vazeb, oceňoval ochotu pracovníka komunikovat s jeho manželkou a poskytovat i jí adekvátní rady.

PMS zajišťuje taktéž pomoc v řešení klientovy pracovní situace. Téměř všichni dotazovaní chtěli využít nabízené pomoci s řešením své pracovní situace a oceňovali to.

Nicméně pouze jeden klient přijal konkrétní nabídku zprostředkovanou pracovníkem na brigádu, kde je do teď spokojen. Ostatní si našli práci nakonec sami a jedné klientce se stále najít vhodné pracovní místo nedařilo.

Pracovníci PMS v této záležitosti poskytují klientům aktuální volné nabídky práce vzhledem k jejich možnostem a schopnostem, předávají kontakty na zaměstnavatele, pokud mají záznam v RT, odkazují na Rubikon centrum. Tři ze čtyř dotazovaných klientů měli záznam v RT, což jak zmiňovali, byl pro ně zásadní problém v hledání práce.

V neposlední řadě zastává PMS roli prostředníka mezi klientem a poškozeným/obětí v případě odčinění a náhrady způsobené škody. Pozitivně ladění dotazovaní konstatovali, že to byl pro ně přínos. Pracovník tak byl takovým komunikačním mostem mezi nimi a poškozenými či jejich právními zástupci. Klientům se zdálo přínosné, že jim pracovníci radili, jak má tato komunikace probíhat, jaké mají být případné formality, a taktéž s nimi řešili nařízené exekuce. Jak je tedy vidět, odpovědět jednoznačně na otázku, zda byla činnost PMS pro klienta přínosná, je značně obtížné a závisí na mnoha subjektivních i objektivních okolnostech, které se pojí k osobnosti klienta. Zdá se, že nejčastěji je tak přínos – dle sdělení klientů spatřován v ochotě pracovníků pomoci řešit klientovi záležitosti a nabízet jim celkovou podporu, pracovníci PMS jej pak především spatřují ve smyslu zabývat se trestnou činností klientů a resocializačně pracovat s pachateli trestných činů, přičemž si pracovníci myslí, že většině klientů lze opravdu pomoci, aby nepáchali další kriminalitu.

## **DVO2 – Jaké jsou pohledy bývalých klientů na jejich možnou nápravu, na které pracovali v rámci PMS?**

Zde byly zaznamenány opět rozdílné pohledy klientů na možnost svojí nápravy. Názory klientů můžeme rozdělit do dvou protichůdných skupin. Podle první skupiny klientů jim PMS určitě pomohla v úsilí nepáchat další trestnou činnost. Tato pomoc spočívala jednak v celkové věcné podpoře ze strany pracovníků PMS (poskytování informací, ochota řešit jejich situaci), jednak v neméně důležité psychické podpoře. Tyto klienty celkově motivovala ke změně dosavadního způsobu života zejména skutečnost, že je někdo ochoten se jimi vůbec zabývat potom co spáchali nějaký trestný čin. Zároveň se u

těchto klientů objevovala zjevná obava z toho, co by nastalo po neplnění podmínek dohledu.

Druhá skupina klientů se naopak přikláněla k názoru, že pokud člověk sám nechce, soudem nařízená činnost PMS ho vlastně nijak konkrétně nemotivuje. V tomto případě jde o klienty, kterým je všechno jedno, tudíž pak pro ně PMS v žádném případě není hrozba ani motivace pro změnu asociálnosti svého života. Tito klienti se domnívali, že stejný názor s nimi sdílejí i mnozí další klienti, kteří jsou vystaveni resocializační práci PMS. Pohledy těchto klientů byly na konkrétní možnost nápravy prostředky PMS velmi skeptické, klienti prosazovali názor, že člověk si musí určité věci uvědomit sám. Alternativní trest, který zahrnuje povinnost zúčastňovat se resocializačních akcí PMS, pak tato skupina respondentů vnímá jako způsob vykonání trestu na svobodě, jako nepříjemnou povinnost, která je lepší než nepodmíněné odnětí svobody, rozhodně jej však nechce vnímat jako nějaký proces, který by je měl změnit či napravit.

Jak je patrné z výpovědí dotazovaných pracovníků, pracovníci služby to vidí obdobně. Možnost resocializace a motivace k nepokračování v trestné činnosti závisí hlavně na typu klienta, jelikož každý klient je motivován a nastaven ke změně rozdílně, a jeho celkovému přístupu k činnosti PMS.

### **DVO3 – Jaké jsou pohledy bývalých klientů na vnímání pomoci a kontroly při docházení do PMS?**

Jak je popsáno v teoretické části, probační dohled zajišťovaný PMS by měl obsahovat nejen kontrolu – přeci jen je třeba dohlížet na výkon trestu, byť alternativního, ale i odborné vedení a pomoc. Klienti v praxi opravdu tyto dvě protichůdné složky pocítovali a vnímali to jako správné. Nicméně u klientů převládal pocit, že působení PMS se více zaměřuje na složku podpory/pomoci.

Kontrole byli klienti podrobováni hlavně namátkovými testy na přítomnost návykových látek, kterou mají povinnost strpět. Klienti se taktéž cítili být kontrolováni v počátcích stanoveného dohledu, kdy se „museli hlásit“ na PMS třeba i každý měsíc. Vesměs však klienti přirovnávali PMS ke kterémukoliv jinému úřadu, což je v některých aspektech pozitivní, ale i negativní. Pozitivní je to v tom, že PMS jednoznačně nevnímají jako nějaký „strašák“, kam se bojí chodit a při návštěvě zažívají stres, ale jako místo, kde mohou otevřeně mluvit s pracovníky a řešit své problémy. Na druhou stranu PMS není

běžný úřad, kam si klienti přijdou vyřídit potřebné záležitosti. Měla by to být specifická instituce dohlížející na vedení řádného života klienta s důrazem na jeho resocializaci a motivaci k zanechání trestné činnosti, což tak bohužel někteří klienti vůbec nevnímají. Je s podivem, že klienti neuváděli jako kontrolu kontrolní návštěvy pracovníků u nich doma, které pracovníci musí jednou za čas provádět. To je možná dané tím, že návštěvy u klientů doma jsou předem ohlášeny, což může snižovat kontrolní efekt, přeci jen klient se na tuto kontrolu může připravit a snažit se zakrýt některé skutečnosti ve svém životě. Nicméně taková neohlášená návštěva by mohla ohrozit důvěrnost vztahu pracovník – klient a taktéž tento způsob kontrol by představoval pro pracovníky velkou časovou zátěž, jelikož nikde nestojí, že klient se musí zdržovat pouze ve svém bydlišti, tudíž spousta výjezdů by skončila bez úspěšného zastižení klienta. Osobně bych v tomto případě navrhovala nějaký kompromis, kdy by návštěva pracovníka byla sice neohlášená, ale byla by naplánovaná na určité časové období. Klient by mohl předložit možnosti, kdy se zdržuje doma, jaký má režim dne a pracovník by pak přizpůsobil kontrolu těmto skutečnostem, přičemž by si však s klientem konkrétní termín kontroly nedomlouval. Klient by pak musel vyvinout a ukázat určitou snahu a v daném období se zdržovat ve svém bydlišti.

