

# Romská poradna pro oběti domácího násilí v Mostě (MOSTÁČEK.CZ, z.s.)

Případová studie zachycující dobrou  
praxi ve výzvě č. 44 OPZ+

Hana Kociánová

Johana Haldová

Cuong Manh Vu

Jana Rejšková

Daniel Jirát-Ziółkowski\_\_\_\_\_dan@govlab.cz



Financováno  
Evropskou unií



## Obsah

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| Profil realizátora .....                                                        | 3  |
| Záměr projektu .....                                                            | 4  |
| Problém, který projekt řeší.....                                                | 4  |
| Hlavní cíle .....                                                               | 4  |
| Představení aktivit projektu .....                                              | 5  |
| Průběžné výsledky projektu se zaměřením<br>na přínosy pro cílovou skupinu ..... | 8  |
| Zkušenosti z realizace.....                                                     | 12 |

Zpráva vychází z rozhovorů se zakladatelkou organizace, dvěma sociálními pracovníci, klientkou poradny a pracovnící OSPOD v Mostě.



# Profil realizátora

Organizace **Mostáček.cz, z.s.** v Mostě funguje od roku 2022. V současnosti poskytuje různorodé služby jako **poradnu pro cizince, asistované předávání dítěte, program pozitivního rodičovství (Triple P) a poradnu pro oběti domácího násilí, která se věnují především ženám romského původu.** Mostáček také připravuje otevření denního stacionáře pro osoby s poruchou autistického spektra. Část služeb Mostáčku jsou registrované sociálně aktivizační služby, část je financovaná z evropských zdrojů.

Činnost spolku Mostáček popisuje zakladatelka:

*„Naší hlavní vizí bylo vytvořit služby, které na Mostecku chyběly. Především jsme chtěli podporovat rodiny s autismem, což je naše klíčové zaměření. To je náš hlavní cíl. Ale poskytujeme i další služby, které tady na Mostecku chybí a jsou poptávané, jako je například poradenství obětem domácího násilí.“*

Zakladatelka organizace dříve pracovala v Charitě Most. V Charitě Most také původně fungovala služba zaměřená na oběti domácího násilí. Tato poradna pod Charitou Most fungovala v letech 2020–2022. Po změnách ve vedení Charity na projekt poradny už dál nenavázala, a proto se zakladatelka spolku Mostáček rozhodla s poradnou pokračovat v rámci nové organizace. Poradna pro oběti domácího násilí působí v blízkosti několika vyloučených lokalit a v dalších oblastech s výrazným zastoupením romské populace. Proto se zaměřuje především (ne výhradně) na klienty romského původu.

Poradna pro oběti domácího násilí tak sice existuje teprve od začátku roku 2024, ale navazuje na předchozí zkušenosti s tématem. Romská poradna pro oběti domácího násilí v Mostě vznikla jako projekt s registračním číslem CZ.03.02.03/00/22\_044/0002221. Období realizace projektu je od ledna 2024 do prosince 2025. Rozhovory probíhaly po necelém roce fungování poradny. Organizace se nyní připravuje na návazné projekty pro zajištění kontinuity služby.

# Záměr projektu

## Problém, který projekt řeší

Romská poradna pro oběti domácího násilí v Mostě se věnuje **řešení domácího násilí pomocí podpory a poradenství pro oběti domácího násilí**. Vzhledem k tomu, že oběti domácího násilí potřebují co nejrychlejší podporu, se poradna Mostáček zaměřuje na své okolí, tedy oblast Mostecka, kde jsou schopní poskytnout rychlou a flexibilní pomoc. Své klienty pak provází celým procesem řešení důsledků domácího násilí.

Jak zmiňuje organizace v projektové žádosti: „*domácnosti, které se potýkají s bytovou či finanční nouzí, trpí mnohem častěji konflikty mezi blízkými, které se následně mohou vyvinout do podoby domácího násilí*“. Proto se věnuje poradna například klientům z vyloučených lokalit.

Kromě tohoto přímého řešení následků domácího násilí se tým poradny zaměřuje také na **další kořeny domácího násilí a na systémové mezery v jeho řešení**. Jedním z širších problémů spojených s domácím násilím je nedostatečná informovanost veřejnosti ohledně domácího násilí a jeho **bagatelizace** v kultuře. Pracovnice OSPOD to popisuje konkrétně v kontextu romské populace, kde vnímá bagatelizaci domácího násilí a jeho toleranci ještě vyšší:

*„Specifikem v romské komunitě je tolerování fyzických trestů a domácího násilí: „Není fakta, není láska.“*

V oblasti řešení domácího násilí je také **potřeba dále rozvíjet multidisciplinární spolupráci**. Ta totiž může pomoci dříve identifikovat signály domácího násilí a nasměrovat na odpovídající pomoc.

