

Přístup k oběti

Důvěrnost a diskrétnost

Pracovník považuje všechna sdělení oběti za důvěrná. Při jednání s obětí pracovník ověřuje, jaké informace je možné dál předat např. orgánům činným v trestním řízení (dále jen OČTŘ) či pachateli. Pracovník chrání dokumentaci oběti před případným zneužitím.

Respekt a důstojnost

Pracovník respektuje právo oběti vyjádřit své názory, postoje, potřeby, přání, očekávání i rozhodnutí. Respektuje právo oběti na informace a rovněž i právo oběti nabízenou službu odmítnout nebo kdykoliv od spolupráce odstoupit. Výchozí bodem práce je respekt k odlišnosti a k osobnosti oběti. Během jednání s obětí, ať už probíhají kdekoliv, ctí pracovník zásadu zachování důstojnosti projevu, vystupování a prostředí.

Uvědomění si vlastních kompetencí a hranic

Pracovník si je vědom svých kompetencí, hranic a možností. Pracuje pod pravidelnou supervizí. Měl by být schopen rozpoznat, kdy je již nutné oběť odkázat na jiné odborné služby, které má zjištěné. Odmítnout oběť může pracovník pouze v případě hrozícího střetu zájmů, pokud oběť ohrožuje jeho bezpečnost nebo pokud její požadavek směřuje mimo meze organizace.

Jak pracovat s obětí bezprostředně po spáchání trestného činu

Okamžitou pomoc oběti bezprostředně po trestném činu pracovník zaměřuje na zjišťování tělesných a psychických následků a na jejich okamžité ošetření. Zvláště významné je to u obětí sexuálního násilí – jde většinou o ženy, které jsou kromě zranění ohroženy pohlavně přenosnými chorobami a nechtěným těhotenstvím. Pracovník nabízí návštěvu zdravotnického zařízení, lékaře. Při psychických obtížích doporučuje navštívit intervenční centrum, krizové centrum, nemocniční oddělení psychiatrie apod.

Významným prvkem v práci s obětí ve fázi šoku nebo těsně po něm je práce s emocemi oběti. Je nutné, aby pracovník zachoval rozvahu, neprojevoval negativní emoce (překvapení, hrůzu, strach, fascinaci příběhem), vedlo by to ke znejistění oběti. Osvědčuje se klidný přístup a nenaléhání na oběť.

Je důležité, aby oběť v této fázi nebyla sama. Pracovník zjišťuje sociální okolí oběti a případně se snaží zajistit společnost rodiny, přátel. Ptá se, co bude oběť dělat nyní, co zítra. V případě osamělého člověka lze uvažovat o hospitalizaci na krizovém lůžku.

Zároveň je potřeba **ošetřit oběť před hrozícím nebezpečím**. ZOTČ v tomto smyslu popisuje katalog opatření, která mohou být na základě jiných předpisů učiněna ve prospěch zvýšení bezpečí oběti. Jedná se především o:

- poskytnutí krátkodobé ochrany Policie ČR;
- vykázaní pachatele;
- vydání předběžného opatření v civilním a v trestním řízení;
- zvláštní ochranu svědka;
- institut utajeného svědka.

Další práce s obětí probíhá ve třech rovinách:

- umožnění ventilace emocí, převyprávění příběhu;
- příprava oběti na možnou reakci okolí (vč. OČTŘ) na traumatickou událost;
- orientace na další život (zpracování zážitku, jeho integrace do života oběti).

Doporučuje se, aby oběť zachovala klid a pokusila se o návrat k běžným činnostem. Pracovník může oběť upozornit na to, že se mohou objevit emoce související s traumatizací – pocity viny, otázky typu „*Proč se to muselo stát zrovna mně?*“ apod. Dále často dochází k vybavování vzpomínek na událost trestného činu. V tomto ohledu je důležité ubezpečit oběť, že uvedené jevy a emoce jsou „normální“ reakcí na traumatizující událost.

