

# Pomoc obětem trestných činů poskytovaná Policií ČR

Eva Tomanová

---

Bakalářská práce  
2013



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

  
INSTITUT  
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ BRNO

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Institut mezioborových studií Brno  
akademický rok: 2011/2012

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Eva TOMANOVÁ, DiS.**  
Osobní číslo: **H108314**  
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Pomoc obětem trestných činů poskytovaná Policií ČR**

### Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených v materiálu **IMS Metodika psaní odborného textu a výzkum v sociálních vědách (IMS 2009)**. Případně podle dalších materiálů, z nichž některé jsou obsaženy v literatuře připojené k tomuto studijnímu textu. Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovedního výzkumu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím bakalářské práce. S vědomím těchto zásad a pravidel a po konzultaci s vedoucím bude práce zaměřena na:

- problematiku viktimologie, sekundární viktimizace,
- psychologii oběti trestného činu,
- systém a činnost týmu krizových intervencí u Policie ČR,
- specifikaci konkrétních případů intervence,
- osobnost krizového intervenanta a jeho výcvik,
- kazuistiky.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

Čírtková, L., Vitoušová a kol. *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů*. Praha: Grada Publishing, 2007.

Čírtková, L. *Moderní psychologie pro právníky*. Praha: Grada Publishing, 2008.

Špatenková, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada Publishing, 2011.

Vodáčková, D. a kol. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2007.

Vymětal, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada Publishing, 2009.


Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Klára Zbořilová, Ph.D.**

policejní psycholog, Praha

Datum zadání bakalářské práce: **16. března 2012**

Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2013**

V Brně dne 16. března 2012

  
prof. PhDr. Pavel Mühlpachr, Ph.D.  
*vedoucí ústavu*

L.S.

  
PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.  
*vedoucí katedry*

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

EVA TOMANOVÁ

Jméno, příjmení studenta

V Brně 9. 4. 2013

Podpis

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací;

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu, k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

## **ABSTRAKT**

Bakalářská práce se zabývá poskytováním pomoci obětem trestných činů v rámci Policie České republiky. Vstupní kapitola je věnována viktimologii a vymezení pojmu oběť. Její součástí je téma týkajících se práv obětí z hlediska zákona o obětech trestných činů. Dále je zde podrobně rozebrána problematika viktimizace a prožívání oběti. Druhá kapitola pojednává o tom, jakým způsobem u Policie ČR fungují týmy poskytující krizovou intervenci obětem trestných činů. Následující dvě kapitoly se orientují na využitelnost shora popsaných teoretických poznatků v praxi. Je zde vysvětleno, jak probíhá krizová intervence u oběti trestného činu a jakými metodami krizový intervent pracuje. Jsou zde popsány konkrétní postupy a poznatky o tom, jak jednat s obětí znásilnění, pozůstalými, seniory či dětmi. Využitelnost těchto poznatků demonstruje šest kazuistik, které jsou zařazeny v praktické části.

Klíčová slova:

oběť, zranitelná oběť, viktimizace, trestný čin, intervence, krizový intervent, Policie ČR, Bílý kruh bezpečí

## **ABSTRACT**

The work deals with providing help to crime victims within the Police of the Czech Republic. The first chapter aims at victimology, the definition of the victim and also with the topic of the victim's rights from the point of the law on crime victims. Furthermore, the chapter focuses on the issue of victimization and the victim's response. The second chapter describes the ways how the Czech Police crisis intervention teams provide the intervention to the crime victims. The following two chapters concentrate on the use of above mentioned theoretical knowledge in practice. It describes the crisis intervention to a crime victim as well as the methods used by a crisis intervener. The particular methods and knowledge of dealing with the victims of rape, with the bereaved relatives, seniors or children are described there. The use of the knowledge is illustrated in six cases which form the practical part of the work.

Key words:

victim, vulnerable victim, victimization, criminal offence, intervention, crisis intervener, Police of the Czech Republic, White Circle of Safety

## **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

## **Poděkování**

Ráda bych tímto poděkovala paní Mgr. Kláře Zbořilové Ph.D. za cenné rady, připomínky a odborné vedení mé práce.

Velký dík patří také krizovým interventům z týmu pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí v Praze za to, že se mnou podělili o své zkušenosti získané z poskytování krizových intervencí.

## OBSAH

<b>ÚVOD.....</b>	<b>8</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST.....</b>	<b>10</b>
<b>1 PSYCHOLOGIE OBĚTI.....</b>	<b>11</b>
1.1 VIKTIMOLOGIE .....	11
1.2 POJEM OBĚŤ A JEJÍ PRÁVA .....	11
1.3 VIKTIMIZACE.....	15
1.4 PROŽÍVÁNÍ OBĚTI .....	20
1.5 POTŘEBY OBĚTÍ.....	22
<b>2 SYSTÉM POMOCI OBĚTEM TRESTNÝCH ČINŮ V RÁMCI POLICIE ČR .....</b>	<b>23</b>
2.1 TÝMY KRIZOVÉ INTERVENCE A JEJICH FUNGOVÁNÍ .....	23
2.2 KRIZOVÝ INTERVENT – PŘEDPOKLADY A JEHO ODBORNÁ PŘÍPRAVA .....	24
2.3 KOMU JE SLUŽBA URČENA.....	25
<b>3 KRIZOVÁ INTERVENCE U OBĚTÍ TRESTNÉHO ČINU.....</b>	<b>27</b>
3.1 NAVÁZÁNÍ KONTAKTU S OBĚTÍ.....	28
3.2 PRÁCE S EMOCEMI.....	28
3.3 ŘEŠENÍ AKTUÁLNÍCH POTŘEB OBĚTI.....	31
3.4 ZPROSTŘEDKOVÁNÍ NÁVAZNÉ POMOCI.....	31
3.5 UKONČENÍ INTERVENCE .....	32
<b>4 JEDNOTLIVÁ SPECIFIKA KRIZOVÝCH INTERVENČÍ .....</b>	<b>33</b>
4.1 POZŮSTALÍ .....	33
4.2 OBĚTI ZNÁSILNĚNÍ .....	37
4.3 DĚTI.....	38
4.4 SENIOŘI.....	41
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>44</b>
<b>5 KAZUISTIKY .....</b>	<b>45</b>
5.1 KAZUISTIKA Č. 1 - ZNÁSILNĚNÍ.....	45
5.2 KAZUISTIKA Č. 2 - VRAŽDA SE SEBEVRAŽDOU .....	47
5.3 KAZUISTIKA Č. 3 - SEBEVRAŽDA.....	50
5.4 KAZUISTIKA Č. 4 - ÚRAZ S NÁSLEDKEM SMRTI.....	53
5.5 KAZUISTIKA Č. 5 - DOMÁCÍ NÁSILÍ.....	55
5.6 KAZUISTIKA Č. 6 - VRAŽDA.....	56
5.7 SHRNUÍ.....	57
<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>58</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>59</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>61</b>

## ÚVOD

Aniž bychom si to uvědomovali, problematika kriminality nás všechny provází každým dnem. Ať už prostřednictvím mediálního zpravodajství, tisku, internetu či různých upozornění v dopravních prostředcích. Denně jsme zahlcováni tragickými kauzami, a díky masmédiím se nám tak otevírají příběhy obětí, které sice osobně neznáme, ale jejichž osudy se nás různě dotýkají. V horším případě mají někteří z nás dokonce vlastní zkušenost se zločinem, ať už osobní nebo zprostředkovanou. Medializování zločinu má však i svou kladnou stránku: problematika obětí trestných činů již není tabuizovaným tématem a vzrůstá veřejné povědomí o různých patologických jevech ve společnosti jakými jsou např. stalking, domácí násilí, sebevražedné chování apod.

V posledních letech také významně vzrostl počet krizových linek a institucí určených pro oběti trestných činů (Bílý kruh bezpečí, Rosa, Dona linka, La Strada, Magdala). K výrazným změnám ve vztahu k obětem trestného činu došlo i u Policie České republiky, která v polovině roku 2010 zavedla službu určenou na pomoc a podporu obětem závažných trestných činů a mimořádných událostí, jejímž účelem je minimalizovat negativní důsledky sekundární viktimizace.

Téma pomoc obětem trestných činů poskytovaná Policií ČR jsem si vybrala proto, že pracuji jako policistka již dvanáct let, a za tu dobu jsem získala určité zkušenosti, jak s oběti trestných činů, tak s jednáním ostatních policistů vůči obětem. Jsem členem týmu pro pomoc obětem trestných činů v Praze, v němž působím téměř tři roky. Nabyté zkušenosti jsem se snažila shrnout a zhodnotit právě ve své bakalářské práci.

Cílem práce je vysvětlit čtenáři mechanismy spojené s viktimizací oběti trestného činu a nalézt efektivní přístup k obětem v policejní praxi. Práce by měla být jakýmsi vodítkem pro ty, kteří se setkají s obětí trestného činu. Nabízí praktická doporučení, jak s obětí komunikovat, jak reagovat na její potřeby a jak ji kvalifikovaně vést ke konstruktivnímu řešení vzniklé situace.

Teoretické poznatky jsou následně demonstrovány v praktické části, která obsahuje šest kazuistik skutkově odlišných případů (vražda se sebevraždou, znásilnění, sebevražda, tragická nehoda, domácí násilí, vražda), v nichž byla obětem poskytnuta pomoc a podpora policejním krizovým interventem.



Zdrojem pro mou práci byly nejen teoretické poznatky pocházející z odborné literatury českých i zahraničních autorů, ale zejména mé zkušenosti a zkušenosti mých kolegů krizových interventů s poskytováním pomoci a podpory v rámci týmu pomoci obětem trestných činů na území hlavního města Prahy.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

# 1 PSYCHOLOGIE OBĚTI

## 1.1 Viktimologie

V počátcích kriminologie jako vědy byl centrem zájmu kriminologů pachatel a jeho osobnost, ve třicátých letech 20. století se objevují první kritické myšlenky, které poukazují na to, že na zločin je třeba nahlížet jako na vzájemnou interakci mezi pachatelem a obětí. Postupně se tak začíná rýsovat nauka o oběti trestného činu neboli **viktimologie**.<sup>1</sup>

Termín poprvé použil v roce 1940 Benjamin Mendelsohn, který se spolu s Hans von Hentigem stal průkopníkem této disciplíny, majícího kořeny v kriminologii. Zájem o systematické zkoumání problematiky obětí vzrostl po vydání Hentigova díla "Zločin a jeho oběť" v roce 1948. Od té doby se viktimologie jako věda neustále rozvíjí. (Tomášek, 2010, s. 149).

Viktimologie zkoumá osobnost oběti z pohledu psychologického, sociálního i právního, vztahy mezi obětí a pachatelem, viktimizací<sup>2</sup>, postavením oběti v trestním řízení a její roli při vyšetřování. Zabývá se právy obětí a jejich uplatnění v praxi, způsoby pomoci obětem a prevencí viktimizace. Stejně jako ostatní vědy i viktimologie se opírá o řadu výzkumů, které svými výsledky přispívají k celkovému zlepšení postavení oběti ve společnosti a vytváření účinnějších preventivních aktivit (Čírtková, 2009, s.98).

## 1.2 Pojem oběť a její práva

Ústředním zájmem viktimologie jsou oběti trestného činu. Její poznatky však lze aplikovat i na oběti v širším slova smyslu, tzn. osoby zasažené přírodní či jinou katastrofou (zemětřesení, povodně, ekologické a průmyslové havárie) nebo neštěstím (dopravní nehody, válečné konflikty, epidemie). S tímto pojetím oběti se setkáváme především v psychologii, ale užíváme ho i v každodenní komunikaci.

Je přirozené, že každá taková událost zasáhne nejen oběť samotnou, ale více či méně ovlivní i životy osob v jejím okolí. Postavení oběti lze vymezit podle míry zasažení do tří úrovní. Za primární oběť se považuje oběť samotná, sekundární oběti jsou osoby, kterých

---

<sup>1</sup> Viktimologie - z latinského "*victim*", což znamená oběť.

<sup>2</sup> Viktimizace je proces, kterým se člověk stává obětí trestného činu.

se újma oběti přímo dotýká (manžel, rodiče, příbuzní), a terciální oběti jsou osoby z blízkého okolí tj. známí, sousedé, kolegové v práci apod. (Gillernová, 2006, s. 136).

Toto členění shledávám s ohledem na stejnojmenné dělení druhů viktimizace příliš složité, výstižnější mi připadá rozlišení na oběti přímé a nepřímé. **Přímá oběť** je osoba, které byla trestným činem způsobena fyzická, materiální či emocionální újma vč. pozůstalých po obětech trestného činu (např. vraždy). **Nepřímá oběť** je označení všech ostatních osob blízkých oběti (Čírtková, 2007, s. 12).

Základní právní předpisy ČR (Trestní zákoník, Trestní řád) užívají pro oběť termín „poškozený“. Za poškozeného se považuje "ten, komu bylo trestným činem ublíženo na zdraví, způsobena majetková, morální nebo jiná škoda"<sup>3</sup>. Poškozený je subjektem trestního řízení s procesními právy a povinnostmi, může jím být jak osoba fyzická tak i právnická.

Práva poškozených (obětí) byla roztržštěna v několika různých právních pramenech - např. peněžní pomoc upravuje zákon č. 209/1997 Sb., o poskytnutí peněžité pomoci obětem trestné činnosti, sociální služby jsou obětem poskytovány na základě zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. V roce 2012 vznikl první ucelený zákon, který bude řešit práva obětí komplexně. Jedná se o **zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů**, jež nabude účinnosti dne 1.8.2013.

Tento právní pramen definuje „oběť“ jako "fyzickou osobu, které bylo nebo mělo být trestným činem ublíženo na zdraví, způsobena majetková nebo nemajetková újma, nebo na jejíž úkor se pachatel trestným činem obohatil. Byla-li trestným činem způsobena smrt oběti, považuje se za oběť též její příbuzný v pokolení přímém, sourozenec, osvojenec, osvojitel, manžel nebo registrovaný partner nebo druh, je-li osobou blízkou. Pokud je osob více, považuje se za oběť každá z nich."<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> § 43 odst. zákona č. 141/1961 Sb. ze dne 29. listopadu 1961 o trestním řízení soudním (trestní řád), In: Sbírka zákonů České republiky. 1961, částka 66, Dostupný také z [http://business.center.cz/business/pravo/zakony/trestni\\_rad/](http://business.center.cz/business/pravo/zakony/trestni_rad/)

<sup>4</sup> § 2 odst. 2,3 zákona č. 45 ze dne 30. ledna 2013 o obětech trestných činů a o změně některých zákonů (zákon o obětech trestných činů). In: Sbírka zákonů České republiky. 2013, částka 20, s. 322-352. Dostupný také z: <http://www.sbirka.cz/POSL4TYD/NOVE/13-045.htm>

Oběť je subjektem zvláštní péče, kterou poskytuje stát. Může jí být pouze osoba fyzická, protože na rozdíl od osoby právnické je nositelem citů. Za oběť lze považovat i pozůstalé po oběti, která zemřela v důsledku trestného činu, přestože nejsou v postavení poškozeného. Zatímco poškozený má nárok na náhradu škody, jež mu vznikla v příčinné souvislosti s trestným činem, u oběti se předchází i druhotné újmě. Oběť ale nemůže svá práva převést na jinou osobu, jako tomu je u osoby právnické v postavení poškozeného. (Šlesinger, 2013, s. 3).

Zákon o obětech trestných činů také definuje novou kategorii obětí a tou je tzv. "**zvlášť zranitelná oběť**". Za zvlášť zranitelnou oběť se považuje:

- dítě (osoba mladší 18 let);
- osoba s handicapem (fyzickým, psychickým či smyslovým postižením);
- které v porovnání s ostatními zhoršuje její uplatnění ve společnosti);
- oběť obchodování s lidmi (dle § 168 trestního zákoníku);
- oběť trestného činu proti lidské důstojnosti v sexuální oblasti (znásilnění);
- oběť trestného činu s prvky násilí či pohrůžky násilí, přičemž u posledních dvou je rozhodující, zda existuje v konkrétním případě zvýšené nebezpečí sekundární újmy (toto se posuzuje individuálně).

Zvlášť zranitelná oběť má výše uvedená práva oběti ještě zesílena, tzn. zatímco u některých úkonů může oběť o něco požádat, ale nemusí jí být s ohledem na možnosti orgánů činných v trestním řízení vyhověno, zvlášť zranitelné oběti vyhověno být musí (např. výslech osobou stejného pohlaví: může být odmítnut oběti krádeže, nikoliv oběti znásilnění).

Zvlášť zranitelná oběť má také nárok na vyšší odškodnění od státu a na bezplatné využívání služeb akreditovaných subjektů poskytujících psychologické, právní či sociální pomoc. Tyto subjekty budou uvedeny v registru, který by měl být do doby účinnosti zákona zřízen. Policie ČR v tomto ohledu zatím spolupracuje s Bílým kruhem bezpečí, což je instituce poskytující pomoc výhradně obětem trestných činů.