Poradna také reaguje na **riziko absence poradenské služby pro oběti domácího násilí**. Původní poradna v rámci Charity Most totiž už nefunguje.

*„Když jsme Charitu opustili, bylo jasné, že pokud to neuděláme my, tak tu na Mostecku žádná navazující služba nebude.“* (zakladatelka)

Specifikem oblasti Mostecka je také blízkost vyloučených lokalit (Chanov, Bílina). Jak uvádí projektová žádost, domácí násilí je často eskalováno celkovými životními podmínkami (velmi špatné podmínky bydlení, chudoba, zadlužení). Tato stresující zátěž se ve vyloučených komunitách kumuluje, proto je přítomnost poradny pro oběti domácího násilí o to relevantnější. V takto nevyhovujících a stresujících podmínkách žije část místní romské populace, proto se poradna zaměřuje primárně na tuto klientelu.

## Hlavní cíle

Cílem projektu je vybudovat poradenskou službu pro oběti domácího násilí v Mostě se zaměřením na romskou populaci. Bylo tak třeba **vybudovat tým** sociálních pracovníků, získat **důvěru** klientů a **navázat spolupráci** s dalšími aktéry v systému. Výraznou náplní projektu je samotná **poradenská činnost**. Ta cílí na zlepšení situace obětí domácího násilí, které se může projevit například jako nalezení vlastního bydlení, rozhodnutí se opustit násilníka, řešení finanční nezávislosti, podpora v průběhu soudního procesu nebo celkové zlepšení psychického stavu.

Cílem je také rozvíjet multidisciplinární spolupráci a pořádání akcí na osvětu a prevenci v tématu domácího násilí.

## Představení aktivit projektu

### Oslovování a vyhledávání obětí domácího násilí (KA 1)

Poradna Mostáček začátkem roku 2024 začínala víceméně „z nuly“. Zakladatelka organizace měla zkušenost z předchozích projektů v rámci Charity Most a sociální pracovníce měly odbornou zkušenost z předchozích zaměstnání. Poradna pod organizací Mostáček a tým okolo ní ale vznikly teprve s projektem OPZ+.

První fází aktivit poradny bylo **kontaktovat a nalézt potenciální klienty služby** a zasíťovat se do celkového ekosystému okolo (potenciálních) obětí domácího násilí jako důvěryhodný poskytovatel služeb poradenství.

Vyhledávání a kontaktování potenciálních klientů a klientek je navíc náročnější než u některých jiných témat. Domácí násilí bývá často skryto před okolím, je silně **tabuizované** a je spojeno s vysokou potřebou anonymity pro ochranu klientů. Sociální pracovníce otevření poradny komentuje takto:

*„Začátky byly dost náročné, protože taková poradna tady v Mostě předtím nebyla. Soustředíme se na oběti domácího násilí, takže jsme si museli klientelu získat sami. Je to citlivé téma a trvá dlouho, než se člověk otevře a rozhodne vyhledat pomoc.“*

Pro vyhledání prvních klientů sociální pracovníce osobně obešly **lékařské ordinace** v okolí. Zaměřily se především na gynekology, pediatry a praktické lékaře, kteří se mohou ve své praxi setkat se signály domácího násilí u svých pacientů. Pracovnice poradny také začaly spolupracovat se sociálními pracovníci v nemocnici. Dále oslovily neziskové organizace, které by mohly spolupracovat s oběťmi domácího násilí, navázaly spolupráci s azylovými domy a policií. Činnost nové poradny představila zakladatelka organizace také na **komunitním plánování**. Poradna pro oběti domácího násilí také spustila své účty na sociálních sítích a na webu organizace je kontaktní formulář.

### Poradenství pro oběti domácího násilí (KA 2)

Činnost poradny má v celém ekosystému řešení domácího násilí tu výhodu, že jejich **služba není tak jednoznačně formálně ohraničená** jako například činnost OSPOD, policie nebo intervenčních center. OSPOD se například často o domácím násilí dozví až přes institut vykazání<sup>1</sup> agresora z domácnosti s dítětem. Intervenční centra fungují v každém kraji a kontaktují klientky na základě podnětu od policie v návaznosti na institut vykazání do 48 hodin. Intervenční centra tak řeší bezprostřední akutní situaci. S klienty je však potřeba dále pracovat, a právě tuto podporu zajišťuje poradna pro oběti domácího násilí.

*„Když intervenční centrum s klientkou podporu ukončí, tak klientka není plně zasanovaná. Není schopná samostatného fungování. Často je závislá na agresorovi finančně, má malé děti, nemůže chodit do práce, nemá přístup k účtu. My nastupujeme až po intervenci IC a snažíme se klientku podpořit v dlouhodobějším horizontu.“* (zakladatelka organizace)

---

<sup>1</sup> Vykázání je popsáno v zákoně č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky jako pravomoc policie vykazat ohrožující osobu z bytu nebo domu sdílené s útokem ohrožovanou osobou.

