

Metodika projektu Podpora romských rodin s dětmi v Liberci a na Tanvaldsku- registrační číslo CZ.03.02.03/00/22_044/0002174

Úvod

Metodika vznikla jako součást projektu Podpora romských Podpora romských rodin s dětmi v Liberci a na Tanvaldsku- registrační číslo CZ.03.02.03/00/22_044/0002174, který byl realizován od 1. 9. 2023 do 31. 8. 2025 v Liberci a na Tanvaldsku. Metodika vznikala postupně v průběhu realizace projektu a na jejím vzniku se podílel celý realizační tým (klíčové terénní pracovníce, sociální pracovníce a pedagogická pracovníce). Metodika si klade za cíl představit hlavní témata, se kterými se pracovníci během výkonu práce s romskými rodinami dotčenými sociálním vyloučením potýkali. Metodika přináší i řadu příkladů z praxe, tak jak byly v průběhu projektu nasbírány. Účelem metodiky není poskytnout komplexní nebo vyčerpávající přehled o metodách sociální práce se sociálně vyloučenými rodinami, ale spíše poukázat na fenomény a témata, které se během poskytování podpory těmto rodinám nutně objevují. Metodika začíná představením projektu a charakteristikou problému sociálního vyčlenění. Jednotlivé kapitoly se pak věnují náboru klientů do projektu, budování důvěrného vztahu s klienty, zpracování rozvojového plánu rodiny, včetně přiloženého metodického listu pro práci se SMART cíli, oblastem podpory, bezpečnosti pracovníků a etickým dilematům

Stručný popis projektu

Projekt „**Podpora romských rodin s dětmi v Liberci a na Tanvaldsku**“ reaguje na zjištěný nedostatek podpory a služeb v regionu a navazuje na strategické dokumenty národní i lokální úrovně. Zaměřuje na posílení rodičovských kompetencí a prevenci sociálního vyloučení. Cílovou skupinou jsou ohrožené romské rodiny s dětmi do 15 let, které se potýkají s problémy v oblasti vzdělávání, bydlení, zdraví, zadluženosti a komunikace s institucemi.

Hlavními cíli projektu jsou:

1. **posílení rodičovských kompetencí** u účastníků z řad romských rodin, podpora rodičů tak, aby byli schopni lépe pečovat o své děti,
2. **rozdílení spolupráce se školami a institucemi,**

3. **uvědomění si rodičovské odpovědnosti u rodičů,**
4. **a zlepšení povědomí rodičů o možnostech řešení jejich obtížné životní situace.**

Projekt probíhá na základě několika specifických činností:

1. **Depistáž** ohrožených dětí, jejímž cílem je včasné vyhledávání rodin, které se nacházejí v ohrožení. Tyto rodiny jsou vyhledávány pracovníky Romodromu, nebo identifikovány ve spolupráci s orgány sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD), školami a dalšími institucemi. Rodiny jsou následně motivovány k využívání nabízené podpory a aktivní spolupráci. Nedílnou součástí je také **budování partnerské spolupráce s místními aktéry** (krom již zmiňovaných institucí jde o návazné sociální služby a nevládní neziskové organizace působící v místě). Díky této spolupráci je možné zajistit komplexní podporu při naplňování rozvojových plánů jednotlivých rodin tak aby tyto reflektovaly potřeby a cíle těchto rodin.
2. **Aktivizace rodin a praktický nácvik rodičovských dovedností** navazuje na depistáž a aktivity popsané v bodě 1. Tato činnost probíhá přímo v přirozeném prostředí rodin, kde pracovníci společně s rodiči vytvářejí a **realizují individuální rozvojové plány rodin** a pravidelně je vyhodnocují. Podpora se zaměřuje na posílení rodičovských kompetencí – rodiče jsou vedeni k tomu, aby dokázali své děti systematicky podporovat ve školní přípravě a efektivně komunikovat se školou. Součástí je také podpora při rozvoji hygienických, zdravotních a výchovných návyků, které jsou klíčové pro zdravý vývoj dětí. Pracovníci zároveň **posilují kompetence rodičů v dalších oblastech života**, zejména **v oblasti bydlení, zaměstnanosti a řešení zadluženosti**, což má přímý vliv na celkovou stabilitu rodiny.

Projekt předpokládá, že zapojené rodiny získají praktické dovednosti, které povedou k větší stabilizaci jejich života, kvalitnější péči o děti a posílení schopnosti využívat dostupné veřejné zdroje a služby. Sekundárním přínosem pak bude nejen zlepšení situace jednotlivých rodin, ale i pozitivní dopad na celou komunitu a prohloubení spolupráce mezi rodinami a institucemi v Libereckém kraji.

Romské rodiny žijící v sociálním vyloučení

U romských rodin trpících sociálním vyloučením je typická kumulace několika negativních jevů současně, jde o kombinaci více znevýhodnění, která se vzájemně posilují a vytvářejí dlouhodobý stav marginalizace. Mezi nejčastější znaky patří:

- **Nízký socioekonomický status** – rodiny mají nízké, občasné nebo žádné příjmy ze zaměstnání, často se pohybují na hranici chudoby, jsou odkázány na dávky hmotné nouze;
- **Nezaměstnanost a nízká kvalifikace** – rodiče jsou dlouhodobě bez práce, mají nízké vzdělání, některým chybí pracovní návyky a motivace (zejména pokud procházejí insolvenčními a po srážkách ze mzdy jim zbyde pouze nezabavitelná částka);
- **Nestabilní a nevhodné bydlení** – časté je bydlení v ubytovnách, azylových domech či nevyhovujících podmínkách – bez nájemní smlouvy, v budovách se závažným zdravotním stavem (škůdci, plísňe, vlhkost, zima bez možnosti vytopení); v přelidněných bytových prostorách. Hrozbou je i ztráta bydlení (rodiny mají uzavřeny nelegální a neplatné nájemní smlouvy), přítomné jsou dluhy na nájemném a energiích;
- **Zadluženost a exekuce** – vysoká míra osob v exekuci, nemožnost hospodařit s rozpočtem, obtížné řešení finančních závazků;
- **Nízké rodičovské kompetence** – problémy při zajištění základní péče o děti, slabá podpora školní docházky, nedostatečná výchovná a vzdělávací stimulace;
- **Slabá sociální síť a izolace** – rodiny jsou často uzavřené v sociálně vyloučených lokalitách, chybí širší pozitivní vazby mimo komunitu;
- **Zdravotní problémy a rizikové chování** – horší dostupnost zdravotní péče, nižší míra zdravotního povědomí, vyšší výskyt látkových i nelátkových závislostí, zanedbávání prevence;
- **Diskriminace a stigmatizace** – častá zkušenost s odmítáním ze strany majority (např. na trhu práce, v přístupu k bydlení či vzdělání), což vede k rezignaci a reprodukci znevýhodnění.

U mnoha rodin můžeme mluvit o takzvaném **kruhu chudoby**, kdy existence problémů v jedné oblasti automaticky znemožňuje posun či zlepšení v jiné oblasti a je velmi složité zlepšit svou situaci vlastními silami, protože každý pokus o zlepšení naráží na další bariéry.

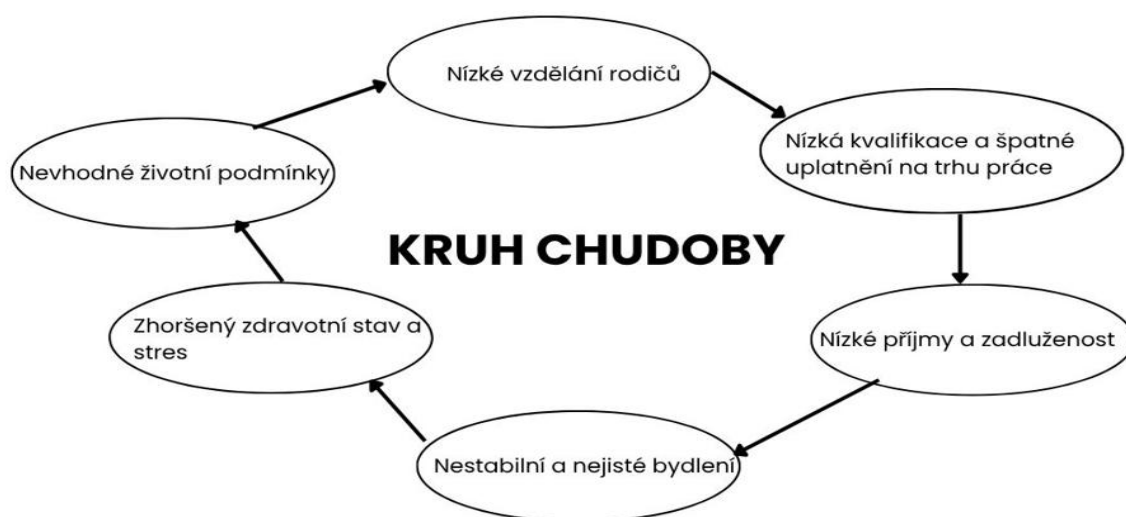


Schéma znázorňuje, jak se chudoba u jednotlivců a rodin udržuje v čase a jak se reprodukuje mezi generacemi. Každý prvek kruhu souvisí s dalším a posiluje jeho negativní dopady. Kruh chudoby se projevuje vzájemně propojenými faktory, které se navzájem posilují a vytvářejí začarovaný cyklus. Na jeho počátku stojí nízké vzdělání rodičů, kteří často dosáhli pouze základní školní docházky. To zásadně omezuje jejich možnosti na trhu práce. Následkem je nízká kvalifikace a nezaměstnanost, kdy rodiny nemají stabilní pracovní uplatnění a jsou odkázány převážně na sociální dávky. Bez pravidelného příjmu se domácnosti dostávají do nízkých příjmů a zadluženosti, která se může dále prohlubovat až do exekucí. Finanční nejistota ohrožuje schopnost rodiny udržet bydlení a vede k častému stěhování, pobytu v ubytovnách nebo hrozbě vystěhování. To vytváří stav nestabilního bydlení, který oslabuje stabilitu celé rodiny a zvyšuje míru stresu. S tím souvisejí i špatné životní podmínky – nedostatek prostředků na kvalitní stravu, zdravotní péči či volnočasové aktivity pro děti. V takovém prostředí se pak nedaří ani školní příprava. Dochází ke slabé školní docházce dětí, protože rodiče často nemají schopnosti ani motivaci děti podporovat v učení, dohlížet na domácí úkoly a spolupracovat se školou. Důsledkem je přenos znevýhodnění na další generaci.

Nábor klientů do projektu

Cílovou skupinou projektu jsou romské rodiny s dětmi do 15 let. Za rodinu považujeme alespoň jednu osobu nad 18 let věku, která má v péči nebo pečuje o alespoň jednu osobu do 15 let věku. Zároveň alespoň jedna z osob v rodině se označuje jako Rom/ Romka.

Nábor klientů do projektu probíhá několika způsoby:

1. Předáním klientů z jiného projektu nebo sociální služby realizované organizací Romodrom o.p.s.

Kolegové z jiných služeb nebo projektů Romodromu o.p.s. předběžně vyberou rodiny, které by byly vhodné pro zapojení do projektu, protože řeší zakázku, která se týká budování rodičovských kompetencí. Rodinu o možnosti zapojení do projektu informují, a pokud rodina souhlasí, předají spojení na rodinu pracovníkům projektu, kteří pak rodinu kontaktují a domluví se na první schůzce.