Shrnutí, tipy:

- **poskytnutí krizové intervence je nezbytnou výbavou pracovníka, zachovejte klid a eliminujte hrozby bezprostředního nebezpečí**
- **nenechávejte oběť samotnou, nebojte se jejích emocí**
- **vyzývejte oběť k návratu k běžným činnostem**

K obecným pravidlům navázání a vedení telefonického rozhovoru s obětí patří navázání kvalitního a srozumitelného kontaktu. I zde se pracovník řídí pravidly profesionálního rozhovoru. Při telefonickém rozhovoru se lze opírat o verbální a paraverbální složky komunikace. Pracovník může použít níže **uvedené techniky**:

- **Provázení**

Pracovník následuje zjevné chování oběti, tj. respektuje tempo její řeči a slovní zásobu, snaží se **sladit rytmus dechu a řeči s obětí**, bere v úvahu hlasitost řeči a používá citoslovce informující oběť o tom, že je přítomen a že jí naslouchá.

- **Zrcadlení (reflexe)**

Slouží k napodobování slovního i mimoslovního chování oběti; tzn. hlasitosti, intonace, modulace, tempa jejího hlasu atd. Zrcadlení se uplatňuje při práci s emocemi oběti a napomáhá k vytváření pocitu, že pracovník oběť chápe a rozumí.

- **Vedení**

Vede chování oběti žádoucím směrem. Tuto techniku je možné uplatnit až v okamžiku, kdy se oběť cítí být pracovníkem přijata. Technika vedení může mít podobu rekapitulace, kdy pracovník vyjádří fakta a základní myšlenky oběti vlastními slovy. Jiný způsob, který lze také uplatnit, je parafrázovat slova oběti, tedy poskytnout jí zpětnou vazbu a zprostředkovat jí odlišný úhel pohledu.

- **Shrnutí**

Je vhodné použít po určitém – delším úseku hovoru, což může napomoci k lepší orientaci v problému jak oběti, tak pracovníkovi.

- **Kotvení**

Některé odpovědi je vhodné tzv. Zpevnit – ukotvit. V praxi to znamená, že odpovědi, které oběť sdělila, po ní pracovník zopakuje, potvrdí.

- **Mapování**

Konstruktivní a účinnou technikou je mapování silných míst. Pracovník se oběti ptá, jak řešila obdobnou situaci v minulosti (co se osvědčilo, co ne), a mapuje její vnější i vnitřní opěrné body. Vhodné je také zhodnotit její dosavadní úsilí a ocenit ji.

Cílem telefonického rozhovoru je navázání kontaktu s obětí, zjištění její situace, dojednání zakázky a následné doporučení osobní návštěvy

Zásady pro vedení rozhovoru pracovníka s obětí – pracovník:

- od počátku pracuje s příběhem v takové formě, jak ho sděluje oběť; ověřování faktů je věcí policie;
- umožní oběti ventilaci pocitů;
- poskytuje přátelskou podporu, pocit přijetí, ptá se na to, co nyní oběť potřebuje, zjišťuje zdroje oběti;
- neptá se na detaily příběhu, spíše na pocity, reakce a problémy, starosti s tím spojené;
- vyjadřuje účast, empatii a snaží se oběť ocenit za něco, co se jí podařilo, co zvládla;
- snaží se nenechat fascinovat příběhem (věty typu „*No to je hrozné!*“ nepatří do konzultace s obětí);
- ptá se na zdraví, obtíže;
- nabízí lékařskou či jinou odbornou péči;
- má na paměti právní rozměr pomoci, poskytuje základní právní informace a informace o průběhu trestního řízení;
- zjišťuje, zda někdo v okolí oběti také nepotřebuje pomoc.

Obecná doporučení pro strukturování rozhovoru a pro možné otázky:

- oběti se představte, nabídněte jí místo k sezení, kde jí to bude nejpříjemnější (pokud můžete);
- oceňte oběť za to, že přišla, že se rozhodla svou situaci řešit;
- *„Děkuji, že jste reagoval/a na moji nabídku spolupráce, nemuselo být jednoduché sem přijít!“*
- domluvte se na časovém rámci setkání;
- *„Na dnešní setkání máme 60 minut, pevně doufám, že je to dostatek času k tomu, abychom probrali vše, co potřebujete. Pokud budete chtít, můžeme se setkávat i dále.“*
- stručně představte činnost OSPOD i důvod kontaktování,
- ověřte si, zda oběť rozumí tomu, co říkáte;
- *„Jak rozumíte tomu, co říkám? Co je pro vás důležité z toho, co říkám?“*
- vyzvěte oběť k vyprávění příběhu, věnujte jí čas a prostor;
- *„S čím přicházíte? Jakou máte představu o naší spolupráci? Vyprávějte mi o tom, co se stalo.“*
- umožněte oběti ventilaci emocí;
- *„Jaké to pro vás bylo? Co jste cítil/a? Jaké to pro vás je, když dnes mluvíte o tom, co se stalo?“*
- pečlivě zmapujte dopady trestného činu na oběť a její potřeby;
- *„Co vás zasáhlo nejvíce? Jaká byla první noc po trestném činu? Změnila se nějak délka a kvalita spánku? Jakou máte chuť k jídlu? Změnila se nějak vaše tělesná váha po události? Máte po události nějaké zdravotní, psychické problémy? Můžete mi o nich říct více? Vyhledal/a jste nějakého odborníka? Užíváte nějaké léky? Jak vám trestný čin změnil život? Je dnes něco jinak? Je někdo další, o kom víte, že by v souvislosti s trestným činem potřeboval pomoc?“*
- ptejte se po zdrojích opory;
- *„Jak na to reagovala vaše rodina, přátelé, spolupracovníci? Kdo vám nejvíce pomáhá? Kde čerpáte sílu k tomu, abyste to zvládl/a? Co vám pomáhá, když řešíte nepříjemné události ve vašem životě?“*
- konkretizujte zakázku oběti a porovnejte ji s vašimi možnostmi a kompetencemi;
- *„Jak vám mohu pomoci? Co pro vás mohu udělat?“*
- nabídněte konkrétní formu pomoci a domluvte se na ní (právní informace, zprostředkování mediace, zpracování žádostí o peněžitou pomoc, prohlášení oběti apod.);
- *„Myslím, že bych mohl/a udělat toto... Bylo by to pro vás řešení?“*
- nabídněte ověřené kontakty na odborníky, případně také doprovod k nim;
- *„Obávám se, že není v mé kompetenci, mých možnostech to udělat, ale mám kontakt na XXX. Pokud budete chtít, zprostředkuji vám i termín konzultace s ním, případně vás tam doprovodím.“*
- ještě jednou si ověřte, zda to, na čem pracujete, je opravdu přání oběti, ptejte se ještě po dalších potřebách.

- „*Bavíme se tady stále o tom, o čem chcete? Je ještě něco, na čem bychom spolu mohli dnes pracovat?*“
- žádejte zpětnou vazbu;
- „*Jaké to pro vás dnes bylo? Co si odnášíte z našeho rozhovoru? Jak se vám to poslouchalo? Co bylo nejužitečnější?*“

Doporučení pro práci se zvláště zranitelnými oběťmi:

- zjistěte, zda je oběť **ohrožena na zdraví**, sociálně či jinak, zda se u ní nerozvíjí **traumatická reakce**, posttraumatická porucha či zda potřebuje lékařskou pomoc;
- nabídněte oběti **ověřený kontakt na odborníka** (psycholog, psychiatr, psychoterapeut);
- nabídněte jí **doprovod na PČR**, do nemocnice;
- informujte oběť o své povinnosti věc **oznámit PČR**;
- pomozte oběti **sestavit bezpečnostní plán**;
- doporučte oběti dělat si **záznamy o obtěžování**, vyhrožování ze strany pachatele;
- zachovejte rozvahu, **neprojevujte negativní emoce** (překvapení, fascinace příběhem, strach atd.);
- **přístupujte k oběti citlivě**, nedotýkejte se jí bez jejího souhlasu (objetí, vzetí za ruku);
- mějte na paměti, že **oběti domácího násilí mohou navazovat nové kontakty opět s osobami, které mají tendenci k opakování násilí ve vztahu** (doprovázející partneři, kteří urputně usilují o to účastnit se konzultace spolu s obětí).