Poradna tak podporuje oběti domácího násilí v dlouhodobějším stabilizování a řešení situace. Provází své klienty celým procesem od prvotního psychosociálního a materiálního **stabilizování**, přes **řešení všech procesních a například soudních náležitostí k udržitelnému bezpečnému fungování**. Sociální pracovníce to podrobně popisuje:

*„Poskytujeme psychosociální podporu, ať už telefonicky nebo osobně. Pomáháme také materiálně – například prostřednictvím nábytkové nebo potravinové banky. Máme i psycholožku a právníka, kteří se zapojují podle potřeby. Doprovázíme klienty na policii, k soudu nebo k lékařům a pomáháme jim s administrativou, například žádostmi na úřad práce.“*

Kromě toho poradna funguje nejen pro přímé oběti domácího násilí, ale mohou se na ni obrátit například i ti, kdo jsou **svědky domácího násilí** ve svém okolí a chtějí neformálně zkontrolovat, jaký mohou zvolit postup.

*„V takových případech se poradna zaměřuje na oznamující osobu a pomáhá jí najít způsob, jak by tam mohla tu pomoc zprostředkovat, aniž by tam byla ta represe, což je u domácího násilí citlivé téma.“* (pracovnice OSPOD)

### Osvětové aktivity pro veřejnost (KA 3)

Další aktivitou poradny v Mostě je pořádání přednášek pro veřejnost. Zakladatelka organizace to popisuje jako „**investování do prevence**“. Přednášky cílí především na děti a mládež a na seniory. Na některých přednáškách spolupracovali se zástupci policie. Sociální pracovníce z poradny takto navštívily například také vyloučené lokality v Chánově a v Bílině.

*„Na mosteckých školách chceme přidat i spolupráci se zástupci OSPOD, aby děti viděly, že pracovníci OSPOD nejsou jen ‚ti, co berou děti‘, ale že mohou být i jejich oporou. Chceme, aby měly jasno, kam se mohou obrátit.“* (zakladatelka organizace)

Zaměření přednášek na mládež a seniory se podle sociální pracovníce vyvinulo postupně. Skrze praxi v tématu domácího násilí se tyto dvě skupiny vyprofilovaly jako další potenciálně ohrožení:

*„Děti a senioři jsou zranitelné skupiny, které si o pomoc často neřeknou. Děti někdy ani nevědí, že to, co zažívají doma, není normální. Snažíme se je edukovat a ukázat jim, že mohou situaci řešit.“* (sociální pracovníce)

### Multidisciplinární spolupráce (KA 4)

V rámci projektu plánuje poradna **více multidisciplinárních setkání**. Ta probíhají na různých úrovních, například jako velký kulatý stůl nebo případová konference. Díky vzniku poradny se organizace začíná vracet k praxi interdisciplinárních setkání, ze kterých se upustilo v době Covidu. Setkávají se zástupci poradny, Policie ČR, intervenčního centra, OSPOD, azylových domů, probační služby a dalších neziskových organizací. Na setkáních se diskutují konkrétní případy a hledají se způsoby, jak lépe spolupracovat.

Pracovnice OSPOD s poradnou spolupracuje velmi aktivně:

*„Klientkám často řekneme: ‚Zkontaktujeme poradnu, nebo vás tam doprovodíme.‘ Tím snižujeme bariéru, kterou by mohly cítit při samostatném kontaktování poradny. Když už je na místě, je snazší navázat spolupráci.“*

Sociální pracovníce z poradny a pracovníce OSPOD se také například domlouvají na společných školeních, aby tak zároveň sladily svůj přístup ke klientkám.



Organizací, se kterými poradna pro oběti domácího násilí spolupracuje, je více. Vzdělávací témata a práci s dětmi konzultují pracovníce s organizací SOFA. Konzultace složitějších případů spojených s dětmi mají také domluvené s organizací Locika. V nemocnici spolupracují se sociálními sestřičkami, stejně tak se sociálními pracovníci na soudech a se státní zástupkyní, Člověkem v tísní a Klubem národnostních menšin na Budovatelce.



# Průběžné výsledky projektu se zaměřením na přínosy pro cílovou skupinu

Jednoznačným přínosem služby Romské poradny pro oběti domácího násilí v Mostě je poskytnutí široké podpory svým klientkám. Zároveň ale v tématu pomoci při identifikování domácího násilí edukují a poskytují poradenství laické i odborné veřejnosti. Také rozvíjí multidisciplinární spolupráci, která může podpořit včasnější rozpoznání domácího násilí a zlepšit spolupráci všech složek v systému okolo obětí domácího násilí.

