
ZKUŠENOSTI Z REALIZACE PROJEKTU ZAJIŠTĚNÍ INTEGRACE PŘÍSLUŠNÍKŮ ROMSKÝCH KOMUNIT, SLUŽBA TERÉNNÍ PROGRAMY – MOBILNÍ TÝM

Mgr. Dagmar Říhová, Bc. Marcela Erbenová, Bc. Kateřina Dobrozemská, Bc. Michal Láš,
Mgr. Richard Kořínek

OBSAH

Úvod.....	2
Inspirace pro vznik mobilního týmu.....	2
Formulace zadání mobilního týmu.....	4
Vstup do lokalit.....	5
Lokality bez služeb pro cílovou skupinu	6
Působení v nově vzniklých lokalitách	6
Působení v již existujících lokalitách.....	7
Lokality s existujícími službami pro cílovou skupinu	8
Podpora dalších poskytovatelů služeb.....	8
Monitoring lokalit a situační analýza.....	9
Zapojení institucionální sítě	11
Opouštění lokalit.....	12
Co dělat když není loklita.....	13
Specifika práce mobilního týmu	14
Seznam dokumentů, které vznikly za dobu působení mobilního týmu	15
Závěr.....	16

ÚVOD

Předkládaný dokument mapuje zkušenosti z realizace veřejné zakázky Terénní programy-mobilní tým projektu Zajištění integrace příslušníků romských komunit (CZ.1.04/3.2.00/15.00005). Zkušenosti jsme se pokusili zpracovat s odstupem a nabídnout alespoň orientační návod pro poskytovatele, kteří by tuto formu služby terénní programy chtěli realizovat.

V textu předpokládáme, že čtenář je obeznámen se sociálními službami obecně a dále že má zevrubnou znalost služby terénní programy. Podrobný popis principů a metod této služby není předmětem tohoto dokumentu. V následujícím textu jsme se soustředili pouze na specifika fungování mobilního týmu oproti standardnímu fungování služby terénní programy. Zájemce o principy fungování služby terénní programy můžeme odkázat na jiné publikace – konkrétně Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce¹.

INSPIRACE PRO VZNIK MOBILNÍHO TÝMU

Výchozím stavem, který zadavatele vedl k vytvoření konceptu mobilního týmu, byla skutečnost, že v regionu existují lokality, kde dlouhodobě nepůsobí žádné služby sociální prevence zaměřené na práci se sociálně vyloučenými. Později se k tomu přidružila potřeba reagovat na nově vzniklé sociálně vyloučené lokality zejména v souvislosti s fenoménem vzniku a zániku komerčních ubytoven.

V rámci kraje existují lokality, kde byla v rámci komunitních plánů reflektována potřeba sociální práce s osobami ohroženými sociálním vyloučením se specifickým zaměřením na příslušníky romských komunit. I přes tuto skutečnost však v lokalitách trvale absentují subjekty, které by tyto služby zajišťovaly. Potřeba služeb sociální prevence, především terénních programů, nabývá na důležitosti zejména u osob, u kterých z různých důvodů dochází ke ztrátě bydlení (z důvodu nehrazení nájemného, neobnovení nájemní smlouvy, exekuce vedené na nemovitosti ve vlastnictví klientů apod.), ale i mladých rodin, které nemají možnost získat standardní nájemní bydlení v soukromých či obecních bytech. Tyto rodiny průběžně migrují v rámci kraje; přebývají např. u příbuzných nebo využívají služeb komerčních ubytoven. Běžné nájemní bydlení je pro ně zpravidla zcela nedostupné. Časté a opakované změny prostředí mají nesporně neblahý dopad na plnění školní docházky a vzdělávání dětí, ale i na šanci dospělých získat zaměstnání na otevřeném trhu práce. Není výjimkou, že rodiny během roku vystřídají i několik ubytoven v rámci kraje, běžné je i stěhování mezi více kraji. Jedná se tedy o skupinu obyvatel, se kterou je potřeba intenzivně pracovat. I když na všech obecních úřadech obcí s rozšířenou působností byla v souladu se zákonem o národnostních menšinách ustavena funkce romského poradce (pracovníci zajišťující integraci příslušníků romských komunit ve správním obvodu obce s rozšířenou působností), jedná se většinou o kumulovanou funkci, která neumožňuje systematicky pracovat s cílovou skupinou.

¹ Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce, vydala Ostravská univerzita v Ostravě 2008, dostupné na http://www.mpsv.cz/files/clanky/4031/Metodicka_prirucka_TSP.pdf

Myšlenka mobilního týmu, který by pracoval podle požadavků krajského koordinátora pro národnostní menšiny na základě informací od romských poradců či dalších subjektů participujících na integraci příslušníků romských komunit (školy a školská zařízení, nestátní neziskové organizace, orgány sociálně právní ochrany dětí), vznikla na základě zkušenosti se vznikem sociálně vyloučené lokality v Jedlí. Do rekreačního objektu v lesích na Zábřežsku se v roce 2008 (v období 3 měsíců) přistěhovalo 40 osob ze tří krajů ČR. Šlo o 15 rodin, které se potýkaly s mnohočetnými problémy, zvláště pak se zajištěním školní docházky dětí, vyřizováním dávek apod. Ve správním obvodu nebylo možno nalézt subjekt, který by s rodinami v počátečních fázích adaptace pracoval; vyjednával s majitelem a průběžně řešil problémy, které následně vedly ke značné fluktuaci obyvatel ubytovny. Navíc se jednalo o správním obvod, kde pracovníci neměli zkušenosti s touto cílovou skupinou. Ukázalo se, že podobné situace nemohou pokrýt již existující služby vázané na konkrétní lokality. Tato zkušenost přispěla k formulování vize mobilního týmu, který bude mít volné kapacity na rychlý přesun do nově vzniklé lokality. Řešení problémů migrujících jedinců a zejména pak rodin s nezaopatřenými dětmi může být významným nástrojem prevence prohlubujícího se sociálního vyloučení.

Popsaný mechanismus se opakoval i v následujících letech. Po nástupu ekonomické krize odešla velká část zahraničních pracovníků místních podniků a uvolnily se tak ubytovny, kde tito lidé žili. Majitelé ubytoven hledali možnosti, jak volné ubytovací kapacity zaplnit a jedním z řešení bylo oslovit osoby, které jsou ohroženy sociálním vyloučením. Ze sociálně vyloučených obyvatel se především romská populace potýká s nerovným přístupem k bydlení a tak je v této skupině obyvatel v podstatě neustálá poptávka po bydlení. Proto se tyto osoby velmi často ocitají v takové situaci, kdy v podstatě vůbec neřeší kvalitu a cenu bydlení. Tímto způsobem mohou náhle vznikat nové sociálně vyloučené lokality.

