

# **Komunikace s obětí domácího a sexuálního násilí**

Mgr. Tereza Rossmannová  
Persefona, z.s.



- Dvojice
- Nakreslete portrét souseda, pak si povídejte a doplňte (20 min.):

*K očím = na co se rád/a dívá, co rád/a vidí*

*K uším = co rád/a poslouchá, slyší*

*K ústům = co rád/a říká*

*K nosu = co rád/a cítí, k čemu si rád/a přivoní*

*K čelu = co rád/a dělá*

*K vlasům = co umí*

# Komunikace

- společenský proces, vzájemné sdělování a přijímání informací
- Složky:
  - Verbální (obsah)
  - Neverbální (mimika, gestika, chování)
  - Paraverbální (hlasitost, barva hlasu, tempo, tón) - metakomunikace
- Rozhovor =  
myšlenka - sdělení - druhá strana přijímá, dekóduje –  
zpracovává do hypotéz – myšlenka...
- Příjem informace ovlivněn zkušeností, náladou, ochotou, jazykovými schopnostmi

- v mezilidském styku platí:
  - není možné nekomunikovat – vždy něco sdělujeme
  - není možné nemetakomunikovat – nesdělujeme si holá fakta (není důležité jen to, co říkáme, ale také jak a v jaké situaci to říkáme)
  - není možné nijak se netvářit – když něco sdělujeme, vždy se přitom nějak chováme a to prozrazuje, jaký postoj máme k tomu co říkáme

*„Lidé si nepamatují, co jste jim řekli, ani jak jste jim to řekli, ale jak se u toho s vámi cítili...“*

# Aktivní naslouchání

Způsob, při kterém nejen **registrujeme**, co druhý říká, ale současně jej **povzbuzujeme** ke sdělování informací, volnému vyjadřování myšlenek, představ, názorů a postojů neverbálními i verbálními prostředky.

Aktivním nasloucháním získáváme potřebné informace a současně ověřujeme vzájemné pochopení.

- Schopnost koncentrace v delším časovém úseku
- Schopnost a ochota pochopit stanovisko druhého, vcítit se
- Poskytování zpětné vazby

# Chyby v aktivním naslouchání

- koncentrace pouze na jednu informaci
- nadřazenost
- rozptylování se
- nedostatečný oční kontakt
- nedůvěryhodné neverbální projevy
- skákání do řeči
- netečnost
- příliš rychlé rozumění
- nedostatek odezvy nebo žádná reakce
- vedení klienta „mým“ směrem
- pozor na „já také“
- poskytování nevyžádaných rad
- popírání pocitů
- hodnotící reagování

## Verbální znaky

- Parafrázování
- Objasňování
- Povzbuzování
- Reflektování
- Normalizace
- Uznání
- Shrnování

## Neverbální znaky

- otevřený postoj, souhlasná mimika, adekvátní vzdálenost, přiměřený oční kontakt a gestikulace

# Zásady komunikace s oběťmi násilného trestného činu

- Důvěřovat
- Nehodnotit
- Akceptovat reakce klienta
- Zajistit bezpečí oběti a její ochranu
- Pomoci klientovi získat kompetence ke svému životu



# Komunikace s obětí obecně

- Klidný, laskavý hlas, tišší tón, pomalejší tempo
- Odsudte násilí, ale nehodnoťte jednání a prožívání oběti, pozor na mýty!
- Oceňte, že klient/ka vyhledal/a pomoc
- Ptejte se na prožívání, nechte ventilovat emoce
- Ujistěte ji, že její reakce jsou normální a běžné
- Řekněte, že to, co se stalo, není její chyba/vina

- Vyjadřujte osobní pocity
- Informujte, nenut'te
- Hledejte způsoby, jak pomoci oběti právě teď
- Respektujte přání klientky/ta
- Pokud máte pochybnosti, nechejte si je pro sebe, vyjadřujte důvěru.
- Podpořte v možnosti rozhodovat o dalších událostech

# Příklady vět

„Mrzí mě, že se vám stalo to, co popisujete.“ „Musí to pro vás být opravdu těžké.“

„Cením si vaší důvěry, se kterou se mnou sdílíte tuto bolestnou zkušenost.“

„Není jednoduché o tom mluvit. Vyžaduje to velké odhodlání. Je dobře, že jste vyhledala pomoc.“

