

PROTECT

Sdílení osvědčených postupů v restorativní praxi
a v podpoře ochrany práv obětí



POKYNY A NÁSTROJE ZE SPOLEČNÝCH ŠKOLENÍ ODBORNÍKŮ

protect-erasmusplus.eu

Spolufinancováno
programem Erasmus+
Evropské unie



[Protecterasmusplusproject](https://www.facebook.com/Protecterasmusplusproject)

Pokyny pro posuzování potřeb obětí v restorativní praxi

Autorky: Olga Kiseleva a Claudia Christen-Schneider

Poznámky o autorkách

Olga Kiseleva je koordinátorkou mezinárodní spolupráce v Centru pro právní a soudní reformu (Rusko), v současnosti studuje magisterský program „Mezinárodní kriminologie“ v Hamburku (Německo). Claudia je předsedkyní Švýcarského fóra pro restorativní justici (Švýcarsko), je facilitátorkou restorativní justice a výzkumnicí, která má zkušenosti s postupy zohledňujícími trauma.

Za Evropské fórum pro restorativní justici se Olga a Claudia zúčastnily prvního školení v rámci projektu Erasmus+ „PROTECT – sdílení osvědčených postupů v restorativní praxi a v podpoře ochrany práv obětí“ (Lisabon, 15.–18. března 2022). Facilitovaly interaktivní workshop věnovaný posuzování potřeb obětí a tzv. trauma informed practice (praxi, která bere v úvahu trauma). Následující pokyny jsou výsledkem tohoto workshopu. Chcete-li se s Olgou nebo Claudií spojit, kontaktujte je prostřednictvím: info@euforumrj.org.

Pokud chcete citovat tuto publikaci, použijte prosím následující odkaz: Evropské fórum pro restorativní justici (2022): Pokyny pro posuzování potřeb obětí v restorativní praxi. Lovaň: Evropské fórum pro restorativní justici.

V angličtině je tento text ke stažení zde: <https://www.euforumrj.org/en/protect-2020-2022>

Úvod

Ačkoli se posouzení potřeb obětí může zdát jako rutinní úkol, je důležité k němu přistupovat spíše jako k příležitosti, k možnosti věnovat neuspěchanou pozornost obětem, k možnosti vybudovat s nimi vztah založený na vzájemné důvěře, k možnosti potvrdit jejich zkušenost a podpořit je v nalézání jejich vlastních specifických potřeb. Zároveň je třeba si uvědomit, že tento proces nemusí být pro všechny oběti snadný. Často jsou oběti během posuzování jejich potřeb požádány, aby odvyprávěly svůj příběh, což může zahrnovat reflexi traumatických vzpomínek. Je třeba také poznamenat, že lidé trpící traumatem mohou mít zásadní potíže s jasnou verbalizací svých myšlenek, pocitů a potřeb – a dokonce i s uvědoměním toho, co vlastně potřebují. Posouzení potřeb oběti má sloužit k podpoře osoby v průběhu celého restorativního programu. Tyto pokyny nastiňují přístupy, které odborníkům pro podporu obětí a odborníkům v restorativní praxi pomohou posoudit potřeby obětí co nejadekvátněji.

“
Tyto pokyny nastiňují
přístupy, které
odborníkům pro podporu
obětí a odborníkům
v restorativní praxi
pomohou posoudit potřeby
obětí co nejadekvátněji.
”



Posuzování potřeb obětí z pozice informovanosti o traumatu

Pokud k posuzování potřeb přistupujeme z pozice informovanosti o traumatu, může to vést k vytvoření bezpečného prostoru, kde oběti, ať už trpí traumatem nebo ne, snáze pojmenovávají a vyjadřují své potřeby. Ačkoli nepracujeme pouze s přeživšími traumatu, je důležité mít na paměti, že trauma je běžný stav, a uvědomovat si dopady, který na člověku zanechává.

Rozsah traumatu ve světové populaci

Trauma může postihnout kohokoli a v kterémkoli životním období. Dnes je trauma považováno za největší neviditelnou globální epidemii, zejména u dětí (viz Anda et al., 2006). Studie WHO zjistila, že asi 70 % světové populace zažilo během svého života alespoň jednu traumatickou událost a 30,5 % bylo vystaveno čtyřem a více takovým událostem. Odhaduje se, že toto procento v důsledku covidové pandemie ještě vzrostlo. Studie rovněž ukazují, že mnoho lidí, kteří využívají veřejné služby, patří k těm ve společnosti nejzranitelnějším, a navíc k těm, kteří bývají zasaženi traumatem nejčastěji (Greenwald et al., 2012). Je to potom právě interpersonální násilí, které má největší potenciál způsobit trauma se závažnými dopady, a bohužel mnoho obětí trestných činů čelí právě této formě násilí (Benjet et al., 2016).

