



# Zpráva o činnosti

občanského sdružení  
IQ Roma servis

2008



***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

administrativa, finanční manažerka  
tel.: +420 543 214 805

ředitelka  
tel.: +420 608 820 637

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

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

fax: +420 543 214 809 (společný pro všechna oddělení)

### **Pobočka Břeclav**

třída 1. máje 39, 691 41 Břeclav, Česká republika  
tel.: +420 519 324 849

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.**

*„Není důležité místo, které zaujímáme, nýbrž směr, kterým jdeme.“  
(Holmes, J. C.)*

# Obsah

<b>O organizaci</b> .....	<b>6</b>
1. Kdo jsme .....	6
2. Zaměření práce a cílová skupina .....	6
3. Reflexe činnosti uplynulých let .....	7
4. Naše hodnoty a výjimečnost .....	8
5. Certifikáty, akreditace a ocenění .....	9
6. Partnerství a členství v sítích .....	10
7. Organizační struktura .....	11
<b>Komplexní program služeb pro sociálně vyloučené komunity</b> .....	<b>15</b>
1. Úvod .....	15
2. Sociální program .....	17
2.1 Centrum komunitní a terénní sociální práce .....	17
2.1.1 Brno .....	17
2.1.2 Obce Jihomoravského kraje .....	20
2.2 Centrum poradenství a zaměstnanosti .....	23
2.2.1 Sociální poradenství .....	24
2.2.2 Poradenství v oblasti zaměstnanosti .....	25
2.2.3 Právní servis .....	27
2.2.4 Ochrana před diskriminací .....	28
2.3 Specifika práce a komunikace v sociálním programu .....	29
3. Pedagogický program .....	30
3.1 Centrum vzdělávání .....	32
3.2 Centrum motivace a stimulace .....	35
4. Metodická, koncepční a PR práce .....	40
4.1 Koncepce značky Ethnic Friendly zaměstnavatel .....	40
4.2 Kampaň Neotáčejte se k sobě zády aneb Čas zkusit to jinak .....	41
4.3 Kampaň Dluhy jako dárek s (velkou) přirážkou? .....	41
4.4 Kampaň Ušlape své předsudky! .....	42
4.5 Další akce .....	42
4.6 Publikace .....	43
<b>Přehled projektů</b> .....	<b>44</b>
1. Projekty realizované v roce 2008 .....	44
1.1 Projekt Centrum komunitní a terénní sociální práce .....	44
1.2 Projekt Centrum poradenství a zaměstnanosti .....	44
1.3 Projekt IQ servis – Systém pro úspěšné uplatnění Romů na trhu práce .....	45
1.4 Projekt Můj život – moje volba. Program pro novou perspektivu mladé romské generace .....	47
1.5 Projekt Seznamte se .....	48
1.6 Projekt Cesta i cíl – komplexní pedagogická práce s romskou mládeží .....	49
1.7 Projekt Ušlape své předsudky! .....	49
1.8 Projekt Přistoupení na nediskriminační přístupy .....	50
1.9 Projekt Máme na to! .....	51
1.10 Projekt Team Building sociálních a pedagogických pracovníků s odbornou diagnostikou na rok 2008 .....	52
2. Projekty připravované na další období .....	52
2.1 Projekt Centrum komunitní a terénní sociální práce .....	52
2.2 Projekt Centrum poradenství a zaměstnanosti .....	52
2.3 Projekt Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (NZDM) .....	53
2.4 Projekt Jde to i jinak: Systém pro úspěšné uplatnění mladých Romů na trhu práce .....	53
2.5 Projekt Cesta za úspěchem (Příspěvek na provoz pedagogického programu IQ Roma servisu, o. s.) .....	53
2.6 Projekt Podpora a rozvoj romské rodiny .....	54
2.7 Projekt Rozvoj informovaného a participativního přístupu k porozumění, hodnocení a tvorbě Národního akčního plánu sociální inkluze v ČR (NAPSI spolu!) .....	54
2.8 Projekt Together and Across .....	54
2.9 Projekt Brno slaví Mezinárodní den Romů 2009 .....	54
2.10 Projekt Centrum integračních služeb Brno (CIS Brno) .....	55
2.11 Projekt Centrum integračních služeb Břeclav (CIS Břeclav) .....	56
2.12 Projekt Čas zkusit to jinak .....	56
2.13 Projekt Kooperací k aktivní praxi .....	57
2.14 Projekt Vzděláváním k rozvoji .....	57
2.15 Projekt Teambuilding sociálních a pedagogických pracovníků s odbornou diagnostikou na rok 2009 .....	57
2.16 Projekt Efektivní a profesionální poskytování terénních programů v sociálně vyloučených lokalitách ve městě Brně .....	57

<b>Lidské zdroje</b> .....	<b>58</b>
1. Zaměstnanci .....	58
2. Praktikanti .....	58
3. Dobrovolníci .....	59
4. Výkon obecně prospěšných prací v IQ Roma servisu .....	59
5. Vzdělávání pracovníků IQ Roma servisu v roce 2008 .....	59
6. Supervize .....	60
<b>Výsledky práce za rok 2008</b> .....	<b>61</b>
1. Bydlení .....	61
2. Komerční zadluženost .....	62
3. Zaměstnanost .....	63
4. Výuka .....	64
5. Poradenství pro volbu školy .....	65
6. Nížkoprahový klub .....	66
<b>Finanční zdroje</b> .....	<b>67</b>
1. Příjmy organizace od roku 2003 (v Kč) .....	67
2. Výsledovka za rok 2008 podle jednotlivých projektů (v Kč) .....	68
3. Rozvaha ke dni 31. 12. 2008 (v Kč) .....	71
4. Výkaz zisku a ztráty ke dni 31. 12. 2008 (v Kč) .....	72
5. Zpráva auditora .....	73
<b>Základní strategie organizace na další období</b> .....	<b>74</b>
<b>Doplňková nabídka služeb pro instituce, NNO a zaměstnavatele</b> .....	<b>76</b>
1. Evaluace a evidence činnosti .....	76
2. Právní školení .....	77
3. Školení v sociální oblasti .....	77
4. Další nabídka .....	77
<b>Poděkování a výzva ke spolupráci</b> .....	<b>78</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:

***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.***

V roce 2003 prošla organizace vnitřní reformou a stala se profesionální, dynamicky se rozvíjející nevládní neziskovou organizací. Dnes je IQ Roma servis vyhledávaným odborným partnerem klientů, veřejné správy i dalších subjektů (např. zaměstnavatelů ad.) nejen domácího jihomoravského regionu.

Oficiální sídlo organizace je v Brně, na ul. Cejl 49, kde provozujeme poradnu sociálního programu. Pobočka organizace, prostorově největší provozovna, se nachází v Brně na ul. Hybešova 41, kde nabízíme ostatní služby. V roce 2008 byla nově otevřena i pobočka sociálního programu v Břeclavi-Poštorné na tř. 1. máje 39.

Primární působení přímé práce s klientem je v rámci jihomoravského regionu, nepřímá odborná a metodická práce je však 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, službami zaměstnanosti a odbornou koncepční, metodickou a jinou činností,
- » dobrovolnou občanskou iniciativou a aktivitou členů, příznivců a dobrovolníků.

Pro všechny potřebné klienty jsou námi nabízené 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, so-

ciálních, ekonomických, vzdělávacích a pracovních příležitostí a úspěchů.

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

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



*Chceme být prostředníkem na cestě k důstojnému společenskému uplatnění Romů.*

**Cílovými skupinami přímé práce, jež je hlavní oblastí práce IQ Roma servisu**, jsou zejména **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 v „obtížné“ – krizové sociální či ekonomické situaci,
- » matky s dětmi nalézající se v „obtížné“ – 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 dospělá) se zájmem o využití nabídky Centra vzdělávání,
- » osoby diskriminované na trhu práce či v přístupu k hodnotám společnosti.

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

- » cizincům potýkajícím se s výše uvedenými jevy,
- » dalším osobám potýkajícím se s 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 sociálně-inkluzivní akce, 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](http://www.iqrs.cz), [www.jaktovidimja.cz](http://www.jaktovidimja.cz), [www.ethnic-friendly.eu](http://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 včetně antidiskriminačního školení pro firmy a instituce, školení vybraných manažerských dovedností a rozvoje NNO, administrace, koncepce nebo vyhodnocení projektů sociální inkluze ad.



Cílovou skupinou naší práce jsou sociálně vyloučení a sociálním vyloučením ohrožení Romové.

## 3. Reflexe činnosti uplynulých let

Činnost IQ Roma servisu byla od roku 1997 do roku **2003** 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, programem a 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 byly nově otevřeny programy Centra zaměstnanosti, Centra vzdělávání a Centra motivace a stimulace.



Působíme v Brně a obcích Jihomoravského kraje už od roku 1997.

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

Antidiskriminační centrum v roce **2007** kromě koncepce Ethnic Friendly zaměstnavatel realizovalo úspěšnou kampaň k příležitosti 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.**

Vhodnost a účelnost tohoto rozdělení se v roce **2008** potvrdila, tudíž zmiňovaný model tří programových středisek zůstává i pro rok **2009** (podrobněji viz dále). Během uplynulého roku 2008 se nám také podařil jeden z velkých rozvojových kroků – otevřeli jsme **novou pobočku** sociálního programu v **Břeclavi**.

## 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 spočívá v propojenosti se systé-  
movým strategickým procesem, který sleduje strukturál-  
ní změnu.** Zaměřujeme se nikoli pouze na **procesy** (kvalitní poskytování služeb), ale i na jejich **systémové dopady** (výsledky – efekt služeb).

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 potřeba uživatelů našich služeb dlouhodobě mezigeneračně reprodukuje (a paradoxně až produkuje), protože z praxe víme, že naprostá většina z nich má potenciál svou životní situaci zvládnout. 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, pracovního zápalu 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.

Služby přímé práce realisticky zaměřujeme na **konkrétní region** (tzn. 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 rozvoji jeho osobnosti**, nikoliv 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) a práce v terénu

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**.



*Systematicky rozvíjíme metodu komplexní práce s rodinou.*

**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 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, PC 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** hraje v rámci komplexní práce s rodinou klíčovou roli. Terénní sociální pracovník působí jako koordinátor





Terénní sociální práce hraje v komplexní práci s rodinou klíčovou roli.

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 terénní sociální pracovník 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 podpořit 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 různosti, 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 žádány 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 souhrnném týmu. Za důležité považujeme též propojení pracovníků romské národnosti, se specifickou vnímavostí pro klienta a jeho životní kontext, s dalšími pracovníky z různě specializovaného odbor-

ného zázemí, kterým též nechybí empatie pro klienta a jeho situaci. Vážíme si tvořivých a pro poslání zapálených pracovníků se schopností analýzy a sebereflexe, s potřebou rozvíjet se a přinášet podněty. Vážíme si dynamiky názorů, jež přináší energii, nové nápady a kreativní řešení, prostor pro pronikavé otázky, neustálé vyhodnocování a zpětnou vazbu, jejíž souhrnná analýza poskytuje důkladnou bázi pro ta nejlepší rozhodnutí.

Protože považujeme **osoby uvnitř a kolem organizace, jejich motivaci, osobnost, kompetence, vedení a nepřetržitý cílený rozvoj** za nejpodstatnější **důvod kvality IQ Roma servisu**, věnujeme jim zvláštní kapitolu této publikace (viz kapitola **Lidské zdroje**).

## 5. Certifikáty, akreditace a ocenění

- » V září 2005 obdržel projekt **Centra komunitní a terénní sociální práce IQ Roma servisu** od Jihomoravského kraje **Osvědčení o akreditaci**, které ho mimo jiné zařazuje do programu tzv. **víceletého financování**.
- » V roce 2006 jsme od MPSV (Správy služeb zaměstnanosti) dostali **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 obdrželi 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 byli opakovaně oceněni oficiálním **Poděkováním za vynikající realizaci projektu**, udělovaným v rámci Ceny Olgy Havlové Výborem dobré vůle – Nadací Olgy Havlové.
- » 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 počín**.
- » Občanské sdružení IQ Roma servis bylo v květnu 2008 oceněno prestižní **Cenou kvality v sociální péči** za rok 2007 v ka-



Zaměřujeme se na kvalitní poskytování služeb i na systémové dopady.

tegorii **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.)

- » V dubnu 2008 byl u MŠMT akreditován náš kurz **Základy obsluhy osobního počítače**.

Výše uvedené dokumenty najdete v přesném znění na adrese [www.iqrs.cz](http://www.iqrs.cz).



## 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.

**Na úrovni regionální** dlouhodobě spolupracujeme s vybranými odbory i politickými představiteli *Krajského úřadu Jihomoravského kraje*. Úzká spolupráce započala v rámci partnerství projektu Equal. Jednotliví představitelé kraje se účastní mainstreamingových aktivit organizace, spolupracujeme při přípravě projektů, do nichž je kraj často partnersky zapojen, na koncepční úrovni se společně zabýváme možnostmi a postupy řešení vybraných jevů.

Pravidelná spolupráce probíhá se školským odborem JMK. Zástupce IQ Roma servisu je stálým účastníkem setkání zástupců kraje a ředitelů základních škol s vyšším počtem romských žáků.

Tato skupina se schází čtyřikrát v roce. Pracovník organizace pravidelně informuje o nabídce služeb IQ Roma servisu. V případě potřeby (např. spolupráce při dlouhodobém řešení určité problematiky) je IQRS oslovováno přímo zástupci krajského úřadu či řediteli škol.



*Partnerství je pro nás cenným zdrojem informací a zkušeností.*

Se zástupci *statutárního města Brna* přicházejí každodenně do styku pracovníci IQ Roma servisu v přímé práci s klienty, pravidelně spolupracujeme také v rovině koncepční a strategické. Z hlediska strategie je hlavní oblast spolupráce na úrovni *Pracovní skupiny pro integraci (PSI)* a tvorby *komunitního plánu sociálních služeb (KPSS)*. V obou procesech jsou zástupci IQ Roma servisu aktivně zapojeni.

Proces komunitního plánování započatý v roce 2005 pokračoval v roce 2008 druhým cyklem komunitního plánování sociálních služeb na období let 2010–2013. Pracovníci IQRS byli členy pracovní skupiny *Romové a cizinci ohrožení sociálním vyloučením* a aktivně se podíleli na zpracování jednotlivých priorit a opatření. U většiny z nich je IQRS realizátorem aktivit a také strategickým partnerem města Brna, např. při budování a provozu tzv. *Plácků*, sportovních hřišť v sociálně vyloučených lokalitách, jejichž provoz bude doplněn poskytováním doprovodných sociálních služeb. IQ Roma servis bude provozovatelem doprovodných služeb pro mládež na *plácku* plánovaném na Svitavském nábřeží v Brně-sever. Pracovníci organizace se podílejí již na přípravných fázích projektu formou konzultací a účastí na pracovních schůzích věnovaných projektu *Plácků*.

Pracovní skupina pro integraci je odborně-politickým orgánem, který připravuje strategii práce v sociálně vyloučených komunitách ze systémového hlediska. Mírou zapojení a úrovni spolupráce organizací pracujících v lokalitách a samosprávných institucích se jedná o kvalitativně nový přístup, který má potenciál významně

napomoci řešení některých problematických oblastí, například systému práce s obecními byty, prevenci vzniku dluhů atp.

Ze strategického hlediska se podílíme i na přípravě *integrovaného plánu rozvoje města (IPRM)*, který by následně měl být realizován v projektech IOP – formou spolupráce při přímé práci v jednotlivých domech zařazených do plánu, konzultací nastavení plánu a přípravou navazujících projektů a aktivit.

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

V rámci spolupráce s **místními nevládními neziskovými organizacemi** spolupracujeme nejčastěji s brněnskými organizacemi *Drom*, *romské středisko*, *Muzeum romské kultury a občanské sdružení Ratolest*.

Na **celonárodní úrovni** jsme stálými členy *pracovní skupiny MŠMT pro integraci romských dětí*. Spolupracujeme také s tzv. *koalicí*, která sdružuje organizace zabývající se tematikou vzdělávání znevýhodněných dětí a sleduje opatření navrhovaná na úrovni ministerstva i jejich následnou aplikaci na lokálních úrovních.

V roce 2008 se IQ Roma servis stal jedním z členů *lokálního partnerství Agentury* (Odboru Úřadu vlády pro sociální začleňování v romských vyloučených lokalitách) v pilotních lokalitách Brno a Břeclav.

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 partnerskou organizací Centra praktických studií Fakulty sociálních studií MU v Brně, poskytující studentům praxi v oboru.

Pro posílení kompetencí při práci pedagogického týmu IQRS a pro provázanost ve věci přímé práce s klienty-mládeží spolupracujeme s několika brněnskými školami: *Základní škola Merhautova*, *pracoviště Vranovská*, *ZŠ a MŠ Křenová*, *ZŠ a MŠ nám. 28. října*, *ZŠ Lidická*, *ZŠ Sekaninova*, *ZŠ Křídlovická*, *Odborné učiliště a Praktická škola Lomená a Střední škola sociálně-právní*. S těmito školami spolupracujeme formou poradenských a osobnostních lekcí a také v jednotlivých klientských případech. Odbornou stránku přímé práce s klienty podporuje spolupráce se *Střediskem volného času Lužánky*, které poskytl metodologii Divadla Fórum, a s detašovaným pracovištěm Úřadu práce Brno-město „Poradna pro volbu povolání“, které spolupracovalo na metodologii poradenství pro volbu školy a poskytovalo průběhové metodologické vedení. Experti o. s. *Aisis Kladlo*, *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 a sítí** je občanské sdružení IQ Roma servis členem sítě *EAPN ČR* (Evropská síť boje proti chu-

době 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)).

Od roku 2009 se občanské sdružení IQ Roma servis pokusí, společně s organizacemi *Člověk v tísni*, *Socioklub*, sítěmi *SKOK a EAPN Česká republika*, v průběhu dvou let zlepšit proces sociálního začleňování lidí, kteří se z různých důvodů ocitli na okraji společnosti, a to v rámci projektu *Rozvoj informovaného a participativního přístupu k porozumění, hodnocení a tvorbě Národního akčního plánu sociální inkluze v ČR* s pracovní zkratkou *NAPSI spolu!* Realizace tohoto projektu probíhá za spolupráce s *Fakultou sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně*.

**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)).

## 7. Organizační struktura

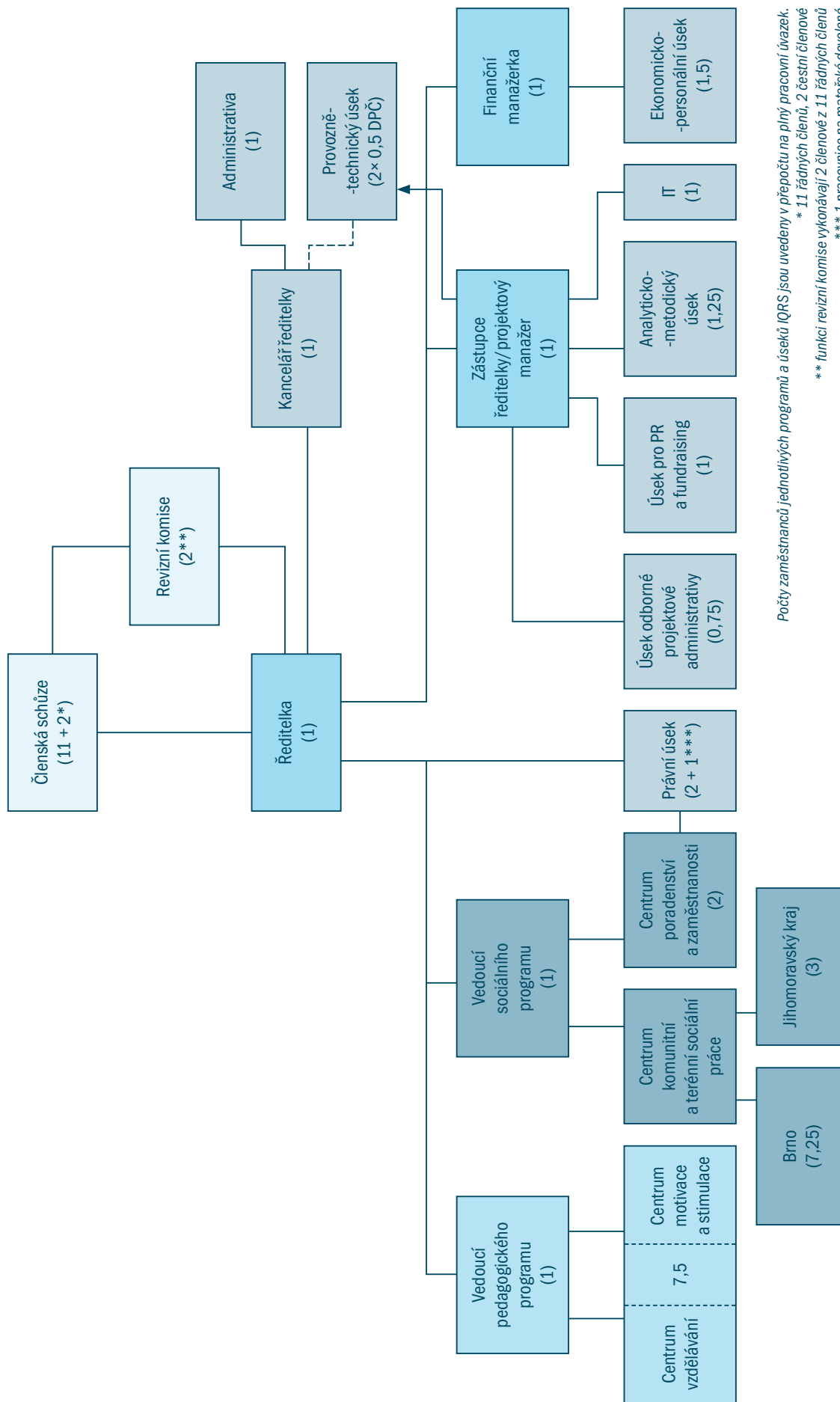
Statutárním zástupcem občanského sdružení IQ Roma servis je jeho **ředitelka**

**Mgr. Katarína Klamková**  
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*

## Schéma organizační struktury IQ Roma servisu k 1. 4. 2009



Počty zaměstnanců jednotlivých programů a úseků IQRS jsou uvedeny v přepočtu na plný pracovní úvazek.  
 \* 11 řádných členů, 2 čestní členové  
 \*\* funkce revizní komise vykonávají 2 členové z 11 řádných členů  
 \*\*\* 1 pracovníce na mateřské dovolené

## Seznam členů sdružení k 1. 4. 2009

### **Řádní členové:**

Mgr. Zuzana Gáborová, právnička Kanceláře veřejného ochránce práv (členka revizní komise)  
Martin Chromý, odborný stavební dělník (člen revizní komise)  
Mgr. Katarína Klamková, ředitelka občanského sdružení  
Bc. Wail Khazal, projektový manažer, zástupce ředitelky občanského sdružení  
Finnline, spol. s r. o. (www.finnline.cz)  
Ing. Darina Klamková, ekonomka  
Helena Křištofová, romská poradkyně, statutární město Brno  
Ing. Jana Kubačková Buziniová, finanční manažerka sdružení  
Mgr. Ondřej Liška, ministr školství ČR  
Mgr. Rozita Mertová, herečka  
Ing. Petr Raus, dramaturg ČT Brno

### **Čestní členové:**

prof. PhDr. Libor Musil, CSc., vedoucí Katedry soc. politiky a soc. práce, FSS MU  
Marek Pecha, stavební dělník  
Bc. Jana Balážová, rodičovská dovolená

## Seznam zaměstnanců IQRS k 1. 4. 2009

### **Vedení:**

Mgr. Katarína Klamková, ředitelka IQ Roma servisu  
Bc. Wail Khazal, zástupce ředitelky, projektový manažer  
Ing. Jana Kubačková Buziniová, finanční manažerka

### **Pedagogický program:**

Veronika Vaňková, vedoucí programu  
Romana Bagárová, pedagožka  
Bc. Šárka Kropáčková, pedagožka  
Bc. Lucie Oračková, pedagožka  
Mgr. Jana Pačinková, pedagožka  
MgA. Karolína Palátová, pedagožka  
David Šarišský, pedagog  
Bc. Tomáš Tóth, pedagog  
Bc. Nela Živčáková, pedagožka

### **Sociální program:**

Mgr. Lenka Mrkvánková Maléřová, vedoucí programu  
Bc. Nadia El Sabbaghová, rodinná asistentka  
Lucie Dirdová, poradenská pracovnice  
Zuzana Fuksová, DiS., terénní sociální pracovnice (TSP), Brno  
Bc. Tereza Horáková, TSP, Brno  
Hana Kazdová, DiS., TSP, JMK  
Bc. Zuzana Klápšřová, TSP, Brno  
Bc. Markéta Klečková, TSP, Brno  
Mgr. Radek Kratochvíl, TSP, Břeclav a JMK  
Mgr. Helena Lorencová, poradenská pracovnice

Jiří Majzlík, TSP, Brno  
Bc. Pamela Marková, TSP, Brno  
Mgr. Bohdana Petkovová, TSP, Brno  
Bc. Lucie Zpěvákova, TSP, Břeclav a JMK

### **Právní úsek:**

Mgr. Petr Kubačka, právník  
Mgr. Monika Mlejnková, právnička  
JUDr. Veronika Lovritš, právnička (mateřská dovolená)

### **Administrativa:**

Martina Horváthová, projektová asistentka, recepční  
Mgr. Radana Melková, vedoucí kanceláře ředitelky, fundraising

### **PR:**

Ivona Parčiová, vedoucí úseku pro PR a fundraising

### **Analyticko-metodický úsek:**

Mgr. Šárka Pólová, vedoucí analyticko-metodického úseku  
Mgr. Kateřina Zavadilová, pracovnice analyticko-metodického úseku

### **IT:**

RNDr. Jiří Holub, IT pracovník

### **Ekonomicko-personální úsek:**

Ing. Ludmila Krčová, účetní  
Andrea Štiglerová, mzdová účetní

### **Provozně-technický úsek:**

Bohuslav Dostál (DPČ), údržbář  
Marie Giňová (DPČ), uklízečka

## Seznam dobrovolníků k 1. 4. 2009

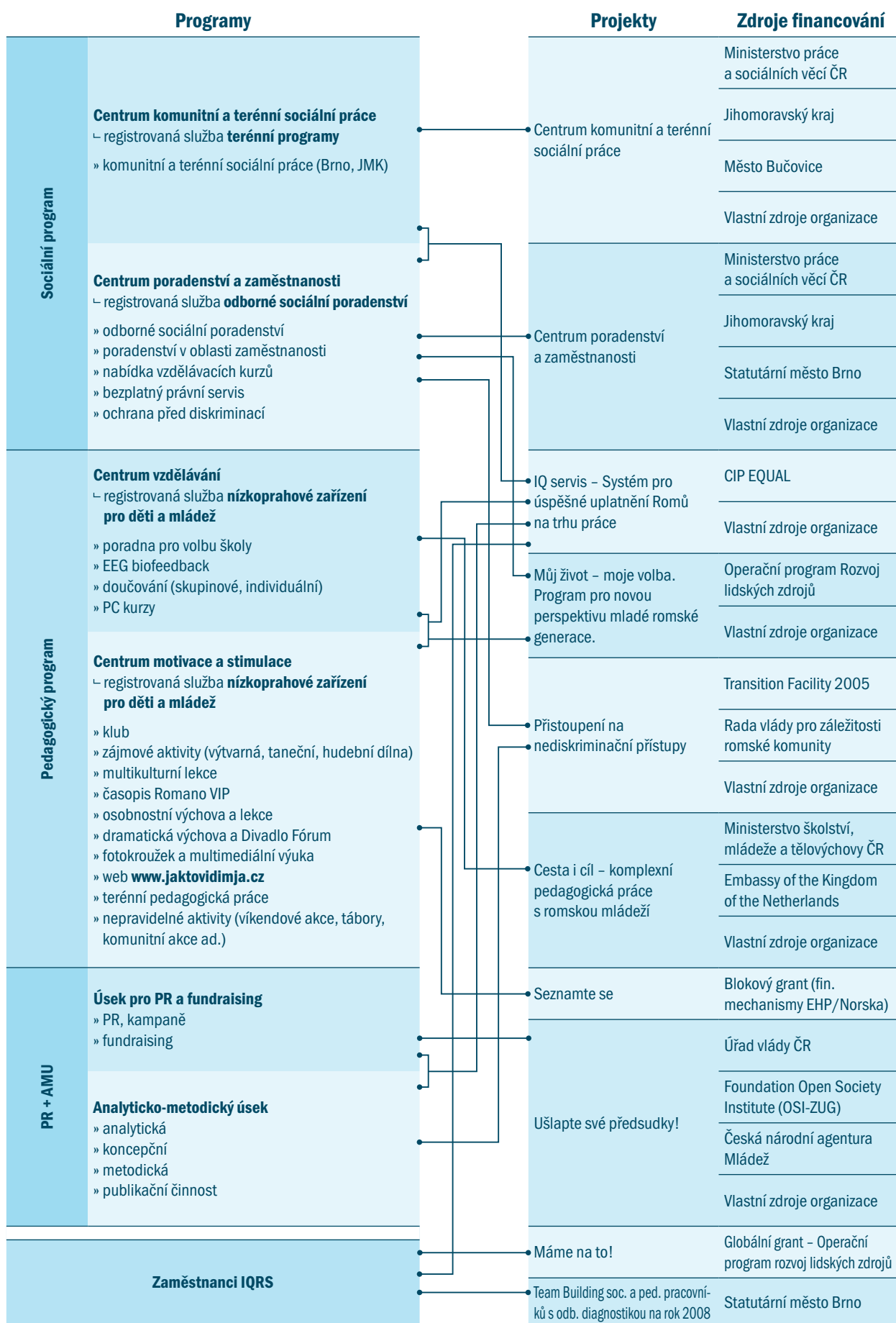
### **Brno:**

Michal Belák  
Tereza Cajthamlová  
Andrea Galicová  
Eva Hanáková  
Ivona Havelková  
Romana Hrazdírová  
Zuzana Korcová  
Lucie Křivková  
Tereza Modráková  
Lukáš Pevný  
Zdenka Prokopová  
Jana Sapáková  
Emily Thompson

### **Břeclav:**

Lenka Darmovzalová  
Kateřina Mahovská  
Kateřina Valášková

## Struktura činnosti IQ Roma servisu v roce 2008



# Komplexní program služeb pro sociálně vyloučené komunity

## 1. Úvod

Stěžejní částí činnosti občanského sdružení IQ Roma servis je **poskytování přímých služeb pro obyvatele postižené či ohrožené sociálním vyloučením**. V průběhu posledních let postupně vykrytalizoval z projektových a pracovních zkušeností **model komplexního přístupu** k situaci jednotlivých klientů, který se návazně rozšířil do rozměru **práce s celou klientskou rodinou**.

Model se opírá o **princip systémovosti**, kdy jednotlivé nabízené služby fungují provázaně tak, aby společně komunikovaly, logicky se napojovaly a doplňovaly navzájem. Takto nastavený produkt přináší systémovou, **komplexní metodologii vzájemně propojených balíčků vzdělávacích, sociálních, zaměstnaneckých, motivačních a aktivizačních služeb doplněných o právní a antidiskriminační servis**.

Při realizaci služeb vnímáme rodinu ze systémové perspektivy, což nám umožňuje ji chápat a pracovat s ní v celé složitosti jejího fungování. Na rodinu pohlížíme jako komplexní objekt a systém tvořený dílčími prvky – jednotlivými rodinnými příslušníky. Sledujeme i vazby a vztahy mezi jednotlivými členy, vzájemnou provázanost a příčinnou souvislost rodinných problémů.

Komplexní práce s rodinou neznamena popírání jedinečnosti a identity jednotlivců v rodinném systému. Komplexní práce s rodinou umožňuje posílit samostatnost a nezávislost rodinných příslušníků. Pracovníci spolu s jednotlivými klienty rozvíjejí schopnost vykomunikovat si a obhájit své zájmy v rámci rodiny žádoucím způsobem, hledat kompromis a společná řešení rodinných problémů. Zároveň zmocňují každého jednotlivce tak, aby dokázal přebírat odpovědnost za svůj díl situace a podílel se na bezproblémovém fungování.



Poskytujeme komplexní a profesionální služby sociálně vyloučeným komunitám.

V nejširším kontextu zahrnuje komplexní práce s rodinou i vztahy mezi rodinou a vnějším prostředím. Pomáhající pracovníci zapojení do řešení situace rodiny zaměřují svou pozornost na očekávání a požadavky ze strany prostředí, které klade na rodinu určité nároky. Na druhou stranu sledují i možnosti rodiny tyto požadavky zvládat. Předmětem jejich činnosti je nejen působit na fungování rodiny a rozvíjet její schopnosti zvládat požadavky prostředí, ale i celkově působit na prostředí a odstraňovat strukturální bariéry, které jsou pro fungování rodiny nežádoucí.

Předpokladem práce s rodinou je samozřejmě velmi dobrá znalost rodinného systému a rodinné situace, ale i orientace v příslušných předpisech a v dostupných návazných službách, protože komplexní práce s rodinou zahrnuje i vyhledávání, kontaktování vnějších zdrojů pomoci a navazování spolupráce s poskytovateli návazných služeb.

Každé specializované centrum či program hraje v rámci komplexní práce s rodinou specifickou roli. Linie provázaných programů přímé práce s klienty je reflektována i organizační strukturou IQ Roma servisu – **v těsné součinnosti zde působí program sociální a program pedagogický** s návaznými specializovanými centry zaměřenými na jednotlivé aspekty potřeb cílových skupin.



Foto: Lukáš Tulej  
„Jak to vidím Já...“, IQ Roma servis

### 1. Sociální program

#### a) Centrum komunitní a terénní sociální práce (CKTSP)

S působností v Brně a Břeclavi a dalších obcích Jihomoravského kraje. Dle 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). Služby komunitní a terénní sociální práce řeší zejména témata bydlení, komerční zadluženosti, zaměstnanosti, rodinných vztahů, sociálního zabezpečení apod.