Smyslem nového zákona je zlepšit postavení oběti a zajistit, aby s ní bylo zacházeno důstojně, citlivě a způsobem, který jí nezpůsobí druhotnou újmu. Zákon o obětech trestných činů přináší obětem řadu nových práv jako například:

- právo na doprovod důvěrníka (jakákoliv osoba způsobilá k právním úkonům, kterou si oběť vybere, aby ji doprovázela k úkonům trestního řízení);

- posílení práv na informace, ochrana osobních údajů (zákaz zveřejňování totožnosti);
- právo na zajištění bezpečí (doprovod osoby, právo být vyrozuměn o propuštění pachatele z vězení, práva na ochranu osoby dle dalších institutů<sup>5</sup>);
- právo na ochranu před druhotnou újmou – zabránění kontaktu s pachatelem, výslech osobou stejného pohlaví, právo klást námitky proti otázkám směřujících do intimní oblasti;
- právo podat prohlášení o dopadu trestného činu na život a to kdykoliv v průběhu trestního řízení;
- právo na navazující podporu a pomoc (registr akreditovaných subjektů poskytujících psychologickou, sociální či právní pomoc obětem);
- posílení práv týkající se náhrady škody: oběť bude mít možnost přihlásit se do insolvenčního či exekučního řízení, kde jí bude dána přednost před velkými věřiteli (např. před bankovními institucemi).<sup>6</sup>

V souvislosti s posílením práv obětí dojde také ke změnám v **poskytování peněžité pomoci obětem**, která byla doposud upravena zákonem č. 209/1997 Sb. Zákon o obětech trestných činů v podstatě tuto úpravu přebírá, přičemž dojde k některým změnám:

- rozšíří se okruh osob, které mají na tuto pomoc nárok (nejen oběti s újmou na zdraví a pozůstalí po obětech trestných činů, ale i oběti trestných činů v sexuální oblasti a týrané děti);
- zvýší se vyplácené částky (oběť ublížení na zdraví paušální částka od 10.000,- Kč max. 200.000,- Kč, oběť těžké újmy na zdraví - od 50.000,- Kč max. 200.000,- Kč, oběť sexuálního trestného činu max. 50.000,- Kč na náklady spojené s poskytnutím odborné služby zaměřené na nápravu, pozůstalí po oběti trestného činu 200.000,-Kč, pomoc více obětem ve vztahu k jednomu pozůstalému nesmí ve svém součtu překročit částku 600.000,- Kč)<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> instituty jako krátkodobá ochrana dle § 50 zákona č. 273/2008 Sb., institut vykázaní dle § 44-47 zákona č. 273/2008 Sb., utajení totožnosti § 55 zák. č. 141/1961 Sb., zvláštní ochrana svědka dle zák. č. 137/2001 Sb.

<sup>6</sup> Mediafax, Prezident podepsal nový zákon o obětech trestných činů [cit. 2013-04-06]. Dostupné z: <http://www.regiony24.cz/15-173019-prezident-podepsal-novy-zakon-o-obetech-trestnych-cinu>

<sup>7</sup> §28 zákona č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů

- prodlouží se lhůty na uplatnění nároku: žádost o peněžitou pomoci se podává u ministerstva spravedlnosti "nejpozději do 2 let ode dne, kdy se oběť dozvěděla o újmě způsobené trestným činem, nejpozději však do 5 let od spáchání trestného činu, jinak právo zaniká;"<sup>8</sup>
- čerpání peněžité pomoci bude možné i tehdy, kdy policie případ tzv. "odloží" (z důvodu, že pachatel nebyl zjištěn, zemřel nebo jej nelze z nějakého důvodu trestně stíhat) nebo v případech udělení milosti pachateli.<sup>9</sup>

### 1.3 Viktimizace

Viktimizace je proces, během kterého se z jedince stává oběť. Újma způsobená trestným činem je pouze spouštěcí děj, po kterém následuje řada dalších událostí a vlivů, které mohou oběť zraňovat. Tyto se dále rozvíjejí bez ohledu na původní skutek, který jej vyvolal. V praxi rozlišujeme tyto fáze viktimizace:

**Primární viktimizace** je újma vzniklá přímým působením pachatele, tzn. při spáchání trestného činu nebo bezprostředně po té. Během této fáze jsou jedinci způsobeny primární újmy (rány), které mohou mít tři formy.

- **Fyzické újmy** (lehká zranění, otravy, těžká ublížení na zdraví, smrt),
- **Majetkové újmy** (finanční ztráta, poškození věci, ušlý zisk, náklady na výdaje spojené s léčbou či trestním řízením). Je třeba si uvědomit, že vyčíslení škody uváděné v rámci trestního řízení nemusí odpovídat skutečné újmě, kterou oběť pociťuje. Je spousta materiálních věcí malé finanční hodnoty, které mohou mít pro konkrétního jedince nevyčíslitelnou hodnotu (předmět děděný po generacích, předmět symbolizující určitou událost, která je pro oběť významná atd.).

*V souvislosti s tímto si vybavuji jeden případ, který jsem řešila v rámci výkonu své práce u kriminální policie, kdy téměř devadesátiletý osamělý, ale jinak velmi bystrý pán oznámil krádež milionu korun. Během šetření vyšlo najevo, že dvojice pachatelů využila jeho důvěřivosti, pod záminkou pomoci v domácnosti mu během doby cca 1 měsíce postupně*

---

<sup>8</sup> § 30 zákona č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů

<sup>9</sup> Mediafax, Prezident podepsal nový zákon o obětech trestných činů [cit. 2013-04-06]. Dostupné z: <http://www.regiony24.cz/15-173019-prezident-podepsal-novy-zakon-o-obetech-trestnych-cinu>

*odcizila několik věcí a nakonec z něj vylákala takto vysokou částku. V průběhu celého vyšetřování se tento staříček pán trápil pouze tím, že mu odcizili glóbus, který měl pro vnuka. Po dopadení pachatelů byla provedena domovní prohlídka, při které byla nalezena část věcí, mezi nimi i obyčejný papírový globus. Finanční hotovost se zajistit nepodařilo, neboť jí dvojice stačila utratit. Starý pán nad tím mávl rukou, usmál se a řekl: "hlavně, že mám ten globus".*

Na druhou stranu i poškození či odcizení drahých předmětů či vysokých finančních částek nemusí znamenat pro některé, zejména ekonomicky lépe situované oběti, velkou ránu. Může tomu tak být z důvodu, že ve srovnání s ekonomicky slabšími jedinci mají majetek daleko lépe pojištěn, anebo proto, že mají možnost vzniklou ztrátu bez větších potíží kompenzovat (mají záložní zdroje, vysoké příjmy).

- **Psychické (emocionální) újmy** - jsou projevy psychického fungování oběti, které se mohou lišit v závislosti nejen na previktimní osobnosti oběti, ale též na okolnostech spáchání trestného činu. Nejčastěji k nim patří poruchy spánku, úzkost, plačtivost, podrážděnost, nesoustředěnost, snížená výkonnost, nervozita, deprese, paranoia, fobie. U závažnějších případů se tyto psychické problémy mohou promítnout do zdravotního stavu a vyvolat následné fyzické potíže jako jsou bolesti hlavy, poruchy příjmu potravy apod. (Čírtková, 2007, s. 14-15).

Hlubokou psychickou újmu lze pozorovat i u obětí, kterým nevznikla žádná škoda na zdraví ani na majetku. Toto je zjevné např. u pracovníků přepadených bank, které jsou dlouhou dobu sužovány psychickými problémy, ačkoliv vyvázli nezraněni. Totéž je popisováno i u obětí vloupání do obydlí, které se daleko hůře vyrovnávají e ztrátou pocitu bezpečí způsobenou narušením soukromí než s materiální ztrátou (Čírtková, 2009, s. 104).

**Sekundární viktimizace** je následná újma způsobená nevhodnou reakcí, chováním či přístupem osob a institucí. Může se jednat o osoby z kruhu nejbližších, kolegů, sousedů, ale i lékařů, policistů, soudců a jiných úředníků. Příčinou sekundární viktimizace je dávání viny oběti, výsměch, opovržení, nedůvěra, necitlivé zacházení, podceňování toho, co oběť zažila. Některé oběti (např. znásilnění) jsou velmi zranitelné a mohou i slušné chování úředníků vnímat jako nepřátelské a zraňující, pokud je toto chování formální, strohé a postrádá trpělivost, zvýšenou ohleduplnost a laskavost.

Podobně jako tomu je u primární viktimizace, jejímž produktem jsou primární rány, sekundární viktimizace má také své následky. Ty se projevují v podobě sekundárních ran,



jež jsou výlučně psychického rázu. Přesto však mohou být pro oběť mnohem více zdrcující než rány primární.

Čírtková (2009) uvádí trojici pocitů, jež se nejčastěji objevují během této fáze: pocit nespravedlnosti, nedůstojnosti a izolace. Kdo se někdy stal obětí zločinu, nebo pracuje u policie, jistě potvrdí, že nerovnováha mezi tím, kolik péče se věnuje pachateli a kolik oběti, je nesrovnatelná. Pachatel má "svá práva" a na rozdíl od oběti, je ve většině případů zná a umí jich využít. Ví moc dobře, že po šesti hodinách omezení na svobodě má nárok na stravu, a to i v případě, že nemá žádné finanční prostředky. Je povinností policie mu tuto stravu obstarat. A oběť? Ta se musí postarat sama. Bez ohledu na to, že stráví hodiny na služebně kvůli podání oznámení. Obzvláště tvrdé vůči oběti je to ve složitějších případech, například u znásilnění, kde se s obětí musí absolvovat řada úkonů (lékařské vyšetření, odběr stop, identifikace místa), kdy celý tento kolotoč trvá někdy i déle než šest hodin. Mezi jednotlivými úkony sedí v čekárně spolu s ostatními oznamovateli, a v lepším případě si může koupit kávu za automatu. Přitom řada úkonů, které jsou spojeny s podáním oznámení, koná oběť pro potřeby policie, neboť jsou potřeba pro "řádné objasnění případu". Oběť musí vysvětlovat třeba i intimní a nepříjemné detaily, naproti tomu pachatel má právo výpověď odmítnout. Úkony vnímané oběťmi jako nespravedlivé jsou takto protkány celým trestním řízením a většinou vrcholí vynesemím rozsudku. Tresty obecně jsou u nás podle mého názoru velmi nízké, zvláště pokud si uvědomíme fakt, že většina odsouzených opouští věznice po odpykání poloviny trestu (někteří poslanci dokonce navrhuji propuštění po třetině trestu). Zejména u trestných činů spojených se zneužíváním, různými formami týraní apod. mi tresty připadají absurdně nízké.

*Například v tomto roce byla u hradeckého soudu odsouzena žena k podmíněnému trestu za týraní tříletého dítěte, které dlouhodobě bila, okusovala mu prsty, mlátila mu hlavou o různá zařízení v bytě, čímž mu způsobila zranění, jež si vyžádalo týdenní hospitalizaci. Soudce své rozhodnutí odůvodnil slovy, že děti se na matku těší a chtějí s ní být. Je pro ně prý lepší být s matkou než v ústavu, kromě toho odsouzená prý přislíbila, že se bude ambulantně léčit ze své alkoholové závislosti.*

Jestli se toto jeví nespravedlivé nám, jak to asi vnímá oběť a osoby, kterých se to týká?

Dalším velmi častým jevem, kterému oběť musí čelit, je ztráta lidské důstojnosti a společenská izolace. Původcem může být nevhodná reakce nejen vyšetřujících orgánů (policie) a okolí oběti. Lidé se snaží potlačovat svůj vlastní strach, aby se jim něco

podobného nestalo, tím, že podsouvají oběti částečný podíl na vině (*"kdyby nechodila oblečená jako coura v minisukni, tak by se jí to nestalo", "neměla chodit přes park", "má si koupit levnější auto a ne jezdit v Mercedesu, pak by ho nepřepadli"*). Obviňování oběti udržuje jedince v iluzi, že jemu a jeho blízkým se něco takového stát nemůže a posiluje iluzi bezpečného světa. Výzkumy potvrdily, že se lidé všeobecně snaží vyhýbat kontaktu s oběťmi trestných činů (Čírtková, 2009). Může tomu být třeba proto, že se lidé bojí komunikace s obětí, byť třeba z obavy, aby jí neublížili (nevědí, co mají říci, na co se jí nemají ptát). Oběť se tím dostává do nové pozice. Už není tím, kým bývala dřív a ostatní ji tak neberou (*"nebudeme jí na tu oslavu ani zvát, stejně by asi nešla, má jiné problémy"*). Konverzace se omezí na všeobecné fráze a povrchní klišé. Nakonec začne oběť věřit tomu, že je vinna.

Zdrojem mohutné sekundární viktimizace mohou být i média. Mediální zájem o oběť nebo případ trestného činu, zveřejňování osobních údajů, fotografií a detailů o případu či nepravdivých informací mohou oběti způsobovat následná traumata. Prostřednictvím medií se rychle rozroste okruh osob, jejichž reakce mají na život oběti negativní vliv. Mohou jimi být osoby, které oběť zná, ale které doposud nevěděly o tom, co se stalo anebo i neznámé osoby (například jejich komentáře prostřednictvím internetových diskuzí, reakce na články). V dnešním světě internetu a mobilních telefonů není složité, aby se na veřejnost dostaly informace a fotografie související s případem či soukromím oběti pořízené nejen novináři, ale často i náhodnými svědky události nebo bohužel někdy i osobami do případu profesně zainteresovanými (policisté, sanitáři, advokáti apod.) Co se týče mediálního zveřejňování, zde velmi často dochází k sekundární viktimizaci i opakovaně. První vlna zasáhne oběť bezprostředně po činu, v níž novináři informují o tom, že kde k případu došlo, eventuálně se jim podaří zachytit názory sousedů apod. Další mediální vlna pak některé oběti dostihne znovu, a to když bulvární novináři vyslídí detaily k případu. Zpravidla tomu bývá v době, kdy je případ řešen u soudu a padne rozsudek. To však může být měsíce a někdy i roky po hrůzné události, kdy samotné připomínání věci a zveřejnění detailů může oběť dostat zpět na dno. Jako příklad medii zapříčiněné sekundární viktimizace níže uvádím úryvky ze zprávy uveřejněné na serveru novinky.cz. Vzhledem k tomu, že mi připadá neetické dále publikovat níže uvedené intimní podrobnosti s uvedením skutečných osobních údajů oběti, záměrně jsem nahradila jména, názvy a data, které by mohly vést ke ztotožnění oběti v případě zveřejnění této práce.

„Začalo to všemožnými zákazy, urážkami a osočováním. Postupně se jeho agrese stupňovala, až došlo na bití. Fackoval mě i mlátil pěstmi. Jednou jsem dokonce dostala strašný výprask gumovým krokodýlem. Peníze mi dával jen s bídou na to, abych mohla dát dětem najíst,“ popisovala cizinka soužití s Milanem Z. za kterého se provdala před 15 lety. Od roku 2006 společně žili v Nové Vsi na Milevsku. Velmi traumatizující pro ni byl manželský sex. „Svazoval mě, nutil k análnímu styku a do přirození mi strkal různé věci. Říkal, že když jsem ze sebe vytlačila čtyři děti, tak jedna jeho pěst se do mě taky vejde,“ řekla Jana Z. Přesto stále věřila, že se manžel napraví a své chování změní. „Začal brát antidepressiva a do toho pil tvrdý alkohol. Bylo to ale ještě horší,“ vzpomínala. Všechno vyvrcholilo koncem letošního března, kdy Milan Z. nahou ženu pověsil za spoutané ruce na půdní trám a mučil ji. „Nejdřív mi oholil hlavu strojkem, pak želízky spoutal ruce a za lano mě pověsil na trám. Pusu mi přelepil lepicí páskou a začal do mě kopat, až jsem se bolestí počůrala. Přitom křičel, že jsem obyčejná špína a kurva, která ho musí poslouchat,“ líčila žena děsivý zážitek. Nepomohly jí ani úpěnlivé prosby nejstaršího syna, který vše viděl a otce žádal, aby matku pustil. „Odbyl ho tím, že si jen tak hrajeme,“ dodala žena. Když vše skončilo, svěřila se kamarádce, která okamžitě zavolala policii.<sup>10</sup>

Hyenismus novinářů ještě podpořily reakce některých čtenářů. Přestože naprostá většina čtenářů jednání pachatele odsoudila, našli se i tací, kteří v sekci "Vaše názory" umístěné pod článkem, zprávu komentovali takto:

*"Kdo ví, jak to bylo; znám ženský, co podobné praktiky přímo vyhledávají. Jen se jí to nakonec mohlo hodit do krámu."*

*"Třeba už mu trpělivost s psychickým terorem manželky tzv. přetekla"*

Co k tomu dodat? Jak se asi bude dotyčné paní žít po zveřejnění těchto informací. Jak se bude cítit, až půjde nakupovat do samoobsluhy v malém městečku, kde žije se svými čtyřmi dětmi, jak se bude cítit v zaměstnání, co budou říkat jejím dětem ostatní děti ve škole, jak asi je jejím rodičům? Podaří se jí adaptovat se a vrátit se zpět do normálního života? V tomto případě je evidentní, že to bude mít dotyčná paní opravdu velmi těžké. Vzhledem k dlouhodobosti a charakteru újmy, zasažení dalších osob (vlastních dětí, které

---

<sup>10</sup> [online] Dostupné z: <http://www.novinky.cz/krimi/284560-manzelce-oholil-hlavu-a-nahou-ji-povesil-na-pude-za-tyrani-dostal-sest-let.html> dostupné [cit. 2013-04-06].

byly přítomny týrání matky) a společenského znemožnění, lze spíše očekávat, že se oběť ani po delší době (možná nikdy) s následky trestného činu nevyrovná. V takovém případě hovoříme o tzv. **terciální viktimizaci**.

Na výše popsaném případě lze také demonstrovat jev zvaný **reviktimizace** neboli opakované viktimizace. Dochází k němu tehdy, kdy se člověk stává opakovaně obětí trestného činu, přičemž nezvládá zpracovávat nakumulovaná traumata. Klesá jeho sebevědomí a životní energie, zhoršuje se jeho sociální fungování, chová se pasivně, oddaně, nesamostatně, není schopen pozitivního myšlení a postupně se tak u něj začíná rozvíjet tzv. syndrom naučené bezmoci. Vlivem dlouhodobých traumat (týrání, domácí násilí) se takto může změnit i silná osobnost. Jedinec jako by přijal roli oběti za svou a začne svým chováním i zjevem vyvolávat signály, přitahují pachatele, neboť v něm vidí snadnou kořist. Pravděpodobnost opakované viktimizace je nejvyšší v prvních týdnech po zločinu, kdy se osoba chová výrazně jinak než obvykle (Gillernová, 2006, 139-140).