„Není a nebyla to vaše chyba.“

„Reakce ve stresu máme různé, nic není dobře nebo špatně.“

„Nejste na to sama.“

„Vidím, že pláčete ... Je to pro vás teď náročné... Nemusíte spěchat, můžete plakat...“

# Proč je to důležité

- První kontakt má obrovský vliv na schopnost oběti vypořádat se s trestným činem, důvěru v další odborníky i vyléčení traumatu!
- Riziko sekundární viktimizace - nesprávné reakce a chování okolí nebo státních orgánů, lékařů, sociálních pracovníků atd. mohou být pro oběť bolestivější a traumatictější než samotný trestný čin!

- plačící
- agresivní
- mlčící
- nedobrovolný
- manipulující
- ....

- Naše fyziologická determinace okamžitě „vystartovat“, abychom pláč utišili, komplikuje poradenskou činnost – klienti občas potřebují plakat
- Chování k plačícímu člověku bývá ovlivněno mýty:
  - Pláč je projev slabosti
  - Kdo pláče, je rozmazlený
  - Správný muž nesmí plakat
  - Mohutným pláčem si člověk ubližuje
  - Projevíme účast, budeme-li říkat „Neplač“
  - Čím víc pozornosti mu věnujeme, tím déle bude pláč trvat

# Plačící klient – co dělat

- Přijmout pláč jako přirozený projev
- Čekat a dávat klientovi prostor a „svolení“
- Nenabízet kapesníky hned – může pláč předčasně zastavit
- Říct: „tady se může plakat“  
„klidně můžete plakat“  
„asi to hodně bolí“  
„snad ani není možné takovou věc zvládnout bez pláče“  
„slyším, že pláčete...“ (v telefonu)

# Agresivní klient

Různé formy vyjádření vzteku a následné intervence:

- Klient o zlosti mluví, vyjadřuje a zpracovává ji  
-> vyčkáváme a podporujeme ve vyjadřování
- Klient mluví zvýšeným hlasem a stěžuje si na někoho/něco  
-> zlost zrcadlíme a dáváme možnost uvědomit si ji a posunout se dál; hněv reflektujeme a dáváme signály, že je možné se projevit ještě více, naplno – mluvit hlasitěji, dupat,..
- Klient nadává na celý svět, i nám  
-> hněv reflektujeme, vyčkáváme, případně dáme hranice



# Agresivní klient

## Obecně:

- Dáváme zlosti prostor, přijímáme.
- Zlost může být jedna z fází vyrovnávání se se ztrátou, případně se také vyskytuje deprese jako potlačovaná zlost
- Nefixovat klienta pohledem při osobní konzultaci (možný konfrontační význam, zesílení agrese klienta)
- Hranice vymezujeme až v případě pocitu ohrožení, agrese vůči nám apod.

# Manipulativní klient

- Snaží se různými prostředky ovlivnit ve svůj prospěch, získat nadvládu
- Může využívat šarm, lež, pochvaly, svádění, obviňování apod.
- Klient nemá zájem o faktickou spolupráci.
- **Přístup ke klientovi:** - rozhodnost, jednoznačnost, hranice, věcnost, držet se tématu. Dobré sdílet s kolegou...

# Nedobrovolný klient / klient v odporu

- **Není motivovaný řešit svoje problémy, někdy si je nepřipouští, není ochotný spolupracovat.**
- **Může plynout z nedůvěry a strachu!**
- **Přístup ke klientovi:** - zjistit příčinu odporu  
- vstřícnost, porozumění a podpora, přímost, věcnost, vysvětlení pravidel setkávání, podání informací a upozornění na důsledky příp. nespolupráce, trpělivost.

# Mlčenlivý klient

- Může plynout z úzkosti, nejistoty, nedůvěry, odporu.
- **Přístup ke klientovi:**
  - snaha povzbudit k hovoru, popis dění tady a teď, rekapitulace situace, otázky...
  - trpělivost, podpůrný projev.

# Děkuji za pozornost

Persefona, z. s.

Gorkého 17, 602 00 Brno

Email: [vzdelavani@persefona.cz](mailto:vzdelavani@persefona.cz)

Web: [www.persefona.cz](http://www.persefona.cz)

FB: [Persefona z. s.](#)

Tel.: 732 534 024 (organizační),

737 834 345 (klientská linka)