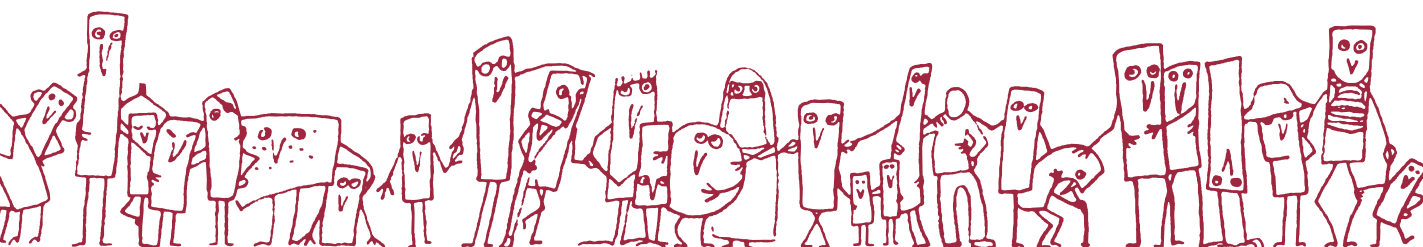




Analytická zpráva

občanského sdružení IQ Roma servis

2006





IQ Roma servis, o.s.

Sídlo a Poradna pro zaměstnanost

Cejl 49, 602 00 Brno, Česká republika
Tel./fax: 549 241 250

Pobočka programových center Hybešova

Hybešova 41, 602 00 Brno, Česká republika
Tel.: 543 214 805 (ředitelka, administrativa), 608 820 637 (ředitelka)
Tel.: 543 213 310 (Centrum vzdělávání & Centrum motivace a stimulace)
Tel.: 543 210 725 (Centrum komunitní a terénní sociální práce,
Antidiskriminační centrum)
Fax: 543 214 809 (společný pro všechna oddělení)

e-mail: iqrs@iqrs.cz, <http://www.iqrs.cz>, IČO: 65341511
Registrace u MV ČR pod č.j. II/S-OVS/1-33 944/97-R

Základní prohlášení občanského sdružení IQ Roma servis

Vize

Chceme svět, ve kterém budou existovat živé a přátelské vztahy mezi Romy a majoritními obyvateli – svět, ve kterém budou Romové přirozeně zastávat důstojné společenské role s respektem ke své kultuře a národnosti.

Poslání

Být prostředníkem, který podporuje možnosti, příležitosti a odhodlání Romů na cestě jejich růstu a společenského uplatnění a hájí jejich práva a důstojnost v rámci společnosti.

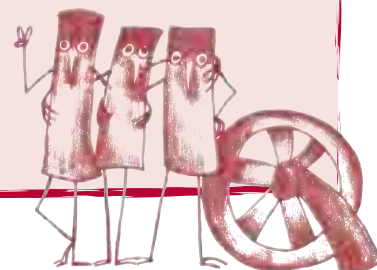


Foto: Alexandra Szalková („Jak to vidím Já...“, IQ Roma servis, o.s.)

„Není důležité místo, které zaujímáme, nýbrž směr, kterým jdeme.“

Holmes, J. C.

OBSAH

Struktura, organizace a financování občanského sdružení IQ Roma servis	
1. Představení organizace, poslání a cílových skupin	2
2. Reflexe činnosti uplynulých let	3
3. Struktura organizace – programová centra – projekty – aktuální služby klientům	3
4. Pracovní tým, vzdělávání a rozvoj zaměstnanců	5
5. Projekty 2006–2007	8
6. Finanční zpráva	11
7. Souhrnné zhodnocení a výsledky činnosti v roce 2006	15
8. Další projekty a akce v roce 2006	17
9. Strategické plány do dalšího období	19
Programy občanského sdružení IQ Roma servis	
1. Centrum komunitní a terénní sociální práce (CKTSP)	20
1.1 Činnosti realizované v rámci programu CKTSP v roce 2006 – charakteristika, statistika, výsledky	20
1.2 Evaluace přímé práce s klientem	29
1.3 Cíle, plány a nabídka služeb CKTSP pro rok 2007	30
2. Centrum vzdělávání a Centrum motivace a stimulace (CV&CMS)	30
2.1 Činnosti realizované v rámci programu CV&CMS v roce 2006	31
2.2 Výsledky činnosti CV&CMS za rok 2006	35
2.3 Cíle, plány a nabídka služeb CV&CMS pro rok 2007	37
3. Centrum zaměstnanosti (CZ)	38
3.1 Činnosti realizované v rámci programu CZ v roce 2006	38
3.2 Výsledky činnosti CZ za rok 2006	40
3.3 Cíle, plány a nabídka služeb CZ pro rok 2007	41
4. Antidiskriminační centrum (ADC)	41
Nabídka pro instituce, NNO a zaměstnavatele	42



Struktura, organizace a financování občanského sdružení IQ Roma servis

1. Představení organizace, poslání a cílových skupin

Občanské sdružení IQ Roma servis vzniklo v Brně v roce 1997 jako dobrovolná nestátní nezisková organizace. IQ Roma servis je právnickou osobou založenou podle českého práva na základě zákona č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů. Dne 3.11.1997 byly u Ministerstva vnitra ČR registrovány statuty občanského sdružení IQ Roma servis (č.j.: II/S-OVS/1-33944/97-R). Veškerá činnost sdružení je založena na principu nestrannosti, nezávislosti, otevřenosti a nediskriminace.

V roce 2003 prošla organizace komplexní reformou a stala se profesionální, dynamicky se rozvíjející nevládní neziskovou organizací. IQ Roma servis je dnes důvěryhodným, kvalitním a vyhledávaným partnerem klientů a společnosti nejen v Brně, ale též v rámci jihomoravského regionu, České republiky a EU vůbec.

Posláním organizace je:

„Být prostředníkem, který podporuje možnosti, příležitosti a odhodlání Romů na cestě jejich růstu a společenského uplatnění a hájí jejich práva a důstojnost v rámci společnosti.“

Činnost sdružení se zaměřuje na **mapování a analýzu potřeb a zdrojů místních sociálně vyloučených romských komunit a na podporu a vytváření podmínek ke zvyšování občanských, sociálních, ekonomických, vzdělávacích a pracovních příležitostí a úspěchů jednotlivců, rodin a komunit ohrožených sociálním vyloučením.**

Sídlo organizace je Cejl 49, Brno, kde provozujeme Poradnu pro zaměstnanost v rámci programu Centra zaměstnanosti. Pobočka organizace se nachází na ul. Hybešova 41, Brno, kde nabízíme ostatní služby.

Služby a aktivity IQ Roma servis plánuje a nabízí na základě:

- ▶ přímé poptávky svých klientů,
- ▶ poptávky subjektů a institucí, se kterými sdružení uzavře smlouvu o spolupráci, a to pouze v případech, kdy tato poptávka je plně v souladu s posláním a cíli sdružení,
- ▶ výsledků mapování a analýzy potřeb v místních sociálně vyloučených komunitách.

Aktivity sdružení jsou v praxi tvořeny a rozvíjeny:

- ▶ dobrovolnou občanskou iniciativou a aktivitou členů, příznivců a dobrovolníků,
- ▶ profesionálním servisem odborného týmu zaměstnanců (dle jednotlivých projektů a programů),
- ▶ službami informačními, sociálními, právními, vzdělávacími, volnočasově-motivačními a službami zaměstnanosti.

Pro všechny potřebné klienty jsou tyto služby poskytovány zdarma.

Mezi cílové skupiny IQ Roma servisu patří **osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené, primárně romského původu, ve specifické životní situaci, kterou chtějí řešit.**

Specificky jde především o:

- ▶ rodiny nalézající se ve složité, rizikové nebo krizové sociální či ekonomické situaci,
- ▶ matky s dětmi nalézající se ve složité, rizikové nebo krizové sociální či ekonomické situaci,
- ▶ dlouhodobě nezaměstnaní a nízkokvalifikovaní uchazeči o práci,
- ▶ mládež ve věku 13–26 let, která má zájem o motivační a volnočasové aktivity,
- ▶ mládež ve věku 13–26 let se zájmem o využití nabídky Centra vzdělávání,
- ▶ dospělí se zájmem o využití nabídky Centra vzdělávání určené specificky dospělým,
- ▶ osoby diskriminované na trhu práce či v přístupu k hodnotám a službám společnosti.

Sekundárně – dle kapacity a individuálně projevované potřeby – poskytujeme své služby i:

- ▶ cizincům postiženým výše uvedenými jevy,
- ▶ dalším osobám postiženým výše uvedenými jevy, bez ohledu na etnickou příslušnost.



Další práce IQ Roma servisu strategicky zahrnuje:

- ▶ **analytickou činnost** včetně dílčích šetření v komunitě,
- ▶ **tvorbu koncepcí** na základě analýz a zobecněného know-how získaného z každodenní přímé práce s klienty,
- ▶ **lobbying, konzultace a zpětnou vazbu** pro soukromé a veřejné instituce, zejména zaměstnavatele s cílem prosazovat antidiskriminační principy a podpořit poptávku po pracovní síle etnických menšin, především Romů; konzultace a zpětnou vazbu pro programy a politiky veřejných institucí v zájmu zefektivnění jejich reálného dopadu na cílové skupiny,
- ▶ podporu a stimulaci tvorby a přijetí komplexních strategií sociálního začleňování s aktivním zapojením veřejné správy,
- ▶ **informační a osvětovou činnost:** pořádání školení, seminářů, kulatých stolů, kampaní, šíření informací, publikace a distribuce informačních materiálů pro klienty a instituce,
- ▶ **metodické vedení a školení** pro týmy i jednotlivce (NNO, veřejné instituce ad.): metodické vedení týmů terénní sociální práce, vzdělávání v otázkách administrace, dokumentace a průkaznosti přímé práce s klientem, školení monitoringu a evaluace práce, právní školení vč. antidiskriminačního školení pro firmy a instituce, školení vybraných manažerských dovedností a rozvoje NNO, administrace, koncepce nebo vyhodnocení projektů sociální inkluze ad.

2. Reflexe činnosti uplynulých let

Do roku 2003 byla činnost IQ Roma servisu úzce provázána s Drom, romským střediskem. Po reformě v roce 2003 začal IQ Roma servis realizovat své programy již zcela samostatně, ve vlastních prostorech.

Shodně s rokem 2003 byl i v roce 2004 hlavní službou pro klienty komplexní program Centra komunitní a terénní sociální práce. Na podkladě potřeb z praxe terénní sociální práce zahájil IQ Roma servis v roce 2004 intenzivní přípravu nových komplexních a systémově provázaných programů v oblasti zaměstnanosti a vzdělávání Romů, které by aktivněji směřovaly k posílení ekonomické soběstačnosti našich klientů.

V roce 2005 došlo k významnému programovému rozšíření spektra služeb pro klienty, vedle Centra komunitní a terénní sociální práce se nově otevřely programy Centra zaměstnanosti, Centra vzdělávání & Centra motivace a stimulace. V průběhu roku 2006 došlo k obohacení činnosti prostřednictvím dalších praktických zkušeností a cyklu cílených školení, byl rozšířen odborný tým i spektrum nabídky (podrobně viz dále). Na konci roku 2006 přibyl program Antidiskriminačního centra.

3. Struktura organizace – programová centra – projekty – aktuální služby klientům

Schéma struktury organizace – viz následující strana.

Informace o činnosti Center naleznete v části Programy občanského sdružení IQ Roma servis, jednotlivé projekty a zdroje financování jsou popsány v kapitolách 5. a 6. Vysvětlivky k použitým zkratkám jsou na straně 11.

Orgány sdružení

- ▶ členská schůze
- ▶ rada sdružení
- ▶ revizní komise
- ▶ ředitelka jako statutární zástupce, jednatel a vrchní manažer organizace (Katarína Klamková, e-mail: katarina.klamkova@iqrs.cz, mob.: 608 820 637)

Přímá práce s potřebnými jednotlivci, rodinami a komunitami zahrnuje:

a) Program Centra komunitní a terénní sociální práce (CKTSP)

- ▶ *služby komunitní a terénní sociální práce ve městě Brně a v Jihomoravském kraji, služby v oblasti odborného sociálního, sociálně-zdravotního a právního poradenství, včetně poskytování základní krizové intervence, bezplatné právní pomoci a ochrany.*

Podle zákona o soc. službách v současné době CKTSP nabízí dva druhy služeb:

I. **sociální poradenství** (§ 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách), které zahrnuje bezplatné sociálně-právní poradenství, poradenství v otázkách bydlení, komerční zadluženosti, rodinných vztahů, sociálního zabezpečení apod.

II. **služby sociální prevence** (§53 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) – **terénní programy** (§69) – terénní sociální práce ve městě Brně a v obcích Jihomoravského kraje.

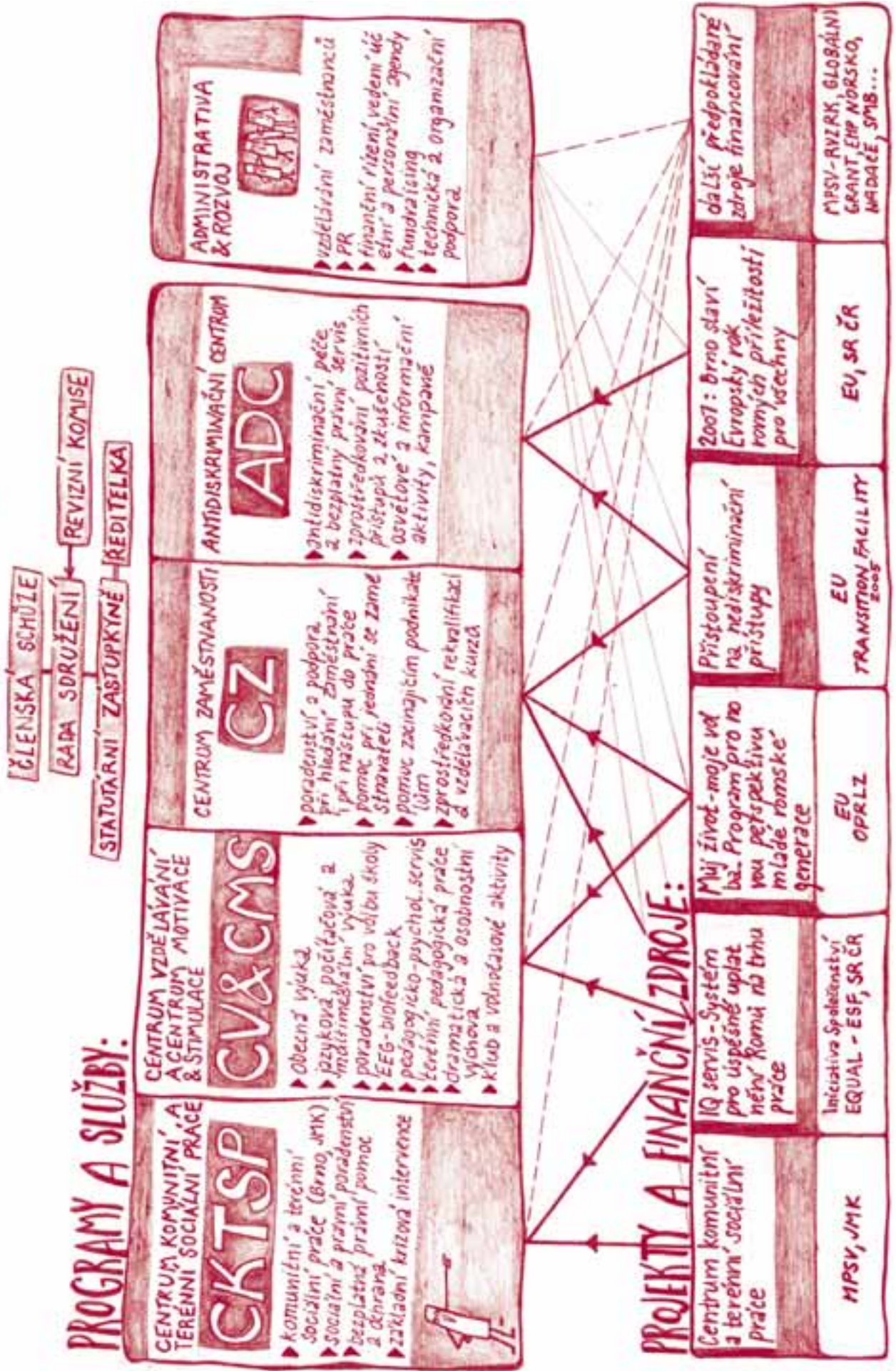
V budoucnu bychom chtěli rozšířit nabízené služby o krizovou pomoc (krizová intervence a poradenství v krizových situacích).

b) Program Centra vzdělávání & Centra motivace a stimulace (CV&CMS)

- ▶ *služby v oblasti stimulace, motivace a podpory aktivního trávení volného času mládeže: EEG – biofeedback, poradenství pro volbu školy, pedagogicko-psychologický servis, terénní pedagogická práce, dramatická a osobnostní výchova, exkurze, besedy, klub a volnočasové aktivity,*
- ▶ *služby v oblasti vzdělávání: obecná výuka, jazyková výuka, počítačová výuka, multimediální výuka, školení komunikačně-administrativních dovedností.*

Podle zákona o soc. službách v současné době CV&CMS nabízejí službu **sociální prevence** (§ 53 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) – **nízkoprahová zařízení pro děti a mládež** (§27).

STRUKTURA IQ ROMA SERVISU 2007



c) Program Centra zaměstnanosti (CZ)

► služby v oblasti zaměstnanosti: poradenství a podpora při hledání zaměstnání i při nástupu do práce, podpora během samotného pracovního procesu – pomoc při jednání se zaměstnavatelem, pomoc začínajícím podnikatelům, zprostředkování rekvalifikací, zprostředkování vzdělávacích kurzů.

Podle zákona o soc. službách v současné době CZ nabízí službu **sociální poradenství** (§37 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

d) Program Antidiskriminačního centra (ADC)

► antidiskriminační péče a bezplatný právní servis (poradenství, jednání se stranami, mediace, zastupování), konzultace vytváření a přijímání koncepčních opatření v souladu se zásadou rovného zacházení, zprostředkování pozitivních přístupů a zkušeností, osvětové a informační aktivity, kampaně.

Podrobné informace o činnostech jednotlivých programových Center viz část Programy občanského sdružení IQ Roma servis.

Spolupráce a členství

IQ Roma servis je členem 2 mezinárodních střešních organizací:

- EAPN – European antipoverty network (www.eapn.org) prostřednictvím národní sítě EAPN ČR
- ENAR – European network against racism (www.enar-eu.org)

4. Pracovní tým, vzdělávání a rozvoj zaměstnanců

Zaměstnanci

IQ Roma servis disponuje odborným pracovním týmem motivovaným ke kontinuálnímu vzdělávání a sebevzdělávání, s odbornou supervizí, vedením a měřitelnými výstupy činnosti (analýzy práce).

Ve své každodenní profesionální práci sledujeme standardy kvality sociálních služeb, pracovní a etické kodexy.

Od roku 2003 zaznamenala organizace značný přírůstek zaměstnanců v souvislosti s nově otevřenými programy a postupným rozšiřováním činnosti a služeb. Ke konci roku 2005 měl IQ Roma servis celkem 24 placených zaměstnanců, z toho 19 na plný a 5 na poloviční pracovní úvazek. Během roku 2006 došlo k rozšíření týmu o 10 pracovníků, takže k 31.12.2006 měla organizace již 34 zaměstnanců (29,6 plných pracovních úvazků), z toho 11 terénních sociálních pracovníků (10,5), 2 právníky (1,5), 8 pedagogických pracovníků (7,5), 3 pracovníky Centra zaměstnanosti, 4 projektové a programové vedoucí, 3 administrativní pracovníky (2), 1 mzdovou účetní (0,5) a 2 pracovníky úklidu a údržby (0,6). V roce 2007 dojde v souvislosti s rozvojem a realizací nových projektů k dalšímu nárůstu počtu pracovníků, a to např. o terénního sociálního pracovníka, pedagogického pracovníka, právníka, projektového manažera, koncepčního pracovníka, účetní atd.



Praktikanti

IQ Roma servis uzavřel v listopadu 2005 dvouletý kontrakt s Centrem praktických studií zřízeným Fakultou sociálních studií Masarykovy univerzity (dále jen FSS MU). Cílem Centra praktických studií je vést studenty k profesionalitě v oblasti sociální práce prostřednictvím projektu rozvoje vzdělávání studentů sociální práce v praktických kompetencích. Tento cíl je realizován zajištěním praxe v organizacích poskytujících sociální služby, které studentům nabízejí systematické vedení za pomoci profesionálních instruktorů praxe. V průběhu roku 2006 poskytlo CKTSP praxi 10 studentům, a to nejen těm z FSS MU, ale i studentům vyšších odborných škol. Seznámili se s metodikou práce s klientem, navštívili klienty přímo v terénu a zapojili se i do dalších aktivit sdružení. Měli možnost seznámit se s procesem zavádění standardů kvality sociálních služeb, byla jim poskytnuta odborná literatura.

Praktikanti z vysokých a vyšších odborných škol spolupracovali rovněž s týmem CV&CMS. Celkem 6, z toho tři studenti ze zahraničí (Německo, Kanada, Finsko). Podíleli se na realizaci průběžných aktivit Centra, jako jsou PC kurzy, klub, dramatická výchova či doučování, i víkendových akcí a tábora. Během praxe se seznámili s aktivitami sdružení a jednotlivých Center, měli možnost proniknout do systémového chodu organizace. Nejdůležitější součástí praxe byla přímá práce s klientem, kterou si pod vedením pracovníků vyzkoušeli jak v Centru, tak v terénu.

Přítomnost a aktivita praktikantů neměla přínos pouze pro jejich rozvoj, ale také pro sdružení samotné. Spolupráce se školami na zajištění praxe studentů bude pokračovat i v roce 2007.

Dobrovolníci

V roce 2006 působilo v IQ Roma servisu celkem 14 dobrovolníků. Spolupracovali převážně s Centrem vzdělávání a Centrem motivace a stimulace. Většina z nich se pod vedením pracovníků IQRS angažovala ve výukových aktivitách mládeže, ať už v Centru nebo v rodinách. Někteří

pomáhali také při realizaci mimořádných aktivit – tábor, víkend cirkusových dovedností, besídka atd. Vybraní dobrovolníci se účastnili školení osobnostní a sociální výchovy společně s týmem pedagogů. Probíhaly pravidelné měsíční supervize pro dobrovolníky pod vedením externistů, kde mohli reflektovat svou práci s klientem i s pracovníky sdružení. Společenská setkání jako např. vánoční večírek pak přispívala k prohloubení vzájemných vztahů mezi dobrovolníky a organizací.

V roce 2007 chceme na středních, vysokých i vyšších odborných školách rozšířit povědomí o naší organizaci a zvýšit tak počet dobrovolníků ochotných podílet se na realizaci vzdělávacích a motivačních aktivit IQRS. V případě udělení akreditace se staneme vysílající organizací, která kromě spolupráce, možností aktivního podílu na činnostech organizace a zkušeností nabídne také kvalitní vstupní školení a podporu pro naše dobrovolníky.

Chtěli bychom touto cestou vyslovit poděkování všem za pracovní nasazení, vytrvalost a trpělivost při realizaci projektů.

Vzdělávací program zaměstnanců 2006

- **Vzdělávací program v rámci projektu Phare 2003 RLZ: Program akcelerace kapacity a kvality služeb sociálního začleňování a projektu o. s. Horizonty: Program podpory při zavádění standardů kvality sociálních služeb**
 - ▶ osobnostní kurz zaměřený na sebepoznání, antistresový trénink, krizový management a komunikaci (interaktivní skupinové semináře pod vedením PhDr. Jarmily Turbové) – tým IQRS
 - ▶ strategické plánování organizace (pod vedením Ing. Pavla Němečka) – vedoucí pracovníci IQRS
 - ▶ kurz fundraisingu (pod vedením Ing. Pavla Němečka) – vybraní pracovníci IQRS
 - ▶ kurz zavádění národních standardů v sociálních službách (pod vedením Mgr. Martina Haicla, návazně pak vedený Martou Misíkovou a Peterem Mulderem, o. s. Horizonty) – tým IQRS

Vzdělávání zaměstnanců v rámci projektu bylo doplňováno a rozvíjeno v rámci jednotlivých projektových týmů pod vedením manažerů organizace.

- **Vzdělávací program v rámci projektu Iniciativy Společenství Equal**
 - ▶ poradenství trhu práce (realizovala Unie podporovaného zaměstnávání) – 3 pracovníci IQRS
 - ▶ EEG-biofeedback (realizovala ordinace Dr. Tyla) – 2 pracovníci IQRS
 - ▶ IT technologie (realizovala firma Nicom, a. s.) – tým IQRS
 - ▶ motivační komunikace (pod vedením experta Jiřího Salveta) – tým CV&CMS
 - ▶ prezentace organizace v médiích (pod vedením experta V. Staňkové) – 10 pracovníků IQRS
 - ▶ osobnostně sociální výchova (realizovali lektori o.s. Aisis Kladno – Věra Kramerová, Ivana Křelinová, Renáta Vordová) – tým CV&CMS
 - ▶ motivační lekce pro uchazeče o zaměstnání (realizovala o.p.s. Partners Czech) – tým CZ



Prezentace výstupů z pracovní skupiny



Lekce osobnostně sociální výchovy

- **Vzdělávací program pracovníků CKTSP**
 - ▶ pravidelné semináře prevence sociálně patologických jevů (interní)
 - ▶ pravidelné právní a sociální semináře – témata: občanský soudní řád, sociální právo v EU, pobyt cizinců, jednání TSP při podezření na diskriminaci, exekuční řízení, sociální služby ve městě Brně – zařízení pro osamělé rodiče s nezaopatřenými dětmi (ve spolupráci se soc. oborem MMB); (interní i externí školitelé)



Vzdělávací program zaměstnanců 2007

- **Vzdělávací program v rámci projektu o. s. Horizonty: Program podpory při zavádění standardů kvality sociálních služeb**
 - ▶ kurz zavádění národních standardů v sociálních službách (pod vedením Marty Misíkové a Petera Muldera, o. s. Horizonty) – tým IQRS
- **Vzdělávací program pracovníků CKTSP**
 - ▶ právní a sociální semináře – témata: zákon o sociálních službách, zákon o hmotné nouzi, změny v dalších zákonech sociálního zabezpečení atd.
 - ▶ semináře empowerment (principi zplnomocňování klientů a zvyšování jejich kompetencí) a time-management
- **Plánovaný vzdělávací program (závislý na úspěšnosti podaných projektů)**
 - ▶ finanční řízení (couching, seminář) – vedoucí pracovníci IQRS
 - ▶ seminář empowerment – tým IQRS
 - ▶ výcvikový kurz krizové intervence – 5 pracovníků IQRS
 - ▶ kurz vedení lidí – vedoucí pracovníci IQRS
 - ▶ kurz vedení výběrového pohovoru – pracovníci CZ
 - ▶ strategické operační plánování (výjezdová reflexe) – tým IQRS
 - ▶ další vzdělávací aktivity (mediace, drogová problematika, projektová tvorba, stáž v sociální firmě)



Supervize/metodické vedení

■ Tým CKTSP

Zpráva supervizora o průběhu odborné supervize pracovníků CKTSP v roce 2006:

„V průběhu roku 2006 jsem se s terénními pracovníky CKTSP IQRS scházel na skupinových supervizních setkáních jedenkrát měsíčně. Setkání jsme věnovali třem tématům: 1. smysl a cíle formulace a užití standardů kvality CKTSP, 2. ukončení spolupráce s klienty a 3. smysl a principy práce s potřebným klientem, který není schopen přijmout strukturované uspořádání spolupráce. ... Nejčastěji užívanou technikou komunikace byla polo-strukturovaná diskuse. Prvnímu tématu jsme věnovali diskusi, v jejímž průběhu vyšlo najevo, že pracovníci spojují s aplikací standardů CKTSP širokou škálu očekávání. Tato očekávání se týkala uspokojování zájmů klientů, organizace i pracovníků samotných. Ukázalo se, že v rámci jejich „seznamu“ je třeba vyhledat priority, protože očekávání mohou být vzájemně rozporuplná. ... Třetí téma vzniklo v souvislosti s potřebou čelit bezradnosti pracovníků. Zdrojem bezradnosti byl konkrétní klient, který na jedné straně odmítal ukončit spolupráci a fyzicky opustit pracovní poradnu a na druhé straně nebyl ochoten spolupracovat. ... V rámci druhého, průřezového tématu řešili pracovníci CKTSP otázku, zda a jak sami v sobě odmítnout sklon neukončit spolupráci za (téměř) žádných okolností. K této otázce jsme se několikrát v různých podobách vraceli a diskuse na toto téma nebyla ukončena. Máme v úmyslu v ní pokračovat v roce 2007.“

V Brně dne 19. ledna 2007

doc. Libor Musil

■ Tým CV&CMS

Od podzimu roku 2006 probíhá pravidelná měsíční supervize týmu CV&CMS s PhDr. Martinem Lečbychem. Jde o kombinaci supervize psychologické a metodologické. Základem supervize je reflexe vztahů trojúhelníku – tým, klient, organizace. Setkání probíhají interaktivně, vzniká otevřený, ale důvěrný prostor, v němž mají pracovníci možnost konstruktivně řešit potřebná témata související s jejich prací. Za použití různých technik jsou vedeni k sebereflexi a otevřené, profesionální a efektivní komunikaci v týmu i mimo něj, směrem ke klientovi a organizaci.