Ačkoliv se to nezdá, reviktimizace je zcela běžný jev. Skutečnost, že se osoba stala poprvé obětí kriminálního útoku, zvyšuje pravděpodobnost, že se jí záhy může stát znovu" (Čírtková, 2009, s. 121). Podle Pembertonu s každou viktimizací klesá důvěra v policii, ochota oznámit trestný čin a roste pravděpodobnost vzniku psychických potíží (In Čírtková, 2009, s.121).

## 1.4 Prožívání oběti

Prožívání jedince, který se stal obětí trestného činu, lze podle Čírtkové (2009) rozdělit na tři etapy:

**Fáze šoku** – nastává bezprostředně po útoku, kdy je jedinec zaskočen událostí. Délka této fáze je individuální, zpravidla trvá několik hodin, ale nejsou výjimkou akutní krizové reakce v délce 36 hodin. Pro tuto fázi jsou typické stavy jako "ztuhnutí" a následná dezorganizace oběti. Oběť reaguje na stresovou událost buďto popřením ("*ne, to nemůže být pravda*", "*to jste se museli splést, ten mrtvý nemohl být můj manžel*" apod.) nebo regresí, kdy se chová "méně dospělým způsobem". Typické je zmatené chování. Oběť se špatně vyjadřuje, není schopná racionálního jednání. Velmi často si oběť nemůže vybavit podrobnosti toho, co se stalo (Čírtková, 2009, s.107-108).

U silných traumatizujících událostí je dokonce možná úplná amnézie. Tento jev je někdy policisty mylně vnímán jako projev lži. Pokud oběť tvrdí, že byla znásilněna, ale neví jak a kde a není třeba schopna popsat, jak se dostala z místa A do místa B, kde došlo k činu, si někteří policisté bohužel vysvětlují jako vymyšlenou historku. Stejně tak si policisté velmi často chybně vysvětlují netečnost, chladný přístup oběti, která může budit dojem, že se událost oběti vlastně ani moc nedotkla a že oběť nastalou situaci "dobře zvládá".<sup>11</sup>

Jedná se o tzv. kontrolované chování, které poukazuje na vážný otřes oběti. Kromě tohoto typu chování se ještě často setkáváme s expresivním chováním, pro něž jsou typické silné výbuchy emocí, někdy i protichůdných (zoufalství, vztek, pláč, smích), vyjadřovaných navenek.

O dalších dvou fázích se pouze zmíním, neboť v těch se policejní krizový intervent setkává s obětí jen zřídka. Důvodem je, že krizovou intervenci poskytuje bezprostředně po činu, kdy je oběť zpravidla ve fázi šoku. Později se s ní setkává jen ojediněle (např. asistence u dalšího výslechu), neboť další péči již oběti poskytují specializovaná pracoviště (Bílý kruh bezpečí). V řadě případů oběť takovou následnou psychologickou podporu nevyužije a s traumatem se vyrovnává sama. Jedná se o **fázi hojení**, kdy se oběť se začíná s traumatickou událostí vyrovnávat. Střídají se období, kdy oběť o traumatu hovoří a je znovu zaplavována emocemi s obdobími, kdy je oběť stažená do sebe a o traumatu odmítá hovořit. Je to projevem adaptace na prožitou krizi. Vysvětlují se tím časté výkyvy v náladách obětí. Tato fáze může trvat i rok. Po ní nastupuje **fáze konečné adaptace**, v níž se emocionální náboj vzpomínek již vytrácí. Oběť na trauma nikdy zcela nezapomene, ale vnitřně si jej zpracuje a vytvoří si vlastní náhled na prožitou újmu. Dochází k reintegraci osobnosti oběti a návratu do normálního života (Čírtková, 2009, s. 107-108).

---

<sup>11</sup> BEZDĚK, Rostislav, přednáška v rámci školení krizových interventů o obětech trestných činů, POLICIE ČR, Krajském ředitelství hl.m. Prahy, 12.9.2010

## 1.5 Potřeby obětí

Ze zkušeností interventů poskytující pomoc obětem trestných činů vyplývá, že nejčastěji vyjadřovanými potřebami obětí jsou:<sup>12</sup>

- úcta a respekt všech osob zúčastněných na trestním řízení;
- zájem orgánů činných v trestním řízení o oběti samotné, a ne jen o pachatele;
- dostatek srozumitelných informací;
- pochopení účelu a smyslu vyšetřovacích úkonů;
- zabránění v pokračování trestné činnosti pachatele;
- zajištění bezpečí a ochrany soukromí;
- dosažení spravedlnosti.

Uspokojení výše uvedených potřeb obětí redukuje dopady sekundární viktimizace a může zabránit rozvoji následné traumatizace. Z tohoto důvodu by o naplňování potřeb obětí měli usilovat nejen policisté, ale i ostatní osoby, které přijdou do styku s obětí trestného činu (lékaři, sociální pracovníci, státní zástupci, soudci, advokáti). V praxi se to policistům, ať už z důvodů chybějící empatie, důvěry, praxe, kvalifikace, či profesního vyhoření anebo vlivem časového presu během úkonu, omezených zákonných možností, ne vždy daří. Ke zlepšení podpory a pomoci obětem zvláště závažných trestných činů byl tedy zřízen tzv. tým pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí, jehož činnost je popsána v následující kapitole.

---

<sup>12</sup> ZBOŘILOVÁ, K., Zkušenosti z práce s oběťmi trestné činnosti v rámci projektu na pomoc obětem trestné činnosti u Policie České republiky, interní materiál Policie ČR, 2012

## 2 SYSTÉM POMOCI OBĚTEM TRESTNÝCH ČINŮ V RÁMCI POLICIE ČR

Na rozdíl od jiných vyspělých evropských států, například Švédska, které má komplexně rozvinutý systém péče o oběti trestných činů, fungující již po několik desetiletí, v České republice se tomuto problému věnují zejména různé neziskové organizace od devadesátých let. Jak jsme si již vysvětlili, významnou roli v procesu viktimizace hraje policejní orgán, neboť právě policisté přicházejí do kontaktu s obětí trestného činu častěji než kdokoli jiný.

Na základě poznatků viktimologie, běžné praxe policistů a zejména zkušeností obětí samotných byl i v české policii zaveden systém pomoci obětem trestných činů. Realizace projektu zaměřeného na podporu obětem trestných činů byla zahájena v roce 2010 na základě závazného pokynu policejního prezidenta č. 97/2010 ze dne 1.7.2010 o systému psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí. V návaznosti na tento projekt vznikla Dohoda o spolupráci mezi policií a Bílým kruhem bezpečí - neziskovou organizací zabývající se pomocí obětem trestných činů.

### 2.1 Týmy krizové intervence a jejich fungování

Pomoc obětem trestných činů v rámci Policie České republiky je nonstop dostupná služba, kterou poskytují "krizoví interventní", speciálně vyškolení policisté nebo policejní psychologové. Tito jsou k jednotlivým případům přivoláni buď operačním důstojníkem, nebo policistou přítomným na místě činu nebo u jeho oznámení. Každé krajské ředitelství policie má svůj vlastní tým interventů s vlastním systémem fungování a organizace. Rozdíly jsou determinovány zpravidla rozlehlostí území jednotlivých krajů a finančními možnostmi příslušných ředitelství.

Počet výjezdů krizových interventů a počet osob, jimž byla krizová intervence poskytnuta, uvádím v grafu v příloze č. 1.

Pro lepší představu o fungování týmu uvedu jako příklad pražský tým pro oběti trestných činů, jehož jsem členkou: v týmu pro pomoc obětem trestných činů na území hl. města Prahy je vyškoleno patnáct krizových interventů, z toho je aktivních kolem deseti členů. Tým vede koordinátor-psycholog. Pět členů týmu tvoří psychologové, kteří poskytují intervence i během řádné pracovní doby (tj. 8:00 hod. -15:45 hod.). Ostatní interventní jsou řadoví policisté, obvykle zařazení ve složkách kriminální či pořádkové policie. Ti službu vykonávají v rámci tzv. dosahu v místě bydliště, a pokud je potřeba, vyše je operační

důstojník na konkrétní místo, kde se nachází oběť, jíž má být intervence poskytnuta. Na každého interventa vychází měsíčně cca tři služby. V našem týmu platí nepsané pravidlo, že v případech, kdy má službu intervent (muž), je v záloze připravena interventka (žena). To pro případ, že by oběť odmítala komunikovat s muži. K tomuto požadavku dochází zejména u případů se sexuálním podtextem zejm. znásilnění či domácího násilí.

Nutno podotknout, že kromě výše zmíněných týmů fungují v Policii ČR samozřejmě i policejní psychologové, kteří nejen, že profesně zaštiťují výcvik a organizaci shora uvedených specialistů, ale vykonávají řadu dalších činností pro potřeby policie (náborová řízení, psychologická vyšetření policistů, asistence u výslechů, posuzování věrohodnosti, profilování pachatelů).

Se záležitostmi, které se týkají problematiky obětí trestného činu (rady, dotazy, informace) se policisté mohou také obrátit na pracovníky speciální telefonické linky pro podporu systému pomoci obětem, která je provozována Policejním prezidiem a je dostupná nonstop.

## **2.2 Krizový intervent – předpoklady a jeho odborná příprava**

Krizovým interventem se může stát policista, který o tuto práci má dlouhodobý a upřímný zájem a splňuje jisté osobnostní předpoklady a schopnosti (posuzuje zpravidla koordinátor týmu – psycholog). Mezi tyto patří zejména: psychická vyrovnanost, sebedůvěra, empatie, prosociální chování, příjemné vystupování, komunikační dovednosti, schopnost vyhodnotit situaci, orientace v systému policie a záchranných složek, základní znalosti týkající se trestního řízení, policejní činnosti a práv oběti.

Je třeba mít na mysli, že se jedná o práci nad rámec výkonu služby, která s sebou přináší určité časové vytížení a značnou psychickou zátěž a proto vyžaduje flexibilitu a dostatečnou odolnost vůči zátěži. Přestože intervent pracuje při nasazení většinou samostatně, neméně důležitou roli hraje i fakt, zda je schopen týmové práce.

Aby se mohl zájemce stát krizovým interventem, potřebuje souhlas svého nadřízeného. Dále musí absolvovat speciální kurz, v němž se naučí základy viktimologie a jednání s obětí trestného činu. Po ukončení kurzu je nový intervent jmenován v závazném pokynu krajského ředitele a může tuto práci vykonávat. O jeho vyslání ke konkrétnímu případu rozhoduje koordinátor (viz. výše). Absolvováním základního kurzu však odborná příprava krizového interventa nekončí. Minimálně dvakrát ročně jsou pořádány několikadenní



soustředění, na nichž se upevňují znalosti a procvičují dovednosti interventů. Náplní těchto soustředění jsou přednášky k aktuálním tématům (nový zákon o obětech), supervize, nebo návštěva zajímavých hostů (psycholog Hasičského sboru, psycholog Ministerstva vnitra, koordinátoři jiných krajů apod.). Nechybí různá praktická cvičení (relaxační techniky) či teambuildingové aktivity. Kromě toho jsou několikrát do roka pořádány schůzky, na nichž probíhají týmové intervize.

Týmy krizových interventů jsou doplňovány dle potřeby jednotlivých krajských ředitelství. Například v pražském týmu je počet interventů velmi stabilní, do týmu přichází v průměru jeden nový intervent za rok.

### 2.3 Komu je služba určena

Žádná situace, v níž se člověk stane obětí trestného činu, není jednoduchá. Přestože se přístup policie k veřejnosti hodně zlepšil, podání trestního oznámení je pro většinu občanů nepříjemným zážitkem. Situace je o to horší, dojde-li k závažnému zločinu. Policie se snaží minimalizovat sekundární viktimizaci oběti přívětivým a citlivým přístupem. Toto přináší vzájemné výhody. Pokud oběť cítí ze strany policie podporu, získá k ní důvěru, pak je její ochota i schopnost spolupracovat mnohem větší. Policie tím získá mnohem lepší informace důležité pro vyšetřování případu, čímž se zvyšuje šance na řádné potrestání pachatele. Každý policista, který přijde do styku s obětí, by na toto měl pamatovat. Problém je v tom, že zvláště u případů násilných zločinů, je na místě velké množství policistů, kdy každý dělá svou dílčí práci – sbírá informace, zajišťuje stopy, pořizuje fotodokumentaci. Nikdo z nich však nemá na starosti oběť samotnou. Ta obvykle stojí stranou a odpovídá nebo dělá to, co se po ní v daný okamžik požaduje, bez ohledu na to, jak se cítí nebo jaké má aktuální potřeby. A zde se otevírá prostor pro krizového intervenanta.

Operační důstojník je povinen vyslat na místo krizového intervenanta u obětí, které jsou považovány za "**zlomené**" (**zvláště zranitelné oběti**). Jedná se o pozůstalé, svědky vraždy, oběti těžké újmy na zdraví nebo znásilnění. Často se setkáváme s tím, že policisté na místě považují absenci projevů emocí za „dobré zvládnutí situace“, ačkoliv skutečnost je zcela opačná. Mylně tak usuzují z jednání oběti, že pokud se fyzicky "nehroučí" nebo nepláče a odpovídá věcně na otázky, znamená to, že pomoc nepotřebuje. Neuvědomují si, že je oběť v hlubokém šoku. Z toho důvodu, byla pro kategorii zvláště zranitelných obětí stanovena povinnost vždy přivolat krizového intervenanta.

Další skupinou jsou "**zranitelné oběti**", k nimž je volán intervent v případě, když policista na místě vyhodnotí, že ho bude potřeba. Jedná se například o oběti jiných trestných činů (loupeže, přepadení v bance, domácího násilí), dopravních nehod či pozůstalých po sebevraždě (zejm. pokud byli přítomni nálezu těla apod.), děti, seniory, těhotné ženy, osoby se zdravotním či mentálním handicapem. Zranitelnou osobou může být taktéž osoba, která se opakovaně stala obětí méně závažného činu, což může být zdrojem její psychické zranitelnosti.

Krizová intervence nemusí být poskytována výhradně oběti, ale i jejím blízkým nebo svědkům trestného činu (viz. kazuistika č. 4). Paradoxně největší počet událostí, k nimž je intervent volán, nespadá do kategorie trestných činů, ale jiných tragických událostí. Podle statistických údajů Policejního prezidia za rok 2012 byly na celkovém počtu poskytnutých intervencí nejvíce zastoupeny sebevraždy (30%), dopravní nehody (24%), jiná úmrtí (například náhlá úmrtí novorozenců) 14%, úrazy a utonutí (7%) a vraždy (6%). Případy znásilnění a pohlavního zneužívání jsou zastoupeny 6 %, loupeže 3%, ublížení na zdraví 2%, pohřešování osob 2%, vyhrožování 2%, týrání 1% (viz. příloha č. 2).

Jak z výše uvedeného vyplývá, interventi vyjíždějí více k případům, které nejsou trestnými činy. Nicméně systém byl primárně určen pro oběti trestných činů, neboť Policie ČR je orgán činný v trestním řízení, který má za úkol vyšetřovat a objasňovat trestnou činnost, což lze bez spolupráce s poškozeným (obětí) jen velmi těžko.

### 3 KRIZOVÁ INTERVENCE U OBĚTÍ TRESTNÉHO ČINU

"Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence. Krizová intervence se zaměřuje jen na ty prvky klientovy minulosti a budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací." (Vodáčková, 2002, s. 60).

Krizovou intervenci poskytují v rámci činnosti Policie ČR speciálně vyškolení pracovníci, kteří jsou označováni jako "krizový intervent". Smyslem jejich činnosti je poskytnout základní psychologickou pomoc osobě, která se stala obětí či svědkem zvláště závažného trestného činu nebo pozůstalým (více o fungování týmu - viz. kapitola 2). Účelem takto pojaté intervence je pomoci oběti trestného činu bezprostředně po spáchání trestného činu. Cílem je podpořit oběť, pomoci jí se zorientovat v tom, co se stalo, co se děje nyní a co se bude dít dál. Krizový intervent se snaží stabilizovat oběť po emocionální stránce tak, aby dokázala aktivně a konstruktivně zapojit své vlastní síly a schopnosti k řešení vzniklé situace. Intervent dále poskytuje praktické rady a pomoc v rovině aktuálních potřeb oběti.

Průběh intervence, její charakter a časový rozsah je velmi individuální. Záleží na osobnosti oběti a jejím zázemí a charakteru trestného činu, který byl na oběti spáchán, protože od toho se odvíjejí i policejní činnosti, které na oběť kladou různé nároky.

Intervent by měl být přivolán operačním důstojníkem na místo bezodkladně po té, co došlo k závažnému trestnému činu a oběť tohoto činu je v kontaktu s policií. Kam je intervent vyslán zpravidla záleží na tom, za jak dlouho operační důstojník interventa zavolá a v jaké vzdálenosti se tento nachází. Někdy se podaří, že se intervent dostane tak rychle na místo, že může být v kontaktu s obětí a poskytovat jí podporu již od samého počátku. Což je z hlediska naplnění účelu práce interventa ideální. Intervent tak může být oběti mnohem více nápomocen, než když se s ní zkontaktuje až v okamžiku, kdy už absolvovala všechny úkony, výslech i vyšetření, má svůj doprovod a po několika hodinách je na odchodu domů, nebo už je doma. V této fázi je vhodnější nezatěžovat oběť dalším vyptáváním a rozebíráním toho co se stalo, neboť již bývá velmi unavena a chce být v soukromí. Zvláště pokud není na krizi sama a je s ní nějaká blízká osoba, nestojí o další povídání s cizí osobou. V těchto situacích intervent oběti stručně vysvětlí, proč za ní přijel, zeptá se zda něco nepotřebuje a předá jí kontakt na organizace, na které se může v případě potřeby obrátit.

Práce s obětí trestného činu má zpravidla pět fází: navázání kontaktu s obětí, práce s emocemi, řešení aktuálních potřeb, zprostředkování návazné pomoci a ukončení intervence.

