

Metodika terénní sociální práce ve městě do 25.000 obyvatel

Autor: IQ Roma servis, o.s.

Tato metodika byla zpracována jako výstup projektu Centrum integračních služeb Břeclav (projekt č. CZ.1.04/3.2.01/19.00027). Tento projekt je financován z prostředků ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.

Text nevyjadřuje stanoviska EU. Výhradní odpovědnost za obsah nesou jeho autoři.

IQ Roma servis, o. s.;

- ***Sídlo organizace:*** Cejl 49, Brno, 602 00; tel./fax +420 549 241 250; iqrs@iqrs.cz
IČ: 65341511 Reg MV ČR: č.j.: II/s-OVS/1-33 944/97-R; č. účtu: 189104187/0300
- ***Pobočka Brno:*** Hybešova 41, Brno, 602 00; tel. +420 543 213 310; fax +420 543 214 809
- ***Pobočka Břeclav:*** Tř. 1. Máje 39, Břeclav, 691 41; tel.: 519 324 849; breclav@iqrs.cz
- ***Pobočka Vyškov:*** Palánek 74, Vyškov, 682 01; tel. 1: 774 898 817; tel. 2: 774 224 509



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz



Město Břeclav je město s poměrně silně zastoupenou romskou menšinou. Podle analýzy zpracované na objednávku města firmou GAC je romská menšina ve městě Břeclav zastoupena 400 – 600 obyvateli. V Břeclavi chyběla sociální služba, která by byla zaměřena na takovouto cílovou skupinu. Romové v Břeclavi se potýkají s řadou problémů, které jim brání v efektivním zapojení se do života v běžné společnosti a jsou proto ohroženi sociálním vyloučením.

IQ Roma servis, o.s. podporuje možnosti, příležitosti a odhodlání Romů na cestě jejich růstu a společenského uplatnění a chrání jejich práva a důstojnost v rámci společnosti.

Cíle aktivity

Záměrem činnosti terénního programu IQ Roma servis je podpořit respektované společenské uplatnění a postavení Romů v České republice.

Cílem této aktivity je zvyšovat znalosti, dovednosti a sebedůvěru klientů tak, aby byli schopni informovaně a vlastními silami řešit své potíže nebo jim včas předcházet, a žít tak spokojený a důstojný život v širší společnosti, seznamovat veřejnost se souvislostmi životních situací, se kterými se klienti potýkají, a prosazovat jejich právo na rovnocenné postavení ve společnosti.

Cílová skupina a její specifika

Cílovou skupinou pro terénní sociální práci organizace IQ Roma servis jsou primárně osoby starší 15 let, zejména Romové, které v důsledku sociálního znevýhodnění neumí nebo nemohou řešit svou nepříznivou životní situaci samy nebo s využitím běžně dostupných služeb nebo jim hrozí sociální znevýhodnění.

V nepříznivé sociální situaci mohou být lidé, kteří neumí nebo nemohou samostatně zvládat některé z těchto oblastí:

- jednání s úřady a institucemi
- splácení dluhů
- ztráta bydlení nebo hledání nového
- lidsky nedůstojné podmínky bydlení
- stabilní uplatnění na trhu práce
- diskriminace
- péče o děti

IQ Roma servis, o. s.;

- *Sídlo organizace:* Cejl 49, Brno, 602 00; tel./fax +420 549 241 250; iqrs@iqrs.cz
IČ: 65341511 Reg MV ČR: č.j.: II/s-OVS/1-33 944/97-R; č. účtu: 189104187/0300
- *Pobočka Brno:* Hybešova 41, Brno, 602 00; tel. +420 543 213 310; fax +420 543 214 809
- *Pobočka Břeclav:* Tř. 1. Máje 39, Břeclav, 691 41; tel.: 519 324 849; breclav@iqrs.cz
- *Pobočka Vyškov:* Palánek 74, Vyškov, 682 01; tel. 1: 774 898 817; tel. 2: 774 224 509



- zajištění kvalitního vzdělávání a osobního rozvoje
- vztahy v rodině nebo sousedství;
- překonání následků trestného činu nebo podobného jednání.

Do cílové skupiny nespádají lidé, kteří mohou využít placené nebo běžně dostupné služby. Nebo lidé, kteří vyžadují specializovanou pomoc (drogová problematika, domácí násilí, lékařská péče, žádosti o azyl, apod.), nicméně terénní sociální pracovník může specializovanou pomoc těmto lidem zprostředkovat.

Terénní sociální práce je zpravidla poskytována klientům, kteří z nějakého důvodu nemohou nebo nechtějí využívat služeb poradenského zařízení IQ Roma servisu o.s.

Klientům, kteří z důvodu velké vzdálenosti poradenského zařízení, tím se myslí klienti žijící mimo Břeclav, dále pak klientům se zdravotními problémy, pro které je cesta do poradenského zařízení fyzicky namáhavá nebo klientům, kteří mají osobní nebo morální zábrany docházet do poradenského zařízení, jsou poskytovány služba terénní sociální práce.

Sekundární cílovou skupinou je veřejnost, ať už se jedná o úředníky, pracovníky jiných institucí nebo běžné občany města Břeclav. Působením terénní sociální práce se snažíme měnit postavení Romů ve společnosti, odbourávat předsudky a mýty o Romech a přispívat tak ke klidnému vzájemnému soužití.