■ Tým CZ

Metodické vedení CZ poskytuje Daniel Perdoch, DiS., vedoucí pracovník agentury podporovaného zaměstnávání Elim, Vsetín. Jednotlivé schůzky probíhají formou diskuzí na zvolená témata a sdílením zkušeností při práci s klienty. Předmětem jednotlivých konzultací je metodika práce s klientem, kde se zcela anonymně řeší jednotlivé kauzy klientů, se kterými se nám obtížně spolupracuje. V návaznosti na tyto „problémové klienty“ jsou řešena pravidla práce s klienty i na obecné rovině – např. postup jednání se zájemcem o službu nebo postup spolupráce s klienty, kteří nedodržují termíny dohodnutých schůzek. Další významnou částí těchto setkání byly diskuse nad tvorbou standardů sociálních služeb a jejich následná aplikace v práci s klienty.

Teambuilding 2006

Teambuilding pracovního týmu IQRS se v roce 2006 uskutečnil v obci Branná v Jeseníkách ve dnech 13.–18. srpna. Jeho první část byla věnována zpracování SWOT analýz celé organizace a jednotlivých týmů dle programových Center. Byly prezentovány výsledky práce s klienty. Jeden den byl věnován procesu zavádění standardů kvality sociálních služeb v IQ Roma servisu. Jednotlivé týmy prezentovaly své dosud zpracované standardy, proběhla jejich reflexe, popř. dopracování. Byl revidován strategický plán organizace a vypracovány operační plány zvlášť pro každý program. Zbývající část teambuildingu byla věnována intenzivnímu interaktivnímu skupinovému semináři vedenému PhDr. Jarmilou Turbovou, kterým vyvrcholil téměř roční osobnostní kurz zaměřený na sebezpoznání, antistresový trénink, krizový management a komunikaci realizovaný v rámci projektu Program akcelerace kapacity a kvality služeb sociálního začleňování (Phare 2003 RLZ).

5. Projekty 2006–2007

Projekt Centrum komunitní a terénní sociální práce

(financován ze zdrojů Ministerstva práce a sociálních věcí a Jihomoravského kraje)

Centrum komunitní a terénní sociální práce (CKTSP) je průběžný projekt a je základem pro program CKTSP, který v roce 2007 vešel již do 6. roku úspěšné realizace a geograficky se rozšiřuje mimo Brno do menších měst a obcí Jihomoravského kraje. V rámci programu jsou poskytovány služby terénní sociální a komunitní práce (terénní programy) a odborného sociálního poradenství a bezplatná právní pomoc v sociálně vyloučených romských lokalitách s konceptním zaměřením na ovlivňování místních a lokálních politik a tvorbu akčních plánů. Podrobný popis průběhu projektu v roce 2006 najdete v části Programy občanského sdružení IQ Roma servis.

Projekt IQ servis – Systém pro úspěšné uplatnění Romů na trhu práce

(program Iniciativy Společenství Equal, financován ze zdrojů Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu ČR)

Prioritou projektu Equal je posílení kompetencí a dovedností uživatelů služeb v oblasti zaměstnanosti. Projekt se soustřeďuje primárně na mládež v období přechodu mezi primárním a sekundárním vzdělávacím cyklem. Kombinuje experty „zdola“, tedy z úrovně komunity, s experty „shora“, z úrovně institucí, vědce, praktiky i metodology, aktéry z neziskového sektoru i veřejné správy, což s sebou nese nové příležitosti k preventivním programům, nárůst efektivních a adresných služeb a strategií. Metodologie projektu se prolíná celou romskou rodinou, cílovou skupinou jsou děti, mladí dospělí i jejich rodiče, aktivity projektu jsou rozloženy do 4 propojených pilířů: Centrum motivace a stimulace, Centrum vzdělávání, Centrum zaměstnanosti a Centrum prevence, které jsou propojeny střešním Centrem evaluace a koordinace, které má na starost praktickou organizaci aktivit, kontroly a hodnocení kvality činnosti. Na projektu se kromě IQRS podílí dalších 5 partnerů na mezinárodní úrovni (mezinárodní partnerství je podrobněji popsáno v kapitole 8) a 12 partnerů na národní úrovni.

Národní partneři a oblasti jejich činnosti:

- ▶ o. s. Aisis, Kladno, Vsetín – motivační modely
- ▶ Fakulta sociálních studií MU – personální zajištění dobrovolníků, výukových modelů, spolupráce na evaluaci, supervize vzdělávacích aktivit
- ▶ Jihomoravský kraj – finanční zajištění projektu, spolupráce na tvorbě mainstreamingové strategie, koncepčních modelů a strategií zaměstnanosti a medializace
- ▶ LUŽÁNKY – Centrum volného času Brno, Lidická 50 – tvorba motivačních a vzdělávacích modelů
- ▶ Odborné učiliště a Praktická škola Brno, Lomená 44 – příprava studentů, kontaktní pracovní centrum
- ▶ Partners Czech, o. p. s., Praha – motivační programy zaměstnanosti, mediální strategie
- ▶ Pedagogická fakulta MU – personální zajištění výukových modelů, dobrovolnická sekce
- ▶ Statutární město Brno – spolupráce na prevenci sociálně patologických jevů, mainstreamingové strategie, koncepční řešení
- ▶ Úřad práce Brno-město – spolupráce na realizaci aktivní politiky zaměstnanosti
- ▶ Detašované pracoviště ÚP „Poradna pro volbu povolání“ – informační zdroje, příprava pracovníků, supervize činnosti v oblasti sekundárního vzdělávání
- ▶ Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, Brno – evaluace, koncepční a mainstreamingové strategie
- ▶ Základní škola Brno, Merhautova 37 – kontaktáž žáků
- ▶ ZŠ a MŠ Brno, Křenová 21 – kontaktáž žáků



Lekce skupinového poradenství



První přípravná část projektu, probíhala od prosince 2004, realizace aktivit začala v září 2005. Projekt potrvá do do 30.6.2008 s perspektivou programového prohloubení a navázání na ESF, OP LZZ ad. Spolu s projektem OP RLZ (Můj život – moje volba) je základem pro programy Centra vzdělávání & Centra motivace a stimulace (CV & CMS) a Centra zaměstnanosti (CZ). Podrobnosti k jejich realizaci v roce 2006 a plánu do roku 2007 naleznete v části Programy občanského sdružení IQ Roma servis. Celkový rozpočet projektu do 30. 6. 2008 je 27,4 milionů Kč.

Projekt Komunitní centrály pro rozvoj lidských zdrojů a profesního potenciálu romské mládeže

(financován ze zdrojů Evropského sociálního fondu, Phare 2003 RLZ a státního rozpočtu ČR)

Projekt realizoval IQ Roma servis v partnerství s o.s. Společně-Jekhetane (Ostrava) od května 2005 do července 2006. Cílem projektu bylo zvýšit osobní i rodinnou motivaci, klíčové dovednosti, informační gramotnost, obecnou vzdělanostní úroveň a úspěšnost mladých Romů v rámci vzdělávacího procesu a profesního uplatnění.

Projekt řešil problémy nízké kvalifikace, předčasného ukončení školní docházky a uplatnitelnosti Romů na trhu práce. Byl zaměřený na romskou mládež a vytvářel a nabízel stimulační a osobnostní aktivity, vzdělávací kurzy, výuku a doučování, výuku IT aj. Poskytoval informace z oblasti nabídky volných pracovních míst, vzdělávacích institucí, možností stipendií. Do projektu byli kromě mládeže zapojeni i rodiče, kterým byl poskytován sociálně-právní a antidiskriminační servis. V terénu byly aktivně vyhledávány a zprostředkovány kontakty s cílovou skupinou. Projekt nabízel aktivity pro trávení volného času mládeže jakožto nejučinnější způsob nejen předcházení negativních jevů, ale i motivování k celoživotnímu učení. Monitoroval mladé studující Romy v obdobích přechodu mezi primárním a sekundárním vzdělávacím cyklem.

Projekt Komunitní centrály pro rozvoj lidských zdrojů a profesního potenciálu romské mládeže

(projekt Rady vlády pro záležitosti romské komunity, financován ze zdrojů státního rozpočtu ČR prostřednictvím dotace Ministerstva práce a sociálních věcí ČR)

Jedná se o projekt navazující na stejnojmenný projekt financovaný z Phare 2003 RLZ, který byl ukončen v červenci 2006. Projekt RVZRK zajistil funkční a efektivní návaznost a kontinuitu – udržení toho nejosvědčenějšího z dobré praxe. Projekt kopíroval dobrou praxi, hlavní aktivity, metodologii a linii původního projektu Phare 2003 RLZ a zároveň již v sobě obsahoval kvalitativní i praktické adaptace dle zkušeností a vyhodnocení uplynulého realizačního období. Projekt měl aktivizační, prevenční, vzdělávací, informační, právní a poradenské zacílení k podpoře rozvoje a zvyšování obecné i odborné kvalifikace a adaptability, a tedy uplatnitelnosti Romů ve vzdělávacím procesu a na trhu práce, ale v dalších úrovních přispěl i např. k dosažitelnější právní ochraně a obecně k facilitaci podmínek pro sociální začleňování.

Projekt Program akcelerace kapacity a kvality služeb sociálního začleňování

(financován ze zdrojů Evropského sociálního fondu, Phare 2003 RLZ a státního rozpočtu ČR)

Od listopadu 2005 do srpna 2006 realizoval IQ Roma servis vzdělávací projekt zaměřený na rozvoj osobnostních a profesionálních charakteristik zaměstnanců organizace prostřednictvím několika vzájemně se doplňujících kurzů. Cílem projektu bylo rozšíření, zkvalitnění a zefektivnění využití lidských zdrojů organizace v návaznosti na vyšší standard kvality poskytovaných služeb. Výukové programy vedly v linii profesně-osobnostní k celkovému rozvoji osobnosti pracovníků, komunikačních dovedností a dovedností psychohygieny, k rozvoji dovedností přístupu ke klientům a k zefektivnění spolupráce v týmu. V linii profesně-organizační došlo k rozvoji efektivnějšího využívání potenciálu organizace, jejího směřování a naplňování jejich cílů a ke zlepšování zavádění národních standardů kvality sociálních služeb. Výčet kurzů realizovaných v rámci projektu naleznete v kapitole 4).

Projekt Education – a key for a Romany success on the labour market

(financován ze zdrojů Britské ambasády v ČR)

Cíl projektu – motivovat romskou mládež k dalšímu vzdělávání – byl naplněn prostřednictvím exkurzí do nejrůznějších provozoven a zařízení (hotel Voroněž, kovářská dílna, šperkařská dílna, rádio Rota, studio ČT v Brně aj.). Zde se klienti nejen seznámili s pracovním prostředím a jeho provozem, ale také se dozvěděli, co je potřeba dělat, aby takové místo získali. Po každé exkurzi proběhla společná beseda, v níž se probraly informace k danému povolání, výběr školy, kroky, které je nutné udělat. Pro klienty byly tyto exkurze nejen informativní, ale pomohly jim ke konkrétnímu rozhodnutí pro studium a následné zaměstnání. Poradenství v oblasti vzdělávání probíhalo formou sezení s poradenským pracovníkem, individuálně i skupinově. Klienti se tak dozvěděli, jakou školu zvolit a v případě nerozhodnosti se poradili s pracovníkem či absolvovali test profesní orientace. Proběhla rovněž exkurze v IQRS spojená s prezentací poradenství ve vzdělávání. Další z aktivit byl antidiskriminační seminář, v rámci kterého se klienti seznámili s pojmem diskriminace, jak ji poznat a jak se proti ní účinně a vhodně bránit. Završením aktivit motivujících ke vzdělá-



Exkurze v kovářské dílně

vání byla realizace motivačně vzdělávacího víkendu, kde se s použitím osobnostní výchovy a zážitkové pedagogiky klienti informovaně rozhodovali o budoucím povolání. Podpora sekundárního vzdělání formou informovanosti a prohlubování vnitřní motivace má přinést lepší podmínky romských klientů při uplatnění na trhu práce. Projekt běžel od února 2006 do února 2007 a celková výše poskytnuté dotace byla 76.520 Kč.

Projekt Zkvalitnění podmínek služeb pro romské klienty provozovny Hybešova 41, Brno

(financován ze zdrojů Statutárního města Brna)

Účelová dotace na rok 2006 sloužila ke zkvalitnění podmínek pro klienty Centra vzdělávání & Centra motivace a stimulace a Centra komunitní a terénní sociální práce provozovny Hybešova 41. Bylo z ní pořízeno venkovní posezení – lavice, venkovní křesla, venkovní stolky, varná konvice, hrnky pro drobné občerstvení klientů a návštěvníků během veřejných společenských akcí, dále odborná literatura a integrovaný video-DVD přehrávač s reproduktory, který za pomoci dataprojektoru umožňuje realizovat sérii osobnostně-vzdělávacích lekcí formou interaktivních cvičení a videoprojekce, kde se jejich účastníci, mladí Romové, učí praktickým dovednostem a kompetencím, které jsou v globalizovaném světě nutností a pro jejichž zvládnutí nemají ve svém sociálním prostředí vhodné podmínky. Dotace byla poskytnuta ve výši 20.000 Kč.

Projekt Můj život – moje volba. Program pro novou perspektivu mladé romské generace.

(financován ze zdrojů EU, Operační program Rozvoj lidských zdrojů a státního rozpočtu ČR)

Od ledna 2007 realizuje IQ Roma servis projekt „Můj život – moje volba. Program pro novou perspektivu mladé romské generace.“ Projekt aktivizuje a rozvíjí potenciál strategicky významné generace mladých Romů. Je zaměřen na podporu a asistenci příslušníkům romské komunity při přístupu ke vzdělání a na trh práce. IQ Roma servis se na základě svých zkušeností v této oblasti rozhodl v tomto projektu specificky koncentrovat na mladou romskou generaci ve věku 15–30 let. Cílem projektu je rozvíjet sebevědomí, motivaci, schopnosti a odborné dovednosti a tím prolomit dlouhodobě nízké šance Romů na trhu práce.

Aktivity projektu jsou koncipovány vždy individuálně, tedy na míru klientovi projektu. Projektový tým využívá již navázaného vztahu s cílovou skupinou, osvědčených metod a aktivit, které nadto kombinuje s novými přístupy, více andragogicky a individuálně zaměřenými. Projekt přímo navazuje na předchozí aktivity projektů Phare 2003 RLZ a RVZRK, a to pokračováním práce s jednotlivými klienty i rozvojem již existujících aktivit.

Projekt „Můj život – moje volba“ je projektem realizovaným v přirozeném prostředí klienta cílové skupiny, inovativně a cíleně propojuje vzdělávací a zaměstnanecké aktivity s aktivitami motivačními a stimulačními a ve spolupráci s projektovým partnerem (ÚP Brno-město) vytváří komplexní balíček služeb, které přispívají k integraci Romů na trh práce. Projekt potrvá do června 2008. Celkový rozpočet projektu do 30. 6. 2008 je 3.915.372 Kč.

Projekt Přístupní na nediskriminační přístupy

(financován ze zdrojů EU, Transition Facility 2005 – 79 %)

Tým pracovníků IQ Roma servisu od února 2007 realizuje roční projekt „Přístupní na nediskriminační přístupy“. Cílovou skupinou projektu, vedeného v rámci programu Transition Facility 2005 „Podpora implementace antidiskriminačního zákona a antidiskriminačního acquis nestátními neziskovými organizacemi“, jsou potenciální oběti diskriminace na základě rasy nebo etnického původu, zaměstnavatelé a úřady a instituce působící na trhu práce. Jeho cílem je vzbuzení zájmu o provádění zásady rovného zacházení a o uplatňování a zajišťování nediskriminačních přístupů ve společnosti.

Prostřednictvím informování a sociálně-právní práce by mělo dojít ke zvýšení kompetence klientů k reagování na diskriminaci. Oběti diskriminace rovněž naleznou u pracovníků IQRS pomoc a podporu při řešení situací, kdy s nimi bylo jednáno diskriminačně. Ve vztahu k zaměstnavatelům dojde k vytvoření a pilotnímu zavádění koncepce nediskriminačních přístupů v zaměstnávání do organizační kultury a zaměstnavatelé budou vedeni k zajištění rovného zacházení s uchazeči a pracovníky a k přijímání odpovídajících opatření. Předpokládané náklady na projekt jsou 62.226 EUR.

Projekt 2007: Brno slaví Evropský rok rovných příležitostí pro všechny

(dotace ERRP, financováno ze zdrojů Evropské komise a Úřadu vlády ČR – 89 %, kofinancování donorem – 11 %)

Projekt je regionální informační, propagační a vzdělávací kampaní ke zvýšení povědomí o otázkách týkajících se ERRP 2007, k boji proti předurkům a diskriminaci. Hlavním cílem projektu je posílit důstojnost a práva všech lidí i skupin, upozorňovat na nebezpečí, která mohou přinést předsudky, a vyjádřit uznání a ocenění hodnotám a přínosu rozmanitosti a rovnosti pro místní komunity, region i celou společnost. Specificky se projekt zaměří na romskou komunitu a na osoby, které čelí vícenásobné diskriminaci. Projekt bude probíhat v Brně a jihomoravském regionu a je zaměřen mimo jiné na obecné šíření zásad a základních hodnot propagovaných ERRP 2007, jako jsou právo na rovné zacházení, nepřipustnost diskriminace a možnosti legální obrany proti ní.

Je vedený paralelně v několika liniích, které společně vyúsťují ve veřejnou prezentaci. Zapojením základních a středních škol do soutěže o nejlepší scénář proti diskriminaci dojde k vytvoření 12 komiksových příběhů a 6 DVD filmů „Jak to vidím já“, které budou veřejně distribuovány a propagovány (např. v rámci prezentace v MHD, ve veřejných institucích, ve školách apod. a prostřednictvím distribuce informačních materiálů, propagačního krému „pro všechny druhy kůže“ či uspořádáním filmového festivalu). Komiksové příběhy se stanou součástí propagačně-vzdělávacích výstavních panelů instalovaných v min. 40 veřejných institucích. Ve spolupráci s médií bude kampaň zviditelňována průběžně po celý rok 2007. Celý proces spolupráce bude rovněž představen ve 28 min. informačně-osvětovém televizním dokumentu, který vyzdvihne a ocení hodnotu nediskriminačního postoje.



Projekty 2007: Brno slaví ERRP a Přistoupení na nediskriminační přístupy jsou v roce 2007 základním finančním zdrojem pro fungování programu Antidiskriminačního centra. Celkový rozpočet projektu 2007: Brno slaví Evropský rok rovných příležitostí pro všechny je 2.114.920 Kč.

Mezi předpokládané výstupy kampaně projektu 2007: Brno slaví Evropský rok rovných příležitostí pro všechny mj. patří:

- ▶ min. 8 aktivně zapojených ZŠ, min. 6 aktivně zapojených SŠ
- ▶ ocenění min. 12 + 6 výherců za soutěže o nejlepší scénář-motiv „Jak to vidím já“
- ▶ min. 14 antidiskriminačních lekcí divadla Fórum na školách
- ▶ 600 plakátů s tematikou ERRP 2007, 600 plakátů s tematikou antidiskriminační (pozitivní příklady dobré praxe), 1000 ks komiksů A3 (umístění v hromadných dopravních prostředcích, ve veřejných institucích a dalších veřejně přístupných místech), 1000 ks komiksů A2, 5000 ks informačních letáků a pozvánek na projektové akce, venkovní polepy dopravních prostředků, 60 instalovaných propagačně-vzdělávacích panelů v min. 40 veřejných institucích města Brna a JMK
- ▶ analytická zpráva projektu a souborná kniha min. 12 komiksových příběhů
- ▶ 3000 ks propagačního krému „pro všechny druhy kůže“
- ▶ 3000 ks DVD s krátkými filmy na téma diskriminace včetně informačního obalu-brožury
- ▶ festival krátkých filmů (uvedení DVD na veřejnost)
- ▶ 4x realizována výstava fotografií mladých romských autorů (12–18 let)
- ▶ 28 min. profesionální dokument o průběhu a poselství kampaně (koncipován pro uvedení do celostátních médií)
- ▶ tiskové konference, 1 konference k festivalu a prezentaci závěrečné analytické zprávy projektu
- ▶ internetové stránky www.jaktovidimja.cz

Projekt Máme na to. (Podpora tvořivosti mladých Romů jako motivace ke vzdělání a osobnostnímu rozvoji.)

(financován ze zdrojů Jihomoravského kraje – 28 %, kofinancování donorem – 72 %)

Podstatou projektu je podpora motivace mladých Romů ke vzdělávání a osobnostnímu rozvoji formou zájmových hudebních skupin, které budou přímo napojeny na další vzdělávací a rozvojovou nabídku IQRS. V projektu dojde k vytvoření dvou romských hudebních skupin dětí ve věku 12 až 18 let, které díky materiálnímu zázemí, pravidelným zkouškám a odbornému hudebnímu vedení získají schopnost se důstojně prezentovat širší veřejností drobnými koncerty a vlastním, v projektu natočeným CD. Zapojíme děti s kombinovanými sníženými životními šancemi na úspěch, ze sociálně slabých poměrů, často bez motivace, aspirace a podpory tuto situaci cílevědomě změnit. Projekt bude realizován v roce 2007 a předpokládané náklady jsou 216.800 Kč.

6. Finanční zpráva

Vysvětlivky zkratk použitých v tabulkách č. 3 a 4:

BA.....	projekt Education – a key for a Romany success on the labour market, financován ze zdrojů Britské ambasády v ČR
CKTSP.....	program Centrum komunitní a terénní sociální práce
EAPN.....	příjmy za činnost vykonanou v rámci sítě European antipoverty network
EHP/Norsko.....	zažádáno o dotaci ze zdrojů EHP/Norsko
EQUAL.....	projekt IQ servis – Systém pro úspěšné uplatnění Romů na trhu práce, financovaný ze zdrojů Evropského sociálního fondu (CIP EQUAL) a státního rozpočtu ČR
ERRP 2007.....	projekt 2007: Brno slaví Evropský rok rovných příležitostí pro všechny, dotace v rámci iniciativy EU Evropský rok rovných příležitostí, financováno ze zdrojů Evropské komise a Úřadu vlády ČR (89 %), kofinancování donorem
Globální grant.....	zažádáno o dotaci ze zdrojů ESF v rámci Operačního programu Rozvoj lidských zdrojů (OP RLZ)
JMK, Jihomoravský kraj I.....	projekt Centrum komunitní a terénní sociální práce, část financovaná ze zdrojů Jihomoravského kraje (cca 30 %)
Jihomoravský kraj II.....	projekt Máme na to. (Podpora tvořivosti mladých Romů jako motivace ke vzdělání a osobnostnímu rozvoji.), část financovaná ze zdrojů Jihomoravského kraje (28 %), kofinancování donorem
MPSV.....	projekt Centrum komunitní a terénní sociální práce, část financovaná ze zdrojů Ministerstva práce a sociálních věcí ČR (cca 70 %)
RVZRK.....	projekty financované přes Radu vlády pro záležitosti romské komunity prostřednictvím dotace MPSV ČR, v roce 2004: projekt Centrum komunitní a terénní sociální práce, v roce 2006: projekt Komunitní centrály pro rozvoj lidských zdrojů a profesního potenciálu romské mládeže
MRG.....	příjmy od organizace Minority Rights Group International za účelem evaluace projektu Phare 2003 Zlepšení dlouhodobých příležitostí pro Romy
MŠMT.....	zažádáno o dotaci z prostředků Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy ČR
nadace zahraniční.....	v roce 2005: příjmy od organizace CordAid (www.cordaid.nl) za účelem realizace školení organizací Intrac (www.intrac.cz) a od organizace MRG (viz výše), v roce 2006: projekt financovaný ze zdrojů BA (viz výše)
NROS (Phare 2003).....	projekt Centrum komunitní a terénní sociální práce, financovaný ze zdrojů Phare 2003, program Zlepšení dlouhodobých příležitostí pro Romy, poskytovatel grantu: Nadace rozvoje občanské společnosti
NROS (Transition Facility 2005).....	projekt Přistoupení na nediskriminační přístupy, část financovaná ze zdrojů EU, program Transition Facility 2005, poskytovatel grantu: Nadace rozvoje občanské společnosti (79 %)
OP RLZ.....	projekt Můj život – moje volba. Program pro novou perspektivu mladé romské generace, financovaný ze zdrojů ESF, Operační program Rozvoj lidských zdrojů a státního rozpočtu ČR
Phare 2003 RLZ 1.....	projekt Komunitní centrály pro rozvoj lidských zdrojů a profesního potenciálu romské mládeže, financovaný ze zdrojů ESF, Phare 2003 RLZ a státního rozpočtu ČR
Phare 2003 RLZ 2.....	projekt Program akcelerace kapacity a kvality služeb sociálního začleňování, financovaný ze zdrojů ESF, Phare 2003 RLZ a státního rozpočtu ČR
RrAJE.....	program RrAJE (Roma rights and access to justice in Brno) – Romská práva a přístup ke spravedlnosti v Brně, financovaný ze zdrojů DfID – UK Department for International development, The British Embassy
SMB, Statutární město Brno.....	v letech 2003–2005: příspěvek na teambuilding týmu IQRS, v roce 2006: projekt Zkvalitnění podmínek služeb pro romské klienty provozy Hybešova 41, Brno

Tabulka č. 1 – Rozvaha k 31.12.2006

Výčet položek podle vyhlášky č. 504/2002 Sb.

Název, sídlo a právní forma účetní jednotky

IQ Roma servis, o.s., Cejl 49, 602 00 Brno

IČ: 6 5 3 4 1 5 1 1

ROZVAHA

ke dni 31. 12. 2006

AKTIVA	Číslo řádku	Stav k prvnímu dni účetního období	Stav k poslednímu dni účetního období
A. Dlouhodobý majetek celkem	1	0,00	0,00
A. I. Dlouhodobý nehmotný majetek celkem	2	19 137,00	19 137,00
A. I. 2. Software	4	19 137,00	19 137,00
A. II. Dlouhodobý hmotný majetek celkem	10	384 869,00	384 869,00
A. II. 7. Drobný dlouhodobý hmotný majetek	17	384 869,00	384 869,00
A. IV. Oprávky k dlouhodobému majetku celkem	29	-404 006,00	-404 006,00
A. IV. 2. Oprávky k softwaru	31	-19 137,00	-19 137,00
A. IV. 4. Oprávky k drobnému dlouhodobému nehmotnému majetku	33	-384 869,00	-384 869,00
B. Krátkodobý majetek celkem	41	5 844 373,00	4 953 087,00
B. I. Zásoby celkem	42		
B. II. Pohledávky celkem	52	423 263,00	255 466,00
B. II. 1. Odběratelé	53	38 300,00	205 220,00
B. II. 4. Poskytnuté provozní zálohy	56	4 001,00	1 510,00
B. II. 6. Pohledávky za zaměstnance	58		871,00
B. II. 9. Ostatní přímé daně	61	87 982,00	
B. II. 13. Nároky na dotace a ost. zúčtování s rozp. orgánů územ. sam. celků	65	292 980,00	
B. II. 17. Jiné pohledávky	69		47 865,00
B. III. Krátkodobý finanční majetek celkem	72	5 405 604,00	4 818 621,00
B. III. 1. Pokladna	73	56 988,00	145 100,00
B. III. 3. Účty v bankách	75	5 348 616,00	4 684 021,00
B. III. 8. Peníze na cestě	80		-10 500,00
B. IV. Jiná aktiva celkem	81	15 506,00	-121 000,00
B. IV. 1. Náklady příštích období	82	15 506,00	-121 000,00
AKTIVA CELKEM	85	5 844 373,00	4 953 087,00

PASIVA	Číslo řádku	Stav k prvnímu dni účetního období	Stav k poslednímu dni účetního období
A. Vlastní zdroje celkem	86	3 640 591,00	3 468 204,00
A. I. Jmění celkem	87	105 169,00	105 169,00
A. I. 1. Vlastní jmění	88	92 169,00	92 169,00
A. I. 2. Fondy	89	13 000,00	13 000,00
A. II. Výsledek hospodaření celkem	91	3 535 422,00	3 363 035,00
A. II. 1. Účet výsledku hospodaření	92		-522 254,00
A. II. 2. Výsledek hospodaření ve schvalovacím řízení	93	3 357 608,00	
A. II. 3. Nerozdělený zisk, neuhrazená ztráta z minulých let	94	177 814,00	3 885 289,00
B. Cizí zdroje celkem	95	2 203 782,00	1 484 883,00
B. I. Rezervy celkem	96		
B. III. Krátkodobé závazky celkem	106	2 203 782,00	1 484 883,00
B. III. 1. Dodavatelé	107	35 276,00	14 875,00
B. III. 3. Přijaté zálohy	109	8 436,00	
B. III. 4. Ostatní závazky	110	1 708 771,00	262 535,00
B. III. 5. Zaměstnanci	111	156 320,00	135 245,00
B. III. 6. Ostatní závazky vůči zaměstnancům	112		7 070,00
B. III. 7. Závazky k institucím soc. zabezpečení a veř. zdrav. pojištění	113	85 872,00	78 193,00
B. III. 9. Ostatní přímé daně	115	24 831,00	13 853,00
B. III. 12. Závazky ze vztahu k státnímu rozpočtu	118		652 401,00
B. III. 13. Závazky ze vztahu k rozpočtu orgánů úz. samos. celků	119		320 711,00
B. III. 17. Jiné závazky	123	184 276,00	
B. IV. Jiná pasiva celkem	130		
PASIVA CELKEM	134	5 844 373,00	4 953 087,00

Podpisový záznam statutárního orgánu:

Podpis osoby odpovědné za sestavení:

Razítko

Okamžik sestavení: 23.03.2007

Předmět činnosti č. 1: Služby sociálního charakteru

Předmět činnosti č. 2:



Tabulka č. 2 – Výkaz zisků a ztrát k 31. 12. 2006

Výčet položek podle vyhlášky č. 504/2002 Sb.

Název, sídlo a právní forma účetní jednotky

IQ Roma servis, o.s., Cejl 49, 602 00 Brno

IČ: 6 5 3 4 1 5 1 1

VÝKAZ ZISKŮ A ZTRÁTY

ke dni 31. 12. 2006

Náklady	Číslo řádku	Stav k rozvahovému dni		
		Hlavní činnost	Hospodářská činnost	Celkem
A.I. Spotřebované nákupy celkem	1	2 157 461,00		2 157 461,00
A.I.1. Spotřeba materiálu	2	1 966 647,00		1 966 647,00
A.I.2. Spotřeba energie	3	159 406,00		159 406,00
A.I.3. Spotřeba ostatních neskladovatelných dodávek	4	31 408,00		31 408,00
A.II. Služby celkem	6	3 313 246,00		3 313 246,00
A.II.5. Opravy a udržování	7	713,00		713,00
A.II.6. Cestovné	8	651 437,00		651 437,00
A.II.7. Náklady na reprezentaci	9	33 619,00		33 619,00
A.II.8. Ostatní služby	10	2 627 477,00		2 627 477,00
A.III. Osobní náklady celkem	11	7 332 662,00		7 332 662,00
A.III.9. Mzdové náklady	12	5 515 589,00		5 515 589,00
A.III.10. Zákonné sociální pojištění	13	1 812 986,00		1 812 986,00
A.III.13. Ostatní sociální náklady	16	4 087,00		4 087,00
A.V. Ostatní náklady celkem	21	95 455,00		95 455,00
A.V. 18. Ostatní pokuty a penále	23	15 694,00		15 694,00
A.V. 21. Kurzové ztráty	26	5 442,00		5 442,00
A.V. 22. Dary	27	15 000,00		15 000,00
A.V. 23. Manka a škody	28	459,00		459,00
A.V. 24. Jiné ostatní náklady	29	58 860,00		58 860,00
A.VII. Poskytnuté příspěvky celkem	37	737 094,00		737 094,00
A.VII. 31. Poskytnuté příspěvky zúčtované mezi organizačními složkami	38	737 094,00		737 094,00
A.VII. 32. Poskytnuté členské příspěvky	39			
A.VIII. Daň z příjmů celkem	40			
A.VIII. 33. Dodatečné odvody daně z příjmů	41			
Náklady celkem	42	13 635 918,00		13 635 918,00

Výnosy	Číslo řádku	Stav k rozvahovému dni		
		Hlavní činnost	Hospodářská činnost	Celkem
B.I. Tržby za vlastní výkony a za zboží celkem	43	36 022,00	213 464,00	249 486,00
B.I.2. Tržby z prodeje služeb	45	36 022,00	213 464,00	249 486,00
B.IV. Ostatní výnosy celkem	57	42 509,00		42 509,00
B.IV.15. Úroky	61	24 767,00		24 767,00
B.IV.16. Kursové zisky	62	270		270,00
B.IV.17. Jiné ostatní výnosy	64	17 472,00		17 472,00
B.VI. Přijaté příspěvky celkem	73	82 596,00		82 596,00
B.VI.26. Přijaté příspěvky zúčtované mezi org. složkami	74			
B.VI.27. Přijaté příspěvky (dary)	75	80 096,00		80 096,00
B.VI.28. Přijaté členské příspěvky	76	2 500,00		2 500,00
B.VII. Provozní dotace celkem	77	12 739 073,00		12 739 073,00
B.VII.29. Provozní dotace	78	12 739 073,00		12 739 073,00
B.VIII. Výnosy celkem	79	12 900 200,00	213 464,00	13 113 664,00
C. Výsledek hospodaření před zdaněním	80	-735 718,00	213 464,00	-522 254,00
C.I.34. Daň z příjmů	81			
D. Výsledek hospodaření po zdanění	82	-735 718,00	213 464,00	-522 254,00

Podpisový záznam statutárního orgánu:

Podpis osoby odpovědné za sestavení:

Razítko

Okamžik sestavení: 23.03.2007

Předmět činnosti č. 1: Služby sociálního charakteru

Předmět činnosti č. 2:

Tabulka č. 3 – Rozbor výdajů za rok 2006 dle jednotlivých projektů

Druh nákladů	RVZRK	Phare 2003 RLZ 1	Phare 2003 RLZ 2	EQUAL	CKTSP										CELKEM
					CELKEM	MPSV	JMK	SMB	MRG	BA	EAPN	VLASTNÍ ZDROJE			
					100,00 %	59,00 %	29,68 %	0,71 %	3,17 %	2,70 %	0,71 %	4,03 %			
a. Osobní náklady celkem:	514 972	637 194	226 701	3 821 087	3 821 087	1 368 015	680 350	78 580	3 17 %	5 600	0,71 %	78 580	3,17 %	163	7 332 662
mzdové náklady	397 454	472 360	175 415	2 859 152	1 611 051	1 010 405	516 466	78 580	5 600					163	5 515 595
v tom:	336 744	468 560	146 535	2 719 942	1 489 671	981 705	507 966							163	5 161 615
trubné mzdy				13 600											13 600
OOO na DPČ II)	60 710	3 800	28 880	125 610		28 700	8 500	78 580	5 600						340 380
OOO na DPP III)															0
ostatní mzdové náklady															0
odvody na soc. a zdr. poj.:	117 518	164 834	51 286	961 935	521 494	357 610	163 884								1 817 067
v tom:	117 518	164 834	51 286	953 225	521 494	357 610	163 884								1 808 357
pojistné ke mzdlám				4 624											4 624
pojistné k DPČ				4 086											4 086
ostatní pojistné															0
jiné osobní náklady															0
b. Provozní náklady – celkem:	220 701	1 057 072	1 017 311	3 254 820	700 875	304 274	160 940	20 000	11 286	70 920	20 047	112 429	51 577	6 302 356	
materiálové	81 854	85 608	203 088	1 440 545	163 949	63 057	49 691	18 911	3 079	15 090	593	12 549	4 037	1 979 081	
v tom:	57 896	51 001	149 395	1 228 123	82 119	22 584	16 325	2 368				12 549		1 568 534	
vybavení DHIM do 40 tis. Kč				16 339	13 983	3 602	504	2 028		5 971		1 878		31 409	
odborná literatura		537												550	
kancelářské potřeby	10 630	29 969	53 693	113 024	39 868	16 494	14 477	558		8 129	210			247 184	
čisticí prostředky + hygiena				12 813										12 813	
potraviny	1 294													1 294	
ostatní materiál	12 034	4 101		70 246	27 979	20 668	6 126		711	990	383		3 487	117 847	
nemateriálové	138 847	971 464	814 223	1 814 275	536 926	241 217	111 249	1 089	8 207	55 830	19 454	99 880	47 540	4 323 275	
v tom:	6 551	17 683		118 367	15 956	13 167						2 789	1 250	159 807	
energie	700	4 051		70 814	8 534	5 745						2 789		84 099	
v tom:	5 851	13 632		47 553	4 549	4 549							1 250	72 835	
plyn														2 873	
elektrina														2 873	
vodné														2 873	
služby	104 368	255 239	789 004	836 589	303 676	156 631	59 194		1 870	41 958	1 626	42 397	34 781	2 323 657	
v tom:	15 000	80 988	87 600	42 840	93 351	60 988			1 612	1 000		29 751		319 779	
ekonom.servis + audit	3 000			7 998	9 282	83	9 199							20 280	
softwarové služby				209 690	37 000					37 000				370 298	
vzdělávání pracovníků		38 000	86 419	13 259										137 678	
propagace, inzerce														0	
ubytování a stravování	74 168	64 014	7 160	413 990	131 364	92 512	27 064					11 788		690 696	
nájemné				4 640										4 640	
správní poplatky	893			417	3 000					3 000				4 640	
doprava, přeprava	3 142			74 634	25 886	3 000	22 886							34 510	
vybavení DNIM do 60 tis. Kč	8 165	72 237	484 217	69 121	3 793	48	45		258	958	1 626	858	271	637 804	
ostatní služby	658	8 814	12 547	567 718	51 256	12 447	2 745			10 256	16 890	8 918	10 556	651 549	
cestovní náklady	658	8 814	12 547	149 938	35 890	12 447	2 745			10 256	1 524	8 918		207 847	
v tom:				417 780	15 366						15 366		10 556	443 702	
cestovní příkazy T														0	
cestovní příkazy Z														0	
jízdné pro klienty	399	28	72	7 741	7 468	7 468	215				58			8 240	
opravy a údržba	399	28	72	7 741	7 468	7 468	215				58			8 240	
v tom:														0	
ostatní opravy a údržba														0	
jiné	20 898	35 680	10 307	152 280	95 997	46 055	37 018		3 717	1 000		8 207		315 162	
spojce celkem	20 598	35 171	10 307	144 579	95 508	45 637	36 947		3 717	1 000		8 207		306 163	
v tom:	300	509		7 701	489	418	71							8 999	
telekomunikace														0	
poštovní	5 973	654 020	2 293	139 321	62 300	5 449	12 077	1 089	2 620	2 616	880	37 569	953	864 860	
jiné celkem:														0	
v tom:	1 836		1 700	3 478	5 373	2 461	1 941		860	111			406	12 793	
bankovní poplatky	4 137	6 326	593	13 988	21 088	2 988	10 136	1 089				6 875		46 132	
pojištění				27 285	4 999				1 760	2 505	734			32 284	
representace				15 694	146						146			16 109	
ostat. pokuty a penále				5 170										5 448	
kurzové ztráty		647 694		89 400										737 094	
poskytn. příspěv. partnerům					15 000							15 000		15 000	
poskytnut. finanční dar FO														15 000	
Celkem objem neinvestičních fin. prostředků	735 673	1 694 266	1 244 012	7 075 907	2 833 420	1 672 289	841 290	20 000	89 866	76 520	20 047	112 429	51 740	13 635 018	



Tabulka č. 4 – Příjmy organizace od r. 2003

Příjmy		2003	2004	2005	2006	předpoklad 2007
Dotace tuzemské celkem		1 043 000	1 290 660	2 048 950	3 269 253	3 030 000
z toho	MPSV	998 000	257 660	1 475 800	1 672 290	2 219 000
	RVZRK	0	1 020 000	0	735 673	?
	Jihomoravský kraj I	30 000	0	563 150	841 290	751 000
	Jihomoravský kraj II	0	0	0	0	60 000
	Statutární město Brno	15 000	13 000	10 000	20 000	?
	MŠMT	0	0	0	0	?
Dotace z EU celkem		728 728	1 378 905	6 775 105	9 469 820	14 847 452
z toho	nadace zahraniční	0	0	200 066	76 520	?
	NROS (Phare 2003)	0	1 378 905	102 898	0	0
	NROS (Transition Facility)	0	0	0	0	1 376 452
	EQUAL	0	0	2 602 992	8 819 496	9 000 000
	OPRLZ	0	0	0	0	2 600 000
	Phare 2003 RLZ 1	0	0	2 597 707	330 990	0
	Phare 2003 RLZ 2	0	0	1 271 442	242 814	0
	RrAJE	728 728	0	0	0	0
	ERRP 2007	0	0	0	0	1 871 000
	EHP/Norsko	0	0	0	0	?
	Globální grant	0	0	0	0	?
Ostatní výnosy celkem		654	8 614	13 650	42 509	?
z toho	úroky	654	8 614	13 253	24 768	?
	kurzový zisk	0	0	397	270	?
	náhrady za škody	0	0	0	17 471	?
Přijaté příspěvky celkem		80 590	3 400	12 951	82 596	?
z toho	dary – FO	4 075	800	9 851	63 120	?
	dary – PO	0	0	0	15 000	?
	členské příspěvky	0	2 600	3 100	2 500	?
	DROM	76 515	0	0	0	0
	příspěvky anonymní	0	0	0	1 976	?
Tržby z prodeje služeb		42 725	2 140	41 493	249 486	?
PŘÍJMY CELKEM		1 895 697	2 683 719	8 892 149	13 113 664	min. 17 877 452

Informace o projektech realizovaných v roce 2006 a plánovaných na rok 2007 naleznete v kapitole 5.

7. Souhrnné zhodnocení a výsledky činnosti v roce 2006

Následující výsledky jsou souhrnné za všechny činnosti IQRS a výsledky činnosti jednotlivých Center jsou uvedeny ve zvláštních kapitolách zaměřených na činnost těchto Center.

Za období leden – prosinec 2006 využilo nabídky služeb IQ Roma servisu **1574 uživatelů**. 60,5 % bylo žen. Průměrný věk uživatelů je přibližně **29 let**. 33 % uživatelů je ve věku 11–18 let. V této věkové kategorii je poměr mužů a žen vyrovnán.

85 % klientů je z Brna (1342 uživatelů), 8 % z dalších obcí JMK a u 7 % není bydliště známo.

Mezi klienty staršími 18 let je 73 % uživatelů se základním vzděláním, 10 % absolvovalo učební obor, 3,5 % střední školu maturitního typu a 1 % uživatelů je vysokoškolsky vzdělaných (u 13,5 % uživatelů není údaj evidován).

Pracovníci IQRS realizovali v roce 2006 celkem **3307 klientských zakázek**. Celkem se uskutečnilo **14 787 intervencí**. Průměrný počet intervencí na jednu zakázku je 4,47. Na jednoho uživatele připadá průměrně 2,1 zakázek a 11,3 intervencí.

Tabulka č. 5 – Rozlišení dle typologie služeb

Typ služby	Počet zakázek	Počet intervencí	Počet intervencí na jednu zakázku
sociální služby	2295	7477	3,20
služby zaměstnanosti	373	2288	6,13
vzdělávací a motivační aktivity	639	5022	7,86
celkem	3307	14787	4,47

Vyšší počet průměrného počtu intervencí na jednu zakázku u služeb zaměstnanosti je dán především nízkou mírou umístitelnosti uchazečů o zaměstnání. U zakázek vzdělávacích a motivačních aktivit se projevují opakované návštěvy uživatelů služeb.

31,2 % intervencí proběhlo přímo v domácím prostředí uživatele, formou terénní sociální práce, 68,8 % se uskutečnilo v prostorách Center na Hybešově ulici a na Cejlu.

Tabulka č. 6 – Počet intervencí

	Sociální služby	Služby zaměstnanosti	Vzdělávací a motivační aktivity	Celkem
intervence v lokalitě	3505	275	838	4618
intervence v Centrech	3972	2013	4184	10169
celkový počet intervencí	7477	2288	5022	14787
denní průměrný počet intervencí	28,7	8,8	19,3	56,9

Intervence z oblasti sociálních služeb vykazují vyrovnaný podíl úkonů realizovaných přímo v lokalitě a v kanceláři CKTSP. U aktivit Centra zaměstnanosti a Centra vzdělávání & Centra motivace a stimulace převažuje podíl činností realizovaných přímo v Centru. Terénní práce je využívána především doplňkově jako kontaktní nástroj.

Denní průměr intervencí se odvíjí od počtu pracovníků, zabývajících se danou oblastí činnosti, a od náročnosti jednotlivých úkonů.

Způsob řešení jednotlivých zakázek se odvíjí od definování potřeb ze strany uživatele služby. Doprovod a jednání v zájmu uživatele je poskytován především při jednání na institucích veřejné správy, výjimečně je poskytnut doprovod k potenciálnímu zaměstnavateli, a to v případech, kdy dojde k dohodě uživatele s pracovníkem o vhodnosti takového postupu.

Písemnou formou probíhají především intervence napomáhající uživateli při komunikaci s institucemi veřejné správy. Stejným důvodem je i využití telefonické a elektronické formy. Tyto služby jsou poskytovány za přítomnosti uživatele, kdy tento je realizátorem aktivity a pracovník napomáhá.

Forma intervence	Četnost	%
konzultace, poradenství	7277	49,2
telefonicky	2604	17,6
výuka	2503	16,9
písemně	890	6
monitoring plnění dohody	496	3,4
doprovod klienta	425	2,9
jednání v zájmu klienta	423	2,9
elektronicky	162	1,1
specifické metody - testing, mediace	7	0
celkem	14787	100

Tabulka č. 7 – Forma intervence

Nejčastěji využívanou službou je poradenství, a to ve všech jednotlivých službách. V sociálních službách je poradenství poskytováno v souladu s uživatelem definovanou zakázkou a je hlavní součástí činnosti. Ve vzdělávacích a motivačních aktivitách je poradenství zaměřeno především na přechod z primárního do sekundárního vzdělávacího cyklu a dále na oblast motivace ke vzdělání.

Výukové aktivity jsou součástí nejen vzdělávacích aktivit, ale uplatňují se i v rámci terénních sociálních služeb a služeb zaměstnanosti při seznamování uživatelů s procesy sociálního či právního systému.

Instituce	Četnost	%
úřad městské části, obecní úřad	1007	6,8
Magistrát města Brna - odbor sociální péče	897	6,1
zaměstnavatelé	704	4,8
správa nemovitostí	385	2,6
soud	317	2,1
exekutor	242	1,6
elektrárna, plynárna, vodárna, telefony	229	1,5
leasingová, úvěrová společnost, banka	177	1,2
spřátelená organizace	151	1
realitní kancelář	151	1
ubytovna, hotel	150	1
soukromý majitel domu	112	0,8
škola základní, mateřská	104	0,7
azylový dům, domov pro matky s dětmi	100	0,7
správa sociálního zabezpečení	95	0,6
zdravotní pojišťovna	82	0,6
lékař, nemocnice, ozdravovna	79	0,5
odbor státní sociální podpory	77	0,5
úřad práce	74	0,5
státní správa jiné - ministerstva, ombudsman atd	70	0,5
věznice	56	0,4
škola střední, vysoká	35	0,2
policie	34	0,2
úřad práce - poradna pro volbu povolání	26	0,2
diagnostický ústav, dětský domov, kojenecký ústav	22	0,1
Probační a mediační služba ČR	19	0,1
Česká obchodní inspekce	2	0
jiné	147	1
nejednáno s žádnou institucí	9 243	62,5
celkem	14 787	100

Tabulka č. 8 – Instituce

V 37,5 % se pracovník obracel spolu s uživatelem na některou z institucí veřejné správy či soukromého sektoru. Nejčastěji kontaktovanými institucemi jsou úřady městských částí a obecní úřady, se kterými je jednáno především při zakázkách z oblasti bytové problematiky. Obecně vysoký podíl bytové problematiky na řešených zakázkách (viz níže) se projevuje i v počtu kontaktů při jednání se správou nemovitostí a institucemi souvisejícími s poskytováním domovních služeb – vodárny, elektrárny, realitní kanceláře apod.

Vysoké zastoupení má i odbor sociální péče (OSP), který je uváděn spolu s Magistrátem města Brna. Na základě interního šetření bylo zjištěno, že z dané položky připadá 70 % na odbor sociální péče a zbývajících 30 % na další orgány MMB. OSP je využíván především Centrem zaměstnanosti, které napomáhá uchazečům o zaměstnání při aktivním vyhledávání volných pracovních míst.

Vysoký podíl intervencí se týká i potenciálních zaměstnavatelů, kterých bylo přímo osloveno cca 200. Ve velké většině případů se jedná o zakázky Centra zaměstnanosti, které přímo vyhledává nabídky volných pracovních míst a v případě souladu poptávky s požadavky uchazečů o zaměstnání jedná s příslušným zaměstnavatelem.



Se vzdělávacími institucemi je často jednáno na koncepční bázi a na základě dohody jsou následně realizovány zakázky žáků a studentů – uživatelů služby. Tento typ jednání však není u jednotlivých intervencí uváděn.

Stejný postup funguje i u úřadu práce, se kterým spolupracujeme při realizaci výukových aktivit dospělých. Tato spolupráce by měla být v roce 2007 rozšířena.

Pouze 62,5 % intervencí proběhlo bez kontaktu se třetí stranou – tento podíl svědčí o vysoké míře zasíťování organizace v systému občanských služeb. Potřeby uživatelů služeb jsou velmi často založeny právě na nízké míře osobnostních schopností realizovat zakázku v komunikačním souladu se zástupci jednotlivých orgánů veřejné správy.

Tabulka č. 9 – **Výsledky zakázek**

Výsledek zakázky	Počet
úspěšně	738
neúspěšně	128
nezájem uživatele	28
pokračuje	2391
přerušeno	22
celkem	3307

Výsledky zakázek odrážejí ve vnitřním srovnání logiku poskytovaných služeb. 72 % všech zakázek je ve fázi meziročního přesahu a nebyly tedy v době tvorby tohoto dokumentu uzavřeny.

Pouze malá část zakázek byla přerušena – především z objektivních důvodů na straně uživatelů (těhotenství apod.). 28 zakázek (0,8 %) bylo ukončeno pro nezájem uživatele – rozhodl se nepokračovat v plnění dohodnutého plánu a jeho nezájem způsobil nemožnost úspěšné realizace zakázky.

3,9 % zakázek bylo neúspěšných, z velké části se jednalo o zakázky, se kterými uživatelé přišli až ve fázi, kdy z hlediska zákona byla pouze minimální naděje na úspěšné řešení. 22,3 % zakázek bylo ukončeno úspěšně, tedy v souladu s definovanými požadavky uživatele. Jedná se i o některé zakázky,

kteřé započaly již v roce 2005, a jejich úspěšné dokončení symbolizuje smysluplnost dlouhodobé práce s uživateli, vedoucí k posílení socioekonomických ukazatelů a vlastního pocitu spokojenosti zástupců cílového etnika.

8. Další projekty a akce v roce 2006

Fotovystava „Jak to vidím Já...“ (www.jaktovidimja.cz)

Rodina, kamarádi, město, zájmy, schopnosti, život – to vše vystihuje mladá romská generace černobílými fotografiemi tvořící výstavu „Jak to vidím Já...“

Uživatelé vzdělávacích a motivačních aktivit, které naše občanské sdružení realizuje v rámci projektu IQ servis – Systém pro úspěšné uplatnění Romů na trhu práce (program Iniciativy Společenství Equal), tj. romská mládež ve věku 13–18 let, pod vedením Mgr. Stanislava Komínka, pedagoga sdružení, a za podpory společnosti Olympus, která bezplatně zapůjčila fotoaparát, vytvořila přes 2000 černobílých fotografií, zachycujících příběh každodenního života kamarádů, sourozenců, maminek, dědečků a dalších členů rodiny.

U příležitosti celostátní iniciativy „30 dnů pro neziskový sektor“ bylo 72 vybraných fotografií umístěno na 16 panelech, bezplatně zapůjčených z Moravské galerie v Brně, a v roce 2006 veřejně vystavováno na Staré radnici v Brně, Krajském úřadě JMK a Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity.

Positivní ohlasy nás přivedly na myšlenku rozšíření výstavy „Jak to vidím Já...“ nejenom v její obsahové části, ale zejména v dostupnosti. Tudíž dobrá zpráva pro mladé fotografy i veřejnost: Fotografování pokračuje a výstava začíná putovat.

Mezinárodní partnerství projektu Equal “TOGETHER and ACROSS”

Nedílnou součástí projektu Equal je mezinárodní partnerství TCA, které má posílit kompetence a možnosti zúčastněných zemí při implementaci inovativních prvků do praxe. Členy partnerství jsou národní projekty celkem pěti evropských zemí. Partnerství je založeno na společném sdílení poznatků, jejich předávání prostřednictvím interaktivních pracovních setkání a společné tvorbě strategie boje proti diskriminaci a sociálnímu vyloučení.

V průběhu roku 2006 proběhly čtyři semináře:

První setkání se uskutečnilo v březnu v Brně. Jednalo se o mimořádnou bilaterální aktivitu českého a finského partnera. V průběhu tří denního setkání byli účastníci seznámeni s postupy používanými v IQRS při terénní sociální práci a výukových aktivitách.

Navazující setkání, již za účasti všech partnerů, se konalo v červnu 2006 ve finském městě Jyväskylä. Zástupci IQ Roma servisu prezentovali své výsledky na konferenci všech evropských projektů Equal zabývajících se romskou tematikou. Na následném dvoudenním semináři byl představen model motivační práce s uživateli – TUROM. Nabyté znalosti jsou v současnosti využívány při zlepšování modelů sociální práce v Brně.

V září se uskutečnil seminář francouzského partnera, který představil model tvorby komiksových příběhů přímo oběťmi diskriminace a metody práce při začleňování migrantů do pracovního či podnikatelského prostředí.



Foto: Lisciabell Casasová
(„Jak to vidím Já...“, IQ Roma servis, o.s.)

Poslední setkání v roce 2006 se uskutečnilo v listopadu opět v Brně za účasti všech partnerů. Celkem 34 účastníků bylo rozděleno do tří skupin, které absolvovaly výcvik metodiky práce. Prezentovány byly programy terénní sociální práce, výukové a motivační aktivity a dále aktivity partnerů, především ZŠ Křenová, MMB a PedF MU.

Na počátku roku 2007 se uskutečnilo průběžné evaluační setkání projektových manažerů, na kterém byly zhodnoceny dosavadní prezentace, upřesněn plán na rok 2007, vytvořena struktura společného manuálu používaných metod a řešeny další administrativní náležitosti aktivit.

V průběhu roku 2007 budou uskutečněna další 3 setkání (Skotsko, Slovensko, Švédsko) a závěrečná prezentace výstupů a dopadů aktivit mezinárodního partnerství, která se s největší pravděpodobností uskuteční v Bruselu.

Mezinárodní partneři projektu:

„Romany in Sweden – from south to north“ (Švédsko)

Partnery je 5 švédských municipalit (krajských samosprávných jednotek) a romské neziskové organizace. Jejich společným cílem je tvorba efektivní metody vzniku stabilního sociálního zázemí klienta, modelů sekundárního vzdělání a zaměstnanosti a mainstreamingové strategie, která posílí pozitivní vnímání Romů majoritou.

„Romanies out to work“ (Finsko)

Město Jyväskylä ve spolupráci s neziskovým sektorem vytváří motivačně vzdělávací model – TUROM. Cílem je posílení schopnosti cílových skupin samostatně se orientovat na otevřeném trhu práce.

„Dafné – Únia centier prevencie a pomoci“ (Slovensko)

Cílem partnerství je vytvoření modelu minimalizace dysfunkčního chování osob v rizikových situacích (např. ohrožení obchodem s lidmi) prostřednictvím veřejně prezentovaných lekcí divadla Fórum. V roli aktérů vystupují přímo zástupci cílových skupin projektu.

„Empower Scotland“ (VB – Skotsko)

Instituce místní státní správy ve spolupráci s NNO a podnikatelskou sférou vytvářejí koncepční řešení minimalizace diskriminace v přístupu k zaměstnání. Cílem je vznik labelu Diverse City, který by se měl stát po vzoru evropského města kultury logickou součástí evropského ekonomicko-sociálního prostoru. Program je zaměřen rovněž na prevenci sociálního vyloučení etnických menšin.

„FLORAISSONS“ (Francie – Reunion)

Zástupci samosprávné jednotky ve spolupráci s NNO vytvářejí mainstreamingové strategie a modely motivace k rovnosti v přístupu (z pohledu gender) a minimalizace diskriminace prostřednictvím komiksových příběhů přímo tvořených školáky rozdílného etnického a sociálního původu. Tyto materiály jsou následně šířeny mezi žáky tamních základních škol. Dalšími aktivitami jsou poradenská činnost v oblasti zaměstnanosti a podnikání.

Více informací o jednotlivých projektech naleznete na

<https://equal.cec.eu.int/equal/jsp/tcaView.jsp?id=3701&ffTCAMajorVersion=1&ffTCAMinorVersion=0>

Evaluace projektu Phare 2003 Zlepšení dlouhodobých příležitostí pro Romy

Mezinárodní organizace Minority Rights Group International pověřila v rámci programu Roma Advocacy Programme experty Bristolské univerzity Willa Guye a Sandora Kovatse evaluací vybraných projektů programu Phare. Evaluace probíhala v období září 2005 – březen 2006 současně ve čtyřech zemích – Česká republika, Slovenská republika, Rumunsko a Maďarsko. V České republice byl k evaluaci vybrán projekt Phare 2003 Zlepšení dlouhodobých příležitostí pro Romy, zaměřený na terénní sociální a komunitní práci ve vyloučených komunitách.

K evaluaci byly společně s Willem Guyem vybrány čtyři domy, ve kterých IQ Roma servis mj. realizoval svou projektovou činnost. Jedná se o domy v ulicích Příční, Mostecká a Dornych. V průběhu listopadu a prosince 2005 bylo osloveno celkem 16 klientů (4 z každého domu) a formou individuálního rozhovoru byly zjišťovány dopady projektových aktivit. K ověření a doplnění získaných poznatků bylo následně pozváno 12 klientů ze dvou domů (6 z každého domu) na skupinový rozhovor. Poté byl realizován i jeden skupinový rozhovor se třemi pracovníky, kteří se podíleli na projektu, a dva individuální rozhovory se zástupci majitelů bytových domů – Magistrátu města Brna a správy nemovitostí.

Tématicky byla struktura rozhovorů zaměřena na zjištění změny – v individuálním kontextu klientů, z pohledu celého domu a jeho nejbližšího okolí, v jednání s relevantními institucemi a ve vlastní práci terénních sociálních pracovníků. Výzkum realizovali pracovníci IQRS, kteří byli vyškoleni v rámci spolupráce s organizací INTRAC. V dubnu 2006 byla vydána souhrnná evaluační zpráva (k dispozici na www.iqrs.cz nebo www.mrg.org).

Hlavními výstupy je vlastní zhodnocení činnosti, jako vedlejší efekt je možné zmínit především identifikaci hlavních překážek v udržení stabilně kvalitní úrovně životního prostoru. Vedle míry zapojení všech nájemců domu se jeví hlavní překážkou demotivující prostředí, pří-



Zahraniční partneři při návštěvě IQRS v Brně



stup dalších osob do objektu a neschopnost některých (kolektivně identifikovaných) nájemců zodpovědně plnit své povinnosti plynoucí ze vztahu k objektu.

Ve věci evaluace projektové činnosti se hlavním přínosem ukázala vlastní aktivizace nájemců, ustavení neformálních komunikačních vazeb s problematickými nájemníky, vznik zájmu a zvýšení zodpovědnosti většiny nájemníků za prostor svého domu. Pro zlepšení komunitní práce v budoucnosti se jako zásadní jeví nutnost dlouhodobé práce a posílení spolupráce s orgány veřejné správy.

Výsledky evaluace jsou využívány při tvorbě nových projektových schémat a strategických návrhů koncepce bydlení ve městě Brně, na které organizace v současnosti pracuje.

5. celoevropské setkání lidí žijících v chudobě

Ve dnech 12. a 13. května 2006 se 4 klienti (pí Jolana Křoková, p. Milan Křoka, p. Ivan Ferko, p. Marek Mihok) a vedoucí Centra komunitní a terénní sociální práce IQ Roma servisu Julius Kliment zúčastnili 5. celoevropského setkání lidí žijících v chudobě, které se každoročně koná v Bruselu.



Rozhovor p. Mihoka (vpravo) se zástupcem italské delegace

Setkání probíhá z iniciativy celoevropské sítě nevládních neziskových organizací a evropských organizací angažujících se v boji proti chudobě a sociální exkluzi – European anti-poverty network (EAPN – viz www.eapn.org) pod záštitou Rakouska a Evropské sociální a ekonomické komise.

Náplní setkání, jehož ústřední téma znělo „Jak se vypořádáváme s každodenním životem“, byla osobní prezentace Evropanů žijících v chudobě – o různých podobách chudoby, podmínkách, bariérách a potřebách, které ovlivňují tuto životní situaci, o tom, jak jsou samotní představitelé zažívající chudobu vnímání společnosti, jak se v této pozici vnitřně (lidsky) cítí a také jaká existují možná řešení.

Setkání probíhalo v jednotlivých pracovních skupinách rozlišených tématicky a geograficky. Výstupem z každé pracovní skupiny byla zpráva následně sloučená ve společný dokument rozeslaný všem národním koordinátorům sítě EAPN (téměř všechny členské země

EU) a relevantním evropským a národním institucím. Zpráva z konference slouží k získání autentických informací vycházejících z přímé perspektivy cílových skupin, které lze využít pro efektivnější plánování strategií a programů boje proti chudobě.

Česká výprava se zaměřila na problematiku dostupnosti zdravotní péče, bytové podmínky, zaměstnanost, diskriminaci a také udržitelnost rodinných hodnot zejména pohledem romské sociálně vyloučené skupiny v ČR. V rámci společného diskusního fóra byly probírány i oblasti školství a daňové reformy.

Cílem konference bylo poskytnutí možnosti vzájemné výměny informací a konkrétních příkladů dobré praxe a především společná tvorba stěžejních podnětů, které by měly být zahrnuty do Národních akčních plánů sociálního začleňování pro období 2006–2008.

9. Strategické plány do dalšího období

a) stabilizace, expertní prohlubování programů:

- ▶ systematizace, zkvalitnění a prohloubení metodik a potenciálu čtyř stávajících programů (CKTSP, CZ, CV&CMS, ADC); geografické rozšíření sítě služeb, vč. spolupráce s institucemi státní správy a samosprávy
- ▶ získání vlastní budovy pro stabilní realizaci programů
- ▶ realizace vzdělávacích programů, metodického vedení, analýz, konzultací

b) mainstreaming know-how a koncepčních řešení:

- ▶ odborná koncepční práce, spolupráce a mainstreaming dle programových oblastí – a) sociální služby, b) vzdělávání, c) zaměstnanost, e) důstojnost, rovné příležitosti a ochrana před diskriminací
- ▶ odborná koncepční práce, spolupráce a mainstreaming dle specifických oblastí – sociální ekonomika, spolupráce se zaměstnavateli a komerčním sektorem, sociální bydlení, prevence neplatičství ad.

Programy občanského sdružení IQ Roma servis

V roce 2006 realizoval IQ Roma servis tři programy: Centrum komunitní a terénní sociální práce, Centrum vzdělávání & Centrum motivace a stimulace a Centrum zaměstnanosti. V roce 2007 se k nim připojil program Antidiskriminačního centra.

1. Centrum komunitní a terénní sociální práce (CKTSP)

Od roku 2003 se stal hlavní službou poskytovanou občanským sdružením IQ Roma servis program „Centrum komunitní a terénní sociální práce“ a jeho subprojekt „Oživení komunitního života“. Program CKTSP vešel v roce 2006 již do 5. roku realizace a geograficky se rozšiřuje mimo Brno do menších měst a obcí Jihomoravského kraje. V rámci tohoto programu jsou poskytovány služby terénní sociální a komunitní práce v sociálně vyloučených romských lokalitách s koncepčním zaměřením na ovlivňování místních a lokálních politik a tvorbu akčních plánů.

Program CKTSP představuje integrální složku celoevropské snahy o sociální inkluzi sociálně vyloučených minorit a je každoročně financován z prostředků Ministerstva práce a sociálních věcí ČR a Jihomoravského kraje. Zastupitelstvo Jihomoravského kraje schválilo v roce 2006 plán víceletého financování dalších terénních sociálních pracovníků pro menší obce Jihomoravského kraje. Na základě usnesení Rady Jihomoravského kraje číslo 1749/05/R 30, ze dne 25. srpna 2005, bylo programu Centra komunitní a terénní sociální práce s datem 9. září 2005 uděleno osvědčení o akreditaci pro poskytování sociální služby, které režim víceletého financování programu umožňuje. Činnost dvou terénních sociálních pracovníků a částečný úvazek právníka jsou pak financovány z prostředků Evropského sociálního fondu (CIP EQUAL).

Práce terénních sociálních pracovníků je velmi psychicky náročná, často popisovaná jako ubíjející „donquijotovská“ aktivita boje s větrnými mlýny. Skutečnost, že má terénní sociální práce smysl a výsledky, však dosvědčuje opakované udělování dotačních prostředků programu CKTSP z různých finančních zdrojů, důvěra uživatelů služeb i rozšíření a stabilizace pracovního týmu v roce 2006. V závěru roku 2006 bylo v Centru zaměstnáno 10 terénních sociálních pracovníků (9,5 pracovního úvazku), jeden vedoucí Centra a dva právníci (1,5 pracovního úvazku).

1.1 Činnosti realizované v rámci programu CKTSP v roce 2006 – charakteristika, statistika, výsledky

CKTSP využívá stabilně těchto metod a technik:

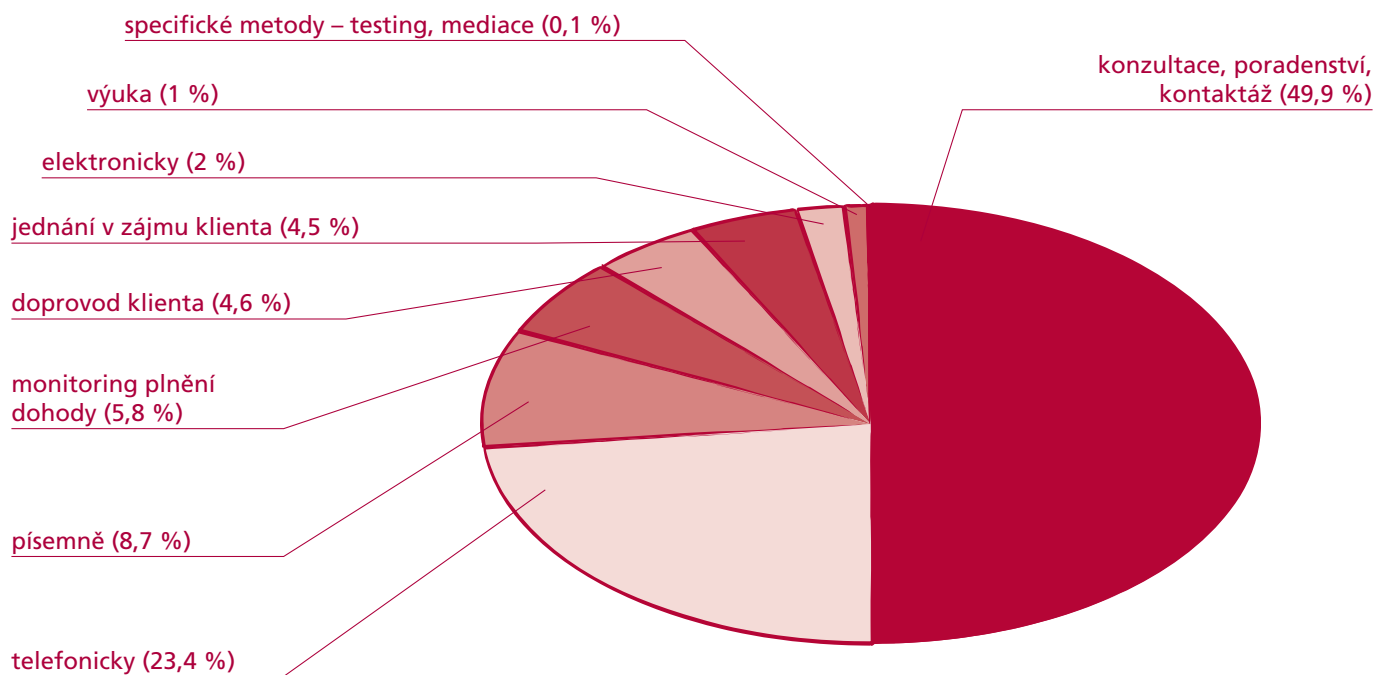
- vyhledávání, depistáž, mapování problémů v komunitě
- pozorování, monitoring
- rozhovor s klientem, aktivní naslouchání
- analýza dokumentů
- doprovod, asistence
- provázení (pracovník pomáhá klientovi nést nezměnitelnou situaci)
- vyjednávání, facilitace, mediace
- socioterapie
- koordinace a vedení
- dohled (pracovník naznačuje klientovi pevné hranice, ale nechává ho rozhodnout)

Tabulka č. 10 – Forma intervence CKTSP

Forma intervence	Počet	%
konzultace, poradenství, kontaktáž	3980	49,9
telefonicky	1868	23,4
písemně	694	8,7
monitoring plnění dohody	460	5,8
doprovod klienta	366	4,6
jednání v zájmu klienta	362	4,5
elektronicky	160	2
výuka	78	1
specifické metody – testing, mediace	4	0,1
celkem	7972	100



Graf č. 1 – Forma intervence CKTSP



Přístup k uživateli služby v rámci programu CKTSP je dán zejména charakteristikami romského etnika, sociální situací, ve které romské komunity žijí, a psychologickými faktory vyplývajícími z postavení Romů v české společnosti. Specifika terénní sociální práce se týkají zejména těchto oblastí:

Obtížnost navázání kontaktu

S uživatelem služby se terénní sociální pracovníci setkávají v terénu – v přirozeném prostředí, kde je hluk, mnoho dětí, návštěvy; z rušivých vlivů může vyplývat nesoustředěnost klienta. Obecně jsou klienti málo motivovaní a snadno motivaci ztrácejí, přednost u nich mají i drobné každodenní problémy – např. „venku prší“, nevolnost klienta apod. Strach z komunikace s neznámými lidmi a formálními strukturami způsobuje obtíže v navázání kontaktu klienta s institucemi, z obavy z kontaktu s úředníky plyne agrese, která je často obranou proti neporozumění. K výše uvedenému se pak připojuje neznalost moderních komunikačních prostředků (internet, e-mail), omezený přístup ke komunikačním kanálům a u některých starších klientů také negramotnost (neschopnost číst a psát, včetně neschopnosti se podepsat).

Specifický způsob komunikace

Z výše uvedeného vyplývá nutnost trpělivého přístupu ke klientovi (postupovat po malých krocích, nespěchat na okamžité výsledky), potřeba stálého opakování, ověřování porozumění klienta (parafrázování, ověřovací otázky) a používání jasných, věcných, konkrétních a stručných sdělení (přizpůsobení se vyjadřovacímu stylu klienta, nepoužívat obecné teoretické termíny, latinská slova apod.). Vzhledem k výrazné senzitivitě cílové skupiny se zvyšuje význam nonverbální komunikace, terénní sociální pracovník se nesmí bát emocí, impulzivitu mírnit používáním zklidňujících komunikačních technik, techniky zrcadlení, projevením empatie a pochopení. V každém případě je nutné přistupovat ke klientovi individuálně, volit způsob řešení podle potřeb a možností klienta a respektovat základní hodnoty romského etnika – prioritu rodiny a zejména dětí.

Motivace

Obecné faktory snižující motivaci členů naší cílové skupiny řešit své problémy jsou orientace na krátkodobé cíle (motivace u dlouhodobých cílů obvykle brzy klesá) a nevhodné jednání a přístup ze strany formálních institucí (nepřizpůsobení komunikace specifickým klientů, nevzetí v úvahu sociální a ekonomickou situaci klienta ani obranné mechanismy při komunikaci – viz bod výše). Motivaci naopak posiluje podpora kladných stránek klienta a respektování orientace na dílčí kroky, krátkodobé cíle, kterých lze reálně dosáhnout, např. při plánování rozpočtu (klient vidí, že po malých krocích se lze ze zadluženosti vymanit).

Návštěva klientky v terénu



Vnější vlivy

Členové naší cílové skupiny narážejí na mnoho vnějších bariér, které se pracovníci v rámci programu CKTSP snaží svým působením ve spolupráci s konkrétními klienty odstraňovat. Z těch nejvýznamnějších to jsou:

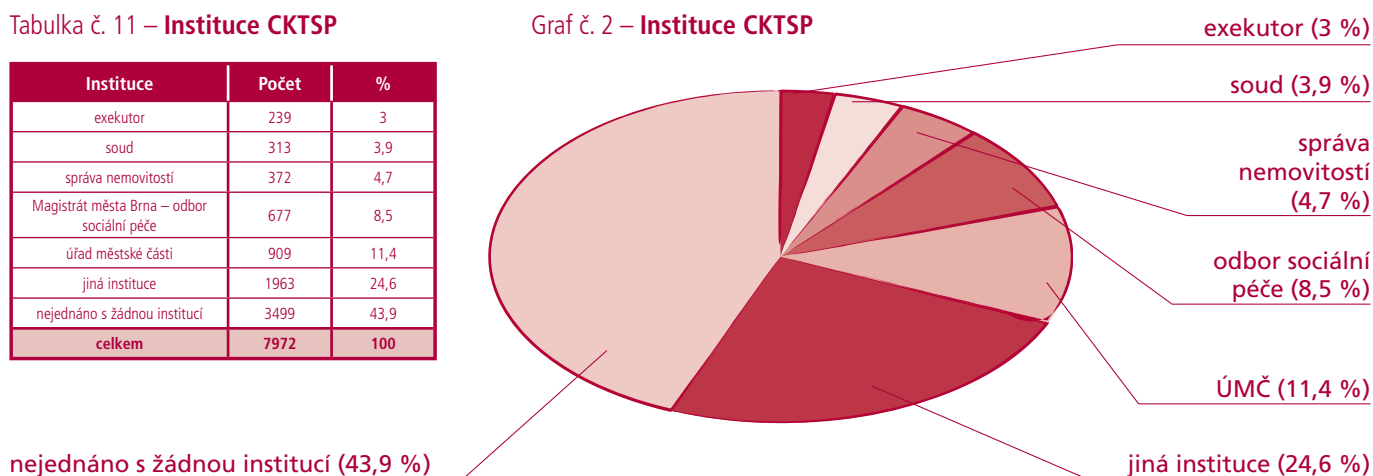
- ▶ začarovaný kruh *naučené bezmocnosti a sebenaplňujících se prorockví* – mnoho klientů již od dětství vyrůstá v prostředí, které jim vštěpuje, že nejsou schopni ničeho dosáhnout apod., ti se pak tomuto předpokladu přizpůsobí, uvěří mu a žijí podle něj (známý psychologický fenomén u společensky neúspěšných osob); s tím souvisejí alternativní vzorce jednání a chování předávané z generace na generaci,
- ▶ *postoje majority* – v majoritní společnosti stále převládá mnoho předsudků, diskriminační jednání, viditelný postoj společnosti uplatňovaný v každodenním životě Romů, existence převážně romských škol s minimálním procentem žáků z majoritní společnosti atd.,
- ▶ *zneužívání kulturní negramotnosti* – kvůli nedostatečné informovanosti o fenoménech moderní doby (úvěry, telefonní paušály, pojištění apod.) se Romové stávají často obětí podvodníků, uzavírají smlouvy za nevýhodných podmínek, čímž se zadlužují a mnohdy se dostávají i do konfliktu se zákonem (např. motivace podomních obchodníků k páchání úvěrových podvodů).

Obecně lze říci, že prvním krokem ke zlepšení životní situace obyvatel sociálně vyloučených komunit je **zvýšení jejich informovanosti** – pomocí osobních rozhovorů, jednoduchých letáků distribuovaných v komunitě, jednání a navázání spolupráce s dalšími subjekty a institucemi. Rozsah spolupráce s dalšími institucemi ukazuje níže uvedená tabulka a graf, ve více než polovině intervencí se obrací pracovníci CKTSP na jiné subjekty.

Tabulka č. 11 – Instituce CKTSP

Instituce	Počet	%
exekutor	239	3
soud	313	3,9
správa nemovitostí	372	4,7
Magistrát města Brna – odbor sociální péče	677	8,5
úřad městské části	909	11,4
jiná instituce	1963	24,6
nejednáno s žádnou institucí	3499	43,9
celkem	7972	100

Graf č. 2 – Instituce CKTSP



Pohled pracovníků státní sféry na terénní sociální práci IQ Roma servisu

„Je vidět snahu a zájem všech zaměstnanců, většinou mladých lidí, o danou problematiku, s cílem hledat další možnosti pro členy romské komunity při zapojování se do aktivního pracovního života. Vzhledem k tomu, že jde o práci velice zdoluhavou, kde není vidět úspěch hned, ale až po delším časovém období, je třeba hodnotit tuto snahu pozitivně. Hlavně práce s mládeží je příslibem do budoucnosti, pokud má dojít ke změnám jak uvnitř komunity, tak i ve vztahu k ostatním spoluobčanům.“

(Mgr. Jaroslava Baštařová, členka Zastupitelstva Jihomoravského kraje – komise pro výchovu a vzdělávání)

„Přínosem je doprovod klientek při vyřizování žádostí o umístění v azylových zařízeních pro osamělé rodiče s nezaopatřenými dětmi.“

(Mgr. Petra Hégrová, Magistrát města Brna – odbor sociální péče)

„Pro práci sociální pracovnice v Domě sociální prevence Podnásepní jsou velkým přínosem konzultace o našich klientech, ohledně vyřizování věcí na úřadech, výměna zkušeností týkající se práce s klienty, vzájemná spolupráce týkající se dalšího rozvoje a motivace klientů.“

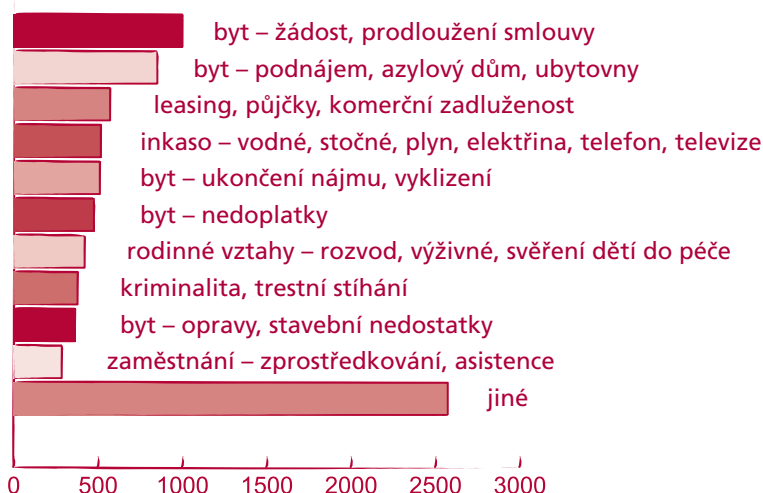
(Alena Útratová, Dům sociální prevence Podnásepní)

Typologie řešených zakázek odkazuje na základní problémy, se kterými se uživatelé služeb CKTSP nejčastěji setkávají. Je to především bytová problematika – starost o udržení stávajícího bydlení nebo hledání bydlení nového, pak také neschopnost dostat finančním závazkům (půjčky, úvěry, nedoplatky, nevýhodné smlouvy), výchova a péče o děti, kriminalita a hledání zaměstnání. Rozložení nejčastějších typů zakázek přibližuje následující tabulka a graf.

Tabulka č. 12 – Charakteristika zakázek CKTSP

Charakteristika zakázky	Počet	%
byt – žádost, prodloužení smlouvy	1003	12,6
byt – podnájem, azylový dům, ubytovny	854	10,7
leasing, půjčky, komerční zadluženost	574	7,2
inkaso – vodné, stočné, plyn, elektřina, telefon, televize	519	6,5
byt – ukončení nájmu, vyklizení	513	6,4
byt – nedoplatky	478	6
rodinné vztahy – rozvod, výživné, svěřeni dětí do péče	423	5,3
kriminalita, trestní stíhání	381	4,8
byt – opravy, stavební nedostatky	365	4,6
zaměstnání – zprostředkování, asistence	287	3,6
jiné	2575	32,3
celkem	7972	100

Graf č. 3 – Charakteristika zakázek CKTSP



bytová problematika:

Mezi nájemníky bytů v sociálně vyloučených romských lokalitách je nutné zvyšovat zejména informovanost o rizicích dluhu na nájmu a úhradách spojených s užíváním bytu (odpojení elektřiny či plynu, hrozící vyklizení z bytu, hledání ubytoven či jiného, alespoň trochu vhodného bydlení). Katastrofální stavebně-technický a hygienický stav bytů, ve kterých obyvatelé sociálně vyloučených lokalit žijí, je z objektivního pohledu sám o sobě odpudivý a alarmující, ze subjektivního pohledu uživatelů takových bytů tento stav navíc dále demotivuje při placení běžného i splácení dlužného nájemného. Motivaci k dodržování závazků snižuje také nevhodné jednání správ nemovitostí a jejich zaměstnanců, pozitivně naopak působí vstřícné jednání ze strany veřejných institucí, zejména využívání preventivních opatření (včasné řešení zadluženosti na nájemném, mimosoudní dohody s klientem, zřízení zvláštního příjemce sociálních dávek) a dohled nad činností správ nemovitostí. Pracovníci CKTSP nejčastěji pomáhají uživatelům služeb řešit bytovou situaci jednáním vedoucím k dohodě s pronajímateli, vyjednáváním a hledáním řešení, které by bylo přijatelné pro obě strany. Tento postup může být samozřejmě úspěšný pouze tehdy, pokud obě strany mají vůli situaci odpovědně řešit – pronajímatelé se nechťejí za každou cenu zbavit těchto nájemníků a nájemníci chtějí dostát svým závazkům. Při hledání nového bydlení obvykle narážejí členové naší cílové skupiny na systémové bariéry, které jsou pro Brno typické – kombinovanou diskriminaci romských rodin na volném trhu s byty – etnický původ a vyšší počet dětí odrazují majitele soukromých bytů od podpisu nájemních smluv, ačkoli jsou tito zájemci o byt schopni složit kauci i doložit existenci stabilního zaměstnání.

komerční zadluženost:

Nízká informovanost o rizicích nevýhodných úvěrů a o úvěrových strategiích způsobuje vícenásobné zadlužování mnoha rodin. Pokud jsou částky splátek příliš vysoké a kumulují se, snižují tak daleko schopnost dlužníků úvěr splácet. Pracovníci často kontaktují nebo jsou kontaktováni lidmi, kteří nevědí, jak opustit úrokovou past a začarovaný kruh zadluženosti, kdy splátky nepokrývají ani rostoucí úroky a jen odsunují řešení problémů, které přijdou v budoucnu při neplnění současných závazků. Práce zaměstnanců CKTSP spočívá zejména v pomoci klientům vhodně plánovat rozpočet, zprehlednit jak příjmy, tak výdaje rodiny a mít přehled o exekucích a splátkách. Osvědčuje se také motivovat klienty výsledkem – dočasné omezení financí a uskromnění vyústí ve zlepšení finanční situace rodiny. Sociální pracovníci vyjednávají s exekutory o splátkových kalendářích a snížení srážek, kontrolují zákonnost srážení sociálních dávek (např. srážky přídatků na děti), monitorují pravidelnost splátek a celkově se snaží o primární prevenci – varování před riziky úvěrů při kumulaci více půjček, upozorňování na smluvní pokuty a úroky z prodlení při neplacení splátek apod.