Koncepce mobilního týmu vznikala na základě konzultací členů pracovní skupiny Etnické menšiny a cizinci v rámci implementace Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb Olomouckého kraje a byl následně vtělen do Individuálního projektu Olomouckého kraje na zajištění integrace příslušníků romských komunit.

Mobilní tým je součástí registrované sociální služby Terénní programy, ale na rozdíl od dalších terénních sociálních pracovníků služby není pevně vázán na konkrétní lokalitu. Mobilní tým působí v lokalitách v rámci Olomouckého kraje, kam je vyslán na základě dohody s krajskou koordinátorkou pro národnostní menšiny PhDr. Renátou Köttnerovou. Působení mobilního týmu ve vybrané lokalitě je však časově omezeno. Mobilní tým byl personálně zajišťován dvěma kvalifikovanými terénními pracovníci pod vedením koordinátora, který poskytoval metodické vedení.

mobilní tým působil v lokalitách jako je Lipník nad Bečvou (Přerovsko), ORP Uničov, Olomouc – ubytovna U Botanické zahrady, Dobromilice (Prostějovsko), Studenec (Prostějovsko), Běloutín (Hranicko) či Velká Bystřice.

mobilní tým fungoval prozatím v rámci prvního režimu, kdy pracoval ve vyloučených lokalitách, kterými jsou např. Lipník nad Bečvou a ORP Uničov, ale např. ve Studenci nebo Dobromilicích došlo k participaci mobilního týmu na řešení situace, kdy se podílel na šetření a komunikaci s majoritou.

FORMULACE ZADÁNÍ MOBILNÍHO TÝMU

Jak již bylo výše zmíněno, zadavatelem veřejné zakázky je Olomoucký kraj. Konkrétní kroky mobilního týmu byly plánovány v úzké spolupráci s krajským koordinátorem pro národnostní menšiny PhDr. Renátou Köttnerovou. Plánování kroků se zadavatelem se ukázalo jako velmi důležité. Jasným vymezením zadání lze předejít nedorozuměním a pomůže tak hladkému naplnění cílů projektu. Mobilní tým byl s PhDr. Renátou Köttnerovou v pravidelném kontaktu a předem diskutoval o lokalitách, do kterých měl vstoupit, především o možných rizicích, které by mohly působení v dané lokalitě ohrozit. Po zvolení dané lokality byla oslovena místní samospráva, s níž mobilní tým společně s krajskou koordinátorkou pro národnostní menšiny jednal o tom, zda o působení mobilního týmu mají zájem (např. v Hranicích se nepodařilo se samosprávou dohodnout zadání pro mobilní tým, a tak se z lokality stáhl a působit zde ani nezačal).

Je důležité, aby na zadání mobilního týmu participovaly další subjekty podílející se na integraci příslušníků romských komunit v dané lokalitě (obce, školy a školská zařízení, nestátní neziskové organizace, orgány sociálně právní ochrany dětí, romští poradci apod.). Dle našich zkušeností by se však tyto subjekty neměly stát dominujícími zadavateli mobilního týmu. Vnímáme například riziko, že obce, které nechtějí iniciovat či podpořit vznik služeb zaměřených na cílovou skupinu, mohou usilovat o co nejdelší setrvání mobilního týmu. Když participuje na zadání jiný subjekt (např. jiná NNO, evaluátor aj.) nebo více subjektů, je vyjasnění zakázky ještě potřebnější. Vyjasněním rolí jednotlivých aktérů, lze předejít nedorozuměním a jasné zadání zakázky ulehčuje týmu jeho práci.

Dle zkušeností mobilního týmu je při vyjednávání s institucionální sítí velmi důležité jasně vysvětlit všem aktérům, co přesně mobilní tým je a jak se jeho služby odlišují od služeb ostatních terénních programů. Jde především o dočasnost působení mobilního týmu, který je třeba aktérům vyjasnit, aby byli připraveni na to, že mobilní tým v lokalitě nebude působit stabilně.

Ideální zadání by nemělo postrádat konkrétní parametry, kterými jsou hlavně přesné vymezení lokality, do které má mobilní tým vstoupit. Lokalitou může být celé ORP, nebo jen jednotlivé obce či určité místo jako např. konkrétní ubytovna. Dalším bodem k projednání při vyjednávání zadání pro mobilní tým je jasné, přesné a konkrétní stanovení úkolu, který má mobilní tým naplnit. Těmito úkoly může být zmapování lokality, monitoring a sběr zakázek a jejich následné předání jinému poskytovateli nebo řešení specifických problémů, kterými může být práce s majoritou, jak tomu bylo v případě Dobromilic a Studence. Zadání pro mobilní tým by mělo být termínované, mělo by být zcela jasné, kdy a za jakých okolností opustí tým danou lokalitu. S tím je spojen výstup z působení mobilního týmu, který by měl tým zpracovat při opuštění lokality. Těmito výstupy mohou být různé zprávy či předání zakázek a klientů jinému poskytovateli.

VSTUP DO LOKALIT

Na základě dlouhodobých poznatků krajské koordinátorky romských poradců byly vytipovány lokality, které nebyly pokryty sítí služeb nebo měly další potřeby a bylo zde potřebné začít působit.

Před vstupem do lokality pracoval mobilní tým s dostupnými dokumenty (strategické materiály obcí a měst, podklady a výstupy z komunitního plánování obcí a měst, zpráva pro radu vlády aj.), ze kterých se snažil získat potřebné informace o lokalitě, kam se chystá vstupovat. Dále následoval monitoring lokality, kdy byly zjišťovány problémy a potřeby cílové skupiny a jejich prostorové rozmístění v lokalitě. Současně s monitoringem začal mobilní tým oslovovat místní institucionální síť (samospráva měst a obcí, vedoucí sociálního odboru, romský poradce, OSPOD, kurátor, Úřad práce a jeho oddělení nepojistných dávek, školská zařízení, místní neziskové organizace, případně Policie) a hledal potencionální partnery.