Příklad z praxe: *Obrátil se na nás kolega, který spolupracuje s osobami ve výkonu trestu odnětí svobody. Jeho klient se bude vracet domů k rodině. Po celou dobu výkonu trestu byl s rodinou v kontaktu, ale má obavy z toho, jak ho rodina přijme (zejména dospívající syn) a také potřebuje pomoci s orientací na trhu práce. S rodinou jsme se kontaktovali a po výstupu z vězení klientovi pomohli jak s hledáním práce, tak s upevněním vztahu s ním a jeho nejstarším synem.*

2. Doporučením klientů do projektu z jiných služeb či institucí například škola, OSPOD nebo jiné organizace poskytující sociální služby

Součástí projektu je síťování s místními aktéry – zejména se školami, školkami, sociálním odborem, orgánem sociálně právní ochrany dětí, úřadem práce, ostatními poskytovateli sociálních služeb, dalšími neziskovými organizacemi zajišťujícími aktivity pro rodiny či pro děti. Tyto instituce a organizace byly osloveny ke spolupráci v prvním půlroce realizace projektu a jejich seznam a kontakty v něm jsou aktualizovány dle potřeby (při změně pracovníků) nebo nejméně jednou za rok.

S pracovníky spolupracujících organizací jsou sjednány individuální schůzky, kde je představen projekt a předány letáky s informacemi a kontaktem pro klienty, které mohou pracovníci v případě zájmu předat potenciálním klientům projektu.

Další cestou je, že již instituce mají rodiny v péči a doporučí spolupráci s projektem na konkrétní zakázce či tématu.

Příklad z praxe: *Pracovníci projektu kontaktovala pracovnice OSPODU, která měla v péči klientu, ke které se budou vracet děti z dětského domova. Společně s pracovnící OSPODU a s klientkou jsme se domluvili na oblastech podpory a dlouhodobě jí podporovali v budování rodičovských kompetencí.*

3. Depistáží - oslovením rodin v jejich přirozeném prostředí formou terénní sociální práce

Jedná se o postupné vyhledávání rodin a jednotlivců, kteří mohou potřebovat podporu. Pracovníci nejprve zmapují prostředí a připraví se na vstup do lokality. Do komunity vstupují často s někým, koho místní lidé znají a komu důvěřují (např. ve spolupráci s pracovníky jiné služby). První kontakt probíhá přirozeně, například oslovením na ulici nebo před domem. Důležitá je jednoduchá a srozumitelná komunikace a postupné budování důvěry. Pracovníci se zajímají o každodenní život rodiny, naslouchají a zjišťují, s čím rodina nebo jednotlivec potřebuje pomoc. Pokud je zřejmé, že by služba mohla být užitečná, pracovníci vysvětlí, co mohou nabídnout – pomoc se školou nebo jednáním s úřady, podporu při výchově dětí. Vysvětlí principy zapojení do projektu a zdůrazní dobrovolnost. Rodina se sama rozhodne, zda nabízené služby využije. Pokud projeví zájem, pracovníci domluví první schůzku a následně i zapojení do projektu. Pracovníci mohou na místě zanechat letáky nebo vizitky, aby se na ně lidé v případě zájmu mohli obrátit.

4. Doporučením od stávajících klientů

Doporučení od stávajících klientů se objevuje až v pozdější fázi projektu a patří mezi nejúčinnější způsoby, jak získat pro spolupráci nové rodiny v sociálně vyloučených lokalitách. Lidé více důvěřují osobní zkušenosti známých než informacím od institucí. Klient, který už projekt využívá a má s ním pozitivní zkušenost, se o ni přirozeně podělí se svými příbuznými, sousedy nebo přáteli. Takové doporučení je pro další rodiny často hlavním impulsem k tomu, aby se sami rozhodly podporu vyzkoušet. Výhodou je, že noví zájemci vstupují do projektu s menšími obavami, protože mají jistotu, že jejich známý byl spokojen a že nabízená podpora je bezpečná a užitečná. Doporučení také pomáhá budovat důvěru mezi pracovníky a klienty, protože vztah je zprostředkován prostřednictvím již existující vazby v komunitě.

Příklad z praxe: *Kontaktovala nás paní, která řeší výchovné problémy se synem, nezvládá ho, syn si dle jejích slov dělá, co chce, což má negativní dopad na mladší děti a fungování rodiny. Klientka se od nás dozvěděla od své kamarádky, se kterou jsme spolupracovali na řešení šikany jejího dítěte ve škole.*

Budování důvěry

Pro práci s rodinami a specificky s romskými rodinami je velmi důležité vybudování základní důvěry. I když už rodina má zkušenost s využíváním sociální podpory, u každého nového projektu a u každého nového pracovníka je nutné důvěru budovat od začátku. Často se tak děje **skrze jiné zakázky**, než jsou ty, které se obsahově týkají posilování rodičovských kompetencí. Rodičovství je velmi intimní téma a je potřeba k němu tak přistupovat. Proto si klienti projektu mohou důvěryhodnost pracovníků testovat nejdříve na jiných zakázkách týkajících se podpory v praktických oblastech – pomoc v komunikaci s úřady a institucemi, poradenství v oblasti práce, dluhů nebo bydlení aj.

Úspěšná práce s romskými rodinami je podmíněna především **kvalitní komunikací**. Pracovník zde nevystupuje pouze jako odborník, ale také jako prostředník mezi rodinou a širší společností. Zásady efektivní a respektující komunikace jsou klíčové, protože mnohé romské rodiny mají z minulosti zkušenost s odmítáním, nepochopením či diskriminací. První kontakt je proto velmi důležitý – pracovník by měl vystupovat otevřeně, s respektem a zájmem o potřeby rodiny. Je vhodné používat **srozumitelný a jednoduchý jazyk**, vyhýbat se složité terminologii a zejména přehnaně úřednímu stylu.

