

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

**Psychologická pomoc obětem trestných činů a mimořádných
událostí poskytovaná Policií ČR**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:
doc. Ing. Antonín Řehoř, CSc.

Vypracoval:
David Holoubek

Brno 2012

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Psychologická pomoc poskytovaná obětem trestných činů a mimořádných událostí Policií ČR“ zpracoval samostatně a použil jsem literaturu uvedenou v seznamu použitých pramenů a literatury, který je součástí této bakalářské práce.

Elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné.

V Brně 6. dubna 2012

.....
David Holoubek

Poděkování

Děkuji vedoucímu mé bakalářské práce, panu doc. Ing. Antonínovi Řehořovi, CSc. za odborné vedení, rady, čas věnovaný konzultacím a především za nakažlivý životní optimismus. Děkuji těm, kteří se mnou sdíleli své nepříjemné vzpomínky, za jejich víru, že to bude ku prospěchu jiným.

Největší poděkování patří mé rodině za její podporu a trpělivost.

David Holoubek

Motto:

„Všichni máme dost síly snášet neštěstí druhých.“

François de La Rochefoucauld

OBSAH

ÚVOD	2
-------------	----------

I. TEORETICKÁ ČÁST

1. OBĚŤ A KRIZE	5
------------------------	----------

1.1 Oběť, typologie a viktimizace	5
1.2 Krize, typologie a fáze	8
1.3 Dílčí závěr	13

2. OBĚŤ A POMOC	14
------------------------	-----------

2.1 Krizová intervence, pojem a cíle	14
2.2 Sociální opora	17
2.3 Systém psychologické pomoci poskytovaný Policií ČR	19
2.4 Pomoc oběti a sociální pedagogika	24
2.5 Dílčí závěr	26

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3. VÝZKUMNÁ ČÁST	27
-------------------------	-----------

3.1 Cíl a metody	27
3.2 Výzkum mezi oběťmi	35
3.3 Statistická data	67
3.4 Vyhodnocení	69
3.5 Diskuse	71
3.6 Dílčí závěr	74

ZÁVĚR	75
--------------	-----------

RESUMÉ	77
---------------	-----------

ANOTACE	78
----------------	-----------

SEZNAM LITERATURY A ZDROJŮ	79
-----------------------------------	-----------

SEZNAM PŘÍLOH	82
----------------------	-----------

Úvod

Zvolil jsem si téma, které mi je velmi blízké. Za sedmnáct let práce u Policie České republiky jsem denně přicházel do kontaktu s oběťmi násilné trestné činnosti, s pozůstalými, které bylo nutno vyrozumět o úmrtí blízké osoby, s oběťmi mimořádných událostí, nehod, povodní, požárů, hromadných neštěstí atd. Jednalo se o osoby, které prožívaly těžkou krizovou situaci, v důsledku ohrožení, nebezpečí, či ztráty, prožívaly intenzivní strach, zmatek, úzkost, bezmoc, byly zaskočeny a nepřipraveny. V těchto těžkých chvílích, kdy je důležitá včasná sociální opora a psychologická pomoc, zůstávaly oběti sami, bez pomoci. Pachatelům trestné činnosti byla vždy věnována pozornost, ale obětem se již taková pozornost nedostávala. Oběť byla ze strany policistů chápána pouze jako subjekt, který je povinen poskytnout informace vedoucí k ustanovení pachatele trestného činu. Veškerá pomoc oběti trestného činu spočívala pouze v osobnostní a zkušenostní rovině konkrétního policisty a maximálně v předání telefonického kontaktu na některou z organizací zabývajících se pomocí obětem trestných činů. Vím, že se našla řada policistů, kteří chtěli pomoci, ale pod tíhou povinností zpracování a vyšetřování události neměli čas věnovat se oběti.

Vzhledem k potřebě poskytnout pomoc obětem trestných činů a mimořádných událostí vyvstala otázka, v jaké formě by měla být tato pomoc poskytnuta a kým. Pomoc by měla být individuální, urgentní, dostupná v době co nejkratší, v jakoukoli denní i noční dobu, měla by v případě potřeby nabízet možnost následné odborné péče. Pomoc by měla poskytnout oběti sociální oporu a jistotu, že nezůstala na řešení situace sama, zamezit ohrožujícím prvkům v chování oběti a podpořit její kompetence tak, aby pokud možno zvládla vyřešit krizovou situaci vlastními silami. Pomoc musí být aktivně nabízena, neboť oběť se může nacházet v tak složité situaci, že není schopna sama racionálně uvažovat a někam dojít či zavolat o pomoc.

V polovině roku 2010 byl závazným pokynem policejního prezidenta upraven systém psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí poskytovaný Policií ČR. Na základě tohoto pokynu byly zřízeny na každém Krajském ředitelství Policie ČR krizové intervenční týmy. Systém psychologické pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí spočívá zejména v poskytování přímé krizové intervence a zprostředkování kontaktu mezi obětí a externí organizací k následné psychologické, psychosociální, nebo sociálně-právní pomoci.

Cílem práce je analyzovat funkčnost a efektivitu systému psychologické pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí a také zhodnotit zda psychologická pomoc obětem plní svůj účel, zda je pro oběti skutečnou pomocí.

Při hodnocení systému psychologické pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí lze vycházet ze dvou hledisek. První je kvantitativní hledisko, které zohledňuje statistické údaje o počtu obětí a o počtu poskytnutých krizových intervencích. Protiváhou je kvalitativní východisko, které hodnotí potřebnost a účelnost jednotlivých poskytnutých krizových intervencí. Toto lze zjistit od obětí, které byly příjemci krizové intervence. Jejich zkušenost s krizovou událostí a poskytnutou krizovou intervencí je při hodnocení velice cenná. V práci jsem se pokusil zohlednit obě hlediska, aby hodnocení tohoto systému bylo co možná nejobektivnější. Zpětná vazba od obětí je důležitá i pro osoby poskytující psychologickou pomoc obětem. Ve svém okolí se často setkávají s pochybnostmi o smyslu poskytování krizových intervencí a po více než roce práce v krizovém intervenčním týmu někteří zvažují svoji další dobrovolnickou činnost v systému psychologické pomoci obětem, ať už z důvodů rodinných, pracovních, či z důvodu ztráty motivace. Věřím, že kladné hodnocení jejich práce přímo od obětí trestných činů může být pomyslným jazýčkem na vahách, zda pokračovat v dobrovolnické práci či nikoliv.

Tato práce se skládá ze tří kapitol:

- **První kapitola** nazvaná „*Oběť a krize*“ vymezuje pojmy, přibližuje krizi jako duševní stav oběti, zabývá se typologií a fázemi duševní krize z pohledu různých autorů.
- **Druhá kapitola** nazvaná „*Oběť a pomoc*“ se zabývá krizovou intervencí jako formou pomoci obětem, vymezuje její cíle, formy a základní principy, představuje systém psychologické pomoci obětem, pojednává o kontextu pomoci obětem a sociální pedagogiky a o možnostech využití jejích metod.
- **Třetí kapitola** nazvaná „*Výzkumná část*“ se zabývá kvalitativní metodou zkoumání spočívající v rozhovorech s oběťmi, které byly příjemci psychologické pomoci, aby bylo možno poznat jejich zkušenost a jejich hodnocení systému psychologické pomoci. Dále byla použita kvantitativní metoda, která vychází ze statistik o počtu obětí a počtu poskytnutých krizových intervencí.

V závěru práce budou shrnuty výsledky a zjištěné skutečnosti, načrtnuta zjištěná pozitiva a negativa ve fungování systému, ze kterých by mohlo být vycházeno při určování dalšího směřování tohoto systému.

Tato práce je omezena skutečností, že mám přístup k datům o obětech trestných činů a poskytnuté psychologické pomoci pouze v rámci jednoho kraje České republiky a je otázkou, jak dalece lze získané informace analogicky zobecňovat i na celý systém psychologické pomoci poskytovaný Policií ČR.

Vycházel jsem z volně dostupných materiálů, z interních zdrojů policie a z vlastních zkušeností při poskytování intervencí.

TEORETICKÁ ČÁST

1. Oběť a krize

Tématem této kapitoly je člověk jako oběť, která se nachází v obtížné a krizové situaci.

1.1 Oběť, typologie a viktimizace

Obětí je dle Psychologického slovníku označen „jedinec, který byl postižen kriminálním činem, přírodní či jinou katastrofou.“¹ Definice rozlišuje oběť kriminálního činu (způsobeného jinou osobou) a oběť přírodní či jiné katastrofy (vznik události je nezávislý na vůli či nedbalosti člověka). Domnívám se, že toto rozdělení odpovídá tématu této práce a budu z něho dále vycházet.

Oběť kriminálního činu

Naukou o obětech se zabývá vědní obor viktimologie, kde původ slova lze hledat v latinském slově *victima*, což znamená oběť. L. Čírtková vymezuje viktimologii jako vědní disciplínu, která zkoumá vědeckým způsobem oběti trestných činů.² Vědní obor viktimologie definuje typologie obětí, existují různé typologie dle různých hledisek.

Mezi nejpoužívanější typologie obětí patří:³

- **typologie obětí dle zažitého činu** – kopírují obvyklé kategorie deliktů, nejčastěji rozlišuje oběti přímého fyzického násilí, sexuálního násilí, domácího násilí a oběti s majetkovou újmou,
- **typologie obětí podle reakce na trestný čin** – rozlišuje oběti dle vnějšího chování na oběti s expresivní a kontrolovanou reakcí, nebo oběti pasivní a aktivní,
- **typologie obětí podle interakce mezi obětí a pachatelem v době spáchání činu.**

Viktimologie zkoumá i proces, během kterého se z jedince stává oběť trestného činu. Tento proces nazývá viktimizací. Je to poměrně složitý proces, který je časově ohraničen počátkem útoku na oběť, ale zpravidla nekončí společně s tímto útokem. Proces viktimizace má svoji dynamiku, která překračuje bezprostřední důsledky spáchaného trestného činu, lze rozlišit následující fáze viktimizace:⁴

¹ HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*, 1. vyd. Praha: Portál, 2000, s. 362.

² ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*, 4. vyd. Praha: Portál, 2004, s. 187.

³ ČÍRTKOVÁ, L. *Forenzní psychologie*, 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2004, s. 114.

⁴ ČÍRTKOVÁ, L. *Forenzní psychologie*, 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2004, s. 116. - 117.

- **primární fáze** – újma způsobená pachatelem, jako přímý a bezprostřední následek trestného činu,
- **sekundární fáze** – újma vznikající v důsledku reakcí formálních instancí sociální kontroly, nebo neformálního sociálního okolí. Zdrojem může být např. nevhodné chování pracovníků integrovaného záchranného systému či jiných osob,
- **terciární fáze** – oběť se není schopna přiměřeně vyrovnat s traumatickou zkušeností, i když z objektivního hlediska došlo k nápravě a odškodnění, není schopna navázat na původní životní cestu, např. na původní kariéru.

V návaznosti na tyto fáze viktimizace lze vymezit i primární a sekundární rány jako újmu, kterou oběť činem utrpěla.⁵

Primární rány vznikly v průběhu primární viktimizace a může se jednat o fyzickou újmu (narušení fyzické integrity, ve škále od lehkého zranění po usmrcení), finanční újmu (poškození, ztráta majetku či ušlý zisk), emocionální újmu (odvíjejí se od prožívání oběti, mohou mít rozmanitou podobu jako např. nespavost, úzkostné stavy apod.).

Sekundární rány jsou výlučně psychologického charakteru, dochází k nim v průběhu sekundární viktimizace a má se za to, že mohou zraňovat krutějším způsobem než rány primární, uvádí se, že jsou tvořeny následujícími pocity:

- pocity nespravedlnosti – např. z důvodu vyšetřování pachatele na svobodě, trest pachatele, který oběť subjektivně vnímá jako příliš shovívavý, nebo podmíněné odsouzení,
- pocity nedůstojnosti – např. jako následek necitlivého vyšetřování, senzacechtivého přístupu médií apod,
- pocity izolace – bývá důsledkem změn, které prodělávají vztahy v bezprostředním sociálním okolí, v rodině apod. Mění se postoj lidí k osobě, která se stala obětí trestného činu, její sociální vazby řídnou a oběť trpí pocity osamění a izolace.

⁵ ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*, 4. vyd. Praha: Portál, 2004, s. 190. - 191.

Oběť mimořádné události

Pojem mimořádná událost je značně obecný, ale lze jej vymežit z hlediska zákona č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému, který mimořádnou událost definuje jako „*škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací.*“⁶ Obdobným způsobem vymezuje mimořádnou událost i B. Baštecká, která uvádí, že se jedná o „*stav náhlé změny v množství nebo uspořádání sil.*“⁷ a dále klasifikuje mimořádné události dle počtu postižených (hromadné neštěstí omezené, hromadné neštěstí rozsáhlé, katastrofa) a původce dvou základních ničivých sil (člověka a přírody).

B. Baštecká klasifikuje oběti mimořádných událostí, dle jejich blízkosti k ohnisku události:⁸

- **oběti přímé** - účastníci události, kteří byli v nejvyšší míře vystaveni jejímu působení,
- **příbuzní a přátelé** - obětí přímých či pozůstalí,
- **záchranáři a pomáhající pracovníci**,
- **lidé, kteří jsou v těsném vztahu události** – například poskytli první pomoc, mohli být obětmi přímými,
- **obyvatelé místa**, kde se neštěstí odehrálo.

Škála mimořádných událostí a trestných činů, které nevyhnutelně vznikají v životním systému člověka, je široká a mělo by být snahou společnosti, aby byla připravena pomoci těm, kterým způsobily újmu, nejen po fyzické či materiální stránce, ale i těm, které zasáhly psychicky.

⁶ Zákon č. 239/2000 Sb., *Zákon o integrovaném záchranném systému*, §2 písm. b).

⁷ BAŠTECKÁ, B. a kolektiv, *Terénní krizová práce psychosociální intervenční týmy*, Praha: Grada, 2005, s. 15.

⁸ BAŠTECKÁ, B. a kolektiv, *Terénní krizová práce psychosociální intervenční týmy*, Praha: Grada, 2005, s. 28.

1.2 Krize, typologie a fáze

V této podkapitole bude vymezen pojem krize jako stav či situace, ve které se nachází oběť.

Původ slova krize lze najít řečtině, kde slovo *krinó* znamená vybrat, oddělit, nebo v latině, kde pojem *crisis* má význam svár, rozdělení, rozhodování či rozsudek. V běžném životě má slovo krize silně negativní akcent, pojem je chápán jako nežádoucí stav nějaké skutečnosti, ať už se jedná o skutečnost materiální, fyzickou, psychickou či sociální a bývá spojován s pojmy jako katastrofa, neštěstí a stres. Často bývá v literatuře ⁹ efektivně zmiňován pojem krize v čínském jazyce, kde je krize označována složeným pojmem *wej-dži*. Pojem *wej* znamená nebezpečí a slovo *dži* příležitost. V tomto čínském pojmu jsou tak obsaženy oba významy, negativní i pozitivní. Čínský pojem pro krizi neznamena pouze něco negativně vymezeného, ale také evokuje příležitost ke změně a šanci pro lepší budoucnost.

Obecně krizi definuje Š. Vymětal jako situaci, kde je narušena rovnováha mezi základními charakteristikami systému, kde je narušeno poslání, filozofie, cíle, hodnoty a fungování systému.¹⁰ V psychologickém slovníku je pojem krize definován jako „*situace selhání dosavadních regulativních mechanismů, nefunkčnost v oblasti biologické (spánek, potrava), psychické (ztráta smyslu života), sociální (život s druhými)*.“¹¹ a jako „*výraz pro extrémní psychickou zátěž, nebezpečný stav, životní událost*.“¹²

Při studiu odborné literatury jsem se setkal s pojmy krize a trauma, které jsou z laického pohledu téměř totožné, byť pojem trauma má v sobě silnější ohrožující náboj. Považuji za důležité tyto pojmy přesněji vymežit. B. Baštecká a P. Goldmann ¹³ uvádí, že krize je vymežována jedincem, tím, jak on sám ji prožívá. Stejná situace (např. rozvod) může být pro někoho krizí, pro jiného vysvobozující událostí. Naproti tomu trauma je

⁹ VYMĚTAL, J. *Úvod do psychoterapie*, 1. vyd. Praha: Grada, 2003, s. 135.

VODÁČKOVÁ, D. a kolektiv, *Krizová intervence*, 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 31.

KLIMPL, M. *Krizová intervence: ohlédnutí po dvaceti letech*, Psychiatrie pro praxi: 2009, číslo 5. s. 236.

HOSKOVCOVÁ, S. *Psychosociální intervence*, 1. vyd. Praha: Karolinum, 2009, s. 83.

BAŠTECKÁ, B. GOLDMANN, P. *Základy klinické psychologie*, 1. vyd. Praha: Portál, 2001, s. 275.

¹⁰ VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace*, 1. vyd. Praha: Grada, 2003, s. 15.

¹¹ HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*, 1. vyd. Praha: Portál, 2000, s. 279.

¹² HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*, 1. vyd. Praha: Portál, 2000, s. 279.

¹³ BAŠTECKÁ, B. GOLDMANN, P. *Základy klinické psychologie*, 1. vyd. Praha: Portál, 2001, s. 275.

reakcí na situaci vzniklou v důsledku události mimo kontrolu jedince, která se vymyká běžné lidské zkušenosti a vyvolává pocit tísně téměř v každém (např. požár, živelná katastrofa). Obdobně na pojem trauma nahlíží i J. Praško¹⁴, který definuje traumatickou událost jako situaci, v níž jde o ohrožení zdraví, tělesné či psychické integrity, nejvýznamnějších hodnot a která překračuje schopnost ji emočně zvládnout.

Oběť trestného činu či mimořádné události se dostává do situace, která pro ni v okamžiku mění dosavadní pocit bezpečí, pocit, že se jí nemůže nic stát, že pro ni okolní svět nepředstavuje žádnou hrozbu. V této krizové situaci začínají hrát významnou roli obranné mechanismy, které pomáhají psychice vyrovnat se s ohrožující situací a objevují se přirozené reakce, kde významnou úlohu hrají emoce. V této situaci se oběť může dostat do duševní krize, která dle J. Vymětala znamená „*jestliže se střetneme s překážkou, kterou nejsme s to vlastními silami zvládnout v přijatelném čase navyklým způsobem.*“¹⁵

Lze říci, že oběť se dostává do situace, na kterou není připravena, která nabourává dosavadní postupy, hodnoty a standardy a je to obtížná chvíle, se kterou se musí nějakým způsobem vypořádat.

Typologie krize

Během života se lidé dostávají do krizových situací, které jsou pro člověka různě náročné. Jsou krizové situace, které člověk dokáže vyřešit sám, ale i situace ve kterých očekává a potřebuje pomoc. B. Kraus tyto krizové situace v životě člověka dělí na základě sociálně pedagogického přístupu:¹⁶

- na **traumatické** - nečekané a velmi zraňující (např. úmrtí blízkého člověka, viktimizace, katastrofa),
- na **situace vznikající jako důsledek životních změn** - přirozeně přicházející (např. stěhování, klimaktérium, odchod do důchodu).

Obdobně dělí krize i Š. Vymětal¹⁷, který rozlišuje krize akutní (např. nečekaná ztráta blízkého člověka) a chronické (které působí pozvolna, jsou dlouhodobě zatěžující).

¹⁴ PRAŠKO, J. a kolektiv, *Stop traumatickým vzpomínkám*, 1. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 21.

¹⁵ VYMĚTAL, J. *Úvod do psychoterapie*, 1. vyd. Praha: Grada, 2003, s. 135.

¹⁶ KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*, Praha: Portál, 2008, s. 143.

¹⁷ VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace*, 1. vyd. Praha: Grada, 2003, s. 15.

Toto dělení dále rozšiřuje D. Vodáčková¹⁸ a stejně jako S. Hoskovcová¹⁹ vychází z typologie krizí dle B. Baldwina, který rozděluje typy krizí dle precipitorů:

- **situační krize** – událost, která je precipitována nepředvídatelným stresem, závažnost je podmíněna subjektivním nazíráním situace a dostupností vyvažujících faktorů. Převládají zde vnější spouštěče krize, a to ztráta a její hrozba, změna a její anticipace, volba;
- **krize z očekávaných životních změn** – jedná se o předvídatelné procesy v průběhu vývoje člověka, mohou být definovány v rámci vývoje jednotlivce (např. řešení základního psychologického rozporu při vývoji osobnosti dle E. H. Eriksona), nebo vývoje rodiny (sňatek, narození dítěte);
- **krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru** – krize precipitovány mocnými vnějšími stresory, které člověk nepředvídá a nad nimiž nemá kontrolu. Příkladem může být úmrtí blízké osoby, viktimizace, přírodní katastrofa nebo dopravní nehoda;
- **krize zrání, vývojové** – dochází k ní tam, kde zdárně neproběhla krize očekávaných životních změn, jedinec ve svém životě řeší to, co ve svém životě přeskočil či vyřešil pouze dočasně;
- **krize v kontextu psychopatologie** – lidé s predispozicí k duševnímu onemocnění jsou obecně zranitelnější, precipitory jsou stejné jako u výše uvedených typů krize, jsou však umocněny specifickou zranitelností jedince, která je důsledkem jejich onemocnění;
- **neodkladné krizové stavy** – akutní stavy významné svou naléhavostí jako psychotické stavy, alkoholové či drogové intoxikace, panická úzkost, stavy dezorganizovaného chování bez volní kontroly apod.

¹⁸ VODÁČKOVÁ, D. a kolektiv, *Krizová intervence*, 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 34. - 37.

¹⁹ HOSKOVCOVÁ, S. *Psychosociální intervence*, 1. vyd. Praha: Karolinum, 2009, s. 84. - 85.

N. Špatenková vychází ze ztráty jako pericipitoru krize, dělí krize dle typu ztráty: ²⁰

- **materiální ztráta** – ztráta materiálního objektu, nebo známého a pro jedince významného prostředí. Především v důsledku krádeží, živelných katastrof, nehod, válek apod.
- **funkcionální ztráta** – jedná se především o ztráty tělesných funkcí, způsobené úrazem, onemocněním či stárnutím.
- **vztahové ztráty** – znamená ukončení možnosti být v kontaktu s blízkým člověkem, buď dočasné (např. hospitalizace v nemocnici), nebo trvalé (např. úmrtí blízké osoby).
- **intrapsychické ztráty** – vnitřní ztráty, obtížněji postřehnutelné, které mohou souviset se zmařenými nadějemi a očekáváním budoucnosti (např. narození dítěte s postižením).
- **rolová ztráta** – představuje ztrátu role jedince v sociální síti. Důležitost této ztráty je přímo úměrná míře identifikace s danou rolí (např. ztráta zaměstnání, odchod do důchodu apod.).

Fáze krize

Každá krize, ať už jakéhokoli typu, prochází určitým kontinuem, je vymezena počátkem a koncem, obsahuje fáze, které se mohou částečně překrývat, některé fáze mohou být vynechány, jiné se mohou opakovat, průběh některých je překotný, jiných pozvolný. Model průběhu krize vytvořil G. Caplan, který definoval čtyři fáze krizového stavu: ²¹

1. **fáze:** vnímání **ohrožení**, jehož důsledkem je **úzkost**, zaktivizování obvyklých vyrovnávacích strategií, buď svépomocných či pomoci blízkých.
2. **fáze:** neúspěšné vyrovnávací strategie první fáze zvyšují pocity **zranitelnosti a bezmoci**, může se objevit ochromení a pokusy o řešení situace náhodným způsobem.
3. **fáze:** pokus o **předefinování krize** s nadějí, že obvyklé vyrovnávací strategie budou úspěšné.

²⁰ ŠPATENKOVÁ, N. a kolektiv, *Krizová intervence pro praxi*, 1. vyd. Praha: Grada, 2004, s. 57. - 101.

²¹ VODÁČKOVÁ, D. a kolektiv, *Krizová intervence*, 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 39.

KLIMPL, M. *Krizová intervence: ohlédnutí po dvaceti letech*, Psychiatrie pro praxi: 2009, číslo 5. s. 235.

- 4. fáze:** se vyznačuje **závažnou psychologickou dezorganizovaností**, objevují se úzkostné a panické stavy, objevují se hluboké kognitivní, emocionální a psychologické změny.

Tento model fází krize je značně obecný a vzhledem k uvedeným typologiím krize jako ztráty je vhodné uvést fáze vyrovnání se s náhlým úmrtím blízké osoby. J. Vymětal²² zdůrazňuje, že v této souvislosti se lze u pozůstalých setkat s depresivními reakcemi a stavy jako je zoufalství, apatie, sebeobviňování, a definuje následující fáze krize stejně jako V. Kastová:²³

- 1. šok** – dostavují se pocity apatie, skleslosti, automatického plnění povinností, tato fáze bývá krátkodobou záležitostí v časovém horizontu hodin až dvou dnů.
- 2. popírání skutečnosti a její následné připuštění** – pozůstalý doufá, že se jedná o nějaký omyl, že se situace vysvětlí a vrátí do normálu, projevuje se u něj beznaděj, naříkání, křečovitý pláč, hledání viníka smrti. Období je vyčerpávající, naplněno emocemi a trvá v rozmezí dnů.
- 3. truchlení a oplakávání** – člověk je subdepresivně naladěn, vyskytují se u něho poruchy spánku, nechutenství, pocity viny, výčitky svědomí. Pozůstalí na zesnulého myslí, vytvářejí si ideální obraz mrtvého. Časem se oplakávání druhého zmenšuje, jak snadno se pozůstalý od mrtvého odpoutává, záleží na hloubce a pevnosti citového vztahu k mrtvému. Tato fáze trvá obvykle do jednoho roku.
- 4. vyrovnání a smíření** - tato fáze nastává, jestliže pozůstalý ztrátu ztruchlil, v uvažování nad událostí převažuje stránka kognitivní nad stránkou emoční, tato fáze je předpokladem k orientaci na budoucnost.

²² VYMĚTAL, J. *Lékařská psychologie*, 3. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 282.

²³ KASTOVÁ, V. *Krize a tvořivý přístup k ní*, 1. vyd. Praha: Portál, 2000, s. 89. - 90.

1.3 Dílčí závěr

Z hlediska tématu této práce a na základě uvedených typologií krizí se domnívám, že Policie ČR přichází nejčastěji do kontaktu s osobami v krizi pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru a s osobami v krizi v důsledku materiální či vztahové ztráty. Pomoc těmto osobám by měla vycházet ze specifík těchto krizí, kterými jsou především nečekanost a rychlost nástupu krize, silná intenzita a nemožnost kontroly vzniku krize. Dle fází vyrovnání se se smrtí blízké osoby lze říci, že Policie ČR se setkává s pozůstalými, kteří se nacházejí ve fázi šoku, nebo ve fázi popírání skutečnosti a cílem pomoci by mělo být především ulehčit prožití těchto fází a iniciovat proces truchlení, aby se pozůstalí dokázali vyrovnat s úmrtím blízké osoby. Ačkoliv je krize vnímána negativně, je třeba si uvědomit, že ať už v jakékoli podobě, je krize součástí lidského života a je vždy situací náročnou. Jen úspěšně zpracovaná krize v životě člověka, taková krize, která byla poznána, řešena a překonána, může být příležitostí, aby člověk vyšel z krize bohatší a silnější než byl dříve. K tomu, aby oběť trestného činu, či mimořádné události úspěšně prošla krizí, může potřebovat pomoc druhých, neboť není v jejích silách situaci zvládnout.

2. Oběť a pomoc

Poté, co byly v předchozích kapitolách definovány pojmy oběť a krize, bude v této kapitole vymezen pojem krizová intervence jako forma pomoci obětem nacházejícím se v krizi.

2.1 Krizová intervence, pojem a cíle

Slovo intervence pochází z latinského slova *intervenire*, což znamená v „užším smyslu cílený, předem promyšlený zásah, zpravidla zaměřený na zmírnění tíživé osobní situace sledované osoby, jakýkoli postup, nebo technika směřující k přerušování, zamezení, nebo úpravě probíhajícího procesu.“²⁴ Pojem krizová intervence, lze přeložit jako zásah v krizi. Pod tímto zásahem si však nelze představit pouze akci proti krizi. Slovo intervence má význam i jako zprostředkování či přímluva. Krizovou intervencí je třeba chápat jako zásah proti krizi a současně jako zprostředkování a přímluvu mezi klientem a krizí. Krize je vnímána spíše jako přirozený stav, jako adekvátní reakce na určitou skutečnost a cílem intervence není tuto krizi popírat či přehlížet, ale vstoupit mezi klienta a krizi, zmírnit její intenzitu a délku a ulehčit klientovi její prožití.