Dále uvádíme některé příklady vstupu mobilního týmu do vytipovaných lokalit. V lednu 2011, kdy byl projekt spuštěn, proběhla debata, do které lokality by měl mobilní tým vstoupit. Nakonec byl vybrán Lipník nad Bečvou pro dlouhodobou absenci služeb zaměřených na cílovou skupinu. Oproti původnímu předpokladu působil mobilní tým v Lipníku nad Bečvou déle, jelikož se situace destabilizovala se vznikem nové komerční ubytovny. Mobilní tým měl v Lipníku nad Bečvou za úkol zmapovat situaci a navrhnout řešení. Hned z počátku mobilní tým zjistil, že nedošlo k přesnému vymezení zadání. Nebylo jasné, jak dlouho zde má působit, jaký má být z působení výstup a také se objevovala otázka jakou spolupráci s klienty navazovat. Pokud by šlo o krátký vstup, bylo by legitimní s klienty pracovat pouze na akutních krátkodobých kauzách a ostatní zakázky předávat jiným poskytovatelům sociálních služeb. V případě, že by bylo působení v lokalitě dlouhodobé, mohl by mobilní tým nabírat jakékoliv zakázky a budovat v lokalitě stabilnější zázemí. Mobilní tým se tedy musel vrátit o krok zpět. Bylo dojednáno, že mobilní tým situaci v Lipníku nad Bečvou pouze zmapuje a navrhne služby a řešení vhodná pro tuto konkrétní lokalitu. První neúspěšné vyjednání konkrétního zadání se může zdát jako chyba, nicméně šlo o první případ vstupu mobilního týmu do lokality, první kontakt s novými institucemi a mobilní tým zde hledal způsoby svého působení. Tato prvotní komplikace přinesla řadu zkušeností, ze kterých mobilní tým posléze při vyjednávání vstupu do dalších lokalit čerpal.

Jednou z dalších vytipovaných lokalit, kam měl mobilní tým vstoupit, byla Velká Bystřice. Zde měl mobilní tým posílit kapacity poskytování terénních služeb. Během vyjednávání zadání na MÚ ve Velké Bystřici ale vyšlo najevo, že město už svou terénní sociální pracovníci má. Terénní sociální pracovníce svou práci kapacitně zvládá, ale město v současné době shání metodické a supervizní vedení. Mobilní tým ve Velké Bystřici působit nezačal. Došlo pouze ke stáži terénní sociální pracovníce města na pracovišti mobilního týmu a sdílení kontaktu na supervizora. Tento příklad poukazuje na další možnosti působení mobilního týmu jako podpory samostatných pracovníků obecních úřadů, kterým není poskytována dostatečná podpora v oblasti vedení a vzdělávání ze strany obce.

Ke konci prvního roku projektu vstoupil mobilní tým do Studence, který spadá pod obec Čelechovice na Hané. Vstup do Studence byl zahájen na žádost prostějovské kanceláře organizace Člověk v tísní, o.p.s., která v lokalitě působí, a po dohodě s krajskou koordinátorkou

pro národnostní menšiny Renátou Köttnerovou. Úkolem mobilního týmu bylo zmapovat názory sousedů, neboť cílovou skupinu si kontaktovali zaměstnanci prostějovské kanceláře společnosti Člověk v tísni, o.p.s. sami. V návaznosti na tuto práci se zde začala poskytovat komunitní práce, protože individuální práce s jednotlivci nebo s jednotlivými rodinami zde ztrácí na významu, neboť je třeba, aby na řešení některých problémů pracovali všichni obyvatelé domu.

Na přelomu roku 2011 a 2012 začalo jednání o vstupu mobilního týmu do ORP Uničov, na jednáních se ukázalo, že město nevnímá větší problémy v oblasti integrace cílové skupiny. Nicméně nakonec bylo dohodnuto, že bude proveden monitoring na území celého ORP. Výstupem z monitoringu byla zpráva, která popsala lokalitu a usnadnila tak zahájení poskytování služeb pracovníků z o. s. Romodrom.

V létě 2012 došlo v obci Dobromilice, kde terénní programy poskytuje prostějovská kancelář organizace Člověk v tísni, o.p.s., k incidentu mezi romskými ženami a jednou ženou z majority. Incident byl masivně medializován, což vedlo ke zhoršení vztahů v obci. Mobilní tým měl za úkol zjistit postoje k soužití ze strany majority. Výstup, jenž byl prezentován, přinesl nespokojenost obyvatel, kteří neměli možnost se vyjádřit, protože dotazování nebylo plošné, ale víceméně namátkové. Na podzim roku 2012 bylo dohodnuto, že mobilní tým v obci provede dotazníkové šetření. Dotazníkové šetření bylo připraveno ve spolupráci s Domobranou Dobromilice o. s. Šetření přispělo k uklidnění situace. Majorita měla možnost ventilovat své názory. Materiálním dopadem se dá považovat pomoc se zpracováním projektů na MV ČR. Finální zpráva byla použita jako příloha a argument při žádosti obce o dotaci na prevenci kriminality, kterou poskytuje Ministerstvo vnitra. Zpráva (byť ne její finální podoba) byla umístěna i na webu obce Dobromilice.

Z předchozích příkladů můžeme konstatovat, že mobilní tým působil v lokalitách bez služeb určených pro cílovou skupinu, jak v nově vzniklých (např. ubytovna na Tyršově ul. - Lipník nad Bečvou, Uničov aj.), tak i v lokalitách, které vznikly dříve (Uničov), nebo posiloval kapacitu poskytovatelů sociálních služeb v lokalitách se zvyšujícím se interetnickým napětím (Studeneč, Dobromilice).

LOKALITY BEZ SLUŽEB PRO CÍLOVOU SKUPINU

PŮSOBNÍ V NOVĚ VZNIKLÝCH LOKALITÁCH

Nejtypičtější podoba nově vznikajících sociálně vyloučených lokalit je nově otevřená ubytovna. Může jít o objekt, který už dříve sloužil k ubytování, popřípadě i o jinou budovu, která je jako dočasné ubytování aktuálně využívána. Vstup mobilního týmu do takové lokality není ovlivněn pouze potřebou sociálních služeb pro obyvatele lokality, ale zásadní roly hrají i obavy a napětí místních starousedlíků, kteří nevědí, co soužití s nově příchozími přinese. Ne vždy jsou obavy opodstatněné, ale pokud se při monitoringu ukáže, že problémy v soužití reálně existují, je nutné, aby samospráva znala legální možnosti, jak situaci řešit. Samospráva se často potýká s přehnanými očekáváními ze strany obyvatel obce. Obyvatelé často vedení obce přisuzují větší možnosti problému předcházet a řešit ho, než jaké relativně má samospráva k dispozici. Mobilní

tým se také setkal s tím, že bylo vedení obce osočováno z toho, že má ze situace osobní prospěch např. ze vzniku ubytovny.