S kontrolou souvisí probační plán dohledu, který klienti musí plnit a na nějž byli klienti také tázáni. Klienti tento plán považovali za vhodný, jelikož je to celkový přehled o jejich osobě. Pracovníci na začátku spolupráce klientovi ozřejmí potřebnost plánu, nutnost jeho plnění a taktéž důsledky plynoucí z nedodržování plánu. Tento plán se průběžně aktualizuje, zaznamenávají se tam veškeré změny o klientech, jsou tam stanoveny cíle, které musí klient plnit. Z výpovědí však vyplývá, že plán sice klienti respektují a považují ho za potřebný, ale vesměs je to pro ně pouze formalita, která k dohledu patří. Tudíž zde nebylo vidět, že by je nějakým způsobem plán opravdu motivoval, pokud není motivován klient sám. Zde chyba nemusí být jen na straně klienta a jeho vlastní motivace, ale možná plán není dobře vytvořen a dílčí cíle nejsou vhodně nastavené.

#### **DVO4 – Jakou „stopu“ v bývalých klientech zanechala spolupráce s PMS?**

Za dobu spolupráce s PMS tvrdí někteří respondenti, že se naučili něčemu novému, co konkrétně mohou využít ve svém dalším životě. Jednalo se na jedné straně zejména o naučení se postupům, jak běžně nekonfliktně fungovat mezi lidmi a co je třeba k tomu

všechno zařídit, na druhé straně se u některých vytvořilo svědomí tím, že si při dlouhodobém docházení do PMS klienti uvědomili určitou pokoru vůči druhým lidem a naučili se „stydět“ za své asociální či antisociální činy, což předtím třeba nikdy nepocíťovali. Tento nový pohled na život vnímají tito klienti velmi pozitivně a považují jej za základ znormálnění jejich dalšího života.

Druhá skupina klientů nezastávala názor, že se zde konkrétně něčemu naučila, spíš se znovu vracela ke zmiňované poskytované pomoci od pracovníků služby, znovu však zdůrazňovala, že nejvíce oceňovala dostupné informace a rozšířený přehled, za který vděčí PMS.

I když druhá zmiňovaná skupina klientů nebyla schopna takto jednoznačně kladně odpovědět, je velmi pozitivní, že má alespoň někdo pocit, že se naučil pro někoho možná triviálním věcem jako umět se stydět nebo normálně fungovat (ne však triviálním pro tyto klienty).

Celkově však žádný z klientů nemluvil o PMS negativně, co se týká práce místních pracovníků nebo její činnosti obecně. Dotazovaní klienti považovali PMS za dobrou službu, vůči níž měli povinnost, ale spíše pocíťovali, že se jim snažila pomáhat v nejrůznějších situacích. Dotazovaní po ukončení spolupráce s PMS měli shodný pocit, že se v průběhu výkonu alternativního trestu mohli na pracovníky vždy obrátit se svými problémy.

Pokud vezmeme v úvahu názory dotazovaných pracovníků, bylo evidentní, že podle pracovníků jejich působení na klienta v něm vždy zanechá určitou stopu. Jakou, to opět záleží na osobě klienta, co je ochoten přijímat, ale i na pracovníku, co je ochoten klientovi poskytovat a jakým způsobem. Vesměs však každý klient si z PMS něco odnáší. Více pak ten, který je aktivní a ke změně svého chování je motivován.

Klienti dostali prostor pro vyjádření konkrétních návrhů na nějaké zlepšení v rámci PMS. Většina klientů by na té spolupráci nic neměnila, klienti neměli žádné konkrétní návrhy, pouze jeden dotazovaný by uvítal rozšíření nabídky pracovního uplatnění pro osoby se záznamem v RT, což by bylo přínosem pro mnoho klientů se stejným problémem.

Z rozhovorů s pracovníky jsem cítila, že i oni by požadovali nějaké zlepšení. Téměř všichni pracovníci by si pochopitelně přáli, aby klienti nerecidivovali a do PMS se nevraceli. Fakt, že se klienti často vrací, považují pracovníci za celkem demotivující. Dále by ocenili lepší spolupráci se soudy, co se týče zohledňování stanoviska, které

PMS zpracovává u jednotlivých klientů. Třetím zmiňovaným faktem byla neexistence specifické zpětné vazby, která by pracovníku napověděla, z jakého důvodu u bývalých klientů došlo k opětovnému páchání kriminality.