Existuje celá řada definic krizové intervence, mezi nejvýstižnější a nejobsáhlejší patří definice dle D. Vodáčkové „*Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující, či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování. Krizová intervence se zaměřuje jen na ty prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací. Krizový pracovník klienta podporuje v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své síly a schopnosti a využít potencionálu přirozených vztahů. Krizová intervence se odehrává v rovině řešení klientova problému a překonávání konkrétních překážek.*“²⁵

²⁴ HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*, 1. vyd. Praha: Portál, 2000, s. 239.

²⁵ VODÁČKOVÁ, D. a kolektiv, *Krizová intervence*, 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 60.

Podobně definuje krizovou intervenci i Z. Mlčák. „Krizovou intervenci je možné obecně vymezit jako odborně fundovaný zásah, zaměřený na komplexní a intenzivní zvládnutí specifické stresové reakce, během níž člověk prožívá negativní pocity bezmoci či ohrožení své existence, nebo některé její podstatné kvality a kterou není schopen zvládat v důsledku selhávání jeho dosavadních autoregulačních a adaptačních procesů.“²⁶

Šířeji definuje krizovou intervenci N. Špatenková, dle které ji tvoří „různé formy pomoci, které mají za úkol vrátit jedinci jeho psychickou rovnováhu, narušenou kritickou životní událostí.“²⁷

M. Klimpl nahlíží na krizovou intervenci především z medicínského a psychoterapeutického hlediska, hovoří o ní jako o eklektické metodě první pomoci osobám v mentální či emocionální krizi, která „interdisciplinárně přesahuje mezi psychiatrií, ostatní medicínou a zvláště všeobecným lékařstvím na jedné straně, emergentní psychiatrií s přesahem do medicíny katastrof na straně druhé, a na třetí straně se krizová intervence vztahuje k sociálním zdrojům pomoci (sociální poradenství a péče), aniž by je zastupovala.“²⁸

Cíle krizové intervence lze rozdělit:²⁹

- na **aktuální** – cílem je stabilizovat stav oběti a zamezit prohlubování krize,
- na **perspektivní** – cílem je propracovat s klientem brzkou budoucnost a nasměrovat jej na možnosti řešení, takovým prvkem může být podpora kompetence a samostatnosti klienta.

Formy krizové intervence je možné rozdělit:

- na **tváří v tvář** – přímý kontakt mezi krizovým interventem a klientem,
- na **distanční** – kontakt mezi krizovým interventem a klientem pomocí komunikačních prostředků, např. pošta, telefon, internet (e-mail, sociální sítě, chaty, fóra atd.).

²⁶ MLČÁK, Z. *Emergentní psychologie a krizová intervence*, 1. vyd. Ostrava: Filozofická fakulta Ostravské univerzity, 2005, s. 24.

²⁷ ŠPATENKOVÁ, N. a kolektiv, *Krizová intervence pro praxi*, 1. vyd. Praha: Grada, 2004, s. 15.

²⁸ KLIMPL, M. *Krizová intervence: ohlédnutí po dvaceti letech*, *Psychiatrie pro praxi*: 2009, číslo 5. s. 234.

²⁹ VODÁČKOVÁ, D. a kolektiv, *Krizová intervence*, 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 55.

Pokud shrneme uvedené definice, cíle a formy, z východiska **krizové intervence jako pomoci obětem** trestných činů a mimořádných událostí lze říci, že krizová intervence:

- je určena osobám v duševní krizi,
- je urgentní a měla by být obětem poskytnuta v době co nejkratší, nejlépe bezprostředně po viktimizující události, aby se u osob nemohly plně rozvinout pocity beznaděje a autodestruktivního chování,
- musí být snadno dostupná, nejlépe aktivně nabídnuta, neboť oběť sama nemusí být schopna racionálně uvažovat a pomoc sama vyhledat,
- měla by individuálně reflektovat duševní stav oběti, v níž se nachází, neboť i stejné krizové situace prožívají lidé různě,
- řeší konkrétní situaci, „tady a teď“, ale současně nabídne i následnou pomoc,
- je v rovině psychologické (vychází ze znalostí typologií duševní krize, jejich fází, apod.),
- je v rovině sociální (poskytnout oběti sociální oporu, regulovat vztahy mezi zúčastněnými osobami na místě činu, podpořit kompetence oběti),
- je v rovině právní (pomoc oběti zorientovat se v procesu vyšetřování trestného činu a především v jejích právech),
- je v rovině medicínské (zprostředkování odborné pomoci lékaře),
- měla by zajistit kontinuitu péče (např. spolupráce s Bílým kruhem bezpečí).

2.2 Sociální opora

V souvislosti s krizovou intervencí je třeba zmínit i pojem sociální opora. J. Křivohlavý³⁰ vysvětluje sociální oporu jako blízký sociální kontakt, jako bytí s postiženým, empatické naslouchání jeho nářkům, stížnostem, problémům a sdílení s ním jeho emocí. Blízkou sociální oporu by v ideálním případě měla poskytnout sociální síť příbuzných a přátel, která by podpořila postiženého v jeho krizové situaci, ale ne každá oběť má tuto sociální síť vybudovanou, nebo ji nemá v danou chvíli k dispozici.

Sociální oporu lze rozlišit dle druhu účinku. D. A. Bakal definuje dva druhy modelu účinku:³¹

- **nárazníkový** – kdy pomoc druhých člověku v krizi pomáhá tlumit nepříznivý vliv krizové situace a především stresu. Význam sociální opory jako nárazník proti stresu zdůrazňuje i J. Praško³².
- **přímého účinku** – vychází z předpokladu, že sociální opora má obecně protektivní účinek na zdravotní stav všech lidí, nezávisle na tom, zda jsou vystaveni stresu. Dle J. S. Novotného³³, tento model může představovat i konkrétní vyřešení krizové situace jako např. dar, nebo poskytnutí potřebné informace.

V psychologii tradičně rozlišujeme čtyři druhy sociální opory:³⁴

- **Instrumentální** – obsahuje konkrétní formu pomoci, např. materiální výpomoc, finanční dar, zapůjčení náradí, pomoc s úklidem apod.
- **Informační** – postiženému jsou podány informace, které mu pomohou zorientovat se v situaci, rady jak postupovat, kde může žádat o pomoc apod.
- **Emocionální** – postižený ví, že má kolem lidí, kteří si ho cení a váží, je mu dodávána naděje, je utiřován v rozrušení, je mu empaticky poskytována emocionální blízkost.

³⁰ KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, 1. vyd. Praha: Grada, 1998, s. 91.

³¹ ŠOLCOVÁ, I., KEBZA, V. *Sociální opora jako významný protektivní faktor*, Československá psychologie: 1999, ročník, 43. č.1. s. 20.

³² PRAŠKO, J. *Pomoc v zoufalství a beznaděži*, Praha: Grada, 1998, s. 262.

³³ NOVOTNÝ, J., S. *Psychologie zdraví a duševní hygiena pro sociální pedagogy*, Brno: Institut mezioborových studií, 2009, s. 67.

³⁴ KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*, 1. vyd. Praha: Portál, 2001, s. 97. - 98.

- **Hodnotící** – postiženému je sdělována úcta, např. tím, jak je s ním jednáno, je povzbuzován ve víře a v naději, je podporována jeho snaha o autoregulaci (řídít chod věcí dle vlastní vůle), jsou podporovány jeho kompetence.

Při řešení krize zdůrazňuje význam sociální opory, především ve vztahu k druhému člověku i V. Kastová. „*Přesto jsme v krizích vždy znovu a znovu vystavováni výzvě, volání života, abychom se nově orientovali ve svých vnitřních možnostech, abychom byli schopněji kompetentněji řešit vnější problémy. K takovému sebe-otevření většinou dochází přes vztah k druhému člověku, který se spolu s námi nechá krizí zasáhnout. Krizové situace se začínají produktivně otevírat tehdy, když jsme přístupní vztahu s člověkem.*“³⁵

I u pozůstalých klade důraz na úzké rodinné vazby J. Vymětal³⁶, který doporučuje řídit se zásadou, že vyrovnání se se smrtí nejbližších je především rodinnou záležitostí a lze spoléhat na to, že rodina tuto významnou životní událost dříve či později zpracuje. Bohatost blízkých sociálních vazeb umožňuje snadněji se vyrovnat se ztrátou blízké osoby³⁷.

Domnívám se, že však nezáleží pouze na hustotě a velikosti sociálních vazeb, ale především na jejich kvalitě, jejich reciprocitě a intenzitě. V případě neexistence sociální sítě nebo nefunkčnosti jejích vazeb by právě krizová intervence měla suplovat její záchranný a ochranný charakter a nahradit blízký sociální kontakt. Krizová intervence může překlenout časový prostor od doby, kdy došlo ke spáchání trestného činu do doby, než se oběť může opřít o svoji sociální síť a v případě neexistence sociální sítě ji může alespoň částečně nahradit.

Z výše uvedených odstavců vyplývá důležitost sociální opory pro oběti a lze říci, že sociální opora by měla být pilířem krizové intervence jako formy pomoci obětem.

Při poskytování sociální opory a pomoci obětem je nutné zmínit význam posilování duševního zdraví a duševní hygieny, prevence syndromu vyhoření, další sebevzdělávání, důležitost supervize, význam motivačních faktorů apod. pro pomáhající.

³⁵ KASTOVÁ, V. *Krize a tvořivý přístup k ní*, 1. vyd. Praha: Portál, 2000, s. 159.

³⁶ VYMĚTAL, J. *Lékařská psychologie*, 3. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 281.

³⁷ VYMĚTAL, J. *Lékařská psychologie*, 3. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 283.

2.3 Systém psychologické pomoci poskytovaný Policií ČR

Vývoj systému psychologické pomoci obětem

Ačkoliv Policie ČR vždy přicházela jako jeden z prvních subjektů do bezprostředního kontaktu s oběťmi trestné činnosti, nebylo v minulosti upraveno, jak by měla k těmto obětem přistupovat. Z vlastní zkušenosti vím, že např. vyrozumění pozůstalých o úmrtí blízkého člena rodiny bývalo často svěřováno služebně nejmladším příslušníkům Policie ČR. Na konci 90. let minulého století prakticky neexistoval žádný systém, jak by Policie ČR s obětí trestného činu pracovala. Teprve po roce 2000 se situace pozvolna začala měnit, na základní útvary byly distribuovány informační brožury jako např. Policista v kontaktu s obětí trestného činu, nebo Manuál k vyrozumívání pozůstalých a dále kontakty na organizace pomáhající obětem trestných činů jako Bílý kruh bezpečí, DONA apod. Nicméně konečná forma jednání s obětí trestného činu spočívala na konkrétním policistovi, který byl vytížen zpracováním trestného činu, neodkladnými úkony na místě činu, výslechy svědků, zaevidováním trestného činu atd. Pomoc oběti byla v osobnostní rovině konkrétního policisty a byla chápána spíše jako přidaná hodnota až poté, co byly splněny úkoly spojené s odhalováním trestné činnosti a s administrativou. Chyběla zde systematická a plánovitá pomoc obětem trestné činnosti, která by byla poskytována na odborné úrovni a která by oběti nabízela i následnou psychoterapeutickou či sociálně-právní pomoc.

Ke vzniku systému pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí přispělo i Rámcové rozhodnutí Rady Evropské unie (2001/220/SVV) ze dne 15. března 2001 o postavení oběti v trestním řízení. Tímto rozhodnutím rady Evropské unie bylo mimo jiné členským státům uloženo:

- vypracovat minimální normy pro ochranu obětí trestné činnosti,
- sblížit právní normy tak, aby byla obětem trestných činů zvýšená úroveň ochrany nezávisle na členském státě, ve kterém se nacházejí,
- přihlížet k potřebám obětí a vyhovět jim komplexním a koordinovaným způsobem, aby se zabránilo přijímání dílčích či nesourodých řešení, jež by mohla oběti způsobit druhotné poškození.

Pomocí obětem trestných činů se ve svém Programovém prohlášení ze dne 4. srpna 2010 zabývá i Vláda České republiky, která uvádí, že „*Policie ČR se bude primárně soustřeďovat na pomoc slušným občanům, obětem trestné činnosti a na posílení restitutivních přístupů při stíhání kriminality zahrnující zabavování výnosů z trestné činnosti a jejich navrácení poškozeným.*“³⁸

Vznik systému pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí tak reflektuje změny ve společnosti, kdy na pomoc obětem trestných činů je kladen stále větší důraz. Legislativní rámec systému pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí byl upraven následujícími právními normami:

- ZPPP č. 97/2010 ze dne 1. července 2010, který stanovuje systém psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem mimořádných událostí.
- Dohodou mezi Policií České republiky a Bílým kruhem bezpečí, o. s. o poskytování pomoci obětem trestné činnosti ze dne 13. srpna 2010.

Na základě těchto norem:

- byla dne 1. července 2010 vytvořena skupina krizové intervence, která koordinuje systém psychologické pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí.
- v průběhu druhé poloviny roku 2010 byly v rámci krajů ČR zřízeny a proškoleny krizové intervenční týmy, které zajišťují funkčnost systému psychologické pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí.

Cílové skupiny pomoci obětem

Systém psychologické pomoci je uplatňován zejména ve vztahu:³⁹

- *k pozůstalým po obětech úmyslných násilných trestných činů s následkem smrti,*
- *k oběti pokusu trestného činu vraždy nebo zabití,*⁴⁰
- *k oběti, které byla jiným úmyslným násilným trestným činem způsobena těžká újma na zdraví,*
- *k oběti trestného činu znásilnění,*⁴¹

³⁸ http://www.vlada.cz/assets/media-centrum/dulezite-dokumenty/Programove_prohlaseni_vlady.pdf s.18

³⁹ ZPPP č. 97/2010, o zřízení systému psychologické pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí, ze dne 1. července 2010, čl. 3.

⁴⁰ Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, §140, §141

⁴¹ Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, §185

- *k dítěti nebo seniorovi, na kterém je nebo byla páchána úmyslná trestná činnost,*
- *k hendikepované, případně jiné, sociálním vyloučením ohrožené osobě, na níž je nebo byla páchána úmyslná trestná činnost,*
- *k oběti trestných činů obchodování s lidmi,* ⁴²
- *k oběti domácího násilí či nebezpečného pronásledování,* ⁴³
- *k oběti trestných činů páchaných z nenávisti,* ⁴⁴
- *k oběti mimořádných událostí,*
- *k oběti dopravních nehod s těžkou újmou na zdraví nebo pozůstalým po obětech nehod s následkem smrti,*
- *k rodinným příslušníkům pohřešované osoby, zejména pohřešovaného dítěte,*
- *k osobě, jíž je poskytována krátkodobá ochrana.*

Forma pomoci obětem

Psychická pomoc obětem spočívá v: ⁴⁵

- *v přímé krizové intervenci, kterou zajišťuje krizový intervent,*
- *v nepřetržité telefonické podpoře, kterou zajišťuje skupina krizové intervence,*
- *ve zprostředkování kontaktu mezi obětí a externí organizací k následné psychologické, psychosociální nebo sociálně-právní pomoci.*

Personální zajištění systému pomoci obětem

Na zajištění pomoci obětem se podílí:

- *vedoucí psycholog Policie ČR, který metodicky vede systém pomoci obětem,*
- *skupina krizové intervence, která koordinuje systém pomoci obětem, zajišťuje nepřetržitou telefonickou podporu, poskytuje odborné konzultace a zajišťuje administrativu,*
- *krizoví intervent, kteří poskytují nepřetržitou urgentní psychologickou pomoc v terénu, zprostředkují následnou externí péči, na místě události spolupracují s dalšími složkami záchranného systému České republiky.*

⁴² Zákon č. 40/2009 Sb., *trestní zákoník*, §168

⁴³ Zákon č. 40/2009 Sb., *trestní zákoník*, §354

⁴⁴ Zákon č. 40/2009 Sb., *trestní zákoník*, §352, §353, §355, §356

⁴⁵ ZPPP č. 97/2010, *o zřízení systému psychologické pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí*, ze dne 1. července 2010, čl. 3.

Týmy krizových interventů byly zřízeny na každém Krajském ředitelství Policie ČR. Protože zajišťují nepřetržitou pomoc obětem, jsou na tyto týmy kladeny zvýšené požadavky z personálního hlediska. Personální obsazení těchto týmů je postaveno na dvou pilířích:

1. příslušníci policie zabezpečující psychologické služby,
2. příslušníci nebo zaměstnanci policie speciálně vyškolení k poskytování krizové intervence.

Tito speciálně vyškolení příslušníci či zaměstnanci policie jsou dobrovolníci, kteří se rozhodli zapojit do systému pomoci obětem. Tuto činnost vykonávají nad rámec svých povinností, ve svém volném čase, v denní i noční dobu a bez nároku na odměnu.

Dohoda mezi Policií České republiky a Bílým kruhem bezpečí

Dohoda o spolupráci mezi Policií ČR a Bílým kruhem bezpečí zahrnuje spolupráci při poskytování pomoci obětem trestné činnosti a to především „*obětem úmyslného násilného trestného činu s následkem smrti, nebo těžké újmy na zdraví a trestného činu znásilnění.*“⁴⁶ Spolupráce spočívá v předání kontaktu na oběť Bílému kruhu bezpečí na základě svobodného a dobrovolného projevu vůle oběti, který následně naváže kontakt s obětí a nabídne jí pomoc.

Model funkčnosti systému pomoci obětem

Funkčnost systému pomoci obětem lze přiblížit na modelu, který se skládá z následujících fází:

1. Výjezd policie na místo trestného činu či mimořádné události, první kontakt Policie ČR s obětí, velitel výjezdu informuje o situaci pracovníka operačního střediska.
2. Pracovník operačního střediska telefonicky vyrozumí krizového intervenanta.
3. Výjezd krizového intervenanta, poskytnutí urgentní psychologické pomoci.
4. Krizový intervent může předat oběti kontakt na sebe a dále oběť informuje o možnosti poskytnutí následné psychologické, psychosociální nebo sociálně-právní pomoci, kterou zajišťuje Bílý kruh bezpečí.

⁴⁶ Dohoda mezi Policií České republiky a Bílým kruhem bezpečí, o. s. o poskytování pomoci obětem trestné činnosti, ze dne 13. srpna 2010 čl. 2.

5. Krizový intervent nabídne oběti zprostředkování následné pomoci poskytované Bílým kruhem bezpečí, a to v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, na základě výslovného a písemnou formou učiněného souhlasu oběti s předáním osobních údajů Bílému kruhu bezpečí.

6. Krizový intervent předá osobní údaje oběti společně s písemným souhlasem Bílému kruhu bezpečí.

7. Bílý kruh naváže kontakt s obětí a nabídne následnou pomoc.

Domnívám se, že v tomto modelu funkčnosti je důležitým článkem velitel výjezdu, který je na místě mimořádně události, nebo místě trestného činu a v podstatě spouští systém pomoci. Rozhoduje, zda bude na místo přivolán krizový intervent k poskytnutí psychologické pomoci či nikoliv. Záleží pouze na jeho schopnostech a na zkušenostech, jak vyhodnotí vnější projevy oběti a informace o oběti od dalších osob na místě a usoudí, zda je na místě nutná přítomnost krizového intervenanta.

Skutečnost, že téma pomoci obětem je ve společnosti stále aktuální a systém pomoci obětem trestných činů má ve společnosti své nezastupitelné místo, dokazuje i přijetí návrhu zákona o obětech trestných činů Vládou České republiky ze dne 15. února 2012.

2.4 Pomoc oběti a sociální pedagogika

Poté, co byla v předchozích kapitolách vymezena pomoc oběti jako cíl, a krizová intervence jako metoda, považuji za důležité porovnat tento cíl a metodu s cíli a metodami vědního oboru sociální pedagogika. Sociální pedagogika je vědní disciplína interdisciplinárního charakteru, která se opírá o poznatky dalších vědních oborů jako je medicína, sociologie, psychologie, pedagogika, teologie, politologie, ekonomie, filozofie, antropologie či právo. Sociální pedagogika v sobě spojuje složku **sociální**, kdy společnost vytváří jisté podmínky a okolnosti, které znesnadňují optimální socializace jedince, či celých sociálních skupin, sociální pedagogika s těmito podmínkami počítá a snaží se hledat východiska a řešení pro optimální rozvoj osobnosti jedince, tak i složku **pedagogickou**, která se snaží pedagogickými metodami realizovat společenské cíle a nároky a minimalizovat rozpory dané podmínkami.⁴⁷

Sociální pedagogika definuje pomoc jako „*aktivní účast při řešení konkrétní životní situace, a to s konkrétním cílem, který vyplývá z daného ohrožení nebo nouze. Je to soubor činností, kterými se snažíme kompenzovat odhalené nedostatky, tj. aktivizovat člověka a pomáhat mu zajistit sociální a psychickou stabilitu a sociální nezávislost, tedy zkvalitnit jeho život.*“⁴⁸ Tato definice pomoci z hlediska sociální pedagogiky koresponduje s definicemi krizové intervence uvedenými v předchozích kapitolách. Při poskytování pomoci sociální pedagogika nedevaluje příjemce pomoci pouze do pasivní role, naopak hovoří o „*pomoci ke svépomoci.*“⁴⁹, stejně jako krizová intervence „*klienta podporuje v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své síly a schopnosti a využít potencionálu přirozených vztahů.*“⁵⁰

Jako se vyvíjela sociální pedagogika, tak se historicky vyvíjely i její metody až se v 80. letech minulého století jako nové sociální metody diferencovaly poradenství, terapie, sociální technika a krizová intervence. Z cíle sociální pedagogiky jako životní pomoci interdisciplinárního charakteru vychází i klasifikace metod sociální pedagogiky:⁵¹

⁴⁷ KRAUS, B., POLÁČKOVÁ V. a kolektiv, *Člověk-prostředí-výchova*, Brno: Paido, 2001, s. 24.

⁴⁸ KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*, Praha: Portál, 2008, s. 135.

⁴⁹ KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*, Praha: Portál, 2008, s. 135.

⁵⁰ VODÁČKOVÁ, D. a kolektiv, *Krizová intervence*, 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 60.

⁵¹ BAKOŠOVÁ, Z. *Sociální pedagogika ako životná pomoc*, 3. vyd. Bratislava: Public promotion, 2008, s. 60.

LACA, S. *Sociální pedagogika*, 1. vyd. Brno: Institut mezioborových studií, 2011, s. 55-57.

- *Kompenzace nevhodných podnětů.*
- *Posilnění vlastní kompetence.*
- *Nabídka podnětů dle individuálních potřeb.*
- *Plánování pozitivní perspektivy.*
- *Podpora orientovaná na seberealizaci.*
- *Výchovné a sociální poradenství.*
- *Preventivní metody.*
- *Konzultační aktivity.*
- *Supervize.*
- *Intervence.*

Při hledání prvků pomoci v sociální pedagogice je nutno zmínit i sociální práci, pro kterou je pomoc primárním cílem, ať už se jedná o pomoc jedincům se speciálními potřebami, osobám bez domova, drogově závislým, dlouhodobě nemocným či seniorům. Vztah sociální práce a sociální pedagogiky je chápán různě, především vzhledem k odlišné genezi obou vědních disciplín v různých zemích: ⁵²

- Identifikační – v německy mluvících zemích;
- Diferenciační – v anglicky mluvících zemích;
- Integrační – při zachování určité svébytnosti obou disciplín.

Z hlediska dalšího rozvoje sociální práce a sociální pedagogiky je neoptimálnější integrace obou disciplín při zachování jisté samostatnosti. ⁵³ Dle mého názoru právě **v této integraci můžeme pomoc oběti trestné činnosti či mimořádné události spatřovat jako součást sociální pedagogiky.**

V problematice krizové intervence poskytované Policií ČR je třeba zdůraznit prvek dobrovolnictví. Členové krizového intervenčního týmu jsou dobrovolníci, kteří tuto činnost vykonávají ve svém volném čase, bez nároku na odměnu. A dle B. Krause ⁵⁴ je dobrovolnictví úzce spjato s fenoménem pomoci. Dobrovolnictví vychází z altruistických potřeb člověka a sociální pedagogika i dobrovolnictví se zabývá životní pomocí a pomáháním.

⁵² KRAUS, B., SÝKORA, P. *Sociální pedagogika I*, Brno: Institut mezioborových studií, 2009, s. 15.

⁵³ KRAUS, B., POLÁČKOVÁ V. a kolektiv, *Člověk-prostředí-výchova*, Brno: Paido, 2001, s. 28.

⁵⁴ KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*, Praha: Portál, 2008, s. 133.

2.5 Dílčí závěr

Systém pomoci obětem je určen zejména obětem trestných činů a mimořádných událostí, případně osobám jiným způsobem zasažených trestným činem či událostí, např. pozůstalým. Jedná se o oběti zranitelné, jako jsou osoby zdravotně či věkově znevýhodněné a oběti zlomené, např. po násilném trestném činu. Forma pomoci spočívá v přímé krizové intervenci a v aktivní nabídce následné péče. Metody sociální pedagogiky, které vycházejí z životní pomoci lze využít při pomoci obětem, při podpoře kompetence obětí a při regulaci sociálních vztahů a prostředí, ve kterém se oběť nachází bezprostředně po viktimizující události. Systém pomoci obětem v sobě integruje činnost státu, občanského sdružení a dobrovolnickou činnost. Prosociálnost, altruismus, humanismus, dobrovolnictví jsou pojmy, které se prolínají napříč sociální pedagogikou i systémem pomoci obětem, kterou poskytuje Policie ČR.

PRAKTICKÁ ČÁST

3. Výzkumná část

3.1 Cíl a metody

Cílem výzkumu bylo vyhodnotit, zda je psychologická pomoc poskytovaná Policií ČR obětem trestné činnosti a mimořádných událostí efektivní, zda plní svůj účel, a především poznat zkušenost příjemců této pomoci.

S ohledem na cíl výzkumu byla stanovena hlavní výzkumná otázka:

➤ **Jak hodnotí oběti poskytnutou krizovou intervenci?**

Dále byly stanoveny dílčí výzkumné otázky:

➤ **Jak oběť vnitřně prožívala krizovou událost?**

➤ **Jak na oběť působilo sociální prostředí?**

Tyto otázky vychází z předpokladu, že krizi **oběti vnitřně prožívaly**, při tomto na ně **působilo sociální prostředí** a do této situace vstoupil krizový intervent, který **působil na prožívání a chování oběti a reguloval její sociální prostředí**.

Odpovědi na tyto otázky jsem se pokusil zjistit získáním zpětné vazby od osob, kterým Policie ČR psychologickou pomoc poskytla. Na základě této zpětné vazby lze usuzovat subjektivní postoj oběti k poskytnuté intervenci, postoj k práci interventa a dále lze definovat negativní a pozitivní faktory vycházející ze sociálního prostředí, které na tyto osoby prožívající krizi působily. V návaznosti na zjištěné závěry bylo účelem výzkumu navrhnout jak a v čem by měla být poskytovaná pomoc obětem trestných činů a mimořádných událostí zlepšena.

Při hodnocení krizové intervence poskytované Policií ČR nelze vycházet pouze z počtu poskytnutých krizových intervencí obětem. Nelze zjednodušeně vycházet z přímé úměry, čím více bylo poskytnuto krizových intervencí, tím byla pomoc obětem kvalitnější. Statistická, tzv. „tvrdá“ data ⁵⁵ nevypovídají o tom, zda krizová intervence byla pro oběť přínosem, a zda ji nějakým způsobem pomohla. Domnívám se, že při hodnocení poskytnutých krizových intervencí je důležitější poznání přímé zkušenosti oběti s krizovou situací a s krizovou intervencí. Právě tato zkušenost je protiváhou ke „tvrdým datům“ ve

⁵⁵ Příloha č. 1

statistikách a teprve společně s nimi může tvořit podklad k hodnocení systému psychologické pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí.

Dosavadní výzkum

Jako výzkum, který se problematikou blíží této práci, lze považovat dotazníkové šetření,⁵⁶ které roku 2003 sestavil Bílý kruh bezpečí. Bílý kruh bezpečí oslovil skupinu 25 osob, které vyhledaly pomoc této organizace. Oslovil přímé oběti trestných činů a pozůstalé po obětech vražd. Osobám byly položeny otázky, které mapovaly jejich situaci bezprostředně po trestném činu a další otázky týkající se dostupnosti potřebných informací, přístupu pomáhajících profesionálů apod. Cílem bylo porovnat skutečné potřeby obětí bezprostředně po činu s realitou, kterou poznaly. Řádně vyplněných dotazníků bylo navráceno 21, z nichž vyplynuly tyto podstatné závěry:

- 81 % respondentů označilo jako největší problém těsně po činu bezmoc, neadekvátní reakci profesionálů a neinformovanost respondentů o jejich právech,
- 90 % respondentů uvedlo, že nejvíce jim po činu pomohla rodina a blízké příbuzenstvo,
- 20 % respondentů uvedlo nevhodný přístup ze strany zdravotnického personálu a policie,
- 76 % respondentů uvedlo, že po činu jim ublížil nevhodný způsob medializace činu v médiích.

⁵⁶ ČÍRTKOVÁ, L., VITOUŠOVÁ, P. a kolektiv, *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů*, 1. vyd. Praha: Grada, 2007, s. 144 – 149.

Plán výzkumu

Výzkum byl zaměřen na vyhodnocení jednotlivých událostí, kdy některým osobám byla poskytnuta krizová intervence. Každý případ krizové intervence byl zpracován ve třech částech:

- v první části byla u poskytnuté krizové intervence objektivně popsána fakta události, ke které došlo, tak jak byla zaznamenána v systému evidence trestního řízení Policie ČR. Místa, jména a čas byla v tomto popisu označena znaky XXXXX,
- v druhé části bylo provedeno polostrukturované interview s oběťmi,
- ve třetí části byly shrnuty zjištěné odpovědi na výzkumné otázky.

Na základě pečlivého studia odborných publikací⁵⁷ bylo jako výzkumná metoda zvoleno kvalitativní polostrukturované interview s osobami, jimž byla poskytnuta Policií ČR krizová intervence. Tato metoda výzkumu byla zvolena především s ohledem na mimořádně osobní, důvěrný a emotivní charakter událostí, které byly příčinou krizové intervence.

*„Interview se dává přednost před dotazníkem tehdy, když hledáme bezprostřední, osobní anebo důvěrné odpovědi. Tehdy je osobní kontakt výzkumníka a respondenta předpokladem, že se respondent více otevře, než by tomu bylo u dotazníku. Kontakt tváří v tvář výzkumníkovi by měl být zárukou pravdivých a dostatečných odpovědí.“*⁵⁸

Hlavní cíl výzkumu, dobře poznat zkušenost oběti s poskytnutou krizovou intervencí, koresponduje s hlavním cílem kvalitativního výzkumu a s výhodou interview: *„Hlavním cílem kvalitativního výzkumu je porozumět člověku, tedy především chápat jeho vlastní hlediska – jak on vidí věci a posuzuje jednání.“*⁵⁹ Výhodou interview jako základní metody kvalitativního přístupu je **porozumění zkušenosti**.⁶⁰ V interview *„jde nejen o odkrytí postojů respondentů k problému, ale i o postižení subjektivního významu*

⁵⁷ GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*, Brno: Paido 2000.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*, 1. vyd. Praha: Portál, 2005.

RADVAN, E., VAVŘÍK, M. *Metodika psaní odborného textu výzkum v sociálních vědách*, Brno: Institut mezioborových studií, 2009.

SILVERMAN, D., *Ako robíť kvalitatívny výskum*, Bratislava: Ikar, 2005.

STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J., *Základy kvalitativního výzkumu*, Boskovice: Albert, 1999.

ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kolektiv, *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*, Praha: Portál, 2007

⁵⁸ GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*, Brno: Paido 2000, s. 110.

⁵⁹ GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*, Brno: Paido 2000, s. 32.

⁶⁰ HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*, 1. vyd. Praha: Portál, 2005, tab. 2.4. s. 50.

těchto postojů pro ně samotné. A zejména o odpověď na otázku, proč individua tyto postoje zastávají.“⁶¹

Stejným způsobem na kvalitativní výzkum nahlíží i B. Kraus⁶², dle kterého je jeho hlavním cílem porozumění celkovému kontextu emočních a psychosociálních aspektů určitého lidského jednání a snahou je pochopit podstatu sociální struktury daného fenoménu.

Kvalitativnímu výzkumu před kvantitativním byla dána přednost i z důvodu mimořádné citlivosti a intimity tématu výzkumu. *„Některé zkoumané oblasti se hodí spíše pro kvalitativní typ výzkumu. To je případ výzkumu, který se snaží odhalit podstatu něčích zkušeností s určitým jevem, např. nemocí, přestoupením na jinou víru nebo závislostí.*“⁶³

Výzkumem měla být zjištěna zkušenost oběti s krizovou intervencí, jež jí byla poskytnuta. Z tohoto hlediska lze výzkum definovat jako výzkum fenomenologický. *„Fenomenologický výzkum klade důraz na porozumění, jak jedinci vnímají určitou zkušenost. Základní výzkumná otázka: jaké jsou významy, struktury a esence prožívané zkušenosti jedince nebo skupiny s daným fenoménem?“*⁶⁴

*„Fenomenologické zkoumání usiluje o popis a zachycení základních významů lidské zkušenosti. Cílem je odpovědět na otázku: Co znamená daná zkušenost?“*⁶⁵ Výzkumník je citlivý k tématům, ale zdráhá se je překotně strukturovat nebo analyzovat. V jednom z přístupů výzkumník sbírá naivní popisy jevu pomocí rozhovorů a pak používá reflektující analýzu a interpretaci, aby popsal a vyložil zkušenost jedince. Postupuje se takto:

- *Provedou se hloubkové rozhovory s jedinci se zaměřením na určité zkušenosti a prožitky.*
- *Výzkumník pak zkoumá invariantní struktury ve zkušenosti jedince (nazýváme je esence zkušenosti).*
- *Výzkumník hledá společné rysy u několika jedinců. Například jaká je esence zkušenosti lidí s prožitkem smrti blízkého člověka.*

⁶¹ RADVAN, E., VAVŘÍK, M. *Metodika psaní odborného textu výzkum v sociálních vědách*, Brno: Institut mezioborových studií, 2009, s. 49.

⁶² KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*, Praha: Portál, 2008, s. 36.

⁶³ STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J., *Základy kvalitativního výzkumu*, Boskovice: Albert, 1999, s. 11.

⁶⁴ HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*, 1. vyd. Praha: Portál, 2005, s. 103.

⁶⁵ HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*, 1. vyd. Praha: Portál, 2005, s. 267.

- *Po analýze dat se sestavuje zpráva, která obsahuje bohatý popis prožívaných zkušeností, jenž má čtenáři umožnit vcítění a prožití popisované situace. Účelem takového výzkumu je přispět k porozumění určitým fenoménům, aby bylo možné na ně lépe reagovat a přijmout určitá opatření.“⁶⁶*

Výběr

Výběr vhodných osob k výzkumu, kterým byla poskytnuta krizová intervence, byl limitován následujícími skutečnostmi:

- možnost přístupu ke statistikám krizových intervencí poskytnutých v rámci jednoho kraje České republiky,
- počátkem období, kdy začaly být poskytovány krizové intervence,
- koncem časového období poskytnutých intervencí, které jsem stanovil do konce měsíce ledna roku 2011. Konec tohoto období byl určen z důvodu, aby mezi krizovou událostí a výzkumem uplynula minimální doba 12 měsíců. „*Nekomplikovaný proces truchlení trvá obvykle šest měsíců až jeden rok (tzv. výroční reakce, výročí úmrtí, výročí pohřbu aj., mohou prožívání zármutku znovu oživit). Pozůstali ale zpravidla potřebují k vyrovnání se se ztrátou mnohem delší čas, než si většina lidí (a to i odborníků) myslí.“⁶⁷,*
- nevhodností zkoumat intervence, které jsem poskytoval já sám.

Na základě těchto limitujících faktorů byl okruh událostí, u kterých byla poskytnuta krizová intervence, zúžen na 9 událostí. Jednalo se o události, kdy byla krizová intervence poskytnuta pozůstalým po osobách, které spáchaly sebevraždu, pozůstalým po obětech dopravních nehod, osobám, které zůstaly po požáru domu bez domova a oběti trestného činu znásilnění. Z tohoto výběru byla poté vyloučena krizová intervence u oběti trestného činu znásilnění, neboť později bylo prokázáno, že ke znásilnění nedošlo, dále byly z výzkumu vyloučeny osoby, které jsou stále v psychoterapeutické péči.

Metody sběru dat

Poté, co byl na základě výše uvedených faktorů definován výběr osob, byly tyto telefonicky kontaktovány, byl jim vysvětlen účel výzkumu a byly požádány o interview. Pokud respondenti souhlasili s poskytnutím interview, sami si určili místo a čas konání

⁶⁶ HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*, 1. vyd. Praha: Portál, 2005, s. 267.

⁶⁷ ČÍRTKOVÁ, L., VITOUŠOVÁ, P. a kolektiv, *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů*, 1. vyd. Praha: Grada, 2007, s. 74.

interview. V případech, kdy byla známa osoba, která byla respondentovi blízká, byli respondenti kontaktováni jejím prostřednictvím.

Interview se skládalo z těchto částí:

- **Úvod** - představení, poděkování za ochotu participace na výzkumu, vysvětlení účelu výzkumu, vyřešení etických otázek. Snahou bylo navázání přátelské atmosféry, pocitu emočního bezpečí, vytvořit stav vzájemné důvěry a vstřícnosti. Důležité bylo motivování k interview zdůrazněním důležitosti zpětné vazby pro další zlepšení poskytované psychologické pomoci. Poté byly respondentovi položeny jednoduché úvodní otázky týkající se přítomnosti. „*Úvodní otázky by měly být jednoduché a měly by dávat najevo empatii s účastníkem.*“⁶⁸ „*Začíná se otázkami, jež se týkají neproblémových skutečností, např. současných aktivit, zkušeností a chování jedince. Takové otázky povzbuzují dotazovaného, aby hovořil popisně.*“⁶⁹
- **Hlavní otázky** - respondentovi byly položeny následující otázky, kde základní výzkumná otázka (ZVO) a dílčí výzkumné otázky (DVO) byly rozloženy do otázek tazatelských (TO).⁷⁰

(DVO1) Jak oběť vnitřně prožívala krizovou událost?

(TO1) Jak jste se cítil v prvních okamžicích po události?

(TO2) Jaká situace Vás nejvíce překvapila bezprostředně po události?

(TO3) Co Vám bezprostředně po události nejvíce ublížilo?

(TO4) Co Vám bezprostředně po události nejvíce pomohlo?

⁶⁸ ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĎOVÁ, K. a kolektiv, *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*, Praha: Portál, 2007, s. 163.

⁶⁹ HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*, 1. vyd. Praha: Portál, 2005, s. 169.

⁷⁰ ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĎOVÁ, K. a kolektiv, *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*, Praha: Portál, 2007, s. 166.

(DVO2) Jak na oběť působilo sociální prostředí?

(TO5) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování Vašich nejbližších příbuzných, kamarádů a známých?

(TO6) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování zdravotníků?

(TO7) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování hasičů?

(TO8) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování policistů?

(TO9) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování dalších osob, které byly na místě?

(ZVO) Jak oběť vnímala poskytnutou krizovou intervenci?

(TO10) Jak probíhalo Vaše první setkání s krizovým interventem?

(TO11) Jak jste se cítil v přítomnosti krizového intervenanta?

(TO12) Pomohl Vám krizový intervent v něčem?

(TO13) Co jste postrádal od krizového intervenanta?

(TO14) Jak jste se cítil po odchodu krizového intervenanta?

(TO15) Měl jste dostatek informací o možnostech následné psychologické pomoci?

(TO16) Vyhledal jste následnou psychologickou pomoc?

(TO17) Co byste změnil na přístupu policie k Vám jako k oběti?

- **Ukončení interview** - položení ukončovacích otázek, opětovné zdůraznění principu důvěrnosti, poděkování za interview.

Soukromí a etické otázky výzkumu

Jak uvádí J. Hendl, jen někteří lidé jsou ochotni sdělovat podrobnosti svého soukromí s vědomím, že budou zveřejněny, proto je zachování soukromí důležitým požadavkem výzkumu. Pouhá anonymita není řešením, neboť např. ze souvislostí a popisných faktů, lze usuzovat na místo výzkumu.⁷¹ Účastníkům výzkumu byla zajištěna naprostá anonymita, nebyly zveřejněny údaje, které by mohly konkretizovat událost, její místo a čas či identifikovat zúčastněné osoby výzkumu.

Dále byly dodrženy tyto důležité zásady etického jednání při výzkumu:⁷²

- *„Potřeba získat poučený (informovaný) souhlas. To znamená, že osoba se zúčastní studie, pouze pokud s tím souhlasí, předtím musí být plně informovaná o přístupu a okolnostech výzkumu.“*
- *„Svoboda odmítnutí. Účastníkům musí být řečeno, že mohou kdykoliv ukončit svoji účast v projektu.“*

S ohledem na důvěrnost rozhovoru nebyla pořízena audio nahrávka. Odpovědi respondentů byly zaznamenány formou podrobných poznámek, které byly v co nejkratší době přepsány v textovém editoru.

Analýza a interpretace rozhovoru

Po každém rozhovoru byla provedena analýza odpovědí na tázací otázky a hledány odpovědi na základní výzkumnou otázku a na dílčí výzkumné otázky. Na základě této analýzy byla sestavena interpretace rozhovoru a poté byly shrnuty odpovědi všech respondentů. Závěr výzkumné části je ukončen formou diskuse ke smyslu a významu prohlášení účastníků. Jak uvádí B. Kraus, diskursivní analýza je pokusem o interpretaci a odvození souvislostí.⁷³

⁷¹ HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*, 1. vyd. Praha: Portál, 2005, s. 155.

⁷² HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*, 1. vyd. Praha: Portál, 2005, s. 155.

⁷³ KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*, Praha: Portál, 2008, s. 34.

3.2 Výzkum mezi obětmi

Událost: Požár bytového domu.

Dne XXXXX došlo v XXXXX na ul. XXXXX k požáru střešního prostoru domu, požár se rozšířil na tři podkrovní bytové jednotky, čímž vznikla škoda na nemovitosti, při požáru a zásahu nedošlo ke zranění osob. Jako předběžná příčina požáru byl stanoven neodborný postup při rekonstrukci střechy. Z posledního patra zasaženého bytového domu byli evakuováni obyvatelé tří bytových jednotek.

Respondent A

Uživatelka poškozeného bytu, žena, věk 38 let, rozvedená, 2 děti, škoda na majetku 100.000,- Kč.

(DVO1) Jak oběť vnitřně prožívala krizovou událost?

(TO1) Jak jste se cítila v prvních okamžicích po události?

„Začalo to tak, že jsem ucítila nějaký smrad, jako kouř, šla jsme do ložnice a uviděla, jak se ze stropu valí dým. Mám dvě děti, tak jsem je popadla a utíkala jsem ven. Bylo to hrozně rychlé, nebyl čas na přemýšlení. Pak jsem s dětmi stála venku, vybíhali sousedi ven a dívali jsme se, jak na baráku hoří střecha. Za chvíli přijeli hasiči a policajti a my jsme stáli venku a čekali, až požár uhasí. Jak jsem se cítila? Blbě, měli jsme s dcerou v tu dobu ještě chřipku a místo abych se léčila, tak jsme stáli venku a klepali se zimou. Bylo to fakt hrozně rychlý, v jednu chvíli jsem byla v pohodě doma a za 3 minuty jsem stála venku a dívala se, jak nám hoří dům. Nevěděla jsem, co mám dělat, jestli se mám vrátit pro něco domů, nebo ne, nikdo nám nic neřekl, byla to hrozná bezmoc a beznaděj, byl tam chaos, zmatek.“

(TO2) Jaká situace Vás nejvíce překvapila bezprostředně po události?

„Nejhorší bylo, že jsem nevěděla, co mám dělat, byla neděle večer, nevěděla jsem, kam jít, jestli, když to potom uhasili to mám doma nějak hlídat, aby se mi něco neztratilo. Ted' si vzpomínám, že byla neděle a já jsem vůbec nevěděla, jestli mám jít druhý den ráno do práce, nebo co mám dělat. Nejhorší překvapení pro mě byla ta bezradnost, kterou jsem pociťovala.“

(TO3) Co Vám bezprostředně po události nejvíce ublížilo?

„Nejvíc mi vadili všichni čumilové, co se venku seběhli, jak tam stáli s mobilama a fotili si jak nám hoří dům. Ti mě štváli, měla jsem chuť jim mobily vytrhnout a rozšlapat. Bydlíme na kopci a bylo to vidět zdaleka, jak dům hoří, lidi se tam sjížděli autama, jen aby viděli co děje. Kdyby nám nehořel dům, tak sedí doma u televize, nebo v hospodě. Opravdu, měla jsem sto chutí jim dát pár facek a rozšlapat mobily.“

(TO4) Co Vám bezprostředně po události nejvíce pomohlo?

„Asi jedna paní, co bydlí u nás v ulici. Ani nevím, jak se jmenuje, jen se občas vídáme, ale ani se nezdravíme. Přišla ke mně a dětem a nabídla mi, jestli nechceme jít spát k ní domů. Říkala, že má doma místa dost. Bylo hrozně příjemné, že mi chce pomoc člověk, kterého ani neznám. Opravdu, moc milé a povzbudivé. Ale to jsem s díky odmítla, protože jsem už byla rozhodnuta odjet spát ke své matce.“

(DVO2) Jak na oběť působilo sociální prostředí?

(TO5) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování Vašich nejbližších příbuzných, kamarádů a známých?

„Z blízkých osob jsem na místě měla jen maminku, která pro nás přijela a odvezla nás k sobě domů. Byla jsem ráda, že jsem ji mohla zavolat, že pro nás přijela a mohli jsme u ní přespat a následně několik dnů bydlet.“

(TO6) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování zdravotníků?

„Na místo přijela záchranka pro dceru, všichni ze záchranky byli v pohodě a moc milí, snažili se pomoci.“

(TO7) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování hasičů?

„Přišlo mi, že hasiči nevěděli, co mají dělat. Stáli tam a nevěděli, kde začít. Dokonce sebou ani neměli motorovou pilu, tu si museli na místě půjčit od dělníků, co tam zrovna pracovali. Asi nikdy nic takového nehasili. A byli to profesionální hasiči. Ale jinak byli dobří, pomáhali lidem a tak.“

(TO8) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování policistů?

„Líbilo se mi, jak se zachovala slečna z Městské policie, co byla na místě. Já jsem po požáru odešla domů, jestli nepůjdou pobrat nějaké věci a dcery jsem nechala venku. Jedné bylo v tu dobu 10 let a druhé 16 let. Po chvíli jsem se vrátila a mladší dcera seděla na chodníku a brečela. Byla u ní slečna z Městské policie, utěšovala ji, seděla u ní na trávniku a držela ji v náručí. Řekla mi, že pro moji dceru zavolala záchranku, která za chvíli přijela. Bylo to od ní milé, že se o moji dceru tak starala. A vůbec všichni policisté se nám snažili pomáhat. Až asi za 14 dní po požáru po mě chtěla pojišťovna nějakou zprávu od policie. Tak jsem volala na policii, tam mě přepojili, k někomu, kdo měl ten případ na starost a já jsem ho požádala, zda mi může vystavit nějakou zprávu pro pojišťovnu. On mi řekl, že mi žádnou zprávu nenapíše, ale naopak, že by si chtěl promluvit se mnou, abych přišla k výsledku. Přišlo mi to takový neomalený, byla jsem v té době na tom špatně, protože jsme navíc dostala výpověď z práce. Mohl to říct slušněji... To hasiči mi poslali zprávu o vyšetřování sami od sebe, nemusela jsem jim volat.“

(TO9) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování dalších osob, které byly na místě?

„Jak jsem už říkala, hrozně mi vadil dav čumilů, co se seběhli a všichni měli mobily a vše si fotili a filmovali. Na druhou stranu tu byli i lidé, co se snažili pomoci a které jsem také neznala. Jako ta paní, co mi nabídla možnost přespání.“

(ZVO) Jak oběť vnímala poskytnutou krizovou intervenci?

(TO10) Jak probíhalo Vaše první setkání s krizovým interventem?

„No, policisté co byli na místě mi řekli, jestli nechci pomoc policejního psychologa, že může přijet. Tak jsem řekla, ať klidně přijede, že může. Přijel asi za hodinu, představil se, dal mi vizitku, ptal se mě, co pro mě může udělat. Ale neměla jsem čas si s ním povídat. Požár byl už uhašený, potřebovala jsem si odnést z bytu ještě nějaké věci a měla pro mě a pro dcery přijet maminka. Tak jsme spolu prohodili pár slov a potom jsem šla vyřizovat důležitější věci.“

(TO11) Jak jste se cítil v přítomnosti krizového intervenanta?

„Já nevím, tak nějak normálně. Neměla jsem z něho nějaké zvláštní pocity. Ale mluvili jsme spolu jenom minutku, pak jsem se běžela podívat do bytu.“

(TO12) Pomohl Vám krizový intervent v něčem?

„Nevím, nic mě nenapadá. Ale byla jsem vděčná i za vizitku co mi dal. Věděla jsem, že kdyby bylo potřeba, tak se mohu na něj obrátit, že mám komu zavolat. Jo, měla jsem aspoň něco, kdybych nevěděla co dělat, tak mám kam zavolat.“

(TO13) Co jste postrádala od krizového interventa?

„To nevím, nic mě nenapadá. Možná něco praktického. Potřebovala jsem tu situaci nějak řešit. Město nemělo žádné volné byty, kam by nás ubytovali. Ještě že jsem mohla jít s dětmi bydlet k mamince. Ale nevím, jestli by tohle měl řešit přímo on. Ale říkám, mluvili jsme spolu sotva minutku a potom jsem spěchala pryč.“

(TO14) Jak jste se cítila po odchodu krizového interventa?

„Jako předtím než jsme se setkali. Nevím, co k tomu jinak říct. Měla jsem starosti o děti, kam půjdeme, neměla jsem čas se s ním dlouho vybavovat.“

(TO15) Měla jste dostatek informací o možnostech následné psychologické pomoci?

„Měla jsem vizitku, co mi dal, tak jsem věděla, že se mohu obrátit na něj. Jiné informace jsem neměla.“

(TO16) Vyhledala jste následnou psychologickou pomoc?

„Ne, já ne. Ale vyhledala jsem psychologickou pomoc pro svoji dceru. Bylo jí v tu dobu 10 let. Její dětský pokoj zůstal v pořádku, tam nehořelo. Doma po požáru byla ráda, nebála se. Ale po požáru odmítala chodit do školy. Říkala, že má strach, že se jí budou ve škole na požár vyptávat, nebo se jí i smát. A nechťelo se jí ani chodit ven za kamarádkama, pořád chtěla být doma. Předtím ve škole neměla žádné problémy, učila se normálně. Nakonec jsem se obrátila na psycholožku, kterou mi doporučila známá. Ale byla to už starší paní, myslím, že to s dětmi neuměla, dcera k ní odmítala chodit, nebyla jsem s ní spokojená. Potom mě napadlo se obrátit na pedagogicko-psychologickou poradnu. Tady to bylo fajn, bylo vidět, že to s dětmi umí, byla jsem tam s dcerou několikrát a myslím, že jí to pomohlo. Myslím, že na dceru toho bylo v tu dobu hodně. Asi čtyři měsíce předtím jsem se rozvedla s manželem, to dcera nesla těžko a ten požár byl pro ni poslední kapka.“

(TO17) Co byste změnila na přístupu policie k Vám jako k oběti?

„Nevím, nic mě nenapadá. Jen jak jsem říkala, ten pán od policie, co jsem mu potom volala, se mohl chovat trochu slušněji.“

(TO18) Napadá Vás ještě něco, co byste chtěla říci?

„Nevím... Když si na tu událost vzpomenu a na to, jak mě 10 dní poté dali výpověď z práce, na rozvod předtím... Bylo to těžké období, ale vydržela jsem to a dnes je už mnohem lépe. Byt je opravený a pěkný, stále v něm bydlíme. Po tom všem vím, že vydržím o hodně víc než jsem si kdy myslela. Připadá mi, že jsem z toho nešťastného období vyšla vítězně, připadám si silnější než dřív, vnitřně silnější než je většina lidí kolem mě.“

Analýza rozhovoru:

(DVO1) Jak oběť vnitřně prožívala krizovou událost?

„...bylo to hrozně rychlé, nebyl čas na přemýšlení (...) nevěděla jsem, co mám dělat (...) nikdo nám nic neřekl (...) byla to hrozná bezmoc a beznaděj, byl tam chaos, zmatek ...“

(DVO2) Jak na oběť působilo sociální prostředí?

Negativně: *„... hasiči nevěděli, co mají dělat (...) hrozně mi vadil dav čumilů (...) měli mobily a vše si fotili a filmovali...“*

Pozitivně: *„... maminku, která pro nás přijela a odvezla nás k sobě domů (...) ze záchranky byli v pohodě a moc milí, snažili se pomoci (...) líbilo se mi, jak se zachovala slečna z Městské policie (...) utěšovala ji, seděla u ní na trávníku a držela ji v náručí (...) lidé, co se snažili pomoci a které jsem také neznala (...) všichni policisté se nám snažili pomáhat (...) paní co bydlí u nás v ulici (...) nabídla mi, jestli nechceme jít spát k ní...“*

(ZVO) Jak oběť vnímala poskytnutou krizovou intervenci?

„... dal mi vizitku (...) kdyby bylo potřeba, tak se mohu na něj obrátit (...) neměla jsem čas se s ním dlouho vybavovat...“

Interpretace rozhovoru:

Oběť krizovou situaci prožívala s pocity nepřipravenosti, šoku, vnitřního zmatku, bezradnosti, její stav komplikovalo somatické onemocnění. Negativně na ni působilo chování nezúčastněných osob a jejich senzacechtivost. Do jisté míry negativně prožívala i neprofesionalitu hasičů. Na druhou stranu oceňuje nabídku pomoci cizí paní, empatický přístup a profesionalitu policie a rychlé záchranné služby. Nabídnutou krizovou intervencí v podstatě odmítla, uvádí, že neměla čas na hovor, ale oceňuje zájem krizového intervenanta, nabídku pomoci a předání kontaktu, který chápe jako avizovanou možnost pomoci do budoucnosti. Postrádá od intervenanta konkrétní a praktické řešení své krizové situace, ztráty domova, řešení „tady a teď“.

Respondent B

Manžel respondentky C, uživatel poškozeného bytu, muž, 49 let, 2 děti, škoda na majetku cca 200.000,- Kč

(DVO1) Jak oběť vnitřně prožívala krizovou událost?

(TO1) Jak jste se cítil v prvních okamžicích po události?

„Požáru jsem si všiml, když venku za oknem bylo nějaké divné světlo, šel jsem se podívat z okna a viděl, že hoří střecha nad námi a cítil jsem smrad. Volal jsem na linku 158, tam mi řekli, že o požáru už vědí, že k nám jedou hasiči. Potom jsem uviděl, jak se dýmí pod stropem v pokoji. Na nic jsem nečekal, byl jsem v tu chvíli doma s manželkou, popadli jsme děti a vyběhli ven. Ani jsme nic nezachraňovali z bytu, utekli jsme ven jen tak. Cítil jsem se v pohodě. Asi to zní divně, ale jo, v pohodě. Byli jsme venku, živí a zdraví, to nejcennější je moje rodina a my jsme byli v pořádku. Kdyby někdo z nás zůstal v bytě, nebo jsme měli nějaké domácí zvíře, co by zůstalo doma, bylo by to horší. Byl jsem v pořádku a šťastný, že jsme se zachránili. Bylo to bez stresu, v klidu. Jak jsme byli venku, už tady byli i hasiči.“

(TO2) Jaká situace Vás nejvíce překvapila bezprostředně po události?

„Nevím, nic mě nenapadá. Všechno šlo logicky za sebou, opravdu nevím, nic mě nevyvedlo z míry, abych mohl říci, že to bylo překvapení.“

(TO3) Co Vám bezprostředně po události nejvíce ublížilo?

„Nejhorší bylo, když jsme se vrátili zpátky do bytu, když to tady už bylo uhašené. Bylo to tady prolité vodou od hasičů, černé, byl tu hrozný smrad. To byl asi nejhorší pocit. Jak to bylo zdevastované a jak to příšerně smrdělo. Manželka se nadýchala toho smradu a musel jsem ji odvézt do nemocnice. Nejhorší byl návrat do vyhořelého bytu. I když byl jsem rád, že jsem nepřišel o fotky. Rád fotím a mám doma dost fotek, byl jsem rád, že jsem o ně nepřišel, měl jsem je naštěstí uložené v místnosti, kde se nic nestalo.“

(TO4) Co Vám bezprostředně po události nejvíce pomohlo?

„Nejvíce mi pomohli přátelé. Máme jich tu docela dost. Zavolał jsem některým, co se stalo, hned přijeli a nabízeli pomoc.“

(DVO2) Jak na oběť působilo sociální prostředí?

(TO5) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování Vašich nejbližších příbuzných, kamarádů a známých?

„Ano, jak jsem už říkal, máme dost přátel. Pomohli mi v prvních chvílích, tím že přijeli, že tu byli se mnou a i potom, že mi pomáhali se stěhováním a tak. Bez nich bych to nezvládl. Ale pomoc mi nabízeli i zcela cizí lidé. Např. paní vedle ze vchodu přinesla našim dětem jogurty a nějaké sladkosti. Pán co bydlí naproti, tak nám nabízel, jestli u něho nechceme přespat. Byli to cizí lidé, předtím jsme se vždy jen pozdravili, ani nevím, jak se ten pán jmenuje.“

(TO6) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování zdravotníků?

Vím, že na místě byla sanitka, pomáhala sousedce, ale já jsem s nimi nepřišel do kontaktu.

(TO7) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování hasičů?

„Hasiči nevěděli, kde začít hasit. Nevěděli, jak je střecha udělaná, musel jim radit pán z firmy, co opravovali střechu, radil jim, jak ji vybourat a dostat se pod ní. Myslím, že jim ani nefungovala motorová pila. Snažili se, ale bylo to takové amatérské.“

(TO8) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování policistů?

„Řekl bych, že bylo profesionální. Obcházel dům, jestli tam někdo ještě nezůstal, posílali lidi ven z domu, pomáhali lidem, když chtěli něco vynést. Na místě byl hlavní vyšetřovatel, ptal se nás, co se stalo. Dělalí svou práci. Nemám k jejich práci žádné

výhrady. I potom, když jsem byl u výslechu, všechno bylo bez problémů, dělali to, co museli.“

(TO9) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování dalších osob, které byly na místě?

„Venku se seběhlo dost lidí. Já jsem je ale nijak zvlášť nevnímal. Spíš jsem se staral o rodinu, co je třeba zařídit a nestaral jsem se o ně. Pro děti to venku byla spíše zábava, jsou malé a nechápaly, co se přesně děje. Ale venku viděly hasiče, hasičská auta, a to se jim líbilo, seběhly se i děti z okolí, tak tam měly kamarády.“

(Doplňující otázka) Vadily Vám osoby, co se přišli na místo podívat jen ze zvědavosti a nijak nepomáhaly?

„Jo, určitě tam takoví lidé byli. Ale nestaral jsem se o ně, byli mi lhostejní. Potřeboval jsem někde ubytovat rodinu, přemýšlel jsem pro co po požáru do bytu dojít, co vzít sebou a tak. Nijak zvlášť jsem tyto zvědavce nevnímal, nezajímali mě.“

(ZVO) Jak oběť vnímala poskytnutou krizovou intervenci?

(TO10) Jak probíhalo Vaše první setkání s krizovým interventem?

„S krizovým interventem jsem se nesetkal, nikdo mi nenabízel jeho pomoc, ani nevím, kdo to je a co dělá.“

(TO15) Měl jste dostatek informací o možnostech následné psychologické pomoci?

„Nikdo mi psychologickou pomoc nenabízel, kdybych ji potřeboval já, nebo někdo z mých blízkých, tak bych si ji určitě dokázal najít. Ale jestli myslíte, že mi někdo nabídl něco konkrétního tak to ne, nenabídl.“

(TO16) Vyhledal jste následnou psychologickou pomoc?

„Ne nevyhledal, ani já, ani nikdo z mé rodiny. Nemyslím si, že bysme něco takového potřebovali.“

(TO17) Co byste změnil na přístupu policie k Vám jako k oběti?

„Nemám k jejich práci žádné výhrady. Nic mě nenapadá. Snad aby byli ještě víc, jak to říct - lidský? Aby byli víc vnímaví, aby se dokázali vžít do role postižených, jako jsme byli my a byli méně úřední a odměření. Ale ti co tady byli a se kterými jsem se setkal, byli opravdu v pohodě, nemůžu proti nim říct nic špatného.“

(TO18) Napadá Vás ještě něco co byste chtěl říci?

„Nejhorší pro nás asi bylo, když děti viděly, jak to u nás v bytě po požáru vypadalo. Později jsme si s manželkou říkali, že jsme je sem neměli brát. Rozbrečely se, když viděly, jak to tady bylo černý a smradlavý. Potom se tam nechtěly vrátit. Ale když jsme jim koupili nový nábytek a když měly nový vymalovaný pokojík, pak už to bylo dobré. Ale i teď, když vzpomínají na něco z minulosti, tak říkají jestli to bylo předtím než jsme vyhořeli, nebo až potom. Možná je to pro ně takový mezník a jen jim to ulehčuje určování času, když ještě neznají pořádně roky. Docela mi vadilo, když jsme tady byli po požáru a nějakí brigádníci vynášeli náš nábytek, nebo ho přestěhovali z místnosti do místnosti, aby se tu mohlo vymalovat, no tehdy někdo musel dětem vykrást pokladničku. Někdo otevřel synovi dětskou pokladničku a ukradl z ní drobné, co tam měl. Nebyla to žádná velká částka, syn si tam spořil jen mince, ani nevím, kolik tam mohlo být peněz. O to víc mě překvapuje, že to někomu stálo za to pokladničku otevřít, vybrat drobné a nechat ji tam. Také mi vadilo, že si z dětského hrnečku, z kterého pily jen naše děti, udělali popelník, když jsme sem potom přišli, byl plný vajglů od cigaret. Ale to vše se stalo až potom, když už se to tu upravovalo a jsou to jen takové nevýznamné věci. To nejdůležitější bylo, že jsme to přežili ve zdraví, pojišťovna nám uhradila škodu. Život jde dál. Bylo mi líto souseda, který si týden předtím nově zrekonstruoval byt a potom vyhořel. Ten to odnesl daleko hůře, my jsme na tom nebyli tak špatně. Hlavně nám pomohli naši přátelé a kamarádi, nebýt jich bylo by to mnohem horší. Bylo to hodně důležitý, že jsme je měli a měli jsme se na koho obrátit o pomoc. Víte, rád bych Vám ještě něco dal (pozn. respondent předkládá před tazatele časopis Strážná Věž), budu rád, když si ode mne na oplátku vezmete tento časopis. Opravdu bylo moc důležité, že jsme měli tolik přátel od nás ze sboru. Měli jsme ten večer jít kam bydlet a věděli jsme, že nás v tom nenechají samotné. Třeba když jsme sem stěhovali nový nábytek a malovalo se, tak nás bylo asi patnáct, dali jsme dohromady dvě dodávky a za den bylo vymalováno, uklizeno a nastěhováno. Kdybych tohle měl dělat sám s manželkou, to by bylo na dlouho“.

Analýza rozhovoru :

(DVO1) Jak oběť vnitřně prožívala krizovou událost?

„...volal jsem na linku 158 (...) popadli jsme děti a vyběhli ven (...) cítil jsem se v pohodě (...) šťastný, že jsme se zachránili (...) bylo to bez stresu, v klidu (...) nic mě nevyvedlo

z míry (...) nejhorší byl návrat do vyhořelého bytu (...) byl jsem rád, že jsem nepřišel o fotky (...) nejhorší pro nás asi bylo, když děti viděly jak to u nás v bytě po požáru vypadalo (...) rozbřečely se, když viděly, jak to tady bylo černý a smradlavý...“

(DVO2) Jak na oběť působilo sociální prostředí?

Negativně: *„Hasiči nevěděli, kde začít hasit (...) bylo to takové amatérské (...) někdo musel dětem vykrást pokladničku (...) (brigádníci) si z dětského hrnečku, z kterého pily jen naše děti, udělali popelník ...“*

Pozitivně: *„...máme dost přátel (...)pomohli mi v prvních chvílích, tím že přijeli, že tu byli se mnou (...) pomáhali se stěhováním (...) bez nich bych to nezvládl (...) hlavně nám pomohli naši přátelé a kamarádi, nebýt jich bylo by to mnohem horší (...) důležitý, že jsme je měli a měli jsme se na koho obrátit o pomoc (...) bylo moc důležité, že jsme měli tolik přátel od nás ze sboru (...) měli jsme ten večer jít kam bydlet (...) věděli jsme, že nás v tom nenechají samotné (...) pomoc mi nabízeli i zcela cizí lidé (...) policisté byli profesionální (...) nemám k jejich práci žádné výhrady (...) byli opravdu v pohodě...“*

(ZVO) Jak oběť vnímala poskytnutou krizovou intervenci?

„S krizovým interventem jsem se nesetkal, nikdo mi nenabízel jeho pomoc...“

Interpretace rozhovoru:

Oběť se v krizové situaci i přes její náročnost a vypjatost zachovala racionálně, zaujala energický a pragmatický postoj ke krizové situaci, emoce byly potlačeny pocity zodpovědnosti za svoji rodinu a potřebou řešit situaci. Primárním cílem byla ochrana své rodiny a sebe. Bezprostředně po události byl překvapením rozsah materiálních škod, negativní dopad ztráty dětského pokoje na děti, význam záchrany fotografií. Pozitivně hodnotí přístup sousedů, kteří okamžitě a ochotně nabídli pomoc. Negativní emoční dopad na něj mělo chování brigádníků, které podezřívá z odcizení drobných z dětské pokladničky a znečištění dětského hrnečku. Oběť je členem náboženské společnosti Svědkové Jehovovi, důležitost přikládá široké sociální síti přátel z této společnosti, kteří pomohli zmírnit a napravit škodlivé následky události. S krizovým interventem se nesetkal.

Respondent C

Manželka respondenta B, uživatelka poškozeného bytu, žena, 42 let, vdaná, 2 děti, škoda na majetku cca 200.000,- Kč

(DVO1) Jak oběť vnitřně prožívala krizovou událost?

(TO1) Jak jste se cítila v prvních okamžicích po události?

„Byli jsme s manželem a dětmi doma, naobědvali jsme se, já jsem umývala nádobí a najednou přiběhl manžel, říkal, že hoří barák, že musíme pryč. Popadli jsme děti, já jsem ještě vzala v předsíni peněženku a klíče a utkali jsme ven. Bylo to hodně rychlé, nijak jsme nad tím nepřemýšleli. A potom jsme stáli s manželem a dětmi venku před barákem a dívali jsme se, jak nám hoří barák. Bylo to blbý, nechali jsme doma všechno, nevěděli jsme, jestli o všechno nepřijdeme. Ale manžel byl skvělý, utěšoval mě, říkal mi hlavně, že jsme zdraví a všichni jsme se zachránili. Děti byly v pořádku, to bylo nejdůležitější. Bylo jim tehdy osm let. Pro děti to bylo spíš takové dobrodružství a zábava. Viděly hasiče, a to se jim líbilo. Já jsem to snášela hůř, bylo to blbý, nevěděla jsem, co bude, co mám dělat, ale manžel mě uklidňoval, a tak jsme to zvládli.“

(TO2) Jaká situace Vás nejvíce překvapila bezprostředně po události?

„Nevím, nic tak překvapivého mě nenapadá. Asi rychlost jak rychle se to seběhlo, byli jsme doma, po obědě a za 3 minuty stojíme venku a díváme se, jak nám hoří barák. Bylo to hrozně rychlé, neměla jsem čas na nějaké přemýšlení.“

(TO3) Co Vám bezprostředně po události nejvíce ublížilo?

„Nejhorší byl samotný požár. To, že se to vůbec stalo. A potom jak to uhasili a my jsme šli nahoru do bytu. Vypadalo to tam hrozně. Všechno černý, samá voda a smrad. Bylo mi líto dětí, šli jsme se do bytu podívat všichni, vzali jsme je sebou. Děti se rozbrečely, když to doma uviděly. Bylo my jich líto. Když uviděly svoje hračky, jak byly černý a mokré. Snažili jsme se je utěšovat, že jim koupíme nové a lepší. Posbírali jsme nějaké věci a oblečení co se nechalo použít a šli jsme pryč. Říkali nám, že je zajištěné hlídání, že se nám nic neztratí.“

(TO4) Co Vám bezprostředně po události nejvíce pomohlo?

„Pomohli nám přátelé. Zavolali jsme jim co se nám stalo. Přijeli, nabízeli nám možnost přespaní, slíbili, že nám pomůžou s vyklížením a malováním. Jednoznačně oni.“

(DVO2) Jak na oběť působilo sociální prostředí?

(TO5) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování Vašich nejbližších příbuzných, kamarádů a známých?

„Pomohli nám naši přátelé, jak jsem Vám říkala. Nebýt jich, bylo by to mnohem horší.“

(TO6) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování zdravotníků?

„Nevím, nevzpomínám si, jestli na místě byli zdravotníci. Já jsem až potom večer jela na pohotovost, protože mi bylo blbě z kouře, co jsem se nadýchala, ale na místě ne.“

(TO7) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování hasičů?

„Přišlo mi, že byli zmatení, že nevěděli co přesně dělat. Nebyl tam u nich nikdo, kdo by řekl, bude to tak a tak, uděláme to a to. Dokonce se tam i dvě hasičská auta srazila. Ne snad, že by nechtěli pomoc, to chtěli, jen nevěděli jak na to.“

(TO8) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování policistů?

„Dělali svou práci. V prvních chvílích pomáhali lidem ven, pomáhali jim vynášet věci, kontrolovali, aby nikdo nezůstal v domě. Potom vyšetřovali, psali si jména, kontakty na lidi, fotili, ptali se, jak se to stalo. Byl tam nějaký hlavní vyšetřovatel, který to řídil. Byli v pohodě, na rozdíl od hasičů věděli co dělat. Bez problémů.“

(TO9) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování dalších osob, které byly na místě?

„Nejdřív jak jsme byli venku, tak jsem lidi kolem moc nevnímala. Hlavně svoji rodinu a dívala jsem se na dům jak hoří. Ale později se tam scházelo čím dál víc lidí. Docela mi vadili takový, co se jen přišli podívat, co se děje. Jen ze zvědavosti. Na jednu stranu je chápu, že byli zvědaví, ale na druhou stranu, když nepomáhali a nijak se jich to netýkalo, tak tam nemuseli být. Cizí neštěstí přitahuje, to je jasný. Prostě mi vadili takový, co se jen přišli podívat.“

(ZVO) Jak oběť vnímala poskytnutou krizovou intervenci?

(TO10) Jak probíhalo Vaše první setkání s krizovým interventem?

„O někom takovém slyším poprvé, nevím kdo to je.“

(TO15) Měla jste dostatek informací o možnostech následné psychologické pomoci?

„Nikdo mi žádné takové informace nedal. Ale kdybych potřebovala, určitě bych někoho sehnala sama.“

(TO16) Vyhledala jste následnou psychologickou pomoc?

„Ne, nevyhledala.“

(TO17) Co byste změnila na přístupu policie k Vám jako k oběti?

„Neměnila bych nic. Nevím, jestli by se nechalo ještě něco zlepšit.“

(TO18) Napadá Vás ještě něco co byste chtěla říci?

„Nevím, bylo to těžké, ale už je to v pořádku. Máme všechno opravené, nové. Děti to potom špatně snášely. Byl to jejich domov, jejich pokoj a najednou byl pryč. Ale teď už jsou v pohodě. Důležité bylo, že nám pomohli naši přátelé, že přijeli, že jsme na to nebyli sami, že jsme se měli na koho spolehnout. Mohla jsem si u nich vyprat špinavé věci, pomohli s úklidem, dětem nosili nové hračky. Bez nich by to bylo mnohem horší.“

Analýza rozhovoru:

(DVO1) Jak oběť vnitřně prožívala krizovou událost?

„...bylo to hodně rychlý, nijak jsme nad tím nepřemýšleli (...) dívali jsme se, jsme se jak nám hoří barák, bylo to blbý (...) nevěděli jsme, jestli o všechno přijdeme (...) manžel byl skvělý, utěšoval mě (...) děti byly v pořádku, to bylo nejdůležitější. (...) bylo to blbý, nevěděla jsem co bude, co mám dělat (...) bylo to hrozně rychlý (...) děti se rozbrečely, když to doma uviděly (...) rozbrečely se, když viděly, jak to tady bylo černý a smradlavý...“

(DVO2) Jak na oběť působilo sociální prostředí?

Negativně: *„... hasiči byli zmatení (...) nevěděli, co přesně dělat (...) vadili takoví, co se jen přišli podívat ...“*

Pozitivně: *„... pomohli nám naši přátelé (...) přijeli, nabízeli nám možnost přespaní, slíbili, že nám pomůžou s vyklížením a malováním (...) jednoznačně oni (...) policisté byli v pohodě (...) pomohli naši přátelé, že přijeli, že jsme na to nebyli sami, že jsme se měli na koho spolehnout (...) pomohli s úklidem ...“*

(ZVO) Jak oběť vnímala poskytnutou krizovou intervenci?

„... (krizový intervent) o někom takovém slyším poprvé, nevím, kdo to je ...“

Interpretace rozhovoru:

Oběť na krizovou situaci reagovala bez větších emocí, zaskočila ji rychlost a nečekanost vzniku krizové situace. Její chování v podstatě řídil její manžel, který se ujal rozhodování a vedl ji společně s dětmi. Ve chvíli, kdy již nebyla akutně ohrožena na životě, se objevují pocity strachu o majetek a pocity bezmoci. Negativně prožívala reakci dětí na ztrátu hraček a zničení domova. Silně negativně vnímá přítomnost zvědavců, kteří nijak nepomáhali. Velmi oceňuje pomoc manžela, který ji utěšoval. Klade důraz na pomoc přátel, kteří přijeli na místo události, poskytli sociální oporu a praktickou pomoc při likvidaci škod. Negativně hodnotí neprofesionalitu hasičů, pozitivně hodnotí práci policistů jak v rovině pomoci poškozeným, tak v rovině vyšetřování události. S krizovým interventem se nesešla, nikdo ji tuto pomoc nenabídl, zpětně necítí potřebu něco na práci policie měnit.

Respondent D

Uživatel poškozeného bytu, muž, 42 let, v době události ženatý, 3 děti, škoda na majetku cca 300.000,- Kč.

(DVO1) Jak oběť vnitřně prožívala krizovou událost?

(TO1) Jak jste se cítil v prvních okamžicích po události?

„Hodně blbě. Byt jsme asi týden před požárem totálně zrekonstruovali. Vzali jsme si na to úvěr, nebyli jsme bohatí, bylo to pro nás hodně peněz. Měli jsme hotový nábytek na míru. Byli jsme s manželkou rádi, že to už je hotový, máme kde bydlet a máme pěkný byt. A pak najednou přišlo tohle. Někdy odpoledne šla moje manželka k domovnímu telefonu, protože někdo zvonil, byl to náš syn, kterému bylo v tehdy 11 let, ten křičel do telefonu, že máme utíkat z bytu, že nahoře nad naším bytem hoří. Manželka utíkala pro nejmladšího syna, který spal v postýlce, vše mi řekla, se synem utíkala ven, já jsem vzal osobní věci, kočárek, oblečení pro malého a šel za rodinou ven před dům. Ještě než jsem odešel z bytu, tak jsem viděl hasiče na střeše a viděl jsem, že hoří střecha. Pak jsme čekali pod domem na dohašení požáru naší střechy. Poté co nám bylo umožněno prohlédnout byt po uhašení, tak jsem zjistil, že byt je kompletně odkrytý, nemá střechu, zařízení v něm je poškozené od vody

a požáru. Zničen byl všechn nábytek, zařízení, podlahy, koberce a osobní oděvy, hračky, prostě všechno. Byl jsem hrozně naštvaný, všechno o co jsme se snažili a co jsme pracně vybudovali za nemalé peníze, bylo v háji. Nevěděl jsem, co mám dělat, jestli přijede někdo z pojišťovny, kam mám jít, na koho se obrátit. Manželka, ta se z toho úplně sesypala, vzala ji to hodně. Když to mám popsat jednoduše, cítil jsem hrozný vztek, byl jsem fakt naštvanej a nevěděl jsem, co mám dělat, pro nás to byla totální katastrofa.“

(TO2) Jaká situace Vás nejvíce překvapila bezprostředně po události?

„Nejvíce mě překvapili hasiči. Byli bezradní, nevěděli, co mají dělat, odkud mají střechu začít hasit. Ještě že tam byl pán, co opravoval střechu a radil jim jak ji otevřít a dostat se do ní, věděl jak je střecha stavěná, a proto jim mohl poradit. Potom hasičům nefungovala motorovka, tak si ji museli na místě vypůjčit. Potom jim na schodišti praskla hadice. Natáhli novou a ta jim zase praskla. Potom museli natáhnout třetí hadici. Hadice byly asi zpuchřelé a staré, proto praskaly. Byli jako amatéři a ne profesionální hasiči. Můj názor na jejich práci je takový, že kdyby byli pořádně vybavení, věděli jak hasit, měli funkční pilu a hned od začátku poslouchali rady toho pána, co opravoval střechu, tak mohl být požár mnohem menší a škody také mnohem menší. Bylo to od nich diletantský.“

(TO3) Co Vám bezprostředně po události nejvíce ublížilo?

„Nevím, nic mě nenapadá. Byla to pro nás hrozná katastrofa, samotný požár. Nedokážu říct co, nebo kdo mi v prvních momentech ublížil. To, že jsme s manželkou a dětmi stáli před naším hořícím bytem, to bylo nejhorší.“

(TO4) Co Vám bezprostředně po události nejvíce pomohlo?

„Ten pán od policie, co byl s námi a pomáhal nám. Jednoznačně ten.“

(DVO2) Jak na oběť působilo sociální prostředí?

(TO5) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování Vašich nejbližších příbuzných, kamarádů a známých?

„Bydlel jsem zde ve městě jenom tři roky, za prací jsem jezdil jinam, neměl jsem tu moc přátel. Také moji příbuzní bydleli jinde, tak jsem zde vlastně ani nikoho moc neměl, jen tak kamarády z hospody.“

(TO6) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování zdravotníků?

„Nevzpomínám si, že by na místě byl nějaký doktor, nebo někdo od záchranky.“

(TO7) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování hasičů?

„K hasičům jsem se již vyjádřil, nevěděli, co mají dělat a byli špatně vybaveni.“

(TO8) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování policistů?

„Byli profesionální. Jestli je můžu hodnotit jako laik, dělali, co měli, hlídali vstup do domu, aby tam nelezl někdo cizí a něco neukradl, chodili po bytech, posílali lidi ven, pomáhali jim s vynášením věcí, vyšetřovali, brali si kontakty na lidi. Dělali svou práci a myslím, že profesionálně.“

(TO9) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování dalších osob, které byly na místě?

„Další lidi, co byli na místě, byli milí, nabízeli pomoc. Byli to lidi, co jsme ani neznali. Ale nabízeli nám možnost přespaní, jídlo. Lidi za námi chodili a nabízeli pomoc při úklidu, uložení věcí, možnost vyprání oblečení, po požáru nám nosili čisticí prostředky, nosili dětem hračky. Byli fajn na to, že jsme je vůbec neznali.“

(Doplňující otázka) Vadily Vám osoby, co se přišly na místo podívat jen ze zvědavosti a nijak nepomáhaly?

„Nevím, nějak jsem nevnímal kdo je kdo, asi tam takový lidi byli, ale neregistroval jsem je.“

(ZVO) Jak oběť vnímala poskytnutou krizovou intervenci?

(TO10) Jak probíhalo Vaše první setkání s krizovým interventem?

„Přišel ke mně a představil se mi, řekl, jak se jmenuje a odkud je. Nabídl nám, mně a manželce, že tu bude s námi a bude se nám pomáhat. Byli jsme za to rádi, protože jsme vůbec nevěděli, co máme dělat. Říkal, že je od policie, ale nebyl nijak úřední, choval se velice kamarádsky, byl jako já, takový obyčejný chlap, mluvil s náma jako rovný s rovnýma, byl jako jeden z nás.“

(TO11) Jak jste se cítil v přítomnosti krizového interventa?

„Dobře. Zajímal se o nás, chodil s námi, pomáhal nám. Uvažoval reálně a prakticky. Až později mi došlo, že jsem v tu chvíli nebyl schopný rozumně uvažovat a on to v tu chvíli uměl. Cítil jsem se, jako kdybych měl vedle sebe kamaráda. S manželkou, tedy mojí bejvalou manželkou, teď jsme už rozvedení, jsme byli silní kuřáci a on nám sehnal cigarety, řekl bych, že byl lidský, byl na naší úrovni, choval se jako můj kamarád, nebo můj

brácha. Ptal se nás jak nám je, jak se cítíme, jestli něco nepotřebujeme. Ale nebylo to takový neupřímný, jako když se Vás ptají v obchodě: Mohu pro Vás něco udělat? Byl to opravdový zájem o nás. A byl jediný, kdo se o nás takto zajímal. Šel se mnou za starostou, ptal se ho, co bude s naší rodinou, ukázal mi, kde kdo je, kam mám jít.“

(TO12) Pomohl Vám krizový intervent v něčem?

„Ano pomohl, chodil všude s námi, šel za zástupci města, co potom přijeli na místo a mluvil s nimi za nás, ptal se jich, co bude s námi, kde nám seženou ubytování, kam máme jít, staral se o nás. Byla to v tu chvíli skutečná pomoc a bylo super mít vedle sebe někoho takového. Město se o nás v tu chvíli nijak zvlášť nestaralo, jejich hlavní starost byla, jaká je škoda a kdo to všechno zaplatí. Město řešilo peníze a o lidi se nestaralo. Ale on byl s námi a pomáhal. Říkal nám, musíte s nimi komunikovat - se zástupci města, s policisty, hasiči s pojišťovnou atd. Nás v tu chvíli ani nenapadlo, co máme dělat, nevěděli jsme, kam jít, ale on jediný z nás uvažoval prakticky. Byli jsme z něho já i manželka mile překvapeni, nikdo se o nás nezajímal kromě něj. Mohli jsme se ho na cokoli zeptat, co nás napadlo a on nám odpověděl a poradil.“

(TO13) Co jste postrádal od krizového interventa?

„Nic, opakuji staral se o nás, jak jen to bylo možné, byl skvělý. Nevím, jak více by nám mohl pomoci.“

(TO14) Jak jste se cítil po odchodu krizového interventa?

„Byli jsme mu vděční za to, co pro nás udělal a jak se o nás staral. Nechal nám na sebe vizitku a říkal, že se na něho můžeme kdykoliv obrátit, kdybychom něco potřebovali. Také jsem mu později ještě asi dvakrát volal, když jsem potřeboval něco od policie a pokaždé mi pomohl. Měl jsem v tu chvíli aspoň jistotu, že se mám kam obrátit, že mohu někomu zavolat, kdyby něco bylo potřeba.“

(TO15) Měl jste dostatek informací o možnostech následné psychologické pomoci?

„Ano, věděli jsme, že mu můžu kdykoliv zavolat, že je to psycholog, jinak jsem na nikoho jiného kontakt neměl.“

(TO16) Vyhledal jste následnou psychologickou pomoc?

„Ne nevyhledal, neměl jsem tu potřebu. Pro děti jsme pomoc nevyhledali a za svoji bejvalou manželku mluvit nechci, jsme v současné době rozvedení a manželka bydlí jinde.“

(TO17) Co byste změnil na přístupu policie k Vám jako k oběti?

„Nic bych neměnil. Všichni policisté na místě se chovali dobře, nemohu na jejich adresu říct nic špatného. Ten policejní psycholog, nebo jak Vy říkáte krizový intervent, co byl s námi, byl fakt dobrý a byla to pro nás v tu chvíli velká pomoc. Ani jsem netušil, že policie něco takového dělá. Myslel jsem, že policie jen něco vyšetřuje a dává pokuty. Možná tam takových jako byl on mohlo být víc, uvědomuji si, že byl celou dobu s námi, i když jsme asi po majetkové stránce byli postiženi nejvíce, ale třeba mohl jeho pomoc potřebovat i někdo jiný.“

(TO18) Napadá Vás ještě něco co byste chtěl říci?

„Jo, napadá mě ještě pár věcí. Vadil mi přístup orgánů města – neměli jsme kde bydlet, tak nás šoupli na ubytovnu. Se třema malýma dětma na ubytovnu, kde po chodbách ve tři ráno běžně chodili opilci a řvali. Až potom, když jsme si stěžovali, tak nás dali do lepšího hotelu a potom nám půjčili byt. Vadilo mi, že když nám potom nějakí brigádníci vyklízeli byt, tak dali naši novou sedačku a novou skříň před byt a někdo nám ji ukradl. Byla nová a někomu se hodila. Ale to už bylo několik dnů po samotném požáru. Nelíbil se mi přístup vyšetřovatele od policie, co to vyšetřoval, nebo abych to řekl přesně, nesouhlasím s jeho výsledkem šetření, podle něj za požár nikdo nemohl, dokonce mi řekl, že jsem to mohl třeba zapálit i já, třeba nedopalkem od cigarety. Ty závěry z vyšetřování mi přišly divný, nemohu se s nimi ztotožnit. Jsem rád, že je to za mnou. Z toho pána od policie, jak nám pomáhal, jsme byli překvapeni. Jestli tohle dělá policie i u jiných případech, tak je to určitě dobře, dělejte to dál.“

Analýza rozhovoru :

(DVO1) Jak oběť vnitřně prožívala krizovou událost?

„...hodně blbě (...) najednou přišlo tohle (...) byl jsem hrozně naštvaný (...) (všechno) bylo v háji (...) nevěděl jsem, co mám dělat. (...) kam mám jít, na koho se obrátit (...) manželka ta se z toho úplně sesypala, vzalo ji to hodně (...) cítil jsem hrozný vztek, byl jsem fakt naštvanej a nevěděl jsem, co mám dělat (...) to byla totální katastrofa ...“

(DVO2) Jak na oběť působilo sociální prostředí?

Negativně: *„...hasiči byli bezradní, nevěděli, co mají dělat (...) byli jako amatéři (...) neměl jsem tu moc přátel (...) tak jsem zde vlastně ani nikoho moc neměl, jen tak kamarády*

z hospody (...) sedačku a novou skříň před byt a někdo nám ji ukradl (...) vadil mi přístup orgánů města...“

Pozitivně: *„... další lidi, co byli na místě byli milí, nabízeli pomoc (...) lidi, co jsme ani neznali (...) nabízeli nám možnost přespaní, jídlo (...) nabízeli pomoc při úklidu, uložení věcí, možnost vyprání oblečení (...) nosili dětem hračky (...) byli fajn (...) všichni policisté na místě se chovali dobře...“*

(ZVO) Jak oběť vnímala poskytnutou krizovou intervencí?

„... byli jsme za to rádi (...) nebyl nijak úřední, choval se velice kamarádsky, byl jako já, takový obyčejný chlap, mluvil s náma jako rovný s rovnýma, byl jako jeden z nás (...) zajímal se o nás, chodil s námi, pomáhal nám. uvažoval reálně a prakticky (...) cítil jsem se, jako kdybych měl vedle sebe kamaráda (...) byl lidský, byl na naší úrovni, choval se jako můj kamarád, nebo můj brácha (...) byl to opravdový zájem o nás (...) byl jediný, kdo se o nás takto zajímal (...) byla to v tu chvíli skutečná pomoc (...) bylo super mít vedle sebe někoho takového (...) on nám odpověděl a poradil (...) staral se o nás jak jen to bylo možné, byl skvělý (...) byl fakt dobrý a byla to pro nás v tu chvíli velká pomoc (...) takových jako byl on mohlo být víc (...) z toho pána od policie, jak nám pomáhal, jsme byli překvapeni (...) je to určitě dobře, dělejte to dál ...“

Interpretace rozhovoru:

Oběť krizovou situaci prožívala silně negativně, zprvu se dostávají pocity sklíčenosti, beznaděje, že je vše ztraceno. Tyto pocity jsou záhy vystřídány pocity hněvu, vzteku a rozrušení, které byly umocněny nepřipraveností hasičů. Významným faktorem bylo, že byt byl nově zařízený a po určitém úsilí zrekonstruovaný. Jednalo se o náhlý emoční přechod z radostného pocitu z vlastnictví nového bytu do reality ztráty domova a pocitů zmaru vynaloženého úsilí spojeného s budováním bytu. Situace je komplikována absencí blízké sociální sítě, ve které by mohla oběť nalézt emoční a informační oporu. Práce krizového intervenanta je hodnocena velice pozitivně, oceňuje jeho empatii, ukotvení v realitě, racionální a věcné jednání, lidskost. Krizovému interventovi se podařilo k oběti přiblížit a poskytnout oporu nejen v sociální, ale i právní oblasti při jednání se zástupci města a pojišťovny. Pro oběť je to nová forma činnosti policie, se kterou se dosud nesetkal, hodnotí ji kladně a doporučuje v této činnosti pokračovat.

Událost: Sebevražda zastřelením

Dne XXXXX byly zahájeny úkony trestního řízení ve věci nálezu mrtvoly pana XXXXX, stáří 21 let, který byl dne XXXXX nalezen svým otcem ve svém pokoji, kde seděl na pohovce a hlavu měl opřenou o opěradlo pohovky, kdy na levé straně rovnoběžně s tělem ležela otcova legálně držená broková zbraň, kozlice, kdy hlaveň směřovala podél těla a popruh od zbraně visel volně podél zbraně směrem dolů. Lékař ze záchranné služby konstatoval smrt zastřelením a ohledáním těla zjistil, že došlo k devastujícímu střelnému poranění od oblasti úst k temeni hlavy, při kterém došlo k oddělení části lebky, bez dalších zjevných známek násilí. Lékař prvotní prohlídkou těla zemřelého vyloučil cizí zavinění a stanovil dobu smrti na den XXXXX a nařídil zdravotně bezpečnostní pitvu, kdy tělo bylo pohřební službou převezeno na Ústav soudního lékařství k provedení pitvy. Šetřením na místě bylo zjištěno, že poškozený se ambulantně léčil ze závislosti na marihuaně a se schizofrenií.

Respondent E

Manžel respondentky F, otec poškozeného, věk 50 let, kromě syna, který spáchal sebevraždu má další dva syny.

(DVO1) Jak oběť vnitřně prožívala krizovou událost?

(TO1) Jak jste se cítil v prvních okamžicích po události?

„Bylo to zlé. Moc si na to už nepamatuju, bylo to jak ve snu. Nemohl jsem tomu uvěřit, bylo to neskutečný. Těžko se mi na to vzpomíná. To hodně špatný jsem už radši zapomněl.“

(TO2) Jaká situace Vás nejvíce překvapila bezprostředně po události?

„Nevím, jak Vám nejlíp odpovědět. Byl jsem v šoku, nevěděl jsem ani co dělám, všechno bylo jak ve zpomaleném filmu. Překvapilo mě to, co se stalo... potom už nic, potom už bylo všechno jedno.“

(TO3) Co Vám bezprostředně po události nejvíce ublížilo?

„Potom už nic, věděl jsem, že je to konec, že už nic nevrátím.“

(TO4) Co Vám bezprostředně po události nejvíce pomohlo?

„Ti dva pánové od policie jak tady byli, asi nejvíc ty. Psychologové nebo jak jim říkáte. Nabídlí nám pomoc ohledně pohřbu, bylo to šikovný, že tu byli. A potom můj brácha a neteř.“

(DVO2) Jak na oběť působilo sociální prostředí?

(TO5) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování Vašich nejbližších příbuzných, kamarádů a známých?

„Zavolal jsem bráchovi co se stalo, tak přijel, přijela i neteř a její manžel, byl jsem rád, že tu s námi byli, že jsme tu s manželkou a dětmi nebyli sami. Nikoho jiného jsme nevolali.“

(TO6) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování zdravotníků?

„Přijela záchranka s doktorem. Dělali, co bylo potřeba, byli slušní. Nemůžu k jejich chování říct nic špatného. Byli v pohodě.“

(TO7) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování hasičů?

„Ne, hasiči tu nebyli.“

(TO8) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování policistů?

„Zažil jsem něco takového poprvé, nikdy jsem na policii nebyl, nikdy předtím jsem se s policií takhle nesetkal. Možná někdy, když jsem dostal pokutu na silnici. Působili na mě velice slušně. Co si vzpomínám, tak byli klidní, bylo to už takové v poklidu. Už se nedalo stejně nic dělat. Vím, že chodili po baráku, ale moc si je nevybavuji. Byli ohleduplní a slušní. I potom, když jsem byl u výslechu, tak se ke mně chovali hezky. Omlouvali se, když mě museli k tomu vyslýchat, když jsme řešili záležitosti ohledně mé zbraně.“

(TO9) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování dalších osob, které byly na místě?

„Na místě už nikdo další nebyl. My jsme s manželkou byli v šoku. Potom přijel brácha s neteří, ale to už jsem říkal. Ještě přijela pohřební služba, ty jsem jen zahlédl, nechtěl jsem vidět víc. To bylo všechno, nikdo další tu potom nebyl.“

(ZVO) Jak oběť vnímala poskytnutou krizovou intervenci?

(TO10) Jak probíhalo Vaše první setkání s krizovým interventem?

„Pamatuju si, jak přijeli, byli dva. Představili se mně a manželce, už nevím, jak se jmenovali. Bylo to brzo potom, co se to stalo, všechno jsem nevnímал. Já vlastně ani nevím, co jsem v první chvíli dělal. Ale na tyhle se pamatuji. Myslel jsem nejdřív, že to jsou nějakí psychologové. Vzpomínám si, že se mě a manželky ptali, jestli si přejeme, aby tu byli

s náma, tak jsme řekli, že ano. Potom jeden zůstal s manželkou a druhý se mnou. Povídal si se mnou, už ani nevím o čem. Jo, vysvětloval mi, co bude, co se bude ještě dít.“

(TO11) Jak jste se cítil v přítomnosti krizového intervenanta?

„Bylo to fajn, že tam byl. Moc si toho nepamatuju, ale určitě jsem v té chvíli byl rád, že tu byl se mnou. Říkal mi, co bude potřeba udělat. Potom už jsme nemluvili, ale byl jsem rád, že byl vedle mě. Já jsem spíš mlčel, vím, že se mě na něco ptal, potom jsme mlčeli oba.“

(TO12) Pomohl Vám krizový intervenant v něčem?

„Jak jsem Vám říkal, pomohl mi tím, že mi vysvětlil, co se bude dít, že budu muset k výslechu, nabídl mi pomoc se zařízením pohřbu. Bylo to dobře, že byl se mnou, že měl o mě zájem.“

(TO13) Co jste postrádal od krizového intervenanta?

„Nic. Nevím, s čím by mi ještě mohl pomoci.“

(TO14) Jak jste se cítil po odchodu krizového intervenanta?

„Já už si nevzpomínám. Byl tu už brácha a neteř, byl jsem už s nimi. Nevím.“

(TO15) Měl jste dostatek informací o možnostech následné psychologické pomoci?

„Ano, nabídli mi další pomoc, dali mi nějaké telefonické kontakty. Dali mi kontakty i na sebe, říkali, že jim můžu kdykoliv zavolat.“

(TO16) Vyhledal jste následnou psychologickou pomoc?

„Ne, nevyhledal, zvládli jsme to sami, nikoho jsme nekontaktovali. Nechtěli jsme, neměli jsme zájem.“

(TO17) Co byste změnil na přístupu policie k Vám jako k oběti?

„Nevím, asi nic. Neměl jsem z policie žádný záporný pocit. Myslím, že věděli, co mají dělat a dělali to dobře. Byli ohleduplní, podle své zkušenosti bych nic neměnil.“

(TO) Napadá Vás ještě něco co byste chtěl říci?

„Tohle by se nemělo stávat. Ale bohužel se to děje, od té doby co se to stalo, spáchali sebevraždu další dva synovi kamarádi. To, co děláte, myslím tu pomoc, jak tady byli ti dva pánové, dělejte to dál. Někdo třeba zůstane úplně sám, my jsme na to byli s manželkou spolu, ještě máme dvě děti, pak přijel brácha, ale když někdo takhle zůstane

úplně sám, to je hodně špatný. Je to dobře, když někdo takhle přijede a má o člověka starost. Těžko se mi na to vzpomíná, ale určitě v tom pokračujte.“

Analýza rozhovoru:

(DVO1) Jak oběť vnitřně prožívala krizovou událost?

„...bylo to zlý (...) bylo to jak ve snu (...) nemohl jsem tomu uvěřit, bylo to neskutečný (...) byl jsem v šoku, nevěděl jsem ani co dělám, všechno bylo jak ve zpomaleném filmu ...“

(DVO2) Jak na oběť působilo sociální prostředí?

Negativně: negativní vliv neregistrován.

Pozitivně: *„...přijela i neteř a její manžel, byl jsem rád, že tu s námi byli (...) záchranka s doktorem dělali, co bylo potřeba, byli slušní (...) (policisté) působili na mě velice slušně (...) byli ohleduplní a slušní (...) se ke mně chovali hezky, omlouvali se, když mě museli k tomu vyslyšet (...) (policisté) věděli, co mají dělat a dělali to dobře, byli ohleduplní ...“*

(ZVO) Jak oběť vnímala poskytnutou krizovou intervenci?

„...myslel jsem nejdřív, že to jsou nějaké psychologové (...) povídal si se mnou, už ani nevím o čem (...) vysvětloval mi, co bude (...) bylo to fajn, že tam byl (...) určitě jsem v té chvíli byl rád, že tu byl se mnou (...) říkal mi, co bude potřeba udělat (...) potom už jsme nemluvili, ale byl jsem rád, že byl vedle mě. (...)pomohl mi tím, že mi vysvětlil, co se bude dít (...) nabídl mi pomoc se zařízením pohřbu (...) bylo to dobře, že byl se mnou, že měl o mě zájem (...) dali mi nějaké telefonické kontakty (...) říkali, že jim můžu kdykoliv zavolat (...) dělejte to dál (...) je to dobře, když někdo takhle přijede a má o člověka starost (...) určitě v tom pokračujte ...“

Interpretace rozhovoru:

Oběť uvádí jako první a okamžitou reakci šok, pocity neskutečnosti, že to nemůže být pravda, popření, že se událost stala. Objevuje se pocit rezignace, že už je vše jedno. Cení si reakce příbuzných, kteří ihned vyslyšeli prosbu o pomoc a poskytli mu sociální oporu. Pozitivně hodnotí práci záchranné služby a policistů, kteří se chovali velice profesionálně, empaticky a ohleduplně. Přítomnost dvou krizových interventů na místě události pro něj byla významná pomoc, je za ni vděčný. Krizový intervent mu pomohl s orientací v situaci, v jeho přítomnosti zažíval pocit bezpečí, zájmu z jeho strany a opory. Pomoc krizové intervence hodnotí kladně, vyjadřuje názor, aby policie dále v této službě pokračovala.

Respondent F

Manželka respondenta E, matka poškozeného, věk 41 let, kromě syna, který spáchal sebevraždu má další dva syny.

(SVO1) Jak oběť vnitřně prožívala krizovou událost?

(TO1) Jak jste se cítila v prvních okamžicích po události?

„Byl to šok, syn měl nějaké problémy, ale nečekali jsme, že tohle udělá. Přišel mi to říct manžel, že ho našel. Šla jsme se tam podívat, bylo to hrozný, ani nevím, co jsem pak dělala.“

(TO2) Jaká situace Vás nejvíce překvapila bezprostředně po události?

„Byla jsem v šoku, nevybavuji si první chvíle, nevím.“

(TO3) Co Vám bezprostředně po události nejvíce ublížilo?

„Pak už nic, všichni na mě byli hodní, ublížilo mi to, co syn udělal.“

(TO4) Co Vám bezprostředně po události nejvíce pomohlo?

„Asi příbuzní, přijel švagr, neteř s manželem. Že tu byli s námi.“

(DVO2) Jak na oběť působilo sociální prostředí?

(TO5) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování Vašich nejbližších příbuzných, kamarádů a známých?

„Přijel švagr, neteř a její manžel, ti tu byli s náma. Nikomu jinému jsme nevolali, byli jsme rádi, že tu byli. Se sousedy nebo lidmi z vsi jsme o tom nemluvili. Byla jsem ráda, že tady byli, že jsme nezůstali sami.“

(TO6) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování zdravotníků?

„Přiletěl na místo i vrtulník od záchranky, ale už se nedalo nic dělat. Potom řekli, že musí zavolat kriminálku. Chovali se normálně, dělali co bylo potřeba. Byli profesionální.“

(TO7) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování hasičů?

„Hasiči tu nebyli, aspoň si na ně nevzpomínám.“

(TO8) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování policistů?

„Já jsem je ani moc nevnímala. Vím, že tu byli, potom šel k výslechu manžel, mě nevyslychali. Ani jsem s nimi nepřišla moc do kontaktu. Myslím, že dělali jen svou práci. Chodili po domě, ale nevzpomínám si na nic konkrétního.“

(TO9) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování dalších osob, které byly na místě?

„Nikdo jiný tu už nebyl, aspoň na nikoho si nevzpomínám.“

(ZVO) Jak oběť vnímala poskytnutou krizovou intervenci?

(TO10) Jak probíhalo Vaše první setkání s krizovým interventem?

„Přijeli dva pánové, říkali, že by nám chtěli pomoci, zeptali se, jestli si přejeme, aby tu byli s námi. Nevěděla jsem nejdřív, kdo to je, ale vypadalo to, že o nás mají jako starost, že nám chtějí pomoci, tak jsme s manželem řekli, ať tu zůstanou. Jeden zůstal se mnou, druhý s manželem. Už nevím, co jsem mu říkala, ale seděl vedle mě. Myslím, že jsem mu říkala něco o synovi, přemýšlela jsem, proč to udělal. Jestli jsem něco neměla udělat jinak. Co teď budeme dělat. Potom jsme jen seděli a mlčeli.“

(TO11) Jak jste se cítila v přítomnosti krizového interventa?

„Nevím, jak to říct, asi jako když u Vás sedí někdo, kdo Vám chce pomoci. Bylo to fajn, že tam byl. Vždycky je milé, když se o Vás někdo stará a Vy vidíte, že mu na Vás záleží. A v situaci v jaké jsme byli my to je obzvlášť potřebné. Víte, já jsem v té chvíli ani nevěděla, co dělám, nebo co bych měla dělat. A když tam takhle se mnou byl, měla jsem ho vedle jako někoho, kdo ví, co se má dělat, někoho, kdo mi pomůže.“

(TO12) Pomohl Vám krizový intervent v něčem?

„Že se o mě zajímal, že měl o nás starost. S manželem řešili i nějaké praktické věci ohledně pohřbu a výslechu. Pomohl mi tím, že byl u mě, že komunikoval s policisty na místě, co to vyšetřovali. Pomohl mi tím, že seděl vedle mě, že jsem k němu mohla mluvit.“

(TO13) Co jste postrádala od krizového interventa?

„Asi nic, co víc by pro nás mohl udělat? V takové chvíli, kdy jsme přišli o syna? Nevím.“

(TO14) Jak jste se cítila po odchodu krizového intervenanta?

„Byli s námi docela dlouho, nedokážu říct jak dlouho, ale když odjížděli, už na místě byl švagr a neteř. Nechali nám tu na sebe telefonické kontakty, věděli jsme, že kdyby bylo něco potřeba zařídit, nebo bysme něco potřebovali, můžeme jim kdykoliv zavolat. Měla jsem pocit, že mám někoho, kdo mi může pomoci.“

(TO15) Měla jste dostatek informací o možnostech následné psychologické pomoci?

„Jo měli, nechali nám tu kontakty na sebe, říkali, že se na ně můžeme kdykoliv obrátit a kdybysme chtěli, že nám zprostředkují přímo policejního psychologa. Nechali nám tu telefonické kontakty i na další organizace.“

(TO16) Vyhledala jste následnou psychologickou pomoc?

„Ne, nikoho jsme nekontaktovali. Ten večer nám tu lékaři nechali nějaké prášky na zklidnění, večer jsme šli s manželem na procházku se psem do lesa, na místa, která máme rádi. Nakonec jsme to zvládli sami.“

(TO17) Co byste změnila na přístupu policie k Vám jako k oběti?

„Policisté se chovali úplně normálně, stejně jsem je ani moc nevnímala. Nenapadá mě nic, co by se mělo změnit.“

(TO18) Napadá Vás ještě něco co byste chtěla říci?

„Nevím, člověk tyhle věci rychle zapomíná. Ale to, co děláte je dobrá věc, určitě v tom pokračujte, bylo to šikovný, že tady ti dva od Vás byli. Omlouvám se, špatně se mi o tom mluví. To dobré v životě si člověk pamatuje dlouho, to špatné rychle zapomene, tak se mi už některé věci ani nevybavují. Po tom, co jsem prožila si myslím, že co děláte, byste měli dělat dál.“

Analýza rozhovoru:

(DVO1) Jak oběť vnitřně prožívala krizovou událost?

„... byl to šok (...) nečekali jsme, že tohle udělá (...) bylo to hrozný, ani nevím, co jsem pak dělala (...) byla jsem v šoku, nevybavuji si první chvíle ...“

(DVO2) Jak na oběť působilo sociální prostředí?

Negativně: negativní vliv neregistrován.

Pozitivně: *„...všichni na mě byli hodní (...) (pomohli) asi příbuzní, přijel švagr, neteř s manželem (...) že tu byli s námi (...) byli jsme rádi, že tu byli (...) (policisté) působili na mě velice slušně (...) (záchranka) byli profesionální...“*

(ZVO) Jak oběť vnímala poskytnutou krizovou intervenci?

„... už nevím, co jsem mu říkala, ale seděl vedle mě (...) asi jako když u Vás sedí někdo, kdo Vám chce pomoci (...) bylo to fajn, že tam byl (...) když tam takhle se mnou byl, měla jsem ho vedle jako někoho, kdo ví co se má dělat, někoho, kdo mi pomůže (...) že se o mě zajímal, že měl o nás starost (...) pomohl mi tím, že byl u mě, že komunikoval s policisty (...) pomohl mi tím, že seděl vedle mě, že jsem k němu mohla mluvit (...) věděli jsme, že kdyby bylo něco potřeba zařídit, nebo bysme něco potřebovali, můžeme jim kdykoliv zavolat (...) měla jsem pocit, že mám někoho, kdo mi může pomoci (...) to, co děláte je dobrá věc, určitě v tom pokračujte, bylo to šikovný, že tady ti dva od Vás byli (...) co děláte byste měli dělat dál ...“

Interpretace rozhovoru:

Oběť na vzniklou situaci reaguje šokem, pocitem nereálnosti a vytěsněním negativního, čin syna ji silně emočně zraňuje. Váží si příbuzných, kteří jí ve vzniklé situaci pomohli i pouhou svojí přítomností na místě. Krizovou intervenci hodnotí kladně, zejména s ohledem na navození bezpečné atmosféry, poskytnutí sociální opory a starostlivosti o svoji osobu ze strany interventů. Na závěr vyjadřuje názor o potřebnosti této pomoci.

Událost: Sebevražda otrávením výfukovými plyny

Dne XXXXX došlo k sebevraždě pana XXXXX, který se v garáži v bydlišti své družky otrávil výfukovými plyny ve svém osobním vozidle poté, co od výfuku vozidla natáhl hadici od vysavače, kterou dále vedl do zadního bočního okna vozidla, kdy toto okno kolem hadice utěsnil dekou.

Respondent G

Družka poškozeného, věk 48 let, bydlela v rodinném domě společně s poškozeným.

(SVO1) Jak oběť vnitřně prožívala krizovou událost?

(TO1) Jak jste se cítila v prvních okamžicích po události?

„Bydlela jsem tu se svým přítelem. Žili jsme spolu asi 8 let. Asi po 3 letech jsem zjistila, že přítel má dítě, na které neplatí alimenty a dluží větší finanční částku. Přítel měl tehdy docela deprese, asi dvakrát se pokusil o sebevraždu, nebo ne pokusil, jen vzal provaz a říkal, že se půjde oběsit, ale rozmluvila jsem mu to, ať neblbne. Ten den, kdy se to stalo, nic neříkal, jen odešel ven, myslela jsem, že šel něco dělat ven. Já jsem šla se psy na procházku, když jsem se vrátila, tak jsem ho nemohla nikde najít. Potom jsem si všimla, že v garáži se svítí a že tam běží motor auta. Snažila jsem se otevřít vrata garáže, ale nešlo to, snažila jsem se je i vypáčit, ale neměla jsem na to sílu. Zavolala jsem hasiče, ti přijeli za 10 minut a dveře vylomili. Zde byl v autě přítel, který seděl zhroucený na předním sedadle, hasiči ho vytáhli ven, běžela jsem pro deky, aby ho na ně mohli položit. Potom mu dávali první pomoc a pak přijela záchranka s doktorem. Jak mi bylo? Já už ani nevím, pamatuji si hlavně tohle, jak se to seběhlo, ale potom už moc nevím. Asi jsem byla v šoku. Nebyla jsem ničeho schopna. Musela jsem si sednout, podlamovaly se mi nohy.“

(TO2) Jaká situace Vás nejvíce překvapila bezprostředně po události?

„Já si na chvíli po události moc nepamatuji. Nevím, co přesně se dělo. Nejsem schopna Vám to přesně popsat. Pamatuji si jen takové útržky. Bylo to na mě v tu chvíli moc.“

(TO3) Co Vám bezprostředně po události nejvíce ublížilo?

„Asi doktor, který ke mně přišel a řekl mi: „smůla, nedá se nic dělat“. Ty slova si budu pamatovat už napořád. Nejhorší bylo, jakým tónem to řekl, jak mu to bylo lhostejný a bylo mu to jedno. Já chápu, že se už nedalo nic dělat, že už bylo pozdě. Chápu, že je to pro něj rutina, že mrtvol vidí za směnu možná hodně. Ale mohl by se zachovat jinak. Pro mě to běžná věc nebyla, to by mohl chápat. Ale co po něm chtít, jako jiný v práci nalepí kachličku na zeď, tak on udělá tohle. Doktor na mě působil apaticky, bez zájmu, lhostejně. Ještě mi moc vadilo, jak se seběhla půlka vesnice a šla se dívat, co se děje. Viděli tady majáky, a tak se seběhli před dům a sledovali, co se děje a měli z toho show a zábavu. Tohle chování je normální hyenismus. Stáli tady a obvolávali známé, ať se jdou podívat. Kdybych nebyla obyčejná ženská, ale nějaká celebrita, tak zavolají na Novu, ať to přijedou natočit. Jo dokonce mi volala i moje dcera, která bydlí daleko a věděla, co se stalo, ani jsem jí nemusela nic říkat. Dozvěděla se to, protože jí aktivně volal nějaký hasič. Proč měl potřebu jí to sdělit jako první, to nechápu.“

(TO4) Co Vám bezprostředně po události nejvíce pomohlo?

„Ten večer ke mně přijela moje dcera a byla tu se mnou a taky kamarád, který neváhal za mnou přijet kus cesty, vzal si taxi a přijel. Byli tu se mnou. Ale ti přijeli až večer. Také byl velice milý vyšetřovatel z kriminálky od policie. Odvezl mě k výslechu a potom mě odvezl i domů. Byl velmi ohleduplný a citlivý, choval se ke mně hezky. Měl o mě starost a snažil se mi pomoci.“

(SVO2) Jak na oběť působilo vnější sociální okolí?

(TO5) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování Vašich nejbližších příbuzných, kamarádů a známých?

„Velice mi pomohla moje dcera a kamarád, který za mnou přijel. Dcera tu zůstala několik dní, ale mám ještě jednu dceru a ty se u mě střídaly, že jsem tu pak nebyla sama. Pomohly mi zařídit nějaké nezbytnosti.“

(TO6) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování zdravotníků?

„O doktorovi jsem už mluvila, ještě tu byl jeden nebo dva záchranáři. Později mi dcera říkala, že volala na záchranku, ať mi dají na uklidněnou nějakou injekci. Tak mi položili v kuchyni na stůl nějakou tabletku a řekli, jestli chcete, tak si ji vezte, ani mi neřekli co to je za léky. Já jsem byla tak vyklepaná, že jsem nemohla ani vstát a natočit si

vodu na zapití, ani jsem neudržela sklenici v ruce. Potom mi někdo dal do ruky sklenici s vodou a prášek jsem si vzala, už ani nevím, kdo to byl, myslím, že měl uniformu, že to byl někdo od policie.“

(TO7) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování hasičů?

„Potom, co jsem je volala, tak přijeli velice rychle, myslím do deseti minut. Pracovali rychle. Jak ho vynesli ven z garáže, tak se mu snažili dávat první pomoc, ptali se mě, jestli mám doma lékárnu a roušku na dýchání, tak jsem ji šla hledat, ale už bylo pozdě. Asi dělali, co mohli.“

(TO8) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování policistů?

„Policisté přijeli jako poslední, vím, že tu chodili, ale moc si na ně nevzpomínám. Až potom na vyšetřovatele, působil na mě velice pozitivně, profesionálně a ohleduplně. Mluvil ke mně velice ohleduplně, staral se, zda někdo přijede a bude tu se mnou. Ze všech lidí, se kterými jsem se ten večer setkala, na mě působil nejlépe.“

(TO9) Jak na Vás bezprostředně po události působilo chování dalších osob, které byly na místě?

„Potom už tu nikdo nebyl, ještě pohřební služba, ani nevím, kdo ji volal, asi policisté. Ale nechtěla jsem pohřebáky ani vidět, ani jsem s nimi nemluvila. Nebyl tu nikdo další, až večer přijela dcera a kamarád.“

(ZVO) Jak oběť vnímala poskytnutou krizovou intervenci?

(TO10 – TO15 nebyly respondentce položeny, na místě nebyl přítomen krizový intervent)

(TO16) Vyhledala jste následnou psychologickou pomoc?

„Řeknu Vám to takhle, když tu potom se mnou byla dcera, tak to šlo, ale potom jak odjela a zůstala jsem v baráku sama, tak to bylo špatný. Pořád jsem nad tím musela přemýšlet, chodila jsem kolem místa, kde se to stalo a cítila jsem zodpovědnost. Zodpovědnost, že se to nemuselo stát, že kdybych se vrátila dřív z procházky, nebo kdybych na ni vůbec nešla, mohlo to být jinak. Nebo kdybych více věřila jeho řečem, že si něco udělá, nebo... já nevím, mohla jsem třeba něco udělat jinak. Tohle mě trápilo nejvíc. Dcera u mě nemohla být věčně, má svůj život a své starosti, tak jsem i potom každý večer volala a vykládala jí to. Dcera mi potom říkala, že si musím někam zajít, takhle že to dál nejde, ať si zajdu k nějakému psychoušovi, že mi pomůže. Domluvila mi nějakou paní, která se tu

stavila a ta mi domluvila návštěvu u psychiatra. Jela jsem k psychiatrovi na polikliniku, ale to bylo něco otřesného. Když jsem mu řekla, co mě trápí, že cítím zodpovědnost za to co se stalo, tak mi řekl, že když by přítel chtěl, tak to stejně udělá a předepsal mi na tři měsíce prášky Lexaurin. Řekl, že to bude chvíli trvat, než prášky zaberou, ale potom mi to v hlavě samo přecvakne a bude to dobrý. Takhle doslova mi to řekl. Prášky jsem si parkrát vzala, ale potom jsem je vyhodila. Nejsem blázen, abych se cpala nějakýma oblbovákama. Co si myslíte Vy? Přijdu Vám normální nebo ne? Nebo si také myslíte, že jsem blázen?“

Reakce tazatele:

„Mně přijde zcela normální a logické, že přemýšlíte nad tím, co mohlo být jinak a co jste mohla udělat jinak. Chápu, že Vás napadají takové otázky, je to přirozené po tom, co jste prožila. Pokud byste měla zájem, mohu Vám zprostředkovat setkání s policejním psychologem.“

Reakce respondentky:

„Ne děkuji, po setkání s tím psychiatrem nemám zájem se s někým takovým dalším setkat. V současné době jsem se s tím už skoro vyrovnala a nikoho nepotřebuji. Víte, nakonec v tom člověk stejně zůstane sám a musí se s tím poprat sám. Říkám si, že nemůžu přece žít pořád v minulosti, musím se dívat dopředu a žít pro budoucnost. To mi pomohlo nejvíc, hledět kupředu a neotáčet se zpátky a babrat se v minulosti. Vše jde kupředu a i já musím myslet na budoucnost, na své dcery, na zvířata, o které se starám. Žít přítomností a budoucností a ne minulostí.“

(TO17) Co byste změnila na přístupu policie k Vám jako k oběti?

„Já nevím, co by se mělo změnit, proti chování policistů nemám žádné připomínky. Hlavní vyšetřovatel policie, co byl na místě, byl výborný, nejlepší ze všech lidí, se kterými jsem se ten den setkala. Staral se o mě, zda ke mně někdo přijede, zda nebudu doma sama, nebo jestli k někomu pojedou, kdo se postará o psy co mám doma, byl velmi ohleduplný, opravdu výborný.“

(TO18) Napadá Vás ještě něco co byste chtěla říci?

„Nevím, snad jen že jsem skeptická k možnostem nějakých psychiatrů u těchto věcí. Nakonec v tom člověk vždycky zůstane samotný a nikdo mu nepomůže, ani nevím jak by mu mohl pomoc. Nějakýma práškama? Ne, člověk v tom je sám a sám se s tím musí poprat a hledět kupředu ne zpátky.“

Analýza rozhovoru :

(DVO1) Jak oběť vnitřně prožívala krizovou událost?

„... asi jsem byla v šoku (...) nebyla jsem ničeho schopna (...) musela jsem si sednout, podlamovaly se mi nohy (...) nevím, co přesně se dělo (...) bylo to na mě v tu chvíli moc ...“

(DVO2) Jak na oběť působilo sociální prostředí?

Negativně: *„... (ublížil) doktor (...) nejhorší bylo, jakým tónem to řekl, jak mu to bylo lhostejný a bylo mu to jedno (...) na mě působil apaticky, bez zájmu, lhostejně (...) moc vadilo, jak se seběhla půlka vesnice a šla se dívat, co se děje (...) sledovali, co se děje a měli z toho show a zábavu (...) tohle chování je normální hyenismus ...“*

Pozitivně: *„... přijela moje dcera a byla tu se mnou a taky kamarád (...) byli tu se mnou (...) (dcery) pomohly mi zařídit nějaké nezbytnosti (...) byl velice milý vyšetřovatel z kriminálky (...) byl velmi ohleduplný a citlivý, choval se ke mně hezky (...) měl o mě starost a snažil se mi pomoci (...) vyšetřovatel policie, co byl na místě byl výborný, nejlepší ze všech lidí, se kterými jsem se ten den setkala (...) staral se o mě (...) byl velmi ohleduplný, opravdu výborný ...“*

(ZVO) Jak oběť vnímala poskytnutou krizovou intervenci?

Krizový intervent na místě nebyl přítomen

Interpretace rozhovoru:

U oběti se následkem setkání s realitou smrti jejího druhá dostavuje šok, pocity slabosti, neschopnost udržet se na nohou, zahlcení psychiky krizovou situací. Silně negativně hodnotí práci lékaře na místě, jeho bezohledný, lhostejný a rutinní přístup. Současně negativně prožívá přítomnost nezúčastněných osob na místě. Tyto osoby vnímá jako diváky, kteří mají z její krizové situace zábavu. Důležitost klade na přítomnost své dcery a svého kamaráda na místě, kteří ji poskytli sociální oporu. Kladně hodnotí chování kriminalisty na místě činu, jeho empatický a ohleduplný přístup k ní. Kriminalista svým přístupem v podstatě suploval činnost krizového interventa. Oběti se nedaří v časovém horizontu 2 měsíců vyrovnat s událostí, na žádost své dcery navštíví psychiatra, s jeho pomocí je nespokojena. Vyjadřuje skepsi k možnostem psychologické pomoci, východisko hledá ve vytěsnění negativní minulosti a v orientaci na budoucnost.

3.3 Statistická data

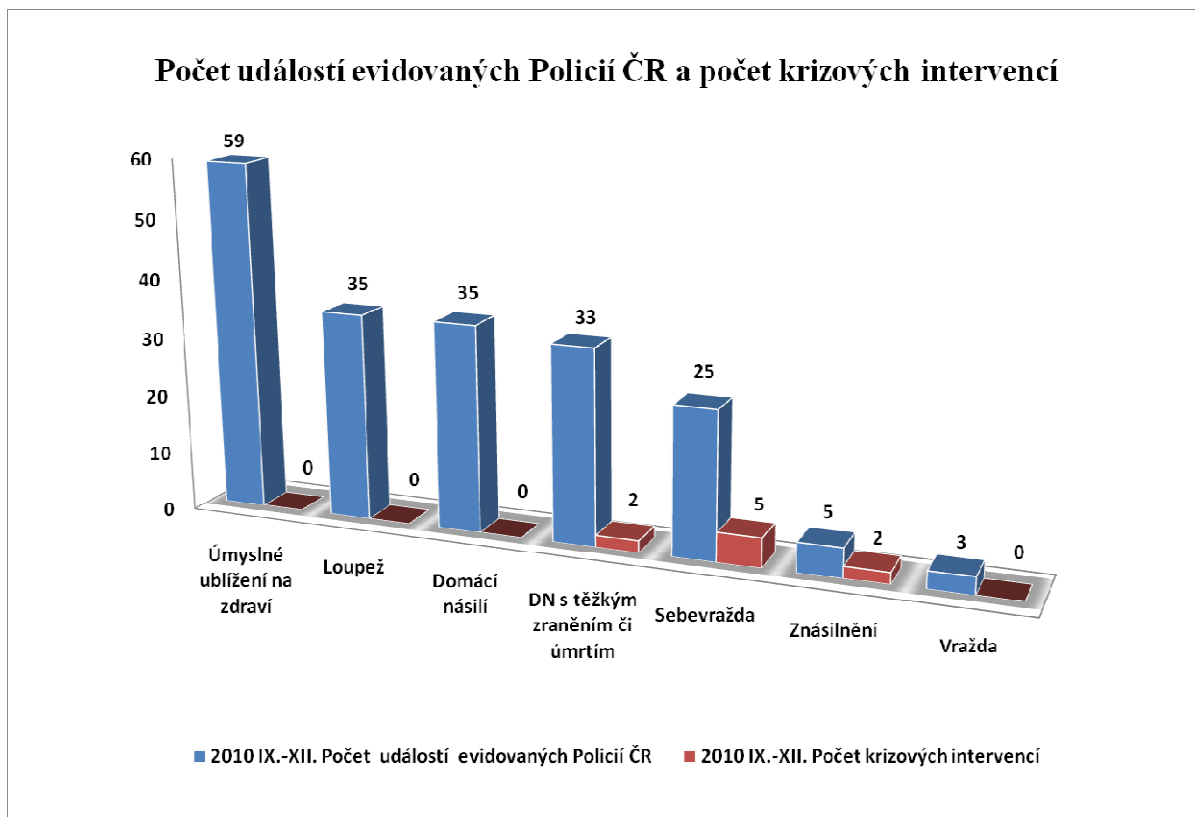
Existují statistiky ⁷⁴ o počtu evidovaných událostí, kdy byla obětí poskytnuta psychologická pomoc. Ale tyto statistiky nezohledňují skutečný počet obětí, se kterými přišla Policie ČR do kontaktu. V této praktické části jsem porovnal celkový počet obětí, se kterými přišla Policie ČR do kontaktu s počtem obětí, kterým poskytla psychologickou pomoc. Data jsem získal z interních údajů vedených v evidenčním systému Policie ČR a ze statistiky o poskytnutých krizových intervencích v rámci jednoho kraje České republiky.

Při sledování statistik jsem vycházel z následujících skutečností a limitů:

- počátkem období poskytování krizových intervencí, dnem 1. 9. 2010 a koncem období, které jsem stanovil na 31. 12. 2010 (údaje za rok 2011 jsem neměl v době psaní této práce k dispozici),
- za toto období byla poskytnuta krizová intervence u 9 událostí,
- statistika nereflektuje počet osob, kterým byla poskytnuta krizová intervence, u jedné události mohla být krizová intervence poskytnuta i více osobám,
- do statistiky nebyl zahrnut jeden trestný čin znásilnění, kde byla oběti poskytnuta krizová intervence, ale později bylo prokázáno, že ke znásilnění nedošlo,
- do statistiky nejsou zahrnuty mimořádné události, neboť nemám možnost je v databázi Policie ČR vyhledat.

⁷⁴ Příloha č. 1

Graf č. 1. Počet událostí evidovaných Policií ČR a počet krizových intervencí



Z grafu vyplývá, že **krizové intervence byly poskytnuty** obětem trestného činu znásilnění, obětem či pozůstalým po obětech dopravních nehod s těžkým zraněním či úmrtím a pozůstalým po osobách, které spáchaly sebevraždu. **Krizové intervence nebyly poskytnuty** obětem trestného činu úmyslného ublížení na zdraví, loupeže, domácího násilí a vražd.

3.4 Vyhodnocení

V následujících odstavcích jsou shrnuty odpovědi sedmi respondentů na základní výzkumnou otázku a na dvě dílčí výzkumné otázky.

(ZVO) Jak oběť vnímala poskytnutou krizovou intervenci?

Tři oběti kladně hodnotí poskytnutou krizovou intervenci. Největší význam přikládají tomu, že se krizový intervent o ně zajímal, že se choval empaticky, že jim naslouchal, zdůrazňují význam emocionální opory, dále oceňují, že jim umožnil zorientovat se v situaci, že za ně jednal s dalšími subjekty na místě. Tyto osoby vyjadřují názor, že je to pro ně zcela nová forma činnosti Policie ČR, kterou hodnotí jako velice potřebnou a doporučují tuto pomoc poskytovat i nadále.

Jedna oběť odmítla krizovou intervenci, neboť neměla čas na rozhovor, ale oceňuje zájem krizového intervenanta o svoji osobu, je vděčná za obdrženou vizitku, je ráda, že se má případně na koho obrátit.

Tři oběti se s krizovým interventem nesetkaly.

(DVO1) Jak oběť vnitřně prožívala krizovou událost?

Šest obětí po události prožívá pocity bezradnosti, zmatku, zoufalství, překvapuje je nečekanost a rychlost vzniku krizové situace.

Tři oběti hovoří o chvílích bezprostředně po události jako o šoku, o pocitech neskutečnosti, nevybavují si přesně co se dělo a co dělaly.

Jedna oběť zažívá pocity hněvu a vzteku.

Jedna oběť situaci nijak emočně neprožívá, okamžitě po krizové události se chová racionálně a účelně z důvodu, aby zachránila svoji rodinu a sebe.

(DVO2) Jak na oběť působilo sociální prostředí?

Negativní vliv sociálního okolí:

Čtyři oběti negativně hodnotí neprofesionální práci hasičů.

Tři oběti silně negativně vnímaly přítomnost nezúčastněných osob na místě, které se přišly na místo podívat jen ze zvědavosti, ale žádným způsobem nepomáhaly.

Tři oběti negativně posuzují chování brigádníků při likvidaci škod po události, jejich necitlivý přístup k věcem, které mají pro oběti emoční význam, dále odcizení peněz z dětské pokladničky a odcizení sedací soupravy.

Jedna oběť silně negativně vnímala lhostejnost a nezáměr lékaře záchranné služby, jeho necitlivý přístup při sdělování informace o úmrtí blízkého člověka.

Pozitivní vliv sociálního okolí:

Sedm obětí pozitivně hodnotí práci policie, z hlediska profesionality i z hlediska citlivého a empatického přístupu k obětem. V jednom případě ohleduplný přístup kriminalisty nahradil nepřítomnost krizového intervenanta.

Čtyři oběti zdůrazňují pomoc přátel a příbuzných z důvodu, že byli s nimi a že jim pomáhali s odstraňováním škod.

Tři oběti oceňují od neznámých lidí nabídku pomoci, možnosti ubytování, obdarování dětí hračkami.

Dvě oběti kladně hodnotí práci záchranné služby.

3.5 Diskuse

V úvodu této podkapitoly bych se vrátil k průběhu rozhovorů s oběťmi. Byl jsem si vědom skutečnosti, o jak citlivé události se jedná a oběti jsem žádal o rozhovor s mimořádným respektem k jejich citům a ke ztrátám, které utrpěly. Všechny oslovené oběti s rozhovorem souhlasily. V průběhu rozhovorů jsem nabyl přesvědčení, že všechny tyto oběti jsou vděčné za to, že se o ně někdo zajímá, že někdo chce vědět, co prožívaly a co je trápilo, že jejich prožívání krizové situace není jiným lhostejné a že rozhovor byl pro ně spíše úlevou a možností ventilovat nepříjemné vzpomínky. Problémem byla moje nezkušenost s vedením rozhovorů, neboť respondenti hovořili popisně, ale také se odkláněli od tématu a ne vždy jsem dokázal správně usměrňovat rozhovor. Metoda výzkumu formou rozhovorů byla značně časově a finančně náročná.

Provedeným kvalitativním výzkumem jsem došel k závěru, že první okamžiky po události respondenti prožívali s pocity bezradnosti, zmatku, byli překvapeni nečekaností vzniku krizové situace, někteří respondenti zažívali až pocity neskutečnosti, nereálnosti situace a šoku. Jeden respondent popisuje i pocitu hněvu a vzteku. Výjimkou byl respondent, který se choval zcela racionálně, uváděl, že jej nic nepřekvapilo a vše šlo logicky za sebou. Domnívám se, že toto jednání bylo důsledkem jeho vědomé zodpovědnosti za rodinu, která potlačila do pozadí jeho emoční prožívání krizové situace.

V těchto prvních chvílích po krizové události byla pro oběti nejdůležitější **emocionální opora**. Každá z obětí v prvních chvílích po události kontaktovala své nejbližší, příbuzné, přátele a přála si, aby v těžké situaci nebyla sama. Význam této emocionální opory je zřejmý u dvou obětí požáru domu, kde jedna z obětí se do města nedávno přistěhovala a neměla zde přátele, neměla se na koho obrátit o pomoc a právě tato oběť velice pozitivně hodnotí poskytnutou krizovou intervencí. Stejnou událost prožívala i druhá oběť, která však měla širokou sociální síť přátel (i díky členství v náboženském společenství), kteří jí přispěchali na pomoc, pomohli s likvidací škod a s obnovou domova. Tato oběť, která byla v kruhu svých přátel, v chaotické situaci na místě události ani neupoutala pozornost krizového intervenanta, přehlédl ji a věnoval se první oběti, která tuto sociální oporu nejvíce postrádala. Domnívám se, že jakkoliv je pojem emocionální opora v dnešní materialisticky zaměřené společnosti chápán jako klišé, skutečný význam tohoto pojmu se projevuje teprve v těchto kritických a mezních situacích.

Oběti většinou první okamžiky po události silně emočně prožívaly a v těchto chvílích velmi silně vnímaly chování dalších lidí. Ženu, jejíž druh spáchal sebevraždu, emočně zraňoval lhostejný a chladný přístup lékaře, který jí stroze oznámil úmrtí přítele. Jak uvádí, slova, kterými jí to sdělil, si bude pamatovat již celý život. Dále ale stejná žena hovoří o tom, jak jí pomohl kriminalista na místě tím, jak o ni měl starost, zda nezůstane doma sama. Další oběti hovoří o nezúčastněných osobách, které jsou na místě události pouze ze zvědavosti a událostí se spíše baví. Z rozhovorů usuzuji, že obětem je třeba věnovat **empatický přístup**, projevit úctu, soucit, vyjádřit soustrast. Projevy lhostejnosti, nezájmu, apatie, touhy po senzaci - to vše oběti emočně zraňuje a zhoršuje jejich prožívání kritické situace.

Oběti oceňují i **pomoc informační**, jak jim krizoví intervenenti pomáhali zorientovat se v situaci, vysvětlili jim, co se bude dít, v případě požáru bytového domu jim krizový intervent pomáhal v jednání se zástupci města a pojišťovny, doporučoval, na koho se obrátit apod.

Z kvantitativního pohledu na počet obětí a počet krizových intervencí lze říci, že psychologická pomoc je poskytována především obětem či pozůstalým po obětech dopravních nehod s těžkým zraněním či úmrtím a pozůstalým po osobách, které spáchaly sebevraždu. Ve dvou případech byla poskytnuta obětem trestného činu znásilnění. Psychologická pomoc nebyla ani jednou poskytnuta obětem úmyslného ublížení na zdraví, loupežného přepadení či obětem domácího násilí. Z 25 sebevražd byla u 5 sebevražd poskytnuta krizová intervence pozůstalým. Ale z 35 loupežných přepadení, z 35 případů domácího násilí a z 59 případů úmyslného ublížení na zdraví nebyla psychologická pomoc poskytnuta ani jedné z obětí. Systém pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí poskytuje psychologickou pomoc více pozůstalým po sebevraždách či nehodách než obětem trestných činů a mimořádných událostí. S tímto zjištěním koresponduje i graf ⁷⁵ typů událostí, u kterých byla prováděna krizová intervence v rámci celé České republiky. Z tohoto grafu vyplývá, že za rok 2010 byla krizová intervence dle typu událostí poskytnuta nejvíce u sebevražd, poté u dopravních nehod a na to u znásilnění. Tedy pořadí dle typu událostí je totožné s pořadím, které jsem zjistil v rámci jednoho kraje České republiky.

⁷⁵ Příloha č. 1, s. 77. graf č. 118.

Proč je pomoc určená obětem trestných činů a mimořádných událostí v mnohem větší míře poskytována pozůstalým po osobách, které spáchaly sebevraždu, nebo pozůstalým či obětem dopravních nehod? Zda z důvodu, že velitel výjezdu na místě činu nedokázal rozpoznat, že oběť trestného činu psychologickou pomoc potřebuje a krizového intervenanta na místo nepřivolal? Nebo oběti uvedených trestných činů tuto pomoc nepotřebovaly? Nebo policisté na místě dokázali správně vyhodnotit situaci a nahradili svým přístupem krizovou intervencí? Pro další vývoj systému pomoci obětem by bylo vhodné uvedené otázky zodpovědět.

V této souvislosti je třeba zmínit i kontinuální péči. Pro oběti trestné činnosti či mimořádných událostí je zajištěna další péče občanským sdružením Bílý kruh bezpečí, ale je obdobně zajištěna další péče pozůstalým po sebevraždách? Nenašel jsem žádné občanské sdružení či jiný subjekt, který by se tímto zabýval. Domnívám se, že tito pozůstalí po obětech sebevražd by zasloužili obdobnou kontinuální péči jako oběti trestných činů. Absence kontinuální péče je patrná z rozhovoru s respondentkou G, která se dlouhodobě nemůže se sebevraždou svého druha vyrovnat, vyhledá pomoc u psychiatra, ale s jeho přístupem je nespokojena. Pozůstalí se často trápí otázkou, proč jejich blízký spáchal sebevraždu a zda tomu nemohli zabránit. Denně chodí v místech, kde si jejich blízký vzal život a kde sami našli jeho tělo. Pozůstalí po obětech sebevražd nemohou jako oběť trestného činu ukázat na viníka (pokud byl zjištěn), ale zůstávají sami se svými pocity a pochybnostmi co udělali špatně, nebo si vyčítají, že přehlédli signály, kterými jejich blízký avizoval spáchání sebevraždy.

Při hledání odpovědí na základní výzkumnou otázku položenou v úvodu praktické části jsem provedeným kvalitativním výzkumem zjistil, že poskytnutou krizovou intervencí všechny oběti vnímají pozitivně a že pro ně měla význam. Tyto oběti doporučovaly, aby Policie ČR v této činnosti pokračovala.

Domnívám se, že toto hodnocení je tím nejdůležitějším zjištěním, které z rozhovorů s oběťmi vyplynulo. Lze diskutovat o tom, co lze zlepšit, ale není třeba pochybovat o tom, zda tato pomoc obětem má smysl, neboť to bylo zjištěno od těch nejdůležitějších, od obětí samotných, jejichž zkušenost s krizovou situací a poskytnutou psychologickou pomocí je tím nejcenějším. Lze říci, že **sociální opora a především její emocionální část** je tím podstatným, co krizová intervence může obětem bezprostředně po krizové události

nabídnout. Krizová intervence může poté být přirozeně ukončena tím, že oběť pojme sociální síť nejbližších, za předpokladu, že je to zdravá a funkční sociální síť.

Z rozhovorů vyplynuly i negativní faktory, které na oběti bezprostředně po události působily. Bylo to především chování nezúčastněných osob, které zde byly v roli pouhých diváků, lhostejný přístup lékaře záchranné služby či odcizení věcí brigádníky. Krizový intervent by měl negativní faktory na místě rozpoznat, být prostředníkem mezi obětí a sociálním prostředím a negativně působící faktory eliminovat. V případě nevhodného chování nezúčastněných osob by bylo vhodné požádat policisty, aby tyto diváky odkázali do větší vzdálenosti od místa události. Každá krizová situace, v níž se nachází oběť po události, je jiná a krizový intervent by měl věnovat pozornost i **sociálnímu prostředí**, v němž se oběť nachází a vhodně toto prostředí regulovat, aby toto prostředí neumocňovalo negativní vliv krizové události na oběť.

3.6 Dílčí závěr

Praktická část této práce byla zaměřena na výzkum mezi oběťmi, jimž byla poskytnuta psychologická pomoc Policií ČR. Zvolil jsem kvalitativní metodu polostrukturovaného rozhovoru s oběťmi. Tato metoda byla zvolena, neboť hlavním cílem této práce bylo poznat přímou zkušenost obětí s poskytnutou psychologickou pomocí a s krizovou situací, ve které se ocitla. Z těchto rozhovorů lze poznat prožívání a chování oběti bezprostředně po události. Tato metoda v tomto případě přibližuje, **jak oběť pomoc vnímá a posuzuje**.

Dále byla použita kvantitativní metoda, kdy bylo cílem porovnat skutečný počet obětí s počtem obětí, kterým byla poskytnuta psychologická pomoc. V tomto případě metoda poukazuje na **fungování systému psychologické pomoci**.

Závěr

Závěrem této práce by měla být reflexe toho, co bylo napsáno. Vraťme se na začátek a připomeňme si, co bylo hlavním tématem a k jakým cílům práce směřovala. Na počátku je člověk jako oběť v krizové situaci. V krizi, která je pro něho náročná, se kterou se nedokáže vypořádat a ve které potřebuje pomoc druhých.

System psychologické pomoci poskytovaný Policií ČR tuto pomoc formou krizové intervence aktivně nabízí. Cílem této práce bylo odpovědět na základní výzkumnou otázku: Jak oběť vnímala poskytnutou krizovou intervenci? Všechny oběti, kterým byla krizová intervence poskytnuta, ji hodnotí pozitivně a doporučují v této činnosti pokračovat. Oceňují především emocionální a informační oporu a empatický přístup ze strany intervenenta. Myslím si, že to je nejzásadnější zjištění, které z kvalitativního výzkumu vyplynulo.

Z dílčích výzkumných otázek bylo zjištěno, že všechny oběti krizová událost zaskočila, především svou neočekávaností, oběti zažívaly pocity neskutečnosti, zmatku, bezmoci, zoufalství, beznaděje, šoku apod. Škála negativních pocitů je široká. Stejně tak široká je i škála sociálních interakcí, které na oběť bezprostředně po krizové události působily. V této složité situaci na oběti působilo sociální prostředí od složek integrovaného záchranného systému, přes sousedy, příbuzné až po nezúčastněné diváky.

Z kvantitativního hlediska na počet obětí a počet poskytnutých krizových intervencí bylo zjištěno, že pomoc je poskytována ve větší míře pozůstalým po osobách, které spáchaly sebevraždu a pozůstalým po obětech dopravních nehod než obětem trestné činnosti, pro které je pomoc primárně určena. Nelze říci, proč tomu tak je, ale domnívám se, že pro další vývoj poskytování systému psychologické pomoci obětem by bylo vhodné toto zjištění zdůvodnit a definovat jeho příčiny. Tyto závěry otevřely i otázku kontinuální péče pro pozůstalé po osobách, které spáchaly sebevraždu.

Při hledání možností jak zlepšit systém psychologické pomoci se dle zjištěných závěrů z výzkumu domnívám, že důležitým prvkem systému pomoci je velitel výjezdu na místě činu, který rozhoduje, zda bude psychologická pomoc oběti poskytnuta či nikoliv. Rozhoduje na základě svých znalostí o prožívání a chování oběti, na základě zjištěných sociálních souvislostí a zjištěné anamnézy oběti. Bylo by vhodné těmto osobám, které v podstatě spouští systém psychologické pomoci, poskytnout informace o typologiích obětí,

o prožívání krizové situace a o možnostech krizové intervence. Tyto znalosti by umožnily velitelům výjezdu se lépe zorientovat v situaci oběti a rozhodnout, zda bude oběti (která se třeba nedokáže sama v krizové situaci orientovat) poskytnuta krizová intervence.

Z rozhovorů dále vyplynula důležitost sociálního prostředí, ve kterém se nachází oběť bezprostředně po události. Sociální interakce na oběť působily negativně či pozitivně. Ačkoliv je krizová intervence směřována přímo k oběti, měla by být při poskytování krizové intervence věnována pozornost i sociálnímu prostředí oběti a regulaci tohoto prostředí. Krizová intervence by měla být filtrem, který dokáže negativní vlivy sociálního prostředí eliminovat, ale současně podporuje působení pozitivních sociálních interakcí na oběť.

Při hodnocení výsledků této práce se domnívám, že se podařilo získat první zpětnou vazbu od obětí, kterým byla poskytnuta psychologická pomoc Policií ČR. Formou rozhovorů se podařilo přiblížit jejich prožívání a chování v krizové situaci a jejich zkušenost s krizovou intervencí, tedy okamžiky, které jsou jinak veřejnosti skryté. Pozitivní hodnocení od obětí může být využito k podpoře motivace dobrovolníků, kteří se do systému psychologické pomoci obětem zapojili, kladou si otázky o smyslu této pomoci a zvažují své další zapojení do systému pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí. Jsem si vědom své nezákušenosti s kvalitativním výzkumem formou rozhovorů a vím, že jsem vždy nedokázal správně usměrňovat rozhovor s respondenty. Výzkum byl proveden za první čtyři měsíce činnosti systému psychologické pomoci obětem a pouze v rámci jednoho kraje České republiky, z tohoto důvodu jej chápu jako první sondu systému a ne komplexní hodnocení efektivity a účelnosti systému jako celku.

Psychologická pomoc obětem trestných činů a mimořádných událostí je zcela nová forma činnosti Policie ČR, která reflektuje změny ve společnosti, kdy se dostává více pozornosti obětem. Obětí trestného činu či mimořádné události se může stát každý a snad každý má ve svém okolí někoho, kdo se takovou obětí stal. Jsme postaveni před tuto realitu a můžeme oběť ponechat svému osudu, nebo jí můžeme pomoci. Že tato pomoc má význam, bylo zjištěno od těch nepovolanějších, od obětí samotných. Zítra může tuto pomoc ocenit kdokoliv z nás.

Resumé

Bakalářská práce se zabývá psychologickou pomocí obětem trestných činů a mimořádných událostí poskytovanou Policií ČR. Je rozdělena do tří kapitol. Jako podklad pro teoretickou i praktickou část práce byla použita literatura uvedená v seznamu literatury a zdrojů, informace, které jsem získal z interní databáze evidence trestního řízení Policie ČR a vlastní zkušenosti z poskytování krizových intervencí.

První kapitola v obecné rovině pojednává o obětech trestných činů a mimořádných událostí. Dále definuje krizovou situaci, ve které se oběť bezprostředně po události nachází, popisuje typologie a fáze krize.

Druhá kapitola vymezuje pojem krizová intervence, její cíle a formy, přibližuje ji jako možnost pomoci obětem. Definuje pojem sociální opora, její druhy a význam. Dále je představen systém psychologické pomoci poskytovaný Policií ČR, jeho legislativní rámec, zajištění kontinuální péče obětem prostřednictvím dohody s Bílým kruhem bezpečí a model funkčnosti systému. V kapitole je vymezen vztah pomoci obětem k vědní disciplíně sociální pedagogika, přibližuje její metody jako možnost pomoci obětem.

Třetí kapitolu tvoří výzkumná část práce, která je zaměřena na zjištění odpovědí na výzkumné otázky, prostřednictvím kvalitativního výzkumu mezi oběťmi formou polostrukturovaných rozhovorů. Dále jsou v kapitole kvantifikována data o celkovém počtu obětí a o počtu obětí, jimž byla Policií ČR poskytnuta psychologická pomoc .

V závěru práce jsou shrnuty skutečnosti vyplývající z provedeného výzkumu.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá psychologickou pomocí poskytovanou obětem trestných činů a mimořádných událostí Policií ČR. Předmětem zájmu je oběť, která je v kritické situaci, na kterou nebyla připravena, která nabourává její doposud fungující postupy, standardy a představy o bezpečném světě. Je to oběť, která potřebuje pomoc druhých. Práce zkoumá, jak oběti prožívaly krizovou událost, jak na ně působilo sociální prostředí a jak vnímaly poskytnutou psychologickou pomoc. Cílem práce je poznat přímou zkušenost obětí s krizovou intervencí a analyzovat systém pomoci obětem z hlediska celkového počtu obětí a počtu krizových intervencí.

Klíčová slova

Psychologická pomoc, duševní krize, krizová intervence, sociální opora, oběť, trestný čin, mimořádná událost, dobrovolnictví, viktimologie, viktimizace, policie, Bílý kruh bezpečí.

Anotation

Bachelor graduate thesis deals with psychological assistance for victims of crimes and emergency events presented by the Police. The aim of the interest is the victim which is in a critical situation that has not been prepared, which undermines functional working practices, standards and visions of the safe world. It is a victim who needs help of others. This work examines how victims have experienced crisis event, how they were interacted by social environment and how they perceived given psychological support. The aim of the work is to identify direct experience of the victim with crisis intervention and to analyze the whole victim help system in terms of total number of victims and crisis interventions.

Keywords

Psychological help, mental crisis, crisis intervention, social support, victim, criminal offense, emergency event, volunteering, victimology, victimization, Police, White Circle of Safety.

Seznam literatury a zdrojů

- 1) Zákon č. 239/2000 Sb., *Zákon o integrovaném záchranném systému*.
- 2) Zákon č. 40/2009 Sb., *Trestní zákoník*.
- 3) BAKOŠOVÁ, Z. *Sociální pedagogika jako životná pomoc*, 3. vyd. Bratislava: Public promotion, 2008, 207 s. ISBN 978-80-969944-0-3.
- 4) BAŠTECKÁ, B. GOLDMANN, P. *Základy klinické psychologie*, 1. vyd. Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-550-4.
- 5) BAŠTECKÁ, B. a kolektiv, *Terénní krizová práce psychosociální intervenční týmy*, Praha: Grada, 2005, 300 s. ISBN 80-247-0708-X.
- 6) ČÍRTKOVÁ, L. *Forenzní psychologie*, 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2004, 431 s. ISBN 80-86473-86-4.
- 7) ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*, 4. vyd. Praha: Portál, 2004, 272 s. ISBN 80-7178-931-3.
- 8) ČÍRTKOVÁ, L., VITOUŠOVÁ, P. a kolektiv, *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů*, 1. vyd. Praha: Grada, 2007, 192 s. ISBN 978-80-247-2014-2.
- 9) GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*, Brno: Paido, 2000, 207 s. ISBN 80-85931-79-6.
- 10) HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*, 1. vyd. Praha: Portál, 2000, 776 s. ISBN 80-7178-303-X.
- 11) HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*, 1. vyd. Praha: Portál, 2005, 408 s. ISBN 80-7367-040-2.
- 12) HOSKOVCOVÁ, S. *Psychosociální intervence*, 1. vyd. Praha: Karolinum, 2009, 184 s. ISBN 978-80-2246-1626-1.
- 13) KASTOVÁ, V. *Krise a tvořivý přístup k ní*, 1. vyd. Praha: Portál, 2000, 168 s. ISBN 80-7178-365-X.

- 14) KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*, Praha: Portál 2008, 216 s. ISBN 978-80-7367-383-3.
- 15) KRAUS, B., POLÁČKOVÁ V. a kolektiv, *Člověk-prostředí-výchova*, Brno: Paido, 2001, 199 s. ISBN 80-7315-004-2.
- 16) KRAUS, B., SÝKORA, P. *Sociální pedagogika I*, Brno: Institut mezioborových studií, 2009, 63 s.
- 17) KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, 1. vyd. Praha: Grada, 1998, 136 s. ISBN 80-7169-551-3.
- 18) KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*, 1. vyd. Praha: Portál, 2001, 279 s. ISBN 80-7178-551-2.
- 19) LACA, S. *Sociální pedagogika*, 1. vyd. Brno: Institut mezioborových studií, 2011, 211 s., ISBN 978-80-87182-19-2.
- 20) MLČÁK, Z. *Emergentní psychologie a krizová intervence*, 1. vyd. Ostrava: Filozofická fakulta Ostravské univerzity, 2005, 64 s. ISBN 80-7368-036-X.
- 21) NOVOTNÝ, J., S. *Psychologie zdraví a duševní hygiena pro sociální pedagogy*, Brno: Institut mezioborových studií, 2009, 106 s.
- 22) PRAŠKO, J. *Pomoc v zoufalství a beznaději*, Praha: Grada, 1998, 264 s. ISBN 80-7169-446-0.
- 23) PRAŠKO, J. a kolektiv, *Stop traumatickým vzpomínkám*, 1. vyd. Praha: Portál, 2003, 184 s. ISBN 80-7178-811-2.
- 24) RADVAN, E., VAVŘÍK, M. *Metodika psaní odborného textu výzkum v sociálních vědách*, Brno: Institut mezioborových studií, 2009, 57 s.
- 25) SILVERMAN, D., *Ako robiť kvalitatívny výskum*, Bratislava: Ikar, 2005, 324 s. ISBN 80-551-0904-4.
- 26) STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu*, Boskovice: Albert, 1999, 228 s. ISBN 80-85834-60-X.
- 27) ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kolektiv, *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*, Praha: Portál, 2007, 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

- 28) ŠPATENKOVÁ, N. a kolektiv, *Krizová intervence pro praxi*, 1. vyd. Praha: Grada, 2004, 200 s. ISBN 80-247-0586-9.
- 29) VODÁČKOVÁ, D. a kolektiv, *Krizová intervence*, 2. vyd. Praha: Portál, 2007, 544 s. ISBN 978-80-7367-342-0.
- 30) VYMĚTAL, J. *Lékařská psychologie*, 3. vyd. Praha: Portál, 2003, 400 s. ISBN 80-7178-740-X.
- 31) VYMĚTAL, J. *Úvod do psychoterapie*, 1. vyd. Praha: Grada, 2003, 264 s. ISBN 80-247-0253-3.
- 32) VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace*, 1. vyd. Praha: Grada, 2003, 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9.
- 33) KLIMPL, M. *Krizová intervence: ohlédnutí po dvaceti letech*, *Psychiatrie pro praxi*: 2009, č. 5. s. 234-238. ISSN 1803-5272.
- 34) ŠOLCOVÁ, I., KEBZA, V. *Sociální opora jako významný protektivní faktor*, *Československá psychologie*: 1999, ročník, 43. č.1. s. 19-38. ISSN 0009-062X.
- 35) ZPPP č. 97/2010, *o zřízení systému psychologické pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí*, ze dne 1. července 2010, 6 s.
- 36) *Dohoda mezi Policií České republiky a Bílým kruhem bezpečí, o. s. o poskytování pomoci obětem trestné činnosti*, ze dne 13. srpna 2010, 3 s.
- 37) http://www.vlada.cz/assets/media-centrum/dulezite-dokumenty/Programove_prohlaseni_vlady.pdf (ze dne 09.01.2012/22:15)

Seznam příloh

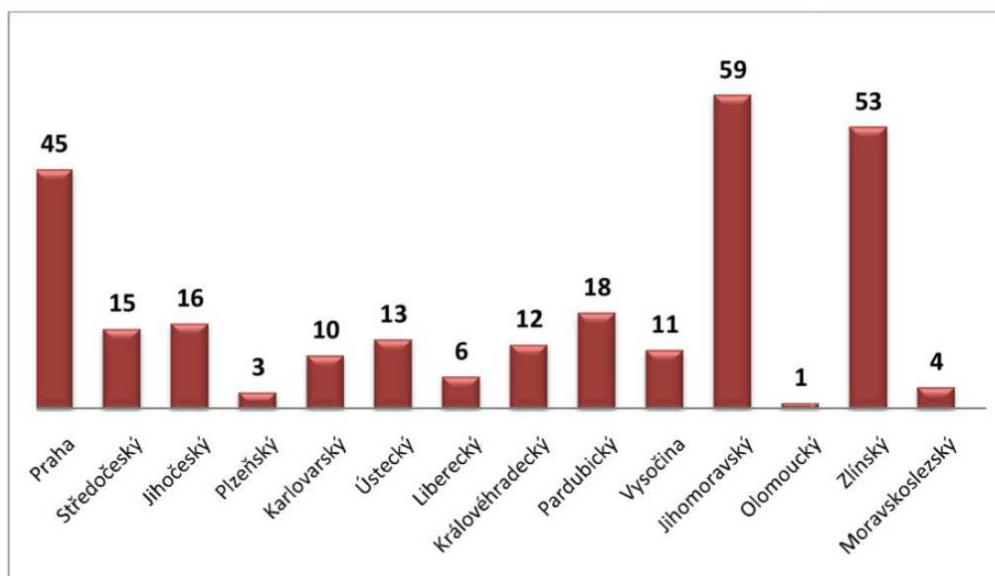
- 1) Příloha č.1 - Výroční zpráva 2010, Systém psychologické pomoci obětem trestné činnosti a obětem dalších mimořádných událostí, s. 75. - 87.

D/ SYSTÉM PSYCHOLOGICKÉ POMOCI OBĚTEM TRESTNÉ ČINNOSTI A OBĚTEM DALŠÍCH MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ

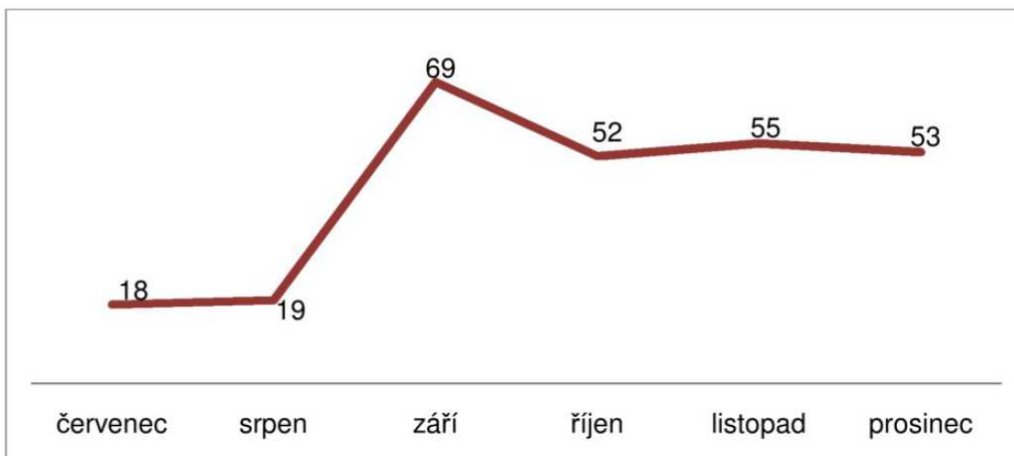
1. EVIDENCE KONTAKTŮ

Celkový počet kontaktů vedených skupinou krizové intervence v jednotlivých krajích v období červenec – prosinec 2010 je **266**. V tomto údaji jsou zahrnuté veškeré nahlášené události a kontakty, které skupina krizové intervence v uvedeném období evidovala. Celkový počet (266) tvoří **253 událostí**, u kterých byla **poskytnuta krizová intervence**, 9 žádostí o poskytnutí kontaktu a 4 jiná oznámení.

Součet nahlášených událostí tvoří pouze události, jež byly hlášeny poprvé. Graf nereflektuje opakované intervence. Dále z grafu nevyplývá náročnost a časová délka jednotlivých intervencí.

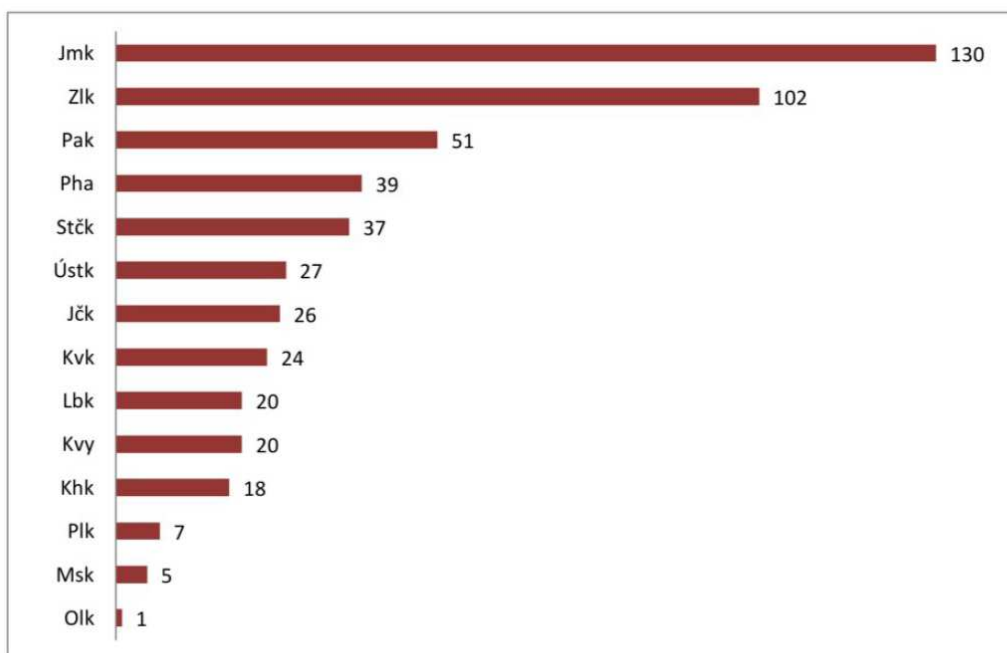


Graf 115: Celkový počet nahlášených událostí v krajích

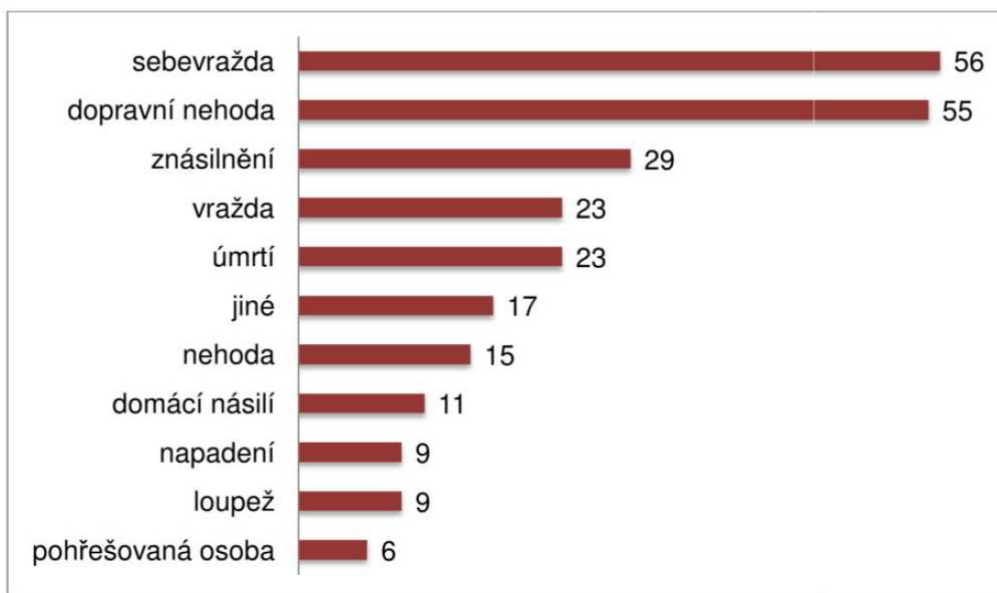


Graf 116: Kdy byly události nahlášeny

V grafu 117 je přehled poskytnutých krizových intervencí v přepočtu na osoby a rozložení intervencí v krajích ČR. Celkem **507 osobám** byla poskytnuta nějaká forma krizové intervence, např. oznámení úmrtí pozůstalým, asistence u výslechu, krizová intervence u poškozené oběti či pozůstalým. Krizová intervence se však objevuje téměř při každém kontaktu se zasaženou osobou.



Graf 117: Počet podpořených osob v krajích



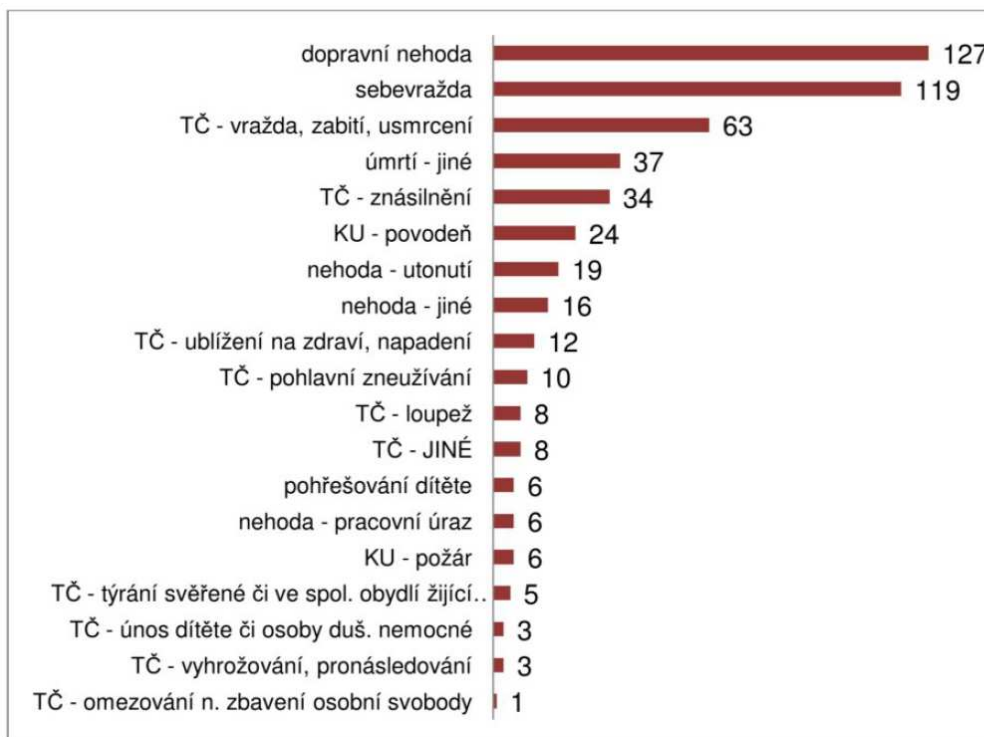
Graf 118: Typy událostí, u kterých byly prováděny krizové intervence

Z grafu vyplývá, že nejvíce nahlášených událostí byly sebevražedné pokusy, a to včetně nedokonaných. Dále se jedná poskytování krizové intervence pozůstalým nebo zasaženým osobám po dopravních nehodách. Rovněž u vražd a znásilnění jsou, jako u sebevražd, zahrnuty i nedokonané pokusy.

Kategorie „jiné“ zahrnuje typy trestných činů, které nebylo možné zařadit do uvedených kategorií, nebo typ kontaktu, který není ani nahlášením krizové intervence ani požadavek na kontakt. Např. oznámení operačního střediska, vydírání, stalking, omezení osobní svobody.

V kategorii „úmrtí“ jsou evidovány takové události, u kterých se nejedná o trestný čin s následkem smrti, ani o nehodu. Např. náhlé úmrtí dítěte.

V kategorii „nehoda“ se objevují události, u kterých se nejedná o trestný čin s následkem smrti, např. utonutí, pracovní úraz.

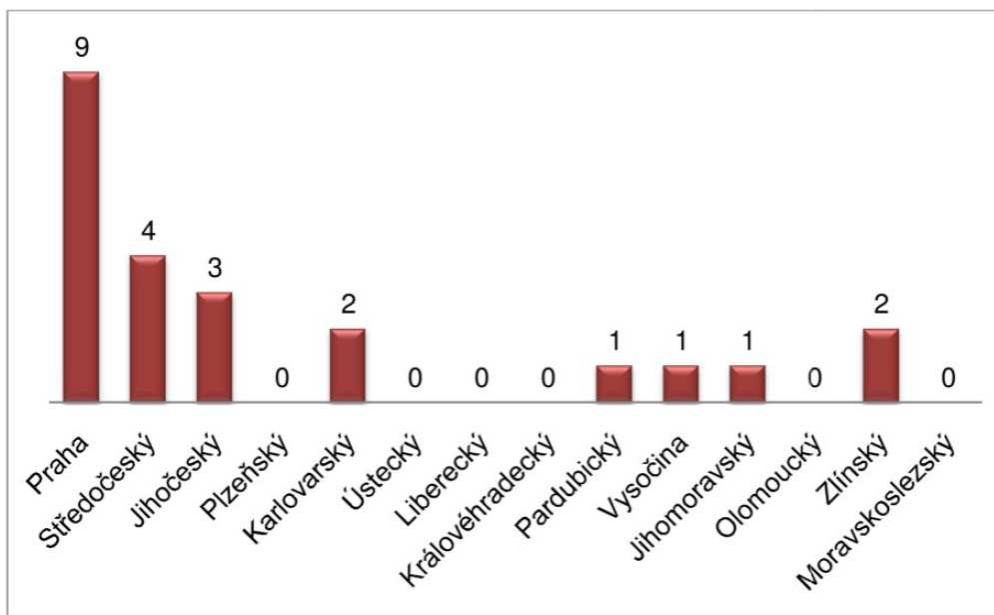


Graf 119: Počet podpořených osob dle typu nahlášené události

Z porovnání grafů č. 118 a č. 119 vyplývá, že nejvíce podpořených osob souhlasí i s počtem evidovaných událostí. Krizových intervencí bylo nejvíce poskytnuto pozůstalým nebo zasaženým osobám po sebevražedných pokusech, včetně nedokonaných pokusů a pozůstalým po dopravních nehodách. Dále následují krizové intervence a oznámení o úmrťi pozůstalým po trestných činech vraždy a úmrťi.

Spolupráce s Bílým kruhem bezpečí

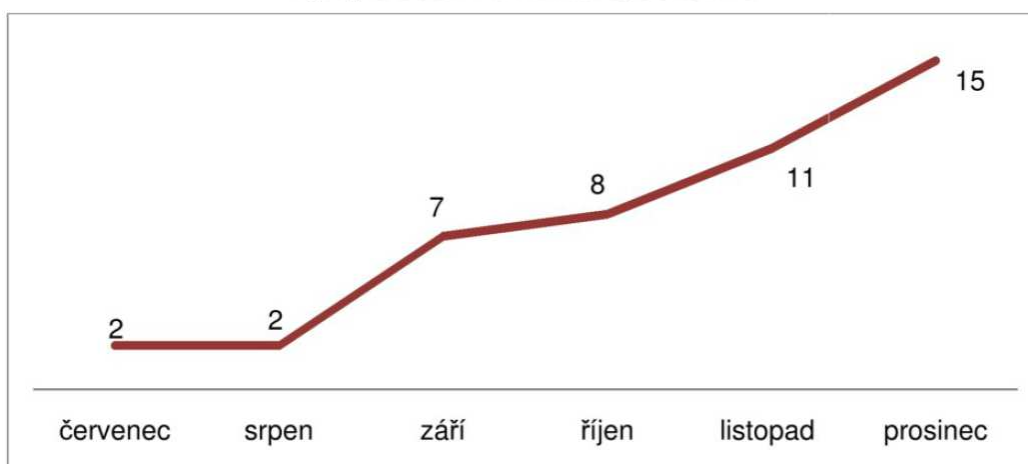
Za sledované období skupina krizové intervence obdržela prostřednictvím krizových interventů od podpořených osob **23 souhlasů** s předáním jejich osobních údajů Bílému kruhu bezpečí. V jaké míře se souhlasy vyskytují napříč republikou je vidět v následujícím grafu.