Specifika aktivit pro Břeclav

- jednání s úřady a institucemi - Specifikum Břeclavi v jednání s úřady je v tom, že se využívají již v minulosti nabyté kontakty. Tzn., že pokud některý z pracovníků břeclavské pobočky již jednal s úředníkem nebo institucí, pro další jednání ve stejné nebo obdobné záležitosti jedná stejný pracovník, který již s úředníkem nebo institucí má předchozí zkušenost.
- splácení dluhů – Klienti řešící např. dluhy na obecním bydlení mohou využít pomoc pracovníků IQ Roma servis, o.s., v udržení bydlení. Tzn., že klient podepíše s Odborem správy nemovitostí Souhlas se sdílením informací. Odbor správy nemovitostí pak informuje pracovníka o výši dluhu na obecním bydlení. Pracovník pak s klientem pracuje tak, aby si klient dohodl splátkový kalendář, své dluhy na bydlení začal splácet a udržel si tak své bydlení. Terénní sociální pracovník pak u klientů provádí monitoring splácení dluhů, je mu oporou ve formě doprovodů na Odbor správy nemovitostí a komunikuje s odborem o dalším postupu k udržení bydlení u konkrétních klientů.
- ztráta bydlení nebo hledání nového – Pracovníci IQ Roma servisu, o.s. pracují s klienty na předcházení ztráty bydlení. Pracovníci sledují stav nájemních a podnájemních smluv u jednotlivých klientských rodin. Také vyjednávají s majiteli bytů a domů a snaží se tak ovlivnit zachování provozu penzionů a udržení klientů v bytech a domech. Např. Penzionu, kde žijí Romové, hrozilo již dvakrát uzavření a tudíž vystěhování 8 rodin. Působením na správce a majitele objektu se povedlo

IQ Roma servis, o. s.;

- *Sídlo organizace:* Cejl 49, Brno, 602 00; tel./fax +420 549 241 250; iqrs@iqrs.cz
IČ: 65341511 Reg MV ČR: č.j.: II/s-OVS/1-33 944/97-R; č. účtu: 189104187/0300
- *Pobočka Brno:* Hybešova 41, Brno, 602 00; tel. +420 543 213 310; fax +420 543 214 809
- *Pobočka Břeclav:* Tř. 1. Máje 39, Břeclav, 691 41; tel.: 519 324 849; breclav@iqrs.cz
- *Pobočka Vyškov:* Palánek 74, Vyškov, 682 01; tel. 1: 774 898 817; tel. 2: 774 224 509



odvrátit uzavření penzionu, ustanovení správce z řad nájemníků penzionu a udržení bydlení 8 rodinám. Pracovníci také s klienty hledají nové bydlení, využívají k tomu regionální tisk a v něm zveřejněné inzeráty na pronájmy bytů a domů.

- stabilní uplatnění na trhu práce – Pracovníci využívají toho, že se v okolí Břeclavi nacházejí zemědělské oblasti, proto zjišťují nabídku sezónních prací u zemědělců a vinařů v okolí Břeclavi. Tyto nabídky potom zprostředkovávají klientům. Pracovníci také kontaktují personální oddělení velkých zaměstnavatelů v Břeclavi a zjišťují stav zakázek podniků a stav nabírání nových zaměstnanců, v případě, že se dozví, že podnik bude nabírat nové zaměstnance, zprostředkovává klientům nabídku.
- zajištění kvalitního vzdělávání a osobního rozvoje – Břeclavské prostředí vychází z toho, že pracovníci mají přehled o složení klientských rodin. Pracovníci ví, kolik dětí a dospělých v jednotlivých rodinách žije, kolik let je dětem v rodinách a do jakých škol a ročníků děti chodí. Ze znalosti klientského prostředí pak vychází. Tzn., pracovníci hlídají důležité termíny, jako jsou termíny zápisů do MŠ, ZŠ, SŠ uzávěrky stipendií pro žáky středních škol atd. Pracovníci pak kontaktují rodiny, kterých se tyto termíny týkají a informace o zápisech, termínech apod. Pracovníci pak klientům tyto informace předají a nabízejí radu, podporu a pomoc s vyřízením.

Základní principy/zásady práce

Mezi základní principy práce patří mlčenlivost a důvěrnost informací, které klient pracovníkovi sdělí. Pracovníci informace získané od klientů nesdělují třetím osobám bez jejich souhlasu a vědomí, ať už se jedná o rodinné příslušníky, úředníky nebo další osoby. Pracovníci během své práce dbají na dodržování ochrany osobních údajů klientů.

Služba terénní sociální práce je klientům poskytována zdarma.

Spolupráce mezi klientem a pracovníkem je založena na dobrovolnosti, pokud klient ztratí zájem o další spolupráci, je spolupráce ukončena. Klient má však možnost službu později znovu využít.

Pracovník podporuje klienta k samostatnému jednání a rozhodování, za své rozhodnutí ale přebírá odpovědnost sám klient.

Pracovníci zajišťují bezpečné prostředí pro jednání, důvěrnost a respektování soukromí klientů. V terénu pracovníci jednají tam, kde se klient cítí bezpečně, a zároveň na místě, které vyhovuje i pracovníkovi (např. z bezpečnostních důvodů). O přítomnosti jiných osob během jednání rozhoduje klient.

Pracovník respektuje osobnost, individualitu, rozhodování či názory klientů. Princip dále zahrnuje vzájemný respekt mezi klientem a pracovníkem a oboustranné dodržování dohodnutých pravidel spolupráce.

Pracovník posuzuje každého klienta zvlášť, přizpůsobuje jednání individuálním potřebám klienta a jeho životní situaci.

IQ Roma servis, o. s.;

- *Sídlo organizace:* Cejl 49, Brno, 602 00; tel./fax +420 549 241 250; iqrs@iqrs.cz
IČ: 65341511 Reg MV ČR: č.j.: II/s-OVS/1-33 944/97-R; č. účtu: 189104187/0300
- *Pobočka Brno:* Hybešova 41, Brno, 602 00; tel. +420 543 213 310; fax +420 543 214 809
- *Pobočka Břeclav:* Tř. 1. Máje 39, Břeclav, 691 41; tel.: 519 324 849; breclav@iqrs.cz
- *Pobočka Vyškov:* Palánek 74, Vyškov, 682 01; tel. 1: 774 898 817; tel. 2: 774 224 509

evropský
sociální
fond v ČROPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOSTPODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Pracovníci přistupují k řešení situace klientů v širších souvislostech, zohledňují celkovou situaci klienta a možné důsledky, které mohou nastat (zdraví, mezilidské vztahy, vzdělání, dlouhodobé finanční zajištění, apod.)