Již při prvním kontaktu pracovník oběť informuje o:

- tom, u kterého orgánu může podat oznámení o skutečnostech nasvědčujících tomu, že byl spáchán trestný čin, včetně kontaktu na něj;
- právech oběti dle ZOTČ;
- právech poškozeného podle trestního řádu;
- poskytovatelích odborné pomoci a o podmínkách pro poskytnutí bezplatné odborné pomoci;
- podmínkách, za kterých má právo na přijetí opatření k zajištění bezpečí;
- průběhu trestního řízení a postavení oběti jako poškozeného a svědka v něm;
- podmínkách pro poskytnutí peněžité pomoci.

Oběť je přitom třeba informovat srozumitelným způsobem s ohledem na její věk, rozumovou vyspělost, zdravotní stav, vč. aktuálního psychického stavu tak, aby svá práva skutečně pochopila.

Oběť by měla být informována především o:

- **právu na ochranu před hrozícím nebezpečím a o možnostech poskytnutí** krátkodobé ochrany, vykazání, vydání předběžného opatření v civilním a v trestním řízení;
- zvláštní ochraně svědka a institutu utajeného svědka;
- **právu žádat výslech osobou stejného pohlaví a oddělený výslech bez pachatele** – pracovník pomáhá oběti s vypracováním žádosti na PČR;
- **možnosti zpracovat a podat *Prohlášení oběti o dopadech trestného činu na její život* (dále jen *Prohlášení*)**. Prohlášení může oběti pomoci vyrovnat se s událostí, pachateli pak uvědomit si všechny důsledky, které způsobil. Může dále pomoci při individualizaci trestu a při rozhodování o uplatněném nároku oběti na náhradu nemajetkové újmy v penězích. Oběť má právo učinit toto Prohlášení v jakémkoliv stádiu trestního řízení, a to jak ústně, tak i písemně. Pracovník oběti sdělí, že **Prohlášení je v trestním řízení posuzováno jako důkaz**, v písemné formě jako listinný důkaz. V souvislosti s tím může být oběť na skutečnosti uvedené v Prohlášení dotazována. Rovněž osoba, proti které se trestní řízení vede, má právo vyjádřit se ke skutečnostem, které jsou v Prohlášení obsaženy. Možný obsah a vzor *Prohlášení* je uveden v příloze č. 2;
- **právu na uplatnění nároku na náhradu škody/mimosoudním řešení náhrady škody. Pracovník vede oběť k řádnému a včasnému připojení se s nároky na náhradu škody, případně i nemajetkové újmy**. Má na paměti, že v případě nepřipojení se s oprávněnými nároky nebo při nedostatečném vyčíslení požadované škody a při rozhodování ve věci trestním příkazem je možnost dalšího vymáhání škody pro oběť komplikovaná (žaloba k občanskoprávnímu soudu s náhradou škody, včetně poplatků za podání žaloby, nové projednávání věci, další traumatizování oběti apod.); pokud oběť, která sepsala Prohlášení, uplatňuje zároveň jakožto poškozený v trestním řízení **nárok na náhradu škody i nemajetkovou újmu, je nutné, aby návrh na přiznání uplatnění těchto nároků byl vzhledem k odlišnému účelu těchto dvou úkonů učiněn každý zvlášť**.

Každá oběť má právo nechat se zastupovat zmocněncem. Zmocněncem může být jakákoliv fyzická osoba s plnou způsobilostí k právním úkonům, i bez právního vzdělání, **nejčastěji bývá zmocněncem advokát**. Právo na bezplatnou právní pomoc má **dle trestního řádu oběť, která se připojila s nárokem na náhradu škody a osvědčí svoji nemajetnost**. V přípravném řízení o návrhu rozhodne soudce (v řízení před soudem předseda senátu). V přípravném řízení se návrh podává prostřednictvím státního zástupce, který k němu připojí své vyjádření. Oběť by měla s návrhem předložit potřebné doklady osvědčující její nemajetnost (např. potvrzení z úřadu práce, výši starobního, invalidního důchodu apod.).

Pracovník pomáhá oběti žádost o ustanovení bezplatného zmocněnce zpracovat. V praxi se pracovníci mohou setkat s různými (někdy až nepřiměřenými) požadavky ze strany soudů na doložení potřebných dokladů. Je

proto vhodné se předem seznámit s konkrétními požadavky soudu a obět' přesně informovat a instruovat. Cílem je předejít případné sekundární viktimizaci obět'.