Poněvadž rozhovory probíhaly těsně poté, co se z klientů stali klienti bývalí, zajímalo mě, zda by klienti uvítali nějakou následnou spolupráci. Stejná otázka pak byla položena i pracovníkům, zda jsou vůbec nějaké možnosti takovéto spolupráce v našich podmínkách, a co si o tom myslí. Co se týká klientů, dalo se předpokládat, že klienti se buď budou cítit již unaveni danými povinnostmi a navštěvováním instituce jakou je PMS a budou se domnívat, že jsou již plně resocializovaní (nebo naopak po žádné změně nebudou toužit) a jejich situace se nebude opakovat, anebo se naopak budou obávat toho, jak budou fungovat po ukončení dohledu, zda sami situaci zvládnou. Osobně jsem čekala více odpovědí, že by bývalí klienti takovou následnou službu ocenili. Dotazovaní by však už žádnou následnou spolupráci neuvítali, anebo možná v budoucnu ano, ale to by se ukázalo až s odstupem času. Stejný byl více méně i postoj pracovníků. V ČR žádná taková následná spolupráce zatím nefunguje, sami pracovníci si ani nedokážou představit, jak by fungovala a ani nemají dojem, že by se měly vytvářet podmínky k takovému vývoji. To celkem považuji za negativní zjištění s ohledem na zmiňovaný fakt, že se bývalí klienti často vrací s novou alternativou, tudíž by nejspíš nějaká následná spolupráce potenciálně snižující recidivu nebyla na škodu, a na zmínku, že po ukončení spolupráce oslovují PMS s žádostí o následnou poradu. Tento postoj pracovníci zdůvodňovali tak, že PMS pracuje na základě rozhodnutí soudu, tudíž pokud klient splnil podmínky výkonu alternativy, není zde žádný další způsob uvedený v zákoně, jak by se mohla PMS dále angažovat. Dle dotazovaných by tato spolupráce už musela být na dobrovolném rozhodnutí klienta. Pokud by však klient měl zájem svoje záležitosti s někým řešit dál, tak by zde měla být nějaká možnost. Pouze jedna pracovnice zmínila, že by možnost následné spolupráce byla vysoce vhodná, ovšem s tím, že by tuto spolupráci však nezajišťovala už PMS, ale jiné, zpravidla nestátní instituce. První vlašťovkou jsou tzv. probační domy, které v zahraničí fungují už delší dobu, a v ČR se tato možnost teprve pomalu testuje. Jak bylo z rozhovorů s pracovníky patrné, někteří bývalí klienti by nejspíš nějakou následnou spolupráci uvítali, jelikož občas se přijdou zeptat nebo zatelefonují o radu, jak mají postupovat. Pokud se jedná o věc, která souvisí s trestním řízením, poškozeným atd., PMS radu poskytne, pokud se jedná o záležitosti jiné, PMS odkáže na příslušné instituce, přičemž převážně jde o neziskové organizace. V tomto však ucelenou

„následnou péči“ spatřovat zatím nemůžeme, ale dle mého názoru vzhledem k postoji klientů i pracovníků to je zatím dostatečné.

**DVO5 – Jaké jsou názory pracovníků střediska na to, jak jejich bývalí klienti vnímají spolupráci se službou a jak svou snahu vnímají oni sami?**

Pro pracovníky bylo těžké na toto jednoznačně odpovědět, netroufli si přímo tvrdit, zda bývalí klienti mají pozitivní či negativní pohledy, ale podle svých zkušeností se přikláněli k tomu, že převládají spíše pohledy pozitivní. Obecně pracovníci zaznamenávají jak pozitivní, tak negativní ohlasy. Tyto negace však většinou nejsou adresovány přímo na činnosti a přístup pracovníků, ale klienti spíše bývají celkově rozladěni rozhodnutím soudu a svou situací.

Pouze jedna dotazovaná zastávala skeptický názor, že spíše pohledy klientů jsou negativní, jelikož to vnímají stále jako povinnost a kontrolu, pokud nebudou plnit podmínky, bude následovat sankce.

Pohledy bývalých klientů záleží na typu klienta, jak je motivován, jak chce řešit svou situaci. S tím také souvisí, jaké mají pracovníci záměry při práci s klientem. Podle poloviny dotazovaných pracovníků jsou určité ideály při této náročné práci potřeba, v praxi se pak ale stejně vychází spíše z aktuálních možností, tzv. nastavení klienta a hlavně jeho motivace. Motivace klienta se pozná hned během prvních schůzek, padesát procent klientů je motivovaných, padesát procent není, přičemž těch hodně motivovaných klientů je minimum. Pracovníci se snaží o změnu zmiňovaného nastavení klienta cílenou motivací. Pak jde o to, jak dokáže pracovník klienta motivovat, motivace probíhá pomocí komunikačních dovedností, kdy klientovi vysvětluje pozitiva a hlavně negativa, pokud nebude spolupracovat. U většiny pracovníků převládal názor, že pokud se pracuje s klienty již ve vykonávacím řízení, tito klienti jsou méně motivovaní, než klienti nacházející se v řízení přípravném. Z toho vyplývá, že pokud již klient zná rozhodnutí soudu a je mu uložena nějaká alternativní trest, jeho motivace ke snaze věci změnit je obecně nižší než u klienta, který ví, že svou snahou v přípravném řízení, co se týká náhrady škody, mediace, může do jisté míry ovlivnit rozhodnutí soudu a tím pro sebe získat výhodnější podmínky v tom, jaká bude reakce na jím spáchaný trestný čin.

Další skupina dotazovaných si naopak žádné představy o klientech nedělá, jelikož čeká až na kontakt s klientem, z něhož bude patrná již zmiňovaná motivace. Klient mohl

projít různými situacemi, které předcházely páchaní trestné činnosti, následně tato činnost vyvolala určitou odezvu a přinesla s sebou rozmanité problémy. Často se stává, že klient svojí situaci nerozumí a neorientuje se v ní. Proto je zaznamenán převládající názor mezi pracovníky, že je důležité počáteční zorientování klienta v jeho nastalé situaci po zahájení spolupráce, než nějaké konkrétní záměry pracovníků, například že se klient změní v krátkém čase.

Taktéž bylo zaznamenáno, že někdy před zahájením spolupráce s klientem mohou pracovníkům vytanout na mysli ne ideály řešení situace, ale stereotypy svázané s určitými typy osobností či životními situacemi, které je však potřeba pro zvolení správného postupu zacházení s klientem důsledně reflektovat a případně reformulovat tak, aby nedošlo k onálepkování klienta a jeho případné stigmatizaci.

Všichni mnou interviewovaní pracovníci si myslí, že jejich snaha v rámci práce v PMS má určitý pozitivní smysl. Každý však tento smysl cítí poněkud někde jinde, klade důraz na jiné aspekty, a to podle svého užšího zaměření. V obecné rovině se pak pracovníci shodují na tom, že má smysl zabývat se trestnou činností lidí, resocializačně pracovat s pachateli trestných činů, a že většině klientů lze opravdu pomoci hlavně v tom, aby v budoucnosti nepáchali další - zejména závažnější - trestnou činnost. Největším úspěchem je pak to, když klienti nerecidivují. Pokud to však porovnáme s odpověďmi klientů, někteří klienti se domnívají, že činnost PMS k nepáchání další kriminality nemotivuje. Je ovšem otázka, zda tento fakt mohou klienti odpovědně posoudit, zda rozhodnutí nepáchat nadále trestnou činnost nepřisuzují mylně pouze sobě a ne sofistikovaně vedené často nenápadné resocializační práci pracovníků PMS.