Popis realizace aktivity

Vstup terénního sociální do sociálně vyloučené lokality – způsob získávání klientů

V rámci terénní sociální práce je několik způsobů, jak pracovník získává klienty. Klientovi může být služba doporučena jinou neziskovou organizací, která nemůže klientovi nabídnout službu terénní sociální práci nebo je vzhledem k bydlišti klienta poskytování služeb IQRS pro klienta vhodnější. Klientovi je služba doporučena městským úřadem nebo jinou institucí. Terénní sociální pracovník je požádán jinou institucí, aby klientovi službu nabídl. V tomto případě si klient sám službu nevyžádal, proto má plné právo službu odmítnout. Klientovi je služba doporučena jiným klientem, příbuzným, známým, který službu terénní sociální práce již využívají nebo v minulosti využili. Terénní sociální pracovník sám kontaktuje obyvatele v cílové lokalitě a službu terénní sociální práce jim nabídne.

Počátky terénní sociální práce v Břeclavi

Terénní sociální práce v Břeclavi probíhala od roku 2006 a tento začátek byl spojen především s navázáním kontaktů s relevantními institucemi, což v breclavské realitě představoval především Sociální odbor Městského úřadu Břeclav. Začátek systematické práce se datuje do roku 2007, kdy začalo mapování breclavských lokalit, kde by mohla existovat poptávka po službách terénních sociálních pracovníků.

V rámci tohoto mapování a navazování kontaktů s klienty byly klíčové dva faktory:

1. Navázaná spolupráce se sociálním odborem města
2. Informace s odborných článků, věnovaných situaci Romů ve městě Břeclav – především v souvislosti se zřízením tzv. holobytů v areálu bývalého kravína. V rámci těchto článků i studií byly však zmiňovány i jiné lokality, takže tyto byly cenným zdrojem informací pro terénní pracovníky, kteří vstupovali do breclavského prostoru.

V souvislosti s dvěma uvedenými body byly paralelně započaty aktivity na propagaci služby a nabídky této služby cílové skupině IQ Roma servis. Služby terénních pracovníků začal mezi klienty propagovat sociální odbor města Břeclavi. Tato propagace byla především spojena s předáváním informačních letáčků, které obsahovaly informace o cílech služby a především uváděly kontakty, na jaké je možné se obrátit v případě potřeby.

Současně s tím, terénní sociální pracovníci na základě získaných informací v terénu kontaktovali potenciální klienty z řad cílové skupiny IQRS. Toto kontaktování se odehrávalo výlučně v domech obývaných většinově Romy. Nebylo přistoupeno k oslovování

IQ Roma servis, o. s.;

- *Sídlo organizace:* Cejl 49, Brno, 602 00; tel./fax +420 549 241 250; iqrs@iqrs.cz
IČ: 65341511 Reg MV ČR: č.j.: II/s-OVS/1-33 944/97-R; č. účtu: 189104187/0300
- *Pobočka Brno:* Hybešova 41, Brno, 602 00; tel. +420 543 213 310; fax +420 543 214 809
- *Pobočka Břeclav:* Tř. 1. Máje 39, Břeclav, 691 41; tel.: 519 324 849; breclav@iqrs.cz
- *Pobočka Vyškov:* Palánek 74, Vyškov, 682 01; tel. 1: 774 898 817; tel. 2: 774 224 509



potenciálních klientů na ulicích, protože terénní sociální pracovníci měli do začátku dostatek informací o demografii ve městě Břeclav.

Jako první byly navázány kontakty s klienty v nájemním domě na ulici Tř. 1. Máje. Šlo o dům většinou obývaný Romy, kde byla poskytnuta nabídka služeb a s jednou z domácností byla záhy navázána spolupráce v otázkách zadluženosti a hledání zaměstnání. Zástupci ostatních domácností se značnou nedůvěrou tuto nabídku služby odmítli.

Postupem času však byla počáteční nedůvěra prolomena a především na základě referencí první domácnosti, která navázala spolupráci, se klienty IQRS stali i ostatní obyvatelé domu.

Podobným způsobem došlo k rozšíření služby i do dalších lokalit v Břeclavi. (Specifikem Břeclavi je neexistence nějakých „typicky romských“ čtvrtí či bloků domů. Jedná se o jednotlivé byty či domácnosti, maximálně jednotlivé nájemní domy či rodinné domky). Zájem o službu TSP se šířil především prostřednictvím různých doporučení z příbuzných na příbuzné. V tomto je zřejmě hlavním specifikem menšího města. Cílová skupiny IQRS se zde navzájem zná a v některých případech je i v příbuzenském vztahu. Na základě této „lokálnosti“, vzájemné provázanosti a sousedských vztahů se postupem času působení terénní sociální práce rozšířilo do všech významných lokalit ve městě Břeclav.

V roce 2009 se spuštěním projektu CIS Břeclav se sociální práce v Břeclavi a dalších lokalitách stabilizovala a zefektivnila především díky stabilnímu financování služby a stabilizaci týmu terénních sociálních pracovníků, kteří službu TSP aktivně realizují.