Pokud lokalita vznikla v oblasti, kde dosud nepůsobí žádný poskytovatel služeb, může mobilní tým sociální práci po nějakou dobu poskytovat – tímto vytvoří obci prostor služby v součinnosti s krajskou koordinátorkou pro národnostní menšiny zajistit. Mobilní tým může obci poskytnout podporu: zcela jistě je dobré začít u mapování místních poskytovatelů a jejich ochoty a možností do budoucna (s poskytováním terénních či nízkoprahových služeb pro cílovou skupinu), teprve později se přistupuje k vyjednávání se vzdálenějšími poskytovateli, zda by v lokalitě nezačali poskytovat své služby.

Samotný vstup do lokality nebývá příliš problematický. Osoby, které se často stěhují, se většinou s terénní sociální prací již v nějaké formě setkaly, takže zhruba tuší, s čím se mohou na pracovníky obracet. Navíc často potřebují vyřizovat doklady nebo dávky a také se potřebují zorientovat v neznámém prostředí, takže častěji uvítají pomoc a je tedy na čem spolupráci založit. Typickým příkladem této lokality je ubytovna na Tyršově ulici v Lipníku nad Bečvou.

PŮSOBNÍ V JIŽ EXISTUJÍCÍCH LOKALITÁCH

Na rozdíl od nově vniklých lokalit, které bývají většinou jasně ohraničeny (jedná se zpravidla o novou ubytovnu, bytový dům s novým majitelem nebo se širší rodina složí a koupí rodinný dům), mívají déle existující lokality „nejasné obrysy“ (např. vyšší koncentrace cílové skupiny v určité čtvrti či několika ulicích). V takovýchto lokalitách se mobilní tým potýkal nejčastěji s nezájmem samospráv, které nevnímaly, nebo popíraly problémy spojené s cílovou skupinou. Na straně potencionálních klientů se mobilní tým setkával s nepochopením toho, co sociální služby, resp. terénní programy přinášejí a jak je mohou využít. Seznamování se službou a její případné využívání potřebovalo více času (ve srovnání se „zkušenějšími“ migranty).

Pro snadnější vstup do dlouho existujících a uzavřených lokalit zkoušel mobilní tým využít tzv. „místní autoritu“ nebo rodáka, který pracovníky uvedl do konkrétních rodin. Toto může být rizikové v případě, že zvolená osoba dobře komunikuje pouze s jednou částí místní romské populace (nejčastěji na základě příbuzenské vazby) a ovlivní to tak vstup i vnímání služby zbytkem místní populace. Zmíněné riziko nelze dopředu předpovídat. Pokud tato situace však nastane, musí mobilní tým do druhé části populace proniknout jiným způsobem a věnovat dostatek času vybudování důvěry a navázání spolupráce.

Ve všech situacích lze využít metodu sněhové koule („snowballing“), kdy jsou oslovené osoby požádány o informace o dalších potencionálních zájemcích o službu. Je také možné oslovit místně příslušný obecní/městský úřad, který může poskytnout informace o tom, kde s monitoringem a oslovováním začít. V tomto směru se mobilní tým setkal s velmi různými reakcemi. V některých případech nebyli pracovníci úřadu ochotni poskytnout jakékoli informace, neboť chránili soukromí svých obyvatel, v jiných případech dostal mobilní tým čísla popisná i s odhadem počtu obyvatel objektu.

Pokud lokalita existuje déle a soužití s majoritou je problémové, tak problémy mají zpravidla kořeny hluboko v minulosti. Lidé si v dané situaci zvykli žít a nepotřebují většinou něco akutně

řešit. Spolupráce se tak rozbíhá mnohem pomaleji než v předchozím popisovaném případě. Lidé většinou při prvním setkání žádají peníze nebo práci. Je nutné jim možnosti terénních programů opakovaně vysvětlovat, odlišovat poskytované služby např. od finančních poradců, pracovníků úřadů apod. Velmi pomáhá, když se najde něco, na čem je možné spolupracovat a když jsou první zakázky v takovýchto situacích vyřešeny úspěšně. Zpráva o tom, že služba opravdu k něčemu je a může pomoci, se rozšíří a je pak jen otázkou času, jak rychle se podaří navázat důvěru s dalšími zájemci o službu, kteří se začnou obracet s žádostí o pomoc. Také se ukázalo, že čím je lokalita popisována jako problémovější, tím může vstup služby trvat déle. Je třeba se opakovaně s nabídkou vracet, zajímat se o život a spokojenost obyvatel a nějakou dobu s nimi jen tak být než dojde k navázání důvěry. Je tedy legitimní v lokalitě zůstat a jen tak si s místními povídat, i když pracovníci nepracují na konkrétní zakázce. Zdánlivě jde o ztrátu času, mohou se takto ale rozkrýt zásadní problémy. Typicky problémovou lokalitou, kde vstup mobilnímu týmu trval poměrně dlouhou dobu (cca čtyři měsíce), byly objekty na ulici Nádražní v Lipníku nad Bečvou. Dalším příkladem dlouho existujících lokalit bez služeb pro cílovou skupinu bylo centrum města v Lipníku nad Bečvou (zde byla využita pomoc místního rodáka) nebo ORP Uničov.