Dále potom jednotliví pracovníci považují za nejvíce smysluplné pracovat s mladistvými klienty, kteří mají vzhledem k nízkému věku a utváření osobnosti největší potenciál změnit své chování, dělat parolovou činnost s vězni žádajícími o podmíněčné propuštění. To, co klienti oceňují na činnosti PMS, je velmi individuální. Zde názory pracovníků potvrzují výpovědi klientů. Záleží na typu klienta. Někteří klienti to vnímají pouze jako poslední možnost před VTOS, tudíž ke konzultacím přistupují pasivně, jiní se aktivně podílí na řešení své situace, přijímají rady v různých oblastech svých problémů. Pracovníci dále správně usuzovali, že klienti oceňují, pokud jim pomáhají právě v řešení jejich záležitostí – pomáhají s právními úkony, exekucemi, v komunikaci se soudy a poškozenými. Pokud však pracovníci vyžadují plnění stanovených podmínek, tak to už klienti většinou vnímají jako nepříjemnou kontrolu. Klienty by



měly motivovat dobře zvolené, adekvátní dílčí cíle, přičemž, pokud se jim je podaří plnit, pracují na změně a oceňují to.

#### **DVO6 – Jakou mají pracovníci PMS při své práci možnost zpětné vazby?**

Zpětná vazba pro pracovníky vykonávající takto náročnou profesi, je velmi potřebná. Pracovníci musí mít přehled o tom, jak je jejich snaha úspěšná a jak je ceněna.

Pracovníci mají dvě možnosti zpětné vazby své práce. Prvním typem je zpětná vazba průběžná, kdy se hodnotí dílčí cíle a průběžná spolupráce pracovníka a klienta, druhým typem je zpětná vazba, když končí kontakt klienta s PMS. Dostatečná zpětná vazba pro pracovníky je v podstatě to, když se klient u soudu osvědčil a nerecidivuje. Negativní zpětná vazba přichází celkem rychle, pokud člověk recidivuje, PMS se to dozví od Policie ČR a ten klient se pak vrací. Zde však pracovníci nedokážou zhodnotit, zda je to chyba jejich, souhra okolností a klientových možností nebo i chyba státu, který neposkytuje finance na zajištění dostatečné péče pro tuto cílovou skupinu nebo není schopen nastavit fungující systém prevence kriminality. Nejvíce pracovníci ocení neformální zpětnou vazbu v podobě „přátelské“ návštěvy u nich na pracovišti, kdy bývalý klient má zájem přijít říct pracovníkovi, že se mu daří dobře, a že nemá žádné další problémy.

Pokud jsem s pracovníky hovořila o zpětné vazbě, zajímalo mě obecně i to, jak v PMS probíhá evaluace výsledků jejich práce. PMS má zpracované dva způsoby evaluace výsledků. Jde o kvantitativní evaluaci, což jsou statistiky a evaluaci kvalitativní, kdy se monitorují zprávy, které pracovníci posílají na příslušný soud. Toto nastavení evaluací prý není špatné, jelikož samotné vymyšlení vhodného způsobu evaluace v této oblasti je komplikované. Nicméně hodnocení jejich práce čistě podle statistiky se zdá pracovníkům nevypovídající, zavádějící a zkresluje to výsledky jejich práce.

Taktéž kvalitativní forma evaluace není špatná. Slouží spíš managementu pro hodnocení kvality služby než pro pracovníky. Pro pracovníky je nejvíce přínosná již zmiňovaná neformální vazba přímo od bývalých klientů, jelikož pracovníkům chybí nějaká zpětná vazba přímo úspěšnosti, kdy se ten bývalý klient znova vrací a proč. Pracovníci by tento typ evaluace uvítali, ale sami neměli žádný konkrétní návrh, jak by taková evaluace měla být koncipována. Možná by však stálo za úvahu vytvoření nějakého rámcového evaluačního rozhovoru, který by byl veden s bývalými klienty, kteří recidivovali.

Rozhovor by se zaměřil právě na to, co klienti považovali v minulé spolupráci za přínosné, co jim pomohlo a co se v jejich životě přihodilo, že se situace opakovala. Tak by měl pracovník přehled, co v řešení situace „zabíralo“, co nikoliv, a taktéž na co si dát pozor a na co se zaměřit v následující spolupráci.

S takto specifickou prací se zajisté vážou nějaké pochyby pracovníků o jejich snaze. Každý pracovník vnímal pochyby o své pracovní snaze jinde. Pracovníci se shodovali na tom, že nějaká snaha vždy musí být, a že mají pochyby ne přímo o této snaze, jako spíš o některých postupech a neproveditelných požadavcích vedení. Jedna pracovnice zaznamenávala však výrazné pochyby o své práci, pokud klienti recidivují a opakovaně se do PMS vrací. S pochybami o snaze pracovníků zajisté souvisí možné pocity vyhoření, které mohou u pracovníků s postupem času nastat. Pracovníci PMS v Nymburce zatím žádné pocity vyhoření nemají, což je značně pozitivní při počtech rozličných případů, zaznamenaných pochybách a faktu, že někteří pracovníci na středisku pracují již několik let. Na středisku jako úspěšná prevence vyhoření probíhá pravidelná supervize a taktéž vztahy na pracovišti jsou fungující.

## **16 Limity výzkumné sondy**

Při provádění a následném zpracování výzkumu jsem si byla vědoma několika limitů, které s sebou provedený výzkum nese. V první řadě je to nemožnost generalizace na širší populaci, se kterou se u takto provedených rozhovorů v rámci kvalitativní výzkumné strategie musí počítat. To znamená, že výsledky výzkumu nám vypovídají pouze o úzce vymezené cílové skupině klientů a pracovníků střediska PMS Nymburk. A taktéž v rámci bývalých klientů to není vypovídající o všech klientech, nýbrž vzhledem k dostupnému výzkumnému vzorku pouze o bývalých klientech, kteří byli v minulosti podmíněčně odsouzeni s dohledem a podmíněčně propuštěni z VTOS s dohledem, tyto dohledy splnili a úspěšně spolupráci s PMS ukončili. Zde je nutné ještě podotknout, že výzkum byl zaměřen na klienty, kteří plnili stanovené podmínky a plán dohledu a ukončili spolupráci s PMS úspěšně. U neúspěšných klientů by zajisté názory na činnost PMS a potažmo tedy na sociální práci v trestní justici mohly být naprosto odlišné.

Taktéž je třeba si uvědomit, že PMS pracuje s dospělými pachateli, mladistvými pachateli a dětmi, kteří spáchali čin jinak trestný v rámci probace a mediace. Předložené

empirické šetření však pojednává pouze o dospělých pachatelích, kterým v rámci probace PMS zajišťovala výkon dohledu.