Vzhledem k tomu, že tolik lidí je nebo bylo traumatizováno, nemůžeme nikdy vědět, kdo mohl být traumatizací vystaven, dokud si nevyslechneme celý jejich příběh. Oběti se mohou obrátit na naše služby v důsledku trestného činu, který se – v našich očích – nemusí zdát závažný nebo traumatizující; aniž bychom však znali jejich příběh, nelze dost dobře odhadnout dopad, jaký na jejich život má či měl. Je proto důležité, aby naše služby vycházely z rámce informovaného o traumatu a abychom vytvořili bezpečné a respektující prostředí, v němž se mohou přeživší traumatu cítit dostatečně pohodlně na to, aby nám svěřili své příběhy a podělili se o své potřeby.

Co znamená informovanost o traumatu?

Praxe informovaná o traumatu (trauma-informed practice, TIP) si neklade za cíl poskytovat terapeutickou léčbu, ale předcházet re-traumatizaci začleněním poznatků o traumatu a jeho dopadech do vlastní restorativní praxe jako celku, a tím vytvářet bezpečné služby pro všechny. Cílem TIP je:

- UVĚDOMIT SI, jak rozšířené je trauma a jak hluboce lidi ovlivňuje;
- ROZPOZNAT u člověka symptomy traumatu;
- být schopen na trauma REAGOVAT tak, že začleníme poznatky do vlastní praxe s cílem
- přizpůsobit praxi způsobem, který se snaží aktivně PŘEDCHÁZET jakýmkoli formám RETRAUMATIZACE (SAMHSA, 2014, s. 9).

“
Praxe informovaná o traumatu (trauma-informed practice, TIP) si neklade za cíl poskytovat terapeutickou léčbu, ale předcházet re-traumatizaci začleněním poznatků o traumatu a jeho dopadech do vlastní restorativní praxe jako celku, a tím vytvářet bezpečné služby pro všechny.
”

¹ Tento článek je založen na následující definici traumatu: „Individuální trauma je důsledkem události, série událostí nebo souboru okolností, které jedinec prožívá jako fyzicky a emocionálně škodlivé nebo život ohrožující a které mají trvalé nepříznivé účinky na jedince. funkční a duševní, tělesný, sociální, emocionální nebo duchovní blaho“ (SAMHSA, 2014, s. 7).



Některé možné dopady traumatizace a jejich význam pro naši práci

Svou podstatou je trauma „ohromující, neuvěřitelné a nesnesitelné“ (Van der Kolk, 2015, s.245). Trauma způsobuje stav strachu, bezmoci a bezvládnosti a také ztrátu kontroly. Mnoho přeživších popisuje trauma jako „nepojmenovatelnou hrůzu“ – jako něco, co nelze vyjádřit slovy.

To je výraz velmi přiléhavý, neboť skeny mozku potvrdily, že Brocovo centrum, které zodpovídá za vyjádření pocitů a zážitků do slov, se přepíná do režimu „offline“ právě ve chvíli, kdy si přeživší traumatickou událost vybavují. Současně se však aktivuje Brodmannova area 19 ve zrakové oblasti mozkové kůry. To znamená, že uložené vizuální vjemy jsou přítomny o to živěji. Proto, když se událost připomene pozůstalým, mají často velké potíže se slovně vyjádřit a doslova „oněmí“. Zvládnou sice třeba rámcově odvyprávět svůj příběh a mluvit o tom, co se jim přihodilo, ale je pro ně obtížné artikulovat své myšlenky, pocity a potřeby.

Toto je důležité mít při posuzování potřeb na paměti. Není to tak, že by oběti nechtěly mluvit, ale nemohou. Mnozí také trpí znečitlivěním nebo disociací a mohou předstírat, že se jich to netýká; lidé, kteří se zdají být bez emocí a traumatem nedotčeni, mohou být stejně traumatizováni jako jiní (Van der Kolk, 2015, s. 50–55).

Dalším důležitým aspektem je, že přeživší traumatu mají často zvýšenou hladinu stresových hormonů. Výsledkem je, že se přeživší často cítí hyperaktivní, neustále ve střehu a ostražití, jako by se právě nacházeli v akutním ohrožení (Van der Kolk, 2015, s.54). Je tedy nezbytné vytvořit pro ně bezpečné a klidné prostředí.