#### b) 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). Služba zahrnuje 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.

#### c) Právní servis

Nad rámec registrovaných služeb z hlediska zákona o sociálních službách jsou poskytovány fakultativní **služby právního servisu**. Právní servis IQRS se zaměřuje především na samostatné vytvoření textu pro klienty bez jejich přítomnosti a na jednání za klienty tam, kde s ohledem na specializaci a odbornost komunikace nelze přenechat činnost na klientovi, dále na ochranu před diskriminací a pomoc obětem diskriminace.

### 2. Pedagogický program

Dle zákona o sociálních službách nabízí pedagogický program **službu sociální prevence** (§ 53 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) – **nízkoprahové zařízení pro děti a mládež** a další doplňkové, fakultativní aktivity.

#### a) Centrum vzdělávání (CV)

*Registrované aktivity:* individuální poradenství pro volbu školy, doučování (skupinové i individuální), PC kurzy (základní obsluha PC, MS Windows, MS Word, práce s internetem ad.).

*Fakultativní aktivity:* EEG biofeedback, poradenství pro volbu školy (skupinové lekce) ad. spolupráce se školami a dalšími subjekty, přednášky, dílny na školách atd.

#### b) Centrum motivace a stimulace (CMS)

*Registrované aktivity:* klub, volnočasové kroužky (např. výtvarná, hudební, taneční dílna), fotokroužek a multimediální výuka, terénní pedagogická práce, nepravidelné aktivity (víkendové akce, tábory, komunitní akce ad.).

*Fakultativní aktivity:* osobnostní výchova a lekce, dramatická výchova a Divadlo Fórum, multikulturní lekce, časopis *Romano VIP*, web [www.jaktovidimja.cz](http://www.jaktovidimja.cz) ad.

### 3. Metodická, koncepční a PR práce

IQ Roma servis se kromě přímé práce s klienty podílí také na paralelní **analytické, koncepční, metodické, rozvojové, informační a PR práci** (např. certifikát Ethnic Friendly zaměstnavatel, komunitní plánování, spolupráce při tvorbě strategických dokumentů na mezinárodní, národní, regionální i lokální úrovni, výzkumy a evaluace, tvorba odborných metodik, koncepčních návrhů a dokumentů, kampaně, školení, semináře, stáže, právní, manažerské, odborné supervize ad.).



Model komplexní práce s rodinou realizujeme prostřednictvím sociálního a pedagogického programu, doplněného o metodickou a koncepční práci.



## 2. Sociální program

Sociální program IQ Roma servisu nabízí klientům **sociální poradenství** poskytované Centrem poradenství a zaměstnanosti a **terénní sociální práci** poskytovanou Centrem komunitní a terénní sociální práce. 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 je charakteristické vyšší aktivizací klientů.

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, ale 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 2008 tvořilo tým sociálního programu IQ Roma servisu celkem **21 pracovníků** a jeho služeb využilo téměř **1 300 klientů**.



Sociální program nabízí klientům sociální poradenství a terénní sociální práci.

- » 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.

### 2.1.1 Brno

Terénní sociální pracovníci občanského sdružení IQ Roma servis nejčastěji působí v městských částech **Brno-střed, Brno-sever, Brno-Královo Pole, Brno-jih a Brno-Židenice**. Tyto městské části odpovídají lokalitám s nejvyšší mírou koncentrace osob ohrožených sociálním vyloučením, zejména Romů. Dle potřeby a zájmu klientů o nabízené služby probíhá terénní sociální práce i v dalších městských částech.

### 2.1 Centrum komunitní a terénní sociální práce

#### Poslání terénní sociální práce

**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 znalosti, dovednosti a sebedůvěru 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 mohou bezplatně využít osoby starší 15 let, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci, zejména Romové, a potřebují podporu v podobě doprovodu a kontaktů v domácnosti.

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,
- » nevládá splácení svých dluhů,
- » potřebuje urovnat vážně narušené vztahy v rodině nebo sourodstvím,

Terénní programy jsou založeny zejména na **práci s klientem či celou rodinou v jejich přirozeném prostředí**, obvykle formou návštěv v domácnosti a doprovodu na instituce. Klient má však možnost využít i **poradnu**, která poskytuje nejen technické základy pro řešení zakázky (možnost telefonu a internetu pro zjištění potřebných informací a PC pro sepsání žádosti atd.), ale zvláště klientovi nabízí možnost probrat s pracovníkem svou situaci v soukromí poradenského koutku.

V rámci **aktivizace klienta** se snažíme vést klienty k častějšímu docházení do poradny, tak, aby si postupně osvojili možnosti běžně poskytovaných služeb a nemuseli využívat pouze terénních služeb. Mezi nejčastější zakázky, které klienti s terénními sociálními pracovníky řeší, patří **bytová problematika a zadluženost**. Při klientské práci se pracovníci snaží využívat nových metodických postupů a různých technik, které zvyšují efektivitu práce a rozvíjí schopnosti klientů samostatně řešit svou nepříznivou sociální situaci.

Služba terénního programu byla v roce 2008 rozšířena o pozici **rodinné asistentky**, která se při klientské práci zaměřuje na

řešení rodinné problematiky zejména v oblasti rozvoje rodičovských dovedností při zajištění vhodné péče a výchovy dětí, řešení záškoláctví, zneužívání návykových látek dětmi či jejich rodiči s cílem preventivního působení a předcházení striktním opatřením při zanedbání rodičovských povinností. Rodinná asistentka úzce spolupracuje s pedagogickým programem – zprostředkovává volnočasové aktivity pro děti, doučování nebo poradenství při volbě školy.

### Individuální práce s klientem

Každý pracovník s klientem individuálně plánuje od počátku poskytování služby. Již při uzavírání dohody o poskytování služby pracovník zájemce o službu podporuje v tom, aby sám vyslovil svůj požadavek a očekávání od spolupráce s pracovníkem. Tato očekávání však nemohou být vždy naplněna podle původních představ klienta. Pracovník se ve spolupráci s klientem snaží stanovit reálný cíl spolupráce, který rozvíjí dovednosti klienta a je současně v souladu s posláním a cíli terénního programu.



Individuální plánování je zaměřeno na posílení kompetencí a zvýšení samostatnosti klienta.

Individuální plánování průběhu služby probíhá v rámci každého kontaktu (schůzky) s klientem, kdy podle možností a schopností daného klienta jsou na základě jeho vlastního rozhodnutí stano-

### Příklady z praxe – výběr z kazuistik: bydlení

V roce 2008 uzavřela terénní sociální pracovníce s rodinou T. dlouhodobou zakázku zaměřenou na **udržení stávajícího bydlení**. Jednalo se o dvougenerační rodinu – staré rodiče s nezletilou dcerou a starší dceru s přítelem, kteří očekávali narození dítěte. Rodina se ocitla v situaci, kdy obdržela rozsudek o přivolení k výpovědi nájmu spojený s rozhodnutím o přidělení náhradního bydlení. Důvodem byl vysoký dluh na nájmem, dosahující výše nad 100 000 Kč. Dosavadní snahy rodiny o zastavení soudního sporu a její ponechání v bytě byly bohužel neúspěšné.

Za terénní sociální pracovníci a právníčkou IQ Roma servisu tehdy přišel mladý pár (dcera se svým přítelem), který byl odhodlán převzít zodpovědnost za své rodiče-neplatiče a jednat s městem o záchraně jejich bydlení. Prokázali rovněž vysokou motivaci zejména tím, že již začali aktivně splácet dluh na nájmem po relativně vysokých částkách. Pracovnice se s klienty domluvila na postupu řešení zakázky a rozdělili si společně jednotlivé kroky vedoucí k naplnění cíle: **jednat s městem o ponechání rodiny ve stávajícím bytě**. Úkolem klientů bylo pokračovat v pravidelném splácení dluhu po vysokých částkách a placení nájmem a služeb s tím spojených; úkolem pracovníce bylo asistovat při sepsání písemné žádosti klientů a případně zprostředkovat osobní schůzku se zástupci dané městské části. V písemné žádosti klienti popsali návrh, který by měl pro město představovat snadnější a rychlejší cestu vymožení pohledávky, zbavení starosti s vyhledáním vhodného náhradního bydlení v případě vystěhování rodiny a zejména pak způsob, jak může rodina napravit zanedbání svých závazků vůči městu. Jelikož se v praxi organizace často setkává se zkreslenými představami o nabídce služeb organizace, jejich cílech a metodách klientské práce ze strany veřejnosti, sepsaly pracovníce doprovodný dopis, který tyto informace zahrnoval. Žádost byla zpočát-

ku adresována pouze bytovému odboru, jelikož se klienti ale nedočkali odpovědi, podali svůj návrh ještě na bytovou komisi a Radu městské části. V zájmu zvýšení šancí na to, aby se město zabývalo případem rodiny, domluvila si terénní sociální pracovníce společně s klienty osobní schůzku se starostkou městské části, kde klienti měli prostor podrobněji popsat svou situaci a zejména prezentovat se jako nájemníci odhodlaní své závazky vůči městu opravdu dodržet. Starostka přislíbila podporu klientům na zasedání komise a Rady. Po vícečetných zasedáních se nakonec Rada městské části usnesla, že „jinak než dle rozsudku městského soudu“ nemůže postupovat, nicméně se vyslovila, že rodinu ve stávajícím bytě zatím ponechá a bude sledovat naplňování závazků nájemníků.

Cíl prozatímního ponechání rodiny v bytě byl naplněn a rodina pokračovala v plnění dalšího cíle: **pravidelného splácení dluhu na nájmem dle určené výše**, současně s hrazením nájmem a služeb. Aby byl podíl na splácení dluhu rozdělen spravedlivě, podílely se na placení pohledávek všechny dospělé osoby v rodině. Přítel dcery navíc zprostředkoval zaměstnání (úklidové práce) starým rodičům, kteří do té doby pobírali pouze starobní důchod. Zpočátku byla spolupráce založena na větší míře „kontroly“ nad plněním dohodnutých kroků klientů, posléze se pracovníce s rodinou domluvila na méně frekventovaných schůzkách a samostatném informování klientů o průběhu splácení. Na konci roku 2008 se rodině společně podařilo uhradit celou jistinu dluhu a byla jim potvrzena bezdlužnost na nájmem. Zakázka byla tímto úspěšně ukončena. Rodina se s terénní pracovníci domluvila na další spolupráci, cílem bylo tentokrát **pokračování ve splácení celkových nákladů soudního řízení a zejména pak jednání s městem o možnosti vystavení nové nájemní smlouvy**.

# AMBICIÓZNÍ STRATEGIE PRO INTEGRACI ROMŮ

Komise pro národnostní menšiny, sociální pracovnice brněnského Magistrátu a organizace IQ Roma servis a Drom odevzdaly náměstkyni primátora Barboře Javorové materiál, který má pomoci brněnským Romům od dluhů, nezaměstnanosti a k bydlení.

Strategie se odvíjí od řešení bydlení, s nímž má mnoho z 18 tisíc brněnských Romů problém. Je to podobné, jako když se staví dům: Musí se začít od základů. A je těžké někoho vzdělávat, hledat mu zaměstnání a pomáhat mu od dluhů, když dotyčný nemá kde spát. Studie navrhuje, aby se vybraly rodiny, jež mají největší šanci začít úspěšně nový život. Těmto domácnostem by bylo pomoci z ghatt, s pomocí jednotlivých městských částí.

„Šlo by o rodiny, kde například děti chodí řádně do školy, rodiče platí pravidelně nájemné a alespoň jeden z rodiny je zaměstnaný,“ upřesňuje Kateřina Dubská, spoluautorka projektu, šéfkyně komise pro národnostní menšiny a brněnská zastupitelka za zelené. Těmto domácnostem by pak odborníci pomáhali zcela se začlenit mezi majoritu. Jejich novým sousedům by byl například snížen nájem, jako odměna za vstřícnost.

Další možností, již text nabízí, je komunitní dům, jaký už funguje třeba v Bratislavské 41: S Romy v něm bydlí speciálně vyškolení pracovníci, kteří se intenzivně věnují především dětem. Jak se totiž ve studii píše, největším problémem romských dětí jsou jejich rodiče: „Nechápu potřebu vzdělání jako cesty ven z ghetta a své děti brzdí,“ vysvětluje Dubská.



PROBRNO, 3. 3. 2008, s. 2

veny kroky k řešení jeho situace. Pracovník se snaží klást důraz na vyšší aktivitu klienta a co nejméně kroků dělat za něj, protože individuální plánování s klientem je zaměřeno zvláště na **posílení kompetencí klienta, rozvoj jeho dovedností, samostatného a odpovědného přístupu k jeho životní situaci**. Během spolupráce dochází k průběžné reflexi práce, při ukončení zakázky pracovník s klientem provede závěrečnou reflexi, kde společně zhodnotí průběh spolupráce a naplnění cíle zakázky, případně navrhnou změny, které by mohly spolupráci zefektivnit. Reflexe slouží rovněž k tomu, aby pracovník reagoval flexibilně a přímo na potřeby klienta a ujistil se o správném směřování řešení zakázky.

## Práce s komunitou

Součástí práce terénních sociálních pracovníků je kromě individuální práce s klientem či jeho rodinou i práce s komunitou. V roce 2008 se uskutečnily ve spolupráci terénních pracovníků, pracovníků odborného sociálního poradenství a pedagogického programu celkem **tři komunitní akce s cílem aktivizovat komunitu** v dané lokalitě. První akce s názvem **Kaj o love džan?**

**(Kam ty peníze jdou?)** proběhla v první polovině roku na dvoře pavlačového domu Bratislavská 72/74. Akce byla zaměřena zejména na prevenci zadluženosti (rizika využívání nevýhodných půjček, důsledky neřešení svých závazků) a dále reagovala na aktuální poptávku klientů na informace o tzv. osobním bankrotu. Téma zadluženosti bylo prezentováno netradiční formou prostřednictvím scénky Divadla Fórum, kterou zajistil pedagogický program, dále distribucí letáků informujících o výhodách a nevýhodách insolvenčního řízení (tzv. osobního bankrotu) a diskuzí pracovníků s účastníky akce.

Další komunitní akce v roce 2008 nesla název **Kaj e buči hin? (Kde ta práce je?)** a zaměřila se na provázanost vzdělání a úspěšného vstupu na trh práce. Představení Divadla Fórum *Kaj e buči hin?* bylo složeno ze dvou scének, z nichž první byla příkladem špatného pohovoru a druhá vzorem, jak správně komunikovat s potenciálním zaměstnavatelem. Mezi scénkami proběhla anketa mezi diváky na téma *Co je důležité pro získání práce*. Kulturní program zajistily mladé romské kapely IQ Roma servisu *Romano Latin Band* a *Funky day*, dále vystoupila taneční skupina *Dangerous People*.



Součástí práce s komunitou jsou komunitní akce.

Třetí komunitní akce byla uspořádána v rámci kampaně **Dluhy jako dárek s (velkou) přirážkou?** s cílem informovat klienty o rizicích předlužení domácností a způsobech řešení důsledků předlužení. Účastníci byli informováni jak prostřednictvím osobního rozhovoru s pracovníkem sociálního programu, tak i formou informačních letáků a plakátů s krátkými kazuistikami clientských případů doplněnými o možné způsoby prevence či zmírnění předluženosti domácnosti.

### 2.1.2 Obce Jihomoravského kraje

V roce 2008 působili v obcích Jihomoravského kraje **4 terénní sociální pracovníci**, kteří své služby poskytovali v obcích **Břeclav, Zastávka u Brna, Bučovice, Kojátky, Ivanovice na Hané, Vyškov, Mikulov a Hustopeče u Brna**. V rámci vyhledávání nových lokalit byli kontaktováni noví klienti v **Tišnově, Blansku a Komořanech**.

### Příklady z praxe – výběr z kazuistik: bydlení, péče o děti

*Paní D. je velice mladá matka pěti dětí. Se svým druhem a dvěma mladšími dětmi bydlela v soukromém podnájmu, který byl velmi malý a objevovala se zde plíseň. Nájemní smlouvu měli na dobu určitou a vzhledem k tomu, že majitelka chtěla dům rekonstruovat a zvýšit nájem, upozorňovala je na možnost, že jim smlouvu neprodlouží, i přesto, že nájem hradili pravidelně. Tři starší děti byly v Dětském domově, kam byly umístěny zvláště kvůli nevyhovujícím bytovým podmínkám. U dcery paní D., kterou měla ve své péči, byl stanoven soudní dohled, jelikož zaostávala ve vývoji (velmi malá slovní zásoba – téměř nemluví, návyky a schopnosti, které neodpovídají jejímu věku, např. stále potřebuje dudlík, neumí používat WC).*

*Paní D. si s asistencí terénního sociálního pracovníka podala **žádost o obecní byt a žádost o azylové bydlení**. Klientka pravidelně docházela do poradny a telefonicky kontaktovala vedoucí pracovníci azylového domu Armády spásy, kde paní D. měla podanou žádost o bytovou jednotku. Pracovnice se souhlasem paní D. průběžně konzultovala celou situaci i s terénním sociálním pracovníkem, který řešil s paní D. jiné typy zakázek. Při posledním telefonickém rozhovoru bylo paní D. sděleno, že její žádost bude projednána na komisi a na začátku měsíce jí bude sděleno, zda byla vybrána. Paní D. s druhem byla přidělena bytová jednotka 2 + 1 v azylovém domě Armády spásy, což přispělo ke stabilizaci jejich bytové situace a výrazně se zlepšila kvalita jejich bydlení i z pohledu péče o děti. Paní D. byla velmi šťastná a nevěřila, že nějaký byt konečně získala.*

*Další oblastí, kterou jsme s paní D. řešili, a v tomto případě úzce souvisela i s bytovými podmínkami rodiny, je **péče o děti**, která se během spolupráce paní D. s TSP výrazně zlepšila. Klientka má k dětem silný citový vztah, ale při jejich*

*výchově či péči o ně se mnohdy cítila bezradná. Paní D. měla problémy s výchovou dětí zvláště v rozvíjení jejich dovedností a přísunu podnětů. Na tuto skutečnost může mít velký vliv, že paní D. vyrůstala v Dětském domově a měla děti velmi mladá. Pracovníkovi sdělila, že ví, že si chce dcera hrát a potřebuje pozornost, ale že ji vyžaduje celý den a ona je unavená. Paní D. chtěla dát dceru do mateřské školy, ale obávala se, že ji nebude moci zaplatit. Ve spolupráci s pedagogy IQ Roma servisu terénní pracovník vyhledal kontakty na MŠ, které by odpovídaly finančním možnostem rodiny, a poté se s paní D. telefonicky informoval, zda mají volné místo a na podmínky přijetí. Paní D. si potom vše sama zařídila.*

*Nyní dcera školku pravidelně navštěvuje a paní D. se informuje a radí s učitelkami o vhodném přístupu ke své dceři ve výchově. Pravidelné docházení do mateřské školy má podle slov paní D. velký vliv na rozvoj dcery (zvýšila se její slovní zásoba, naučila se samostatně jíst a oblékat se) a ona od pedagogů z mateřské školy získala spoustu užitečných rad týkajících se výchovy dcery. Paní D. si pochvaluje, že teď má více času na mladšího syna a lépe to zvládá, ani není tolik nervózní. Také pravidelně kontaktuje Dětský domov, kde jsou umístěny její tři starší děti, a informuje se na ně, snaží se docházet na návštěvy, popřípadě se omluví. Terénní pracovník na základě žádosti paní D. navázal spolupráci s pracovníci OSPOD, která má na starosti děti paní D., a dalšími sociálními pracovníky, kteří jsou do situace rodiny zainteresováni, s cílem zlepšit péči mladých rodičů o děti a vytvořit vhodné zázemí. V průběhu spolupráce se celkově zlepšily rodičovské kompetence paní D. Tím se zvýšily její šance na to, že si bude moci vzít své děti domů do své péče. Paní D se již rozhodla, že požádá soud o zrušení ústavní výchovy (alespoň u jednoho dítěte).*

Hlavním motivem působení terénních sociálních pracovníků IQ Roma servisu v obcích Jihomoravského kraje je skutečnost, že ve většině těchto obcí podobné služby nikdo neposkytuje, ačkoliv poptávka po nich existuje.

Obtížné situace, se kterými se terénní sociální pracovníci setkávají v obcích Jihomoravského kraje, jsou velice podobným těm, které řeší terénní sociální pracovníci v Brně. Pro terénní sociální práci v menších obcích je typický obtížnější způsob kontaktování nových klientů, kdy rodiny jsou spíše rozptýleny po lokalitě. Výjimku tvoří obce, kde se přímo jedná o sociálně

vyločenou lokalitu. Mezi další specifika patří nedostatečná kapacita návazných sociálních služeb, nedostatek optimálních nabídek volných pracovních míst a nepružný trh s komerčními podnájemci.

Mezi nejčastěji řešenou problematiku patří oblast **dlouhodobé nezaměstnanosti, předluženost domácností a oblast bydlení.**

Dlouhodobá nezaměstnanost je způsobena nejen nízkou kvalitací klientů, ale i nedostatečnou poptávkou zaměstnavatelů společně s nízkou motivací klientů k dojíždění za prací mimo

## Vyjádření pracovníků jiných institucí k aktivitám Centra komunitní a terénní sociální práce IQ Roma servisu

### 1) Čím je terénní sociální práce IQ Roma servisu přínosná pro Vaši instituci?

### 2) Co Vám na terénní sociální práci IQ Roma servisu chybí? Co by podle vás zvýšilo její efektivitu?

**Mgr. Dagmar Gasnářková**  
vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí a sociálních služeb (ÚP Břeclav)

1) IQ Roma servis plně zabezpečuje sociální služby podle zákona o sociálních službách, 108/2006 Sb., v součinnosti se sociálním odborem. Činnost IQ Roma servisu zde tkví hlavně v oblasti zaměstnanosti, IQ Roma servis pomáhá klientům k zaměstnání v součinnosti s ÚP (a rovněž OSPOD), zabývá se také otázkami vzdělávání, bytovou problematikou atd.

2) Nastane-li problematická situace, bylo by dobré pokusit se ještě zvýšit flexibilitu pracovníků IQ Roma servisu.

**Bc. Jana Holková**  
ARMÁDA SPÁSY – Staňkova

1) Poskytuje poradenství a podporu i našim uživatelům – AD Staňkova. Zájemci o naši službu často přicházejí na doporučení IQRS. Pracovníci IQRS fungují jako vhodní prostředníci mezi sociálním pracovníkem AS a budoucími uživateli.

2) Konkrétní návrh nemám, za poslední cca dva roky vidím velký posun v kvalitě a intenzitě práce (směrem k lepšímu) – alespoň navenek to takto působí. Práce s klienty mi připadá souvislejší, komplexnější.

**Ing. Helena Lipoldová**  
Úřad práce v Břeclavi

1) Užší spolupráce ÚP Břeclav (odd. zprostředkování zaměstnání) s terénními pracovníky IQ Roma servisu, kteří působí v Břeclavi a v Mikulově, byla navázána v loňském roce. Vnímám naši spolupráci jako přínosnou, a to z toho důvodu, že terénní pracovníci se pohybují mezi romskou komunitou a hrají roli jakéhosi „prostředníka“. Snažíme se společně vyhledávat aktivní a motivované klienty, kteří mají zájem o pracovní uplatnění na trhu práce a o další vzdělávání formou rekvalifikací. Terénní pracovníky informujeme o aktuálních možnostech úřadu práce v oblasti APZ. Hledáme společně cesty, jak pomoci těm, kteří projeví opravdový

zájem. Bohužel nastartované aktivity v oblasti zaměstnávání romských uchazečů o zaměstnání velmi zkomplikovala hospodářská krize, která přinesla rapidní úbytek pracovních příležitostí a vysoký nárůst nezaměstnanosti v okrese Břeclav.

2) Spolupráce byla nastartována dle mého názoru velmi dobře, ale jak je zmíněno výše, konkrétní výstupy, efekt spolupráce, narušil současný vývoj na trhu práce. Za této situace bude vhodné zapojit motivované uchazeče o zaměstnání do aktivit, které postupně budeme moci ze strany úřadu práce nabídnout: poradenské programy, vhodné rekvalifikace odpovídající jejich vzdělání, účast v projektech ESF. Ze strany ÚP bude snaha umístit romské uchazeče i na veřejně prospěšných pracích. Efektivita všech zmíněných možností však závisí hlavně na zájmu a aktivitě klientů.

**Mgr. Zdeněk Tichý – sociální kurátor**  
MěÚ Bučovice, Odbor sociální úřad

1) IQ Roma servis

– pomáhá monitorovat místa výskytu osob ohrožených sociálním vyloučením z řad romských obyvatel,

– zlepšuje informovanost potřebných osob o možnostech působení a pomoci,

– poskytuje konkrétní potřebnou pomoc konkrétním lidem dle jejich potřeb,

– prováděním preventivní činnosti se snižuje závadové jednání těchto osob,

– snižování početních stavů klientů,

2)

– efektivnější vzájemná informovanost o klientech, chystaných a prováděných činnostech, aby nedocházelo k duplicitě činností.

**Marcela Varaďová**

**Magistrát města Brna – Odbor sociální péče (Koliště 19)**

1) Pomáhá při plnění povinností našich klientů a zároveň jim pomáhá při uplatňování jejich žádostí.

2) Zaměřit se zejména prostřednictvím svých terénních pracovníků na asistenci při získávání i krátkodobých zaměstnání klientů. Neustále zdůrazňovat potřebu kvalifikace a rekvalifikace, nutnost čistých trestních rejstříků a ošidlost zadlužování. Efektivita tkví v mravenčí práci a trpělivosti.

bydliště. Mezi cíle terénních sociálních pracovníků patří zvýšení motivace klientů k dojíždění za prací do vzdálenějších lokalit, kde je nabídka pracovních míst vyšší.

V problematice zadluženosti se pracovníci snaží působit preventivně, zejména v oblasti nebankovních půjček – upozorňování na možná rizika při uzavírání smluv nebo zdůraznění možných sankcí při nesplácení dluhu. V případech již vzniklých problémů spojených se zadlužeností rodin pomáhají terénní sociální pracovníci při zprostředkování dohody mezi dlužníkem a věřitelem za účelem předcházení navyšování dalších nákladů. Schopnost splácet své závazky vychází z příjmu domácností. Finanční příjem domácnosti je však velice obtížné navýšit vzhledem k situaci na trhu práce v obcích Jihomoravského kraje.

Většina našich klientů v menších obcích bydlí v obecních bytech, problematičtější jsou přeplněné domácnosti, stavební nedostatky a dluhy na nájmu. Terénní sociální pracovníci zde působí především jako mediátoři při komunikaci mezi klienty na jedné straně a druhé straně správami nemovitostí, bytovými odbory a dalšími institucemi. Při hledání nového bydlení většina

našich klientů nedosáhne na komerční formy bydlení (obvykle nemožnost získat úvěr, nedostatek volných finančních prostředků na zaplacení vratné kauce, provize realitních kanceláří, velký počet osob k nastěhování do jednoho bytu). V situacích, kdy je nutné otázku bydlení řešit akutně, hledají pracovníci společně s klienty jiné alternativy a zprostředkují kontakty na ubytovny nebo různé formy azylového bydlení.

### První pobočka IQ Roma servisu v Jihomoravském kraji – Břeclav

V roce 2008 byla největší pozornost zaměřena na rozšíření nabídky terénní sociální práce v obci **Břeclav**. V průběhu roku zde stabilně působili dva terénní sociální pracovníci, kteří za klienty dojížděli z Brna. Podařilo se zmapovat Břeclav, zjistit potřeby v oblasti práce s klientem a oslovit většinu domácností cílové skupiny s nabídkou služeb IQ Roma servisu. Tímto způsobem se výrazně zvýšilo povědomí u břeclavských Romů o činnosti našeho sdružení. Při oslovování byla navázána spolupráce s klienty

## Romové mohou přijít pro radu i pomoc

**IQ Roma servis včera otevřel novou pobočku v Břeclavi. Měl by ve městě pomoci vyřešit romskou problematiku**

DAGMAR FIALOVÁ

Břeclav/ Přijít se poradit, najít si zaměstnání nebo předcházet strážnému bydlení. Takovou možnost mají nyní Romové v Břeclavi. Právě pro ně tam svou novou pobočku otevřel IQ Roma servis, který do teď sídlil pouze v Brně.

„Nejdřív jsme chcieli do ostatních měst a obcí na jihu Moravy vyjet, ale to se ale ukázalo, že v Břeclavi je daleko větší problém s touto etnickou menšinou než myslíme jinde. Tak jsme se rozhodli vybudovat pobočku také tady,“ vysvětlila důvody vzniku břeclavského IQ Roma servisu ředitelka společnosti Katarína Klamková.

Podle jejích slov jsou Romové nejméně oblíbenou menšinou v republice, ke které většina zaujímá největší sociální distanc. „Chceme za sebou vidět především reálné výsledky. Nemůžeme sice slíbit zázrak, ale výsledky v dlouhodobější perspektivě ano,“ slíbila Klamková.

Důvodem, proč do Břeclavi nebudou dojíždět pouze terénní pracovníci, kteří do romských rodin docházeli už od čubna, je snaha naučit Romů samostatnosti. „Terénní služba je skvělý nástroj, ale pokud už jsou klienti samostatnější, je dobré, aby se naučili služby sami vyhledávat, aby věděli, kde najdou pomoc,“ myslí si Klamková.

Katín v Břeclavi pracuje jeden lokální asistent, do rodin dojíždějí dva terénní pracovníci z Brna a děti doprovázejí čtyři dobrovolníci. „Podali jsme projekt na získání dotací z Fondu pro lidské zdroje a zaměstnanost. Čím více peněz se nám podaří získat, tím víc



**KAM ZA POMOCÍ?** Katarína Klamková vítá se Zdeňkem Janičkem magla Břeclavi do nové otevření pobočky IQ Roma servisu. Foto: Desk/Dagmar Fialová

lidí tady může od nového roku pracovat,“ přiblížila plány IQ Roma servisu vedoucí projektů Lenka Malářová.

Od čubna v Břeclavi pracuje Agentura pro sociální začleňování v romských lokalitách, se kterou spolupracuje i IQ Roma servis. „Vše zní hodně dobře. My už jsme jednali s břeclavskými školami a všichni se snaží získat certifikát Ligy lidských práv Ferova škola. Myslím, že zřízení po-

bočky IQ Roma servisu v Břeclavi může mít velké výhody,“ domnívá se lokální konzultant Agentury David Oplátek.

Také břeclavská radnice je spokojená, že s Romů někdo konečně bude pracovat intenzivně. „Je velmi důležité formovat osobnost už v dětství, protože pak už je jedno, z jaké sociální skupiny pochází. Teď se navíc bude bourat budova bývalého romského centra, takže je skvělé, že tady bude

další podobné zařízení,“ řekl vedoucí odboru sociálních věcí Zdeňk Janiček. S ředitelkou IQ Roma servisu se jednoznačně shodl na tom, že především važením je jejich velkou prioritou.

Zdaleka ne všichni lidé z Břeclavi a okolí ale vnímají zřízení pobočky IQ Roma servisu pozitivně. „Myslím, že se tím vůbec nic nevyřeší. Oni si zvykli na život, který mají. Někteří Romové sami říkají,

že prostě dělat nebudou. I v Týně máme zkušenosti s Romy. Někteří nám tam nastěhovali a během asi dvou měsíců se nám třeba strahy více zhrtě. Myslím, že je odchytili a upozornili, aby s tím přestali. Tuť chodí stále bít nekam jít,“ je přesvědčený František Prajka z Týně.



[www.breclavskydenik.cz](http://www.breclavskydenik.cz)

Břeclavský deník, 2. 12. 2008, s. 2

ve všech městských částech Břeclavi a lokalitách, které jsou obecně vnímány jako ohrožené sociálním vyloučením.

**1. prosince 2008 byla oficiálně otevřena pobočka IQ Roma servisu v Břeclavi-Poštorné na tř. 1. máje 39.** K této události byla uspořádána tisková konference za účasti představitelů města, partnerských organizací a veřejnosti. Pobočka slouží jako zázemí pro **terénní sociální pracovníky** i jako prostor pro **poradenství** klientům. Prostory pobočky byly využity také pro **doučování dětí**, které zajišťovali čtyři dobrovolníci. V roce 2008 bylo doučování zaštitěno Agenturou ve spolupráci s IQ Roma servisem, v roce 2009 doučování koordinují pracovníci IQ Roma servisu.



V prosinci 2008 jsme otevřeli novou pobočku v Břeclavi.

### Spolupráce s institucemi

Občanské sdružení IQ Roma servis se aktivně zapojilo do komunitního plánování sociálních služeb v Břeclavi a Bučovicích. V Břeclavi se sdružení stalo aktivním členem *lokálního partnerství*, jehož vznik iniciovala Agentura pro sociální začleňování v romských lokalitách. Lokální partnerství spočívá v navázání spolupráce institucí, které se zabývají řešením problematiky sociálního vyloučení v dané lokalitě. V rámci lokálního partnerství byla nejintenzivnější spolupráce navázána s městským úřadem a úřadem práce, komunikace však probíhala i s dalšími organizacemi. Přínos navázané spolupráce s úřadem práce spočívá v pracovních setkáních s cílem individuálního řešení dlouhodobě nezaměstnaných klientů a hledání způsobů zvýšení jejich šancí na trhu práce.

### Plány TSP v JMK na rok 2009

- » zaměření na privatizaci bytového fondu v obcích JMK – minimalizace rizik, poradenství klientům, jednání s příslušnými institucemi,
- » udržení a rozvoj navázané spolupráce s institucemi,
- » integrace pedagogického programu do spolupráce s terénními sociálními pracovníky v rámci obcí Jihomoravského kraje,
- » aktivní zapojení do komunitního plánování v obcích Jihomoravského kraje,
- » rozšíření terénní sociální práce (Vyškov) a zvýšení počtu klientů.



V roce 2009 plánujeme integrovat služby pedagogického programu do práce TSP v Jihomoravském kraji.

## 2.2 Centrum poradenství a zaměstnanosti

**Centrum poradenství a zaměstnanosti IQ Roma servisu** poskytuje **služby odborného sociálního poradenství, poradenství v oblasti zaměstnanosti a nabídku vzdělávacích kurzů**. Tyto služby jsou mnohdy vzájemně provázány.

- 1. odborné sociální poradenství** – registrováno dle zákona o sociálních službách 108/2006 Sb., poradenství je poskytováno zejména v těchto oblastech:
  - » **zadluženost** (finanční plánování, komunikace a jednání s inkasními společnostmi a exekučními úřady, asistence při sestavování splátkových kalendářů),
  - » **bytová problematika** (hledání nového bydlení, udržení stávajícího bydlení, opravy, komunikace s bytovými odbory, se správou nemovitostí i soukromými majiteli nemovitostí),
  - » **rodinné vztahy** (především v oblasti výživného, úpravy rodinných poměrů apod.),
  - » **pracovně-právní oblast** (poradenství při uzavření pracovního poměru, uplatnění nároku na mzdu, diskriminace na pracovišti i v přístupu při hledání zaměstnání),
  - » **sociální oblast** (orientace v oblasti sociálních dávek, důchodového zabezpečení apod.).

Součástí odborného sociálního poradenství je poskytování **bezplatného právního poradenství a právního servisu**.

- 2. poradenství v oblasti zaměstnanosti** – návazná fakultativní služba pro klienty hledající uplatnění na trhu práce. V roce 2008 byla tato služba zajišťována především v rámci evropských projektů Equal a OP RLZ, které byly primárně zaměřeny na zvýšení uplatnitelnosti nezaměstnaných nebo nezaměstnaností ohrožených Romů na trhu práce. Pracovníci CPZ se podíleli na vytváření závěrečných zpráv a metodických výstupů obou projektů. Zároveň spolupracovali s projektovým managementem organizace na přípravě a psaní zaměstnanostních projektů na nové období.



Klienti mohou využít služeb našich poraden na Hybešově 41 a na Cejlu 49 v Brně.

**3. nabídka vzdělávacích kurzů** – na konci roku 2008 byla navázána spolupráce s autoškolou Obst Brno. Do projektu bylo zahrnuto 15 klientů IQ Roma servisu, kterým bylo umožněno absolvovat kurz a získat řidičský průkaz B (kurz bude ukončen v průběhu roku 2009).

#### Plány a cíle CPZ pro rok 2009

- » posílení kapacit CPZ,
- » rozšíření nabídky služeb zaměstnanosti do Jihomoravského kraje,
- » posílení práce v oblasti monitoringu zaměstnaných klientů,
- » rozšíření práce v oblasti kontaktování potenciálních zaměstnavatelů.

## 2.2.1 Sociální poradenství

**Posláním odborného sociálního poradenství IQ Roma servisu je poskytovat informace a podporu při řešení nepříznivé sociální situace zejména lidem romského původu a jejich rodinám tak, aby mohli sami převzít odpovědnost za sebe a svůj život.**

Pracovníci IQ Roma servisu se zaměřují na to, aby přímá a nepřímá příslušnost k romskému etniku přestala být důvodem pro vznik a trvání nepříznivé sociální situace v životě člověka.

Služby odborného sociálního poradenství mohou využít lidé starší 15 let, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci, zejména Romové.

V nepříznivé sociální situaci je v rámci **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 následky trestného činu nebo podobného jednání.

### Příklady z praxe – výběr z kazuistik: ztráta bydlení

Paní P. navštívila poradnu z důvodu ztráty bydlení. Během týdne se ocitla jako samoživitelka se třemi nezletilými dětmi zcela bez přístřeší a neměla známé ani příbuzné, na které by se obrátila. Pracovnice IQ Roma servisu tedy zjistila možné zdroje klientky, jelikož paní P. měla pravidelný příjem z mateřské dovolené, mohla si dovolit uhradit azylové bydlení. Klientka souhlasila s tím, že si v poradně obvolá

azylové domy a zjistí, jaká je jejich kapacita. Bohužel se však jednalo o krizovou situaci a azylové domy v Brně nebyly volné, proto se pracovnice s paní P. zaměřila na kontaktování azylových bytů mimo Brno. Nakonec přišla za dva dny paní P. do poradny poděkovat s tím, že se stěhuje do azylového domu v Třebíči a smlouvu o pronájmu má na dobu jednoho roku.

### Příklady z praxe – výběr z kazuistik: zadluženost

Paní D. navštívila poradnu IQ Roma servisu z důvodu řešení finančně nepříznivé situace, kromě mnoha pohledávek měla pouze malý finanční příjem z vdovského důchodu a potřebovala pomoci s naplánováním příjmů, výdajů a splátek. Často se jednalo o půjčky nebankovního charakteru, kdy celková dlužná částka narostla vinou prodloužení splácení paní D. Bylo příznivé, že její syn měl stálé zaměstnání a dcera byla na mateřské dovolené. Nejprve bylo nutné zjistit aktuální výše všech pohledávek, za tímto účelem klientka v poradně telefonicky kontaktovala věřitele, domluvila si s nimi osobní schůz-

ky a začala vyjednávat o možnosti pravidelného splácení. Po společném zhodnocení dlužní situace a vypracování plánu věřitelů si paní D. určila rodinný příjem a sama se tak rozhodla, jaké jsou její finanční možnosti splácení. Po sepsání žádosti o zavedení splátkového kalendáře a aktivní komunikaci s věřiteli začala paní D. splácet jednotlivé pohledávky, sama si kontrolovala jednotlivé splátky. Po určité době si paní D. rovněž našla úklidovou práci ve formě zkráceného úvazku, tudíž si zvýšila jednotlivé splátky, a mnohem dříve tak dospěje vyrovnání všech pohledávek.





Nabízíme poradenství v oblastech sociální, pracovní-právní, zadluženosti, bytové problematiky a rodinných vztahů.

**Cílem** odborného sociálního poradenství je orientace klienta v jeho situaci (ví, co jej čeká a jaké kroky musí být udělány, aby se jeho situace mohla zlepšit), zvýšení znalostí, dovedností a samostatnosti klientů a také posílení vědomí odpovědnosti klientů.

Odborné sociální poradenství je v IQ Roma servisu poskytováno jako:

- » **osobní poradenství** (ve dvou poradnách v Brně na adresách **Cejl 49 a Hybešova 41**),
- » **telefonické poradenství** (na telefonech 543 210 725, 549 241 250 nebo 608 440 710, 774 418 057),
- » **elektronické poradenství** na adrese **poradna@iqrs.cz**.

## 2.2.2 Poradenství v oblasti zaměstnanosti

Hlavní snahou služeb zaměstnanosti IQ Roma servisu je **poskytnout klientům podporu při snaze o získání a udržení si zaměstnání**. Služby zaměstnanosti byly v roce 2008 zajišťovány pracovníky v brněnských poradnách **na Hybešově 41 a Cejlu 49**, u některých klientů pak ve spolupráci s terénními sociálními pracovníky v rámci individuální práce s klienty.



Podporujeme klienty v jejich snaze získat a udržet si zaměstnání.

### Příklady z praxe – výběr z kazuistik: zaměstnanost

Hlavním požadavkem paní G. na pracovníky bylo pomoci jí s hledáním zaměstnání, které by přispělo ke stabilizaci její finanční a bytové situace. Paní G. byla operátorkou ve výrobě jako agenturní pracovnice a koncem října 2008 jí skončila pracovní smlouva, kterou jí personální agentura neprodloužila. V listopadu 2008 klientka navštívila poradnu s tím, že by si ráda našla zaměstnání, podle svých slov nejradyji jako uklízečka, na plný úvazek a nastálo. Bohužel paní G. neměla na pracovní nabídky příliš štěstí a v novém roce se situace na trhu práce v Brně ještě zhoršila.

Paní G. pravidelně dvakrát v týdnu navštěvovala poradnu a za asistence vyhledávala nabídky zaměstnání. Kontaktovala vybrané zaměstnavatele – telefonicky i osobně. Bohužel se často setkávala s odmítavou reakcí zaměstnavatelů – telefonicky si domluvila schůzku a potom, když osobně došla za zaměstnavatelem, bylo jí řečeno, že je místo již obsazeno, nebo že se zaměstnavatel paní G. ozve, ale už se neozval. Paní G. během února pomalu ztrácela naději – byla demotivovaná, kladla si otázky, zda má celé její úsilí smysl, začala

přemýšlet nad tím, že si žádnou práci nakonec nenajde. Celá situace byla zhoršena navíc tím, že paní měla dluhy, které potřebovala řešit a které by ráda splácela, ale neměla z čeho. Pracovnice IQ Roma servisu se snažila klientku vést k tomu, aby tento čas využila ke svému vzdělání. Paní G. po čase opravdu začala uvažovat o možné rekvalifikaci na prodáváčku přes úřad práce.

V březnu 2009 pak paní G. našla nabídku zaměstnání pro uklízečku v sociálním zařízení. Klientka si se zaměstnavatelkou domluvila pohovor s tím, že zároveň zaměstnavatelce vypověděla své zkušenosti a na rovinu jí řekla, že je Romka. Zaměstnavatelka řekla paní G., že jí to nevadí a že záleží na tom, jestli se v práci osvědčí. Paní G. poprvé po velmi dlouhé době úspěšně prošla výběrovým řízením. V současné době pracuje osm hodin denně a má smlouvu na dobu určitou, ale věří, že s ní v nové práci budou spokojeni a že jí smlouvu prodlouží. V současné době dochází za svou poradenskou pracovníci a snaží se nalézt práci na vedlejší úvazek na večer – nejlépe úklid kanceláří.

Paní O. navštívila se svým druhem panem H. poradnu z důvodu hledání práce. Jelikož měl pan H. jasnou představu o tom, co by chtěl dělat, pracovnice IQ Roma servisu dle jeho požadavku našla nabídky práce skladníka. Pan H. se dostavil na pohovor k zaměstnavateli a na další schůzce paní O. s radostí pracovnici sdělovala, že pan H. nastupuje do nového zaměstnání, přičemž se jedná o hlavní pracovní poměr na dobu neurčitou.

Paní O. měla naopak velké zkušenosti s úklidovými pracemi, v rámci individuálního plánu si tedy s pracovnicí určila cíl nalezení úklidové práce na hlavní pracovní poměr. Ve stejné době však poradnu telefonicky kontaktoval zaměstnavatel a hledal pracovníka na výkon úklidové práce, i když se jednalo jen o krátkodobou práci. Paní O. však neztrácela naději a na uvedenou brigádu (úklid ve škole) nastoupila.

Práce paní O. velice bavila, mezitím však klientka navštěvovala dále poradnu a hledala si s pracovnicí stálejší zaměstnání. Za tímto účelem byl sepsán životopis, kterým se paní O. prezentovala na pohovorech, a v rámci asistenčních služeb si také nacvičila pohovor se zaměstnavatelem. Bohužel však práce ve škole skončila. V průběhu půlroční spolupráce ale paní O. vyzkoušela mnoho dalších prací – úklidové brigády, pomocná síla v cukrárně, třídění odpadu u pásové výroby atd.

Zde je ovšem důležité, že paní O. takto získala mnoho pracovních zkušeností, a nakonec ji sama oslovila pracovnice úklidové firmy, pro niž paní O. vykonávala krátkodobou brigádu (ve škole), a nabídla jí stálé zaměstnání na dobu neurčitou. Paní O. tak konečně získala stabilní příjem a finanční situace v rodině se vyrovnala.

## Vyjádření zaměstnavatelů k problematice zaměstnávání a hodnocení práce IQ Roma servisu

**1) V čem spatřujete přínos pracovníků IQ Roma servisu v oblasti zaměstnávání? Co je dle Vašeho mínění prioritní?**

**2) Co by podle Vás zvýšilo efektivitu práce s nezaměstnanými klienty?**

**Jaroslava Pejťová – vedoucí provozovny Ager, úklidové středisko**

1) Sdružení IQ Roma servis nám doporučí pracovníky, kteří mají opravdu zájem o zaměstnání a budou schopni tuto práci vykonávat.

2) Osobní pohovor se zájemci o zaměstnání, aby se seznámili s našimi požadavky.

**Tomáš Sedláček – AMGR/Lidské zdroje ZETOR TRACTORS a.s.**

1) Přínos pracovníků spatřujeme v pomoci začlenění nezaměstnaných do pracovního procesu, a to i vytipováním zaměstnavatelů, kteří vlastní certifikaci Ethnic Friendly.

Na druhou stranu by prioritou měla být změna v chápání:

- dotyčný musí mít opravdový zájem o práci, protože jestliže potřebuje jenom „být zaměstnaný“, zvyšuje zbytečně administrativu zaměstnavatelů,
- v zaměstnání má naprosto stejná práva jako ostatní, ale je po něm vyžadováno i stejné plnění povinností,
- jakákoliv výtka je poměrně často chápána a komentována jako rasistické chování,
- dodržování základních hygienických návyků.

2) Myslíme si, že odpověď lze naprosto stejně jako v prvním případě. Bez pochopení a vzetí si za vlastní těchto pravidel lze velmi těžce zásadně pokročit v této oblasti.

Je naprosto evidentní, že při nastavení našeho sociálního systému není vždy potřeba chodit do zaměstnání, a v těchto

případech změna v postoji obou stran je složitá, ne-li nepravděpodobná.

Závěrem: V naší společnosti je umožněno pracovat každému, kdo projeví zájem a splňuje určité základní manuální dovednosti. Plní-li si povinnosti dle nastavených pravidel, je pracovní poměr bez problémů dlouhodobý. V opačných případech je ukončován ve zkušební době. Toto se týká všech zaměstnanců bez rozdílu národnosti, barvy pleti atd. Důkazem toho je to, že jsou zde dlouhodobě zaměstnanci různých národností či etnik.

**Mgr. Jan Rupp**

**OHL ŽS, a.s. – vedoucí odboru Řízení lidských zdrojů**

1) Největší přínos pracovníků IQRS v oblasti zaměstnávání vnímám ve vedení informační kampaně pro širokou veřejnost, kde se snažíte bořit zažitá stereotypy vnímání a chování společenských menšin v rámci jejich uplatnění na pracovním trhu. Vedenou billboardovou kampaň i vydávaný časopis hodnotím velmi pozitivně, přesvědčivé jsou zejména autentické výpovědi jednotlivých lidí, které nastavují zrcadlo zažitému vnímání menšin. Při osobním setkání s vašimi pracovníky jsem ocenil zejména poukázání na skryté formy diskriminace v našich interních materiálech, které jsme si ani sami neuvědomili. Za prioritní pokládám nalezení takových forem motivace a pobídek pro zaměstnavatele, které by zvyšovaly šance uplatnitelnosti menšin na pracovním trhu.

2) Nezaměstnaní klienti by měli být seznámeni s psychologií zaměstnavatele a jeho způsobem uvažování při výběrovém pohovoru tak, aby svými odpověďmi naplnili jeho očekávání a pomohli překonat obavy, které jsou v očích zaměstnavatelů spojeny s přijetím zaměstnance některé z marginalizovaných skupin.

V rámci této služby se jednalo především o nabídku **zprostředkování zaměstnání** klientům, kteří potřebují asistenci při vyhledávání zaměstnání. Vzhledem k tomu, že se zájem o tento typ služby v průběhu minulého roku neustále zvyšoval, pracovníci obou poraden začali pravidelně vyvěšovat aktuální nabídky volných pracovních míst na veřejně dostupné místo uvnitř poraden, kde si mohli zájemci o zaměstnání hledat nabídky volných míst samostatně. Některým klientům byly zprostředkovány kontakty na stavební firmy, úklidové firmy a také na personální agentury, které nabízejí zaměstnání pro nequalifikované či nízkokvalifikované pracovníky.



Zájem klientů o nabídku zprostředkování zaměstnání se neustále zvyšuje.

Dále se jednalo o **asistenční služby v oblasti zaměstnanosti**, a to zejména o podporu a návčik při telefonických pohovorech, ale i při osobním jednání se zaměstnavateli. Klienti také projevovali zájem o podporu při sestavení a napsání životopisů či motivačních dopisů. Oproti roku 2007 se navíc začali objevovat klienti, kteří měli k dispozici počítač s internetovým připojením a od pracovníků především potřebovali poradit, kde si mohou nabídky práce vyhledat, popřípadě pomoci s e-mailovou komunikací s potenciálními zaměstnavateli.

Při řešení případů **diskriminace v přístupu k zaměstnání** spolupracovali pracovníci CPZ s právníky IQ Roma servisu. V poradnách byli klienti seznamováni především s tím, jakým způsobem se mohou proti diskriminaci bránit a na které instituce či organizace se mohou s tímto problémem obrátit. Pravdou však stále zůstává, že mnozí z klientů se s diskriminačním přístupem ze strany zaměstnavatelů setkávají, málokterý z nich však má zájem situaci řešit.

### 2.2.3 Právní servis

Právníci IQ Roma servisu poskytují cílové skupině klientů **bezplatné odborné sociální poradenství a právní servis**. Při své práci se řídí principy a metodami sociální práce a snaží se posílit orientaci klientů v problematice, vést je k uvědomění si vlastní odpovědnosti a k samostatnosti a aktivitě při uplatňování práv a plnění povinností.

**Právníci (a ve spolupráci s nimi i další pracovníci IQ Roma servisu) pomáhají klientům zejména:**

- » porozumět dokumentům od úřadů, soudů, advokátů, exekutorů apod. a pochopit důvody, účel, smysl a kontext rozhodnutí či výzev,
- » porozumět právní úpravě (např. oddlužení, zaměstnání) a zjistit práva a povinnosti,
- » informovaně se rozhodnout o dalším jednání a postupu v právních záležitostech, předvídat právní důsledky jednání,
- » připravit se na jednání s protistranou ve sporu o právo, na jednání na úřadech apod.,
- » připravit se na soudní jednání, připravit si potřebné důkazy a dokumenty k soudnímu řízení, podat žádost o bezplatného zástupce,
- » sepsat text pro soud, správní nebo samosprávný orgán.



Právníci IQRS poskytují klientům bezplatný právní servis a odborné sociální poradenství.

Právníci spolupracují s ostatními pracovníky v přímé práci s klienty, poskytují jim konzultace, tématická právní školení (ta jsou dostupná i pro externí subjekty) a metodické vedení, s pedagogy též připravují antidiskriminační lekce pro mládež. V rámci organizace dále kontrolují smluvní závazky vůči třetím osobám a dodržování právních předpisů i souboru vnitřních pravidel, v uplynulém roce výrazně obohaceného.

Dá se říci, že právní poradenství v IQ Roma servisu získalo v Brně i okolí renomé a na poradnu organizace se obracejí i klienti a pracovníci jiných organizací a se zájmem o konzultace i pracovníci státní správy a místní samosprávy.

V uplynulém roce právníci IQ Roma servisu mj. výrazně přispěli ke vzniku **strategických výstupů organizace s návrhy systémových změn**, spolupracovali s dalšími neziskovými organizacemi a institucemi, publikovali články (nejčastěji v měsíčníku Moderní obec a na [www.viaiuris.cz](http://www.viaiuris.cz)) a v závěru roku např. vedli **školení a workshopy** pro sociální pracovníky a odborníky z veřejné správy i neziskového sektoru k tématům **diskriminace a předluženost**.

## 2.2.4 Ochrana před diskriminací

Klienti IQ Roma servisu čelí zakořeněným **předsudkům** ve společnosti a jsou ohroženi **diskriminací** – nerovným zacházením a odmítáním kvůli romskému původu. Lidé, kteří se setkali s diskriminací, nebo i ti, kteří se jen chtějí dozvědět, co je to diskriminace a jak na ni reagovat, mohou využít **antidiskriminační servis** IQ Roma servisu.

Právníci i ostatní pracovníci organizace jim poskytnou informace, mohou je doprovodit na jednání, pomohou sepsat stížnost, nebo s nimi připraví a uskuteční testing (vyvolají situaci za účelem ověření, že jednání bylo opravdu diskriminační, a získání důkazů pro další postup). V podložených případech právník doprovází klienty a zastupuje je v soudních řízeních, pokud se

nepodaří vyřešit daný případ mimosoudní cestou. IQ Roma servis klade důraz na vyjednávání a **smírné řešení konfliktů**, které v oblasti diskriminace vznikají.

Pracovníci organizace v oblasti diskriminace dále realizují **kampaně** (v roce 2008 např. **Ušlapte své předsudky!**), setkání a besedy, antidiskriminační semináře nebo představení Divadla Fórum. Poskytování sociálních služeb je doprovázeno myšlenkou, **aby příslušnost k romskému etniku přestala být důvodem pro vznik a trvání nepříznivé sociální situace v životě člověka**.



Pomáháme klientům bránit se proti diskriminaci a předsudkům.

### Příklady z praxe – výběr z kazuistik: systémový posun v ochraně před diskriminací

Pracovníci sociálního programu IQ Roma servisu klientům poskytují podporu mj. při hledání nového bydlení, které bylo v roce 2008 spolu s asistencí v oblasti zaměstnanosti nejčastějším typem kontaktu. Spolu s klienty však narážejí na to, že předsudky a stereotypní pohledy na lidi romského původu se odrážejí i v paušalizujícím odmítavém přístupu realitních kanceláří a pronajímatelů bytů.

Není nouze o situace, kdy při zjištění v telefonickém rozhovoru, že zájemce o inzerovaný byt je Rom (ať už na základě romsky znějícího příjmení nebo po přímém dotazu na etnický původ), realitní kancelář odmítne zájemci zprostředkovat nájem, resp. prohlídku bytu. Odmítavý postoj lze zaznamenat také ve zveřejňované inzerci. Nejčastěji se lze setkat s formulací „cizí národnost ne“. Obsah inzerátů někdy dokonce naznačuje, že u některých realitních kanceláří si pronajímatel takový požadavek zaškrťává v předloženém formuláři, a nikoli, že s ním přichází on sám.

Znevýhodňování osob pro jejich etnický původ či národnost je v takových případech nelegitimní a jedná se o zakázanou diskriminaci. Nejdostupnějším prostředkem reakce na diskriminaci je podání podnětu k příslušnému kontrolnímu orgánu, který jednání diskriminujícího prošetří a uloží opatření k nápravě a pokutu.

**Na postup realitních kanceláří podali v minulém roce pracovníci IQ Roma servisu v několika případech stížnost k oblastnímu inspektorátu České obchodní inspekce, která**

**má vykonávat dozor nad dodržováním povinností podnikatelů a podmínek stanovených předpisy na ochranu spotřebitelů.** Inspektorát ovšem uváděl, že „realitní kancelář pouze zprostředkovává pronájmy a tyto inzeruje na základě požadavků klientů (pronajímatelů) a tyto požadavky musí respektovat“. Podle něj se realitní kancelář nedopouštěla správního deliktu podle zákona o ochraně spotřebitele. Jelikož inspektorát trval na svém stanovisku, obrátil se právník IQ Roma servisu na inspektorátu nadřízený orgán (ústřední inspektorát ČOI) se žádostí o přešetření způsobu vyřízení stížnosti a po uplynutí lhůty k přešetření také na Kancelář veřejného ochránce práv (ombudsman).

Ústřední inspektorát ČOI nakonec dal IQ Roma servisu za pravdu, když konstatoval, že **realitní kanceláře mají objektivní odpovědnost a nesmějí při nabízení služeb spotřebitele diskriminovat.** Kancelář veřejného ochránce práv přístup ČOI také prošetřila a zástupkyně ochránce shrnula, že díky stanovisku ústředního inspektorátu a probrání tématu v rámci porady inspektorátů z celé republiky je zřejmé, že případ posunul praxi v ČR a Česká obchodní inspekce bude nadále vycházet z premisy, že podnikatelé v realitních kancelářích odpovídají za své jednání, pokud vykazuje znaky diskriminace. Stanovisko by se mělo stát součástí souhrnné zprávy o činnosti veřejného ochránce práv tak, aby se s ním seznámila širší veřejnost a spotřebitelé ho mohli využívat k ochraně svých práv.

## 2.3 Specifika práce a komunikace v sociálním programu

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

Členové naší cílové skupiny se setkávají s vnějšími bariérami. V majoritní společnosti stále převládá mnoho **předsudků**, ale také **diskriminační jednání**. Osoby, které od dětství vyrůstají v prostředí sociálního vyloučení, se potýkají s nízkým sebevědomím či omezenými příležitostmi – s tím souvisejí alternativní vzorce jednání a chování předávané z generace na generaci. Kvůli nedostatečné informovanosti o fenoménech moderní doby (úvěry, telefonní paušály, pojištění apod.) se někteří Romové stávají obětí podvodníků, uzavírají smlouvy za nevýhodných podmínek, což vede k narůstající zadluženosti.

Pracovníci poskytují služby jak v terénu (zejména domácnostech klientů), tak v poradně. V terénu může práci s klientem narušovat hluk, děti či návštěvy. V poradně je nejčastější překážkou pro efektivní řešení zakázek nepravidelné docházení klientů. Mezi další překážky patří orientace členů cílové skupiny na krátkodobé cíle (motivace u dlouhodobých cílů obvykle brzy klesá) nebo nevhodné jednání a přístup ze strany formálních institucí. Motivaci naopak posiluje **podpora kladných stránek klienta a respektování orientace na dílčí kroky, krátkodobé cíle**, kterých lze reálně dosáhnout (např. při řešení zadluženosti klient vidí, že po malých krocích při plánování rodinného rozpočtu lze dluh zvládnout).



Úspěch práce v sociálním programu je založen na individuálním přístupu ke klientovi a na jeho pozitivní motivaci.

Předpokladem úspěchu je zejména postup po dílčích krocích, potřeba stálého opakování, ověřování porozumění nebo přizpůsobení se vyjadřovacímu stylu klienta. Naši klienti často používají výraznější nonverbální komunikaci a projevují emoce. V každém případě je nutné **přístupovat ke klientovi individuálně**, nabízet způsoby řešení podle potřeb a možností klientů a respektovat základní hodnoty romského etnika.

» O projektech sociálního programu IQ Roma servisu realizovaných v roce 2008 i plánovaných na další období se blíže dočtete v kapitole **Přehled projektů**.



Tým sociálního programu v roce 2008 tvořilo 21 pracovníků a jeho služeb využilo téměř 1 300 klientů.

### 3. Pedagogický program

V rámci organizační struktury IQ Roma servisu je pedagogický program, složený z **Centra vzdělávání** a **Centra motivace a stimulace**, jedním z pilířů aktivit přímé práce s klienty. **Cílovou skupinou** programu jsou především **romské děti a mládež v nepříznivé životní situaci**, ale také jejich rodiče, jejichž role je významná především v oblasti profesního poradenství a preventivních aktivit.

V roce 2008 pracovalo v pedagogickém programu **6,5 pracovníků**, kteří poskytli své služby **555 klientům** prostřednictvím **7 200 kontaktů**.

#### Poslání pedagogického programu:

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

#### Hlavní a dlouhodobý cíl programu:

Zvýšit vzdělanost našich klientů, zvýšit jejich povědomí o důležitosti vzdělání.

Součástí programu je realizace **sociální služby Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež** a dalších fakultativních služeb, spolupráce se sociálním programem IQRS, spolupráce se školami a dalšími institucemi. Napříč aktivitami **Centra vzdělávání** a **Centra motivace a stimulace** jde **sociální služba NZDM** registrovaná v roce 2007 pod číslem 8326775, přímo navázaná na služby vzdělávací, rozvojové a sebeprezentační.



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

Mimo aktivit zaměřených na volný čas, vzdělávání a poradenství nabízíme mnoho dalších činností s rozvojovou tematikou: multikulturní soužití, osobnostní výchova a rozvoj, sebeprezentace, participace (přímé zapojení) klientů, preventivní aktivity za využití metod Divadla Fórum a dramatické výchovy. Pravidelnou činností doplňují víkendové a pobytové akce v návaznosti na průběhovou činnost (vzdělávací, osobnostně-rozvojové, motivační ad. aktivity).

Veškeré aktivity jsou součástí modelu **Komplexní práce s mládeží**, jenž byl v roce 2008 úspěšně **validován**, a tím uznán jako inovativní a přenositelný i pro další subjekty. Model vychází z potřeby široké nabídky mimoškolních aktivit pro děti, jejichž podmínky pro vzdělávání a kvalitní trávení volného času nejsou v rodinném prostředí dostačující, nebo potřebují důkladnější péči, kterou klasické školy nemohou pokrýt v plné šíři potřeb. Popis metod, technik a příkladů dobré praxe byl vydán formou **Metodického manuálu** přístupného odborné i laické veřejnosti.



*Námi realizovaný model Komplexní práce s mládeží byl v roce 2008 úspěšně validován.*

Pedagogický program IQRS pracuje na principech **dobrovolnosti, ctí individualitu klienta, uplatňuje jeho vůli a vede ho k samostatnosti v rozhodování o životě**. Nadhodnotou aktivit je podpora klientů v realizaci vlastních nápadů, což zvyšuje jejich samostatnost a postupné začlenění do běžných činností ve společnosti. Samozřejmostí je kvalita práce naplňující **standardy kvality sociálních služeb**.

Pracovní tým tvoří odborníci zaměřeni na určité oblasti – poradenství, výuku, IT technologie, dramatickou výchovu a Divadlo Fórum, osobnostní výchovu atd. Zaměření na určité oblasti umožňuje vysokou míru **specializace pracovníků**, kteří tak poskytují klientům profesionální služby dle jejich potřeb. Tým se pravidelně schází na organizačních i klientských poradách, součástí rozvoje týmu a prevence syndromu vyhoření jsou supervize a školení zaměřená na zkvalitňování práce s klienty i rozvoj jednotlivých specializací. Součástí práce je vykazování práce, které je ve spolupráci s analyticko-metodickým úsekem organizace vyhodnocováno po stránce statistické i kvalitativní. Dalšími aktivitami jsou: přenášení metodiky, šíření dobré praxe, strategická a koncepční činnost, přenesení zkušeností do systému formou účasti na pracovních skupinách, podpora systémovosti spolupráce se zapojenými subjekty.

Významnou spoluprací představuje **propojení se sociálním programem** IQ Roma servisu. Napojení na terénní programy a odborné sociální poradenství umožňuje dlouhodobou práci s celou komunitou a jednotlivými rodinami. Zároveň zajišťuje vzájemnou **návaznost služeb** dle identifikovaných potřeb klientů.

V rámci pedagogického programu spolupracujeme také s **dobrovolníky**, kteří se podílejí především na výuce v domácnostech klientů a dále na mimořádných aktivitách organizace. **Praktikantům** umožňujeme vyzkoušet si provoz zařízení a setkat se v přímé práci s klienty.



Spolupracujeme také s dobrovolníky, kteří se podílejí na výuce v domácnostech a na mimořádných aktivitách.

#### Nabídka pedagogického programu pro klienty:

- » **volnočasové aktivity** – klub, taneční a hudební kroužky, zapojení do dramatických aktivit (návštěva divadel, samostatná představení), fotokroužek,
- » **výukové aktivity** – PC kurzy, doučování v centru i v rodině, EEG biofeedback pro posílení soustředěnosti,
- » **poradenské aktivity** – poradenství pro volbu školy, testy profesní orientace, individuální plánování, asistence při podávání přihlášek atd.

#### Nabídka pedagogického programu pro partnerské školy (školy s vyšším počtem romských žáků):

- » **poradenské lekce** – již od 6. třídy,
- » návazně **lekce osobnostní výchovy**,
- » **lekce Divadla Fórum** na různá témata atd.

### Plány pedagogického programu na rok 2009

V roce 2009 budeme v rámci pedagogického programu nadále nabízet pestrou škálu vzdělávacích, motivačních a volnočasových aktivit. V oblasti poradenství rozšíříme své služby také na žáky středních škol, formou individuálních konzultací i skupinových workshopů – tzv. job klubů. V oblasti IT technologií chceme posilovat kompetence klientů a rozšířit řady absolventů akreditovaného kurzu. Doučování bude probíhat individuálně i ve skupinách. Za pomoci dobrovolníků zvýšíme nabídku výuky přímo v rodinách. Jedním z cílů programu pro rok 2009 je větší **participace klientů a jejich rodin** na aktivitách a činnostech programu.

### Drogová problematika

V roce 2009 se IQ Roma servis začal zabývat problematikou drogové závislosti u dětí a mladistvých v romské komunitě. Řešení tohoto dlouhodobého a komplikovaného problému je sledováno ve třech liniích – linie prevence, práce s rodinou a opatření na úrovni systému.

Na úrovni prevence spolupracujeme se základními školami, kde pedagogičtí pracovníci realizují **lekce osobnostní výchovy**, zaměřené na prevenci drogové závislosti a sociálně-patologických jevů obecně. Příkladem intenzivní spolupráce jsou pravidelné (jednou týdně) a **dlouhodobě koncipované lekce pro vybranou třídu na ZŠ Sekaninova** na prvním a druhém stupni. Součástí preventivních aktivit bude také osvětová akce mezi dětmi a jejich rodiči, která bude realizována společně pracovníky pedagogického a sociálního programu IQRS.

**Spolupráce s rodinou** je další linií aktivit zaměřených na zmírňování následků drogové závislosti a v dlouhodobém hledisku také na prevenci. Práci s rodinou zajišťují terénní sociální pracovníci a rodinná asistentka.

Pilotní realizace těchto aktivit bude průběžně reflektována. Pracovníci pravidelně komunikují se zástupci vzdělávacích institucí, krajského úřadu, magistrátu města Brna i jednotlivých městských částí, včetně pracovníků oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Zkušenosti získané v rámci preventivních lekcí a práce s rodinou budou využity pro **prosazování systémových změn a návrhů** směrem k dalším institucím a organizacím, včetně návrhů případných **legislativních změn**.

### Pedagogický program v Jihomoravském kraji

V rámci dalších obcí Jihomoravského kraje dosavadně působili pouze pracovníci sociálního programu IQ Roma servisu. V roce 2009 chceme **rozšířit nabídku služeb také o činnosti pedagogické**, především v oblasti **profesního poradenství a doučování**. Vzniká dlouhodobá strategie formy spolupráce s dalšími obcemi a mapování potřeb jednotlivých obcí a klientů. Ve spo-



V roce 2009 plánujeme rozšířit pobočku v Břeclavi o nízkoprahové zařízení.

lupráci s pracovníky sociálního programu budou pedagogové poskytovat poradenství pro volbu školy a povolání s ohledem na možnosti a potřeby daného regionu. Poradenství bude probíhat jak ve formě skupinových lekcí ve spolupráci se školami, tak formou individuálních konzultací v rodinách. Pro doučování a případné další volnočasové aktivity chceme využívat zdroje místních organizací a dobrovolníků. Výhledově plánujeme působení pracovníka určeného pro tyto obce, aby mohla být dle zjištěných potřeb nabídka rozšířena.

V Břeclavi plánujeme v roce 2009 **rozšířit stávající pobočku organizace o nízkoprahové zařízení**, které nabídne mladým klientům vzdělávací, volnočasové a motivační aktivity. Pracovníci budou využívat stávajících zkušeností a metod pedagogického programu IQRS.

### 3.1 Centrum vzdělávání

**Cílem Centra vzdělávání je přímá podpora školního prospěchu a rozvoj kompetencí uplatnitelných při studiu.** Základem je **profesní poradenství** doplněné možností dlouhodobé i krátkodobé spolupráce dle individuálních potřeb klienta a jeho rodiny.

#### Poradna pro volbu školy

(skupinové lekce na školách, individuální poradenství a osobnostní výchova)

Poradenské aktivity se v roce 2008 zaměřovaly především na **rozvoj informovanosti klientů** a jejich rodičů **v oblasti možného profesního růstu**. Formou individuálních pohovorů nebo skupinových poradenských intervencí na školách klienti reflektovali svá přání a postoje ke vzdělávání a budoucnosti, hledali spolu s poradenským pracovníkem IQ Roma servisu možnosti svého dalšího profesního uplatnění, a to zejména prostřednictvím vhodného výběru typu studia a oboru, který by je připravil na zvolenou pozici.



*Cílem Centra vzdělávání je přímá podpora školního prospěchu a rozvoj kompetencí uplatnitelných při studiu.*

Součástí profesního poradenství byly **interaktivní lekce pro druhý stupeň základní školy**. V roce 2008 jich proběhlo celkem 26. V rámci lekcí byli klienti již od 6. třídy základní školy připravováni na informované rozhodnutí o dalším studiu. Žáci se věnovali nejdříve tématům komunikace, sociální interakce a sebepoznání s důrazem na rozhodování o své budoucí životní roli. Teprve od 8. třídy se v lekcích pracovalo s konkrétními a praktickými informacemi o možnostech, oborech, školách a potřebných krocích. Při tvorbě a realizaci poradenských lekcí jsme vycházeli z vlastní zkušenosti a zkušenosti pracovníků vzdělaných v arteterapii, dramaterapii a osobnostně-sociální výchově.

V rámci spolupráce se základními školami proběhly **lekce osobnostní výchovy**, které si kladly za cíl podporovat komunikaci, spolupráci a kreativitu žáků druhého stupně. Lekce byly sestaveny tak, aby byly propojeny s poradenskými aktivitami, které u žáků probíhaly. Dotýkaly se osobnostních rovin žáka, jeho motivací a přání do budoucna, pojmenovávání překážek a životních nezdaru a pomoci v překonávání některých obtížných životních zkušeností žáků.



*Základem aktivit centra je skupinové a individuální profesní poradenství.*

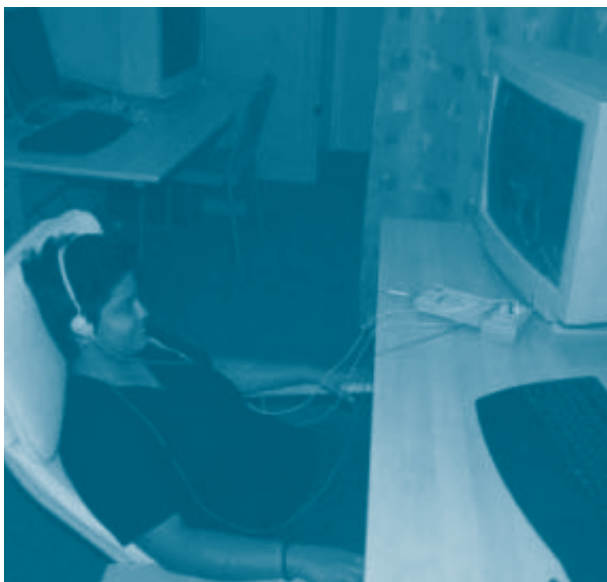
Na **skupinové poradenství** úzce navazovala zacílená **individuální práce**. Klienti byli soustavně motivováni k dalšímu vzdělávání, a to nejen poradenskými pracovníky pro volbu školy, ale i v rámci dalších aktivit pedagogického programu. V návaznosti na poradenské aktivity byly individuálně řešeny otázky prospěchu klienta, ve spolupráci se školou probíhalo doučování a příprava klientů na přijímací zkoušky. Návštěvou v rodinách klientů byla posílena motivace rodiny k podpoře klienta v dalším studiu.

Klienti měli možnost vyzkoušet si řadu **testů profesní orientace**, dostali užitečné informace a podněty, které se vztahovaly k úspěšnému přechodu ze základního stupně studia na navazující studium na střední škole nebo odborném učilišti. Klienti se učili vyhledávat informace o školách a požadavcích přijímacího řízení na internetu a společně s poradenským pracovníkem posuzovali vhodnost zvoleného oboru se svými osobnostními předpoklady ke studiu. V rámci individuálního poradenství byla také klientům poskytována administrativní pomoc při vyplňování a podávání přihlášek na navazující studium.



## EEG – biofeedback

V rámci individuálního poradenství a přípravy na zvládnání požadavků navazujícího studia jsou klienti motivováni k navštěvování EEG biofeedbacku, který může přispět k jejich lepším studijním výsledkům. Jedná se o metodu sebeučení mozku pomocí tzv. biologické zpětné vazby. Cílem tréninku je snížení neklidu klienta, zlepšení jeho schopnosti sebeovládání a posílení pozornosti. Vede ke **zlepšení pracovní pozornosti** a v důsledku toho i **pacienti, zlepšení schopnosti učení**, má pozitivní efekt i na **snížení únavy a zvýšení sebedůvěry**.



Metoda EEG biofeedbacku pomáhá zlepšit koncentraci, paměť a schopnost učení.

V roce 2008 byla obnovena spolupráce s klienty, kteří se zúčastňovali aktivity i v předchozím období. Nově byla navázána spolupráce s mladšími klienty ve věku 7–12 let, kterým byl upraven trénink na zvýšení pozornosti a byl využíván jako prostředek pro relaxaci. Ve spolupráci se ZŠ Sekaninova navštěvují aktivitu i žáci prvního stupně v doprovodu školní psycholožky. Trénink se u dlouhodobých klientů v rámci evaluace ukázal jako účinný, což prokázala jak reflexe klientů samotných, tak i porovnání dosahovaných výsledků.

## Doučování

V rámci výuky klienti využívali jak možnosti dlouhodobé spolupráce zaměřené na **zlepšování školních výsledků** dle stanovených cílů, tak nárazové spolupráce při **přípravě na testy, přijímací zkoušky a reparační**. Výuka probíhá individuálně nebo v malých skupinách 2–4 klientů dle jejich preferencí (výuka ve volném čase společně s kamarády, spolužáky). Doučování je úzce propojeno s poradnou pro volbu školy.

Pedagog se věnuje přípravě dětí z různých předmětů, včetně cizích jazyků – dle klientů většinou angličtiny a němčiny. V osmých a devátých ročnících dochází i k realizaci přípravného kurzu na střední školy, který se klientům snaží usnadnit zvládnutí nelehkého přestupu z primárního do sekundárního školství. V případě potřeby pedagog klienty podporuje i nadále v rámci jejich studia na středních školách.



Klienti mají možnost využít doučování v Centru vzdělávání i v rodině.

## Příklady z praxe – výběr z kazuistik: výuka

*Klientka oslovila pracovníci pedagogického programu se zájmem o doučování. Z počátku doučování odkládala, vždy si domluvila termín, ale na doučování nedorazila. Nakonec se však pevně rozhodla, že na doučování bude docházet. Dle chování i osobní výpovědi klientky bylo důvodem odkládání doučování přesvědčení, které získala ve škole – že jí probíraná látka nejde, protože není dost chytrá na to, aby ji zvládla.*

*První hodina doučování byla provázena strachem z neúspěchu, stresem, že příklad, který jí bude zadán, nebude schopna vypočítat. Následně však po prvotních neúspěších s po-*

*chopením příkladu, kdy jí pracovníce postup v příkladech vysvětlila, se její výsledky rychle zlepšovaly, záhy byla schopna se v příkladech orientovat a v závěru hodiny byla schopna již příklady vypočítat bez pomoci a v celkem rychlém sledu.*

*K odbourání jejího strachu vydatně přispělo, že pracovníce klientce věnovala čas k přemýšlení, pochopení látky a na konci hodiny poskytla i pochvalu. Toto klientku natolik motivovalo, že na doučování začala docházet pravidelně. Navíc se rozhodla o možnosti doučování v IQRS informovat i ostatní své kamarády a některé z nich doprovodila do centra jako další zájemce o doučování.*

Doučování v IQ Roma servisu probíhá také formou **dobrovolnic-kou**, kdy jsou klienti doučováni přímo v rodinách. Dobrovolníci se snaží o vytvoření vhodných podmínek pro zapojení rodin do doučování, motivují je k tomu, aby se společně s klientem podíleli na jeho vzdělávání a zlepšování jeho studijních výsledků.

### Skupinová výuka

Je realizována za pomoci dostupné techniky, tj. PC, dataprojektoru a promítacího plátna, které jsou využívány společně s klasickými tištěnými texty.

Cílem skupinových výukových lekcí je nenásilnou, jednoduchou a pokud možno přitažlivou a zábavnou formou rozšiřovat vědomosti klientů, dát jim možnost něčemu se naučit, něco pochopit a zvládnout.

Tento způsob výuky se snaží klientům IQRS přiblížit výuku novým, zajímavějším způsobem, kdy jsou zároveň propojeny pro získání informací vjemy zrakové i sluchové, tj. je zapojeno více smyslů, díky čemuž je vyšší šance zapamatovat si probíranou látku.

Výukové lekce jsou nastaveny s respektem k učebním osnovám základních škol a jejich obsah tvoří témata, jež jsou pro klienty problematická. Z toho důvodu se lekce soustřeďují zejména na probírání a opakování látky z českého jazyka, rozšiřování slovní zásoby v jazyce českém i cizím – zejména anglickém, dále na rozvoj základních početních úkonů a logického myšlení (při realizaci lekcí matematiky) a všeobecného přehledu, který je posilován:

- » formou jednotlivých testů různého zaměření – např. zeměpis, přírodopis, občanská nauka, dějepis, důležité mezníky dějin a slavných osobností

- » dotazníky, které jsou výstupy lekcí o důležitých společenských tématech – jako jsou drogy, homosexualita, chudoba, bezdomovectví, domácí násilí atd.

### PC kurzy

PC kurzy jsou zaměřeny na zvyšování dovedností klientů při práci s počítačem. Kurzy jsou rozděleny do dvou skupin podle věku klientů a náročnosti výuky. Počítačové kurzy pro klienty probíhají od pondělí do čtvrtku v odpoledních hodinách. Práce probíhá v PC učebně s kapacitou jedenácti počítačů, kde klienti dostanou k vypracování úkol promítnutý přes dataprojektor na plátno. Po splnění úkolu se mohou věnovat volné zábavě. Posuny klientů jsou testovány a úspěšní absolventi testů jsou odměňováni, aby se zvýšila jejich motivace dále se rozvíjet.



PC kurzy patří mezi nejnavštěvovanější aktivity pedagogického programu.

### Příklady z praxe – výběr z kazuistik: výuka

Na konci roku 2008 do IQRS přišla matka klientky s otázkou, zda by bylo možné se v rámci doučování připravit na přijímací zkoušky na střední školu. Klientce, která momentálně ukončuje devátý ročník na ZŠ Křídlovická, byl nabídnut termín doučování, jehož obsahem bylo rozvinout vlastní dosavadní znalosti v základních vzdělávacích předmětech – zejména v českém jazyce a v humanitních předmětech s důrazem na rozvoj všeobecných znalostí a vzhledu do společenské problematiky.

Klientka na doučování docházela pravidelně, ve stanovenou hodinu, precizně se věnovala své přípravě na přijímací řízení. V rámci těchto hodin i mimo ně s pedagogem spolupracovala na plnění zadaných úkolů, z hodin se posléze staly jakési konzultace, přičemž jejich systém byl nastaven již spíše jako středoškolský s důrazem na samostatnost klientky v plnění probírané učební látky.

S postupem času bylo u klientky, která sice neměla problémy se získáváním vědomostí, ale s jejich zdravě sebevědomým uplatňováním, čím dál více patrné, že na základě lekcí si osvojila dovednost nejenom své znalosti získat, ale i je sdělovat prostě, bez obav a bez nejistoty. To vše se odrazilo i na

jejích známkách, které sice byly dobré, ale lze očekávat, že ke konci roku budou výborné.

Její další vývoj je i nadále směřován k tomu, aby prezentovala to, co umí, s důvěrou a jistotou – a toto byla schopna analyticky hodnotit a na základě již získaných informací si propojovat své znalosti, kombinovat a vyvozovat své názory a přesvědčení k jednotlivým tématům. Přičemž pro ni není problém orientovat se v problematice na světové úrovni, pravidelně sledovat zprávy a číst denní tisk. V poslední hodině s ní proběhla diskuse o světové hospodářské krizi, kdy v parafrázi na aktuální učební látku z dějepisu – II. světovou válku – vypíchla podobnost některých politických a sociálních jevů ve srovnání situace v předvečer II. světové války (viz hospodářská krize 20. let a její důsledky) a situace momentální. Dalším důsledkem jejího růstu zdravého sebevědomí a touhy učit se a získávat nové informace bylo zapojení se do mezinárodního projektu, který je plánován na prázdniny roku 2009 v USA, jehož cílem je vychovat novou generaci leaderů, která by se angažovala v otázce romské problematiky. Momentálně intenzivně pracuje na tomto projektu a dochází na doučování z anglického jazyka.

Během celého roku se děti a mládež učily tyto znalosti:

- » vyhledávání na internetu, práce s e-mailem,
- » opis textu, práce s Wordem,
- » základy práce s Excelem (jednoduché tabulky a výpočty),
- » základní orientace v pojmech software a hardware,
- » práce s dokumenty a soubory.

V minulém roce proběhly tři průběžné testy PC znalostí a závěrečný test, jež se skládaly z teoretické a praktické části. Testy prokazují velký posun ve znalostech a uživatelských schopnostech našich klientů. PC kurzy patří mezi klienty nejvyhledávanější aktivity v Centru vzdělávání. Počítač je pro klienty prostředkem k výuce i hledání nejrůznějších informací – o brigádách, nabídkách práce, bydlení, o škole atd.



V roce 2008 byl náš kurz PC dovedností akreditován u MŠMT.

Kurz **Základy obsluhy osobního počítače** byl v dubnu 2008 akreditován u Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy ČR. Je určen pro pokročilejší uživatele PC, prověřuje jejich teoretické i praktické znalosti. Získaný certifikát slouží klientům jako doklad o získaných dovednostech a znalostech.

### 3.2 Centrum motivace a stimulace

Centrum motivace a stimulace se zaměřuje na **aktivitu volného času a motivace klientů**. Nabízené činnosti jsou kombinací sociálních a fakultativních služeb. Centrum slouží také jako kontaktní prostor pro zájemce o naše služby a je úzce provázáno se vzdělávacími aktivitami. Klienti jsou motivováni v rámci volného času k využívání vzdělávací a rozvojové nabídky pedagogického programu. Jsou s nimi vytvářeny individuální plány a zakázky, v nichž si své cíle a potřeby mohou stanovit.

Centrum je zároveň **bezpečným prostředím**, v němž mohou děti a mládež **trávit svůj volný čas, rozvíjet svou osobnost a zájmy a zároveň je prostorem pro prevenci a řešení sociálně-negativních jevů**.



Centrum motivace a stimulace se zaměřuje na aktivity volného času a motivace klientů.

#### Klub

Klub je volně přístupným prostorem (v rámci otevíracích hodin), kam klienti mohou přijít a zapojit se do řízených činností, zahrát si nejrůznější hry, nebo jen strávit čas se svými kamarády či s pracovníky IQ Roma servisu. V klubu je umístěn volně přístupný počítač, který klienti hodně využívali pro vyřizování elektronické pošty. Prostřednictvím dataprojektoru byly pouštěny nejrůznější výstupy z akcí, fotky, klipy, prezentace kapel, záznamy z táborů atd. Klub byl v roce 2008 využíván také jako místo přednášek a workshopů, kde se probírají nejrůznější témata s pracovníky IQRS i externími specialisty (témata drogy kolem nás, první pomoc atd.). Denně klub navštěvuje v průměru **20 klientů**.

#### Zájmové aktivity – výtvarná, taneční a hudební dílna

Snahou řízených aktivit Centra motivace a stimulace bylo nejen zacílení volného času, ale také vedení klientů k samostatnosti, zodpovědnosti a dodržování pravidel.



V klubu probíhají taneční a výtvarné aktivity, workshopy, besedy i volná zábava.

V rámci zájmových aktivit se využívala **výtvarná dílna**, v níž si mohli klienti vyzkoušet různé techniky tvorby a zároveň se jejím prostřednictvím zapojit do výzdoby prostor při besídkách a mimořádných akcích.

Slibně se rozvíjející aktivitou je **taneční dílna Dance the Yard**, kam chodí průměrně **8 klientů** na pravidelné zkoušky. Skupina je velmi samostatná a plánuje napsat si za pomoci pracovníků organizace **projekt**, kterým by svou činnost mohla posunout dál a začít pomáhat i dalším dětem se zájmem o tanec. Tato skupina si samostatně zorganizovala tzv. **Battle** (taneční soutěž mezi skupinami) a je aktivní při své další prezentaci (klipy, videa z akcí, fotky a články v časopise atd.).

**Hudební dílna** je prostorem vybaveným hudebními nástroji a příslušenstvím, má v současnosti tři stabilní kapely, které se střídají v odpoledních hodinách na zkouškách. Jejich prezentace proběhla v uplynulém roce na Mezinárodním dni Romů, při spolupráci s Pedagogickou fakultou MU v Brně a dalších akcích konaných v rámci organizace (besídka, soutěže, komunitní akce atd.).



Účastníci hudební dílny mají možnost prezentovat se na veřejných akcích organizace.

### Multikulturní lekce

Od září do prosince 2008 probíhaly v rámci motivačních aktivit multikulturní lekce (v rámci projektu *Seznamte se*), zaměře-

### Příklady z praxe – výběr z kazuistik: multikulturní lekce

*Příkladem dobré praxe u lekcí s multikulturní tematikou je klientka, jejíž zájem o problematiku znevýhodněných skupin se s každou lekcí prohlubuje. V počátku, kdy jí pracovníci účast na lekcích nabízeli, neměla zájem. Potom se ze zvědavosti jedné z nich zúčastnila. Lekce byla zaměřena na téma uprchlictví a podle jejích slov ji to „fakt začalo bavit“. Hned poté se účastnila i lekce o chudobě, návštěvy v Armádě spásy a besedy o drogové závislosti. Sama přišla s tím, že o těchto zážitcích chce napsat články do časopisu Romano VIP. Práce na nich ji evidentně bavila a když od nás časopis dostala vytištěný a se svou fotkou, měla velikou radost a běžela výsledky své práce všem ukázat. Sama uvádí, že v práci chce pokračovat dál, a zajímá se, kdy je nachystaná další podobná akce. Také se rozvinula ve vyplňování dotazníků. Jí vyplněné dotazníky dávají smysl, jsou kvalitní, poctivě vyplněné a říkají toho o problému/tématu hodně. Dává si na nich opravdu záležet. Sama se angažuje ve vysvětlování problému ostatním. Snaží se všem sdělit, že bychom na ostatní měli být hodní, respektovat je a brát je jako lidi, i když jsou odlišní. Tento postoj jasně vystihují články, kterých je autorkou:*

**„7. ledna 2009 jsme šli do Armády Spásy.** Vzaly nás tam pedagožky z IQčka, abychom se něco dozvěděli o lidech, co nemají bydlení. Bavilo nás to tam, protože jsme si tam povídali. Ten pán, co v Armádě spásy bydlí, nám ukázal fotky, když byl mladší – svoje děti a rodinu. Bylo nás tam šest děcek z IQ Roma servis. Paní, která tam pracuje, nám říkala, jak ubytování na Armádě spásy funguje, kdo tam může a nemůže a za jakých podmínek. Říkala, že kdo tam chce jít, nesmí být špinavý, být cítit alkoholem a nesmí být pod vlivem drog. Byla jsem tam proto, že jsem se chtěla dozvědět o lidech, co

*nemají domov, a jak se cítí, když jim někdo nadává „bezďák“. Líbilo se mi, jak nám ten pán povídal o sobě, že nás tam uvítali, že jsme viděli jejich pokoje, a že jsem se vůbec dozvěděla, že existuje Armáda spásy. Když jsem tam byla, bylo mi líto, že ti lidi nemají domov. Neumím si třeba představit, kde ten pán, co nám vykládal, bydlel potom, co ztratil bydlení, a předtím, než zjistil, že existuje Armáda spásy. Kdybych mu mohla něco přát, popřála bych mu, aby byl spokojený a aby se mu dařilo celý rok. Kdybyste viděli někoho, kdo nemá domov, tak mu neubližujte zbytečnými nadávkami. Nikdo z nás neví, jak jednou může skončit a třeba ani ne vlastní vinou.“*

**„Dne 28. ledna 2009 jsme přišli do klubu IQ Roma servis.** Přišel tam pán s paní a řekli nám o sobě, že brali drogy. Doporučili nám, ať ty drogy nebereme a já jsem se zeptala, co jsou to drogy... Když berete drogy, nevíte, co mluvíte. I když kouříte trávu, změní se vám oči a chcete hodně jíst. Ta paní ale už nejedla, nepila, jen brala drogy. A proto byla tak vychrtlá. Říkala, že ji to nebavilo, když byla doma, neměla co dělat. Když nemáte drogy, tak křičíte, máte nervy, ani nevylezete z postele. Když prý chtěli z postele ven, tak nemohli, musel jim ty drogy někdo donést.

*S drogami skončila tak, že přestala chodit s těma lidma, co to brali, a tím už to tolik nepotřebovala. Protože z jejích nových kamarádů to nikdo nebral. Ti předtím to brali proto, že se pak cítili jako frajeři... Myslím, že jsme tam byli proto, abychom věděli, že to nemáme brát, abychom věděli, jak se člověk potom cítí. Abychom pochopili, že ti, co to berou, říkají nesmysly. Všem, i rodičům a kamarádům. Já si myslím, že drogy škodí zdraví, a že bych to sama nikdy nechtěla brát.“*

né na poznávání minoritních skupin ve společnosti. V tomto období proběhly lekce na témata *senioři, uprchlíci, muslimové, chudoba, drogově závislí*. V rámci těchto lekcí byly pořádány exkurze, besedy s příslušníky menšin a součástí byly i hry a debaty nad souvisejícími tématy. Tento projekt úspěšně pokračuje i v roce 2009, plánovanými tématy jsou *homosexualita, zdravotně postižení, Romové, Židé, Afrika a gender problematika*.

Chtěli jsme, aby tento projekt oslovil nejen naše klienty, ale i širší společnost, proto po každé lekci byly zpracovány informační materiály, které následně byly vyvěšeny na 15 panelech umístěných na veřejně přístupných institucích a školách v rámci Jihomoravského kraje. Dále jsou články a fotografie z lekcí umístěny na webu spravovaném organizací a v časopisu *Romano VIP*.

### Časopis Romano VIP

V roce 2008 začala organizace vydávat časopis pro mladé pod názvem **Romano VIP**. Na jeho tvorbě se podílejí klienti pedagogického programu IQRS, kteří přispívají svými články, fotografiemi i náměty. Časopis ovšem není určen jen pro ně. V průběhu roku 2008 byla úspěšně vydána dvě čísla a další bylo vydáno v březnu 2009. Na časopis byl v průběhu roku 2008 zaznamenán pozitivní ohlas nejen od klientů IQ Roma servisu, ale i od veřejnosti a dalších adresátů, kterým se časopis *Romano VIP* dostal k přečtení.



### Divadlo Fórum a dramatická výchova

**Divadlo Fórum** je využíváno jako doplňková aktivita především v oblasti prevence. Cílem aktivity je mimo jiné vtáhnout přímo klienty do rolí herců, a podpořit tak prevenci z řad vrstevníků. V průběhu roku se vytvořila pevná skupina starších klientů, kteří pravidelně nacvičovali Divadlo Fórum s názvem *Filip skrytý Rom*. Tyto lekce zahrnovaly také osvětu o romské komunitě a následnou debatu na téma předsudky ve společnosti. V průběhu roku 2008 se odehrála tři představení na základních školách.



Interaktivní dramatická metoda Divadla Fórum vtahuje klienty do rolí herců a zvyšuje preventivní účinek hry.

Dále se uskutečnily dva *divadelní víkendy*. Na jednom klienti Střední školy sociálně-právní nacvičili scénku na téma *zadluženost*, kterou později odehráli na *komunitní akci* pořádané IQ Roma servisem a na představení určeném pro žáky posledních ročníků ZŠ. V rámci prevence na školách vzniklo divadelní představení *Petra*, které bylo šestkrát odehráno pracovníky pedagogického týmu IQRS na základních školách. Toto divadelní představení bylo na téma *vztahu učitele a žáka*.

V průběhu roku 2008 probíhaly jednou týdně pravidelné zkoušky Divadla Fórum, na které chodili klienti z nízkoprahového klubu. V rámci nácviků a zkoušek bylo využíváno metod dramatické výchovy, které sloužily k přípravě na zkoušky a procvičování potřebných dovedností k sehrání představení.

V roce 2008 klienti Centra motivace a stimulace také navštívili **představení brněnských divadel**, která s námi spolupracovala (Husa na provázku, Divadelní studio Marta, Divadlo Polárka, Městské divadlo). Klienti v průběhu roku v doprovodu pedagogů navštívili osm divadelních představení na nejrůznější témata, nejčastěji se však jednalo o muzikály.

### Fotokroužek a multimediální výuka

Fotokroužek je jednou ze zájmových aktivit, kde se klienti učí nejen novým dovednostem – práci s fotoaparátem, úpravě fotek, základům kompozice atd., ale je také podpořeno jejich sebevědomí a jejich úsilí je završeno vystavením výsledků jejich práce na tradiční výstavě pořádané IQ Roma servisem s názvem „**Jak to vidím Já...**“



Účastníci fotokroužku prezentují svou tvorbu veřejnosti prostřednictvím webu [www.jaktovidimja.cz](http://www.jaktovidimja.cz) a výstavy „Jak to vidím Já...“

Začátkem roku 2008 se fotokroužek začal zaměřovat na portrétní fotografie a účastníci začali pracovat také s fotografií černobílou. Následná práce s využitím PC byla zaměřena na úpravu fotek v programu Irfanview, kde se klienti učili zpracovávat a upravovat vytvořené fotografie, vkládat svoje fotografie na web apod. Rovněž pracovali s převodem formátů a zálohováním dat. V průběhu roku se multimediální výuka rozšířila i na natáčení vlastních videoklipů a práci s hudebními soubory.

Účastníci fotokroužku prezentují své zdařilé fotografie veřejnosti zejména prostřednictvím webových stránek [www.jaktovidimja.cz](http://www.jaktovidimja.cz) a výstavy „**Jak to vidím Já...**“, která proběhla v roce 2008 na dvou místech: v dubnu v obchodní galerii Vaňkovka (v rámci oslav Mezinárodního dne Romů) a v říjnu v Knihovně Jiřího Mahena v Brně.

#### Web „Jak to vidím Já...“

Webové stránky [www.jaktovidimja.cz](http://www.jaktovidimja.cz) jsou v provozu od roku 2007 a svým názvem i záměrem navazují na stejnojmennou výstavu fotografií mladých klientů pedagogického programu a poskytují jim prostor pro sebe prezentaci – klienti sem mohou umísťovat vytvořené fotografie a videozáznamy svých tanečních a hudebních vystoupení. Jsou zde prezentovány mj. výstupy z multikulturních lekcí pořádaných Centrem motivace a stimulace a umísťujeme sem také informace o zajímavých akcích IQ Roma servisu i dalších mládežnických organizací.

#### Práce v terénu

Součástí aktivit pedagogického programu je terénní sociálně-pedagogická práce. Pilířem pedagogické práce v terénu je **spolupráce s rodinami klientů** a motivace rodičů k jejich zapojení se do osobnostního i profesního rozvoje dětí. V terénu jsou také informováni klienti a jejich rodiny o aktivitách a službách organizace a jsou oslovováni další potenciální zájemci o služby pedagogického programu IQ Roma servisu. V rámci doučování v rodinách je pracovníky zjišťována spokojenost se službou a výsledky spolupráce rodiny a dobrovolníka.

V roce 2009 se terénní práce zaměřuje na dlouhodobou intenzivní spolupráci s vybranými rodinami dětí. Pracovníci se pravidelně scházejí s rodinami, s nimiž dlouhodobě konzultují nejen vzdělávání a volbu povolání dětí, ale také jejich trávení volného času a osobnostní rozvoj.



Základem terénní pedagogické práce je spolupráce s rodinami klientů.

#### Nepravidelné aktivity pedagogického programu

V rámci nepravidelných aktivit pedagogického programu IQRS byly v roce 2008 realizovány víkendové a týdenní pobyty na různá témata, které probíhaly převážně mimo Brno. Akcí se v průměru účastnilo 9–12 klientů organizace. Pobytové akce navazovaly na běžné aktivity pedagogického programu a měly tato témata:



Týdenní a víkendové pobyty věnované výuce angličtiny mají u klientů velký ohlas.

## Motivační víkendy

- » zaměřené na osobnostní rozvoj a profesní poradenství. Těchto víkendů se účastnili klienti, kteří ukončovali povinnou školní docházku na ZŠ a chtěli se hlásit na střední školu a spolupracují s poradnou pro volbu školy pedagogického programu IQRS.

## Týdenní a víkendové pobyty s výukou anglického jazyka

- » byly zaměřeny na praktické užívání anglického jazyka a běžnou konverzaci.

## Víkendové pobyty s výukou PC dovedností

- » připravovaly zájemce o akreditovaný kurz PC dovedností, s důrazem na teoretické znalosti, které pak při běžných PC kurzech mohli účastníci ověřovat prakticky.

## Víkend Divadla Fórum

- » plnil funkci soustředění, kde klienti v rolích herců nacvičili představení, které pak několikrát veřejně odehráli (na ZŠ, na komunitní akci ad.).

## Víkend s debatní ligou

- » klienti měli možnost na zadaná témata trénovat svoje argumentační dovednosti a zároveň rozvíjet své komunikační dovednosti.

## Víkendové kurzy hostesek

- » byly zaměřeny na základy komunikace, sebe prezentace, péči o tělo, duševní hygienu a dovednosti potřebné pro práci hostesky.



*K oblíbeným aktivitám patří také víkendové kurzy hostesek, zaměřené na základy komunikace a sebe prezentace.*

## Letní tábor

- » v období 28. 6.–5. 7. 2008 proběhl již tradiční letní tábor, tentokrát v Borovici u Mnichova Hradiště. Aktivita byla zaměřena na komunikaci a spolupráci, probíhaly prostřednictvím her a sportovních činností. Cílem bylo nejen kvalitní trávení volného času, ale také rozvoj osobnostních charakteristik klientů.

Výhodou pobytových akcí je možnost intenzivního rozvoje dovedností klientů, prostor pro individuální přístup a v neposlední řadě také příležitost lepšího seznámení jak pracovníků s klienty, tak klientů mezi sebou. O pobytové akce je mezi klienty zájem, proto je plánujeme i v roce 2009 – motivační víkendy, letní tábor a také výlet/exkurzi do Osvětimi.

- » O projektech pedagogického programu IQ Roma servisu realizovaných v roce 2008 i plánovaných na další období se více dočtete v kapitole **Přehled projektů**.



*Tým pedagogického programu v roce 2008 tvořilo 6,5 pracovníků, kteří poskytli své služby 555 klientům.*

## 4. Metodická, koncepční a PR práce

IQ Roma servis se kromě přímé práce s klienty věnuje také **analytické, koncepční, metodické, rozvojové, informační a PR práci ve svém oboru**. Tato práce přináší významné výsledky nejen v kontextu činnosti naší organizace, ale i Jiho-moravského regionu a České republiky (s přesahem na EU). Aktivně se podílíme na komunitním plánování ve městě Brně a obcích jihomoravského regionu, na výzkumech a evaluacích, na tvorbě odborných metodik, koncepčních návrhů a dokumentů, vyvíjíme publikační činnost, organizujeme kampaně, školení, semináře a workshopy, konference, stáže, právní, manažerské, odborné supervize atd.

Občanské sdružení IQ Roma servis během roku 2008 realizovalo tři kampaně: **Ušlape své předsudky, Neotáčejte se k sobě zády aneb Čas zkusit to jinak a Dluhy jako dárek s (velkou) přírůžkou?** IQ Roma servis v roce 2008 také pokračoval v šetření zaměstnavatelů, kteří se hlásí k zásadě rovného zacházení s etnicky odlišným obyvatelstvem a ve své personální praxi tuto zásadu dlouhodobě naplňují a dbají o její dodržování – do konce roku 2008 bylo oceněno **značkou Ethnic Friendly zaměstnavatel 19 zaměstnavatelů**.

V roce 2008 IQ Roma servis vydal několik publikací: **Metodický manuál Komplexní práce se sociálně vyloučenými komunitami, Čas zkusit to jinak: koncepční zpráva IQ Roma servis, o. s.** jako hlavní koncepční výstupy projektu **Equal: IQ servis – Systém pro úspěšné uplatnění Romů na trhu práce** a aktualizovanou verzi brožury pro klienty **Jak se neztratit II**.

### 4.1 Koncepce značky Ethnic Friendly zaměstnavatel

Značka Ethnic Friendly zaměstnavatel slouží k **ocenění zaměstnavatelů dodržujících zásadu rovného zacházení**. Její udělování a prezentace přispívá ke **kultivaci trhu práce a prosazování rovného přístupu k lidem bez ohledu na jejich národnost či**

**etnický původ**. Pro lidi, kteří mívají zkušenosti s diskriminací při hledání práce, značka představuje sdělení, že jsou zde zaměstnavatelé, kteří je kvůli jejich původu neodmítnou, a že tedy není namístě na hledání zaměstnání rezignovat.

S nápadem oceňovat zaměstnavatele s rovným přístupem přišli pracovníci IQ Roma servisu v roce 2006. V roce 2007 pak byl realizován pilotní projekt, v rámci něhož byla značka představena

#### Napsali o nás

V první polovině roku 2008 byla zveřejněna **Zpráva o stavu lidských práv v České republice v roce 2007**. Zprávu každoročně (od roku 1998) vypracovává zmocněnec vlády pro lidská práva, resp. sekretariát Rady vlády ČR pro lidská práva. Ve zprávě byly tentokrát zachyceny i některé z výstupů a postřehů IQ Roma servisu.

Vedle vyjádření organizace k praxi orgánů vyplácejících dávky v hmotné nouzi či k řešení případů diskriminace věnovala zpráva větší pozornost koncepci značky Ethnic Friendly zaměstnavatel: „Zajímavou iniciativou v oblasti podpory rovného zacházení na pracovišti je projekt nevládní organizace IQ Roma servis s názvem Ethnic Friendly zaměstnavatel. Zaměstnavatelům, kteří dodržují zásadu rovného zacházení a podporují fungování nediskriminačního pracovního prostředí svou proaktivní personální politikou.“



Zpráva o stavu lidských práv v ČR 2007



Značkou Ethnic Friendly zaměstnavatel bylo dodnes oceněno už 20 zaměstnavatelů, dodržujících zásadu rovného zacházení na trhu práce.



a udělena prvním zaměstnavatelům. V šíření značky organizace pokračuje i nadále – do března 2009 bylo nositeli značky již 20 zaměstnavatelů z celé České republiky.

Na jaře 2008 byla koncepce značky úspěšně validována v rámci projektu Equal, čímž byla osvědčena její kvalita a přínos. Vedle prezentace značky v souvislosti se slavnostními certifikacemi zaměstnavatelů na úřadech práce a s dalšími setkáními a tematickými konferencemi byla veřejnost oslovena prostřednictvím materiálů dostupných v budovách ÚP a kampaně **Neotáčejte se k sobě zády aneb Čas zkusit to jinak**, která na značku upozornila na podzim. Informace o značce a Ethnic Friendly zaměstnavatelích se dále objevily např. na stránkách periodik (*HR forum, Práce & sociální politika*) a značný prostor jí věnovala Česká televize v listopadovém a prosincovém vysílání pořadu *Nemám práci*. Koncepci značky Ethnic Friendly zaměstnavatel jsou věnovány i webové stránky spravované IQ Roma servisem [www.ethnic-friendly.eu](http://www.ethnic-friendly.eu).

#### 4.2 Kampaně Neotáčejte se k sobě zády aneb Čas zkusit to jinak

Během roku 2008 byla v rámci projektu **IQ servis – Systém pro úspěšné uplatnění Romů na trhu práce** (Equal) realizována kampaně **Neotáčejte se k sobě zády aneb Čas zkusit to jinak**. Kampaně byla zaměřena na romskou menšinu i příslušníky majoritu.



Kampaně poukázala mj. na důležitost vzdělání a legální práce pro Romy a potřebu rovného přístupu k nim, nezátíženého předsudky.

Romové jako cílová skupina kampaně byli rozděleni na mládež do 18 let a dospělé. Cílová skupina *majorita* byla rozdělena na odbornou i běžnou. Cílem aktivit zaměřených na cílovou skupinu *romská mládež* bylo upozornit na důležitost vzdělávání prostřednictvím rozšíření nabídky volnočasových aktivit, které využívají znalostí ze školního prostředí.

Pro cílovou skupinu *dospělí*, kde se objevuje vyšší míra nezaměstnanosti a práce „načerno“, bylo využito prvků „negativní kampaně“. Jednalo se o sdělení zaměřené na komparaci příjmu nepracujících lidí, jež jsou závislí na sociálních dávkách, s těmi, kdo mají legální zaměstnání a vydělávají si více a také zároveň díky práci mají i lepší společenské postavení.

Působení na veřejný sektor bylo průběžné v několika liniích. Zejména šlo o zprostředkování informací institucím státní správy o činnosti IQRS, posílení jeho postavení na trhu neziskových organizací tak, aby se ze sdružení stala rozeznávaná organizace mezi poskytovateli sociálních služeb a subjekty, které prosazují expertně systémové změny ke zlepšení situace vyloučených Romů a jsou ochotny účinně spolupracovat při tvorbě jednotlivých politik, v procesu komunitního plánování či řešení dílčích problémů v lokalitě. Současně kampaň reagovala na jevy ve společnosti, které negativně ovlivňují situaci romské menšiny. Proto dalším nástrojem působení na veřejnost bylo ukazování minority jako diferencované, se záměrem napomoci omezení užívání přístupu založeného na kolektivní vině.

#### 4.3 Kampaně Dluhy jako dárek s (velkou) přírazkou?

Mezi kampaně realizované občanským sdružením IQ Roma servis v roce 2008 patřila i kampaně **Dluhy jako dárek s (velkou) přírazkou?**, jež byla zaměřena na **problematiku zadluženosti a prevenci jejího vzniku v Jihomoravském kraji**. Součástí této kampaně byl také seminář na téma „Sociální práce se zadluženou domácností: Od mírnění následků k prevenci“ určený pro sociální pracovníky a další jednotlivce působící v této oblasti. K tomuto workshopu naše organizace připravila **manuál dluhového poradenství**.

V rámci projektu IQ Roma servis dále připravil **sérii informačních materiálů pro zvýšení povědomí o možných rizicích zadlužení**. Současně na některé praktiky nebankovních subjektů poskytujících úvěry či půjčky upozorňovaly distribuované komiksy vytvořené ve spolupráci s organizací Člověk v tísni, o. p. s.

Vydali jsme také brožuru **Zmírňování a prevence zadluženosti (Doporučené postupy v sociální práci)** a tři druhy letáků, ve kterých byly popsány kazuistiky (modelové příběhy) klientů, kteří se z různých důvodů dostali do problémů s dluhy. Tyto příběhy byly rozmístěny ve veřejných institucích v Jihomoravském kraji na velkoformátových plakátech.



Kampaně byla zaměřena na problematiku zadluženosti a prevenci jejího vzniku v Jihomoravském kraji.



V rámci kampaně jsme vydali sérii informačních materiálů s praktickými návody pro řešení a prevenci předlužení.

Cílem projektu vytvořeného ve spolupráci s Agenturou pro sociální začleňování v romských lokalitách bylo **zvyšování informovanosti obyvatel sociálně vyloučených lokalit o možných řešeních předlužení domácností** a poskytnutí informací o místech či organizacích, na které se v případě problémů s dluhy mohou obrátit.

#### 4.4 Kampaně Ušlape své předsudky!

Kampaně Ušlape své předsudky! byla realizována v rámci stejnojmenného projektu v Brně se zaměřením na **odstraňování bariér vyplývajících z kulturní, sociální a etnické uzavřenosti společ-**



Kampaně byla vedena k podpoře rovného přístupu k příslušníkům romské komunity.

nosti, na **podporu rovného přístupu k příslušníkům romské komunity** a na **interkulturní seznamování a sblížení**. (Bližší informace o kampani najdete v kapitole **Přehled projektů**).

#### 4.5 Další akce

##### Brno slaví Mezinárodní den Romů

8. dubna 2008 proběhly opět společné oslavy Mezinárodního dne Romů uspořádané velkými brněnskými organizacemi, jež se věnují romské problematice, tj. Drom, romské středisko, IQ Roma servis, Muzeum romské kultury, Společenství Romů na Moravě, Občanské sdružení Ratolest Brno, o.s. Petrov a SIM.



Na oslavách Mezinárodního dne Romů spolupracujeme s dalšími brněnskými organizacemi.

Již tradičně byly oslavy zahájeny vázáním stužek na Strom tolerance ve farní zahradě v Zábřdovicích. Následně z fary vyšel slavnostní průvod obohacený romskou hudbou, zpěvem a vystoupením Divadla Líšeň. Nevšední průvod, do které se mohli zapojit kolemjdoucí, zakončil v prostorech areálu Galerie Vaňkovka, kde byl připraven bohatý kulturní program s ochutnávkou tradičních romských jídel.

Oslavy Mezinárodního dne Romů proběhly pod záštitou ministryně pro lidská práva a menšiny Džamily Stehlíkové, hejtmana Jihomoravského kraje Stanislava Juránka, primátora statutárního města Brna Romana Onderky a předsedkyně Výboru pro národnostní menšiny Kateřiny Dubské.

## Jízda kamionu *Pro rozmanitost, proti diskriminaci*

21. června 2008 se zástupkyně IQ Roma servisu společně s eurokomisařem Vladimírem Špidlou zúčastnila zahájení dalšího ročníku okružní jízdy kamionu „Pro rozmanitost, proti diskriminaci“ a stala se jednou z tváří pro rozmanitost.

## Veletrh JobChallenge

V listopadu 2008 se zástupkyně IQ Roma servisu zúčastnily veletrhu JobChallenge, pořádaného Kariérním centrem Masarykovy univerzity v Brně. Tento veletrh umožnil firmám, institucím a organizacím prezentaci pracovních příležitostí studentům Masarykovy univerzity.

Veletrhu se účastnilo přes 30 prezentujících. Jednalo se převážně o komerčně orientované firmy s ekonomickým zaměřením – banky, auditorské firmy apod. **Z neziskového sektoru byl IQRS jediným účastníkem.**

Zástupkyně naší organizace představily potenciálním zaměstnancům aktivity IQ Roma servisu, příležitosti zaměstnání a možnosti zapojení do naší činnosti. Druhou linií prezentace bylo šíření informací o značce Ethnic Friendly zaměstnavatel.

## Evropský týden proti rasismu – kampaň Oranžová stužka

IQ Roma servis se v březnu 2008 přidal k informační kampani **Oranžová stužka** organizované v rámci **Evropského týdne proti rasismu** koalicí občanských sdružení a Multikulturním centrem Praha.

17. března pracovníci IQ Roma servisu rozdávali v brněnských ulicích (stejně jako zástupci neziskových organizací a škol v dalších osmi městech republiky) informační letáky a nálepky se symbolem oranžové stužky, která měla představovat odmítnutí všech forem rasové diskriminace. Cílem kampaně bylo **vzbudit veřejnou diskuzi o problematice rasismu, poskytnout veřejnosti informace k tomuto tématu a upozornit na sílící projevy rasové diskriminace v České republice.**



Oranžová stužka, rozdáváná v rámci stejnojmenné kampaně, symbolizuje odmítnutí všech forem rasové diskriminace.

## 4.6 Publikace

V souvislosti s ukončením projektu Equal občanské sdružení IQ Roma servis na sklonku roku 2008 vydalo dvě publikace shrnující vlastní dlouhodobé zkušenosti z přímé práce s klienty:

### Metodický manuál Komplexní práce se sociálně vyloučenými komunitami

Manuál obsahuje podrobný a prakticky zaměřený popis uživatelské metodologie při realizaci naší komplexní nabídky služeb pro klienty, je rozčleněn do čtyř sešitů dle jednotlivých oblastí práce (*Služby centra prevence, Služby zaměstnanosti a koncepce Ethnic Friendly zaměstnavatel, Pedagogické aktivity, Východiska, metodologie komplexní práce a evaluace*). Pro ilustraci je k manuálu přiloženo interaktivní DVD s ukázkami popisovaných aktivit.

### Čas zkusit to jinak (konceptní zpráva IQ Roma servisu)

**Čas zkusit to jinak** je název nejen pro kampaň, ale také pro **konceptní zprávu IQ Roma servisu**, která nabízí aktuální stanovisko organizace k oblastem, kterých se nejčastěji dotýkají zakázky uživatelů našich služeb. Jednotlivé kapitoly o *Dlužích a předlužení, Bydlení, Diskriminaci v přístupu ke službám, Trhu práce a Vybraných otázkách systému vzdělávání* nabízejí čtenářům nejen strukturovaný popis problematických oblastí vyplývajících z analýzy reálné situace sociálně vyloučených komunit v Brně a Jihomoravském kraji, ale také předkládají doporučení a návrhy změn na různých úrovních systému jako inspiraci a podněty do další diskuze pro partnery z řad představitelů státní správy a samosprávy, vzdělávacích institucí či zaměstnavatelů.

### Jak se neztratit II

Pracovníci IQ Roma servisu v roce 2008 vydali pod názvem **Jak se neztratit II** aktualizovanou verzi úspěšné brožury *Jak se neztratit*. Brožura je určena převážně pro klienty a obsahuje **názorné tipy a návody na řešení ukázkových situací** týkajících se **bydlení, sociální a zdravotní péče, dluhové problematiky, oblasti vzdělávání a zaměstnanosti**.

### Občasník IKVĚČKO

IQ Roma servis průběžně (cca dvakrát ročně) informuje své členy, příznivce a další zájemce o vlastní činnosti formou elektronického občasníku obsahujícího aktualitu z organizace doplněné fotografiemi z realizovaných aktivit.

- » Všechny uvedené publikace (včetně elektronického občasníku IKVĚČKO) si můžete zdarma objednat na e-mailové adrese [iqrs@iqrs.cz](mailto:iqrs@iqrs.cz), v elektronické verzi jsou ke stažení na webu [www.iqrs.cz](http://www.iqrs.cz).
- » Publikace *Metodický manuál Komplexní práce se sociálně vyloučenými komunitami*, *Čas zkusit to jinak (konceptní zpráva IQ Roma servisu)* a *Jak se neztratit II* jsou opatřeny ISBN, je tedy možno si je vypůjčit i v knihovnách.

# Přehled projektů

Občanské sdružení IQ Roma servis je podobně jako většina neziskových organizací **financováno projektově**. Rok 2008 byl obdobím ukončování některých velkých, dlouhodobých projektů a dobou přípravy projektů nových, těžících ze zkušeností dosavadní práce a vnášejících do nastaveného a funkčního systému nové, inovativní prvky. V následující kapitole budou představeny hlavní **projekty, které občanské sdružení IQ Roma servis v roce 2008 realizovalo a připravilo k realizaci** na období následujících několika let.

Uvedené projekty jsou v souhrnu **nosnouází pro realizaci programových aktivit** popsanych v přecházejících kapitolách, navíc však každoročně **obohacují naši nabídku pro klienty o nové aktivity a metody**. **Děkujeme všem našim donorům za umožnění jejich realizace.**



*Cílem projektu je řešení a prevence sociálních problémů a zlepšení orientace klientů v jejich obtížné situaci.*

## 1. Projekty realizované v roce 2008

### 1.1 Projekt Centrum komunitní a terénní sociální práce

Období realizace: 1. 1. 2008–31. 12. 2008

Výše rozpočtu: 4.064.480 Kč

Zdroje: **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR 84 %, Jihomoravský kraj 16 %**

Náplní projektu Centra komunitní a terénní sociální práce je **realizace terénních programů**. Jedná se o dlouhodobý projekt, který funguje již od roku 2003, a v plánu je jeho realizace i v následujících letech.

**Cílem projektu** je nejen **řešení konkrétních sociálních problémů**, ale také jejich **prevence** a **zvýšení orientace klientů v ob-**



*Náplní projektu Centra komunitní a terénní sociální práce je realizace terénních programů v Brně a obcích JMK.*

**tížné situaci**. Práce v terénu spočívá zejména v práci s klientem či celou rodinou v jejich přirozeném prostředí, obvykle formou návštěv v domácnosti a doprovodů na instituce. Spolupráce kromě řešení zakázek vede také ke zvyšování znalostí a aktivizace klientů, aby mohli využívat návazných služeb.

Služby jsou poskytovány v Brně a v obcích Jihomoravského kraje (Břeclav, Bučovice, Zastávka atd.), převážně v sociálně vyloučených romských lokalitách.

Z projektu byly hrazeny zejména náklady spojené s poskytováním terénní sociální práce v Brně i obcích Jihomoravského kraje – zajištění pracovníků poskytujících terénní sociální práci, náklady na dopravu v rámci práce s klienty, realizace komunitních akcí. Součástí projektu bylo také vzdělávání a supervize pracovníků, kterou zajišťovala odborná psychologka.

### 1.2 Projekt Centrum poradenství a zaměstnanosti

Období realizace: 1. 1. 2008–31. 12. 2008

Výše rozpočtu: 947.965 Kč

Zdroje: **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR 69 %, Jihomoravský kraj 23 %, Statutární město Brno 8 %**

Obsahem projektu Centra poradenství a zaměstnanosti je **realizace odborného sociálního poradenství**. Tento projekt se v souladu s oddělením terénních a poradenských sociálních služeb vyčlenil z projektu Centra komunitní a terénní sociální práce, a doplňuje tak poskytované služby o návazné poradenské aktivity. Jedná se o dlouhodobý záměr, bude tedy pokračovat i v následujících letech.

**Cílem projektu** je **poskytovat odborné sociální poradenství a právní služby klientům**, kteří se nacházejí v **obtížné sociální**

**situaci.** Poradenství je určeno klientům, kteří docházejí do poradny na ul. Cejl a Hybešova. Odborné sociální poradenství je poskytováno ve městě Brně.

Z projektů byly hrazeny náklady spojené s poskytováním poradenství, zejména zajištění poradenských pracovníků a poradenských pracovišť. Pracovníci pro zvyšování kvality poskytovaných služeb v rámci projektu absolvovali školení a pravidelné supervize, které zajišťovala odborná psycholožka.



*Cílem projektu je poskytovat odborné sociální poradenství a právní služby klientům v obtížné sociální situaci.*

### **| 1.3 Projekt IQ servis – Systém pro úspěšné uplatnění Romů na trhu práce**

Program **Iniciativy Společenství Equal**

Období realizace: 16. 9. 2005–31. 10. 2008

Výše rozpočtu (celkem): 25.805.392 Kč

Zdroje: **Evropská unie 75 %, státní rozpočet ČR 25 %**

Projektem výzvy společenství Equal se v organizaci podařilo nastavit systém práce založený na **komplexním přístupu k situaci celé rodiny** a práce s jednotlivci při zohlednění aspektů intervenujících z jejich okolí. Do projektu se postupně podařilo zapojit experty s dlouhodobou praxí, kteří napomáhali s vytvořením metodologie aktivit a nastavením systému práce a v projektu byli zapojeni 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“, Brno
- » Pedagogická fakulta Masarykovy univerzity v Brně
- » Fakulta sociálních studií Masarykovy univerzity 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 rozšířit program sociální práce o aktivity vzdělávací a motivační pro mládež a služby zaměstnanosti pro dlouhodobě nezaměstnané, a tím pokrýt hlavní typy potřeb cílových skupin.

Projekt byl 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. **Ústředním cílem projektu bylo zvyšování vzdělanosti, kvalifikace a zlepšení sociálně-ekonomické úrovně obyvatel sociálně vyloučených lokalit s důrazem na věkovou kategorii 13–18 let.**

Metodologie práce zahrnovala **poradenský a motivační modul pro mládež** ve věku 13–18 let, složený z následujících prvků pro rozvoj kompetencí: PC a výuka, multimédia, dramatická výchova, Divadlo Fórum, poradenství pro volbu školy, EEG bio-feedback. Role účastníků-klientů byla aktivní, klienti velkou část aktivit přímo tvořili, a nebyli tedy pouze pasivními příjemci. Někteří z nich úspěšně přešli z role klientů do role realizátorů. Samostatně, pod vedením pedagogického pracovníka, vytvářeli lekce Divadla Fórum, s nimiž následně vystupovali na školách.



*K cílům projektu patří zvyšování kvalifikace mladých Romů.*

Návazně pro podporu stabilního rodinného zázemí byly poskytovány **služby sociální a služby zaměstnanosti.** Vedle poskytování informací a verbální motivace rodičů pro úspěšné absolvování středních škol jejich dětmi projekt poskytoval i sociálně-právní a ekonomické poradenství. Poradenské centrum pro zaměstnanost v rámci projektu zprostředkovávalo volná pracovní místa, popřípadě spolupracovalo při využívání prvků aktivní politiky zaměstnanosti.

Do projektu se v průběhu realizace zapojilo celkem **2 093 klientů**, z toho **45 % mužů a 55 % žen**, se kterými bylo realizováno celkem **22 479 kontaktů**, které zahrnovaly sociální intervenci, výukovou hodinu či poradenskou lekci. **1 365** klientů bylo ve

**věku 10–18 let** a zapojili se do motivačních a vzdělávacích aktivit, z čehož přibližně polovina se zapojila do vzdělávacích aktivit. 60 % klientů, kteří spolupracovali s poradenskými pracovníky pro volbu školy, si podalo přihlášku na střední školu, a 44 % na školu nastoupilo a úspěšně studuje (standardně je mezi obyvateli sociálně vyloučených lokalit tento podíl mezi 5–15 % – např. viz GaC 2006). Se **600 klienty** jsme spolupracovali na **zakázkách v oblasti zaměstnanosti** a **90 uchazečů o zaměstnání** našlo s pomocí aktivit projektu práci.

Jednotlivé lekce poradenství pro volbu školy či Divadla Fórum byly prezentovány i na brněnských základních školách či v rámci komunitních či výjezdních akcí.

Nedílnou součástí projektu byla i kampaň **Neotáčejte se k sobě zády aneb Čas zkoušet to jinak** zaměřená na cílovou skupinu (s cílem podpořit motivaci ke vzdělání) i na veřejnost (pro posílení kladného obrazu etnické menšiny v očích majority).

V rámci projektu bylo vytvořeno celkem **34 produktů** (metodiky, pomůcky), které jsou prezentovány v Metodickém manuálu komplexní práce s obyvateli sociálně vyloučených lokalit. **Tři hlavní produkty byly úspěšně validovány** nezávislými experty a jsou určeny k implementaci v budoucím období jako funkční modely práce. Jsou to: metodický postup komplexní práce s mládeží – **Podpora náležitě volby a úspěšného ukončení sekundárního vzdělávacího cyklu formou komplexního motivačně-výukového modulu pro mládež ze sociálně vyloučených lokalit ve věku 11–18 let, Manuál realizace komplexní práce s rodinou a Koncepce značky „Ethnic Friendly zaměstnavatel“**. Metodický postup komplexní práce s mládeží byl medializován v tisku přímo řídicím orgánem projektu (viz [www.equalcr.cz](http://www.equalcr.cz)).



Do projektu se zapojilo celkem 2 093 klientů: 1 365 v oblasti vzdělávání a motivace, 600 v oblasti zaměstnanosti.

Pracovníci projektu sestavili také koncepční zprávu **Čas zkoušet to jinak**, která vyhodnocuje limity přímé práce s uživateli a systémové bariéry, které brání plné a samostatné integraci do socio-ekonomického systému, s návrhy alternativ změn, které mohou významně a s nízkými náklady napomoci řešení některých dlouhodobých problémů typu *předlužení, nízká míra vzdělání, dlouhodobá nezaměstnanost*.

*Metodický manuál Komplexní práce se sociálně vyloučenými komunitami* i koncepční zprávu *Čas zkoušet to jinak* si můžete zdarma objednat na e-mailové adrese [iqrs@iqrs.cz](mailto:iqrs@iqrs.cz) nebo v elektronické verzi stáhnout na webu [www.iqrs.cz](http://www.iqrs.cz), publikace je také možno vypůjčit v knihovnách.



Hlavní produkty projektu byly úspěšně validovány.

### **Mezinárodní partnerství projektu „Together and Across“**

V rámci mezinárodní spolupráce projektu Equal jsme spolupracovali a dále 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 bylo spolupracovat s tématicky, sektorově blízkými organizacemi z ostatních států EU, a oboustranně se tak vzdělávat, obohacovat novými zkušenostmi, odlišnými přístupy k řešení problémů diskriminace a nerovnosti na trhu práce (specificky zaměřenými 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 projektu se podařilo s některými partnery navázat spolupráci přesahující projekt Equal (Švédsko) a zapojit je do přípravy návazných projektů. Zároveň se podařilo navázat spolupráci i s partnery novými (FSG, AVAR – Španělsko), kteří svou činností a metodologií umožnili vnést do aktivit rozměr nových zkušeností a praxe především z oblasti práce s mládeží a nezaměstnanými a z oblasti PR a metod mainstreamingu.

V průběhu dosavadní více než tříleté 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 2005–2008 bylo uskutečněno celkem **11 pracovních setkání partnerů projektu** v jednotlivých zemích, z nichž Česká republika hostila 2 semináře.

Mezinárodní partneři projektu a metodologie, která je převzata v komplexní či dílčí podobě do aktivit zapojených organizací projektu Equal:

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

Partneři 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 posiluje pozitivní vnímání Romů majoritou. Zároveň na základě podnětů byla významně posílena míra spolupráce s institucemi samosprávy (Jihomoravský kraj, Magistrát města Brna). Projevilo se to například při uzavírání strategického plánování sociálních služeb, komunitního plánu, strategie sociální inkluze a nově uzavřených partnerství v budoucích projektech.

#### **Romanies out to work (Finsko)**

Město Jyväskylä ve spolupráci s neziskovým sektorem vytvořilo motivačně-vzdělávací model TUROM. Primárním cílem bylo posílení schopnosti cílových skupin samostatně se orientovat na otevřeném trhu práce. Implementovány byly vybrané metody práce s uživatelem přímo do projektu Equal, kompletní pracovní postup se objevuje v připravovaných projektech OP LZZ.

[www.equal.fi/default.asp?sc3=3507&sc2=3709&sc=3756](http://www.equal.fi/default.asp?sc3=3507&sc2=3709&sc=3756)

#### **Dafné – Únie prevence a pomoci (Slovensko)**

Cílem slovenského partnerství bylo 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 vystupovali přímo zástupci cílových skupin projektu. Metodologie byla komparována s metodologií našeho projektu a především z hlediska poměru profesionálních a amatérských realizátorů jednání napomohlo k úspěšné realizaci aktivit v ČR.

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

#### **Empower Scotland (VB – Skotsko)**

Instituce místní státní správy ve spolupráci s NNO a podnikatelskou sférou vytvářely koncepční řešení minimalizace diskriminace v přístupu k zaměstnání. Cílem byl vznik labelu Diverse City, který by se měl stát po vzoru evropského města kultury logickou součástí evropského ekonomicko-sociálního prostoru. Program byl zaměřen rovněž na prevenci sociálního vyloučení etnických menšin. Spolupráce se skotskými partnery probíhala především na úrovni konzultace koncepce Ethnic Friendly zaměstnavatel a významně napomohla hladkému a úspěšnému naplnění vize rovného přístupu.

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

#### **Floraisons (Francie)**

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

metodologií, koncepce tvorby komiksů byla inovována a úspěšně realizována v projektu IQRS 2007: *Brno slaví Evropský rok rovných příležitostí pro všechny.*

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

#### **FSG (Španělsko)**

je celostátní nezisková organizace (1 000 zaměstnanců). Při setkání jsme si vzájemně vyměnili zkušenosti s metodologií aktivit zaměřených na komplexní přístup. V rámci podaného projektu v OP LZZ, oblast podpory 5.1 (viz kapitola **Přehled projektů, 2.8**), dojde k pokračování společného sdílení metodologie.

[www.gitano.es](http://www.gitano.es)

#### **AVAR (Španělsko)**

je nezisková organizace specializující se na vzdělávání cílové skupiny 13–18 a návaznou sociální práci. Vzájemné předání metodologie umožnilo získání zpětné vazby z hlediska shodné cílové skupiny, přijetí podnětů pro metody dramatické výchovy a především mainstreaming aktivit na mezinárodní úrovni.

[www.avar.es](http://www.avar.es)



*Aktivita mezinárodní spolupráce přinesly prospěch zejména v oblasti expertní a metodologické složky práce.*

Aktivita mezinárodní spolupráce přinesly výrazně větší prospěch, než jsme očekávali, především **v oblasti expertní a metodologické složky práce** – sdílením zkušeností a reflexí vytvářených metodologií, do kterých vnesla zkušenost expertů z jiného prostředí mnoho cenných a inovativních podnětů. Mezinárodní výměna zkušeností zároveň položila základ dlouhodobé spolupráce nejen IQ Roma servisu, ale i dalších partnerů v návazných projektech (například statutární město Brno a Jihomoravský kraj se zapojili do připravovaného budoucího projektu).

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

#### **Operační program Rozvoj lidských zdrojů**

Období realizace: 1. 1. 2007–31. 10. 2008

Výše rozpočtu (celkem): 3.121.715 Kč

Zdroje: **Evropská unie (Evropský sociální fond) 80 %, státní rozpočet ČR 20 %**

Od ledna 2007 do října 2008 realizovalo občanské sdružení IQ Roma servis projekt **Můj život – moje volba. Program pro novou perspektivu mladé romské generace**. Projekt se primárně zaměřoval na **aktivizaci a rozvoj potenciálu strategicky významné generace mladých Romů ve věku 15–30 let**. Projekt přímo navazoval na předchozí aktivity projektů Phare 2003 RLZ a RVZRK, a to pokračováním práce s jednotlivými klienty i rozvojem již existujících aktivit.

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



Projekt byl zaměřen na aktivizaci a rozvoj potenciálu mladých Romů ve věku 15–30 let.

Návazně se v průběhu projektu uskutečnilo **osm seminářů s osobnostmi**, které klienty inspirovaly v kariérních možnostech (například úspěšní hudebníci, podnikatelé, sociální pracovníci, sportovci), realizovány byly každodenní kurzy PC dovedností a neúspěšnější kandidáti složili i akreditovanou zkoušku. Probíhala **výuka anglického jazyka** formou pravidelných lekcí a intenzivních vícedenních setkání (tři v průběhu projektu). Klienti absolvovali **motivační a osobnostně-sociální lekce** s využitím metod debatních a dramaterapeutických. Společně s pracovníky klienti podnikali **exkurze** na různá pracoviště s cílem seznámit se s jednotlivými povoláními.

Bylo zprostředkováno několik druhů rekvalifikací a dalších vzdělávacích seminářů pro zvýšení kompetencí na trhu práce (skladový operátor, kosmetička, kurzy autoškoly, výstavnictví atd.). Pravidelně bylo poskytováno poradenství pro trh práce a antidiskriminační a obecný právní servis, antidiskriminační lekce a JOB kluby se realizovaly přímo v sídle organizace nebo na spolupracujících středních školách. V rámci projektu se dále rozšířila koncepce značky Ethnic Friendly zaměstnavatel.

Do projektu se aktivně zapojilo skoro **500 klientů ve věku 15–30 let**, 70 % z nich absolvovalo minimálně jednu vzdělávací aktivitu, z toho 80 % ji ukončilo úspěšně v souladu s nastavením jednotlivých zakázek.

## 1.5 Projekt Seznamte se

Období realizace: 1. 7. 2008–31. 12. 2009

Výše rozpočtu (celkem): 73.886 Eur (tj. 2.067.000 Kč)

Zdroje: **Finanční mechanismy EHP/Norska v rámci programu Blokový grant 86 %, Foundation Open Society Institute (OSI-ZUG) 14 %**

Hlavním cílem projektu je **rozvít povědomí mladých Romů o dalších minoritních skupinách obyvatel v naší společnosti, a přispět tak k rozvoji přirozeného multikulturního soužití a zlepšení života jednotlivých skupin**.

Od září do prosince 2008 probíhaly v občanském sdružení IQ Roma servis **multikulturní lekce** zaměřené na poznávání minoritních skupin ve společnosti, konkrétně na témata: *senioři, uprchlíci a muslimové*. V rámci těchto lekcí byly pořádány exkurze do zařízení, besedy s příslušníky menšin a součástí byly i hry a debaty nad souvisejícími tématy. Dohromady se těchto aktivit za dobu tří měsíců zúčastnilo **18 klientů**, z nichž někteří se účastnili více než jedné akce. Součástí je prezentace výstupů projektu na panelech umístěných v institucích v Brně a v obcích Jihomoravského kraje. Informace o projektu jsou prezentovány také v časopisu *Romano VIP*, na jehož tvorbě se podílejí sami klienti organizace a účastníci lekcí. Tento projekt úspěšně pokračuje i v roce 2009.



Hlavním cílem projektu je rozvíjet povědomí mladých Romů o dalších minoritních skupinách v naší společnosti.



## 1.6 Projekt Cesta i cíl – komplexní pedagogická práce s romskou mládeží

Období realizace: 1. 9.–31. 12. 2008

Výše rozpočtu: 400.459 Kč

Zdroje: **Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy ČR (Program na podporu integrace romské komunity) 69 %**, **Embassy of the Kingdom of the Netherlands 29 %**, vlastní zdroje 2 %

Cílem projektu bylo **uplatnit efektivní nástroje poradenství v kombinaci s individuálními konzultacemi, vzdáváním a rozvojem obecných i specifických kompetencí s důrazem na uživatelskou znalost PC.**



*V rámci projektu probíhalo skupinové a individuální profesní poradenství a další vzdělávací a rozvojové aktivity.*

Projekt navazoval na předchozí pilotní projekt z roku 2007, který rozvinul metodiku skupinového poradenství realizovaného ve spolupráci se základními školami ve městě Brně s větším počtem romských žáků. Na těchto školách proběhlo **30 poradenských a osobnostních interaktivních lekcí.**

V rámci projektu jsme spolupracovali individuálně s **50 klienty** a nadále navazujeme v období podávání přihlášek v roce 2009. Výuka probíhala skupinově za využití IT technologií a individuálně dle zájmů a potřeb klientů. **Program poradenství** financovaný převážně z MŠMT je **dlouhodobou strategií organizace ve spolupráci se ZŠ** a chce dosáhnout začlenění do systému poradenství na základních a středních školách.

## 1.7 Projekt Ušlapte své předsudky!

Období realizace: 1. 9.–31. 12. 2008

Výše rozpočtu: 639.722 Kč

Zdroje: **Úřad vlády ČR 66 %**, **Foundation Open Society Institute (OSI-ZUG) 28 %**, **Národní institut dětí a mládeže 6 %**

Projekt **Ušlapte své předsudky!** byl realizován v Brně se zaměřením na **odstraňování bariér vyplývajících z kulturní, sociální a etnické uzavřenosti společnosti, na podporu rovného**

**přístupu k příslušníkům romské komunity a na interkulturní seznamování a sblížování.**

Projekt, jehož hlavními nástroji byla spolupráce s mladou generací, měl několik hlavních aktivit:

**1. Pro zlepšení pohledu majority na Romy jako hodnotnou součást naší společnosti, pro boj s předsudky a stereotypy bylo zaměřeno uveřejňování příběhů.**

Skutečné příběhy upozorňovaly na předsudky, které vznikají na základě stereotypů a prvotního, častokrát nesprávného úsudku. Cílem bylo seznámit veřejnost se zástupci (konkrétními lidmi, tvářemi) romského etnika, kteří se setkali s negativní zkušeností spojenou s diskriminací na základě etnického původu. Mimo jiné příběhy napomáhaly k přirozené motivaci, rozvoji a budování sebedůvěry ostatních Romů – zejména mladé romské generace – a zlepšení pohledu majority na Romy jako hodnotnou součást naší společnosti. Uveřejnění příběhů v dopravních prostředcích města Brna a na zastávkách hromadné dopravy města Brna bylo vhodně zvoleno, neboť oslovily opravdu širokou veřejnost a vyvolaly diskuzi k tématu přímo na místě. Sami klienti se více zajímali o cíle a poslání kampaně. Také projevíli zájem o uveřejnění svého příběhu a další spolupráci při potírání diskriminace a předsudků. Studenti z majority se seznámili s konkrétními tvářemi a příběhy Romů a uvědomili si i své stereotypní chování vůči romskému etniku.

**2. Na aktivizaci vzájemné spolupráce studentů středních škol a mladých Romů, jejich vtažení do naplňování cílů projektu, do boje s předsudky a stereotypy byl zaměřen happening pod názvem Ušlapte své předsudky!**

V rámci vzájemné spolupráce studentů středních škol a mladých Romů byly vytvořeny na dlažbě ve městě Brně a veřejných frekventovaných prostorech města Brna nápisy odrážející předsudky majority vůči Romům a Romů vůči majoritní společnosti. Součástí ušlapávání předsudků byly také doprovodné akce – Divadlo Fórum a workshop na téma skutečného příběhu souvisejícího s předsudky a diskriminací.



*Projekt byl zaměřen na odstraňování předsudků ve společnosti a podporu rovného přístupu k příslušníkům romské komunity.*

Cílem aktivity bylo zapojit mladou generaci a obyvatele města do boje s předsudky a stereotypy, poukázat na diskriminaci, která existuje jak mezi majoritou, tak i mezi romským etnikem, a společně bojovat za jejich odstranění. Důležitým prvkem akce byl workshop na téma předsudky. Formou workshopu byly účastníkům prezentovány skutečné pocity osoby, která se s předsudky a odsouzením na základě etnické příslušnosti k Romům setkala. Účastníci aktivní a velmi živou diskuzí projevili zájem o problematiku a řešení předsudků a diskriminace zejména romského etnika. Workshop hodnotíme jako úspěšný, neboť sami studenti uznali, že předsudky mají i oni, a to především z důvodu zkresleného obrazu médií. Také projevili zájem o další tematickou diskuzi a spolupráci.

### 3. Nedílnou součástí projektu byla podpora rozmanitosti a různorodosti prostřednictvím výstavy „Jak to vidím Já...“

Výstava „Jak to vidím Já...“ se skládá z černobílých fotografií a krátkých dokumentárních cyklů ze všedních dnů autorů – romské mládeže ve věku od 10 do 18 let (uživatelů vzdělávacích a motivačních aktivit IQ Roma servisu). Autoři fotografií zachytili svět, ve kterém žijí, tj. rodinu, kamarády, město, zájmy, schopnosti – zkrátka život právě tak, jak jej vidí oni sami. Fotografie byly doplněny popiskami v českém i romském jazyce vytvořenými samotnými autory fotografií. Popisky potvrzují autentičnost fotografie a podporují romskou identitu.

Cílem výstavy, uspořádané v rámci Evropského týdne mládeže v prostorech knihovny Jiřího Mahena v Brně, byla motivace romské mládeže k plnohodnotnému trávení volného času, vzájemnému sblížení kultur a napomáhání k pozitivnímu pohledu na romskou komunitu, činnost a schopnosti jejich zástupců a podpora rozmanitosti a různorodosti.



*K aktivitám projektu patřilo např. zveřejňování příběhů Romů, happening na ušlapávání předsudků a výstava fotografií Jak to vidím já.*

### 4. V průběhu projektu probíhalo dotazníkové šetření – Zahod'te své předsudky!

V rámci výuky se studenti brněnských středních škol zúčastnili anonymního dotazníkového šetření pro zjištění jejich předsudků a postojů vůči Romům. Během kampaně probíhalo také šetření na veřejnosti nenásilnou a hravou formou, jehož cílem bylo zjiš-

ťování postojů veřejnosti vůči Romům. Dotazníkových a anketních šetření se zúčastnilo v ulicích města Brna a na jeho středních školách celkem **207 osob**.

V rámci anketního šetření na zastávkách Městské hromadné dopravy Brno, na nichž byly současně v průběhu kampaně zveřejněny plakáty kampaně, byla předložena respondentům sada pěti tvrzení o Romech, které v pilotním šetření na středních školách označili studenti jako nejčastější předsudky majority vůči Romům. Respondenti pak měli na základě svého názoru ty výroky, které považují za negativní předsudky a nesouhlasí s nimi, odhodit do koše. Za takovýto předsudek nejčastěji označili (84 % dotázaných) tvrzení, že „každý Rom krade“. Naopak nejčastěji (51 %) považovali za oprávněný, nikoliv tedy předsudečný, názor, že „Romové se vyhýbají práci“. I když šetření probíhalo na počátku a po ukončení kampaně, vzhledem k nízkému počtu dotazovaných (116 osob) nelze považovat výsledky výzkumu za reliabilní a srovnávat je v čase. Celý happening zahazování předsudků však přinesl vedlejší pozitivní efekt také tím, že převážná většina dotázaných kromě prostého „zahazování předsudků“ rovněž s tazateli spontánně diskutovala o celém tématu a řada z nich projevila zájem o další informace.

V rámci šetření předsudků na středních školách byl studentům také předložen dotazník zjišťující jejich postoje k romské populaci, otevřené otázky pak směřovaly na jejich pohled na romskou kulturu a vnímání jejich romských vrstevníků. 55 % respondentů ze SŠ se domnívá, že Romové nejsou v naší společnosti diskriminováni, 80 % jich však přiznává, že vůči nim existují ve společnosti negativní předsudky. Podobně jako u šetření v ulicích i zde celý proces šetření vyvolal další zájem o „romské téma“ a diskuzi na téma předsudků obecně. V navazujících projektech IQ Roma servisu je plánováno pokračování šetření podobného typu a sledování trendů v povědomí mladé generace o tématech, kterými se kampaň zabývala.

## 1.8 Projekt Přístupní na nediskriminační přístupy

Program **Transition Facility EU (NROS)** a program **Předcházení sociálnímu vyloučení v romských komunitách a odstraňování jeho důsledků**

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

Výše rozpočtu (celkem): 48.182 EUR (tj. cca 1.271.000 Kč)

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

V lednu 2008 byla ukončena realizace projektu **Přístupní na nediskriminační přístupy**, který byl zaměřen na prosazování zásady rovného zacházení na trhu práce, pozitivní ovlivnění přístupu zaměstnavatelů směrem k zajišťování rovného zacházení a zvýšení povědomí o diskriminaci a poskytování pomoci (potenciálním) obětem diskriminace, cílové skupině IQ Roma servisu.

Zřejmě nejviditelnějším výstupem projektu byla **koncepce značky Ethnic Friendly zaměstnavatel** a udílení značky zaměstna-

vatelům, u kterých bylo ověřeno dodržování rovného přístupu k pracovníkům a uchazečům o zaměstnání. Koncepce byla pilotně zavedena a vyzkoušena, získala podporu zaměstnavatelů, regionálních úřadů práce i dalších institucí a jejich zástupců (záštitu poskytli primátor statutárního města Brna a 1. náměstek hejtmána Jihomoravského kraje) a v jejím šíření pokračuje IQ Roma servis i nadále. (Do března 2009 bylo oceněno **značkou Ethnic Friendly zaměstnavatel 20 zaměstnavatelů.**)

Během roční realizace projektu postupně právníci, koncepční pracovníci, PR pracovníci a administrativní pracovníci IQ Roma servisu mj. shrnuli tematiku diskriminace, z čehož vycházeli např. při tvorbě brožury *Jak se nedat*, informující potenciální oběti diskriminace slovy i komiksy o diskriminaci a možnostech reakce na ni, informačního materiálu v podobě DVD *Nejste sami* s krátkým filmem o zkušenostech lidí romského původu s nerovným zacházením při hledání práce a publikace *Ethnic Friendly zaměstnavatel*. Pracovníci IQRS také uspořádali tematickou konferenci a dvě tiskové konference, jednali se zaměstnavateli a poskytovali informace a poradenství lidem poškozeným diskriminačním přístupem (ve věci diskriminace se na organizaci přímo obrátilo **15 osob**).



*K podpoře rovného zacházení na trhu práce přispěla vyvinutá koncepce Ethnic Friendly zaměstnavatel.*

Projektové výstupy mají přesah i do období po ukončení projektu, aktivity se staly základem i pro další, systémovou činnost organizace v oblasti diskriminace.

## 1.9 Projekt Máme na to!

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

Období realizace: 1. 8. 2007–30. 6. 2008

Výše rozpočtu (celkem): 624.641 Kč

Zdroje: **Evropská unie (Evropský sociální fond) 75 %, státní rozpočet ČR 25 %**

Hlavním cílem vzdělávacího projektu **Máme na to!** bylo **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.



*Cílem projektu bylo mj. upevnit a rozvinout kompetence a znalosti vedoucích pracovníků organizace.*

Na úrovni **finančního řízení** došlo k nastavení systému pravidelných konzultací, které pokračují i po ukončení projektu, finančního managementu s externím expertem na téma finančních toků v neziskové organizaci, metodikám alikvotních podílů, administraci projektů a nastavení systému finančního plánování. V oblasti řízení lidských zdrojů došlo k **posílení kompetencí vedoucích pracovníků organizace v metodách řízení, komunikace a prezentace**. Nastaven byl systém pravidelných **supervizí** vedoucích pracovníků.

Formou odborné supervize je posilována i kvalita práce právního týmu. Nastavený systém se opět podařilo dlouhodobě udržet. **Právní supervize** zajišťují odborníci z řad akademických pracovníků Právnické fakulty Masarykovy univerzity v Brně.



*Vedoucí pracovníci i pracovníci v přímé práci absolvovali několik odborných kurzů a supervizí.*

K posilování kompetencí pracovníků v přímé práci se realizovalo několik školení, 28 osob během podzimu 2007 absolvovalo **kurz Empowermentu**, tři pracovníci zaměřeni na problematiku zaměstnanosti absolvovali **kurz vedení výběrového pohovoru** a další vybraní pracovníci průběžně navštěvovali **kurz 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 vytvořením plánu na období let 2008–2013.

### 1.10 Projekt Team Building sociálních a pedagogických pracovníků s odbornou diagnostikou na rok 2008

Období realizace: červenec 2008

Výše rozpočtu: 30.000 Kč

Zdroje: **Statutární město Brno 100 %**

Teambuilding pracovníků IQ Roma servisu je již tradiční a neodmyslitelnou pracovní aktivitou, která si klade za cíl rozvoj a udržení kvality poskytovaných sociálních, vzdělávacích, zaměstnaneckých a právních služeb. Teambuilding proběhl v červenci 2008 v obci Hodonín u Kunštátu. Hlavní aktivity teambuildingu se týkaly dvou základních linií. První linie byla zaměřena na **evaluaci práce a sebehodnocení jednotlivých pracovních týmů** s cílem dosáhnout konstruktivní a podnětné **zpětné vazby práce**, na jejímž základě mohou být revidovány a tvořeny **strategické cíle organizace na období 2007–2013**, včetně podnětů pro tvorbu návazných projektů. Druhá linie se soustředila na **rozvoj týmu** prostřednictvím posilování individuální odpovědnosti pracovníků, týmovou i mezitýmovou komunikaci a provázanou funkční spolupráci. Pozornost byla věnována také **psychohygieně a prevenci syndromu vyhoření**, kterému pracovníci v pomáhajících profesích musí ve zvýšené míře čelit.



Aktivity teambuildingu byly zaměřeny na evaluaci práce, strategické plánování i rozvoj týmu.

## 2. Projekty připravované na další období

V průběhu roku 2008 jsme začali připravovat **projekty navazující na dosavadní činnost**, které **využívají funkčních pracovních postupů, inovují je a doplňují o další aktivity** v souladu s potřebami cílových skupin. Pro přehlednost uvádíme projekty jednotlivě s popisem stavu k 1. 4. 2009.

### 2.1 Projekt Centrum komunitní a terénní sociální práce

Období realizace: 1. 1. 2009–31. 12. 2009

Výše rozpočtu: 4.299.000 Kč

Zdroje: **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR 85 %**, **Jihomoravský kraj 13 %**, **Statutární město Brno 2 %**

Projekt **Centrum komunitní a terénní sociální práce** v roce 2009 pokračuje, náplň projektu navazuje na aktivity realizované v roce 2008 (viz kapitola **Přehled projektů – 1. Projekty realizované v roce 2008**).



I v tomto roce poskytujeme klientům služby terénní programy a odborné sociální poradenství.

### 2.2 Projekt Centrum poradenství a zaměstnanosti

Období realizace: 1. 1. 2009–31. 12. 2009

Výše rozpočtu: 835.000 Kč

Zdroje: **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR 63 %**, **Jihomoravský kraj 30 %**, **Statutární město Brno 7 %**

Také projekt **Centrum poradenství a zaměstnanosti** pokračuje i v roce 2009, náplň projektu navazuje na aktivity realizované v roce 2008 (viz kapitola **Přehled projektů – 1. Projekty realizované v roce 2008**).

## 2.3 Projekt Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (NZDM)

Období realizace: 1. 1. 2009–31. 12. 2009

Výše rozpočtu: min. 780.000 Kč

Zdroje: **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR max. 90 %, Statutární město Brno max. 10 %, Jihomoravský kraj ? %**

Uvedená dotace slouží jako příspěvek na provoz sociální služby Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. **Cílem služby je podporovat především romskou mládež v její snaze vzdělávat se a kvalitně trávit volný čas.** Cílovou skupinou je především **romská mládež** žijící v podmínkách sociálního vyloučení nebo sociálním vyloučením ohrožená, **ve věku 10–21 let.** NZDM nabízí **klub, zájmové aktivity, výukové aktivity, poradenství a další doplňkové činnosti zaměřené na zdravý rozvoj mládeže a prevenci sociálně-patologických jevů.** NZDM je součástí pedagogického programu organizace.



*V rámci služby nízkoprahové zařízení pro děti a mládež klientům nabízíme vzdělávací a motivační aktivity.*

## 2.4 Projekt Jde to i jinak: Systém pro úspěšné uplatnění mladých Romů na trhu práce

**Operční program Lidské zdroje a zaměstnanost**

Období realizace: 1. 4. 2009–31. 3. 2011

Výše rozpočtu (celkem): 7.942.446 Kč

Zdroje: **Evropská unie 85 %, státní rozpočet ČR 15 %**

Projekt navazuje na ukončený projekt Iniciativy společenství Equal v oblasti práce s mládeží. Cílem projektu je **vytvoření podmínek pro profesní a osobnostní rozvoj mladé romské generace.** Projekt má aktivizační, prevenční, vzdělávací, informační a poradenskou rovinu, která **podporuje a rozvíjí zvyšování obecné i odborné kvalifikace, adaptability, a tedy uplatnitelnosti Romů ve vzdělávacím procesu a návazně na trhu práce.** Svým obsahem se zaměřuje na podporu a aktivizaci dospívající generace ve věku **10–18 let** a jejich rodičů s využitím **modelu case work** vycházejícího z metodologie komplexní práce s rodinou. Plánovanými aktivitami projektu jsou skupinové

poradenství, individuální poradenství, osobnostní výchova, výuka, Divadlo Fórum, sebeprezentační aktivity, nízkoprahový klub a terénní práce. Část aktivit bude probíhat v rámci dlouhodobé a cílené spolupráce se základními i středními školami.



*Cílem projektu je vytvoření podmínek pro profesní a osobnostní rozvoj mladé romské generace.*

## 2.5 Projekt Cesta za úspěchem (Příspěvek na provoz pedagogického programu IQ Roma servisu, o. s.)

Období realizace: 1. 1. 2009–31. 3. 2009

Výše rozpočtu: 75.000 Kč

Zdroje: **Výbor dobré vůle 100 %**

Projekt byl zaměřen na **zvýšení vzdělanosti a rozvoj potenciálu romských dětí a mládeže (11–18 let) žijících v Brně, v lokalitách označovaných jako sociálně vyloučené.** Prostřednictvím poradenských lekcí, individuálního poradenství, motivačně-stimulačního předpřijímačkového víkendu, výuky a aktivit na podporu soustředění a učení klienti získávali poznatky důležité pro úspěšné absolvování základní školy a pro rozhodování o své profesní budoucnosti a přijetí na SŠ/SOU.



*Projektové aktivity směřovaly ke zvýšení vzdělanosti a potenciálu romských dětí a mládeže.*

## 2.6 Projekt Podpora a rozvoj romské rodiny

Období realizace: 1. 1. 2009–31. 12. 2009 (přímá práce realizována od března 2009)

Výše rozpočtu: 1.720.000 Kč

Zdroje: **Rada vlády pro záležitosti romské komunity (program Prevence sociálního vyloučení a komunitní práce) 70 %, kofinancování Foundation Open Society Institute (OSI-ZUG) 30 %**

Projekt je zaměřen na **kazuistickou práci s celou rodinou (case management), za úzké spolupráce pracovníků pedagogického a sociálního programu IQ Roma servisu**. Kombinuje sociální a fakultativní služby, jež umožňují větší intenzitu a individualitu práce. Tyto programy a služby fungovaly dosud převážně samostatně, v rámci projektu dojde k otestování jejich propojení a k navýšení času věnovanému na jednu klientskou rodinu, v čemž vidíme přidanou hodnotu a příležitost k efektivnější službě.

Projekt se zaměřuje na jednotlivé členy rodiny a jejich potřeby i na rodinu jako celek. Podporuje stabilitu, samostatnost a funkčnost rodiny. Základními oblastmi podpory jsou **stabilizace sociální situace, podpora zaměstnanosti, podpora v oblasti zdravotní péče o děti a vzdělání dětí**, s důrazem na dokončování základní školy a úspěšný přechod a studium na středních školách. Práce v rodině bude realizována formou krizové intervence, tutoringu, rodinné asistence a poradenství, s podporou prevence opakujících se negativních jevů u mladé generace.



Projekt je zaměřen na kazuistickou práci s celou rodinou, za úzké spolupráce pedagogického a sociálního programu.

## 2.7 Projekt Rozvoj informovaného a participativního přístupu k porozumění, hodnocení a tvorbě Národního akčního plánu sociální inkluze v ČR (NAPSI spolu!)

Období realizace: 1. 1. 2009–31. 12. 2010

Výše rozpočtu (na celé období, včetně partnerů): 440.995 EUR (tj. cca 12.348.000 Kč)

Zdroje: **Evropská komise (komunitární program PROGRESS) 80 %, kofinancování 20 %**

Cílem projektu je **zvýšit povědomí veřejnosti a její podporu procesům sociálního začleňování prostřednictvím participativní tvorby návrhu dalšího NAPSI a informováním o ní**. Na projektu se partnersky podílejí organizace Socioklub, Člověk v tísni, SKOK, EAPN ČR a spolupracuje na něm mj. Fakulta sociálních studií MU v Brně.

V rámci projektu je v měsíčních intervalech vydáván **e-bulletin informující o aktualitách projektu**. Bezplatné zasílání tohoto e-bulletinu si můžete objednat na e-mailu [iqrs@iqrs.cz](mailto:iqrs@iqrs.cz).



Cílem projektu je zvýšit informovanost a zapojení veřejnosti do procesu tvorby NAPSI.

## 2.8 Projekt Together and Across

**Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost**

Předpokládané období realizace: červen 2009–květen 2012

Výše rozpočtu: 4.605.250 Kč

Zdroje: **Evropská unie, státní rozpočet ČR**

Cílem projektu je **přenesení zkušeností, funkčních a ověřených pracovních postupů a informací** a také ověřování vyvinutých a na národní úrovni validních metod na úrovni mezinárodní. Partneři projektu jsou Jihomoravský kraj a statutární město Brno. Mezinárodní partneři: FSG, AVAR – Španělsko, County government of Stockholm – Švédsko, Charita Satu Mare – Rumunsko, RomaIndi97 – Bulharsko.

## 2.9 Projekt Brno slaví Mezinárodní den Romů 2009

Období realizace: duben 2009

Výše rozpočtu: 50.000 Kč

Zdroje: **Statutární město Brno 100 %**

Brno slaví Mezinárodní den Romů i v roce 2009 a opět ve spolupráci s brněnskými neziskovkami a statutárním městem Brnem. **IQ Roma servis byl předkladatelem žádosti** o finanční podporu statutárního města Brna a stává se také **koordinátorskou organizací** letošních oslav.

Oslavy proběhnou pod záštitou ministra pro lidská práva a menšiny Michaela Kocába, hejtmana Jihomoravského kraje Michala Haška, primátora města Brna Romana Onderky a předsedkyně Výboru pro národnostní menšiny Kateřiny Dubské.

## Romové slavi

**Na 8. dubna připadá Mezinárodní den Romů. Byl ustaven v roce 1990 ve Varšavě, kde se konal čtvrtý kongres Mezinárodní romské unie.**

Každoročně se připomíná den, kdy byla oficiálně zpečetěna mezinárodní spolupráce Romů a kdy romské hnutí dostalo mezinárodní a politicko-společenský rozměr. Účastníci oslav si připomenou společný původ, jazyk, kulturu, sjednocení a spolupráci a především své „romství“ – jde tedy o uchování identity.

Od roku 2007 pořádají veřejné oslavy v Brně neziskové organizace, které se věnují romské problematice. Své organizační schopnosti a finanční možnosti spojily pro dobrou věc – chtějí, aby oslavy byly společné a aby se do nich zapojili nejen samotní Romové, ale i neromská veřejnost.

Na programu bude průvod městem, romský folklor v ulicích, ochutnávka tradiční romské kuchyně... U Vaňkovky vystoupí romské děti s tanečními a pěveckými soubory, ale také profesionální hudebníci, zazní moderní hudba i tradiční romské písně.

**HELENA KRIŠTOFOVÁ,**  
romský poradce OSP MMB

Brněnský metropolitán, březen 2009, s. 4



Oslavy Mezinárodního dne Romů v Brně letos proběhly za koordinace IQ Roma servisu.

### 2.10 Projekt Centrum integračních služeb Brno (CIS Brno)

#### Regionální operační program

Předpokládané období realizace: 2010–2013

Zdroje: **Evropská unie**

(projekt je v procesu přípravy)

Jedná se o premiérový projekt IQ Roma servisu už svou formou, neboť jde o **projekt investiční**. Jeho cílem je v partnerství se statutárním městem Brnem a Jihomoravským krajem **vytvořit stabilní zázemí pro realizaci projektů zaměřených na snižování míry sociálního vyloučení v Brně a v regionu Jihomoravského kraje.**



Cílem projektu je vytvořit stabilní systémové pracoviště řešící problematiku sociálně vyloučených lokalit Brna a JMK.

Ústředním cílem projektu je **vytvoření sofistikovaného systémového pracoviště řešícího problematiku sociálně vyloučených lokalit Brna a Jihomoravského kraje na bázi profesionálního poskytování sociálních a pedagogických služeb v kombinaci s individuálním přístupem** založeným na znalosti dané problematiky. Strukturálně se aktivity přímé práce s uživateli zaměří na

**zvyšování vzdělanosti, kvalifikace, zaměstnatelnosti a zlepšení sociálně-ekonomické úrovně obyvatel sociálně vyloučených lokalit s důrazem na kritickou věkovou kategorií 6–18 let, zapojení celých rodin (model komplexní práce s rodinou) a systémové řešení příčin, nikoli pouze následků.**

Součástí projektu bude kromě dominantní přímé práce s uživateli i **nepřímá odborná sekce**, která využije místní zdroje a expertní know-how pro účinné síťování, PR a kampaně, tvorbu a ověřování metodických postupů a koncepčních systémových návrhů pro minimalizaci rizik sociálního vyloučení. Působnost CISu bude přesahovat město Brno, vznikne zde i odborná centrála pro mobilní terénní a pedagogické programy JMK.

**Zřízení Centra integračních služeb je součástí Komunitního plánu sociálních služeb města Brna na roky 2007–2009, navrhovanými činnostmi odpovídá Strategii pro Brno a Programovému prohlášení schválenému ZMB a je součástí integrovaného plánu rozvoje měst pro regionální operační program (IPRM pro ROP).**



*Aktivita centra povedou ke zvýšení vzdělanosti, kvalifikace, zaměstnatelnosti a zlepšení sociální situace klientů.*

## 2.11 Projekt Centrum integračních služeb Břeclav (CIS Břeclav)

**Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost**

Předpokládané období realizace: 2009–2012

Výše rozpočtu (celkem): 7.870.720 Kč

Zdroje: **Evropská unie 85 %, státní rozpočet ČR 15 %**

Cílem projektu je aktivně **podpořit nastartované integrační procesy města Břeclavi** formou vybudování místního **systémového pracoviště**, které bude **komplexně řešit problematiku sociálně vyloučených (etnicky pestrých) lokalit Břeclavi** na bázi profesionálního poskytování provázaného spektra terénních, sociálních, sociálně-pedagogických a poradenských služeb. Partneři projektu jsou Město Břeclav a Jihomoravský kraj.



*CIS Břeclav bude poskytovat komplexní nabídku služeb obyvatelům sociálně vyloučených lokalit v Břeclavi.*

## 2.12 Projekt Čas zkusit to jinak

**Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost**

Předpokládané období realizace: 2009–2012

Zdroje: **Evropská unie**

*(projekt je v procesu hodnocení)*

Projekt vychází z koncepce služeb zaměstnanosti a nabízí cílové skupině – obyvatelům sociálně vyloučených lokalit v Jihomoravském kraji – dlouhodobou spolupráci, poradenství, tutoring a **poskytování sociálních služeb** při zprostředkování co nejširších možností a prostoru k získání **uplatnění na trhu práce** a orientace v sociálně-ekonomickém systému, s cílem **významně snížit míru sociálního vyloučení v lokalitách kraje**. Partneři projektu jsou Jihomoravský kraj, statutární město Brno, Město Bučovice, Město Ivanovice na Hané, Město Veselí nad Moravou, Obec Zastávka a Město Vyškov.



*Projekt má realizovat sociální služby a poradenství směřující k uplatnění klientů na trhu práce.*



## 2.13 Projekt Kooperací k aktivní praxi

### Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost

Předpokládané období realizace: září 2009 – srpen 2011

Zdroje: **Evropská unie**

(projekt je v procesu hodnocení)

Cílem projektu je poskytování poradenství v oblasti zaměstnanosti a navázání spolupráce s ÚMČ ve věci využití prvků aktivní politiky zaměstnanosti. Partnerem projektu je statutární město Brno.

## 2.14 Projekt Vzděláváním k rozvoji

### Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost

Předpokládané období realizace: 2009–2011

Zdroje: **Evropská unie**

(projekt je v procesu hodnocení)

Vzdělávací projekt, který vychází z dlouhodobého plánu vzdělávání v organizaci a nastavuje systém zajištění vzdělání pro pracovníky v přímé práci i pracovníky zajišťující logistiku, PR a koncepční činnost. Zároveň budou v rámci projektu vytvořeny akreditované kurzy zaměřené na vzdělávání pracovníků dalších organizací v tématech monitoring, evaluace a metody práce v nízkoprahovém zařízení. Partnery projektu jsou Jihomoravský kraj a statutární město Brno.



Projekt je zaměřen na vzdělávání pracovníků IQRS i vznik akreditovaných kurzů pro vzdělávání dalších organizací.

## 2.15 Projekt Teambuilding sociálních a pedagogických pracovníků s odbornou diagnostikou na rok 2009

Období realizace: červenec 2009

Předpokládané zdroje: **Statutární město Brno**

(projekt je v procesu hodnocení)

Cílem teambuildingu je obdobně jako v roce 2008 rozvoj a udržení kvality služeb poskytovaných pracovníky IQ Roma servisu prostřednictvím práce zejména v následujících oblastech: diagnostika funkčních a nefunkčních procesů v organizaci,

evaluace práce, plánování na strategické a operační úrovni, tvorba podnětů pro návazné projekty, týmová a mezitýmová komunikace a spolupráce, psychohygiéna a prevence syndromu vyhoření.



Cílem projektu je rozvoj a udržení kvality služeb poskytovaných našimi pracovníky.

## 2.16 Projekt Efektivní a profesionální poskytování terénních programů v sociálně vyloučených lokalitách ve městě Brně

### Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost

Období realizace: 2009–2012

Předpokládané zdroje: **Evropská unie**

(projekt je v procesu hodnocení)

Cílem projektu je zlepšení životní situace klientů (příslušníků lokalit) skrze rozvoj terénních programů v lokalitách – navýšení počtu terénních pracovníků, jejich další rozvoj, aktualizaci dílčích metodik, profesionalizaci terénních programů a spolupráci se zainteresovanými subjekty. Žadatelem projektu je DROM, romské středisko; IQ Roma servis a statutární město Brno jsou partnery projektu.



Aktivity projektu povedou ke zlepšení životní situace klientů prostřednictvím poskytování terénních programů v lokalitách.

# Lidské zdroje

Z hlediska lidských zdrojů byly předcházející roky organizace IQ Roma servis díky rozšiřující se nabídce služeb i geografické působnosti ve znamení trvalého růstu. Rok 2008 byl v tomto směru zaměřen na **stabilizaci personálního jádra, jeho profesionalizaci a rozvoj dalších kompetencí** směrem zajišťujícím odborné a kvalitní poskytování našich služeb.

V organizaci v roce 2008 pracovalo **42 zaměstnanců** (v přepočtu na PPÚ **39,25**) s vysokoškolským, vyšším odborným a středoškolským vzděláním s především pedagogickým, sociálním a právním zaměřením.

Již nedílnou součástí personální strategie organizace je aktivní zapojování dobrovolníků do poskytování služeb a spolupráce s praktikanty. V roce 2008 tak organizace spolupracovala se **14 dobrovolníky** a odbornou praxi u nás absolvovalo **15 praktikantů**.

Všichni zaměstnanci i dobrovolníci IQ Roma servisu jsou aktivně motivováni k dalšímu vzdělávání a zdokonalování svých profesních dovedností prostřednictvím nabídky řady interních i externích školení, z velké části koordinované a financované z prostředků sdružení.

## 1. Zaměstnanci

**Vedení organizace** je tvořeno ředitelkou, jejím zástupcem, který je zároveň projektovým manažerem, finanční manažerkou a vedoucími sociálního a pedagogického programu.



V roce 2008 v IQ Roma servisu pracovalo 39,25 zaměstnanců.

V rámci sociálního programu bylo v **terénním programu** k 31. 12. 2008 zaměstnáno celkem **13,5** pracovníků, z toho **10,25** úvazku představovali terénní sociální pracovníci v Brně a **3,25** úvazku připadlo na terénní sociální pracovníky s působností v Jihomoravském kraji. Součástí týmu byla také **1 rodinná asistentka**. **Odborné sociální poradenství** zajišťovalo celkem **5,5** pracovníků včetně **2,5 právníků** poskytujících právní servis.

V rámci **pedagogického programu** k 31. 12. 2008 pracovalo **5,5** pracovníků se zaměřením na výuku, poradenství pro volbu školy, sociálně-dramatickou výchovu a terénní sociálně-pedagogickou práci.

V ústředí organizace pak přímou práci s klienty doplňovali, podporovali a dále rozvíjeli **1,5 PR pracovníci, 2 koncepční pracovníci, 2 administrativní pracovníci, 1,5 účetní a 1 IT pracovník**.

## 2. Praktikanti

V roce 2008 v IQ Roma servisu mělo možnost absolvovat praxi **15 studentů**, kteří se připravují na své budoucí povolání na brněnských vysokých a vyšších odborných školách.

### Jak probíhá praxe v IQ Roma servisu?

Nejprve se se zájemcem o praxi sejde koordinátor, který provede s praktikanty vstupní pohovor, v rámci něhož zjistí motivaci, očekávání, preference i cíle, které si student pro svou praxi vytyčil. Společně se dohodnou na aktivitách, které budou obsahem praxe. Dále se praktikanti seznámí s historií a fungováním organizace, s aktivitami jednotlivých programových center, metodikami práce a rovněž jsou proškoleni v BOZP. Následně je praktikantovi přidělen tzv. vedoucí praxe, tedy pracovník, který se po celou dobu praktikantovi věnuje a jehož práci má možnost sledovat nebo mu při ní asistovat. Na závěr probíhá celkové zhodnocení a reflexe působení praktikanta v organizaci.

Praktikanti mají možnost, dle svých profesních preferencí, zapojit se do běžných pracovních činností sociálního programu, a to jak na úrovni náslechu a asistence při poskytování odborného sociálního poradenství, tak v rámci terénní sociální práce, kde mají možnost navštívit s pracovníkem klientké rodiny v sociálně vyloučených lokalitách a asistovat při poskytování služby. Ti ze studentů, kteří preferují sociální práci orientovanou na děti a mládež, mohou praktikovat v rámci pedagogického programu a zapojit se do poskytování volnočasových aktivit, doučování nebo pomáhat s organizací a následnou realizací mimořádných a víkendových akcí pro děti a mládež.

V oblasti zajišťování práce IQ Roma servis dlouhodobě spolupracuje zejména s Fakultou sociálních studií, Filozofickou fakultou a Pedagogickou fakultou Masarykovy univerzity v Brně. Dále se v posledním roce prohloubila spolupráce s brněnskými vyššími odbornými školami, a sice s Vyšší odbornou školou sociálně-právní, která funguje v rámci Evangelické akademie v Brně, a také Vyšší odbornou školou knihovnictví, informačních a sociálních služeb se sídlem na Kotlářské ulici. Mimo praxí a přednášek na témata z oblasti sociálních služeb studenty podporujeme vedením a konzultacemi seminářích, absolventských a diplomových prací.

### 3. Dobrovolníci

IQ Roma servis spolupracoval v roce 2008 se **14 dobrovolníky**, kteří se zapojili zejména do aktivit pedagogického programu. Dobrovolníci spolupracovali s pedagogy na nárazových či víkendových akcích prostřednictvím asistence při jejich přípravě a realizaci (např. víkendové pobyty s výukou angličtiny atd.). Řada z nich se zapojila dlouhodobě, a to zejména doučováním žáků základních a studentů středních škol. Dobrovolníci docházeli pravidelně jednou až dvakrát týdně do rodiny klienta, kde mu pomáhali připravovat se a plnit studijní povinnosti. Díky dlouhodobé spolupráci s klientem navázali vztah založený na důvěře a otevřené komunikaci, což přispělo ke stabilizaci, resp. zlepšení školních výsledků.



Na naší činnosti se aktivně podílí 14 dobrovolníků.

Činnost dobrovolníků měla v IQ Roma servisu na starost koordinátorka dobrovolníků, která zajišťovala jejich nábor, a to jak přímým oslovením studentů brněnských středních, vyšších odborných a vysokých škol formou přednášky o činnosti organizace a nabídkou možnosti spolupodílet se na vybraných aktivitách, tak oslovením ve formě plakátů s tematikou dobrovolnické služby. Dále komunikovala se zájemci o dobrovolnictví, prováděla vstupní pohovory se zájemci, které mapovaly jejich motivaci, zkušenosti, udržovala kontakt a zajišťovala komunikaci mezi dobrovolníky a pedagogickým programem. Koordinátorka rovněž zajišťovala pravidelné supervize dobrovolníků, které byly realizovány ve spolupráci s PhDr. Monikou Šišlákovou, Ph.D. (FSS MU) a Mgr. Emou Štěpařovou (PdF MU).

Působení dobrovolníků je zejména pro fungování pedagogického programu velmi užitečné a přínosné – zásadním způsobem pomáhá plnit jeho cíle v oblasti vzdělávání dětí a mládeže. **Jsme otevřeni spolupráci s dalšími potenciálními zájemci o dobrovolnickou službu a jsme vděční za každého, kdo se odhodlá podat pomocnou ruku, a tím přispět k naplňování naší vize.**

V případě Vašeho zájmu kontaktujte koordinátorku dobrovolníků Mgr. Kateřinu Zavadilovou na e-mailové adrese [katerina.zavadilova@iqrs.cz](mailto:katerina.zavadilova@iqrs.cz).

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

Občanské sdružení IQ Roma servis spolupracuje s Probační a mediační službou České republiky a nabízí zájemcům možnost vykonávat zde trest obecně prospěšných prací (zpravidla formou pomoci s provozem a údržbou organizace, případně formou asistence pracovníkům pedagogického programu při jejich aktivitách). V roce 2008 nevykonávala trest OPP v organizaci žádná osoba, v roce 2009 byla zahájena spolupráce s **1 osobou** odsouzenou k trestu OPP.

### 5. Vzdělávání pracovníků IQ Roma servisu v roce 2008

IQ Roma servis si klade za cíl poskytovat kvalitní a konkurenceschopné sociální služby, které odpovídají aktuálním potřebám cílové skupiny. K tomu, aby tento primární cíl byl naplňován, je nezbytné, aby se pracovníci IQ Roma servisu **permanently vzdělávali** a reagovali tak na měnící se problémové oblasti, se kterými se při práci s klienty setkávají. Základním předpokladem pro účelné a cílené vzdělávání a rozvoj v organizaci je **vzdělávací plán organizace**, který je každoročně zpracováván jednak na základě identifikovaných potřeb jednotlivých programů (hledisko na úrovni organizace), ale zároveň také reflektuje osobní preference pracovníků. Každý pracovník prochází v půlročním intervalu hodnocením, na jehož základě si ve spolupráci s vedoucím týmu stanovuje svůj **individuální rozvojový plán**, kde si vytyčí cíle k rozvoji svých kompetencí a zvýšení své odbornosti. Vzdělávací plán organizace tak představuje komplexní soubor aktivit, jako jsou školení, výcviky, workshopy, které by měli pracovníci v daném období absolvovat.

Vzdělávací aktivity lze rozdělit do dvou hlavních oblastí. **Interní školení** připravují zkušení odborníci a specialisté přímo z našeho pracovního týmu – v roce 2008 se jednalo o školení a semináře zaměřené zejména na sociální a právní oblast. **Externí semináře a výcviky** pro nás realizují jiní vzdělavatelé. (Kompletní seznam absolvovaných školení, výcviků a seminářů za rok 2008 naleznete níže).

Specifickou oblastí rozvoje byla **zkušební inspekce kvality sociálních služeb IQRS** zaměřená na terénní sociální práci a odborné sociální poradenství, která proběhla pod vedením PaedDr. Dany Veškrnové a Mgr. Marty Langerové. Pracovníci získali velmi cennou zpětnou vazbu na svou práci s klienty a na metodiky, o něž se jejich práce opírá. Vedle toho proběhly také tematické **workshopy** pro pracovníky v přímé práci s klienty **zaměřené na příklady dobré praxe a reflexi metodik práce s klienty**, které vedl Mgr. Rostislav Maceček a návazně Mgr. Martin Haicl, oba dlouhodobě působící v sociálních službách. Workshopy byly určeny pro pracovníky Centra motivace a stimulace, Centra vzdělávání a pracovníky poskytující terénní sociální práci a odborné sociální poradenství.

### **Interní školení/semináře realizovaná pracovníky IQ Roma servisu – skupinová účast:**

- 1/2008 Občanské soudní řízení a exekuční řízení
- 4/2008 Insolvenční řízení a oddlužení
- 8/2008 Pobyť euroobčanů na území ČR
- 12/2008 Otcovství, výchova, vřživné nezletilých dětí

### **Externí školení/semináře – skupinová účast:**

- 1/2008 Drogová problematika I.
- 2/2008 Drogová problematika II.
- 3/2008 Studijní stáž (Vzámenné soužití, o. s., Ostrava)
- 3–5/2008 Mediální školení
- 4/2008 Pomoc obětem domácího násilí
- 4/2008 Sociálně-právní ochrana dětí
- 4/2008 Třmová komunikace, motivace, zvládání stresu
- 4–10/2008 Osobnostně-sociální výchova
- 5/2008 Policejní asistence
- 5/2008 Prezentační dovednosti
- 5/2008 Rozvoj dovedností pro úspěšné jednání s klienty
- 5/2008 Vedení porad a diskusí
- 6/2008 Kurz vyjednávání
- 6/2008 Policie – práce s menšinami
- 6/2008 Time management
- 6/2008 Třmová komunikace
- 7/2008 Lektorské dovednosti
- 7/2008 Osobnostně-sociální vřcvik
- 9/2008 Finanční vzdělávání
- 11/2008 Motivační rozhovory s klientem
- 12/2008 Rozvoj profesních dovedností pro práci s klientem
- 2008 Telefonická krizová intervence

### **Externí školení – individuální účast:**

- 1/2008 Poradenské dovednosti
- 5/2008 Motivační rozhovory
- 5/2008 Podpora fungující rodiny
- 5/2008 Prevence kriminality a sociálního začleňování mládeže
- 6/2008 Sociálně-psychologické aspekty a psychohygiena v práci úředníka sociálních služeb
- 8/2008 Preventivní programy šikany a násilí mezi dětmi
- 2008 Kvalifikační kurz pro pracovníka v sociálních službách

## **6. Supervize**

Součástí péče o profesní a osobnostní růst pracovníků jsou i pravidelné **supervize**, díky nimž získáváme cennou zpětnou vazbu ze strany odborníků k obsahu naší činnosti i metodám práce. Supervizí v IQ Roma servisu prochází jak pracovníci v přímé práci s klienty, tak vedení organizace a také dobrovolníci.

### **Sociální program**

Pracovníkům sociálního programu poskytovala pravidelné supervize PhDr. Soňa Cpinová, ředitelka Diagnostického ústavu v Brně. Supervize byly primárně zaměřeny jednak na práci s klientem – vztah a práce s motivací klienta ke změně, individuální klientské programy, hranice a sebereflexe ve vztahu ke klientovi,



*Pracovníci organizace průběžně absolvují odborná školení a supervize napomáhající k jejich profesnímu rozvoji.*

a jednak na třmovou spolupráci – role jednotlivých pracovníků v třmu, reflexe práce v třmu, reflexe osobnostních možností práce v třmu. Součástí supervize byla také oblast metodická, zaměřená zejména na reflexi hranic a možností programu vůči zakázkám klientů. Vedle toho poskytoval Daniel Perdoch, DiS., vedoucí pracovník podporovaného zaměstnávání Elim ze Vsetína, specificky zaměřené metodické vedení a supervizi pro oblast zaměstnanosti.

### **Pedagogický program**

Metodická i psychologicky orientovaná supervize byla pro pracovníky pedagogického třmu zajiřtována PhDr. Martinem Lečbychem a následně PhDr. Věrou Kramerovou z o.s. Aisis. V rámci supervizí měli pracovníci možnost interaktivní formou řešit problémové oblasti i konkrétní případy, se kterými se ve své práci setkali. Nedílnou součástí supervize bylo i zdravé fungování pracovního třmu.

### **Vedení organizace**

V období 3/2008–5/2008 proběhlo několik setkání vedoucích pracovníků pod vedením PhDr. Jarmily Turbové, zaměřených na motivaci zaměstnanců, zvládání krizových situací a coaching manažerské práce, včetně vedení pracovníků. Individuální i skupinové supervize zaměřené na reflexi a rozvoj manažerských dovedností probíhaly také pod vedením Ing. Jiřiho Hlavici, CSc., M.I.M.

### **Dobrovolníci**

Součástí komplexně poskytovaných supervizí je i supervize dobrovolnického třmu. U dobrovolníků plní supervize jak funkci podpůrnou – práce s emocemi, vztah ke klientovi, sebereflexe, osobnostní rozvoj, tak také funkci metodickou a vzdělávací – specifika práce s cílovou skupinou apod. Obě tyto složky nám pomáhají naplňovat a rozvíjet PhDr. Monika Šišláková z Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně a Mgr. Ema Štěpařová z Pedagogické fakulty Masarykovy univerzity v Brně.

# Výsledky práce za rok 2008

**Pravidelná evidence** a na ni navazující **vyhodnocování poskytovanych služeb** je v IQ Roma servisu dlouhodobě rozvíjenou činností. Od počátku roku 2008 se jí systematicky zabývá **analyticko-metodický úsek** organizace, v němž v roce 2008 pracovalo **2,25 pracovníků**.

Pro usnadnění monitoringu a evaluace práce byla vyvinuta a neustále se na základě rozvoje služeb modifikuje **elektronická databáze**, umožňující sběr dat i jejich následné statistické zpracování. Evidence je založena na zápisu společně (tedy pracovníkem a klientem) definovaných **zakázek** a v rámci nich uskutečněných konkrétních **kontaktů**. Každý kontakt je dále specifikován několika dalšími charakteristikami, jako je typ kontaktu (řešená tematika), jeho forma (způsob, jakým kontakt probíhal), popř. subjekt, se kterým bylo v rámci řešení zakázky jednáno. Zároveň je zaznamenávána reflexe a další postup při řešení zakázky.

V roce 2008 využilo služeb IQ Roma servisu **1 600 klientů a klientek**, z nichž zhruba dvě třetiny byly klienty sociálního programu, třetina se pak účastnila aktivit pedagogického programu. Dlouhodobě jsou častějšími uživateli našich služeb ženy (v roce 2008 tvořily 61 % z celkového počtu) a mladí lidé do 30 let (45 % uživatelů, u nichž je znám věk). Pracovníci organizace uzavřeli se svými klienty celkem **1 500 zakázek**, k jejichž řešení bylo uskutečněno cca **17 500 kontaktů**.

Více než pětina (23,1 %) všech zakázek, které pracovníci IQ Roma servisu se svými klienty řešili, byla uzavřena v oblasti **zaměstnanosti**. Pracovníci sociálního programu kromě problematiky zaměstnanosti řeší také často zakázky **bydlení** (v případě terénních pracovníků v Brně je to dokonce 50 % z celkového objemu jimi řešených zakázek) a **dluhovou problematiku**. V rámci činnosti pedagogického programu je nejčastějším požadavkem jejich klientů a klientek **výuka** (27 % zakázek pedagogického programu), významný podíl zakázek (15 %) tvoří **individuální poradenství při volbě školy**.

Tabulka č. 1: Místo realizace kontaktů podle programů

Místo kontaktu	Pedagogický program	Sociální program	Celkem	Denní průměr kontaktů
Lokalita	5 %	95 %	100 %	28
Centra	49 %	51 %	100 %	66

V průměru uskuteční pracovníci IQ Roma servisu **za den 94 kontaktů**. Z pohledu celé organizace je většina kontaktů (65 %) realizována v centrech, tedy na místech, kde organizace působí (Hybešova 41 a Cejl 49). Většina kontaktů (95 %) realizovaných v terénu, tedy v přirozeném prostředí klientů, je zabezpečována pracovníky sociálního programu. Charakter práce a aktivity nabízené pracovníky v rámci pedagogického programu naopak přesouvají větší část jejich práce do center. Rozložení práce v terénu a centrech podle jednotlivých programů blíže dokládá **tabulka č. 1**.

V následujícím přehledu jsou především z pohledu statistiky blíže rozpracována nejčastější témata, která klienti s našimi pracovníky řeší. Další podrobnosti o způsobu provádění těchto i mnoha dalších aktivit a způsobu řešení zakázek našich klientů se můžete dozvědět v části Zprávy popisující jednotlivé programy a realizované projekty.

## 1. Bydlení

Bydlení tvoří největší část řešené problematiky terénních sociálních pracovníků v Brně a po zaměstnanosti je **druhou nejčastější zakázkou**, která je vůbec sociálním programem řešena. V roce 2008 se na naše pracovníky obrátilo **516 klientů** (tedy dvojnásobek oproti roku 2007), kteří řešili s našimi pracovníky celkem **346 zakázek**.

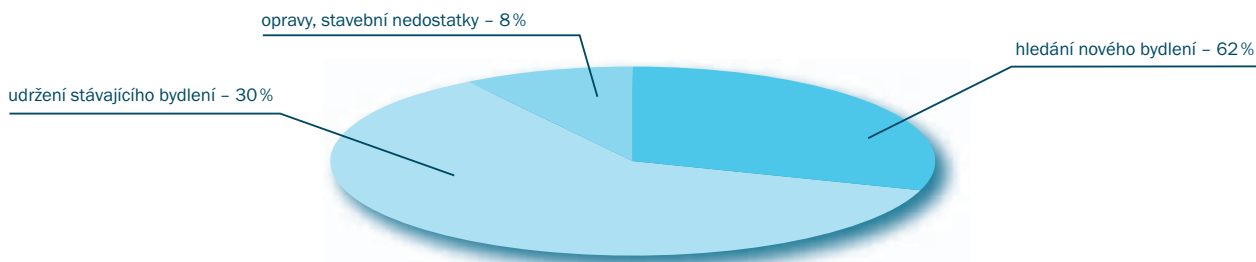
Více než polovina všech kontaktů (62 %) se týkala **hledání nového bydlení**. Necelá třetina kontaktů (30 %) v bytové problematice byla motivována snahou o **udržení stávajícího bydlení**, v 8 % případů bylo cílem vyřešit **stavební nedostatky a opravy ve stávajícím bytě** (viz **graf č. 1** na straně 62).

Pětinu zakázek (19 %) řešených v roce 2008 se podařilo uzavřít úspěšně, nicméně největší podíl zakázek (65 %) byl na konci roku stále ještě otevřen a je řešen i v roce 2009. S neúspěšným výsledkem bylo ukončeno pouze 6 % zakázek.

Co se týče náplně jednotlivých kontaktů, resp. jejich formy, nejčastěji byla klientům při řešení jejich zakázek v oblasti bydlení poskytována konzultace a odborné poradenství (v 37 % případů). Častěji než v roce 2007 se pracovníci s klienty domluvili na realizaci tzv. monitoringu plnění dohody, který bývá efektivní především při řešení těch typů zakázek, které jsou spojeny s nedoplatky na nájmu a službách. Vzhledem k trvalé snaze o aktivizaci klientů a jejich maximální zapojení při řešení



V roce 2008 řešilo s našimi pracovníky 516 klientů 346 zakázek v oblasti bydlení.



Graf číslo 1: Typy kontaktů v oblasti bydlení

zakázky dlouhodobě klesá (a to nejen v případě řešení problematiky bydlení) podíl kontaktů, které jsou v **tabulce č. 2** označeny jako jednání v zájmu klienta. Uvedená 3 % případů se vztahují především k situacím, kdy je potřeba, aby pracovník podpořil uplatňování práv klienta při jednání s dalšími institucemi.

Tabulka č. 2: Formy kontaktů při řešení zakázek v oblasti bydlení

Forma kontaktu	Počet	Podíl (v %)
konzultace, poradenství, kontaktáž	1 116	36,8
monitoring plnění dohody	996	32,8
telefonicky	571	18,8
doprovod klienta	154	5,1
písemně	104	3,4
jednání v zájmu klienta	90	3,0
výuka	3	0,1
<b>Celkem</b>	<b>3 034</b>	<b>100</b>

## 2. Komerční zadluženost

Řešení zadluženosti a stavu předlužení je **druhým nejčastějším typem kontaktů** klientů s pracovníky sociálního programu. V počtu klientů s tímto typem zakázky jsme v porovnání s rokem



V oblasti komerční zadluženosti jsme v roce 2008 uzavřeli s 318 klienty 127 zakázek.

2007 zaznamenali **trojnásobný nárůst**, což v podstatě odpovídá i nárůstu významnosti tématu komerční zadluženosti v celospolečenském kontextu. V roce 2008 řešilo otázku zadluženosti s pracovníky IQ Roma servisu **318 klientů** a bylo uzavřeno **127 zakázek**, což si vyžádalo **1 217 kontaktů**.

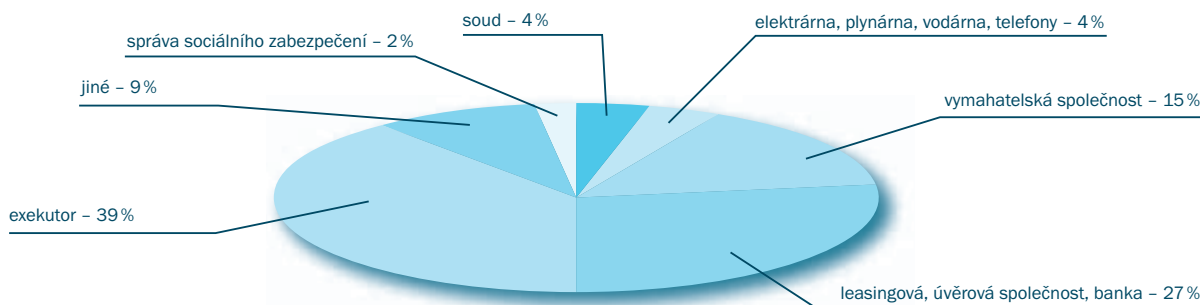
V průběhu roku se podařilo ve **14 %** případů vyřešit zakázku **úspěšně**, ovšem podobně jako u zakázek s tematikou bydlení je dosud **velká část** zakázek (35 %) řešených v roce 2008 stále **ve stádiu řešení**. **Neúspěchem** pak byla ukončena pouhá **3 %** zakázek.

Tabulka č. 3: Formy kontaktů v oblasti zadluženosti

Forma kontaktu	Počet	Podíl (v %)
konzultace, poradenství, kontaktáž	585	48,1
monitoring plnění dohody	337	27,7
telefonicky	221	18,2
písemně	38	3,1
doprovod klienta	19	1,6
jednání v zájmu klienta	14	1,2
výuka	3	0,2
<b>Celkem</b>	<b>1 217</b>	<b>100</b>

I v oblasti zadlužení je nejčastější formou spolupráce klienta a pracovníka **poskytování konzultací a odborného poradenství** (podrobnosti v **tabulce č. 3**). Při nich pracovník s klientem diskutuje nejen možné způsoby řešení vzniklého dluhu, ale také možnost prevence do budoucna. Často dochází také k sestavování a **plánování rodinného rozpočtu** (přehled a správa příjmů a výdajů), na jehož základě lze zvažovat formu a výši splátek dluhu. Pracovníci se často setkávají s lidmi, kteří se dostali do situace tzv. úrokové pasti 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.

Logicky vzhledem k plánu průběhu tohoto typu zakázky je **monitoring plnění dohody**, tedy sledování pravidelného splácení



Graf číslo 2: Subjekty kontaktované při řešení zadluženosti

závazků klienta, druhou nejfrekventovanější formou kontaktu (28 %). Možnosti **telefonické domluvy**, nejčastěji s věřiteli, je využíváno v 18 % kontaktů (více **tabulka č. 3** na straně 62).

Při řešení zakázek s touto problematikou je často také nezbytné kontaktovat **další subjekty**, jako jsou exekutorské úřady (v roce 2008 v 39 % případech) nebo leasingové a úvěrové společnosti (27 % kontaktů). Ve zbylé třetině případů kontaktů s dalšími subjekty se jedná o vymahatelské společnosti, soudy či elektrárny, vodárny, plynárny a poskytovatele telefonních služeb (viz **graf č. 2**).

IQ Roma servis klade velký důraz na **posilování kompetencí pracovníků** pro profesionalizaci jejich práce při potýkání se stále aktuálnějšími **problémy zadluženosti**. V roce 2008 se organizace zapojila do projektu Finanční vzdělávání realizovaného občanským sdružením Aisis, a to jak formou spolupráce při jeho tvorbě, tak následnou účastí pracovníků na pravidelných seminářích. Na konci roku proběhla také protidluhová kampaň zaměřená především na zvýšení informovanosti naší cílové skupiny o rizicích spotřebitelských úvěrů.

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.

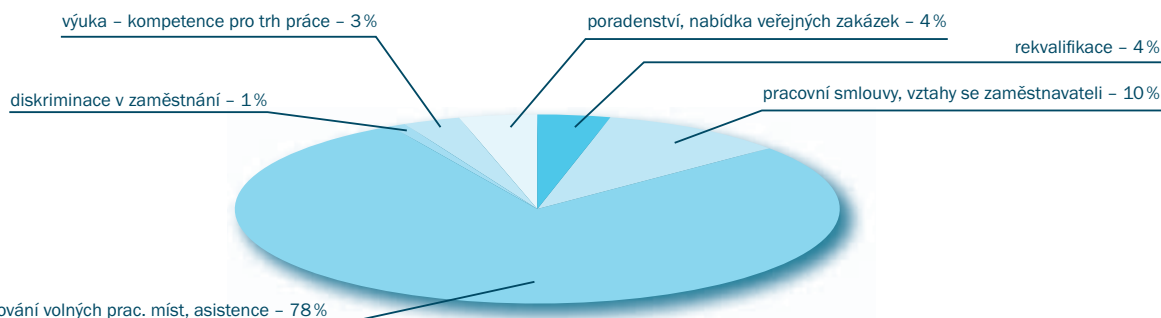
### 3. Zaměstnanost

Poradenství v oblasti zaměstnanosti bylo i v roce 2008 ze strany klientů **nejčastěji vyhledávanou službou** IQ Roma servisu. Podobně jako v roce předcházejícím převažovaly mezi klienty

s takto definovanou zakázkou ženy (60 %) nad muži (40 %). Celkem bylo uzavřeno **346 zakázek s 554 klienty a klientkami a 63 z nich si díky spolupráci s pracovníky naší organizace našlo zaměstnání**.

Více než **tři čtvrtiny kontaktů (78 %)** s tématem zaměstnanosti představovalo v roce 2008 **zprostředkování zaměstnání a nabídka volných pracovních míst** pro naše klienty. V 10 % případů pak klienti a klientky využívali možnosti řešení různých aspektů pracovních vztahů a **poradenství při jednání se zaměstnavateli**. Podstatnou část práce také tvoří posilování těch kompetencí klientů, které jsou důležité pro úspěšné vyřešení zakázky (viz **grafu č. 3** pod položkou „výuka – kompetence pro trh práce“). Jedná se např. o dílčí individuální poradenství při sestavování životopisu, příprava na pracovní pohovor, předání informací o základních aspektech pracovních vztahů, popř. klienti mohou absolvovat hromadnou výukovou lekci, tzv. job klub. V roce 2008 této možnosti získání nových informací a kompetencí využilo 58 našich klientů a klientek (podrobnosti viz **graf č. 3**).

V rámci realizace dlouhodobého projektu Equal (IQ servis – Systém pro úspěšné uplatnění Romů na trhu práce) se u klientů také systematicky sledoval **kvalitativní aspekt spolupráce**, tj. jejich posun při získávání kompetencí důležitých pro úspěch při hledání pracovního místa, resp. uplatnění na trhu práce. Posun je vyhodnocován na základě dat získaných z tzv. Osobního profilu klienta, který pracovník s klientem spolu vyplňují na počátku spolupráce a který je na jejím konci reflektován. Některé údaje pracovník zaznamenává také na základě pozorování jednání klienta v konkrétních situacích (např. při telefonování, je sledováno dodržování termínů schůzek apod.).



Graf číslo 3: Typy kontaktů v oblasti zaměstnanosti



S 554 klienty jsme v roce 2008 řešili otázku zaměstnanosti, 63 klientů si díky naší spolupráci našlo zaměstnání.

Jak ilustruje **tabulka č. 4**, u klientů dochází k průměrnému zvýšení kompetencí pro úspěšné vedení telefonického rozhovoru při ucházení se o zaměstnání o 38 %. Po skončení spolupráce je tak 93 % klientů schopno samostatně telefonicky kontaktovat zaměstnavatele a efektivně používat tento způsob komunikace při hledání svého pracovního uplatnění.

**Tabulka č. 4: Průběh telefonického rozhovoru klienta se zaměstnavatelem**

Průběh telefonického rozhovoru	Počátek spolupráce (podíl klientů v %)	Aktuálně/po ukončení spolupráce (podíl klientů v %)
schopnost samostatně vést telefonický rozhovor obecně	55	93
úvodní pozdrav	93	100
představení se	59	100
vyložení požadavku	93	100
schopnost zaznamenat/zapamatovat si informace	83	97
schopnost předat informace pracovníkovi	76	97
poděkování	76	93
závěrečný pozdrav	90	100

Z dalšího vyhodnocení vyplývá, že se u klientů v průběhu spolupráce rovněž **zvyšuje informovanost umožňující obecnou orientaci na trhu práce**, důležitou pro hledání vhodných volných pracovních pozic. Více než čtyři pětiny klientů (86 %) jsou po skončení spolupráce schopny si samostatně vyhledávat nabídky volných pracovních pozic v inzertních novinách, významně se také zvyšuje množství klientů (ze 7 % na 22 %) schopných samostatně vyhledávat pracovní nabídky prostřednictvím internetu (podrobnosti v **tabulce č. 5**).

Jednou z pozorovaných položek je také spolehlivost docházky klienta na sjednané schůzky, protože tento aspekt jednání je ze strany zaměstnavatelů často požadován. Po delší spolupráci vzrostl počet klientů, kteří docházeli pravidelně a v předem domluvenou dobu, o 16 % (na celkově 64 % všech klientů). Podstatné rovněž je, že se v průběhu spolupráce podařilo výrazně snížit počet těch, kteří původně docházeli nepravidelně (popř. nedošli na smlouvanou schůzku vůbec a neomluvili se), a to z necelé třetiny původních klientů na 18 %.

**Tabulka č. 5: Orientace klienta na trhu práce**

Kompetence k hledání uplatnění na trhu práce	Počátek spolupráce (podíl klientů v %)	Aktuálně/po ukončení spolupráce (podíl klientů v %)
schopnost samostatného vyhledávání v inzertních novinách	69	86
schopnost samostatného vyhledávání na internetu	7	22
informovanost o možnosti zprostředkování práce skrze ÚP	100	100
informovanost o možnosti rekvalifikace skrze ÚP	59	90
informovanost o možnosti veřejně prospěšných prací skrze ÚP	31	55
informovanost o možnosti dotovaných prac. míst skrze ÚP	93	100

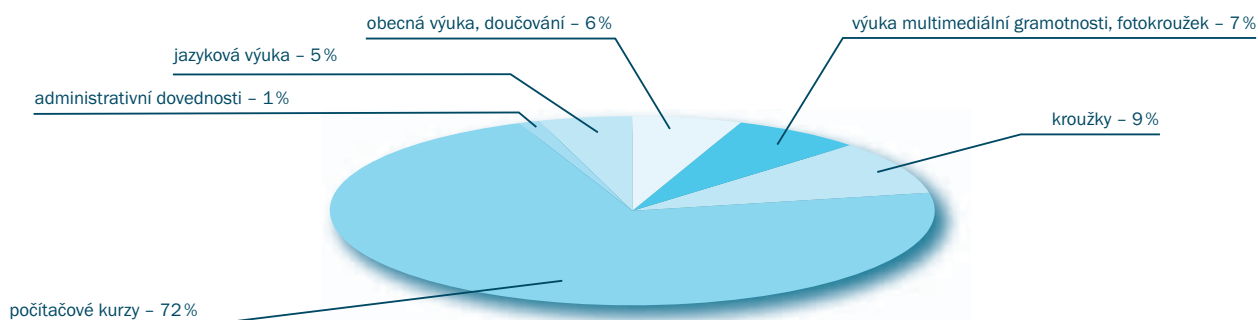
Úspěšné vyřešení zakázek, tedy povětšinou nalezení nového zaměstnání, často vyžaduje **spolupráci a kontakt se zaměstnavateli** (tvoří 93 % z případů, kdy je při řešení zaměstnanosti kontaktován další subjekt). Nedílnou součástí práce poradenských pracovníků je také podpora, rozvoj i aktivní navazování nových vztahů se zaměstnavateli, kteří nabízejí volné pracovní pozice, často poptávané ze strany našich klientů a klientek. **V roce 2008 jsme takto spolupracovali s 57 zaměstnavateli v Brně a Jihomoravském kraji.**

## 4. Výuka

Pedagogický program IQ Roma servisu má v nabídce pro klienty několik typů **výukových aktivit**. Zájemci mohou v naší organizaci absolvovat např. výuku konkrétních školních předmětů, resp. **doučování, jazykovou výuku, výuku multimediálních dovedností, informační gramotnosti a různé typy kroužků** (hudební, taneční, výtvarný). V roce 2008 se do některé z výše uvedených forem výuky zapojilo **387 klientů** (62 % mužů, 38 % žen) a bylo s nimi uskutečněno **4 986 kontaktů**. Jak významné místo v práci pedagogického programu výuka zaujímá, ilustruje fakt, že přesně **polovina jeho zakázek je uzavřena na výuku**.

Vzhledem k tomu, že jen 4 % těchto kontaktů uskutečnili pracovníci nespádající pod pedagogický program, převažující většinu klientů těchto aktivit tvoří **mládež ve věku 11–18 let**. K těmto





**Graf číslo 4: Výukové aktivity realizované v roce 2008**

kontaktům lze zařadit přesahové výukové aktivity Centra poradenství a zaměstnanosti s cílem posílit kompetence klientů pro trh práce. V ostatních případech jsou klienti jiných center s požadavkem výuky zcela v logice realizované komplexní práce směřování na odborně zaměřené pracovníky působící v rámci pedagogického programu.



Služby v oblasti výuky v roce 2008 poskytli naši pracovníci 387 klientům prostřednictvím 4 986 kontaktů.

**Graf č. 4** znázorňuje rozložení uskutečněných kontaktů podle jednotlivých výukových aktivit. Výrazně převyšující počet kontaktů při výuce **počítačové gramotnosti** je dán především tím, že se na rozdíl od ostatních typů výuky jedná o hromadnou aktivitu, kterou v rámci jedné lekce navštíví v průměru 10 klientů. **Doučování** či **jazyková výuka** naopak probíhá vesměs individuální formou (při doučování přímo v rodině klienta), popřípadě se jí účastní 2–3 klienti. Rozsah poskytování dílčích výukových aktivit je mnohem vyrovnanější, než se jeví podle počtu kontaktů.

Na druhou stranu počet zakázek uzavřených v rámci doučování (27 % všech zakázek pedagogického programu) je vyšší než v oblasti informačních technologií, tedy výuky počítačů a multimediální gramotnosti (22 %). **Výukové zakázky** se v roce 2008 v **63 %** podařilo uzavřít **úspěšně**, 10 % jich bylo uzavřeno neúspěšně, popř. z důvodu dalšího nezájmu klienta.

## 5. Poradenství pro volbu školy

Kromě bohaté nabídky výukových, motivačních a volnočasových aktivit mají mladí klienti pedagogického programu IQ Roma servisu také možnost využít profesionální poradenství pro volbu školy a budoucího povolání. Zapojit se do něj mohou formou **individuálních konzultací**, kdy je po dohodě s pracovníci sestavován **osobní plán rozvoje klienta**, který tvoří základ pro další spolupráci. Této možnosti v roce 2008 využilo **71 klientů a klientek**. Některým klientům jsou předány informace o možnostech dalšího studia a pracovníce již jen dále monitoruje vývoj zakázky, část z nich ovšem právě na základě individuálního plánování začne využívat dalších nabízených služeb, například doučování.

Poradenství však probíhá i formou **hromadných lekcí** na školách či přímo v prostorách organizace. V roce 2008 tento způsob poradenství absolvovalo **194 žáků a žákyň**, což představovalo **223 kontaktů**. Klienti, kteří se zúčastnili skupinových poradenských lekcí pro volbu školy a kteří následně měli možnost



Nabídky individuálního profesního poradenství v roce 2008 využilo 71 klientů.

konzultovat svoje návazné studium v rámci individuálního poradenství pro volbu školy, si v 61 % podali na preferovaný studijní obor přihlášku. **44 % klientů poradenských služeb úspěšně přestoupilo do dalšího vzdělávacího cyklu.**

Pro hodnocení efektivity a dopadů individuálního poradenství jako aktivity, která je z hlediska realizace komplexní práce s mládeží považována za klíčovou, jsou také využívány evaluační dotazníky vyplněné pracovníkem na základě individuálního plánování s klientem a následného monitoringu jeho plnění. Zvláštní důraz je kladen na sledování schopností klientů realisticky identifikovat své možnosti a na jejich základě definovat své cíle v dalším vzdělávání a následném výběru budoucího povolání.



Skupinové poradenství na školách a v prostorách IQRS v roce 2008 absolvovalo 194 žáků prostřednictvím 223 kontaktů.

Za nejvýraznější přínos poradenství lze považovat především snížení počtu klientů, kteří mají pouze velmi obecné a nekonkrétní povědomí o tom, že existuje spojitost mezi zvoleným vzděláním a realizací jejich stanoveného profesního cíle. Z necelé poloviny klientů na počátku spolupráce měla tuto úroveň (ne)vědomí po skončení spolupráce pouhá 2 % klientů. Naopak výrazně narostl podíl klientů v kategoriích, které označovaly ty, kteří mají obecné/přesné povědomí o vhodné škole a znají přesné podmínky, za jakých lze studium úspěšně nastoupit – ze 2 % klientů na počátku spolupráce na 52 % na jejím konci.

V souvislosti s reálnou volbou adekvátních prostředků k dosažení stanoveného profesního cíle byla zaznamenávána mj. míra povědomí klienta o tom, jak se k cíli dopracovat, především tedy schopnost zvolit a naplánovat si realisticky svou studijní dráhu. **Tabulka č. 6** dokládá, že v průběhu spolupráce je zřetelný posun klientů především ve schopnosti definovat si osobní cíl, který odpovídá jejich schopnostem (z 22 % na 49 %). Naopak významně klesá podíl těch, kteří buď žádný osobní cíl nemají, nebo je nerealistický a neodpovídá jejich možnostem a schopnostem (tj. první tři kategorie na škále – z 63 % na 38 %). Podstatný je také fakt, že po ukončení spolupráce s poradenskými pracovníky pedagogického programu jsou všichni klienti schopni si svůj osobní profesní cíl nějakým způsobem definovat.

**Tabulka č. 6: Schopnost definice osobního cíle**

Osobní cíl v souvislosti s volbou školy	Na počátku spolupráce (podíl klientů v %)	Aktuálně/po ukončení spolupráce (podíl klientů v %)
absence osobního cíle	16	0
existence absolutně nerealistického osobního cíle, neodpovídá schopnostem a možnostem klienta	20	7
existence osobního cíle, ale neodpovídá schopnostem a možnostem klienta	27	31
existence osobního cíle, odpovídá schopnostem, pravděpodobně nedosažitelný	16	9
existence osobního cíle, odpovídá schopnostem, pravděpodobně dosažitelný	22	49
osobní cíl plně v souladu se schopnostmi klienta	0	4
<b>Celkem</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## 6. Nízkoprahový klub

V případě **nízkoprahového klubu** IQ Roma servisu není jeho návštěvnost zaznamenávána do elektronické databáze, protože k základnímu monitoringu postačují prezenční listiny. V roce 2008 bylo v rámci široké nabídky aktivit klubu realizováno **více než 3 000 kontaktů s cca 300 klienty a klientkami**. U návštěvníků specializovaných kroužků v rámci nízkoprahového klubu – **tanečního a hudebního kroužku** – se předpokládá dlouhodobější spolupráce a cíle spolupráce jsou definovány v rámci zakázek. Jednotlivé kontakty jsou pak evidovány v databázi. V roce 2008 do těchto kroužků pravidelně docházelo **87 klientů a klientek**.



V nízkoprahovém klubu jsme v roce 2008 uskutečnili přes 3 000 kontaktů s 300 klienty, do kroužků pravidelně docházelo 87 klientů.

# Finanční zdroje

## 1. Příjmy organizace od roku 2003 (v Kč)

Zdroj/Rok	2003	2004	2005	2006	2007	2008	předpoklad 2009
<b>Granty, dotace, příspěvky</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>18 448 571</b>	<b>15 139 000</b>
Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR	998 000	257 660	1 475 800	1 672 290	2 219 000	4 051 000	4 855 000
Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy ČR	0	0	0	0	99 865	276 619	150 000
Rada vlády pro záležitosti romské komunity	0	1 020 000	0	735 673	256 744	0	1 200 000
Jihomoravský kraj	30 000	0	563 150	841 290	932 000	872 000	839 000
Statutární město Brno	15 000	13 000	10 000	20 000	120 000	110 000	min. 220 000
Sociální nadační fond Města Brna „Domovy potřebných“	0	0	0	0	0	40 000	0
Město Bučovice	0	0	0	0	0	1 000	0
Phare 2003 (EU + státní rozpočet ČR)	0	1 378 905	102 898	0	0	0	0
Phare 2003 RLZ (EU + státní rozpočet ČR)	0	0	3 869 149	573 804	0	0	0
CIP EQUAL (Evropský sociální fond + státní rozpočet ČR)	0	0	2 602 992	8 819 496	6 672 589	9 903 664	0
Operační program Rozvoj lidských zdrojů (Evropský sociální fond + státní rozpočet ČR)	0	0	0	0	1 510 193	1 649 428	0
Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost (Evropský sociální fond + státní rozpočet ČR)	0	0	0	0	0	0	min. 3 400 000
PROGRESS (EU)	0	0	0	0	0	0	1 800 000
Transition Facility 2005 (EU)	0	0	0	0	890 064	151 414	0
Blokový grant (Finanční mechanismy EHP/Norska)	0	0	0	0	0	283 878	min. 1 500 000
Globální grant – OP Rozvoj lidských zdrojů (Evropský sociální fond + státní rozpočet ČR)	0	0	0	0	298 030	325 701	0
Foundation Open Society Institute (OSI-ZUG)	0	0	0	0	187 567	179 933	1 100 000
CordAid+Minority Rights Group International	0	0	200 066	0	0	0	0
British Embassy	728 728	0	0	76 520	0	0	0
Embassy of the Kingdom of the Netherlands	0	0	0	0	0	114 276	0
Česká národní agentura Mládež (EU)	0	0	0	0	0	70 115	?
Úřad vlády ČR (+ EU)	0	0	0	0	1 564 875	419 542	?
Výbor dobré vůle – Nadace Olgy Havlové	0	0	0	0	20 000	0	75 000
ostatní granty, dotace a příspěvky	0	0	0	0	0	0	?
<b>Ostatní</b>	<b>123 969</b>	<b>14 154</b>	<b>68 094</b>	<b>374 591</b>	<b>352 767</b>	<b>792 016</b>	<b>44 000</b>
tržby z prodeje služeb	42 725	2 140	41 493	249 486	219 173	577 042	?
úroky	654	8 614	13 253	24 768	49 406	38 216	25 000
kurzový zisk	0	0	397	270	311	28 966	?
ostatní výnosy, náhrady za škody	0	0	0	17 471	11 395	17 768	?
dary od fyzických osob	4 075	800	9 851	63 120	28 060	104 925	10 000
dary od právnických osob	0	0	0	15 000	12 000	13 000	3 000
sbírky na provoz	0	0	0	1 976	29 722	9 100	3 000
členské příspěvky	0	2 600	3 100	2 500	2 700	3 000	3 000
DROM, romské středisko	76 515	0	0	0	0	0	0
<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>19 240 587</b>	<b>min. 15 183 000</b>



### 3. Rozvaha ke dni 31. 12. 2008 (v Kč)

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	+4 396 952,00	+7 143 085,00
B.II. Pohledávky celkem	52	+7 500,00	+37 464,00
B.II.1. Odběratelé	53	+7 500,00	+33 521,00
B.II.7. Pohledávky za institucemi soc. zabezp. a veř. zdrav. pojištění	59		+3 943,00
B.III. Krátkodobý finanční majetek celkem	72	+4 383 740,00	+7 011 157,00
B.III.1. Pokladna	73	+159 270,00	+246 187,00
B.III.2. Ceniny	74	+1 620,00	+1 200,00
B.III.3. Účty v bankách	75	+4 191 265,00	+6 753 035,00
B.III.8. Peníze na cestě	80	+31 585,00	+10 735,00
B.IV. Jiná aktiva celkem	81	+5 712,00	+94 464,00
B.IV.1. Náklady příštích období	82	+5 712,00	+94 464,00
<b>AKTIVA CELKEM</b>	<b>85</b>	<b>+4 396 952,00</b>	<b>+7 143 085,00</b>

PASIVA	Číslo řádku	Stav k prvnímu dni účetního období	Stav k poslednímu dni účetního období
A. Vlastní zdroje celkem	86	+2 614 012,00	+2 311 480,00
A.I. Jmění celkem	87	+105 169,00	+105 169,00
A.I.1. Vlastní jmění	88	+92 169,00	+92 169,00
A.I.2. Fondy	89	+13 000,00	+13 000,00
A.II. Výsledek hospodaření celkem	91	+2 508 843,00	+2 206 311,00
A.II.1. Účet výsledku hospodaření	92	xxxxxxx	-302 532,00
A.II.2. Výsledek hospodaření ve schvalovacím řízení	93	-854 192,00	xxxxxxx
A.II.3. Nerozdělený zisk, neuhrazená ztráta z minulých let	94	+3 363 035,00	+2 508 843,00
B. Cizí zdroje celkem	95	+1 782 940,00	+4 831 605,00
B.III. Krátkodobé závazky celkem	106	+1 782 940,00	+4 831 605,00
B.III.1. Dodavatelé	107	+14 679,00	+100 181,00
B.III.4. Ostatní závazky	110	+362 203,00	+1 128 444,00
B.III.5. Zaměstnanci	111	+275 932,00	+11 195,00
B.III.6. Ostatní závazky vůči zaměstnancům	112	+428,00	
B.III.7. Závazky k institucím soc. zabezpečení a veř. zdrav. pojištění	113	+135 586,00	
B.III.9. Ostatní přímé daně	115	+30 413,00	
B.III.11. Ostatní daně a poplatky	117		+380,00
B.III.12. Závazky ze vztahu ke státnímu rozpočtu	118	+349 516,00	+462 839,00
B.III.13. Závazky ze vztahu k rozpočtu orgánů úz. samosprávních celků	119	+614 183,00	+3 119 431,00
B.III.17. Jiné závazky	123		+9 135,00
<b>PASIVA CELKEM</b>	<b>134</b>	<b>+4 396 952,00</b>	<b>+7 143 085,00</b>

Okamžik sestavení: 19. 03. 2009

Předmět činnosti č. 1: Služby sociálního charakteru

Podpisový záznam statutárního orgánu:

Předmět činnosti č. 2:

Podpis osoby odpovědné za sestavení:

Razítko:





## 4. Výkaz zisku a ztráty ke dni 31. 12. 2008 (v Kč)

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	+1 068 193,00		+1 068 193,00
A.I.1. Spotřeba materiálu	2	+762 493,00		+762 493,00
A.I.2. Spotřeba energie	3	+265 220,00		+265 220,00
A.I.3. Spotřeba ostatních neskladovatelných dodávek	4	+40 480,00		+40 480,00
A.II. Služby celkem	6	+5 647 120,00		+5 647 120,00
A.II.5. Opravy a udržování	7	+3 670,00		+3 670,00
A.II.6. Cestovné	8	+622 641,00		+622 641,00
A.II.7. Náklady na reprezentaci	9	+40 657,00		+40 657,00
A.II.8. Ostatní služby	10	+4 980 152,00		+4 980 152,00
A.III. Osobní náklady celkem	11	+12 078 189,00		+12 078 189,00
A.III.9. Mzdové náklady	12	+9 179 162,00		+9 179 162,00
A.III.10. Zákonné sociální pojištění	13	+2 899 027,00		+2 899 027,00
A.V. Ostatní náklady celkem	21	+81 644,00		+81 644,00
A.V. 21. Kurzové ztráty	26	+12 406,00		+12 406,00
A.V. 23. Manka a škody	28	+58,00		+58,00
A.V. 24. Jiné ostatní náklady	29	+69 180,00		+69 180,00
A.VII. Poskytnuté příspěvky celkem	37	+667 973,00		+667 973,00
A.VII. 31. Poskytnuté příspěvky zúčtované mezi organizačními složkami	38	+666 269,00		+666 269,00
A.VII. 32. Poskytnuté členské příspěvky	39	+1 704,00		+1 704,00
<b>Náklady celkem</b>	<b>42</b>	<b>+19 543 119,00</b>		<b>+19 543 119,00</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	+576 892,00		+576 892,00
B.I.2. Tržby z prodeje služeb	45	+576 892,00		+576 892,00
B.IV. Ostatní výnosy celkem	57	+85 100,00		+85 100,00
B.IV.15. Úroky	61	+38 216,00		+38 216,00
B.IV.16. Kurzové zisky	62	+28 966,00		+28 966,00
B.IV.18. Jiné ostatní výnosy	64	+17 918,00		+17 918,00
B.VI. Přijaté příspěvky celkem	73	+130 025,00		+130 025,00
B.VI.27. Přijaté příspěvky (dary)	75	+127 025,00		+127 025,00
B.VI.28. Přijaté členské příspěvky	76	+3 000,00		+3 000,00
B.VII. Provozní dotace celkem	77	+18 448 570,00		+18 448 570,00
B.VII.29. Provozní dotace	78	+18 448 570,00		+18 448 570,00
<b>B.VIII. Výnosy celkem</b>	<b>79</b>	<b>+19 240 587,00</b>		<b>+19 240 587,00</b>
<b>C. Výsledek hospodaření před zdaněním</b>	<b>80</b>	<b>-302 532,00</b>		<b>-302 532,00</b>
<b>D. Výsledek hospodaření po zdanění</b>	<b>82</b>	<b>-302 532,00</b>		<b>-302 532,00</b>

Okamžik sestavení: 19. 03. 2009

Předmět činnosti č. 1: Služby sociálního charakteru

Podpisový záznam statutárního orgánu:

Předmět činnosti č. 2:

Podpis osoby odpovědné za sestavení:

Razítko:

*Klement Kabaník*

*Klaudia Dvorná*



č.j. 156/4/08

## ZPRÁVA AUDITORA o ověření účetní závěrky k 31. prosinci 2008

Provedli jsme audit přiložené účetní závěrky sdružení IQ Roma servis se sídlem Cejl 49, 602 00 Brno, IČO: 653 41 511 k 31. prosinci 2008 sestavené za účetní období roku 2008. 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. Naši úlohou je vydat na základě auditu výrok k této účetní závěrce.

Součástí ověření účetní závěrky bylo také ověření čerpání dotace:

- Ministerstva práce a sociálních věcí na rok 2008, evidenční číslo žádosti S0496/001 a
- z rozpočtu Jihomoravského kraje na rok 2008, č. 223/07/OSV/VLF, č. 115/08/OSV-VLF, č. 221/08/OSV-VLF.

Nemáme výhrady ke způsobu účtování a použití dotací.

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 zahrnuje posouzení použitých účetních postupů a významných odhadů učiněných účetní jednotkou a rovněž 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 2008 a výsledku hospodaření za rok 2008 v souladu se zákonem o účetnictví a příslušnými předpisy České republiky.

V Brně, dne 15. 4. 2009

**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



auditor

# Základní strategie organizace na další období

**Základní (tzv. vyšší) cíl občanského sdružení IQ Roma servis 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 JMK rozeznávaný uživateli služeb, Romy samotnými, obcemi a veřejností...“.** Všechny aktivity našeho sdružení strategicky směřují k naplnění tohoto „vyššího cíle“.

V rámci **geografického rozšiřování** nás čeká další **zintenzivnění** a podpora rozšiřování **práce v obcích JMK**. Při prezentaci základní strategie pro následující rok nelze nezmínit, že v loňském roce se IQ Roma servisu podařilo otevřít svoji **první pobočku mimo město Brno – v Břeclavi**. V roce 2009 a dále dojde, v souvislosti s podanými projekty ESF, kromě rozvíjejícího se sociálního programu, nově též **k aplikaci vybraných prvků pedagogického programu a služeb zaměstnanosti** ve zvolených obcích Jihomoravského kraje.

**Vzdělávací a motivační aktivity s mládeží** se v následujících letech zaměří především na prohlubování metodologie přímé práce pro **posílení vstupu, udržitelnosti a úspěchu mladých Romů na středních školách**. V kontextu ukončení projektu Equal bychom rádi navázali na oblast tvorby **souvisejících systémových návrhů**.



*Chceme posílit udržitelnost a úspěch mladých Romů na středních školách; připravujeme koncept nadace pro studenty.*

V roli „stínového facilitátora a zkušeného průvodce a rádce“ chceme více podporovat naše mladé klienty k samostatné iniciativě formou **vlastních tvůrčích aktivit klientů**. Mladými klienty organizované a vedené dílny, taneční soutěže, vystoupení skupin a vydávání časopisu jsou prvními vlaštvkami, které chtějí postupně tvořivě zaangažovat co největší počet dětí.

V roce 2009 se jednoznačně potvrdila nutnost brát v úvahu novou cílovou skupinu, neradostnou, náročnou, kterou tvoří **mladí uživatelé drog, především toluenu**. Rádi bychom se zde cíleně

zaměřili na tu část činnosti, se kterou máme zkušenosti, a tou je **motivace rodiny a prevence formou nabídky trávení volného času a osobnostní výchovy**. Současně se budeme, společně s dalšími poskytovateli sociálních služeb, městem Brnem a Jihomoravským krajem snažit napomoci dotažení koncepce systémové práce v této konkrétní, zcela specifické oblasti, která je v Brně již několik let všemi diskutována jako velmi potřebná, avšak doposud se nepodařilo uvést ji v efektivní praxi.



*V roce 2009 rozvineme téma zdravotní prevence, nelegální práce, prevence zadluženosti a metodologii case managementu.*

**Prevence v oblasti zdraví** se stává vůbec univerzálním tématem všech klientských služeb, a proto plánujeme podpořit aktivity v této oblasti jak na úrovni sociálního, tak i pedagogického programu; konec konců oba programy a jejich pracovníky chceme v roce 2009 více propojovat četnějším využitím metody **case managementu**.

V ideové rovině zatím zůstává otevřený strategický cíl **vytvoření nadace pro talentované mladé studenty**, který je ve fázi zrání a nastavování smysluplné podoby a praxe.

**Sociální práce** v IQ Roma servisu prošla procesem dělení dle registrovaných služeb, a proto, i když se nám to občas jeví poněkud nekoncepční z hlediska jednotlivých klientů, došlo k oddělení terénní sociální práce od odborného sociálního poradenství. Pracujeme však na **provázané koncepci komplexní práce s rodinou** (provázanost dílčích sociálních, fakultativních služeb ad.), tedy praktického propojení spolupráce sociálního pracovníka, poradce pro zaměstnanost, pedagoga ad. se zakompono-



váním metodologie **case-managementu**. Systémově se pracovníci sociálního programu, společně s právníky, zaměřovali především na **prevenci v oblasti předluženosti**, což je téma, které budeme dále rozvádět. V oblasti zaměstnanosti se v roce 2009 začneme více zabývat **systémovým problémem nelegální práce** a možnostmi její prevence a minimalizace.

V oblasti **poradenství a služeb zaměstnanosti** chceme v roce 2009 posílit **monitoring pracovní udržitelnosti** našich klientů a jejího vlivu na kvalitu jejich životů a **zvýšit kapacitu odborných poradenských služeb**, která je vzhledem k poptávce klientů na všech třech pobočkách (nejen v Brně, ale i JMK) velmi exponovaná a aktuálně se nachází v kriticky nedostačujícím personálním stavu.

V návazných fakultativních službách zaměřených na zaměstnanost se podařilo vytvořit **koncepti možného sociálně nastaveného podnikání**, nicméně téma, jež je velkou výzvou pro organizaci, stále ponecháváme otevřené. Hledáme varianty co nejfunkčnější z hlediska poměru mezi počtem klientů, pro které taková aktivita bude přínosem, mírou vynaložených zdrojů a energie a finanční (tržní) udržitelností v čase. Proto jsme do plánování zapojili i městské části v Brně a další subjekty se snahou definovat takový zámeř, který splní tato kritéria. Efektivnější **využití institutu veřejné prospěšných prací či jiných prvků aktivní politiky zaměstnanosti**, ve spolupráci s obcemi a úřady práce, by rovněž mohl tvořit základ, který splní tato očekávání. I v této oblasti lze tedy v roce 2009 očekávat nové impulsy a snad i realizaci některého z ověřených a poptávaných konceptů.

**V oblasti nepřímé práce** se budeme v rámci PR v roce 2009 připravovat na národní kampaň pro **2010: Evropský rok boje proti chudobě a sociálnímu vyloučení**, který považujeme za významnou příležitost komunikovat vizi, poslání a hodnoty organizace směrem k široké české veřejnosti.

V rámci projektu **Rozvoj informovaného a participativního přístupu k porozumění, hodnocení a tvorbě Národního akčního plánu sociální inkluze v ČR (NAPSI spolu!)** z výzvy Progress, financovaného Evropskou komisí, se pokusíme společně s dalšími organizacemi v ČR prosadit **model participativní metody tvorby a monitoringu Národního akčního plánu sociální inkluze**, tak, aby jeho opatření byla smysluplná, účinná, s cíli, které lze splnit a jejichž plnění je možno ověřit.

V roce 2009 budeme nadále předávat praktické terénní a klient-ské podněty a prosazovat modely pro efektivnější opatření v oblasti integrace sociálním vyloučením ohrožených Romů v Brně a jihomoravském regionu, např. podporou **tvorby a asistence realizace modelu třístupňového bydlení** ve městě Brně ad.

Posílení **participace a efektivní metody komunitní práce** – včetně kvalitativní a participativní evaluace naší práce a jejich potřeb – jsou kromě tématu **posílení motivace** rovněž dlouhodobými interními koncepčně-metodickými tématy naší organizace.

V roce 2009 nás čeká šíření konkrétních systémových postupů a praktických metod přímé práce, které jsme shrnuli do **Koncepc-**

**ní zprávy IQRS Čas zkoušet to jinak** (problematika dluhů a předlužení, bydlení, diskriminace v přístupu ke službám, trhu práce a vybraných otázek systému vzdělávání) a **Metodického manuálu komplexní práce se sociálně vyloučenými komunitami**.

V rámci končících velkých projektů jsme nastavili základ jejich smysluplné **evaluace**. Koncepti dále rozpracováváme a po jejím ověření a validaci se chystáme toto know-how předat donorům i dalším poskytovatelům služeb, aby se služby nejen poskytovaly, ale souběžně se i vědomě vyhodnocovala jejich účinnost. V rámci dalšího rozvoje evaluace posílíme zejména kvalitativní a participativní složku evaluace naší práce a jejich potřeb (focus groups aj.).

Podařilo se nám sestavit **dlouhodobý vzdělávací plán organizace**, který se pokusíme v připravovaném projektu realizovat, a nastavit tak model dlouhodobé práce s pracovníky pro udržení a posílení kvality poskytovaných služeb. Věříme také, že postupně bude sílit stabilita organizace (nikoliv však na úkor její flexibility, dynamiky a tvůrčího přístupu) a pracovníci i dobrovolníci budou s námi spolupracovat „co nejdéle, nejlépe, s tvořivou chutí a rádí“, nalézající i rozvíjející zde svou pracovní i osobní perspektivu v souladu s posláním, cíli a hodnotami naší organizace.

Obrovskou výzvou stojící před organizací je připravovaný projekt **Centra integračních služeb (CIS)**. Město Brno schválilo tento projekt k realizaci a pro vybudování tohoto centra poskytlo budovu **Vranovská 45, Brno**. V následujících letech nás tedy čeká úplně nová zkušenost **investičního projektu v rámci ROPu IPRM Brno**, který by však mohl organizaci přinést základní předpoklad pro poskytování služeb a zejména rozvoj jejího potenciálu – **stabilní a odpovídající prostorové zázemí**.



Úspěšná realizace projektu Centra integračních služeb zajistí stabilní prostorové zázemí pro poskytování našich služeb.

Doufáme, že jsme pro Vás, čtenáře naší zprávy, přehledně shrnuli naše cíle a priority pro nejbližší roky a závěrem přejeme jak Vám, tak i našemu sdružení dlouhou a smysluplnou existenci – silný, kompetentní, soudržný a kreativní pracovní tým vedený posláním, důvtipné a potřebné projekty, a zejména pak kvalitní výstupy v souladu s tzv. vyšším cílem organizace.

# 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“** podle individuální dohody a potřeb. Jejich prostřednictvím předávají školení pracovníci – praktici IQ Roma servisu – své zkušenosti ze sféry **sociální politiky a sociální práce v sociálně vyloučených komunitách, vzdělávání a zaměstnanosti Romů, práva, rovných příležitostí a rozvoje neziskové organizace.**

## 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 odpovědí na tyto otázky není jednoduché a má svá metodologická pravidla. Pro potřeby Vaší organizace nabízíme programy rozšíření kompetencí pracovníků v oblasti evidence práce s klienty:

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

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

#### Databáze poskytneme:

- > 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, strategické plánování na základě potřeb klientů Vaší organizace, propagační činnosti organizace.

#### Poskytneme:

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

### » Zpracovávání evidence činnosti Vaší organizace

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

#### Poskytneme:

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

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

- » **Interaktivní semináře metodologie Monitoring & Evaluace**
- » **Průběhový externí coaching pracovníků při procesu evaluace**
- » **Sestavení projektu monitoringu 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 účastníky. 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



Nabízíme sérii odborných školení a seminářů „na klíč“ dle Vašich individuálních požadavků a potřeb.

## 2. Právní školení

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

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,
- » pracovní-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:

- » **Terénní sociální práce v sociálně vyloučených lokalitách** (8 hodin)

Absolvováním tohoto kurzu pracovník získá teoretické informace o výkonu terénní sociální práce, teoretické i praktické znalosti o možnostech řešení zakázek, v rámci kurzu také probíhá trénink dovedností terénního sociálního pracovníka. Obsah i délku kurzu lze připravit „na klíč“ konkrétní organizaci. V roce 2009 bude podána žádost o akreditaci tohoto kurzu.

Dále nabízíme 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.

Jsme 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)

## 4. Další nabídka

#### IQ Roma servis 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 IQ Roma servisu je k dispozici na [www.iqrs.cz](http://www.iqrs.cz).

Pokud Vás naše nabídka zaujala, kontaktujte

**Mgr. Kateřinu Zavadilovou**

tel.: +420 543 213 310

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

# Poděkování a výzva ke spolupráci

## Jak můžete naši činnost podpořit právě Vy?

Máte-li zájem podílet se na některém z projektů občanského sdružení IQ Roma servis nebo získat o nás více informací, neváhejte a **kontaktujte nás**. Považujete-li naši činnost za prospěšnou či důležitou, **podpořte nás!**

Uvítáme:

- **přímou dobrovolnou pomoc,**
- **poskytnutí know-how nebo služby zdarma,**
- **materiální nebo finanční dar,**
- **projektovou půjčku na překlenovací období,**
- **podporu prezentace i jiné formy Vaší podpory.**

### Co a proč podpoříte?

- **budoucnost mladých Romů,**
- **rozvoj potenciálu 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**



## Poděkování sponzorům, dárcům a dobrovolníkům

Členové a pracovníci občanského sdružení IQ Roma servis chtějí vyjádřit poděkování všem spolupracujícím jednotlivcům i organizacím, kteří v roce 2008 (a v 1. čtvrtletí roku 2009) podporovali a podporují naše projekty a přispěli k rozvoji našich aktivit – a kteří tak aktivně napomáhají rozvoji a zkvalitnění poskytovaných sociálních služeb pro sociálně vyloučené a sociálním vyloučením ohrožené obyvatele našeho regionu.



### Děkujeme:

#### a) firmám a institucím

- » za spolupráci v oblasti zaměstnanosti **městské části Brno-sever** a **městské části Brno-střed** a všem EFZ zaměstnavatelům: **AAM People, s. r. o., organizační složka, AUDACIO s. r. o., Český západ o. s., GUMOTEX, a. s., Gymnasium Jižní Město, s. r. o., Ing. František Pospíšil, Inventec (Czech), s. r. o., JOB-centrum Ostrava, s. r. o., Nová Mosilana, a. s., OHL ŽS, a. s., PAPIŘNY BRNO a. s., Personal fabric – agentura práce, a. s., Qisda Czech s. r. o., TANEX, PLASTY a. s., Úřad práce Brno-město, Úřad práce v Blansku, Úřad práce v Kroměříži, Úřad práce ve Vyškově, Úřad práce ve Zlíně, ZETOR TRACTORS a. s.;**
- » **Dopravnímu podniku města Brna** za poskytnutí prostor pro umístění tištěných podkladů kampaně *Neotáčejte se k sobě zády aneb Čas zkusit to jinak* v dopravních prostředcích MHD Brno;
- » **brněnským divadlům**, která darovala volné či zlevněné vstupny pro naše klienty na svá představení, a tím podpořila jejich kulturní a osobnostní rozvoj:
  - > **Studiu Marta** za poskytnutí celoročních permanentek,
  - > **Městskému divadlu Brno** za lístky na představení,

- > **Dívaldu Polárka** za několik volných vstupů,
- > **Dívaldu Husa na provázku** za zlevněné vstupné;

- » **Alfa Passage Brno, s. r. o., Knihovně Jiřího Mahena, Gymnáziu Tř. Kapitána Jaroše, Biskupskému gymnáziu, Marcelu Gabčovi, Sabině Horváthové, Ester Šimkové, Petru Dirdovi, Marii Tököliové a Františku Barkocimu** za pomoc s realizací kampaně *Ušlape své předsudky!*;
- » **Galerii Vaňkovka** za poskytnutí prostor pro oslavy *Mezinárodního dne Romů 2008 a 2009*;
- » **firmě Cooptel, stavební a. s.**, za finanční podporu *Mezinárodního dne Romů 2008 a 2009*;
- » společnosti **OLYMPUS C & S, spol. s r. o.**, za zapůjčení fotoaparátů;
- » firmě **Marris, s. r. o.**;
- » firmám **Barunka a Racio, s. r. o.**, za poskytnutí občerstvení na besídky pro naše klienty;

#### b) dobrovolníkům,

kteří ochotně a bez nároku na odměnu poskytli svůj čas, svoje schopnosti a dovednosti pro usnadnění provozního i programového chodu naší organizace (v Brně i Břeclavi) a podíleli se také na mimořádných akcích IQ Roma servisu (např. na organizaci Mezinárodního dne Romů ad.). V roce 2008 a v prvním čtvrtletí roku 2009 to byli:

- » **Michal Belák, Tereza Cajthamlová, Lenka Darmovzalová, Andrea Galicová, Eva Hanáková, Ivona Havelková, Romana Hrazdírová, Zuzana Korcová, Lucie Křivková, Kateřina Mahovská, Tereza Modráková, Zdenka Prokopová, Jana Sapáková, Emily Thompson a Kateřina Valášková**;

#### 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, Evropské komisi** – komunitární program PROGRESS)
- » **Ministerstvu práce a sociálních věcí ČR,**
- » **Jihomoravskému kraji,**
- » **Úřadu vlády ČR,**
- » **Finančním mechanismům EHP/Norska** (Blokový grant),
- » **Ministerstvu školství, mládeže a tělovýchovy ČR,**
- » **Foundation Open Society Institute (OSI-ZUG),**
- » **Embassy of the Kingdom of the Netherlands,**
- » **Statutárnímu městu Brnu,**
- » **České národní agentuře Mládež,**
- » **Sociálnímu nadačnímu fondu Města Brna „Domovy potřebných“,**
- » **Výboru dobré vůle – Nadaci Olgy Havlové,**
- » **Městu Bučovice.**

**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 stimulace).

## Děkujeme!



Děkujeme Vám za spolupráci a podporu.

## Poznámky



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

---

Za obsah sdělení odpovídá výlučně autor. Evropská komise nenes odpovědnost za použití těchto informací.

Zpracovali zaměstnanci IQ Roma servisu, o. s., v únoru až dubnu 2009

Text: kolektiv IQRS – Katarína Klamková, Lenka Mrkvánková Maléřová, Veronika Vaňková, Wail Khazal, Helena Lorencová,  
Šárka Pólová, Petr Kubačka, Ivona Parčiová, Jana Kubačková Buzinisová, Kateřina Zavadilová ad.

Editace a korektury: Radana Melková

Grafický design: Ivona Parčiová ve spolupráci s Michalem Veselým

Grafická úprava a tisk: Tiskárna Mlok, Brno, 2009

Tato publikace je vytištěna na recyklovaném papíře.

*Děkujeme všem našim donorům a příznivcům za podporu a těšíme se na další podnětnou spolupráci v roce 2009.*



*Tým pracovníků IQ Roma servisu*



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

**PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST**  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLUVÝCHOVY



Jihomoravský kraj



OPEN SOCIETY INSTITUTE  
& SOROS FOUNDATIONS NETWORK



DECADE OF  
ROMA  
INCLUSION  
2005-2015



eea grants norway grants  
iceland liechtenstein norway



MROS nadace rozvoje občanské společnosti



GŘ pro vzdělávání a kulturu  
Program „Mládež v akci“



mládež  
česká národní agentura



VDV  
Výher dobré vůle



Dopravní podnik města Brno a.s.

