



# Zpráva o činnosti

občanského sdružení

IQ Roma servis

2007

## **IQ Roma servis, o. s.**

### **Sídlo organizace a sociální program (Centrum poradenství a zaměstnanosti)**

Cejl 49, 602 00 Brno, Česká republika  
tel./fax: +420 549 241 250

### **Pobočka programových center a korespondenční adresa**

Hybešova 41, 602 00 Brno, Česká republika

tel.: +420 543 214 805 administrativa

tel.: +420 608 820 637 ředitelka

tel.: +420 543 213 310 pedagogický program (Centrum vzdělávání a Centrum motivace a stimulace) a ústředí

tel.: +420 543 210 725 sociální program (Centrum komunitní a terénní sociální práce, Centrum poradenství a zaměstnanosti – pobočka)

fax: +420 543 214 809 společný pro všechna oddělení

e-mail: [iqrs@iqrs.cz](mailto:iqrs@iqrs.cz)

<http://www.iqrs.cz>, [www.jaktovidimja.cz](http://www.jaktovidimja.cz), [www.ethnic-friendly.eu](http://www.ethnic-friendly.eu)

IČ: 65341511; registrace u MV ČR pod č. j. II/S-OVS/1-33944/97-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 chrání jejich práva a důstojnost v rámci společnosti.**



Foto: Luboš Daňo

„Jak to vidím Já...“, IQ Roma servis, o. s.

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

(Holmes, J. C.)

# Obsah

<b>O organizaci</b> .....	<b>4</b>
1. Kdo jsme .....	4
2. Zaměření práce a cílová skupina .....	4
3. Reflexe činnosti uplynulých let .....	5
4. Naše hodnoty a výjimečnost .....	5
5. Certifikáty a ocenění .....	7
6. Partnerství a členství v sítích .....	7
7. Organizační struktura .....	8
<b>Komplexní program služeb pro sociálně vyloučené komunity</b> .....	<b>10</b>
1. Úvod .....	10
2. Sociální program .....	11
2.1 Centrum komunitní a terénní sociální práce .....	12
2.1.1 Brno .....	12
2.1.2 Obce Jihomoravského kraje .....	13
2.2 Centrum poradenství a zaměstnanosti .....	18
2.2.1 Sociální poradenství .....	18
2.2.2 Právní servis .....	19
2.2.3 Pracovní poradenství a služby zaměstnanosti .....	19
2.2.4 Ochrana před diskriminací .....	22
2.3 Specifika práce a komunikace v rámci sociálního programu .....	22
3. Pedagogický program .....	23
3.1 Centrum vzdělávání .....	24
3.2 Centrum motivace a stimulace .....	25
4. Metodická, koncepční a PR práce .....	30
4.1 Koncepce značky Ethnic Friendly zaměstnavatel .....	30
4.2 Kampaň 2007: Brno slaví Evropský rok rovných příležitostí pro všechny .....	32
<b>Projekty 2007(-2008)</b> .....	<b>33</b>
1. Projekt Centrum komunitní a terénní sociální práce .....	33
2. Projekt IQ servis – Systém pro úspěšné uplatnění Romů na trhu práce .....	33
2.1 Mezinárodní partnerství projektu Equal “Together and Across” .....	34
3. Projekt Přístupování na nediskriminační přístupy .....	35
4. Projekt Můj život – moje volba. Program pro novou perspektivu mladé romské generace. ....	36
5. Projekt Máme na to! .....	37
6. Projekt Chceme jít dál .....	38
7. Projekt Máme na to. (Podpora tvořivosti mladých Romů jako motivace ke vzdělání a osobnostnímu rozvoji.) .....	38
8. Projekt 2007: Brno slaví Evropský rok rovných příležitostí pro všechny .....	39
9. Teambuilding 2007 .....	41
<b>Lidské zdroje</b> .....	<b>42</b>
1. Zaměstnanci .....	42
2. Praktikanti .....	42
3. Dobrovolníci .....	43
4. Výkon obecně prospěšných prací v IQ Roma servisu .....	43
5. Školení pracovníků IQ Roma servisu v roce 2007 .....	43
6. Supervize .....	44
<b>Výsledky práce za rok 2007</b> .....	<b>45</b>
1. Bydlení .....	45
2. Komerční zadluženost .....	46
3. Zaměstnanost .....	47
4. Vzdělávání .....	49
5. Poradenství pro volbu školy .....	50
6. Nizkoprahový klub .....	50
<b>Finanční zdroje</b> .....	<b>51</b>
1. Rozvaha ke dni 31. 12. 2007 .....	52
2. Výkaz zisku a ztráty ke dni 31. 12. 2007 .....	53
3. Výsledovka za rok 2007 podle jednotlivých projektů .....	54
4. Příjmy organizace od roku 2003 .....	56
5. Zpráva auditora .....	56
<b>Základní strategie na další období</b> .....	<b>58</b>
<b>Doplňková nabídka služeb pro instituce, NNO a zaměstnavatele</b> .....	<b>59</b>
1. Evaluace a evidence činnosti .....	59
2. Právní školení .....	60
3. Školení v sociální oblasti .....	60
<b>Poděkování</b> .....	<b>61</b>

# O organizaci

## 1. Kdo jsme

Občanské sdružení IQ Roma servis (IQRS) vzniklo v Brně v roce 1997 jako **dobrovolná nestátní nezisková organizace**. IQ Roma servis je občanským sdružením – 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 stanovy 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.

### Posláním organizace je:

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

V roce 2003 prošla organizace reformou a stala se profesionální, dynamicky se rozvíjející nevládní neziskovou organizací. Dnes je IQ Roma servis vyhledávaným odborným partnerem klientů a veřejné správy i dalších subjektů (např. zaměstnavatelů ad.) nejen domácího jihomoravského regionu, ale v oblasti své působnosti i v rámci celé České republiky a EU.

Oficiální sídlo organizace je na ul. **Cejl 49, Brno**, kde provozujeme poradnu sociálního programu. Pobočka organizace se nachází na ul. **Hybešova 41, Brno**, kde nabízíme ostatní služby. Primární působení přímé práce s klientem je v rámci jihomoravského regionu. Nepřímá odborná a metodická práce je zaměřena na celou Českou republiku s přesahem na EU.

### Aktivity sdružení jsou v praxi tvořeny a rozvíjeny:

- » profesionálním servisem odborného týmu zaměstnanců (dle jednotlivých projektů a programů), tj. odbornými službami sociálními, právními, vzdělávacími, volnočasově-motivačními



*IQ Roma servis – prostředník na cestě k důstojnému společenskému uplatnění Romů*

- mi, službami zaměstnanosti a odbornou koncepční a jinou činností,
- » dobrovolnou občanskou iniciativou a aktivitou členů, příznivců a dobrovolníků.

Pro všechny potřebné klienty jsou tyto služby poskytovány **zdarma**.

## 2. Zaměření práce a cílová skupina

Činnost sdružení se zaměřuje na mapování a analýzu potřeb a zdrojů místních **sociálně vyloučených a sociálním vyloučením ohrožených osob, zejména Romů**, a na vytváření podmínek a příležitostí k podpoře a zvyšování jejich občanských, sociálních, ekonomických, vzdělávacích a pracovních příležitostí a úspěchů.

### Služby a aktivity IQ Roma servis, o. s., 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 komunitách.

Mezi **cílové skupiny přímé práce, která je hlavní oblastí práce** IQ Roma servisu, o. s., patří **primárně sociálně vyloučení nebo sociálním vyloučením ohrožení** Romové ve specifické životní situaci, která vytváří potřebu, kterou oni sami chtějí řešit a spadá do naší kompetence.

### Specificky jde o:

- » rodiny nalézající se ve „složitě“ – krizové sociální či ekonomické situaci,
- » matky s dětmi nalézající se ve „složitě“ – krizové sociální či ekonomické situaci,
- » dlouhodobě nezaměstnané a nízkokvalifikované uchazeče o práci,
- » mládež ve věku 11–18 let, která má zájem o motivační a volnočasové aktivity,
- » mládež ve věku 11–18 let (a u vybraných aktivit i o rodiče a dospělé) se zájmem o využití nabídky vzdělávacího centra,
- » osoby diskriminované na trhu práce či v přístupu k hodnotám společnosti.

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

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

### Oblast metodické a rozvojové práce IQ Roma servisu dále zahrnuje:

- » **analytickou a výzkumnou činnost** včetně dílčích šetření a evaluací v komunitě,

- » **tvorbu koncepcí** na základě analýz a zobecněného know-how získaného z každodenní zkušenosti přímé práce s klienty,
- » **konzultace a zpětnou vazbu pro integrační a sociální programy** a politiky veřejných institucí v zájmu zefektivnění jejich reálného dopadu na cílové skupiny, stimulaci tvorby a přijetí komplexních strategií sociálního začleňování,
- » spolupráci a konzultace pro zaměstnavatele a další soukromé instituce, zejména **v oblasti zaměstnanosti a ochrany před diskriminací**,
- » **přenos inovací a osvědčených pracovních postupů** a jejich mainstreaming,
- » **prezentační, informační, osvětovou a publikační činnost**: realizaci kampaní, pořádání výstav, školení, seminářů, kulatých stolů, veřejných a komunitních akcí, festivalů, workshopů, tisk a šíření informačních i odborných publikací a tiskovin, distribuci informací a informačních materiálů pro klienty a instituce, provoz webových stránek: **www.iqrs.cz**, **www.jaktovidimja.cz**, **www.ethnic-friendly.eu** ad.
- » **organizování školení, metodické vedení a supervize** pro týmy i jednotlivce (NNO, veřejné instituce ad.): např. 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.

### 3. 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 a odděleně, s vlastním vedením, 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 se specifickým zaměřením na budování potenciálu mladých romských generací.

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 a Centra motivace a stimulace.

V průběhu roku **2006** došlo k obohacení činnosti prostřednictvím dalších praktických zkušeností a cyklu cílených školení, byl rozšířen odborný tým pracovníků i spektrum nabídky (podrobně viz dále). Na konci roku 2006 přibyl program Antidiskriminačního centra.

Antidiskriminační centrum v roce **2007** kromě koncepce Ethnic Friendly zaměstnavatel realizovalo úspěšnou kampaň k příleži-

tosti Evropského roku rovných příležitostí pro všechny s názvem 2007: Brno slaví ERRP. V roce 2007 se rovněž významně rozvíjela odborná metodická a koncepční práce, včetně nových publikací a završení procesu komunitního plánování sociálních služeb města Brna v oblasti Etnické menšiny.

Vzhledem k významnému rozvoji aktivit došlo na konci roku 2007 k novému organizačnímu vymezení tří zastřešujících středisek práce IQ Roma servisu, která nyní tvoří **1) sociální program (vč. zaměstnanosti a antidiskriminace), 2) pedagogický program, 3) metodická, koncepční a PR práce** (podrobněji viz dále).

### 4. Naše hodnoty a výjimečnost

**Systémový přístup – strategický proces, který sleduje rozvoj romských generací a širší strukturální výsledky (v jejichž dosažení věříme)**

Specifičnost našich služeb tkví v **propojenosti se systémovým strategickým procesem**, který sleduje **strukturální změnu**. Zaměřujeme se nikoli pouze na procesy (kvalitní poskytování služeb), ale i na jejich systémové dopady (výsledky – efekt služeb).



*Zaměřujeme se na kvalitní poskytování služeb i na systémové dopady.*

Naše cílová skupina je bohužel často ztotožňována s uživateli sociálních služeb napříč generacemi jako celek, a tím je v sociálních ad. službách ojedinelá. Je v principu nesmysl a významné systémové pochybení, když se potřebnost uživatelů našich služeb dlouhodobě mezigeneračně reprodukuje (a paradoxně až produkuje), protože z praxe víme, že naprostá většina z nich má potenciál je nepotřebovat. Z tohoto důvodu napojujeme naše sociální, zaměstnanecké, vzdělávací a další služby na širší, lokálně zaměřené strategické cíle, které postupně uskutečňují systémové a strukturální změny napříč cílovou skupinou.

Ve smysl a poslání naší práce věříme a dáváme do ní patřičnou dávku elánu, motivace, zanícení a nápadů. Při dílčím nezdaru analyzujeme a navrhujeme nová a jiná, lepší řešení.

## Zaměřenost služeb a spolupráce

Uskutečnitelnou změnu můžeme docílit za podmínky, že budeme **zaměřeni, strategičtí, komplexní** a budou s námi **aktivně spolupracovat** klíčoví aktéři, zejména **zákonodárci, státní správa, samospráva, vzdělávací instituce a zaměstnavatelé**. V rámci systémového přístupu se zapojujeme do **komunitního plánování** na úrovni obcí, iniciujeme a uzavíráme konkrétní **partnerské smlouvy** s obcemi, městskými částmi, Jihomoravským krajem, úřady práce, školami, univerzitami ad., certifikujeme soukromé zaměstnavatele **značkou Ethnic Friendly zaměstnavatel a jsme členy relevantních sítí**, které komunikují a prosazují potřebné legislativní a metodické změny na úrovni státu.



Systematicky rozvíjíme metodu komplexní práce s rodinou.

Služby přímé práce realisticky zaměřujeme na **konkrétní region** (konkrétní obyvatele konkrétních sociálně vyloučených lokalit Jihomoravského kraje), ve kterém lze odpovědně měřit a zhodnocovat dopady systémového působení v čase.

V neposlední řadě **ctíme hodnotu empatického zaměření na klienta**, uživatele služby, který je **rovnocenným partnerem spolupráce, jež klienta zmocňuje a aktivizuje k samostatnosti a osobnosti**, nikoli pasivně „obsluhuje“ a oslabuje. Z principu vždy hájíme lidskou důstojnost našich klientů, avšak podporujeme jen takové společenské uznání, které je přirozeným výsledkem jejich (často náročného a dlouhodobého) úsilí.

### Komplexní celorodinný přístup (model komplexní práce s rodinou)

Patříme mezi první organizace, které vytvořily tento specifický model práce s cílovou skupinou. Opírá se rovněž o princip systémovosti. Veškeré naše služby plánujeme a provozujeme **provázaně** – aby společně komunikovaly, napojovaly a doplňovaly se navzájem, a tak zajišťovaly **synergický efekt**.

**Model komplexní práce s rodinou** je efektivní nástroj sociálního začlenění všech členů rodiny. V průběhu poskytování služby se nezaměřujeme jen na práci s jednotlivcem – naše organizace nabízí celé rodině služby, které jsou úzce provázány, propojeny

a koordinovány v souladu s aktuálními potřebami rodiny. V modelu komplexní práce s rodinou využíváme kombinaci odborných metod a nejen **sociálních služeb**, ale např. i **služeb vzdělávání a zaměstnanosti** (např. terénní programy v kombinaci s odborným poradenstvím, v kombinaci s nízkoprahovými službami pro děti a mládež, doplňovanými doučováním, IT kurzy, poradenstvím pro volbu školy, lekce EEG biofeedbacku, osobnostní a dramatickou výchovou, job kluby, nabídkou rekvalifikací, bezplatnými právními službami, antidiskriminační ochranou ad.).

**Terénní sociální práce** (TSP) hraje v rámci komplexní práce s rodinou klíčovou roli. TSP působí jako koordinátor služeb jednotlivých center a služeb organizace, který zprostředkovává a koordinuje poskytované služby v souladu s potřebami celé rodiny. Komunikuje s odpovědnými pracovníky pedagogického programu, kteří zabezpečují volnočasové a vzdělávací aktivity pro děti a mládež. Řeší s rodinou průběžně krizové a problémové životní situace tak, aby bylo v rodině zabezpečeno vhodné zázemí pro vývoj a vzdělávání dětí (např. problémy v sociální oblasti, v oblasti bydlení, zadluženost, rodinnou problematiku atd.). V případě potřeby koordinátor rodině zprostředkuje odborný právní servis, který poskytují právníci IQ Roma servisu. Společně s rodiči se snaží zlepšit sociální postavení rodiny, pomáhá jejím členům uplatnit se na trhu práce. Za tímto účelem jim zprostředkovává odborné poradenství v oblasti zaměstnanosti, které konzultuje nebo předává svým odborně zaměřeným kolegům. V tomto ohledu se snaží terénní sociální pracovník stimulovat dospělé členy rodiny k dalšímu vzdělávání a k uplatnění se na trhu práce, což je další předpoklad jejich sociálního začlenění. Zmocňuje klienty, posiluje jejich potenciál a podporuje jejich celkový rozvoj.

### Vysoký morální kredit, kreativita a energie jednoty v růstnosti, otevřený dialog, důvěra a spolupráce, profesionalita a principy učící se organizace jako zdroj nepřetržitého rozvoje a zvyšování kvality organizace

Při nepřetržitém vědomí našeho cíle a priorit, s pokorou a neustálou sebereflexí dbáme na propojení **etiky, vysoké profesionality, odbornosti, důsledného managementu s hlubokou empatií, lidským přístupem a vřelostí ke klientům**, která proniká do podstaty, chápe, posiluje a povzbuzuje... Naše poslání a služby mají různorodý odborný charakter, jsou žádanými rozdílnými klienty v nejrozmanitějších životních situacích a kontextu, což klade vysoké nároky na naši osobnost i odbornost. Z tohoto důvodu dbáme na pečlivý výběr a **nepřetržitý rozvoj odbornosti a osobnosti našich pracovníků** a zároveň na pestrost odborností a osobností zastoupených v našem velkém týmu. Za důležité považujeme propojení pracovníků romské národnosti<sup>1</sup> (s vnitřním citem pro klienta a jeho problémy) s dalšími pracovníky z různě specializovaného odborného zázemí. Vážíme si zvlášť hravých a zanícených pracovníků se schopností analýzy a sebereflexe, s potřebou rozvíjet se a přinášet podněty. Vážíme si dynamiky protichůdných myšlenkových pochodů a názorů –

<sup>1</sup> bez často domnělé devalvace profesionality, mnoho z nich má odborné vysokoškolské vzdělání

přináší energii, prostor pro pronikavé otázky, nová, kreativní řešení, neustálé vyhodnocování a zpětnou vazbu, jejíž souhrnná analýza poskytuje důkladnou bázi pro ta nejlepší rozhodnutí.

## 5. Certifikáty a ocenění

V září 2005 získal projekt Centra komunitní a terénní sociální práce IQ Roma servisu od Jihomoravského kraje Osvědčení o akreditaci, které ho mj. schvaluje k režimu tzv. víceletého financování. V roce 2006 jsme od MPSV (Správy služeb zaměstnanosti) získali povolení ke zprostředkovávání zaměstnání. V dubnu 2007 jsme od Jihomoravského kraje získali pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí pro pobočku Hybešova 41, Brno. V květnu 2007 jsme získali rozhodnutí o registraci tří sociálních služeb dle zákona č. 108/2006 Sb.: **nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, odborné sociální poradenství a terénní programy**. V květnu roku 2007 a květnu 2008 jsme opakovaně v rámci Ceny Olgy Havlové, kterou uděluje Výbor dobré vůle – Nadace Olgy Havlové, získali oficiální **Poděkování za vynikající realizaci projektu**. Díky našemu krému pro všechny barvy kůže (vytvořenému v rámci projektu 2007: Brno slaví Evropský rok rovných příležitostí pro všechny) se celá Česká republika může pyšnit **vítězstvím v evropské soutěži o nejlepší antidiskriminační počin**, která vyvrcholila v listopadu 2007 v Lisabonu v rámci závěrečné konference Evropského roku rovných příležitostí pro všechny. Občanské sdružení IQ Roma servis je také nositelem prestižní **Ceny kvality v sociální péči** za rok 2007 v kategorii **Poskytovatel sociálních služeb pro osoby**



**ohrožené sociálním vyloučením.** (Soutěž vyhlašuje redakce časopisu Sociální péče s cílem oceňovat vynikající poskytovatele sociálních služeb, tato anketa je součástí Národního programu podpory jakosti.) Všechny zmíněné dokumenty, rozsah oprávnění ad. můžete najít v přesném znění na [www.iqrs.cz](http://www.iqrs.cz) v sekci Organizace – zvyšování kvality.

Za nejpodstatnější důvod **kvality** IQ Roma servisu považujeme **lidi uvnitř a kolem organizace, jejich motivaci, osobnost, kompetence, vedení a nepřetržitý cílený rozvoj**. Vzhledem k významu této oblasti věnujeme lidským zdrojům zvláštní kapitulu této publikace (viz kapitola Lidské zdroje).

## 6. Partnerství a členství v sítích

Partnerství je pro občanské sdružení IQ Roma servis důležitým zdrojem informací, nových zkušeností, možností a forem práce, vytváří přidanou hodnotu našeho úsilí a aktivit.



*Partnerství je pro nás zdrojem informací a příležitostí k rozvoji.*

**Na úrovni veřejné správy** úspěšně rozvíjíme spolupráci zejména s Jihomoravským krajem a Statutárním městem Brnem.

S JMK započala spolupráce při tvorbě projektu Equal. Zástupci Jihomoravského kraje se účastní mainstreamingových aktivit a významně napomohli realizaci projektu poskytnutím bezúročných půjček na jeho průběhové financování. Na základě oboustranně uspokojivého průběhu bude spolupráce pokračovat i nadále formou zapojení IQ Roma servisu do projektů v rámci výzev OP LZZ, ROP či IOP.

Se zástupci Statutárního města Brna přicházejí každodenně do styku pracovníci IQ Roma servisu v přímé práci s klienty. V letech 2005–2007 jsme se aktivně účastnili **procesu komunitního plánování sociálních služeb města Brna**, kde jsme vedli **pracovní skupinu Etnické menšiny**. V roce 2007 došlo na základě podnětů z komunitního plánování k prohloubení spo-

## Problém nevyřeší odsun problémových lidí na okraj společnosti

● Jaký výsledek přinesla nedávná válka hromada členských organizací EAPN ČR?

Jednání jsme zejména o novém projektu Stop sociálnímu vyloučení, na který jsme dostali grant z Evropské unie. Spolupracovat na něm budeme s partnerskou organizací Informační centrum neziskových organizací ICN Praha. ČR se zavázala dodržovat některé mezinárodní dokumenty a vytvořila k nim své vlastní strategické dokumenty. Nestátní neziskové organizace v síti EAPN ČR mají dohlížet na to, jak jsou v praxi plněny.

Dohodli jsme také tři tvůrčí dílny či semináře, které se uskutečnily v Ostravě, Brně a Praze. Soustředili se na to, jaký dopad v regionu má nový zákon o sociálních službách a jak se plní národní akční plán sociálního začleňování.

● Jak je na tom Česká republika, pokud jde o chudobu?

V tabulce členských zemí EU je ČR na 1. místě jako země Unie, ve které je nejméně chudých, konkrétně osm procent. Na nejnižším stupni žebříčku jsou s 21 procenty chudých obyvatel Irsko a Slovensko. Jde o kritéria, která se celá Evropa snaží sjednotit. Až se dosáhne jejich harmonizace, může vypadat tabulkový výsledek zcela jinak. Vykazovaná data však neznamenají, že by v ČR bylo málo chudých. Chudoba je individuální záležitost, nikoliv věc statistik.

● Můžete popsat práci některé z vašich členských organizací?

V Brně je to IQ Roma servis. V terénu pracuje s dětmi a vůbec s lidmi, kteří například působí nepokoje u svých sousedů. Pracovníci IQ Roma servisu citlivě jednají s těmito lidmi jako rovný s rovným, a přitom jim nastavují sociální mantinely, nabízejí jim pomoc při vyřizování jejich záležitostí na

úřadech, soudech a kde je třeba. Důležité je, že problém neřeší odsunem problémových lidí na okraj společnosti. Problém vzniká neřešením svízeli věcí. Vzniká až poté, co nastoupe do ohromných rozměrů.

● Jaké vidíte východisko?

Naším krédem je, že sociální služby jsou nástrojem sociálního začleňování. Člověku v obtížné životní situaci, který si neumí sám pomoci, nabízíme podporu. Nejen trochu finančních prostředků, ale i jejich nasměrováním k tomu, aby jeho děti chodily do školy, aby se vyučily. Vstupujeme do jejich závažného životního stylu, cyklu už několika generací nezaměstnaných. Změnou přístupu k životu se dá z obtížné situace vyloučit velmi rychle.

● A co jejich děti umísťované do dětských domovů?

Umísťování dětí do dětských domovů ve-

de spíše k jejich vyčleňování ze společnosti. A to i přesto, že v domově žijí v teple se sociálními výhodami, mohou se tam soustředit na vyučování, na jistotu osobního vývoje. Ale citově trápí je po životě v rodině. Naši práci je potřeba skloubit oba póly - podporu rodiny v zoufalé sociální situaci ukázaním způsobu, jak se dostat z potíží ven, např. získáním zaměstnání, kvalifikace, vzdělávání, a tím lepších příjmů a možnosti vyššího životního standardu. Pak je i možné, aby se děti vrátily z dětského domova domů.

Avšak pro Romy je obtížné plánovat s perspektivou. Tradičně uvažují nejdále na jeden den dopředu. Do zóny možného vývoje vstoupí takový člověk tím, že s ním sociálně pracujeme a ukazujeme mu dobré příklady, vzory chování. Děti se tak otevře dosud neznámý svět...

● Co se vám přitom daří a co nikoliv?

Dobře pracuje například nestátní nezisková organizace Štěp, a to na smelování rodin a na vzájemném soužití lidí. Zvyšuje zájem rodin o dění okolo sebe a o to, aby se přičinily k tomu, že se k nim vrátí děti z dětského domova domů. Velmi záslužnou sociální službu dělá i IQ Roma servis.

Velký problém ale vidím ve snaze nového vedení ministerstva práce a sociálních věcí přestat považovat sanaci rodin za sociální službu. Tudiž ji chce přestat finančně podporovat. Peníze na tuto činnost bychom museli shánět shánkami jinde. Avšak nedovedu si představit, kde. Ostudou je, že českou větev Evropské sítě proti chudobě a sociálnímu vyloučení vyloučí české ministerstvo sociálních věcí z finanční podpory. Žijeme tedy z toho, co nám zastřešující firmě, naše členské organizace poskytnou. **Václav ZÁLUD**

Haló noviny, 12. února 2007

lupráce na strategické bázi – při přípravě společné strategie řešení problematiky sociálně vyloučených lokalit, která bude realizována během roku 2008. Statutární město Brno je také partnerem projektu Equal.

Partnerstvím v projektech Equal a OP RPL navázal IQ Roma servis spoluprací také s Úřadem práce Brno-město, který se aktivně podílí na prosazování koncepce Ethnic Friendly zaměstnavatel.

Občanské sdružení IQ Roma servis spolupracuje i se **zástupci vzdělávacích institucí a akademického sektoru** při návrzích řešení sociálního vyloučení a při přímé práci s klienty. Partnerská dohoda uzavřená s Masarykovou univerzitou v Brně (Pedagogická fakulta MU, Fakulta sociálních studií MU) napomáhá při realizaci aktivit s dobrovolníky a evaluaci projektů. Jsme jednou z organizací Centra praktických studií Fakulty sociálních studií MU v Brně, poskytujících studentům praxi v oboru.

Pro posílení kompetencí při práci pedagogického týmu IQRS a pro provázanost ve věci přímé práce s klienty-mládeží partnersky spolupracujeme s několika brněnskými školami: Základní škola Merhautova, ZŠ a MŠ Křenová, Odborné učiliště a Praktická škola Lomená (komunikace ve věci jednotlivých žáků). Odbornou stránku přímé práce s klienty podporuje spolupráce se Střediskem volného času Lužánky, které poskytlo metodologii Divadla Fórum, a s detašovaným pracovištěm Úřadu práce Brno-město „Poradna pro volbu povolání“, které spolupracuje na metodologii poradenství pro volbu školy a poskytuje průběhové metodologické vedení. Experti o. s. Aisis Kladno, Vsetín a Partners Czech, o. p. s., Praha poskytli metodologii motivace a expertka o. s. Aisis zajišťuje i supervizi pedagogického týmu IQ Roma servisu.

**Na úrovni sdružených organizací** je občanské sdružení IQ Roma servis členem sítě **EAPN ČR** (Evropská síť boje proti chudobě a sociálnímu vyloučení Česká republika – [www.eapncr.org](http://www.eapncr.org)) a sítě **Forint** (Fórum pro integraci – [www.forint.cz](http://www.forint.cz)). Dále spolupracujeme zejména s brněnskými organizacemi Drom, romské středisko, Muzeum romské kultury a s občanským sdružením Ratolest.

**Na mezinárodní úrovni** jsme členy dvou mezinárodních střešních organizací. Kromě aktivního zapojení v evropské síti **EAPN** (European Antipoverty Network – [www.eapn.org](http://www.eapn.org)), kde jsme

mj. členy tzv. Social Inclusion Working Group, jsme zapojeni do evropské sítě **ENAR** (European Network Against Racism – [www.enar-eu.org](http://www.enar-eu.org)).

**V rámci mezinárodní spolupráce projektu CIP Equal** spolupracujeme s partnery, kteří se zaměřují na řešení nízké míry adaptability a vzdělání a slabé zaměstnatelnosti Romů a jiných etnických menšin, které čelí obdobným bariérám. Jsme členy **TCA Together and Across**, které tvoří: Romany in Sweden – from south to north (Švédsko), Romanies out to work (Finsko), Dafné – Únie prevence a pomoci (Slovensko), Empower Scotland (VB – Skotsko) a Floraisons (Francie). Více informací naleznete v kapitole Projekty 2007(–2008).

## 7. Organizační struktura

**Statutárním zástupcem** občanského sdružení IQ Roma servis je jeho **ředitelka**

**Bc. Katarína Klamková, DiS.**

tel.: +420 543 214 805

mobil: +420 608 820 637

fax: +420 543 214 809

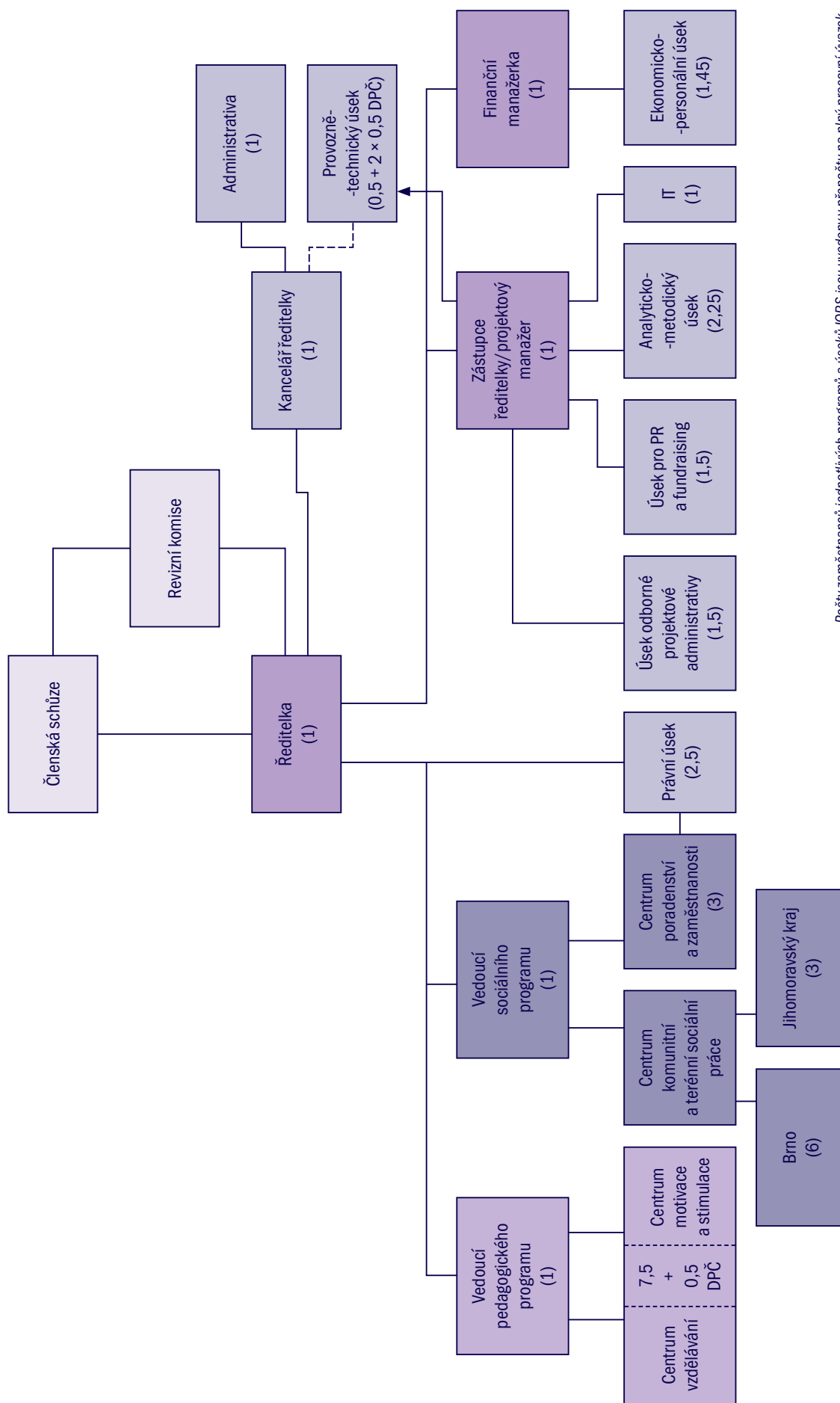
e-mail: [katarina.klamkova@iqrs.cz](mailto:katarina.klamkova@iqrs.cz)



Katarína Klamková, ředitelka IQ Roma servisu, o. s.



## Schéma organizační struktury IQ Roma servisu, o. s., ke 31. 3. 2008



Počty zaměstnanců jednotlivých programů a úseků IQRS jsou uvedeny v přepočtu na plný pracovní úvazek.

# Komplexní program služeb pro sociálně vyloučené komunity

## 1. Úvod

Hlavní a nejdůležitější činností občanského sdružení IQ Roma servis je **přímá práce s klienty**. V průběhu posledních let byl v kontextu rozšiřování činnosti postupně zaveden koncept **komplexní práce s rodinou**. Zkušenost opakujících se případů provázanosti jednotlivých potíží a příležitostí, s nimiž se členové rodiny setkávají (včetně situací, kdy vinou problému došlo ke zmaření příležitosti), vedla k úvahám nad možnostmi posílení dopadů činnosti našeho sdružení.

Proces byl vázán na úspěch relevantních projektových výzev a následné ověření stanovené koncepce v praxi. V průběhu let 2006–2007 došlo v rámci projektů Centrum komunitní a terénní sociální práce, OP RLZ: Komunitní centrály pro rozvoj lidských zdrojů a profesního potenciálu romské mládeže a Equal: IQ servis – Systém pro úspěšné uplatnění Romů na trhu práce k zavedení a postupnému ověřování funkčnosti tohoto modelu.

Inovativní charakteristika produktu nastavila nový standard přímé práce s klienty, založený na rozvoji zásadních aspektů sociálně funkčního celku – rodiny a každého jejího člena. Zapojení do konceptu je ze strany klientů dobrovolné a je podmíněno jejich zájmem o rozvoj vlastních kompetencí.



Foto: Erik Tulej  
„Jak to vidím Já...“, IQ Roma servis, o. s.

Po linii rodičů nebo dětí dochází k postupnému **navázání kontaktu se všemi členy domácnosti**. Systémově se jedná o dvoupáteřní postup. **Linie sociální** směřuje k ekonomicko-sociální funkčnosti rodiny. **Linie vzdělávací** napomáhá rozvoji kompetencí, které dospělé členy rodiny limitují v sociálně-ekonomickém systému, a věnuje se především nastupující generaci při úspěšném – systémově funkčním – zapojení do společností.



*IQ Roma servis nabízí komplexní program služeb pro sociálně vyloučené komunity.*

V systému občanského sdružení IQ Roma servis je **koncept komplexní práce s rodinou realizován v programech sociálním a pedagogickém**. Klíčový sociální pracovník spolupracuje s kolegy specializujícími se na oblast zaměstnanosti, vzdělávání a motivace. Komunikace s rodinou je vedena po linii rodičů a samostatně i po linii dětí. Zároveň je pedagogický pracovník v přímém nebo sociálním pracovníkem zprostředkovaném kontaktu s rodiči. Do komunikační struktury jsou v případě potřeby a zájmu klienta zapojeny i další instituce – škola, odbor sociální péče, popřípadě další. Dochází k postupné minimalizaci problémů sociálního charakteru, a tím k vytváření podmínek pro úspěšné studium dětí.

Linie dvou provázaných programů přímé práce s klienty je reflektována i organizační strukturou IQ Roma servisu – v těsné součinnosti zde působí **program sociální a program pedagogický**.

### Programové schéma IQ Roma servisu, o. s.

#### A) Sociální program

1. Centrum komunitní a terénní sociální práce (CKTSP)
  - s působností Brno
  - s působností Jihomoravský kraj

- » podle zákona o sociálních službách má CKTSP registrovanou službu **terénní programy** (§ 69 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách), tato služba spadá do okruhu **služeb sociální prevence** (§ 53),

#### CKTSP nabízí:

- » služby komunitní a terénní sociální práce ve městě Brně a obcích Jihomoravského kraje, pracovníci řeší zejména oblast bydlení, komerční zadluženosti, zaměstnanosti, rodinných vztahů, sociálního zabezpečení apod.



Koncept komplexní práce s rodinou je realizován prostřednictvím programu sociálního a pedagogického.

## 2. Centrum poradenství a zaměstnanosti (CPZ)

- » **odborné sociální poradenství** – tato služba je podle zákona o sociálních službách registrována jako **sociální poradenství** (§ 37 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách),

#### Služby CPZ:

- » **bezplatné sociálně-právní poradenství**,
- » **pracovní poradenství a služby zaměstnanosti** – kromě klasického individuálního poradenství jsou klientům nabízena skupinová setkání na téma hledání práce a problematiky s tímto tématem spojené, dále jsou v rámci poradenství zprostředkovány rekvalifikační kurzy a je nabízeno základní poradenství a podpora pro živnostníky,
- » **právní servis** jako doplňková služba nad rámec registrovaných služeb z pohledu zákona o sociálních službách spočívá v samostatném vytvoření textu pro klienty bez jejich přítomnosti a v jednání za klienty tam, kde s ohledem na specializaci a odbornost komunikace nelze přenechat činnost na klientovi,
- » **ochrana před diskriminací a pomoc obětem diskriminace** – pracovníci kladou důraz na vyjednávání a smírné řešení konfliktů, které v oblasti diskriminace vznikají. Případů diskriminace, které jsou řešeny pouze právní cestou, je velmi málo.

### B) Pedagogický program

Podle zákona o sociálních službách v současné době Centrum vzdělávání a Centrum motivace a stimulace nabízejí **službu sociální prevence** (§ 53 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) – **nízkoprahová zařízení pro děti a mládež** – a další doplňkové, neregistrované aktivity.

## 1. Centrum vzdělávání (CV)

- » **registrované aktivity:** doučování, IT kurzy (základní obsluha PC, MS Windows, Word, práce s internetem, práce s multimédií ad.), **doplňkové:** kurz administrativních dovedností, spolupráce se školami a dalšími subjekty, lekce a přednášky na školách ad.

## 2. Centrum motivace a stimulace (CMS)

- » **registrované aktivity:** poradenství pro volbu školy, EEG biofeedback, osobnostní výchova a lekce, dramatická výchova a Divadlo Fórum, volnočasové kroužky (např. fotokroužek, hudební dílna, tancování ad.), kontakt s rodiči dětí, **doplňkové:** romský mládežnický časopis, web [www.jaktovidimja.cz](http://www.jaktovidimja.cz), víkendové, táborové a jiné akce ad.

### C) Metodická, koncepční a PR práce

Kromě přímé práce s klienty se IQ Roma servis, o. s., podílí na paralelní

- » **analytické,**
- » **koncepční,**
- » **metodické,**
- » **rozvojové,**
- » **informační a PR práci ve svém oboru**

(např. certifikát Ethnic Friendly zaměstnavatel, komunitní plánování, výzkumy a evaluace, tvorba odborných metodik, koncepčních návrhů a dokumentů, kampaně – např. k Evropskému roku rovných příležitostí pro všechny 2007 ad., školení, semináře, stáže, právní, manažerské, odborné supervize ad.).

## 2. Sociální program

Sociální program IQ Roma servisu nabízí klientům **sociální poradenství a terénní sociální práci**. Poradenství je poskytováno v Brně na **Hybešově ul. 41** a na **Cejlu 49**, terénní sociální práce probíhá v Brně a **obcích Jihomoravského kraje** zejména v domácnostech klientů nebo formou doprovodu klientů na instituce. Obě služby na sebe navazují, terénní program je určen zejména pro ty klienty, kteří potřebují větší míru podpory a pravidelné návštěvy terénních pracovníků. Sociální poradenství pak využívají více aktivní klienti, v jejichž možnostech je pravidelné docházení do poradny.

Cílem sociálního programu není pouze **vyřešit aktuální problémy**, se kterými se na nás klienti obrátí, ale také **zvyšit jejich informovanost**, aby mohli podobným problémům předcházet.

Práce sociálního programu je dlouhodobá, avšak skutečnost, že terénní sociální práce má smysl a výsledky, dosvědčuje **opakované udělování dotačních prostředků z různých finančních zdrojů, důvěra klientů i další rozšíření a stabilizace pracovního týmu**. V roce 2007 tvořilo tým sociálního programu IQ Roma servisu, o. s., celkem **12,5 pracovníků** a jeho služeb využilo téměř **900 klientů**.

## 2.1 Centrum komunitní a terénní sociální práce

### Poslání služby terénní programy

**Společně s potřebnými jednotlivci a rodinami romského etnika v Brně a obcích Jihomoravského kraje hledáme v jejich přirozeném rodinném prostředí zdroje a možnosti, jak zvládat potíže, které jim brání v důstojném životě ve společnosti.**

**Cílem naší služby** je zvyšovat sebedůvěru, znalosti a dovednosti klientů tak, aby byli schopni informovaně a vlastními silami řešit své potíže nebo jim včas předcházet, a žít tak spokojený a důstojný život v širší společnosti.

### Cílová skupina

Službu terénního programu můžete bezplatně využít, pokud se nacházíte v nepříznivé sociální situaci, ale máte důvody, které Vám brání docházet do poradny, a:

- » jste Rom/Romka,
- » máte pocit, že jste za Roma/Romku považováni,
- » žijete v romské nebo smíšené rodině.

V nepříznivé sociální situaci je v rámci naší cílové skupiny člověk, který:

- » se potýká s potížemi při uplatňování svých práv (na úřadech, u zaměstnavatele apod.),
- » potřebuje a hledá práci,
- » nezvládá splácení svých dluhů,
- » potřebuje urovnat vážně narušené vztahy v rodině nebo sousedství,
- » ztratil bydlení nebo mu ztráta bydlení hrozí,



*Nabídka služeb sociálního programu IQ Roma servisu je určena lidem v nepříznivé životní situaci.*

- » žije v lidsky nedůstojných podmínkách,
- » snaží se překonat závislost,
- » snaží se překonat následky trestného činu nebo podobného jednání.

Pouze základní poradenství poskytneme lidem, kteří sice do naší cílové skupiny spadají, ale:

- » na změně své situace se nejsou ochotni sami aktivně podílet,
- » potřebují zvláštní pomoc – v takových případech zejména zprostředkujeme kontakt na specializovaná pracoviště (Bílý kruh bezpečí, Liga vozíčkářů, AGAPO, Podané ruce apod.).

Základní poradenství v rámci naší odbornosti poskytneme všem lidem, kteří se na nás obrátí.

Služby terénního programu jsou určeny zejména klientům, kteří nemohou nebo nechtějí docházet pravidelně do poradny. Překážkou může být zdravotní stav, větší počet dětí nebo třeba to, že klient pro úspěšné řešení zakázky potřebuje větší míru podpory a častější návštěvy pracovníka.

Terénní sociální pracovníci IQ Roma servisu, o. s., působí **v Brně od roku 2003 a v roce 2006** své působení rozšířili do několika obcí **v Jihomoravském kraji**.

### 2.1.1 Brno

Většina klientů terénních sociálních pracovníků IQ Roma servisu pochází z Brna-střed, Brna-sever, Brna-Židenic a Brna-Králova Pole. Je to dáno zejména větším počtem Romů žijících právě v těchto lokalitách. Pracovníci kontaktují klienty také v jiných městských částech, záleží to ovšem na zájmu klientů o nabízené služby.

Terénní pracovníci ve městě Brně řeší spolu s klienty nejčastěji **problematiku bydlení a problematiku dluhů**. Pracovníci kromě odborných konzultací dále nabízejí doprovody na instituce, pomoc při práci s dokumenty (vysvětlení obsahu dokumentů a doporučeného postupu), asistenci při sepsání žádostí a vyjádření, facilitaci a vyjednávání s institucemi apod.

### Individuální práce s klientem

Terénní programy v občanském sdružení IQ Roma servis jsou postaveny na **individuální práci s klientem** či celou jeho rodinou. Tato práce je založena na vzájemné důvěře. Ve chvíli, kdy klient při rozhovoru s pracovníkem otevře novou obtížnou situaci, se kterou potřebuje pomoci, začíná proces uzavírání zakázky. Kli-



*Základem práce terénních pracovníků IQRS je individuální práce s klientem.*

ent spolu s pracovníkem dojednávají společný cíl a definují, čeho by mělo být dosaženo. Poté spolu hledají různé cesty řešení obtížné situace, pracovník zprostředkuje dostupné informace. Důkladně společně proberou možné důsledky jednotlivých postupů řešení. Odpovědnost za rozhodnutí, jak se bude zakázka řešit, je však vždy na klientovi. Potom se plánují kroky řešení, definují se kroky jak pro klienta, tak pro pracovníka. V průběhu spolupráce reflektují, zda obě strany dodržují dohodnutý postup a zda je cíl stále platný. Po ukončení zakázky (ať už úspěšné nebo neúspěšné) provede klient i pracovník závěrečnou reflexi, která by měla přispět i ke zvýšení kvality poskytovaných služeb.

Za úspěch je potřeba považovat i nepatrné pokroky v životě klienta, ale také osvojení si nových informací nebo dovedností. Pokud klient zná postup řešení, když se dostane do podobné situace, je to pro pracovníky povzbuzením, že jejich práce nebyla a není marná. Největší radostí pak je, když se klient obdobných situací přístě vyvaruje, protože zná nejen důsledky, ale také různá řešení.

Terénní sociální práce tedy není zaměřena pouze na **řešení** již vzniklých problémových situací, ale také na **zvýšení informovanosti** a na **prevenci** jejich vzniku.



*Klienti mohou využít poradnu sociálního programu na Hybešově 41 a Cejlu 49 v Brně.*

Kromě práce v „terénu“ se nabízí také možnost využívat **poradnu**, která poskytuje nezbytné zázemí pro řešení clientských případů – poskytuje možnost telefonování, připojení k internetu pro vyhledávání informací či PC k psaní dokumentů. Zároveň dává možnost pozvat si klienta do poradny a probrat jeho situaci v soukromí poradenského koutu, což lokalita, přeplněné byty a zvědaví sousedé v terénu neumožňují. Docházení do poradny také přispívá k aktivizaci klienta a k jeho zapojení se do řešení vlastní obtížné situace.

### **Komunitní práce s klienty**

Práce v sociálně vyloučených lokalitách nabízí kromě individuální práce s klientem a jeho rodinou také příležitosti pro **komunitní práci**. Ta je založena na **aktivizaci komunity** v určité lokalitě.

V říjnu 2007 občanské sdružení IQ Roma servis realizovalo komunitní akci v nájemném domě na Bratislavské ul. 72/74 v Brně. Akce s názvem Khere love? (Peníze doma?) byla zaměřena na

prevenci zadluženosti. Zúčastnilo se téměř 100 návštěvníků (jak z domu, tak z blízkého okolí), pro které byl připraven lákavý program. Stěžejní téma zadluženosti bylo předáno atraktivní formou Divadla Fórum, které zahrála mládež navštěvující dramatický kroužek pedagogického programu našeho sdružení. Do scénky bylo úspěšně zapojeno také obecní zastupitelstvo. V doprovodném programu vystoupila mladá romská kapela a dva taneční soubory – mladší děti s tradičními romskými tanci a mládež s vystoupením street dance. Tato vystoupení byla secvičena také v kroužcích pedagogického programu IQ Roma servisu.



*Komunitní akce Khere love? na Bratislavské ul. v Brně*

### **2.1.2 Obce Jihomoravského kraje**

V roce 2007 působili v obcích Jihomoravského kraje 3 terénní sociální pracovníci občanského sdružení IQ Roma servis. Působili v Břeclavi, Zastávce u Brna, Bučovicích (a přilehlých Kojátkách), Ivanovicích na Hané, Mikulově, Hustopečích u Brna a v Hodoníně. V několika dalších obcích byla spolupráce ukončena, důvodem většinou byly již vyřešené zakázky.

Práce terénních sociálních pracovníků v Jihomoravském kraji má stejný charakter jako práce terénních sociálních pracovníků v Brně. Rozdílná je kapacita služeb poskytovaných pracovníkem, který část své pracovní doby stráví cestováním z jedné obce do druhé. Při realizaci terénní sociální práce v obcích Jihomoravského kraje je však mnohem těžší vybudovat si důvěru u potenciálních klientů. Musíme také brát v potaz, že lidé zde mají často ztížený přístup k institucionální pomoci. Pokud chtějí využít určitou nabídku sociálních služeb, musí za nimi dojíždět do vzdálenějších spádových oblastí. Často se setkáváme s tím, že nabídka služeb úplně chybí a nebo je nedostačující.

Díky působnosti IQ Roma servisu jsou města i obce obeznámeny s iniciativou a snahou klientů řešit svůj problém a je jim nabídnuta pomoc zejména ve facilitaci vzájemného kontaktu se členy sociálně vyloučených romských komunit. Během roku 2007 bylo možno pozorovat pokrok zejména ve spolupráci se sociálními odbory, které se s působením TSP setkávají nejvíce.

Terénní sociální pracovníci nejčastěji řeší problematiku **bydlení, zadluženosti a zaměstnanosti**. Na rozdíl od Brna klienti nema-

jí možnost navštěvovat Centrum poradenství a zaměstnanosti, a proto se terénní sociální pracovníci zaměřují i na tuto oblast. Problémem v těchto lokalitách je však nižší nabídka volných pracovních míst, než jaká je obvyklá např. v Brně. Pracovníci proto při individuálním plánování také motivují klienty k dojíždění za prací.

Problematika zadluženosti se v obcích JMK od Brna liší nižší informovaností rodin o možnostech a důsledcích půjček u ko-

merčních úvěrových společností. Za řešení zadluženosti rodiny klienti často považují další půjčky, kterými „zalepí“ původní dluh, avšak dlužná částka ve skutečnosti značně narůstá.

V oblasti bydlení se pracovníci na rozdíl od Brna častěji setkávají s rodinami žijícími v rodinných domech, které jsou v jejich vlastnictví. Některé rodiny žijící v obecních bytech, podnájmech či ubytovnách často řeší zvýšení kvality bydlení, někteří klienti

## Vyjádření pracovníků veřejných institucí k práci terénních sociálních pracovníků

Zajímá nás, co si o práci terénních sociálních pracovníků myslí představitelé dalších institucí, se kterými v rámci řešení zakázek klientů spolupracujeme, a proto jsme několika z nich položili dvě otázky:

**1) Čím je terénní sociální práce IQ Roma servisu, o. s., přínosná pro Vaši instituci?**

**2) Co Vám na terénní sociální práci IQ Roma servisu, o. s., chybí? Co by podle Vás zvýšilo její efektivitu?**

**Helena Křištofová  
(romská poradkyně – Magistrát města Brna, odbor sociální péče)**

1. Terénní sociální práce IQ Roma servisu, o. s., je přínosná zejména pro romskou komunitu, která v Brně představuje nejpočetnější národnostní menšinu, zároveň však nejméně integrovanou a nejvíce ohroženou sociálním vyloučením. Dlouhodobé působení terénních sociálních pracovníků v konkrétních rodinách zvyšuje šance jednotlivých rodinných příslušníků na důstojný život. IQ Roma servis, o. s., poskytuje komplexní sociální služby se zaměřením právě na tuto cílovou skupinu.

Romové jsou součástí města Brna, město usiluje o začleňování romských komunit do jeho sociálních vazeb, terénní sociální práce IQ Roma servisu, o. s., je tedy z tohoto pohledu přínosem pro celou společnost.

2. Jednotliví terénní sociální pracovníci IQ Roma servisu, o. s., se velmi aktivně zapojili do procesu komunitního plánování sociálních služeb města Brna. Komunitní plán pro město Brno do roku 2009 byl vypracován a schválen Zastupitelstvem města Brna v říjnu 2007.

Prioritou č. 1 pro cílovou skupinu Etnické menšiny byla vydefinována tato opatření:

Opatření 1.1 Zajištění plynulého poskytování terénních programů pro sociálně vyloučené osoby z romské komunity zvýšením počtu terénních pracovníků

Opatření 1.2 Vytvoření profesní skupiny poskytovatelů terénních programů

Z tohoto konstatování vyplývá skutečnost, že sami terénní pracovníci jsou schopni vydefinovat potřeby pro zvýšení efektivitu své vlastní práce. V roce 2008 jsou svolávány pravidelné

schůzky za účelem koordinace činnosti a zvyšování odborných kompetencí terénních sociálních pracovníků, kterých se budou účastnit i TSP z jiných organizací a TSP působící při obci.

**Marie Koláčková  
(vedoucí odboru sociálních věcí – Městský úřad Kuřim)**

1. Terénní pracovník pomáhá svými radami a náměty při řešení problémů v rodině. Dobře spolupracuje s odborem sociálních věcí. Snaží se o důslednou práci, tak, aby bylo docíleno alespoň dílčích výsledků.

2. Bohužel, terénní pracovník nemá zřejmě žádné pravomoci, nemá žádné prostředky k vynucení splnění toho, co se po lidech žádá. Spolupráce s rodinou je založena na dobrovolnosti, pokud rodina nespolečuje, může naslibovat všechno, ale nic nesplní.

**Mgr. Petr Havlíček  
(sociální kurátor – Úřad městské části Brno-střed, sociální odbor, orgán sociálně-právní ochrany dětí)**

1. Zásadní věcí při práci s mnohaproblémovými rodinami je získání důvěry. Pracovníci v pomáhajících profesích a organizacích mohou v některých případech u klienta požívat větší důvěry – na rozdíl od úředníka nedisponují žádným mocenským oprávněním, které by mohli vůči klientovi či jeho rodině uplatnit, jednájí s klienty v domácím prostředí, které klientovi dává pocit jistoty apod. V řešení rodinných problémů by měla být zapojena celá síť intervenujících pracovníků a organizací, z nichž jedna má koordinující a mocenskou funkci, ostatní jsou vnímány jako spojenec, partner, rádce.

2. Překážkou je mj. nízká provázanost spolupráce při práci s klienty. Ze strany sociálního odboru tomu brání právní předpisy (zákon o ochraně osobních údajů, zákon o sociálně-právní ochraně dětí – pomáhající organizaci, která nemá oprávnění k výkonu sociálně-právní ochrany, nelze sdělovat údaje obsažené ve spisové dokumentaci). Na druhou stranu sociální odbor nemá zpětnou vazbu, zda spolupráce IQ Roma servisu s klientem spočívá v řešení problémů ad hoc nebo na základě programu se stanovenými cíli, zda jsou o klientech vedeny nějaké relevantní záznamy apod. Pokud by IQ Roma servis mohl realizovat např. zakázku OSPOD při řešení krizové situace v rodině, mohlo by to vést ke snížení zásahů v rodině.

také řeší dluhy na nájemném a službách. Problematika bydlení je obvykle úzce vázána na řešení problému nezaměstnanosti. Cílem týmu pracovníků IQ Roma servisu působícího v JMK je co nejvíce zpřístupnit služby naší organizace klientům žijícím mimo Brno, vybudovat si důvěru jak u klientů, tak u formálních institucí, a zajistit si postavení silné organizace, kde jsou služby poskytovány profesionálně ve svém oboru.

### Plán pro rok 2008 v obcích Jihomoravského kraje

V plánu je mapování dalších obcí, personální rozšíření na čtyři terénní sociální pracovníky a také rozšíření terénní sociální práce do dalších potřebných lokalit.

V oblasti spolupráce s institucemi se občanské sdružení IQ Roma servis v roce 2008 zapojí do komunitního plánování sociálních služeb v některých obcích (Mikulov, Veselí nad Moravou ad.).



V obcích Jihomoravského kraje působí 3 terénní sociální pracovníci IQ Roma servisu.

### Příklady z praxe – výběr z kazuistik

#### Vyhoření domu na Přízové ulici

Dne 5. dubna 2007 vyhořel dům na Přízové 16 v Brně. V domě žilo přibližně 60 lidí. Někteří z nich byli klienty Centra komunitní a sociální práce IQ Roma servisu již dříve, někteří se do kontaktu s terénními sociálními pracovníky dostali až po vyhoření domu. Evakuováno bylo 60 osob, 28 lidí bylo převezeno do brněnských nemocnic, pro ostatní zajistila Policie ČR autobus, který obyvatele domu převezl do společenského centra městské části Brno-střed. Zde měli k dispozici občerstvení a toalety.

První klienti kontaktovali občanské sdružení IQ Roma servis ve čtvrtek 12. 4. 2007. Od toho data navštěvuje klienty z Přízové 16 terénní sociální pracovník. Spolupráce s terénním sociálním pracovníkem je založena na přání klienta. Někteří obyvatelé Přízové 16 o spolupráci zájem měli, jiní spolupráci naopak odmítli.

O celou situaci se zajímala také média, např. Mladá fronta DNES psala o tomto tématu 12. a 13. dubna 2007 (články „Romové z Přízové nemají kam jít“ a „Neboj se, někde spát budeme“). K případu také natočila Česká televize několik reportáží.

Na konci roku 2007 byl terénní sociální pracovník IQ Roma servisu v kontaktu se třemi rodinami. Jedné z nich se podařilo získat dlouhodobý pronájem obecního bytu na opravu vlastními náklady, jedná se tedy o stabilní ubytování. Dvě rodiny krátce po požáru našly ubytování v podnájmu u soukromého majitele. Podmínky jsou uspokojivé, rodina má zajištěno dočasné bydlení, vhodné i pro výchovu dětí. Jedna z rodin se stále potýká s finančními problémy, kdy výdaje za bydlení u soukromého majitele jsou vyšší než příjmy rodiny, otec rodiny si však našel práci, takže předpokládáme, že situace v rodině se bude vyvíjet příznivě.

## „Neboj se, někde spát budeme“

**Brno -** O zeď ubytovny na Vídeňské ulici je opřená zarámovaná a zasklená fotka. Gorolovi na ní vypadají šťastně, slaví zrovna křtiny svého nejmladšího syna Michala.

Tomu je teď už osm měsíců. Sedí v kočárku pod fotkou, na parkovišti u ubytovny. Je jedním z asi čtyřiceti Romů, kteří včera v 11 dopoledne nevěděli, kde večer složí hlavu.

Minulý týden utekli před ohněm z nájemního domu v Přízově. A včera jim skončilo i ubytování v dělnické noclehárně na Vídeňské. „To

byla naše kuchyň,“ ukazuje na fotku Michalova matka Mária Gorolová. Na rukou má dvouletého Honzu a tříletou Žanetu. A na betonu u ubytovny si hraje dalších šest dětí, s nimiž Gorolovi nemají kam jít.

„Děcka nedáme, ty zůstanou s námi,“ opakuje pořád dokola jejich otec Štefan Gorol. Pracovnice střediska Drom mu totiž nabízejí, že se děti dají dočasně umístit do zařízení Klokánek.

„To nikdy, zůstaneme pohromadě,“ říká zase, i když už je jasné, že sehnat ubytovnu pro tak velkou rodinu

nebude jednoduché. Už několik dní se o to snaží správce vyhořelého domu Tomáš Menšík. A taky pracovníci IQ Roma servisu a střediska Drom.

„Mám dvě místa pro dva muže,“ ozve se občas od některého z přítomných koordinátorů, když uspějí a najdou někde volné postele.

Žádná dobrá zpráva pro Gorolovy. Ani pro Damovy se třemi dětmi, Kokyovy se čtyřmi nebo Píchovy se šesti dětmi. „Nikde nechcous tolik cigánů,“ říkají si smílivě.

*Pokračování na str. C2*

Mladá fronta DNES, 13. dubna 2007

# „Neboj se, někde spát budeme“

Pokračování ze str. C1

Že je problém v barvě kůže, přiznala jen jedna z několika desítek obvolaných ubytoven. Ta na Šámalově ulici. „Rekli nám, že Romové neberou,“ říká sociální pracovník IQ Roma Servisu Roman Polhoš.

Hodiny na parkovišti utíkají pomalu.

Slunce praží, děti chroustají brambůrky z místní káranty a kope do míče. Ty menší se začínají únavou pavalovat po zemi.

Po pár hodinách lidí na parkovišti ubývá. Malé rodiny získávají dočasné postel v některé z ubytoven. Někdo se rozptýlil po příbuzných, jiní vzali hotové peníze od správce vyhořelého domu, že se o sebe nějak postarají. Pichovi se šesti dětmi si našli sami pronájem bytu. Doporučili jim ho známí. „Ale pozor, ta majitelka je olašská cigánka, ta vezme peníze a vykopne je,“ varují ostatní.

## 12 lidí. Kam s nimi?

Na parkovišti nakonec zůstávají dvě rodiny, jedna z nich časem zmizí na noc bůhvíkam. Zbývá Štefan Gorol s manželkou, matkou a devíti dětmi. „Co brečíš,“ houkne na něj Mária Gorolová, když její muž začíná propadat zoufalství. A pak si opě hlavu o drždadlo kočárku s Michalem a pláče taky. Čtenové rodiny se mezi sebou dorozumívají třemi řečmi - česky, romsky a řečí znakovou. Dvě děti, Josef a Stanislava, jsou hluchoněmé. „Neboj se, někde spát budeme,“ ukazuje rukama jeden ze starších bratrů sestře Stánie.

Čekají na ni od devíti od rána, a dobrá zpráva nakonec přichází. O půl čtvrté odpoledne. „Máte ubytovnu na Rokytově číslo 28. Vezmou vás všechny a na dýl,“ dozví se od sociálního pracovníka Romana Polhoše.



**KAM MÁME JÍT?** Gorolovy vyhnal na ulici minulý týden požár v Přízové ulici. Včera museli odejít i z ubytovny. Sehnat pro ně dvanáct postelí se za celý den nepodařilo. Tři děti skončily v Klokánku, zbytek rodiny v jednopokojovém bytě. FOTO: MAF - OTTO BALLON MIERNY

Ubytovna má být nově opravená a Štefan Gorol ji zná. „Tam jsem pracoval se stavební firmou, je to dobrá ubytovna, sprchy a všechno,“ raduje se. Berou děti, fotku

Správce z Přízovy, Tomáš Menšík, sem dorazí taky. Volá jednatele společnosti, které ubytovna v Rokytově patří. A Gorolovi jsou zase tam, kde byli. Na ulici.

„Napřed mi slíbil, i když jsem se musel dost ponížít, že je ubytuje. Teď už to zas nejde, prý neubytovávají,“ krčí pak rameny Roman Polhoš z IQ Roma servisu.

## „Aspoň nějaké děti uložím. S ostatními jdeme do parku“

Gorolovi přejíždějí na Francouzskou do jednopokojového bytu, v němž žije dcera Denisa, jejich desáté a nejstarší dítě, s druhem

a jeho rodiči. „Dám tam aspoň nějaké děti a s ostatními půjdu spát do parku,“ rozhoduje unaveně otec Gorol. Děti začínají pobřečovat. Michal v kočárku usíná.

Gorolovi se nakonec nechají přesvědčit, že Klokánek není ústav, že jim děti zítra dozajista vrátí a že jim tam přes noc bude líp. Ty větší rodiči se nějak složí na Francouzské u Denisy, tři malé odjíždějí do Nové Líšeň k novým tetám.

Třiletá Žaneta v autě celou dobu pláče, to na chvíli rozbřečí i dvouletého Honzu. Jen osmiměsíční Michal tvrdě spí a budí se až v Klokánku. Rodiče s nimi nejedou, zůstali brečet na Francouzské.

Sociální pracovnice Klokánku Zuzana Blažková volá manželovi, že do toho divadla dnes večer nemůže. Přebírá s úsměvem tři děti, předává je tetám. Žaneta, Honza a Michal se za celý den poprvé pořádně najedí. Zkušenné tety je uklidní, umyjí a uloží.

„To martyrium nekončí, zítra začne znovu,“ říká zkušeně Roman Polhoš z IQ Roma servisu, když večer z Klokánku odjíždí zpátky na Francouzskou. Chec fict osobně rodičům, že jsou jejich děti v pořádku. A taky jim poradit číslo tramvaje, kterou si je ráno mají přijet vyzvednout.

IVANA SVOBODOVÁ

Mladá fronta DNES, 13. dubna 2007

## Správné vypočtení zůstatku dluhu nemusí být jednoduché...

Paní K. vznikl v minulosti dluh na nájmu. V průběhu soudního řízení, kdy soud rozhodoval, zda přivolí k výpovědi nájmu bytu, paní K. část dluhu uhradila. Soudní řízení tak bylo přerušeno a po uplynutí jednoho roku zastaveno. V té době si paní našla práci u správy nemovitostí, která jejich dům spravovala, a zbylý dluh splácela srážkami ze mzdy. Dlužné nájemné postupně splatila a srážkami ze mzdy splácela i penále, které bylo vyčísleno po zaplacení dluhu na nájemném.

Paní K. chtěla znát, jak je penále vysoké a za jak dlouho penále srážkami ze mzdy uhradí. Na správě nemovitostí jí řekli, že penále činí přibližně 100.000 Kč. Terénní sociální pracovník podle občanského zákoníku spočítal, že by částka měla souhlasit. Nicméně paní K. s pracovníkem zašli na správu nemovitostí, aby získali přesné informace. Tam se dozvěděli, že jakmile paní K. začala pracovat pro správu nemovitostí, penále přestalo narůstat a bylo sníženo o 70.000 Kč. Terénní sociální

pracovník si na místě poznamenal posloupnost plateb a celý vývoj dluhu. Zbytek dluhu na penále byl 11.000 Kč.

Asi po roce a půl přešel dům pod jinou správu nemovitostí. Nová správa nemovitostí nevzala v úvahu zaměstnanecký poměr paní K. a dluh na penále vyčísliila na 60.000 Kč. Paní K. kontaktovala terénního sociálního pracovníka a společně zašli na novou správu nemovitostí. Terénní sociální pracovník předložil své záznamy o vývoji dluhu a posloupnosti plateb. Po revizi spisu pracovnice nové správy nemovitostí nakonec vypočítala stejný zůstatek dluhu na penále jako před rokem a půl. Od tohoto výsledku už jen pracovnice správy nemovitostí odpočítala platby, které paní K. do dnešního dne uhradila, a paní K. bylo vystaveno potvrzení o výši zůstatku dluhu na penále, aby již nikdy nedošlo k nesrovnalostem. Díky trpělivosti a pečlivému propočítání dlužné částky paní K. spolu s pracovníkem IQ Roma servisu tedy dospěli k tomu, že paní K. byl správně spočítán zůstatek penále, který již není tak vysoký, jak se správa nemovitostí mylně domnívala.



### Jak řešit zadluženost?

Terénní sociální pracovnice již koncem roku 2006 uzavřela s panem G. první zakázku. Výsledkem byla spokojenost na obou stranách, a to zejména u klienta, který se postupně snažil plnit kroky (i když s obtížemi), na kterých se s pracovnící dohodnul.

V květnu 2007 klient kontaktuje pracovníci, protože mu vzniká dluh na elektřině, kterou pravidelně neplatí. Klient i přes doporučení pracovníka IQ Roma servisu dluh nesplácí, v listopadu 2007 je elektřina odpojena. Klient chce po pracovníci IQRS pomoc s vyřízením půjčky na zaplacení dluhu, protože, jak říká, nechce mít na Vánoce tmu a zimu. Pracovnice panu G. opakovaně vysvětlila riziko půjčky, protože pan G. dlouhodobě řeší další problémy týkající se zadluženosti, pracovnice mu tedy sdělila, že mu s vyřízením půjčky nemůže pomoci.

Později klient sdělil, že za něho dlužnou částku zaplatil zaměstnavatel formou půjčky. Zaměstnavatel bude splátky strhávat přímo z platu. Pan G. se se zaměstnavatelem domluvil také na trvalém příkazu na zálohy za elektřinu, kterou již má opět zapojenou.

Červen – klient si vzal na své jméno půjčku na televizi pro svého známého s tím, že mu ji bude známý splácet. Ovšem známý mu peníze na splátky neposílá. Pan G. až do března roku 2008 situaci neřešil, odůvodňoval to tím, že nemá finance. Klient v březnu telefonoval na společnost, u které dluží, a domluvil se na okamžitých splátkách, jinak bude pohledávka předána vymahatelské společnosti. Pracovnice nabídla asistenci s vyhledáváním brigády, která by mohla pomoci při splácení dluhu. Zakázka pokračuje.

Září – neplacení nájmu, hrozí neprodloužení nájemní smlouvy. Klientovi byla vysvětlena vážnost situace, společně se zaměřili na plánování rozpočtu. Pracovnice IQ Roma servisu pomohl sepsat splátkový kalendář, pan G. si stanovil z další výplaty zanést první splátku a zároveň předložit žádost o splátkový kalendář. Splátkový kalendář povolen. V listopadu si na doporučení terénní sociální pracovnice zašel na bytový odbor, kde mu byla nájemní smlouva prodloužena. V současné době je dluh úspěšně zaplacen. Později nás pan G. informoval, že mu byla vystavena nová nájemní smlouva. Pan G. si sám uvědomuje, že je pro něj obtížné pravidelně hradit nájemné a jiné splátky, proto se dohodl, že mu bude nájemné strháváno přímo z platu.

#### Shrnutí:

Spolupráce je časově náročná a vyžaduje velkou míru trpělivosti pracovníka. Pan G. se opakovaně nedostavil na schůzky, nebo nebyl zastížen doma. Je to však vzhledem k dosavadním zkušenostem pochopitelné, pan G. si postupně na pravidelné schůzky zvyká. Společné plánování je sice obtížné, ale osvědčilo se plánovat jednotlivé kroky a předávat je sepsané v písemné podobě.

Klient je velice důvěřivý, což je příčinou opakovaných problémů se zadlužeností. Je tedy potřeba zaměřit se na prevenci zadluženosti, poskytovat co nejvíce informací, které se mohou zdát jako samozřejmé, pan G. však potřebuje podporu, aby se v problematice zorientoval. Pan G. výborně vyřešil zaplacení dlužné částky na elektřině tím, že si půjčil finance od zaměstnavatele. Dluh na nájmu se mu podařilo s naplánováním kroků také splatit, což považují za další úspěšný krok, aby mohl zůstat v bytě, kde je zvyklý. I nadále zůstává otevřena zakázka týkající se půjčky, s pracovnící se také zaměřuje na hledání brigády, čímž by se panu G. zvýšil příjem, a tedy i schopnost splácet své závazky.

### Najdeme lepší bydlení?

Na podzim upozornila rodina P. terénního sociálního pracovníka IQ Roma servisu, o. s., na svého příbuzného pana O., který společně se svou družkou žil ve staré obytné korbě od vozu V3S v zahrádkářské kolonii nedaleko Hustopeč. Rodina P. zprostředkovala kontakt mezi pracovníkem IQ Roma servisu a panem O. s jeho družkou, protože projevíli přání vyřešit svou situaci před nadcházející zimou. Celá situace byla ztížena tím, že pan. O. je starobní důchodce, kterému však po odečtení nákladů zůstávají pouze 3.000 Kč. Jeho družka byla sankčně vyřazena z evidence ÚP, nepobírá tedy dávky v nezaměstnanosti.

Pracovník po dohodě s klientem kontaktoval Odbor sociální prevence a pomoci na Odboru sociální péče Magistrátu města Brna, kde se podařilo zajistit místo v městské noclehárně na ulici Podnásepní – vzhledem k finanční situaci klientů jiná varianta řešení nepřicházela v úvahu (podnájem či ubytovny jsou značně finančně nákladné).

Protože pro rodinu bylo nákladné uhradit si jízdné z Hustopeč do Brna, byla kontaktována Diecézní charita v Brně, která zajistila jednosměrnou jízdenku na vlak zdarma. Přestože klienti tuto možnost nakonec využít nemohli, protože pracovníci Českých drah nebyli dostatečně informováni a jízdenku neakceptovali, má nyní rodina informace, jak situaci v budoucnu řešit.

Pracovník IQ Roma servisu rodinu doprovodil na odbor sociální prevence, kde již řešení obtížné životní situace převzala příslušná sociální kurátorka.

Pracovník také informoval družku klienta o různých způsobech hledání zaměstnání, čímž by zvýšili rodinný příjem, a mohli tak dosáhnout na kvalitnější bydlení. Paní poté několikrát navštívila Centrum poradenství a zaměstnanosti IQ Roma servisu na Cejlu a projevuje aktivní zájem o nalezení zaměstnání.



*Cílem sociálního poradenství je zvýšení samostatnosti klientů při řešení jejich nepříznivé situace.*

## 2.2 Centrum poradenství a zaměstnanosti

### 2.2.1 Sociální poradenství

**Poslání služby odborného sociálního poradenství**  
**Odborné sociální poradenství pomáhá rozvíjet a zvyšovat znalosti, dovednosti, samostatnost a odpovědnost uživatele služby. Zaměřuje se přitom na to, aby přímá a nepřímá příslušnost k romskému etniku přestala být důvodem pro vznik a trvání nepříznivé sociální situace v životě člověka.**

Za tím účelem:

- » pomáháme předvídat důsledky rozhodnutí a jednání,
- » radíme, jak jednat s lidmi, organizacemi a úřady,
- » pomáháme s porozuměním, formulací a úpravou textů,
- » podporujeme při hledání legální práce,
- » pomáháme s plánováním příjmů a výdajů,
- » zprostředkováváme kontakt na další poskytovatele služeb a úřady.

#### Cílová skupina

Služby odborného sociálního poradenství můžete bezplatně využít, pokud se nacházíte v nepříznivé sociální situaci a:

- » jste Rom/Romka,
- » máte pocit, že jste za Roma/Romku považováni,
- » žijete v romské nebo smíšené rodině.

V nepříznivé sociální situaci je v rámci naší cílové skupiny člověk, který:

- » se potýká s potížemi při uplatňování svých práv (na úřadech, u zaměstnavatele apod.),
- » potřebuje a hledá práci,
- » nezvládá splácení svých dluhů,
- » potřebuje urovnat vážně narušené vztahy v rodině nebo sousedství,
- » ztratil bydlení nebo mu ztráta bydlení hrozí,

- » žije v lidsky nedůstojných podmínkách,
- » snaží se překonat závislost,
- » snaží se překonat následky trestného činu nebo podobného jednání.

Pouze základní poradenství poskytneme lidem, kteří sice do naší cílové skupiny spadají, ale:

- » na změně své situace se nejsou ochotni sami aktivně podílet,
- » potřebují zvláštní pomoc – v takových případech zejména zprostředkujeme kontakt na specializovaná pracoviště (Bílý kruh bezpečí, Liga vozíčkářů, AGAPO, Podané ruce apod.).

Základní poradenství v rámci naší odbornosti poskytneme všem lidem, kteří se na nás obrátí.

#### Cílem naší služby je:

- » zvýšení samostatnosti uživatele služby při hledání řešení jeho nepříznivé sociální situace,
- » zvýšení jeho znalostí, dovedností a posílení sebedůvěry při postupných krocích k vyřešení takové situace a jejímu předcházení v budoucnu a
- » posílení vědomí odpovědnosti uživatele služby za svůj život, resp. za život svých dětí.

Služby odborného sociálního poradenství jsou klientům poskytovány v nízkoprahové poradně IQ Roma servisu, o. s., na **Hybešově ul. 41 v Brně**. Od roku 2008 je sociální poradenství poskytováno také v poradně na **Cejlu 49**.

Sociální poradenství je určeno více aktivním klientům, v jejichž možnostech je pravidelné docházení do poradny, řešení zakázky tedy nevyžaduje služeb terénních pracovníků navštěvujících klienta v jeho domácnosti.

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.

### Individuální práce s klientem

Poradenská činnost je zaměřena na individuální práci s klientem nebo s jeho rodinou. Metodika práce s klientem je obdobná jako u terénní sociální práce, poradenský pracovník se však více zaměřuje na aktivizaci klienta tak, aby dokázal obdobnou situaci v budoucnu řešit za minimální podpory ze strany instituce nebo zcela sám.

## 2.2.2 Právní servis

Právníci IQ Roma servisu jako odborní pracovníci v sociálních službách poskytují klientům **bezplatný právní servis v rámci zákona o sociálních službách**. Při této činnosti se řídí metodikou sociálních služeb daného programu a činnost koordinují s vedoucími programů.

### Právní servis IQRS zahrnuje tyto základní oblasti:

- » podání soudu, správnímu nebo samosprávnému orgánu
  - pokud je potřeba zahájit řízení k ochraně práv a právem chráněných zájmů klienta nebo
  - poskytnout v již zahájeném řízení vysvětlení, doplnění a důkazy,
- » písemné právní dobrozdání ke sporům o právo před zahájením soudního nebo správního řízení,
- » osobní facilitaci při řešení sporů s právním základem a mimosoudní řešení sporu.

### Právní servis IQ Roma servisu, o. s., nezahrnuje:

- » úkony, pro které zákon předepisuje povinné zastoupení advokátem – zejména podání dovolání a zastupování v trestních řízeních,
- » poskytnutí záruky v trestním řízení (organizace není schopna na žadatele dohlédnout).

Kromě přímé práce s klienty kontroluje právní úsek IQ Roma servisu, o. s., také dodržování obecně závazných právních předpisů



Poskytujeme klientům bezplatný právní servis v rámci zákona o sociálních službách.

ve všech právních vztazích, do kterých organizace vstupuje prostřednictvím svých orgánů nebo pracovníků.

Právní agenda zahrnuje činnost publikační a mainstreamingovou s důrazem na tvorbu a prosazování příkladů dobré praxe. Právníci IQ Roma servisu, o. s., se účastní odborných konferencí, seminářů a workshopů v ČR i v zahraničí, prostřednictvím kterých nejen zvyšují svou odbornost, ale také zdůrazňují praktické aspekty k respektování lidských práv a základních svobod a prosazují důslednou realizaci principů dobré správy.

Všem složkám IQ Roma servisu poskytuje právní úsek odborné právní vedení v běžných záležitostech i nárazových náročných kauzách, kontroluje smluvní závazky vůči třetím osobám (klientům i spolupracujícím subjektům) a dodržování právních předpisů uvnitř organizace.

V oblasti vzdělávání právní úsek připravuje a realizuje pro pracovníky organizace IQ Roma servis, o. s., pravidelné vzdělávací aktivity v oblasti práva a poskytuje externí komerční školení své právní specializace.

## 2.2.3 Pracovní poradenství a služby zaměstnanosti

Ústřední snahou **služeb zaměstnanosti** IQ Roma servisu, o. s., je **poskytnout klientům podporu při získání a udržení si zaměstnání** – to především znamená zajištění přístupu k aktuálním inzertním nabídkám, ale i čas a prostor pro vyslechnutí úspěchů a obtíží, se kterými se klienti setkávají při hledání práce. Klienti mohou využívat celé řady služeb, přičemž převážná většina z nich je poskytována na poradenském pracovišti. Součástí pracovní náplně poradenských pracovníků je ale také práce v terénu, a to například při doprovodu klienta na přijímací pohovor nebo při mediaci.

### Individuální práce s klienty

Práce poradenských pracovníků je postavená na **individuálním plánování práce s klienty**. Klienti jsou ti, kteří si stanovují cíle, kterých chtějí dosáhnout. Pracovníci pak dojednávají s klienty, jakou formu podpory jim mohou nabídnout, ale také s klienty hodnotí to, co už v jejich silách a kompetencích není. Individuální plán s klientem je živým dokumentem, který se v průběhu práce reflektuje a mění. Součástí takového plánu je i zhodnocení klientových znalostí a dovedností, od kterého se následně odvíjí případná potřeba rozvoje určitých kompetencí.

### Podpora při vyhledávání nabídek volných pracovních míst

Tato aktivita je založena na jasném definování zaměstnání, které chce klient získat. Dalším krokem je potom určení konkrétních podmínek, za kterých klient může a chce pracovat (tzn. poradenský pracovník zjišťuje klientovu situaci, co se týká jeho kvalifikace,

zdravotních omezení, která mají přímý vliv na výkon zaměstnání, možnosti dojíždění, možnosti směnného provozu atd.).

Cílem pracovníků služeb zaměstnanosti IQ Roma servisu, o. s., je postupně **zaangažovat klienty** do celého procesu hledání zaměstnání v pokud možno maximální míře.

#### **Příklad z praxe**

Pan M. začal docházet do poradny na sklonku roku 2006. Asi dva měsíce se snažil nalézt si za pomoci pracovníce IQ Roma servisu stálé zaměstnání, avšak neúspěšně. Během těchto měsíců se však mohly vyjevit všechny komplikace a překážky, se kterými se pan M. dlouhodobě potýkal, ať už se to týkalo deseti let bez stálého zaměstnání, zdravotních problémů nebo záznamu v rejstříku trestů.

Je ovšem nutno poznamenat, že pan M. neztrácel chuť ani elán do hledání práce, ale ani do práce na svých dovednostech. Využil počítačových kurzů, které IQ Roma servis nabízí, udělal si rekvalifikační kurz na vysokozdvížený vozík a zcela samostatně si našel na internetu svou první práci po dlouhé době. Z té však odešel po několika málo měsících, protože firma nevyplatila svým zaměstnancům mzdu. Dnes už půl roku pracuje na pozici skladníka.

#### **Asistenční služby**

V případech služeb zaměstnanosti IQ Roma servisu jde především o pomoc klientům při tvorbě životopisů či motivačních dopisů. Asistenční služby však v sobě také zahrnují doprovody klientů k zaměstnavatelům nebo na jiné instituce, jako je například úřad práce. Doprovody jsou ze strany pracovníků nabízeny především klientům, kteří se cítí nejistí v orientaci po Brně, nebo potřebují podporu při samém jednání se zaměstnavatelem, popřípadě když existuje v komunikaci se zaměstnavatelem problém.

#### **Příklad z praxe**

Paní R. navštívila poradenské pracoviště IQ Roma servisu s tím, že jí její zaměstnavatel nechce vyplatit nemocenskou a s tím, že mluvila několikrát s lidmi z personálního, ale že stejně neví, co od ní chtějí za papíry a potvrzení, a také si nebyla jistá, zda má její zaměstnavatel právo toto všechno chtít. Nejistota paní R. byla oprávněná vzhledem k tomu, že šlo o její první zaměstnání poté, co dokončila střední odborné učiliště, i proto, že informace od zaměstnavatele byly po celou dobu rozdrobené a téměř vždy neúplné. Tato nejistota a neochota zaměstnanců personálního oddělení vedla k tomu, že paní R. odmítala jakýmkoliv způsobem se zaměstnavatelem přímo jednat, a pokud měla jít do firmy osobně něco zanechat, vyžádala si doprovod pracovníce IQRS. Těchto osobních setkání bylo nutno uskutečnit několik, ale podařilo se, aby doprovod pracovníce IQRS zastoupil někdo z rodinných příslušníků (maminka, sestra, partner). Téměř po roce dokázala klientka vzít samostatně telefon a vyřídít si vše potřebné se svým zaměstnavatelem.



*Nabízíme klientům podporu při získání a udržení si zaměstnání.*

#### **Poradenství v oblasti pracovně-právních vztahů včetně diskriminace**

Poradenství v této oblasti se týká především **zákoníku práce, zákona o zaměstnanosti, zákona o důchodovém a nemocenském pojistění**. Nedílnou součástí pracovně-právních vztahů je také **řešení diskriminace** v přístupu k zaměstnání, se kterou se mnoho našich klientů setkává, nicméně málokterý z nich vidí možnost s touto situací něco dělat, protože ji chápou jako přirozenou součást svého života.

#### **Mediační služby**

Nabízejí pomoc jak zaměstnancům, tak i zaměstnavatelům v případech, že mezi nimi dojde ke konfliktu. Úkolem poradenského pracovníka IQ Roma servisu je pak zajistit, aby se konfliktní situace pokud možno co nejdříve vyřešila ke spokojenosti obou stran.

#### **Příklad z praxe**

Cílem paní V. bylo nalézt si přivýdělek. Vzhledem k tomu, že se starala o malé děti a měla pouze základní vzdělání, domluvila se s pracovnící IQ Roma servisu, že bude nejlépe hledat nějaké úklidy na částečný úvazek. Hned na první schůzce však paní V. narazila po telefonu na zaměstnankyni firmy, která zřizovala ubytovací zařízení, jehož úklid nabízel v inzerci na internetu. Jakmile se však paní dozvěděla, že klientka je Romka, řekla, že místo je obsazené a Romy tam stejně nechťejí. Pracovnice IQ Roma servisu provedla vzápětí testing, aby si ověřila, zda pro ni, Češku, bude místo volné. Vzhledem k tomu, že bylo, snažila se následně zkontaktovat vedoucího oné paní. Výsledkem jednání s ředitelem firmy bylo to, že se klientce omluvil za nepřístojné chování své zaměstnankyně a nabídl paní V. pracovní místo i to, že si se svou podřízenou promluví.

## Monitoring úspěšnosti zaměstnaných klientů

Cílem služeb zaměstnanosti IQ Roma servisu, o. s., je nejen pomoci klientům **získat si zaměstnání**, ale také si je **udržet**. V roce 2007 tedy došlo k nastavení systému monitorování zaměstnaných klientů, a to ve dvou fázích – za prvé po uplynutí zkušební doby a za druhé po jednom roce od nástupu do zaměstnání. Při každém kontaktu mezi pracovníkem a zaměstnanými klienty jde především o to zjistit, zda je klient v práci spokojený, jestli se neseťkal na pracovišti s nějakými problémy (například ve vztahu ke kolegům), nebo zda je s ním spokojený zaměstnavatel.

## Nabídka různých typů vzdělávacích kurzů

Občanské sdružení IQ Roma servis nabízí ve svých službách také určité možnosti ve **vzdělávacích aktivitách** – počítačové kurzy pro dospělé, kurz administrativních dovedností, kurz hostesek, rekvalifikace.

To, v čem se snažíme jako pracovníci služeb zaměstnanosti zdokonalit, je vedení skupinových aktivit, tzv. **job klubů**. Hledáme způsoby motivace potencionálních uživatelů tohoto typu služby, témat, která by pro ně byla zajímavá a přitažlivá a přitom úzce souvisela s tím, co má být náplní této skupinové aktivity – tj. sdílení zkušenosti s hledáním práce, hledání cest řešení tohoto problému.

Zdá se, že dobrým řešením bude, aby takovou skupinu vedl člověk, který může být pro ostatní autoritou a bude sdílet se skupinou stejnou životní zkušenost – bude to člověk, který zažil těžkosti spojené s hledáním práce, a zároveň bude vědět, co znamená být Rom v naší společnosti.

## Spolupráce se zaměstnavateli

Kromě reagování na pracovní nabídky v inzerátech navazují pracovníci služeb zaměstnanosti IQ Roma servisu, o. s., také **spolupráci s** mnoha brněnskými **zaměstnavateli**, kteří jsou pracovníky informováni o činnosti a službách centra. Pracovníci se tak mohou v případě, že s klientem nenaleznou vhodný inzerát, obrátit přímo na kontaktované firmy a klient si za pomoci zprostředkování kontaktu pracovníkem může domluvit pohovor přímo se zaměstnavatelem.

Spolupráce byla v roce 2007 navázána s firmami, jejichž činnost se specializuje především na úklidové práce, pomocné práce v kuchyni, stavební práce, práce ve skladě, manipulační práce, práce ve výrobě atd. Výběr oslovovaných firem je dán především na základě požadavků klientů. V mnoha případech bylo oslovení zaměstnavatelů realizováno telefonicky, ale docházelo i k osobním schůzkám, na kterých se kromě prezentace IQ Roma servisu, o. s., dojednala pravidla vzájemné spolupráce a kontaktování.

Také sami zaměstnavatelé se často obracejí na poradenské pracoviště IQRS s žádostí o obsazení volného pracovního místa. Tyto pracovní nabídky jsou pravidelně evidovány a předávány přímo klientům.

## Mainstreamingové aktivity

Ve spolupráci s antidiskriminačním centrem IQRS byly vydány dvě **informační brožury**. První z nich se týkala informací o službách občanského sdružení IQ Roma servis pro zaměstnavatele a druhá prezentovala zkušenosti našich klientů s hledáním zaměstnání.

Součástí práce pracovníků služeb zaměstnanosti IQRS byla také průběžná produkce informačních letáčků sloužících jak klientům, tak státním institucím.

V roce 2007 se pracovníci služeb zaměstnanosti IQ Roma servisu zúčastnili několika **pracovních workshopů a konferencí** na téma sociálního začleňování, popř. přímo dlouhodobé nezaměstnanosti. Některé z nich pak pomáhali přímo organizovat.

## Plány a cíle služeb zaměstnanosti pro rok 2008

Rok 2008 bude pro Centrum poradenství a zaměstnanosti znamenat **ukončení dvou velkých projektů** a zároveň **zajištění dalšího financování**.

Z toho plyne i jistá **transformace** v rámci služeb poskytovaných občanským sdružením IQ Roma servis, resp. **začlenění služeb zaměstnanosti do odborného sociálního poradenství**, které je součástí sociálního programu IQRS. Pro naše klienty to znamená, že se jim dostane na **Cejlu 49 v Brně** (kde doposud Centrum zaměstnanosti sídlilo) jak **poradenství v oblasti zaměstnanosti**, tak **i v oblasti sociální**. Stejně tak tomu je v pobočce IQ Roma servisu na **Hybešově 41 v Brně**. Tímto způsobem se snažíme zareagovat na poptávku po službách ze strany klientů.

Pracovníci služeb zaměstnanosti IQRS si ve svých plánech na rok 2008 stanovili několik cílů z různých oblastí. Za prvé jde o prezentaci klientů jako pozitivních příkladů, a to nejen směrem k veřejnosti a zaměstnavatelům, ale i směrem do komunity jako takové. Dalším z cílů je dopilování metodik přímé práce s klienty a úspěšné dovršení práce na Standardech kvality sociálních služeb tak, aby naše služba úspěšně prošla kontrolou inspektorů kvality sociálních služeb. Neméně významným cílem



Navázali jsme úspěšnou spolupráci s několika brněnskými zaměstnavateli.

je další rozvíjení spolupráce se zaměstnavateli, státní správou a neziskovými organizacemi, které pracují s lidmi dlouhodobě nezaměstnanými.

## 2.2.4 Ochrana před diskriminací

Jako fakultativní službu pro klienty poskytuje právní oddělení občanského sdružení IQ Roma servis **antidiskriminační právní servis** – řídí postup při získávání důkazů formou tzv. „testingu“, v podložených případech diskriminace doprovází klienty a zastupuje je v soudních řízeních, pokud se nepodaří vyřešit daný případ mimosoudní cestou. Občanské sdružení IQ Roma servis kladе důraz na vyjednávání a smírné řešení konfliktů, které v oblasti diskriminace vznikají.



Pracovníci sociálního programu se pravidelně účastní odborných seminářů a školení.

## 2.3 Specifika práce a komunikace v rámci sociálního programu

Pracovníci sociálního programu IQ Roma servisu, o. s., se při práci s klienty setkávají s různými specifickými situacemi, jako je **obtížnost navázání kontaktu v terénu, způsob komunikace či motivace**.

### Obtížnost navázání kontaktu v terénu

Pokud klient nedochází do poradny, setkává se s pracovníkem v terénu – v přirozeném prostředí, kde je hluk, mnoho dětí, návštěvy; z těchto 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 nepochopení. 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, 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.



Tým pracovníků sociálního programu IQ Roma servisu



Pracovníci IQ Roma servisu se snaží klienty podporovat a pozitivně motivovat.

### 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 specifikům klienta, 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).

### Vnější vlivy

Členové naší cílové skupiny narážejí na mnoho vnějších bariér, které se pracovníci IQ Roma servisu v rámci sociálního programu 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 ngramotnosti – 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 páčání úvěrových podvodů).

## 3. Pedagogický program

Pedagogický program IQ Roma servisu, o. s., nabízí klientům **vzdělávací a motivačně-stimulační aktivity**. Je realizován jak v centru na **Hybešově 41 v Brně**, tak **v terénu a na školách**.

Pedagogický program je rozdělen na **Centrum vzdělávání** a **Centrum motivace a stimulace**. Každé z center využívá částečně rozdílných metod práce, ale cíle jsou úzce spjaty. Právě **propojenost a komplexnost** práce umožňuje úspěšnou spolupráci s mladými.

V roce 2007 tvořilo tým pedagogického programu IQ Roma servisu, o. s., celkem **10 pracovníků** a služeb tohoto programu využilo téměř **700 mladých klientů a klientek**.

### Poslání pedagogického programu

**Podporujeme zejména romskou mládež v její snaze vzdělávat se a kvalitně trávit volný čas.**

### Cílová skupina

Naší cílovou skupinou je především romská mládež ve věku 11 – 18 let, ale pracujeme s celými rodinami, ať už formou aktivit pro dospělé či návštěv v terénu.

### Naše cíle

jsou zaměřeny na podporu a motivaci. Nabízíme vzdělávání i smysluplné trávení volného času, ale především chceme motivovat a vést klienty k aktivitě. Hlavním cílem je podpora při dokončení základní školy a návazném nástupu na střední školu či odborné učiliště. Toho chceme dosahovat nejen prostřednictvím poradenství a pomocí při výběru školy, ale zejména rozvojem osobnosti a sebezpoznání, aby se mladí lidé dokázali informovaně a zodpovědně rozhodnout o své budoucnosti. Zároveň respektujeme jejich individualitu a naši práci zakládáme na důvěře a společném plánování kroků k naplnění stanoveného cíle.



V rámci pedagogického programu klientům nabízíme vzdělávání i smysluplné trávení volného času.

## Individuální plánování

Jedním z principů, jimiž se práce pedagogického programu IQ Roma servisu, o. s., řídí, je **individuální plánování**. V roce 2007 byla nově vytvořena metodika individuálního plánování s klientem, která dopomohla ke komplexnosti práce. Klient měl možnost zhodnotit své možnosti a plány do budoucna a stanovit si reálné cíle a kroky k nim potřebné. Pracovníci IQ Roma servisu se řídí etickým kodexem organizace a při své práci dbají na systematickou práci s respektem k osobnosti klienta a na srozumitelnost a kvalitní řešení zakázky klienta. Úzce spolupracujeme také s dalšími programy organizace. Reagujeme na potřeby klientů a snažíme se, aby se všem dostalo co nejobornější pomoci. V případě, že narazíme na problémy sociálního či pracovního rázu, využíváme vnitřních vazeb a klientům nabízíme službu odborně zaměřeného pracovníka v jiném centru.



Společně s klienty plánujeme kroky k naplnění stanoveného cíle.

V roce 2007 registroval pedagogický program IQRS sociální službu – **nízkoprahové zařízení pro děti a mládež**. Na základě registrace byly vypracovány metodiky práce a vnitřní postupy, které mají zajistit jednotnost a kvalitu práce pedagogického týmu a naplňovat standardy kvality sociálních služeb. Na těchto dokumentech pracoval celý tým již od roku 2006. Organizace IQ Roma servis získala **oprávnění k výkonu sociálně-právní ochrany dětí**, které umožňuje profesionální práci s rizikovými skupinami dětí a mládeže.

Aktivity pedagogického programu IQ Roma servisu, o. s., realizují pedagogičtí a sociální pracovníci, kteří se dále vzdělávají a rozvíjejí. Pravidelně se účastní supervizí sloužících k reflexím užitých metod práce a jejich rozvoji a zároveň jako prevence syndromu vyhoření. V roce 2007 absolvovali pracovníci pedagogického programu např. školení Empowerment, školení Telefonické krizové intervence, EEG biofeedbacku či z oblasti práce v nízkoprahových zařízeních. Své zkušenosti sdílejí na odborných konferencích, které slouží nejen jako prezentace vlastní práce, ale především jako prostředek pro rozšíření rozhledu a odbornosti. Na našich aktivitách se podílejí také praktikanti a dobrovolníci, kteří tak nejen získávají zkušenosti a praktické znalosti z oboru, ale především nám pomáhají realizovat vizi programu i celé organizace.

Úspěšně rozvíjíme spolupráci se základními a středními školami, s nimiž komunikujeme nejen v zájmu klienta, ale nabízíme

jim rozvojové aktivity doplňující školní osnovy: poradenské lekce, dramatické workshopy a vystoupení Divadla Fórum.

## 3.1 Centrum vzdělávání

Centrum vzdělávání pedagogického programu IQRS je zaměřeno na **získávání dovedností a rozšiřování kompetencí klientů**. Nabízí několik možností vzdělávání a kurzů. Pracuje především s **mládeží ve věku 11–18 let**, ale i dospělí klienti zde mají prostor pro rozvoj.

### Počítačové kurzy

V rámci zvyšování IT a počítačové gramotnosti a všeobecného povědomí o moderních technologiích probíhají v Centru vzdělávání IQRS počítačové kurzy. Za účelem větší efektivity výuky jsou rozděleny do skupin dle věku. Pro děti do 12 let, pro mládež od 13, pro věkovou skupinu 15–30 let. Jednou týdně v dopoledních hodinách je možno navštívit kurz určený speciálně pro matky s dětmi, s možností zajištění hlídání v době jeho konání. Kurzy se zaměřují na základní obsluhu PC, práci s Microsoft Office a internetem, dle úrovně účastníků. Na začátku lekce je promítnut úkol, kde jsou popsány všechny kroky a také výsledek, jenž má být dosažen na konci. Během výuky jsou k dispozici dva lektori, kteří asistují při vypracovávání úkolu, a tím zajišťují individuální přístup. V pravidelných intervalech probíhají testy, v nichž si účastníci kurzů ověřují, jakých pokroků dosáhli.



V dubnu 2008 jsme získali akreditaci na kurz počítačových dovedností.

V roce 2007 vznikla speciální kategorie kurzu pro mladé ve věku 15–30 let, kde je učivo rozšířeno a zaměřuje se nejen na získání základní dovednosti práce na PC, ale současně na vzdělávání a zaměstnanost. Kurz Základy obsluhy osobního počítače byl v dubnu 2008 akreditován a umožňuje úspěšným absolventům doložit získané dovednosti a znalosti.

### Multimediální výuka

Je realizována především prostřednictvím fotokroužku, kde se klienti učí obsluze digitálního fotoaparátu a také základům



kompozice. V návaznosti na PC kurzy je součástí multimediální výchovy také stahování, ukládání a úprava fotografií na PC a práce s programy k tomu určenými. Vytvořené fotografie jsou od roku 2006 pravidelně prezentovány formou putovní výstavy „Jak to vidím Já...“. V roce 2007 byla díla mladých autorů vystavena mimo jiné v Parlamentu České republiky v Praze a v rámci kampaně Evropského roku rovných příležitostí.



*Tvorba účastníků fotokroužku je pravidelně prezentována veřejnosti.*

### Výuka v centru i v rodině

Obecná výuka se realizuje formou individuálních a skupinových příprav. Zde se klienti podle požadavků, se kterými k nám přicházejí, rozdělují do dvou skupin. Jedna skupina požaduje stálou a soustavnou přípravu na školní výuku v několika profilových předmětech. Nedílnou součástí těchto příprav, zejména u klientů v 9. ročnících, je procvičování přijímacích testů na střední školy. Tito klienti úzce spolupracují také s poradnou pro volbu školy.

Druhou skupinu tvoří klienti, kteří mají zájem o nárazovou přípravu na jednotlivé testy i zkoušky. I tuto individuální krátkodobou podporu nabízíme. Samozřejmostí je možnost samostatného vypracovávání domácích úkolů v prostorách klubu či učeben IQ Roma servisu.

Speciální formou výuky je příprava probíhající přímo v domácnostech klientů. Ve spolupráci s našimi dobrovolníky jsme i v roce 2007 realizovali výuku v rodinách – o tuto službu je ze strany klientů stále větší zájem. Výhodou je zapojení rodiny do procesu vzdělávání dětí. Věříme, že v roce 2008 získáme další schopné dobrovolníky, kteří nám pomohou v terénních vzdělávacích aktivitách pokračovat.

### Jazyková výuka

Nabízíme výuku anglického a německého jazyka pro dospělé i děti. Jazyková výuka pro dospělé se zaměřuje především na praktické dovednosti (konverzace, modelové situace) a využití v profesním životě, případně při hledání nového zaměstnání (tvorba životopisu v AJ, NJ, motivační rozhovory, příprava na přijímací pohovor).

V roce 2007 probíhala výuka jak ve skupinkách po 2–5 účastnících, tak individuálně, většinou na úrovni začátečníků. Pro děti

se osvědčil více model individuální přípravy na vyučování jazyka na ZŠ, který je pro mnohé již běžnou součástí osnov.

V roce 2008 chceme udržet standard výuky dvou jazyků a získat další klienty se zájmem o vzdělávání a rozšiřování jazykových dovedností.

### Kurz pro hostesky

Ve spolupráci s externí lektorkou proběhl zimní víkendový kurz pro hostesky, kterého se zúčastnilo osm dívek. V programu bylo zahrnuto seznámení se s prací hostesky, s jejími právy a povinnostmi, jednání s agenturou a ošetření smlouvy. K rozvoji dovedností hostesky posloužily praktické informace a modelové situace z oblasti verbální i neverbální komunikace, simulované situace hosteska versus klient – návody, jak jednat, vhodné líčení, odívání, pravidla správného stolování a etiketa v luxusních restauracích. Při programu bylo zapotřebí i mnoho tvořivosti a odvahy.

V minulých letech již toto školení proběhlo a IQ Roma servisu se podařilo úspěšně navázat spolupráci s absolventkami kurzu. Získávaly tak praxi na konferencích a veřejných akcích pořádaných občanským sdružením IQ Roma servis.

Dle plánů proběhnou další víkendové pobyty pro hostesky v prvním pololetí roku 2008.



*Absolventky kurzu hostesek získávají praxi na veřejných akcích IQ Roma servisu.*

## 3.2 Centrum motivace a stimulace

### Poradna pro volbu školy

Poradna pro volbu školy je k dispozici pro ty, kteří mají zájem o další studium, váhají o své budoucnosti, potřebují poradit, nevědí, jak se rozhodnout. Provádíme testy profesní orientace, jejichž repertoár neustále rozšiřujeme, i psychologické testy v případě zájmu klienta. Nabízíme přehled škol a možných forem studia, pomoc s vyplněním přihlášky a zajištění přípravy na přijímací zkoušky ve spolupráci s Centrem vzdělávání IQRS.

Individuální poradenství v roce 2007 se zaměřovalo především na motivaci klienta k dalšímu studiu a společnému výběru vhodné školy. Konzultace probíhala na úrovni žák – poradenský pracovník – rodina a škola. V méně četných případech se řešila problematika přestupu žáka na jinou školu i prospěchové a výchovné problémy. Po navázání spolupráce a výběru školy probíhala reflexe kroků klienta. Zda si podal přihlášku, jaké byly výsledky přijímacího řízení a nástup na střední školu či učiliště v případě jeho úspěšnosti. Díky individuálnímu plánování s klientem jsme měli možnost získat potřebné informace k odbornějšímu poskytování poradenské služby a získat potřebnou zpětnou vazbu od klienta.

Individuálnímu poradenství předcházely zážitkové skupinové lekce se zaměřením na volbu budoucí školy, realizované ve spolupráci s brněnskými ZŠ u žáků 6.–9. tříd (ZŠ Křenová, ZŠ Vranovská, ZŠ Lidická, ZŠ Sekaninova, ZŠ 28. října). Tyto lekce se zaměřovaly nejen na poskytování praktických informací pro rozhodování o výběru školy, ale také na osobnostní rozměr výběru školy. Prostřednictvím lekcí zaměřených na oblasti komunikace, sebepoznání, sebehodnocení a spolupráce jsme podporovali kvalitní a informované rozhodování mladých lidí o budoucím povolání, které bude odpovídat nejen jejich schopnostem a dovednostem, ale i jejich zájmům a představám.

### EEG biofeedback – pomoc při rozvoji a vzdělávání

Biofeedback (neboli biologická zpětná vazba) je nácviková technika, kterou se lidé učí ovládat své výkony s pomocí signálů z vlastního těla. Zařízení pracuje prostřednictvím snímací elektrody, přiložené na temeno hlavy, a dvou elektrod připevněných na uši. EEG snímač zachycuje mozkové vlny a předává je počítači, počítač zajišťuje zpětnou vazbu tím, že typ a intenzitu mozkové aktivity trénujícího člověka transformuje do vizuální podoby na obrazovku počítače (forma hry) a do zvuku. Při opakovaném tréninku mozek zjistí, jak musí pracovat, aby se body načítaly

rychleji, trénovaný člověk se tedy vlastními silami a vůlí naučí ovládat pochody ve svém mozku.

V roce 2007 se nám osvědčilo vybírat alespoň částečně motivované klienty, u nichž jsme pozorovali 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. Byli odměňováni také formou diplomu po deseti sezeních a obrázkového hodnocení na nástěnce po každém sezení.



V nabídce pedagogického programu je i metoda EEG biofeedbacku.

V roce 2008 chceme rozšířit počet klientů a nabídnout tuto metodu i rodičům. Ti se tak mohou informovat o nové metodě, kterou využívají při svém vzdělávání jejich děti, a zároveň jí dlouhodobě využít, pokud budou mít zájem se také dále rozvíjet či vzdělávat.

### Web „Jak to vidím Já...“

Součástí internetové prezentace IQ Roma servisu a především jeho Centra motivace a stimulace jsou internetové stránky

The screenshot shows a web browser window displaying the website <http://www.jaktovidimja.cz>. The page features a header with the logo 'IQ ROMA SERVIS' and the title 'Jak to vidím já...'. The main content area includes a news article titled 'Mezinárodní den Romů v Brně 8.4.2008' by David Šaríský, dated 09.05.2008. The article mentions the celebration of the International Day of Roma in Brno, involving various organizations like IQ Roma servis, Muzeum romské kultury, and RATOLEST BRNO. There are also sections for 'Hlavní menu', 'Připravujeme', 'Doporučujeme', and 'Hledáte hostesku'. The page layout is typical of a CMS-based website from that era.

Web [www.jaktovidimja.cz](http://www.jaktovidimja.cz) slouží k prezentaci fotografií a videonahrávek klientů pedagogického programu IQRS.

**www.jaktovidimja.cz.** Jsou v provozu od dubna 2007 a jejich průměrná návštěvnost je cca 500 návštěvníků za týden. Svým názvem i záměrem navazují na stejnojmennou výstavu fotografií dětských autorů, která byla poprvé uspořádána v roce 2006. Stránky jsou určeny především našim mladým klientům a poskytují jim prostor pro prezentaci vlastních fotografií, videonahrávek atd. Také zde umísťujeme upozornění na důležité, zajímavé a pro naše klienty lákavé akce, které probíhají v IQ Roma servisu a ve spřátelených organizacích či různých kulturních střediscích, orientujících se na mládež. Současně stránky slouží jako foto/video archiv proběhlých akcí (festival na Flédě, videovíkend v Olešnici, komiksová soutěž atd.).

V roce 2008 plánujeme rozšířit a zatraktivnit tyto webové stránky pro mládež tak, aby se staly médiem, jehož prostřednictvím se bude pozitivně prezentovat širší společnosti.



*V rámci komplexní práce s rodinou jsme zintenzivnili spolupráci pedagogického a sociálního programu.*

### Terénní práce

Hlavním posláním práce sociálního pedagoga je motivace a aktivizace klienta a jeho rodiny. Monitoring sociálního prostředí rodiny, poradenství v oblasti výchovy a vzdělávání či odkaz na další instituce je základní činností terénní sociálně-pedagogické práce.

V uplynulém období se terénní práce také soustředila na informování o aktivitách IQRS pořádaných pro děti a mládež (tábor, video víkend, motivační víkend, komunitní akce atd.). Zahájili jsme spolupráci s terénními sociálními pracovníky v rámci komplexní práce s rodinou.

V roce 2008 se chceme zaměřit na roli klíčového pracovníka, který plánuje s klientem, komunikuje s rodinou a monitoruje vývoj a dopad aktivit na klientův život.

### Dramatická výchova

Dramatickou výchovu realizuje pedagogický program IQ Roma servisu prostřednictvím několika aktivit – workshopů, osobnostních dílen a návštěv divadelních představení. Cílem je osobnostní rozvoj klientů, schopnost práce s náročnějšími tématy a také rozšíření kulturního obzoru.

Dramatické workshopy jsou pro naše klienty příjemnější a snazší cestou k získání nových informací a orientace v některých problémech. Pracují s výchovnými a vzdělávacími problémy, ale také s dalšími tématy, jako jsou násilí na dětech, vztah mezi ženou a mužem, rasismus, diskriminace atd.



*Dramatické workshopy jsou jednou z cest k osobnostnímu rozvoji klientů.*

V roce 2007 byly dramatické workshopy určeny především pro klienty, kteří navštěvují střední školu. Cyklus se zaměřoval na sebezpečí, sebezpoznání a práci s emocemi, což bylo zahrnuto do prvního seznamovacího workshopu, dále následovaly workshopy na projevy šikany a agresivity v kolektivu. První dramatické workshopy probíhaly v budově IQ Roma servisu na Hybešově ul., poté jsme začali spolupracovat se SŠ a SOU. Spolupráce se studenty byla spolehlivější a docílili jsme i návaznosti několika workshopů.

V roce 2008 pokračujeme ve spolupráci se školami. Pro velice pozitivní ohlas byly naplánovány i další dramatické workshopy, které budou realizovány přímo v prostorách školy nebo organizace.

### Divadlo Fórum

Jedná se o interaktivní dramatickou metodu, která v podobě strukturovaných příběhů předkládá divákům nejrůznější témata. Po odehrání úvodního příběhu mají diváci možnost zasa-



*Představení Divadla Fórum jsou prezentována mj. na školách a komunitních akcích IQRS.*

hovat do děje, měnit ho k „lepšímu“ či hledat různá řešení problému.

V roce 2007 jsme realizovali několik představení Divadla Fórum, které nacvičili pracovníci IQ Roma servisu a hráli pro žáky základních škol. Postupně se vytvořila skupina klientů, kteří sami začali nacvičovat a své představení prezentovali vrstevníkům na ZŠ, v klubu či rodičům a kamarádům na komunitní akci.

Divadlo Fórum je zařazeno mezi pravidelné aktivity Centra motivace a stimulace IQRS, děti docházejí na zkoušky jednou týdně. V současné době nacvičují scénku „Výběrové řízení“, kterou plánují odehrát na základních školách. Do budoucna se připravuje také muzikálové představení, kde chceme propojit divadelní jednání s hudbou.

### **Příklady témat Divadla Fórum**

„Výběrové řízení“ bylo příběhem odehraným na vybraných základních a středních školách a pojednávalo o nerovném boji mezi uchazeči o pracovní místo a o diskriminačním chování zaměstnavatele. Toto představení vzniklo v rámci Evropského roku rovných příležitostí pro všechny a bylo sehráno pedagogickým týmem.



*Jedná se o interaktivní dramatickou metodu, diváci mají možnost zapojovat se do děje.*

Další představení s názvem „Filip, skrytý Rom“ bylo již nacvičeno s klienty IQ Roma servisu a pojednávalo o rasistickém chování dětí na základní škole ke svému nově příchozímu spolužákovi. Bylo odehráno na několika základních školách.

Na návrh terénních sociálních pracovníků vznikla scénka „Zadluženost“, kterou klienti odehráli na komunitní akci a dále v rámci festivalu Rozmanitost v brněnském kině Art.

## **| Nizkoprahový klub a volnočasové aktivity**

### **Klub**

Jednou z pravidelných činností Centra motivace a stimulace IQ Roma servisu je provoz klubu. V době otevření klubu mohou

klienti kdykoli přijít a využívat prostorové a materiální vybavení klubu, za předpokladu dodržování stanovených pravidel. Cílem provozu klubu je nabídnout mladým lidem prostor pro kvalitní trávení volného času, kde mají možnost setkávat se s přáteli a vrstevníky. Zároveň jsou pro ně k dispozici pracovníci zajišťující provoz klubu, kteří rádi poradí, podpoří nebo jen vyslechnou.

V roce 2007 se podařilo rozšířit materiální vybavení o velký stolní fotbal, PC s přístupem na internet a nabídku výtvarných aktivit. Během roku jsme uspořádali několik mimořádných akcí a besídek, kam mohly děti přivést také své rodiče – Valentýnská besídka, Den dětí, Mikulášská besídka, Soutěž fotomodelingu pro holky i kluky aj.



*Vystoupení tanečního souboru IQ Roma servisu na Festivalu romské kultury v Hradci Králové*

### **Taneční kroužek**

Součástí volnočasových aktivit je taneční kroužek, v rámci něhož děti nacvičují jak tradiční romské, tak moderní tance. Učí se rozvíjet své pohybové schopnosti, ale také musí zodpovědně přistupovat ke svým zkouškám a následným vystoupením.

V roce 2007 měly děti mnoho příležitostí prezentovat výsledky své práce: zúčastnily se Festivalu romské kultury v Hradci Králové, komunitní akce na Bratislavské ul. v Brně, besídky pro vrstevníky pořádané v centru IQRS (Valentýnský večírek, Den dětí) či křtu komiksových knihy v Knihovně Jiřího Mahena atd.

### **Hudebna**

V uplynulém roce jsme rozšířili naše aktivity o hudební dílnu. Místnost vybavená kvalitními hudebními nástroji slouží jako prostor pro realizaci hudebních workshopů, kde se v odpoledních hodinách děti učí hrát na hudební nástroje pod vedením zkušeného lektora. Hudebna se také využívá jako zkušebna pro začínající kapely, které se prezentují na nejrůznějších komunitních a veřejných akcích pořádaných organizací IQ Roma servis.

Cílem hudební dílny je nejen rozvíjet dovednosti a schopnosti dětí, ale mimo jiné je vést k zodpovědnosti a spolupráci, které jsou pro úspěch nezbytné. Do budoucna plánujeme spolupráci s Divadlem Fórum a četnější vystupování pro veřejnost.



*Začínající kapely dostávají příležitost prezentovat se na komunitních a veřejných akcích IQ Roma servisu.*

### Debatní liga

Jde o metodu tréninku argumentačních a komunikačních dovedností ve skupině. Účastníci se na zadaná témata učí klást argumenty, oponovat atd. V podstatě jde o řízenou diskusi, kde je důležitý nejen obsah, ale především forma.

Na rok 2008 je naplánováno propojení debatní ligy s workshopy dramatické pedagogiky a vytvoření dvou skupin – jedné stálé, s níž by se v delším časovém horizontu systematicky pracovalo, a druhé nárazové, jejíž činnost se bude odvíjet od aktuálního zájmu klientů.

### Nepravidelné aktivity

#### Tábor 2007: Chlumětín

V létě 2007 jsme pro klienty ve věku 13–18 let uspořádali letní tábor, kterého se zúčastnilo 13 dětí. Místem našeho pobytu se stala škola v přírodě v Chlumětíně nedaleko Žďáru nad Sázavou. Hlavní myšlenkou tábora bylo nejen strávit společný čas smysluplným způsobem, ale zaměřit se na osobnostní a sociální rozvoj zúčastněných. Klienti se zúčastnili dvoudenní motivační dílny PhDr. Jarmily Turbové. Další program byl kombinací osobnostních a dramatických her, sportovních aktivit a výletů. Hry a soutěže měly za úkol podpořit hodnoty, jako jsou sou-



*Letní táborové pobyty bývají zaměřeny na osobnostní a sociální rozvoj klientů.*

náležitost, odpovědnost za vlastní rozhodnutí, sebekontrola. Sportovní soutěže posilovaly vzájemnou komunikaci a týmovou spolupráci. Tábor zprostředkoval užší kontakt s klientem a lepší spolupráci s jeho rodinou.

### Motivační „předpřijímačkové“ víkendy

Na poradenství pro volbu školy se nám podařilo úspěšně navázat víkendy, které se zaměřují na problematiku dalšího studia a volby vhodné školy. V únoru 2007 proběhla ve spolupráci s Prázdňinovou školou Lipnice akce na chatě Doubravce u Chotěboře. Pro skupinu klientů ve věku 13–16 let byl připraven program zaměřený na sebepoznání a plánování budoucnosti. Vyvrcholením bylo natočení videospoty, v němž klienti představovali sebe za deset let.

V únoru 2008 proběhl druhý víkend, který již připravily naše pracovnice poradny pro volbu školy. Program dodržel nastavenou linii osobnostních aktivit se zaměřením na rozhodování o konkrétních krocích v dalším studiu, součástí byla i exkurze do místního učiliště. Programu se účastnilo devět klientů. Výstupy byly také videospoty, tentokrát zaměřené na téma vztahu vzdělání a práce.



*Poradensky zaměřené víkendy poskytují klientům prostor pro zamyšlení se nad budoucností.*

Tyto motivační a poradensky zaměřené víkendy s menším počtem klientů chceme i nadále realizovat. Umožňují hlubší propojenost s poradenskými aktivitami a poskytují větší prostor jak mladým lidem pro zamyšlení se nad budoucností, tak pracovníkům IQ Roma servisu, kteří mohou klientům pomoci při konkrétním plánování potřebných kroků.

### Videovíkend

V rámci soutěže o nejlepší videoklip na téma rovná práva, kterou vyhlásilo občanské sdružení IQ Roma servis v rámci projektu 2007: Brno slaví Evropský rok rovných příležitostí pro všechny, se děti zúčastnily videovíkendu, kde měly prostor ve třech skupinkách zpracovávat témata rovného přístupu ve společnosti. Po obsahové stránce byl workshop úzce navázán na téma Evropského roku rovných příležitostí pro všechny a jeho výstup představují krátké antidiskriminační spoty, které se za asisten-



V rámci videovíkendu klienti natáčeli spoty na téma rovných příležitostí.

ce pedagogických pracovníků IQRS podařilo účastníkům natočit. Klienti se při tom aktivně zapojili jak do tvorby scénáře, tak do přímé realizace snímku. Vytvořené snímky byly promítnuty veřejnosti v rámci soutěžního večera v brněnském klubu Fléda v listopadu 2007. Dále byly zpracovány na DVD, které slouží jako výstup projektu a je distribuováno nejen mezi klienty, ale také mezi instituce a veřejnost.

#### Zimní pobyt

V únoru 2007 se konal zimní pobyt klientů v Olešnici, který byl spojen s výukou angličtiny. Zájemce z řad klientů čekal týden plný her a tréninku dovedností. Při výuce angličtiny jsme využívali osvědčené metody „škola hrou“ a jednotlivá témata jsme se snažili promítnout do modelových situací, takže si klienti procvičili základní zdvořilostní fráze a fráze používané v každodenních životních situacích. Sestavili a představili svůj rodinný strom a formou soutěže si rozšířili slovní zásobu zejména v tematických oblastech zvířat, barev a zaměstnání.

Večerní programy jsme se snažili spojit také s angličtinou, nebylo tedy výjimkou karaoke show či cizojazyčný film s českými titulky. Nezapomněli jsme ani na kulturu a podnikli jsme celodenní výlet do nedalekého kunštátského zámku a jeskyně blanických rytířů v obci Rudka. Poslední večer jsme pojali jako rej masek a karneval.



Část pedagogického týmu IQ Roma servisu

#### Vernisáž výstavy „Jak to vidím Já...“ v Parlamentu České republiky

Na konci listopadu 2007 se uskutečnil zájezd do Prahy na vernisáž výstavy fotografií našich mladých klientů. Zúčastnili se ho jak autoři vystavovaných fotek, tak jejich rodinní příslušníci. V Praze jsme navštívili sídlo rádia Rota, kde se někteří z našich klientů podíleli přímo na živém vstupu do vysílání. Po obědě jsme se přesunuli do Parlamentu České republiky, kde následovala slavnostní vernisáž výstavy za účasti ministryně vlády ČR Džamily Stehlíkové. Slavnostní raut byl neformálním ukončením vernisáže i pouti výstavy „Jak to vidím Já...“ pro rok 2007 a také příležitostí k vzájemným rozhovorům mezi autory a hosty.

## 4. Metodická, koncepční a PR práce

IQ Roma servis, o. s., se kromě přímé práce s klienty paralelně věnuje také **analytické, koncepční, metodické, rozvojové, informační a PR práci ve svém oboru**. Tato práce přináší nezanedbatelné výsledky nejen v kontextu činnosti IQ Roma servisu, ale v mnohém i Jihomoravského regionu a České republiky, potažmo EU. Aktivně se podílíme na komunitním plánování, na výzkumech a evaluacích, na tvorbě odborných metodik, koncepčních návrhů a dokumentů (včetně publikovaných výstupů), organizujeme kampaně, školení, semináře a workshopy, konference, stáže, právní, manažerské, odborné supervize atd.

K nejzdařilejším produktům IQ Roma servisu v roce 2007 patřil **certifikát Ethnic Friendly zaměstnavatel a kampaň 2007: Brno slaví Evropský rok rovných příležitostí pro všechny**.

### 4.1 Koncepce značky Ethnic Friendly zaměstnavatel

Organizace IQ Roma servis, o. s., zavedla v roce 2007 v Jihomoravském kraji koncepci značky Ethnic Friendly zaměstnavatel. Prostřednictvím kontaktů se zaměstnavateli, jejich oceňování



# Podpoří zaměstnanost

Romana Odstrčilová

První čtyři certifikáty Ethnic Friendly zaměstnavatel, které uděluje organizace IQ Roma servis, získaly své majitele. Ve středu je převzali z rukou brněnského primátora Romana Onderky (ČSSD) zástupci firem Audacio, Inventec, také Úřadu práce Brno-město a Zetor Tractors.

„Značka Ethnic Friendly zaměstnavatel má sloužit k oceňování firem, které se na trhu práce vyznačují rovným přístupem k uchazečům,“ uvedla koordinátorka projektu Šárka Pólová. Cílem snahy organizace IQ Roma servis je vytvoření nediskriminačního prostředí na pracovním trhu a zároveň odstranění před-

sudků vůči jiným etnikům. Projekt podporuje jak město Brno, tak Jihomoravský kraj. „Činnost IQ Roma servis nejen zaštiťujeme, ale snažíme se ji i finančně podporovat,“ uvedl náměstek hejtmana Milan Venclík (ODS).

Do projektu se zatím zapojily čtyři firmy, podle slov Pólové jsou to jen první vlašťovky. „Zatím nemáme další oficiální žádost, ale předběžně jednáme s pěti zaměstnavateli,“ řekla Pólová. Podle slov ředitelky sdružení IQ Roma servis Kataríny Klamkové budou projekt rozvíjet nejprve pouze na jižní Moravě, postupně jej chtějí rozšířit po celé republice i v Evropě.

„Příští týden se v Bruselu setkáme s Vladimírem Špidlou,

kteřého projekt zaujal i na úrovni EU,“ uvedla Klamková.

Účast v projektu Ethnic Friendly zaměstnavatel by měla být umožněna malým společnostem i větším podnikům. Proto jsou podmínky definované velmi obecně. „Snažíme se s firmami spolupracovat, navrhnout možná zlepšení. Doporučujeme, aby bylo rovné zacházení uvedeno přímo ve směrnicích firem. Navrhujeme také zavedení schránky důvěry,“ vysvětlila Pólová.

Každý zaměstnavatel, který se do projektu přihlásí, musí projít šetřením. Získání značky Ethnic Friendly zaměstnavatel přispívá k pozitivnímu vztahu pracovníků a získává větší potenciál v nabídce pracovních sil.

Právo, 1. listopadu 2007

značkou Ethnic Friendly zaměstnavatel a šíření značky se IQRS snaží o **podporu fungování rovného zacházení s etnickými odlišnými pracovníky na trhu práce a zvýšení zaměstnanosti** těchto pracovníků.

Značka Ethnic Friendly zaměstnavatel slouží k ocenění zaměstnavatelů dodržujících zásadu rovného zacházení a podporujících fungování nediskriminačního prostředí a vztahů. Zaměstnavatelé, kteří mají o značku zájem, musí absolvovat šetření vedené pracovníky IQ Roma servisu a prokázat splnění stanovených podmínek, případně přijmout dodatečná opatření k zajišťování rovného zacházení. Poté jim může být udělena značka, která prokazuje, že zaměstnavatel uplatňuje k lidem rovný přístup bez ohledu na jejich etnický původ.

Přihlášení se k rovnému zacházení a získání značky přispívá k pozitivnímu obrazu zaměstnavatele u veřejnosti, pracovníků, partnerů i subjektů veřejné správy či institucí EU. Značka Ethnic Friendly zaměstnavatel je pozitivním signálem i pro zájemce o zaměstnání. Pokud jde např. o osoby romského původu, které mívají zkušenost s diskriminací při hledání práce, vědomí toho, že se určitý zaměstnavatel hlásí k nediskriminačním přístupům, je může pozitivně povzbudit k ucházení se o zaměstnání.

Prezentaci značky doprovází motto „**Dát příležitost – získat potenciál**“. Zaměstnavatel s otevřeným a nediskriminačním přístupem si otvírá dveře k lepšímu využití pracovních sil i k dalším subjektům, které se hlásí k hodnotám rovnosti a sociální zodpovědnosti.

Představení koncepce značky a diskuse k jejímu šíření proběhly na dvou konferencích uspořádaných IQ Roma servisem, o. s.,

v červnu a prosinci 2007 na Krajském úřadě JMK v Brně. 31. října pak proběhlo první slavnostní předávání certifikátů oceněným Ethnic Friendly zaměstnavatelům. O těchto událostech, o šíření koncepce a o rovném zacházení informovala regionální i celostátní média.

V roce 2007 získalo značku Ethnic Friendly zaměstnavatel **7 zaměstnavatelů** z Jihomoravského kraje. Jsou mezi nimi jak velké společnosti s více než tisícem zaměstnanců, tak zaměstnavatelé méně než třiceti pracovníků. Z dále oslovených zaměstnavatelů 70 % projevilo o koncepci značky EFZ zájem. Projekt značky poskytli záštitu významní regionální politici. Za velmi významnou pak považujeme podporu ze strany úřadů práce.

Více aktuálních informací o koncepci EFZ naleznete na adrese **[www.ethnic-friendly.eu](http://www.ethnic-friendly.eu)**.



V říjnu 2007 byly slavnostně předány certifikáty EFZ prvním sedmi zaměstnavatelům.

## 4.2 Kampaň 2007: Brno slaví Evropský rok rovných příležitostí pro všechny

Občanské sdružení IQ Roma servis realizovalo od dubna do prosince 2007 v rámci Evropského roku rovných příležitostí pro všechny (ERRP) regionální informační propagačně-vzdělávací kampaň ke zvýšení povědomí o otázkách týkajících se ERRP 2007: pro rovnost, důstojnost a respekt, proti předsudkům a diskriminaci. Kampaň byla zahájena 10. dubna 2007 v prostorách IQ Roma servisu za účasti paní ministryně Stehlíkové a zástupců médií.

Hlavním cílem kampaně bylo **posílit důstojnost a práva všech lidí i skupin, upozornit na nebezpečí, které skýtají předsudky, a vyjádřit uznání a ocenění hodnotám a přínosu rozmanitosti a rovnosti pro místní komunity, region i celou společnost se**

**specifickým zřetelem na romskou komunitu a na osoby, které čelí vícenásobné diskriminaci.**

Do naplňování poslání kampaně, tzn. do boje proti předsudkům a diskriminaci, se přímo zapojila mladá generace, zejména díky navázání dobré spolupráce se základními a středními školami, vytvářením antidiskriminačních komiksů a filmů. Nepřímo se též zapojili zástupci státní správy, kteří umožnili nainstalování informačních panelů s komiksy a tematickými plakáty ve veřejných institucích.

Součástí kampaně byla mj. distribuce propagačních materiálů, např. „krému na všechny barvy kůže“, jenž se stal vítězným antidiskriminačním produktem v evropské soutěži, a filmový festival antidiskriminačních filmů vytvořených studenty středních škol, který se uskutečnil v listopadu 2007 v brněnském klubu Fléda.



## Rok pro všechny druhy kůže

Letošní rok vyhlásila Evropská komise Evropským rokem rovných příležitostí pro všechny.

Cílem je především upozornit Evropany na jejich právo nebýt diskriminováni, podporovat rovné příležitosti od zaměstnávání až po zdravotnictví a ukázat, jak může být rozmanitost pro Evropskou unii přínosem.

Aktivita realizované v rámci Evropského roku rovných příležitostí pro všechny (ERRP) se budou zabývat všemi důvody diskriminace uvedenými v článku 13 (pohlaví, rasa nebo etnický původ, náboženské vyznání nebo víra nebo světový názor, zdravotní postižení, věk, sexuální orientace).

Návrh na prohlášení roku 2007 Evropským rokem rovných příležitostí pro všechny navazuje na praxi v EU obvyklou. Například rok 2003 byl Evropským rokem zdravotně postižených, letošní rok je také Evropským rokem mobility pracovníků a rok 2008 by měl být Evropským rokem interkulturního dialogu. Tyto aktivity se ukázaly být podle Evropské komise účin-

ným nástrojem ke zviditelnění některých témat evropské politiky a také k tomu, aby členské státy podnikly konkrétní kroky k realizaci příslušných opatření v praxi.

Brněnské občanské sdružení IQ Roma servis (IQRS) využívá ERRP a startuje projekt, kterým chce dostat do povědomí veřejnosti svět, v němž budou existovat živé a přátelské vztahy mezi Romy a majoritními obyvateli – svět, kde budou Romové přirozeně zastávat důstojné společenské role s respektem ke své kultuře a národnosti.

IQRS předpokládá, že se do projektu zapojí dvanáct základních škol, které vytvoří stejný počet komiksových příběhů proti diskriminaci. Střední školy by se měly zapojit tvorbou šesti krátkých filmů na téma Jak to vidím já. Romská mládež také vytvoří stejnojmennou putovní fotografickou výstavu, která by se měla objevit až na čtyřiceti místech v Jihomoravském kraji, převážně ve státních a samosprávných institucích. Součástí projektu bude i rozdávání

propagačního minikrému na ruce, na kterém bude nápis „pro všechny druhy kůže“, v plánu je také venkovní reklama na osmi brněnských tramvajích.

Jedním z hlavních výstupů projektu bude vytvoření dokumentárního filmu Jak to vidím já, který má zahrnovat vytváření všech menších filmů v projektu.

Podle ministryně Džamily Stehlíkové promlouvá projekt k mladým lidem jejich vlastním jazykem – formou komiksů a krátkých filmů, které je dokáží oslovit. „Hlavní poselství tohoto roku je, aby se lidé mohli bránit diskriminaci a uznání její postižitelnosti. Diskriminace je jev, který nepatří do demokratické společnosti,“ dodává Stehlíková.

Katarína Klamková, ředitelka IQRS říká, že hlavní devizou projektu je téma, které si děti a mládež sami vytvoří a mohou je dále rozvíjet: „Naše sdružení pak doplní vlastní tvorbu mladých lidí informačním materiálem, který má za cíl zviditelnit hodnotu důstojnosti a respektu.“ (red)

Romano Hangos, 16. dubna 2007



# Projekty 2007(-2008)

Občanské sdružení IQ Roma servis je podobně jako většina neziskových organizací financováno projektově. **Projekty jsou nezbytnými technickými a finančními nositeli výše popsaných programů komplexní práce s rodinou**, proto děkujeme všem našim donorům za umožnění jejich realizace.

## 1. Projekt Centrum komunitní a terénní sociální práce

Centrum komunitní a terénní sociální práce je financováno ze tří zdrojů:

- a) **Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky** (odbor sociálních služeb) financuje Centrum komunitní a terénní sociální práce již od roku 2003. Finanční prostředky dotace jsou poskytnuty v rámci programu „Podpora sociálních služeb s regionální/místní působností – Jihomoravský kraj“ na spolufinancování provozu poskytování sociálních služeb osobám, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci. Na rok 2007 byla udělena dotace ve výši **2.219.000 Kč**.
- b) Druhým zdrojem Centra komunitní a terénní sociální práce je **Krajský úřad Jihomoravského kraje** (odbor sociálních věcí), který již od roku 2003 poskytuje účelovou finanční podporu ve formě neinvestiční dotace na realizaci projektu. Tento projekt byl zařazen do systému financování na víceleté období v rámci dotačního programu „Program víceleté podpory nestátních neziskových subjektů, které poskytují sociální služby na území Jihomoravského kraje“. V roce 2007 byla přidělena dotace ve výši **872.000 Kč**.
- c) Finanční prostředky na rok 2007 poskytlo také **Statutární město Brno** ve výši **100.000 Kč**. Z finanční podpory byly



Náplní projektu CKTSP jsou terénní programy a odborné sociální poradenství.

uhrazeny provozní náklady a nákup vybavení spojeného s přímou prací s klienty.

Náplní projektu Centra komunitní a terénní sociální práce je **realizace terénních programů a zajištění odborného sociálního poradenství**. Finanční prostředky byly využity na zabezpečení lidských zdrojů (mzdy zaměstnanců, lektorů vzdělávacích kurzů či supervizorů), na zajištění provozu a také na zvýšení kvalifikace pracovníků (byly uhrazeny kurzy, jejichž cílem bylo zvýšení znalostí, schopností a dovedností pracovníků v přímé práci s klienty).

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

Program **Iniciativy Společenství Equal**: Sledovaná priorita: 9.3. – Podpora adaptability  
Sledované opatření iniciativy: 3.1. – Podpora celoživotního učení a postupů umožňujících zaměstnání osob ze znevýhodněných a diskriminovaných skupin na trhu práce  
Období realizace: 16. 9. 2005–30. 8. 2008  
Výše rozpočtu: 27.861.000 Kč  
Zdroje: **75 % EU, 25 % státní rozpočet ČR**

Výzvy Iniciativy společenství Equal jsou v kontextu finančních zdrojů ESF zajímavé především důrazem na prvky inovativnosti, které budou využívány jako podklad pro aktivity projektových schémat v oblasti rozvoje lidských zdrojů pro období 2007–13, především OP LZZ, OP VK a IOP. Občanské sdružení IQ Roma servis využilo tuto možnost ideou komplexní práce s rodinou, která vzešla ze zkušeností terénních sociálních pracovníků působících v Brně.

Do projektu se postupně podařilo zapojit experty s dlouhodobou praxí, kteří napomáhali s vytvořením metodologie aktivit. Někteří z nich se do projektu zapojili i partnersky:

Základní škola Merhautova 37, Brno  
ZŠ a MŠ Křenová 21, Brno  
Odborné učiliště a Praktická škola, Lomená 44, Brno  
Středisko volného času Lužánky, Lidická 50, Brno  
Detašované pracoviště ÚP „Poradna pro volbu povolání“  
Pedagogická fakulta MU v Brně  
Fakulta sociálních studií MU v Brně  
o. s. Aisis Kladno, Vsetín  
Partners Czech, o. p. s., Praha  
Úřad práce Brno-město  
Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, Brno  
Statutární město Brno  
Jihomoravský kraj

V přípravné projektové fázi, která trvala více než osm měsíců, se podařilo vytvořit produkt, který úspěšně prošel hodnocením a umožnil v kontextu organizace rozšíření programu sociální práce o aktivity vzdělávací a motivační pro mládež a služby zaměstnanosti pro dlouhodobě nezaměstnané.

**Ústředním cílem projektu je zvyšování vzdělanosti, kvalifikace a zlepšení sociálně-ekonomické úrovně obyvatel sociálně vyloučených lokalit s důrazem na věkovou kategorii 13–18.** Návazně pak podpora vytvoření tolerantního prostředí bez předsudků, v němž příslušnost ke skupině vymezené rasou, barvou pleti, národností, jazykem či příslušností k národu není důvodem k odlišnému posuzování jednotlivce.

Projekt je pojat jako **komplexní nabídka služeb pro celou rodinu zahrnující sociálně-právní poradenství, služby zaměstnanosti, a především výukové aktivity pro romskou mládež.** Metodologie jednotlivých aktivit zahrnuje přímou, odbornou práci s klienty i aspekty síťování do existujících systémů.

Metodologie práce obsahuje poradenský a motivační modul pro mládež ve věku 13–18 let, který je složen z následujících prvků pro rozvoj kompetencí: PC a výuka, multimédia, dramatická výchova, Divadlo Fórum, poradenství pro volbu školy, EEG biofeedback. Role účastníků-klientů je aktivní, velkou část aktivit přímo tvoří, nejsou tedy pouze pasivními příjemci. Někteří z nich úspěšně přešli z role klientů do role realizátorů. Samostatně, pod vedením pedagogického pracovníka, vytvářejí lekce Divadla Fórum, s nimiž následně vystupují na školách.



*K cílům projektu patří zvyšování kvalifikace mladých Romů.*

Návazně pro podporu stabilního rodinného zázemí se pracuje i s rodinou. Vedle poskytování informací a verbální motivace rodičů pro úspěšné absolvování středních škol jejich dětmi projekt poskytuje i sociálně-právní a ekonomické poradenství. Poradenské centrum pro zaměstnanost zprostředkovává volná pracovní místa a aktivně komunikuje se zaměstnavateli formou nabídky interního auditu nastavujícího podmínky rovného přístupu při zaměstnávání.

Do projektu je dlouhodobě zapojeno přibližně **660 osob**, z čehož 60 % tvoří mládež. Dalších cca 700 klientů využilo poradenské služby nárazově. Denně navštěvuje projektové centrum



*Účastník projektu na vzdělávací exkurzi.*

v průměru 30 dětí a 15 dospělých. 90 % mladých si zlepšilo školní prospěch, má vybrán studijní obor dle svých schopností a zájmů, nebo již úspěšně studuje v sekundárním vzdělávacím cyklu. Aktivity projektu se daří úspěšně prezentovat veřejnosti, ve více než 30 institucích města Brna (MMB, ÚMČ, knihovny, Masarykova univerzita ad.) jsou k dispozici informační panely seznamující s aktualitami a aktivitami projektu.

V červnu roku 2008 bude vytvořena závěrečná zpráva projektu, která seznámí odbornou i laickou veřejnost s příklady dobré, funkční praxe, a poskytne interaktivní manuál pro případné zopakování úspěšných modelů.

## **2.1 Mezinárodní partnerství projektu Equal "Together and Across"**

V rámci mezinárodní spolupráce projektu Equal spolupracujeme s partnery, kteří se zaměřují na řešení nízké míry adaptability a vzdělání a slabé zaměstnatelnosti Romů a jiných etnických menšin, které čelí obdobným bariérám. Záměrem mezinárodní spolupráce je spolupracovat s tematicky, sektorově blízkými organizacemi ze států EU, oboustranně se tak vzdělávat, obohacovat novými zkušenostmi, odlišnými přístupy a řešením problémů diskriminace a nerovnosti na trhu práce (specificky zaměřených na romskou populaci a příslušníky etnických menšin), společně analyzovat a rozvíjet inovativní modely, interaktivně sdílet úspěchy i řešení potíží při realizaci analogicky zaměřených programů.

V průběhu dosavadní více než dvouleté spolupráce jsme získali lepší vhled do příčin jednotlivých forem diskriminace a nerovnosti na trhu práce, a tedy i do příčin sociálního vyloučení některých skupin obyvatel. Došlo k reflektování metodologií jednotlivých zapojených partnerů a k upevnění a zkvalitnění metodologií, strategií a kroků plánovaných ve vlastních projektech.

V průběhu let 2005–2007 bylo uskutečněno celkem **9 pracovních setkání** partnerů projektu v jednotlivých zemích, z nichž Česká republika hostila 2 semináře. V roce 2007 proběhla **3 setkání** – v lednu ve Francii, v červnu na Slovensku a v září ve Švédsku.

Podrobnosti o aktivitách mezinárodního partnerství naleznete na www stránkách IQ Roma servisu [www.iqrs.cz](http://www.iqrs.cz) v sekci projektu Equal.

### Mezinárodní partneři projektu:

#### Romany in Sweden – from south to north (Švédsko)

Partnery je pět 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.

[www.equal.fi](http://www.equal.fi)

#### Dafne – Únie prevence a pomoci (Slovensko)

Cílem partnerství je vytvoření modelu minimalizace dysfunkčního chování v rizikových situacích u osob, které jsou ohroženy obchodem s lidmi, prostřednictvím veřejně prezentovaných lekcí Divadla Fórum. V roli aktérů vystupují přímo zástupci cílových skupin projektu.

[www.dafne.eu](http://www.dafne.eu)

#### 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.

[www.equal4all.org](http://www.equal4all.org)



Setkání mezinárodních partnerů Equal

#### Floraisons (Francie)

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

[www.floraisons.com](http://www.floraisons.com)

## 3. Projekt Přístupní na nediskriminační přístupy

Program **Transition Facility EU (NROS)** a program **Předcházení sociálnímu vyloučení v romských komunitách a odstraňování jeho důsledků**, který je administrován kanceláří **Rady vlády ČR pro záležitosti romské komunity ve spolupráci s Ministerstvem práce a sociálních věcí**

Období realizace: 1. 2. 2007–31. 1. 2008

Výše rozpočtu: 48 182,22 EUR (tj. cca 1.271.000 Kč)

Zdroje: **79 % EU (Transition Facility), 21 % Rada vlády pro záležitosti romské komunity**



Projekt propagoval rovné zacházení na trhu práce.

Na základě zkušeností z oblasti zaměstnávání lidí romského původu realizovali pracovníci občanského sdružení IQ Roma servis roční **projekt zaměřený na podporu fungování zásady rovného zacházení na trhu práce a zaměstnanosti**. Cílovou skupinou projektu „Přístupní na nediskriminační přístupy“ byly potenciální oběti diskriminace na základě rasy nebo etnického původu, zaměstnavatelé a úřady a instituce působící na trhu práce.

Projekt byl zaměřen na prosazování zásady rovnosti na trhu práce, zvýšení povědomí o diskriminaci a souvisejících otázkách u zaměstnavatelů, potenciálních obětí diskriminace i dalších zapojených institucí a na pozitivní ovlivnění přístupu zaměstnavatelů směrem k zajišťování rovného zacházení.

Klienti IQ Roma servisu, o. s., byli sociálními pracovníky a prostřednictvím brožury doplněné o komiksy informováni o tom, co je diskriminace a jak na ni odpovídajícím způsobem reagovat. Oběti diskriminace našly (a i po skončení projektu stále nalézají) u pracovníků organizace pomoc a podporu při řešení situací, kdy se setkaly s nerovným zacházením.

Zaměstnavatelům v Brně a v Jihomoravském kraji a příslušným úřadům a institucím byly poskytnuty informace a podklady o antidiskriminační právní úpravě a o možnostech zajištění rovného zacházení. Prostřednictvím multimediálního informačního materiálu (DVD obsahující filmový snímek a další materiály) byli seznámeni i samými potencionálními oběťmi diskriminace s jejich zkušenostmi a vnímáním situace na trhu práce a ve společnosti.

V průběhu projektu pracovníci IQ Roma servisu, o. s., přispívali k medializaci problematiky nerovného zacházení a také publikovali tematické odborné články. V závěru projektu pak organizace vydala a distribuovala publikaci Ethnic Friendly zaměstnavatel: rovné zacházení a diskriminace v zaměstnávání.

Vedle poradenství pro potencionální oběti diskriminace a poskytování informací se hlavní náplní projektu stalo **vytvoření koncepce organizační kultury nediskriminačních přístupů na základě rasy nebo etnického původu v zaměstnávání**. Na trhu práce v Jihomoravském kraji **byla pilotně zavedena koncepce značky Ethnic Friendly zaměstnavatel** a zapojení zaměstnavatelé absolvovali školení za účelem zjištění úrovně zajištění rovného zacházení, případně přijetí dodatečných opatření, jež by ji zvýšilo. Od července do prosince 2007 proběhlo školení u osmi zaměstnavatelů, sedm zaměstnavatelů bylo oceněno značkou Ethnic Friendly zaměstnavatel: AUDACIO s. r. o., Ing. František Pospíšil, Inventec (Czech), s. r. o., Nová Mosilana, a. s., ZETOR TRACTORS a. s. a Úřad práce Brno-město a Úřad práce ve Vyškově, jež šíření koncepce také významně podpořily.

Projektu poskytli záštitu první náměstek hejtmana Jihomoravského kraje, pan Ing. Milan Venclík, a primátor statutárního města Brna, pan Roman Onderka, z jejichž rukou též první Ethnic Friendly zaměstnavatelé převzali certifikáty udělované na tiskové konferenci.



Pracovníci IQRS v průběhu projektu přispívali k medializaci problematiky nediskriminačního přístupu v zaměstnávání.

Koncepce značky Ethnic Friendly zaměstnavatel je organizací IQ Roma servis, o. s., dále rozvíjena. Aktuální události a vývoj můžete sledovat na webových stránkách [www.ethnic-friendly.eu](http://www.ethnic-friendly.eu).

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

**Operační program Rozvoj lidských zdrojů:** Sledovaná priorita: 3.2 – Sociální integrace a rovnost příležitostí

Název opatření: 3.2.1 – Integrace specifických skupin obyvatelstva ohrožených sociální exkluzí

Období realizace: 1. 1. 2007–30. 6. 2008

Výše rozpočtu: 3.915.372 Kč

Zdroje: **80 % EU (ESF), 20 % státní rozpočet ČR**



Projekt vede ke zvýšení potenciálu pracovního uplatnění mladých Romů.

Od ledna 2007 realizuje občanské sdružení 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 a je zaměřen na **podporu a asistenci příslušníkům romské komunity při přístupu ke vzdělání a na trh práce**. Projekt přímo navazuje na předchozí aktivity projektů Phare 2003 RLZ a RVZRK, a to pokračováním práce s jednotlivými klienty i rozvojem již existujících aktivit.

IQ Roma servis, o. s., se na základě svých zkušeností v dané 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 mladých 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.

Aby byla podpora participantů projektu, jejich účast na projektových aktivitách dobře cílena a koordinována, vytvářejí pracovníci IQ Roma servisu, o. s., společně s klienty cílových skupin individuální akční plány. Na základě těchto strukturovaných osobních spisů se následně klienti zapojení do projektu vzdělávají, jsou jim zprostředkovávána pracovní místa, poskytováno individuální a skupinové poradenství pro osobní rozvoj a uplatnění na trhu práce, individuální tutoring a koučování.

Primárně se projekt zabývá zejména oblastí zaměstnanosti a mezi jeho klíčové aktivity patří zejména zprostředkování nabídek volných pracovních míst, doprovázené poradenstvím zaměřeným na posílení kompetencí v oblasti trhu práce. Na rozvoj těchto dovedností jsou orientovány také job kluby, které probíhají jak v rámci skupinových sezení, tak formou individuální práce dle potřeb klienta. Důležitou součástí komplexu služeb zaměstnanosti představuje rovněž odborné antidiskriminační a pracovní-právní poradenství.



*Projekt inovativně propojuje vzdělávací a zaměstnanostní aktivity s aktivitami motivačními a stimulačními.*

Na aktivity bezprostředně zaměřené na rozvoj kompetencí v oblasti trhu práce jsou přímo navázány i aktivity vzdělávací, a to především kurz základů obsluhy PC a kurz anglického jazyka. Kromě vzdělávacích kurzů poskytovaných v rámci vlastní nabídky IQ Roma servisu, o. s., projekt nabízí i možnost zprostředkování rekvalifikace, popřípadě jiných vzdělávacích kurzů na základě individuálního zájmu klienta.

Specifickou oblast programu tvoří motivační a osobnostní aktivity, jež jsou nejvýznamnějším projektovým faktorem při překonávání rizika nedostatečného zájmu, informovanosti a posléze skupinové i individuální výdrže a kontinuity. Klíčové aktivity v tomto směru představují motivační a osobnostní dílna, workshopy dramatické pedagogiky a interaktivní motivační semináře s úspěšnými osobnostmi (pozitivními vzory). Podpůrnou funkcí ve vztahu k vytyčeným cílům rovněž plní terénní sociálně-pedagogická práce.

Projekt „Můj život – moje volba“ je projektem realizovaným v přirozeném prostředí klienta cílové skupiny, inovativně a cí-

leně propojuje vzdělávací a zaměstnanostní 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 pozitivně přispívá k rozvoji potenciálu, společenských možností, získání respektu a důstojné společenské role mladých Romů.

## 5. Projekt Máme na to!

### **Globální grant v rámci Operačního programu Rozvoj lidských zdrojů**

Název opatření: 2.3 – Posílení kapacity poskytovatelů sociálních služeb

Období realizace: 1. 8. 2007–30. 6. 2007

Výše rozpočtu: 628.415 Kč

Zdroje: **75 % EU (ESF), 25 % státní rozpočet ČR**

Hlavním cílem projektu „Máme na to!“ je **posílit oblast finančního řízení v organizaci, upevnit kompetence, znalosti a zkušenosti zaměstnanců v organizaci, především v oblasti vedení a řízení**, tak, aby byli schopni efektivněji zvládat pracovní úkoly, lépe kooperovat, sdílet filozofii, využívat pracovní čas, kreativněji stimulovat a motivovat klienty, a tím i přispět k větší stabilitě občanského sdružení IQ Roma servis a k rozvoji jeho potenciálu.

Budování kapacity je realizováno formou vnitřního posilování organizace ke zlepšení výkonnosti poskytovaných služeb. Toto je specificky zaměřeno na oblasti finančního řízení, řízení lidských zdrojů, vedení organizace, strategické a operační plánování, dále pak na zefektivnění práce jednotlivých pracovníků přímo při práci s klientem.

Oblast finančního řízení je v rámci projektu ošetřena jak vyhodnocením formou auditu, tak prostřednictvím odborných konzultací, které jsou poskytovány v závislosti na aktuálních problémech spojených s finančními toky v organizaci, administrací jednotlivých projektů a plánováním čerpání prostředků. Konzultace dále pomáhají s propojením věcného a finančního řízení, s problematikou kofinancování projektů a se závěrečným vyúčtováním projektů.



*V rámci projektu byly prohloubeny odborné kompetence vedoucích pracovníků IQ Roma servisu.*

V oblasti řízení lidských zdrojů představuje prioritu posílení kompetencí zatím nezkušených vedoucích pracovníků tak, aby došlo ke stabilizaci jejich pozic, a tím i k posílení struktury organizace. Všichni vedoucí pracovníci proto absolvují kurz zaměřený na rozvoj schopnosti vést lidi ke spolehlivým, efektivním a samostatným výkonům.

Systémové vedení organizace a jeho stabilizace je ošetřeno pomocí supervize, která je poskytována managementu organizace, tedy ředitelce a jejím zástupcům. Formou supervize jsou řešeny nejen aktuální problémy spojené s vedením organizace jako celku, ale i dlouhodobější strategie rozvoje a budování pevného základu pro řízení organizace.

Formou odborné supervize je dále posilována kvalita právního týmu. Právní supervize zajišťují odborníci z řad akademických pracovníků Právnické fakulty MU v Brně a probíhají formou osobních setkání jednou měsíčně, přičemž jedna hodina měsíčně je vyhrazena práci hlavního supervizora na aktuálních klientských případech.



Pracovníci v přímé práci s klienty absolvovali kurz Empowermentu.

Co se týče posilování kompetencí pracovníků v přímé péči, 28 osob během podzimu 2007 absolvovalo kurz Empowerment, 3 pracovníci zaměření na problematiku zaměstnanosti absolvovali kurz vedení výběrového pohovoru a další vybraní pracovníci průběžně navštěvují kurz telefonické krizové intervence.

V rámci projektu je rovněž řešeno strategické a operační plánování organizace a tvorba vnitřních směrnic, přičemž tento proces byl ke konci roku 2007 prakticky ukončen.

## 6. Projekt Chceme jít dál

Zdroje: **MŠMT 70 %, Statutární město Brno 30 %**

Projekt navazoval na dlouhodobou spolupráci se základními školami, na kterých byly realizovány lekce zaměřené na podporu informovaného rozhodnutí žáků o svém dalším vzdělávání. Ze zkušenosti pracovníků vyplynulo, že je nutné s žáky spolupracovat dlouhodoběji a společně hledat vhodnou variantu jejich budoucí profesní orientace.



Projekt podporuje romské žáky při volbě profesního uplatnění.

Projekt „Chceme jít dál“ byl proto koncipován pro žáky 6.–9. tříd. Byly vytvořeny koncepty na sebe vzájemně navazujících workshopů, které byly zaměřeny na osobnostní rozvoj žáků, spolupráci ve skupině, stanovování si osobních cílů a na podporu žáků v otázce volby jejich dalšího profesního uplatnění.

Dalším z cílů projektu bylo **odstranění pasivity ve výběru navazujícího studia u žáků základních škol**, eliminace těch, kteří chtějí ukončit předčasně školní docházku, a zvýšení počtu přihlášek na SŠ a SOU u romských žáků opouštějících ZŠ.

Nadhodnotou poradenských lekcí pořádaných IQ Roma servisem je jejich propojení s nabídkou dalších vzdělávacích aktivit, které mohou přímo dopomáhat ke zvolenému směru klienta. Projekt usiloval o to, **podpořit nejen správnou volbu povolání, ale především růst sebevědomých a plně socializovaných mladých lidí, kteří budou zodpovědně rozhodovat o své budoucnosti a stanou se dynamickým potenciálem naší společnosti.**

Aktivita ukončeného projektu „Chceme jít dál“ jsou IQ Roma servisem rozvíjeny i v roce 2008 a organizace se snaží o zajištění jejich návaznosti i do budoucna.

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

Výše rozpočtu: 216.800 Kč

Zdroje: **Jihomoravský kraj 29 %, EU 35 %, vlastní zdroje 36 %**

Podstatou projektu „Máme na to!“ byla podpora motivace **mladých Romů ke vzdělávání a osobnostnímu rozvoji formou zájmových hudebních skupin**, které byly přímo napojeny na další vzdělávací a rozvojovou nabídku občanského sdružení IQ Roma servis.

V rámci projektu došlo k vytvoření několika romských hudebních skupin dětí ve věku 12 až 18 let, které díky materiálnímu zázemí, pravidelným zkouškám a odbornému hudebnímu vedení získaly možnost prezentovat se širší veřejnosti.

Cílem projektu bylo zformování a rozjezd mladých poloprofesionálních romských hudebních skupin schopných vystupovat na společenských akcích v rámci aktivit IQRS a dalších aktivit a natočení vlastního hudebního CD, které bylo pro účastníky projektu velkou osobní motivací a odměnou. Do účasti na projektu se zapojili klienti, kteří měli předchozí zkušenosti a znalosti v oblasti hudební tvorby, ale i ti, kteří si vyzkoušeli vlastní hudební produkci poprvé. Pro většinu z nich to byl velký zážitek a motivace k další hudební tvorbě a snaze o vlastní zdokonalení se v hraní na hudební nástroj.



*Projekt napomohl startu začínajících romských hudebníků.*

Klienti pravidelně předváděli svoje dovednosti a vlastní hudební tvorbu v rámci komunitních akcí IQ Roma servisu i při veřejných událostech, které pozitivně prezentovaly romskou komunitu navenek. Aktivity hudební dílny pokračují i v roce 2008 včetně veřejných vystoupení mladých hudebníků.

## 8. Projekt 2007: Brno slaví Evropský rok rovných příležitostí pro všechny

Zdroje: **Evropská komise/Úřad vlády ČR 89 %, Open Society Institute 11 %**

Aktivity projektu svým obsahem i provedením zvyšovaly informovanost o základních hodnotách Evropského roku rovných příležitostí pro všechny a **inspirovaly aktivitu mládeže, odborné veřejnosti, představitelů ohrožených skupin i politiků ve sbližování a podpoře dobrých vztahů mezi lidmi a v boji proti předsudkům.**

Projekt byl veden paralelně v několika liniích jako regionální informační, propagační a vzdělávací kampaň ke zvýšení povědomí o otázkách týkajících se ERRP, které společně vyústovaly ve veřejnou prezentaci. Mladá generace vytvářela antidiskriminační komiksy a krátké filmy, které se staly přímou součástí kampaně.



*Aktivity projektu inspirovaly aktivitu mládeže, odborné veřejnosti, představitelů ohrožených skupin i politiků v boji proti předsudkům.*

### 1. linie

#### **Aktivní zapojení žáků základních škol do naplňování cílů ERRP**

Práce se žáky základních škol probíhala v několika fázích. Uskutečnily se antidiskriminační lekce Divadla Fórum s následnými diskusemi za účasti pedagogů a právníka sdružení IQRS a výukové semináře pro tvorbu antidiskriminačních komiksů vedené externí výtvarnicí. Dvanáct nejlepších komiksů se stalo přímo součástí kampaně, tzn. byly umístěny na panelech ve 40 veřejných institucích a v dopravních prostředcích města Brna. Všechny komiksy s antidiskriminačním poselstvím přihlášeny do soutěže o nejlepší antidiskriminační komiks, vyhlášené v rámci projektu, se staly součástí komiksové knihy IQ Roma servisu distribuované do škol, knihoven a mladé generaci. Aktivity byly realizovány s cílem upozornit na nástrahy, které skýtají předsudky, a vyvolat otevřenou diskusi k tématu rovných příležitostí a cílů ERRP. Aktivity byly realizovány za spolupráce pedagogů sdružení a externí výtvarnice.

### 2. linie

#### **Aktivní zapojení studentů středních škol do naplňování cílů ERRP**

Lekce Divadla Fórum s antidiskriminačním poselstvím spojené s tematickými diskusemi za účasti pedagogů a právníka sdružení IQRS proběhly také na středních školách. Mimo jiné byly realizovány výukové semináře pro tvorbu antidiskriminačních



*Ministryně Stehlíková při křtu komiksové knihy IQRS v Knihovně Jiřího Mahena v Brně.*

filmů, vedené externistkou z České televize. Vytvořené filmy byly prezentovány na filmovém festivalu pořádaném v rámci projektu, kde také proběhlo hlasování a vyhlášení nejlepšího antidiskriminačního filmu. Filmy byly distribuovány široké veřejnosti na DVD se souhrnným dokumentem o průběhu aktivit projektu.

### 3. linie

#### Aktivní zapojení veřejných institucí do naplňování cílů ERRP



Na 40 institucích v Brně a obcích Jihomoravského kraje byly umístěny informační panely seznamující s myšlenkou ERRP.

Cíle ERRP a výstupy z aktivity byly prezentovány formou informačních panelů na veřejných institucích v Brně a Jihomoravském kraji široké veřejnosti bez ohledu na věk, pohlaví, rasu apod. S některými zástupci veřejných institucí byla úspěšně navázána spolupráce, tudíž prezentační panely budou i nadále sloužit jako informační prostředek široké veřejnosti pro veřejně-prospěšná a antidiskriminační témata.

Politikové a veřejně známé osobnosti se zúčastnili i tiskových konferencí a akcí pořádaných IQ Roma servisem v rámci projektu, např. ministryně Džamila Stehlíková, poslankyně Kateřina Jacques, poslankyně Dagmar Molendová, veřejný ochránce práv Otakar Motejl či frontman skupiny Gipsy.cz Radoslav Banga. Projekt 2007: Brno slaví Evropský rok rovných příležitostí pro všechny byl zaštitěn hejtmanem Jihomoravského kraje Ing. Stanislavem Juránkem a primátorem města Brna Romanem Onderkou.

### 4. linie

#### Aktivní zapojení médií do naplňování cílů ERRP

Média byla souhrnně informována o aktivitách ERRP při oficiálním zahájení projektu u příležitosti oslav Mezinárodního dne Romů (MDR). Zahájení i celého průběhu oslav MDR se zúčastnila ministryně vlády České republiky pro lidská práva a národnostní menšiny Džamila Stehlíková. V rámci projektu byly také vydány tiskové zprávy, jež se distribuovaly širokému okruhu novinářů a médií. S novináři a médií byl neustále udržován kontakt rozepisováním fotografií z akcí, pozvánek na tiskové konference a poskytováním rozhovorů k tématu rovných příležitostí. Mediální přitažlivost byla zajištěna i politickou účastí na některých akcích (viz linie 3).



Na vozích MHD v Brně byly nainstalovány plakáty informující o cílech ERRP.

### 5. linie

#### Podpůrná kampaň

Pro naplňování poslání ERRP probíhala i podpůrná kampaň, v rámci níž byly na 20 vozích městské hromadné dopravy v Brně nainstalovány plakáty informující o ERRP a podporující rovné příležitosti, přičemž uvnitř vozů byly prezentovány antidiskriminační komiksy. Polepy dopravních prostředků (20 ks/měsíc) a plakáty v dopravních prostředcích (220 ks/měsíc) byly nainstalovány od září do prosince 2007. Myšlenku rozmanitosti, boje proti diskriminaci a předsudkům a sbližování a podpory dobrých přátelských vztahů mezi lidmi podpořila distribuce „krému pro všechny barvy kůže“, komiksově knihy a souhrnného DVD s antidiskriminačními krátkými filmy, dokumentujícího průběh aktivit.

Česká republika se může díky **krému pro všechny barvy kůže** pyšnit **vítězstvím v evropské soutěži o nejlepší antidiskriminační počin**. Vyhlášení výsledků soutěže proběhlo 20. 11. 2007 v Lisabonu v rámci závěrečné konference Evropského roku rovných příležitostí pro všechny.

## NA VŠECHNY BARVY KŮŽE



**Foto archiv IQ Roma servis**

V rámci kampaně „2007: Brno slaví Evropský rok rovných příležitostí pro všechny“, kterou uspořádala organizace IQ Roma servis, o. s., proběhlo několik zdařilých akcí. Patřil k nim závěrečný multi-kulturní festival „Jak to vidím já“, ale například i putovní výstava autorských fotografií romské mládeže, která byla k vidění i v Poslanecké sněmovně ČR. Originální akcí bylo rozdávání propagačního krému „Na všechny barvy kůže“, které bylo oceněno zástupci členských států jako nejlepší antidiskriminační počin v EU na závěrečné konferenci Evropského roku rovných příležitostí pro všechny v Lisabonu. Ivona Partiová, jedna z autorek nápadu, která ocenění převzala, vysvětluje: „Běžně se krémy liší určitým typologie kůže. Náš krém je určen pro všechny barvy kůže, což je jeho vtipným a nenásilným poselstvím na podporu jednoty v rozmanitosti, ke zviditelnění boje proti předsudkům a diskriminaci.“

Produkt IQ Roma servisu – vítěz evropské soutěže Neziskovky 1/2008





*Certifikát evropské soutěže pro vítězný krém*



*Klienti pedagogického programu IQ Roma servisu se podíleli na distribuci krému pro všechny barvy kůže mezi veřejnost.*

### **Putovní výstava fotografií „Jak to vidím Já...“**

Klienti motivačně-stimulačních aktivit IQ Roma servisu, tj. romští mladí lidé ve věku od 10 do 18 let, průběžně vytvářeli černo-bílé fotografie zachycující svět, ve kterém žijí (rodinu, kamarády, město, zájmy, schopnosti, život tak, jak jej vidí oni sami), z nichž byla realizována putovní výstava „Jak to vidím Já...“. Kolekce více než 70 vybraných fotografií byla prezentována v prostorách městských úřadů ve čtyřech městech Jihomoravského kraje (Bučovice, Hodonín, Břeclav a Zastávka u Brna) a při příležitosti Evropského roku rovných příležitostí byla výstava realizována v prostorách Poslanecké sněmovny Parlamentu České republiky v Praze (pod záštitou poslankyně MUDr. Dagmar Molendové

a 1. náměstka Jihomoravského kraje Ing. Milana Venclíka a za účasti autorů fotografií a jejich rodinných příslušníků). Pozitivní ohlasy návštěvníků expozice klienty povzbudily v dalším fotografování, v roce 2008 se tedy plánuje prezentace nové série snímků v několika významných brněnských institucích.

### **Počty přímých účastníků aktivit projektu:**

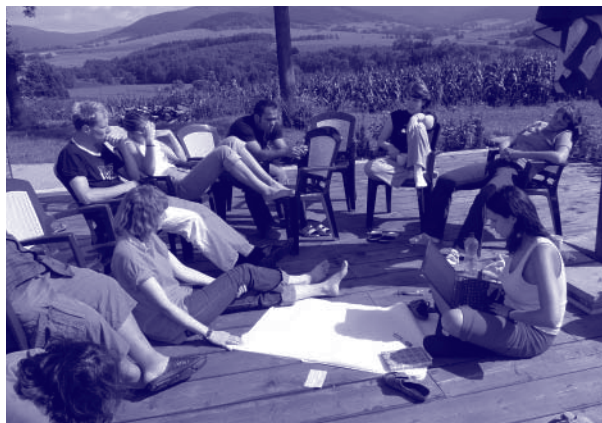
1. Divadla Fórum s antidiskriminačním poselstvím, spojeného s diskuzí, se zúčastnilo **478** studentů.
2. Semináře pro tvorbu komiksů se zúčastnilo celkem **47** studentů, celkem vytvořili 32 komiksů.
3. Semináře pro tvorbu filmů se zúčastnilo **20** studentů, vytvořili 13 krátkých filmů.

Projekt byl IQ Roma servisem realizován od dubna do prosince 2007 v Brně s přesahem na obce v Jihomoravském kraji. Projektu se podařilo seznámit širokou veřejnost v Brně a v Jihomoravském kraji s poselstvím Evropského roku rovných příležitostí pro všechny a aktivně zapojit mladou generaci do snižování míry diskriminace ve společnosti. Provázanost s pedagogickou činností organizace posílila i přímé aktivity mládeže směrem k veřejnosti při zlepšování obrazu Romů ve společnosti.

## **9. Teambuilding 2007**

Zdroje: **Statutární město Brno**

Teambuilding pracovníků IQ Roma servisu, o. s., proběhl v srpnu 2007 v obci Králíky v Jeseníkách. Program teambuildingu byl v první fázi zaměřen na prezentaci historie, hodnot a vizí organizace, proběhla celoorganizační SWOT analýza, evaluace práce jednotlivých center a metodologická reflexe. Klíčovou aktivitu teambuildingu IQRS 2007 představovala tvorba strategického plánu organizace na rok 2008, na nějž posléze navázaly jednotlivé týmy rozpracováním vlastních operačních plánů na druhou polovinu roku 2007. V závěrečné fázi pobytu se činnost soustředila především na koncepční dílny, jejichž cílem bylo přinést nové podněty pro tvorbu projektů na strategické období 2007–2013. Pozornost byla věnována rovněž procesu zavádění standardů kvality sociálních služeb a proběhl workshop k Evropskému roku rovných příležitostí pro všechny.



*Hlavními cíli teambuildingu bylo zpracování SWOT analýzy a strategického plánu IQ Roma servisu.*

# Lidské zdroje

Občanské sdružení IQ Roma servis je mladá a dynamická organizace, která neustále rozšiřuje nabídku svých služeb, díky čemuž se rozrůstá i její pracovní tým. Na konci roku 2006 zde pracovalo **35 zaměstnanců** (v přepočtu na plný pracovní úvazek to bylo **31,6**), v roce 2007 se jejich počet zvýšil na **43** (v přepočtu na PPÚ **38,5**). Tým tvořili odborníci s vysokoškolským, s vyšším odborným a středoškolským vzděláním zejména v sociální, pedagogické a právní oblasti. Všichni zaměstnanci si uvědomují, že je nutné na sobě dále pracovat a průběžně zdokonalovat svoje schopnosti. Díky tomu jsou motivováni ke zvyšování své odbornosti formou dalšího profesního vzdělávání, které jim z velké části financuje a zprostředkovává naše sdružení. IQ Roma servis je otevřen také spolupráci s praktikanty a dobrovolníky: v roce 2007 u nás absolvovalo odbornou praxi **15 studentů**, probíhala dlouhodobá spolupráce s **5 dobrovolníky**. **2 osoby** v IQRS vykonávaly veřejně prospěšné práce.

## 1. Zaměstnanci

**Vedení organizace** tvoří ředitelka, zástupce ředitelky/projektový manažer, finanční manažerka, vedoucí sociálního programu a vedoucí pedagogického programu, jejichž úkolem je vedení pracovního týmu jednotlivých programů a úseků a koordinace aktivit v rámci IQRS.

Pracovní tým **Centra komunitní a terénní sociální práce** tvořilo v roce 2007 celkem **12,5** zaměstnanců. Vedoucí centra odborně vedla a koordinovala činnost **7,5** terénních sociálních pracovníků, kteří působili v brněnských lokalitách, a **3** pracovníků, kteří poskytovali službu ve vybraných městech a obcích Jihomoravského kraje. Kromě terénních sociálních pracovníků zde pracovala i **1** právnička, která zajišťovala právní servis pro klienty a odborné konzultace pro pracovníky IQRS. Právnička působila zároveň i jako analytička aktivit CKTSP. Služby v oblasti zaměstnanosti poskytovali **3** poradenští pracovníci z **Centra poradenství a zaměstnanosti**.



V roce 2007 v IQ Roma servisu pracovalo 38,5 zaměstnanců.

**Centrum vzdělávání a Centrum motivace a stimulace** zaměstnávalo v roce 2007 celkem **10** pedagogických pracovníků (pedagogů, speciálních pedagogů, specialistů v oboru drama-terapie, na využití metody EEG biofeedback a poradenských pracovníků pro volbu školy).

Občanské sdružení IQ Roma servis se v roce 2007 intenzivně věnovalo i **antidiskriminačním kampaním a aktivitám** – v této oblasti intenzivně spolupracovali s **1** PR pracovníci **2** koncepční pracovníci a **2,5** právníků.

Organizace by nemohla fungovat bez **ekonomicko-personálního, administrativního a provozně-technického úseku**, kde v roce 2007 působili **1,5** účetní, **3** administrativní pracovníce a (formou dohody o provedení práce) **1** údržbář (**0,5** úvazku) a **1** pracovníce úklidu (**0,5** úvazku).

## 2. Praktikanti

V roce 2007 v IQ Roma servisu absolvovalo praxi **15 studentů**, kteří se připravují na své budoucí povolání na brněnských vysokých a vyšších odborných školách. Praktikanti se prostřednictvím stáže seznámili s tím, co obnáší výkon pomáhající profese v praxi.

Jak u nás praxe probíhala? Studentům se vždy věnoval pověřený pracovník (tutor), který provedl s praktikanty vstupní rozhovor, jehož cílem bylo zjistit očekávání a preference studenta, jakým aktivitám by se chtěl v průběhu praxe věnovat. Stručně je seznámil s historií a s fungováním organizace, s činnostmi jednotlivých programových center a představil jim i metodiky práce, které si potom mohli v praxi vyzkoušet. Na konci praxe probíhalo závěrečné zhodnocení a reflexe působení praktikanta v organizaci.

V **sociálním programu IQRS** působilo **10** studentů. Ti byli zapojeni do běžných pracovních činností **Centra komunitní a sociální práce** – jak do administrativy a přípravy podkladů pro koncepční činnost pracovníků centra, tak i do přímé práce s klientem v poradně nebo v terénu. Společně s terénními sociálními pracovníky studenti navštívili některé klientské rodiny z romských sociálně vyloučených lokalit a asistovali jim při poskytování služby. Studenti, kteří u nás absolvovali dlouhodobou praxi, následně plynule přešli do **Centra poradenství a zaměstnanosti**, aby se seznámili i s jeho aktivitami.

Pracovníci **pedagogického programu IQRS – Centra vzdělávání a Centra motivace a stimulace** – odborně vedli praxi **5** studentů, kteří se zapojili do poskytování volnočasových aktivit a pomáhali i s realizací nepravidelných a víkendových akcí pro naše děti a mládež.

V oblasti zajišťování praxí IQ Roma servis dlouhodobě spolupracuje s Centrem praktických studií, zřízeným Fakultou sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně. Vedle FSS MU jsme navázali

spolupráci s brněnskými vyššími odbornými školami, konkrétně s Vyšší odbornou školou sociálně právní, která funguje v rámci Evangelické akademie v Brně, a dále s Vyšší odbornou školou knihovnických, informačních a sociálních služeb se sídlem na Kotlářské ulici v Brně. Kromě praxí jsme studenty podporovali i při psaní seminárních a diplomových prací.

### 3. Dobrovolníci

Občanské sdružení IQ Roma servis pokračovalo v roce 2007 v dlouhodobější spolupráci s **5 dobrovolníky**, kteří se aktivně zapojili do činnosti pedagogického programu IQRS. Hlavní náplní práce dobrovolníků bylo doučování dětí a mládeže přímo v rodinách. Dětem pomáhali s každodenní přípravou na vyučování a asistovali jim při psaní domácích úkolů. Většina dobrovolníků dochází do rodin dlouhodobě a díky tomu se vytvořily mezi nimi a rodinou přátelské vztahy. Kromě doučování se dobrovolníci zapojili i do pořádání nepravidelných akcí IQ Roma servisu.



*Jsme otevření ke spolupráci s dobrovolníky a praktikanty.*

Činnost dobrovolníků měl v roce 2007 v IQRS na starost koordinátor dobrovolníků. Koordinátor zajišťoval nábor zájemců o dobrovolnictví, udržoval s nimi kontakt a zprostředkoval komunikaci mezi nimi a jednotlivými centry, která je pak v případě potřeby využila a zapojila do svých aktivit.

Působení dobrovolníků hodnotíme jako velmi užitečné a přínosné. Jsme vděční za každého nadšence, který nám pomáhá realizovat naše poslání, protože jsme díky tomu o krůček blíže k naplnění vize IQRS. **V oblasti dobrovolnictví jsme otevření ke spolupráci s případnými dalšími zájemci, kteří nás mohou kontaktovat na e-mailové adrese [prace@iqrs.cz](mailto:prace@iqrs.cz).** Aktuální bližší informace jsou k dispozici na [www.iqrs.cz](http://www.iqrs.cz) v sekci Volná pracovní místa.

### 4. Výkon obecně prospěšných prací v IQ Roma servisu

Občanské sdružení IQ Roma servis spolupracuje s Probační a mediační službou České republiky. V roce 2007 vykonávaly

v IQRS **2 osoby obecně prospěšné práce** – tito pracovníci se podíleli na provozu a údržbě organizace a asistovali pedagogům IQRS při aktivitách pedagogického programu.

## 5. Školení pracovníků IQ Roma servisu v roce 2007

Občanské sdružení IQ Roma servis, o. s., je otevřeno k permanentním změnám a zlepšováním a k zavádění inovací našich pracovních postupů tak, aby co nejučinněji naplňovaly poslání organizace. Naším cílem je dosáhnout co nejvyšší kvality poskytovaných služeb, které by odpovídaly aktuálním potřebám naší cílové skupiny. Jednou z cest, jak tento cíl naplnit, je podpora vzdělávání a rozvoj lidských zdrojů v organizaci.

IQ Roma servis každoročně zpracovává **vzdělávací plán organizace**, který je šitý na míru potřebám jednotlivých programových center. Plán obsahuje náměty na školení, výcviky a kurzy, které by měli pracovníci v daném roce absolvovat. Plán podléhá samozřejmě průběžné reflexi a úpravám. Plánování nevychází jen z potřeb organizace, ale respektuje i osobní preference zaměstnanců. Každý pracovník si vytváří ve spolupráci s vedoucím týmu svůj **individuální rozvojový plán**, kde si stanoví cíle vedoucí ke zvýšení odbornosti a k rozvoji jeho kompetencí. Při zajišťování dalšího vzdělávání vycházíme i z rozvojového plánu našich zaměstnanců. Pracovník si v něm sám zároveň definuje témata, kterým by se chtěl věnovat v rámci samostudia.

Naši pracovníci v roce 2007 absolvovali celou řadu interních a externích školení. **Interní školení** připravovali zkušení odborníci a specialisté přímo z našeho pracovního týmu. Jednalo se o specializované semináře se zaměřením na sociální a právní problematiku. **Externí semináře a výcviky** pro nás pořádali jiní poskytovatelé, zejména vzdělávací instituce. (Níže naleznete podrobný seznam absolvovaných školení, výcviků a seminářů IQRS v roce 2007.)

#### Interní školení realizovaná IQ Roma servisem – skupinová účast:

- » 1/2007 Změna legislativy – zákon o sociálních službách – tým CKTSP
- » 1/2007 Změny legislativy – zákon o životním a existenčním minimu, pomoc v hmotné nouzi – tým CKTSP
- » 3/2007 Ochrana osobních údajů uživatelů služeb – tým IQRS
- » 4/2007 Exekuční řízení – metodické aspekty v praxi terénní sociální práce – tým CKTSP
- » 4/2007 Občanské soudní řízení – tým CKTSP
- » 7/2007 Systém sociálního zabezpečení v ČR pro pedagogické pracovníky – tým CV a CMS
- » 8/2007 Zavádění standardů kvality sociálních služeb – Dílna k antidiskriminačním aktivitám – tým IQRS

#### Externí školení – skupinová účast:

- » 1/2007 Empowerment I. a II., realizovalo sdružení Velký vůz z Brna
- » 1–12/2007 cyklus seminářů a workshopů k zavádění standardů kvality sociálních služeb, realizovalo sdružení Horizonty, o. s.

#### Externí školení – individuální účast:

- » 3–9/2007 cyklus školení a seminářů Podpora dobrého podnikání v ČR, realizovalo Fórum dárců Nizozemsko, Česká obchodní komora a Nadace Terezy Maxové

- » 3/2007 Publicita projektu, realizovalo sdružení Velký vůz z Brna
- » 5/2007 Koučování, realizovalo sdružení Velký vůz z Brna
- » 5/2007 Manažerské pohovory, realizovala Gradua – Cegos, s. r. o., z Prahy
- » 6/2007 EEG – biofeedback, realizoval klinický psycholog PhDr. Jiří Tyl z Prahy
- » 6/2007 Týmová spolupráce, realizovalo sdružení Velký vůz z Brna
- » 7/2007 Vedení lidí, realizovalo sdružení Velký vůz z Brna
- » 8/2007 Vzdělávání pracovníků: Seminář, realizovala Česká asociace streetwork
- » 9/2007 Poradenské dovednosti III. a IV., realizovalo sdružení Podané ruce, o. s., z Brna
- » 10/2007 Finanční řízení pro začínající neziskové organizace, realizovalo ICN z Prahy
- » 10/2007 Krizová intervence, realizovalo sdružení Rafea, o. s., z Prahy
- » 10/2007 Mainstreaming sociálního začleňování, realizovala organizace SKOK z Prahy
- » 10/2007 Mediální trénink, realizovalo Informační centrum neziskových organizací z Prahy
- » 10/2007 Úvod do supervize, realizovala Modrá linka – linka důvěry pro děti a mládež z Brna
- » 10/2007 Vedení výběrového pohovoru, realizovala vzdělávací agentura TUTOR z Prahy



Vedoucí pracovníci IQ Roma servisu od roku 2007 absolvují manažerskou supervizi.

## 6. Supervize

I supervize je vzdělávací proces, který přináší odborný i osobnostní rozvoj pracovníků a nové přístupy v práci. Supervizi v IQ Roma servisu prochází jak pracovníci v přímé práci s klienty, tak i vedení organizace. Díky supervizi jsme získali nadhled a zpětnou vazbu ze strany odborníků k obsahu našich činností a metodám naší práce.

### Sociální program

#### » CKTSP

**Centru komunitní a terénní sociální práce** poskytoval v roce 2007 supervizi pan *Doc. PhDr. Libor Musil, Csc.* z Katedry sociální politiky a sociální práce z Fakulty soc. studií MU v Brně. Pracovníci se při skupinových setkáních zabývali metodickými aspekty a dilematy práce s klientem, na základě diskuse si potom definovali společně cíle a opatření ke zvýšení kvality své práce. Na začátku dalšího supervizního setkání došlo k reflexi zavedeného opatření do praxe. Supervizi pracovníci CKTSP hodnotili jako velmi přínosnou. Díky ní našli nové přístupy práce s klienty, supervize v nich vybudovala i pocit větší jistoty při poskytování sociálních služeb.

Od dubna 2007 poskytuje CKTSP supervizi paní *PhDr. Soňa Cpiňnová*, ředitelka Diagnostického ústavu pro děti a mládež v Brně. Její supervize je zaměřena jak na metodiku práce s klientem, tak i na rozvoj sociálních dovedností pomáhajících pracovníků, sebepoznání a na zlepšení týmové spolupráce. Supervizorka centru konkrétně nabídla konzultace k řešení komplikovaných případů, cvičení zaměřená na rozvoj kompetencí a sebepoznání, emoční podporu a aktivity zaměřené na prevenci vzniku syndromu vyhoření. Kromě pracovníků CKTSP se jí každý měsíc pravidelně účastní i poradenští pracovníci z CPZ.

Podporu a konzultace k případům potřebují i naši právníci. Velikým přínosem pro jejich činnost byla supervize ze strany *JUDr. Markéty Selutcké* z Katedry občanského práva Právnické fakulty MU v Brně.

#### » CPZ

Metodické vedení **Centra poradenství a zaměstnanosti** zajišťuje *Daniel Perdoch, Dis.*, vedoucí pracovník agentury podporovaného zaměstnávání Elim ze Vsetína. Předmětem supervize byla reflexe metodik práce s klienty a anonymní řešení komplikovaných klientských případů v oblasti zaměstnanosti.

### Pedagogický program

#### » CV a CMS

**Centrum vzdělávání a Centrum motivace a stimulace** pokračovalo ve spolupráci s *PhDr. Martinem Lečbychem*, který pro pedagogy zajišťoval každý měsíc metodickou i psychologickou supervizi. Skupinová setkání byla interaktivní, v rámci nich probíhala diskuse na zvolená témata. Pracovníci tak měli možnost konstruktivně řešit problémy související s jejich prací. V roce 2007 se tým věnoval zlepšení spolupráce uvnitř pracovního týmu, aktivitám zaměřeným na osobnostní rozvoj a na prevenci proti syndromu vyhoření, ale i dilematům práce s klientem.

Jednou ze služeb Centra motivace a stimulace je EEG biofeedback. Aby byla zajištěna kvalita a odbornost služby, mají i naši specialisté svého odborného garanta a supervizora, *Mgr. Petra Cagaše*, který má v této oblasti bohaté zkušenosti. Supervizor jim poskytoval konzultace k řešení složitých případů, společně zreflektovali i využívané pracovní postupy. Na jaře 2007 proběhlo supervizní setkání s paní *Věrou Kramerovou* ze sdružení Aisis, které navazovalo na osobnostní a sociální výchovu.

### Vedoucí pracovníci organizace

Vedoucí pracovníci IQ Roma servisu od roku 2007 absolvují manažerskou supervizi. Manažerskými supervizory skupiny jsou psycholog, psychoterapeut a ředitel společnosti ARCANA *Doc. PhDr. Jiří Kulka* a *Ing. Jiří Hlavica, CSc., M.I.M.*, specialista v oblasti managementu, jenž působil převážně v řídicích funkcích ve známých českých podnicích. Hlavním tématem supervize bylo řízení lidských zdrojů. Skupina se zabývala rozvojem a motivací zaměstnanců, vytvářením optimálních pracovních podmínek, průběžnou kontrolou plnění pracovních úkolů, kritikou kvality práce, oceněním zaměstnanců, zlepšením spolupráce mezi jednotlivými úseky IQRS a efektivním přenosem informací v organizaci.

# Výsledky práce za rok 2007

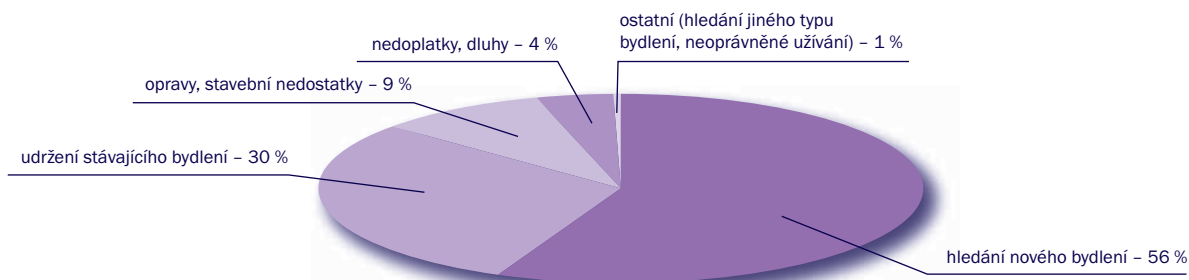
Občanské sdružení IQ Roma servis klade důraz na **pravidelnou evidenci** a následné **vyhodnocování poskytovaných služeb**. K tomuto účelu slouží **elektronická databáze**, která umožňuje sběr dat určených pro statistickou analýzu a realizaci modelů komplexní práce. Od počátku roku 2008 se oblastí evidence a vyhodnocování poskytovaných služeb systematicky zabývá **analyticko-metodický úsek IQRS (2,25 prac. úvazku)**. V průběhu roku 2007 využilo širokého spektra poskytovaných služeb naší organizace celkem **1 559 klientů**. Podobně jako v minulých letech jsou to častěji ženy (66 % z celkového počtu) a mladí lidé do 30 let (42 % uživatelů, u nichž je znám věk). Zaznamenávání práce je založeno na zápisu společně definované **zakázky**, k jejímuž ukončení vede několik **kontaktů**. Každý kontakt je pro účely evidence specifikován několika charakteristikami – typ kontaktu (řešená tematika), forma kontaktu (způsob řešení), instituce, se kterými se jedná, a místo, kde je kontakt vykonán (terén či jednotlivá centra). V roce 2007 řešili pracovníci občanského sdružení IQ Roma servis se svými klienty **1 400 zakázek**, což si vyžádalo **16 958 kontaktů**.

Kontakty byly z větší části (66 %) realizovány v centrech, tedy na místech, kde organizace působí (Hybešova 41 a Cejl 49, Brno), zbylá část kontaktů probíhá v terénu, tj. lokalitě. Vzhledem k charakteru práce terénních sociálních pracovníků vykonávají 89 % kontaktů v lokalitě pracovníci sociálního programu. Naopak typy zakázek, které jsou řešeny v rámci pedagogického programu, vyžadují řešení přímo v prostorách organizace (89 % kontaktů pracovníků pedagogického programu je realizováno právě v centrech).

Průměrně tak pracovníci **za den** zaznamenají **29 kontaktů v lokalitě a 56 kontaktů v sídlech jednotlivých center IQ Roma servisu**.

Tabulka č. 1: Kontakty podle místa

Místo kontaktu	Pedagogický program	Sociální program	Celkem	Denní průměr kontaktů
Lokalita	11 %	89 %	100 %	29
Centra	48 %	52 %	100 %	56



Graf číslo 1: Typy kontaktů v oblasti bydlení

V následujícím textu jsou řeči čísel popsána dle výše uvedených charakteristik témata, kterými se pracovníci sociálního a pedagogického programu IQRS zabývají nejčastěji. (O těchto i mnoha dalších aktivitách vykonávaných v rámci programových center se můžete dočíst v části Zprávy věnované programům a projektům.)

## 1. Bydlení

Bydlení je jednou ze základních potřeb – je tedy pochopitelné, že práce s lidmi žijícími v sociálně vyloučených lokalitách z velké míry obnáší řešení právě problematiky bydlení. V roce 2007 se na sdružení obrátilo **257 klientů**, kteří potřebovali v oblasti bydlení odbornou radu, mezi pracovníkem a klienty bylo uzavřeno **332 zakázek**, jejichž stav na konci roku 2007 ilustruje následující tabulka. Zatímco téměř polovina z nich (45 %) nebyla na konci roku dosud ukončena, necelá třetina (32 %) již byla uzavřena úspěšně.

Tabulka č. 2: Výsledky zakázek bydlení v roce 2007

Výsledek zakázky	Počet	Podíl (v %)
probíhající zakázka	148	44,6
úspěšně uzavřeno	105	31,6
nezájem klienta	40	12,0
neúspěšná zakázka	33	9,9
nelze zjistit	6	1,8
<b>Celkem</b>	<b>332</b>	<b>100</b>

Co se týče specifikace zakázky bydlení, nejčastějším požadavkem ze strany klientů bylo **hledání nového bydlení** (téměř 60 % kontaktů v bytové problematice tvořilo právě hledání nového bydlení). Dále pracovníci často řešili **udržení stávajícího bydlení** (30 % kontaktů v bytové problematice). Klienti měli také zájem o řešení **stavebních nedostatků, dluhů a nedoplatek na nájmu a službách a o hledání jiného typu bydlení** (např. ubytoven, azylových domů či podnájmů). Problematika **neoprávněného užívání bytu** pak byla v porovnání s ostatními řešena pouze okrajově (viz graf číslo 1).

Většinu zakázek s tematikou bydlení řešili sociální pracovníci a právníci v Centru komunitní a terénní sociální práce IQ Roma servisu.

Forma kontaktu	Počet kontaktů	Podíl (v %)
konzultace, poradenství, kontaktáž	1663	45,2
telefonicky	767	20,8
monitoring plnění dohody	595	16,2
písemně	247	6,7
doprovod klienta	155	4,2
jednání v zájmu klienta	150	4,1
jiné	105	2,9
<b>Celkem</b>	<b>3682</b>	<b>100</b>

Všechny typy zakázek byly nejvíce řešeny **formou konzultací a odborného poradenství** (touto formou byla realizována přibližně polovina kontaktů).

Druhou nejčastěji využívanou formou kontaktu je **telefonování**, i proto, že klienti mají možnost využívat telefonu zdarma, avšak pouze v záležitostech týkajících se řešení zakázky. Někteří z nich však mívají z kontaktu s některými institucemi po telefonu obavy (např. s exekutorským úřadem), a proto s pracovníkem v rámci individuálního plánování pracují i na této dovednosti.

Charakter některých typů zakázek v oblasti bydlení také vyžaduje tzv. **monitoring plnění dohody**. Nejčastěji se pracovník s klientem na tomto monitoringu dohodnou při řešení nedoplatek na nájmu a službách.

Pracovníci kladou důraz na aktivizaci klientů, aby byli v co největší míře sami zapojeni do řešení svých zakázek. Přesto je někdy potřeba prosazování práv či zájmů klienta a lobbying na institucích. V takovém případě dochází k **jednání v zájmu klienta**. Pro klienta je však výhodné, pokud se účastní všech procesů vedoucích k vyřešení zakázky, aby si příště v podobné situaci dokázal poradit sám – proto se pracovníci snaží jednat bez účasti klientů jen v odůvodněných případech.

Sociální práce v sociálně vyloučených romských lokalitách s tematikou bydlení tedy spočívá zejména ve zvyšování informovanosti o rizicích dluhu na nájmu a úhradách spojených s užíváním bytu (odpojení elektřiny či plynu, hrozící vyklizení z bytu). Velká část bytů je v katastrofálním stavebně-technickém či hygienickém stavu, ze subjektivního pohledu uživatelů bytů tento stav

navíc dále nemotivuje 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. Za prevenci lze jistě považovat včasné řešení zadluženosti na nájemném, mimosoudní dohody s klientem, zřízení zvláštního příjemce sociálních dávek (zasílání dávek určených k úhradě bydlení přímo na účet majitele bytu, čímž se zamezí zneužití dávek k jinému účelu).

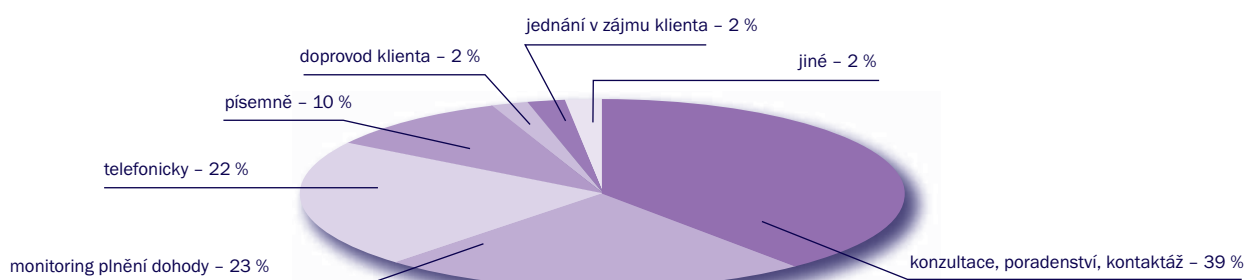


V roce 2007 pracovníci IQ Roma servisu poskytli odborné poradenství v problematice bydlení 257 klientům.

Práce tedy spočívá v motivaci klientů ke splácení závazků, monitoringu splátek či vyjednávání s majiteli bytů. Při hledání nového bydlení však obvykle narážejí členové naší cílové skupiny na systémové bariéry, se kterými se v Brně setkáváme dlouhodobě – kombinovanou diskriminaci romských rodin na volném trhu s byty – etnický původ a vyšší počet dětí odrážejí majitele soukromých bytů od podpisu nájemních smluv, přestože jsou tito zájemci o byt schopni složit kauci i doložit existenci stabilního zaměstnání.

## 2. Komerční zadluženost

Z hlediska počtu kontaktů pracovníků občanského sdružení IQ Roma servis je za problematikou bydlení na druhém místě řešení zakázek v oblasti komerční zadluženosti. V roce 2007 bylo uzavřeno se **131 klienty 177 zakázek** týkajících se řešení zadluženosti, v rámci kterých došlo k **907 kontaktům**. Polovina zakázek tohoto typu byla před koncem roku 2007 již **úspěšně vyřešena** (51 %), **třetina** (33 %) dosud stále **probíhala** a 7 % bylo uzavřeno **s neúspěšným výsledkem** (viz graf číslo 2).



Graf číslo 2: Formy kontaktů při řešení zakázek v oblasti komerční zadluženosti

Podobně jako v oblasti bydlení je i v problematice zadluženosti při jejím řešení nejvíce využívána **forma konzultací a odborného poradenství**. V rámci konzultací řeší pracovník s klientem nejen způsoby řešení již vzniklého dluhu, ale také prevenci zadluženosti. Důležitým prvkem v individuální práci s klientem je plánování rodinného rozpočtu, kdy klient spolu s pracovníkem vytváří přehled o svých příjmech, potřebných výdajích (např. nájemné, jídlo, oblečení) a také výši dluhu. Poté spolu diskutují, jakou formou a v jaké výši je možné dluh splácet. Klient má možnost bezplatně využít telefonu k vyřízení splátkového kalendáře či pro domluvu na dalších krocích. Obvykle také spolu sepíší návrh splátkového kalendáře v písemné podobě.

Často se však nejedná pouze o jediný dluh klienta, ale o kumulaci dluhů u více věřitelů (např. dluh na nájmu a službách, dluh u komerční úvěrové společnosti, bankovní půjčka). V takovém případě klient s pracovníkem diskutuje priority jednotlivých dluhů, a to nejen na základě jejich výše, ale zejména na fázi řešení (zda má klient možnost pravidelně splácet, zda již splátky porušil, nebo zda se už jedná o exekuci). Při plánování rodinného rozpočtu se pak klient zamýšlí nad tím, jak vysoké splátky jsou v jeho možnostech.

Právě v oblasti zadluženosti je druhým nejčastějším typem kontaktu **monitoring plnění dohody**, kdy pracovník sleduje, zda jsou splátky pravidelně placeny. V opačném případě se snaží identifikovat příčiny neplacení závazků – zda jsou objektivní (např. se snížily příjmy klienta, nebo byla část příjmu odebrána exekutorským úřadem), nebo zda klient peníze určené na splátky použil k jinému účelu.

V celé polovině kontaktů byly při řešení zadluženosti kontaktovány úvěrové či leasingové společnosti, což vypovídá o snaze klientů řešit své dluhy přímo s věřiteli. Ve čtvrtině případů (27 %) jsou kontaktovány exekutorské úřady, ve zbylé čtvrtině to pak jsou soudy, vymahatelské společnosti či elektrárny, vodárny a plynárny (viz graf číslo 3).

Práce na zakázkách tohoto typu tedy spočívá především ve zvyšování informovanosti o rizicích nevýhodných úvěrů. Pracovníci se často setkávají s lidmi, kteří se dostali do situace tzv. úrokové pastí a začarovaného kruhu zadluženosti (splátky nepokrývají ani rostoucí úroky a jen odsunují řešení problémů, nemožnost splatit jeden úvěr způsobuje vícenásobné zadlužování, přestože vyplacení jedné půjčky další půjčkou celou situaci neřeší). Klienti tak spolu s pracovníky plánují rodinný rozpočet, zvažují

priority jednotlivých dluhů a možnosti jejich řešení, vyjednávají s věřiteli či exekutory o splátkových kalendářích a snížení splátek, monitorují pravidelnost splátek a snaží se o primární prevenci – varování před riziky úvěrů při kumulaci více půjček, upozorňování na smluvní pokuty a úroky z prodlení při neplacení splátek apod.

Klienti se u pracovníků také informují o tzv. osobním bankrotu (insolvenčním zákonu), který nabyl účinnosti v lednu 2008. Pracovníci předávají informace, pro koho je osobní bankrot výhodný a pro koho ne, za jakých podmínek lze o něj žádat a co by to pro danou rodinu znamenalo. Obecně lze říci, že osobní bankrot není vhodný pro naši cílovou skupinu, je tedy zapotřebí zvyšovat informovanost o dalších možnostech řešení problémů spojených s komerční zadlužeností.



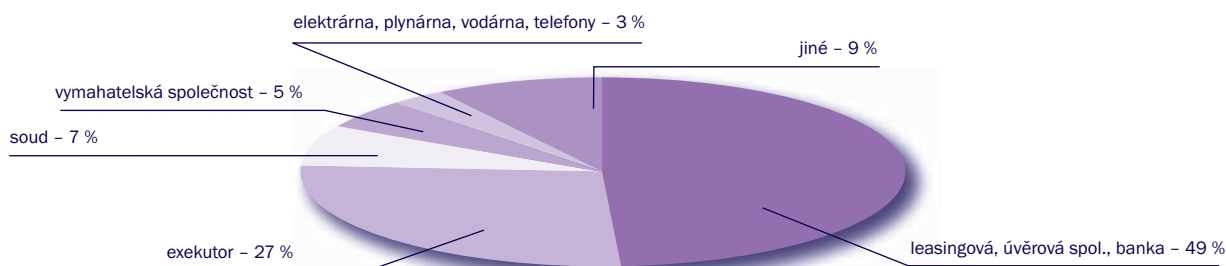
131 klientů se v roce 2007 na IQRS obrátilo s problematikou komerční zadluženosti.

Na řešení problematiky zadluženosti je úzce navázána oblast zaměstnanosti, protože mnohdy je úspěšné splacení všech závazků v dohledné době možné jen zvýšením příjmů do rodinného rozpočtu, pokud dosavadní příjmy nestačí.

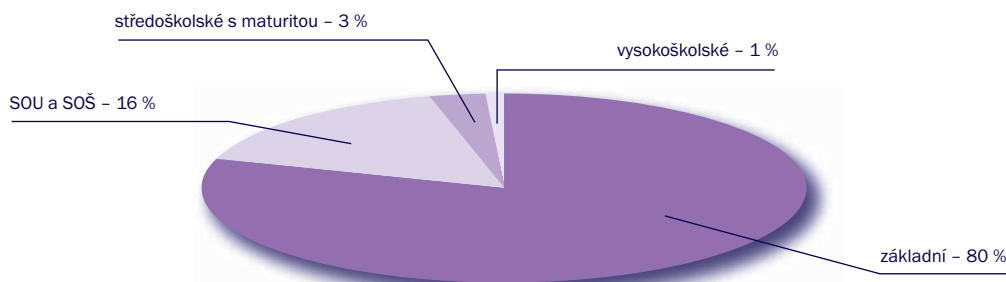
### 3. Zaměstnanost

Služeb zaměstnanosti IQ Roma servisu v roce 2007 využilo **359 klientů/klientek**, z nichž 40 % bylo mužů a 60 % žen. V **80 %** případů se pak jednalo o lidi **nezaměstnané a se základním vzděláním** (viz graf číslo 4 na straně 48).

Mnoho z našich klientů a klientek se také potýká se zdravotními problémy, které je omezují při výběru zaměstnání i výkonu prá-



Graf číslo 3: Instituce kontaktované při řešení zadluženosti



Graf číslo 4: Struktura klientů/klientek služeb zaměstnanosti podle dosaženého vzdělání

ce. Někteří z našich klientů/klientek nemají žádné zkušenosti ze zaměstnání – to se týká především žen po ukončení mateřské dovolené. Na trhu práce se tedy jedná o několikeré znevýhodnění při hledání práce.

Tabulka č. 4: Typy kontaktů při řešení zakázek zaměstnanosti

Specifikace kontaktu	Podíl (v %)
zprostředkování, asistence	87,2
pracovní smlouvy, vztahy se zaměstnavateli	10,7
diskriminace	1,4
individuální akční plán	0,7
<b>Celkem</b>	<b>100</b>

S klienty jsme za rok 2007 řešili **398 zakázek**, z nichž se převážná většina týkala přímo zprostředkování zaměstnání, resp. nabídky volných pracovních míst. V menší části už byly řešeny pracovní-právní vztahy se zaměstnavateli (včetně diskriminace v přístupu k zaměstnání). **56 klientů Centra poradenství a zaměstnanosti IQ Roma servisu si za podpory poradenských pracovníků našlo zaměstnání.**

Vzhledem k tomu, že největší podíl činnosti pracovníků služeb zaměstnanosti tvoří hledání zaměstnání, byli zaměstnavatelé logicky nejvíce kontaktovanou institucí, ať už pracovníky nebo klienty samými. Mezi další instituce, se kterými společně s našimi klienty jednáme, patří úřady práce či odbory sociální péče (viz graf číslo 5).

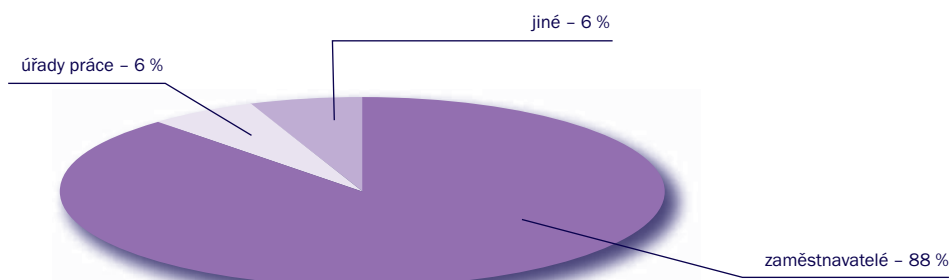
Při práci s klientem se v 25 % kontaktů (viz tabulka číslo 5) jednalo o zprostředkování kontaktů a nabídek volných pracovních míst, které už si klienti obvolali a domluvili osobní setkání bez jakéhokoliv zásahu pracovníků poradny. Ve 27 % kontaktů se jednalo o poskytnutí poradenství, mezi které patří

například rozhovor s klientem o tom, jak probíhaly pohovory, které absolvoval, popovídání si o telefonickém hovoru se zaměstnavatelem (například jestli klient během hovoru zachytil všechny potřebné informace, aby se mohl dostavit na pohovor), poskytnutí informací o možných typech pracovních úvazků, o službách úřadů práce apod.).

Poslední větší část činnosti pracovníků služeb zaměstnanosti zabírá tzv. monitoring. V prvním případě to znamená kontaktování zaměstnaných klientů – minulý rok byl nastaven postup, kdy jsme klienty začali kontaktovat po ukončení zkušební doby a potom ještě po roce od nástupu do zaměstnání. Druhý případ, kdy monitorujeme klienty, je, když se na delší dobu odmlčí a pracovníci o nich nemají zprávy. Mnohdy se stane, že klienti prostě ztratili zájem o naše služby, nebo si jednoduše práci našli a už naše služby nepotřebují.

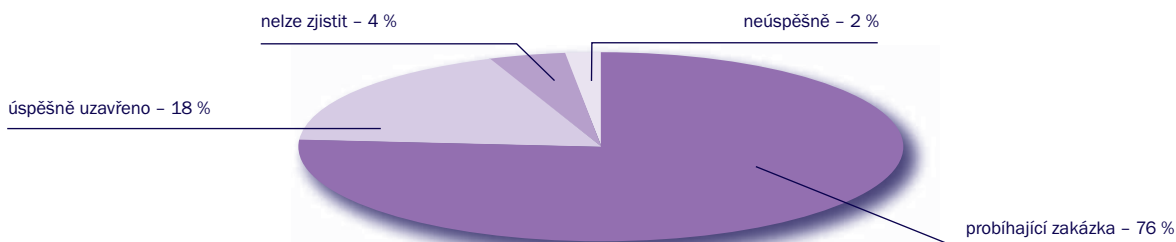
Tabulka č. 5: Formy kontaktů v oblasti zaměstnanosti

Forma kontaktu	Počet kontaktů	Podíl (v %)
konzultace, poradenství, kontaktáž	557	27,4
zprostředkování	523	25,7
monitoring plnění dohody	369	18,2
telefonicky	305	15,0
elektronicky	132	6,5
písemně	48	2,4
jednání v zájmu klienta	40	2,0
doprovod klienta	38	1,9
výuka	18	0,9
specifické metody – testing, mediace	2	0,1
<b>Celkem</b>	<b>2032</b>	<b>100</b>



Graf číslo 5: Subjekty kontaktované při řešení zakázek zaměstnanosti





Graf číslo 6: Výsledky zakázek řešených v oblasti vzdělávání v roce 2007

## 4. Vzdělávání

Výuka je jedním z nejčastějších typů zakázek, kteří řeší pracovníci pracující v pedagogickém programu. Vzhledem k jejímu charakteru se počítá s její dlouhodobostí. Zakázky mohou být např. na výuku specifikovaných předmětů, jazykovou výuku nebo na počítačové kurzy.

Služeb v oblasti vzdělávání využilo v roce 2007 celkem **674 klientů** (55 % muži, 45 % ženy). Z grafu číslo 6 vidíme, že **76 % zakázek je stále otevřených**, což podporuje náš cíl dlouhodobé spolupráce s klientem. **18 %** zakázek bylo uzavřeno **úspěšně**, což znamená, že se podařilo naplnit cíl klienta, se kterým byla zakázka uzavřena. Pouze ve **2 %** případech skončila zakázka **neúspěšně** a u **4 %** nelze zjistit, zda výsledkem zakázky je nedosažení cíle, ztráta zájmu klienta či jiné důvody pro ukončení zakázky.

V rámci realizace vzdělávacích aktivit bylo v roce 2007 uskutečněno celkem **5 501 kontaktů** s klientem. Z toho jen 4 % neuskutečnili pracovníci pedagogického programu. Mezi tyto kontakty řadíme především přesahové výukové aktivity Centra zaměstnanosti zaměřené na rozšiřování kompetencí na trhu práce. Toto číslo zachycuje funkčnost předávání požadavků klientů na odborně zaměřené pracovníky v rámci organizace a služeb. Komplexní nabídka tak pokrývá potřeby dané cílové skupiny.

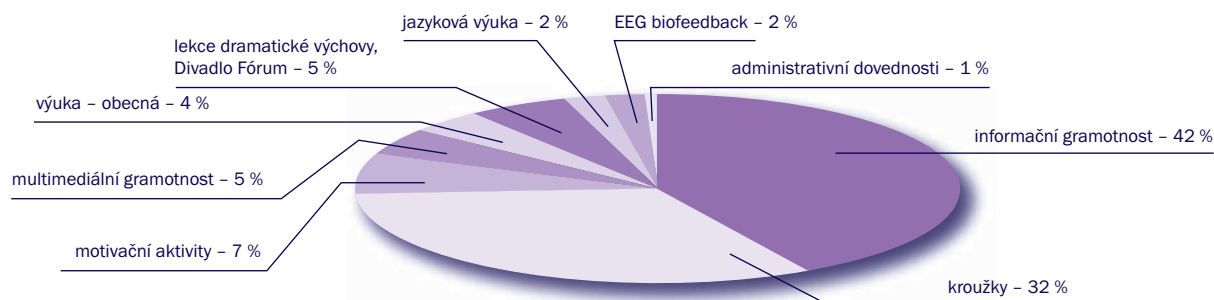


V rámci vzdělávacích aktivit bylo uskutečněno 5 501 kontaktů s klientem.



Služeb IQ Roma servisu v oblasti vzdělávání v roce 2007 využilo 674 klientů.

Graf číslo 7 pro názornost ukazuje rozčlenění kontaktů dle konkrétních typů výuky. Počet kontaktů při výuce **informační gramotnosti a kroužků** je nutno vnímat z perspektivy hromadných aktivit, kdy v rámci jednoho konání je navázán kontakt s 10–15 klienty. Aktivity typu obecné výuky či EEG biofeedbacku jsou naopak vesměs individuálními kontakty. Z tohoto hlediska nejsou rozdíly v rozsahu poskytování jednotlivých aktivit tak markantní, jak by se na první pohled zdálo.



Graf číslo 7: Vzdělávací aktivity realizované v roce 2007

## 5. Poradenství pro volbu školy

Mladí klienti pedagogického programu IQ Roma servisu využívají kromě nabídky vzdělávání také možnost poradenství pro volbu školy, které probíhá formou skupinových lekcí i samostatné práce s konkrétním klientem.



Poradenských lekcí IQRS na základních školách se v roce 2007 účastnilo přes 300 klientů.

Poradenských lekcí na základních školách se v roce 2007 zúčastnilo přes **300 klientů**. V **individuálním poradenství** bylo uzavřeno **91 zakázek** (46 % z nich byli klienti mužského pohlaví, 54 % zakázek uzavřely ženy). Realizace jedné zakázky si pak v průměru vyžádala 2–3 kontakty. Tato „nízkokontaktovanost“ vychází z povahy poradenství, při kterém se klientovi poskytují konkrétní informace a sestavuje se jeho osobní plán rozvoje. Části klientů postačí získané informace a pracovníci pak dále pouze monitorují vývoj. Nebo na základě identifikovaných potřeb může být klient předán pracovníkům Centra vzdělávání, kde je s ním uzavřena zakázka na výuku.

Tabulka č. 6: Formy řešení zakázek v oblasti poradenství pro volbu školy

Forma kontaktu	Podíl (v %)
poradenská konzultace	51,6
konzultace, poradenství, kontaktáž	29,5
jednání v zájmu klienta	8,3
telefonicky	5,5
jiné	5,1
<b>Celkem</b>	<b>100</b>

Nejfrekventovanější formou kontaktu (52 %) při realizaci těchto typů zakázek jsou individuální poradenské konzultace spojené s vypracováním testů profesní orientace či konkrétním plánovacím postupem ve studiu. Související návštěvy v terénu, které se týkají jak samotného klienta, tak jeho rodiny, v sobě obsahují konzultace, poradenství, kontaktáž a tvoří téměř třetinu všech kontaktů poradenství pro volbu školy.



V individuálním poradenství pracovníci pedagogického programu uzavřeli s klienty 91 zakázek.

## 6. Nízkoprahový klub

Návštěvy nízkoprahového klubu IQ Roma servisu nejsou vedeny v elektronické databázi, jejich návštěvnost je monitorována pouze prostřednictvím prezenčních listin. V průměru klub navštíví **denně 25–30 klientů**. Za rok 2007 nízkoprahovým klubem a volnočasovými aktivitami IQ Roma servisu (včetně nárazových aktivit, jako jsou např. besídky a jiné akce) prošlo **cca 300–350 klientů**.



Nízkoprahový klub IQ Roma servisu v roce 2007 navštívilo cca 300–350 klientů.

# Finanční zdroje

## Vysvětlivky zkratk používaných v tabulkách

### **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**

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

### **Globální grant**

Projekt Máme na to! financovaný ze zdrojů ESF, Operační program Rozvoj lidských zdrojů, a státního rozpočtu ČR

### **Jihomoravský kraj I, JMK 1**

projekt Centrum komunitní a terénní sociální práce, část financovaná ze zdrojů Jihomoravského kraje

### **Jihomoravský kraj II, JMK 2**

projekt Máme na to. (Podpora tvořivosti mladých Romů jako motivace ke vzdělání a osobnostnímu rozvoji.), část financovaná ze zdrojů Jihomoravského kraje

### **MPSV**

projekt Centrum komunitní a terénní sociální práce, část financovaná ze zdrojů Ministerstva práce a sociálních věcí ČR

### **MŠMT**

Projekt Chceme jít dál, část financovaná z prostředků Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy ČR

### **nadace zahraniční**

v roce 2005: příjmy od organizace CordAid ([www.cordaid.nl](http://www.cordaid.nl)) za účelem realizace školení organizací Intrac ([www.intrac.cz](http://www.intrac.cz)) a od organizace Minority Rights Group International, v roce 2006: projekt financovaný ze zdrojů Britské ambasády, v roce 2007: příjmy od Open Society Institute (kofinancování projektu ERRP – viz výše), v roce 2008: předpoklad kofinancování dalších projektů z prostředků zahraničních dotací

### **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)**

v roce 2007 a I/2008: projekt Přistoupení na nediskriminační přístupy, část financovaná ze zdrojů EU, program Transition Facility 2005, poskytovatel grantu: Nadace rozvoje občanské společnosti, v roce 2008: bude zažádáno o dotaci

### **NROS (Blokový grant)**

zažádáno o dotaci z Finančních mechanismů EHP/Norska, administraci v ČR zajišťuje NROS

### **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

### **OSI**

projekt 2007: Brno slaví Evropský rok rovných příležitostí pro všechny, část financovaná ze zdrojů Open Society Institute

### **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

### **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, v roce 2007: projekt Přistoupení na nediskriminační přístupy

### **Statutární město Brno, SMB 1, SMB 2**

v letech 2003–2005: příspěvek na teambuilding týmu IQRS, v roce 2006: projekt Zkvalitnění podmínek služeb pro romské klienty provozovny Hybešova 41, Brno, v roce 2007: a) příspěvek na teambuilding týmu IQRS (SMB 1), b) projekt Centrum komunitní a terénní sociální práce, část financovaná ze zdrojů SMB (SMB 2), v roce 2008: zažádáno o dotace pro tytéž účely jako v roce 2007

### **Úřad vlády**

2007: poskytovatel dotace na projekt ERRP (viz výše), 2008: zažádáno o dotaci

### **Výbor dobré vůle**

příspěvek na provoz šicí dílny



Projektová dotace umožňuje existenci a rozvoj naší programové nabídky pro klienty.

# 1. Rozvaha ke dni 31. 12. 2007

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 65341511

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	+4 953 087,00	+4 396 952,00
B.II. Pohledávky celkem	52	+255 466,00	+7 500,00
B.II.1. Odběratelé	53	+205 220,00	+7 500,00
B.II.4. Poskytnuté provozní zálohy	56	+1 510,00	
B.II.6. Pohledávky za zaměstnanci	58	+871,00	
B.II.17. Jiné pohledávky	69	+47 865,00	
B.III. Krátkodobý finanční majetek celkem	72	+4 818 621,00	+4 383 740,00
B.III.1. Pokladna	73	+145 100,00	+159 270,00
B.III.2. Ceniny	74		+1 620,00
B.III.3. Účty v bankách	75	+4 684 021,00	+4 191 265,00
B.III.8. Peníze na cestě	80	- 10 500,00	+31 585,00
B.IV. Jiná aktiva celkem	81	- 121 000,00	+5 712,00
B.IV.1. Náklady příštích období	82	- 121 000,00	+5 712,00
<b>AKTIVA CELKEM</b>	<b>85</b>	<b>+4 953 087,00</b>	<b>+4 396 952,00</b>

PASIVA	Číslo řádku	Stav k prvnímu dni účetního období	Stav k poslednímu dni účetního období
A. Vlastní zdroje celkem	86	+3 468 204,00	+2 614 012,00
A.I. Jmění celkem	87	+455 038,00	+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.I.3. Oceňovací rozdíly z přecenění finančního majetku a závazků	90	+349 869,00	
A.II. Výsledek hospodaření celkem	91	+3 013 166,00	+2 508 843,00
A.II.1. Účet výsledku hospodaření	92	xxxxxxxx	- 854 192,00
A.II.2. Výsledek hospodaření ve schvalovacím řízení	93	- 872 123,00	xxxxxxxx
A.II.3. Nerozdělený zisk, neuhrazená ztráta z minulých let	94	+3 885 289,00	+3 363 035,00
B. Cizí zdroje celkem	95	+1 484 883,00	+1 782 940,00
B.III. Krátkodobé závazky celkem	106	+1 484 883,00	+1 782 940,00
B.III.1. Dodavatelé	107	+14 875,00	+14 679,00
B.III.4. Ostatní závazky	110	+262 535,00	+362 203,00
B.III.5. Zaměstnanci	111	+135 245,00	+275 932,00
B.III.6. Ostatní závazky vůči zaměstnancům	112	+7 070,00	+428,00
B.III.7. Závazky k institucím soc. zabezpečení a veř. zdrav. pojištění	113	+78 193,00	+135 586,00
B.III.9. Ostatní přímé daně	115	+13 853,00	+30 413,00
B.III.12. Závazky ze vztahu ke státnímu rozpočtu	118	+652 401,00	+349 516,00
B.III.13. Závazky ze vztahu k rozpočtu orgánů úz. samosprávních celků	119	+320 711,00	+614 183,00
<b>PASIVA CELKEM</b>	<b>134</b>	<b>+4 953 087,00</b>	<b>+4 396 952,00</b>

Okamžik sestavení: 27. 03. 2007

Předmět činnosti č. 1: Služby sociálního charakteru

Podpisový záznam statutárního orgánu:

Předmět činnosti č. 2:

Podpis osoby odpovědné za sestavení:

Razítko:

*Klemens Votavín*

*Klára Dřívá*



## 2. Výkaz zisku a ztráty ke dni 31. 12. 2007

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 65341511

	Číslo řádku	Stav k rozvahovému dni		
		Hlavní činnost	Hospodářská činnost	Celkem
<b>A. Náklady</b>				
A.I. Spotřebované nákupy celkem	1	+1 852 860,00		+1 852 860,00
A.I.1. Spotřeba materiálu	2	+1 567 092,00		+1 567 092,00
A.I.2. Spotřeba energie	3	+176 286,00		+176 286,00
A.I.3. Spotřeba ostatních neskladovatelných dodávek	4	+109 482,00		+109 482,00
A.II. Služby celkem	6	+4 166 575,00		+4 166 575,00
A.II.5. Opravy a udržování	7	+4 353,00		+4 353,00
A.II.6. Cestovné	8	+866 453,00		+866 453,00
A.II.7. Náklady na reprezentaci	9	+97 507,00		+97 507,00
A.II.8. Ostatní služby	10	+3 198 262,00		+3 198 262,00
A.III. Osobní náklady celkem	11	+9 501 412,00	+92,00	+9 501 504,00
A.III.9. Mzdové náklady	12	+7 108 245,00		+7 108 245,00
A.III.10. Zákonné sociální pojištění	13	+2 348 988,00		+2 348 988,00
A.III.13. Ostatní sociální náklady	16	+44 179,00	+92,00	+44 271,00
A.V. Ostatní náklady celkem	21	+129 919,00		+129 919,00
A.V. 18. Ostatní pokuty a penále	23	+24 424,00		+24 424,00
A.V. 21. Kurzové ztráty	26	+25 688,00		+25 688,00
A.V. 23. Manka a škody	28	+551,00		+551,00
A.V. 24. Jiné ostatní náklady	29	+79 256,00		+79 256,00
A.VII. Poskytnuté příspěvky celkem	37	+327 026,00		+327 026,00
A.VII. 31. Poskytnuté příspěvky zúčtované mezi organizačními složkami	38	+324 300,00		+324 300,00
A.VII. 32. Poskytnuté členské příspěvky	39	+2 726,00		+2 726,00
<b>Náklady celkem</b>	<b>42</b>	<b>+15 977 792,00</b>	<b>+92,00</b>	<b>+15 977 884,00</b>
	Číslo řádku	Stav k rozvahovému dni		
		Hlavní činnost	Hospodářská činnost	Celkem
<b>B. Výnosy</b>				
B.I. Tržby za vlastní výkony a za zboží celkem	43	+146 173,00	+73 000,00	+219 173,00
B.I.2. Tržby z prodeje služeb	45	+146 173,00	+73 000,00	+219 173,00
B.IV. Ostatní výnosy celkem	57	+61 109,00		+61 109,00
B.IV.15. Úroky	61	+49 406,00		+49 406,00
B.IV.16. Kurzové zisky	62	+310,00		+310,00
B.IV.18. Jiné ostatní výnosy	64	+11 393,00		+11 393,00
B.VI. Přijaté příspěvky celkem	73	+72 482,00		+72 482,00
B.VI.27. Přijaté příspěvky (dary)	75	+69 782,00		+69 782,00
B.VI.28. Přijaté členské příspěvky	76	+2 700,00		+2 700,00
B.VII. Provozní dotace celkem	77	+15 031 585,00		+14 770 928,00
B.VII.29. Provozní dotace	78	+15 031 585,00		+14 770 928,00
<b>B.VIII. Výnosy celkem</b>	<b>79</b>	<b>+15 311 349,00</b>	<b>+73 000,00</b>	<b>+15 123 692,00</b>
<b>C. Výsledek hospodaření před zdaněním</b>	<b>80</b>	<b>- 666 443,00</b>	<b>+72 908,00</b>	<b>-854 192,00</b>
<b>D. Výsledek hospodaření po zdanění</b>	<b>82</b>	<b>- 666 443,00</b>	<b>+72 908,00</b>	<b>-854 192,00</b>

Okamžik sestavení: 27. 03. 2007

Předmět činnosti č. 1: Služby sociálního charakteru

Podpisový záznam statutárního orgánu:

Předmět činnosti č. 2:

Podpis osoby odpovědné za sestavení:

Razítko:

*Klement Katanin*

*Klára Jirná*



### 3. Výsledovka za rok 2007 podle jednotlivých projektů

Projekt	CELKEM	CKTSP						Choeme jít dál			
		CELKEM	Vlastní zdroje	MPSV	JMK 1	SMB 1	SMB 2	MŠMT	Vlastní zdroje	CELKEM	
<b>Druh nákladů</b>											
<b>Celkem objem neinvestičních fin. prostředků</b>	15 977 886	3 223 736	12 736	2 219 000	872 000	20 000	56 691	43 309	99 730	135	143 174
<b>z toho: A: Osobní náklady celkem :</b>	9 501 413	2 428 321		1 638 908	789 413	0	0	0	79 773	135	79 908
<b>mzdové náklady</b>	7 108 245	1 805 230	0	1 220 855	584 375	0	0	0	68 959	100	69 059
<b>v tom</b>											
hrubé mzdy HPP	6 603 055	1 766 388		1 185 263	581 125				30 999		30 999
hrubé mzdy DPČ	136 902	9 392		9 392							0
hrubé mzdy DPP	368 288	29 450		26 200	3 250				37 960	100	38 060
ostatní mzdové náklady	583 845	0									0
<b>odvody na soc. a zdr. poj.:</b>	2 393 168	623 091	0	418 053	205 038	0	0	0	10 814	35	10 849
<b>v tom</b>											
pojistné - sociální	1 742 280	462 803		310 487	152 316				8 033	26	8 059
pojistné - zdravotn.	606 709	160 288		107 566	52 722				2 781	9	2 790
ostatní pojistné	0	0									0
<b>jiné osobní náklady</b>	44 179	0									0
<b>B: Provozní náklady - celkem :</b>	6 476 473	795 415	12 736	580 092	82 587	20 000	56 691	43 309	19 957	0	63 266
<b>materiálové</b>	1 673 894	283 013	0	182 843	16 208	4 031	55 838	24 093	19 957	0	19 957
<b>v tom:</b>											
vybavení DHIM do 40 tis. Kč	1 050 535	155 992		140 330			51 210	15 662	19 957		35 619
odborná literatura	107 152	2 244		994			2 333	1 250			1 250
kancelářské potřeby	185 259	45 439		18 875	16 208	4 031		6 325			6 325
čisticí prostředky + hygiena	17 955	6 176		5 526				650			650
ostatní materiál	257 155	17 324		17 118			2 295	206			206
<b>nemateriálové</b>	3 499 444	493 186	12 736	397 249	66 379	15 969	853	19 216	0	0	1 026
<b>v tom:</b>											
energie	176 286	28 217		23 741	4 476						0
služby	2 887 013	319 642	11 749	234 701	40 377	14 625	0	18 190	0	0	0
v tom:											
ekonom. servis + audit	454 305	58 840	10 000	35 700	7 140			6 000			6 000
softwarové služby	67 470	3 902		3 902							0
vzdělávání pracovníků	202 685	9 925		9 925							0
propagace, inzerce	1 086 749	64 860	1 749	63 111							0
nájemné	676 502	107 869		88 582	19 287						0
správní poplatky	3 100	957		957							0
doprava, přeprava	30 914	761		761							0
vybavení DNM do 60 tis. Kč	45 187	22 135		9 945				12 190			12 190
fotopráce, kopírování...	6 171	275		275							0
ostatní služby	313 930	50 118		21 543	13 950	14 625					0
cestovní náklady	866 454	46 780	0	41 061	4 375	1 344	0	0	0	0	0
v tom:											
cestovní příkazy T	344 173	46 780		41 061	4 375	1 344					0
cestovní příkazy Z	522 281	0									0
opravy a údržba	10 744	3 609	0	3 609	0	0	0	0	0	0	0
ostatní opravy a údržba	10 744	3 609		3 609							0
jiné	713	0									0
spojte celkem	307 607	93 065	0	80 705	12 360	0	23	0	0	0	0
v tom:											
telekomunikace	273 405	87 788		75 428	12 360						0
poštovní	34 202	5 277		5 277			23				0
jiné	0	0									0
jiné celkem:	554 452	21 066	987	13 432	4 791	0	830	1 026	0	0	1 026
v tom:											
ostatní daně	0	0									0
bankovní poplatky	24 869	6 982		3 550	1 695		830	907			907
pojištění	54 386	13 097		9 882	3 096			119			119
reprezentace	97 509	987	987								0
ostat. pokuty a penále	24 424	0									0
kurzové ztráty	26 238	0									0
poskytn. příspěv. partner.	327 026	0									0
poskytn. finanční dar FO	0	0									0

Projekt	CELKEM	CKTSP						Choeme jít dál			
		CELKEM	Vlastní zdroje	MPSV	JMK	SMB 1	SMB 2	MŠMT	Vlastní zdroje	CELKEM	
<b>Druh výnosů</b>											
<b>Celkem objem výnosů</b>	15 123 694	3 223 832	12 832	2 219 000	872 000	20 000	56 691	43 309	99 865	135	143 309
<b>Tržby za vlastní výkony</b>	219 172	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>v tom:</b>											
z prodeje služeb	214 680	0									0
z prodeje služeb - klienti	4 492	0									0
z prodeje DM	0	0									0
<b>Ostatní výnosy</b>	61 113	96	96	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>v tom :</b>											
bankovní úroky	49 406	0									0
kurzové zisky	311	0									0
jiné ostatní výnosy	11 396	96	96								0
<b>Přijaté příspěvky</b>	72 482	12 736	12 736	0	0	0	0	0	0	135	135
<b>v tom:</b>											
členské příspěvky	2 700	0									0
příspěvky na provoz	29 722	12 736	12 736							135	135
dary od FO + PO	40 060	0									0
<b>Provozní dotace, granty</b>	14 770 927	3 211 000		2 219 000	872 000	20 000	56 691	43 309	99 865		143 174
<b>Hospodářský výsledek (+ zisk/- ztráta)</b>	-854 192	96	96	0	0	0	0	0	135	0	135

Přístupní na nediskriminační přístupy				ERRP				Máme na to				Globální grant	OPRLZ	Výbor dobré vůle	VLASTNÍ ZDROJE	
NROS (Transition Facility)	RVZRK	Vlastní zdroje	CELKEM	Úřad vlády	OSI	Vlastní zdroje	CELKEM	EQUAL	EQUAL	JMK 2	Vlastní zdroje					CELKEM
890 064	256 744	20 211	1 167 019	1 564 875	187 758	3 750	1 756 383	7 399 459	70 903	60 000	73 000	203 903	298 794	1 513 142	20 000	295 585
481 257	136 474	0	617 731	310 809	0	3 750	314 559	4 826 120	70 903	0	0	70 903	73 216	1 005 251	0	85 404
365 177	100 722	0	465 899	257 746	0	3 750	261 496	3 598 292	52 522	0	0	52 522	66 993	758 219	0	30 535
331 537	100 722		432 259	151 586			151 586	3 445 524	52 522			52 522	5 870	687 372		30 535
			0				0	50 160				0	61 123	16 227		
33 640			33 640	106 160		3 750	109 910	102 608				0		54 620		
			432 259				151 586					0				
116 080	35 752	0	151 832	53 063	0	0	53 063	1 227 828	18 381	0	0	18 381	6 223	247 032	0	54 869
86 177	26 197		112 374	39 421			39 421	909 777	13 654			13 654	4 622	182 936		8 634
29 903	9 555		39 458	13 642			13 642	318 051	4 727			4 727	1 601	64 096		2 056
			0				0					0				
			0				0					0				44 179
408 807	120 270	20 211	549 288	1 254 066	187 758	0	1 441 824	2 573 339	0	60 000	73 000	133 000	225 578	507 891	20 000	210 181
200 882	41 907	5 832	248 621	458 572	0	0	458 572	338 278	0	49 830	73 000	122 830	31 184	149 453	20 000	1 986
174 171	24 677	2 725	201 573	364 629			364 629	49 692		46 737	73 000	119 737	29 198	109 757		
			0				0	104 673				0				235
23 009	4 589		27 598	45 018			45 018	27 215				0	1 986	36 875		1 128
491			491	6 305			6 305	4 141				0		842		
3 211	12 641	3 107	18 959	42 620			42 620	152 557		3 093		3 093		1 979	20 000	623
207 925	78 363	14 379	795 494	1 875 494	187 758	0	2 235 061	2 235 061	0	10 170	0	10 170	194 394	358 438	0	208 195
			0				0	116 113				0		31 956		
175 130	72 542	2 625	250 297	707 541	187 758	0	895 299	864 827	0	10 000	0	10 000	174 613	230 928	0	141 407
26 775	5 950		32 725	18 000			18 000	260 340				0	50 600	33 800		
			0				0	63 568				0				
			0				0	68 247				0	124 013			500
97 123	47 346		144 469	649 525	186 235		835 760	36 614				0		5 046		
25 534	7 259		32 793	18 635			18 635	385 032		10 000		10 000		122 173		
			0				0					0				2 143
283			283				0	1 536				0		13 614		14 720
6 636			6 636				0	16 416				0				
1 178	319		1 497	2 602	1 523		4 125	274				0				
17 601	11 668	2 625	31 894	18 779			18 779	32 800				0		56 295		124 044
7 395	0	0	7 395	10 026	0	0	10 026	757 526	0	0	0	0	18 664	10 146	0	15 917
7 395			7 395	10 026			10 026	237 466				0	18 664	10 146		13 696
			0				0	520 060				0				2 221
626	0	16	642	71	0	0	71	2 682	0	0	0	0	0	32	0	3 708
626		16	642	71			71	2 682						32		3 708
			642				71									
14 522	5 005	0	19 527	25 226	0	0	25 226	97 007	0	0	0	0	193	72 167	0	422
7 005	2 811		9 816	13 800			13 800	93 072						68 837		92
7 517	2 194		9 711	11 426			11 426	3 935					193	3 330		330
			0				0									
10 252	816	11 738	22 806	52 630	0	0	52 630	396 906	0	170	0	170	924	13 209	0	46 741
			0				0					0				
615	632		1 247	1 741			1 741	9 844		170		170	924	2 376		1 585
2 530	184	11 738	14 452	657			657	19 054				0		6 992		134
7 107			7 107	50 232			50 232	18 328				0		3 841		17 014
			0				0					0				24 424
			0				0	25 380				0				858
			0				0	324 300				0				2 726
			0				0					0				

Transition Facility				ERRP				Máme na to				Globální grant	OPRLZ	Výbor dobré vůle	VLASTNÍ ZDROJE	
NROS	RVZRK	Vlastní zdroje	CELKEM	Úřad vlády	OSI	Vlastní zdroje	CELKEM	EQUAL	EQUAL	JMK 2	Vlastní zdroje					CELKEM
890 064	256 744	90	1 146 898	1 567 845	187 567	971	1 756 383	6 709 532	0	60 000	73 000	133 000	298 794	1 513 142	20 000	222 113
0	0	0	0	0	0	0	0	4 000	0		73 000	73 000	0	0	0	142 172
			0				0				73 000	73 000				141 680
			0				0	4 000				0				492
0	0	90	90	2 970	0	0	2 970	32 943	0	0	0	0	764	2 949	0	21 301
			0	2 970			2 970	28 428				0	764	2 949		14 295
			0				0	311				0				
		90	90				0	4 204								7 006
0	0	0	0	0	0	971	971	0	0	0	0	0	0	0	0	58 640
			0				0					0				2 700
			0				971	971				0				15 880
			0				0					0				40 060
890 064	256 744		1 146 808	1 564 875	187 567		1 752 442	6 672 589		60 000		60 000	298 030	1510193	20 000	
0	0	-20 121	-20 121	2 970	-191	-2 779	0	-689 927	-70 903	0	0	-70 903	0	0	0	-73 472

## 4. Příjmy organizace od roku 2003

Příjmy	2003	2004	2005	2006	2007	předpoklad 2008
<b>Dotace celkem</b>	<b>1 771 728</b>	<b>2 669 565</b>	<b>8 824 055</b>	<b>12 739 073</b>	<b>14 770 927</b>	<b>18 231 564</b>
z toho						
MPSV	998 000	257 660	1 475 800	1 672 290	2 219 000	4 051 000
RVZRK	0	1 020 000	0	735 673	256 744	0
Jihomoravský kraj I	30 000	0	563 150	841 290	872 000	690 000
Jihomoravský kraj II	0	0	0	0	60 000	0
Statutární město Brno	15 000	13 000	10 000	20 000	120 000	70 000
MŠMT	0	0	0	0	99 865	490 000
nadace zahraniční	0	0	200 066	76 520	187 567	400 000
NROS (Phare 2003)	0	1 378 905	102 898	0	0	0
NROS (Transition Facility)	0	0	0	0	890 064	504 540
NROS (Blokový grant)	0	0	0	0	0	376 300
EQUAL	0	0	2 602 992	8 819 496	6 672 589	9 700 000
OPRLZ	0	0	0	0	1 510 193	1 050 000
Phare 2003 RLZ 1	0	0	2 597 707	330 990	0	0
Phare 2003 RLZ 2	0	0	1 271 442	242 814	0	0
RrAJE	728 728	0	0	0	0	0
ERRP/Úřad vlády	0	0	0	0	1 564 875	570 103
Globální grant	0	0	0	0	298 030	329 621
Výbor dobré vůle	0	0	0	0	20 000	0
<b>Ostatní výnosy celkem</b>	<b>654</b>	<b>8 614</b>	<b>13 650</b>	<b>42 509</b>	<b>61 112</b>	<b>50 300</b>
z toho						
úroky	654	8 614	13 253	24 768	49 406	50 000
kurzový zisk	0	0	397	270	311	300
ostatní výnosy	0	0	0	0	2 690	0
náhrady za škody	0	0	0	17 471	8 705	0
<b>Přijaté příspěvky celkem</b>	<b>80 590</b>	<b>3 400</b>	<b>12 951</b>	<b>82 596</b>	<b>72 482</b>	<b>63 300</b>
z toho						
dary – FO	4 075	800	9 851	63 120	28 060	30 000
dary – PO	0	0	0	15 000	12 000	10 000
členské příspěvky	0	2 600	3 100	2 500	2 700	3 300
DROM	76 515	0	0	0	0	0
sbírky na provoz	0	0	0	1 976	29 722	20 000
<b>Tržby z prodeje služeb</b>	<b>42 725</b>	<b>2 140</b>	<b>41 493</b>	<b>249 486</b>	<b>219 173</b>	<b>60 000</b>
<b>PŘÍJMY CELKEM</b>	<b>1 895 697</b>	<b>2 683 719</b>	<b>8 892 149</b>	<b>13 113 664</b>	<b>15 123 694</b>	<b>18 405 164</b>

## 5. Zpráva auditora

Vedle každoročních auditů účetní závěrky a auditů jednotlivých projektů, které samostatný audit vyžadují, si organizace IQ Roma servis, o. s., nechala v rámci projektu Máme na to! v roce 2007 zpracovat finanční systémový audit za roky 2005 a 2006, jenž byl vedle auditu účetní závěrky zaměřen i na prověření existence a fungování vnitřních pravidel (k přijímání darů, k archivaci, k oběhu účetních dokladů...), kontrolních mechanismů, stanovování rozpočtů včetně jejich sledování a plnění, soulad vedení účetnictví s donorskými smlouvami apod. Zjištěné drobné nedostatky byly v průběhu projektu napraveny, což by měl prokázat finanční systémový audit za rok 2007, který proběhne v květnu 2008.

Informace o projektech realizovaných v roce 2007 naleznete v kapitole Projekty 2007(–2008).



č.j. 156/2/07

## ZPRÁVA AUDITORA o ověření účetní závěrky k 31. prosinci 2007

Provedli jsme audit přiložené účetní závěrky sdružení IQ Roma servis se sídlem Cejl 49, 602 00 Brno, IČO: 653 41 511 k 31. prosinci 2007 sestavené za účetní období roku 2007. Předmětem činnosti účetní jednotky je vytváření pracovních míst pro romské spoluobčany, vzdělávání a výchova, služby sociálního charakteru atd. Za sestavení účetní závěrky je odpovědný statutární orgán sdružení. Naší úlohou je vydat na základě auditu výrok k této účetní závěrce.

Audit jsme provedli v souladu se zákonem o auditorech, Mezinárodními auditorskými standardy a souvisejícími aplikačními doložkami Komory auditorů České republiky. Tyto standardy požadují, aby byl audit naplánován a proveden tak, aby auditor získal přiměřenou jistotu, že účetní závěrka neobsahuje významné nesprávnosti. Audit zahrnuje výběrovým způsobem provedené ověření úplnosti a průkaznosti částek a informací uvedených v účetní závěrce. Audit rovněž zahrnuje posouzení použitých účetních postupů a významných odhadů učiněných účetní jednotkou a zhodnocení celkové prezentace účetní závěrky. Jsme přesvědčeni, že provedený audit poskytuje přiměřený podklad pro vyjádření našeho výroku:

### „bez výhrad“

**Podle našeho názoru účetní závěrka podává ve všech významných ohledech věrný a poctivý obraz aktiv, závazků, vlastního kapitálu a finanční situace sdružení IQ Roma servis k 31. prosinci 2007 a výsledku hospodaření za rok 2007 v souladu se zákonem o účetnictví a příslušnými předpisy České republiky.**

V Brně, dne 30. 4. 2008

**Jméno a sídlo auditora:**

AUDIT Brno, spol. s r. o.  
se sídlem Brno, Příkop 6  
osvědčení KA ČR č. 373

**Auditor odpovědný za předložení zprávy:**

Ing. Vladimír Bobek – osvědčení č. 1863



*Vladimír Bobek*  
auditor

# Základní strategie na další období

**Desáté výročí založení organizace a pětiletá historie kontinuální přímé práce s klienty** podnítila atmosféru bilancování a ohlédnutí se za dosavadní činnosti. Prvotní, základní program terénní a sociální práce se v letech 2005 a 2006 rozšířil o oblast zaměstnanosti a programy pro dospívající mládež. Geograficky došlo k rozšíření terénního programu mimo Brno, do dalších lokalit Jihomoravského kraje.

Organizace navázala partnerskou spolupráci se Statutárním městem Brnem, Jihomoravským krajem, základními školami, úřady práce, Masarykovou univerzitou v Brně a dalšími institucemi na regionální i na národní úrovni.

**Paralelně se strategickým rozvojem činnosti dochází i k rozvoji personálního:** z původních 6 zaměstnanců pracujících v IQ Roma servisu v dubnu 2006 jich zde v prosinci 2007 pracuje již celkem **38,5**.

Strategický plán rozvoje vytvořený v létě 2004 pro období 2004–2010 byl ve většině bodů naplněn, v některých oblastech dokonce překročen, a proto došlo v roce 2007 k jeho komplexní revizi a **vytvoření strategického plánu IQ Roma servisu na roky 2008–2013**.

Základní, výchozí, shrnující cíl je dlouhodobý..., slouží jako leitmotiv dílčích cílů a též jako hlavní závazek organizace vůči klientům, donorům a veřejnosti: „...do roku 2015 mít viditelný dopad na problémy sociálně vyloučených romských komunit v Jihomoravském kraji rozeznávaný uživateli služeb, Romů samotnými, obcemi i místní veřejností...“. Aktivita našeho sdružení budou v následujících letech směřovat právě k naplnění tohoto cíle. Návazné jednotlivé cíle je možné rozčlenit do několika oblastí dle hlavních témat, se kterými se potýkají příslušníci cílové skupiny – obyvatelé sociálně vyloučených lokalit, zejména Romové.

Vzdělávací a motivační aktivity s mládeží se v následujících letech zaměří především na **prohlubování metodologie přímé práce pro posílení udržitelnosti a úspěchu mladých Romů na středních školách**. Stěžejní vzdělávací osa bude podpořena rozvojem drobných aktivit posilujících **sebedůvěru a aktivní účast** mladých Romů v občanské společnosti. Do roku 2010 bychom rádi **ve spolupráci se soukromými donory založili nadaci pro podporu studia mladých Romů**, a posílili tak rozvoj mladých romských generací.

V oblasti sociální práce se v následujících letech zaměříme na **rozvíjení metody komplexní práce s rodinou**, pro snížení rizika dysfunkčních typů jednání, které mohou zmařit společný cíl práce. Specificky se jedná především o **oblast zaměstnanosti a komerční zadluženosti**. Vznik nekontrolovatelné spirály zadlužení a rizikové strategie jejího řešení jsou hlavní bariérou pro rozvoj obyvatel sociálně vyloučených lokalit, z tohoto důvodu se hlavní aktivity sociální práce budou zaměřovat právě na tuto oblast. Hodláme se také věnovat konceptu navržení realistického business planu pro sociální firmu.

Třetí oblast strategického plánu navazuje na předchozí dvě témata, vychází ze znalosti systémových limitů, které zpomalují proces sociální inkluze uživatelů našich služeb a naší cílové skupiny. Efektivní nastavení systému sociální péče, rigidita a nízká míra kontroly pracovního trhu, podmínky povinné školní docházky a komplementárního osobnostního rozvoje a vzdělávání spolu s neexistencí koncepce „sociálního bydlení“ jsou hlavní oblasti, ve kterých bychom rádi předložili **návrhy možných systémových úprav**, vycházející z důkladné znalosti reality našich klientů.

Závazek strategického plánu ve vztahu k organizaci je zaměřen na rozvoj lidského a pracovního potenciálu a na další rozvoj kvality poskytovaných služeb. Cílem je **stabilizace a další odborný rozvoj pracovního týmu a pracovních metod a zajištění dlouhodobě stabilních prostor pro poskytování našich služeb**. V roce 2007 jsme zahájili intenzivní jednání s představiteli Jihomoravského kraje a Statutárního města Brna ohledně možnosti zajištění vhodných prostor pro realizaci koncepce Centra integrovaných služeb Jihomoravského kraje, která je v souladu s komunitním plánem sociálních služeb města Brna na období 2007–2009.

V roce 2009 plánujeme **geografické rozšíření** pedagogického programu IQRS **do obcí Jihomoravského kraje** a v případě zájmu klientů bude otevřena pobočka IQ Roma servisu v další obci Jihomoravského kraje.

Východiska strategického plánu jsou pro organizaci určující při operačním a personálním plánování každoroční činnosti, a proto pevně doufáme, že v rámci příštích výročních zpráv IQ Roma servisu Vás budeme moci informovat o dosažených pokrocích v uvedených tématech.



Naším cílem je stabilizace a další rozvoj pracovního týmu a metod a zajištění stabilních prostor pro poskytování našich služeb.

# Doplňková nabídka služeb 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, o. s., své zkušenosti ze sféry **sociální politiky a sociální práce v sociálně vyloučených komunitách, vzdělávání a zaměstnanosti Romů, práva, rovných příležitostí a rozvoje neziskové organizace.**

## 1. 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 odpovědi 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, vlastního interního hodnocení činnosti, strategického plánování na základě potřeb klientů Vaší organizace, propagační činnosti organizace.



Prostřednictvím konzultací a seminářů předávají pracovníci IQRS své zkušenosti externím subjektům.

#### 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 a 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 účastníků. Metodologie a obsahová stránka seminářů je sestavena ve spolupráci s NGO INTRAC ([www.intrac.org](http://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 Guye  
Centrum pro rodinu: Lenka Zemanová  
Odbor sociální péče Magistrátu města Pardubice



Školení a semináře sestavíme „na míru“ podle individuální potřeby objednatele.

## 2. Právní školení

Školení jsou připravována na míru a jsou poskytována dle individuální potřeby objednatele po domluvě s právním úsekem IQ Roma servisu, o. s.

Poskytneme školení v rámci těchto tematických okruhů:

- » občanské soudní řízení – orientace v procesu a praktická práce s dokumenty,
- » vykonávací a exekuční řízení – orientace v procesu a praktická práce s dokumenty,

- » pracovně-právní vztahy na modelových příkladech,
- » diskriminace – metodika práce s případy pro neziskové organizace,
- » diskriminace a rovné zacházení – praktické informace pro zaměstnavatele,
- » ochrana osobních údajů při práci s klientem v neziskové organizaci,
- » nezisková organizace jako zaměstnavatel – zejm. tvorba systému vnitřních norem.

*Reference může poskytnout:*

Charita Olomouc, Středisko pro etnické menšiny, Wurmova 7, 771 11 Olomouc (Bc. Jana Březinová)  
Společenství Romů na Moravě, o.p.s., Francouzská 84, 602 00 Brno (PhDr. Michal Kročil)

## 3. Školení v sociální oblasti

Poskytneme školení v rámci těchto tematických okruhů:

- » systém sociálního zabezpečení v ČR – orientace ve třech základních pilířích systému – sociálním pojištění (nemocenské a důchodové pojištění, dávky v nezaměstnanosti), sociální podpoře a sociální péči (dávky v hmotné nouzi, sociální služby, dávky sociální péče),
- » pobyt Euroobčanů na území ČR.

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

*Reference může poskytnout:*

Společenství Romů na Moravě, o.p.s., Francouzská 84, 602 00 Brno (PhDr. Michal Kročil)

## IQ Roma servis, o. s., dále nabízí:

- » školení a přednášky v metodice, realizaci a administraci terénní sociální práce, v poskytování sociálních služeb, v sociálně-pedagogické práci ad.,
- » školení a konzultace v oblasti managementu a rozvoje 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 je možno sestavit individuální školicí koncept, odpovídající Vaším požadavkům a potřebám. Aktualizovaná nabídka vzdělávání IQRS je k dispozici na [www.iqrs.cz](http://www.iqrs.cz) v sekci Služby a školení.

**Pokud Vás naše nabídka zaujala, kontaktujte:**

**Bc. Kateřinu Zavadilovou, DiS.**

tel.: +420 543 213 310

e-mail: [katerina.zavadilova@iqrs.cz](mailto:katerina.zavadilova@iqrs.cz)

# Poděkování

## Jak se můžete zapojit Vy?

Pokud máte zájem podílet se na některém z projektů realizovaném občanským sdružením IQ Roma servis 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 atd.**

Co a proč podpoříte...?

→ **budoucnost mladých Romů**, → **rozvíjení potenciálů nastupujících romských generací**, → **změnu a aktivizaci uvnitř sociálně vyloučených komunit**, → **model komplexní práce s rodinou**, → **profesionální metody práce**

## Bankovní spojení:

Název držitele účtu: **IQ Roma servis**

Číslo účtu: **189104187**

Kód banky: **0300**

Banka: **ČSOB Brno, Milady Horákové 6, 601 79 Brno, ČR**

SWIFT: **CEKO CZ PP BRN**

IBAN: **CZ55 0300 0000 0001 8910 4187**

BIC: **CEKOCZPP**



Děkujeme za Vaši podporu!

## Poděkování sponzorům, dárcům a dobrovolníkům

Členové a pracovníci občanského sdružení IQ Roma servis chtějí vyjádřit poděkování všem spolupracujícím jednotlivcům i organizacím, kteří v roce 2007 podporovali naše projekty a přispěli k rozvoji našich aktivit – a kteří tak **aktivně napomohli rozvoji a zkvalitnění poskytovaných sociálních služeb pro sociálně**

**vyloučené a sociálním vyloučením ohrožené obyvatele našeho regionu.**

### a) firmám a institucím

- » **Jihomoravskému kraji** za poskytnutí překlenovací půjčky pro realizaci projektu CIP Equal – Systém pro úspěšné uplatnění Romů na trhu práce,
- » firmám **Ager spol. s r. o., Clarima, s.r.o., Clarus Profi, s. r. o., Frapoch Clean, s. r. o., ISS Facility services, s. r. o., Luxus Plus, s. r. o., REIWAG Facility services, s. r. o., Smítko, s. r. o., hotelu Voroněž** a firmě **Eurest** za aktivní a vstřícnou spolupráci v oblasti zaměstnanosti,
- » společnosti **OLYMPUS C & S, spol. s r. o.**, za zapůjčení fotoaparátů,
- » **Moravské galerii v Brně** za bezplatný pronájem výstavních panelů,
- » firmě **Marris, s. r. o.**

### b) dobrovolníkům,

kterí bez nároku na odměnu a s ochotou věnovali svůj čas, svoje schopnosti, dovednosti a možnosti pro usnadnění provozního i programového chodu naší organizace. V roce 2007 to byli: **Kateřina Balunová, Hana Benčáková, Eva Hanáková, Lucie Oráčková** a **Imad Ouzzane**.

### c) individuálním dárcům

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

### d) projektovým donorům

- » **Evropskému společenství** (zejména **Evropskému sociálnímu fondu a Transition Facility**),
- » **Ministerstvu práce a sociálních věcí ČR,**
- » **Úřadu vlády České republiky,**
- » **Jihomoravskému kraji,**
- » **Open Society Institute,**
- » **Statutárnímu městu Brnu,**
- » **Ministerstvu školství, mládeže a tělovýchovy ČR,**
- » **Výboru dobré vůle – Nadaci Olgy Havlové.**

**Projektová dotace umožňuje existenci a zabezpečuje plynulý, stabilní a profesionální chod a rozvoj programů občanského sdružení IQ Roma servis** – sociálního (Centrum komunitní a terénní sociální práce, Centrum poradenství a zaměstnanosti) a pedagogického (Centrum vzdělávání, Centrum motivace a stimulační).

## Děkujeme!

## Poznámky

## Poznámky

## Poznámky





***IQ Roma servis, o. s. – komplexní a profesionální služby  
pro sociálně vyloučené komunity***

---

## **IQ Roma servis, o. s.**

### **Sídlo organizace a sociální program (Centrum poradenství a zaměstnanosti)**

Cejl 49, 602 00 Brno, Česká republika  
tel./fax: +420 549 241 250

### **Pobočka programových center a korespondenční adresa**

Hybešova 41, 602 00 Brno, Česká republika

tel.: +420 543 214 805 administrativa

tel.: +420 608 820 637 ředitelka

tel.: +420 543 213 310 pedagogický program (Centrum vzdělávání a Centrum motivace a stimulace) a ústředí

tel.: +420 543 210 725 sociální program (Centrum komunitní a terénní sociální práce, Centrum poradenství a zaměstnanosti – pobočka)

fax: +420 543 214 809 společný pro všechna oddělení

e-mail: [iqrs@iqrs.cz](mailto:iqrs@iqrs.cz)

<http://www.iqrs.cz>, [www.jaktovidimja.cz](http://www.jaktovidimja.cz), [www.ethnic-friendly.eu](http://www.ethnic-friendly.eu)

IČ: 65341511; registrace u MV ČR pod č. j. II/S-OVS/1-33944/97-R

***„ESF napomáhá rozvoji zaměstnanosti podporou zaměstnatelnosti,  
podnikatelského ducha, rovných příležitostí a investicemi do lidských zdrojů.“***

TATO PUBLIKACE JE SPOLUFINANCOVÁNA EVROPSKÝM SOCIÁLNÍM FONDEM, STÁTNÍM ROZPOČTEM ČESKÉ REPUBLIKY, MINISTERSTVEM PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ A JIHO-MORAVSKÝM KRAJEM.

Zpracovali zaměstnanci IQ Roma servisu, o. s., v březnu až květnu 2008

Text: kolektiv IQRS, o. s. – Katarína Klamková, Lenka Mrkvánková Maléřová, Veronika Vaňková, Jana Buzinisová, Wail Khazal, Helena Lorencová, Šárka Pólová, Petr Kubačka, Ivona Parčiová, Eva Košatková ad.

Editace a korektury: Radana Melková

Grafický design: IQ Roma servis, o. s.

Grafická úprava a tisk: Tiskárna Mlok, Brno, 2008

Tato publikace je vytištěna na recyklovaném papíře.

*Děkujeme za Vaši přízeň a podporu a těšíme se na další inspirativní spolupráci v roce 2008.*



*Tým pracovníků IQ Roma servisu, o. s., v roce 2007*