Dále bych chtěla podotknout, že i když tématem diplomové práce jsou primárně pohledy klientů na sociální práci v trestní justici, byly zařazeny i rozhovory s pracovníky z důvodu menšího vzorku klientů.

Rozhovory s klienty byly realizovány po závěrečné ukončovací schůzce s PMS. Bylo by taktéž zajímavé zrealizovat rozhovory s odstupem delší doby, to však vzhledem ke specifickým výzkumného vzorku v rámci školní diplomové práce možné nebylo, pokud by se pak nejednalo o nějaký zamýšlený delší či dokonce longituální výzkum. Podstatným problémem, se kterým jsem se setkala v počátku výzkumu, byla ochrana osobních údajů. Nebylo tedy možné, aby mi PMS poskytla kontakty na bývalé klienty, které bych mohla potenciálně oslovit, proto jsem nakonec musela zvolit tuto metodu sběru údajů.

## **17 Dodatek**

Ačkoliv zkoumaný vzorek nebyl příliš rozsáhlý, můžeme z provedených rozhovorů vyčíst některé společné, jiné protichůdné tendence v názorech dotazovaných. Dotazovanými byli jak bývalí klienti, tak pracovníci PMS v Nymburce, je zde tedy možnost zhodnotit pohledy na věc z obou stran a tyto pohledy vidět v souvislostech či je porovnat.

Z výzkumu je vidět, že vesměs převládají pozitivní pohledy na činnost PMS a tedy na sociální práci v trestní justici, nelze to však tvrdit plošně.

Každý klient je individualita, specifická osobnost a každý klient odpovídal na otázky svým způsobem. Tento způsob byl ovlivněn klientovými zkušenostmi, jeho situací a minulostí. Jelikož téměř všichni zkoumaní bývalí klienti měli již v minulosti zkušenosti s VTOS, tato zkušenost se významně projevovala v jejich odpovědích a pohledech na věc. Bylo by zajímavé v příštím výzkumu natrefit na vzorek klientů, kteří za sebou nemají tuto zkušenost, a porovnat to s těmito odpověďmi.

Taktéž bylo vidět, jak pohledy na službu může ovlivňovat zkušenost s drogovou závislostí. Bývalá klientka (v minulosti závislá na drogách) měla zajímavé názory na vnímání přínosnosti služby, jelikož přiznala, že když byla drogově závislá, nic ji

nezajímalo a ani dřív by nemohla hodnotit objektivně tuto službu, protože od ní vlastně nic nechtěla a podmínky neplnila, myslela pouze na drogu.

Z výzkumu vyplývá, jaké jsou pohledy bývalých klientů na PMS, záleží nejvíce na typu klienta a jak to má sám klient nastavené. Pokud je klient motivovaný, uvědomuje si, co spáchal, a chce pracovat na nápravě, pak převládají pozitivní pohledy a ocenění práce i snahy pracovníků. I v těchto případech však klienti nebyli stoprocentně přesvědčeni, zda a jak konkrétně jim PMS pomáhá, v čem je pro ně přínosná.

V opačném případě, kdy klienti nejsou motivováni k nápravě, vnímají PMS pouze jako „poslední záchytný bod před vězením“, budou mít klienti nejspíš pocit, že jsou kontrolováni a nic jiného jim PMS nepřináší.

Pohledy pracovníků na situaci „zevnitř“ v něčem potvrzují výpovědi bývalých klientů, v něčem se výpovědi respondentů rozcházejí. Troufám si tvrdit, že i rozhovory s pracovníky byly přínosem pro nástin toho, jak bývalí klienti vnímají sociální práci v trestní justici, ale i toho, jak některé aspekty sociální práce v trestní justici reflektují pracovníci služby.

## 18 Závěr

Předložená diplomová práce se zabývala tématem Retrospektivní pohled bývalých klientů PMS na sociální práci v trestní justici. Hlavním cílem práce bylo dospět k zodpovězení výzkumné otázky, jaké jsou retrospektivní pohledy bývalých klientů střediska Probační a mediační služby ČR v Nymburce na sociální práci v trestní justici. Cíle bylo dosahováno pomocí kvalitativní strategie s použitím zaměřených interview. Byl vytvořen scénář polostrukturovaného rozhovoru a odpovědi dotazovaných byly zaznamenány do záznamových archů. Výzkumný vzorek tvořili bývalí klienti PMS Nymburk i místní pracovníci.

Z provedené výzkumné sondy vyplývá, že nelze jednoznačně odpovědět, zda jsou pohledy bývalých klientů PMS ČR v Nymburce na sociální práci v trestní justici pozitivní či negativní. Obecně převládají pozitivní pohledy, pokud se hodnotila činnost služby a přístup pracovníků. Podrobněji však musíme hodnotit výsledky výzkumu s ohledem na jednotlivé typy klientů PMS, jelikož pohledy na věc se liší a názory klientů jsou individuální. Vesměs záleží dost na tom, jak má klient sám nastaven přístup k činnosti PMS.

Co se týká přínosnosti služby, z provedeného šetření je vidět, že jednoznačná odpověď na otázku, zda byla činnost PMS a potažmo i sociální práce v trestní justici pro klienty přínosná, je značně obtížná a závisí na mnoha subjektivních i objektivních okolnostech, které se pojí k osobnosti klienta. Zdá se, že nejčastěji je tak přínos – dle sdělení klientů spatřován v ochotě pracovníků pomoci řešit klientům potřebné záležitosti a nabízet jim celkovou podporu, pracovníci PMS jej pak především spatřují ve smyslu zabývat se trestnou činností klientů a resocializačně pracovat s pachateli trestných činů, přičemž si pracovníci myslí, že většině klientů lze opravdu pomoci, aby nepáchali další kriminalitu.

Pohledy bývalých klientů na možnost své nápravy při spolupráci s PMS byly také odlišné. Opět někteří klienti si byli vědomi, že PMS jim byla nápomocna v tom, aby nepáchali další trestnou činnost a to tím, že se jim dostávalo celkové podpory od pracovníků - jak věcné, tak neméně důležité podpory psychické. Negativně ladění respondenti byli skeptičtí k tomu, že by jim konkrétně PMS pomohla nebo je motivovala nepáchat trestnou činnost. Zde bych podotkla, že opět záleží na nastavení přístupu klienta k činnosti PMS a obecně ke své nápravě. Podle klientů si toto každý

pachatel musí uvědomit sám. Alternativní trest pak tato skupina respondentů vnímá jako způsob vykonání trestu na svobodě, jako nepříjemnou povinnost, která je lepší než nepodmíněné odnětí svobody, rozhodně jej však nechce vnímat jako nějaký proces, který by je měl změnit či napravit.

Bývalí klienti při docházení do PMS pociťovali, že jsou podporováni pracovníky, ale i do určité míry kontrolováni, což považovali za potřebné a logické vzhledem k jejich alternativnímu trestu. U klientů převládal pocit, že působení PMS se více zaměřuje na složku pomoci/podpory.

V rámci pohledů bývalých klientů na PMS mi přišlo vhodné zkoumat i to, co si klienti z této spolupráce odnesli. Někteří klienti tvrdili, že se za dobu spolupráce s PMS naučili něčemu novému, co je využitelné v dalším životě. Zaznělo překvapivě, že se klienti naučili například nekonfliktně fungovat mezi lidmi nebo také, že si uvědomili určité skutečnosti a začali se stydět za své asociální či antisociální činy. Negativně laděná skupina respondentů konstatovala, že nemá pocit, že by se konkrétně něčemu naučila, ale konstatovala, že se jí díky práci pracovníků rozšířil celkový rozhled.

Poněvadž klienti o PMS v podstatě nemluvili negativně, nejspíš by na spolupráci nic neměnili, neměli ani žádné konkrétní návrhy, co je třeba zlepšit. Z toho plyne, že s touto službou byli celkem spokojeni. Pouze jeden dotazovaný by uvítal v budoucnu širší možnosti nabídek pracovních míst pro lidi se záznamem v RT.

Taktéž bylo zjištěno, že pokud by existovala možnost nějaké následné spolupráce po ukončení kontaktu v PMS, dotazovaní by o ni neměli zájem. Na druhou stranu by však ocenili, kdyby jim v případě potřeby mohla být poskytnuta nějaká rada. To vyplývá i z rozhovorů s pracovníky, kteří sdělili, že žádná taková následná práce s klientem v ČR neexistuje a bylo vidět, že ani nemají dojem, že by se měly vytvářet podmínky k takovému vývoji. Toto by mělo být považováno za negativní zjištění, s ohledem na sdělení pracovníků, kteří také uváděli, že se občas klienti po ukončení kontaktu s PMS na středisko vrací a žádají o určitou poradu.

Z pohledu pracovníků je jasné, že se setkávají s pozitivními i negativními ohlasy na PMS, převládají však spíše ty pozitivní pohledy, ale opět je zde zdůrazňována individualita každého klienta a jeho případu. Obecně pohledy bývalých klientů záleží právě na typu klienta a jeho motivaci k řešení své situace.

Sociální práce v trestní justici je specifickou profesí, kde pracovník vyvíjí resocializační snahu a ne vždy má tato snaha pozitivní účinek. Mohou se tedy objevit nějaké pochyby,

které pracovník vnímá. Pracovníci PMS Nymburk však nepocítují časté pochyby přímo o své práci nebo snaze, ale spíše pochybují o jednotlivých daných postupech a požadavcích vedení. Je pozitivní, že pracovníci místní PMS nepodléhají pocitům vyhoření.

Aby pracovníci měli přehled, zda je jejich práce přínosná, tudíž i do jaké míry je přínosná pro jejich klienty, potřebují nějakou zpětnou vazbu. Pracovníkům se v procesu práce s klientem dostává jak zpětná vazba průběžná, tak zpětná vazba na konci spolupráce. Nejdůležitější je pro ně ve finále zpětná vazba neformální, kdy je klient sám od sebe přijde navštívit do PMS a neformálně se osvědčí, že po ukončení spolupráce nemá žádné problémy. Pro pracovníky by taktéž byla užitečná zpětná vazba v případě, pokud se klient opakovaně vrací a pracovník neví, proč tomu tak je. Pracovníkům zde zatím taková zpětná vazba chybí.

Přestože bývalí klienti neměli v podstatě žádné znatelné výtky ke zlepšení fungování PMS, zaznamenala jsem v rozhovorech několik záležitostí (i když to nezaznělo plošně od všech klientů), nad kterými by stálo se do budoucna zamyslet. Jak je patrné z výsledků šetření, někteří klienti si myslí, že PMS v žádném případě není žádná hrozba ani motivace pro změnu asociálnosti života klienta. Pokud je tedy člověk pasivní, stačí si konzultace formálně „odsedět“. Zde si pokládám otázku, zda je dobré, aby si toto mysleli někteří klienti, když PMS má být autoritativní institucí v zajištění alternativních trestů, která má poskytovat sice odborné vedení a pomoc klientovi, ale taky má klienta kontrolovat, aby vedl řádný život, a motivovat ho, aby neinklinoval k recidivě. Potom vidíme, že tento cíl PMS u některých klientů není schopná splnit. Možná by však stálo za úvahu, u kterých klientů toto není schopná plnit a hlavně proč, případně jak to změnit.

K dalšímu zkoumání bych vzhledem k úzkému zaměření zkoumaného vzorku tohoto výzkumu doporučila rozšíření výzkumného vzorku nejen na institut dohledů, ale i na další agendy odborných činností PMS, anebo naopak vhodné pro srovnání by bylo zaměřit se pouze na mladistvé klienty nebo na klienty navštěvující PMS v přípravném řízení.

## 19 Seznam použité literatury

### Knižní zdroje:

ČÁDOVÁ, Jitka. Trest domácího vězení. In: ŠTERN, Pavel, Lenka OUŘEDNÍČKOVÁ a Dagmar DOUBRAVOVÁ. *Probace a mediace: možnosti řešení trestných činů*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010, s. 149-160. ISBN 978-80-7367-757-2.

DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum, 2011, 372 s. ISBN 978-80-246-1966-8.

FRYŠTÁK, Marek, Jan PROVAZNÍK a Eva ŽATECKÁ. *Trestní právo hmotné: obecná část*. 1. vyd. Ostrava: Key Publishing, 2014, 191 s. Právo (Key Publishing). ISBN 9788074182211.

GABURA, Ján a Jana PRUŽINSKÁ. *Poradenský proces*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995, 147 s. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 9. ISBN 8085850109.

GLAESER, Bernd. Mediace mezi poškozeným a obviněným. In: *Mezinárodní diskusní fórum: Poslání a organizační struktura probační a mediační služby*. Praha: redakce časopisu české vězeňství, 1999.

HAVRÁNKOVÁ, Olga. Případová práce. In: MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, s. 67-81. ISBN 80-7178-548-2.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.