Pro budování důvěry je základním pracovním nástrojem **aktivní naslouchání**. Pracovník by měl dát rodině prostor, aby sdílela své zkušenosti, pocity a potřeby. Aktivní naslouchání znamená nejen slyšet slova, ale i vnímat neverbální signály, respektovat ticho, a trpělivě čekat, než se členové rodiny vyjádří. Trpělivost je nezbytná také při opakovaném vysvětlování postupů. Důslednost pak zajišťuje, že rodina vnímá pracovníka jako spolehlivého a předvídatelného partnera. Dodržování dohod, plnění slibů a jasná komunikace posilují důvěru a otevírají prostor pro spolupráci.

Práce s nedůvěrou a negativní zkušeností je jedním z nejtěžších úkolů. Mnohé romské rodiny mají za sebou dlouhodobou zkušenost s nepochopením, odmítáním či stigmatizací ze strany

institucí, a proto jejich první reakce může být obranná. Sociální pracovník musí chápat tuto nedůvěru jako přirozenou reakci a nikoliv jako osobní útok. Klíčové je ukazovat rodině, že tentokrát jde o jiný přístup – **transparentní, partnerský a respektující**. Pomoci může také to, když pracovník uzná a pojmenuje negativní zkušenosti, které rodina má, a ujistí ji, že cílem je hledat řešení, nikoliv soudit nebo kritizovat. Zároveň je důležité poukázat na věci, které rodina zvládá, **vyzdvihnout důležitost klienta** při zajišťování těchto činností a **ocenit ho** za to.

Rozvojový plán rodiny

Rozvojový plán rodiny je obdobou individuálního plánu a je tak základním dokumentem spolupráce. Individuální plán vychází ze zakázky klienta a je zaznamenáván v elektronickém výkaznictví organizace. S klientem je pak domlouván ústně, v případě oboustranné domluvy může být sepsán nebo zpracován jiným způsobem, na kterém se pracovník a klient domluví (např. vytištěn v bodech, nebo zviditelněn formou lístečků, elektronickou zprávou na whats app aj.) Slouží k systematickému sledování potřeb celé rodiny i jednotlivých členů a k nastavení konkrétních kroků, které vedou ke zlepšení jejich životní situace. Zároveň podporuje rodinu v aktivním zapojení, posiluje pocit spoluzodpovědnosti a motivuje k orientaci na řešení. Důležité je, aby byl plán společně tvořený a rodina mu rozuměla a souhlasila s ním.

Při jeho zpracování je nejprve nutné vytvořit bezpečný prostor pro otevřené sdílení a vysvětlit rodině, k čemu plán slouží. Následuje mapování potřeb a zdrojů rodiny v oblastech, jako je bydlení, finance, zaměstnání, vzdělávání dětí, zdraví nebo rodinné vztahy. Do tohoto procesu je vhodné zapojit všechny klíčové členy rodiny. Po zmapování situace přichází výběr priorit. Rodiny často čelí mnoha obtížím, proto je třeba společně určit, co je pro ně nejdůležitější – například stabilizace bydlení, zajištění školní docházky dětí nebo řešení dluhů.

Stanovené cíle musí být jasné, konkrétní, měřitelné, ohraničené v čase a dosažitelné (SMART cíle – viz metodický list na konci metodiky), přičemž je vhodné postupovat po menších krocích, aby rodina měla možnost zažít úspěch. Rozvojový plán rodiny se často aktualizuje. Do života rodin zasahují nepředvídatelné události a je nutné na ně reagovat. Není možné řešit volnočasové aktivity dětí ve chvíli, kdy je rodina ohrožena ztrátou bydlení. Pracovník ověřuje ideálně na každé schůzce účel setkání, zda se jedná o krok k naplnění cílů v rozvojovém plánu

rodiny, nebo zda do života rodiny zasáhla aktuálnější věc, kterou je potřeba řešit a změnit tak cíle či priority v rozvojovém plánu.

Oblasti podpory

Oblasti podpory a z nich plynoucí intervence si rodiny určují v rozvojovém plánu rodiny a z pravidla se nejedná o izolovaná témata. Obvyklým způsobem je, že si rodina zadá zakázku, která obsahuje jednu nebo dvě oblasti řešení. Tato témata jsou většinou instrumentální a až v průběhu jejich řešení, při získávání důvěry mezi rodinou a pracovníkem, vyplývají na povrch jiná, závažnější témata, která jsou pro rodinu a její fungování určující. Priorita zakázek se může měnit v čase a je důležité si je s rodinou aktualizovat při každé vhodné příležitosti (ne nutně při každé schůzce, ale když pracovník pozoruje, že o dané téma již klient nejeví takový zájem jako na počátku, nespolupracuje na domluvených krocích a postrádá motivaci), nebo když klient aktivně požádá o řešení zakázky v jiné oblasti.

Typickými oblastmi podpory při práci s romskými rodinami žijícími v sociálním vyloučení jsou:

- **bydlení** - v oblasti bydlení se objevují zakázky, které souvisí s prevencí ztráty bydlení, řešení dluhů na nájemném a energiích, hledání nového bydlení, pomoc s řešením sousedských vztahů, pomoc s porozuměním základním dokumentům – nájemní smlouva, vyúčtování energií;
- **vzdělávání** – poskytování základního poradenství – orientace ve školském systému, pomoc se zápisem do MŠ a ZŠ, pomoc s podáváním přihlášek na SŠ, zajištění doučování u externích organizací, asistence rodinám při řešení situací ve škole – např. s výchovnou poradkyní, školní psycholožkou nebo s učiteli, podpora rodin a dětí při podezření na šikanu, podpora rodičů při učení s dětmi, snižování absencí ve škole; podpora při zajištění finančních záležitostí spojených se školní či školkovou docházkou (např. vyřizování žádostí o odpuštění poplatku za školky, zajištění obědového fondu, zajištění školních pomůcek aj.)
- **zaměstnanost** – pomoc s nalezením zaměstnání, nácvik dovedností potřebných při pohovoru, sepsání CV, vyhledání vhodných pracovních nabídek a brigád, registrace na ÚP



- **zdraví** – registrace u lékařů, zdravotní osvěta, vyvracení mýtů spojených se zdravím, zaměření na prevenci a tzv. harm reduction přístup
- **rodinné vztahy a rodičovství** – podpora zdravých vztahů mezi partnery a mezi rodiči a dětmi, případně jinými pečujícími osobami; poradenství nebo zprostředkování poradenství v případě výchovných potíží s dětmi; pomoc s vyřízením žádostí o úpravu rodinných poměrů na soudech, včetně vyživovacích povinností; podpora při řešení domácího násilí, základní poradenství ohledně práv a povinností rodiče vůči dítěti, zprostředkování kontaktu na odbornou pomoc (psycholog, lékař)
- **zapojení do komunity a posilování sociálních sítí** – informování rodin o kulturních či společenských akcích, které se v lokalitě konají (např. Den Romů, Mikulášská a jiné); vyhledání vhodných volnočasových aktivit pro školní děti, vyhledání vhodných možností trávení volného času během prázdnin (tábory a příměstské tábory)
- **finance** – stabilizace rodinného rozpočtu a práce s ním, správné nadávkování, hledání legálních možností zvýšení příjmu, zprostředkování kontaktu na službu dluhového poradenství,

Principy a metody spolupráce

Během realizace projektu podporujeme rodiny kombinací různých metod sociální práce při zachování základních principů vedoucích ke spolupráci.

V projektu realizujeme tyto činnosti:

- **Poradenství a informování** - rodinám poskytuje potřebné znalosti o jejich právech, povinnostech a možnostech řešení situace. Jde o první krok k orientaci v problému – mnoho klientů nemá právní povědomí o svých povinnostech a právech, nevyužívají dostatečně možnosti, které systém a instituce nabízí. Mají nereálné představy o tom, jak funguje právní řád, nebo jsou předsudeční vůči nabízeným službám. Smyslem poradenství a informování je poskytnout klientům informace na míru, pomoci jim s orientací v systému, zmírnit jejich nerealistická očekávání nebo obavy a nabídnout možnosti řešení jejich situace. Poradenství je možné provádět individuálně i skupinově – např. celé rodině. Pokud pracovník neví nebo nemá dostatečné znalosti, může si s klienty sjednat schůzku na jiný termín a o dané problematice se dovzdělat

(samostudium, porada se zkušenými kolegy, oslovení organizací či odborníků, které mají s danou oblastí zkušenosti).

Příklad z praxe: *Klientka telefonicky kontaktovala pracovníci, byla velmi vyděšená a plakala. Pohádala se svým novým partnerem a ten jí začal vyhrožovat, že jí nechá odebrat její děti, které má s předchozím partnerem. Klientka se velmi bála, že přijde o své děti a nevěděla, co má dělat. Pracovnice jí po telefonu uklidnila, poskytla informace o tom, jak složitý je proces odebírání dětí a kdo jej provádí na základě jakých skutečností. Klientka se zklidnila a s pracovníci se domluvily na termínu schůzky, aby probraly, co se mezi partnery stalo.*

- **Individuální přístup** – znamená, že ke každému klientovi přistupujeme jako k jedinečné bytosti s vlastní zkušeností. V individuálním přístupu je klíčovým slovem respekt k dané osobě, jeho situaci a schopnosti ji řešit. Zatímco někdo potřebuje pouze poskytnout základní informace a poradenství, jiný klient v obdobné situaci potřebuje systematický přístup s intenzivním kontaktem a podporou. Nutné je také respektovat fyzický stav klienta – např. přizpůsobit slovník u malých dětí, nebo tempo a hlasitost řeči u lidí starších.

Příklad z praxe: *S rodinou jsme řešili zameškané absence u jedné z dcer. Zatímco s rodiči jsme se bavili o tom, jak dceru podpořit ve školní docházce a o možnostech kontroly a spolupráce s paní učitelkou, s dcerou jsme bavili o tom, proč do školy nechce chodit, proč jí škola nebaví a co by jí pomohlo v tom, aby se ve škole cítila lépe.*

- **Case management** – je koordinovaný přístup se zapojením více institucí a služeb do kauzy klienta. Typicky se používá v situacích, kdy klient řeší více problémů současně. Důležité je, aby při řešení existoval jeden pracovník, který celý postup koordinuje a podporuje rodinu ve využívání ostatních služeb. Tento pracovník s rodinou nejdříve zmapuje jejich situaci, osloví návazné služby a celý proces monitoruje a průběžně vyhodnocuje.

Příklad z praxe: *Obrátil se na nás klient, měl opakovaně nemocného syna a kvůli péči o něj ho propustili z práce. Kvůli nedostatku financí již nezvládá platit nájemné a majitel mu hrozí*

výpovědí. Zároveň se synovi kvůli absencím ve škole zhoršil prospěch, otec s ním nezvládá látku procvičovat a synovi hrozí opakování ročníku. Pracovnice se s klientem sešla a domluvila se na intenzivní spolupráci po dobu následujících týdnů, kdy se společně pokusí situaci zlepšit. Nejdříve klienta doprovodila na Úřad práce a pomohla mu vyřídit podporu příslušné dávky. Pedagogická pracovnice si domluvila s klientem schůzku ve škole s učitelkou, aby zjistila, co se dá dělat v oblasti podpory synova učení. Kontaktovala organizaci, která pomáhá dětem s doučováním a syna tam doprovodila. Klíčová pracovnice pak dále kontaktovala majitele bydlení a domluvila s ním schůzku, kam přišel i klient a domluvili se na možnosti splatit dluh ve chvíli, kdy si klient najde práci. Po několika týdnech se podařilo nalézt klientovi brigádu a pracovnice mu pomohla zajistit volnočasovou aktivitu pro syna, kam může docházet, když otec pracuje.

- **Doprovody** - pomáhají rodinám překonávat bariéry spojené s nedůvěrou k institucím nebo strachem z neznámého prostředí. Pracovník rodinu doprovází na úřady, k lékaři nebo na schůzku do školy, čímž zvyšuje jejich jistotu a současně posiluje schopnost zvládat podobné situace samostatně. Romové se často setkávají s předsudečným jednáním nebo diskriminací a podpora pracovníka pro ně může být cestou jak toto jednání ze strany ostatních eliminovat a domoci se rovného zacházení.

Příklad z praxe: *Klientka se nacházela ve velmi složité finanční situaci, ale bála se dojít si na Úřad práce pro vyřízení příspěvků, protože již v minulosti měla nepříjemnou zkušenost s tím, jak k ní bylo přistupováno. Pracovnice jí vysvětlila, na co má nárok a nabídla jí asistenci při kontaktu s úřednicí. Vše proběhlo v pořádku a klientka tak mohla stabilizovat svůj příjem.*

- **Nácvik situací a budování kompetencí** – jedná se o učení klientů v oblastech, kde si nejsou jistí. Typicky jde o nácvik pohovoru při hledání zaměstnání, nácvik otázek při hledání vhodného bydlení, ale může se jednat i o citlivější témata, např. jak komunikovat s dětmi v pubertě, jak se bavit o nepříjemných tématech s partnerem aj. V rámci projektu je jednou z častých oblastí nácvik učení se s dětmi. Rodiče často nevědí, jak se s dětmi učit a jak s nimi trénovat kompetence potřebné k úspěšné školní docházce. Nejčastěji formou zapojení rodiče a nápodobou – s dítětem se učí společně pracovník i rodič, aby věděl, na co se zaměřit. Pracovník pak zjišťuje, co dalšího by rodič



potřeboval, aby se mohl s dítětem učit, radí mu s vyhledáním zdrojů a doporučuje vhodné materiály k přípravě.

Příklad z praxe: Pracovnice docházela do domácnosti v pravidelných intervalech, aby pomohla rodině zvládnout nové nároky spojené s povinnou předškolní docházkou u prvorozeného dítěte. Společně s pedagogickou pracovnící vybírali úkoly, které může maminka s holčičkou zvládnout sama, a učili jí, jak má s dítětem pracovat.

- **Orientace na silné stránky a pozitivní chování** – pracovník u klienta nehledá oblasti, které je potřeba zlepšit, ale všímá si věcí, které klient zvládá a vede si v nich dobře. Za tyto věci klienta oceňuje a podporuje tím jeho motivaci a chuť věci měnit. Důležitá je víra v to, že když klient zvládá alespoň nějakou oblast svého života, je schopen se posunout i v té další.

Příklad z praxe: Obrátila se na nás rodina, která měla velké finanční potíže a vysoké dluhy, stěhovala se z místa na místo a nebyla schopná si zajistit pravidelný stabilní příjem. Rodina měla jedno malé dítě a žena čekala druhé. I přes tíživou finanční situaci bylo vidět, jak rodině záleží na dětech, kolik péče věnují malé dceři a jak svědomitě se připravují na příchod druhého potomka. S rodinou jsme se mohli opřít o hezké vztahy, které vzájemně mají a o hodnoty, které společně vyznávají a postupně se orientovat na jejich potřeby do budoucna.

- **Snižování rizikového chování** - jde o vědomé redukování chování, které ohrožuje jedince nebo celou rodinu. Přístup se nejčastěji využívá u závislých osob a cílem je zajistit takové chování klienta, které při užívání návykových látek, nebude ohrožovat jeho zdraví nebo život. Vychází z premisy, že pro závislé osoby je velmi obtížné a často nedostupné začít abstinovat, ale je možné minimalizovat důsledky, které s sebou užívání látek přináší.

Příklad z praxe: Klientka, která nadužívala alkohol, měla problémy s péčí o děti. Začínala pít ve chvíli, kdy přišla z práce a nebyla pak schopná zajistit chod domácnosti – připravit večeři, postarat se o přípravu dětí do školy. Děti chodili spát velmi pozdě, do noci hrály hry nebo sledovaly televizi, Pro klientku byl alkohol ventilem z nelehké životní situace, a ačkoli si byla vědoma jeho negativního vlivu, nechtěla o ukončení pití ani slyšet, protože to pro ni

bylo „to jediné, co má“. S klientkou jsme zkoušeli různé přístupy a formy podpory, až jsme se nakonec domluvili na tom, že lahev otevře až ve chvíli, kdy bude o děti postaráno, a budou připraveny ke spánku.

Bezpečnost pracovníků

Důležitým tématem při poskytování podpory rodinám je oblast bezpečnosti pracovníků. Vzhledem k tomu, že část práce probíhá přímo v domácnostech rodin, je nutné, aby pracovníci domácnost vždy dobře znali a uměli vyhodnotit případná rizika, která vstupem do bytu podporovaných osob hrozí.

Mezi základní principy bezpečnosti pracovníků patří:

1. **Chodit ve dvou** – pro pracovníky je vždy bezpečnější, pokud do lokality či přímo do domácnosti klientů vstupují spolu s kolegou/kolegyní a ne sami. Někteří pracovníci nebo i klienti mohou přítomnost druhého kolegy vnímat jako nežádoucí, obávají, že se jim klient neotevře a pracovník tak nezíská potřebnou důvěru. Přítomnost druhého může být přínosem, kolega se například může věnovat dětem ve chvíli, kdy první pracovník řeší důležitá témata s rodičem. Pracovníci tím také připravují klienty na zastupitelnost pro případ nedostupnosti klíčového pracovníka.
2. **Informovat nadřízeného/kolegu** – pracovníci si domlouvají schůzky u klientů dopředu a většina schůzek je zaznamenaná v týdenním plánu práce (nebo sdíleném kalendáři), o kterém je informován jak nadřízený tak kolegové. V případě, že se situace mění tzv. ad hoc, informuje pracovník kolegy nebo nadřízené. Členové realizačního týmu o sobě vždy vědí a znají harmonogram práce ostatních kolegů.
3. **Dodržovat obecné zásady bezpečného chování** – do domácností vstupovat jako host a návštěva, respektovat prostor klientů, oblékat se přiměřeně (nevyzývavě, neformálně, čistě), dodržovat zásady klidné komunikace, na klienty netlačit, deeskalovat potenciálně konfliktní situace. V případě, že se v domácnosti nacházejí osoby, které do rodiny nepatří nebo s nimi pracovník nemá zkušenost, domluvit si jiný termín návštěvy.
4. **Scházet se s rodinami mimo jejich obydlí** – domlouvat si schůzky v kanceláři projektu, v obchodním centru, na veřejných prostranstvích, na dětských hřištích, ve škole nebo

jiném prostředí, které je pro klienty akceptovatelné. Dětská hřiště se ukazují jako vhodné místo i z toho důvodu, že s sebou klienti mohou brát své děti, které se na hřišti zabaví a mohou trávit čas venku mimo dosah technologií (tablety, televize, wifi).

Etická dilemata

Práce s rodinami s sebou přináší řadu nelehkých situací a pro pracovníky může být někdy obtížné vyhodnotit, jak v daný moment postupovat a jak si zachovat profesionální přístup. V takových chvílích tým pracovníků může využít možnosti **intervize** – poradit se mezi sebou, jaký postup by zvolili, jak členové týmu situaci vidí, kdo s tím má jakou zkušenost. Další možností je **konzultace anonymizované kazuistiky se zkušenějšími kolegy** organizace z jiných služeb či projektů. Dále je k dispozici pracovníkům **supervize**, která vede k systematickému reflexi práce a zvyšování kvality poskytované podpory

Mezi typická dilemata při realizaci podpory můžeme zařadit:

- **Rozpor mezi poskytováním podpory a kontroly** – ačkoli se pracovníci snaží při práci motivovat členy rodiny k autonomnímu rozhodování, v některých situacích, které jsou pro klienty nebo jejich děti ohrožující, mohou pracovníci snadno přejít do role „dozorčího“ nad jednotlivými kroky uvedenými v rozvojových plánech rodin. Pokud přejímají tuto roli, je nezbytné to reflektovat jak před klienty, tak před sebou samými a stanovit si časový rámec, po který bude tato kontrola probíhat. V pozici přehnané kontroly se může pracovník nevědomě ocitnout i v situaci, kdy přebírá příliš velkou zodpovědnost za klienta a neučí ho odpovědnosti za svůj život a dopady svého chování.

Příklad z praxe: Klientka měla potíže s plněním svých finančních závazků. S pracovnící se domluvily, že v den výplaty peněz se vždy sejdou a nejdříve uhradí všechny závazky a posléze naplánují rodinný rozpočet do konce měsíce. Ačkoli schůzky v den výplaty peněz probíhaly pravidelně, zbytek měsíce s hospodařením s nastaveným rozpočtem měla klienta stále problémy.

- **Hlášení podezření na OSPOD** – při práci s rodinami mohou být pracovníci svědky toho, že přes veškerou nabízenou podporu se situace pro děti nevyvíjí dobře a děti jsou ohroženy. Oznamovací povinnost vzniká v okamžiku, kdy má pracovník důvodné podezření, že:

- 1) dítě je ohroženo na zdraví nebo životě;
- 2) dochází k zanedbávání péče (např. dítě má dlouhodobě nedostatečnou hygienu, nechodí do školy, není zajištěno jídlo, zdravotní péče apod.);
- 3) dítě je týrané nebo zneužíváno;
- 4) rodiče neplní rodičovské povinnosti nebo zneužívají dítě.

Pro pracovníky se jedná o výrazné narušení důvěry s rodinou a z pravidla vede k ukončení spolupráce s rodinou.

Příklad z praxe: Klientka získala zpět do péče 3 děti, které byly před tím umístěny v dětském domově. S klientkou jsme pracovali na zakázce obnovení vztahu s dětmi a hledání vhodnějšího bydlení. Během spolupráce se ukázalo, že klientka není příliš motivovaná měnit stávající nevhodné a pro ni finančně neudržitelné bydlení. Dětem se začala zhoršovat školní docházka a oproti době, kdy byly v dětském domově, i prospěch. Během rozhovoru s nejstarší dcerou, pracovnice zjistila, že děti bývají často samy doma i přes noc, nejstarší dcera nestíhá chodit do školy, protože se stará o domácnost a když nemají co jíst, chodí k sousedce. Klientka se pracovnici začala vyhýbat, a když se potkaly, došlo k verbálnímu napadání pracovnice. Situace dětí v rodině se prokazatelně zhoršila, pracovnice měla podezření na zanedbávání péče a ohrožování na zdraví dětí, a tak kontaktovala OSPOD.

- **Hranice pracovníka** – pracovníci v projektu navazují s klienty důvěrné vztahy, které jsou profesionální. Pracovníci by měli pravidelně v rámci porad a supervizí reflektovat, co to pro ně znamená a kde jsou jejich hranice, kam až dovolí klientům zajít. Tyto hranice by měly být pro klienty transparentní a rovně nastavené.

Příklad z praxe: Klientka opakovaně volala pracovnici o víkendech a mimo pracovní dobu. Když pracovnice telefon nezvedla, klientka se cítila ohroženě a dotčeně. Pracovnice si s klientkou sedla a vysvětlila jí pravidla poskytování projektu a domluvily se spolu, že již nebude na telefon reagovat mimo pracovní dobu, a pokud by se dělo něco opravdu závažného, má jí klientka napsat textovou zprávu.

- **Práce s důvěrou a informacemi** – během poskytování podpory komunikují pracovnice s různými členy domácnosti – s partnery i s dětmi a stává se, že se při individuálních rozhovorech dozvědí skutečnosti, které nemohou sdílet s ostatními členy rodiny.



Typicky se jedná o situace, kdy se dítě svěří s věcí, o které nechce informovat rodiče, nebo kdy dojde ke konfliktu mezi partnery a jeden z partnerů se pak pracovníkům svěří. V takovém případě je nutné respektovat přání toho, kdo se svěřil a pokud je to možné, postupně jej/ ji motivovat k tomu, aby byl/a schopna řešit situaci i v rámci rodiny, nebo jiným způsobem (např. u domácího násilí).

Příklad z praxe: Klienta žila se synem bez partnera. Otec dítěte pracuje v zahraničí a od doby, co tam odjel, s rodinou neměl žádný kontakt, pouze na dítě posílal 1000 korun měsíčně. Syn klientky dopěl do věku, kdy se začal zajímat o to, co je s jeho tatínkem. Klientka navíc nevycházela s penězi a potřebovala, aby jí bývalý partner posílal více. Snažila se ho kontaktovat, ale na zprávy nereagoval a telefony nezvedal. Pracovníci se podařilo otce kontaktovat a domluvili spolu termín skypu se synem. Otec ale trval na tom, že s bývalou partnerkou mluvit nechce a nebude. Skype hovor byl zrealizován za přítomnosti pracovnice a otec byl velmi dojatý, že mohl syna vidět a povídat si s ním. Souhlasil s tím, že si budou se synem volat častěji. Po nějaké době svolil i k tomu, aby u skypu byla i klientka. Ačkoli je vztah otce i matky velmi rezervovaný, otec neměl problém s tím, začít klientce měsíčně na syna více peněz.

METODICKÝ LIST: SMART CÍLE V ROZVOJOVÉM PLÁNU RODIN

Co je SMART?

- S – Specific (konkrétní): cíl je jasný, srozumitelný, ne obecný;
- M – Measurable (měřitelný): víme, jak poznáme, že byl splněn;
- A – Achievable (dosažitelný): cíl je reálný v možnostech klienta;
- R – Relevant (smysluplný): cíl odpovídá potřebám a situaci rodiny;
- T – Time-bound (časově ohraničený): cíl má termín splnění;

Zásady práce při plánování cílů:

- respekt k rodičům – nevnučovat cíl, ale společně ho formulovat;
- jasný jazyk – vyhnout se odborným pojmům, vše vysvětlovat jednoduše;
- malé kroky – velký cíl rozdělit do dílčích úkolů;
- posilování motivace – začínat cílem, který rodič sám považuje za důležitý;
- zapojení širší rodiny – počítat s rolí příbuzných a komunity;

Postup práce s cílem:

1. Naslouchám zakázce rodiče: „Co byste chtěli, aby se u vás doma změnilo?“
2. Upřesňuji cíl podle SMART: přeformuluji, aby byl konkrétní, měřitelný a reálný.
3. Ověřuji motivaci: „Jak moc je to pro vás důležité?“
4. Stanovím kroky: jakých aktivit se rodič ujme, co zajistí pracovník.
5. Zapišu do individuálního plánu: krátce a srozumitelně.
6. Vracíme se k cíli při hodnocení: sledujeme, co se podařilo.

Doporučení pro zápis do individuálního plánu:

- zapisujte vždy jednoduchou větou – srozumitelnou i klientovi;
- vyhněte se odborným termínům – místo toho pište: „Rodič bude...“
- každý cíl rozdělte na úkoly pro klienta a úkoly pro pracovníka;
- sledujte termíny – krátkodobé (týden, měsíc), dlouhodobé (3–6 měsíců);
- hodnotte cíle společně s rodičem – co se podařilo, co je třeba upravit;

Příklady cílů v praxi:

1. Oblast školní docházky

Ne-SMART: „Chci, aby děti chodily víc do školy.“

SMART: „**Dcera bude chodit do školy každý den v průběhu příštího měsíce, pracovník bude jednou týdně kontrolovat docházku s rodičem.**“

2. Oblast trávení volného času

Ne-SMART: „Chceme, aby děti měly kroužky.“

SMART: „**Do dvou měsíců najdeme kroužek, který bude pro syna finančně dostupný, a rodič ho přihlásí do poloviny září.**“

3. Oblast hospodaření a prevence dluhů

Ne-SMART: „Chci umět líp hospodařit.“

SMART: „**Během následujících tří měsíců bude rodič jednou týdně zapisovat všechny výdaje do sešitu a na schůzce je probere s pracovníkem.**“

4. Oblast výchovy a pravidel doma

Ne-SMART: „Chceme, aby děti víc poslouchaly.“

SMART: „**Rodič nastaví pravidlo večerky v 21:00 a bude ho důsledně dodržovat po dobu příštích čtyř týdnů.**“