Terénní sociální pracovníce při rozhovoru s klientkou

rodinné vztahy:

Pracovníci CKTSP pracují s rodinou komplexně a zaměřují se na prevenci (např. rozpad rodiny, odebrání dětí z rodiny), spolupracují s kurátory a orgány sociálně-právní ochrany dětí, zejména na prevenci patologických jevů. Vycházejí přitom z předpokladu, že pokud je to jenom trochu možné, je zájmem dětí zůstat v péči svých rodičů, proto zejména v případech vyklizení rodiny z bytu bez náhradního ubytování apelují na majitele nemovitostí, aby situaci rodiny řešil alternativním způsobem, který by ve svém důsledku nezpůsobil rozdělení rodičů a dětí jejich odebráním do ústavu.



sociální dávky:

V oblasti sociálních dávek často pomáhají pracovníci CKTSP shromáždit podklady pro přiznání nenáročných dávek, zejména ve vztahu k nárokovým výdajům spojeným s potřebami nezletilých dětí v rodině. Provádějí také monitoring zákonnosti vyplacení sociálních dávek.

další oblasti:

V oblasti **zaměstnanosti** provádějí terénní sociální pracovníci zejména osvětu o rizicích nelegálního zaměstnání, dopadech dlouhodobého zařazení do evidence na ÚP nebo rizicích vyřazení z ÚP (krátkodobé: odebrání podpory; dlouhodobé: klient nemá hrazeno sociální pojištění, v budoucnu to může ovlivnit jeho nárok na důchod), motivují k hledání legálního zaměstnání, zprostředkovávají kontakty na Poradnu pro zaměstnanost IQ Roma servisu či jiné podobné instituce, které asistují uchazečům o práci při hledání zaměstnání.

Specifika romské komunity se projevují v oblasti **boje se závislostmi** (zejména alkohol, toluen apod.), zejména jde o špatnou informovanost o rizicích, což snižuje motivaci podstoupit léčbu, k tomu se připojuje obecná obava z lékařů, z lékařských zákroků a zdravotních zařízení obecně. Pracovníci CKTSP nemají zvláštní výcvik ani školení pro jednání s lidmi závislými na návykových látkách a tato oblast je ve značné míře mimo záběr, ve kterém IQ Roma servis působí, ale akutní potřebu věnovat se této oblasti reflektuje organizace vysláním dvou terénních pracovníků na dlouhodobé školení (2007–2008) k vytvoření terapeutické komunity se zaměřením na závislost na návykových látkách mezi Romy.

diskriminace:

Specifickým tématem, kterému se pracovníci CKTSP věnují, je ochrana před diskriminací. Jde zejména o monitoring porušení práv klientů, realizaci tzv. testingů (uměle navozené situace k zajištění důkazů pro vyjednávání o nápravě závadného stavu, zejména u zaměstnavatelů), vyjednávání o omluvě se subjekty, které se diskriminace dopustily, a v případě neúspěšného vyjednávání zahájení správního řízení o podezření ze spáchání přestupku proti občanskému soužití, podnět úřadu práce, inspektorátu práce nebo České obchodní inspekci, případně ve spolupráci s právníky podání žaloby na ochranu osobnosti.

1.1.1 Terénní sociální práce v Brně

V roce 2006 poskytli terénní sociální pracovníci v Brně službu **569 klientům** v rozsahu **4432 intervencí**. Z **1023** formulovaných **zakázek** bylo **280 ukončeno jako úspěšné**, 47 ukončeno jako neúspěšné a ostatní jsou stále ve fázi řešení.

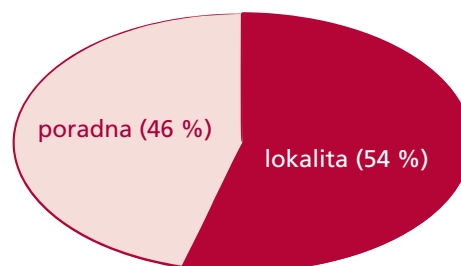
Tabulka č. 13

Místo realizace intervence TSP Brno

Místo realizace kontaktu	Počet	%
lokalita	2402	54,2
poradna	2030	45,8
celkem	4432	100

Graf č. 4

Místo realizace intervence TSP Brno



Pro terénní sociální pracovníky je poradna nezbytným zázemím pro řešení případů, poskytuje možnost telefonování, připojení k internetu pro vyhledávání informací, PC k psaní dokumentů. Zároveň je v poradně možnost probrat s klientem jeho záležitosti v soukromí poradenského koutu, což lokalita, přeplněné byty a zvědaví sousedé v terénu neumožňují. Mnoho v terénu vyhledaných případů proto pokračuje v administrativním zázemí poradny, 45 % intervencí terénních sociálních pracovníků proběhlo v roce 2006 na pobočce IQ Roma servisu na ulici Hybešova 41.

Příklad dobré praxe – řešení stavebních nedostatků v nájemních bytech příslušníků romské komunity ve spolupráci se stavebním úřadem

Lokalita:

Tento příklad dobré praxe vytvořili terénní sociální pracovníci IQRS působící v rámci programu Centrum komunitní a terénní sociální práce ve Statutárním městě Brně. Brno má asi 370 500 obyvatel, žije zde podle odhadu 10 000–20 000 Romů.

Brno je jako statutární město členěno na městské části. Ústředním orgánem státní správy je zde Magistrát města Brna, funguje zde 29 úřadů městských částí, tyto státní instituce jsou zapojeny do řešení problémů sociálně vyloučených občanů. V Brně je relativně dobrá dostupnost sociálních služeb pro širokou škálu cílových skupin, jejichž poskytovateli jsou státní i nestátní, nejčastěji neziskové organizace.

Cílová skupina:

Cílovou skupinou jsou Romové, kteří bojují se stavebními nedostatky v bytech, které si pronajali od města či od soukromého majitele v Brně. Situace romské komunity se ve svých základních charakteristikách příliš neliší od situace romské komunity v jiných lokalitách. Specifické je pro Brno umístění sociálně vyloučených lokalit v centru města. V těchto lokalitách často řeší terénní sociální pracovníci Centra komunitní a terénní sociální práce stavební nedostatky, které se nejvíce vyskytují v městských částech Brno-střed (oblast Staré Brno) a Brno-sever (Brno-Zábřovice). Jsou zde totiž lokality plně starých a vybydlených domů, do jejichž oprav majitelé nemají zájem investovat.

Shrnutí podstaty a procesů dobré praxe:

Tento příklad potvrzuje skutečnost, že spolupráce státních institucí s neziskovými organizacemi nese pozitivní výsledky – terénní sociální pracovníci Centra komunitní a terénní sociální práce díky dlouholetým zkušenostem s prací v sociálně vyloučených lokalitách a s fungováním státní správy správně odhadli cestu, kterou se taková spolupráce může ubírat.

Terénní sociální pracovník působí jako hybatel v situacích, kdy se konflikt mezi pronajímatelem a nájemcem dostal do fáze, kdy ani jedna strana není schopna učinit první krok k jeho oboustranně přijatelnému řešení. Domy v nejhorším stavu jsou často z velké části obydlené nájemníky, kteří dluží na nájmu, službách a energiích, takže není divu, že se majitelé zdráhají do takových domů investovat. Podmínky, ve kterých jejich nájemníci žijí, jsou však skutečně často pod úrovní nejnižšího lidsky důstojného standardu bydlení, ohrožují jejich zdraví a často dokonce i život, takže není možné takový stav tolerovat a zavírat před ním oči. Nejčastějšími stavebními nedostatky, které terénní sociální pracovníci řeší, jsou promáčený strop z důvodu špatné střechy (prohnilé trámy, popraskané střešní příčky a tašky); nekvalitní dveře a okna, která netěsní; výskyt švábů a potkanů v domě; vlhké stěny a výskyt plísní na zdi; nepořádek a odpadky ve společných prostorách domu; vady na rozvodech elektřiny, vody a plynu. Stavební nedostatky jsou zpravidla řešeny vyjednáváním nájemce s majitelem domu. Pomáhají nájemníkům dohodnout, do jaké míry se bude na jejich odstranění podílet nájemce a do jaké míry pronajímatel. U některých nemovitostí je k opravám majitelem pověřen správce nemovitosti. Nájemce i vlastník nemovitosti mají své povinnosti, které se oprav nemovitostí týkají. Tyto povinnosti jsou vymezeny v občanském zákoníku a jeho prováděcích předpisech (např. nařízení vlády č. 258/1995 Sb.).

Pokud terénní sociální pracovník při vyjednávání oprav narazí na neochotu majitele domu či správy nemovitosti o opravách realisticky jednat, obrací se na stavební úřad. Jednou z činností stavebních úřadů je státní stavební dohled (dle vyhlášky Ministerstva pro místní rozvoj č.132/1998 Sb.). Stavební úřad má totiž povinnost dohlížet na stav nemovitostí a v případě, že je ohroženo zdraví obyvatel domu či bytů, může úřad majiteli nemovitosti přikázat opravu domu a odstranění stavebních nedostatků na jeho vlastní náklady.

Žádost o státní stavební dohled si může podat každý občan České republiky, který je starší 18 let. Žádost lze podat i v případě, kdy majitel nemovitosti nevyužívá k účelu, k němuž byla stavba zkolaudována. Například užívá-li byt, který byl zkolaudován za účelem bydlení jako dílnu, jejíž provoz ruší ostatní nájemníky domu.

Jak postupovat, když si chceme podat žádost o státní stavební dohled? Je nutné sepsat žádost o státní stavební dohled, kterou pošleme na příslušný stavební úřad. V žádosti popíšeme současný stav bytu, stavební nedostatky a to, jakým způsobem ovlivňují kvalitu bydlení. Pokud mají negativní vliv na zdraví nájemníků, je dobré se obrátit na lékaře a přiložit k žádosti i jeho potvrzení o zdravotním stavu. Je také dobré stavební nedostatky vyfotografovat (např. plíseň v bytě) a příslušnou fotodokumentaci přiložit k žádosti.

Můžeme přiložit i vyjádření sociálního pracovníka z oddělení péče o rodinu a dítě, pokud záležitost negativně zasahuje do oblasti péče a výchovy nezletilých dětí.

Pokud jsou v bytě špatné hygienické podmínky, měl by žadatel v žádosti zdůraznit, že si přeje, aby byl k prošetření záležitosti přizván také hygienik.

Zhruba za měsíc probíhá u žadatele šetření ze strany stavebního úřadu. Tohoto šetření se účastní pověřený pracovník stavebního úřadu, pronajímatel bytu, popřípadě provozní technik správy nemovitosti či hygienik. Na místě se mohou všechny strany vyjádřit ke stavu nemovitosti.

Subjekty, které se účastní řízení:

Státního stavebního dohledu se účastní žadatel (nájemník), referent stavebního úřadu, hygienik z hygienické stanice, majitel (pronajímatel), popř. provozní technik správy nemovitosti. V případě statutárního města má kontrolu stavu nemovitosti na starosti bytový odbor příslušné městské části, jednání se pak za vlastníka účastní odpovědný pracovník bytového odboru. Pokud dochází k ohrožení zájmů nezletilých dětí, je vhodné oslovit i sociálního pracovníka oddělení péče o rodinu a dítě, které je součástí sociálního odboru úřadu městské části.

Všichni účastníci se vyjádří ke stavu nemovitosti. Na základě těchto vyjádření a posudků odborníků vydá stavební úřad rozhodnutí. Pokud žadatel nesouhlasí s rozhodnutím, může se odvolat ke krajskému úřadu.

Formy spolupráce:

Významnou roli v tomto případě zaujímá mediace mezi jednotlivými subjekty. Terénní sociální pracovník jako mediátor pomáhá žadateli vyjednávat, zprostředkovává mu a usnadňuje komunikaci mezi jednotlivými účastníky státního stavebního dohledu. Aktivizuje ho, připravuje a doprovází ho na jednání, předává mu potřebné informace. Asistuje klientovi při sepsování žádosti o státní stavební dohled a pomáhá mu s přípravou podkladů, které je nutné k ní přiložit, zprostředkovává mu kontakt s odborníky (s hygieniky, lékaři, soudními znalci z oblasti hygieny a stavebnictví).

Cílem terénní sociální práce je v tomto případě kromě odstranění stavebních nedostatků také posílení a rozvoj dovedností klienta, který by měl umět v budoucnosti řešit takovou situaci samostatně a o stav svého obydlí se také aktivně starat.

Dosavadní výsledky/efekt:

Výsledkem státního stavebního dohledu je rozhodnutí stavebního úřadu, kde je jasně určeno, kdo bude odpovědný za opravu nemovitosti, v jakém rozsahu a v jakém termínu by měla být zrealizována. Z dosavadní zkušenosti pracovníků Centra komunitní a terénní sociální práce vyplývá, že opravou i její finanční úhradou bývá zpravidla pověřen majitel nemovitosti, nelze však říci, že rozhodnutí stavebního úřadu ve prospěch nájemníka je pravidlem. Největší úspěšnost mají případy, při nichž stavební nedostatky přímo ohrožují život, zdraví nájemníků a pokud jsou ohroženy zájmy nezletilých dětí.



Udržitelnost pozitivních výsledků:

Pozitivní výsledky jsou udržitelné v případě, že se v budoucnu zlepší komunikace mezi nájemníkem a pronajímatelem (majitelem nemovitosti). Oba by si měli v průběhu řízení ve věci stavebního dohledu uvědomit svá práva a hlavně povinnosti a ty také ve vztahu k sobě navzájem dodržovat. Řízení by tedy v konečném důsledku mělo vést i k vyjasnění si vzájemných práv a povinností těchto dvou subjektů.

Pozitivním výsledkem, který má vliv i na udržitelnost příkladu dobré praxe, je jistě i to, že se neziskové organizaci podařilo navázat efektivní spolupráci se stavebním úřadem.

Mimořádné výdaje a další vklady, přenositelnost:

Pokud žadatel bude chtít získat vyjádření k žádosti od soudního znalce, bude muset za tento posudek zaplatit. Z tohoto důvodu doporučujeme, aby žadatel už v žádosti apeloval na to, aby byl k šetření přizván i hygienik. Terénní sociální pracovník by měl monitorovat situaci i po vydání rozhodnutí ze strany stavebního úřadu. Měl by sledovat, zda majitel dostal své povinnosti odstranit stavební nedostatky, kterou mu uložil stavební úřad. V případě, že oprava nebude za strany povinného realizována, měl by o tom TSP vyzoomět příslušné úřady. Jelikož státní stavební dohled je jednou z činností stavebních úřadů, která vyplývá z vyhlášky Ministerstva pro místní rozvoj ČR, může toto řešení využít každý občan ČR starší 18 let.

Je však nutné nezapomenout ve formálním procesu na osobu klienta a jeho rodinu – těm je třeba pečlivě vysvětlovat každý krok, je totiž velmi pravděpodobné, že se sami nebudou ve správním řízení orientovat a že by z tohoto důvodu mohli na svou aktivitu ve věci rezignovat.

Rizika:

Jedním z rizik je nedostatečná spolupráce mezi jednotlivými subjekty a špatná koordinace jednotlivých aktivit, protože je do řešení stavebních nedostatků angažován větší počet subjektů. Vyjednávání je obtížnější a méně úspěšné u žadatelů, kteří mají u vlastníka dluh na nájmu.

Pokud byt poškodil nájemník při svém užívání, potom samozřejmě stavební úřad rozhodne o tom, že oprava bytu je jeho záležitostí, a pak ji bude muset samozřejmě uhradit z vlastních finančních prostředků. Ovšem i pokud stavební úřad rozhodne ve prospěch nájemníka, je zde riziko, že nájemník přestane plnit své povinnosti vyplývající ze zákona a bude opakovaně spoléhat na to, že za veškeré opravy v jeho domě je odpovědný pronajímatel.

Ačkoli nakonec stavební úřad nařídí majiteli opravu nemovitosti, může majitel toto nařízení ignorovat. Potom je nutné upozornit stavební úřad na to, aby zjednal výkon svého rozhodnutí, popř. aby uplatnil sankce vůči majiteli nemovitosti.

Specifikum dobré praxe:

Státní stavební dohled je vhodné využít především v případech, kdy selhává vyjednávání mezi majitelem (pronajímatelem) a nájemníkem nemovitosti při vyjednávání oprav. Díky stavebnímu dohledu se terénním sociálním pracovníkům Centra komunitní a terénní sociální práce IQRS daří v Brně vyjednat opravu u nájemníků, kteří bydlí v opravdu nekvalitních bytových podmínkách, které negativně ovlivňují zdravotní stav jejich a především jejich nezletilých dětí.

Jak již bylo řečeno na začátku, tento příklad dokládá skutečnost, že spolupráce státních institucí s neziskovými organizacemi nese pozitivní výsledky a je možná zejména tam, kde se terénní sociální pracovníci dobře orientují ve vztazích mezi zainteresovanými subjekty a ve způsobech fungování orgánů státní správy. Terénní sociální pracovníci nesmějí mít strach využívat formálních procesů k nalezení nových cest řešení problémů svých klientů.

1.1.2 Terénní sociální práce v obcích Jihomoravského kraje

V dubnu roku 2006 se působení terénních sociálních pracovníků IQ Roma servisu rozšířilo do menších obcí a měst Jihomoravského kraje. Nyní pracují mimo Brno celkem **3 terénní sociální pracovníci v 9 lokalitách**, kde v roce 2006 poskytli službu **188 klientům** v rozsahu **1188 intervencí**: Hodonín, Mikulov, Hustopeče, Bučovice, Ivanovice na Hané, Radslavice, Zastávka u Brna, Kuřim a Pohořelice. Mimo tyto obce navštěvují dle potřeby i Oslavany a Vyškov, mezi zmapované lokality, které čekají na přidělení pracovníka, patří Veselí nad Moravou, Blansko a Břeclav.

Ze **373** formulovaných **zakázek** bylo **125 ukončeno jako úspěšné**, 10 ukončeno jako neúspěšné a ostatní jsou stále ve fázi řešení. Práce terénních sociálních pracovníků v Jihomoravském kraji má stejný charakter jako práce terénních sociálních pracovníků v Brně. Rozdílná je samozřejmě kapacita služeb poskytovaných pracovníkem, který část své pracovní doby stráví cestováním z jedné obce do druhé. Díky působení IQRS jsou však nyní i menší města a obce obeznámeny s iniciativou a snahou klientů řešit svůj problém a je i jim nabídnuta pomoc zejména ve facilitaci vzájemného kontaktu s členy sociálně vyloučených romských komunit. Při realizaci terénní sociální práce v obcích JMK je mnohem těžší vybudování si důvěry u potenciálních uživatelů služby, než je tomu v Brně, kde ji již předchází minulé aktivity terénních sociálních pracovníků a jejich dobrá pověst. V menších a vzdálenějších obcích je potřeba ze začátku klienty navštěvovat častěji a pečlivěji zdůrazňovat poslání a cíle organizace, které se ne vždy shodují s osobními cíli klienta. Rozložení forem intervence se však od obecného rozložení v rámci práce celého CKTSP prakticky neliší, jak ukazuje následující tabulka a graf.

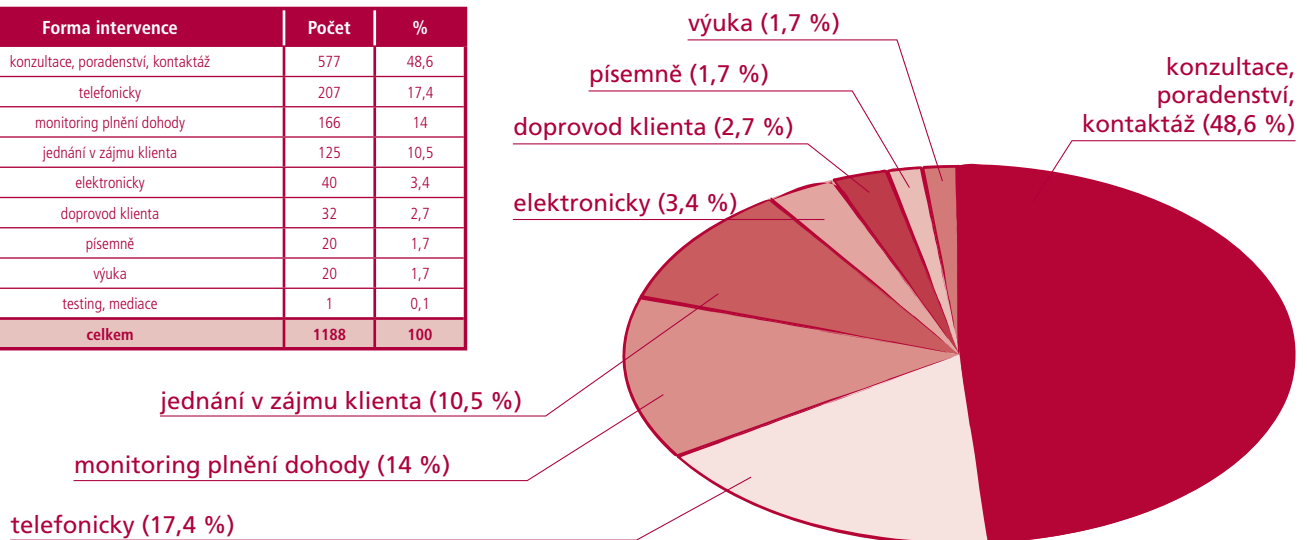


Terénní sociální pracovníci působící v JMK při plánování

Tabulka č. 14 – Forma intervence JMK

Forma intervence	Počet	%
konzultace, poradenství, kontaktáž	577	48,6
telefonicky	207	17,4
monitoring plnění dohody	166	14
jednání v zájmu klienta	125	10,5
elektronicky	40	3,4
doprovod klienta	32	2,7
písemně	20	1,7
výuka	20	1,7
testing, mediace	1	0,1
celkem	1188	100

Graf č. 5 – Forma intervence JMK



Cílem týmu pracovníků působících v JMK je co nejvíce zpřístupnit služby IQ Roma servisu klientům žijícím mimo Brno. Plánujeme zřízení administrativních zázemí v jednotlivých obcích a zajištění zájmových kroužků a doučování mimo Brno a intenzivnější kontaktování potenciálních zaměstnavatelů v celém Jihomoravském kraji prostřednictvím Centra zaměstnanosti. Pokud se tým v roce 2007 rozšíří o další pracovníky, bude působnost rozšířena na obce Veselí nad Moravou, Blansko, Břeclav, Znojmo, Vracov, Boskovice a Tišnov.

1.1.3 Sociálně-právní poradenství a právní servis

Služba základního i odborného sociálního poradenství je kromě terénní sociální práce poskytována také v nízkoprahové poradně IQ Roma servisu na ulici Hybešova 41 poradenským pracovníkem, který je klientům k dispozici čtyři dny v týdnu.

Poradenský pracovník zejména

- ▶ poskytuje konzultace vedoucí k řešení klientovy obtížné životní situace,
- ▶ pomáhá klientovi při vyplňování formulářů a sepisování oficiálních dokumentů,
- ▶ zprostředkovává klientovi telefonický kontakt nejčastěji s veřejnými institucemi, zaměstnavateli, dalšími neziskovými organizacemi a s majiteli bytů a ubytoven.

Pro komunikaci s uživatelem služby v poradně platí stejné principy a pravidla, která respektují terénní sociální pracovníci při působení v lokalitě – specifika v komunikaci, odlišnost žebříčku základních životních hodnot, motivace k vlastní aktivitě klienta a odstraňování vnějších společenských bariér. V roce 2006 poskytl poradenský sociální pracovník a právníci službu **399 klientům** v rozsahu **2352 intervencí**. Z **1064** formulovaných **zakázek** bylo **257 ukončeno jako úspěšné**, 66 ukončeno jako neúspěšné a ostatní jsou stále ve fázi řešení.

Také pracovníci zařazení do poradny řeší část svých zakázek přímo v terénu, takže nejsou odtrženi od každodenní reality uživatelů služeb v lokalitách, jak ukazuje níže uvedená tabulka a graf.

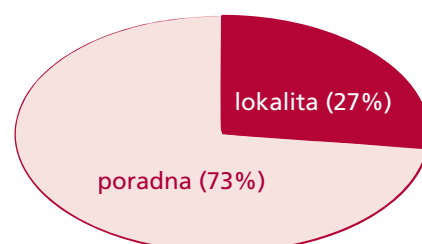


Klientka v poradně na Hybešově 41

Tabulka č. 15 – Místo realizace intervence CKTSP – poradenství

Místo realizace poradenství	Počet	%
lokalita	632	26,9
poradna	1720	73,1
celkem	4432	100

Graf č. 6 – Místo realizace intervence CKTSP – poradenství



Poradna integruje v poskytovaných službách kromě sociálního poradenství také **právní poradenství a právní servis**, který postupem let nabývá na významu a intenzitě v rámci fungování organizace. Tento funguje v organizaci ve třech základních liniích. První je odborné vedení sociálních pracovníků v případech, které vyžadují detailnější znalost právního systému a předpisů, konzultaci k případům, kontrolu podání a podporu sociálních pracovníků při jednání s institucemi, které ne vždy reagují vstřícně a je třeba na ně systémově „zatláčit“. Druhou linií je přímá práce právníků s klienty – čistě právní problémy předávají sociální pracovníci právníkům, kam ve výjimečných případech patří také zastupování a vedení soudních řízení. Třetí právní linií jsou pak specifické aktivity proti diskriminaci včetně osvětové činnosti a právně-pedagogických aktivit.

Každá ze tří základních oblastí v rámci činnosti organizace (vzdělanost, zaměstnanost, sociální sféra) má k dispozici právníka na půl úvazku, v organizaci v roce 2006 působili dva zaměstnanci s úplným právním vzděláním. S úspěšnými projekty zaměřenými na antidiskriminační aktivity (zejména na poli zaměstnanosti) rozšíří organizace v roce 2007 právní tým o další dva členy.

Právníci mají znalosti a dovednosti, které umožňují zásah do normotvorných a rozhodovacích procesů, takže mohou vstupovat do procesu tvorby i aplikace práva a navrhnout řešení se znalostí potřeb uživatelů sociálních služeb i možností systému. Na rozdíl od úředníků takových institucí pak právníci neziskových organizací dokáží hledat řešení, která jsou možná méně pohodlná pro odpovědné osoby, zato efektivnější z hlediska uživatelů služeb i vynaložených veřejných zdrojů. Potřebnost zásahu zkušených právníků, kteří by přinášeli koncepční řešení do sociálního systému jako celku a sociálně vyloučeným komunitám zvláště, zůstává v České republice opomíjena. V této oblasti se snaží IQ Roma servis o mainstreaming bezplatných právních služeb v rámci neziskových organizací (tedy aby se bezplatný právní servis v neziskových organizacích stal v České republice samozřejmostí).

Typickým případem dobré praxe vzniklé ze **spolupráce právníků s terénními sociálními pracovníky** je postup při výpovědi z nájmu obecního bytu pro dluhy. Tento postup reaguje na změnu legislativy účinnou od dubna 2006 a osvědčil se, neboť bere v potaz zájmy nájemců i pronajímatelů:

Výpověď z nájmu bytu pro dluhy na nájemném a službách

Případ obvykle začíná tím, že se do poradny dostaví klient, který dostal výpověď z nájmu bytu podle § 711, odst. 2, písm. b), protože dluží na nájemném a úhradách za plnění poskytovaná s užíváním bytu částku přesahující tři měsíční nájem a zálohy na služby. Pokud není výpověď z nájmu bytu motivovaná jinými důvody ze strany pronajímatele (např. tím, že chce vystěhovat všechny stávající nájemce a opravit dům) a problém spočívá pouze v dluhu za užívání bytu, je možné najít řešení, které vyhovuje oběma stranám, a to zejména pokud se jedná o obecní byty.

Bez pomoci s řešením problému obvykle takoví lidé rezignují. Nepokusí se jednat s bytovým odborem nebo nepodají žalobu na určení neplatnosti výpovědi na soud (nevědí, jak žalobu napsat, nebo nevědí, na koho se obrátit s žádostí o pomoc). V každém případě nejsou nijak motivováni dluh splácet a u rodin na hranici chudoby neřeší dluh z pohledu pronajímatele ani exekuce, protože lidově řečeno „není z čeho brát“.

Z pohledu dlužníka však není samo o sobě řešením ani podání žaloby na neplatnost výpovědi. Většina výpovědí z nájmu bytu je totiž platná a podání žaloby vystěhování skutečně pouze oddálí a samotné řešení situace nepřinese.

Pokud klient má upřímnou snahu své pochybení napravit a dluh splatit, postupují pracovníci CKTSP následovně: Zpravidla terénní sociální pracovník nejdříve doprovodí klienta na jednání s pracovníkem bytového odboru. Zde se snaží objasnit situaci dlužníka, domluvit se na splácení dluhu a vyjednat zrušení výpovědi. To se ne vždy podaří a klient bývá odkázán na možnost podat si žalobu na určení neplatnosti výpovědi z nájmu bytu. S pomocí právníka podá klient žalobu na neplatnost výpovědi z nájmu bytu. V žalobě jsou zohledněny okolnosti konkrétního případu, obvykle lze uvést důvody pro argumentaci, že pronajímatel vykonává své právo v rozporu s dobrými mravy a vždy je odkázáno na snahu žalobce řešit věc smírnou cestou. Podáním žaloby získává klient čas a prostor k vyjednávání o mimosoudním řešení své situace s majitelem nemovitosti/bytu. Do doby rozhodnutí soudu o žalobě může totiž v bytě legálně bydlet. Terénní sociální pracovník pomůže klientovi mobilizovat jeho finanční zdroje (rodinu, kamarády, v krajních případech si klient vezme komerční půjčku), zahájí pravidelné měsíční splátky dluhu ve výši, která je vzhledem k celkovému dluhu rozumná a snaží se tímto objektivním způsobem přesvědčit pronajímatele, že problém neplacení je schopný vyřešit a ze situace se poučil. Řízení před Městským soudem v Brně trvá mnoho měsíců před tím, než je vůbec nařazeno první jednání ve věci, takže klient má relativně dostatek času k přesvědčení pronajímatele a k prokázání toho, že bude dluh řádně splácet a platit nájemné. Poté, co terénní sociální pracovníci pravidelně monitorují klientovo pravidelné dodržování určených splátek, pomohou mu sepsat žádost bytové komisi a radě příslušné městské části, ve které klient požádá s odkazem na zlepšenou platební morálku a svou sociální situaci, aby pronajímatel zvažil okolnosti a rozhodnul, že nájemní vztah s klientem obnoví (resp. vezme zpět výpověď z nájmu). Ze zkušeností pracovníků IQ Roma servisu vyplývá, že městské části (resp. obce) nemají obvykle zájem na drastickém vystěhování rodin, zvláště rodin s nezletilými dětmi, proto ve většině případů takto doloženým žádostem vyhoví. Za těchto okolností stáhne klient s pomocí právníka svou žalobu a řízení před soudem ukončí. Tento způsob je prospěšný oběma stranám – pronajímatel získá své peníze a klient si udrží své bydlení.

Motivací ke splácení dluhu na bydlení a jednáním s pronajímatelem bylo do konce roku 2006 vyřešeno (uzavřeno) šest případů výpovědi z nájmu bytu.

Bohužel, pronajímatelé nechávají dlouhou dobu (i několik let) situaci, kdy nájemci postupně vzniká dluh na nájemném, bez povšimnutí. Poté doručí překvapenému nájemci výpověď z nájmu, a to v době, kdy dluh dosahuje značné výše. K urovnání nájemního vztahu a k domluvě splátkového kalendáře k úhradě dluhu tak obě strany využívají až dobu, kterou jim poskytne podání žaloby k soudu.

V případech, že pronajímatel na ukončení nájemního vztahu trvá, pomáhá právník IQ Roma servisu nájemci (žalobci) v řízení před soudem. V žádné z dosud podaných žalob na neplatnost výpovědi z nájmu bytu nebylo zatím u Městského soudu v Brně nařazeno jednání ve věci.

Příklad dobré praxe z oblasti antidiskriminace

V září 2006 soud uznal, že paní V. a paní B., které nebyly vpuštěny do prodejny s oděvy, byly diskriminovány a byla snížena jejich lidská důstojnost. V červnu 2005 se paní V. a paní B. poté, co nebyly pod různými záminkami vpuštěny do prodejny s oděvy, rozhodly, že to nenechají jen tak a požádaly pracovníky IQ Roma servisu o pomoc. Právnička a terénní sociální pracovníci se s ženami vydali do prodejny znovu, aby ověřili, že důvodem nevpustění do prodejny byl romský původ žen. Do prodejny nejdříve vstoupily dvě pracovnice IQ Roma servisu, které nejsou Romky, a začaly si prohlížet zboží. Po několika minutách do prodejny vcházely paní V. a paní B. a opět byly ve vstupu zastaveny. Když se zeptaly, proč si nemohou nakoupit, prodávající jim tvrdily, že do prodejny nesmějí vpustit více než dvě osoby najednou. Jenže za chvíli do prodejny dovolily vstoupit dalším dvěma lidem. Pracovníci IQ Roma servisu se snažili zjistit, proč se prodávající k ženám chovají jinak než k ostatním. Nakonec byla přivolána policie a byl sepsán protokol. Na prodávачky bylo podáno oznámení o přestupku. Jelikož jednáním prodávajících byly ženy diskriminovány a poníženy, byla na provozovatele prodejny, který zodpovídá za jednání prodávajících, u Krajského soudu v Brně podána žaloba na ochranu osobnosti. Řízení u soudu trvalo rok a soud rozhodl, že provozovatel prodejny je povinen zaslat paní V. a paní B. omluvu a zaplatit každé 30 000 Kč jako odškodnění za způsobenou újmu. Provozovatel prodejny se proti rozhodnutí odvolal. Celý případ je významným signálem toho, že diskriminace by neměla být promíjena, a že proti ní lze bojovat.

1.2 Evaluace přímé práce s klientem

Z činnosti organizace v rámci programu CKTSP vyplynula v roce 2006 akutní potřeba vytvoření systému evaluace práce, který by zejména poskytoval jasná a reálná kritéria pro hodnocení kvality práce. Tato potřeba vycházela ze strany zaměstnanců, kteří potřebují jasně stanovené hranice pro určení míry úspěšnosti své práce, v přímé práci s uživateli služby totiž dennodenně bojují s tendencí k tzv. syndromu vyhoření (s pocity marnosti a rutinou). Proces tvorby systému evaluace přímé práce s klientem byl zahájen na teambuildingu v srpnu 2006 společným setkáním týmu CKTSP a zaměstnanců pověřených koordinací procesu. Zde byly stanoveny základní linie a prvotní terminář s konkrétními úkoly pro jednotlivé členy týmu. Na konci roku 2006 v rámci reflexe činnosti v uplynulém roce nakonec došlo na společném setkání členů týmu ke shrnutí získaných zkušeností a k nastavení dvoufázového hodnocení přímé práce s klientem – reflexe práce prováděná samotným pracovníkem a hodnocení práce prováděné nadřízeným.

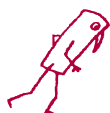
Vnitřní reflexe práce terénním sociálním pracovníkem

Pracovníci vedou výkaz práce s klientem podle stanovených kódů, který se čtvrtletně a ročně vyhodnocuje formou kontingenčních tabulek. Kromě této databáze každý TSP vede kazuistiku svých klientů. Čtvrtletně provede pracovník vlastní reflexi všech svých klientů, pro které je klíčovým pracovníkem, a to tak, že zkontroluje svou vytíženost (počet klientů a průměrný počet intervencí na den) a průběh zakázek (rozbor všech svých zakázek podle kritérií pro vnitřní evaluaci práce).



Každý terénní pracovník má mít 40–50 aktuálních klientů s otevřenými zakázkami. Jde o doporučený počet, který může podle obtížnosti řešených zakázek být mírně odlišný, ale práce terénního sociálního pracovníka musí mít dopad alespoň na minimálně určený počet uživatelů služby. Stejně tak přílišný počet klientů způsobuje vážné pochyby o kvalitě práce. Každý terénní sociální pracovník má zároveň mít minimálně 4 klientské intervence denně (16 intervencí týdně), maximálně 8 intervencí denně (32 týdně). Méně než 4 intervence denně je důvodem pro aplikaci systému sankcí. Pokud množství intervencí přesahuje maximální limit, měl by pracovník po poradě s vedoucím přehodnotit a snížit množství klientů.

Evaluční rozhovor pracovníka CKTSP s klientkou



Externí evaluace práce

Pracovník pověřený evaluací práce kontroluje podle databáze průběžně vytíženost terénních sociálních pracovníků a ve spolupráci s vedoucím CKTSP určuje množství koncepční a organizační práce jednotlivým pracovníkům. Kvalitu práce mají prokázat evaluační rozhovory s náhodně vybraným klientem každého klíčového pracovníka, které proběhnou vždy jednou za šest měsíců. Rozhovory provedou zaměstnavatelem vyškolení praktikanti nebo dobrovolníci – studenti VOŠ/vysoké školy. Rozhovory jsou nahrány na diktafon a přepsány. Na jejich základě proběhne schůzka tazatele a daného klíčového pracovníka. Z této schůzky tazatel vytvoří zápis a popíše průběh zakázky do co největších detailů. Podle evaluačních kritérií každý zápis vyhodnotí pracovník odpovědný za evaluaci. Pro vnější evaluaci kvality práce byla stanovena následující kritéria:

- ▶ pracovník jedná profesionálně = v souladu se standardy sociálních služeb a vnitřními směrnicemi organizace,
- ▶ jeho klient začal své věci více řešit sám (pracovník přiměl pasivního klienta k aktivitě),
- ▶ nenastalo hrozící zhoršení situace klienta nebo se situace klienta zlepšila.

1.3 Cíle, plány a nabídka služeb CKTSP pro rok 2007

- ▶ intenzivní práce na zavádění standardů kvality sociálních služeb
- ▶ další zvyšování profesionality v poskytování služeb (formou školení a seminářů, odborných supervizí, zavedením standardů kvality sociálních služeb)
- ▶ zvýšení transparentnosti terénní sociální práce (stanovení odpovědného terénního sociálního pracovníka pro jednotlivé městské části města Brna, ve kterých v současnosti IQ Roma servis terénní sociální práci realizuje; výraznější prezentace příkladů dobré praxe a spolupráce s médii)
- ▶ mapování potřeb terénní sociální práce v dalších lokalitách Jihomoravského kraje
- ▶ mapování situace v dalších lokalitách na území České republiky (rozšíření mimo území Jihomoravského kraje)
- ▶ výraznější a kvalitnější spolupráce s dobrovolníky
- ▶ odborné vyškolení pracovníka v krizové intervenci pro rozšíření nabídky služeb o krizovou intervenci
- ▶ získání volných finančních zdrojů na očkování pracovníků proti hepatitidě typu A a B



V roce 2007 stejně jako v roce předcházejícím nabízí program Centra komunitní a terénní sociální práce služby sociálního poradenství a sociální prevence formou ambulantní a terénní. Konkrétně nabízí základní:

- ▶ program terénní sociální práce
- ▶ sociálně-právní poradenství a právní servis

V průběhu roku 2007 je naplánováno zahájení poskytování služby krizové intervence.

2. Centrum vzdělávání a Centrum motivace a stimulace (CV&CMS)

Centrum vzdělávání a Centrum motivace a stimulace propojuje aktivity, jejichž hlavním cílem je posílit vzdělávání romských dětí, zvýšit jejich motivaci k sekundárnímu vzdělávání a pomoci jim při obtížích, s nimiž se mohou setkat. Činnost CV&CMS byla v roce 2006 realizována v rámci několika projektů: IQ servis – Systém pro úspěšné uplatnění Romů na trhu práce (program Iniciativy Společenství Equal, financován ze zdrojů Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu ČR), Komunitní centrály pro rozvoj lidských zdrojů a profesního potenciálu romské mládeže (financován ze zdrojů ESF, Phare 2003 RLZ a státního rozpočtu ČR), Education – a key for a Romany success on the labour market (financován ze zdrojů Britské ambasády v ČR). V roce 2007 na Komunitní centrály navázal projekt Můj život – moje volba. Program pro novou perspektivu mladé romské generace (financován ze zdrojů ESF, Operační program Rozvoj lidských zdrojů a státního rozpočtu ČR).

Snahou je účinně propojit aktivity vzdělávací a volnočasové. Pracovníci Center se věnují nejen dětem a mládeži, ale i jejich rodinám. Intervencí v nejbližším okolí a přirozeném prostředí se zvyšuje důvěra a spolupráce mezi klienty a pracovníky. Komplexnost práce CV&CMS spočívá ve snaze pokrýt co nejširší spektrum zájmů a potřeb klientů: nízkoprahový klub, kroužky, dramatická a osobnostní výchova, stimulační technika EEG – biofeedback, poradenství ve vzdělávání, výuka jazyků, počítačových dovedností a obecných předmětů. Uskutečňují se také mimořádné akce jako společné víkendy, letní tábor a jednodenní výlety, besídky, workshopy dramatické výchovy nebo besedy s osobnostmi. Součástí vzdělávacích aktivit je i nabídka pro dospělé (PC kurzy, angličtina, administrativní dovednosti).

Propojení aktivit obou Center (ve spojení s TSP) je snahou o uchopení problematiky vzdělávání a motivace romských dětí, především při jejich přechodu do sekundárního vzdělávání a k udržitelnosti v hlavním vzdělávacím proudu.

Odbornost týmu je zajištěna neustálým rozvíjením kompetencí prostřednictvím dalšího vzdělávání pracovníků, reflexí dosavadní činnosti a pravidelnou supervizí. Na základě praktických zkušeností vytváříme metodiky práce a hledáme nové cesty a inovace v naší práci s klientem.

2.1 Činnosti realizované v rámci programu CV&CMS v roce 2006

2.1.1 Činnost Centra vzdělávání v roce 2006

Obecná výuka

Formou kolektivního i individuálního vyučování probíhala příprava studentů ZŠ, SŠ a SOU dle osnov jednotlivých škol. Někteří klienti přicházeli s požadavkem krátkodobé přípravy (zkoušky, pololetní testy atp.), někteří projevíli zájem o systematickou přípravu směřující k dlouhodobému zlepšení studijních výsledků. Kolektivní výuka probíhala v malých skupinách, ve kterých bylo možné se jednotlivým klientům dostatečně věnovat. Pro inovaci a zajímavost výuky byly používány i výukové programy na PC.

Na základě spolupráce s Poradnou pro volbu školy IQRS absolvovali vybraní klienti přípravu na přijímací zkoušky. Ve spolupráci s dobrovolníky se realizovala část individuální výuky přímo v rodinách klientů. V menší míře se účastnili vzdělávacích aktivit i dospělí studenti.

Jazyková výuka

Výuka anglického jazyka se realizovala pro děti i dospělé. Dospělí klienti využívali lekcí pro malé skupiny, kde probírali anglickou gramatiku od základů. Výuka gramatiky byla kombinována také s poslechem a konverzací dle možností studentů. Dětem se více osvědčil model individuální výuky podle stupně pokročilosti a učiva ze školy.

Počítačová výuka

V rámci počítačové výuky probíhaly kurzy pro dospělé, v nichž klienti absolvovali zhruba tříměsíční cykly výuky zaměřené na získání základních a pokročilejších dovedností práce na PC dle osnov. Uživatelé jsou seznamováni se základními postupy práce s PC, možnostmi sítě a základy práce s dokumenty (Word, Excel). Výuka je koncipována jako reaktivní v závislosti na schopnostech a zájmech uživatelů. V případě individuálních potřeb bylo možné mimo určený den kurzu přicházet v hodinách vyhrazených pro opakování učiva. Pro děti a mládež byla výuka koncipována jako souvislá aktivita v průběhu školního roku. Cílem bylo naučit klienty základním dovednostem práce na PC, užívání internetu, práce s textovými soubory a dalším dovednostem dle úrovně znalostí klientů. Právě u mládeže se vyskytují větší rozdíly v pokročilosti, které vedou k potřebě individuálního přístupu při skupinových kurzech.

Multimediální výuka

Multimediální výuka je realizována v propojenosti s PC kurzy a fotokroužkem. Klienti se učí základní obsluhu digitálních přístrojů a možnostem další práce s nimi. V roce 2006 byla výuka zaměřena na práci s digitálním fotoaparátem (základy ovládání aparátu, uchopení, práce se spouštěm, základy kompozice, využívání blesku, stativu, zkoušení různých délek expozice, hloubek ostrosti atd.) a následnou úpravu fotek v PC (úpravy v programu IrfanView – výřez, zostření, jas/kontrast... a pokročilé úpravy ve Photoshopu – aplikace filtrů).

Další součástí multimediální výuky je práce klientů s počítačovým softwarem. Seznamují se s druhy záznamových médií a péčí o ně (CD+DVD), získávají uživatelskou znalost zacházení s vypalovacími programy, učí se vyhledávat informace a data na internetu.

Školení komunikačně – administrativních dovedností

Na podzim 2006 proběhlo školení s pracovním názvem „kurz hostesek“. Klientky se zde ve čtyřech víkendových blocích seznámily se základy práce hostesky. Důležité byly nejen praktické nácviky obsluhy, servírování a přípravy stolování, ale velký důraz byl kladen na sebezprezentaci a komunikaci. Návštěvy kosmetického a kadeřnického studia byly doplněny neméně potřebným workshopem s terapeutkou, zaměřeným na psychohygienu a zvládání stresových a krizových situací. Klientky, které kurz absolvovaly, dostaly nejen cenné informace a možnost praktického nácviku, ale i kvalitní setkání s fotografiemi jako prezentací pro případné zaměstnavatele.



Kolektivní výuka



Při testu počítačových dovedností



Příklad dobré praxe – význam terénní práce pro vzdělávací aktivity

První kontakt s třináctiletou L.S. se uskutečnil na škole, kterou navštěvuje a kde IQRS prezentoval své služby. Poté pravidelně docházela na volnočasové aktivity. Projevila také zájem o doučování, přičemž se zjistilo, že ve škole má velké nedostatky, opakuje šestý ročník a hrozí jí přeřazení na zvláštní školu. Navštěvovala skupinové doučování, na kterém byla nesoustředěná, vyrušovala ostatní a neustále na sebe upoutávala pozornost.

Jako alternativa byla klientce nabídnuta možnost chodit na individuální doučování, ale ukázalo se, že ani tato forma pro ni není vhodná, protože jí zde chyběla motivace a srovnání s vrstevníky. Klientka poté začala chodit na doučování se svou spolužačkou, což se výborně osvědčilo. Navíc každá zvládala z učiva něco jiného, tak se mohly vzájemně doplňovat a učit jedna druhou.

Postupně ale přestaly obě docházet. Navštívil je proto terénní sociálně pedagogický pracovník přímo v rodině a od jejich rodičů zjistil, že doma říkají, že jdou na doučování, ale do IQRS ve skutečnosti nedocházely. Znamenalo to, že klientky používají doučování jen jako záminku, aby mohly jít ven.

Aby se tomuto předešlo, ukázalo se jako optimální doučovat klientku přímo v rodině. Klientce vycházela z několika předmětů pětka, ale s pomocí doučování měla nakonec dělat reparát jen z českého jazyka. Dobrovolnice jí chodila s přípravou pomáhat i o letních prázdninách, takže klientka reparát úspěšně zvládla a nastoupila do sedmého ročníku.

2.1.2 Činnost Centra motivace a stimulace v roce 2006

EEG – biofeedback

Metoda EEG – biofeedback stimuluje mozkovou aktivitu a pomáhá zmírňovat potíže spojené s poruchami pozornosti a soustředění. Lekce začaly v dubnu 2006 a jsou realizovány pod dohledem psychologa. Pravidelným tréninkem se zvyšuje možnost seberegulace, aktivizace potenciálu pro mentální výkon i zlepšení studijních výsledků, což lze sledovat u některých klientů, kteří trénink úspěšně absolvovali. Plný tréninkový program absolvovali již dva klienti, u dalších cca 20 klientů se podařilo docílit počtu sezení, který je obvykle dostačující pro nástup pozitivního efektu tréninku. Dalších cca 20 klientů na trénink dochází, i když zatím nedosáhli dostačujícího počtu sezení. Za svůj cíl považujeme podpořit jejich motivaci, zvláště u klientů, kteří se z hlediska tréninku jeví jako nadějní.

Vhodné je vybírat alespoň částečně motivované klienty, u nichž pozorujeme zájem o práci na svém osobním i profesním rozvoji. Motivaci klientů jsme podporovali vstupními informativními rozhovory, průběžnými rozhovory a shrnutím výsledků po určitém počtu sezení (odměna formou diplomu po 10 sezeních, záznamy na motivační nástěnce po každém sezení). Před započítím tréninku jsme prováděli diagnostické sezení s účastí psychologa, kdy jsme u konkrétního klienta rozhodovali o vhodnosti započítí tréninku (pro tento účel bylo vypracováno schéma vstupního rozhovoru).



Účastnice tréninku EEG – biofeedback

Poradenství pro volbu školy

V roce 2006 byly připraveny a realizovány lekce skupinového poradenství pro žáky 9. tříd základních škol. Jedná se o interaktivní tříhodinové lekce využívající metod brainstormingu, diskuze, dramatické výchovy a zážitkové pedagogiky zaměřené na téma volby vhodné profesní orientace. Částečně je tato lekce inspirována osnovou lekcí z IPS při ÚP. Cílem je posílit schopnosti uživatelů zodpovědně si zvolit vyhovující obor sekundárního cyklu studia.

Soubor základních otázek, které jsou rozpracovávány v interakci s klienty, obsahuje např.: Kdo a co mě může ovlivnit při volbě školy, Kde můžu nalézt potřebné informace, Na koho se můžu obrátit. Klienti si během lekce mohou uvědomit důležitost dalšího vzdělání, které pro tuto cílovou skupinu nebývá prioritou. Realizovali jsme 10 lekcí skupinového poradenství, kterých se zúčastnily např. tyto základní školy: ZŠ Křenová, ZŠ Vranovská, ZŠ Antonínská, ZŠ Lidická, ZŠ Sekaninová, ZŠ 28. října. Lekce vzbudily pozitivní ohlas mezi klienty i mezi pedagogy.



Lekce skupinového poradenství

Individuální poradenství se zaměřovalo především na volbu školy. Klient si sestavil osobní akční plán, vypracoval obrázkový test profesní orientace od dr. A. Mezery, test pozornosti, rozumových předpokladů a pak byl seznámen s výsledky. Motivační rozhovor s klientem směřoval k rozhodnutí pro vhodnou školu a studijní obor. Při posuzování zaměření klienta přihlížíme také k informacím z rodinného prostředí a snažíme se poskytnout rodičům informace o reálných možnostech uplatnění jejich dětí, což může přispět k úpravě nerealistických očekávání (přeceňování/podceňování možností klienta). Poradenství se rozšířilo i o klienty starší než 20 let, kteří se zajímají o další vzdělávání.

Pedagogicko-psychologický servis

V souvislosti s dlouhodobější účastí klientů na aktivitách sdružení rostla důvěra k psychologickému poradenství, které je nabízeno externím spolupracovníkem. Často se objevovaly problémy spojené s vrstevnickými vztahy, zapojením se do kolektivu, s organizací času a životním stylem, ale také rodinné a partnerské problémy. Školní problematika se týká vztahu mezi žákem a školou, řešeny jsou problémy šikany, přechodu mezi studií atp.

U klientů naší cílové skupiny sledujeme vyšší potřebu sociální opory – klasicky pojatá psychologická pomoc je touto skutečností ztížena. Nyní umožňujeme klientům přicházet na konzultace i v doprovodu dalších osob, kdy je pro ně snazší se více otevřít a zabývat se svými problémy. Pro motivaci klientů k využívání nabídky psychologického poradenství vnímáme jako klíčové propojení této služby s ostatními praktickými, vzdělávacími, volnočasovými i stimulačními aktivitami.

Terénní pedagogická práce

Hlavním cílem terénní práce pedagogických pracovníků je zajištění kontaktu s rodinou a aktivizace nejen klienta samotného, ale i jeho okolí. Pracovník může blíže poznat prostředí a vztahy klienta, podporovat tyto vztahy a sociální začlenění v širším slova smyslu. Účelem je získávání nových klientů pro aktivity CV&CMS, udržování stávajících klientů, monitoring sociálně vyloučených komunit a možnost návazné práce terénního sociálního pracovníka, navazování bližší spolupráce s rodiči klientů a motivace ke studiu jejich dětí, intervence na školách (přednášky, motivační aktivity, spolupráce s pedagogy atd.), doučování v rodinách ve spolupráci s dobrovolníky a monitoring jejich činnosti.

Dramatická a osobnostní výchova

Pravidelně probíhající dramatický kroužek se zaměřuje především na sociální a osobnostní výchovu klientů a na rozvoj spolupráce a komunikace. Důraz se klade i na podporu tvořivosti a fantazie (výroba masek ze sádry, základní techniky dramatické a osobnostní výchovy, hry zaměřené na spolupráci atp.). Od září 2006 jsme začali také aktivně pracovat na vystoupení pro veřejnost. Ustálila se skupina klientů, kteří docházejí na pravidelné nácviky a na různých akcích prezentovali své divadelní a taneční představení s názvem „Cigáni jdou do nebe“.

Při realizaci antidiskriminačních lekcí jsme využili divadla Fórum. Jde o interaktivní metodu, která v podobě strukturovaných příběhů předkládá nejrůznější témata. Diváci mají možnost zasahovat do děje, měnit jej a hledat různá řešení problémů. Mají pak problém spojen s přímým zážitkem, který v klientech zanechá větší dojem než přednáška. Při následné diskusi lze reflektovat různá řešení, pocity atd.



Motivačně-vzdělávací víkend

Exkurze a besedy

V rámci aktivit Centra motivace a stimulace proběhla série motivačních exkurzí a besed. Cílem exkurzí bylo seznámit klienty, kteří v roce 2007 končí základní školu, s různými typy provozů v praxi a motivovat je tak k dalšímu studiu na střední škole nebo odborném učilišti, případně pomoci nerozhodnutým s výběrem vhodného studijního oboru. Exkurze byly zorganizovány za pomoci základních škol, s nimiž IQRS dlouhodobě spolupracuje. Proběhly např. v rádiu Rota, brněnském studiu ČT, hotelu Voroněž, kovářské a šperkařské dílně aj. Klienti dostali možnost seznámit se s prostředím, kam běžně nemají přístup, a dozvědět se spoustu nového, což ve většině případů vzbudilo jejich pozornost a aktivní zájem.

Prostřednictvím besed dostali klienti možnost setkat se s profesně zajímavými a vzdělanými romskými osobnostmi, např. s herečkou Rozitou Mertovou, s PhDr. Janou Horváthovou, s Pavlem Dirdou ze skupiny Gulčar aj. Besedy našim klientům umožnily poznat lidi, kteří pro ně mohou představovat pozitivní vzory, a ukázaly, že i Romové mají reálnou šanci být v podmínkách současné společnosti úspěšní.



