

Obsah

1. Občanské sdružení IQ Roma servis – vznik, struktura a financování	
1. 1 Vznik sdružení a právní rámec	2
1. 2 Aktéři, kontext	2
1. 3 Struktura sdružení	2
1. 4 Finanční zdroje	3
2. Činnost občanského sdružení IQ Roma servis	
2.1. Činnost do roku 2003	3
2. 2. IQ Roma servis v roce 2004	4
2. 2. 1. Realizovaná činnost	4
2. 2. 2 Evidence a kontrola práce	5
2. 2. 3 Odbornost	5
2. 2. 4 Materiálové a prostorové vybavení	6
2. 3 Centrum komunitní a terénní sociální práce	7
2. 3. 1 Kontext terénní sociální práce	7
2. 3. 2 Klienti – cílové skupiny	8
2. 3. 3 Činnost a její výsledky	8
2. 4 Činnost v roce 2005	14
2. 4. 1 Projekt v linii Phare 2003 RLZ – Výukové, informační a poradenské Centrum IQ Roma servis	14
2. 4. 2 Projekt v linii iniciativy ES Equal – IQ servis – Systém pro úspěšné uplatnění Romů na trhu práce	15

1. Občanské sdružení IQ Roma servis – vznik, struktura a financování

1.1 Vznik sdružení a právní rámec

Občanské sdružení IQ Roma servis je založeno na základě zákona č.83/1990 Sb. o sdružování občanů. 3. 11. 1997 jsou Ministerstvem vnitra registrovány stanovy občanského sdružení IQ Roma servis. Stanovy vymezují kompetence jednotlivých orgánů sdružení. První stanovy z roku 1997 jsou v roce 2004 upraveny především s ohledem na vzrůstající nároky na občanský sektor ze strany donorů a částečnou změnou zaměření sdružení.

Dne 13. 4. 2004 jsou tedy registrovány nové stanovy sdružení. Cíle sdružení se upřesňují, stejně tak jako kompetence jednotlivých orgánů.

Nově je ve stanovách zmíněna Revizní komise, která má především kontrolní funkci vůči Radě a činnosti sdružení, Revizní komise působila i v předcházejícím období, její kompetence však nebyly ve stanovách nijak vymezeny. Zcela novou funkcí je v nových stanovách ředitel sdružení. Ředitel je jmenovaný Radou sdružení, které je také odpovědný. Ředitel je jmenovaným statutárním zástupcem organizace a samostatně zajišťuje vlastní chod a řízení organizace.

Při komparaci stanov se hlavní změny týkají upřesnění a redefinování cílů, po obsahové stránce ovšem plynule navazujících na předchozí stanovy. Změny jsou především ve výběru obsahové stránky, kdy nové definice plně odpovídají standardům profesionální neziskové organizace. Upřesněno je vymezení kompetencí (způsob volby Rady, svolávání členských schůzí, práva a povinnosti členů), nově je zaveden členský poplatek ve výši 200 – 500 Kč ročně (dle kategorií FO, PO aj.). Nově je zavedeno i schvalování nových členů Radou, což spolu se snížením počtu členů Rady z pěti na tři posiluje akceschopnost sdružení a chrání sdružení před nekontrolovaným vstupem členů, na druhou stranu ovšem může uzavírat sdružení novým názorovým proudům. Funkční období je nově definováno (v původních stanovách nezmíněno) na dva roky pro členy Rady i Revizní komise. Ředitel sdružení nemá funkční období definováno, je jmenován i odvoláván Radou. Rada může stanovit časový horizont výkonu jeho funkce anebo jmenovat ředitele na dobu neurčitou. Jeho kompetence jsou především ve vlastní realizované činnosti, kdy samostatně rozhoduje o zaměstnancích a obsahu činnosti sdružení (v souladu s cíli sdružení). Vůči předchozím stanovám jsou na ředitele přeneseny výkonné pravomoci z předsedy sdružení a Rada se stává spíše „výborem“ členské schůze, což však nemusí nutně vést k dysfunkčnosti. Naopak je posílen mobilizační a realizační potenciál organizace.

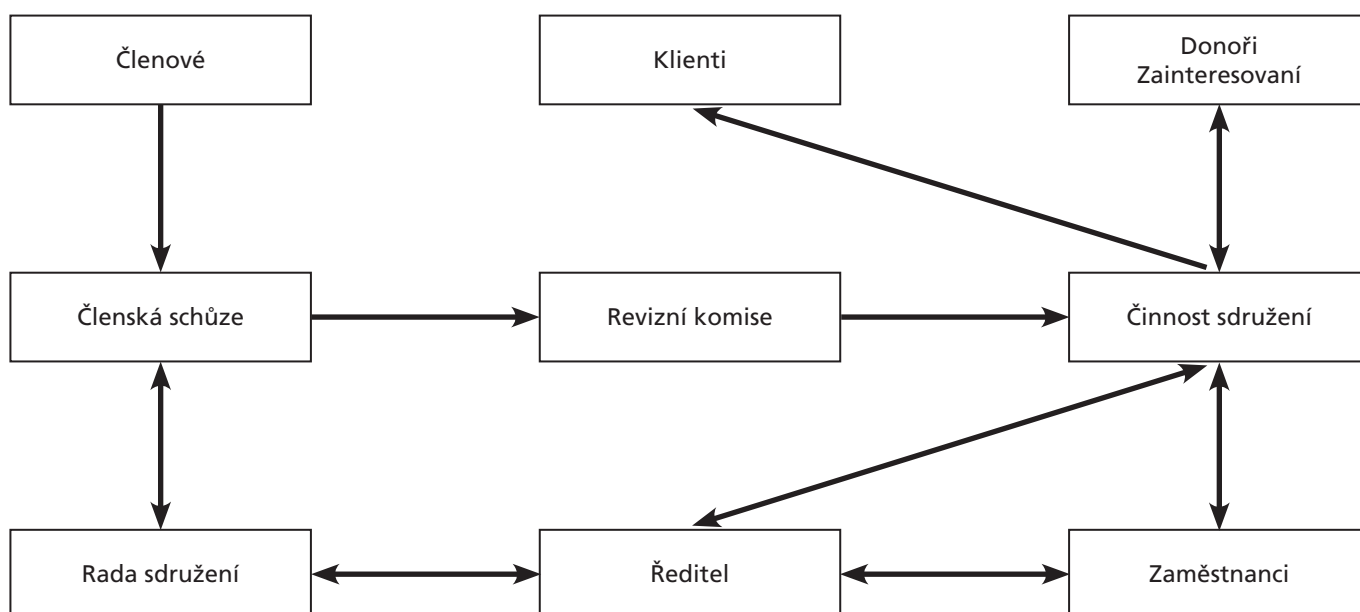
1.2 Aktéři, kontext

Občanské sdružení bylo založeno pracovníky a lidmi kolem příspěvkové organizace Drom – romské středisko v Brně. Prvním předsedou sdružení se stal pan M. Zima, ředitel Dromu. Oficiální sídlo sdružení bylo v místě bydliště místopředsedy přípravného výboru sdružení p. L. Buchače – Pšeník 5, Brno. Počet členů v období 1997 – 2000 se pohyboval mezi 10-60.

Na členské schůzi 8. 4. 2000 je zvolena nová Rada sdružení, předsedkyní se stává Z. Gáborová, nová je i celá Rada, jediným členem Rady – zakladatelem stále ve vedení je p. I. Zima. Nová Rada je opět převážně tvořena zaměstnanci Drom, romského střediska. Dochází i k přenesení sídla na Bratislavskou 41, Brno, tedy do prostor Dromu. Zde sdružení působí až do konce roku 2003, kdy se sídlo přesouvá do nových a prvních samostatných prostor na ulici Cejl 49, Brno (podle schválení stanov již oficiálně od jara 2004). Počet členů v období 2000 – 2003 kolísá mezi 30 – 69 členy.

29. 3. 2004 je na členské schůzi zvolena nová Rada a jsou zde schváleny i nové stanovy sdružení. Podle nových stanov je Rada již pouze tříčlenná. Předsedou se stává p. M. Pecha. Z původních členů Rady a Revizní komise zůstává původní předsedkyně sl. Z. Gáborová a člen Rady M. Giňa, kteří se nyní stávají členy Revizní komise sdružení. Řízením sdružení je pověřena K. Klamková, bývalá členka Rady. Počet členů v roce 2004 je cca 35.

1.3 Struktura sdružení



1. 4 Finanční zdroje

Tabulka 1

Rok	Výše podpory	Zdroj
1997	–	–
1998	310.000 Kč	ÚP Brno – město: 310 000 Kč
1999	925.946 Kč	RrAJE, European Dialogue, DFID, United Kingdom: 625 946 Kč Člověk v tísní: 150 000 Kč Nadace NROS: 110 000 Kč Nadace VIA: 40 000 Kč
2000	1.785.000 Kč	Úřad práce Brno-město: 1.430.000 Kč nadace NROS: 220.000 Kč Město Brno: 100.000 Kč Ministerstvo kultury ČR: 35.000 Kč
2001	906.000 Kč	Ministerstvo kultury ČR: 10.000 Kč RrAJE, European Dialogue, DFID, United Kingdom: 389.792 Kč MŠMT ČR: 35.000 Kč Město Brno: 8.000 Kč nadace OSF: 22.000 Kč East West Institute Drom, romské středisko
2002	386.443 Kč	RrAJE, European Dialogue, DFID, United Kingdom: 100%
2003	1.771.728 Kč	RrAJE, European Dialogue, DFID, United Kingdom: 728 728 Kč MPSV, ČR: 998.000 Kč Město Brno: 15 000 Kč Jihomoravský kraj: 30 000 Kč
2004	3.091.605 Kč	NROS, Phare 2003, Zlepšení dlouhodobých příležitostí pro Romy: 1 660 005 Kč MPSV, ČR (RVZRK), p.č.: S 0725/002: 1 020 000 Kč MPSV, ČR, p.č.: S 0725/001: 401 600 Kč
2005 ¹	zhruba 5 a více milionů	Projekt Phare 2003 RLZ: Výukové, informační a poradenské centrum IQ Roma servis Iniciativa ES Equal: IQ servis – Systém pro úspěšné uplatnění Romů na trhu práce (o.s. IQRS je v projektu žadatelem/příjemcem – projekt je realizovaný v širokém rozvojovém partnerství), MPSV aj.

2. Činnost občanského sdružení IQ Roma servis

2.1 Činnost do roku 2003

Do roku 2003 byla činnost o.s. IQRS úzce provázána s Drom, romským střediskem. Jednou z hlavních aktivit byla volnočasová činnost v zařízeních Drom. O.s. IQRS v roce 1998 zajišťovalo facilitaci a realizaci těchto aktivit ve spolupráci s Úřadem práce Brno – město. Cílem bylo jednak poskytnout dlouhodobě nezaměstnaným občanům práci a praxi a jednak zajistit odborné lektoři do zájmových kroužků pro děti a mládež. Jednotliví pracovníci zajišťovali fungování keramické a košíkářské dílny, kurzy vaření a šití a další zájmové činnosti. Celkem bylo zapojeno cca 24 pracovníků v průběhu celého roku.

V roce 1999 byla realizována první fáze programu RrAJE (Roma Rights and Access to Justice in Europe). Program pokračoval i v letech 2001 – 2003. Cílem programu byl „...boj proti rasismu a podpora společenského začleňování...posílení a zplnomocnění romských komunit...na lokální úrovni...“². Obsahem programu bylo zprostředkování a vyjasnění komunikace mezi relevantními strukturami místní státní sféry a samosprávy (město, městské části, policie) a romskou komunitou. V rámci programu bylo vytvořeno několik pracovních skupin podle oborových zadání. Program sledoval implementaci vytvořených informačních a komunikačních kanálů v rámci společenské struktury. Míra využití však byla limitována rozdílnou výchozí pozicí implementátora a konzultanta ED – European Dialogue (kontext Velké Británie) a místní romské komunity a zainteresovaných subjektů (celkový kontext Brna, ČR). V současné době se o.s. IQRS podílí na implementaci výstupů programu již bez finančního zajištění donora – DfID – Department for International Development (především Strategie sociální inkluze vytvořené pracovní skupinou RRP – Rada pro rovnoprávné partnerství). Další výstupy převzala státní sféra a realizuje je samostatně (pracovní skupina AKORD – zapojení romské komunity do práce policie: SPŠ MV v Brně aj.); na zapojení Romů do práce policie se podílelo i město Brno a to i finančně v roce 2000.

V roce 1999 byl realizován i program ve spolupráci s nadací Člověk v tísní a NROS – Nadace rozvoje občanské společnosti, jehož cílem bylo vytvořit základ pro vzdělávání romských sociálních pracovníků. Volnočasovým aktivitám mládeže se věnoval projekt „Husovický skřivánek“, pěvecká soutěž, který byl opakován i v dalších letech.

Po roční pauze je obnovena spolupráce s ÚP Brno – město na zaměstnávání pracovníků v rámci činnosti romského střediska Drom. Pracovníci realizují zejména volnočasovou klubovou práci, sociální práci a ve spolupráci se ZŠ Vranovská zajišťují zájmovou činnost pro děti.

Nadace NROS podpořila o.s. IQRS i v roce 2000, tentokrát v rámci projektu „Tradiční romská řemesla“ – obnovení tradice pletení proutěných košíků. Pokračování bylo realizováno i v roce 2001 za podpory Ministerstva kultury. Ve stejném roce pokračuje i vzdělávání sociálních pracovníků za podpory OSF – Open Society Fund a je realizován letní rekreačně – výchovný tábor pro romskou mládež.

Roku 2003 je ukončen program RrAJE. Ve spolupráci s Gymnáziem J.G.Mendla a ZUŠ Bechyňská je realizován projekt Rozvoje přirozeného talentu romských dětí, jehož výstupem je zařazení 12 dětí do výuky. V rámci činnosti v roce 2003 proběhl i výjezdní fotbalový turnaj na Slovensko za podpory města Brna. Hlavní činností v roce 2003 je projekt Fórum terénních sociálních pracovníků. V jeho rámci došlo ke vzdělání (v rámci dvoustupňového vzdělávacího programu pro terénní sociální pracovníky, o.p.s. Drom, akreditovaného u MŠMT) pěti terénních sociálních pracovníků o.s. IQ Roma servis, kteří započali práci ve vybraných lokalitách Brna. Na tento projekt přímo navazují současné aktivity o.s. IQRS.

2.2 IQ Roma servis v roce 2004

2.2.1 Realizovaná činnost

Sdružení realizuje jako hlavní činnost v roce 2004 Centrum komunitní a terénní sociální práce, které je financováno projekty „Roma servis – Centrum komunitní a terénní práce“ a „Oživení komunitního života“.

a) **ROMA Servis – Centrum komunitní a terénní práce** – kvalifikovaný a zkušený tým terénní sociální práce – efektivní a aktivní nástroj pro řešení situace v sociálně vyloučených komunitách (Phare EU, MPSV ČR). Poskytování nízkoprahových sociálně – právních služeb v rámci etnické komunity. Tomuto projektu je věnována kapitola 2. 3.

b) **Subprojekt Centra komunitní a terénní práce: Oživení komunitního života** (Rada vlády pro záležitosti romské komunity). V návaznosti na terénní sociální a komunitní práci jsou v tomto projektu zohledněna některá místní specifika a vytvořen program fungování občanské spolupráce založený na společném bydlení nájemníků ve větších bytových komplexech. Beneficienti projektu – nájemníci jsou vedeni a podporováni k vytváření a udržování vlastního životního prostoru. V rámci projektu jsou podporovány místní komunity při údržbě a rozvoji společného bydlení (pořádek a údržba společných prostor domů) a v zakládání občanských struktur – tzv. samospráv nájemníků. Projekt se zaměřuje na posílení mezilidských vztahů ve vybraných domech (celkem 5 pilotních domů obývaných především romskými obyvateli) a na definování společných požadavků vůči institucím veřejné správy (Úřady městských částí, správa nemovitostí, policie). Projekt „Oživení komunitního života“ napomohl ustavení pravidelných schůzek nájemníků, společnému formulování požadavků vůči institucím státní správy a samosprávy především v oblasti prevence kriminality a stavebních nedostatků. Ve dvou domech byla zřízena funkce domovnicka a ve třech zbývajících se o této variantě jedná.

V rámci tohoto subprojektu došlo k aktivní spolupráci s nájemníky, **nájemníci se aktivně podíleli na zušlechtnění svého životního prostoru a spolupracovali s terénními pracovníky. Došlo k radikálnímu vyklizení odpadu ze společných prostranstev a domluvě na následné údržbě.** Je účelný další rozvoj bezpečného a kvalitního životního prostředí v domech a průběžný monitoring údržby.



Jako dobrá praxe spolupráce s klienty se projevuje zejména osobní kontakt v lokalitě, který nabídl možnost komunikovat s jednotlivci v jejich vlastním prostředí, kde neměli obavy a strach. Tento bezprostřední a přirozený kontakt vyburcoval nájemníky ke společným setkáním, které pomohli společným formulacím a plánům (např. konečně se shodli na nutnosti řešit nepořádek v domě – doposud to komentovali pouze partikulární kritikou, vztekem bez akce).

Osobní kontakt byl doplňován písemným kontaktem, a to v situacích, kdy šlo o předání hromadné informace (částečně s cílem zvýšit její „vážnost“, oficiálnost) – např. když se o tématech a výstupech domovních schůzí informovali nájemníci domů oficiálním dopisem. Do schůzí nájemníků se tak časem zapojovalo více jednotlivců z domu, kteří na základě přečtených informací byli zvědaví, co se na schůzích děje a měli vůli je ovlivnit.

Dobrá spolupráce se projevila s ÚMČ Brno-střed, který se na projektu finančně podílel a jeho zástupci i navštívili schůze nájemníků domu, kde s nájemníky navázali přímé kontakty a společně diskutovali o potřebných změnách či úpravách domů. Zapojení ÚMČ Brno-střed je dle našeho mínění výsledkem práce a aktivity terénních sociálních pracovníků o.s. IQ Roma servis obecně (tj. výsledkem zkušeností ze spolupráce z minula). Svědčí to i o výraznější důvěře a vážnosti, kterou si terénní sociální pracovníci během svého působení u úředníků nadobyli, včetně relevantních kon-

taktů. Toto partnerství je však nutno do budoucna dále stimulovat a kultivovat z obou stran. **Za efektivní se jeví informační propojení správců nemovitostí (bytový odbor) s terénními sociálními pracovníky v otázkách zadlužení klientů na nájmu, službách aj., které umožní okamžitý zásah TSP – interaktivní prevenci vzniku dluhů a dalších problémů.**

- c) Spolupráce s organizací Step by Step (Praha) v rámci projektu Kukadla – Jakhora (MŠMT ČR, OSF aj.)** Podpora předškolního vzdělávání Romů. Spolupráce s romskými rodiči a vybranými MŠ. Organizace kulatých stolů pro podporu spolupráce mezi organizacemi (společně se SbS ČR, o.s. a o.p.s. Nová Škola).
- d) Vytváření nabídky volnočasových aktivit, výchova a vzdělávání (s podporou dárců a dobrovolníků).** Zprostředkovávání stipendijních programů a nabídek rekvalifikací. Volnočasové akce – sportovní utkání pro mládež i dospělé. Pomoc s doučováním. Pomoc s vyhledáváním dalších, doplňujících studijních příležitostí. Tutoring k doplnění maturitního vzdělání. Vzdělávací a stimulační projekty pro mládež i dospělé.
- e) Příprava a realizace projektů aktivní politiky zaměstnanosti a rozvoje lidských zdrojů.** Tvorba koncepcí k podpoře a zvýšení zaměstnanosti romské mládeže (vyhledávání a monitoring absolvent a mladých nezaměstnaných – seznam oborů v návaznosti na poptávku trhu práce, stimulační programy, práce s celou rodinou, motivace k doplnění maturity, vyhledávání pracovních možností), dále též projekty zaměstnávání dlouhodobě nezaměstnaných (aktivní data-báze volných pracovních míst, distribuce a motivace formou terénní sociální práce, monitoring zaměstnanců, strategie dalšího vzdělávání). Iniciace zvýšené spolupráce s veřejnou správou a podnikatelskými subjekty.

2.2.2 Evidence a kontrola práce

Rostoucí nároky na evidenci práce ze strany donorů i vlastní organizace vedly k vytvoření nového standardu evidence práce. Původně používané formuláře – terénní deník, kontaktní kniha a měsíční výkaz jsou nahrazeny **měsíčním výkazem a databází klientů v elektronické podobě**. Nový standard splňuje i kritéria zákona na ochranu osobních údajů. Cílem bylo vyhovět standardům profesionální neziskové organizace a zkvalitnit vlastní výstupy organizace směrem ke strukturám státní správy a samosprávy. Proces je součástí tvorby byrokratické struktury dle obecně platných zásad. Získaná data jsou použitelná jednak k vlastní evidenci a kontrole, zároveň poskytují dostatečný zdroj podnětů pro generalizaci poptávky ze strany klientů. Umožňují operativně zprostředkovat nabídku v současnosti nadstandardních služeb klientům a vytváří kvalitní komunikační kanály uvnitř organizace.

Systém je založen na evidenci klientů se základními osobními daty – jméno, evidenční číslo, věk, pohlaví, počet členů rodiny, nejvyšší dosažené vzdělání – tyto údaje se evidují pouze pro účely statistického použití. Dále je uváděna adresa, telefonní kontakt. Mimo tyto informace, které pouze evidují klienty a umožňují realizovat činnost i při výměně pracovníků, jsou zaznamenány údaje o současné situaci se zaměstnáním, popřípadě zájmem o typ práce nebo údaje s možností ovlivnění sociální situace klienta (končící mateřská dovolená, rizikové faktory apod.). Důvodem je předpoklad (opodstatněný, neboť projekty pro příští rok se zaměřují právě na posílení zaměstnanosti) realizace činnosti posilující osobní kapitál klientů (projekt zaměřené na rozvoj lidských zdrojů).

Ke zmíněné databázi mají přístup pouze pracovníci organizace s oprávněním s daty pracovat. Uloženy jsou v počítači bez připojení k síti a chráněny heslem. Jsou jedinou evidencí, ve které jsou uváděna jména klienta.

Souhlas klienta s využitím jeho dat je získán prostřednictvím **Registračního listu klienta**, kde jsou k vyplnění všechny požadované údaje, dohoda na jednotlivých zakázkách, základní pravidla způsobu práce vybraná z etického kodexu a místo pro souhlas a podpis klienta.

Druhým formulářem je měsíční výkaz, vlastní evidence práce pracovníka.

Zde je uváděno pouze evidenční číslo klienta. Každý pracovník si eviduje svoji činnost průběžně v kontaktní knize (již obvykle formou kalendáře MS Outlook sdíleného s kolegy v síti) a na konci kalendářního měsíce předá ke kontrole a vyhodnocení. Do výkazu se zaznamenává: evidenční číslo klienta, datum realizace, zda se jedná o zakázku či pouze o kontakt, způsob kontaktu – tsp nebo poradna, řešitel, případný spoluřešitel, typ zakázky (viz graf 3), případná specifikace, odkaz – pokud existuje relevantní písemný dokument tak přímý odkaz na elektronickou formu nebo na místo, kde ho lze nalézt, forma jednání (viz graf 4), instituce – pokud jednáno s institucí zmíněna (viz graf 6), specifikace instituce – slovně, například u kódu 2 – městské části je specifikace např. Královo Pole, konkretizace – konkrétní osoba, se kterou bylo jednáno – údaje vedeny mimo jiné z důvodů jedné z volnočasových aktivit pracovníků – „hitparáda úředníků“ – soutěže o „nej“ úředníka – výsledky budou zveřejněny v polovině roku 2005, telefonní kontakt na instituci, výsledek – (viz strana – strana, na které se nachází poslední část kapitoly 3.3 – odstavec s názvem Výsledky práce), plán dalšího postupu – pokud vhodné, poznámky – na způsob původního terénního deníku uváděny postřehy pracovníka

Při vyplňování není nutné zaznamenávat všechny údaje, ale pouze základní číselné informace pro kontrolu práce, ostatní slovní údaje jsou vedeny z důvodu vlastního usnadnění práce.

Výkazy zpracovává pověřený pracovník organizace, výstupy jsou předány ke kontrole koordinátorovi. Koordinátor má i možnost průběžné kontroly, neboť výkazy jsou zpracovávány elektronicky (MS Excel) a sdíleny ve vnitřní počítačové síti. Dle dosavadních zkušeností se zkrátila doba, kterou každý pracovník stráví vyplňováním své evidence práce vzhledem k původnímu systému z cca 30 minut na 10 minut denně.

Standardně – formou zápisů – jsou evidovány i všechny schůzky pracovníků, které přímo nesouvisí s prací s klienty a mají organizační či strategický charakter (záznamy – výstupy z jednání).

2.2.3 Odbornost

Všichni pracovníci mají odborné vzdělání³ nebo dostatečné formální vzdělání pro realizaci terénní sociální práce. Standardy nastavené v České republice pro terénní sociální práci vycházejí z pramenů určených pro běžnou sociální práci a jsou rozšířeny o aktivizační až komunitní prvek ve vztahu ke klientům. Organizace IQ Roma servis se podílí i na kodifikaci těchto standardů prostřednictvím pracovní skupiny při Úřadu vlády (RVZRK)⁴. Zásadní otázkou nejen pro organizaci, ale i pro celý neziskový sektor poskytující tento typ služby zůstává, zda odborné vzdělání (vysoké školy, vyšší odborné školy) je možné

suplovat praxí, současnými alternativními moduly výuky⁵. Současný úzus zachovává tento stav. To je podpořeno i realitou vzdělanostní struktury mezi cílovým etnikem – Romy. Případné zvýšení nároků je nutné vést v souladu s růstem počtu relevantních aktérů – příslušníků menšiny, podílejících se na vlastní realizaci práce. Nadhodnota etnické příslušnosti se v praxi o.s. IQ Roma servis zdá nutnou součástí práce v komunitě. V rámci prevence si všichni pracovníci sdružení průběžně doplňují vzdělání v souladu s předpokládanými požadavky i zjištěními z praxe, neboť postupná kodifikace minimálních standardů pro výkon této profese a vytvoření optimální vzdělanostní a odborné struktury pracovníků se jeví nutností. V současné době sdružení zaměstnává 8 pracovníků, přičemž vzdělanostní struktura organizace je následující: neromští zaměstnanci – ukončené či běžící VŠ studium, romští zaměstnanci – jedno běžící studium VŠ, jedno ukončené střední odborné vzdělání s maturitou – doplněné akreditovanými kurzy na VŠ, další dva pracovníci si dodělávají úplně střední vzdělání s maturitou a disponují praxí a akreditovaným kurzy v oboru své práce. V časové linii je možné očekávat soulad se vzrůstajícími požadavky ze strany odpovědné instituce, tedy státu. Odborné kodifikované vzdělání ovšem nevytváří ještě schopnost kvalitně vykonávat tuto práci. Nutná komplexní, mezioborová orientace je podmíněna znalostí aktuálního právního minima a metod práce s klientem (včetně etiky sociálního pracovníka v přístupu ke klientům, zainteresovaným subjektům, třetí straně atd.). Schopnost orientace v právním rámci s důrazem na oblast bytovou, sociální a občanskou je nutnou součástí dovedností pracovníka. V průběhu roku jsou znalosti aktualizovány pravidelnými právními semináři (s frekvencí cca 1x za 6 týdnů) a ověřovány testy znalostí. V roce 2004 uspořádalo o.s. IQ Roma servis celkem 6 právních školení. Témata byla vybírána dle aktuálních potřeb účastníků, kteří byli na konci každého setkání dotazováni na to, co by je zajímalo. Tématy seminářů byly změny v českém právním řádu od 1.1. 2004, které mají vliv na terénní sociální práci, dále bytové právo, policejní zákon (vyjasnění podmínek, za kterých může policie uplatňovat své pravomoci a zároveň zaškolení sociálních pracovníků v jednání v případech, kdy se o podobných případech dozví, proběhlo školení s tímto zaměřením i přímo pro klienty), postavení cizinců v ČR a postavení českých občanů v zahraničí a procesní právo (občanské, trestní a správní). Poslední seminář na téma diskriminace proběhne v lednu 2005.



Nabídka účasti na seminářích dalším neziskovým organizacím podobného zaměření je částečně vnímána jako jistá forma konkurence. Proto se kromě vlastních pracovníků školení účastní zejména zástupci samosprávy a pracovníci organizací bez etnické vyhraněného kontextu. Školení i zkoušení realizuje právník organizace IQ Roma servis. IQ Roma servis podporuje růst a kompetence svých pracovníků formou vlastních kurzů, seminářů, debat, team-buildingů;



zprostředkováním pravidelné odborné supervize (doc. PhDr. Libor Musil, Csc., FSS MU v Brně); účasti na vzdělávacích projektech; odborných seminářích a konferencích jiných subjektů a podle finančních možností i úhradou doplňkových kurzů ze standardní placené nabídky. Součástí pracovní smlouvy je i povinnost samostudia v oboru sociální práce, případně dle vymezené pracovní role.

2.2.4 Materiální a prostorové vybavení

Struktura finančních zdrojů a její nastavení vytvořilo pro neziskový sektor poměrně kvalitní podmínky v oblasti materiálního vybavení. To je však v aktuálním případě o.s. IQ Roma servis v prudkém nesouladu s prostorovým zázemím. Současné velmi malé prostory (28 m² pro 8 pracovníků, slouží zároveň jako poradenské centrum otevřené denně pro klienty) jsou vybaveny standardním zázemím kvalitní výpočetní a dokumentační techniky pro profesionální výkon práce. Postoj majitele nemovitosti, města Brna prostřednictvím městské části Brno – střed k žádosti o přidělení sousedních prosto-

rů je neformálně „chápací a vstřícný“, ovšem při přechodu k formální stránce věci, tedy k rozhodnutí o přidělení větších prostor, je nakonec dána přednost ziskovému subjektu. Tato skutečnost není nijak alarmující, v oblasti majetkové je jistě vhodná volná konkurence. Část organizace IQ Roma servis se ovšem z funkčního hlediska vzhledem k projektům v roce 2005 v nejbližších měsících musí přestěhovat do větších prostor, přičemž stávající prostory na adrese Cejl 49 si může ponechat jako sídlo sdružení a jako kontaktní nízkoprahovou poradnu pro klienty (dobrá dostupnost pro klienty, zavedená adresa).

2.3 Centrum komunitní a terénní sociální práce

2.3.1 Kontext terénní sociální práce

Terénní sociální služby (sociální práce a sociální poradenství v přirozeném prostředí klienta) jsou součástí komplexu vzájemně nezastupitelných aktivit státu a jeho občanů, řešících individuální situace sociální a popřípadě i hmotné nouze. Jsou pro klienty finančně i fyzicky dostupné, aktivně vyhledávají klienty v jejich přirozeném prostředí, často zahrnují i komunitní složku práce se skupinami klientů (např. nájemníci domu). Umožňují nikoliv nevýznamné části občanů čelící ohrožení chudobou a sociálnímu vyloučení zvyšovat svůj podíl na všech stránkách života společnosti, vedou k naplňování odpovědností a plánování budoucnosti, zvyšují uplatnění lidských a občanských práv svých klientů.

Terénní sociální práce vznikla přibližně na přelomu 20. století v USA v důsledku odklonu od tradičních „kancelářských a institucionálních“ přístupů a metod sociální práce, odkud se od 60. let šířila do západní Evropy. Obecně se *streetwork* definuje jako „metoda terénní sociální práce, která **namísto pasivních stacionárních modelů řešení sociálních konfliktů nabízí aktivní vyhledávající formu sociální intervence a krizové pomoci**“ (Bednářová, Pelech, 2000, s. 7). Terénní sociální práce je tedy zaměřená na různé skupiny klientů, má mnoho modifikací a forem. Obecně jde o aktivní formu sociální práce, schopnou efektivně uchopovat heterogenní sociální problémy, sociální situace i věkové skupiny včetně seniorů, tj. nikoli pouze děti, mladistvé a mladé dospělé s primárním cílem sociální prevence nebo zabránění šíření sociálních patologií, jak je často v české literatuře uváděno.

Nejlépe postihuje širokou funkční škálu terénní sociální práce trojí anglické vymezení: a) *youth work* (práce s mládeží), b) *detached work* („detašovaná“ neboli přesunutá práce), c) *field work* (práce „v poli“ – v terénu) (in Bednářová, Pelech, 2000). Terénní sociální práce je široce využitelná služba, vhodná tam, kde je klasická forma sociální práce nebo pomoci odmítaná, nedostupná anebo se o ni běžně neví. Má aktivní, mobilní, vyhledávací a kontaktující a doprovodnou formu nízkoprahové sociální pomoci, sociální prevence, sociální intervence a krizové pomoci a působí v přirozeném prostředí svých klientů. Nedotýká se tedy pouze sociální prevence, avšak také sociální intervence, dlouhodobé socioterapie a poskytování nebo zprostředkovávání široké škály sociálních služeb a aktivit, včetně nabídek k seberealizaci klientů. Nejčastěji se užívá pro práci se sociálně-patologickou a sociálně-vyloučenou klientelou a klientelou, které tyto propady potenciálně nebo bezprostředně hrozí. Ze základních přístupů v sociální práci využívá zejména casework – individuální práci s klientem a mezikupinový přístup komunitní organizace, který usiluje o zvýšení porozumění potřebám a možnostem komunity a hledá cesty, jak tyto potřeby uspokojit. Tyto přístupy používá jednotlivě anebo je kombinuje.

Základní rozdíly mezi terénní sociální prací a klasicky poskytovanými sociálními službami:

- terénní sociální práce je práce v terénu, tj. **v přirozeném prostředí klientů**
- dokáže efektivně pracovat s klienty operativně, avšak primárně pracuje **dlouhodobě** a intenzivně na řešení omezeného počtu klientů a jejich problémů
- pracuje s celým **komplexem problémů** klienta
- často pracuje s celými rodinami, celou dostupnou sociální sítí klienta
- pracuje na **motivaci** klientů k jejich **aktivizaci** na řešení svých problémů, vede, posiluje a zmocňuje (anglicky – empowerment)
- formou poradenství a sociálního učení vede klienta k objevování cest a způsobů, jak zvládat vznikající životní situace a problémy sám
- je nedirektivní, **řeší problémy klienta, které on sám jako problém definuje**
- *klasická sociální práce*, naproti tomu nejde ve většině případů ke klientovi
- služby a dávky jsou fragmentární, řeší pouze parciální problémy svých klientů, nevidí problém klienta v celé jeho šíři a z toho plyne také způsob řešení těchto problémů
- často neexistuje propojení mezi jednotlivými institucemi poskytujícími sociální služby a dávky – to je jeden z úkolů terénní sociální práce, může totiž účinně pomoci při **propojování** těchto **jednotlivých rezortů** a vést k holistickému chápání problémů

Nevýhody terénní sociální práce:

- je orientována **více na kvalitu** než na kvantitu – jeden terénní sociální pracovník není schopen zvládnout takové množství klientů, jako klasický sociální pracovník



- pozitivní výsledky práce jsou u terénní sociální práce okamžité a časté, práce je dlouhodobá a **výsledky**, které se dostaví, **jsou jenom postupnými kroky v řešení komplexních problémů**
- proto u pracovníků daleko více hrozí „**syndrom vyhoření**“, pocit neuspokojení a deziluze z působení a práce s klienty
- práce je **psychicky i fyzicky vyčerpávající** a klade **vysoké požadavky na osobnostní charakteristiky** terénních sociálních pracovníků, na jejich individuální odpovědnost, flexibilitu, kreativitu aj.

2.3.2 Klienti – cílové skupiny

V současné době o.s. IQ Roma servis eviduje cca 450 klientských rodin. Absolutní většina (cca 95%) jsou Romové. Formou terénní sociální práce jsou pokryty lokality Brno – střed, jih, sever, Královo pole a Židenice. Sdružení působí i v dalších městských částech, ovšem pouze nárazově, na základě poptávky ze strany klientů.

Náplň práce je vedena snahou realizovat cíle projektů – zlepšit sociální situaci klientů a zvýšit obecné právní povědomí. Je samozřejmé, že v této snaze je primárním faktorem vlastní zájem klientů – zákazníků.

Terénní sociální pracovník je v pozici, kdy aktivně vyhledává problémy a nabízí způsoby řešení. To je ovšem odvislé od ochoty klienta svou situaci řešit. Pozitivisticky laděná forma je dána zadáním projektu a osobními postoji pracovníka. Míra znalostí a zkušeností dává šanci odhadnout formální možnosti řešení jednotlivých zakázek. Pracovník plní často funkci zprostředkovatele komunikace mezi soukromým a veřejným sektorem sociálního klienta⁶. V situacích, kdy klient odmítá řešit svou problémovou situaci, je tak nucen respektovat tuto situaci a to i v případě, kdy se osobně s tímto postojem neztotožňuje. Tento postup je veden snahou minimalizovat riziko přebírání zodpovědnosti za klienta.

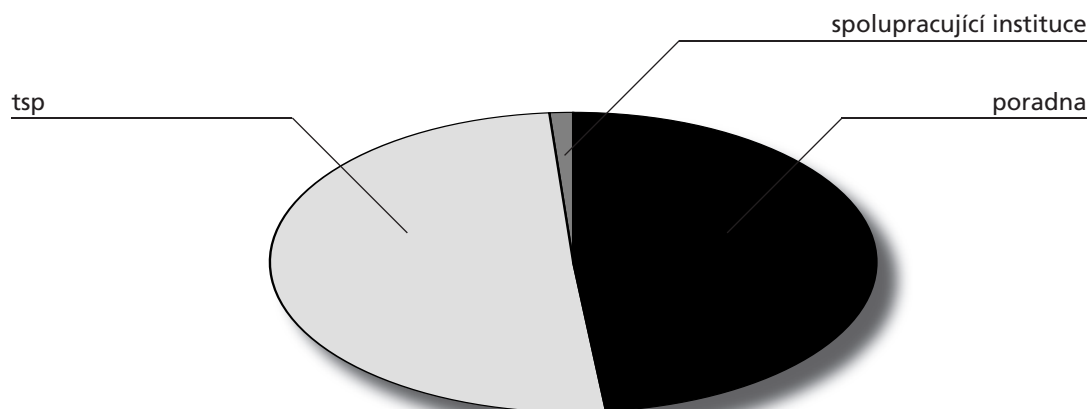
Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem by měl být určován vzájemným respektem. Ze strany pracovníka se jedná o profesní povinnost, kterou je nucen dodržovat i v situacích, kdy klient například opakovaně lže.⁷ Složitější je vztah ze strany klienta. Uznání sociálního pracovníka jako osoby schopné mu pomoci je dáno osobní či zprostředkovanou zkušeností. Nejsnadnější cestou je úspěšná, opakovaná zkušenost ze strany klientů, což ovšem při typu a náročnosti zakázek není vždy možné. Poměrně vysokou hodnotu uznání má vzdělání – především právní, které vyvolává u klienta pocit záruky a to i v situacích, kdy není potřebné. Pro všechny pracovníky bez rozdílu platí: jak náročné je autoritu získat, tak snadné je ji ztratit. Informační kanály mezi klienty jsou poměrně významné, což vyvolává lavinový efekt.

Dosavadní zkušenosti ukazují, že klienti, kteří navštěvují poradenské centrum, jsou z velké části obyvatelé z blízkého okolí. Vzdálenější lokality je tedy nutné pokrýt formou terénní sociální práce. To předpokládá aktivní vyhledávání nových klientů. Kromě nejspolehlivější metody kontaktáže – doporučení stávajícího klienta, jsou také ve zvolených lokalitách distribuovány informační materiály s nabídkou. Organizace nevede přesnou evidenci takto získaných klientů, podle odhadů se ale jedná o minimum nových klientů. Mezilidská komunikace uvnitř lokality, informace šířená mezi klienty a vztahy se jeví zásadními pro navázání nových interakcí v komunitě. Tato skutečnost platí i v situacích, kdy se zjevně jedná o jedince v problematické situaci (znalost na základě informací získaných ze spřátelených organizací či jiných klientů).

2.3.3 Činnost a její výsledky

Způsob práce

Služby jsou nabízeny dvěma základními způsoby: formou poradenského centra a tsp – terénní sociální práce. Poměr realizovaných zakázek a kontaktů je přibližně vyrovnaný (46% kontaktů prostřednictvím poradenského centra, 48% tsp, zbytek připadá na spolupráci s dalšími NNO⁸) Nabídka všech služeb je bezplatná a dodržuje standardy sociální práce⁹.

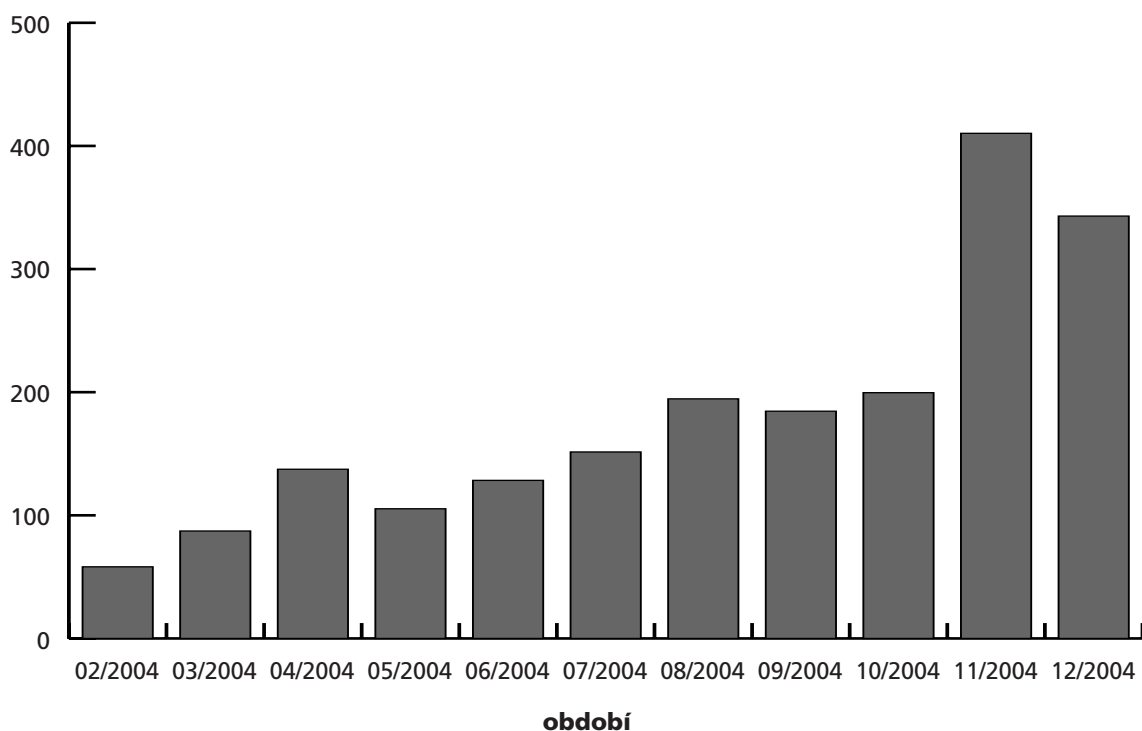


Graf 1: Způsob realizace

Počet zakázek a kontaktů

Celkem bylo realizováno v období únor – prosinec 2004 680 zakázek a 1998 kontaktů.

Rozdělení dle období ukazuje na vzrůstající počet realizovaných zakázek. Je nutné uvést, že v období únor a březen pracovali pouze 4 pracovníci. Od května přibyli 3 další, z čehož jeden na poloviční úvazek, stejně jako právník. V červnu a červenci bylo naopak o jednoho pracovníka méně. Nový byl zaměstnán od srpna a poslední zaměstnanec byl přijat v listopadu 2004. Prudký nárůst počtu kontaktů v listopadu a prosinci je důsledkem preventivní kontaktáže všech klientů z důvodu zjištění současné situace a přípravy činnosti pro příští rok, což pokrývá cca 30% kontaktů v těchto měsících.

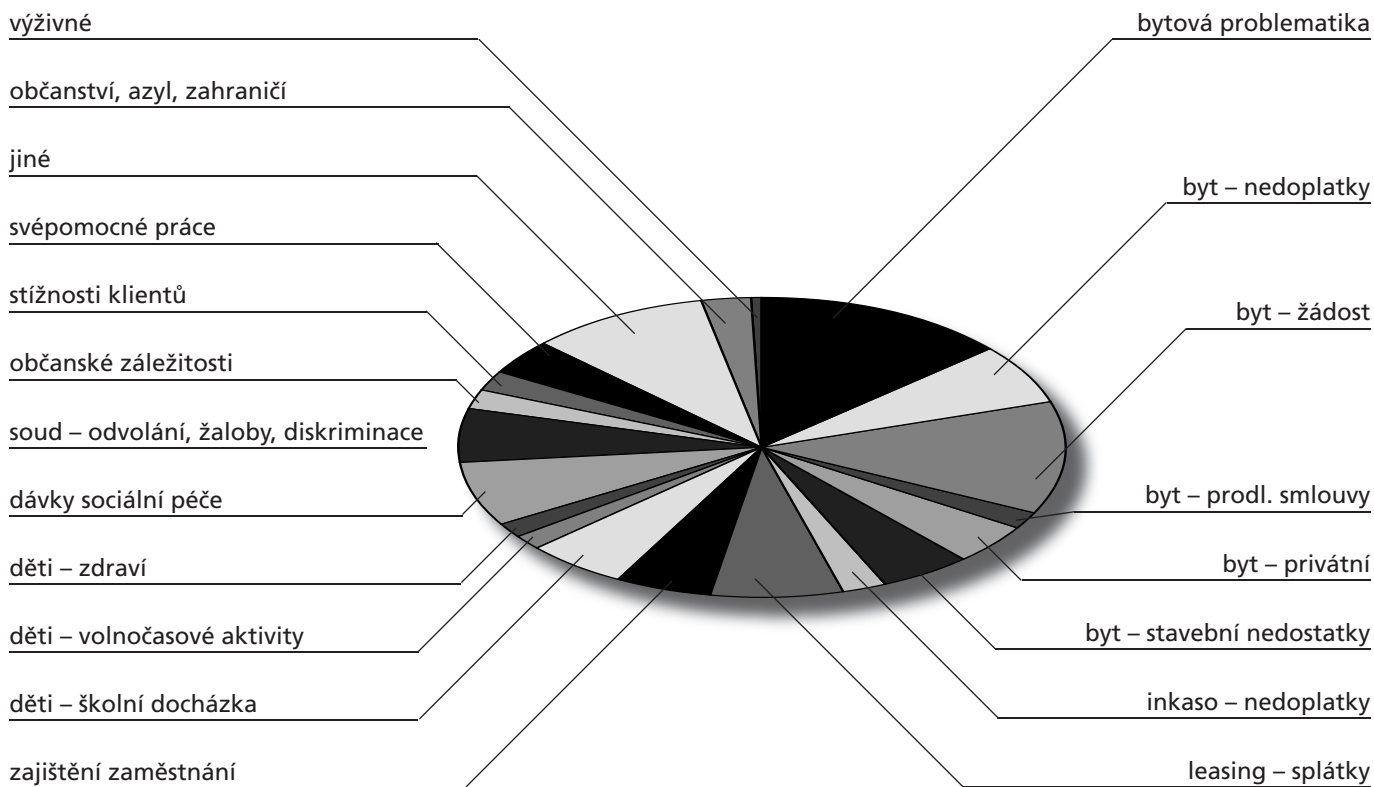


Graf 2: Počet realizovaných kontaktů v jednotlivých měsících

Typologie zakázek

Typologie zakázek ukazuje základní profil poptávky ze strany klientů. Více než 43% zakázek se týká bytové problematiky (žádosti, prodloužení smlouvy, řešení dluhů, prodloužení smlouvy, stavební nedostatky¹⁰).

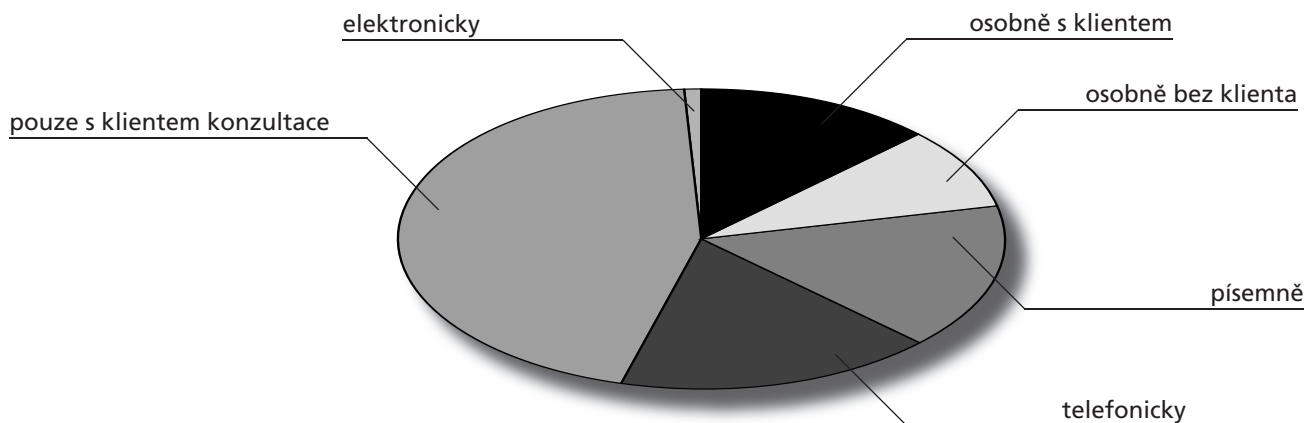
Rozložení ostatních témat pokrývá rovnoměrně komplexní sociální situaci klientů. Podobné tématické podíly platí i při oděleném posuzování činnosti tsp a poradenského centra.



Graf 3: Charakteristika zakázek

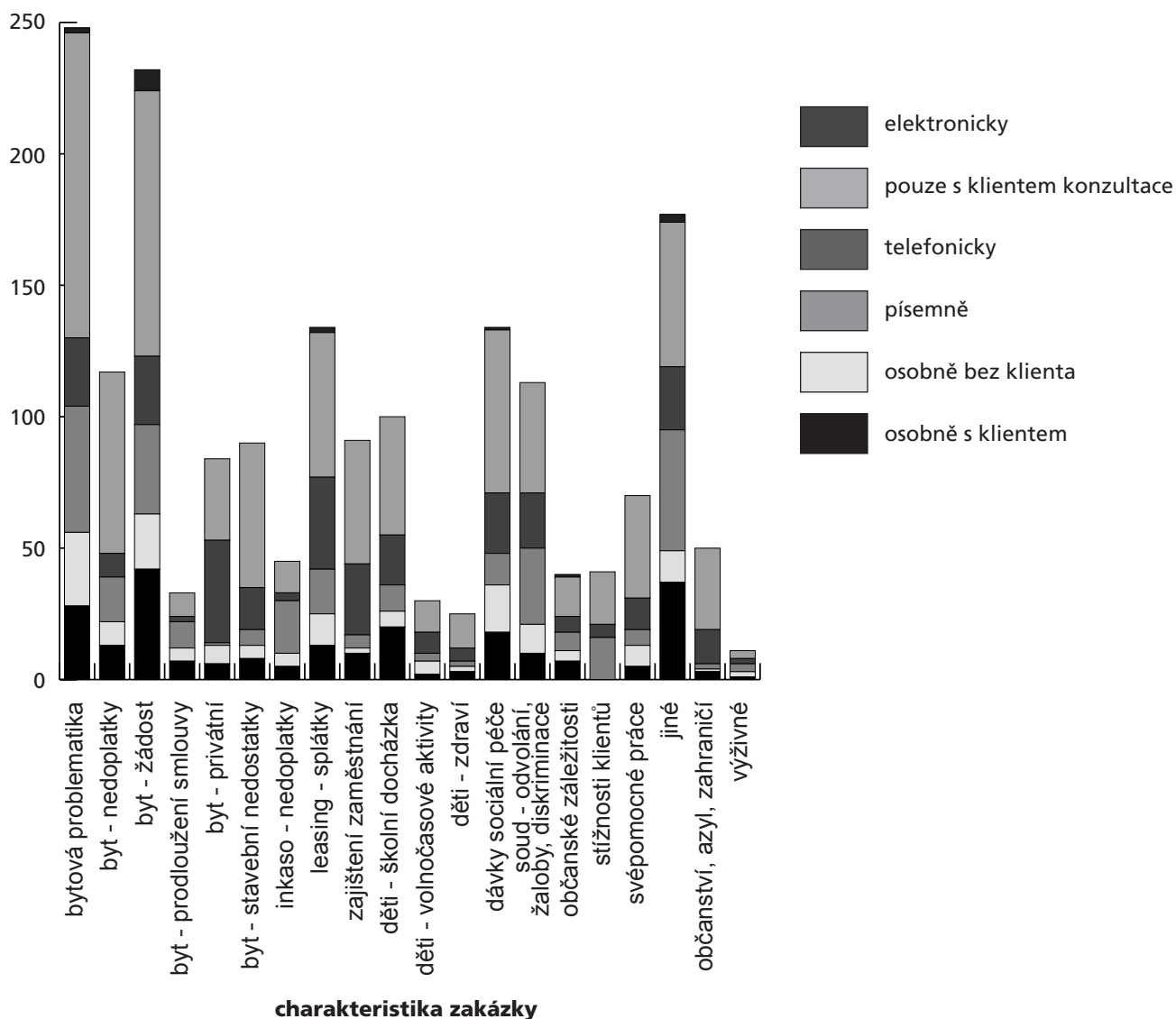
Forma jednání

Forma jednání je odvislá od domluvy pracovníka s klientem. Celkem 842 kontaktů (42%) bylo realizováno pouze jako konzultace s klientem, v těchto případech je předpoklad, že klient je schopen svůj problém řešit samostatně. Jedná se tedy o poradenství, popřípadě konzultaci. 15% kontaktů je řešeno formou vyhotovení písemného dokumentu. Nejčastěji se jedná o vyhotovení žádostí, soudních odvolání a žalob.



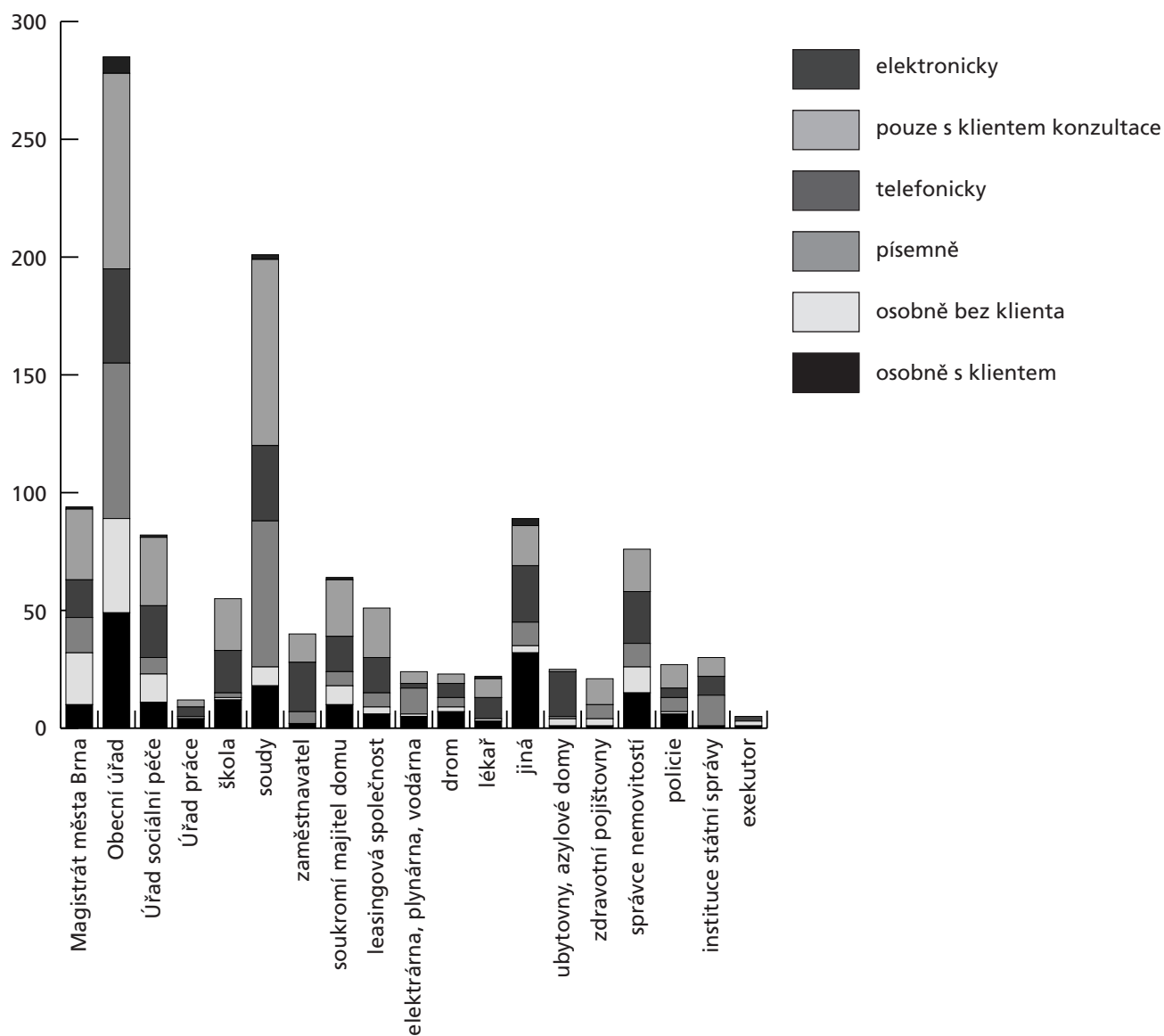
Graf 4: Forma jednání

Více než 12% kontaktů je realizováno formou doprovodu klienta na jednání s relevantní institucí. V 8% jedná pracovník v zájmu klienta na základě dohody. Jedná se především o případy, kdy je vhodné ověřit¹¹ klientem udané skutečnosti, popřípadě narovnat komunikační kanály mezi institucí a klientem. Telefonický styk se z velké části týká především zprostředkování zaměstnání, bydlení a získání informací od institucí.



Graf 5: Charakteristika zakázky vztahovaná k formě jednání

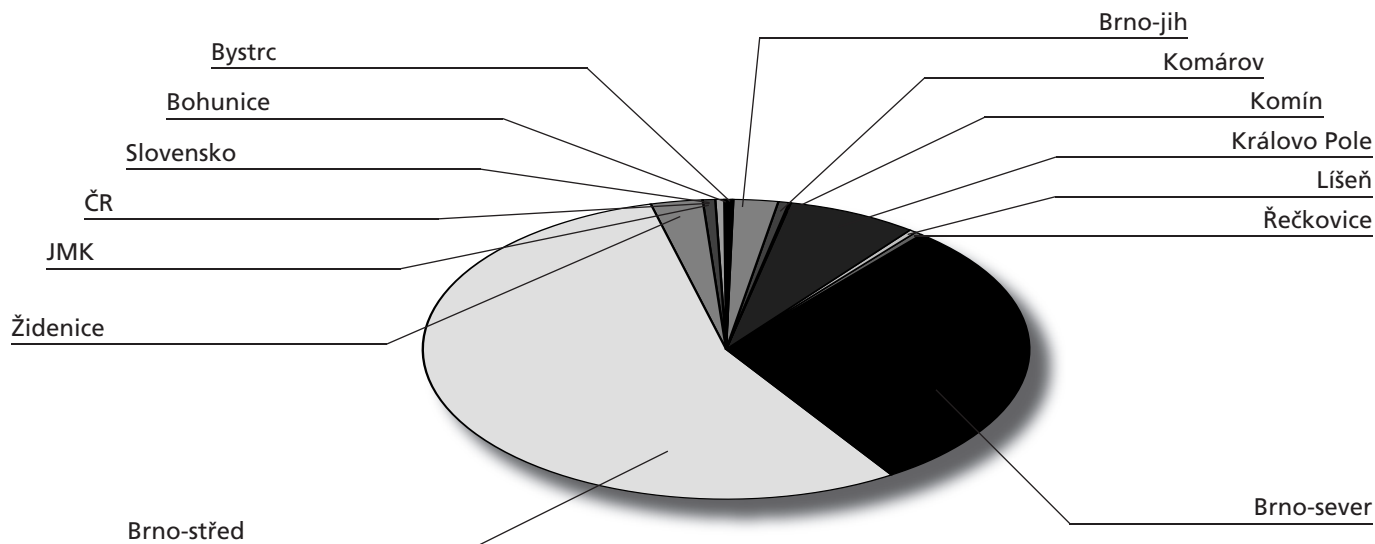
Způsob realizace kontaktu ukazuje na vysokou míru osobních kontaktů s úřady městských částí. Písemný styk je také nejčastější při styku s ÚMČ a soudy – u těch se jedná o cca 40% kontaktů.



institute k jednání

Graf 7: Institute vztažená k formě jednání

Vzhledem k velmi významné roli, kterou hrají ÚMČ v obsahu práce o.s. IQ Roma servis je vhodné rozlišit jednotlivé obvody.



Graf 8: Kontaktované brněnské městské části

Více než 55% kontaktů (z celkového počtu 301 jednání s ÚMČ) bylo realizováno s Úřadem městské části Brno – střed, který je následován ÚMČ Brno – sever (28%). Ostatní městské části jsou pokryty částečně, popřípadě koncentrace klientů není natolik výrazná.

Veřejná správa

S institucemi veřejné správy je jednáno především v oblasti bytové a sociální. V převážné většině se jedná o zakázky, kdy klienti od instituce něco požadují. Pracovníci kontakt zprostředkovávají, monitorují nebo vyhotovují písemné dokumenty. Komunikace ze strany instituce vůči sdružení je dána často osobním postojem konkrétního jedince. Prozatím se nevytvořilo obecné vnímání neziskového sektoru jako instituce napomáhající oběma stranám (tedy klientům i správě). Aktéři vnímají často snahu nestátních neziskových organizací jako negativní zasahování do procesu. Tato zdánlivost dysfunkce zájmů pramení z obrazu vnímání klienta. Jednotlivé odbory jsou úzce zaměřeny a není v jejich zájmu sledovat komplexní situaci klienta. To samozřejmě neplatí bez výjimky. Některé městské části (například Brno – střed, Brno – Královo Pole) respektují činnost NNO a vnímají schopnost podat komplexní informace o klientovi, popřípadě napomoci s hledáním řešení. Tento postup se jeví jako účinný při řešení například dluhů na nájemném. Bytový odbor je schopen vnímat celistvost problému klienta. Uzavírané splátkové kalendáře jsou realistické a nejsou podpořeny žalobou o vystěhování z nájmu. Tvrdý postup naopak volí například městská část Brno – sever, kdy vůči dlužníkovi, a to přesto že splácí, je podána žaloba na vystěhování. Komunikace s neziskovým sektorem je vedena striktně úředně, tedy bez ochoty přijmout pomoc při řešení situace. Dochází k poněkud paradoxním situacím.

Například klient, který 5 měsíců v roce 1996 neplatil nájemné, dlužná částka cca 10 000 Kč byla vyrovnána, navíc bylo uhrazeno i penále – 40 000,- Kč, je vystěhován bez náhrady, neboť odmítl náhradní ubytování na studentské ubytovně za 12 000,- Kč měsíčně a končí tedy na ulici. Klient má ženu a 3 děti. Následující možnosti jsou bydlení u příbuzných, tedy z 1+1 do 1+1 nové společné domácnosti 11 lidí. Nebo mu budou děti odebrány a předány do ústavní péče. Komunikace s příslušnou městskou částí je vedena snahou předat relevantní informace o důsledcích takto zvoleného postupu. Z neformálních vyjádření je možné získat dojem, že cílem je občana – dlužníka potrestat – z toho důvodu je nařízeno vystěhování. Otázka, z jakého důvodu je situace řešena až s osmiletou prodlevou, zůstává bez odpovědi, stejně jako morální apel na osud dětí podpořený jednoduchou úvahou, že ekonomické náklady na tři děti v dětském domově, případně na 8 nezaměstnaných mladistvých ve společné domácnosti, kam se všichni uchýlili, jsou pro daňového poplatníka nesrovnatelně vyšší. Partikulární zájem příslušné městské části je pravděpodobně důležitější než obecný prospěch – viz vyjádření příslušné městské části, které je k dispozici v o.s. IQ Roma servis.

Zmíněný příklad je jedním z nejextrémnějších řešených případů. Jako ukázka je použit z důvodů názorného uvědomění mocenského rozložení. Ve vztahu k institucím veřejné správy je neziskový sektor postaven do role aktivistické, bez reálné možnosti sféru ovlivnit. Počáteční snahy morálních apelů na konkrétní aktéry jsou nahrazovány koncepčními návrhy řešícími problematiku dlouhodobě a především transparentně. Odezva ze strany relevantních orgánů je dána nutností komunikovat s neziskovým sektorem a pravděpodobně i jistou dávkou alibismu.

Rozdíly se projevují na jednotlivých úrovních organizace. Politická reprezentace samosprávy je nucena naplňovat vůli voličů, tedy především udržovat svůj mediálně příznivý obraz. Komunikace s o.s. je vedena po linii souznění v postojích a přenosu zodpovědnosti rozhodovacího procesu směrem na byrokratický aparát. Ten takový postoj vnímá jako neustálé zvyšování nároků na svou funkci. Nechoť přijmout nestandardní postoj je dána obavou z narušení procedurálního postupu a tedy z možnosti "udělat chybu". Jsou tedy nacházeny zástupné důvody, proč nelze nalézt všestranně výhodná východiska.

Posunem v řešení se jeví jistá míra provázanosti obou sfér. Pod tlakem finančních zdrojů donorů (především EU) je státní správa i samospráva nucena uzavírat partnerské vazby s neziskovým sektorem. V takto nastavených mantinelech, kdy má o.s. možnost přímého nátlaku podloženého závazkem vůči donorovi, se zvyšují naděje na nalezení společného řešení jednotlivých kauz postavené na koncepční spolupráci. Je samozřejmé, že nelze změnit některé obecné procedury rozhodovacího procesu, i malá změna směrem k větší efektivitě a vnímání komplexnosti jednotlivých specializovaných složek je pro neziskový sektor velkým postupem.

Soukromý sektor

Ve vztahu k soukromému sektoru je primárním podtextem celková, poměrně negativní nálada ve společnosti vůči Romům. Ochota jednotlivých institucí ke spolupráci, popřípadě podpoře je touto skutečností výrazně limitována.

Snaha o.s. IQ Roma servis je vedena po dvou liniích – morální apel a aktivní prosazování antidiskriminace. Při jednáních v zájmu klientů, především při zprostředkování zaměstnání, jsou zaměstnavatelům nabízeny nadstandardní služby podporovaného zaměstnávání – monitoring procesu, pomoc při komunikaci a řešení potenciálních problémů, pomoc s administrativní stránkou věci, zprostředkování rozšíření vzdělání a další výhody. Současné kapacitní možnosti neumožňují plný zájem ze strany pracovníků organizace, v roce 2005 v rámci projektu Phare 2003 RLZ dojde k vytvoření pracovní agentury se zaměřením na tuto činnost. Možnosti úspěšné realizace ovšem předpokládají nadstandardní – neformální vazby na jednotlivé organizace, popřípadě plnou součinnost s institucemi veřejné správy – ÚP, ČOI, policie a další a rovněž úzkou spolupráci se zaměstnavateli, firmami a podniky.

Prosazování antidiskriminace se v současnosti omezuje na evidenci projevů, které jsou poměrně časté. Vlastní právní postup v jednotlivých kauzách bude částečně usnadněn novelizací antidiskriminačního zákona¹². Ovšem změna přístupu je podmíněna dlouhodobou proměnou postojů ve společnosti obecně. Možnosti komunikace jsou omezeny na sféru institucí, které „musí“ spolupracovat z důvodu své pozice v systému, například správy nemovitostí. Ty jsou nuceny, vzhledem ke svému vztahu k samosprávě – majitelům nemovitostí, alespoň zdánlivě vytvářet rovné komunikační prostředí.

Životaschopnou variantou se jeví, podobně jako v případě státní správy, zapojení ziskového sektoru jako partnera přímo do realizovaných projektů. Tato snaha je prozatím vedena po linii neformálních – osobních vztahů s představiteli vybraných organizací. Případné zvýšení míry participace ziskového sektoru na realizaci činnosti je podmíněna úspěchem – tedy vidinou zisku. Pokud se podaří vytvořit funkční model provázanosti založený na osobních sympatiích, je pravděpodobné, že další budou následovat.

Výsledky práce

Z celkového počtu 680 zakázek jich je 366 vyřešeno úspěšně (52%) – tedy v souladu s požadavkem klienta, 84 neúspěšných (12%) – jedná se především o odmítnuté splátkové kalendáře, případně žádosti o mimořádné sociální dávky a zprostředkování zaměstnání. O 41 zakázek (6%) ztratil klient v průběhu realizace zájem a 88 (13%) bylo přerušeno, neboť současné možnosti klientů neumožňují realizaci nebo klient přerušil styk s pracovníkem. Z velké části se jedná o zakázky týkající se základních sociálně společenských potřeb klientů – dluhy na nájmem, službách, exekuce majetku soudní vystěhovávání. Zbývající zakázky stále pokračují.

Vize rozvoje

Komplexní prevence předpokládá nápomoc s budováním osobního kapitálu jednotlivých klientů a to s důrazem na ekonomický kapitál. Dlouhodobost takového procesu je omezena naléhavou nutností okamžitého řešení. Přímá závislost na sociálních dávkách¹³ zásadně limituje možnosti využití ekonomického kapitálu, který je bohužel přímo úměrný hodnotě symbolického kapitálu klienta ve vztahu k institucím. Klient je se svým omezením pravidelně a často konfrontován a dostává se do situace, kdy nemá možnost či odmítá použít relativně jisté strategie (například rodinné vazby či vzdělání) jeho nabytí. Činnost o.s. IQ Roma servis se proto v budoucnu zaměří na posílení kompetencí současných klientů na trhu práce a ve vzdělávacím procesu. Pilotně byla stážistkami (studentkami Fakulty sociálních studií MU) vytvořena databáze firem podnikajících v oborech s možností uplatnění klientů. Došlo k oslovení potenciálních zaměstnavatelů s úmyslem zprostředkovat zaměstnání (viz kapitola 2.4). Dále byla na základě osobních kontaktů pracovníků a ve spolupráci s Pedagogickou fakultou MU navázána spolupráce s dobrovolníky pro práci v rodinách klientů (např. doučování, tutoring). V současnosti dvě dobrovolnice stabilně docházejí jednou až dvakrát týdně do vybraných rodin s cílem pomoci dětem se zvládnutím školních povinností. Operativně jsou spolu s dalšími nápomocny při rizikové situaci (přijímací či závěrečné zkoušky, reparáty). V rámci projektů, které bude sdružení realizovat příští rok, dojde k významnému rozšíření těchto činností.

2.4 Činnost v roce 2005

Kromě standardní nabídky terénní sociální práce a sociálně právního poradenství a dalších sociálních služeb Centra komunitní a terénní sociální práce o.s. IQ Roma servis bude realizovat proaktivní projekty v oblasti vzdělávání a zaměstnanosti (k dnešnímu datu úspěšně podpořeny):

2.4.1 Projekt v linii Phare 2003 RLZ¹⁴ – Výukové, informační a poradenské Centrum IQ Roma servis

Výčet hlavních služeb, které projekt přinese klientům:

Nabídka volných pracovních míst a tvorba aktivní databáze potenciálních zaměstnavatelů z vybraných oborů – stavebnictví, úklidové a zahradnické práce, služby a jiné obory v závislosti na zájmu a možnostech klientů. Nabídka volných pracovních míst bude poskytována formou poradny a rovněž pravidelně.

Asistenční služby – pomoc se sestavením životopisu, podpora při osobním jednání – zaměstnavatele kontaktujeme, popřípadě doprovodíme klienta k přijímacímu pohovoru. Supervize a monitoring.

Monitoring diskriminačních praktik a jejich potírání.

Zprostředkování rekvalifikací, studia, doplnění vzdělání. Tutoring během studia. Organizace vzdělávacích modulů a školení pro klienty, které budou realizovat přímo pracovníci o.s. IQ Roma servis a externí spolupracující lektori:

a) Výukový program počítačové gramotnosti

Windows, Microsoft Office, Internet Explorer. Program má standardní délku 10 hodin (Windows, Internet Explorer) a 16 hodin pro seznámení s aplikací Microsoft Office. Klienti budou školeni ve skupinách po 8mi jednotlivcích. Jednotlivé dvouhodinové bloky budou probíhat vždy jednou týdně.

b) Multimediální programy (IT gramotnost)

Jednotlivé dvouhodinové bloky pro 8 klientů, celkem 15 bloků, 60 hodin výuky.

c) Výukové programy základních dovedností použitelných na trhu práce

Základní znalosti o způsobu psaní životopisu, jednání s potenciálním zaměstnavatelem a na pracovišti, řízení časového plánu. 2 x dvouhodinový seminář, školení ve skupinách po 8mi jednotlivcích.

d) Základy účetní a daňové problematiky

Primárně určen klientům se zájmem o podnikání, případně klientům rozšiřujícím si své pracovní kompetence. Program formou pravidelných bezplatných seminářů, celkem 10 hodin ve dvouhodinových blocích, vždy po 8mi účastnících.

e) Základy podnikání a práva, tvorba podnikatelských záměrů, strategické a racionální plánování

Výukový program určený vybraným klientům se zájmem o podnikání či rozšiřujícím si své kompetence. Délka programu: 24 hodin ve dvouhodinových blocích.

Pro matky s dětmi je zajištěn program pro děti po dobu absolvování semináře.

Projekt bude realizován cca od května 2005. Pro klienty Centra o.s. IQ Roma servis jsou nabízené kurzy bezplatné.

Nabídka pro zaměstnavatele:

- Vyhledávání potenciálních kandidátů a případná spolupráce při konečném výběru jednoho nebo několika vhodných kandidátů – zaměstnanců
- Flexibilita a dostatečné kapacitní možnosti v získávání pracovníků pro nárazové akce
- Monitoring v průběhu zaměstnání či praxe – řešení případných problémů a sporů

- Zajištění případné požadované rekvalifikace, školení
- Možnosti podpory získávání veřejných zakázek, nabídka, kontakty
- Právní servis a poradenství v oblasti živnostenského zákona, antidiskriminačních opatření
- Propagace a medializace spolupracujících firem (podpora rovných šancí, uplatňování antidiskriminační směrnice)

2.4.2 Projekt v linii iniciativy ES Equal – IQ servis – Systém pro úspěšné uplatnění Romů na trhu práce (IQ service – System for a Romany success on the labour market)

Název rozvojového partnerství: Partnerství pro úspěch Romů na trhu práce

Současní potvrzení členové rozvojového partnerství jsou:

o.s. IQ Roma servis (jako žadatel), ZŠ a MŠ Křenová 21, ZŠ Merhautova 37, Odborné učiliště a Praktická škola Lomená 44, SOŠ a SOU Cejl 61, Lužánky – Centrum volného času Lidická 50, Pedagogická fakulta MU, Fakulta sociálních studií MU, D. tri s.r.o., Úřad práce města Brna, Výzkumný ústav MPSV, Partners Czech o.p.s., Praha, o.s. Aisis, Kladno, Statutární město Brno, Jihomoravský kraj.

Sledovaná priorita: 9.3. – Podpora adaptability

Sledované opatření iniciativy: 3.1. – Podpora celoživotního učení a postupů umožňujících zaměstnání osob ze znevýhodněných a diskriminovaných skupin na trhu práce v oblasti Cíle 1.

Iniciativa Equal se ve svém časovém harmonogramu dělí na tři fáze: Akce 1 (dotvoření a upevnění partnerství, sestavení pracovního programu – 5 měsíců), Akce 2 (samotná realizace pracovního programu projektu – cca 30 měsíců), Akce 3 (dise-minace, šíření výstupů a jejich využívání v národní politice a na mezinárodní úrovni – probíhá paralelně s Akcí 2).

Projekt se zaměřuje na **problém nerovnosti v přístupu na trh práce u romské populace, jehož příčinou je kumulace různých typů znevýhodnění**, která se koncentruje do dlouhodobé a opakované nezaměstnanosti a celkově špatné zaměstnatelnosti Romů. Vygeneruje a nabídne komplex praktických preventivních a aktivizačních modulů navržených speciálně pro významnou skupinu Romů ke stimulaci jejího lidského kapitálu, k funkčnímu navedení a zavedení do profesní praxe.

Pro tuto specifickou skupinu je charakteristická nízká vzdělanostní úroveň a kvalifikace napříč celou populací, neodpovídající úroveň požadovaných pracovních návyků a dovedností, které ji vylučují z přijetí do pracovních kolektivů, nedostatečná motivace pracovat, způsobená stávajícím nastavením systému sociální péče, etnicita – odmítavý postoj a diskriminační praktiky ze strany některých zaměstnavatelů, odlišné sociokulturní prostředí – odlišné referenční vzory a hodnotové preference, oslabené aspirace participovat na životě společnosti vzhledem k odlišným hodnotovým preferencím a opakovaně prožívané odmítavé zpětné vazby od majoritní – dominantní společnosti aj.

Projekt je zaměřen na **vytvoření komplexní a systémové programové nabídky realizované partnerským prováděním relevantních organizací** pro cílovou skupinu: Romy města Brna. Tato specifická a zvláště riziková skupina se mj. vyznačuje:

- **u mladé generace** rizikem neukončeného vzdělání, nízké kvalifikace a kariéry nezaměstnaného (se zvýšeným rizikem sociálně-patologického chování)
- **u střední generace** dlouhodobou nezaměstnaností z důvodu nízké úrovně vzdělání a potřebných sociálních kompetencí, oslabené motivace a návyků, existence prostoru pro šedou ekonomiku a diskriminace na otevřeném trhu práce

Projekt sleduje obě tyto skupiny (každá má svá odlišná specifika) a zvláštní pozornost věnuje též ženám a dívkám. Jeho program systémově propojuje pracovní skupiny: vzdělávací, výukovou, motivační, zaměstnavateckou, sociální, mediální a anti-diskriminační.

V rámci realizační Akce 2 chce rozvojové partnerství vyvíjet, realizovat a modifikovat tyto aktivity:

a) Modelové centrum pro úspěšné studium a další přípravu (zaměřené na studenty)

- stimulační, motivační a doučovací moduly pro žáky ZŠ/ŠŠ, specializované přípravné moduly s možnou individuální asistencí (včetně přechodu na SŠ, VŠ), modely tutoringu pro studenty, kurzy k prohloubení klíčových kompetencí (IT, informační gramotnost, komunikace a prezentace, týmová spolupráce, občanská aktivizace aj.), programy motivace, vedení a asistence pro doplnění formálního vzdělání (kurzy a stimulační k ukončení vzdělání maturitní zkouškou aj.)

b) Modelové centrum pro doplnění vzdělání, kompetencí a kvalifikace (zaměřené na nízkokvalifikované – na ty, kteří vypadli z formálního vzdělávacího systému; spolupráce se zaměstnavateli – klíčové profily úspěšných zaměstnanců, spolupráce při realizaci profesní praxe)

1. Doplnění formálního vzdělání

- programy vedení a asistence při doplňování formálního vzdělání (kurzy k ukončení vzdělání maturitní zkouškou aj., včetně terénního programu aktivního vyhledávání a motivace cílových skupin k akci/změně, model tutoringu a supervize zapojených)

2. Kvalifikační moduly s praxí

- propojení s komunitními centry (blízkost a neformálnost prostředí), též propojení se školami (využití školního prostoru, SŠ-SOU: využití materiálového a strojního zařízení, know-how expertů a učitelů – teoretiků i praktiků)

3. Tréninkové moduly k posílení klíčových kompetencí, funkční gramotnosti, např.

- Psychologicko-osobnostní kurz (osobní růst, stimulace, pracovní návyky aj.)
- Základy informační gramotnosti – počítačové programy – moduly Word, Excel, Outlook, Internet aj.
- Základy pro kancelářskou a administrativní činnost (zejména pro ženy a dívky, IT, prezentace a komunikace, perfektní znalost ČJ, psaní ve Wordu aj.)
- Základy pro úspěšné podnikání a management (včetně základů účetnictví)

Výstupy:

- akreditované a ověřené kurzové moduly k dalšímu použití, know-how v užívání místních iniciativ (snadno multiplikovatelné do budoucna)
- zvýšená šance a zlepšená pozice frekventantů pro získání a udržení zaměstnání
- zvýšená informační gramotnost, využívání IT, zvýšená frekvence a kompetence podnikatelských aktivit aj.

c) Modelové zaměstnanecké a pracovní centrum**1. Sekce zaměstnanecká** (Zaměstnanecká agentura)

- Úřad práce – specializace na metodu, IQ Roma servis – specializace na klientelu: vývoj systému aktivního vyhledávání nabídky pozic a zaměstnavatelů
- koncepce a tvorba dynamické databáze: flexibilní a dynamické propojení na zaměstnavatele + přímý dopad na cílové skupiny: terénní program této sekce informuje a kontaktuje zájemce a vyhledává romským klientům práci, interaktivní nabídka rekvalifikace ve spolupráci s ÚP (uchazeč z ÚP získá v rámci aktivit rozvojového partnerství (modelu zaměstnaneckého centra) pracovní místo a návazně ve spolupráci s ÚP rekvalifikaci)
- struktura asistence, monitoringu a dlouhodobé supervize zaměstnanců

2. Sekce asistence, informací, sociálně-právního poradenství

Pracovníci komunitního centra – zástupci cílových skupin budou odborně vyškoleni a pomohou

- a) navést, formulovat, sepsat a stylizovat životopis, připravit na pohovor u zaměstnavatele, poskytnou potřebné informace, rady
 - b) informovat a poučit v otázkách sociálně-právních
- V rámci této sekce se též plánuje zavedení modelu terénní komunitní poradny pro volbu povolání (pobočka IPS při ÚP Brno-město v komunitním centru).

3) Aktivní pracovní centrum (cíl: zvýšení počtu pracovních příležitostí cílových skupin projektu)

- a) Sekce pro lobbying (vývoj systému, testování efektivity a možností)
 - lobbying a vyjednávání směrem k investorům i zaměstnavatelům (dodavatelům) při přidělování veřejných zakázek těm subjektům, které zaměstnávají Romy
- b) Sekce pro facilitaci podnikání a pracovního uplatnění
 - oslovuje s nabídkou spolupráce střední kategorii zaměstnavatelů, částečně i velké podniky
 - podnikatelské subjekty dodají vybavení, materiál a potřebné zdroje a projektové centrum dodá zaměstnance – spolupráce s ÚP, městem Brnem, KÚ JMK aj. (např. úklidové a zahradnické práce, úklidy domů a správa nemovitostí, zemetání, stavební práce aj.)
 - možnosti v aktuálním jednání: pořádková a úklidová služba (zapojení cílových skupin a partnerských podnikatelských subjektů), zjednodušená správa nemovitostí: úklidy, údržba, domovníctví, terénní sociální práce v rodinách: efektivní prevence vzniku vleklého a narůstajícího zadlužení romských rodin (ÚMČ a zapojení NNO, o.s. IQ Roma servis)

d) Modul podpory stabilního sociálního zázemí klientů

- nastavení a testování koncepce minimalizace ekonomické a sociální destabilizace klientů (např. vzniku a nárůstu dluhů) – propojení informací a know how – spolupráce IQ Roma servisu, MěÚ, MČ a pověřených správců nemovitostí (formou terénního programu, kvalifikované poradenské činnosti a včasných informací od relevantních MČ, odborů).

e) Centrum pro podpůrný servis:

- sekce pro public relations, medializaci a fundraising, sekce právní a antidiskriminační, sekce pro podporu romských žen a dívek

*Zpracoval: Wail Khazal, o.s. IQ Roma servis
Doplnila: Katarína Klamková, o.s. IQ Roma servis*

-
- 1 Odhad na základě současných informací (prosinec 2004).
 - 2 Citováno z materiálů RRAJE programu.
 - 3 Dle standardů tsp, viz www.mpsv.cz
 - 4 Viz www.vlada.cz
 - 5 Srovnání: www.tsp.cz
 - 6 To samozřejmě neplatí definitivně, je jen předpokladem k vykonávání tohoto typu práce.
 - 7 Etický kodex předpokládá jistou míru tolerance k informacím poskytnutým klientem. Snahou je ověřovat všechny poskytnuté informace. Pokud klient opakovaně mluví nepravdu je zakázka přerušena.
 - 8 Všechna data čerpána ze statistických údajů o.s. IQ Roma servis
 - 9 Viz www.mpsv.cz/
 - 10 Kontakty popsane jako "bytová problematika" se týkají obecného poradenství z oblasti bytového práva a mezilidských vztahů – projekt „Oživení komunitního života“. Vlastní statistické údaje o.s. IQ Roma servis jsou vedeny odděleně, pro účely této práce byly sloučeny z důvodů větší přehlednosti .
 - 11 Instituce samozřejmě nemají možnost poskytnout informace třetím osobám, o tomto viz dále.
 - 12 Viz: www.mpsv.cz
 - 13 Příjemcem sociálních dávek je 80% klientů.
 - 14 Podrobně viz www.nvf.cz , www.equalcr.cz