KOPOLDOVÁ, Bedřiška. První české zkušenosti s narovnáním mezi pachatelem a obětí. In: MATOUŠEK, Oldřich. *Práce s rizikovou mládeží: projekt LATA a další alternativy věznění mládeže*. 1. vyd. Praha: Portál, 1996, s. 52-55. ISBN 80-7178-064-2.

KRACÍK, Martin. Mediační činnosti. In: ŠTERN, Pavel, Lenka OUŘEDNÍČKOVÁ a Dagmar DOUBRAVOVÁ. *Probace a mediace: možnosti řešení trestných činů*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010, s. 39-70. ISBN 978-80-7367-757-2.

KRACÍK, Martin. Probační činnosti. In: ŠTERN, Pavel, Lenka OUŘEDNÍČKOVÁ a Dagmar DOUBRAVOVÁ. *Probace a mediace: možnosti řešení trestných činů*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010, s. 71-89. ISBN 978-80-7367-757-2.

KRACÍK, Martin. Restorativní justice a její programy. In: ŠTERN, Pavel, Lenka OUŘEDNÍČKOVÁ a Dagmar DOUBRAVOVÁ. *Probace a mediace: možnosti řešení trestných činů*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010, s. 29-36. ISBN 978-80-7367-757-2.

KVĚTENSKÁ, Daniela. Moc a pomoc v pomáhajících profesích. In: JANEBOVÁ, Radka, Miroslav KAPPL a Martin SMUTEK. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008, s. 112-115. ISBN 978-80-7041-118-6.

MATOUŠEK, Oldřich. *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Editor Alois Křišťan. Praha: Portál, 2013, 570 s. ISBN 978-80-262-0366-7.



MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 287 s. ISBN 8071785490.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 309 s. ISBN 80-7178-473-7.

MATOUŠKOVÁ, Andrea. Parole. In: ŠTERN, Pavel, Lenka OUŘEDNÍČKOVÁ a Dagmar DOUBRAVOVÁ. *Probace a mediace: možnosti řešení trestných činů*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010, s. 102-123. ISBN 978-80-7367-757-2.

NERUDOVÁ, Marcela. Práce s mladistvými a nezletilými. In: ŠTERN, Pavel, Lenka OUŘEDNÍČKOVÁ a Dagmar DOUBRAVOVÁ. *Probace a mediace: možnosti řešení trestných činů*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010, s. 130-147. ISBN 978-80-7367-757-2.

RUNCAN, Patricia Luciana. *Case management in social work*. Timișoara: Editura Didactică și Pedagogică, 2013. ISBN 9789733034957.

ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994, 75 s. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 5. ISBN 8085850001.

SIPORIN, Max. *Introduction to social work practice*. New York: Macmillan, [1975], xii, 468 p. ISBN 0024108502.

SMUTKOVÁ, Lucie a Martin SMUTEK. Uplatňování moci řadových probačních úředníků při realizaci institutů probace a mediace. In: JANEBOVÁ, Radka, Miroslav KAPPL a Martin SMUTEK. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008, s. 214-228. ISBN 978-80-7041-118-6.

SURYNEK, Alois, Eva KAŠPAROVÁ a Růžena KOMÁRKOVÁ. *Základy sociologického výzkumu* [online]. 1. vyd. Praha: Management Press, 2001, 160 s. ISBN 80-7261-038-4.

ŠTERN, Pavel. Předmluva. In: ZEHR, Howard. *Úvod do restorativní justice*. Praha: SPJ, 2003, s. 3. ISBN 80-902998-1-4.

TALANDOVÁ, Jaroslava. Obecně prospěšné práce. In: ŠTERN, Pavel, Lenka OUŘEDNÍČKOVÁ a Dagmar DOUBRAVOVÁ. *Probace a mediace: možnosti řešení trestných činů*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010, s. 89-102. ISBN 978-80-7367-757-2.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 2., v Sociologickém nakl. vyd. 1. Praha: Sociologické nakl., 1999, 128 p. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 20. ISBN 80-858-5069-9.

VÁLKOVÁ, Helena a Josef KUČHTA. *Základy kriminologie a trestní politiky*. 2. vyd. Praha: C.H. Beck, 2012, 636 s. Beckovy mezioborové učebnice. ISBN 9788074004292.

VĚTROVEC, Vladislav. *Zákon o mediaci a probaci: komentář*. Praha: Eurolex Bohemia, 2002, 115 p. ISBN 8086432327.

ZEHR, Howard. *Úvod do restorativní justice*. Praha: Sdružení pro probaci a mediaci v justici, 2003. ISBN 8090299814.

## Internetové zdroje:

AUEROVÁ, Jaroslava. Role Probační a mediační služby ČR v rámci prevence kriminality. *Kraj Vysočina* [online]. 2011 [cit. 2015-07-21]. Dostupné z: <http://www.kr-vysocina.cz/prezentace-k-seminari-primarni-prevence-a-probacni-a-mediacni-sluzba-cr/ds-301731#search>

BRAITHWAITE. *Restorative Justice and Responsive Regulation* [online]. Oxford University Press, 2001 [cit. 2015-03-20]. ISBN 9780195136395. Dostupné z: <http://site.ebrary.com/lib/cuni/detail.action?docID=10084755>

Česká republika. Zákon o obětech trestných činů. In: 45/2013 Sb., 20. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2013-45>

Česká republika. Zákon o probaci a mediaci. In: 257/2000 Sb., 74. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-257>

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky. *Sociální revue* [online]. Společnost sociálních pracovníků, 1995 [cit. 2015-03-22]. Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky>

Obecně prospěšné práce. *Probační a mediační služba ČR* [online]. 2002-2015 [cit. 2015-02-23]. Dostupné z: <https://www.pmscr.cz/obecne-prospesne-prace/>

Parole. *Probační a mediační služba ČR* [online]. 2002-2015 [cit. 2015-02-23]. Dostupné z: <https://www.pmscr.cz/parole-dohled-nad-podminene-propustenymi/>

Poslání a cíle Probační a mediační služby. *Probační a mediační služba České republiky* [online]. [cit. 2015-02-18]. Dostupné z: <https://www.pmscr.cz/poslani-a-cile/>

Racionalizace. *Co je co* [online]. 2006 [cit. 2015-07-17]. Dostupné z: [http://www.cojeco.cz/index.php?id\\_desc=78981&s\\_lang=2&detail=1&title=racionalizace](http://www.cojeco.cz/index.php?id_desc=78981&s_lang=2&detail=1&title=racionalizace)

RÍDLOVÁ, Renáta. *Prostor pro realizaci restorativního přístupu v Probační a mediační službě ČR*. Brno, 2014. Dostupné z: [http://is.muni.cz/th/86852/fss\\_d\\_b1/Disertace\\_Ridlova\\_Final\\_verze.pdf](http://is.muni.cz/th/86852/fss_d_b1/Disertace_Ridlova_Final_verze.pdf). Disertační práce. Masarykova Univerzita. Vedoucí práce prof. PhDr. Libor Musil, CSc.

Trest domácího vězení. *Probační a mediační služba ČR* [online]. 2002-2015 [cit. 2015-02-24]. Dostupné z: <https://www.pmscr.cz/trest-domaciho-vezeni/>

Zákaz vstupu na sportovní, kulturní a jiné společenské akce. *Probační a mediační služba ČR* [online]. 2002-2015 [cit. 2015-02-25]. Dostupné z: <https://www.pmscr.cz/trest-zakazu-vstupu/>

## 20 Příloha

### 20.1 Záznamový arch polostrukturovaného rozhovoru – Bývalí klienti PMS Nymburk

1.) Povězte mi něco o spolupráci s PMS, jak to probíhalo, popište mi svými slovy, co jste zde dělali?

2.) Vnímáte zpětně docházení do PMS jako přínosné, domníváte se, že Vám PMS pomohla?

ANO: Pokud ANO – v čem se Vám to zdá přínosné a v čem Vám konkrétně PMS pomohla?

NE: Pokud NE – z čeho soudíte, že Vám to nic nepřineslo?

3.) Pomohla Vám PMS zorientovat se ve Vaší tehdejší životní situaci, která vyústila v trestní řízení?

ANO: Pokud ano, jak konkrétně?

NE: Pokud ne, proč si to tak myslíte?

4.) Máte pocit, že jste se v průběhu konzultací v PMS něco naučil, případně, že jste si během té doby uvědomil něco důležitého?

ANO: Pokud ano, co je to konkrétně – co jste poté následně mohl využít?

NE: Pokud ne, proč si myslíte, že jste se nic nenaučil?

5.) Myslíte si, že nějaké konzultace v PMS se Vám zdály být zbytečné nebo dokonce nepříjemné?

ANO: Pokud ano, co konkrétně?

6.) Měl jste v průběhu navštěvování PMS zájem, aby Vám PMS napomohla s:

- Obnovou Vašich rodinných vazeb/vztahů, které mohly být poškozeny Vaší nevhodnou činností?

ANO: Pokud ano, jak toto probíhalo?

NE:

- neměl jsem zájem
- měl jsem zájem, ale PMS mi nepomohla – v tomto případě proč si myslíte, že je tomu tak?

- S napravením škody způsobené Vaším jednáním/napravením vztahu s poškozeným?

ANO: Pokud ano, jak se toto konkrétně dělo?

NE:

- neměl jsem zájem
- měl jsem zájem, ale PMS mi nepomohla – v tomto případě proč si myslíte, že je tomu tak?

- S řešením aktuální pracovní situace?

ANO: Pokud ano, jakým způsobem jste s pomocí PMS řešil svou pracovní situaci?

NE:

- neměl jsem zájem řešit tuto situaci
- měl jsem zájem, ale PMS mi nepomohla – v tomto případě proč si myslíte, že Vám PMS nepomohla?

7.) Pociťoval jste při docházení do PMS, že jste spíš podporován či kontrolován, v jakých situacích?

ANO: Pokud ano, jaké konkrétní situace můžete zmínit?

8.) Co si myslíte o probačním plánu dohledu, na kterém jste s PMS dlouhodobě spolupracoval?

9.) Myslíte si, že Vám PMS pomohla/probudila zájem nadále nepáchat nedovolenou činnost?

ANO: Pokud ano, jakým konkrétním způsobem a co na tom mělo největší zásluhu?

NE: Pokud ne, proč si myslíte, že Vám v tomto nepomohla?

10.) Je něco, co opravdu oceňujete/vážíte si na činnosti PMS?

ANO: Pokud ano, co to tedy je?

NE: Pokud ne, co Vám tedy na tom vadilo, co se Vám nelíbilo, případně, co je tedy potřeba zlepšit?

11.) Uvítal byste například nějakou „následnou spolupráci“ s nějakou institucí po ukončení spolupráce s PMS?

ANO: Pokud ano, uveďte konkrétní představu.

12.) Pokud byste měl shrnout naše dnešní povídání, co jste si ze spolupráce s PMS odnesl? Co byste k tomu chtěl ještě dodat, zmínit, můžete vyjádřit svůj názor...

Doplňující otázky:

Pohlaví:

Věk:

Vzdělání:

## 20.2 Záznamový arch polostrukturovaného rozhovoru – Probační pracovníci PMS Nymburk

- 1.) Jaké si myslíte, že jsou pohledy bývalých klientů na sociální práci v trestní justici a na spolupráci s PMS?
- 2.) S jakými idejemi jdete do „přestavby“ klienta poté, co s ním zahájíte spolupráci?
- 3.) Co si myslíte o své práci? V čem si myslíte, že má Vaše práce největší smysl?
- 4.) Co si myslíte z Vaší zkušenosti, že sami nejvíce oceňují v rámci PMS bývalí klienti a co jim nejvíce pomáhá?
- 5.) Máte nějakou zpětnou vazbu, zda je práce v rámci PMS úspěšná?
- 6.) Zaznamenali jste již nějaké pochyby o Vaší snaze v rámci činnosti PMS?  
ANO: Pokud ano, v čem tyto pochyby spočívají?  
NE:
- 7.) Vaše práce je velmi specifická a náročná, zažíváte někdy Vy nebo vaši kolegové pocity vyhoření?  
ANO: Pokud ano, co to ovlivňuje? Jak se u Vás na středisku proti tomuto bojuje?  
NE:
- 8.) Jakým způsobem se provádí evaluace výsledků PMS?
- 9.) Jakým způsobem si myslíte, že by se provádět měla?
- 10.) Jakým způsobem se nyní pracuje v našem systému s bývalými klienty PMS, je zde možnost nějaké „následné spolupráce“?
- 11.) Jakým způsobem by se podle Vás dalo či mělo pracovat následně s bývalými klienty?

### Doplňující otázky:

Délka výkonu probačního úředníka PMS:

Agenda:

Dosažené vzdělání

Pohlaví:

Věk: