



RESPONDEO

na potíže nejste sami



20 let

pomáháme

lidem a rodinám



Provázíme lidi situacemi, se kterými si sami nedokáží poradit. Pomáháme jim neutopit se v problémech a postavit se na vlastní nohy.

CESTA RESPONDEA

4

z kanceláře v hereckých šatnách
k organizaci působící v šesti okresech

ROZHOVORY

17

Hedvika Stuchlíková
Alena Líbalová
Katka Tománková

PŘÍBĚHY

39

našich klientů

Nadační fond Albert spolupracuje s organizací Respondeo již od roku 2017. Jsme pyšní, že již tolik let můžeme podporovat projekty na pomoc dětem a rodinám, které se dostaly do nepříznivé životní situace. Těší nás, že jsme díky Respondeu mohli tyto rodiny podpořit ať už finančně nebo materiálně například v podobě dezinfekce, lega či školních potřeb pro děti.

Poděkování patří celému týmu Respondea za jejich záslužnou práci a za to, s jakou vytrvalostí a péčí mění ztížené životní osudy dětí a rodin k lepšímu.

K 20. narozeninám přejeme Respondeu hlavně mnoho úspěchů a energie do další činnosti a těšíme se na další spolupráci, která je vždy velmi profesionální a příjemná.

Tým Nadačního fondu Albert



CESTA RESPONDEA

Z kanceláře v hereckých šatnách k organizaci působící v šesti okresech

Když se **Veronika Pačesová**, dnešní metodička Respondea, chystala po roce práce v občanské poradně v Jihlavě, kde vystudovala vyšší odbornou školu, stěhovat do Čelákovic, přemýšlela, čím se bude dál živit. Zjistila, že občanské poradenství na Nymbursku zcela schází, proto založit si organizaci, ve které bude moci pracovat a zúročit své zkušenosti, byla jasná volba.

„Oslovila jsem pana Kellera, který v Nymburce provozoval sdružení na ochranu spotřebitelů, protože se mi zdálo, že bychom to mohli nějak propojit. Domluvila jsem se s ním a dalšími lidmi, aby mi pomohli založit občanské sdružení,“ popisuje začátky občanské poradny v Nymburce Veronika. Zkusili popat nějaké prostory v majetku města, které by mohli využít jako kancelář. „A město nám nabídlo ony slavné herecké šatny, ve kterých se herci scházeli

jen občas, a zbytek doby bývaly nevyužité. Vždycky, když jsem odcházela, musela jsem uklidit do skříňně naše nástěnky s nápisem Občanská poradna Nymburk,“ vzpomíná Veronika na rok 2003.

O rok později už Občanská poradna Nymburk nabrala první zaměstnankyni **Václavu Zajíčkovou**, která do té doby pracovala na sociálním odboru městského úřadu a o občanské poradně se dozvěděla z městských listů. „Veronika prezentovala poradnu také v rámci sociálních služeb na Výstavišti v Lysé nad Labem. Po osobní schůzce jsem byla nadšená a hned jsem věděla, že bych velmi ráda v občanské poradně pracovala. Moje začátky v občanské poradně jsem vnímala jako výzvu pomáhat a být u vzniku něčeho nového, co mi dávalo smysl. Velmi si vážím toho, že jsem měla ze začátku možnost podílet se



na rozvoji organizace. Po téměř dvaceti letech v Respondeu mě práce stále naplňuje a obohacuje," říká Václava. V roce 2005 otevřely první pobočku v Brandýse.

První dotazy

Podle Veroniky se tehdy hodně dotazů týkalo mezilidského soužití, potíží mezi nájemcem a majitelem, problémy mezi sousedy typu: Jablka ze sousedovy jabloně padají na moji stranu, co s tím mám dělat? Můžu mu ty větve uříznout? „Zároveň, když vznikne v nějakém městě nová služba (to potvrzují lidé ze všech organizací), tak klienti, kteří již hledali pomoc na mnoha místech, zkusí zase někoho dalšího – nového. Zpočátku tedy přicházelo dost lidí, kteří měli neřešitelné potíže, ale přišli se vlastně ujistit, zda to, co už jinde slyšeli, je prav-

da, nebo zda se neobjevila nějaká nová cesta," dodává Veronika.

Václava si zase vybavuje klienty, kteří potřebovali poradit v otázkách ze sociální oblasti jako dávky, různé příspěvky sociálního charakteru, i dotazy z oblasti rodinné problematiky. „Když vznikl institut insolvence, tak převažovaly dotazy z dluhové oblasti – osobní bankroty nebo exekuce.“

Začátky Respondea jsou tedy spojené výhradně s občanskou poradnou – což bylo samo o sobě poměrně široké spektrum činností a dotazů. „Postupně se ukazovalo, že k nám často přicházejí řešit své problémy oběti domácího násilí – popisují nám, co doma prožívají a jak je to pro ně těžké. My jsme jim poskytli poradenství, ale vnímali jsme, že je třeba s nimi pracovat dlouhodobě a komplexněji. Je třeba vstoupit do jednání s policií, se soudem a dalšími orgány. Míra spolupráce s dalšími institucemi začala být větší, jinak to nešlo," líčí Veronika, co předcházelo rozšíření poradny.

V roce 2007 se tedy oddělilo Centrum pro pomoc obětem do-

„Na jednom ročním kurzu řízení pro manažery jsem se potkala s dnes už bývalým šéfem Semiramis Pavlem Plačkem. Stal se pro mě člověkem, u kterého jsem čerpala spoustu inspirace – ať už se to týkalo propojování různých programů nebo financování.“

Veronika Pačesová

máciho násilí a trestné činnosti. V rámci středních Čech vzniklo šest poradenských center (Hořovice, Neratovice, Mníšek pod Brdy, Kolín, Brandýs nad Labem-Stará Boleslav a Milovice). „Napsali jsme velký projekt ve spolupráci s občanskou poradnou v Berouně, uspěli jsme a následně vznikla tři centra v západní části Středočeského kraje a my jsme založili tři ve východní části kraje. Nabrali jsme další zaměstnance a v roce 2010 se oddělilo intervenční centrum jako sociální služba, která pracuje čistě s oběťmi domácího násilí, od centra na pomoc obětem trestné činnosti,“ vysvětluje Veronika.

Organizace postupně navazovala intenzivnější spolupráci s dalšími institucemi, někde se to dařilo lépe, jinde hůř. „Hodně to závi-

selo na lidech, ale také na naší kapacitě všechno si to oběhat. Kdybych dneska budovala neziskovku, víc bych psala e-maily a víc telefonovala. Já jsem tehdy všechny úřady obcházela a představovala se osobně, jinak to moc nešlo – někteří pracovníci reago-



vali pozitivně a těšili se na spolupráci, pak tu ale byly rezervovanější reakce a do spolupráce se jim nechtělo,“ vzpomíná Veronika.

Postupně organizace zakládala pobočky v dalších městech. „Bylo to takové živelné, my jsme byli nadšení naší službou a všude jsme o ní mluvili, takže jsme vždy na nějaké schůzce představili službu a třeba tam zrovna seděl někdo z komise pro sociální věci a řekl: My tu chceme také občanskou poradnu, když ji má Nymburk!“ A mnohdy už za dva měsíce bylo vše zprocesované a vznikla pobočka. „Podobně to bylo vlastně ve všech městech, naprosto živelné, spojené s hromadou nadšených lidí,“ dodává Veronika.

Velká krize: neměli jsme na platy

V roce 2011 ale také přišla velká krize, protože organizace nedostala hlavní klíčovou dotaci od kraje – asi 3,5 milionu korun. Od února do července tedy Občanská poradna Nymburk a všechny její pobočky fungovaly v červených číslech. „Bylo to dost náročné období, protože jsme nevěděli, jestli peníze ještě dostaneme a jak budeme dál fungovat. Musela jsem lidem říct, že nemáme na platy,“ vypráví Veronika. Někdo se tehdy zaregistroval na

úřadu práce, někdo si našel brigádu, ale nikdo z poradny úplně neodešel. „Nebylo to příjemné období z důvodu velké finanční nejistoty. V této době nás bylo asi sedm sociálních pracovníků, a protože nás práce naplňovala, dávala nám smysl, vydržely jsme chodit do práce několik měsíců bez výplaty a věřily jsme v dobrý konec. Veronika nás svým klidem a přístupem nesmírně podporovala,“ vzpomíná Václava. Krizi se nakonec podařilo zvládnout.

Hlavním zdrojem příjmu organizace byly od roku 2006, kdy začal platit zákon o sociálních službách, pravidelné dotace na sociální službu nejdříve z Ministerstva práce a sociálních věcí a pak i z kraje. „Postupně, jak nám přibývalo aktivit, žádali jsme o různé evropské dotace na konkrétní projekty. Řekla bych, že ty evropské projekty vždy pokryly nějaký rozvoj. Když jsme vymysleli něco nového (třeba advokátní zastoupení v rámci intervenčního centra), museli jsme najít nějaké evropské peníze, protože se to z běžného provozu zaplatit nedalo,“ popisuje Veronika. Po zmíněné krizi Občanská poradna Nymburk začíná přemýšlet, jak získat podporu také ze soukromých zdrojů a zaměstnává fundraisera, PR pracovníka a finančního manažera.