LOKALITY S EXISTUJÍCÍMI SLUŽBAMI PRO CÍLOVOU SKUPINU

PODPORA DALŠÍCH POSKYTOVATELŮ SLUŽEB

Pokud mobilní tým vstupoval do lokality, kde již pracovala jiná organizace, nebo jiný tým, bylo nutné o to pečlivěji dojednat zadání. Jedním z důvodů je, aby byl výsledek takový, jaký očekávala jedna i druhá strana. Druhým, který je snad mnohem důležitější, je, aby tyto dva týmy nejednaly konkurenčně, ale oba chápaly jaká je role každého z nich. Výhodou dvou vstupů mobilního týmu do lokalit, kde měl funkci jakési externí podpory, bylo, že šlo o kolegy ze stejné organizace, pouze z jiné lokality. Mobilní tým zatím nemá žádnou zkušenost s vyjednáváním spolupráce s organizací s jinou „organizační kulturou“. Když mobilní tým působil s kolegy v lokalitách jako např. Čelechovice na Hané – Studenec nebo Dobromilice, měl výhodu, že nebyl vnímán jako někdo, kdo pracuje pouze s romskou částí obyvatel. V prvním i druhém případě se mobilní tým více soustředil na majoritu, kterou oslovoval, aby zjistil jejich pohled na soužití v obci. V druhém případě na základě rozhovorů uskutečnil také dotazníkové šetření, jehož výsledky měly mimo jiné sloužit jako podklad žádosti obce o dotace z Ministerstva vnitra. Prostějovská kancelář společnosti Člověk v tísní, o.p.s. ji zase může využít jako podklad pro svou komunitní a terénní práci v obci. V obou případech se mobilní tým nesoustředil ani tak na poskytování sociálních služeb jako spíše na práci s majoritou, popis situace anebo výzkum. Vstup i opouštění těchto lokalit bylo pro mobilní tým nejsnazší, jelikož si nemusel sám zjišťovat informace o lokalitě, protože mu byly zprostředkovány organizací, která zde dlouhodobě působí. Nemusel začít poskytovat sociální služby cílové skupině, jelikož byly již zajištěny a především bylo předem dohodnuto konkrétní zadání, na kterém měl mobilní tým pracovat a po jeho splnění lokalitu opustil.

Výše popsané způsoby vstupu však nejsou jedinou možností. Mobilní tým se domnívá, že by bylo do budoucna možné zkušenosti týmu využít pro evaluaci terénních služeb, nebo pro podporu a zefektivnění monitoringu tam, kde již služby existují. Terénní sociální pracovníci, kteří

v lokalitách působí dlouhodobě, nemusí být schopni realizovat monitoring objektivně. Některé potenciální klienty nemusí identifikovat (například je vnímají jako nemotivované a nespolupracující nebo nespádající do cílové skupiny a již se k nim nevracejí, nebo z jejich pohledu nežijí v sociálně vyloučené lokalitě).

MONITORING LOKALIT A SITUAČNÍ ANALÝZA

Literatura² popisuje monitoring (nebo také mapování) následovně:

Při monitoringu jde o to:

- získat dostatečnou znalost lokality,
- shromáždit dostupné údaje o cílové populaci a ty analyzovat,
- navázat kontakt a spolupráci s klíčovými institucemi.

Monitoring může být brán jako vstupní etapa při zahájení terénní sociální práce v určité lokalitě, nebo jako průběžný proces, při němž jsou sledovány nové vnější vlivy, které se v lokalitě vyskytují. Obě tyto formy monitoringu mobilní tým prováděl v lokalitách, kde působil. Vstupní monitoring byl součástí všech vstupů do lokalit, kde mobilní tým začal působit. Průběžný monitoring probíhal např. v Lipníku nad Bečvou, kde bylo působení mobilního týmu dlouhodobější.

Monitoring může probíhat různě dlouho. Záleží na konkrétní lokalitě a schopnostech a dovednostech terénního pracovníka. Mezi tyto schopnosti patří umění pozorovat, nemít obavy z navazování prvních kontaktů a trpělivost. Délka trvání monitoringu se často odvíjí od ročního období. V letním období je snadnější cílovou skupinu vyhledat venku, v zimě je vyhledávání cílové skupiny obtížnější. Zkušenost mobilního týmu se s tímto tvrzením také shoduje. V zimním období trvá monitoring déle a navázání kontaktu s cílovou skupinou je zpravidla obtížnější. V praxi monitoring vypadá tak, že pracovník pravidelně navštěvuje předem vymezenou lokalitu.

Kromě úvodního monitoringu by měl terénní sociální pracovník při své práci, kde se pohybuje, monitorovat průběžně. Díky tomu rozpozná nové jevy, které se v lokalitě mohou objevit a ovlivnit tak jeho působení. Těmito jevy mohou být:

- Změna složení cílové skupiny nebo objevení další skupiny, která by měla být předmětem zájmu pracovníka. V případě mobilního týmu tomu bylo např. v Lipníku nad Bečvou na ubytovně na ulici Tyršova, kdy během působení mobilního týmu došlo k velké fluktuaci obyvatel.
- Změna nepříznivé životní situace, se kterou se cílová skupina potýká.
- Pohyb cílové skupiny v lokalitě.
- Změna prostředí, ve kterém se cílová skupina pohybuje.
- Změna sociálního okolí.
- Potencionální hrozby, které by se mohly v lokalitě objevit.

² Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce

- Výskyt nových institucí či spojenců, kteří by mohli na řešení problémů cílové skupiny participovat. To je zvláště důležité sledovat v případě mobilního týmu.³

Jedním z příkladů monitoringu, který mobilní tým provedl, je monitoring v Lipníku nad Bečvou. Informace čerpal mobilní tým z volně dostupných dokumentů, kontaktu se samosprávou a místními NNO a také ze situační analýzy provedené v rámci projektu společností SocioFaktor. V Lipníku identifikoval mobilní tým několik lokalit, i přes to, že v literatuře byla popsána pouze jedna z nich a to dům na ul. Nádražní.

Další monitoring provedl mobilní tým v ORP Uničov. Z monitoringu byla vypracována zpráva, která byla předána o. s. Romodrom, které začalo po odchodu mobilního týmu v lokalitě působit.

V textu musíme rozlišit mezi dvěma na první pohled podobnými procesy. První je monitoring lokality a druhý je zpracování situační analýzy. Rozdíl mezi oběma dále popíšeme. Cílem monitoringu lokalit je mapování primárních, sekundárních, ale také zdravotních či vzdělávacích problémů obyvatel lokality (finance, dluhy, exekuce, bydlení, zaměstnávání, docházka dětí do školy, vztahy s institucemi, trestně-právní problémy aj.). Monitoring lokalit, jak již bylo popsáno z literatury, slouží k oslovení cílové skupiny v terénu. Terénní pracovníci se snaží najít co největší počet osob, které náleží k cílové skupině. Jak již bylo popsáno výše, je dobré využívat všech informačních zdrojů, které jsou dostupné. Bylo zmíněno oslovení samospráv i metoda snowballingu. U menších obcí je vhodné oslovovat lidi také na tradičních místech, kde se zdržují – například v místním obchodě, na dětských hřištích nebo hospodě. U větších obcí a měst lze předpokládat, že jsou problémové lokality, ulice či objekty zmíněny v některých strategických dokumentech, které jsou zpravidla dostupné na internetu, i tyto texty mohou být dobrým vodítkem.

Při monitoringu je vyhledávána cílová skupina, zpravidla se terénní sociální pracovníci ptají na soužití a spokojenost s životem v místě jejich bydliště, nabízí sociální službu, vysvětlují, k čemu slouží, a předávají se letáčky s kontaktem.

Při monitoringu mají pracovníci tendenci velmi brzy začít s klienty pracovat na zakázkách a poskytovat sociální službu. To však může průběh monitoringu neblaze ovlivnit, jelikož se pracovníci dostanou do víru zakázek a ztratí objektivitu nad problémy cílové skupiny. Pro monitoring je potřeba dostatek času, aby pracovník získal komplexní obraz o problémech cílové skupiny v dané lokalitě. Je tedy legitimní neposkytovat po určitou dobu sociální službu, ale pohybovat se po lokalitě za účelem zjištění potřebných informací o lokalitě a jejích obyvatelích.

Naproti tomu zpracování situační analýzy vyžaduje větší přípravu. Situační analýza je komplexnějším materiálem, jenž je vhodný především v případě zpracování výstupů do strategických dokumentů, nebo se předpokládá jeho další využití v rámci projektů na zajištění potřebných služeb, ale případně i investičních nákladů v lokalitách, jejich okolí, prevenci kriminality atd. Cílem situační analýzy je zmapovat výchozí situaci obyvatel žijících v dané lokalitě a poskytnout tak podklady pro efektivní činnost zadavatele v jednotlivých lokalitách. Situační analýza je zaměřena především na deskripci sociálně vyloučených lokalit a hlavních

³ Janoušková, Nedělníková: Profesionální dovednosti terénních pracovníků. 2008.

mechanismů a rizik sociálního vyloučení v lokalitě. Analýza identifikuje oblasti, ve kterých je nutné intervenovat a popíše slabá místa dosavadních integračních opatření.

Při zpracování situační analýzy je nejprve nutné pracovat se zmíněnými strategickými dokumenty, resp. se všemi písemnými dokumenty, které jsou dostupné. Následně je vhodné si sjednat schůzky s pracovníky institucí, se kterými se cílová skupina setkává, nebo nějak jinak ovlivňuje jejich život. Jsou tím myšleny samozřejmě obecní a městské úřady, školy, další neziskové organizace v oblasti atd. Zde lze získat informace o povaze soužití, kvalitě života a možnostech, které mohou lidé ze sociálně vyloučených lokalit využít při integraci. Následně se terénní sociální pracovníci vydávají do terénu, kde vyhledávají cílovou skupinu. Zde je důležité získat co největší množství informací o bydlení, zaměstnanosti, vzdělávání, bezpečnosti, sociálně patologických jevech, finančních strategiích a zdraví. Další oblastí, na kterou se pracovníci orientují, je využívání sociálních služeb, zda jsou využívány, zda jsou dostupné a co přesně poskytují. Hlavním rozdílem situační analýzy od monitoringu lokalit je ve zjišťování pohledu na daný problém také z pohledu majority. Výstupem by měl být komplexní pohled na lokalitu a daný problém v rámci celé místní populace. Následně je zpracována analýza, ve které je popsána celá lokalita, shrnuta data, která byla získána, a pozornost je věnována také popisu míry prostorového, sociálního, symbolického a ekonomického vyloučení.

ZAPOJENÍ INSTITUCIONÁLNÍ SÍTĚ

Součástí práce mobilního týmu je za zapojení institucionální sítě v okolí lokality, která proběhla po monitoringu a zmapování lokality a identifikaci základních problémů. Pracovníci mobilního týmu oslovili instituce v okolí lokality – místně příslušné sociální odbory, orgány sociálně právní ochrany dětí, školské odbory, romské poradce, krajského koordinátora romských poradců, místní samosprávy, poskytovatele sociálních služeb, obecní policii a Policii ČR a případně i další zainteresované instituce.

Očekávaným výsledkem působení mobilního týmu měl být vznik nových iniciativ, či služeb. Primárně jsme předpokládali, že samotné obce využijí možnosti dotací na zřízení pozice terénního sociálního pracovníka – k tomu však v žádné lokalitě doposud nedošlo. Další variantou bylo, že potřebné služby začnou poskytovat stávající poskytovatelé (kteří se do té doby na práci s cílovou skupinou nezaměřovali). Tento vývoj se začíná rýsovat v Lipníku nad Bečvou. V takovém případě může mobilní tým nadále poskytovat podporu těmto aktivitám i v době, kdy samotné působení v lokalitě už skončí. Podpora může mít charakter metodického vedení nebo případové supervize, popřípadě zaškolení pracovníků. Jako mnohem náročnější se ukázala výzva vyhledávání a zajištění stabilní služby. V některých oblastech se nedařilo nalézt vhodného poskytovatele sociálních služeb, který by měl možnost, zázemí a kapacitu pro práci s cílovou skupinou.

V případě, že v lokalitě není dostupný poskytovatel, zbývá varianta motivovat poskytovatele z jiných lokalit, zda by nechtěli do daného regionu vstoupit. Toto téma je ale neoddiskutovatelně spojeno s finančním zajištěním nově vznikající služby, proto je vhodné, aby obec tento svůj záměr zahrnula do strategických dokumentů obce (a plánu navazujícího rozpočtu).

mobilní tým si od začátku kladl za cíl působit na samosprávy a vyhledávat místní zdroje pro pokrytí potřeb cílové skupiny. Působení na samosprávy se odehrávalo jak formou osobních setkání s jejich představiteli, tak písemně v případě, že byly vypracovány závěry z monitoringů lokalit, kde mobilní tým působil.

Mobilní tým může iniciovat změny, ale jeho působení by nemělo být natolik dlouhodobé, aby bylo možné na obcích vytvářet stabilní tlak například na vznik nových sociálních služeb, nebo na změnu politiky bydlení. V tomto smyslu je i otázkou do jaké míry se pracovníci mobilního týmu mají zapojovat například do komunitního plánování. Mobilní tým by se neměl stávat stabilní službou a je tedy třeba, aby na setkáních pracovních skupin nebyl vnímán, jako někdo kdo zde bude působit a naplní opatření, která budou v Komunitních plánech navržena, proto je nutné neustále vysvětlovat poslání a způsob práce mobilního týmu. Na druhou stranu může mobilní tým se svými poznatky z lokalit přispět návrhy řešení určitých situací a přinést svůj pohled na věc. To může být přínosné vzhledem k tomu, že pracovníci mobilního týmu si snadněji mohou držet odstup od místních konfliktů a mají srovnání z jiných lokalit v regionu. Během projektu se mobilní tým do komunitního plánování sociálních služeb zapojil v Olomouci, kde působil jako člen v pracovní skupině Etnické menšiny, v Lipníku nad Bečvou se zúčastnil pouze několika setkání jako hosté.

OPOUŠTĚNÍ LOKALIT

Vstup do lokalit je velkým tématem, řeší se, jak co nejrychleji a nejkvalitněji navázat kontakty s místními, aby bylo možné zahájit spolupráci. Opouštění lokalit může být mnohem složitější. První předpokladem je dobře vyjednaný cíl práce v lokalitě. Pokud není stanoven jasný úkol, mohl by mobilní tým v daném místě působit takřka do nekonečna. Nejsnazší je tedy opouštět lokalitu, kde mobilní tým působil pouze jako externí podpora a to ze dvou důvodů – je přesně vyjednaný cíl spolupráce a po odchodu mobilního týmu zajišťuje sociální služby jiný poskytovatel. V dalších dvou případech je to však mnohem složitější, protože zde mobilní tým nabízí i sociální službu, vytváří si s klienty vztahy a ne každá zakázka se dá rychle vyřešit, resp. mnoho okolností má vliv na to, jak dlouho bude mobilní tým na zakázce pracovat. Mobilní tým si tento problém uvědomil již na začátku projektu, přesto se v případě Lipníka nad Bečvou nepodařilo zcela vyřešit.

Příklad z působení 1:

Do Lipníka nad Bečvou vstoupil mobilní tým s tím, že provede monitoring lokalit. To zabralo asi 3 měsíce. Následně bylo jasné, že největší poptávka je zde po dluhovém poradenství a chybí služby pro děti a mládež. S touto informací chtěl mobilní tým lokalitu opustit. V termínu plánovaného ukončení působení mobilního týmu však vznikla komerční ubytovna na ulici Tyršova a jeho působení v místě se zde prodloužilo o další půlrok. Mobilní tým hledal možnosti, jak zajistit klientům potřebné služby, ale městský úřad ani místní Charita neměli zájem poskytovat terénní programy. V lokalitě zůstal mobilní tým až do konce projektu.

Příklad z působení 2:

Naopak v Uničově se mobilnímu týmu předání klientů podařilo a samotné opouštění probíhalo hladce. Byla zpracována zpráva, kde mobilní tým popisoval jednotlivá místa, kde potencionální

klienti žijí: určité ulice, ubytovny, vesnice. Tuto zprávu dostalo o. s. Romodrom, které sem vstupovalo, a klienty přebíralo. Klienty, se kterými nebylo možné rychle spolupráci ukončit, mobilní tým s jejich svolením kontaktoval na právě nastupující organizaci. Bohužel o. s. Romodrom působil v lokalitě pouze půl roku, neboť od začátku roku 2013 se potýkal s nedostatkem prostředků na pokračování služby terénní programy.

Opouštění lokality je ovlivněno několika faktory. Jedním z nich je redefinování zadání např. kvůli nově nastalé situaci jakou může být např. vznik nové lokality (vznik nové ubytovny na ul. Tyršova v Lipníku nad Bečvou), čímž dojde k posunutí odchodu mobilního týmu. Dalším faktorem, který odchod mobilního týmu ovlivňuje je návaznost služeb jiným poskytovatelem. Pokud se nepodaří nalézt poskytovatele, jež by poskytování služeb pro cílovou skupinu převzal, může to odchod mobilního týmu značně prodloužit.

Zde je nutné opět zdůraznit důležitost vyjasnění povahy mobilního týmu, jehož působení v lokalitě je časově omezeno. Toto vyjasnění by mělo směřovat jak směrem ke klientům, kteří by měli počítat s tím, že jim pracovníci nebudou k dispozici napořád a je tedy nutné mnohem více podporovat jejich samostatnost, ale také směrem k samosprávám a institucím. Je důležité, aby pochopili, že mobilní tým nebude v lokalitě poskytovat stabilní službu a samospráva se také podílela na hledání jiného poskytovatele, který by působení v lokalitě po odchodu mobilního týmu převzal (motivováním místních poskytovatelů k rozšíření služeb o cílovou skupinu, zařazením problému do komunitního plánování sociálních služeb či jiných strategických dokumentů, zažádáním o dotace na terénního sociálního pracovníka).

CO DĚLAT KDYŽ NENÍ LOKALITA

Mobilní tým byl založen, aby mohl reagovat bezprostředně na situace, které v regionu vznikají. Tento předpoklad znemožňuje dlouhodobé plánování, kde bude mobilní tým působit. Otázkou je, jaké doplňkové funkce dokáže plnit mobilní tým, pokud nevznikají nové lokality, nebo navíc dochází k opačnému trendu, že lokality zanikají. Zde se nabízí jako jedna z možností posílení širšího týmu poskytovatele, nebo využití k externí partnerské podpoře, jak již byla popsána v případě, že je mobilní tým vyslán, aby posílil jiného poskytovatele v určitém specifickém úkolu (například metodická podpora samostatných pracovníků obecních úřadů, kterým není poskytována dostatečná podpora v oblasti vedení a vzdělávání ze strany obce, případně se nabízí opakovaný vstup do lokalit, kde terénní sociální pracovník nemá sám kapacitu provést monitoring).

Další možností, která však s posilováním jiných týmů úzce souvisí, je zaměření na výzkum – tedy například na zpracování situačních analýz jednotlivým lokalitám v regionu, případně jejich revizím po určité době. Další možností je monitoring lokalit, kde se třeba již pracuje, ale bylo by znovu dobré opětovně oslovit cílovou skupinu. Jednou z dalších možností využití mobilního týmu jsou vnitřní evaluace případně evaluace jiných organizací.

SPECIFIKA PRÁCE MOBILNÍHO TÝMU

Mobilní tým by se neměl stát stabilní službou v určité lokalitě, časté přesouvání tedy do práce vnáší jistá specifika. Pracovníci musejí velmi často oslovovat další osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách, to je spojeno s překonáváním ostychu a strachu při příchodu do problémových míst, který mohou při této práci zažívat. Často je nutné opakované navracení do míst, kde se nepodařilo navázat kontakt. Jak již bylo výše zmíněno, pokud je lokalita označována za problémovou, je pravděpodobné, že vstup a navázání kontaktů s obyvateli bude složitější. Pracovníci hodnotí zjišťování informací v terénu jako příjemnější a jednodušší pokud mohou zároveň nabízet služby a ne pouze provádět monitoring, kdy se pouze vyptávají na místní situaci a potřeby obyvatel sociálně vyloučené lokality. Nabídka sociální služby terénních programů napomáhá tomu, aby cílové skupině snadno vysvětlili svou práci a mohli opodstatnit, proč sbírají data o jednotlivých lokalitách, počtu obyvatel a problémech, se kterými se zde lidé potýkají. V některých případech to však není možné. Nabízení služeb hned v začátku působení v místě s sebou naopak může přinášet rizika. První se se zakázkami obracejí na pracovníky spíše ti lidé, kteří službu pochopí a jsou v určitém slova smyslu schopnější. Naopak u rodin, které se potýkají s hlubokými problémy, trvá déle, než jsou ochotny se s pracovníky bavit a naváže se důvěra. Pokud se však pracovníci zaberou do práce s první zmíněnou skupinou, je možné, že k opravdu potřebným se dostanou až za poměrně dlouhou dobu, nebo k nim v rámci monitoringu ani nedojdou nebo je neobjeví.

Dalším specifikem mobilního týmu je časté cestování v rámci regionu a to za každého počasí, což může být náročné z fyzického a zdravotního hlediska. Především extrémní meteorologické podmínky mohou být vyčerpávající. Často se také dojíždí do velkých vzdáleností a nedostupných míst, kde nejedí veřejná doprava nebo jezdí velmi sporadicky. S cestováním je spojena také práce bez zázemí. Pracovníci jsou zvyklí zpracovávat dokumenty s klienty přímo v lokalitě, a pokud je nutné reagovat například na dopis od soudu obratem je třeba je v místě i vytisknout. Terénní sociální pracovníci tak musí mít mimo jiné zmapované i možnosti tisku a kopírování v místě. Dalším problémem, který je s prací bez zázemí spojen, je nutnost nosit s sebou neustále poměrně velké množství věcí, jako jsou dokumenty, notebooky, příruční scannery, občerstvení a další. Poměrně důležité je také mít přehled o takových základních věcech jako je například dostupnost veřejných toalet (obzvláště pro sociální pracovníce).

Práce v mobilním týmu není jen čistým poskytováním sociální služby terénní programy, neboť kromě práce s klienty jeho činnost zahrnuje také komunikaci s veřejností v místě, samosprávou a dalšími institucemi. Při práci s veřejností má mobilní tým výhodu, že nebývá od prvopočátku spojován s cílovou skupinou a tak jsou lidé, kteří žijí v okolí sociálně vyloučených lokalit ochotnější komunikovat a nepovažují je za někoho, kdo je zde aby a priority obhájoval zájmy romské menšiny. Na tuto bariéru mohou například narážet terénní sociální pracovníci, kteří v místě působí jako stabilní služba.

Při práci se samosprávou je třeba, aby byli pracovníci mobilního týmu schopni přenést své zkušenosti z terénu na jednání, kde je třeba místní trendy zobecnit a vyvodit z nich závěry, které by mohly vést k vytvoření účinných opatření pro boj se sociálním vyloučením.

Pracovníci musí být schopni pracovat s dostupnými zdroji týkajícími se sociálního vyloučení a také obdobné dokumenty zpracovávat, ať už jde o zmíněné situační analýzy nebo jen zprávy z provedených monitoringů.

Terénní sociální práce s klienty, kterou mobilní tým poskytoval, byla v souladu se zákonem 108/2006 Sb. a podle standardů služby. Všichni pracovníci byli pod metodickým vedením koordinátora sociálních služeb, dále byli supervidováni externím supervizorem a byli také průběžně k výkonu své profese vzděláváni.

Pracovníci působili v lokalitě předem stanovenou dobu, která se mohla pohybovat v rádech dnů či týdnů. Kontaktovali předem vytipované klienty, popřípadě klienti kontaktovali pracovníky osobně nebo telefonicky (tel. čísla byla součástí letáků pro klienty). Služba byla realizována v co největší možné míře v přirozeném prostředí klienta - přímo v jeho domově, v indikovaných případech konzultace probíhali také v kanceláři.

Po navázání kontaktu pracovníka s klientem byla společně stanovena zakázka. Klient se způsobem řešení problému souhlasil a aktivně se na něm podílel. Pracovník a klient pracovali na řešení zakázky tak, aby zapojení klienta bylo co největší a aby se klient z případu co nejvíce poučil. Na další konzultaci pracovník s klientem společně vyhodnotil, zda a jak se jim podařilo dosáhnout stanovených dílčích cílů. Pracovník a klient obvykle postupoval od řešení akutních problémů, které měly přímý dopad na klientův každodenní život. Postupně hledali příčiny klientových dlouhodobých problémů a snažili se je odstraňovat. Práce s klientem by měla směřovat k jeho zkompetentnění. Pracovníci při práci s klienty postupovali dle standardů organizace pro terénní sociální pracovníky.

SEZNAM DOKUMENTŮ, KTERÉ VZNIKLY ZA DOBU PŮSOBNÍ MOBILNÍHO TÝMU

- Zprávy z monitoringů (Olomouc – ulice Šlechtitelů a u Botanické zahrady, Dobromilice, Studenec, ORP Uničov)
- Zpráva z dotazníkového šetření Dobromilice prosinec 2012
- Analýza Lipník nad Bečvou 2011 – 2013

ZÁVĚR

Na závěr bychom rádi poděkovali kolegům, kteří výrazně přispěli jak k fungování mobilního týmu, tak i k zpracování této metodiky. V první řadě musíme poděkovat krajské koordinátorce romských poradců Olomouckého kraje, PhDr. Renátě Köttnerové, která je autorkou původní myšlenky a která ji dokázala dovést až k úspěšné realizaci služby v naší organizaci. Dále bychom chtěli poděkovat celému projektovému týmu projektu Zajištění integrace příslušníků romských komunit, díky jejichž podpoře a vstřícnosti jsme se zaměřit primárně na realizaci samotné služby a mnohem méně na administrativu. A v neposlední řadě ještě musíme poděkovat PhDr. Danielu Topinkovi, PhD. a celému týmu společnosti Sociofactor s.r.o., kteří nám názorně demonstrovali, že externí evaluace objednávaná zadavatelem služby může být pro i samotné poskytovatele služeb přínosná, efektivní a užitečná.

Velmi uvítáme všechny návrhy na vylepšení prezentované formy služby terénní programy i této metodiky. Případné návrhy, připomínky či dotazy prosím směřujte na adresu:

Richard Kořínek
Člověk v tísni, o.p.s.
Litovelská 14
779 00 Olomouc
email: richard.korinek@clovekvtsni.cz