### **3.1 Navázání kontaktu s obětí**

Jak bylo uvedeno výše, snažíme se kontaktovat oběť co nejdříve po spáchání trestného činu. K setkání může dojít přímo na místě činu, v prostorách policie či v místě bydliště oběti. Osobě, které budeme poskytovat intervenci, se představíme a vysvětlíme jí důvody, proč jsme za ní přijeli. Zajistíme vhodný prostor pro intervenci tak, aby se oběť cítila v bezpečí a mohla s námi jednat v soukromí (vhodná místnost, podání teplého nápoje, zabalení do deky apod.). První dojem má velký vliv na další komunikaci s obětí, proto je dobré jej nepodcenit.

### **3.2 Práce s emocemi**

Přímá osobní zkušenost s násilným trestným činem či událostí spojenou se smrtí (sebevražda, dopravní nehoda, katastrofa) v pozici oběti nebo svědka je jednoznačně krizová situace, kterou doprovází velmi silné emoce. Krizový intervent na rozdíl od ostatních policistů má prostor na to umožnit oběti vyjádřit své emoce. Tím, že intervent naslouchá oběti a hovoří s ní o tom, co prožívá a jak se cítí, přispívá k její stabilizaci. Bez té není oběť schopna začít řešit aktuálně vzniklé problémy. Velmi silně rozrušené oběti se mnohdy neuvědomují realitu a nejsou schopny postarat se o základní věci. Nemohou si třeba najednou vybavit telefonní čísla nebo adresu svých nejbližších, neuvědomí si, že nemají zajištěné vyzvednutí dětí z družiny, zapomenou si vzít potřebné léky apod.

Nezřídka se stává, že operační důstojník požádá o pomoc interventa v případech, kdy policisté mají na místě zjevnou oběť trestné činnosti (kolemjdoucí našel v parku spoře oděnou ženu s viditelnými zraněními), která nechce s nikým mluvit a není ani jasné, co se na místě stalo. Toto je příklad toho, že oběť ještě nepřekonala mohutný nával emocí a kvůli tomu není schopna ani ochotna jakkoliv komunikovat a spolupracovat. V takových případech je potřeba začít s obnovováním pocitu bezpečí (dovést oběť na klidné příjemné místo, poskytnout náhradní oblečení, deku, teplý čaj, kapesník, ošetřit rány, umožnit opláchnout se). Tento akt interventovi otevře cestu pro navázání komunikace. Silně rozrušená oběť může být časově i obsahově dezorientovaná. Její vyprávění může být

chaotické, nechronologické, nedávající smysl. Sama se v něm může začít ztrácet, po chvíli neví, co již říkala a co ne. Některé věci opakuje. Pomůže, pokud ve vhodné chvíli zrekapitulujeme, co se odehrálo (*"V úvodu jste hovořila o..., pak jste vyprávěla o..., popisovala jste, že... Pak jsme si povídali o .... až jsme došli k tomu, že ..."*).

Vodáčková (2002, s.116) uvádí, že v první polovině rozhovoru je těžištěm práce s emocemi. V krizových situacích se podle této autorky nejčastěji setkáváme s těmito emocemi:

### **Pláč**

Pláč je doprovodný jev některých emocí (smutek, žal, štěstí). Zatímco u dětí bývá pláč většinou reakcí na okolnosti či stavy a je výrazem prosby o pomoc, u dospělých slouží více jako způsob uvolňování napětí. V různých kulturách je pláč vnímán jinak. Jedním z nejčastějších mýtů je, že pláč je projevem slabosti a plakat "se nemá". Avšak vědci prokázali, že emoční slzy obsahují chemické látky a hormon prolaktin, které přirozeně redukuje bolest, hrají roli při stresu a obraně organismu. Jejich vyplavení je biologickou cestou, jak organismus zbavit stresu a dostat jej zpět do rovnováhy.<sup>13</sup>

Paradoxně je lepší nesnažit se plačící oběť utiшит frázemi jako "neplačte", ale naopak ji nechat vyplakat a dát jí najevo, že se za svůj pláč nemusí stydět ani omlouvat.

### **Hněv a vztek**

Hněv může vzniknout v okamžiku, kdy se člověk dostane do situace, která jej omezuje nebo ohrožuje. Z biologického hlediska slouží jako mobilizace před hrozcím nebezpečím. Proto jej doprovází fyziologické projevy jako zrychlený tep a tlak, nadměrná produkce potních žláz, zvýšená produkce cukru v krvi a hormonů (adrenalin), což má za následek uvolnění dostatečné energie a zvýšení fyzické síly organismu potřebné pro boj (Nakonečný, 2000, s. 259-263).

Osoba, může své projevy zlosti dávat najevo v různých formách. Může zlost vyjadřovat, a tím ji zpracovávat, může mluvit zvýšeným hlasem, stěžovat si nebo nadávat. Zlost může být také projevem fáze vyrovnávání se s tragickou událostí anebo může být spojena i s fyzickou bolestí. Vodáčková doporučuje při práci s klientem s projevy zlosti klientův

---

<sup>13</sup> [online] In: The Independent, 11 November, 2008, Dostupné z <http://www.ulekare.cz/clanek/slzy-zabijeji-bolest-10009>. [cit. 2013-04-06].

hněv zrcadlit a dát mu možnost, aby si ji uvědomil. To však neznamená začít si klientem notovat a "nadávat společně". Ustát takovou situaci nám pomůže zaujetí stabilního postoje a vyhnout se fixování klienta pohledem, aby to nepůsobilo konfrontačně.

Někdy se stane, že klient svou zlost obrátí vůči interventovi. V takovém případě je dobré si uvědomit, že to není útok na jeho osobu (Vodáčková, 2002, s. 123-124).

### **Strach a úzkost**

"Úzkost je nepříjemný emoční stav, v němž převažují pocity napětí a obav, jejichž zdroj člověk nedovede přesně určit. Snadno vzniká v situaci nejistoty, resp. má-li jedinec pocit, že by mohly být nějak ohroženy některé pro něho významné hodnoty. Úzkost bývá spojena s vegetativními projevy, které člověka zatěžují a vysilují. Navenek se projevuje v rozmezí od mírného napětí a neklidu až po panickou reakci." (Vágnerová, 1999, s. 204-205).

Rozdíl mezi úzkostí a strachem bývá často definován tak, že u obojího se jedná o aktuální nepříjemný prožitek tísně či tísnivého napětí. O úzkosti hovoříme, je-li podnětem neurčitý obsah, ale strach má konkrétní obsah.<sup>14</sup>

Pro oběť s projevy úzkosti jsou typické: vyděšenost, ustrašenost, šepot (snaha zneviditelnit se), ale i křik (snaha překřičet svůj strach), zvýšená hovornost a zrychlená mluva (snaha utéci před ohrožující situací). Při kontaktu s takovou osobou se doporučuje poskytnout klientovi bezpečí (vhodné klidné místo např. v rohu místnosti), sedět stabilně, vstřícně a v takové vzdálenosti, abychom neumocňovali negativní emoce klienta. Vodáčková (2002) doporučuje držet se určité struktury (klást otázky, pokud si klient přeje), pracovat s časovou reflexí (co bude za 5 minut, za hodinu apod.) a dávat oběti lehce splnitelné instrukce, jejichž splnění povede postupně ke stabilizaci oběti (dílčí úspěch ho posílí). Při panické úzkosti, což je stav masivní úzkosti, provázené vnitřním výbuchem paniky návalů úzkosti, vycházíme z toho, že mysl oběti je vlivem silné emoce zcela roztříštěna. Oběť je zmatená, nesoustředěná, těká z místa na místo, není schopna udržet pozornost a chová se neúčelně až kontraproduktivně (např. oběť po fyzickém napadení čeká dlouhé hodiny osamělá v parku, dokud nepůjde kolem náhodný kolemjdoucí, kterého požádá o pomoc, přitom má u sebe funkční mobilní telefon, ze kterého by mohla zavolat na tísňovou linku). V takových případech je stěžejní oběť tzv. uzemnit ("*zastavte se*", "*posad'te se*"), pomoci jí

---

<sup>14</sup> [online] Dostupné z : <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/uzkost> [cit. 2013-04-06].

nalézt její centrum těla (provázíme a vedeme oběť při dýchání, např. "*vnímejte svůj dech, zkuste se nadechnout do břicha*" atd.) a usměrnit její pozornost (pokládáme jasné a stručné otázky, které povedou k tomu, aby si oběť uvědomila, co dělá, co se děje apod.) (Vodáčková, 2002, s. 119-122).

### 3.3 Řešení aktuálních potřeb oběti

Aktuální potřeby oběti jsou individuální a mohou mít různý charakter. V podstatě řešíme s obětí to, co jí zajímá (otázky typu "*jak to mám říct dětem?*", "*co mám teď dělat?*") a pomáháme jí s organizací praktických záležitostí. Těmi mohou být např. spoluvytvoření bezpečnostního plánu pro znovuoobnovení pocitu bezpečí, obstarání péče o děti, zajištění základních potřeb (jídlo, pití, léky, dostatečné oblečení), vyznění blízké osoby a zajištění její přítomnosti, doprovod na lékařské vyšetření apod. Oběti taktéž pomáháme se zjišťováním různých informací, například o věcech týkajících se případu, o jejích právech a povinnostech v souvislosti s trestním řízením. Často je vhodné oběti vysvětlit účel jednotlivých úkonů, které bude muset během trestního řízení podstoupit. Obětem trestných činů také předáváme materiály obsahující informace o možnostech náhrady škody v trestním řízení a finanční pomoci obětem trestných činů. U případů, kde došlo k úmrtí, předáme pozůstalým brožurku, v níž jsou popsány postupy, týkající se zařizování pohřbu. Ke shora uvedenému je třeba dodat, že bychom měli vždy informovat oběť srozumitelně a pravdivě, vyvarovat se používání cizích slov a termínů.

### 3.4 Zprostředkování návazné pomoci

Oběti sdělíme, kam se může obrátit v případě potřeby další podpory a pomoci. Předáme jí brožurky či kontakty na instituce, u kterých může vyhledat další pomoc. Policie ČR má uzavřenou smlouvu s Bílým kruhem bezpečí (BKB), což je instituce zaměřená přímo na pomoc obětem trestných činů. Zvláště zranitelným obětem trestného činu může intervent nabídnout, že je bude následující den kontaktovat pracovník BKB a nabídne jim konkrétní služby. Tento způsob kontaktu je využíván u případů, kdy se předpokládá, že je oběť natolik zlomená, že by nebyla schopna BKB sama kontaktovat. Vyžaduje se písemný souhlas oběti s předáním osobních údajů.

Kromě zprostředkování služeb na BKB může intervent předat kontakty i na jiná zařízení, která poskytují psychologickou, sociální či právní pomoc. Zejména se jedná o různé

azylové domy, sdružení (sdružení pozůstalých po obětech dopravních nehod), telefonní linky (linka pro seniory, linky bezpečí) apod.

### **3.5 Ukončení intervence**

Na závěr intervence je vhodné se s obětí důstojně rozloučit a poděkovat. V případě, že jsme se s obětí domluvili na nějaké spolupráci (např. asistenci u výslechu či identifikaci těla, která se bude konat jiný den), předáme i telefonní kontakt na sebe. V některých případech je vhodné "poučit o situaci" i ostatní osoby, které budou trávit čas s obětí po našem odchodu (partner, spolubydlíci, rodiče). Těmto blízkým osobám vysvětlíme, v čem mohou oběti pomoci a čeho se mají vyvarovat (neobviňovat, nekřičet, nečinit na oběť nátlak apod.), případně jim doporučíme některou z pomáhajících institucí. Pokud je potřeba poskytnout intervenci i těmto osobám, věnujeme se jim.



## 4 JEDNOTLIVÁ SPECIFIKA KRIZOVÝCH INTERVENČÍ

### 4.1 Pozůstalí

Za pozůstalé se podle zákona o obětech trestných činů č. 45/2013 Sb. považují rodiče, manžele, registrovaní partneři, děti nebo sourozenci zemřelého a osoby, kterým zemřelý poskytoval nebo byl povinen poskytovat výživu. Z pohledu služby krizové intervence je pozůstalým každá blízká osoba zemřelého (vč. přátel, vzdálených příbuzných apod.).

Poskytování intervence u pozůstalých je nejčastějším typem případů, se kterými se policejní krizový intervent setkává. V průměru se jedná o 72% z celkového počtu událostí. (viz. příloha č. 3).

Krizoví interventní jsou také často žádáni o pomoc při "sdělování úmrtí". Samotné "sdělení úmrtí" pozůstalým by správně měli učinit policisté sami a interventa volat až v případě, že to situace bude vyžadovat. Psychologové tento způsob doporučují i z toho důvodu, že je strategicky výhodnější. Policista, který sdělil nepříjemnou zprávu, je v očích pozůstalých vnímán v negativním světle a intervent, který má pak lepší pozici pro poskytování podpory.<sup>15</sup> Osobně se domnívám, že pokud na oznamování úmrtí vyjíždí intervent zároveň s policisty, kteří nemají s takovým úkonem žádnou zkušenost, je lepší přenechat na interventovi i samotné sdělení. Samotné sdělování úmrtí je pro každého policistu velmi těžké a chyby v něm učiněné mají obrovský vliv na vypořádání se se smrtí blízkého člověka. Špatný "začátek" ztíží interventovi práci s pozůstalými bezprostředně po sdělení informace.

Základem intervence je navázání kontaktu s pozůstalými a vytvoření důstojných podmínek umožňující ventilaci emocí spjatých se smrtí blízké osoby (Špatenková, 2011, s. 74)

Bezprostředně po zjištění úmrtí milované osoby pozůstalí nejvíce potřebují emocionální podporu a informace.

Ze své praxe považuji za důležité :

- Před každým kontaktem si přesně zjistit všechny dostupné informace související se smrtí člověka (co se stalo, kde a jak).

---

<sup>15</sup> BEZDĚK, Rostislav, přednáška v rámci školení krizových interventů o obětech trestných činů, Policie ČR, Krajském ředitelství hl.m. Prahy, 12.9.2010

- Ověřit si v jakém vztahu je osoba k zemřelému člověku (rodinný vztah) a při navázání kontaktu se ujistit, že hovoříme, s kým máme (celé jméno i datum narození). Zní to možná divně, ale lehce se tak můžeme vlivem stresu a trémy dopustit fatálních chyb.
- Zjistit si informace, o nichž předpokládáme, že budou pozůstalé zajímat (kde se nachází tělo, zda bude podrobena pitvě, kde si mají vyzvednout věci zesnulého). V případě událostí, kde probíhá nějaké vyšetřování, si prověřit na jaké součásti policie bude věc vyšetřována, jaký konkrétní policista má příslušný spis na starosti a telefonní kontakt na něj. (sdělení úmrtí sice provádí hlídka oddělení dle místa bydliště pozůstalých, nicméně k události mohlo dojít na jiném místě republiky).
- Být čestní a nelhat. Neříkat "stala se nějaká nehoda", když víme, že byla osoba zavražděna apod. Odpovídat jen na to, na co se pozůstalí zeptají. Není nutné za každou cenu líčit podrobnosti. Může se zdát, že překroucením pravdy zmírníme jejich šok a bolest, ale není tomu tak. Pokud pozůstalí později zjistí pravdu, jsou velmi rozčarováni a veškeré další informace týkající se události, mají tendence zpochybňovat, protože jsme narušili jejich důvěru.
- Mluvit pomalu a sdělovat informace po částech – šok ze špatné zprávy otřese pozůstalými natolik, že nejsou schopni vnímat běžným způsobem. Je možné, že se budou opakovaně ptát na jednu a tu samou věc. Buďme trpěliví. Mezi jednotlivými informacemi udělejme malou pauzu, aby adresáti informace měli čas na to ji vstřebat. Osobně se mi osvědčilo sepsat pozůstalým důležité údaje a kontakty na list papíru. Zvláště pokud jsou bezradní a potřebují poradit se zařizováním nějakých záležitostí. Přestože se bude zdát, že se jedná o věci "logické" a ústní sdělení informace postačí, často po našem odchodu nevědí, kam mají volat a proč. Proto je dobré psát informace kompletní.
- Předat pozůstalým brožurky, kde najdou informace ohledně zařizování pohřbu, kontakty na pomáhající organizace nebo informace týkající se nároků na náhradu škody (v případech pozůstalých po trestném činu). Pokud se na to pozůstalí přímo nezeptají, já osobně s nimi tyto záležitosti nerozebírám, neboť jsou ve fázi šoku a většinou je zajímají úplně jiné věci.
- Po dohodě s pozůstalým zajistit přítomnost blízké osoby (příbuzný, kamarád).
- Krizová intervence u pozůstalých má hlavní těžiště v emocionální podpoře. Špaténková (2002) doporučuje následující:

- dát najevo lítost a otevřenost ("*Jak to zvládáte*", "*Cítím s vámi*", "*Jsem tu, abych naslouchal*");
- nebránit pozůstalým v pláči (viz. kapitola č. 3.2), naopak dát prostor pro ventilaci emocí;
- nechat pozůstalé mluvit o čem chtějí a nepřerušovat je, nevyhýbat se vzpomínkám na zemřelého;
- nebát se používat slova jako "smrt", "zemřel" (místo "to");
- používat otevřené otázky;
- aktivně naslouchat (přikyvování, používání výrazů jako "aha", "a pak", "hm");
- nedávat chytré rady a plané útěchy ("*to bude dobré*", "*Máte ještě další děti*", "*Čas otupí rány*", "*Máš celý život před sebou*");
- neodsuzovat, nepodporovat pocity viny ("*kdybych jí býval doprovodil domů, tak by se to nestalo*", ale naopak ujišťovat, že udělali maximum;
- uvědomit si, že není potřeba za každou cenu něco říkat, neboť i ticho může mít pozitivní efekt (Špatenková, 2011, s. 74).