Jak vytvořit tzv. „o traumatu informované prostředí“, v němž se oběti cítí natolik bezpečně, aby s námi otevřeně sdílely své potřeby?

Pět principů TIP může při vytváření tohoto druhu prostředí pomoci:

1) BEZPEČÍ: Vzhledem k tomu, že trauma nabourává pocit bezpečí, je důležité, aby přeživší traumatu „bezpečí“ znovu pocítili. Důležitou roli hraje nejen prostředí, ale i způsob, jakým k těmto lidem přistupujeme. Přátelský výraz tváře, klidný hlas a vyrovnané vystupování pomohou přeživším traumatu cítit se bezpečně a uvolněně, a nikoli ve stavu zvýšené pozornosti a ostražitosti.

2) DŮVĚRA: Osoby, které přežily trauma, často marně usilují o to druhým důvěřovat, ale vztahy založené na vzájemné důvěře jsou pro ně k zotavení z traumatu nezbytné. Můžeme podporovat vztah založený na důvěře tím, že jim poskytujeme uvolněnou, neuspěchanou a soustředěnou pozornost. Tedy tím, že poskytneme přeživším traumatu dostatek času a prostoru, aby se s námi započali komunikovat, až dozraje čas. Naše slova je třeba volit opatrně, protože jakýkoli náznak nedůvěry nebo odsudku může způsobit, že tyto lidi umlčíme. I když se nám jejich vyprávění třeba jeví nesouvisle, mějme na paměti, že trauma silně ovlivňuje mozek a schopnost komunikace. Traumatická paměť je navíc strukturována odlišně od normální paměti. Proto, i když se nám zdá, že jejich příběhy nedávají smysl nebo se v průběhu času mění, je důležité, abychom v nich nevyvolali pocit nedůvěry, ale abychom jim dávali najevo, že si uvědomujeme, že z traumatické zkušenosti právě takové změny často vyvolává.

“
Trauma způsobuje
stav strachu, bezmoci
a bezvládnosti a také
ztrátu kontroly.
Mnoho přeživších
popisuje trauma jako
„nepojmenovatelnou
hrůzu“ – jako něco, co
nelze vyjádřit slovy.
”



3) VOLBA: Traumatická událost zbavuje přeživší možností volby. Je proto velmi důležité, aby se tato bezmocnost zvrátila a aby byla jednotlivci navrácena moc nad životem. Proces podpoříme tím, že přeživším nabídneme možnost volby, kdekoli je to možné, a pomůžeme přeživším pojmenovat jejich jedinečné potřeby.

4) SPOLUPRÁCE/VZÁJEMNOST: Stejně jako u principu volby je důležité, aby přeživší pocítili, že mají možnost rozhodovat a abychom jim poskytli co nejvíce moci a kontroly nad rozhodováním. To zahrnuje dělat věci s nimi, nikoli pro ně, a důvěřovat jejich síle a schopnostem.

5) EMPOWERMENT: Posílení sebedůvěry a kompetencí úzce souvisí s předchozími principy volby a spolupráce. Podle odbornice na traumata, Dr. Judith Herman, zotavování z traumatu začíná posílením sebedůvěry a vlastních kompetencí (Herman, 1997, s. 133). Kromě výše uvedených bodů podpoříme sebedůvěru a kompetence přeživších tím, že jim pomůžeme v tom, aby vybudovali a posílili vlastní odolnost a sílu, našli svůj vlastní hlas a byli vyslyšeni.

Užitečné nástroje a techniky při posuzování potřeb obětí

A) Vzhledem k tomu, že oběti mívají často potíže verbalizovat své pocity a zkušenosti, je třeba jim poskytnout dostatek času a příležitostí, aby tak mohly učinit. Možná je lepší jim jednoduše naslouchat, než jim klást jednu otázku za druhou podle konkrétního dotazníku nebo protokolu. Takový přístup činí komunikační proces neformálnější. Oběť může pocítit, že to, co sdílí, je bráno vážně, že naslouchající je ochoten věnovat čas tomu, aby si skutečně vyslechl její zkušenost. Je-li nutné určitě otázky položit, pak by tyto měly být formulovány otevřeně, aby se vyjádření myšlenek a pocitů oběti nekladly žádné meze.