Fotokroužek



Klub a volnočasové aktivity

Centrum motivace a stimulace nabízí alternativu trávení volného času pro převážně romské děti a mládež. Volnočasové aktivity jsou dobrovolné a bezplatné, realizované nabídkou stolních a společenských her v klubu nebo formou kroužků (taneční, výtvarný kroužek, sportovní aktivity). V klubu mají klienti na výběr hry jako stolní fotbal, stolní tenis, kulečnický, stolní hry, dle zájmu probíhají společenské hry, kreslení a výtvarné tvoření, soutěže či tančení. Klienti si zde mohou pouštět vlastní hudbu, aktivně se podílejí na výzdobě klubu. V srpnu 2006 se začal realizovat fotokroužek spojený s multimediální výukou, v němž se klienti učili pracovat s digitálním fotoaparátem a následně upravovat vzniklé fotky na PC. Fotografie vznikaly v exteriérech i interiérech, klienti fotili především své kamarády a rodiny. Z nejlepších fotek se uspořádala výstava (www.jaktovidimja.cz).

Mimořádné akce

■ Dramatická dílna

Dílina proběhla 14.10.2006 ve spolupráci s Centrem volného času Lužánky, během dne se jí zúčastnilo dvacet klientů, z nichž někteří získali motivaci pro další práci s divadlem. Cílem dílny bylo vytvořit a prezentovat rodinným příslušníkům zúčastněných klientů krátké představení s prvky improvizace. Příběh s názvem: „Život na moři“ plný kostýmů, rekvizit, hudby a tance měl úspěch. Protože šlo o celodenní usilovnou práci, velkou hodnotu mělo nejen závěrečné vystoupení, ale především jeho společná příprava.

■ Petanque

V letních měsících proběhly v Denisových sadech turnaje v petanque pořádané pro klienty a dobrovolníky IQRS. Po seznámení se s pravidly a základním procvičení tohoto sportu soutěžila družstva o nejlepší výsledky. V příjemných letních dnech nebylo ani tak důležité vyhrát, jako se společně zúčastnit.

■ Tábor

Ve dnech 8.–15.7.2006 se uskutečnil letní táborový pobyt v Branné na Jesenicku, kterého se zúčastnilo 17 klientů. Program byl sestaven z poznávacích výletů, sportovních turnajů, soutěží a her. Součástí byly i aktivity zaměřené na sebezpůsobení a rozvíjení sociálních dovedností a osobnostní výchovu. Děti strávily 8 dní mimo své přirozené prostředí a učily se vzájemnému soužití a spolupráci. Navštívily zajímavá místa a podnikly výlety za zábavou i za poznáním. Význam pobytu byl nejen v zážitcích a samotných činnostech, ale i v prohloubení vztahů mezi dětmi a pracovníky i mezi dětmi samými.

■ Osobnostní dílny

V prostorách klubovny proběhla ve dnech 22.–23.11. a 29.–30.11.2006 osobnostní dílna pod vedením PhDr. Jarmily Turbové, jejímž cílem bylo sebezpoznání a posílení pozitivních osobnostních zdrojů klienta. K naplnění tohoto cíle byly využity psychologické a terapeutické techniky jako cvičení k navození společné atmosféry s pomocí pohybu, hudby a tance, typologie osobnosti na základě analýzy vybraných kamenů, analýza rodinných vztahů prostřednictvím kresby a výrobků z přírodních materiálů, interaktivní skupinová práce, nácvik verbální a nonverbální komunikace s využitím videokamery, pantomima a relaxace. Každé z dílen se zúčastnilo 7–9 klientů.



Táborová aktivita

■ Víkend cirkusových dovedností

Víkendová dílna žonglování a cirkusových dovedností proběhla ve dnech 30. 9. – 1.10. 2006 v parku na Hybešově ulici. Akce se konala pod odborným vedením žonglérské skupiny Cirkus Le Grando z Centra volného času Lužánky, která s sebou přivezla cirkusový stan a všechny potřebné pomůcky a vybavení. Pod dohledem zkušených instruktorů si klienti mohli vyzkoušet takové aktivity jako je žonglování, jízda na jednodolce, chůze po laně a řadu dalších akrobatických a fakírských dovedností. První den dostali všichni účastníci možnost důkladně si otestovat nabízené disciplíny, přičemž každý, kdo měl zájem, si v závěru vybral jednu, jejímuž nácviku se následující den věnoval. Dvoudenní úsilí všech, kteří se aktivně zapojili, bylo v neděli odpoledne završeno společným cirkusovým představením pro rodiče, kamarády a známé, jež sklídilo velký úspěch.

■ Mikulášská besídka

5.12. jsme společně s klienty uspořádali mikulášskou besídku. Proběhly nejrůznější soutěže – sportovní, pěvecké i taneční. Součástí programu bylo vystoupení dětí s ukázkou latinsko-amerických tanců, které nacvičovaly v rámci volnočasových aktivit klubu, a výše zmiňovaného tanečního dramatického představení v podání účastníků dramatického kroužku. Besídka se zúčastnili i rodiče dětí, což přispělo k příjemné předvánoční atmosféře.

Příklad dobré praxe – motivace

Konala se dlouho připravovaná celodenní dramatická dílna. Ve stanovený začátek se nedostavil nikdo. Byla sobota, 10:00 hod. ráno. Rozhodli jsme se jít do ulic a motivovat klienty v jejich přirozeném prostředí. Oblékli jsme se do kostýmů a vyrazili do vytipovaných lokalit. Stačilo se jen projít ulicemi, vzbudit pozornost tamburínou a kostýmy. Děti už se sami zajímaly o dění, vycházely z domů a ptaly se, o co jde. Rozdávali jsme letáčky a zvali je do Centra na divadlo. Některé zrovna vstaly a hned se s námi nadšeně vydaly na dramatickou dílnu. Po návratu jsme byli obklopeni klienty, kteří se k nám po cestě přidávali. Celkový počet účastníků: 21. Dílna byla velmi zdařilá.

Díky aktivitě v terénu se klienti připojili k pracovníkům a zúčastnili se programu dramatické dílny v hojném počtu. Navíc získali představu o práci v dramatickém kroužku, který je součástí aktivit organizace.

Někteří z účastníků dramatické dílny začali pravidelně navštěvovat dramatickou výchovu. Nacvičili taneční divadelní program, kterému dali název „Cigáni jdou do nebe“. Toto vystoupení prezentovali na akci TCA pro zahraniční partnery a na mikulášské besídce v Besedním domě i v prostorách IQRS pro své rodiče.

Mnohdy je pro mladé klienty příliš nejasná představa programu, o němž jsou informováni letákem. Pokud nevědí, co je čeká, nechtějí to ani zkusit. Ale právě aktivní ukázka činnosti jim může odpovědět na důležitou otázku: „Bude mě to bavit?“ Pracovníci mohou svou aktivitou a energií přispět k rozhodnutí klienta trávit volný čas kvalitním a přínosným způsobem.

2.2 Výsledky činnosti CV&CMS za rok 2006

V průběhu roku 2006 navštívilo Centrum vzdělávání a Centrum motivace a stimulace celkem **553 uživatelů**. Z tohoto počtu je 80 % ve věku 11–18 let. Starší generace je zapojena především ve výuce IT. 50,4 % je žen a 49,6 % mužů. Průměrný věk všech uživatelů je 16,4 let. V kategorii 11–18 je průměrný věk 14 roků.

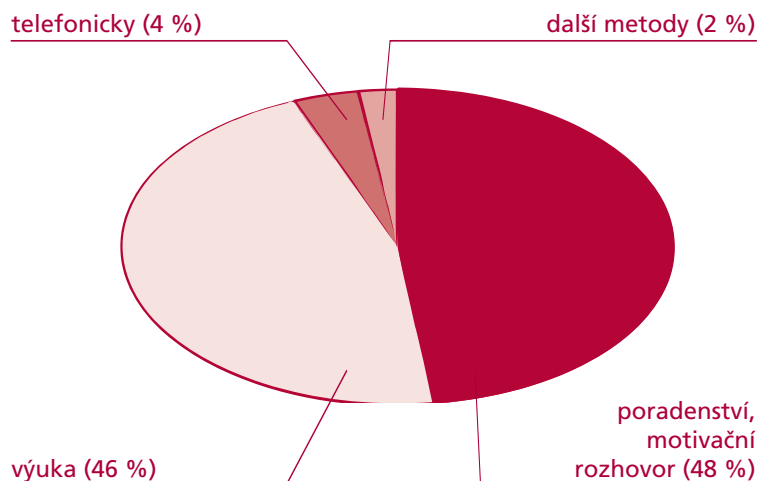
V uvedeném období bylo realizováno celkem **639 zakázek** a na ně navazujících **5022 intervencí**. Průměrný počet intervencí na jednu zakázku je 7,86. Velká většina zakázek je dlouhodobého charakteru a v projektové logice přímo navazuje na snahu o dlouhodobou podporu v období přechodu z primárního do sekundárního vzdělávacího cyklu.

83,3 % intervencí bylo realizováno v prostorách Centra na ulici Hybešova 41. 16,7 % (838) intervencí se uskutečnilo přímo v lokalitě. Cílem je podpora a komplexní práce s rodinou uživatelů služeb. Činnost v terénu je zaměřena na komunikaci s rodinnými příslušníky, posílení motivace a získání podpory pro aktivity, kterých se účastní jejich děti.

Tabulka č. 16 – Počet intervencí CV&CMS za období

Období	Četnost	%
leden 06	276	5,5
únor 06	362	7,2
březen 06	198	3,9
duben 06	225	4,5
květen 06	514	10,2
červen 06	374	7,4
červenec 06	167	3,3
srpen 06	276	5,5
září 06	670	13,3
říjen 06	639	12,7
listopad 06	929	18,5
prosinec 06	392	7,8
celkem	5022	100

Graf č. 7 – Forma intervence CV&CMS



V období říjen 2005 až duben 2006 byla velká část aktivit realizována pouze pilotně a vytvářel se finální funkční formát (to se týká především poradenství pro volbu školy, výuky IT a lekcí dramatické výchovy).

Z tohoto důvodu dochází k nárůstu počtu intervencí od uvedeného období. Prudký nárůst počtu intervencí v měsíci listopadu je dán rozšířením výuky IT a lekcí dramatické výchovy o další 4 týdenní běhy, což bylo umožněno nástupem nových pracovníků. Nízký podíl intervencí v měsíci červenci je ovlivněn realizací výjezdní aktivity s mládeží, která je uváděna jako 1 intervence u každého uživatele, přestože se jednalo o týdenní aktivitu.



Způsob kontaktu je z více než 90 % založen na dvou hlavních metodách – **výuce a poradenství v součinnosti s motivačním rozhovorem**. Motivační rozhovor je hlavním nástrojem komunikace s uživateli. Je využíván v průběhu uzavírání dohody o uskutečnění jednotlivých aktivit i v průběhu jejich následné realizace. Cílem je poskytnout uživateli vyčerpávající informace v podobě, která umožní jejich pochopení, zatřídění do vlastního vnímání okolností a následné probuzení zájmu. Z tohoto důvodu je při takovém způsobu komunikace kladen vysoký nárok na pracovníka a jeho schopnost komunikace s uživatelem. Vlastní rozhovor má strukturu založenou na několika ústředních bodech vztahených k osobě uživatele – cíle, pohnutky, rizika, předpoklady. Následné zakomponování možnosti individuální nabídky pro uživatele je určující pro jeho úspěšné zařazení do projektových aktivit.

Nácviku motivačních rozhovorů byla v průběhu roku věnována mimořádná péče a pracovníci absolvovali několik seminářů a výcviků. Což se projevilo i na počtu intervencí s jednotlivými uživateli. Poměrně vysoký počet pouze jednoho kontaktu s uživatelem v počátku roku má v dalším období snižující se tendence.

Další hlavní složkou jednání s uživateli je vlastní výuka – ta je členěna na složku motivačně stimulační, výuku IT a obecnou výuku školních kompetencí. Rozsah výuky je 45 minut až 2 hodiny.

Telefonický kontakt je využíván především při jednání se spolupracujícími institucemi (školy atp.).

Další složky jednání mají pouze marginální charakter – monitoring plnění dohody (45 intervencí) je zaměřen na dohled nad prací dobrovolníků v domácnostech uživatelů. Písemně (11), elektronicky (7), jednáním v zájmu uživatele (37) a doprovodem (24) je řešen především vztah uživatelů s institucemi.

Charakteristika zakázky, resp. intervence se odvíjí od dohody s uživatelem a sestavením osobního plánu rozvoje. Tento plán je v počátečním stádiu spíše informativního charakteru a po určitém časovém období, po ověření jeho reálnosti, je zapsán a slouží jako podklad jednak pro uživatele, jednak pro pracovníky.

Tabulka č. 17 – **Charakteristika zakázek CV&CMS**

Aktivita	Četnost intervencí	Procenta
motivačně stimulační aktivity	1838	36,6
výuka obecná	1200	23,9
výuka informačních technologií	1059	21,1
poradenství pro volbu školy	271	5,4
školní problematika	217	4,3
EEG-biofeedback	189	3,8
multimediální výuka	157	3,1
kompetence trhu práce	91	1,8
celkem	5022	100

Více než 36 % aktivit se týká motivace a stimulace. Jedná se především o:

1. **lekce dramatické výchovy** – v průběhu roku 2006 se vytvořily celkem tři skupiny rozdělené tématicky a dle věku, které společně navčívají lekce zaměřené na fungování společnosti (realizováno přibližně 350 intervencí),

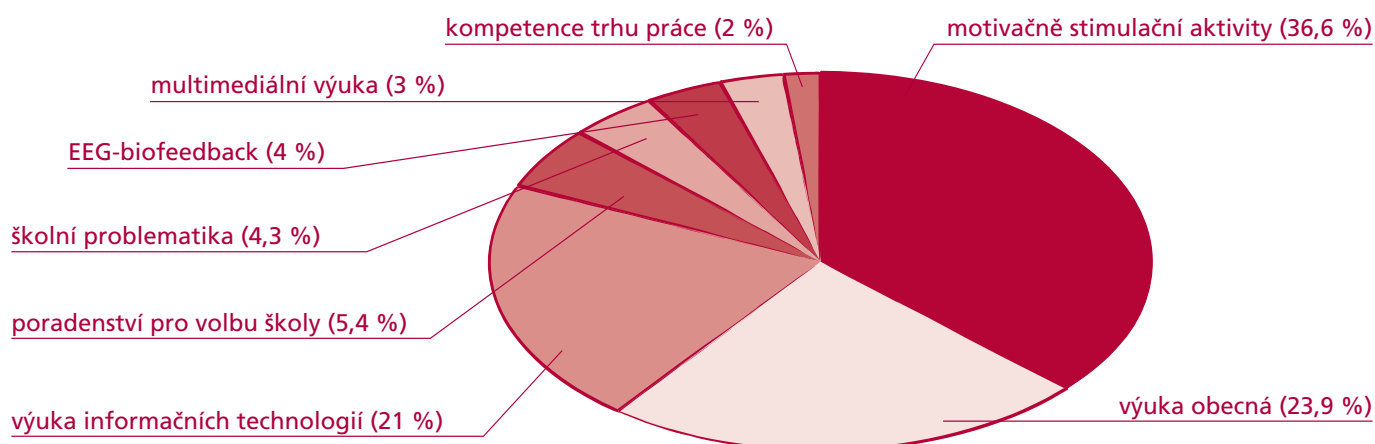
2. **divadlo Fórum** – jedná se o aktivitu, která započala v druhé polovině roku, v počátku si pracovníci navčívili lekce (zaměřené na tematiku diskriminace), které prezentovali uživatelům, zapojujícím se do lekcí, a postupně se uživatelé sami podílejí na vlastní realizaci aktivity (přibližně 200 intervencí),

3. **exkurze** – jedná se o aktivitu zaměřenou na seznámení uživatelů s jednotlivými provozy výrobního charakteru i poskytujících služby; jednodenní či dopolední exkurze se zúčastnilo celkem 90 uživatelů, se kterými bylo realizováno cca 160 intervencí,

4. **volnočasové aktivity** – v rámci provozu volnočasového centra mají uživatelé možnost se zapojit do aktivit dle svého zaměření – kroužky žonglování, tance tradičního i moderního, filmový klub probíhají dle zájmu uživatelů.

23 % intervencí proběhlo formou výuky či motivace k výuce obecných (školních) kompetencí. Uživatelé definují své potřeby a v součinnosti s rodinou či školou je vytvořen plán výuky. Výuka probíhá přímo v Centru či v domácnosti uživatelů. Do výuky jsou zapojeni také dobrovolníci. Součástí jsou i samostatné lekce anglického jazyka, kterých se účastní nejen uživatelé do 18 let, ale i jejich rodiče.

Graf č. 8 – **Charakteristika zakázek CV&CMS**



Velká většina aktivit je nastavena jako průběhová a jejich výsledek se projeví až v době po ukončení aktivity. V současnosti je možno mluvit pouze o fragmentárním znázornění výsledků.

Tabulka č. 18 – Výsledky zakázek CV&CMS

Aktivita	Výsledek zakázky					Celkem
	Úspěšně	Neúspěšně	Nezájem klienta	Pokračuje	Přerušeno	
motivačně stimulační aktivity	6	3	2	183	1	195
kompetence trhu práce	–	–	–	9	–	9
výuka obecná	30	4	3	267	1	305
školní problematika	12	5	–	51	–	68
EEG–biofeedback	–	–	–	32	–	32
poradenství pro volbu školy	–	–	–	11	–	11
výuka informačních technologií	–	–	–	6	–	6
multimediální výuka	–	–	–	13	–	13
celkem	48	12	5	572	2	639

U velké většiny zakázek realizace pokračuje. Z ukončených zakázek je 12 neúspěšných. Jedná se o případy, kdy nebylo možno naplnit očekávání uživatelů v rámci nabízených aktivit. 5 zakázek bylo ukončeno z důvodu nezájmu klienta a 2 přerušeny z objektivních důvodů. 48 úspěšných zakázek se týkalo zdárného ukončení školy s výsledky v souladu se zakázkou. V případě školní problematiky byly úspěšně řešeny problémy školní docházky a přechodu mezi školami. Ze společných motivačně stimulačních aktivit bylo např. realizováno 6 dramatických představení. Výsledky dalších 572 zakázek jsou prozatím ve stádiu realizace a v rámci dalších materiálů IQ Roma servisu s nimi bude veřejnost seznámena.

2.3 Cíle, plány a nabídka služeb CV&CMS pro rok 2007

Na rok 2007 plánujeme pokračování a rozvíjení vzdělávacích i volnočasových činností. Dále budeme posilovat poradenství, podporovat dlouhodobou spolupráci s klienty a pracovat na jejich motivaci. Rádi bychom rozšířili také spolupráci se školami a institucemi. Dojde k dalšímu rozvíjení a zkvalitňování nabízených služeb CV&CMS. Vedle pravidelných aktivit budou opět nabízeny mimořádné akce, setkání a besídky. Aktivity budou nadále realizovány v rámci projektu Equal, nově pak v projektu OP RLZ, propojujícího problematiku vzdělávání a uplatnitelnosti na trhu práce. Program CV&CMS hodláme realizovat i po skončení těchto projektů. Do budoucna by činnost těchto Center měla být financována ze zdrojů OP LZZ, MŠMT atd.

Při aplikaci metody EEG-biofeedback bude v roce 2007 důsledněji rozlišována potřebnost tréninku u konkrétních klientů (dle kritérií, která jsme zpřesnili v r. 2006), důsledně pracováno na systematickém způsobu odměňování a motivace a u klientů, kteří úspěšně absolvují 10 sezení, realizována vhodná doplňková péče s účastí psychologa. Prioritou bude vedení klientů s potenciálem těžit pro svůj rozvoj z EEG-biofeedback tréninku, tedy spíše intenzivní péče u odpovídajícího počtu klientů. Dalším cílem je vhodná propagace metody EEG-biofeedback v širší populaci potenciálních klientů i pedagogických pracovníků, nejlépe s využitím zážitkové pedagogiky přímo na školách.



Je plánována realizace víkendového semináře zaměřeného na volbu povolání pod vedením pracovníků Zážitkové pedagogiky Lipnice. Před obdobím přijímacích zkoušek uspořádáme další přípravná víkendová setkání týkající se profesní volby. Dojde také k rozšíření poradenství pro volbu povolání i pro mladší klienty (7., 8. třída), neboť obeznamovanost s důležitostí vzdělání pro další životní etapu se zdá být u mladších klientů nedostatečná a nedostatečná je i informovanost o náplni studijních a učebních oborů.

V roce 2007 budeme dále rozvíjet motivační aktivity, zejména aktivity dramatické výchovy a divadla Fórum. V rámci dramatické výchovy chceme vytvořit další skupiny dětí a zaměřit se na činnosti využívající metod dramaterapie a osobnostní výchovy. Pro vybrané zájemce jsou sjednány návštěvy divadelních představení zdarma. Divadlo Fórum rozšíříme o další témata a představení, jež nabídneme na ZŠ, SŠ a SOU a také v našich klubových prostorech. Chceme více spolupracovat se studenty, mluvit o jejich problémech a hledat společná řešení. Cílem je též zapojit některé z klientů přímo do vzniku divadelních představení.

Od února 2007 je připravováno vytvoření skupiny Debatní ligy. Jde o praktický nácvik komunikace, argumentace a sebeprezentace, které představují důležitou součást úspěchu ve vzdělávání a následném uplatnění na trhu práce.

Mimo jednodenní výlety a besídky k nejrůznějším příležitostem (Valentýn, Den dětí, Mikuláš atd.) realizujeme víkendové akce zaměřené na motivaci ke vzdělávání a profesní volbu. V letních měsících se opět uskuteční táborový pobyt, jehož součástí budou sportovní a společenské aktivity, poznávací výlety a také workshopy osobnostní výchovy ve spolupráci s PhDr. Jarmilou Turbovou.



Pokud jde o výuku, chceme posílit kolektivní výuku o všeobecný přehled, a sice propojením aktivit jedním průřezovým tématem. Klienti tak budou nenásilným způsobem zvyšovat míru svých znalostí i při volnočasových aktivitách a PC kurzech.

V jazykové výuce plánujeme vytvoření více skupin lekcí AJ. Chceme pokračovat se stávající skupinou, pro nezaměstnané a matky realizovat výuku v dopoledních hodinách a posílit kurzy pro děti a mládež. V případě zájmu klientů nabídneme i výuku NJ.

PC kurzy zaměříme na konkrétní dovednosti, které by měli mladí klienti zvládnout. Tyto dovednosti budeme ověřovat v průběžných testech. Pro dospělé klienty chceme vytvořit skupinu vyššího stupně pokročilosti, kde bychom klienty připravili na zkoušky k získání certifikátu ECDL, a bude podána žádost o akreditaci PC kurzů pro dospělé.

V roce 2007 chceme dále pracovat na propojení jednotlivých aktivit CV&CMS. Společné supervize a klientské porady nám pomohou zvyšovat kvalitu a efektivitu naší práce. Chceme pokračovat v sebevzdělávání a hledání nových cest. Zavedeme standardy kvality sociálních služeb a metodologii našich činností.



Tým pedagogů

3. Centrum zaměstnanosti (CZ)

Centrum zaměstnanosti vzniklo ke konci roku 2005. V plném rozsahu však začalo fungovat od počátku roku 2006, kdy byl definitivně ustanoven pracovní tým složený ze tří pracovníků. Vzhledem k faktu, že stěžejní aktivitou Centra od počátku jeho činnosti bylo zejména vyhledávání a zprostředkování zaměstnání pro příslušníky romské komunity ohrožené sociální exkluzí, významným okamžikem bylo získání statusu agentury práce, a tím i povolení ke zprostředkovatelským aktivitám vydané MPSV ČR. V roce 2006 byla činnost CZ založena na realizaci projektů IQ servis – Systém pro úspěšné uplatnění Romů na trhu práce (program Iniciativy Společenství Equal, financován ze zdrojů Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu ČR), Komunitní centrály pro rozvoj lidských zdrojů a profesního potenciálu romské mládeže (financován ze zdrojů ESF, Phare 2003 RLZ a státního rozpočtu ČR). V roce 2007 na Komunitní centrály navázal projekt Můj život – moje volba. Program pro novou perspektivu mladé romské generace. (financován ze zdrojů ESF, Operační program Rozvoj lidských zdrojů a státního rozpočtu ČR).

3.1 Činnosti realizované v rámci programu CZ v roce 2006

Program Centra zaměstnanosti je založen na poskytování dvou základních typů služeb, které se vzájemně prolínají a doplňují.

3.1.1 Poradna pro zaměstnanost

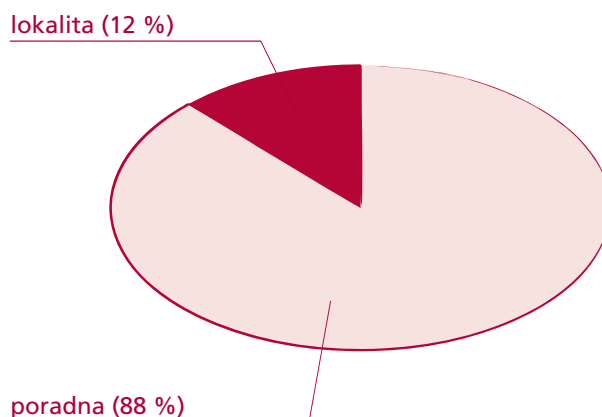
Ústřední snahou Poradny pro zaměstnanost je dopomoci klientům k získání a udržení si zaměstnání. Pro dosažení tohoto cíle využívají pracovníci Poradny celou škálu klientům nabízených služeb, přičemž převážná většina z nich je poskytována na poradenském pracovišti. Součástí náplně pracovníků Poradny je ale také práce v terénu, a to například při doprovodu klienta na přijímací pohovor nebo při mediaci, případně při kontaktaci klienta.

V rámci Poradny pro zaměstnanost jsou poskytovány následující služby:

- Spolupráce s klienty na aktivním vyhledávání si zaměstnání za použití inzerce či vlastní databáze zaměstnavatelů

Tato aktivita je založena na jasném definování zaměstnání, které chce klient získat, a určení konkrétních podmínek, za kterých klient může a chce pracovat. Vyplněním patřičných dokumentů získá poradenský pracovník povědomí o vzdělání a dosavadních pracovních zkušenostech klienta či jeho případných zdravotních a časových omezeních. Je-li zřejmé, že zakázka, tedy žádané zaměstnání, je vzhledem k možnostem klienta realistická, pomáhá pracovník klientovi s vyhledáváním daných pracovních pozic a dojednáváním osobních pohovorů. Nezdá-li se být zakázka realistická, pokusí se pracovník s klientem o její redefinování.

Graf č. 9 – Místo realizace intervence CZ



■ Intenzivní spolupráce s klienty na základě individuálních akčních plánů

Individuální akční plán je klientem stanovený postup, jehož cílem je získat žádané zaměstnání. Obsahem tohoto plánu je zhodnocení klientových znalostí a dovedností, ze kterého se následně odvíjí případná potřeba rozvoje určitých kompetencí. Pokud tato potřeba vyvstane, tzn. pokud klient s pracovníkem dojdou k závěru, že je vhodné, aby si klient doplnil určité kompetence, snaží se společně definovat způsob, jakým by mohl klient dané dovednosti či znalosti získat. Absolvování patřičného kurzu či školení se pak stává součástí individuálního akčního plánu.

■ Asistenční služby

Asistenční služby se zaměřují především na pomoc při tvorbě životopisu, motivačního dopisu, dále na přípravu na osobní pohovor či na nástup do zaměstnání. Zahrnují však také doprovod klienta na místo osobního pohovoru. Doprovod může být poskytnut v případě, že se klient necítí jistý v orientaci po městě Brně nebo potřebuje podporu při samotném jednání se zaměstnavatelem.



Poskytování služby v Poradně pro zaměstnanost na Cejlu

■ Poradenství týkající se pracovních právních předpisů a problematiky diskriminace

Poradenství v této oblasti se týká především zákoníku práce, zákona o zaměstnanosti, zákona o důchodovém a nemocenském pojištění.

■ Monitoring již zaměstnaného klienta

Cílem této služby je pomoci klientům udržet si získané zaměstnání. Pravidelný kontakt pracovníka s klientem a jejich diskuze o pozitivních a negativních aspektech, které přinesl do klientova života nástup do zaměstnání, má pomoci předcházet zásadním problémům, které by mohly ohrozit klientovo setrvání na získané pracovní pozici.

■ Mediační služby

Mediační služby nabízejí pomoc jak zaměstnancům, tak i zaměstnavatelům v případě, že mezi nimi dojde ke konfliktu. Úkolem poradenského pracovníka je pak zajistit, aby se konfliktní situace pokud možno co nejdříve vyřešila ke spokojenosti obou stran.

3.1.2 Vzdělávací aktivity

V roce 2006 jsme klientům Centra zaměstnanosti v součinnosti s pracovníky Centra vzdělávání nabízeli vzdělávací aktivity. V daném období se jich zúčastnilo 21 klientů, přičemž největší zájem byl o kurz obsluhy PC a kurz anglického jazyka.

Zde uvádíme přehled poskytovaných kurzů:

- **Počítačový kurz** – viz činnost Centra vzdělávání v roce 2006 (kapitola 2.1.1)
- **Kurz angličtiny** – viz činnost Centra vzdělávání v roce 2006 (kapitola 2.1.1)
- **Kurz Jak se neztratit** aneb Jak získat zaměstnání a jak o ně nepřijít – tento kurz seznamuje s principy osobních pohovorů se zaměstnavatelem, náležitostmi pracovních smluv, riziky práce „načerno“, představuje pojmy jako je firemní kultura, loajalita k zaměstnavateli apod. Kurz je veden interaktivní formou, kdy si klienti mohou sami vyzkoušet modelové situace.
- **Modul administrativních dovedností** – kurz je určen pro rozšíření kompetencí oborově vhodných studentů, absolventů či dlouhodobě nezaměstnaných. V součinnosti s dalšími vzdělávacími aktivitami (např. využití programu MS Office) dojde ke komplexnějšímu posílení dovedností vhodných pro výkon typu profesí, u kterých se vyžaduje aktivní znalost administrativních dovedností.



Příklad dobré praxe

Pan P. vyhledal pomoc pracovníků Centra zaměstnanosti v době, kdy byl již druhým měsícem zaregistrován v evidenci úřadu práce. Z předchozího zaměstnání odešel poté, co mu skončil pracovní poměr uzavřený na dobu určitou. Zakázku klient definoval poměrně stručně: „Potřebuji co nejdříve najít jakékoliv zaměstnání. Musím živit rodinu.“ Společně s pracovníkem si vytipoval pracovní pozice, které by mohl vzhledem ke svému vzdělání a praxi vykonávat. Před absolvováním prvního přijímacího pohovoru byl pracovníkem seznámen s pravidly jednání se zaměstnavatelem a náležitostmi pracovní smlouvy pro případ, že by pohovor byl úspěšný. Klient si také za asistence pracovníka vyžádal hodnocení od svého bývalého zaměstnavatele.

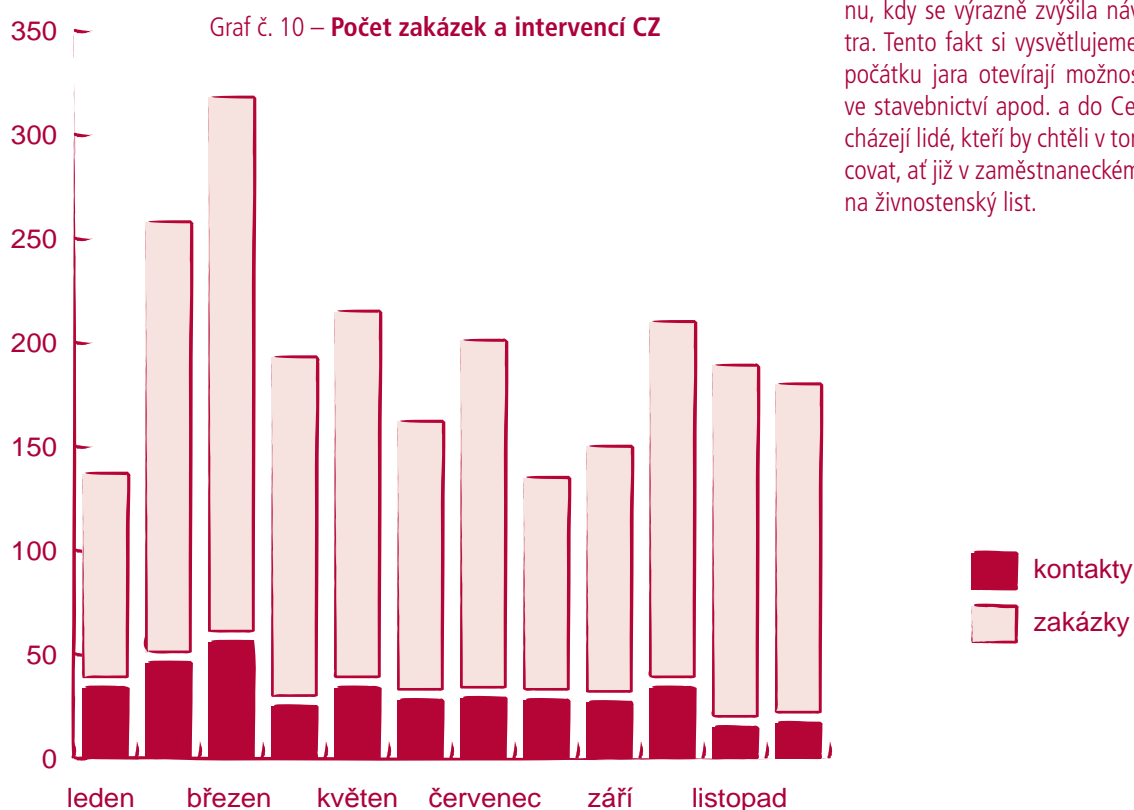
Pan P. byl přijat do zaměstnání po pěti měsících spolupráce, během kterých se uskutečnilo přibližně patnáct sezení s poradenským pracovníkem. Získáním zaměstnání ovšem spolupráce pana P. s pracovníky Centra nekončila. Pan P. totiž nastoupil do pracovního poměru uzavřeného opět na dobu určitou, a to do konce roku 2006. Jelikož nechtěl riskovat to, že by byl v lednu 2007 bez zaměstnání, dohodl se s pracovníky Centra, že se společně budou snažit jednat se zaměstnavatelem o prodloužení smlouvy, případně že budou vyhledávat místo, na které by pan P. mohl od počátku roku 2007 nastoupit. Celá záležitost se nakonec vyvinula k maximální spokojenosti klienta. Zaměstnavatel se totiž rozhodl změnit pracovní poměr pana P. na pracovní poměr uzavřený na dobu neurčitou. Klient byl velice spokojený, protože mohl zůstat v zaměstnání, na které si již zvykl a které se mu velice líbilo.

3.2 Výsledky činnosti CZ za rok 2006

Za kalendářní rok 2006 pracovníci Centra zaměstnanosti uzavřeli dohodu o spolupráci na zakázce, tedy dohodu o spolupráci při hledání zaměstnání, se **373 klienty**. Služby Centra však využívali i klienti, se kterými byla dohoda podepsána během předchozího roku. Ze statistiky vyplývá, že Centrum bylo klienty navštíveno dohromady **2 288krát**.

Průměrný počet intervencí klientů s pracovníky Centra, tedy počet jednání po uzavření dohody na první schůzce, je 5, což je poměrně nízké číslo. Je to dáno tím, že požadavky klientů na pracovníky, stejně jako na množství a intenzitu poskytovaných služeb, se liší. Přibližně 154 klientů se spokojilo s krátkodobou spoluprací, kdy během jedné nebo dvou návštěv získali přehled o volných pracovních místech a základní podporu ze strany zaměstnanců Centra. Naproti tomu přibližně 120 z celkového množství klientů vyhledalo služby Centra 10–20×. **Zaměstnání jsme zprostředkovali 60 klientům.**

Z grafu je patrný výkyv v měsíci únoru a březnu, kdy se výrazně zvýšila návštěvnost Centra. Tento fakt si vysvětlujeme tím, že se na počátku jara otevírají možnosti získat práci ve stavebnictví apod. a do Centra proto přicházejí lidé, kteří by chtěli v tomto oboru pracovat, ať již v zaměstnaneckém poměru nebo na živnostenský list.



3.3 Cíle, plány a nabídka služeb CZ pro rok 2007

Pracovníci CZ chtějí na základě svých zkušeností upravit systém poskytování služeb tak, aby co nejvíce vyhovoval požadavkům klientů. Těto snaze odpovídá například záměr poskytovat služby poněkud „volnějšiho“ charakteru pro ty klienty, kteří disponují alespoň minimální znalostí práce s počítačem a chtějí si na internetu samostatně vyhledávat nabídky práce. Těmto klientům bude dvakrát v týdnu v prostorách pobočky IQ Roma servisu na ulici Hybešova k dispozici počítačová učebna s pracovníkem CZ, který bude připraven reagovat na případné dotazy. Dalším přiblížením služeb klientům je i plánované zajištění právního poradenství v oblasti pracovních vztahů a diskriminace přímo v prostorách CZ.

V souvislosti se sledováním potřeb klientů CZ se odvíjí i snaha o rozšíření spektra poskytovaných služeb, proto pracovníci připravují podklady k možným novým projektům. Příkladem tohoto může být projekt, který by umožnil přijetí dalšího pracovníka CZ specializovaného na Jihomoravský kraj, kde byla prostřednictvím terénních sociálních pracovníků zjištěna potřeba řešit otázku nezaměstnanosti.

CZ stejně jako ostatní Centra usiluje o naplnění národních standardů kvality sociálních služeb, což vyžaduje důkladnou revizi v současnosti uplatňovaných postupů při jednání s klienty a jejich případnou úpravu. Předpokládáme, že nejpozději do poloviny roku 2007 bude praxe i metodologie plně v souladu s požadavky standardů.

Nezbytnou podmínkou pro kvalitní poskytování služeb je profesionalita pracovníků, kterou bychom chtěli i nadále rozvíjet prostřednictvím nejrůznějších vzdělávacích aktivit, stáží apod.



Pracovníci Centra zaměstnanosti budou v roce 2007 pokračovat v aktivitách zmíněných výše, navíc však nabídku služeb rozšíří o některé další vzdělávací aktivity. Jsou jimi:

Job club – skupinové setkání těch, kterým se nedaří nalézt zaměstnání. Účastníci se zde naučí, případně si osvěží dovednosti potřebné pro proces hledání zaměstnání (napsání životopisu, motivačního dopisu, principy osobního pohovoru se zaměstnavatelem apod.). Budou mít také příležitost podělit se s ostatními o své zážitky a zkušenosti s hledáním práce.

Certifikovaný kurz spojovací techniky – absolvent získá svářečský průkaz

Certifikovaný kurz obsluhy manipulační techniky – absolvent získá průkaz na ovládání vysokozdvizné mechanizace

Certifikovaný kurz skladový logistik a manipulátor

Certifikovaný kurz kuchařské práce

Certifikovaný kurz obsluha CNC stroje

Kurz podnikatelských dovedností – kurz je určen zájemcům o zahájení samostatné výdělečné činnosti. Jeho absolventům se pracovníci Centra pokusí zajistit přístup k veřejným či soukromým zakázkám.

Modul administrativních dovedností

4. Antidiskriminační centrum (ADC)

V roce 2006 byla pracovníky IQ Roma servisu zaznamenána řada případů, kdy bylo s klienty jednáno diskriminačně. Bylo jim bráněno ve vstupu do restaurace, maminkám nebylo umožněno zapsat děti do školky nebo zájemci o práci byli odmítnuti při ucházení se o pracovní pozici. V reakci na tyto zkušenosti a na možnosti obrany proti nerovnému zacházení, jak ji (zatím stále nedostatečně) vymezují právní předpisy ČR, jsme formulovali strategii pro postup v případech podezření na diskriminaci i obecný přístup naší organizace k problematice diskriminace. Činnost ADC je v roce 2007 postavena na projektech Přistoupení na nediskriminační přístupy (zdroj: EU, Transition Facility 2005 – 79 %) a 2007: Brno slaví Evropský rok rovných příležitostí pro všechny (zdroj: Evropská komise, Úřad vlády ČR – 89 %)



Strategie IQ Roma servisu v přístupu k diskriminaci

- Při řešení konkrétních případů diskriminace primárně sledujeme vyčištění vztahu mezi stranami a pochopení a uvědomění si odpovědnosti toho, kdo diskriminoval. Preferujeme vyjednávání a objasnění situace před sankčními prostředky, kterými jsou stížnosti, podněty ke kontrole, žaloba či oznámení o přestupku.
- Předsudkům ve společnosti stále hluboce zakořeněným, diskriminačnímu přístupu k Romům a paušálnímu pohlízení na ně se snažíme čelit šířením informací, výstavami a prezentacemi a koncepční prací v podobě tvorby a šíření opatření zajišťujících rovné zacházení.

Aktivity pro rok 2007

V roce 2007 IQ Roma servis naváže na dosavadní aktivity a zkušenosti a vedle řešení konkrétních případů nerovného zacházení bude jeho činnost dále zaměřena na oslovení veřejnosti.

Nově vzniklé Antidiskriminační centrum IQ Roma servisu, tvořené koncepčními pracovníky, právníky a koordinátorkou kampaní a prezentací, realizuje spolu s ostatními pracovníky IQRS aktivity, jež mají přispět k vzájemnému poznání se většinové společnosti a etnických menšin ohrožených sociálním vyloučením a k uvědomění si nezbytnosti a přínosu různorodosti a rovného zacházení. Rok 2007 byl v Evropské unii vyhlášen „Evropským rokem rovných příležitostí pro všechny – směrem ke spravedlivé společnosti“ (ERRP 2007). IQ Roma servis při této příležitosti provede regionální informační, propagační a vzdělávací kampaň ke zvýšení povědomí o otázkách týkajících se ERRP 2007: pro rovnost, důstojnost a respekt – proti předsudkům a diskriminaci. Kampaň se uskuteční v rámci projektu 2007: Brno slaví Evropský rok rovných příležitostí pro všechny. Jeho stručnou charakteristiku a výčet předpokládaných výstupů kampaně v roce 2007 naleznete v části Struktura, organizace a financování občanského sdružení IQ Roma servis v kapitole 5.



Antidiskriminační aktivity v oblasti zaměstnávání

Výraznou cílovou skupinou se vedle veřejnosti a klientů IQ Roma servisu, osob ohrožených diskriminačním jednáním, stali zaměstnavatelé. Podle poznatků Centra zaměstnanosti mají romští uchazeči zkušenosti s odmítavým přístupem, zejména když se přijdou o nabízené volné místo ucházet osobně. Vysoká nezaměstnanost, případně značné podhodnocení vykonávané práce výrazně determinují postavení Romů ve společnosti a omezují možnosti jejich rozvoje.

Zaměstnavatelům v Brně a JMK a příslušným úřadům a institucím budou poskytnuty informace a podklady o antidiskriminační právní úpravě. Prostřednictvím multimediálního informačního materiálu budou seznámeni i samotnými uchazeči o zaměstnání s jejich zkušenostmi a vnímáním situace na trhu práce a ve společnosti.

Pracovníci Antidiskriminačního centra připravují koncepci organizační kultury nediskriminačních přístupů na základě rasy nebo etnického původu v zaměstnávání. Výsledkem bude přijetí takových opatření zaměstnavatelem, která budou směřovat k vytvoření vnitřní organizační kultury, kde platí zásada rovného zacházení a jsou uplatňovány nediskriminační přístupy na pracovišti, při přijímání nových zaměstnanců i vůči klientům či subdodavatelům a partnerům. Dlouhodobé naplňování zásady rovného zacházení zaměstnavatelem povede k udělení certifikátu „Ethnic friendly zaměstnavatel“ a možnosti používat logo osvědčující nediskriminační přístupy. Zaměstnavatel, jenž přijme koncepci, a upraví tak své vnitřní předpisy a prostředí podle požadavků práva EU, se pozitivně prezentuje veřejnosti, svým partnerům i klientům či spotřebitelům. V roce 2007 bude pilotně spolupracováno s min. 12 zaměstnavateli. (Více informací bude možné získat i na www.ethnic-friendly.eu, diskriminace@iqrs.cz.)

Nabídka pro instituce, NNO a zaměstnavatele

Občanské sdružení IQ Roma servis stabilně nabízí externím subjektům několik typů praktických konzultací a seminářů „na míru“ dle individuální dohody a potřeb, jejichž prostřednictvím předávají školení pracovníci – praktici IQ Roma servisu své zkušenosti ze sféry sociální politiky a sociální práce v sociálně vyloučených komunitách, vzdělávání a zaměstnanosti Romů, práva, rovných příležitostí a rozvoje neziskové organizace.

Evaluace a evidence činnosti

Profesionalizace přináší naléhavou otázku, jak sledovat výstupy, výsledky a dopady činnosti organizace. Má naše práce smysl? Přináší cílové skupině to, co přinášet má? Hledání odpovědí na tyto otázky není jednoduché a má svá metodologická pravidla. Pro potřeby Vaší organizace nabízíme programy rozšíření kompetencí pracovníků v oblasti evidence práce s klienty:

- Sestavení evidenční databáze práce s klienty na základě individuálních potřeb Vaší organizace

Na základě Vašich požadavků sestavíme databázi práce s klienty pro evidování práce zaměstnanců poskytující kvantitativní pravidelnou analýzu realizované činnosti pro tvorbu výstupů směrem ke klientům, zaměstnancům, donorům a dalším pro Vás relevantním institucím.

Databáze poskytne:

- ▶ evidenci činnosti práce s klienty,
- ▶ typologii a charakteristiku zakázek z pohledu jejich obsahu, institucí, se kterými je spolupracováno, způsobu kontaktu, času, výsledku,
- ▶ evidenci v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů,
- ▶ snadné rozšíření či přeměnu při změně náplně práce,
- ▶ kompatibilitu s programem MS Office Excel,
- ▶ možnost snadné kontroly práce zaměstnanců,
- ▶ přehlednou prezentaci realizované činnosti pro donory a další relevantní instituce,
- ▶ zdroj dat pro evidenci činnosti v rámci realizovaných projektů na úrovni výstupů.

■ Tréninkový seminář evidence činnosti

Seminář je zaměřen na evidenci činnosti v organizacích pracujících s klienty formou terénní sociální práce a poradenské činnosti. Systém je založen na evidenci realizované činnosti – využití výstupů pro potřeby donorů, vlastní interní hodnocení činnosti, strategické plánování na základě potřeb klientů Vaší organizace, propagační činnost organizace.

Poskytneme:

- ▶ trénink pracovního týmu v metodologii evidence činnosti,
- ▶ individuální přístup v souladu s potřebami Vaší organizace,
- ▶ možnost tvorby průkazných výstupů realizované činnosti,
- ▶ zohlednění projektových indikátorů,
- ▶ podklady pro tvorbu propagačních materiálů o činnosti organizace a výročních zpráv,
- ▶ možnost průběhových konzultací evidence.

■ Zpracovávání evidence činnosti Vaší organizace

Sestavíme dle Vašich požadavků databázi pro evidenci práce s klienty. Získáte kontrolu nad pracovním nasazením zaměstnanců, podklady pro strategické plánování další činnosti s klienty, pro vykazování činnosti vůči donorům.

Poskytneme:

- ▶ kompletní dlouhodobý servis,
- ▶ vyškolení pracovníků pro práci s databází,
- ▶ evidenci činnosti na základě podkladů poskytnutých pracovníky,
- ▶ na základě dohody pravidelné zpracovávání průběžných zpráv o realizované činnosti,
- ▶ pravidelné podklady pro interní kontrolu práce zaměstnanců,
- ▶ zdroj dat pro evidenci činnosti v rámci realizovaných projektů na úrovni výstupů,
- ▶ adaptaci a zapracování případných změn či rozšíření v kontextu realizované činnosti,
- ▶ tvorbu propagačních a informačních podkladů na základě analýz práce s klienty,
- ▶ možnost rozšíření o evaluaci projektového cyklu na úrovni výsledků a dopadů (měření změny).

V kontextu potřeb neziskových organizací vyhodnocovat dopady projektových cyklů a institucí veřejné správy posílit dopady realizované činnosti dále nabízíme:

- Interaktivní semináře metodologie Monitoring & Evaluace
- Průběhový externí coaching pracovníků při procesu evaluace
- Sestavení projektu monitoringu & evaluace dle specifických potřeb Vaší organizace
- Realizaci evaluace projektu či činnosti organizace

Lektoři jsou vyškoleni v rámci projektu Cordaid Roma Pilot Programme: Towards Inclusive Roma Programming – Monitoring and Evaluation realizovaného NGO INTRAC. Semináře jsou koncipovány jako participativní program, všechny metody jsou realizovány formou aktivního tréninku účastníky. Metodologie a obsahová stránka seminářů je sestavena ve spolupráci s NGO INTRAC (www.intrac.org), která se tematikou zabývá více než 20 let. Na základě dohody je možné sestavení individuálního plánu školení v rámci Vaší organizace.

Reference mohou poskytnout:

INTRAC: Brian Pratt, Anne Garbutt, Janice Giffen

Bristol University: Will Guy

Centrum pro rodinu: Lenka Zemanová

Odbor sociální péče Magistrátu města Pardubice



Právní školení

■ K zajištění rovného zacházení

Pracovníci IQ Roma servisu vám pomohou nalézt odpovědi na otázky: Proč dát přednost otevřenému přístupu? Proč rovné příležitosti pro všechny? Proč nediskriminovat a zajistit rovné zacházení? Jak nediskriminovat a zajistit rovné zacházení? Jak se stát zaměstnavatelem, který splňuje požadavky české i evropské antidiskriminační legislativy? Jaká opatření přijmout k zajištění zásady rovného zacházení? atd.

Poskytujeme:

- ▶ informace o antidiskriminační právní úpravě ČR a EU, konzultace institucím a firmám ve věci antidiskriminačních směrnic a politik,
 - ▶ seznámení s obsahem zásady rovného zacházení ve vztahu k etnickým menšinám, k ženám i dalším skupinám,
 - ▶ konzultace vytváření a přijímání opatření v souladu se zásadou rovného zacházení,
 - ▶ spolupráci při tvorbě organizační kultury nediskriminačních přístupů v zaměstnávání,
 - ▶ zprostředkování pozitivních přístupů a zkušeností.
- Právní školení na klíč v dalších oblastech práva (dle individuální potřeby po domluvě s právním oddělením IQRS)

Školení v sociální oblasti

Od roku 2006 probíhají pravidelná interní školení našich zaměstnanců. Cílem je rozvíjet jejich znalosti a zlepšit orientaci v sociálně-právní problematice, což přispívá ke zvyšování kvality práce s klienty v sociálně vyloučených lokalitách. Od začátku roku 2007 nabízíme své know-how i externím subjektům. Dosud proběhlo několik seminářů v oblasti terénní a komunitní sociální práce, která byla určena terénním sociální pracovníkům v NNO a studentům vyšších odborných škol.

Tématicky se zaměřujeme především na:

- ▶ oblasti nového sociálního zákonodárství,
- ▶ systém sociálního zabezpečení v ČR,
- ▶ oblast sociálních služeb,
- ▶ sociální práci s vybranými cílovými skupinami,
- ▶ komunitní sociální práci a další.

Jsme schopni přizpůsobit nabídku seminářů požadavkům organizací a vytvořit tzv. **semináře na klíč**, které jsou uzpůsobeny specifickým potřebám pracovníků v dané organizaci.

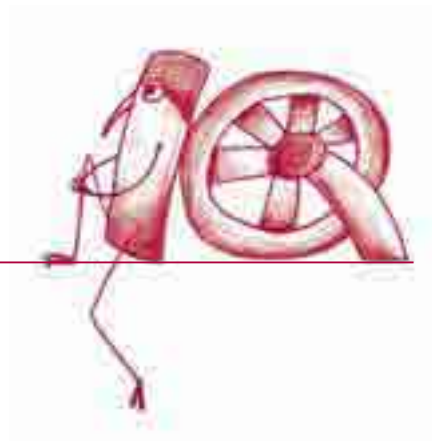
Reference může poskytnout:

PhDr. Michal Kročil, ředitel Společenství Romů na Moravě

Doplňkově IQ Roma servis nabízí

- ▶ školení a přednášky v metodice, realizaci a administraci terénní sociální práce, v sociálně-pedagogické práci ad.,
- ▶ školení a konzultace v oblasti managementu a rozvoji NNO,
- ▶ konzultace ke koncepci, řízení a evaluaci projektů,
- ▶ konzultace v oblasti strategií sociální inkluze sociálně vyloučených komunit,
- ▶ spolupráci při obsazování pracovních pozic.

V případě zájmu nás kontaktujte: iqrs@iqrs.cz.



Zpracovali zaměstnanci IQ Roma servisu, o.s., 31. 3. 2007

Textové zpracování: pracovníci IQRS

Odborné analýzy: Wail Khazal, Veronika Lovriš

Ilustrace: Jana Buziniová

Vytiskla: Tiskárna Mlok, Brno, 2007

Jak se můžete zapojit Vy?

Pokud máte zájem podílet se na některém z projektů realizovaném IQ Roma servisem anebo získat o nás více informací, neváhejte a kontaktujte nás.

Považujete-li naši činnost za prospěšnou či důležitou, podpořte nás!

Je mnoho způsobů – přímá dobrovolná pomoc, poskytnutí know-how nebo služby zdarma, materiální nebo finanční dar, projektová půjčka na překlenovací období, podpora prezentace...

Bankovní spojení: 189104187/0300 (ČSOB a.s., pobočka Brno, Milady Horákové 6)

Poděkování sponzorům, dárcům a dobrovolníkům

Chtěli bychom vyslovit poděkování všem spolupracujícím jednotlivcům i organizacím, našim dárcům a vůbec všem, kteří v roce 2006 podporovali naše projekty a přispěli k rozvoji našich aktivit.

a) firmám a institucím:

- ▶ Jihomoravskému kraji za poskytnutí překlenovací půjčky pro realizaci projektu CIP Equal-System pro úspěšné uplatnění Romů na trhu práce, bez které by projekt nebylo možné z pozice neziskové organizace realizovat
- ▶ za spolupráci s Centrem zaměstnanosti IQRS děkujeme firmám: CLARUS PROFI, s. r. o., INVENTEC, Daikin Device Czech Republic, s. r. o., Arktida, s. r. o., Expres Attack, s. r. o, Security Monit, ADŽ Praha, Van Gansenwinkel, a. s.
- ▶ společnosti OLYMPUS C & S, spol. s r. o. za zapůjčení fotoaparátů
- ▶ Moravské galerii v Brně za bezplatný pronájem výstavních panelů
- ▶ Brněnskému kulturnímu centru za poskytnutí výstavních prostor

b) dobrovolníkům, kteří zadarmo a ochotně věnovali svůj čas, svoje schopnosti, dovednosti, možnosti pro usnadnění provozního i obsahového chodu organizace

c) individuálním dárcům

Poskytnutí přímého finančního daru nám spolu s členskými příspěvky a vlastní výdělečnou činností, realizovanou v podobě školení atp., pomáhá budovat pro neziskovou organizaci tolik potřebné a strategické volné zdroje.

d) primárním projektovým donorům:

- ▶ Ministerstvu práce a sociálních věcí ČR
- ▶ Jihomoravskému kraji
- ▶ Evropskému sociálnímu fondu, Evropské komisi aj.

e) dalším projektovým donorům:

- ▶ Statutárnímu městu Brnu
- ▶ Britské ambasádě v ČR

Projektová dotace zabezpečuje plynulý, stabilní a profesionální chod a rozvoj programů občanského sdružení IQ Roma servis (Centra komunitní a terénní sociální práce, Centra zaměstnanosti, Centra vzdělávání & Centra motivace a stimulace, Antidiskriminačního centra).

Děkujeme!



IQ Roma servis, o.s., Cejl 49, pob. Hybešova 41, 602 00 Brno
tel.: 543 213 310, mobil: 608 820 637, fax: 543 214 809
e-mail: iqrs@iqrs.cz, <http://www.iqrs.cz>, IČ: 653 41 511

Tým IQRS 2007