Chtěla bych celou svou duší a srdcem popřát Respondeu k jeho 20. narozeninám. Od svého založení už ušlo dlouhou cestu a snad má ještě dlouhou cestu před sebou. Naše spolupráce je teprve v plenkách a přála bych si, aby ještě dlouho pokračovala. Těším se, že to na naší společné páté benefiční květinové show pořádně roztočíme.

*Blanka Vallová,
kolínská květinářka
a organizátorka benefiční akce Šou s květinou*





Po deseti letech se rodí Respondeo

Občanská poradna Nymburk už vlastně provozovala občanské poradenství i intervenční centrum, navíc měla několik poboček v dalších městech středních Čech, uvažovala o službách pro ohrožené rodiny s dětmi. Nabízelo se tedy vymyslet nějaký nový sjednocující název. „Proces trval asi 10 měsíců, opravdu dlouho – zahrnuli jsme do toho totiž všech čtrnáct zaměstnanců. Vytvářeli jsme různé pracovní skupinky, které přicházely s návrhy, o všem se dlouho diskutovalo, až z toho vzešlo Respondeo (z latinského odpovídám) – název, který zastřeší všechny činnosti a nebude tam

jméno žádného města,“ popisuje zrození Respondeo Veronika.

V roce 2014 rozšířilo Respondeo činnost o práci s ohroženými rodinami v Nymburce, Poděbradech a okolí a v roce 2015 i v okrese Mladá Boleslav. Posledním důležitým krokem bylo zahájení práce s osobami s konflikty ve vztazích, tedy s osobami, které mají potíže s násilným chováním. Organizace tak konečně získala možnost nabídnout terapii nejen obětem, ale i násilným osobám.

A co se za těch dvacet let života organizace změnilo? Lidí, kteří mají problémy různého druhu, je asi pořád stejně, ale změnil se

způsob pomoci a práce s nimi. „Dříve to byla spíš intervence jednoho sociálního pracovníka, zatímco dnes máme k dispozici celý profesionální tým – kromě sociálního pracovníka také psychoterapeuta či právníka, který může klienta doprovázet při různých úkonech, pomůže mu dotáhnout věci do konce. Z našeho

pohledu je práce komplexnější a víc podporující. Pomáháme klientkám a klientům postavit se na vlastní nohy a vybudovat si sebevědomí, naučit se situace řešit, rozvíjet své schopnosti a kompetence,“ uzavírá Alena Líbalová, která v roce 2020 vystřídala na pozici ředitelky Veroniku Pačesovou.

„Ráda bych zmínila organizaci TUDYTAM, která mě inspiruje tím, jak přemýšlí nad vedením lidí, nad strategickým plánováním – vycházejí hodně z vlastních zkušeností, staví na sdílení zkušeností.

Vedou vás k tomu, že když něco řešíte, je důležité umět vymyslet, jak by to mělo vypadat jinak. Pak si teprve naplánovat cestu, jak toho dosáhnout. Nenabízejí univerzální poučky vyčtené z knih.“

Veronika Pačesová



Chceme za odbor sociálních věcí Magistrátu města Mladá Boleslav velmi poděkovat za dlouholetou vzájemnou spolupráci, která se nám společně daří. Přejeme pracovníkům i organizaci dalších dvacet let dobré týmové práce v sociální oblasti.

*Šárka Večeřová,
vedoucí odboru sociálních věcí, Mladá Boleslav*

Kamenné pobočky a služby

Respondeo působí v 6 okresech ve Středočeském kraji, ve kterých mohou klienti využít některé z nabízených služeb. Provozujeme občanskou poradnu, intervenční centrum pro oběti domácího násilí a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Abychom byli blíže těm, kteří to potřebují, jsme k dispozici již na 10 kamenných pobočkách. Každý rok se na nás obrátí přibližně 1500 lidí v tíživé životní situaci.



	Podpora rodin	Intervenční centrum, Jak na konflikty ve vztazích	Občanská poradna, Poradna pro oběti trestných činů
Kolín		●	
Kutná Hora		●	
Mělník	●	●	
Mladá Boleslav	●	●	●
Nymburk	●	●	●
Praha-východ	●	●	●

1. říjen

oficiální otevření Občanské poradny Nymburk s tiskovou konferencí

1. červen

oddělení práce s oběťmi násilí a trestných činů od občanské poradny, vzniklo Centrum pro pomoc obětem

občanská poradna v Čelákovících a Městci Králové

září

změna názvu organizace – z Občanské poradny Nymburk se stává Respondeo

občanská poradna v Pečkách

intervenční centrum v Kolíně

práce s rodinami na území okresu Mladá Boleslav

občanská poradna v Poděbradech

rozšíření činnosti o práci s osobami s konflikty ve vztazích

1. leden

nová ředitelka Respondea Alena Líbalová

značka spolehlivosti

snížení věku cílové skupiny intervenčního centra na 6 let

2003

2005

2006

2007

2008

2009

2010

2011

2013

2014

2015

2017

2018

2019

2020

2021

2022

18. červen

registrace organizace Občanská poradna Nymburk

říjen

první pobočka v Brandýse nad Labem-Staré Boleslavi

projekt ŠANCE zaměřený na práci s vězni, spolupráce s věznicí Jiříce, Bělušice a Vinařice

říjen

od Centra pro pomoc obětem se oddělila registrovaná služba intervenční centrum

intervenční centrum v Mladé Boleslavi

intervenční centrum v okrese Kutná Hora a Mělník

získání akreditace Ministerstva spravedlnosti pro poskytování právního poradenství obětem trestných činů

v rámci intervenčního centra je nově poskytována psychoterapie

rozšíření činnosti Respondea o práci s rodinami v tíživé životní situaci na území okresu Nymburk

práce s rodinami v Mnichově Hradišti

navázání spolupráce s Potravinovou bankou ČR

občanská poradna v Mnichově Hradišti

intervenční centrum v Brandýse nad Labem-Staré Boleslavi

práce s rodinami v okrese Mělník a Praha-východ (Brandýsko)

zahájení chatového poradenství

Středočeský kraj přistoupil k úzké spolupráci s Respondeem před notnou dobou s cílem posílit infrastrukturu sociálních služeb pro oběti domácího násilí a zajistit nejen jim přístup ke kvalitním službám. Za tu dobu byly realizovány společné projekty, které se zaměřovaly na různé oblasti služeb, jako je prevence domácího násilí, pomoc jeho obětem, ohroženým rodinám a ochrana práv dětí.

Díky této spolupráci bylo možné efektivněji reagovat na potřeby obyvatel kraje a poskytovat jim odbornou pomoc a podporu v těžkých situacích. Společné projekty a aktivity přispěly k podpoře komunity, zlepšení dostupnosti sociálních služeb a zvýšení povědomí veřejnosti nejen o problematice domácího násilí.

Spolupráce mezi Středočeským krajem a Respondeem představuje silné partnerství, které přináší užitek nejen občanům, ale i soudržnosti samotného regionu, a je důkazem dlouhodobého závazku obou stran vůči poskytování sociálních služeb a podpoře pro ty, kteří ji potřebují.

Další společné projekty a pokračující spolupráce bude, věřím, i dále přinášet pozitivní změny a vylepšovat kvalitu života obyvatel Středočeského kraje a komunit, kde Respondeo působí.

*Jakub Šlajs,
vedoucí oddělení koncepce
a metodiky sociálních služeb Středočeského kraje*

ROZHOVORY

Hedvika Stuchlíková

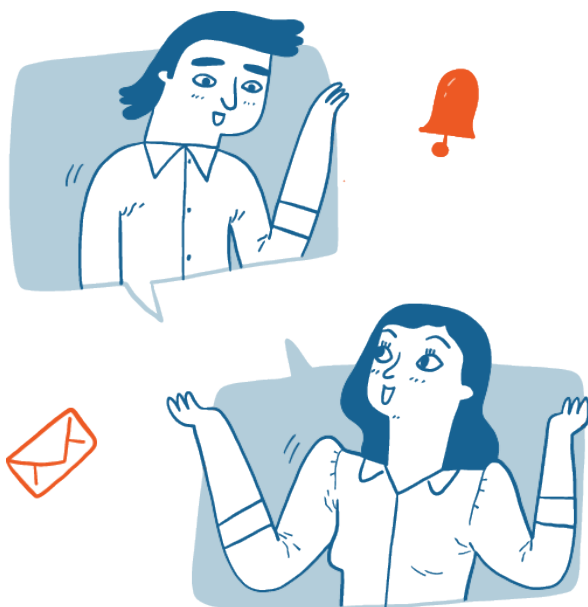
vedoucí občanské poradny

Alena Líbalová

ředitelka Respondea
vedoucí projektu Jak na konflikty ve vztazích

Katka Tománková

pracovnice Podpory rodin



Vzpomínám na ty dřevní doby s nostalgií

K seniorkám v Respondeu (ačkoli ne věkem, ale dobou, po kterou v organizaci pracuje) patří **Hedvika Stuchlíková**, vedoucí občanské poradny.



Jaká byla tvoje cesta do Respondea, tehdy ještě Občanské poradny Nymburk?

Všechno to začalo, když jsem ještě studovala. Dokončovala jsem školu, vlastně jsem už dopisovala diplomku, a najednou jsem měla pocit, že je to celé k ničemu, že to nemá smysl. Studovala jsem bohemistiku, byla jsem už nějaký čas zavřená doma a přepadl mě pocit celkového zmaru. Rozhodla jsem se, že se porozhlédnu po nějakých možnostech po okolí a narazila jsem na občanskou poradnu.

Napsala jsem tedy Veronice a nabídla se jako dobrovolník. Domluvily jsme se, já jsem začala pracovat jako dobrovolnice a postupně jsem se zaučovala do práce. Tehdy jsme sídlili v bývalém městském úřadu, neměli jsme skoro nic – jeden nefunkční počítač, všechno takové improvizované, nedá se to srovnat s podmínkami, v jakých pracujeme dnes. Ale vzpomínám na ty dřevní doby s nostalgii.

Začínala jsem vlastně jen v občanské poradně, pak jsme postupně přibírali další projekty. Takovým zárodkem intervenčního centra bylo centrum pro oběti, na kterém jsme spolupracovali s občanskou

poradnou v Berouně. Následoval velký projekt Šance – jezdilo se do věznice do Jiřic, kde jsme měli různé aktivity s vězni. Motorem nových aktivit byla vždycky Veronika – má zkrátka potřebu jít do nových věcí, zkoušet, co se uchytí. Něčemu jsme se pak věnovali dále, něčemu tolik ne. Veronika byla ten, kdo přinášel nové impulzy, nebojí se změn.

Časem tě tedy Veronika zaměstnala?

Po počátečním zaučení jsem začala pracovat na částečný úvazek a postupně jsem přešla na plný. Dokonce jsem nějaký čas dělala finančního manažera, ale moc mi to nešlo. Nakonec jsem se stala vedoucí občanské poradny, k tomu jsem občas přibrala nějaké projekty, pak jsem přičichla i k besedám, ačkoli jsem se toho obávala, ale tak nějak jsem byla nucená okolnostmi se do toho pustit.

Dokonce jsem byla na několika besedách i ve zmíněných Jiřicích na téma finanční gramotnosti. Pamatuju se, jak jsem tam přišla poprvé – v místnosti seděli v takovém zvláštním šedorůžovém oblečení



potetovaní vězni, tvářili se nepřátelsky a dávali mi najevo, že tam nechtějí být. Ale pak jsem tam byla ještě asi dvakrát a to už bylo lepší. Dokonce jsem měla přednášku ve věznici v Českých Budějovicích, zase ve spolupráci s tamní občanskou poradnou – z toho jsem už měla lepší pocit, možná se podařilo líp vybrat ty zúčastněné, zdálo se, že je to opravdu zajímavá. Takže i když mi přednášení není úplně vlastní, zjistila jsem, že si na to nějakým způsobem člověk zvyk-

ne, nějak se s tím naučí nakládat.

Také jsem absolvovala natáčení nějakých vstupů do zpráv a jakéhosi dokumentu – což byla pro mě osobně taky jedna z nejvíce nepříjemných věcí, které jsem tady zažila. Ale určitě mě to někam posunulo a posílilo, ačkoli jsem neměla odvalu se na to nikdy podívat. Takové úkoly člověka vytrhávají z rutiny, práce je pak taková pestřejší, člověk načerpá nové zkušenosti.

Často mě nad dotazy zachvacovala panika

Odkud jste čerpali informace v občanské poradně, když klienti přicházeli s dotazy a vy jste jim měli odborně odpovídat?

Hodně jsem se radila s kolegyněmi a využívala jsem informační databáze, což byly Asociací občanských poraden zpracované šanony na různá témata. Často mě ale nad dotazy zachvacovala panika, což se do jisté míry děje stále, ne všechny věci řešíme opakovaně.

Co tedy dnes děláš, když něco nevíš? Googlíš?

Naučila jsem se vzít si čas na rozmyšlenou, ale ze začátku to bylo těžké, protože klienti mají pocit, že všechno musím vědět hned, vyspat to spatra. Někteří klienti pokládají velmi různé otázky a pokládají jich hodně – přitom očekávají, že alespoň něco budeš vědět hned. To je nepříjemné. Je dobré to ustát, dnes už z toho nemám blbý pocit, za léta praxe jsem si našla nějaké věty, které vždy říkám: Potřebuju nějaký čas na to to zjistit. Potřebuju se s někým poradit...

A pak tedy klienta pozveš na další schůzku.

Nebo se domluvíme, že mu zavoláme nebo napíšeme e-mail. Někdy se potřebujeme poradit s právníčkou a trvá to o něco déle. Ale jsou typy klientů, se kterými se cítím jak u státnic – bombardují mě otázkami a vyžadují nějaké odpovědi. Já ale nechci mlžit nebo si něco vymýšlet.

Když jsi říkala, že jste měli jeden polofunkční počítač, napadlo mě, že dnes už každý zaměstnanec očekává přiměřené technické vybavení – je to takový standard.

To je pravda, my jsme si toho tenkrát hodně dohledávali i doma. Neměli jsme pracovní mobily, pracovní notebooky – to přišlo až potom postupně s těmi projekty. Dnes vnímáme komfort jako samozřejmost, ale tehdy to tak nebylo.

Přitom to vůbec není tak dlouhá doba. Pocit toho, co je standard, se změnil za velmi krátkou dobu.

Nás tehdy bylo málo, měli jsme velmi osobní vztahy, dnes je nás víc, noví lidé různě přicháze-

jí a odcházejí a víc to berou jako práci. Takže mají samozřejmě jiné nároky na zaměstnavatele.

Bylas tu v době, kdy nebylo na platy?

Ano, některé kolegyně se přihlásily na úřad práce, já jsem tehdy ještě bydlela u rodičů, měla nějaké úspory, tak jsem to období nějak pokryla. Bylo to opravdu napínavé, pamatuju se, jak Veronika jednala s různými lidmi, s krajem a podobně... nakonec jsme peníze dostali. Měli jsme opravdu radost – šla jsem tehdy do Orsay a koupila si několik věcí. Jedny šaty stále mám – musela jsem je trochu předělat, ale nechávám si je jako takové památeční.

Poradenství se profesionalizovalo

Změnili se klienti a dotazy za dobu, co děláš občanské poradenství?

Možná je víc klientů, kteří mají větší povědomí a více informací, a dotazy jsou obecně takové složitější. Určitě se poradenství víc profesionalizovalo. Od původní myšlenky, že jsme taková laičtí poradci, jsme

se rozhodně posunuli dál. Když jsem nastoupila, nebyl ještě zákon o sociálních službách, teprve se zaváděl, a ten pak začal klást požadavky na profesionalitu a na vzdělání. Před tím mohl v poradně pracovat de facto každý – smyslem bylo lidem zprostředkovat pomoc tak nějak po sousedsku. Nebyl takový tlak na profesionalitu. Takže mám pocit, že dnes je práce v tomto směru náročnější.

Přicházejí klienti víc s vlastními informacemi, které si někde vyhledají?

Někdy bývají ty jejich informace dost pokroucené a nepřesné. Někteří zase naopak nevědí vůbec



nic. Většinou je to ale něco mezi – klienti zkoušeli nějaká fakta najít, ale zorientovat se ve všech těch informacích na internetu je docela obtížné, zároveň některé formule mohou být obtížně srozumitelné, natož pak zákony – i já si je mnohdy musím přečíst víckrát, najít k tomu nějaký komentář.

K původní občanské poradně se postupně připojilo inter-venční centrum, pomoc lidem s konflikty ve vztazích a podpora rodin a samozřejmě průběžně různé projekty. Chybí ti ještě nějaká aktivita?

My za občanskou poradnu bychom se chtěli postupně víc věnovat oddlužení a dlouhodobě je velká poptávka po advokátním zastoupení, které ale zajistit nemůžeme. Začali jsme sepisovat některé návrhy, například týkající se péče o děti, protože jsme zjistili, že někteří klienti to sami nedokážou, ani když jim vše vysvětlíme a napíšeme poznámky. Oni zkrátka nerozumí tomu procesu, nevědí, jak to mají udělat, nedává jim to smysl. Zároveň nemají peníze na to, aby si zaplatili právníka.

Vzpomeneš si na nějaký zapeklí případ?

Řada dotazů se v občanské poradně opakuje, ale vždycky mě překvapí, že i po těch letech se občas objeví něco, s čím jsme se ještě nesetkali nebo něco, co vypadá jako nepravděpodobná zápletková špatného filmu, ale je to realita.

A nějaký legrační?

Jednou si u nás někdo zapomněl zubní protézu a někdo se zase pokusil ukrást hrnek, do kterého si uvařil u nás v kuchyňce sám čaj. Někteří klienti nám nosí různé dárky, ačkoli to samozřejmě nijak nevyžadujeme ani neočekáváme. Ale třeba jedna naše klientka jezdila za prací do Švýcarska a vozila nám výborné čokolády – přestože dotazy mívala dost náročné, těšili jsme se na ni.

Nikdo nevidí, co se dělo večer předtím

Současná ředitelka Respondea **Alena Líbalová** nastoupila před 11 lety jako vedoucí intervenčního centra. Nyní má kromě vedení celé organizace na starost projekt „Jak na konflikty ve vztazích“, který tak trochu doplňuje službu intervenčního centra, protože nabízí psychoterapii násilným osobám a lidem majícím problémy zvládnout svůj vztek v komunikaci s blízkými. Intervenční centrum může pracovat výhradně s obětí domácího násilí a nikoli s násilnou osobou, ale jak říká sama Alena, bylo by dobré věnovat se všem aktérům situace.



Kdo jsou klienti intervenčního centra?

Kdokoli nad 6 let, ale převažují ženy, hlavně matky ve věku 27 až 40 let. Neřešíme ale jen partnerské násilí, avšak i mezigenerační. Pracujeme také se seniory, kterým ubližují děti nebo vnoučata.

Co se změnilo za ta léta, co v roce 2007 vzniklo intervenční centrum?

Domácí násilí se stává menším tabu, ačkoli pro některé skupiny je to stále tabu nebo naopak bagatelizované téma, ale ve většinové společnosti se o domácím násilí rozhodně víc mluví. Nemyslím si, že by domácího násilí ubylo nebo přibylo, ale práce s cílovou skupinou se změnila. Dříve to byla spíš intervence jednoho sociálního pracovníka, dnes máme k dispozici celý profesionální tým, který pomáhá obětem postavit se na vlastní nohy a vybudovat si sebedůvěru, protože právě vlastní sebedůvěra je často to, o č přišly. Nevěří si a často si myslí, že jejich protějšek má pravdu, když jim dokola opakuje, jak jsou neschopné.

V poslední době se hodně mluví o transgeneračním pře-

nosu. Sledujete i ve vaší praxi, že přicházejí lidé, kteří násilí v dětství pocítili nebo mu byli svědky?

Když někdo vyrůstá v prostředí, kde do sebe lidé strkají, občas padne nějaká facka nebo se křičí a lidé se na věcech nedomlouvají, naopak někdo prostě velí a není prostor k diskusi, má nějak nastavené normy. Chlapci si pak často do svého dospělého života přenášejí chování otce, který má vždycky pravdu, živí domácnost a všechno se řídí podle něj. Holčičky si zase přinášejí roli svojí maminky, která tiše funguje v domácnosti, navaří, napeče, všechno uklidí a není vůbec slyšet – když je něco z pohledu muže špatně, občas schytá nějakou facku.

Jak by šel tenhle koloběh zastavit?

Zpracovávají se analýzy, výzkumy a snahy tu určitě jsou, ale je potřeba vymyslet nějaký mechanismus, jak to přerušit. Je třeba, aby pomoc byla rychlá a účinná, aby oběti byly motivované, což už samo o sobě je velký požadavek a mnoho kroků.

Domácí násilí tu bylo vždycky. Běžně se nestávalo, že partner

zbil ženu někde na návsi, to spíš ojediněle, ale právě to skryté násilí za zavřenými dveřmi je velmi stará věc. Rodiny často jinak fungují doma a jinak navenek – tváří se, že je všechno v pořádku. Nikdo nevidí, co se dělo večer předtím.

Pokud víme o někom, komu partner ubližuje, co pro něj můžeme udělat? Co poradit kamarádce, která žije s násilníkem?

Pokud se jedná o kamarádku, je důležité ji namotivovat, aby otevřela oči a viděla svou situaci reálně. Ten zásadní krok musí udělat ona sama. Ženy často vůbec nevidí, že se u nich děje něco divného, protože násilí se velmi pomalu stupňuje. Navíc mají potřebu si vždycky nějak vysvětlit, proč to ten partner udělal, a často si to kladou za vinu sobě: „Já jsem tu polívku opravdu hodně ohřála, jeho reakce byla v pořádku.“ Je potřeba jí vysvětlit, že když polévku špatně ohřála, není důvod k tomu, aby jí někdo tahal za vlasy. Takhle se zkrátka situace neřeší. Žena si nemůže myslet, že když udělala chybu, byla po právu potrestána. Většina dospělých se nad popisem takové situace zděsí, reakce muže jim samozřejmě přijde naprosto neadekvátní, ale jsou ženy, které takové jasné hranice nemají. Takže práce té

kamarádky by měla být otevřít té týrané ženě oči. A pokud se o tom nechce bavit, třeba ji popíchnout k tomu, aby si anonymně zašla popovídat s někým do intervenčního centra, nebo tam alespoň zavolala a probrala to s někým cizím, nezaujatým, s odborníkem.

Dají se nějak popsat ženy, které se potýkají s domácím násilím? Je to nějaký typ žen nebo se to zkrátka může stát komukoliv?

Já bych řekla, že se to může stát komukoliv, ale určitě existuje určitý typ žen, které agresory přitahují. Je to asi dáno jejich charakterem, jsou spíš submisivnější, potřebují, aby je někdo v životě trochu směřoval, aby svět nějak fungoval. A právě tento typ žen přitahuje dominantnější muže, kteří těm ženám zpočátku imponují, časem se to ale může zvrhnout až k domácímu násilí.

Léta bití a ponižování

V jaký okamžik ženy začnou domácí násilí obvykle řešit? Co je pro ně pomyslnou „stopkou“?

Je to opravdu velmi individuální, nicméně my obvykle pracujeme s ženami, které to dlouho

Spolek Respondeo je členem naší asociace už od roku 2012. Připojil se k nám v době, kdy jsme byli pouze malou skupinou neziskovek, kterým šlo o šíření hodnot transparentnosti a profesionality v českém neziskovém sektoru. Právě díky členským organizacím, jako je Respondeo, se AVPO ČR postupně stala stabilní a respektovanou asociací.

V minulém roce navíc spolek Respondeo obstál v hodnocení a získal značku Prověřená veřejně prospěšná organizace (značku spolehlivosti). Hodnocení je pro neziskovky náročné a řada z nich v něm neuspěje, v případě Respondea však o udělení značky nebylo pochyb.

*Aleš Mrázek,
tajemník Asociace veřejně prospěšných organizací ČR*

Vzájemnou spolupráci vnímáme jako velmi smysluplnou, potřebnou a prospěšnou všem zúčastněným stranám. Jsme velmi rádi, že v Nymburce Respondeo poskytuje své služby a považujeme je za velmi kvalitní a přínosné pro komplexní zajištění sociálních služeb v Nymburce.

*Zuzana Voženílková,
vedoucí odboru sociálních věcí*

*Michal Brabec,
koordinátor komunitního plánování, Nymburk*

neřeší, respektive neřeší úspěšně. Pamatuji si na případ asi šedesátileté paní, která přišla s tím, že se chce dát rozvést. Měla s mužem čtyři děti a počkala na dobu, kdy poslední nejmladší dítě dostudovalo vysokou školu. Dvě jejich děti věděly o tom, že otec jejich matce ubližuje, a dvě nic netušily, protože otec se nechoval násilně stále stejně a soustavně. V určitou dobu ji třeba tolik nebil a neponižoval, takže ty starší děti to zaznamenaly, ale ty mladší vůbec. Navíc ona se snažila skrývat to a kvůli dětem to všechno nějak vydržela. A rozhodně to nebylo nic malicherného, muž ji opravdu brutálně fyzicky napadal, dařilo se jí to ale držet pod pokličkou. To je právě velký problém domácího násilí a my se to snažíme stále zdůrazňovat: odehrává se často skrytě, za zavřenými dveřmi a po mnoho let okolí nemusí nic tušit.

Pracujete s lidmi, kterým někdo ubližuje jen fyzicky, nebo i jinak?

Setkáváme se i s psychickou, ekonomickou nebo sociální formou násilí. Nedá se říci, zda je fyzické nebo psychické násilí horší. Už se například stalo, že klientky vyřkly něco ve smyslu, že by radši dostaly

facku, hlavně když už na ně nebude partner mluvit. Pro někoho je zase nesnesitelné sociální násilí, tedy zakázaný kontakt s nejbližšími, s rodiči, přáteli a podobně.

Ještě jste použila termín ekonomické násilí...

O tom můžeme mluvit například, když partneři nemají rozdělené finance, když je oběti prostě přidělena jen nějaká suma na den, s kterou velmi často nejde hospodařit tak, jak by si to ten druhý představoval. Když žena od ekonomicky zajištěného partnera dostane stovku na den, za kterou by měla uvařit jídlo a ještě pořídit dětem něco do školy, je to naprosto nereálné. Nicméně partner ženě více nedá a ona nemá žádné další zdroje příjmů. Je na něm naprosto ekonomicky závislá.

Násilníkem syn, dcera či vnouče

Bavíme se teď o týraných ženách, mluvilas ale také o mezi-generačním násilí...

Další skupina, se kterou se v intervenčním centru setkáváme, jsou senioři. Bohužel jejich situace bývá velmi často skoro neřešitelná, protože ohrožené osoby, na kterých

je pácháno domácí násilí, vlastně ty násilníky vychovaly, může se jednat přímo o jejich děti. Tady bohužel musím říct, že jsme se setkali i s rodiči, které týrala vlastní dcera. V určitém věku se senior může stát závislým na svém dospělém dítěti a to dítě může péče o rodiče třeba obtěžovat a začne se chovat neadekvátně. Nejdřív mu začne život plánovat a říkat, co a jak bude dělat, pak si vezme na starost veškeré finance a postupně se ten vlak rozjíždí. V určitý okamžik si senior uvědomí, že se mu to nelíbí, že se dítě chová neslušně a začne mezi nimi spor – nejdřív křik, pak třeba strkanice, výhrůžky, no a to dospělé dítě má samozřej-

mě navrch. Rodič je z toho špatný, stydí se, jaké vychoval dítě a nechce situaci řešit s nikým cizím. A pokud ano, bohužel často práci se seniory nedokončíme, chvíli s nimi pracujeme a oni většinou po nějaké době, v určité fázi spolupráce řeknou, že už je to v pořádku. My je ke spolupráci nemůžeme nutit. Mnohdy jim třeba i vnuk nebo syn slíbí, že se bude chovat slušně, oni mu uvěří, protože je to přece jejich dítě, nechtějí ho odepstat, takže ho dál nechávají bydlet ve společném domě nebo domácnosti, ale po čase se vše vrátí do starých kolejí. Svou roli u násilných osob hraje alkohol, drogy nebo nějaké jiné návykové látky.



Vyřešilo by se to tím, kdyby si vynutili, aby ten syn nebo vnuk šel bydlet jínam? Protože předpokládám, že nechtějí opouštět svoje vlastní bydlení.

Ano, jsou někde doma, je jim třeba 70 nebo 80 let a nechtějí do žádného azylového domu. Navíc azylových domů pro seniory je minimum, většinou jsou zařízené pro matky s dětmi. Existují krizové byty, ty ale musí po pár týdnech opustit. Ale hlavně, to násilí se obvykle odehrává u nich doma, je třeba dostat pryč agresivního vnuka či syna, což ale není jednoduché.

Mohou přece zavolat policii a ta násilníka vykáže?

Jenže se stydí a policii často nezavolají, a když ano, tak než policie přijede, mladí zkrátka utečou. No



a pak se v noci vrátí, protože mají klíče, nebo na čas zmizí a pak se kajícně vrátí, chvíli sekají dobrotu a přesvědčí rodiče nebo prarodiče, že už bude všechno v pořádku. Je to začarovaný kruh. Opravdu minimum seniorů dotáhne věci do konce, začne to řešit soudně a vynutí si soudní zákaz. To pro ně znamená naprosté přerušování rodinné vazby a to zkrátka nechtějí. Dávají si za vinu, že takové dítě vychovali, a mají pocit, že by se o něj měli postarat, že je to jejich vina.

Co by se mělo změnit, aby práce s oběťmi domácího násilí byla efektivnější?

Bylo by dobré pracovat se všemi aktéry té situace. Existují země, kde legislativa nařizuje, že i násilná osoba musí nějakou terapii v době vykázaní absolvovat, alespoň jedno sezení. Terapeut s agresorem probere situaci, co se stala – aby se agresor pokusil nahlédnout realitu, aby pochopil, že chybu neudělala žena, když na koberci zůstaly dvě kostičky lega a on na ně šlápl, načež ji udeřil tak, že se praštila hlavou o zed' a má otřes mozku. Násilná osoba to často vnímá jako oprávněnou reakci. I u nás by mohla dát policie násilné osobě kontakt na

pracovníka intervenčního centra, se kterým by se musel urychleně spojit. Myslím, že je v silách intervenčních center zvládnout práci s nimi. Vlastně bychom to uvítali. Nicméně u nás pak soud může nařídit násilné osobě terapii, ale zatím se to příliš neděje v případech domácího násilí, ale spíš u nějakých rvaček v hospodě a podobně. Což ale vnímám jako dobrý počátek, protože to už je jenom krůček k tomu využívat této možnosti i v dalších situacích.

Tušíte, co třeba dělá násilník těch 10 dnů, na které byl vykázán ze společné domácnosti? Představuji si, že jede k nějakému kamarádovi, který ho podpoří v představě, jak je ta jeho žena hrozná, a jak si to všechno zasloužila... Nastává někdy nějaká sebereflexe?

Někdo jde ke kamarádovi, někdo k rodičům, někdo skončí na ubytovně, obzvlášť žije-li a pracuje v místě, kde nemá kořeny. Měli jsme rodinu, kde agresivního muže policie vykázala asi už třikrát, a počtvrté pán na sebe policii zavolač sám. Stál venku s taškou, odevzdával jim klíče a říkal: „Já vím, zase ten pátek v hospodě.“ Spouštěčem byl vždycky alkohol

ve větším množství, zkrátka když přebral, začal být agresivní. Jeho žena mluvila o tom, že je jinak skvělý otec i manžel, a byla nešťastná z těchto situací. I on si to uvědomoval a začal jezdit do Prahy do skupiny pro násilné osoby. Pak už jsme o nich neslyšeli, tak doufáme, že to dopadlo dobře. Ale takovýto hezký příběh je výjimka.

Pracovat s oběťmi domácího násilí musí být náročné. Asi to nezvládne každý...

Nejsou to příběhy s rychlým a šťastným koncem, sociální pracovníci a psychoterapeuti poslouchají opravdu ošklivé příběhy plné bolesti, zklamání a strachu, oběti jsou obvykle ve špatném psychickém a mnohdy i fyzickém stavu, takže je to opravdu velká zátěž. Snažíme se, aby naši pracovníci měli maximální podporu, aby uměli v těžkých situacích reagovat, ale aby uměli nějak ošetřit i sami sebe, protože tam často prostě nikdo jiný není. Myslím si, že je část sociálních pracovníků, která by zkrátka s touto cílovou skupinou nedokázala pracovat bez následků na sobě samých.

Oklikou a na deset let

Cesta **Katky Tománkové** vedla do Respondea malou oklikou. Chtěla vždycky dělat nějakou pomáhající profesi, rodiče ji ale přesvědčili, aby místo střední zdravotnické školy zvolila gymnázium. Po maturitě nastoupila na vyšší odbornou školu zdravotnickou – studium však kvůli narození dítěte přerušila. Po rodičovské dovolené se zaregistrovala na úřadu práce a po nějakém čase (letos je to přesně deset let) jí zavola-

la Alena Líbalová z Respondea a nabídla jí místo administrativní pracovníce, které tehdy v rámci projektu pro matky po rodičovské dovolené dotoval úřad práce.

Katku organizace zaujala, líbilo se jí, že se zaměstnanci účastní mnoha kurzů a školení, které ale bohužel nebyly určené pro její pozici. „Mně se ale ta práce velmi líbila a všechny ty kurzy mě zajímaly, chtěla jsem se něco



dozvědět, naučit, takže mi v Respondeu častokrát umožnili se zúčastnit," vzpomíná Katka. V organizaci brzy zjistili, že by mohla být skvělou posilou do týmu i do budoucna, navíc v roce 2014 startovala v Respondeu nová služba na podporu ohrožených rodin s dětmi, takže jejich spolupráce neskončila s koncem roční dotace. Katka se rozhodla absolvovat kurz pracovnice v sociálních službách, poté pracovala dva roky pod dozorem a dnes má na starost své vlastní rodiny s dětmi v tíživé životní situaci v rámci Podpory rodin.

Při svém zkráceném úvazku pracuje se sedmi až devíti rodinami v těžké životní situaci, které se do její péče dostanou skrze orgán sociálně-právní ochrany dětí, ale mohou požádat o pomoc také samy. „V pondělí si vždycky rozvrhnu plán na celý týden podle toho, jak je co akutní, zavolám klientům a případně si domluvíme návštěvu," říká Katka. Do rodin dochází minimálně jednou za dva týdny, ale někdy i dvakrát nebo třikrát týdně, podle toho, jak je potřeba. Pracuje především s rodiči a řeší společně celou řadu problémů – žádosti o různé příspěvky, dluhy, problémy s bydlením a ve velké

míře péči o děti. „Teď mám třeba klientku, která čeká třetí dítě a dvě už jsou v pěstounské péči. Nedávno jí byla omezena svéprávnost, takže dítě sice bude moci vychovávat, ale pod dohledem. V další rodině zase syna vychovává matka – vyléčená alkoholička – syn byl jí a jejímu partnerovi odebrán a předán do pěstounské péče, bohužel ale hyperaktivního chlapce pěstounka týrala. Hoch se nyní vrací k matce a uvidíme, jak to zvládne," popisuje.

Někdy se podaří rodiny stabilizovat a rodiče se postaví na vlastní nohy, jindy se však po ukončení spolupráce s Respondeem vše vrátí do starých kolejí. „Rodiny zkrátka často nemají základní návyky, jak fungovat. To je také něco, co se je snažíme naučit," vysvětluje Katka a dodává, že se k ní rodiny z počátku staví nedůvěřivě, ale vždy se jí nakonec podaří získat si je. „Pochopí, že jim chci pomoci. Snažím se, aby cítili, že je respektuji takové, jací jsou, a chci jim jen ukázat cestu, jak dál.“



Dobročinný bazárek



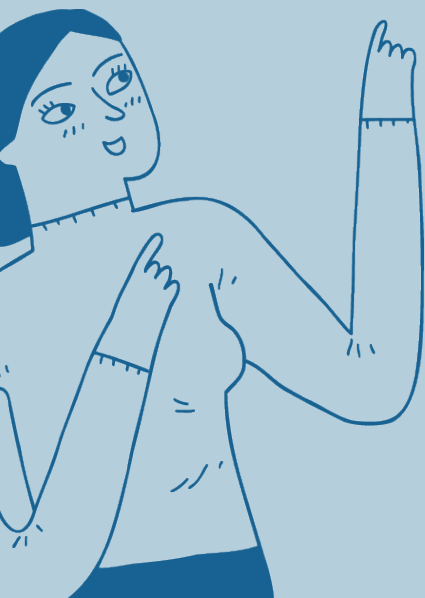
Přebírání Značky spolehlivosti



*Den pro pracovníky
Responda 2017*



Materiální podpora ohroženým rodinám



Blahopřeji u příležitosti dvaceti kolegům v Respondeu. Patří jim velký dík za to, s jakou profesionalitou a důstojností k lidskému životu a zdraví vstupují do smutných životních příběhů. Jsem osobně ráda, že jsem mezi pracovníky Respondea našla řadu skvělých kolegů, kteří podobně jako konzultanti v jiných intervenčních centrech věří „vyššímu principu“, tedy smyslu pro spravedlnost a profesionální pomoc lidem ohroženým násilím „za zavřenými dveřmi“.

Všem, kteří stáli u zrodu Respondea, všem kteří dnes naplňují poslání pomáhajících profesí a dělají čas mezi svou rodinu a osoby, které v intervenčním centru potkávají, děkuji a přeji pevné zdraví. Milujte svou životní cestu, bez toho nic nemá smysl.

*Martina Vojtíšková,
předsedkyně Asociace pracovníků intervenčních center ČR*

S organizací Respondeo spolupracuje město Brandýs nad Labem–Stará Boleslav více než 10 let. Dříve byla občanská poradna jednou z prvních organizací, která u nás ve městě působila. Za roky spolupráce si vybudovala nezastupitelnou roli. Velice často jsme odkazovali a odkazujeme klienty na její služby. Postupem času a díky dobré spolupráci jsme byli rádi, že začala nabízet v našem městě i službu intervenčního centra pro oběti domácího násilí. A v nedávné době rozšířila nabídku služeb i o sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi. Stala se tak poskytovatelem, který krásně doplňuje pestrost služeb na našem území a rozšiřuje nabídku pro různé cílové skupiny.

Velice si ceníme této organizace a kvalit jejích pracovníků, se kterými jsme často v kontaktu. Vždy je s nimi velmi příjemná spolupráce. S klidným svědomím můžeme předat péči o klienta Respondeu a víme, že se vždy dostane do těch správných rukou.

*Alice Benediktová,
vedoucí oddělení sociální práce*

*Lenka Balounová,
sociální pracovnice oddělení sociální práce,
Brandýs nad Labem–Stará Boleslav*

Komplexní práce Respondea je obdivuhodná, především v každodenním úsilí pomáhat lidem a orientovat se v nelehkých životních situacích. Pracovníci Respondea s otevřeností a pochopením dokážou těm, kteří se na ně obrátí, dodat naději a víru v lepší zítřky i v sebe sama. Jejich pomoc je bezesporu smysluplná, a proto jsem se rozhodla organizaci podpořit pravidelným finančním darem.

*Denisa Bortlová,
dárkyně Respondea*

Vždycky jsem v tom vnímal zvláštní rozpor. Přímo v našem městě funguje organizace, která bezplatně pomůže tisícům lidí z hodně těžkých životních situací. Džungle paragrafů, exekucí, soudních tahanic, domácího násilí... Nebýt Respondea, možná by tyhle příběhy našich sousedů často končily fatálně.

A přitom se o tom tak málo ví! Celá tahle ohromě důležitá služba je tak trochu stranou záře reflektorů, stranou zájmu sponzorů. Ta práce se odehrává diskrétně za zdmi kancelářů. S respektem k soukromí všech, kteří sem přichází s žádostí o radu a pomoc. Rodiny s dětmi, maminky samoživitelky, babičky a dědečkové, lidé v dlužích, lidé utlačovaní strachem nebo násilím svých nejbližších. Z téhle práce asi nikdy nebudou fotky, které by „táhly“ na sociálních sítích. Je v tom zvláštní rozpor: ačkoli se to moc neví, stranou mediálního zájmu, v úplné tichosti těch nenápadných kancelářů se denně odehrávají příběhy, které posouvají naše město i celou naši společnost mílovými kroky dál. Protože úroveň společnosti se pozná podle toho, jak dokáže ochránit své nejslabší.

Díky za to, že se staráte. Už 20 let.

*Jiří Hofman
tiskový mluvčí Evangelické církve*

S Respondeem spolupracuji od roku 2014. Poradenskou činnost Respondeea považuji za smysluplnou a užitečnou, a to zejména ve věcech domácího násilí.

Petr Kazda, advokát

Díky spolupráci s organizací Respondeo se naše advokátní kancelář dostala k velmi zajímavým kauzám, ke kterým bychom se za jiných okolností nedostali. Čelili jsme novým výzvám a pomohli jsme vyřešit těžké životní situace lidem, kteří by si jinak právní služby advokáta nemohli dovolit.

Advokátní kancelář Láska, Kutová & Průšová

O organizaci Respondeo jsem se dozvěděla od kamarádky, která zde pracuje. Vždy jsem obdivovala práci těch, kteří pomáhají lidem v těžkých životních situacích. Nesoudí, ale pomáhají. Jsem ráda, že se mohu zapojit alespoň finančním příspěvkem. Do další práce přeju mnoho sil a podporovatelů.

Lenka Omáčková, dárkyně Respondeea

PŘÍBĚHY KLIENTŮ

ALICE

Alice se přistěhovala do Mladé Boleslavi se svým partnerem a otcem jejich tří společných malých dětí. Jejich soužití však nebylo rozhodně láskyplné. Muž svou partnerku bil a psychicky ji týral. Odcházela od něj za velmi dramatických okolností za pomoci policie. Tehdy jí začala pomáhat sociální pracovnice Respondea.

Alice se velmi snažila akutní situaci zvládnout. Měla ovšem malé děti, o které musela pečovat, a z rodičovského příspěvku nebylo možné čtyřčlennou rodinu uživit, proto roznášela letáky, kompletovala korále a chodila uklízet. Sociální pracovnice jí navíc nosila potraviny a drogerii z potravinových sbírek.



Bohužel Alici nevyšel vstříc majitel bytu, kde bydlela (bez nájemní smlouvy). Dal jí ze dne na den okamžitou výpověď. Sociální pracovnice sehnala dárce, který zaplatil klientce Alici jízdenku do Slezska, kde žije její rodina. Povedlo se, Alice našla u rodičů azyl, dokázala se s jejich pomocí postavit na vlastní nohy a loni v prosinci už posílala do Respondea vánoční přání s poděkováním.

LUCIE

Lucie se obrátila na intervenční centrum kvůli konfliktům s manželem a obavám o zdraví své matky, která s nimi žila v jednom domě. Lucie se zpočátku snažila rozepře s mužem řešit vlastními silami, stupňovaly se však jeho útoky i vůči tchýni – fyzicky ji nenapadl, ale neustále jí vyhrožoval a obtěžoval.

Lucie se sociální pracovníci svěřila, že její manželství nikdy nebylo růžové – s mužem se hádali, dělal jí žárlivé scény a neustále jí něco vyčítal. Dospělo to do takového stavu, že Lucie musela pořizovat fotky svých příchodů a odchodů z práce, mohla telefonovat pouze pod dozorem, nesměla se stýkat s rodinou, směla si zapnout televizi jen s jeho svolením, musela chodit spát pouze spolu s ním... Navíc se jí manžel neustále vysmíval, kritizoval za maličkosti a přesvědčoval ji, že by bez něj nedokázala fungovat. Pokud se mu pokusila vzepřít, zamkl ji v místnosti nebo vypnul elektřinu.

Situaci se rozhodla radikálně řešit až po 25 letech manželství – děti v tu dobu už žily své vlastní životy. Odstěhovala s v rámci dvougeneračního domu do přízemního bytu své matky a požádala o rozvod. Šikana ze strany manžela však neskončila, naopak se zaměřil i na Luciinu matku – v noci jí nečekaně bušil na dveře a snažil se jí vystrašit.

Po poradě s pracovnící intervenčního centra Lucie podala na manžela trestní oznámení za týrání osoby žijící ve společném obydlí a našla si nájemní byt v místě, kam se s matkou odstěhovaly, a kde si našla Lucie také dobrou práci. Začala docházet na terapie a postavila se na vlastní nohy. Nyní řeší majetkové vyrovnání s již bývalým mužem.





