



# Financováno Evropskou unií

## Průběžná výzkumná zpráva

Projekt "Na klienta orientovaná data" podpořený v rámci OPZ+

### Formulace problému z návrhu projektu

Interní i externí analýzy poskytování sociálních služeb IQRS v letech 2020 - 2022 odhalily, že navzdory tomu, že **evidence jejich poskytování odčerpává zásadní kapacity pracovníků organizace** (cca 15-20 % času samotné intervence), **není dostatečně využívána pro naplnění základních cílů soc. služeb - zkompetentňování a zmocňování jejich uživatelů**. Ačkoliv v IQRS existuje dlouhodobě podrobný systém zaškolování pracovníků do práce s elektr. evidenčním systémem, zápisy jsou pravidelně kontrolovány a všichni mají k dispozici detailní metodické materiály, **stále je samotnými pracovníky záznam o službě vnímán primárně jako zbytečně zatěžující administrativa**, nikoliv jako součást poskytování služby. Pracovníci také dlouhodobě iniciují změny v aktuálně využívaném databázovém systému (například sérií participativních workshopů v období 11/2021 - 03/2022).

Neúplné záznamy a **obtížná agregovatelnost dat je zároveň významnou bariérou pro průběžné sledování výkonu i kvality služby** na úrovni managementu. Evaluace cílů služeb i strategie je pak velmi obtížná a nákladná.

### Co se v rámci výzkumné fáze projektu událo?

- Rozhovory s **30+ klientkami**
- Rozhovory s **21 pracovníci**
- **Stínování** modelových situací poskytování sociální služby
- **3 fokusní skupiny** na téma "**Zmocňování**"
- **4 rozhovory se zástupkyněmi dalších neziskových organizací** (naplánované jsou ještě další dva rozhovory)
- **Rešerše** odborné literatury a dokumentů IQRS (strategie, metodiky a další)
- **Workshop** s pracovníci, během něhož byla v rámci navržených aktivit doplněna data z výzkumu a odprezentována průběžná zjištění. Dalšími funkcemi workshopu (vedle té

výzkumné) bylo představení a vyzkoušení si metod **HCD** (Na člověka orientovaného designu) a **Tranzitivního designu** v kontextu sociální práce a také společné navrhování řešení a představování si budoucích vizí.

## Závěry z rozhovorů s pracovníci

### Mikro rovina, individuální práce s klientem a evidence

Významným konfliktem v organizaci je oblast individuálního plánování a jeho evidence.

Nastavování cílů spolupráce, jejich revize a reflexe probíhá formálně, individuální plánování se nedělá důsledně a pokud ano, neprovuje se v zápisech, které jsou neúplné a obtížně porovnatelné. Dále jsou v individuální práci s klienty limity ve vymezení sociální práce při jednání se zájemcem či respektování stanovených cílů služeb.

Kontrola kvality zápisů ze strany nadřízených je velmi omezená a nejsou pro ni v databázi vhodné nástroje, stejně jako pro vyhodnocování služby jako celku. Bariérou je také přenos informací, zpětná vazba a participace uvnitř organizace.

Myslím, že **málo pracují s cíli služby**, že vlastně jdou za tím klientem vždycky jako takoví ti **hodní záchranáři** a čekají, co jim ten klient jako řekne a z toho, co ten klient řekne, tak oni jako velice rychle reagují, naskakují k tomu záchranářství, co všechno budou dělat.

Oni to komentovali, ale to nebyly komentáře toho týmu, ale toho jednoho člověka třeba, jo. Takže vlastně tam **došlo k úplnému selhání přenosu mezi tou metodickou platformou a těmi týmy...**

Ono i ta forma toho textu, tak on jako každý ten pracovník píše úplně jinak. **I mně se občas jako hůř orientuje v tom textu ostatních pracovníků**, protože já vlastně ještě kontroluju záznamy, co tam jsou u těch pracovníků, protože já jsem ještě tutor. Takže občas mám jako problém se v tom zorientovat.

Zdrojem zmíněných problémů je **uživatelská nepřívětivost databáze, obtížná navigace, filtrace a editace** – hromadná úprava záznamů, **administrace** – modifikace forem a typů úkonů. Zatěžující je **obtížně srozumitelná datová struktura individuálních plánů/zakázek** a s ní související metodický pokyn. Jazyk databáze je zastaralý, nepřístupný pro klienty a v zápisech může být místy necitlivý ke klientům. Na straně řadových pracovníků je databáze a evidence práce v ní vnímána téměř výhradně negativně a vede k frustraci, až ke ztrátě zájmu o práci samotnou.

Jako na to, že to je nějaký jako systém, kterej by tu práci měl usnadňovat, tak ji reálně nikomu neusnadňuje. **Spíš to všem jako tu práci zhoršuje. A jako v podstatě, kdyby si to člověk měl jako psát do wordu jako nějak kontinuálně, tak je to tisíckrát jednodušší**, než prostě to psát jako do té databáze.

Navíc jako **ten systém je tak složitý, pro toho pracovníka a často časově náročný, že chápu jistou averzi většiny lidí** prostě jako to zapisovat a vůbec se účastnit nějakých jako metodik nebo nějakých setkání právě k tomu, k těm zápisům do té databáze.

Jakože ty vlastně ani **nemůžeš využívat základní jakoby funkce prohlížeče**, protože někdy se stane, že dáš šipku zpět a ten skript tu informaci pošle znovu. Jo, takže tam máš pak dva záznamy, takže ty potřebuješ ten záznam napsat, pak všechno vymazat, návrat zpět.

Ty velké plány se zapisují jenom jako pak **obrovské zakázky**. Jenomže já to třeba na začátku **nedokážu vyhodnotit**, takže z toho důvodu já se musím v nějakém moment rozhodnout, jak to bude. **A to je podle mě jako bariéra** vlastně, protože to na mě klade nárok, který já jako nemůžu uspokojit často.

Současně jsme získali bohatou škálu podnětů k podobě "ideální" databáze s potenciálem vytvářet lepší podmínky pro zmocňování klientů, ale také zefektivnit evidenci práce.

...ale viděl bych tam nějaký funkce jako kdyby toho nějakýho progresu, třeba že by viděli, na kolik procent se zlepšili v něčem v tom a v tom, že to by bylo třeba zajímavý pro ně nebo nějaký fotky nebo nějaký zajímavý odkazy, ale oni nechcú vyhledávat nějaký informace. Tedy, že by je něco muselo učit. To oni nemají nějak rádi, že se nechtějí učit. To by muselo být něco zábavného. Něco takovýho, co by je přilákalo.

Určitě by tam měl být nějaký ten dlouhodobý cíl a pak nějaké jako kdyby step by step cíle, které nás dovedou k tomu cíli. A nemělo by se tam právě zapomenout na to zmocňování, že by tam měly být určitě nějaké úkony, které toho člověka během té cesty k tomu cíli naučí, jak k tomu potom cíli dojít sám a ve chvíli, kdy to bude potřeba řešit.

Místo klasickýho psaní na papír bych to nadiktovala jenom do toho telefonu a vlastně by to sloužily jako moje poznámky, s kterými já bych dál pracovala.

Já bych byla fakt prostě ráda taky, kdyby to nějakým způsobem fungovalo a tohle by třeba mně pomohlo, když by prostě to upozornění dostali. A myslím si, že já si myslím prostě, že by to jako fakt fungovalo i líp, že ti klienti jako by to taky fakt ocenili ve většině případů, protože já si nemyslím, že oni to dělají schválně, že nepřijdou. Já si myslím, že oni na to fakt jako zapomenou.