## Aktivní informování o službě

Sociální pracovníce v poradně velmi aktivně pracují na tom, aby se o nich jejich potenciální klientky dozvěděly. **Informují o službě v terénu**, využívají **sociální sítě**, poskytují **kontaktní formulář na webu** a **spolupracují s dalšími pracovníky v systému**.

O klientkách se pracovníce dozvídají všemi zmíněnými způsoby. Využitý byl například i kontaktní formulář na webu, prostřednictvím kterého je kontaktoval jeden zaměstnavatel, který řešil možnost podpory své zaměstnankyně, která byla obětí domácího násilí. Za necelý rok fungování tak uzavřela organizace podle slov své zakladatelky už přibližně 40 smluv o spolupráci. A to i přesto, že jde o takto citlivé téma.

Zakladatelka organizace také zdůrazňuje přínos členky týmu, která je peer pracovnící:

*„(Peer pracovníce) je romského původu a má dlouholeté zkušenosti z terénu, je kvalifikovaným sociálním pracovníkem. Žila ještě nedávno v nejvyhlášenější vykázané lokalitě a byla tam dost uznávaná. Komunitu opravdu dobře zná. Díky ní se nám podařilo navázat důvěru s klienty i v těch nejtěžších případech.“*

## Včasnější vyhodnocování domácího násilí v dalších službách

Díky navázání spolupráce mezi poradnou pro oběti domácího násilí a dalšími organizacemi se poradně daří i takto nepřímo zachycovat případy domácího násilí.

Sociální pracovníce například uvádí příklad, kdy se díky spolupráci se sociálními pracovníci v nemocnici podařilo pomoci dívce, která se pokusila o intoxikaci, protože doma zažívala násilí.

*„Neměla nikoho, komu by se mohla svěřit. A nemocnice nás na ni nakontaktovala.“* (sociální pracovníce)

## Možnost neformální formy podpory

Pracovníce OSPOD popisuje specifickou řešení případů domácího násilí, kde jsou situace často velmi dramatické, ohrožující a spadají do gesce policie, soudů nebo OSPOD. Poradna proto podle ní funguje jako ideálně doplňující služba, která nabízí klientkám více neformální prostředí a například také emoční podporu.

*„Pro klientku, která je v krizi, ubřečená, vyklepaná, je důležité, že se může obrátit na někoho, kdo není vnímán jako ‚úředník‘. I když se snažím být vstřícná a hodná, pořád jsem na magistrátu, což pro ně zavání formalitou a úředním přístupem. Neformálnost poradny, kdy je klientka v kontaktu s někým v džínách a mikině, je pro ně mnohem přijatelnější.“* (pracovnice OSPOD)



Podle pracovnice OSPOD se v poradně daří navázat důvěru s klientkou, která pak může vést **k větší důvěře v další složky systému**. Pracovnice OSPOD takto popisuje případ matky, kterou velmi dramaticky napadl její bývalý partner při předávání dětí. Dostala se tak k pracovníci na OSPOD. Z OSPODu měla klientka strach, bála se, že jí odeberou děti z péče. Přesně tam vidí pracovnice OSPOD výraznou výhodu spolupráce s poradnou:

*„V takových případech se poradna ukázala jako nedocenitelná – v té neformálnosti. Nabídla jí prostor, kde mohla situaci řešit v klidu a bez formálních tlaků, které někdy odrazují od spolupráce s úřady.“*

## Stabilizace klientek

Prvním krokem podpory, kterou poradna poskytuje, je zajištění základní stabilizace klientek:

*„Pokud je klient například fyzicky zraněný, okamžitě řešíme lékaře a policii. Ale pokud už agresor není přítomný a klient je na pokraji vyčerpání, je potřeba nejprve zajistit základní potřeby – spánek, jídlo, teplo. Až poté můžeme pokračovat.“* (sociální pracovnice)

Jak uvádí sociální pracovnice, právě toto základní zajištění podporuje klienty k nabytí **kapacity situaci dál řešit**. Sociální pracovnice zmiňuje příklad, kdy postupně podporovala klientku k podání trestního oznámení, ale nebylo to možné hned, protože klientka řešila každodenní přežití. Bydlela se svými dětmi ve velmi nevyhovujících podmínkách, kde například celá rodina spala na jedné matraci. Proto spolupracuje poradna například také s nábytkovou bankou.

## Rychlá a flexibilní pomoc hned v okolí bydliště klientek

Pracovnice OSPOD opakovaně vyzdvihuje to, že poradna nabízí rychlou a flexibilní pomoc přímo dostupnou v místě bydliště klientek.

*„Ta faktická dostupnost na místě je naprosto nezbytná. U ohrožených osob a obětí je nutné jednat rychle, a to je podle mě hlavní přínos té poradny. (...) Tím, že je poradna blízko a flexibilní, můžeme reagovat okamžitě. Například když mi přijde na úřad plačící matka, mohu zavolat do poradny a někdo okamžitě přijde. Tento přímý přístup je pro klienty nesmírně důležitý.“* (pracovnice OSPOD)

## Široká podpora klientek

Samotná služba poradenství je velmi široká. Sociální pracovnice s klientkami řeší **právní aspekty spojené s řešením domácího násilí** (podávají návrhy na předběžné opatření ve věcech ochrany proti domácímu násilí, řeší s klientkami úpravu poměrů k dětem, rozvod, svěření dětí do péče, vyřízení alimentů).

Zakladatelka oceňuje vysokou úspěšnost v sepisování předběžných opatření, která jsou díky tomu velmi často přijata. Sociální pracovnice s klientkami zároveň řeší jejich aktuální **finanční a materiální nedostatky**. Oběti domácího násilí mohou mít omezený přístup ke společným financím. V poradně řeší například také **bezpečné modely předávání dětí** a asistované kontakty, které by zajistily bezpečí oběti. V tom všem poskytují sociální pracovnice klientkám **psychosociální podporu**. Pracovnice OSPOD dodává, že pokud by v Mostě poradna nebyla, kompenzovaly by jejich činnost intervenční centrum a OSPOD, ale klientům by se dalo věnovat jen povrchně. Sociální pracovnice vnímá úspěch v tom, že se „*daří budovat důvěru s klienty, navázat vztah a pomáhat jim krok za krokem.*“

To ilustrují i slova klientky služby:

*„Sociální pracovnice mi pomáhala na výsleších na policii, volala doktorům, objednávala mě. Byla se mnou u policie i na soudu. Dodávala mi sebevědomí a podporu, což jsem potřebovala.“*

Tato podpora má podle klientky i další vedlejší efekt. Během rozhovoru vše velmi dobře vysvětluje a popisuje:

*„Díky té paní o tomto s vámi mohu mluvit, jelikož jsem to dříve nedokázala, a to mě naučila právě ona. Učila mě, jak mluvit na soudech a na různých schůzkách. Chodila se mnou i ke kriminálce.“*

## Osvěta pro mládež a seniory

Osvětovou činnost poradny doplňují na školách také dotazníky, pro získávání zpětné vazby o programu:

*„Přednášky jsme doplnili dotazníky před a po, abychom zjistili, co si děti z přednášek odnesly. U některých výsledky ukazují, že se jejich povědomí o domácím násilí skutečně zlepšilo.“* (zakladatelka organizace)

Jak senioři, tak dospívající jsou zároveň klienty poradny. Sociální pracovnice zmiňuje případ, kde byl agresorem a uživatelem návykových látek otec v třígenerační domácnosti. Později se zjistilo, že agresorem je i matka vůči babičce. Ta se tak stala klientkou poradny.

## Podpora mezioborové spolupráce

Výrazným přínosem poradny je také práce na **posilování mezioborové spolupráce**.

Poradna iniciuje setkávání k tématu řešení domácího násilí, kde se řeší konkrétní případy i to, jak lépe spolupracovat. Zakladatelka vnímá jako úspěch už jen to, že se jim jako nové organizaci daří získávat důvěru nejen klientů, ale i dalších organizací.

## Kazuistika klientky

To, že je Adriana, současná klientka poradny v Mostáčku, obětí domácího násilí, bylo identifikováno při jejím vyšetření v nemocnici. Tehdy přišla do nemocnice s úrazem, který neodpovídal jejímu vysvětlení příčiny. Nemocnice tak kontaktovala policii. Adriana se snažila násilí bagatelizovat (to je podle pracovnice OSPOD u obětí domácího násilí časté). To, že byl ale úraz způsobený násilím, bylo jednoznačné. Adrianin případ se dostal také na OSPOD. Měla totiž v péči svěřeného svého synovce. Později se zjistilo, že při svěřování synovce do péče nebyl Adrianin partner posuzovaný. Byl tehdy totiž na dlouhou dobu ve výkonu trestu. Ve výkonu trestu byl tehdy ale právě za násilí vůči Adrianě.

Po návratu Adrianina partnera z vězení ho Adriana ze strachu pustila zpátky k sobě domů:

*„Můj bývalý partner už seděl deset let ve vězení. Když ho pustili, zvonil u mě doma, a já ho ze strachu pustila. Já se bála normálně chodit ven, chodit k doktorovi nebo do obchodu. Rodina se mě nezastala a bojovala jsem od začátku sama. Rodina se ho bála a nechtěla s tím mít nic společného.“*

Pracovnice OSPOD zdůrazňuje, že eskalace situace proběhla v roce 2023. Poradna Mostáček tehdy ještě neexistovala a pracovnice OSPOD tak měla omezené možnosti, jak Adrianu podpořit.

K výraznější změně došlo po půl roce. Adriana byla tehdy znovu zraněná svým partnerem. Nyní situaci popisuje takto:

*„Byla to situace, kdy mě můj bývalý partner fyzicky napadl. Šlo o život a já už si nevěděla rady. Moje rodina s tím nechtěla mít nic společného. Byla jsem na OSPODu a tam mi poradili tuto poradnu.“*

Konkrétní postup popisuje pracovnice OSPOD:

*„(Adriana) udělala několik klíčových kroků – byla poučená zléta, a tak si zavolala intervenční centrum, už to bylo třaskavý, byla tam ta její vůle – vyloučila partnera z nájemní smlouvy a dala tak jasně najevo, že s ním nechce sdílet domácnost. Zůstalo nám to v rozpracované formě a hned po novém roce jsem ji přesměrovala sem (do poradny v Mostáčku). A bylo to přesně to, co jsme potřebovali. Já jsem byla koordinátor, ale všechno vlastně odpracovala děvčata.“* (sociální pracovnice v poradně)

Adriana popisuje, že to, proč se rozhodla situaci řešit, bylo, když viděla, jaký negativní dopad má přítomnost násilí jejího partnera na svěřeného synovce:

*„Uvědomila jsem si, že taková situace pro něj není vhodná. Nemohl být svědkem sprostých slov a násilí. Viděla jsem, že to na něj má negativní vliv. Začal být sprostý, protože to viděl u nás. Choval se podobně jako můj bývalý partner, který často používal vulgarismy a byl agresivní.“*

Podle pracovnice OSPOD situaci výrazně pomohla služba poradny. Adrianě podle ní poskytla poradna podporu, aby zvládla všechny aspekty spojené s odloučením se od bývalého partnera. Adriana podle ní také začala více důvěřovat systémovým podpůrným službám. Adriana popisuje, že dostala širokou škálu podpory. Sociální pracovnice ji doprovázela na policejní výslechy i k soudu. Zároveň jí mohla Adriana zavolat, když potřebovala podpořit. Spolupráce se sociální pracovnící Adrianě podle jejích slov zvýšila sebevědomí.

*„Byla jsem v depresích, často jsem brečela. Když jsem jí napsala nebo zavolala, vždy mě podpořila. Dodávala mi sílu, abych vše zvládla. Moc ji chválím. Nikdo z mé rodiny mi takovou pomoc nenabídl.“* (Adriana, klientka)

Sociální pracovnice v poradně pomohla také Adrianě zařídit družinu a obědy ve škole pro synovce. Se synovcem se dokonce zúčastnili Mikulášské besídky a hasičského dne, které Mostáček pořádal.

U synovce nyní Adriana také vnímá velké zlepšení:

*„Chodí do první třídy, má samé jedničky a je chválený. Máme hezký vztah a doma je klid. Jeho chování se změnilo, sprostě nemluví.“*

Příběh zároveň ukazuje na systémové problémy, kdy dlouho trvá, než proběhne soud. V tomto případě neproběhl za období od roku 2023 do prosince 2024. Adrianin bývalý partner porušuje zákaz navazování kontaktu s Adrianou, ale zároveň to není v takové míře, aby byl dán do vazby. Například Adrianě křičí pod okny.

## Zkušenosti z realizace

Tým Romské poradny pro oběti domácího násilí a pracovníce OSPOD reflektují zkušenosti a systémové problémy spojené konkrétně s řešením domácího násilí. Zmiňují také zkušenosti spojené se samotným procesem projektu a projektovou žádostí. Také je reflektován kontext spojený s romskou populací z perspektivy tohoto projektu.

### Specifické téma – speciální dynamika, potřeba vyšší citlivosti

Práce s oběťmi domácího násilí je specifická v mnoha oblastech. Například v tom, že je obtížnější potenciální klienty identifikovat a kontaktovat. Zakladatelka organizace to srovnává s druhým projektem Mostáčku, poradnou pro cizince:

*„V porovnání s poradnou pro cizince – tam máme už 100 klientů, a to jsme začali později. Tady je to složitější. Nemůžete zvonit na zvonky a ptát se: ‚Nejste obětí domácího násilí?‘ Můžeme dělat letáčkové kampaně, články, ten rozjezd není tak rychlý...“ (zakladatelka organizace)*

I když se podaří spolupráci navázat, dynamika řešení domácího násilí je složitější. Může se tak například stát, že klientky nekomunikují s pracovníci kontinuálně a mohou měnit své rozhodnutí agresora opustit:

*„Měsíc s vámi mluvím, pak se na nějakou dobu odmlčím a pak se zase ozvou, když něco potřebují. Tak je důležité být připravený na to, že pokud s agresorem bydlí a rozhodnou se odejít, tak se i tak mohou k němu třeba čtyřikrát vrátit. Člověk si říká: ‚Zase se vrátila, ale tak to je. Nesmíme ani tak ztrácet naději.‘“ (sociální pracovníce)*

Zakladatelka organizace také zmiňuje, že kvůli „zacyklené práci“ s oběťmi je těžší naplnit projektový indikátor podpory přesahující 40 hodin.

### Rozšíření cílové skupiny

Tým Mostáčku uvažuje o rozšíření své poradenské činnosti o cílenou práci s dětmi a dospívajícími a o práci s ukrajinskou a mongolskou populací. S těmito specifickými skupinami se totiž tým poradny mezi oběťmi domácího násilí také opakovaně setkává.

Poradna má už nyní mezi klienty i dospívající ve věku 13-16 let. Velkou část klientů získala poradna pomocí podnětů OSPODu, což vypovídá o tom, že jsou v těchto případech v ohrožení i děti. Proto by se jim poradna chtěla také začít věnovat.

Zakladatelka organizace popisuje pozorování vůči ukrajinské populaci:

*„V ukrajinských rodinách to často podle nás vychází z toho, že tady k těm mužům, kteří si tu žili víceméně jako staří mládenci, jen posílali peníze rodině, najednou přišly kvůli válce celé rodiny.“*

### Zdravotníci jako první kontakt

Často prvním místem v rámci systému, kde je možné identifikovat signály domácího násilí, je zdravotnictví. Sociální pracovníce proto hned od začátku fungování poradny obešly jednotlivé ordinace praktických lékařů, gynekologů a pediatrů. Zde zakladatelka organizace popisuje velmi rozdílné přístupy zdravotníků:

*„Někteří lékaři nás vítají, zajímají se o naše letáčky a chtějí vědět víc o tom, co děláme. Jinde se ani nedostaneme přes sestřičku do ordinace. (...) V nemocnici mají tři sociální sestřičky, s nimi jsme si nastavovali pravidla spolupráce. Ty říkají, že to velmi záleží na lékaři. Že třeba přijde zmlácená ženská a agresor se hned cpe do ordinace. Tam jsme se snažili, aby když je podezření, aby toho agresora dovnitř nepouštěli. Nebo aby tam měli alespoň naše vizitky, které jsou udělané neutrálně, aby to mohli podšoupnout. Někdy ten doktor, i přesto, že to má nahlásit, tak pro něj to je další papírování. Takže když mu to ta oběť ještě zapírá, tak to nebude řešit.“*

Zároveň se opakovaně podařilo skrze spolupráci mezi poradnou a zdravotnickými pracovišti identifikovaným obětem domácího násilí pomoc poskytnout.

## **„Boj o klienty“ mezi poskytovateli služeb**

Jednou z aktivit projektu poradny je rozvoj mezioborové spolupráce. To se děje například také díky účasti na komunitním plánování. Zakladatelka organizace reflektuje, že hlubší spolupráci může někdy blokovat strach organizací z toho, že ostatní služby mohou ohrozit jejich fungování a jsou pro ně konkurencí:

*„To je boj o přežití mezi těmi neziskovkami. Každá neziskovka potřebuje ty svoje klienty, aby mohla vykazovat tu činnost a získala financování. A bojí se toho, že když tu mám klienta a pošlu ho do jiné organizace, tak přijdu o práci.“ (zakladatelka organizace)*

To, co se podle týmu poradny v tomto osvědčuje, je připomínání společného poslání na podporu cílové skupiny a také propojování nejen na úrovni ředitelů, ale také navzájem mezi přímými pracovníky různých organizací.

## **Provázání služby se sociálním bytem**

To, co by podporu obětem domácího násilí dále posílilo, by byla provázanost poradenské podpory na sociální byt, který by mohla klientka krátkodobě užívat. Podle zakladatelky organizace by mohlo jít například o 3 měsíce pro stabilizaci situace. Zároveň by si něco takového musela poradna zařídit asi sama ze svých zdrojů, v okolí se zatím žádná varianta na provázání k sociálnímu bydlení nenabízí.

*„Spobytovou službou by ta podpora byla ještě mnohem lepší. Máme zde jeden (azylový dům) pro muže a jeden pro ženy. Dál je domů ještě víc. Ale jsou pořád kapacitně přetížené. Jsou tam pořadníky. Takže taková varianta se tu využít nedá. A město Most má asi 10 sociálních bytů, ale ty jsou plné. Kdybychom mohli mít třeba dva byty, tak to by ta práce vypadala ještě jinak.“ (zakladatelka organizace)*

## **Pomalý soudní proces**

Zakladatelka organizace, sociální pracovnice i pracovnice OSPOD se shodují na tom, že zásadní systémovou chybou v řešení domácího násilí je délka soudních procesů spojených s problémem. Případy se tak posouvají pomalu, agresor déle zůstává v okolí oběti a oběť dlouho nevidí výraznější posun v řešení.

*„Lidé ztrácejí motivaci, protože agresor je stále na svobodě a nic se mu neděje a vypadá, že se lepší. To je podle mě jeden z důvodů, proč se oběti vrací k agresorovi. Vidí, že se nic neděje, agresor má čas navázat se na oběť znovu třeba přes finanční podporu nebo sliby, a oběť má tendenci se vrátit. Problém je taky ze strany policie. Oběti si musí dávat pozor na to kdy, kam nebo s kým jde, a přitom agresor je někde ve městě na svobodě, jako by se nic nestalo.“ (sociální pracovnice)*



## Stálé mezery v provázanosti procesu podpory

Zakladatelka organizace identifikuje přetrvávající problémy v provázanosti podpory pro oběti domácího násilí. V případě institutu vykazání volá policie povinně intervenčnímu centru, které má poté povinnost do 48 hodin klientu kontaktovat. Intervenční centrum pro Ústecký kraj je pouze v Ústí nad Labem. Zakladatelka organizace by chtěla, aby je policie ohledně situace informovala také. Poradna by mohla reagovat flexibilněji a rychleji a v mezičase s klientkou vytvořit bezpečnostní plán a sepsat předběžné opatření. Zatím se ale podle zakladatelky organizace nedaří policii o takovéto změně postupu přesvědčit.

Intervenční centrum klientkám poskytuje i pobytové služby po dobu jednoho týdne. Tam ale může být pro klientky finanční bariéra, i přesto že jde „jen“ o dopravu mezi Mostem a Ústím nad Labem. Navázání spolupráce s poradnou už od začátku by mohlo pomoci tyto procesní problémy řešit.

## Specialisté v týmu

Zakladatelka organizace zmiňuje, že pokud by psala projektovou žádost znova, vložila by do ní pozici krizového intervenanta. Tato potřeba vzešla až během projektu, a tak je v týmu zapojený, ale mimo financování projektu.

Z hlediska výzvy OPZ+ bylo pro zakladatelku organizace také složité uzavření smlouvy s advokátem, kterého pro poradnu potřebovali. Advokáti by neměli uzavírat smlouvy DPP a DPČ, které byly v projektu. Ideální by tak podle zakladatelky bylo, pokud by mohli být advokáti hrazení jako nákup služeb v přímých nákladech projektu.

## Absence služby zaměřené na agresory a uživatele návykových látek

Sociální pracovníce z poradny a pracovníce OSPOD se shodují, že dalším výrazným problémem v procesu řešení domácího násilí je nedostatek služeb zaměřených na práci s agresorem. Pracovníce OSPOD zmiňuje jeden projekt, který se na agresory zaměřuje. Proces přijímání do služby je ale pro tuto cílovou skupinu příliš zdoluhavý:

*„Klient musí projít několika kroky – mapovací schůzkou, podpisem smlouvy, a teprve poté začíná terapie. Tento proces může trvat týdny, což často vede k tomu, že klient z programu odpadne. Přitom by bylo ideální mít možnost okamžité intervence, stejně jako to dělá poradna s ohroženými osobami. Potřebovali bychom, aby násilná osoba mohla zahájit terapii už při prvním kontaktu, kdy je motivace nejvyšší.“*

Některé programy mají také omezené cílové skupiny a nepracují například s uživateli návykových látek. Těch je ale podle pracovníce OSPOD v případech domácího násilí, se kterými se setkává, naprostá většina (především pervitin a alkohol) a tak se eliminují ti, kteří by pomoc nejvíce potřebovali. Ideální by tak podle pracovníce OSPOD byla v místě také adiktologická poradna.

## Romský kontext

Poradna pro oběti domácího násilí se zaměřuje primárně na romskou populaci. Toto zaměření vychází mimo jiné z předchozí zkušenosti zakladatelky organizace s podobnou službou, kde byla více než polovina klientely romská. Jak je uvedeno v projektové žádosti, domácí násilí je často eskalováno stresujícími podmínkami velmi špatného bydlení, dluhů a podobně. Tato zátěž se kumuluje například ve vyloučených lokalitách (Chanov, Bílina), kterých je v oblasti Mostecká více, a je zde silně zastoupena místní romská populace.





Jako výhodu pro kontaktování potenciálních klientů uvádí zakladatelka organizace navazování vztahů přes peer sociální pracovníci, která sama dlouhou dobu ve vyloučené lokalitě žila.

Specifikem v práci na řešení domácího násilí s romskými klientkami je podle sociální pracovnice tolerance k této formě násilí, především u starší generace:

*„U romské komunity je problém, že domácí násilí bývá často považováno za normální. Pokud se oběť rozhodne z této situace vystoupit, může ztratit podporu rodiny a přátel, což situaci ztěžuje. Vyžaduje to velkou odvahu a potřebují o to větší podporu.“*