Graf 120: Počet souhlasů s předáním osobních údajů BKB z krajů

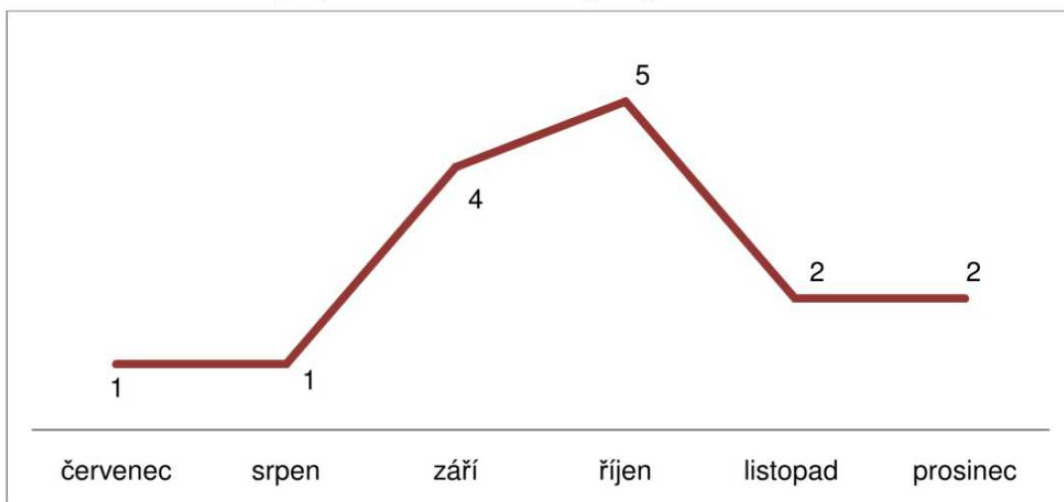
2. STATISTIKA NAHLÁŠENÝCH UDÁLOSTÍ Z KRAJŮ

Tým pro oběti - hl. m. Praha, celkem 45



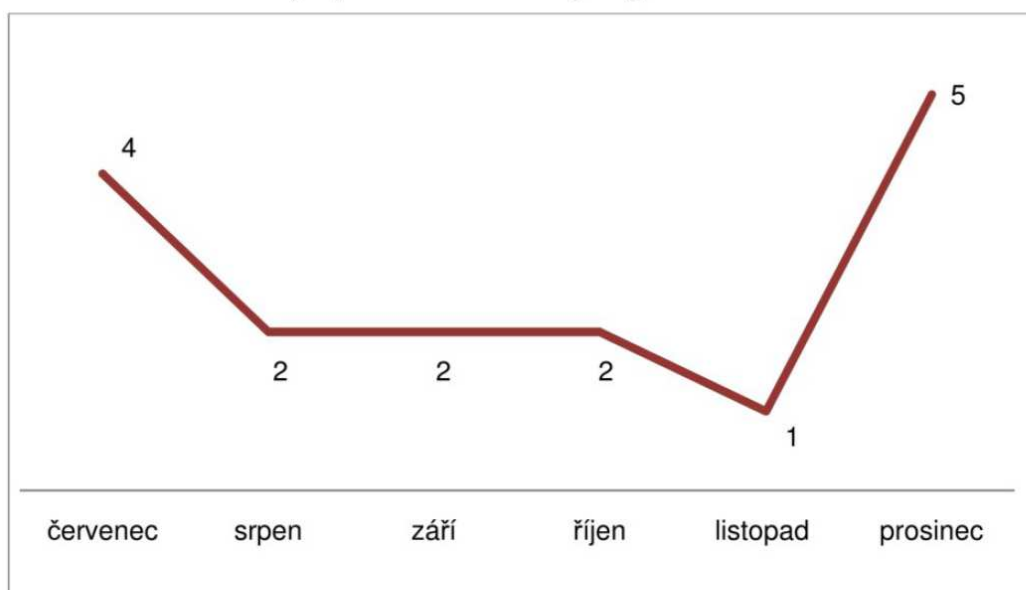
Graf 121: Praha

Tým pro oběti - Středočeský kraj, celkem 15



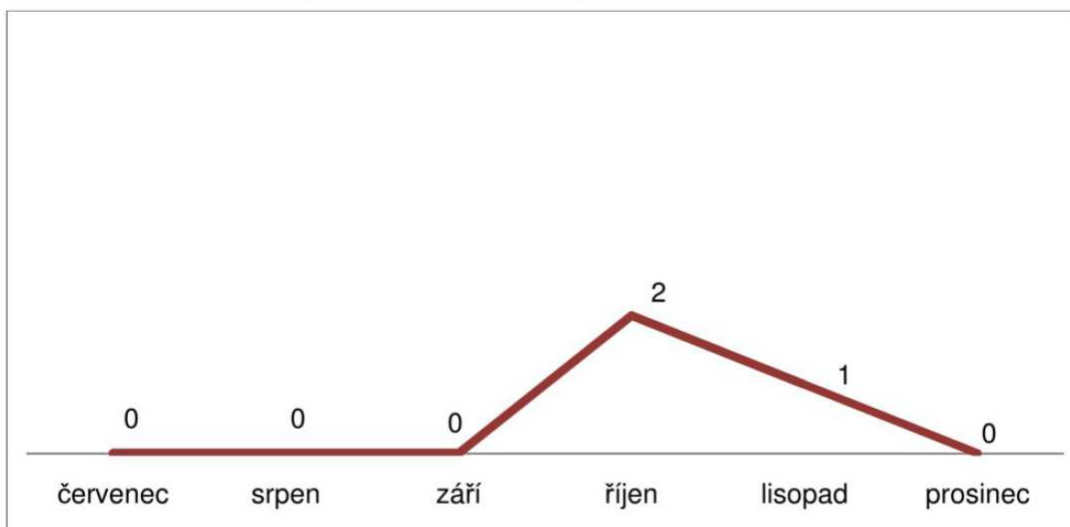
Graf 122: Středočeský kraj

Tým pro oběti - Jihočeský kraj, celkem 16



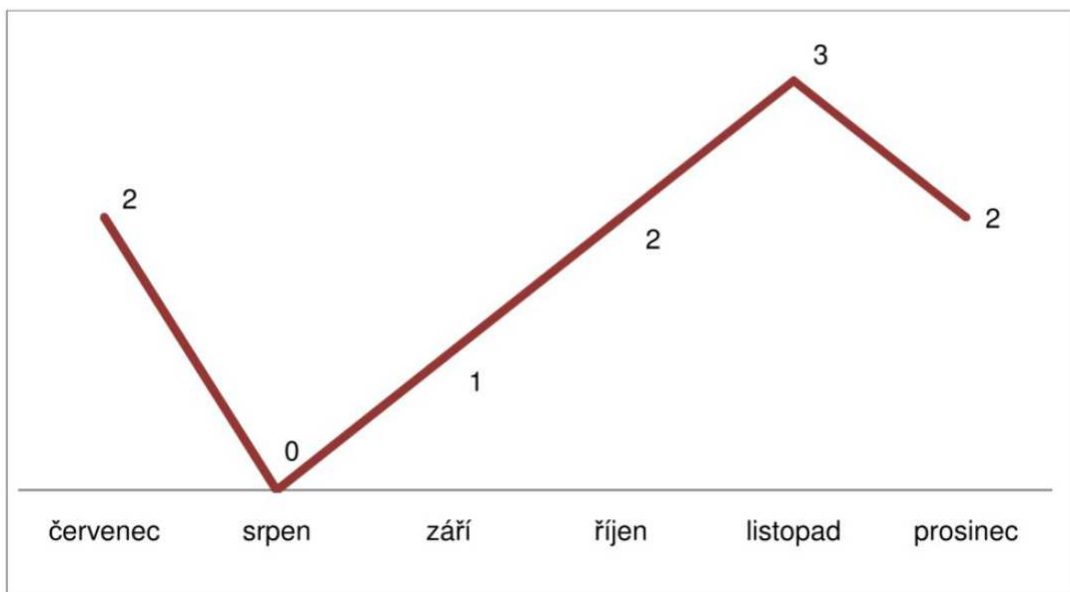
Graf 123: Jihočeský kraj

Tým pro oběti - Plzeňský kraj, celkem 3



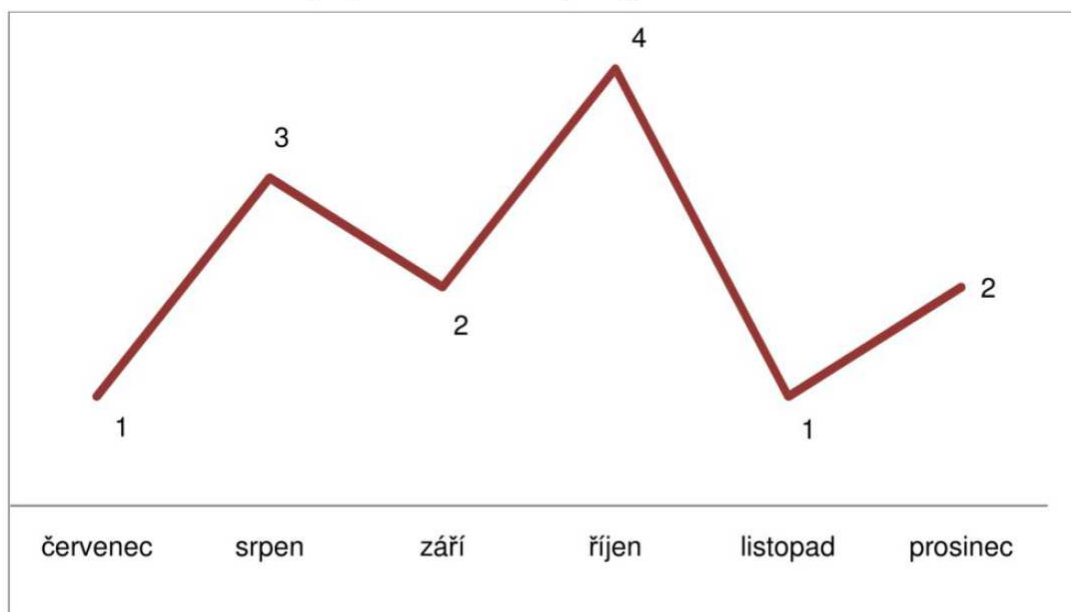
Graf 124: Plzeňský kraj

Tým pro oběti - Karlovarský kraj, celkem 10



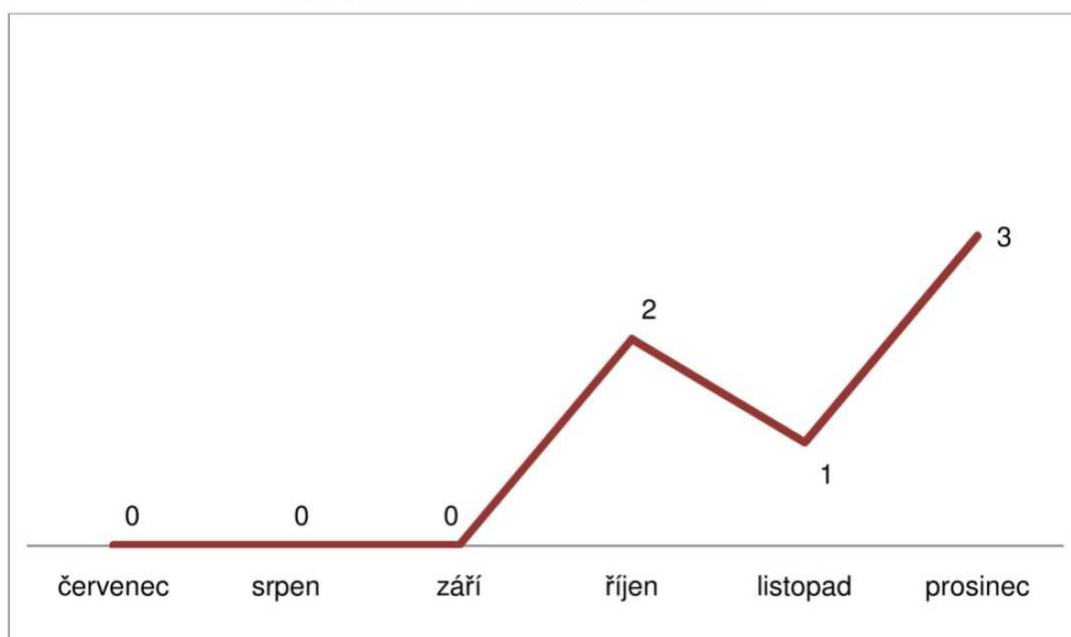
Graf 125: Karlovarský kraj

Tým pro oběti - Ústecký kraj, celkem 13



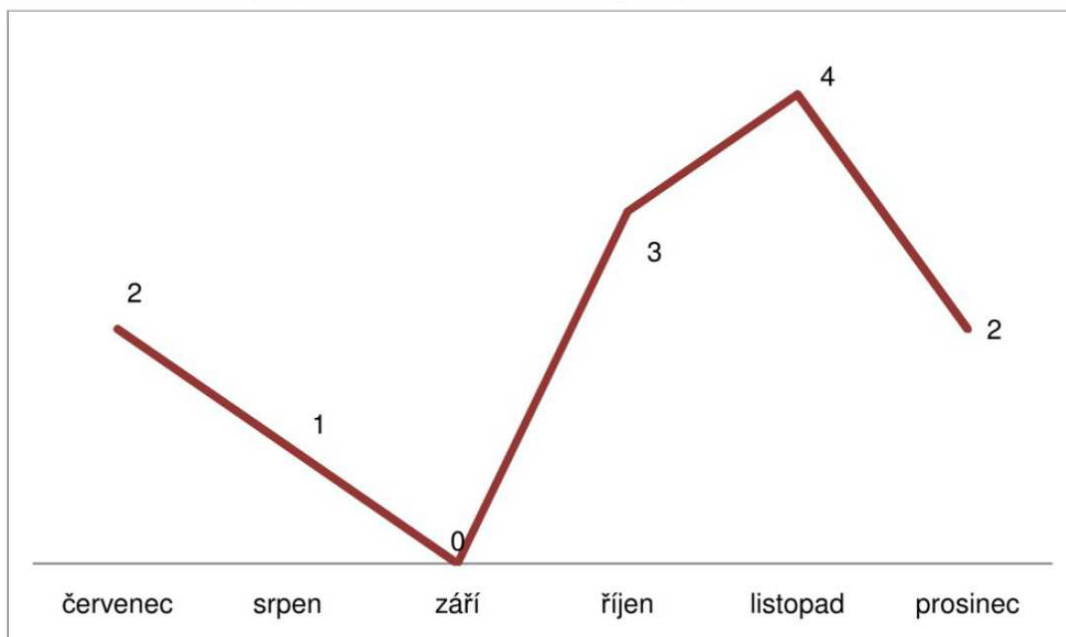
Graf 126: Ústecký kraj

Tým pro oběti - Liberecký kraj, celkem 6



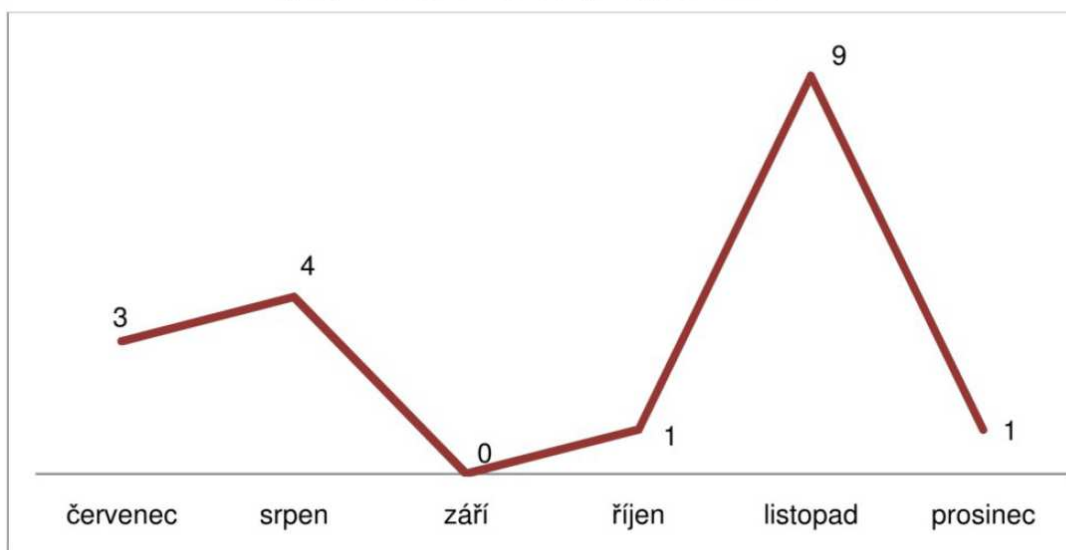
Graf 127: Liberecký kraj

Tým pro oběti - Královéhradecký kraj, celkem 12



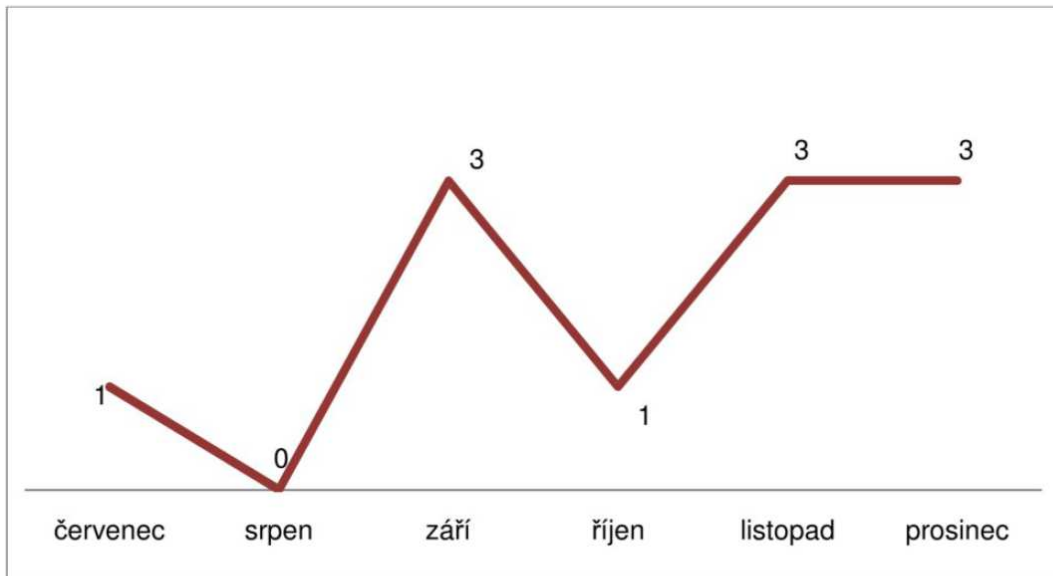
Graf 128: Královéhradecký kraj

Tým pro oběti - Pardubický kraj, celkem 18



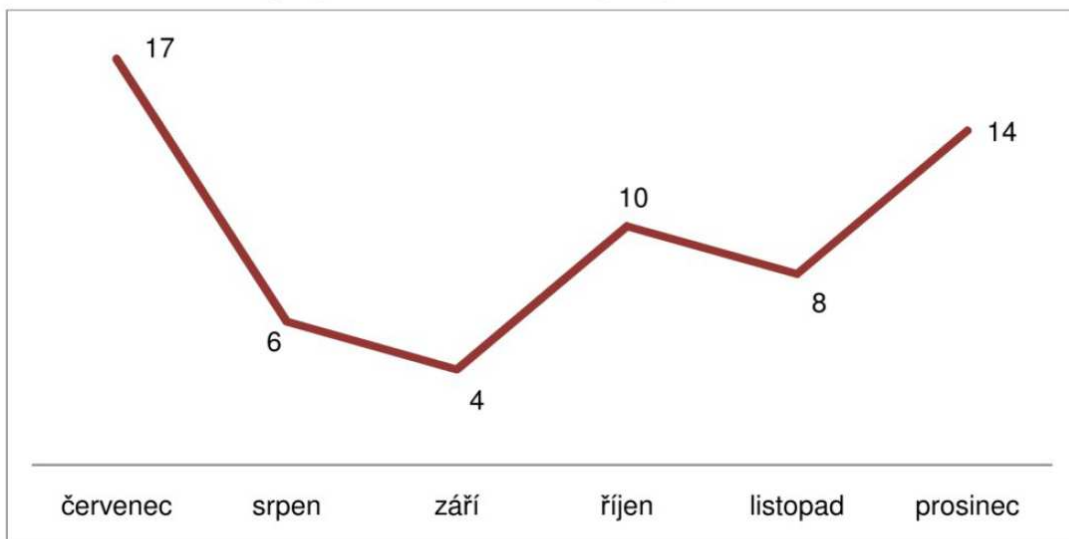
Graf 129: Pardubický kraj

Tým pro oběti - Kraj Vysočina, celkem 11



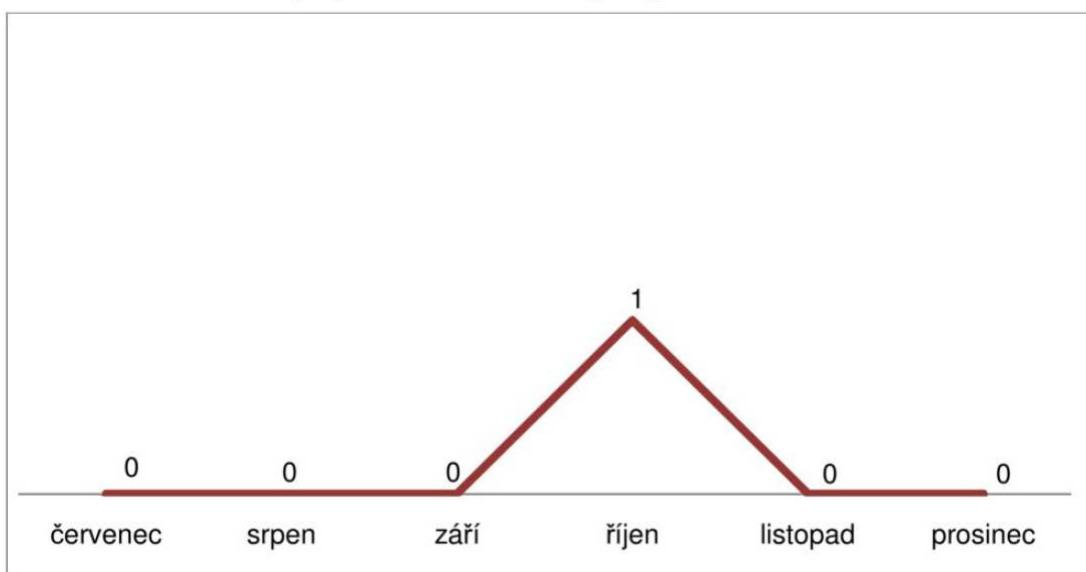
Graf 130: kraj Vysočina

Tým pro oběti - Jihomoravský kraj, celkem 59



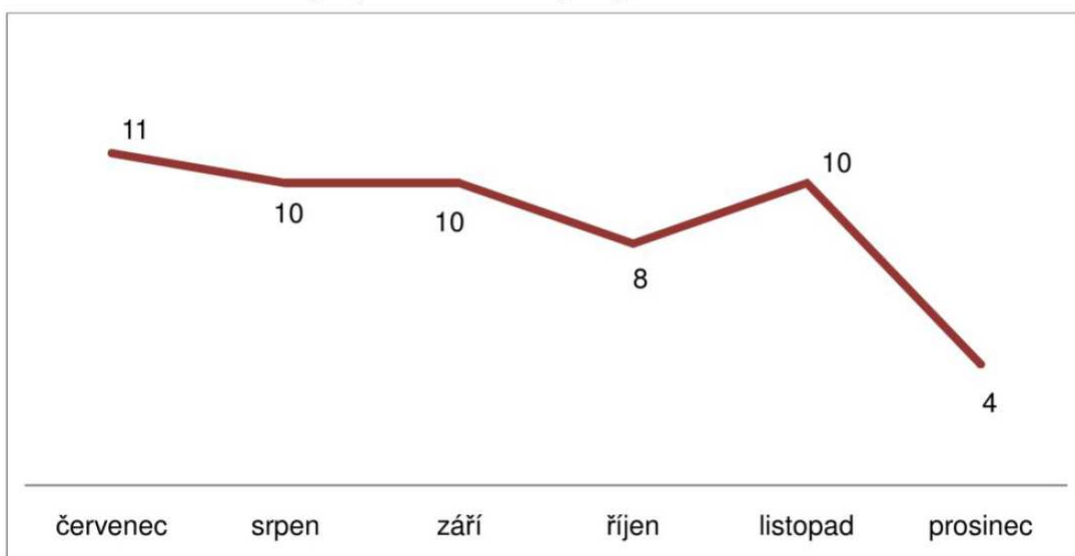
Graf 131: Jihomoravský kraj

Tým pro oběti - Olomoucký kraj, celkem 1



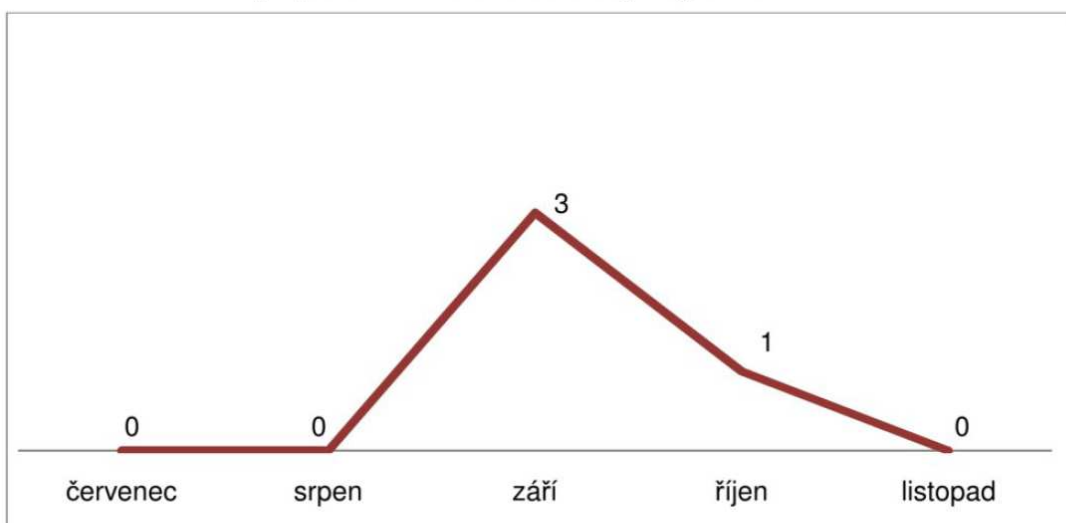
Graf 132: Olomoucký kraj

Tým pro oběti - Zlínský kraj, celkem 53



Graf 133: Zlínský kraj

Tým pro oběti - Moravskoslezský kraj, celkem 4



Graf 134: Moravskoslezský kraj

Typy událostí a počet nahlášení v krajích 1. 7. – 31. 12. 2010

	PHA	STČK	JČK	PLK	KVK	ÚLK	LBK	KHK	PAK	VYS	JMK	OLK	ZLK	MSK
sebevražda	12	1	2	1	3	3	0	2	5	4	7	0	16	0
dopravní nehoda	0	0	3	1	3	2	2	1	4	2	24	0	13	0
vražda	6	7	0	0	1	1	0	1	1	0	4	0	2	0
znásilnění	9	3	1	0	0	0	0	2	1	2	2	0	9	0
úmrť	1	1	0	0	2	3	0	1	3	1	6	0	5	0
jiné	5	1	0	1	0	2	1	0	0	1	4	1	1	0
domácí násilí	3	2	4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
napadení	0	0	1	0	0	1	0	2	1	0	2	0	1	1
pohřešovaná osoba	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0
nehoda	0	2	0	0	0	0	1	1	3	1	4	0	3	0
požadavek na kontakt	4	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0	1	0
loupež	4	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3

Tab. 8: Typy událostí a počet nahlášení v krajích 1. 7. – 31. 12. 2010

Termíny uskutečněných intervencí v jednotlivých měsících a krajích

	červenec	srpen	září	říjen	listopad	prosinec
Praha	2	2	7	8	11	15
Středočeský	1	1	4	5	2	2
Jihočeský	4	2	2	2	1	5
Plzeňský				2	1	0
Karlovarský	2		1	2	3	2
Ústecký	1	3	2	4	1	2
Liberecký				2	1	3
Královéhradecký	2	1		3	4	2
Pardubický	3	4		1	9	1
Vysočina	1		3	1	3	3
Jihomoravský	17	6	4	10	8	14
Olomoucký				1	0	0
Zlínský	11	10	10	8	10	4
Moravskoslezský				3	1	0

Tab. 9: Termíny uskutečněných intervencí v jednotlivých měsících a krajích