Snažme se vyvarovat nevhodných frází a prohlášení jako:

- "*Vím, jak se cítíte*" (nevíte, i kdyby se vám v životě opravdu stalo něco podobného, nikdy se nemůžete cítit stejně);
- "*Jste tak silný*" (lidé v krizi se cítí velmi oslabení, pokud jim budete říkat, že jsou silní, dáte jim tím akorát najevo, že jim nerozumíte);
- "*Přesto se dostanete*" (v očích pozůstalých zlehčujete situaci);
- "*Najdete si někoho lepšího*", "*Žil dobrý život*", "*Byla to vůle boží*" apod.  
(Dietz, 2001, s. 26-29)

Specifické problémy s sebou přináší krizová intervence pozůstalým, kteří byli přítomni události, při níž došlo k úmrtí, nebo našli tělo blízké osoby (nejedná se tedy pouze o vyrozumění o úmrtí). Tyto situace jsou komplikovanější neboť, pozůstalý stává součástí vyšetřování a je přítomen policejním úkonům (ohledání místa činu, ohledání těla, sběr stop v bytě, výslechy). Zde intervent plní další důležitou funkci. Kromě emoční a praktické pomoci funguje jako zprostředkovatel a citlivě filtruje informace směřované od policistů směrem k pozůstalému. Dále odpovídá na jeho otázky týkající se právě probíhajících úkonů ("*proč berete mému mrtvému manželovi otisky*", "*proč ho budete pitvat*"). Co se

týče praktických věcí, pozůstali nejčastěji řeší, jak to říci příbuzným – zejména dětem, a jak se vypořádat s tím, že milovaná osoba zemřela ve společném prostoru. V důsledku násilného úmrtí osoby mnohdy zůstává na místě stopy (stříkance či kaluže krve, někdy i část vnitřností). K tomuto je nutno říci, že žádná složka integrovaného záchranného systému neřeší "úklid" těchto pozůstatků (výjimkou jsou následky dopravních nehod a událostí na veřejnosti, které likvidují hasiči). Asi si dokážete představit, jak těžké musí být například najít svého milovaného s prostřelenou hlavou v obývacím pokoji a po té najít sílu smývat jeho krev ze zdi. Je dobré ve spolupráci s pozůstalými najít osobu, která by byla ochotna se o "úklid" postarat. Logické je, že by to měl být někdo, kdo byl se zesnulým v méně blízkém vztahu než pozůstalí. Existují i speciální úklidové služby, které mohou tento úklid provádět. Jsou sice velmi drahé, ale je dobré o této možnosti pozůstalé informovat.

Snad nejvíce zátěžovou pro všechny zúčastněné je situace, kdy pozůstalý projeví přání vidět zemřelého. Mají na to právo a my bychom to měli respektovat.

Existuje mýtus, že vidět zubožené tělo milované osoby pozůstalé srazí ještě více na kolena. Je to možná pravda, ale pro ně je to rozhodující okamžik, který ovlivní další vyrovnávání se se ztrátou milovaného člověka. Rituál rozloučení se s mrtvým sice přináší většinou zvýraznění projevů emocí a dochází tím k dočasnému ztížení situace na místě, nicméně pro pozůstalé je velmi důležitý. Profesionálové, kteří pozůstalým v tomto brání, někdy šetří více své vlastní city.

Jsou dva aspekty, které bych chtěla zdůraznit. Uvědomění si, že milovaná osoba již nežije a potřeba rozloučit se. Pozůstalí častokrát nechtějí uvěřit, co se stalo. Doufají, že třeba došlo k omylu a zesnulý člověk je někdo jiný. Pokud jim neumožníte setkání s jejich milovaným, do konce života se "uklidňují" představou, že třeba ještě někde žije. Neumožnění rozloučení se se zemřelým je moment, který pozůstalí vnímají jako největší újmu, kterou jim v tu chvíli můžete způsobit. Některé studie dokonce ukazují, že pokud jsou zajištěny důstojné podmínky pro kontakt se zemřelým, a pozůstalí mají možnost se s ním rozloučit, má to pro ně v důsledku pozitivní přínos (Jones & Buttery, 1981, In: Dietze, 2001).

V případě, že pozůstalí požadují kontakt s tělem zemřelého, je nezbytné jim znovu pořádně vysvětlit, co se mu stalo (jaká má zranění) a připravit je na to, co je čeká (krev, znetvoření apod.). V další fázi je nutné zajistit důstojné podmínky pro rozloučení

(nevytahujeme mrtvé tělo z igelitu před pozůstalými, zajistíme, aby nebyli přítomné nezúčastněné osoby apod.) Timothy Dietze (2001, s.35-43) uvádí, že je vhodné zakrýt celé tělo přikrývkou a nechat pozůstalé, aby si sami určili míru toho, co je pro ně únosné (někdy jim postačí jen držet milovanou osobu za ruku). Sdělte pozůstalým, že kdyby potřebovali, stojíte opodál, a na chvíli se spolu s ostatními policisty či záchranáři vzdalte.

Někdy se setkáváme i s případy, kdy je potřeba identifikovat tělo ve značném stupni znetvoření (vážné autonehody, sebevraždy na kolejích apod.) a pozůstalí sami uznají, že by takový úkon nezvládli. Nenuťte je. Snažte se spolu s nimi najít jinou vhodnou osobu, která zemřelého znala, ale nebyla s ním v tak úzkém vztahu jako pozůstalí (např. soused).

## 4.2 Oběti znásilnění

Znásilnění je trestný čin, kterého se dopustí ten "Kdo jiného násilím nebo pohrůzkou násilí nebo pohrůzkou jiné těžké újmy donutí k pohlavnímu styku, nebo kdo k takovému činu zneužije jeho bezbrannosti".<sup>16</sup>

Znásilněnou osobou může být kdokoliv – žena, muž i dítě. Intervent není na místě proto, aby posuzoval věrohodnost oběti, ale aby jí poskytl pomoc. Musí tak činit i ve chvíli, kdy z pohledu vyšetřování není jasné, zda ke znásilnění opravdu došlo nebo.

Vyšetřováním těchto trestných činů s sebou nesou řadu nepříjemných úkonů, které musí oběť podstoupit. Mezi tyto patří gynekologická prohlídka a sběr biologických stop.

V praxi to znamená, že po oběti bude požadováno, aby vydala například ty části oděvů (nejčastěji spodní prádlo), na kterých se nacházejí stopy spermatu, poševního sekretu či krve pachatele. Součástí gynekologické prohlídky je taktéž odběr biologických stop, a proto je nezbytné provést lékařskou prohlídku předtím, než dojde k jejich zničení. V případě potřeby může být vyžádána i toxikologická analýza (zejména u násilných trestných činů spojených s podáním omamných prostředků). Pro oběti znásilnění je gynekologická prohlídka velmi nepříjemná a ženy jí často razantně odmítají. Je důležité jim vysvětlit, co takové vyšetření obnáší, a proč je třeba jej absolvovat. Upozornit je na to, že během násilného sexuálního styku mohlo dojít k poraněním uvnitř těla, přenosu pohlavních chorob či k těhotenství, což si obvykle v daný okamžik neuvědomí. Jako

---

<sup>16</sup> Česko. Zákon č. 40 ze dne 8. ledna 2009 trestní zákoník. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2009, částka 11, Dostupný také z: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/trestni-zakonik/>

policejní interventka vždy nabízím znásilněným ženám doprovod k lékařskému vyšetření, a nikdy se mi nestalo, že by má nabídka nebyla přijata. Nevhodným projevům ze strany zdravotnického personálu se snažím zabránit tím, že po příjezdu nemocnice nejprve sama zajdu na příslušné oddělení, kde vysvětlím citlivost celého případu a požádám o zajištění lékaře stejného pohlaví. Až po té, přivedu dotyčnou do čekárny, kde s ní vyčkám na vyšetření, zatímco policisté zůstávají opodál.

Co se týče komunikace se znásilněnou osobou, zde bych apelovala zejména na obnovení pocitů důvěry a bezpečí, diskrétnosti a trpělivosti. Pro interventy z řad policistů bývá vzhledem k okolnostem některých případů (zejména pokud se jedná o znásilnění, kde je pachatelem osoba oběti dobře známá – př. manžel, kamarád, kolega) velmi těžké oběti "uvěřit", že mluví pravdu. Je třeba si ale uvědomit, že intervent není v pozici vyšetřovatele ani soudce. Navzdory pochybnostem o hodnověrnosti výpovědi je potřeba dávat oběti najevo, že jsme na její straně, a nezpochybňovat, že se čin stal. Naprosto nevhodné je moralizování, obviňování a kritizování ("no jo, to je těžký, když jdete v noci sama přes park" apod.). S obětí je potřeba zacházet vlídně a ohleduplně, ale nedotýkat se jí bez jejího souhlasu. Znásilněné osoby bývají velmi citlivé na jakýkoliv tělesný kontakt, a byť dobře míněné pohlazení ruky, může být pro oběti velmi nepříjemné.

Vzhledem k tomu, že oběť znásilnění patří do kategorie zvláště zranitelných obětí, má nárok na nadstandartní péči dle zákona č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů. O nároku oběť informujeme a pomůžeme jí dosáhnout na tyto služby – například zprostředkujeme kontakt s Bílým kruhem bezpečí. Je též vhodné předat oběti informace týkající se peněžité pomoci vyplácené obětem trestných činů.

### 4.3 Děti

Za děti považujeme osoby mladší 18 let. Pokud se děti stanou obětí trestného činu nebo jsou svědky tragické události, je intervence na místě obzvláště složitá. Děti ne vždy reagují na traumatizující situaci pláčem či křikem, jak bychom očekávali. To ale neznamená, že je situace hluboce nezasáhla. Právě "klidným" dětem je třeba věnovat největší péči. Nejdůležitějším a prvním krokem je navázání kontaktu s dítětem a jeho odvedení z ohniska události na bezpečné a klidné místo. Snažme se jej uchránit před veškerými negativními vlivy a možnou sekundární viktimizací (bezdůvodné setrvávání na místě činu, pohled na mrtvé tělo či oživovací pokusy, zaslechnutí nežádoucích informací např. rozhovor policistů na místě, pořizování rozhovorů a fotografování médií). Děti silně vnímají dění

kolem sebe (i když to vypadá, že neposlouchají, často jim neunikne žádné slovo), a také přejímají emoce dospělých (smutek, strach). Proto je třeba se snažit je zklidnit a poskytnout jim bezpečí. Je třeba brát ohled na jejich věk, aktuální stav a potřeby. Z pohledu vyšetřování je důležité neovlivnit dítě způsobem, aby nedošlo ke zkreslení jeho výpovědi. Je třeba si uvědomit, že krizový intervent není na místě v roli policisty, který vyslýchá, ale má být pro dítě "přítelem". Mezi hlavní zásady komunikace s dětmi patří:

- úcta a respekt všech osob zúčastněných na trestním řízení;
- srozumitelně se dítěti představit a vysvětlit důvod, proč tu jsme a co bude následovat;
- zajistit pocit bezpečí (klidné prostředí, teplé oblečení, deka, hračka, kakao, sušenka, zdravotní ošetření);
- pokud není na místě nikdo z rodiny dítěte, je nezbytné postarat se o to, aby nějaká jeho blízká osoba na místo bezodkladně přijela a ubezpečit dítě, že nezůstane samotné (*"Tvá babička už je na cestě."*);
- oslovovat dítě jménem, mluvit s ním v přátelském duchu (nevystupovat jako autorita);
- mluvit s dětmi klidně, pomalu, používat jednoduché věty a jim známá slova, vyhnout se: metaforám, cizím slovům, odborné terminologii (např. *"Pachatel je ve vazbě."*, *"Byl jsi znásilněn?"*) a zájmenům, aby nedošlo k záměně - vhodnější je přesně definovat osobu (např. *"ta sousedka s tím pejskem"*);
- nepoužívat záporné otázky (*"Nezdálo se ti divné, že...?"*);
- naslouchat a nechat děti mluvit o čem mluvit chtějí, podpořit je v projevoování emocí a vysvětlovat je (*"Ještě se bojíš?", "Nemusíš se bát, toho pána, který ti ublížil. Policisté ho chytli a odvezli ho do vězení a už ti neublíží."*);
- přizpůsobit se jejich způsobu a tématu komunikace (změní-li dítě samo téma, bavme se s ním o tom, o čem chce);
- hrát si (chce-li si dítě hrát, hrajte si s ním). Dokonce pokud se dítě bojí nebo odmítá mluvit, je dobré zkusit s ním navázat kontakt přes jeho hračky nebo jiné objekty (*"Vidím, že tu máš samolepky s tatínkou Šmoulou. Máš rád tu pohádku?"*);
- neprojektovat do dítěte své názory a dojmy, nehodnotit situaci;
- dávat dítěti najevo, že nemůže za to, co se stalo;
- dítě nekritizovat, ale podpořit to, co udělalo dobře, povzbuzovat a chválit;
- nenapomínat a nekárat ho za to, že se vzteká nebo pláče;
- dát dítěti možnost se zeptat na to, co ho zajímá a co potřebuje;

- být čestní (tím, že dětem budeme lhát, je neochráníme). Lživá informace na dítěti zanechá mnohem horší následky. Kromě toho položí základní kámen nedůvěry v „dospělé“, policisty i svět jako takový. Avšak mluvit pravdu ještě neznamená nutnost zabíhat do podrobností (v choulostivých věcech odpovídáme pouze na to, na co se dítě ptá);
- neslibovat, co nemůžeme splnit;
- nikdy nenechávat dítě samotné;
- rodiče nebo blízké osoby, které budou mít dítě následně v péči, poučíme o tom, jak se mohou v nejbližších dnech projevit důsledky traumatu, které dítě zažilo a předáme jim kontakt na některou z pomáhajících organizací (BKB) nebo zprostředkujeme pomoc dětského psychologa
- pokud je situace a stav dítěte velmi vážný, zajistit předání do péče na dětskou psychiatrii eventuálně jinou vhodnou dětskou instituci (např. jsou-li pachateli přímo rodiče a není dítě komu předat, musí být vyrozuměn orgán péče o dítě, a dítě je pak předáno do některého zařízení jako např. Klokánek, Azylový dům pro týrané děti aj.).

U rozumově vyspělejších dětí a mladistvých<sup>17</sup> platí podobná pravidla. Zde je vhodné v úvodu nabídnout oslovení jménem, a pokud se s mladistvým nedohodneme jinak, tak mu vykáme. Mladiství jsou velmi často citliví na autoritativní přístup, takže se vyhýbáme příkazům a kritice. Přestože styl rozhovoru k tomu může svádět, nepoužíváme sarkasmus, černý humor nebo ironii. Necháváme probíhat emoce volně a spíše je snažíme vysvětlit než usměrnit. Na závěr předáme mladistvému kontakt na vhodnou pomáhající organizaci nebo instituci, kde může vyhledat informace, které ho zajímají.

Pro tuto skupinu je charakteristická ještě jedna specifická oblast, a tou jsou sociální sítě. Zejména starší děti mají velkou potřebu ventilovat své pocity a zážitky svým kamarádům prostřednictvím Facebooku a obdobných médií a neuvědomují si, jaké to může mít následky. Na počátku může být snaha dítěte se svěřit nebo někdy i pochlubit, ale ve výsledku se dítě setká spíše s posměšky, šikanou, nebo se mu vrstevníci začnou vyhýbat, a postupně jej vyloučí z kolektivu. Dítě pak odmítá chodit do školy a vznikají tak další

---

<sup>17</sup> Mladistvý - osoba, která dovršila patnáctý rok a nepřekročila osmnáctý rok svého věku



sekundární rány. Každému je jasné, že by bylo netaktické a nejspíš i neúčelné jim tento svobodný projev zakazovat. Je vhodné děti upozornit na to, že co jednou napíšou na Facebook svým přátelům, už nevrátí zpět. Takto vypuštěná informace se může bez jeho vůle dostat k dalším dětem a dospělým, třeba i k těm, které nemá zrovna v oblibě. Příjemci informace si mohou spoustu věcí vyložit jinak, než ve skutečnosti byly, a mohou ji dále dezinterpretovat. Každý si přidá trochu a výsledný příběh je stokrát horší, než byl na začátku. Kromě toho ostatní kamarádi, kteří takovou situaci sami nezažili, nemohou pochopit, v jak těžké situaci se dítě právě nachází. Zakazovat dítěti, aby o události hovořilo se svými vrstevníky, není správné. Nepochybně je menší zlo, pokud tak dítě bude činit se svými kamarády osobně než prostřednictvím Facebooku.

#### 4.4 Senioři

Význam slova senior byl převzat z latinského senex a znamená "starý člověk, stařec"<sup>18</sup> Vzhledem k tomu, že každý člověk stárne individuálně, není možné jednoznačně určit hranici začátku stáří, nicméně tato se nejčastěji volí mezi 60-65 lety.<sup>19</sup> Jedná se o životní období člověka, které je charakterizováno úbytkem psychických, fyzických, i sociálních kompetencí. Senioři bývají často označováni za zranitelné. Tato zranitelnost " je způsobená některými specifiky, kam lze zahrnout např. jejich zdravotní stav, někdy izolovanost, osamělost, velkou důvěřivost apod." (Martinková, 2009, s. 8).

Senioři tak představují vedle dětí další skupinu osob, se kterými je třeba jednat obzvláště citlivě. Často se setkáváme s případy, kdy na první pohled "banální" trestný čin, jako například krádež peněženky se stokorunou, seniora natolik vyvede z míry, že není schopen komunikovat. Nemluvě o tom, dojde-li k jeho fyzickému napadení. Senioři mohou být bezbranní a důvěřiví a stávají se tak pro pachatele snadnou obětí. Vzniklou událostí jsou překvapeni, jak z hlediska praktického tak i etického. Na tyto aspekty je třeba brát zřetel a nepodceňovat události, které se nám jeví jako "malicherné", protože pro osobu

---

<sup>18</sup> Senior. In: Wikipedia: the free encyclopedia [online]. poslední aktualizace 16. 3. 2013 [cit. 2013-04-01]. Dostupné z: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Senior>.

<sup>19</sup> Světová zdravotnická organizace člení střední a vyšší věk : období raného stáří (staršího věku; 60-74 let), období vlastního stáří (pokročilého, vysokého věku; 75-89 let) (In: Martinková,2009, s.8)

s handicapem toto může znamenat stejně silnou ránu. Hlavní je obnova pocitu bezpečí. Níže uvádím další obecná doporučení.

- Obnovit pocit bezpečí (klidné prostředí, teplo, tekutiny).
- Nesnažit se seniory uklidňovat tím, že budeme jejich zážitky bagatelizovat ("vždyť se vlastně nic nestalo", "buďte rád, že Vám vzal jenom peníze, také Vás mohl ještě zbit").
- Vyvarovat se odsuzování a moralizování ("neměl jste ho pouštět do bytu").
- Nabídnout konstruktivní pomoc a návrhy (dveře na řetízek, nechodit do domu s cizí osobou, nechat se doprovázet při vybírání peněz na poště, nevěřit nabídkám podomních prodejců atd.).
- Pomalu, zřetelně, ale stručně vysvětlit každý úkon, který policisté provádějí (např. "Tento policista, je kriminalistický technik, sbírá zde stopy. Bude potřeba zajistit i Váš otisk prstů, aby se odlišil od stop, které tu zanechal pachatel...", Pojedeme na nejbližší místní oddělení, které je... kde s Vámi policista sepíše protokol o tom, co se Vám stalo, poté Vás policisté přivezou zpět domů. ").
- Dotazovat se na zdravotní stav. Pokud to není zjevné, měli bychom předpokládat, že se senior může léčit pro nějakou chorobu nebo mít nějaké zdravotní obtíže. Proto se často ptejme, zda se cítí dobře, zda bere nějaké léky a zda si je nezapomněl vzít. Pokud jej policisté převážejí do jiného prostředí než je jeho vlastní, dbejme na to, aby měl s sebou léky (inzulin), doklady, pomůcky (hůl, brýle), tekutiny a něco malého k snědku (zejm. u diabetiků), protože nikdy nevíme, za jak dlouho se dostane zpět domů.
- Záležitosti, které jsou pro nás běžné, jako např. pořízení nového občanského průkazu, jsou pro staršího člověka, komplikovanou záležitostí. Proto je dobré pomáhat seniorovi se v nové situaci zorientovat, např. sehnat mu adresu či telefon na instituce, které bude potřebovat. Z vlastní zkušenosti vím, že je dobré všechny tyto informace sepsat na list papíru (velkým hůlkovým písmem) a to kompletně tzn. "vyřídít nový občanský průkaz - adresa úřadu – otevírací doba, s sebou vzít: rodný list"), protože člověk je v návalu událostí, je na něj chrlena spousta informací, což je náročné pro každého člověka na jeho místě, natož pro seniora.
- Snažit se o zkontaktování blízké osoby (někdo z rodiny, soused), aby senior nezůstal po našem odchodu sám.
- Předat kontakt na pomáhající organizaci. Osobně předávám i kontakt na bezplatnou linku pro seniory, kde se mohou senioři nejen v mnoha věcech poradit, ale také si popovídat, což někdy ocení nejvíce.

Samozřejmě ne každý senior, který se stane obětí trestného činu, bude výše popsanou asistenci potřebovat, ale lépe je se zeptat, než jej nechat bez pomoci. Řada starých lidí se za svou bezbrannost stydí, bojí se zeptat, nebo jej v daný okamžik spousta věcí nenapadne.

Při jednání se seniory je důležité dokázat brát ohled na jejich případné handicap (např. zhoršený sluch, zrak, pohyblivost, osamělost) a současně jim projevovat úctu a respekt a přitom je neurážet blahosklonností.

## II. PRAKTICKÁ ČÁST

## 5 KAZUISTIKY

### 5.1 Kazuistika č. 1 - znásilnění

Operační důstojník si vyžádal krizovou interventku do bytu, kde se nachází znásilněná žena, která údajně odmítá s kýmkoliv hovořit. Trestní oznámení zavolal na linku 158 její manžel poté, co se mu svěřila, že byla v noci po cestě domů přepadena dvěma muži, kteří jí znásilnili.

Po příjezdu na místo čekal manžel znásilněné ženy s policisty před bytem. Znásilněná žena seděla u jídelního stolu v kuchyni a plakala. Interventka se jí představila, vysvětlila, proč za ní přijela a požádala jí, zda si k ní může přisednout. Souhlasila. Říkala, ať se nezlobí, že nechce, aby jí někdo viděl. Interventka zavřela dveře a požádala ostatní, aby je nerušili. Zeptala se ženy, jestli pro ni může něco udělat. Ta kývala, že ne a pomalu začala vyslovovat nahlas myšlenky, které se jí honily hlavou. Interventka jí nechala volně povídat. Nejvíce si žena vyčítala, že se mužům neubránila. Vyprávěla, že jí okolí bere jako "ranařku", která nemá problém dát pohlavek ani svému manželovi, "se vším si poradí", "s ničím se nemaže". A teď se neubránila. Interventka jí ujišťovala, že dvěma mužům by se neubránila žádná žena, a že to nebyla její vina. Žena se pořád ptala, jak je možné, že jsou lidé tak zlí, a proč se to stalo zrovna jí. Pak začala vyprávět, co se ten večer stalo, popisovala vše, co předcházelo znásilnění, jak vyšla z restaurace a za ní šli dva muži, kteří na ní pokřikovali. Zrychlila krok a oni se za ní rozběhli a povalili jí na zem. Pak se znovu rozplakala. Omlouvala se, že pláče. Interventka jí ujišťovala, že plakat může a ať klidně pláče dál. Podala jí kapesníky. Samotný akt znásilnění žena nerozebírala a pokračovala až tím, co se dělo, když už byla doma. Během rozhovoru s interventkou se ve střípkách nárazově vracela k tomu, co se jí různě vybavilo v souvislosti se samotným znásilněním: slova pachatelů, jak se smáli, jak páchli, jak jí nazývali atd. Líčila hnus a hrůzu, kterou prožívala. Myslela si, že to nepřežije. Zmínila se i o tom, že jí muži pokaždé aktu udělali "zářez" do ruky. Ruku si držela zabalenou v ručníku. Interventka se zeptala, zda jí to bolí a navrhl, ať si dá ruku pod studenou vodu. Na ruce měla skutečně dvě čerstvé řezné rány. Zranění bylo povrchové a už nekrvácelo, nicméně interventka i přesto požádala kolegy o obvaz a ránu jí ovázala. Přitom navázala tématem potřeby lékařského ošetření. Žena zprvu lékaře odmítala. Interventka poukázala na to, že může mít i vnitřní zranění na genitáliích, může být nakažena infekční chorobou, anebo může být těhotná. Slíbila ženě, že zajistí, aby vyšetření provedl lékař. Tím se jí povedlo ženu přesvědčit, aby

vyšetření podstoupila. Když se oblékala, řekla interventce, že po tom "vypovídání se" cítí lehkou úlevu.

Do nemocnice jela interventka se ženou i s jejím manželem. Policisté zůstali v hlavní hale, interventka domluvila na gynekologii, aby ženu vyšetřila lékařka. Manžel znásilněné byl pod vlivem alkoholu, situaci špatně zvládal a měl neustále potřebu svou ženu objímat, držet a dávat jí polibky. Té to očividně vadilo. Útrpně se dívala do stropu, a když už to nemohla vydržet, okřikla ho a vynadala mu. V době, kdy byla znásilněná paní v ordinaci, interventka poskytla intervenci jejímu manželovi. Trpěl pocity viny, které se střídaly se vztekem a pláčem. S interventkou probíral jeho "chuť uříznout koule tomu, kdo jí to udělal". Bavili se i o tom, co pro něj jeho žena znamená. Interventka mu vysvětlila, proč jeho ženě najednou vadí jeho dotyky, a připravila ho na to, že se v dohledné době bude možná chovat nestandartně. Po vyšetření jeli všichni zpět domů k znásilněné paní. V autě žena interventce říkala, že je opravdu ráda, že se rozhodla jet do nemocnice, ale že je z toho všeho hodně unavená a chce jít už spát. Dostala injekci na bolesti a tablety proti otěhotnění. Jelikož znásilněná nechtěla dát souhlas, aby jí někdo z Bílého kruhu bezpečí kontaktoval, nechala jí interventka alespoň leták s telefonním číslem BKB, aby věděla na koho se může obrátit, pokud bude potřebovat pomoc. Interventka policistům vysvětlila, že oběť není ve stavu, ve kterém by byla schopna výslechu a doporučila jim, aby znásilněnou v této věci kontaktovali druhý den.

Na základě dodatečných informací, které interventka získala od policistů z kriminální služby, se paní i s manželem dostavili k sepsání protokolu o podání vysvětlení následující den. Díky jejich výpovědi byly zajištěny kamerové záznamy, na nichž byly zachyceny osoby pachatelů. Jejich totožnost byla záhy zjištěna, v současné době po nich pátrá policie.

### VYHODNOCENÍ

Interventka využila techniky aktivního naslouchání, čímž se jí podařilo navázat kontakt se znásilněnou ženou. Jak žena sama řekla, poté co si popovídaly, se jí hodně ulevilo. Díky tomu, pravděpodobně žena změnila i svůj postoj k absolvování lékařského vyšetření, které zprvu razantně odmítala. Díky šetrnému přístupu a péči v nemocnici žena odcházela s dobrým pocitem, že udělala správné rozhodnutí. Poskytnutí intervence tak výrazně přispělo ke spolupráci ženy i jejího manžela s policií, což následně vedlo ke zjištění osob pachatelů.

## 5.2 Kazuistika č. 2 - vražda se sebevraždou

Operačním důstojník si vyžádal krizového intervenanta k vyrozumění pozůstalých o násilném úmrtí osob, které byly nalezeny po uhašení hořícího rodinného domu. Bylo zde podezření, že manžel v domě zabil svou manželku, následně založil požár a spáchal sebevraždu.

Dle prvotních informací z místa činu byla uvnitř nalezena dvě těla, přičemž první mužské, sousedem identifikováno jako majitel domu, a druhé ženské, částečně ohořelé, se zjevným sečným zraněním na hlavě způsobeném sekerou, což bylo zřejmě příčinou smrti. Vzhledem k tomu, že druhé tělo bylo nejen zdevastované, ale i zaklíněné tak, že hasiči v době požadavku vyrozumění nebyli schopni ho vyprostit a umožnit tak případnou identifikaci, dalo se pouze domnívat, že se jednalo o manželku zesnulého. Tito manželé byli rodiči dvou nezletilých dětí ve věku kolem deseti let, které byly tou dobou asi týden na návštěvě u babičky a dědečka (ze strany zavražděné matky).

Po zvážení situace a zjištění dostupných informací se, vzhledem k počtu pozůstalých, rozhodl krizový intervent přizvat ke spolupráci svého kolegu psychologa, který je rovněž členem týmu krizové intervence. K asistenci dostali policistku ze služby kriminální policie a vyšetřování. Tu se rozhodli využít pro samotné sdělení zprávy o úmrtí. Během cesty do místa bydlíště pozůstalých stále nebyla potvrzena identita zemřelé, a tedy stále nebylo stoprocentně jisté, zda se jedná skutečně o dceru rodičů, která má být o smrti vyrozuměna. Tato informace měla přijít každou chvíli, a proto intervenanti vyčkávali na zprávu nedaleko místa bydlíště. Mezitím intervenanti pomohli přítomné policistce, která neměla se sdělováním žádnou zkušenost, zformulovat v několika jasných a stručných větách nejvhodnější formu sdělení úmrtí. S policistkou bylo dále domluveno, že po tomto sdělení a zodpovězení případných dotazů týkající se případu odejde, a nechá prostor krizovým interventům. Ani po dvou hodinách čekání nebyla identita zemřelé potvrzena a nebylo jisté, zda bude identita známa ještě téhož dne. Nebylo možné riskovat prodlení (pozůstalí by se o události mohli dozvědět z médií, od sousedů apod.) a proto se intervenanti rozhodli provést "sdělení úmrtí" za stávajícího stavu s tím, že se rodičům řekne, jaká je situace na místě, a že je „vysoká pravděpodobnost, že se jedná o jejich dceru“. Riziko omylu bylo malé, zato zde byla jistota prodlení, na kterou jsme nemohli přistoupit.

Po zazvonění u rodinného domu přišla otevřít matka zemřelé, kterou intervenanti po ověření totožnosti požádali o možnost pohovořit si s ní uvnitř, čemuž bez jakýchkoli otázek vyhověla. Po cestě do domu vyšlo najevo, že je žena sama doma s vnoučaty (dětmi své

zemřelé dcery a dětmi své druhé dcery), její manžel nebyl doma. Děti pobíhaly po domě, proto jí interventi požádali o vytvoření soukromí. Žena poslala děti do pokoje. Když se všichni posadili, policistka sdělila ženě, co se stalo. Její reakce potvrdila to, jak je důležité před sdělením úmrtí požádat pozůstalého, aby se posadil, protože by se jí v tu chvíli určitě podlomila kolena. V průběhu prvotního šoku, který trval v řádu minut, se paní dotazovala na bližší okolnosti smrti, co a jak se stalo. V této chvíli bylo ze strany intervenujících důležité zdržet se jakýchkoli spekulací o tom, co se stalo. Pouze uvedli, co v daný okamžik s jistotou věděli, nikoli to, co se lze domnívat. Ačkoli interventi uvedli, že se s velkou pravděpodobností jedná o její dceru, pozůstalá (její matka) o tom nepochybovala. Interventi se jí dotázali, zda bere nějaké léky, popř. zda se s něčím léčí a donesli jí vodu. Po několika málo minutách ochromení a šoku byl u ženy zjevný přechod do jiného režimu, a to aktivní starosti, "co teď bude dál". Navzdory svému věku (kolem sedmdesáti let) se pozůstalá velmi rychle zaktivizovala a rychle si uvědomila, co všechno se změní ve vztahu k dětem. Začala klást otázky ne filosofického, ale praktického typu. Současně s odpověďmi od nás přemýšlela nahlas, a srovnávala si v hlavě, co se stalo, co bude logicky následovat a co je třeba udělat. V následujících přibližně dvou hodinách jí interventi (bez policistky) poskytovali emocionální podporu a informace dle jejich zkušeností a nejlepšího svědomí. Byly to především naprosto konkrétní a praktické informace, počínaje pomocí při vyrozumění ostatních členů rodiny, zjišťování rozsahu škod na domě vzniklých v důsledku požáru (pozůstalá řešila otázku bydlení pro děti) po zodpovězení otázek ohledně pitvy, vydání těla zesnulé dcery atd. Součástí intervence bylo stručné informování o tom, co bude následovat ze strany policie, pozůstalé byly předány důležité kontakty na vyšetřovatele. Současně s tím vystávaly i další otázky, zda je vůbec vhodné pro děti bydlet v domě, kde se "to stalo", kam budou chodit do školy, jak a kdy jim to sdělit, kdo je bude mít v péči, co je pro to třeba udělat apod. Závěrem interventi pozůstalé předali informační letáky, aby v následujících dnech měla možnost dohledat si další důležité informace a kontakty, a rovněž předali s jejím souhlasem telefonický kontakt na paní Bílému kruhu bezpečí. Paralelně s tím pozůstalá vzpomínala na dceru se slzami v očích. V těchto vysoce intimních chvílích prožívání hlubokých emocí smutku je žádoucí, aby tento smutek mohli sdílet pokud možno pouze v kruhu rodinném. Proto interventi setrvali na místě do doby, než přijela druhá dcera, manžel a další členové rodiny, kteří už byli tou dobou vyrozuměni. Druhé dceři interventi několika větami shrnuli fakta, předali kontakt na sebe pro případ dalších dotazů a intervenci ukončili.



## VYHODNOCENÍ

Krizový intervent vyhodnotil, že na místě bude potřebovat více osob, a přizval ke spolupráci dalšího intervenanta. Samotné vyrozumění o úmrtí pak nechal na policistce, čímž si otevřel lepší prostor pro komunikaci s pozůstalou (princip, kdy negativní informaci sděluje jiná osoba než intervent, který po sdělení poskytuje péči - viz. kapitola 4.1).

V rámci této, ale i jiných intervencí, se ukazuje důležitost mít alespoň základní vhled a zkušenosti s trestním řízením. Proto je důležité, aby se krizovými interventy stali zkušení policisté. Poškození a pozůstalí u nejzávažnější trestné činnosti většinou nemají žádné povědomí o trestním řízení v porovnání s významem jejich procesního postavení, a subjektivně vnímaný nedostatek informací je zdrojem dalšího zbytečného stresu po viktimizaci samotné.

### 5.3 Kazuistika č. 3 - sebevražda

Krizová interventka byla zavolána k pozůstaté po sebevraždě manžela. Jednalo se o sedmdesátiletou paní, která společně obědvala se svým manželem v obývacím pokoji bytu, nacházejícím se ve 3. patře panelového domu, když se manžel beze slova zvedl, vzal si ze šuplete šroubovák a odešel. Nic netušící paní na něj čekala, pak se šla podívat na chodbu do domu, kde manžela nenašla, tak zavolala policii. Při příjezdu na adresu, policisté našli před vchodem do domu tělo mrtvého muže s poraněními na hlavě. Zavolali záchrannou službu a prováděli ohledání místa činu. Pohyb policejních aut zahlédla dotyčná paní z okna svého bytu. Neviděla ale tělo, které leželo pod okny z chodby a velmi blízko u zdi. Zdálo se jí divné, proč jsou policisté venku a nejdou za ní dovnitř, a tak se rozhodla, jít za nimi dolů a vysvětlit jim, že je to ona, kdo je zavolala a že pohřešuje svého manžela. Policisté jí následně sdělili, že její manžel skočil z okna a požádali jí, aby se vrátila zpět do bytu. Paní se zhroutila, proto jí doprovázel domů policista, který s ní vyčkal do příjezdu interventky. Mezitím bylo šetřením v domě zjištěno, že muž vyjel výtahem do sedmého patra, na chodbě vypáčil šroubovákem klíčky u okna, které byly zajištěny proti jeho otevření, a poté z okna vyskočil, v důsledku čehož si způsobil těžká poranění neslučitelná se životem.

Při příjezdu interventky ještě probíhalo ohledání těla. Interventka kontaktovala pozůstalou v jejím bytě. Žena seděla na pohovce v obývacím pokoji u stolu, naproti ní byla prázdná židle a před ní talíř s nedojedeným jídlem a odloženým příborem. Paní velmi plakala a spontánně vyprávěla, jak k celé události došlo (viz. výše). Interventka ženu držela za ruku. Povídali si o tom, že nikoho jiného nemá, že s mužem žili čtyřicet let, a vzhledem k politickým rozporům v rodině se s nikým z příbuzných nestýkali. Posléze se ukázalo, že má pozůstalá dceru, která žije trvale v Itálii, ale téměř za ní nejezdí, neboť je nemocná a špatně chodí. Své dceři zprávu paní telefonicky oznámila, stejně jako bratrovi zesnulého, který slíbil, že se na místo do hodiny dostaví. Mezitím interventka poskytovala pozůstaté emocionální podporu, zjišťovala její zdravotní stav, ptala se, jestli si vzala léky, které má užívat, donesla jí napít vody. V okamžiku, kdy přijela pohřební služba, projevila pozůstalá přání vidět svého mrtvého manžela. Interventka měla velké pochybnosti o tom, že to stará paní "zvládne", neboť už tak byla velmi rozrušena a stále se držela za srdce. Pozůstalá opakovaně velmi naléhala a úpěnlivě prosila interventku, aby jí splnila její přání. Interventka proto věc konzultovala s kriminalistickým technikem, který prováděl ohledání těla před domem. Ten jí sdělil, že zesnulý má převážně zranění v zadní části hlavy

(promáčklinu), obličej nebyl příliš deformován. Interventka proto zašla pro pozůstalou, která stále trvala na svém, přestože jí interventka vysvětlila závažnost zranění, která její manžel utrpěl při pádu. Pracovníci pohřební služby, upravili mrtvému muži vlasy tak, aby zakrývaly viditelná zranění v zadní části hlavy a přikryli ho dekou až ke krku, neboť zbývající části těla byla velmi poškozena. Interventka přivedla paní k nosítkám, na nichž ležel její mrtvý manžel, a podpírala jí v podpaží. Pracovníci pohřební služby a policisté se vzdálili. Paní se podívala na svého muže a podlomil se jí kolena. V tu chvíli interventka zapochybovala o tom, zda neudělala chybu v tom, že pozůstalé toto umožnila. Následně paní poklekla ke svému muži. Políbila ho na čelo a hladila ho po vlasech. Mluvila k němu a plakala. Po chvíli interventka pobídla paní, pomohla jí vstát a chtěla jí doprovodit zpět domů, neboť se celá třásla a interventka měla obavy o její zdraví. Když pracovníci pohřební služby nakládali tělo do pohřebního vozu, pozůstalá se odmítala vrátit domů. Pak ale interventce vysvětlila, že chce svému muži ještě zamávat na jeho poslední cestě. Prý jej takhle doprovázela každé ráno, když šel do práce. Ve chvíli, kdy se pohřební vůz rozjel, paní mávala s kapesníkem v ruce a čekala, až dokud jí nezmizí z dohledu. V ten okamžik nastal k velkému údivu interventky velký obrat. Pozůstalá se výrazně "uklidnila", přestala se třást, pomaleji dýchala. Při příchodu domů interventce sdělila, jak je ráda, že svého muže mohla ještě vidět, a jak moc to pro ni znamená. Interventka se rozhodla počkat s pozůstalou, dokud nepřijde její švagr (bratr zesnulého), aby nebyla v bytě příliš dlouho sama, a dále si povídaly. Pozůstalá jí vyprávěla o svém muži, přičemž jeho fotku držela na prsou. Z rozhovoru vyplynulo, že její muž se nemohl vyrovnat s odchodem do důchodu, začal brát antidepresiva a v posledních týdnech do toho i pil alkohol. Vzpomínala, že jí jednou řekl "*co kdybychom skočili z mostu*", ale ona si myslela, že to byly jen takové řeči a nevěřila tomu, že by byl schopný něco podobného udělat. Popisovala své dojmy z celého dne a dávala si dohromady chování svého manžela s tím, co následně udělal. Říkala, že její muž měl cca týden silné deprese, dokonce mu říkala, že by měl zajít k psychiatrovi. Pak se ale zklidnil. Myslela, že už to bude zase dobré. V tento den byl ale nezvykle klidný, až lhostejný. Říkala, že ho "vůbec nepoznávala", celý den mlčel a byl lhostejný. Jindy jí třeba pomohl, když vytahovala pekáč z trouby, protože to na ni bylo příliš těžké. Dnes stál opřený o stůl a jen se na ni díval. Řekla mu "*to mi ani nepomůžeš*"? Nereagoval. V poledne naservírovala oběd, mlčky spolu jedli, když se její muž v polovině oběda zvedl, odešel, a už se nevrátil. Během tohoto rozhovoru dorazil do bytu pozůstalé její švagr. Interventka mu vysvětlila situaci, a řekla mu, že je nechá

v soukromí a chtěla se rozloučit. Došlo však k nečekanému zvratu. Švagr interventce sdělil, že se přišel pouze rozloučit s bratrem, s jeho ženou nechce mít nic společného. Zřejmě vyvstaly na povrch nedořešené příbuzenské spory. Když pozůstala vyprávěla švagrovi, jak se to stalo, reagoval natolik arogantním způsobem, že se jejich rozhovor obrátil ve směs výčitek. Když prohodila něco ve smyslu, že tu "*sama nebude a půjde za svým mužem, ale neví jak*", švagr jí odpověděl, že skákat z okna nemá, neboť bydlí příliš nízko. Pozůstalé se viditelně přitížilo. Interventka proto vstoupila do hádky mezi pozůstalými a snažila se uklidnit. Vzhledem k zdravotnímu stavu pozůstalé zavolala záchrannou službu. Lékaři před bytem vysvětlila celou situaci s tím, že se domnívá, že by vzhledem k okolnostem (traumatická událost, problémy s krevním tlakem, úvahy o sebevraždě, sama doma atd..) bylo dobré paní alespoň jeden den hospitalizovat. Lékař souhlasil, ale paní se velmi zdráhala, a se slzami v očích křičela, že dobrovolně jí nikdo nikam nedostane, že chce být doma a vzpomínat na svého muže. Lékař jí dal léky a asi hodinu si s ní povídal, kdy zjišťoval, zda jsou její sebevražedné tendence reálné. Toto se nakonec nepotvrdilo. Její krevní tlak se po podání léku upravil k normálu a paní se začalo chtít spát. Všem poděkovala a projevila přání být sama a odpočinout si. Jelikož lékař konstatoval, že její stav nevyžaduje hospitalizaci, předala interventka pozůstalé kontakty na pomáhající instituce, a rozloučily se.

### VYHODNOCENÍ

Jak je popsáno v kapitole 4.1, pozůstalí mají právo vidět tělo zesnulého, a pokud o to požádají, mělo by jim to být umožněno. Přestože se to ostatním může jevit jako "nevhodné" či "ještě více zraňující", pro pozůstalé může mít tento moment nedocenitelný význam a je důležitý pro následné vyrovnávání se se ztrátou milované osoby.

Další jev, který zde můžeme pozorovat, je absence funkčních sociálních vazeb, která ztěžuje zvládání krizové situace. Je dobré, pokud se v rámci intervence podaří zkontaktovat nějakou blízkou osobu, která by mohla oběť podpořit po odchodu interventa (příbuzného, sousedku, kamarády apod.). Pokud taková osoba není k dispozici a osoba, které poskytujeme intervenci, odmítne využít nabízené služby (hospitalizace v krizovém centru či nemocnici), musí se intervent odprostit od pocitu, že nese za intervenovanou osobu zodpovědnost. Je vhodné v takovém případě osobě předat kontakt na instituci či krizovou linku, na kterou by se mohla obrátit v případě potřeby.

#### 5.4 Kazuistika č. 4 - úraz s následkem smrti

Operační důstojník si vyžádal krizového intervenanta k nešťastné nehodě dívky, která se zranila při skoku do vodní nádrže, kam se šla spolu s kamarády večer vykoupat. Zraněnou dívku odvezla záchranná služba do nemocnice, ale na místě se nacházeli svědkové celé události. Jednalo se o její kamarádka a dva kamarády ve věku kolem dvaceti let, kteří byli událostí silně otřeseni.

Krizový intervent dorazil na místo, kontaktoval velícího policistu, kterému se představil a získal od něj bližší informace k případu. Dále se intervent již věnoval otřeseným svědkům a to nejprve kamarádce, která na místě události stála jen v mokrych plavkách (byla již celkem zima), dlaně měla položené na tvářích, plakala a neustále opakovala, že nevěří, co se stalo. Intervent jí poskytl deku, aby se alespoň částečně přikryla a zahřála. Dále jí nabídl cigaretu a zeptal se jí, zda již někoho ze svých blízkých informovala o tom, co se stalo. Dívka mu odpověděla, že již zavolala svým rodičům a také svému příteli. Jelikož měla žízeň a neměla kapesníky, intervent jí obojí poskytl. Dívka dále plakala, intervent jí vysvětlil, že je v pořádku, že pláče a řekl jí, že to, co prožívá je normální reakce na nenormální situaci. Povídali si o její zraněné kamarádce a o události, která se stala. Když přišel její přítel, intervent mu vysvětlil, co jeho přítelkyně nyní prožívá a jakým způsobem je pro ni důležitá jeho podpora. Pak je intervent informoval, že si půjde také promluvit s jejich kamarády, kteří stáli opodál a stejně jako dívka byli svědky nešťastné události. Po-té, co jim intervent poskytl obdobným způsobem intervenci, byl požádán vedoucím výjezdové skupiny o asistenci při výslechu svědků. Intervent souhlasil a svědkům následně poskytl informace o tom, co se bude dále dít. V průběhu výslechu policisté obdrželi informaci, že zranění dívky bylo neslučitelné se životem, a tato na následky zranění zemřela v nemocnici. Intervent společně s policistou tuto informaci sdělil dívce až po výslechu ve vestibulu budovy, kdy její reakce byla zcela expresivní. Přítel, který stál vedle ní, odtlačila, běžela před budovu, kde s pláčem a křikem pobíhala na parkovišti. Když se po chvíli uklidnila, sedla si na parkoviště a neustále opakovala, že tomu nevěří. Intervent s přítelem si sedli vedle ní a cca půl hodiny si ještě povídali až do příjezdu služebního vozidla, kterým je policisté odvezli domů. Mezitím vedoucí výjezdu sdělil informaci o úmrtí ostatním kamarádům. Jak se ukázalo, nešlo o blízké přátele, neboť se s dívkou seznámili teprve v osudný den, a nebylo třeba jim poskytovat další intervenci.

## VYHODNOCENÍ

Na uvedeném případě můžeme demonstrovat běžnou situaci, kdy se během probíhajících policejních úkonů na místě činu (ohledání místa činu) nevěnuje dostatečná pozornost svědkům, kteří mohou být silně traumatizováni. Naštěstí byl v tomto případě povolán krizový intervent, který se o dívku, jež byla přítomna těžkému zranění své kamarádky, postaral. Velice pomohlo vlastní vybavení interventa, který s sebou měl deku, vodu i kapesníky, a mohl tak přímo na místě rychle poskytnout kompletní péči dívce, která tam stála ještě v mokrých plavkách a vzhledem k večerním hodinám byla silně prochlazena.

Přestože se v dané věci nejednalo o trestný čin, bylo rozhodnutí o nasazení krizového interventa správné. Jeho působení na místě se ukázalo jako velmi efektivní a pomoc poskytnutá svědkyni byla velmi užitečná.

## 5.5 Kazuistika č. 5 - domácí násilí

Vyšetřovatel si vyžádal dodatečnou intervenci u oběti těžké újmy na zdraví. Jednalo se o muže ve věku kolem sedmdesáti let, který se jako oběť domácího násilí opakovaně stal terčem útoku ze strany svého syna. V posledním případě syn různými předměty udeřil otce (převážně rozbíjením lahví), čímž mu způsobil závažná zranění, zejména na hlavě, což si vyžádalo hospitalizaci na JIP.

Zde po domluvě s lékařem, vyšetřovatelem i zraněným mužem probíhala samotná intervence v době asi pět dní po útoku. Protože měl muž ještě bolesti ze stále viditelných zranění, intervence se omezila na kratší dobu (cca 30 minut). Od poškozeného se intervent dozvěděl, že k domácímu násilí dochází zhruba deset let, ale na policii byl hlášen jen jeden útok s následným nedáním souhlasu ke stíhání. Popis situace byl provázen silnými emocemi se všemi dalšími příznaky domácího násilí (pocit viny, omlouvání pachatele, strach z něj aj.). Kromě vyjádření podpory, aktivního naslouchání, posílení zdravých postojů, předání informací k pachateli (o jeho umístění do vazební věznice) intervent muži podal stručné informace k dalšímu postupu v trestním řízení a předal mu kontakt na vyšetřovatele. Cílem intervence bylo taktéž zprostředkovat kontakt s Bílým kruhem bezpečí, s čímž napadený muž souhlasil. V době intervence přišla do nemocnice na návštěvu vnučka muže, která měla výrazný zájem situaci řešit. Vzhledem k tomu jí intervent se souhlasem poškozeného zaangažoval do celé věci a předal jí informační materiály. Taktéž u ní bylo využito zprostředkování kontaktu Bílým kruhem bezpečí s jejím souhlasem.

### VYHODNOCENÍ

Přestože intervence byla poskytnuta s několikanásobným časovým prodloužením, ukázala se jako smysluplná. Její význam je v přímém zprostředkování následné pomoci při řešení dlouhodobého problému ze strany neziskových organizací, nabízejících návaznou psychologickou pomoc (v tomto případě Bílý kruh bezpečí). Jako pozitivní lze také hodnotit přístup vyšetřovatele, který správně vyhodnotil situaci, v níž se napadený muž nacházel, a požádal o spolupráci konkrétního intervenanta. Toto je důkazem, že i policisté v přímém výkonu služby (vyšetřovatelé) vnímají službu krizové intervence za přínosnou, a díky dobré spolupráci s interventy se na ně neváhají sami obrátit.

## 5.6 Kazuistika č. 6 - vražda

Krizový intervent, v rámci pravidelného sledování nahlášených trestných činů, které jsou dostupné policistům v informačním systému zjistil, že v jeho služebním obvodu došlo k vraždě, kdy na místo nebyl zavolán žádný intervent. Po dohodě s vyšetřovatelem pak dodatečně intervenoval u pozůstalé – manželky oběti brutální vraždy. Pachatel vraždy, který neměl k oběti žádný vztah, byl dopaden a v současné době je vazebně stíhán.

Intervence proběhla až třetí den po události z důvodu nevyrozumění interventa. Pozůstalá v době intervence byla již pod účinky zklidňujících léků, tedy v danou chvíli emočně stabilizovaná, nicméně zjevně zdrcená náhlou a zbytečnou ztrátou. Pozůstalá byla z donucení aktivní – v plném vytížení řešením různých úkonů spojených s úmrtím manžela, se kterým měli dvě děti v batolecím věku. Bylo ale zjevné, že poměrně tápe a nedisponuje validními informacemi. V rámci intervence byl kromě vyjádřené podpory poskytnut a využit bezpečný prostor pro prožití emocí a řešení některých osobních otázek. Vzhledem k tomu, že pozůstalá neměla žádnou zkušenost ani povědomí o trestním řízení, ale smrtí manžela se stala jeho důležitou součástí v postavení poškozené, byly jí dále poskytnuty základní informace o jejich právech, o postupech policie, o soudním řízení atd. Po konzultaci s vyšetřovatelem ji intervent informoval o konkrétních úkonech, které bude třeba provést, protože do té doby jí, k jejímu údivu, ze strany policie kromě sdělení úmrtí nikdo nekontaktoval. Dále jí intervent předal kontaktní informace na vyšetřovatele. Dalším důležitým bodem bylo informování o možnosti peněžité pomoci ze strany státu, která se ukázala jako zásadní vzhledem k tomu, že manžel měl dvě zaměstnání, aby uživil rodinu, a ta by jinak musela v bezprostřední době měnit bydlení. Pozůstalá dále využila nabídky možnosti předat kontakt na ni Bílému kruhu bezpečí. Ten jí poskytl další podporu a také s ní vyplnil žádost o peněžitou pomoc adresovanou Ministerstvu spravedlnosti. Finanční pomoc obdržela poškozená během dvou týdnů.

### VYHODNOCENÍ

Tento případ opět dokládá užitečnost intervence byť poskytnuté s časovým prodlením. Hlavním pilířem práce interventa zde bylo informování oběti o trestním řízení a o možnostech finančního odškodnění a následné zprostředkování kontaktu s Bílým kruhem bezpečí. Tímto způsobem byla pozůstalé poskytnuta faktická pomoc, jejíž součástí bylo finanční odškodnění ze strany státu, což pozůstalé pomohlo řešit existenční problémy, které jí vznikly v souvislosti se smrtí manžela.



## 5.7 SHRNU TÍ

Výše bylo popsáno šest intervencí u událostí různého charakteru: vražda, sebevražda, nehoda, znásilnění a domácí násilí. Přestože všechny případy i intervence byly naprosto odlišné, najdeme zde určité shody v tom, co v krizové situaci oběti a pozůstalí ocení:

- projevení zájmu o ně samotné a o to, co cítí;
- jednání s úctou, respektem a důvěrou;
- dostatek empatie a trpělivosti;
- emocionální podporu;
- pocit bezpečí a soukromí;
- dostatek srozumitelných a validních informací o tom, co se stalo;
- vysvětlení účelu a smyslu vyšetřovacích úkonů;
- asistenci u nepříjemných úkonů (vyšetření, identifikace těla);
- pomoc s organizačními záležitostmi;
- informace a kontakty na instituce, jejichž služby budou moci v budoucnu využít (Bílý kruh bezpečí, pohřební služba apod.).