Dle ZOTČ má právo na zastoupení zmocněncem bezplatně nebo za sníženou odměnu také obět':

- která je zvlášt' zranitelnou obět'í dle ZOTČ (tedy mj. i obět' ml. 18 let);
- které byla způsobena úmyslným trestným činem těžká újma na zdraví; nebo
- která je pozůstalá po obět'í, které byla trestným činem způsobena smrt, pokud zároveň osvědčí, že nemá dostatek prostředků, aby hradila náklady zmocněnce.

Psychosociální pomoc a podpora nabízí bezpečný prostor pro sdílení pocitů, které mnohdy pracovník přijímá obtížně. Pracovník využívá škálu technik aktivního naslouchání i znalosti problematiky. Pomáhá obět'í nacházet nejpříjemnější způsoby zvládnání situace.

Poradenství je zaměřeno více expertně. Pracovník je odborníkem v dané problematice, např. poradenství v oblasti dluhů, práva, výživy apod. V našem případě je pracovník zaměřen na problematiku role obět'í trestných činů v trestním řízení.

Psychoterapie je léčba psychologickými prostředky, které má v rukou kvalifikovaný psychoterapeut, zodpovědný za formování terapeutického vztahu s klientem. Hlavním nástrojem psychoterapie je rozhovor a tím, co léčí, je již zmíněný a nepostradatelný vztah mezi klientem a psychoterapeutem.

Pro všechny fáze trestního řízení je společné, že pracovník zjišťuje potřeby obět'í a vyhledává možnosti další pomoci. Pracovník zprostředkovává další adekvátní péči. Případně ji obět'í u odborníka domluví (např. Telefonicky), a pokud mu to časové možnosti dovolí a obět' o to stojí, tak k němu i doprovodí.

Pracovník zná síť sociálních a návazných služeb, má připravené aktuální kontakty. Pracovník poskytuje obět'í pouze ověřené kontakty.

V lokalitách je nutné navázat spolupráci se subjekty, které také poskytují obět'ím trestných činů pomoc:

- krizové služby (intervenční centra, linky důvěry; terénní služby, mobilní týmy; krizová centra; lůžkové krizové služby);
- zdravotnická zařízení, ambulantní i lůžková (lékařská pohotovost; gynekologie; psychiatrie);
- psychoterapeutická zařízení;
- další nestátní neziskové organizace nabízející pomoc obět'ím;
- sociální odbory;
- advokátní kanceláře a občanské poradny.

Zážitek trestného činu je pro oběť významnou zátěží ohrožující psychické zdraví jedince. **Jeho zpracování je individuální a může trvat měsíce, ale i roky.** Projevy lze vysledovat nejen v psychice (vystupování, vyjadřování, prožívání), ale nezřídka se projeví i na zdraví (špatný spánek, migrény, nechutenství apod.).

Pracovníci mají tendenci doporučovat psychologickou či jinou péči, jakmile oběť projeví silnou emoci – křičí, pláče, stahuje se do sebe apod. Zde je na místě připomenout, že některé reakce lidí na to, že jim byla způsobena bolest, křivda či ztráta, **jsou normální a žádnou speciální péči nevyžadují.** Zjednodušeně lze říci, že nelze automaticky posílat k psychologovi každého, kdo se na konzultaci rozpláče či je rozrušený.

Reakce na trestný čin jsou rozmanité, je možno vypořádat jejich vývoj v čase, kdy lze identifikovat i jednotlivé fáze:

- **Šok** – uvědomění si zranění. V zásadě rozlišujeme tři typy šokových bezprostředních reakcí na čin – boj, strnutí nebo útek.
- **Akutní reakce** – počáteční stav „omámení“, deprese, úzkosti, zlost, zoufalství, zvýšení aktivity nebo naopak stažení se do sebe, neschopnost chápat, dezorganizace, disociace, střídání těchto stavů, ztráta paměti. Objevuje se v řádu hodin a dní po činu. Mizí v řádech dní nebo přechází do další reakce.
- **Poruchy přizpůsobení** – událost, která převyšuje kapacitu adaptace. Následuje emoční reakce, potíže při fungování v běžném životě, depresivní nálada, smutek, neschopnost plánovat, nezvládnutí každodenních povinností, možný výskyt suicidálních myšlenek. Mizí v řádech týdnů až měsíců nebo přechází do posttraumatické stresové poruchy.
- **Posttraumatická stresová porucha** – dotírající vzpomínky a sny (znovuprožívání traumatu), ztráta pozitivních emocí, vyhubavé chování (vyhýbání se situacím a činnostem, které trauma připomínají), přecitlivělost. Diagnózu může stanovit jen psychiatr, nejdříve po šesti týdnech od traumatizující události (časový výskyt je značně individuální). Léčbou mizí po několika týdnech až měsících. U určitého procenta lidí přejde do chronické formy, která může způsobit trvalou invaliditu jedince. Riziko sebevraždy v této fázi stoupá.

Je tedy zřejmé, že v rámci práce s obětí se pracovník může setkat se všemi uvedenými reakcemi člověka na stres. Důležitým vodítkem je v tomto případě čas. Reakce, které jsou běžné v řádech několika dní či týdnů od trestného činu, vnímáme jinak například s ročním odstupem.

Kdy doporučit oběť k další psychoterapii?

- oběť sama žádá o radu, kam se obrátit. Uvažuje o odborné lékařské nebo psychologické péči;
- pracovník pozoruje symptomy posttraumatické stresové poruchy, deprese nebo jiných známek duševní nerovnováhy (viz výše);

- oběť je zaplavena emocemi, je patrná potřeba je sdílet;
- okolí oběti pravděpodobně nenabízí laickou pomoc a podporu;
- oběť je zatím rozhodnuta nemluvit o zážitku s nikým ze svého okolí;
- oběť je osamělá.

Nabídnutí psychologické péče musí být ze strany pracovníka citlivé a taktní, aby nedošlo k nežádoucímu označování oběti jako někoho, kdo je nemocný nebo své obtíže nezvládá. Oběť za to, že se svěřila se svými obtížemi či prožitky, nesmí být „potrestána“ tím, že bude odeslána jinam.

Diagnostikování a následné potvrzení psychických obtíží oběti nesmí vést k automatickému ukončení práce s ní.

Pro případ vyhrocení situace zvažte tyto kroky:

- **Uschovejte si u osoby, které věříte náhradní klíče, oblečení, důležité dokumenty, lékařské předpisy a určitý peněžní obnos.**
- Uschovejte si všechny důkazy o fyzickém násilí (roztrhané oblečení, fotografie modřin a zranění atd.).
- Naplánujte si nejbezpečnější dobu k případnému útěku.
- Pamatujte si, kam se můžete obrátit se žádostí o pomoc. Řekněte někomu, co se u vás děje. Noste s sebou telefonní čísla svých přátel, příbuzných a azylových domů.
- Nepopírejte násilí před dětmi, řekněte jim pravdu a určete jim bezpečné místo v bytě – pokoj, který lze zamknout, sousední dům, kam se mohou v případě hrožení ukrýt. Poučte je, že jejich úkolem je zůstat v bezpečí, a nikoliv vás ochraňovat.
- Domluvte si signál se sousedy (např. světlo venku je rozsvícené = zavolejte policii).
- Nestyďte se vyhledat pomoc příbuzných a odborníků.

Když jde o život:

- Pokud jste v nebezpečí a potřebujete pomoc, zavolejte policii.
- Pokud jste napaden(a) během volání na policii, nechte telefon vyvěšený, mluvte a křičte.
- Když přijede policie, jděte s ní do jiného pokoje, abyste mohl(a) mluvit bez přerušování.
- Pokud jste zraněn(a), jděte na pohotovost nebo k lékaři a oznamte, co se vám stalo. Požádejte je, aby vaši návštěvu zadokumentovali, případně vám napsali zprávu.
- Po útoku ihned neuklízejte a důkazy (rozbité sklo, roztrhané oblečení, chomáče vlasů atd.) uložte do igelitového sáčku a předejte je policii.
- Škody vyfotografujte, snímky dejte vyvolat i s datem, je-li to možné.
- Zjistěte jména a čísla zasahujících policistů.
- Vyhledejte pomoc odborníků.