Konverzace třeba začne obecnými každodenními otázkami typu „Jaký byl váš den?“, nebo naváže na dřívější rozhovory. Obecné otázky mohou navodit konverzaci o všedních tématech, z něž pak lze přejít k tématům obtížnějším, bolestivým. Cílem je, aby oběť získala sebedůvěru a pak s námi upřímně sdílela to, co ji trápí. Další užitečnou strategií bývá kladení doplňujících otázek, abyste se ujistili, že se oběť cítí pochopena a vyslyšena. Pro oběti bývá obtížné vlastní příběh vyprávět; tento často bolestivý proces lze zmírnit empatickým nasloucháním, které pomáhá vybudovat vztah vzájemné důvěry s obětí. Během jakékoli konverzace je nezbytné být citlivý na verbální známky úzkosti a nepohodlí oběti a neustále kontrolovat její pocity („Jak se cítíte?“, „Je v pořádku teď mluvit?“) a podle situace rozhovor přerušit nebo odložit.

„
Pomozte oběti pocítit,
že to, s čím se svěruje,
je bráno vážně, že
posluchač je ochoten
věnovat čas skutečnému
vyslechnutí jejích
zážitků.
“

² Pět uvedených principů je založeno na následujících dokumentech: Skotská vláda (2021) a SAMHSA (2014).



B) Ačkoli mluvit o bolestivém zážitku je bolestivé – anebo oběť nenalézá vhodná slova k vyjádření svých pocitů a potřeb – jsou někdy k užítu jisté komunikační techniky, které tento proces usnadňují. Užitečné bývá použití metafor k zachycení stavu těla nebo mysli, kterou oběť popisuje. Například: „Cítíte se stále jako v kleci?“, „Cítíte se jako na útěku a nemůžete najít cestu ven?“

V lepší formulaci vlastních pocitů může oběti napomoci technika zrcadlení: Pojmenuji pocit, který u oběti vnímám („Mám pocit, že...“), a pak dám dotyčné osobě prostor, aby se k mému zrcadlení vyjádřila. K této technice je však třeba přistupovat obezřetně: nesprávné zrcadlení pocitů druhé osoby, které je artikulováno nahlas, může zranit a být pochopeno jako ponižující (zejména pokud se artikulovaný pocit příliš vzdálil od prožívané skutečnosti oběti). Existují také okamžiky, kdy byla emoce správně identifikována, ale oběť není připravena ji uznat. Tato technika, použita ve správnou chvíli, však může pomoci oběti rozpoznat pocity, které ještě sama pojmenovat nedokázala.

Dalším způsobem, jak pomoci obětem hovořit o vlastních pocitech, je nabídnout jim, aby nakreslily, co se stalo nebo co cítí, nebo použít postavy, obrázky, symboly (které jsou použitelné nejen pro osoby se speciálními potřebami), cokoli, co může odrážet to, co nosí v srdci.

C) Jednou z technik, jak obětem nabídnout možnost volby, je informovat je o všech dostupných možnostech, jež se v dané situaci otvírají. Klíčové není pouze rozevřít vějíř možností, ale také je informovat o výhodách a možných rizicích spojených s každou z nich. K dosažení tohoto cíle je nutný multidisciplinární přístup, který zahrnuje odborníky z různých služeb (jako jsou psychosociální, lékařské – a případně – právní služby). Tímto způsobem mohou různí odborníci podrobně popsat každou možnou volbu a související rizika. „Upřednostňování možnosti volby a spolupráce spoluvytváří prostředí, které podporuje vzájemnou úctu, efektivitu, svobodné jednání a důstojnost. To znamená, že zaměstnanci a klienti jsou partnery ve všech aspektech péče: cílem je spolupracovat s oběťmi, povzbuzovat je a podporovat je, aby činily svá rozhodnutí na základě podrobných informací“ (Your Experiences Matter). Je důležité si uvědomit, že úlohou asistujících profesionálů není nabízet hotové řešení, ale podporovat oběti takovým způsobem, aby se mohly samostatně rozhodnout – tedy „nedělat věci za ně“, ale „dělat věci s nimi“.

D) Vedle pomoci obětem ve verbalizaci jejich vlastních pocitů a potřeb, je dobré posílit jejich psychickou odolnost a síť jejich rodiny a přátel. Jedním ze způsobů je prozkoumat možnosti podpory dostupné v bezprostředním okolí oběti. Kdo z rodiny by mohl být zdrojem podpory? Jsou tu přátelé, učitel ve škole nebo na univerzitě, kteří by ji podpořili? Každý člověk, který žádá o pomoc, již takové zdroje podpory má, ale nebývá si jich vždy vědom. Je důležité tyto zdroje identifikovat společně s obětí, a to buď kladením konkrétních otázek, nebo na základě již vylíčených zážitků s těmito lidmi. Přístup založený na znovunabytí vlastní síly může být pro oběť začátkem cesty k uzdravení. Naším hlavním cílem v průběhu celého programu je posílit sebedůvěru a kompetence obětí, aby se opět chopily vlády nad svým životem.

“
Naším hlavním
cílem v průběhu
celého programu je
posílit sebedůvěru
a kompetence obětí,
aby se opět chopily
vlády nad svým
životem.
”



Závěr

O traumatu informovaný přístup:

- pomáhá vytvořit bezpečný prostor pro oběti, aby mohly mluvit o svých potřebách, pocitech a zkušenostech;
- poskytuje poradenství, které může práci s oběťmi zefektivnit a učinit ji pro ně bezpečnější.

O traumatu informovaná praxe vyžaduje individuální přístup ke každému případu a pochopení, že každá oběť si svůj čas rozvrhuje jinak a má svůj vlastní způsob, jak o prodělaných prožitcích mluvit. Neočekávejme, že oběti budou schopny okamžitě identifikovat své potřeby. Zároveň je důležité nepředpokládat, že už víme, jaké potřeby cítí, protože tyto budou velmi individuální. Je důležité najít způsob, jak těmto lidem pomoci jejich potřeby pojmenovat v jejich vlastním čase a najít způsob a jak těmto potřebám vyjít vstříc.

Posílení sebedůvěry a kompetencí (empowerment) je klíčovým principem, který navrácí obětem kontrolu, moc a sílu, které jim byly předtím odňaty trestným činem³.

Seznam odkazů:

Anda, R. F. (2006). The enduring effects of abuse and related adverse experiences in childhood. A convergence of evidence from neurobiology and epidemiology. European archives of psychiatry and clinical neuroscience, 256(3), 174-186. <https://doi.org/10.1007/s00406-005-0624-4>.

Benjet, C. et al. (2016). The epidemiology of traumatic event exposure worldwide: results from the World Mental Health Survey Consortium. Psychological Medicine, 46(2), 327-43. doi:10.1017/S0033291715001981.

Greenwald, R., Siradas, L., Schmitt, T., Reslan, S., Fierle, J., & Sande, B. (2012). Implementing trauma-informed treatment for youth in a residential facility: first-year outcomes. Residential Treatment for Children and Youth, 29(2), s. 141-153.

Herman, J. L. (1997). Trauma and recovery: the aftermath of violence, from domestic abuse to political terror. New York: Basic Books.

SAMHSA. (2014). SAMHSA's Concept of Trauma and Guidance for a Trauma-Informed Approach. HHS Publication No. (SMA) 14-4884. Rockville, MD: Substance Abuse and Mental Health Services Administration.

The Scottish Government. Trauma-Informed Practice: A Toolkit for Scotland. Edinburgh: The Scottish

Government. Retrieved from: <https://www.gov.scot/publications/trauma-informed-practice-toolkitscotland/>

Van der Kolk, B. (2015). The Body Keeps the Score: Mind, Brain and Body in the Transformation of Trauma. UK: Penguin Books.

Your Experiences Matter: <https://yourexperiencesmatter.com/learning/trauma-informed-care/principles-of-traumainformed-care>

³ Více o TIP naleznete pod těmito odkazy: <https://www.gov.scot/publications/trauma-informed-practicetoolkit-scotland>
<https://www.goldeneaglerising.org/photos/trauma-informed-legal-practice-toolkit>
<https://blueknot.org.au/resources/blue-knot-publications/trauma-and-the-law-applying-trauma-informed-practice-to-legal-and-judicialcontexts>

“
Zásada zmocnění je
jednoznačně klíčovou
zásadou, která se
snaží vrátit obětem
kontrolu a moc, jež jim
byly trestným činem
odebrány.
”

PROTECT

Sdílení osvědčených postupů v restorativní praxi
a v podpoře ochrany práv obětí

HLAVNÍ PARTNER PROJEKTU



PARTNEŘI PROJEKTU



DALŠÍ PARTNEŘI



Comune di Viterbo



Provincia di Viterbo



Spolufinancováno
programem Erasmus+
Evropské unie



Podpora Evropské komise při tvorbě této publikace neznamená souhlas s jejím obsahem, jenž odráží pouze názory autorů. Komise nenese odpovědnost za jakékoli použití informací v ní obsažených.