Respektování a naplňování shora uvedených potřeb je základní předpoklad účelné podpory a pomoci obětem trestných činů a tragických událostí.

## ZÁVĚR

Policie ČR změnila v souladu s filosofií "Pomáhat a chránit" svůj přístup k veřejnosti a svou činnost rozšířila o poskytování psychologické pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí. K naplnění této činnosti byl v r. 2010 vytvořen v každém kraji tým složený z krizových interventů, kteří poskytují v určených případech pomoc obětem.

Činnost krizových interventů při práci s obětmi trestného činu minimalizuje míru sekundární viktimizace. Tím pozitivně působí nejen na oběť samotnou, ale i na ostatní policisty, kteří jsou jejich práci přítomni a přejímají od interventů žádoucí vzorce chování. Po třech letech začleňování se do systému policejních činností si služba krizové intervence získala respekt nejen z řad policistů. Krizoví interventů jsou stále častěji přizváni k jednotlivým případům, narůstá taktéž počet případů, kdy vyšetřovatelé nebo uniformovaní policisté sami osloví krizového intervenanta za účelem konzultace k různým případům. Odezva na straně obětí je velmi pozitivní. Zpětnou vazbu poskytují nejen samy oběti (děkovné dopisy), nebo jejich rodiny, ale například i Bílý kruh bezpečí - nezisková organizace, která na základě smlouvy s Policií ČR poskytuje obětem navazující pomoc.

V této práci jsem vysvětlila nejen způsob jakým tento tým funguje, ale zaměřila jsem se na faktickou práci krizových interventů s oběťmi trestných činů. Na základě analýzy šesti různorodých případů jsem se pokusila definovat základní potřeby obětí (viz. shrnutí kazuistik - kapitola 5.7), neboť se domnívám, že respektování a naplňování těchto potřeb je základní pilířem podpory a pomoci obětem. S využitím teoretických poznatků a praktických zkušeností s poskytováním krizové intervence jsem se dále snažila shrnout určitá praktická doporučení, jak jednat s oběťmi trestného činu. Smyslem mé práce nebylo vytvořit universální příručku nebo návod na to, jak komunikovat s oběťmi trestného činu. Práce neobsahuje žádné vědecké objevy či originální metody. Spíše směřuje k uvědomění si určitých souvislostí, které nám přijdou jasné a logické, ale které si často při komunikaci s oběťmi trestného činu neuvědomujeme. Svým neohrabaným jednáním pak můžeme oběti, byť nechtěně, ublížit ještě více.

Nikdo nedokáže traumatickou událost ze života oběti vymazat. Co ale udělat můžeme, je oběť smysluplně podpořit a pomoci jí těžkou situaci zvládnout. Se základními znalostmi o b v této problematice a se špetkou solidarity, lidskosti a empatie tak může být oběti prospěšný každý z nás.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- ČÍRTKOVÁ, Ludmila, 2009. *Forenzní psychologie*. 2. upr. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 439 s. ISBN 978-807-3802-134.
- ČÍRTKOVÁ, Ludmila, 2008. *Moderní psychologie pro právníky*. Vyd. 1. Praha: Grada, 150 s. Psyché (Grada). ISBN 978-802-4722-078.
- ČÍRTKOVÁ, Ludmila, 2000. *Policejní psychologie*. Vyd.3. Praha: Portál, 254 s. ISBN 80-717-8475 -3.
- ČÍRTKOVÁ, Ludmila a Petra VITOUŠOVÁ, 2007. *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů: příručka pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Grada, 191 s. ISBN 978-802-4720-142.
- DIETZ, W. Timothy, 2001. *Scenes Of Compassion: A Responder's Guide For Dealing With Emergency Scene Emotional Crisis*, USA: Chevrong publishing company, ISBN 978-1883581206.
- GILLERNOVÁ, Ilona a Hedvika BOUKALOVÁ, 2006. *Vybrané kapitoly z kriminalistické psychologie*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 280 s. ISBN 80-246-1293-3.
- MARTINKOVÁ Milada, 2009. *Špatné zacházení s osobami pokročilého věku se zvláštním zřetelem k domácímu násilí*. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci. [online]. [cit. 2013-04-01]. Dostupné z: <http://www.ok.cz/iksp/docs/362.pdf>
- NAKONEČNÝ, Milan, 2000. *Lidské emoce*. Vyd. 1. Praha: Academia, 2000, 335 s. ISBN 80-200-0763-6.
- SCHMIDBAUER, Wolfgang, 2000. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. 1. vyd. Praha: Portál, 171 s. ISBN 80-717-8312-9.
- ŠLESINGER, René. In: *Prezentace k přednášce k zákonu o obětech trestných činů*, Policejní prezidium, 21. února 2013.
- SPURNÝ, Joža, 2010. *Psychologie výslechu*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 154 s. ISBN 978-80-7380-153-3.
- ŠPATENKOVÁ, Naděžda, 2011. *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 195 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2624-3.

TOMÁŠEK, Jan, 2010. *Úvod do kriminologie: jak studovat zločin*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010, 214 s. ISBN 978-80-247-2982-4.

VÁGNEROVÁ, Marie, 1999. *Psychopatologie pro pomáhající profese. Variabilita a patologie lidské psychiky*. 1.vyd. Praha: Portál, 444 s. ISBN 80-717-8214-9.

VODÁČKOVÁ, Daniela, 2002. *Krizová intervence*. 1. vyd. Praha: Portál, 543 s. ISBN 80-717-8696-9.

VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, 176 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2510-9.

ZBOŘILOVÁ, K., *Zkušenosti z práce s oběťmi trestné činnosti v rámci projektu na pomoc obětem trestné činnosti u Policie České republiky, interní materiál Policie ČR, 2012*

Česko. Zákon č. 45 ze dne 30. ledna 2013 o obětech trestných činů a o změně některých zákonů (zákon o obětech trestných činů). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2013, částka 20, s. 322-352. Dostupný také z: <http://www.sbirka.cz/POSLATYD/NOVE/13-045.htm>

Česko. Zákon č. 40 ze dne 8. ledna 2009 trestní zákoník. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2009, částka 11, Dostupný také z: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/trestni-zakonik/>

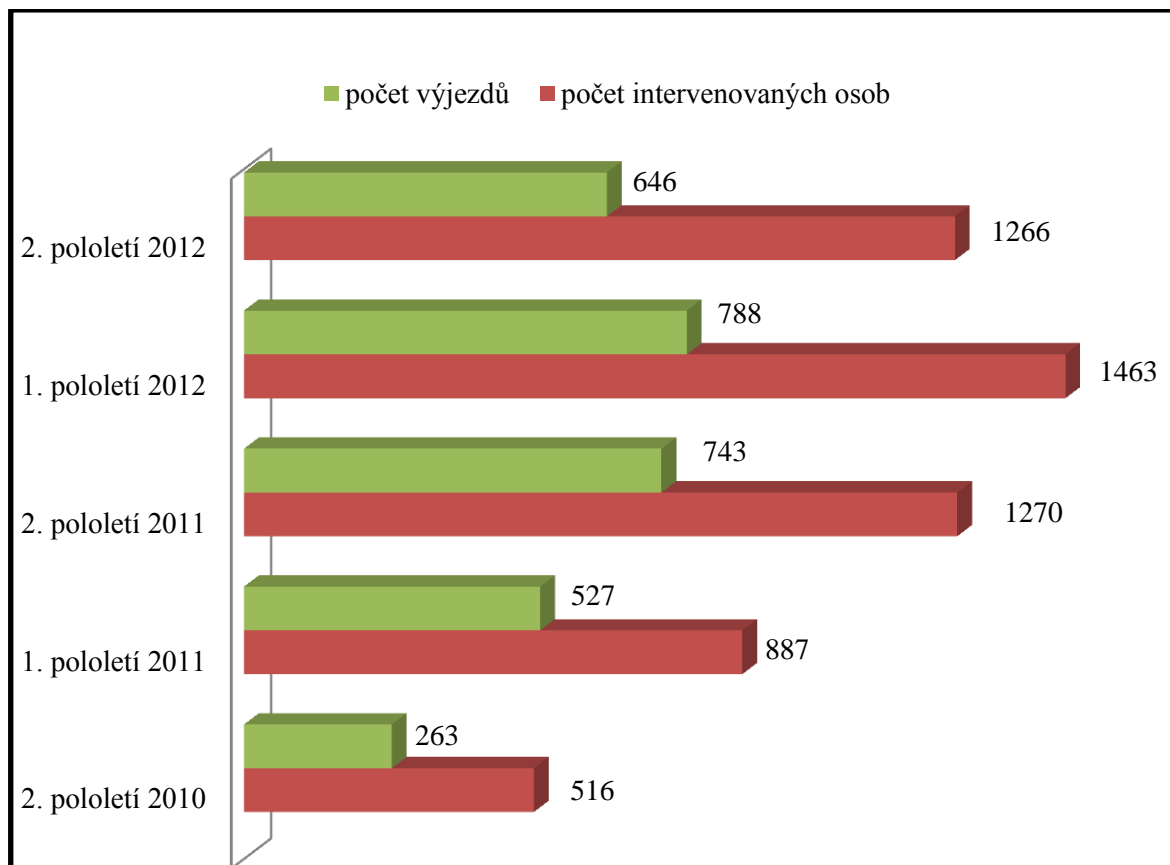
Česko. Zákon č. 141/1961 Sb. ze dne 29. listopadu 1961 o trestním řízení soudním (trestní řád), In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1961, částka 66, Dostupný také z [http://business.center.cz/business/pravo/zakony/trestni\\_rad/](http://business.center.cz/business/pravo/zakony/trestni_rad/)

## SEZNAM PŘÍLOH

- PI Přehled poskytnutých intervencí dle období
- PII Počet intervenovaných osob dle typu událostí v r. 2012
- PIII Intervence poskytované v souvislosti s úmrtím

## PŘÍLOHA P I:

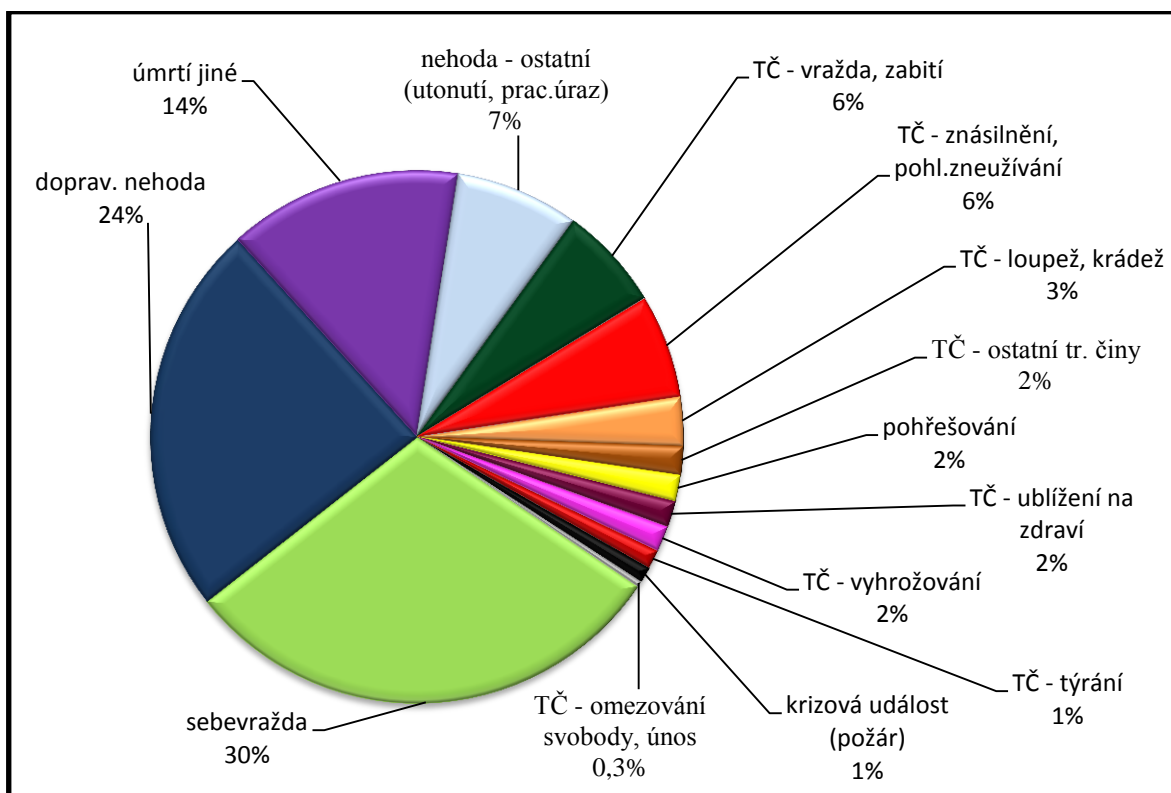
### PŘEHLED POSKYTNUTÝCH INTERVENČÍ DLE OBDOBÍ



Zdroj: Policejní prezidium; Oddělení vedoucího psychologa, Výroční zpráva 2012

## PŘÍLOHA P II:

### POČET INTERVENOVANÝCH OSOB DLE TYPU UDÁLOSTÍ V R. 2012

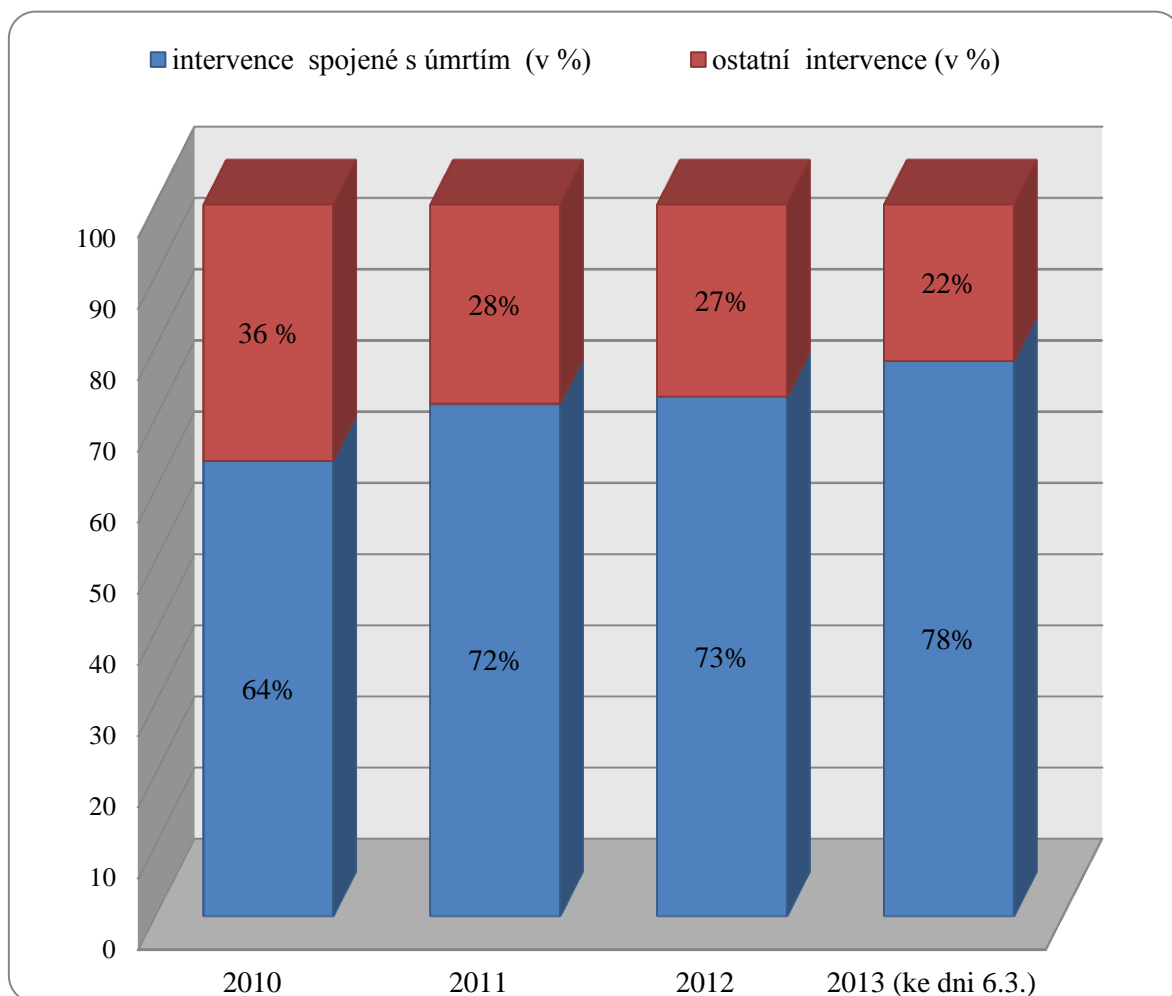


Počet intervenovaných osob dle událostí v r. 2012	
sebevražda	818
nehoda - dopravní	651
úmrtí jiné	388
nehoda - ostatní (utonutí, prac.úraz)	205
TČ - vražda, zabití	172
TČ - znásilnění, pohl.zneužívání	172
TČ - loupež, krádež	80
TČ - ostatní trestné činy	48
pohřešování	44
TČ - ublížení na zdraví	43
TČ - vyhrožování	42
TČ - týrání	31
krizová událost (požár)	26
TČ - omezování svobody, únos	9
<b>celkem osob</b>	<b>2729</b>

Zdroj: Policejní prezidium; Oddělení vedoucího psychologa,  
Výroční zpráva 2012

### PŘÍLOHA P III:

### INTERVENCE POSKYTOVANÉ V SOUVISLOSTI S ÚMRTÍM



Zdroj: Policejní prezidium; Oddělení vedoucího psychologa, Výroční zpráva 2012