Navázání spolupráce s klientem

Poté, co terénní sociální pracovník zjistí, že klient má opravdu zájem o spolupráci, začíná pracovník budovat vztah mezi pracovníkem a klientem. Vztah mezi pracovníkem a klientem musí být založen na vzájemné důvěře, probíhá konverzace, která se často může zdát neformálního charakteru. Pracovník cílenými dotazy zjišťuje klientovu situaci, informuje se o jeho dosavadních krocích při řešení problémů. Zároveň může okamžitě poskytnout podporu, motivovat klienta, vést ho k rozhodnutí nebo činu. Rozhovorem se udržuje a prohlubuje vztah mezi klientem a pracovníkem. Vzájemná důvěra je klíčovým předpokladem k úspěšnému nastartování spolupráce.

Dojednávání zakázky a stanovení postupu práce s klientem – individuální plán

Individuální plán je proces, ve kterém si pracovník s klientem vyjasňuje a upřesňuje, co klient od nabízené služby potřebuje a co od ní očekává. Klienti mají určitá přání, více či méně definovaná. S těmito přáními oslovují terénního sociálního pracovníka, od kterého chtějí, aby jim s realizací jejich přání pomohl. Někdy přicházejí s přáním, které je reálné, jindy s přáním, které pracovník splnit nemůže.

IQ Roma servis, o. s.;

- *Sídlo organizace:* Cejl 49, Brno, 602 00; tel./fax +420 549 241 250; iqrs@iqrs.cz
IČ: 65341511 Reg MV ČR: č.j.: II/s-OVS/1-33 944/97-R; č. účtu: 189104187/0300
- *Pobočka Brno:* Hybešova 41, Brno, 602 00; tel. +420 543 213 310; fax +420 543 214 809
- *Pobočka Břeclav:* Tř. 1. Máje 39, Břeclav, 691 41; tel.: 519 324 849; breclav@iqrs.cz
- *Pobočka Vyškov:* Palánek 74, Vyškov, 682 01; tel. 1: 774 898 817; tel. 2: 774 224 509

evropský
sociální
fond v ČROPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOSTPODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální plánování znamená, že s každým klientem pracovník plánuje jiným tedy individuálním způsobem, podle míry kompetencí klienta k zvládnutí samostatných úkonů. Někteří klienti vyžadují vyšší míru „kontroly“, např. telefonickou asistenci, doprovody na instituce atd. Přesné vydefinování zakázky, tedy přání klienta by mělo být i preventivním opatřením před vzájemným nedorozuměním, naplňováním odlišných cílů a nespokojeností klientů či frustrací pracovníků.

Struktura individuálního plánování s klientem

Vyjádření přání a potřeb klienta – Klient pracovníkovi definuje přání, kterého chce prostřednictvím služby dosáhnout. Přání mohou být buď jednoduchá, jejich naplnění je možné během jednoho kontaktu nebo složitější, u nichž je třeba s klientem stanovit více kroků k naplnění přání tedy zakázky klienta.

Společný cíl – Pracovník si společně s klientem definuje společný cíl, který bude v souladu s posláním a cíli organizace. Pracovník by si měl s klientem dobře formulovat cíle spolupráce, měly by se řídit pravidlem SMART. Tzn. Cíle, které si pracovník společně s klientem nastavuje, by měly být Specifické, Měřitelné, Akceptovatelné, Realizovatelné a Termínované. Nastavení takového cíle se nemusí podařit během jednoho kontaktu s klientem. Po naplánování takového cíle, si pracovník a klient dále nastavují kritéria úspěšnosti naplnění cíle, tedy jak klient a pracovník poznají, že byl společný cíl naplněn.

Kroky k dosahování stanoveného cíle – Pracovník si s klientem stanovuje konkrétní kroky k dosažení stanoveného cíle, tedy co, kdo a kdy udělá k tomu, aby se cíl podařilo naplnit.

Průběžná reflexe – jedná se o reflexi ve fázi realizace definovaných kroků – pracovník průběžně zjišťuje, zda způsob realizace odpovídá aktuálním klientovým představám a zda stanovený cíl je stále aktuální.

Závěrečná reflexe – Pracovník s klientem na závěr reflektuje celý průběh společné spolupráce a její výsledek. Pracovník s klientem zhodnotí, zda byl společný cíl z pohledu klienta naplněn, zhodnocení kompetencí, které klient v průběhu spolupráce získal, spokojenost klienta se spoluprací s pracovníkem.

Aktivizování klientů, aby navštěvovali poradenské zařízení

Terénní sociální pracovník motivuje klienty, aby pro řešení svých přání navštěvovali poradenské zařízení IQ Roma servisu o.s. Klientům je vysvětlováno, že v poradenském zařízení dokáže pracovník efektivněji řešit zakázky klientů. Větší efektivita je dána dostupností PC s internetem, kde si pracovník i klient může lépe vyhledat informace, nabídky zaměstnání, pronájmů atd. Listinné dokumenty, které klienti potřebují k řešení svých zakázek, mohou s pracovníkem napsat a odnést domů hned. Klienti tak nemusí čekat na příchod terénního sociálního pracovníka, který jim přinese přepsaný návrh dokumentu, který před tím s klientem pracovník vytvořil. Dále jsou klienti upozorňováni na možnost bezplatného telefonování z poradenského zařízení při řešení svých zakázek. Jinak

IQ Roma servis, o. s.;

- *Sídlo organizace:* Cejl 49, Brno, 602 00; tel./fax +420 549 241 250; iqrs@iqrs.cz
IČ: 65341511 Reg MV ČR: č.j.: II/s-OVS/1-33 944/97-R; č. účtu: 189104187/0300
- *Pobočka Brno:* Hybešova 41, Brno, 602 00; tel. +420 543 213 310; fax +420 543 214 809
- *Pobočka Břeclav:* Tř. 1. Máje 39, Břeclav, 691 41; tel.: 519 324 849; breclav@iqrs.cz
- *Pobočka Vyškov:* Palánek 74, Vyškov, 682 01; tel. 1: 774 898 817; tel. 2: 774 224 509



je možnost bezplatně si zatelefonovat při řešení svých zakázek ze služebního mobilního telefonu terénního sociálního pracovníka poskytována pouze mimo břeclavským klientům.

Klientovi jsou pracovníkem vysvětlovány všechny klady poradenství, které probíhá v poradenském zařízení.

Lokality, v nichž je TSP realizována (Břeclav, Lanžhot, Mikulov, nárazově Hustopeče)

V rámci terénní sociální práce je poskytováno sociální poradenství i osobách žijící mimo město Břeclav. Terénní sociální pracovníci navštěvují klienty v jejich domácnostech i v Mikulově, Lanžhotě a Hustopečích. Četnost návštěv klientů v lokalitách je závislá na mnoha faktorech. Četnost návštěv v domácnostech klientů závisí na momentální vytíženosti terénních sociálních pracovníků, ale také na obtížnosti a nutnosti řešení klientských zakázek v dané lokalitě. Zpravidla však 1x za 14 dní. Pokud se však klient nachází v tíživé situaci a jeho klientská zakázka vyžaduje okamžité řešení, terénní sociální pracovník po dohodě s klientem navštěvuje domácnost klientů podle aktuální potřeby. Četnost návštěv daných lokalit také závisí na počtu klientů a klientských rodin v lokalitě. Pokud je v dané lokalitě pouze jeden klient nebo klientská rodina, snaží se terénní sociální pracovník najít jiné způsoby kontaktování rodin než dojíždění do lokality. Způsoby jiného kontaktování klientů než osobní návštěvou v domácnosti jsou buď telefonicky, dopisem nebo emailem.

Dalším faktorem, který ovlivňuje četnost návštěv klientů v jejich přirozeném prostředí je vzdálenost lokality. Pokud je pro pracovníka lokalita příliš vzdálená, tedy je do ní špatná dojezdnost, jsou návštěvy klientů méně časté.

Jiné způsoby kontaktování osob než osobní návštěva klienta v jeho přirozeném prostředí

Pokud v lokalitě žije pouze jeden klient nebo klientská rodina, snaží se terénní sociální pracovník zajistit jiný způsob kontaktování klienta než osobní návštěvou. Než se najde oboustranně vyhovující komunikační kanál pro práci s klientem, vždy tomu předchází osobní návštěva klienta v jeho přirozeném prostředí nebo návštěva klienta v poradenském zařízení IQ Roma servisu. S klientem je navázána spolupráce, je s ním probrán způsob spolupráce a četnost návštěv u něho v přirozeném prostředí. Na základě domluvy s klientem je nalezen vhodný komunikační kanál, pomocí něhož bude sociální pracovník v kontaktu s klientem. Pokud klient vlastní počítač s internetem a klient má dostatečné dovednosti pro obsluhu počítače, je po oboustranné domluvě jako způsob komunikace zvolen email. To, že klient vlastní počítač s internetem a umí s počítačem a internetem pracovat je spíše výjimka. Proto se většinou volí jiný způsob, jako je např. telefon. U klientů, kteří nevládní ani telefon, používáme jako způsob komunikace buď dopis, nebo se terénní sociální pracovník domluví s klientem, že pokud bude klient potřebovat řešit nějaký svůj vzniklý životní problém, se kterým mu může být IQ Roma servis nápomocen, kontaktuje terénního sociálního pracovníka jinak. Např. kontaktováním telefonicky nebo formou sms od nějakého známého, který vlastní telefon. Sociální pracovník klienta navštíví v jeho přirozeném prostředí. Další způsob kontaktování sociálního pracovníka klientem je přes jinou organizaci nebo úřad. Klient je např. klientem i jiné organizace, které klientovi poskytují jiné služby než IQ Roma servis. Terénní sociální pracovník IQ Roma servisu je potom na žádost klienta kontaktován prostřednictvím pracovníka jiné organizace. V některých případech je také sociální pracovník na žádost klienta

IQ Roma servis, o. s.;

- *Sídlo organizace:* Cejl 49, Brno, 602 00; tel./fax +420 549 241 250; iqrs@iqrs.cz
IČ: 65341511 Reg MV ČR: č.j.: II/s-OVS/1-33 944/97-R; č. účtu: 189104187/0300
- *Pobočka Brno:* Hybešova 41, Brno, 602 00; tel. +420 543 213 310; fax +420 543 214 809
- *Pobočka Břeclav:* Tř. 1. Máje 39, Břeclav, 691 41; tel.: 519 324 849; breclav@iqrs.cz
- *Pobočka Vyškov:* Palánek 74, Vyškov, 682 01; tel. 1: 774 898 817; tel. 2: 774 224 509



kontaktován úředníky Městských úřadů, se kterými jsou klienti často pravidelně ve styku při vyřizování sociálních dávek nebo jiných svých záležitostí.

Pokud se klientova zakázka dá vyřešit pomocí emailu nebo telefonu, pokud se jedná pouze o sdělení nějaké informace, kterou klient potřebuje zjistit, využívají se pro komunikaci s klientem právě tyto způsoby. Pokud se jedná o řešení klientovi zakázky, ve které je potřeba s klientem napsat nějakou písemnost jako je např. žádost nebo vypsát formulář, vždy je klient terénním sociálním pracovníkem navštíven v jeho přirozeném prostředí.

Konzultace klientských případů s odborníky a návaznost klienta na jiné služby

Terénní sociální pracovník je schopen s klientem řešit široký okruh problémů. Specifické klientovi zakázky však pracovník konzultuje s odborníky na danou oblast, jako jsou právníci, lékaři, pracovníci PMS, odborníci na léčbu závislostí a podobně. Pracovník s odborníky konzultuje klientské případy tak, že klient vystupuje anonymně. Pokud to vyžaduje situace a je potřeba při konzultaci zmínit jméno klienta, děje se tak vždy s jeho souhlasem.

Terénní sociální pracovník klientovi zprostředkovává kontakt s poskytovateli návazných sociálních služeb nebo jinými institucemi, které by se mohli podílet na řešení klientovy zakázky (azylová zařízení, nemocnicemi, lékaři, školami, orgány státní správy a samosprávy, PMS, policií atd.).

Ukončení služby

Klientům mohou být služby zamítnuty v případě, kdy žádají službu, která odporuje zákonu, morálním normám nebo poslání organizace.

Důvody pro vypovězení služby

Klientům mohou být služby vypovězeny v případě, že ohrožují bezpečnost pracovníků, či jiných klientů, také v případech, kdy se klient chová opakovaně hrubě a urážlivě.

V případě, kdy klient dlouhodobě a opakovaně nepodává pravdivé informace nebo zatajuje podstatné informace a tím komplikuje či znemožňuje úspěšnou spolupráci pracovníka a klienta.

V případě, kdy klient nejeví zájem o aktivní spolupráci a neplní kroky, na kterých se s pracovníkem dohodli bez uvedení přijatelných důvodů.

Pokud je klient pod vlivem omamných látek nebo je agresivní, je řešení klientovi situace přeloženo na jiný den.

IQ Roma servis, o. s.;

- *Sídlo organizace:* Cejl 49, Brno, 602 00; tel./fax +420 549 241 250; iqrs@iqrs.cz
IČ: 65341511 Reg MV ČR: č.j.: II/s-OVS/1-33 944/97-R; č. účtu: 189104187/0300
- *Pobočka Brno:* Hybešova 41, Brno, 602 00; tel. +420 543 213 310; fax +420 543 214 809
- *Pobočka Břeclav:* Tř. 1. Máje 39, Břeclav, 691 41; tel.: 519 324 849; breclav@iqrs.cz
- *Pobočka Vyškov:* Palánek 74, Vyškov, 682 01; tel. 1: 774 898 817; tel. 2: 774 224 509

evropský
sociální
fond v ČROPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOSTPODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Získané znalosti/dovednosti/kompetence klientů

Terénní sociální pracovník s klientem stanovují společné kroky, které povedou k zlepšení klientovi situace. Pracovník klienta přímo i nepřímou učí, jak by klient měl vhodně reagovat v situacích, s kterými by se klient mohl setkat. Např. jednání na úřadech, jak komunikovat s potencionálním zaměstnavatelem nebo pronajímatelem bytu atd. Při řešení klientových zakázek je nezbytná účast a aktivita klienta. Klient se podílí na řešení svých zakázek. Terénní sociální pracovník při řešení klientových zakázek nevystupuje za klienta, klient na úřadech i při telefonování zpravidla hovoří sám. Výjimkou může být klient, který trpí komunikační zábranou nebo artikulačními problémy. V těchto případech pracovník klienta motivuje a povzbuzuje k tomu, aby klient hovořil sám. Pokud má klient stále problém s hovořením, pracovník nabídne klientovi, aby situaci nebo telefonický rozhovor nejdříve vyzkoušeli s pracovníkem. Listinné podklady, které jsou nezbytné pro řešení klientových zakázek, pracovník nepíše takzvaně za klienta, ale při přípravě takovýchto dokumentů pracovník spolupracuje s klientem. Klient připomínkuje dokument, zapojuje se do přípravy dokumentů tím, že se vyjadřuje k tomu, co chce, aby v dokumentu bylo napsáno. Klient si poté ještě jednou dokument přečte, pracovník si tím ověří, že klient s podobou dokumentu souhlasí. Pracovník se při tvorbě listinných dokumentů klienta průběžně ptá a ověřuje si dostatečnou znalost klientovi situace. Klienti jsou pravidelně upozorňováni na nebezpečí podepisování dokumentů, jejichž obsahu nerozumí. Klientům jsou vysvětlována možná rizika, která plynou z podpisu nejrůznějších dokumentů, jako jsou např. různé druhy smluv. Pracovník s klientem pracuje tak, aby si klient rizika uvědomoval a s podpisem počkal až po konzultaci s pracovníkem. Pracovník vysvětluje klientovi obsah úředních dopisů, pomáhá s vyplněním formulářů atd.

Spoluprací s terénním sociálním pracovníkem klient nabývá samostatnosti při řešení svých problémů, schopnosti jednat na úřadech, schopnosti komunikovat se zaměstnavateli a pronajímateli bytů i jinými osobami. Klient získává znalosti o problematice bydlení, zadluženosti, sociálním systému a jiných oblastech specificky podle okruhu klientových problémů. Terénní sociální pracovník s klientem pracuje tak, aby byl klient po ukončení vzájemné spolupráce natolik kompetentní, aby si uměl své problémy již řešit sám a nepotřeboval s řešením pomoc jiné osoby nebo organizace.

Osobní doprovod klientů

Osobní doprovod klientů je realizován vždy po domluvě klientem. Tato forma práce je poskytována z toho důvodu, že klienti mnohdy neumí zcela přesně formulovat své požadavky nebo přání. Setkávají se tak s nepochopením na úřadech nebo u jiných subjektů. Klienti se také v mnoha případech bojí uplatňovat svá práva a bojí se komunikovat s různými úředníky nebo jinými lidmi, protože se bojí, že jim nebude vyhověno nebo se zesměšní. Terénní sociální pracovník proto může klientům nabídnout podporu ve formě doprovodu. Terénní sociální pracovník proto klienta doprovází na úřady a různá jednání, působí jako podpora klienta v tom, že pokud nebude umět dostatečně jasně zformulovat svůj požadavek, terénní sociální pracovník mu před úředníkem pomůže jeho

IQ Roma servis, o. s.;

- *Sídlo organizace:* Cejl 49, Brno, 602 00; tel./fax +420 549 241 250; iqrs@iqrs.cz
IČ: 65341511 Reg MV ČR: č.j.: II/s-OVS/1-33 944/97-R; č. účtu: 189104187/0300
- *Pobočka Brno:* Hybešova 41, Brno, 602 00; tel. +420 543 213 310; fax +420 543 214 809
- *Pobočka Břeclav:* Tř. 1. Máje 39, Břeclav, 691 41; tel.: 519 324 849; breclav@iqrs.cz
- *Pobočka Vyškov:* Palánek 74, Vyškov, 682 01; tel. 1: 774 898 817; tel. 2: 774 224 509



požadavek zformulovat. Pracovník také klientovi dodává odvalu a tím, že klient cítí, že nebude na jednání sám, protože s ním bude někdo, kdo rozumí jeho požadavku a jeho problémům, jsou klienti často schopni jednat samostatně a funkce terénního sociálního pracovníka je jen dohlížecí a kontrolní. Bohužel se klienti také setkávají s nevolí úředníků a klientům jsou zamítnuty i požadavky, na které mají mnohdy nárok. V tomto případě pak terénní sociální pracovník, který klienta doprovází, hájí klientova práva a klienta na úřad doprovodí. Osobní doprovod klientů také slouží v případech, kdy z nějakého důvodu klienti nemohou nebo neumí komunikovat se svým okolím a formulovat své požadavky. To je příklad klientů, kteří trpí nějakou formou mentální retardace nebo se nesrozumitelně vyjadřují. Terénní sociální pracovník je s klientem v častém styku a klientovi rozumí, ví, co chce klient říci, orientuje se v jeho problémech a tak dokáže jeho požadavek specifikovat před úřady nebo jinými lidmi.

Klienti, kteří jsou sociálním pracovníkem doprovázeni, nabydou sebevědomí, vidí, že dokázali na úřad jít a formulovat své požadavky a takovíto klienti často již doprovod nepotřebují.

Aktivní zapojení klienta o řešení jeho situace postupnými kroky zplnomocňuje klienta, klient získává sebedůvěru a znalost řešení obtížných situací, se kterými se v životě setkává. Zplnomocňování klienta vede k tomu, že klient bude umět další obtížnou situaci řešit sám bez pomoci pracovníka. Doba práce pracovníka s klientem na schopnosti řešit si své problémy sám, závisí na schopnostech klienta.

Příklad/y dobré praxe

Kazuistika č. 1

Terénní sociální pracovnice s klientem začala spolupracovat na zakázce zadluženosti. Klient žil v rodině se svou partnerkou a příbuznými partnerky, se kterou již terénní sociální pracovnice spolupracovala na různých zakázkách. S klientem terénní sociální pracovnice řešila dluhy na komunálním odpadu, dluh za městskou hromadnou dopravu a dluh na zdravotním pojištění. Spolupráce byla o to těžší, protože klient je negramotný, trpí mentální retardací a nesrozumitelně se vyjadřuje. Po několika návštěvách v klientově domácnosti však terénní sociální pracovnice dokázala klientovi rozumět a pomohla klientovi domluvit splátky na všech dlužích, které si klient i svou nevědomostí a problémy v komunikaci napáchal. Klient se rozešel se svou partnerkou a zůstal bydlet sám.

Klient má už několik let vleklé zdravotní problémy, které nijak neřešil. Ty se ale léty zhoršovaly a klient ať chtěl nebo nechtěl, musel začít navštěvovat lékaře a podstupovat různá zdravotní vyšetření. Klient však zůstal sám bez rodiny a s obavou, že sám návštěvu lékaře nezvládne. Terénní sociální pracovnice mu tedy nabídla doprovod k lékaři. Ukázalo se, že klient má mnohé zdravotní komplikace, protože svůj zdravotní stav léta zanedbával. Sociální pracovnice také klientovi vysvětlila, co vzhledem ke své diagnóze může a nemůže jíst, několikrát byla také s klientem nakupovat, aby mu ukázala, které vhodné potraviny si za kolik peněz může koupit.

Terénní sociální pracovnice klienta k lékařům a na zdravotní vyšetření doprovází, komunikuje s lékaři o klientově zdravotním stavu a klientovi vždy vysvětlí, co lékař říká. Klient má s pořád obavou s toho, že by k lékaři šel sám, ale jeho obavy se zmírňují a s klientem

IQ Roma servis, o. s.;

- *Sídlo organizace:* Cejl 49, Brno, 602 00; tel./fax +420 549 241 250; iqrs@iqrs.cz
IČ: 65341511 Reg MV ČR: č.j.: II/s-OVS/1-33 944/97-R; č. účtu: 189104187/0300
- *Pobočka Brno:* Hybešova 41, Brno, 602 00; tel. +420 543 213 310; fax +420 543 214 809
- *Pobočka Břeclav:* Tř. 1. Máje 39, Břeclav, 691 41; tel.: 519 324 849; breclav@iqrs.cz
- *Pobočka Vyškov:* Palánek 74, Vyškov, 682 01; tel. 1: 774 898 817; tel. 2: 774 224 509



sociální pracovnice pracuje tak, aby jednou zvládl návštěvu lékaře bez doprovodu, tedy nechává s lékařem komunikovat klienta, nechá ho ve zdravotnickém zařízení najít správnou ordinaci atd. Dnes si již klient pamatuje termín další návštěvy lékaře, ví, na jaké oddělení zdravotnického zařízení má jít a snaží se také komunikovat s lékaři.