RITA

Rita ve svých sedmnácti letech porodila syna. Žila v pronajatém bytě se svým dvacetiletým partnerem, otcem dítěte, který měl čerstvě ukončenou střední školu a snažil se najít zaměstnání. Ač se mladá rodina velmi snažila, měla problém vyjít se svými příjmy. Sociální pracovníce jim pomohla s vyřízením žádosti o příspěvek na bydlení a zároveň mladé mamince pomohla s žádostí k soudu o přiznání svéprávnosti. Zákonným zástupcem chlapečka totiž byla Ritina matka, která však rodinu příliš nepodporovala – naopak je neustále podceňovala a nevěřila jim, že společný život zvládnou. Ritin manžel nakonec našel práci v místě bydliště a mladá rodině se povedlo postavit se na vlastní nohy.



MILAN

Milan jakožto důchodce taktřka ze dne na den začal pečovat o dvě malé vnučky. Příběh začal, když se jeho tehdy dvacetileté snaše Adéle narodila první dcera, druhá dívka se narodila o necelé tři roky později, záhy po narození druhé dcery se však Adéla rozešla s o pár let starším partnerem Petrem, synem Milana. Přestěhovala se s dětmi ke kamarádce, protože bydlení pro sebe a dcerky by nezaplatila. Brzy ale zjistila, že je u kamarádky pro všechny málo místa, proto se rozhodla mladší dceru odvést ke tchánovi Milanovi. Otec dětí Petr pracoval v zahraničí a o své potomky se nestaral, pouze platil Adéle výživné. Adéla slíbila Milanovi, že bude holčičku navštěvovat, ale ukázala se tam jen párkrát během několika měsíců, starší dívce se po sestře velmi stýskalo.

Do situace se vložil orgán sociálně-právní ochrany dětí – jeho pracovnice shledaly, že takto nelze děti oddělovat, a navrhly, že by obě dívky mohly mít v péči jejich dědeček Milan. Adéla i Milan souhlasili s tím, že matka bude stejně jako Petr platit výživné a děti pravidelně navštěvovat. Nicméně Adéla dávala přednost cestování a trávení času s přáteli a děti za půl roku viděla dvakrát. Bohužel přestala platit také výživné.

Milanovi s novou situací začala pomáhat sociální pracovnice Respondea. Pomohla mu s vymáháním výživného, s žádostí o sociální příspěvky a dětem přes dárce zajistila oblečení, boty, školní pomůcky i hračky. Milan totiž pobírá pouze starobní důchod, ze kterého nelze živit tříčlennou rodinu. Bydlení mají naštěstí vlastní.

LADA

Jednadvacetiletá Lada měla v době, kdy navázala spolupráci se sociální pracovnící Respondea, dvouletého syna, se kterým byla na rodičovské. Byla to svědomitá maminka dobře se starající o své dítě. Za několik měsíců však měla již přestat čerpat rodičovský příspěvek, protože si zvolila zkrácenou variantu rodičovské na dva roky. Chlapeček ale nebyl ještě dostatečně samostatný, aby mohl jít do školky, takže ženě hrozilo, že se ocitne bez příjmů.

Partner Lady a otec dítěte s nimi žil ve společné domácnosti, ale do rodinného rozpočtu přispíval minimálně. Nějaký čas byl veden na úřadu práce, protože neměl zaměstnání, ale nechodil na smluvené schůzky, takže ho vyloučili. Občas si někde přivydělal, ale ne oficiálně a neplatil si tedy pojištění, takže mu rostl dluh na zdravotním pojištění. Bohužel se nesnažil

svou situaci nějak řešit a mezi partnery proto narůstaly spory. Rodina navíc žila v bytě bez nájemní smlouvy, takže nemohla požádat o příspěvek na bydlení.

Sociální pracovníce s Ladou probrala různé varianty sociální podpory a dořešení bytové situace, aby mohla Lada požádat o příspěvek na bydlení. Mluvily spolu i o možnosti, že Lada se synem odejde od partnera, který ji finančně téměř nepodporoval a napětí mezi nimi se pouze stupňovalo.





MAREK

Marek si občas rád zašel na pivo a pod vlivem alkoholu pak ztrácel kontrolu nad svým jednáním. Na psychoterapii, kterou zdarma nabízí Respondeo, přišel na doporučení pracovníků Probační a mediační služby, protože při potyčce v baru vážně fyzicky ublížil dvěma lidem. Hrozil mu trest, proto začal docházet na terapii a rozhodl se abstinovat. Marek se bál důsledků svého činu, bál se trestu, který měl tehdy vynést soud.

Marek postupně díky terapii objevoval, jak nakládá se svým hněvem, jak obvykle reaguje a co mu pomáhá, aby si svůj hněv uvědomil. Když zjistil, že terapie je místo, kde ho nikdo nesoudí a přijímá ho takového, jaký je, dovolil si podívat se na sebe zcela otevřeně. To mu umožnilo dívat se do budoucnosti a přijmout zodpovědnost za to, co provedl.

Rád bych Respondeu popřál k dvacátému výročí jen vše dobré. Bylo mi ctí s profesionály z Respondea spolupracovat v době, kdy jsem byl u Policie ČR, ale i nyní. Mnoho mých klientů jsem s důvěrou nasměroval ke kolegům, k nimž jsem za mnoho let spolupráce získal důvěru, a vzhledem ke zpětným vazbám vím, že se obětem skutečné pomoci opravdu dostalo.

Tým se z původních tří dam rozrostl na velkou rodinu lidí, kteří své práci rozumí, a já doufám, že se rodina Respondea bude rozšiřovat i nadále a spokojených klientů bude přibývat.

*František Kuneš,
policejní plukovník ve výslužbě*

PAVLÍNA A JIŘÍ

Pavλίna a Jiří spolu chodili tři roky, než se jim narodil syn Ondra. Po jeho narození se však jejich vztah proměnil, Pavλίna se soustředila na péči o Ondru a Jiří se věnoval hlavně práci, kariéře a zajištění financí pro rodinu. Začali se od sebe vzdalovat, časem se začali víc a víc hádat, rozepře mezi nimi se stupňovaly, načež se rozešli a skončilo to spory o syna a soudy. Odcizili se natolik, že nebyli schopni spolu klidně a slušně komunikovat o nejbanálnějších věcech.

Proto Pavλίna vyhledala terapii. Na třetí setkání spolu s terapeutkou přizvaly i Jiřího a společně probrali, jak a co by mohli změnit, aby pro oba rodiče byla komunikace snazší. Postupně se oba uklidili a uvědomili si, že je pro ně důležitý zájem o syna a snaha se domluvit. Dnes se jim daří si v klidu a bez hádek Ondru předávat, sice nejsou úplně uvolnění, ale vycházejí si vstříc a jejich zranění z minulosti slábnou a tolik neovlivňují jejich chování.

LEA

S tím, co se děje doma, se Lea svěřila nejdříve kolegyni v práci, a ta ji přesvědčila, aby kontaktovala intervenční centrum. V patnáctiletém manželství se jí narodily dvě dcery, přičemž měla ve výhradní péči ještě dceru z předešlého vztahu. Ovšem vztah s druhým manželem byl od samého počátku toxický. Manžel neměl nevlastní dceru rád, nechoval se k ní hezky a mnohdy ji využíval jako důvod k rozpoutání konfliktů a hádek. Útočil ale také na Leu, měl potřebu ji bezvýhradně kontrolovat a začal ji napadat také fyzicky. Nejstarší dcera matku přesvědčovala, aby se rozvedla, ta se ale snažila manželství udržet. Dcera se po dosažení plnoletosti odstěhovala. Lea vyhledala pomoc intervenčního centra, když byla situace doma neúnosná – byla fackovaná, bitá do hlavy i jiných částí těla. Nadávky, ponižování a bezdůvodnou kritiku si vyslechla mnohokrát také na veřejnosti.

Nakonec se rozhodla odstěhovat se i s dvěma mladšími dcerami k nejstarší dceři, podala na manžela trestní oznámení za napadení a vydírání, absolvovala terapii a požádala o svěření dětí do péče. Nyní stále pokračuje v terapii a čeká na rozvod manželství.



MICHAELA

Když osmnáctiletá Michaela, studentka střední školy, poprvé přišla do intervenčního centra, ptala se, jak může pomoci své matce. Popsala, jak je nevlastní otec na matku zlý, a chtěla vědět, co pro maminku může udělat.

V rodině už bylo dlouhé roky dusno, otčím na všechny křičel, všem nadával a vše muselo být podle něj. Starší sestra Michaely se odstěhovala, protože vztah s otčímem pro ni přestal být snesitelný.

Matce otčím přiděloval peníze na domácnost a Michaela nedával nic. Michaela se snažila přivydělat si alespoň o víkendech a dny trávila zavřená ve svém pokoji a snažila se neposlouchat křik a hádky rodičů. Jednou si u matky všimla modřin, ta však o tom nechtěla mluvit.

Poradkyně se s Michaelou začala vídat opakovaně, Míša absolvovala terapii a rozhodla se pro další kroky. Nejdřív odešla od rodiny na internát, našla si další brigády, požádala o sociální dávky a podala si návrh na stanovení výživného od obou rodičů po dobu studia. Také řešila s poradkyní možnost podání trestního oznámení na otčíma za týrání osoby žijící ve společném obydlí, ale tento krok se nakonec rozhodla neučinit.

Michaela se sestrou se pokusily matku přesvědčit, aby také zavolala do intervenčního centra, což se nakonec povedlo. V tuto chvíli však matka není rozhodnuta svou situaci řešit. Ví však o svých možnostech i o možnosti pomoci a podpory ze strany intervenčního centra.

ZDEŇKA

Zdeňka se rozhodla situaci řešit poté, co šikana a trvalé spory s manželem vyvrcholily natolik, že ji spolu s dvěma náctiletými dcerami zamkl v domě a sebral jim mobilní telefony, aby si nemohly zavolat pomoc. Jedné z dcer se nakonec podařilo vylézt oknem ven a zavolat od sousedů policii.

Už před tím Zdeňku manžel ponižoval, vyhrožoval jí, zesměšňoval, bránil ji v kontaktu s rodinou a přáteli a několikrát ji fyzicky napadl, nicméně zranění nebylo nikdy tolik vážné, aby se nechala ošetřit u lékaře – z jejího okolí o domácím násilí tedy nikdo nevěděl. Až po zmíněném incidentu byl muž obviněn z přestupku proti občanskému soužití a uznán vinným, musel zaplatit pokutu a vzhledem k nezletilým dcerám se do situace vložil také orgán sociálně-právní ochrany dětí.



Po mnoha pokusech o smírnější řešení klientka Zdeňka pochopila, že je její muž panovačný, vyžívá se v ponižování a absolutně ji nerespektuje. Všemmu navíc přihlížejí dvě dcery. Po mnoha schůzkách v Respondeu se nakonec Zdeňka rozhodla k radikálnímu řešení – nyní je rozvedená, dcery má ve výhradní péči, našla si bydlení a nadále využívá psychologické pomoci.

JANA

Jana se musela se třemi dětmi odstěhovat z města na venkov. Ačkoli starší dvojice holčiček (dvojčata) měla nastoupit do školy, nestalo se tak. O Janu a její tři děti se proto začal zajímat orgán sociálně-právní ochrany dětí a doporučil ji spolupráci s Respondeem. Ukázalo se, že pro Janu je v podstatě nemožné pořídit dětem nejnnutnější pomůcky do školy a zaplatit jízdné, neměly dokonce ani vhodnou obuv. Jana žila z velmi malého příjmu.

Sociální pracovníci se podařilo s klientkou zažádat o příspěvky, na které má nárok, dořešit vztah s otcem dětí a nechat soudně stanovit výši výživného. Holčičky mimo jiné také díky sponzorům mohly nastoupit do první třídy, kam se velmi těšily. Pro mladší dceru se podařilo zajistit školku a Jana si mohla začít hledat práci.



MARIE

Marie v minulosti užívala drogy. Dlouho se odhodlávala k tomu, aby nastoupila na terapii v K-centru, to se povedlo až na základě delší spolupráce se sociální pracovnící Respondea, které Marie důvěřovala. Požádala ji dokonce o domluvení prvního termínu terapie a o doprovod na ni. Po několika sezeních Marie pracovníci Respondea poděkovala za podporu. V současné době má za sebou již patnácté sezení a hodlá v terapii i abstinování pokračovat. Dle jejích slov je „čistá“ a vzorně vychovává půlroční holčičku.

Vaše oddanost a nasazení při pomáhání lidem ve složitých životních situacích je skutečně inspirující. Během našeho dlouholetého partnerství jsem měla možnost vidět, jak pečlivě se věnujete každému klientovi, a jak vaše kvalitní práce přináší mnoho pozitivních změn i do života našich zaměstnanců.

Za celý tým Parker gratuluji neziskové organizaci Respondeo k 20. výročí od založení a upřímně děkuji za neocenitelnou a velmi profesionální spolupráci.

Lenka Herdová
HR manažerka Parker-Hannifin s. r. o.



HANKA

Hanka pochází z neúplné rodiny, její matka měla vždy potíže s muži a alkoholem, proto Hanka velmi brzy odešla z domova a našla si už jako velice mladá partnera. V intervenčním centru pak popisovala, jak se o ni partner v počátku vztahu hezky staral, bral ji do kina, na výlety, připadala si jako princezna. Na jeho podmínce, že se nesmí s nikým jiným bavit a musí trávit čas pouze s ním, jí nepřišlo nic divného. Záhy spolu začali bydlet a nároky partnera na Hanu se stupňovaly, nikdy neudělala nic správně – neměla dost uklizeno, navařila málo jídla, nebyla dostatečně upravená a atraktivní. Hana se ze všech sil snažila pracovat na zdokonalení sebe sama a společné domácnosti.

Postupem času začal muž Hanu za veškeré „nedokonalosti“ trestat, začalo to výčitkami a skončilo rány řemenem. Do vztahu se narodila holčička, na kterou však muž nikdy nevztáhl ruku. Dcera byla ale trestání matky přítomna a otcí se dokonce podařilo malou dceru do trestání matky zatáhnout – za pytlík bonbonů měla mámu hlídat, aby „nezlobila“. Za „zlobení“ bylo považováno cokoli mimo plán otce, stačilo prohodit pár slov se sousedkou, nalíčit si řasy, vzít si sukni nad kolena.

Až po dosažení zletilosti dcery se Hanka rozhodla přistoupit k razantnímu kroku a manžela opustit. Měla strach z toho, jak bude sama žít, jak si zajistí bydlení, peníze, jak vysvětlí okolí, které nic dlouhá léta netušilo, proč se rozvádí. Zároveň se bála reakce manžela, bála se, že by jí mohl ublížit.

Navštívila tedy intervenční centrum a sociální pracovnice jí pomohla s přípravou návrhu na vydání předběžného opatření, které by manželovi bránilo Hanku kontaktovat. Dozvěděla se o všech možných příspěvcích, které by jí nové začátky usnadnily. Důležité pro ni rovněž bylo zahájit okamžitě psychoterapii, aby se vyrovnala s traumaty, kterými v manželství prošla. Hanka musí ujít ještě kus cesty, ale už nyní si děti ve školce, kde pracuje, všímají, že se paní učitelka víc usmívá.



NAĎA

Nada se seznámila prostřednictvím internetové seznamky s mužem, který ji po krátké známosti poprosil, aby mu půjčila peníze na opravu auta a další výdaje spojené s podnikáním. Tvrdil, že je opravdu nutně potřebuje. Sliboval jí, že jí peníze vrátí hned, jak dostane zaplacené od svého zákazníka. Klientka si vzala několik půjček, peníze mu předala a od té doby komunikace s dotyčným utichla. Klientka se obrátila na občanskou poradnu se žádostí o pomoc. Pracovnice s ní probrala jednotlivé možnosti řešení včetně trestního oznámení a vysvětlila jí také další postup ve věci včetně vymáhání peněz. I když to není jednoduchá situace, je několik kroků, které se dají podniknout.

JOSEF

Josef utrpěl pracovní úraz, se kterým se dlouhodobě léčil. Zaměstnavateli vše řádně nahlásil, ale ten se neměl k řešení a klient čekal a čekal. Když začal zjišťovat, proč mu nebyla vyplacena náhrada škody, zaměstnavatel mu zapřel, že spolu předtím jednali. Klient se ale nedal a s pomocí občanské poradny vyzval písemně zaměstnavatele k plnění. Ten nakonec začal spolupracovat a byť se část nároku mezitím promlčela, dostal klient náhradu škody v řádu několika desítek tisíc korun.



DARINA

Po několika týdnech spolupráce se podařilo sociální pracovníci dovést klientku Darinu, matku malé holčičky, s dlouhodobými potížemi k lékaři a posléze na několikadenní vyšetření do nemocnice. Ukázalo, se že příčinou jejích dlouhodobých problémů a nestandardního chování je právě nemoc, ačkoli to mnoho měsíců před tím ona i její rodina odmítala připustit. Nyní pobírá invalidní důchod, léčí se a poměry v rodině se značně stabilizovaly.



Rádi bychom všěle doporučili neziskovou organizaci Respondeo všem, kteří hledají způsob, jak pomoci rodinám v nouzi. Jejich závazek a oddanost v poskytování pomoci znevýhodněným rodinám jsou neocenitelné. Respondeo nejenže reaguje na konkrétní potřeby rodin, ale také nám pravidelně poskytuje zprávy o tom, jak a co dělají. Vědět, kam směřují naše dary, je pro nás velmi důležité, a jsme rádi, že naše podpora je v dobrých rukou a jde přesně tam, kde je potřeba. Jejich transparentnost a profesionalita nás naplňují důvěrou a radostí, že můžeme být součástí tak cenného úsilí.

Tomáš Mojzís

Remedy International Church, Poděbrady



NADACE ČEZ

Podpořila Nadace ČEZ

foto: archiv organizace Respondeo
Jaroslav Husák

text: Jolana Boháčková

grafické zpracování: Adéla Luxová

tisk: BOFTISK s.r.o.