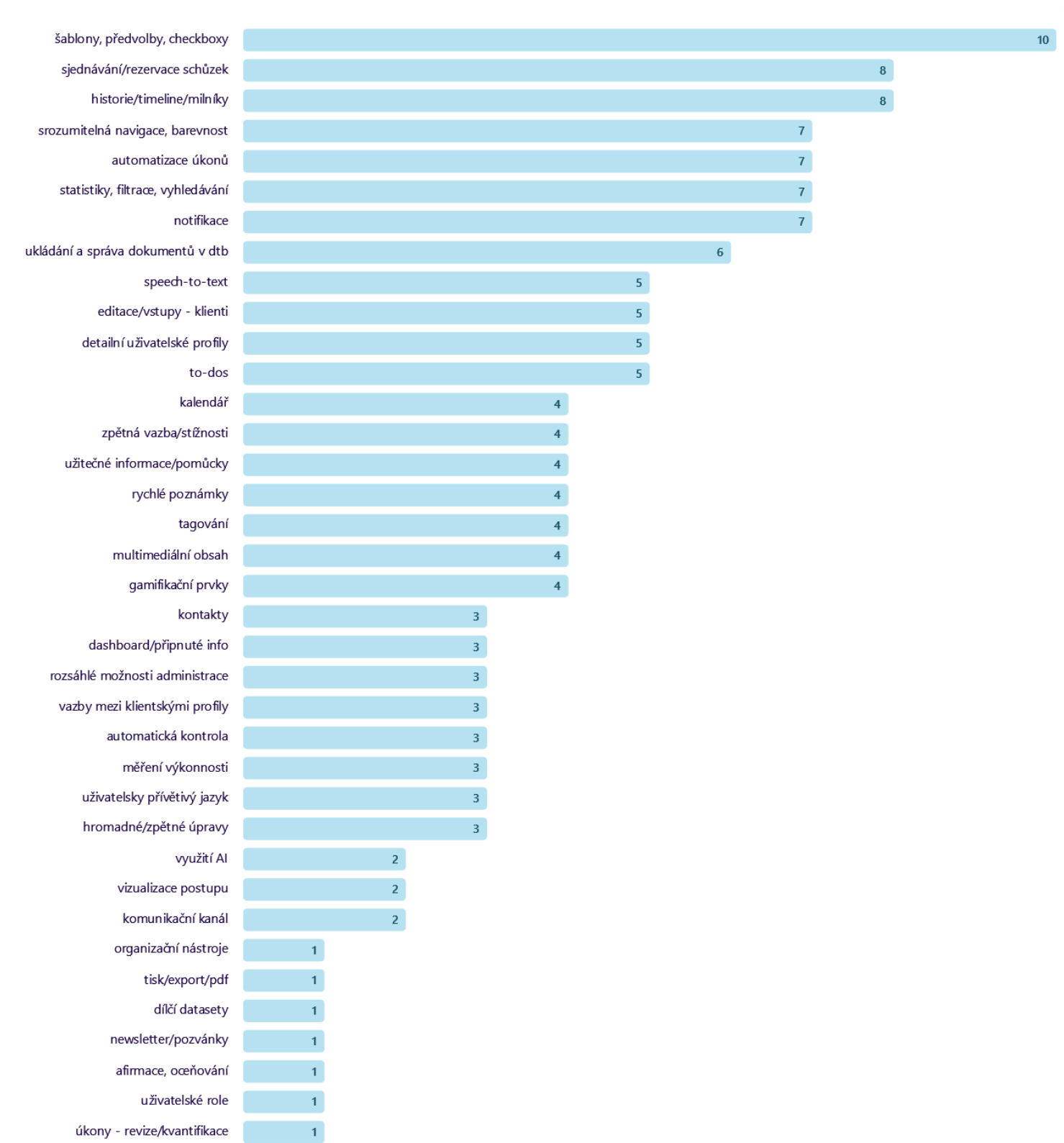
### **Limity/potenciál na straně databáze:**

Na straně kvality poskytované služby jde především o **metodickou podporu a vedení pracovníků při evidenci práce** samotnou strukturou databáze a jejím rozhraním a předcházet tak nedostatkům v individuálním plánování s klienty. Struktura databáze (a například používání tagů) mohou vést k efektivnějšímu vyhodnocování kvality služby.

V oblasti zmocňování je za hlavní potenciál považován **přístup klienta do databáze přes vlastní rozhraní**. Ten je podmíněn **zjednodušením datové struktury IP a zpřístupněním jazyka databáze**. Pro potřeby práce s klientem jsou zmiňovány **organizační a plánovací nástroje** pro komunikaci s klientem, **šablony, předvolby**, využití **speech-to-text, multimediální obsah** nebo např. **gamifikační prvky**.

# Funkce databáze

Podle počtu zmiňujících pracovníků (15 rozhovorů)



## Mezo rovina, práce na komunitní úrovni, participace

Participace je i ze strategického plánu koncept, který nemá jasné a jednotné pojetí napříč organizací. V Břeclavi panuje spokojenost s komunitním programem, projekt L'Oreal byl z pohledu komunitní práce a participace oboustranně formativní zkušenost. V CRD, NZDM a Gendalos jsou participace a její rezervy více tematizovány. Příkladem je problém s participací klientů věkové skupiny 12 – 15, reakcí je plánovaný terénní program a taky posílení online komunikace/vznik online poradenství. Působení peer pracovníků je vnímáno výhradně pozitivně.

Mohl by komunikovat třeba i s jinými pracovníky, s ředitelem přes to. Jo, jakoby měl by vlastně nějaký přístup do organizační struktury té organizace nebo prostě do dění té organizace, jo. Takhle mně přijde, že je to třeba pro ně, když jsme u těch stížností nebo nějakým podnětu, tak mně přijde, že to je pro ně vlastně překážka, že musí jako zavolat, často nemají kredit, nebo musí přijít a někomu to říct, nebo musí napsat ten dopis a musí napsat stížnost, hodit to někam, poslat to někam, že to kdyby to mohli udělat takhle, tak bychom možná viděli.

Kdyby tam třeba byly pozvánky na akce, co IQčko dělá a jsou určeny pro veřejnost nebo pro klienty. To by bylo super, no.

...třeba zrovna propadají nebo prostě chtějí to nějak rychle, jak kdyby hasit, tak jako volají a chtějí doučování a co nejrychleji a okamžitě. Jo, ale potom třeba přijdou jednou a pak už třeba ne.

Já myslím, že tady se to daří, protože už to děláme dlouho a mám fakt jako aktivní členy komunity, kteří sami vedou třeba taneční kroužek. Vede to jako žena z komunity zdarma prostě. Takže si myslím, že se to daří.

### Limity/potenciál na straně databáze:

**Získávání zpětné vazby** na službu, ale i **reportování** (např. diskriminace), **šíření informací/newsletter, multimediální obsah** a interaktivní prvky přístupné z klientského rozhraní.

Zmapovali jsme také **hrozby** převážně spojené s otevřením databáze klientům s pomocí vlastního rozhraní.

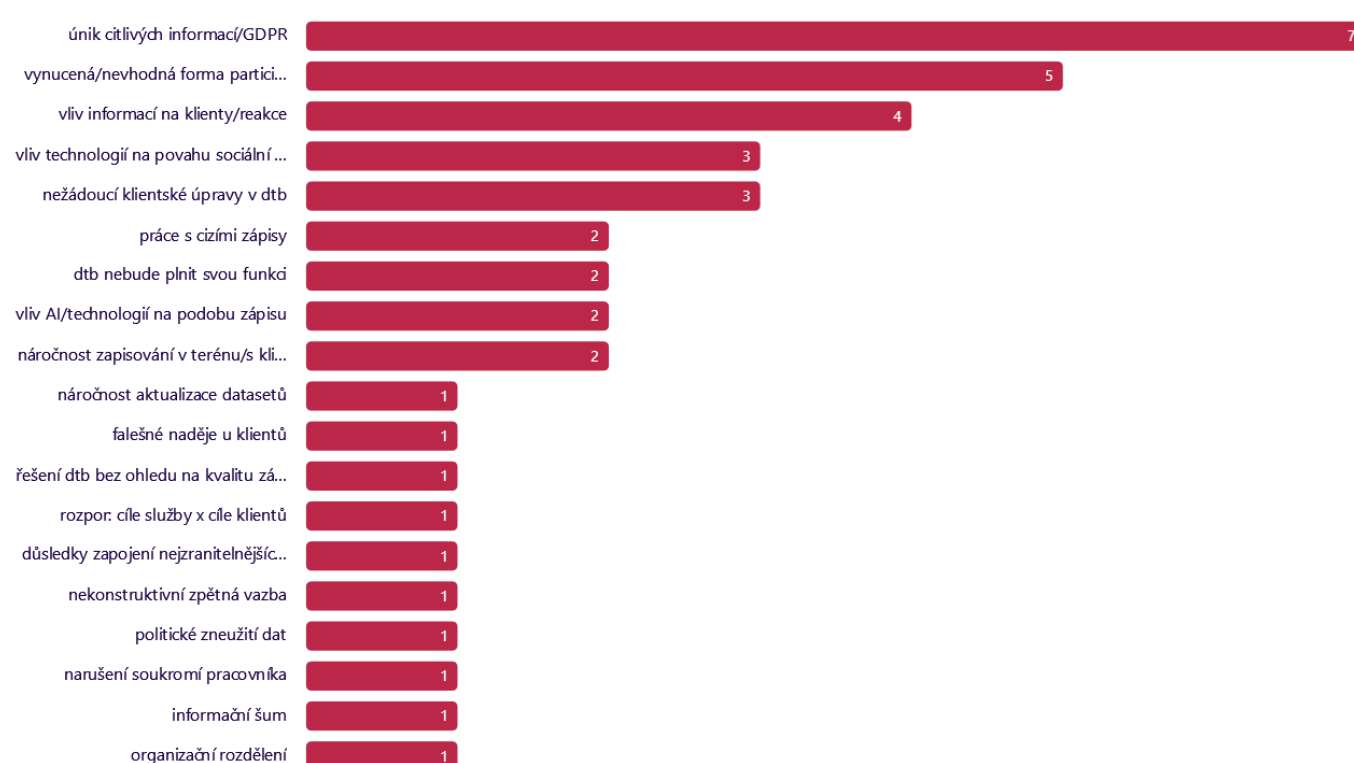
Jako u některých těch klientů je evidentní, že když se člověk podívá deset let zpátky, tak zjistí, že řešíte stále stejný problém, jako řešili mí ex kolegové před deseti lety... Takže určitě jako ta reflexe s tím klientem by měla i tohle reflektovat prostě, že vlastně třeba v některých případech se člověk jako moc nepohne z místa. Otázkou je, jako jestli by to chtěli ti klienti slyšet jako, jo. Já bych to asi nechtěla slyšet, že furt jsem teda na stejném místě.

Ale že by si vlastně řekli: Hele, se mnou dělal tohle a se mnou tohle nedělal, tak to jako se mi nelíbí, že vlastně nebrali v potaz individualitu každého toho klienta, co on dokáže nebo nedokáže. Jeden třeba tam zapíše, že byli jsme s klientem na prohlídce bytu a druhý tam bude mít napsané, že pracovník s ním nešel na prohlídku bytu. A nešel by tam, protože třeba to zvládne sám.

A pak mi přijde nevýhoda, že naši klienti jako často, oni nemají moc digitální gramotnost vysokou, takže ten telefon pravděpodobně bude mít v rukách hodně lidí. Tím pádem se může dostat do rukou rodinných příslušníků nebo dětí a teď oni si sdílí hesla mezi sebou jako většina lidí, takže prostě nevím.

## Hrozby

Podle počtu zmiňujících pracovníků (15 zatím zanalyzovaných rozhovorů)



## Makro rovina, systémové působení, politické vyjednávání

Projekty – silná stránka organizace, organizace má odborné zázemí pro realizaci systémových změn, výzvou je **předávání zkušeností** v rámci organizace, **kontinuita a udržitelnost projektů**. **Projekty** mají důležitou funkci při zvyšování či udržování kapacit služby a **jsou dynamickým prvkem v čase**.

Současně **projekty mají tendenci zahlcovat provoz registrovaných služeb**. Hlavním limitujícím prvkem je velmi nízká nebo **časově náročná využitelnost dat z databáze**, a to jednak pro vykazování projektů, tak pro formulaci výzkumných otázek problémů při psaní projektů – chybí pestřejší škála indikátorů. **Indikátory se běžně evidují mimo databázi s pomocí dalších SW**.

Politické síťování a vyjednávání – Břeclav i Brno, limity v přesvědčování pomocí vlastních kvanti dat a jejich bohatosti, dále se využívají kazuistiky i externí výzkumy.

Já mám zkušenost z našeho prvního zabydlovacího projektu... on byl velkej a ta zkušenost byla v určitém smyslu taková těžší v tom, že ta organizace jako taková si vlastně z toho neodnesla úplně jako zkušenost, protože to bylo držené hodně v rámci toho týmu, který to dělal.

Že je to zdroj, kterej my máme, nevyužíváme ho a je to škoda, protože... já nevím, jak to mám popsat, mně se to strašně těžko popisuje. Ale přijde mi, že tady máme úplně jako zlatý grál. Jako složitě jinými způsoby zjišťujeme různé věci.

Ted'ka to musíme zapisovat do těla jako toho zápisu a nijak to nedohledáme, takže jakoby pak vlastně to způsobuje to, že spoustu různých informací si člověk musí evidovat ještě paralelně s databází do různých tabulek, wordovských dokumentů, já nevím, prostě jako někam bokem, protože do té databáze dát nejdou.

Ale v zásadě jako téma diskriminace by mělo souviset, teda svítit u každé zakázky na hledání bydlení a to i toho městského. To jako úplně jako primárně, že když se jako potom jako podíváš na to, že nazvat to diskriminací? No a není to víc hledání bydlení? Asi to bude víc hledání bydlení, že? Tak tam dáme to hledání bydlení, ale diskriminace tam je vždycky.

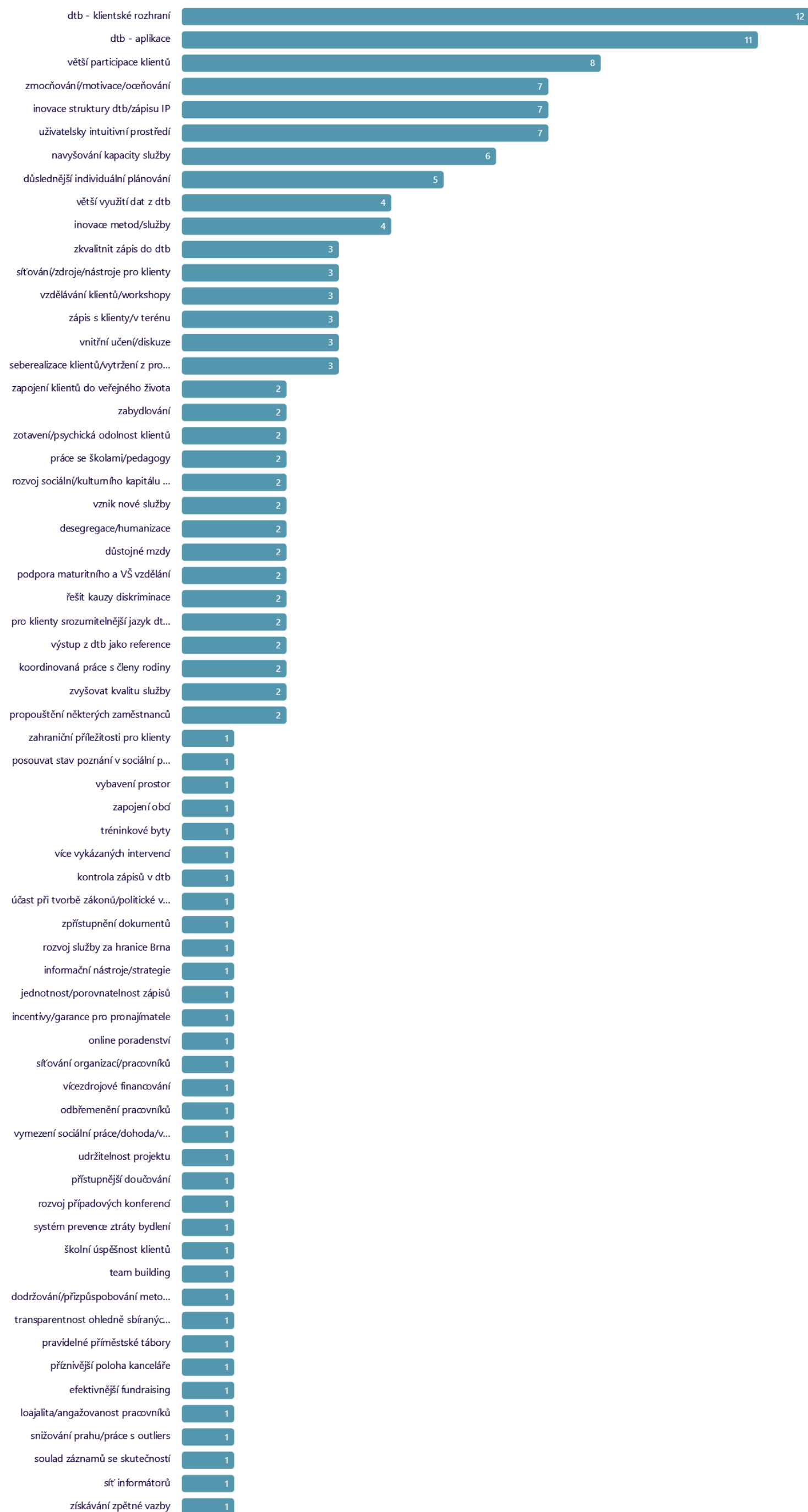
### Limity/potenciál na straně databáze:

**Sledování indikátorů/průřezových témat s pomocí tagů**, v současnosti **vypadávají** některé typy úkonů, jako například **úkony spojené s diskriminací**.



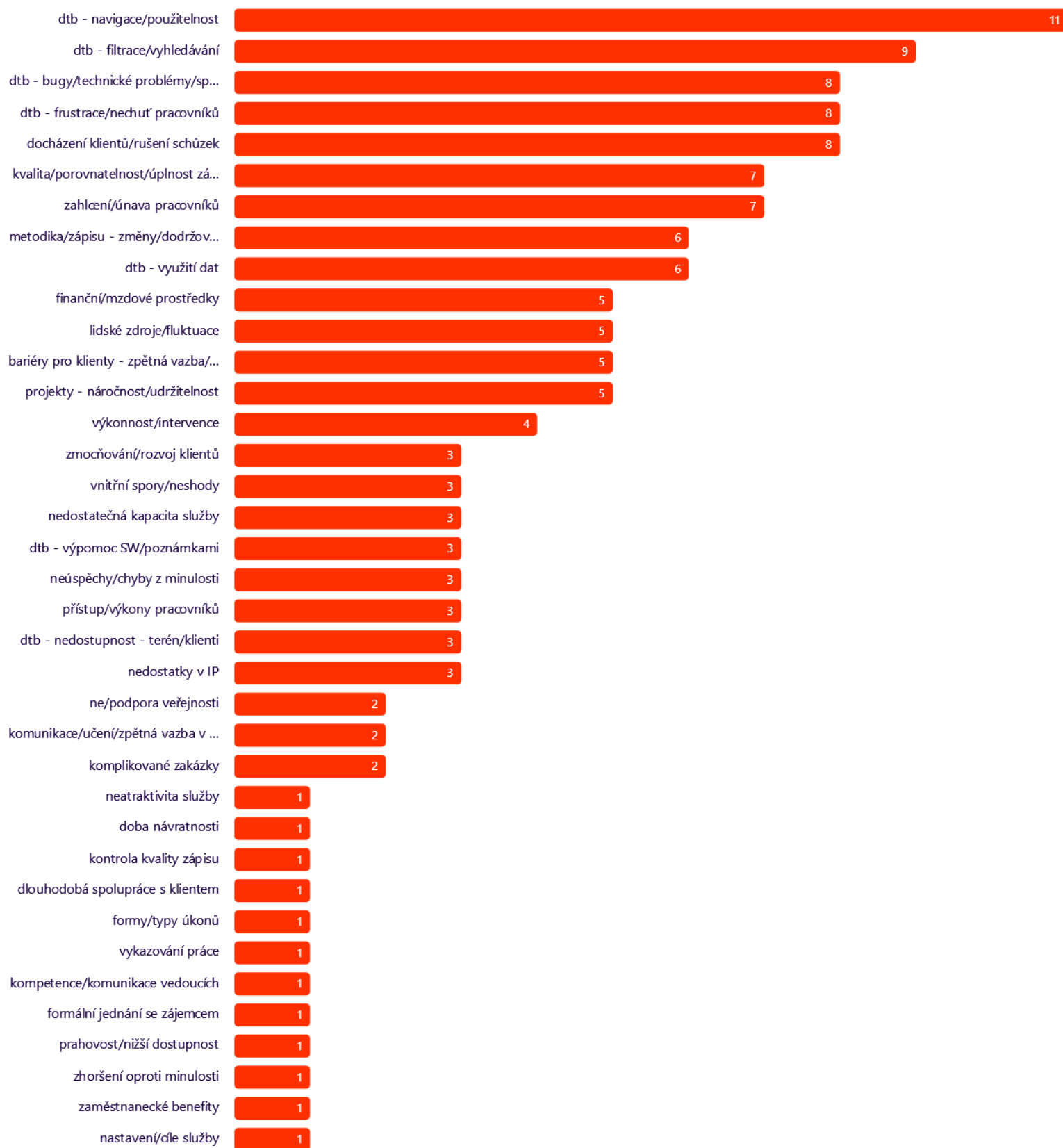
# Vize/příležitosti

Podle počtu zmiňujících pracovníků (15 zatím zanalyzovaných rozhovorů)



# Pain points

Podle počtu zmiňujících pracovníků (15 zatím zanalyzovaných rozhovorů)



## Workshop

V druhé polovině srpna se v prostorách FaVU VUT uskutečnil **třídenní workshop**, kterého se zúčastnilo **19 pracovníků a pracovník IQ Roma servis**. Dramaturgie workshopu spočívala v tematickém posunu během tří dnů od budoucí ideální podoby sociální práce přes hledání řešení pro současné klienty až po navrhování konkrétních podob těchto řešení. V prvním dnu jsme pracovali s metodami **tranzitivního designu** - mapovali problémy, vytvářeli scénáře, pojmenovávali dílčí kroky a zkoušeli si představit nezamýšlené důsledky. Druhý den jsme využívali metody **HCD** (human-centered-design, na člověka orientovaný design) - rozpracovávali jsme modelové klientky (persony) a hledali řešení jim šité na míru. V rámci třetího jsme pokračovali v práci z dne předešlého, navržená řešení jsme ověřovali a rozpracovali vybrané interakce do podoby uživatelských scénářů.

Workshop nám poskytl další cenná data od pracovníků, rozšířili jsme typologii modelových klientek a získali nápady na další inovace v sociálních službách. Některá řešení jsme zvládli ověřit a některá i s negativním výsledkem, což považujeme za legitimní výstup. Společně jsme si v průběhu práce potvrdili, že v digitálních nástrojích (v komunikaci se strojem) v kontextu sociální práce leží velký inovační potenciál, pokud je ošetřena přístupnost a obsah je přizpůsoben potřebám uživatelů.



# Závěry z rozhovorů s klientkami

## Kompetence

### Orientace v úředních procedurách, samostatné řešení životních situací

Klienti popisují zkušenosti se samostatným řešením svých situací a svou orientaci v úředních procedurách, často to jsou kompetence, které získali v rámci poskytované služby. Ale **i v případech, kdy klienti disponují potřebnými kompetencemi** například v oblasti komunikace s úřadem práce, se vyskytuje **potřeba doprovodu sociální pracovníce**. Důvody jsou **nedůvěra v rozhodování a nediskriminační jednání úřadů, pronajímatelů a zaměstnavatelů** a obavy z ponížení a stresující situace.

Ano, vlastně jakoby kolikrát se mi to oplatilo, že vlastně jakoby to, co by oni normálně smetli ze stolu, kdybych tam šla sama. Tomu pracovníkovi si nedovolili říct, že nemám právo si požádat o nějakou dávku nebo prostě žádat o vlastně jakoby přešetření něčeho apod...

Ale říkala jsem si, že bez nich bych to asi nezvládla. Prostě opravdu je problém, že když člověk, nechci říci, jako že je problém jako že jsem cigánka, že prostě ty úřednice se k nám jako takhle chovají. Ale nechci to jako takhle tvrdit, ale je to opravdu lepší, když ten sociální pracovník s vámi opravdu jde a hlavně oni tomu víc jako rozumí.

Takže voláme vždycky nějakýho pracovníka z IQčka, sociálního pracovníka, že to máte vidět, to jednání je úplně jiný.

### Komunikace

Klienti se sociálními pracovníky ve velké míře komunikují přes **Messenger**, tento typ komunikace je pro ně zároveň dostupnější vzhledem k tomu, že **často nemají kredit, internet naopak ano**. Oceňují dostupnost pracovníků, aplikace Messenger je pro ně jednoduchá na používání, komunikují přes ni také se svými kamarády. Telefonní hovor a osobní setkání je pro ně ale stále způsob, jak řešit věci efektivněji a okamžitě.

No, přes Messenger taky právě, protože on ví jako, že většinou my jako nemáme kredit, takže je to pro nás lehčí, jako že mu napíšeme a on nám jakože zavolá.

Já si jenom projedu facebook, ten messenger. To jenom kvůli kamarádkám. A to je všechno, víc s tím telefonem neumím.

No tak abych to řekl narovinu, tak přes ten messenger, když je to přes sobotu, nedělu a nejsem v práci, tak je to dobrý, ale když člověk pracuje a má odepisovat, tak je to takový narychlo, špatný. Není na to ten čas, ale prostě alespoň nějak to funguje, ale tak jasně, lepší je slovně, že telefonát nebo něco, je to rychlejší. Třeba ty data někdy nemám. Jo nebo to, jako z mé strany je to složitější.

## Digitální kompetence

V oblasti využívání digitálních technologií se dá sledovat generační rozdíl v digitálních kompetencích, ale **i starší klienti jsou schopni používat aplikaci Messenger**. U starší klientky jsme se setkali spíše s obavami než s neschopností používat digitální technologie (blok z užívání konkrétní edu-aplikace - přestože jiné funkce/dovednosti, např. speech-to-text, čtení online diskuzí a online vyhledávání ovládá). Mladší klienti používají širokou škálu služeb a aplikací (kalendář Google, e-mail, Messenger, Instagram, Duolingo, Twitch...) (pozn.: plán dotazníkového šetření digi kompetencí)

*Jasný, ale ten messenger ovládáte. Jo, to jo, to jsem se naučila hned.*

Já jsem ani, já to ani neumím nainstalovat a já to neumím. Víte co, ta paní, protože řekla, že v té škole, že bez toho, abych se já do toho bakaláře dostala, že nebudu vědět vůbec žádné informace.

Jo, zmáčknete, řeknete, já ani nepíšu, já řeknu a vidím na tom, jak to tam ukazuje, že máte psát, ani to neumím psát. Takže jsem vzbudila to, ten mikrofon, řekla jsem: pošta Heršpická, Brno a že by se mi to tam vyjelo...

[o Duolingu] Jo, ukazuje, třeba i to, co, kde jste dělali chyby. Tak to ukáže a že můžeš projet znova ty chyby. Je to dobrý. Baví mě to s tím. Je to takový hravý. Takový hravý. Jsou tam i hry, zábavný, no.

Je rozdíl, když doma sedíte, najdete si stránky a hledáte něco. Ale je rozdíl podle mého názoru, když pracujete na nějakém úřadě a tam musíte na tom počítači udělat spoustu věcí, které jsem se třeba ve škole nenaučila nebo prostě jakoby neměla jste tu možnost se to naučit apod. To je vlastně jakoby takové to učení, to je takové to učení za pochodu a to jde jakoby z mé stránky pomalu.

## Dokumenty

Klienti uchovávají dokumenty **nejčastěji v papírové podobě**, v některých případech, často vlivem působení sociálních pracovníků pracují i s dokumenty v elektronické podobě. V takovém případě si dokumenty například vyfotografují mobilním telefonem. Ke ztrátě dokumentů dochází občas, při stěhování, manipulaci s větším množstvím dokumentů nebo kvůli dětem. Klienti se k elektronické komunikaci s úřady staví rezervovaně a dávají přednost osobní návštěvě. Úřad někdy přijímá dokumenty vyfotografované mobilním telefonem (je to rozhodnutí jednotlivých úředníků) nebo klienti přepošílají dokumenty úřadu e-mailem. Využití datovou schránky jsme nezaznamenali, pouze prostřednictvím sociální pracovníce.

Mobil třeba, když mám něco ofoceného, tak si to tam nechávám, třeba rodný list nebo nájemní smlouva třeba. Nebo posílá mi majitel na mail zaplacení nájmu, takže to přepošílám. Akorát to přepošílám na úřad, to jediný, co děláme jakože přes mail.

*A stává se vám, že nějaký dokument třeba ztratíte? Ano, to se... teď už ne, ale v poslední době, v minulosti dávno se mi to hodně stávalo. Čím to bylo? Stěhováním prostě. Nemůžu říct, že by děti, to ne. U nás hodně děti právě: "Jo, tati, tohle potřebuješ." Naopak, oni to pohlídají, ale spíš to bylo to stěhování, že prostě hodně věcí se nechávalo někde a zapomnělo.*

Určitě, je to lepší. Je to lepší, no, že prostě nemusíte ty papíry tahat a hledat. A takový ty věci, jo, že si to prostě uložíte do toho telefonu. A když jste tam, tak je to lepší.

*A v té papírové podobě vám to vyhovuje víc, než třeba kdybyste to měl vyfocené třeba v mobilu nebo na tom e-mailu? No, spíš v té papírové to. Proč? Protože v tom mobilu, já tam mám tolik aplikací a všechno. A když mně někdo volá nebo hodně děti od sestry si berou telefon a vždycky mi to tam odstraňují. Takhle*

radši si to nechávám takto v tom.

No ty formuláře nejdou jako v mobilu, to musíte osobně... Nájemní smlouvu, tu musím mít vytisklou, protože oni si to chtějí okopírovat.

## **Kompetence získané díky službě**

Sebevědomí, komunikační dovednosti (sebevědomý, klidný a samostatný projev), digitální kompetence + práce s digitálními dokumenty, znalost procedur a orientace v nich.

Předtím jsem s tím e-mailem ani tak moc neto. Ale teďka mě to paní (jméno) naučila, jakože ten mail využívat, tak jako je to určitě lepší.

Co jsem se naučila, Ježíš, tak všechno jsem se naučila, vyřizovat, co potřebuju. Když tomu nic nerozumím, tak jdu za ní nebo zavoláme si nebo si napíšu a mi pomůže. Poradí mi, co mám dělat a co ne.

Tak naučil jsem se hlavně, jak komunikovat s lidma. To je jakože další toto bonus pro mě. Potom jsem se naučil, že když třeba, že nesmím být hodně výbušný, když se ke mně někdo chová špatně.

Být sebevědomá, věřit si, určitě.

Naučila? Poslouchat pozorně co mluví, potom odpovím.



# Nepříznivá sociální situace klientů

Z rozhovorů jsme se dozvěděli mnohem více o problémech klientů než o jejich potřebách a přáních. Mezi problémy převažují **předsudky a diskriminace**, s nimiž se setkávají **při hledání bydlení, zaměstnání, umístování dětí do škol a při komunikaci s úřady**. Někteří klienti jsou **v popisu diskriminace a rasismu opatrní** a otevřeně ho pojmenují později nebo až po přímo mířené otázce. Někteří **diskriminaci a rasismus bagatelizují** a internalizují (chápavý postoj k diskriminujícím jedincům a společnosti - "Romové si za to mohou sami").

Protože oni i když ty body budete mít, tak budou s vámi se bavit úplně jinak. *Protože jste Rom?* Vy jste to řekla přesně.

No tak to může odpovědět úplně na rovinu. Je hodně lidí a je málo lidí, na kterých někde narazím a poznám, že prostě jsou dobrý lidí a pak jsou fakticky takový ti vysazení, že jsou fakticky, dá se říct, i rasisti, že prostě člověk se objeví, nemusí udělat nic, nemusí špatně promluvit, ale prostě pořád se mi to děje, pořád se s tím setkávám, že přijdu někam na úřad, prostě nebo někam o něco žádat nebo něco a je tam hned poznat prostě, kterej člověk je normální, bere to normální tu svoji profesionální práci nebo prostě, já nevím, stane se, že vejdu do místnosti, poznám hned, prostě běžný člověk, normálně už od pohledu je to poznat. Z řeči, že prostě už ten člověk prostě, když od něho něco žádám od těch lidí, jak říkám, poznám, rasista se pozná hned. A v poslední době se mi to stávalo hodně často. Ale nejsou všichni takoví.

Tak jsme byli na prohlídky. To jsme měli hodně bytů teda, jsme měli hodně bytů, ale nechcou prostě Romy, zkušenosti, děti nechcou. Jo, prostě řekla, že jo, že zavolá a vůbec se paní neozvala potom.

Bylo tam u těch samoobslužných pokladen, tam byl Angličan, Vietnamka a dvě starý babky Češky a já. A ta paní, nevím odkud dolezla, přišla ke mně k vozíku, jak máte ty vozíky a ona vzala tu tašku a tak ji otevřela.

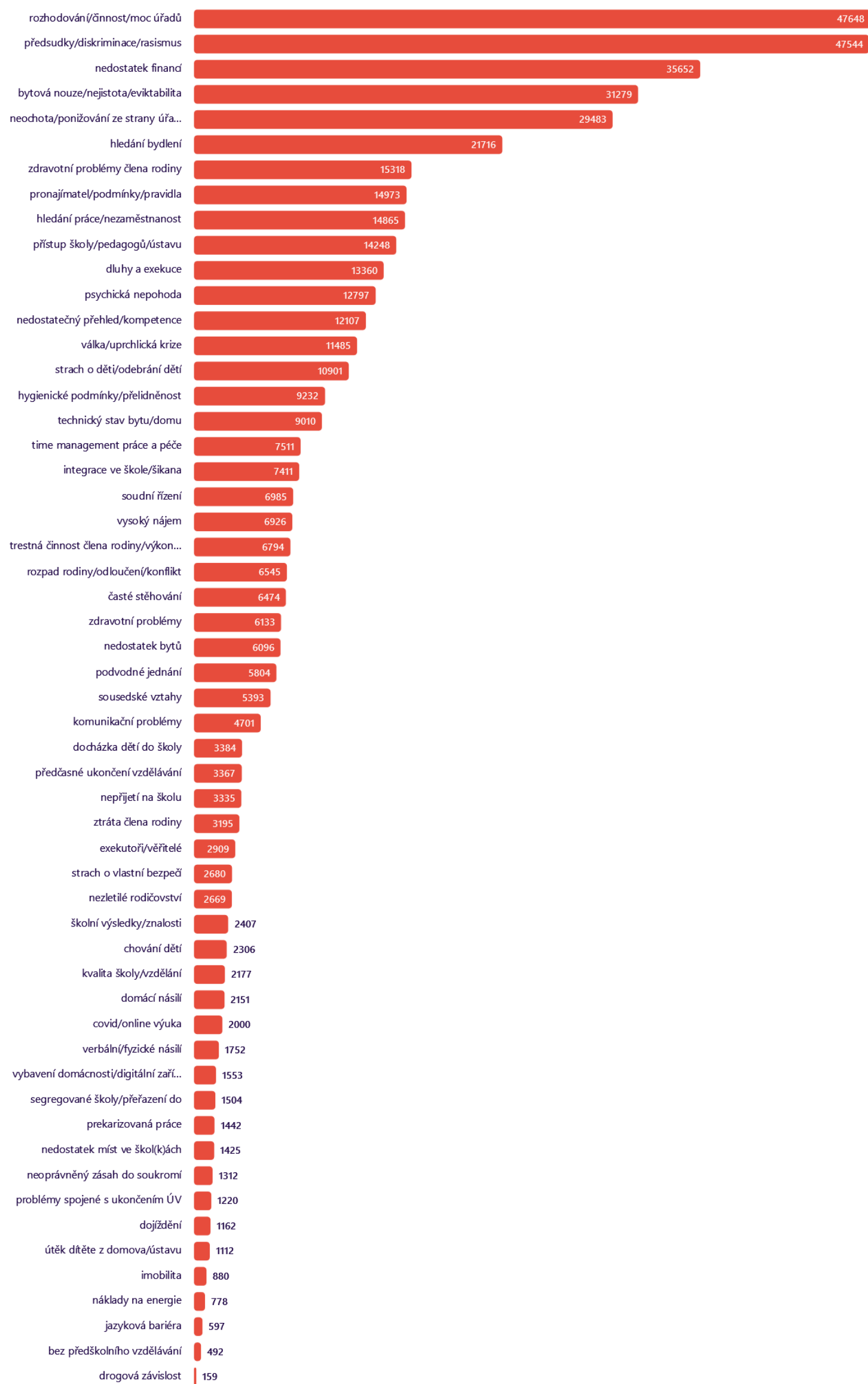
No, na Bratislavské přímo. Novej postavenej jakože spravenej barák, já jsem tam před tím bydlela, ještě před tím, když jsem byla s manželem, tak jsme bydleli, to byl státní byt. Pak si to vzal nějaký majitel, opravil si to a prostě dal inzerát, že tam Romové nebydlí a ani bydlet nebudou.

Ne, protože oni mi řeknou, tři děti a samoživitelka, tak oni se bojí, že nebudu mít prostě peníze na ten nájem, protože všude je vysoký, takže nemůžu... Prostě tady platím 24 500, zaplatím ho normálně, protože беру příspěvek na bydlení a takhle. No tak oni tomu asi nějak moc nevěří nebo nevím.

No tak pochopil jsem, že prostě jsou lidi i zase u nás špatný, který nám dělají nějaký obrázek, ale pak to odnese i ten slušnej člověk.

# Problémy, které řeší klientky

Celkový počet znaků v pasážích rozhovorů, které se věnují dané problematice.



## Strategie klientů při vyrovnávání se se systémovými problémy, především diskriminací a rasismem.

Na jedné straně **se samostatně hájí, vyjednávají, stěžují si a můžou reagovat vznětlivě**. Na druhé straně se snaží mobilizovat sociální kapitál, pomáhají si s rodinou, těží ze známostí a **snaží se vyhýbat nepříjemným interakcím s potenciálem diskriminace**. Popisují schopnost reagovat klidně (internalizovat), kterou považují za získanou kompetenci v rámci poskytované služby. Klienti se **občas vymezují vůči vznětlivosti ostatních Romů**, která poškozují obraz celé skupiny.

Klienti občas **vyjadřují nedůvěru ve stát** nebo kritický postoj až obavy z uprchlíků z Ukrajiny.

To tady nehrozí, protože tady je, nevím kolik let tady je rasismus a diskriminace a ty Češi, to budou furt cigáni nebo Romové bude pro ně, bude pro ně pól a nejsou pro ně, nejsou pro ně sobě rovný občan, ne, není to pro ně. Sobě rovný občan. Můžu vám říct, že i... můžete být jakkoli slušnej, ale jste tmavej, nálepka, že jste tmavej nebo vidí, že jste, nebo jméno, můj synovec si změnil jméno...

...ten, když měl jít do první třídy a tam bylo hodně děcek a tenkrát paní ani nás, ani... a my jsme měli trvalé bydliště, podle kterýho tam měl chodit a my jsme tam šli k tomu přepisu jako k tomu zápisu a ona řekla, my máme plno, my vás tady nechceme. Já jsem se na ni podívala a říkám, víte co, ale my bydlíme podle obvodu, my bydlíme tady u babičky a dědečka. My máme chodit k vám. A ona ani opravdu nevěděla, ani se nepodívala do občanky nebo do těch papírů a že viděla cigány, tam opravdu tam byli jenom dva nebo tři, tam byli jenom samí Češi, tak ona opravdu řekla, že ona nás tam nechce, tak mi to doslova řekla, že nás tam nechce a že nemají místo. A já říkám, jak nemáte místo? Podívejte se kolik lidí je za náma, takže jim taky řekněte, že nemáte místo.

Bavila jsem se s jednou studentkou, že si sháněla brigádu, ale že často, když ji někde vidí, že je Romka, taky ji třeba odmítnou kvůli tomu a stěžovala si, že prostě jsou tady zaměstnavatelé rasisti často, tak to je ještě problém. A jestli je to pro mě důležité téma. To jako určitě, protože říkám, zažila jsem si to, zažila to má sestra nebo i třeba tatka, když by si chtěl najít práci, tak taky se na něho dívají, že ho nemusí upřednostnit někde. Já se snažím to nějak tak, třeba se hlásit prostě do oboru, kde se na tohle nějak neohlíží nebo kde třeba za někým známým, kde vím, že mě znají a snažím se tady tomuhle problému tím vyhnout. Asi tak bych to řekla.

Řeknou vám, jo a vidí, že jste Romka, řeknou, že mají plno, to je to stejné i s podnájem. Zavoláte třeba přes telefon a řeknou, že jo. A nevádí, že jsem Romka? Nezloubte se, vádí. *Takže vy to vlastně i řeknete.* Jo, já to řeknu na rovinu, než abych šla takovou cestu dál.

Třeba stalo se mi, že byl jsem třeba svědkem dopravní nehody nebo něco. Tak člověk tam jde pomoci s tím, že chce pomoci nebo něco a tam si všimnete, že někdo vás pozoruje úplně jinak, že prostě očekává od vás nějaký blbý věci. A to přece nemáme zapotřebí. Žijeme v jednom prostředí a máme si pomáhat nebo něco takového a každý by pomohl. Je to jedno, jestli je to cizí... Ano, přiznávám, jsou někdy rodiny nebo Romové, který dělají ostudu a pak nás za to odsuzují. Ale v poslední době slušné rodiny na to doplácují, že prostě aniž by je znali a už je odsoudí.

Někdy to je takové, že až brutální, někdy dojde i k napadení, ale člověk se nechce s nikým mlátit, že my si vždycky odstoupíme, že jim třeba jdeme... Stalo se nám to, že jsme byli ve městě nakoupit, Albert. A tam byl nějaký ožralec, s prominutím, opilý. No a začal jakože po nás rvát, že co vy tady děláte vy cigáni, že jenom pobírat dávky a takové. No a my jsme si jako nevšímalí jako, chtěl nás napadnout, ale šli jsme od něho pryč, zavolali jsme policii, aby si to vyřešili oni.



## Přání

Klienti přání v rozhovorech formulují spíše negativně přes své problémy. Pokud je zformulují pozitivně jedná se většinou o **vzdělání dětí**, jejich (u klientů studentů vlastní) úspěšnost, uplatnění a **materiální podmínky pro studium, stabilní bydlení a práci**.

Motivace, nevím asi. Ať je nějaké to zaměstnání prostě, abych měl nějaký v pohodě plat. A nějaký papíry prostě, že jsem to udělal.

A hlavně jsem chtěl už to konečně změnit, protože když se to vezme, já už tady pět roků tahám po ubytovnách, jak říkám jo, chvílku támhle, chvílku tamhle a když to vidím, jak ty děcka rostou, dokud teda vlastně mám ještě holčičku, která chodí do první třídy, nosí mi vyznamenání, vysvědčení, tak je škoda, aby prostě vyrůstala, kde... Když to řeknu normálně mezi feťákama, mezi bezdomovci, mezi špinavými lidmi, tam prostě ty děti k ničemu dobrému nepřijdou. Pokud je člověk nezavírá, nemá je u sebe doma 24 hodin nebo prostě nechodí někam pryč s těma dětma, což někdy, když je finančně člověk náročně na tom, tak kolikrát není na to, abych s nima někam šel, já nevím, i na to blbý pití a tohle, kolem parku nebo něco. I v těch parcích v té blízkosti, v těch částech je to tam špatný.

No takže jsem jako chtěla hlavně jako sama sobě jako dokázat, že prostě mám na víc než prostě jenom ukončit prostě základní školu, no. Takže tak. A chci mít jako potom, potom já chci mít prostě lepší jako život a budu to jakože předávat i jako svým pak dětem, až budu mít. No, že ať prostě nespěchají na nic, že to stejně to jako všechno přijde, určitě, no ne?

## Zpětná vazba

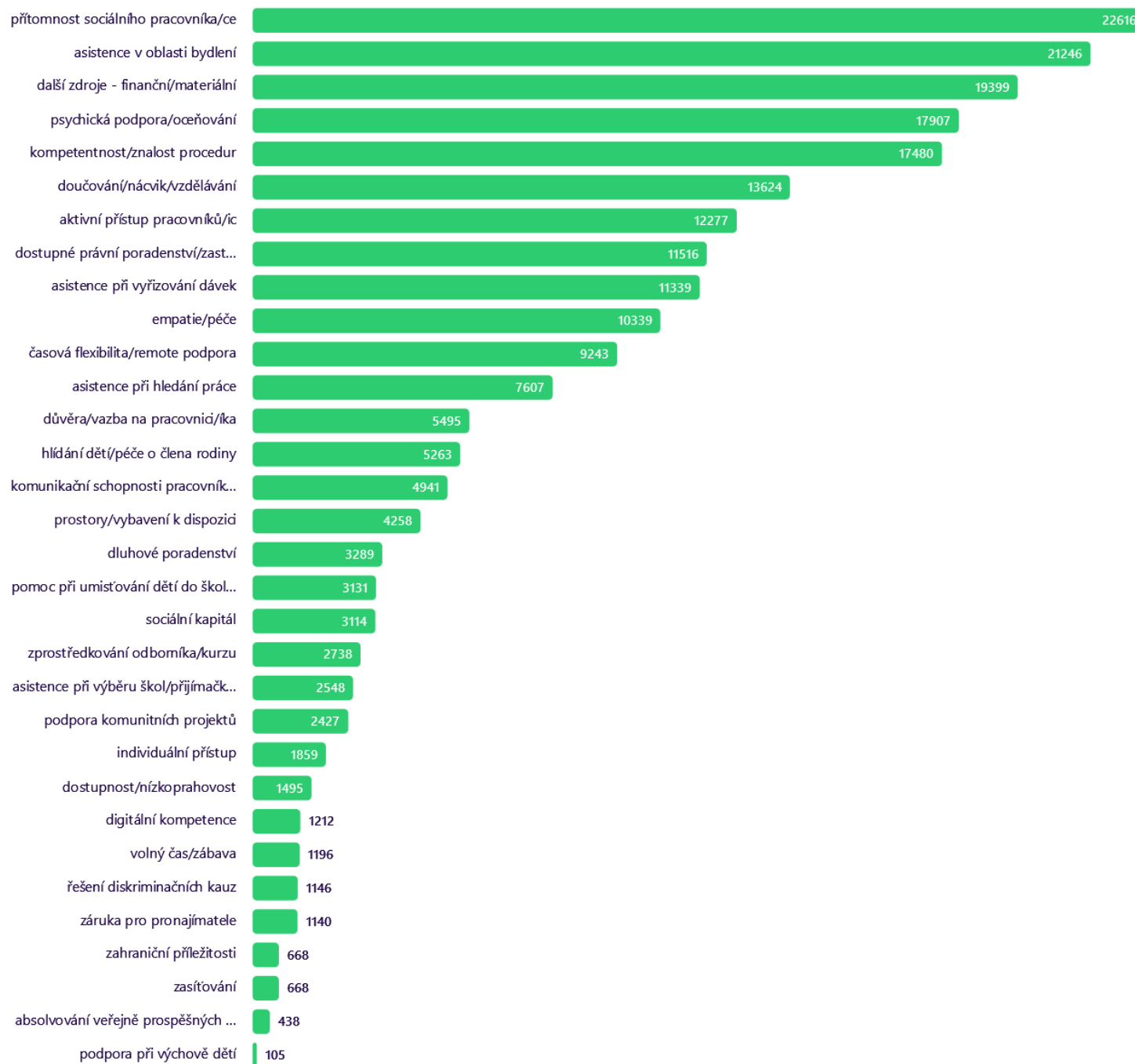
### Co klienti oceňují na službě

Na jedné straně oceňují klienti **kompetence pracovníků, znalost procedur, dluhové a právní poradenství** a schopnost zajistit **další finanční nebo materiální zdroje**. Na druhé straně oceňují **důvěru a empatickou komunikaci, psychologickou podporu** (i na dálku), časovou flexibilitu a **doprovody** na místa, která jsou pro ně stresující. Klienti přikládají doprovodům velký význam. Někteří klienti mají s IQRS mezigenerační zkušenost, nedokáží si představit, že by ztratili kontakt se službou, "bez IQčka by to nezvládli".

Odvedla, odvedla neskutečnou práci, neskutečnou práci, kterou kdybych měl zaplatit právníkovi, tak bych to odhadl minimálně na 100 tisíc, minimálně. A tuhle tu pomoc právní jsem dostal zadarmo a dostávám dál, což je jedna z mála, z mého pohledu jedna z mála dobrých věcí, který já můžu využít u těchto organizací, protože ty ostatní věci, který oni nabízejí, já nějak jako nevyužiju, protože většinu těch služeb si já dokážu obstarat sám.

A dejme tomu, když se něco děje, tak je úplně zázračný to, že já třeba sociální pracovníci na úřad práce nemůžu napsat večer. Prostě něco se děje, potřebovala bych o radu pomoc nebo takhle, ta paní mi ani telefon nezvedne přes den, víte co. Ale tady té sociální pracovníci já třeba napíšu paní (jméno) večer, je mi strašně špatně, že jsem ve stresu, paní (jméno), co mám dělat a tak dále. A ona mi pomůže, ona mi napíše zpátky, paní (jméno), držte se, bude to je dobrý, jsme s vámi atd.

Celkový počet znaků v pasážích rozhovorů, které se věnují dané problematice.



## Negativní zpětná vazba

Výrazně méně zastoupena.

- IQRS nemá moc změnit systém (nemá vliv), pouze pomáhá v konkrétních situacích.
- Časté změny klíčových pracovníků.
- Nespokojenost s konkrétními pracovníky (mířena na bývalé klíčové pracovníky) - kritika směřovala k neochotě (pozn.: někdy na základě ne zcela reálného očekávání klientů od služby), paternalismu a nekompetentnosti konkrétních pracovníků.
- Malé zastoupení Romů mezi řadovými a vedoucími pracovníky (objevil se naopak i názor, že díky pracovníkům z majority došlo k profesionalizaci IQRS).
- Klienti si s IQRS spojují selhání jiných subjektů/systémových prvků - uprchlická krize.
- Soc. služby je stigma nebo omezená otevírací doba (CRD).

No ale tak hlavně proto, že to tam mění jak ponožky ti pracovníci. Je tam jakože novej a novej a novej. A teď si vemte, že prostě třeba ten klient má prostě s tím pracovníkem už jen nějaký plán, prostě rozjetý třeba. A teď si vemte, že třeba ani ne v půlce vám pak přijde někdo jiný zase a teď vy jako ten klient musíte zase tomu pracovníkovi prostě říkat a zase ještě to od znova a všechno a zas nějaký plán. A teď si vemte, že ten pracovník zase odejde a přidá se úplně někdo jiný. A teď nanovo znova.

Je to hrůza, já vždycky když mám dobrýho člověka. Jo, třeba jak je teď tady ta paní z toho IQ Roma, ta je supová, s ní si třeba tady povídáme hodinu, někdy i hodinu a půl. Jo, takže s ní se cítím hodně dobře, ale vždycky tak za tři, za čtyři měsíce odejdou. A pak mi zase přidělí nějakou, která pak stojí za hovno. Když

mám být tak sprostá, jako já se omlouvám za ten výraz, ale jako.

Pak takové organizace jako je IQ Roma, to jako chcu navázat jako zase zpátky. Jo i kdyby nevím, co dělali, kdyby se postavili na hlavu, jo, tak prostě nemůžou. I kdyby fakt chtěli, tak nemůžou pomáhat v takové míře, jak by třeba chtěli. Jo, protože jsou trpění. To je, nebo to musí být hrozně deprivující pro ty zaměstnance některý, já jsem o tom mluvil různě, oni to vědí, oni to cítí, oni to, protože jsou pořád v nějakým tom střetu, jo, s tou většinou, jo, buď na úřadech atd. Jo a sami to zažívají na vlastní kůži, byť jsou součástí té majority. Jo, že jsou pouze trpění. Oni tamhle ty organizace, to je, pozor, můj názor, jo.

Naposledy jsem se tam chytil kvůli Ukrajincům. Jo, protože jako normální Ukrajinci, ti byli hnedka ubytování, ale cigáni když tady byli, tak spali s děckama na holé zemi v zimě. Jo a o ně se nikdo nepostaral. A oni: "No, my jsme jim postavili stany..." A říkám, proč jste nedali aji ty do stanu a ještě jste je oplotili, jak kdyby byli někde v kriminále. Jo říkám a tady naši lidi, my jsme tam chodili a nosili jsme jim pro děcka oblečení, jídlo, všechno a nechali jste je tak. Ale takhle není. No a už jsem byl to, říkám, co mně tady vykládáte za nesmysly, běžte se podívat na nádraží. Jo, tam byli v podchodě všude a určitě jste to viděla. Takže nějaký takovýto tvrzení, jo, že někdo něco dělá dobře, když vím, že to dobrý není, tak to mě dovede hodně rozčítit. Hodně.

## Klienti a databáze

Většina respondentů z řad klientů do databáze **nenahlíží**, objevuje se **zkreslená nebo neexistující představa o tom, co databáze je**. Někteří klienti tvrdí, že databáze slouží především neziskovce k vykazování její práce. Někteří klienti po základním seznámení s obsahem databáze a pod vlivem otázky v rozhovoru vyjadřují zájem do ní nahlédnout, podívat se, "co ve službě řešili", "co dokázali". Ojedinelá byla výtka k tomu, že pracovníci databázi vyplňují sami, bez klientů a bez jejich zpětné vazby.

Já si myslím, že je to k ničemu, protože jako k čemu mi to je vědět, když vím, co jsem řešila a takhle. Hlavně to je pro ně, že, aby věděli, aby měli jako asi podložený, prostě, že fakt se mnou něco řešili.

Ano, máte pravdu. Jak zní otázka, tak i odpověď, protože takhle si člověk uvědomí, čím vším prošel, čím si pomohl. Že by mě to zajímalo, čím jsme si pomohli, kde vlastně se to pohlo všechno. Hodně věcí člověk někdy zapomene, že prostě měl takový nápad a chtěl něco a prostě zase tak kor v našem případě, že prostě. Teď si umím představit, že třeba je možné, že jsem zapomněl, že třeba něco mi to připomene ty špatný chvíle.

Abych vám řekl pravdu, tak tam píšou jenom oni, oni co udělali a tohleto, ale ti klienti už se k tomu nevyjadřují. Tam není vyjádření těch klientů. Tohle, jestli pomohli, nepomohli, jak to probíhalo, nic tam takovýho není.

## Emoce

Mapovali jsme také emoce klientek, které se pojí s s řešením jejich nepříznivé sociální situace. Tyto emoce dokážeme také s pomocí struktury kódů přiřadit k místům, kde se klientky ocitají. Vzhledem k centrální pozici úřadu práce při řešení nepříznivých situací klientek je právě toto místo v rámci výzkumu nejvíce zmapováno.

## Úřad práce