Kazuistika č. 2

Klientka se na začátku spolupráce s terénní sociální pracovnící celkem dobře orientovala v řešení své situace, přesto ale potřebovala odbornou radu a vedení, které jí terénní sociální pracovnice poskytovala. Klientka však byla velmi nejistá, měla tendence se velmi podceňovat a také cítila ostych mluvit před pracovnící otevřeně o tom, co potřebuje. Terénní sociální pracovnice s klientkou pracovala na řešení otázky zaměstnání, stipendií pro její děti a klientka se po několikaměsíční spolupráci začala pracovníci otevírat, důvěřovat jí a začala s pracovnící řešit i rodinná témata, která by bez důvěry pracovníci nesvěřila. Pracovnice klientku motivovala k návštěvám poradenského zařízení IQ Roma servis, o.s., klientka ale měla obavy mluvit jinde než ve svém domácím prostředí. Pracovnice tedy klientce dodávala sebevědomí, ujišťovala ji o jejích kvalitách a sebevědomí klientce rostlo. Dnes již klientka kontaktuje pracovníci jen v případě, že se naskytne situace, se kterou si klientka neví rady, jinak si klientka všechny své záležitosti řeší sama. Chodí a jedná na úřadech samostatně, bez doprovodu pracovnice. Bez pomoci pracovnice si našla brigádu, na kterou pravidelně dochází.

Evaluační aktivity

V roce 2009 bylo realizováno 250 kontaktů v rámci TSP. V roce 2010 již bylo realizováno o 414 kontaktů v rámci TSP více, tedy 664. V roce 2011 počet kontaktů v rámci TSP mírně poklesl na 606 kontaktů, což bylo způsobeno hlavně větší návštěvností poradenského zařízení klienty oproti rokům 2009 a 2010.

V roce 2009 bylo v rámci poradenského zařízení uskutečněno pouze 53 kontaktů, v roce 2010 byl nárůst na 325 kontaktů, v roce 2011 bylo v rámci poradenského centra uskutečněno 544 kontaktů. Tento nárůst byl způsoben tím, že i klienti, kteří využívali pouze služeb terénní sociální práce, začali navštěvovat poradenské zařízení a nebylo potřeba tyto klienty tak často navštěvovat v rámci terénní sociální práce.

Pro evidenci klientů a individuálních plánů s klienty v organizaci IQ Roma servis, o.s. slouží interní systém nazývaný Databáze klientů. Každý pracovník v této databázi vede seznam a kontaktní údaje o každém klientovi a rovněž do databáze zapisuje, co se v rámci kontaktu s klientem řešilo, společné kroky nastavené s klientem, cíl služby a cíl klienta. Každý pracovník také v databázi klientů zapisuje průběžnou a závěrečnou reflexi s klientem. Pracovník si zpětně může přečíst, jaké problémy již s klientem v minulosti řešil, jaké kroky si s klienty naplánoval a s jakým výsledkem byl klientův problém vyřešen. Databáze také slouží jako účinný nástroj pro tvorbu statistik.

IQ Roma servis, o. s.;

- **Sídlo organizace:** Cejl 49, Brno, 602 00; tel./fax +420 549 241 250; iqrs@iqrs.cz
IČ: 65341511 Reg MV ČR: č.j.: II/s-OVS/1-33 944/97-R; č. účtu: 189104187/0300
- **Pobočka Brno:** Hybešova 41, Brno, 602 00; tel. +420 543 213 310; fax +420 543 214 809
- **Pobočka Břeclav:** Tř. 1. Máje 39, Břeclav, 691 41; tel.: 519 324 849; breclav@iqrs.cz
- **Pobočka Vyškov:** Palánek 74, Vyškov, 682 01; tel. 1: 774 898 817; tel. 2: 774 224 509



Pro zvyšování kvality sociální služby a tudíž i práce s klientem slouží společné clientské porady břeclavského týmu IQ Roma servisu, o.s., kde mají pracovníci možnost rozebrat problematičtější clientské problémy a získat tak náhled jiného pracovníka nebo podporu týmu. Obzvláště závažné clientské případy má pracovník možnost řešit na supervizích, které vede externí supervizor, jímž je odborník z praxe, tudíž pracovníkovi může přinést pohled tzv. „zvenku“.

Ke zvyšování kvality sociální služby slouží také tzv. Cross check rozhovory. Jde o rozhovor, který s klientem provádí pracovník, který s klientem nepracuje a pomocí tohoto rozhovoru zjišťuje kvalitu poskytované služby (analýzu potřeb, přístup pracovníků atd.)

Potřebnost terénní sociálně práce v Břeclavi a okolí se ukázala být velmi prospěšnou. Za dobu poskytování terénní sociální práce v Břeclavi a jejím okolí, pracovníci klientům podávali od základního poradenství, tedy pomoc s vyhledáním kontaktu na jinou instituci, možnosti si ze služebního telefonu zavolat na volné pracovní místo až po těžké životní problémy jako hrozící ztráta bydlení a následné odejmutí dětí do ústavní péče, domácí násilí, ocitnutí se i s dětmi doslova „na ulici“, těžké zdravotní komplikace klientů i jiné těžké životní zkoušky. Díky pomoci a podpoře klientů ze strany pracovníků se klientům podařilo většinu takovýchto závažných životních zkoušek překonat a stabilizovat nebo dokonce zlepšit svou životní situaci.

IQ Roma servis, o. s.:

- **Sídlo organizace:** Cejl 49, Brno, 602 00; tel./fax +420 549 241 250; iqrs@iqrs.cz
IČ: 65341511 Reg MV ČR: č.j.: II/s-OVS/1-33 944/97-R; č. účtu: 189104187/0300
- **Pobočka Brno:** Hybešova 41, Brno, 602 00; tel. +420 543 213 310; fax +420 543 214 809
- **Pobočka Břeclav:** Tř. 1. Máje 39, Břeclav, 691 41; tel.: 519 324 849; breclav@iqrs.cz
- **Pobočka Vyškov:** Palánek 74, Vyškov, 682 01; tel. 1: 774 898 817; tel. 2: 774 224 509

evropský
sociální
fond v ČROPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOSTPODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz