



METODICKÁ PŘÍRUČKA SLUŽBY

# ROMSKÝ MENTORING

vytvořená v rámci projektu Romové  
pomáhají Romům

**RUBIKON**  
CENTRUM pomáháme překročit minulost



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)



PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

Tato Metodická příručka byla vytvořena jako inovativní produkt v rámci projektu CZ.1.04/3.2.01/19.00221 Romové pomáhají Romům spolufinancovaného z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.

Publikaci vydalo **RUBIKON Centrum** v dubnu 2014

Odborná redakce: *Marek Demner, Lukáš Herich, Radovan Hlaváček, Kateřina Jirová, Inga Kaškelyte, Martin Kracik, Jitka Polanská.*

Grafická úprava a korektury: *AG GERONIMO s.r.o.*

Děkujeme všem, kteří k vytvoření Metodické příručky přispěli.

# OBSAH

## **Kapitola 1: Romský mentoring**

Shrnutí historie a výsledků služby zvyšující vykonatelnost alternativních trestů v ČR  
Rozhovor s romským mentorem Matějem Šarközim

## **Kapitola 2: Romský mentoring a projekt Romové pomáhají Romům**

Popis služby a výstupy projektu, který Romský mentoring rozvinul a inovoval

## **Kapitola 3: Hodnocení účinnosti Romského mentoringu**

Evaluace služby všemi zapojenými subjekty  
Metodologie šetření Účinnost služby Romský mentoring na výkon alternativních trestů u romských klientů PMS ČR

## **Kapitola 4: Přínos Romského mentoringu**

Argumenty pro využití služby

## **Kapitola 5: Udržitelnost služby Romský mentoring**

Zajištění kontinuity a kvality  
Rozhovor s koordinátorem projektu a vedoucím služby Markem Demnerem

## Přílohy

### *Příloha 1 – Inovace v rámci projektu Romové pomáhají Romům*

*Spolupráce se sociálními kurátory*

### *Příloha 2 – Inovace v rámci projektu Romové pomáhají Romům*

*Právní a dluhové poradenství*

### *Příloha 3 – Příběhy z praxe probačního pracovníka*

*Šest kazuistik dokládajících výjimečnost romských mentorů při práci s klienty z romských vyloučených lokalit a přesah jejich činnosti nad rámec vykonání alternativního trestu*

### *Příloha 4 – Závěry a doporučení z šetření Účinnost služby Romský mentoring na výkon alternativních trestů u romských klientů PMS ČR*

### *Příloha 5 na CD-ROM*

*Metodika služby Romský mentoring pro práci mentorů s klienty sociálních kurátorů a sociálních kurátorů pro mládež*



## Kapitola 1

# ROMSKÝ MENTORING

## Shrnutí historie, uplatnění a výsledky služby zvyšující vykonatelnost alternativních trestů v ČR

Služba **Romský mentoring** již deset let přispívá k efektivnější práci s romskými klienty Probační a mediační služby ČR, ke snížování rizika jejich recidivy a sociálního vyloučení.

Klientům PMS ČR je uložen alternativní trest, nad jehož vykonáním dohlíží probační úředník.

Ve splnění podmínek alternativního trestu nebo opatření ale odsouzeným z řad Romů často brání nízké právní povědomí, nedůvěra k většinové společnosti a jejím institucím, nedostatečná orientace na budoucnost i předsudky jak jejich vlastní, tak ze strany většinové společnosti.

### Podstata služby – role mentora

Mentor dokáže klientům vysvětlit povinnosti i práva vyplývající z uloženého alternativního trestu, nabízí jim podporu při hledání strategie soužití s normami většinové společnosti a sám představuje dobrý příklad. Institucím mentor pomáhá orientovat se v romské komunitě, v jejím hodnotovém systému a vztazích, daří se mu měnit stereotypní pohled na klienty z řad Romů i romskou minoritu obecně. Klíčové slovo je důvěra, kterou si mentor musí vybudovat a udržet na obou stranách a přitom zůstat nezaujatým, objektivním zprostředkovatelem – „mostem“.

### Inspirace a vznik služby

Inspiraci pro tuto službu našla organizace RUBIKON Centrum, tehdy ještě s názvem Sdružení pro probaci a mediaci v justici, v úspěšném modelu **dánské probační služby**. Ta při práci s klienty z řad menšin využívá vyškolené laiky

z jejich komunit. Dánští experti byli přizváni do pilotního projektu, který sdružení realizovalo v letech 2004–2005. V jeho rámci a s jejich pomocí bylo vyškoleno prvních deset mentorů v **Jihočeském a Středočeském kraji**.

## Budování služby ve spolupráci s PMS ČR

V následujících třech letech se díky dotaci z Evropského sociálního fondu v rámci Operačního programu Rozvoj lidských zdrojů podařilo vytvořit **národní systém služby Mentor**, jak byla původně služba nazvána, aplikovatelný kdekoli v ČR. Vznikla metodika služby a systém vzdělávání romských mentorů – kurz Mentor v rozsahu 100 hodin. Byla nastavena pravidla spolupráce s PMS ČR, jejíž pracovníci se úzce podíleli na vybudování základů služby. Společně s nimi Sdružení pro probaci a mediaci v justici vytvořilo typologii klientů PMS ČR vhodných pro spolupráci s mentory, připravilo systém evidence klientů a hodnocení úspěšnosti intervence romských mentorů. Probační a mediační služba se podílela na přípravě kurzu i na samotném školení účastníků.

Služba Mentor pro romské klienty se šířila do dalších středisek a krajů ČR – **Pardubického, Královéhradeckého a Libereckého**, a také na území **hlavního města Prahy**.



## Růst služby a vztah k programům prevence kriminality

Další rozšíření služby v letech 2009–2011 umožnil program odboru prevence kriminality **Ministerstva vnitra ČR „Úsvit“** a městské programy prevence kriminality. Díky nim byli vyškoleni mentoři v **Ústeckém a Karlovarském kraji** a v **Ostravě**. Kurz mentorů pro „horkou“ oblast Šluknovského výběžku financovala v r. 2011 přímo PMS ČR. Projekt **Romové pomáhají Romům**, podpořený prostředky ESF a státního rozpočtu ČR v rámci Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost, umožnil obnovit mentorskou základnu v **Libereckém kraji** a zajistit kontinuální poskytování služby v **7 krajích ČR po dobu 3 let** v letech 2011–2014.

## Širší využití mentoringu

Na principech služby určené romským klientům postavilo RUBIKON Centrum v r. 2006 i mentoring zaměřený na hlavní cílovou skupinu organizace – osoby po výkonu trestu. Reintegrační mentoring je nyní klíčovou aktivitou RUBIKON Centra a propojuje komplexní balíček služeb podporujících zaměstnanost osob s trestní minulostí. Pro lepší odlišení služeb se pro službu Mentor začal používat název **Romský mentoring**.

## Vymezení služby

Tak jako i jiné inovace v oblasti trestní justice, sociální práce či prevence kriminality si i **Romský mentoring** musel hledat a uhájit své místo. Komplikovala to jeho pozice na pomezí tří oblastí v gesci tří ministerstev: trestní justice (Ministerstva spravedlnosti), sociální práce (Ministerstva práce a sociálních věcí) a prevence kriminality (Ministerstva vnitra).

Bylo také třeba vysvětlit a obhájit význam etnicity při práci romských mentorů a vymezit jejich roli oproti roli terénního sociálního pracovníka. Po pečlivé úvaze RUBIKON Centrum nezaregistrovalo Romský mentoring jako sociální službu dle zákona 108/2006 Sb. Rozhodujícím argumentem bylo zachovat jeho nízkoprahovost, díky níž se mentory mohou stát i ti angažovaní příslušníci romské komunity, kteří nesplňují standardy sociální práce, a přesto mohou být a jsou vysoce úspěšnými mentory.

A konečně bylo nutné zakotvit Romský mentoring ve stále komplexnější struktuře služeb a strategických cílů RUBIKON Centra.

Dnes má Romský mentoring RUBIKON Centra své místo jasně dané a je zřejmý i jeho přínos.

Je to služba:

- realizovaná na zakázku PMS ČR a určená klientům PMS ČR hlásícím se k romské komunitě;
- úspěšná díky tomu, že využívá vlastní potenciál této komunity;
- nízkoprahová, umožňující aktivním Romům zapojit se do práce pro vlastní komunitu;
- zvyšující efektivitu alternativních trestů a snižující recidivu – přispívá tak k prevenci kriminality a zvyšování bezpečí ve společnosti.

## Výsledky a úspěchy

Do současné doby bylo **vyškoleno 132 romských mentorů a mentorek**. Mentori v uplynulých **10 letech** působili celkem v **9 krajích ČR**, spolupracovali s **29 středisky** PMS ČR a poskytli podporu **více než 1800 klientům**.

Přibližně 50 mentorů je aktuálně aktivních, mezi nimi i 3 z původních 10 průkopníků pilotního projektu. **Průměrná úspěšnost** intervence mentora se dlouhodobě pohybuje **kolem 50 procent**. Jak vyplývá z evidence dat o službě, mentorům jsou ze 75 procent přidělováni klienti, kteří s PMS ČR spolupracují vůbec nebo jen problematicky, proto jde o skvělý výsledek.

„Romský mentor“ už dnes není v České republice neznámý pojem ani mezi příslušníky cílové skupiny, ani mezi odborníky, kteří jeho služeb využívají. Dobré ohlasy má Romský mentoring i v zahraničí, kde služba získala pozornost i ocenění.

## Mimo jiné

- získala ocenění v soutěži inovativních projektů v oblasti trestní justice Crystal Scales of Justice vyhlášené Evropskou komisí a Radou Evropy v r. 2009;
- byla uvedena jako příklad dobré praxe v nezávislé studii britské Cranfield University z r. 2011 zkoumající efektivní inovace v oblasti trestní justice;
- vedla k setkání s romskými mentory v Děčíně iniciovanému velvyslanci Velké Británie a Francie v říjnu 2011;
- přesah činnosti romských mentorů do oblasti řešení multikulturních konfliktů získal pozornost účastníků 2nd European Conference on Cross-Border Mediation v Berlíně v r. 2012;
- zapojení mentorů do monitoringu incidentů z nenávisti v romských komunitách Ústeckého kraje vedlo k členství RUBIKON Centra v pracovní skupině RAN-DERAD mezinárodní sítě Radicalization Awareness Network, jejíž vznik iniciovala v r. 2011 komisařka pro vnitřní záležitosti EU Cecilia Malmströmová.



Zvláštní ocenění Romského mentoringu z r. 2009 – Křišťálové váhy spravedlnosti

Jak z této úvodní kapitoly publikace vyplývá, Romský mentoring má v ČR již tradici a bohatou minulost, na které může do budoucna stavět. Cílem této příručky je mimo jiné nastínit možný další vývoj a podmínky udržitelnosti služby.



## ROZHOVOR



### odpovídá **Matěj Šarközi**

*romský mentor z Písku, vyškolený mezi prvními v rámci pilotního projektu Mentor, dodnes aktivní.*

### **Vzpomenete si, jak jste se dostal k práci romského mentora?**

Ano. Jednoho dne (možná před deseti lety) mne oslovil romský koordinátor z Krajského úřadu v Českých Budějovicích Roman Slivka zda-li bych nechtěl vykonávat funkci romského mentora. Uvědomoval jsem si, že tato práce je velmi prospěšná pro romskou klientelu, jež byla potrestána alternativním trestem. Pochopitelně jsem se ptal i na finanční ohodnocení. Bylo mi řečeno, že výše platu při několika odpracovaných hodinách měsíčně činila zhruba 1 000 Kč. Napoprvé jsem tuto práci odmítl, poněvadž mi odměna nepřišla adekvátní. Druhý den jsem si to však rozmyslel, jelikož jsem si položil otázku: Kdo bude Romům pomáhat, když ne Rom?

### **Myslíte si, že je tato služba potřebná? Pokud ano, tak komu a proč?**

V každém případě si myslím – jak už jsem podotýkal výše – že tato práce je velmi potřebná, hlavně pro lidi s nízkým právním vědomím. Z mojí zkušenosti mohu říci, že pokud se klient dostaví na PMS a tamější pracovník s ním mluví „úřední řečí“, málokterý z nich pochopí, co se po něm vlastně chce, ovšem bude tvrdit, že všemu, co padlo, rozumí.

### **Co je na práci romského mentora nejlepší a co nejtěžší?**

Nejlepší věcí je vědomí, že pomáhám Romům v kritické situaci, ale tento pocit není zadarmo. S tím totiž i souvisí i ta nejtěžší věc a tou je neustálé a opakované vysvětlování situací, odborných termínů a celkově „dotlačit“ klienta k tomu, aby vykonal uložený trest.



## Kapitola 2

# ROMSKÝ MENTORING A PROJEKT ROMOVÉ POMÁHAJÍ ROMŮM

## Popis služby a výstupy z projektu, který Romský mentoring rozvinul a inovoval

**Romský mentoring** je služba realizovaná sdružením RUBIKON Centrum (dříve Sdružení pro probaci a mediaci v justici, o.s.) v úzké spolupráci s Probační a mediální službou ČR (PMS ČR).

### Cíle a příjemci služby Romský mentoring

Romský mentoring je určen pro klienty PMS ČR, kteří se cítí být součástí romské menšiny, dostali se do konfliktu se zákonem a byl jim nebo jim může být uložen alternativní trest (u dospělých) nebo opatření (u dětí a mladistvých ve věku 15-18 let). Romský mentoring posiluje právní vědomí a schopnosti těchto klientů uvědomit si závažnost situace, ve které se nacházejí, a pomáhá jim získat dovednosti tuto situaci řešit. Zvyšuje tak efektivitu působení PMS ČR.

**Cílem služby je zvýšit pravděpodobnost, že klienti splní podmínky alternativního trestu nebo opatření a nebude jim uložen trest odnětí svobody, a snížit tak rizika recidivy a sociálního vyloučení.**

### Typologie klientů, s nimiž mentoři spolupracují:

<b>A – nespolupracující:</b>	Klient nereaguje na pozvání, nikdy se nedostavil na středisko PMS ČR.
<b>B – problémový:</b>	Klient, se kterým probační pracovník navázal kontakt, ale který se k plnění alternativy a dalších podmínek stanovených soudem či státním zástupcem staví nespolehlivě.
<b>C – spolupracující, ale ohrožený sociální exkluzí:</b>	Klient sice spolupracuje, ale riziko ohrožení sociální exkluzí je v jeho případě velmi vysoké. Jedná se např. o klienty dlouhodobě nezaměstnané, závislé na sociálních dávkách (nebo neschopné si je zařídit), žijící v sociálně vyloučené lokalitě apod.

## Význam služby pro samotné mentory

V průběhu práce s klienty mentoři zvyšují své kompetence, profesně i osobnostně rostou, zlepšují svou pozici na trhu práce. Díky nízkoprahovosti služby se mentory mohou stát angažovaní a aktivní Romové bez odborného vzdělání.

## Charakteristika mentora

Romský mentor je vyškolený laik, absolvent kurzu Mentor v rozsahu 100 hodin (60 hodin teorie + 40 hodin praxe). S klienty ho spojuje sounáležitost s romskou komunitou, jazyková a kulturní blízkost. Pracuje v terénu, poskytuje klientům praktickou pomoc a poradenství, působí jako prostředník mezi nimi a justicí. Mentor také propojuje klienty s poskytovateli odborných služeb v regionu. Při své práci je vázán mlčenlivostí.

Mentor **nesupluje** práci pracovníka PMS ČR či jiného odborníka, který dal mentorovi k práci na případu podnět.

Mentor je zaměstnanec RUBIKON Centra, pracuje na dohodu o provedení práce, v časovém rozsahu 15-25 hodin měsíčně. Obvykle pracuje dlouhodoběji s 2-3 klienty najednou a zároveň řeší jednorázové zakázky PMS ČR, např. na dohledání adresy klienta. Délka spolupráce závisí na potřebách klienta a zakázce probačního pracovníka. Práci s klienty eviduje mentor do výkazu práce.

## Hlavní činnosti mentora:

- motivace klientů k plnění povinností souvisejících s výkonem alternativních trestů a opatření,
- doprovázení klientů na schůzky s PMS ČR a na jednání s úřady,
- podpora a pomoc při hledání zaměstnání, rekvalifikace či jiného vzdělání,
- pomoc při vyplňování formulářů,
- návštěvy klientů v domácnostech,
- spolupráce s poskytovateli práce v rámci trestu obecně prospěšných prací,
- pomoc při hledání zdrojů v rodinách klientů,
- motivace klientů k náhradě škody,
- podpora při řešení zadluženosti klientů,
- pomoc PMS ČR při orientaci v sociální situaci klienta, v romské komunitě.

## Supervize

Terénní práce mentorů je podpořena pravidelnou supervizí, kterou zajišťuje zkušený odborník. Má formu skupinových nebo i individuálních jednodenních setkání doplněných dalšími formami komunikace. Výstupem jsou písemné zprávy supervizora.

Supervizor je pro RUBIKON Centrum garantem realizace služby v daném regionu. Mentoři supervizi absolvují minimálně jednou za dva měsíce. Jednou za tři měsíce se supervize účastní zástupci příslušného střediska PMS ČR. Supervize má za úkol dohlížet na kvalitu služby a je součástí dalšího profesního rozvoje mentorů. Zaměřuje se na rozbor případové práce mentorů a doplňování potřebných znalostí a dovedností.

## PMS ČR jako partner a zadavatel služby

Romský mentoring je realizován v bezprostřední spolupráci s PMS ČR, jejímž pracovníkům má usnadnit kontakt a spolupráci s jejich klienty. Probační pracovníci zadávají mentorům úkol – zakázku spojenou s vytipovaným klientem a mentor zakázku plní pod jejich dohledem a v úzké spolupráci s nimi.

Úspěšnost intervence mentora hodnotí pracovníci zapojených středisek PMS ČR každé dva měsíce formou standardizované evidence.

Pracovníci PMS ČR také zprostředkují informaci o využití služby Romský mentoring u konkrétního klienta zainteresovaným odborníkům (soudcům, státním zástupcům, sociálním kurátorům).

### Obsah a struktura kurzu Mentor

#### Teoretická část – témata

- **Mentor jako průvodce klienta**  
role a činnosti, profesionální hranice spolupráce
- **Právní minimum**  
základy trestního práva – trestný čin, trestní řízení, druhy trestů a opatření, alternativní tresty, problematika sociálně-právní ochrany dětí
- **Komunikační dovednosti**  
první kontakt s klientem, dojednávání cílů, naslouchání, cyklus změny, kladení otázek, komunikační překážky, motivace klienta, podpora, práce s emocemi, problémový klient
- **Cesta z vězení do běžného života**  
kroky po propuštění – sociální kurátor pro dospělé, azylové ubytování, úřad práce
- **Předcházení a řešení zadluženosti**  
doporučená řešení, sjednávání splátkových kalendářů, kontakt s věřiteli, exekuce
- **Zaměstnávání**  
příprava na přijímací řízení, CV a motivační dopis, trestní minulost, práce načerno, pracovněprávní problematika (pracovní poměr, pracovní smlouvy)
- **Základní pilíře sociální politiky**  
sociální zabezpečení, státní sociální podpora, sociální pomoc, dávky pomoci v hmotné nouzi, příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení, mimořádná okamžitá pomoc, životní a existenční minimum
- **Spolupráce mentora s dalšími organizacemi**  
Probační a mediační služba ČR, Vězeňská služba ČR, OSPOD, sociální kurátor, sociální síť v komunitě a využívání jejich zdrojů pro rozvoj klienta

#### Praktická část

- **Práce účastníka kurzu s klientem**
- **Supervize případové práce mentorů**
- **Spolupráce s dalšími organizacemi, pravidla, vymezení rolí**

## Projekt Romové pomáhají Romům

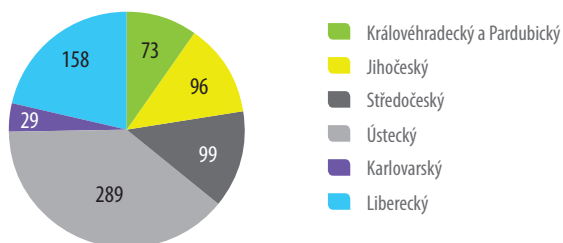
Službu Romský mentoring rozvíjí projekt **Romové pomáhají Romům**. Navázal na úspěšnou realizaci služby a spolupráci se středisky PMS ČR v rámci různých projektů od r. 2004 a umožnil kontinuální poskytování služby po dobu 3 let, ve spolupráci s celkem **23 středisky PMS ČR** v 7 krajích České republiky.

V průběhu projektu se do práce s klienty PMS ČR zapojilo celkem **72 mentorů**, 34 žen a 38 mužů.

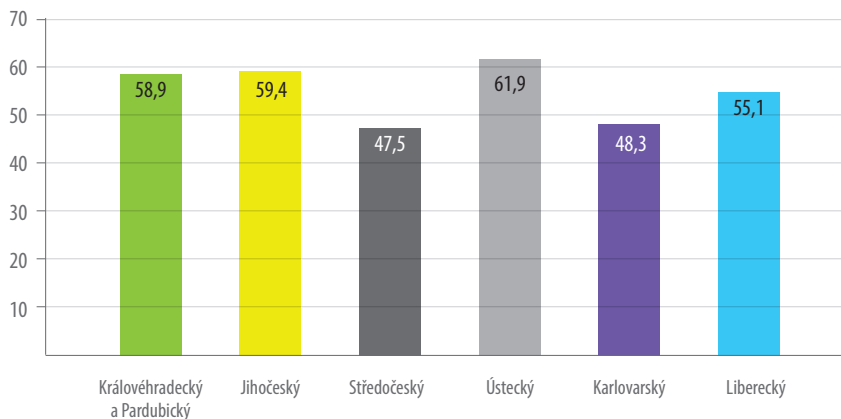
V rámci projektu se uskutečnil **kurz Mentor v Libereckém kraji**. Z 35 zájemců o vyškolení do kurzu nastoupilo 15 účastníků, **10** z nich úspěšně absolvovalo mentorské zkoušky.

Mentori v rámci projektu (do 28. 2. 2014) pracovali se **744** klienty PMS ČR. Jejich intervence byla probačními pracovníky hodnocena jako úspěšná v **427** případech (**57,4%**).

### Počet klientů v jednotlivých krajích



### Úspěšnost intervence mentorů v jednotlivých krajích (v %)



V závěru projektu je aktivních **41 mentorů**, kteří spolupracují s **19** středisky PMS ČR. Spolupráci z různých důvodů během projektu přerušilo či ukončilo 31 mentorů. V důsledku toho byla přerušena spolupráce se 4 středisky PMS ČR.

## Další významné aktivity projektu Romové pomáhají Romům:

- Odborná pracovní setkání
- Výzkumné šetření účinnosti Romského mentoringu

Na začátku projektu proběhla úvodní setkání s relevantními odborníky z 29 měst zapojených krajů za účelem nastavení spolupráce s PMS ČR a nabídky služby sociálním kurátorům.

Ve dnech 2. a 3. července 2012 se uskutečnila v Justiční akademii v Praze **dvoudenní konference pod názvem „Romský mentoring – silné stránky a příležitosti“**. Téměř 80 účastníků zahrnovalo:

- pracovníky RUBIKON Centra
- právní a dluhové poradce
- romské mentory
- asistenty prevence kriminality
- pracovníky PMS ČR (zástupce ředitelství i zapojených středisek)
- zástupce odboru prevence kriminality MV ČR
- zástupce Úřadu vlády ČR a městských i krajských úřadů
- sociální kurátory
- pracovníky neziskových organizací

Konference se zúčastnilo 6 zahraničních expertů z německých organizací Steinbeis Beratungszentrum Wirtschaftsmediation (Lipsko), culture.communication (Hannover) a z maďarské Univerzity Miskolc, zabývajících se propojením témat mentoringu a mediace, řešení konfliktů mezi Romy a majoritní společností. Součástí programu byly také dva workshopy, na nichž mentoři, resp. probační pracovníci sdíleli své zkušenosti.

- Prezentace expertů z Univerzity Miskolc a Steinbeis Beratungszentrum Wirtschaftsmediation z Lipska se věnovala tradičním metodám řešení konfliktů v romské komunitě, přesahu romského mentoringu do oblasti mediace a využití romských mentorů jako interkulturních mediátorů mezi romskou menšinou a většinovou společností.
- Zástupci romských mentorů, pracovníků PMS ČR, sociálních kurátorů, supervizorů mentorů, právních a dluhových poradců prezentovali příklady dobré praxe a zkušenosti získané při přímé práci s klienty, včetně zpětné vazby poskytnuté klienty služby a přesahu romského mentoringu do dalších oblastí jako je práce asistentů prevence kriminality, asistentů pedagoga, monitoring případů hate crime.
- Supervizorka projektu a pracovnice NNO Cultural Compass Institute Carolynn C. Most nastínila potenciál silných stránek romského mentoringu v oblasti podpory zaměstnanosti, vytváření pracovních míst a zvyšování kompetencí romských mentorů.

## **8 Výzkumné šetření „Účinnost služby Romský mentoring na výkon alternativních trestů u romských klientů PMS ČR“**

Na přelomu 2012/2013 uskutečnilo **Demografické informační centrum** rozsáhlý průzkum účinnosti Romského mentoringu na výkon alternativních trestů. Do výzkumného šetření se zapojilo celkem **49 středisek PMS ČR**, a to se zkušeností spolupráce s romskými mentory i bez této zkušenosti (jako referenční skupina). Výzkumníci získali cenné údaje od celkem **210 respondentů**: klientů, romských mentorů, probačních pracovníků a koordinátora služby. Analyzovali také velké množství objektivních dat o klientech z databáze RUBIKON Centra i z podkladů poskytnutých středisky PMS ČR.

## **Inovace projektu**

Spolupráce s mentory byla v rámci projektu nově nabídnuta **sociálními kurátory pro mládež a pro dospělé**. Druhou inovací byla **spolupráce mentorů s právními a dluhovými poradci**.

## **8 Romský mentoring pro sociální kurátory**

Podářilo se zahájit spolupráci se **sociálními kurátory pro mládež v 5 městech** (Děčín, Milevsko, Hradec Králové, Pardubice, Ústí nad Orlicí).

Spolupráce mentorů se sociálními kurátory funguje na obdobných principech jako s pracovníky PMS ČR. Kurátoři zadávají mentorům zakázky směřující k zlepšení životní situace ohrožených rodin i jednotlivců a pravidelně hodnotí úspěšnost jejich intervence. Významným přínosem mentorů je zprostředkování vzájemné komunikace a informací mezi klienty a sociálními kurátory.

Mentori v rámci projektu (do 28. 2. 2014) pracovali s **35 klienty sociálních kurátorů**. Úspěšnost intervence mentora je hodnocena vždy ve dvou kategoriích:

- naplnění zakázky sociálního kurátora (úspěšnost v **21** případech)
- posun v komunikaci klienta s kurátorem po zapojení mentora (úspěšnost v **28** případech).

Výstupem spolupráce je **Metodika služby Romský mentoring pro práci mentorů s klienty sociálních kurátorů a sociálních kurátorů pro mládež**.

## **8 Spolupráce mentorů a právních a dluhových poradců**

V regionech působili **právní a dluhová poradci**, kteří poskytovali poradenství klientům mentorů, jejich rodinám i dalším příslušníkům vyloučených lokalit. Cílem jejich zapojení bylo předcházet ekonomické nestabilitě a předluženosti obyvatel romských vyloučených lokalit a zvyšovat jejich finanční gramotnost.

Poradci působili ve všech krajích zapojených do projektu. Do kontaktu s klienty vstupovali buď přímo, nebo prostřednictvím romských mentorů, probačních pracovníků a dalších odborníků. V některých regionech poradci spolupracovali s mentory, kteří podporovali klienty poradenstvím v konkrétních praktických krocích. Dva



kompetentní mentoři prošli školením a působili v projektu i jako dluhový poradci.

Potřeba právního a dluhového poradenství ve vyloučených lokalitách v průběhu projektu vzrůstala.

Celkem se zapojilo **17 dluhových poradců**, kteří v rámci projektu (do 28. 2. 2014) poskytli poradenství **391 klientům**. Kritéria hodnocení úspěšnosti dluhového poradenství byla vztažena k potřebě klientů a vedla k:

- stabilizaci ekonomické situace klientů,
- zlepšení nebo vyřešení předluženosti (klient byl poté schopen svoje závazky plnit, např. formou osobního bankrotu),
- předání užitečné informace, která přispěla k řešení klientova problému (jednorázová spolupráce).

Úspěšnost intervence právních a dluhových poradců byla vysoká: z **340** hodnocených (ukončených) případů byly pouze **2 %** neúspěšných. V **58 %** případů došlo k naplnění jednorázové zakázky klienta, ve **40 %** případů došlo ke stabilizaci klientovy situace, zlepšení nebo vyřešení jeho předluženosti.

## Databáze a webové rozhraní pro evidenci a hodnocení klientů

Bylo vytvořeno webové rozhraní, jehož prostřednictvím je možné evidovat klienty romských mentorů a hodnotit úspěšnost jejich intervence přímo do interní elektronické databáze RUBIKON Centra.

### Romové pomáhají Romům – údaje k projektu

**Realizátor:** RUBIKON Centrum

**Partner:** Probační a mediační služba ČR

**Registrační číslo:** CZ.1.04/3.2.01/19.00221

**Období realizace:** 1. 5. 2011 – 30. 4. 2014 (36 měsíců)

- Oblasti realizace:**
- Jihočeský
  - Karlovarský
  - Královéhradecký
  - Liberecký
  - Pardubický
  - Středočeský
  - Ústecký kraj

*Projekt je spolufinancován z prostředků ESF prostřednictvím Operačního programu  
Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.*



## Kapitola 3

# HODNOCENÍ ÚČINNOSTI ROMSKÉHO MENTORINGU

## Evaluace služby všemi zapojenými subjekty

Pracovníky PMS ČR, kteří Romský mentoring využívají, je služba vyhodnocena jako účinná pomoc při práci s problematikou spolupracujícími klienty. Klientům zase pomáhá překonat překážky ke splnění podmínek alternativních trestů či opatření. Romský mentoring má význam a přínos i pro samotné mentory, jak ukazuje jejich hodnocení i zpětná vazba expertů. **Tato kapitola shrnuje různé prostředky hodnocení služby a její evaluaci všemi aktéry**, kterých se týká. Popisuje silné, ale i slabé stránky služby, zmiňuje slabiny hodnotících nástrojů a naznačuje možnosti, jak službu a její hodnocení zlepšit.

### **Hodnocení účinnosti služby Romský mentoring zahrnuje tyto prostředky:**

- Evaluační nástroje dané metodikou služby
  - pravidelná evidence klientů a hodnocení úspěšnosti intervence mentorů pracovníky zapojených středisek PMS ČR
  - výkazy práce mentorů
  - zápisy supervizorů
- Průběžnou zpětnou vazbu od všech zainteresovaných aktérů (získávanou během pracovní komunikace, z vyžádaných kazuistik či z výstupů pracovních setkání, workshopů a školení)
- Zpětnou vazbu domácích i zahraničních odborníků z oblastí trestní justice, prevence kriminality a reintegrace sociálně vyloučených osob
- Závěry výzkumného šetření Účinnost služby Romský mentoring na výkon alternativních trestů u romských klientů PMS ČR

### Hodnotiteli služby jsou:

- Supervizoři, jakožto zástupci poskytovatele a garanti kvality služby
- Romští mentoři, jakožto vlastní poskytovatelé služby
- Klienti PMS ČR, se kterými mentoři pracují, jakožto příjemci služby
- Pracovníci PMS ČR, jakožto zadavatelé zakázek pro mentory
- Relevantní odborníci



## Hodnocení Romského mentoringu pracovníky PMS ČR

Drtivá většina pracovníků zapojených středisek PMS ČR průběžně hodnotí přínos mentorů pro práci s jejich romskými klienty jako pozitivní. Romský mentoring není střediskům PMS ČR vnucován, je realizován pouze tam, kde o něj probační pracovníci projevili zájem. Zahájení projektu *Romové pomáhají Romům* předcházela v červnu 2008 analýza zájmu středisek PMS ČR o spolupráci s mentory, na jejímž základě byla pak střediska do projektu zapojena. Tam, kde spolupráce funguje ze strany mentorů bez problémů, probační pracovníci službu chválí a mají zájem o její pokračování a udržitelnost. Nespokojenost projevují střediska či pracovníci, kteří se setkali s nespolehlivostí či dokonce selháním mentorů ve vztahu ke klientům či samotným probačním pracovníkům. Tyto případy jsou však výjimečné.

Důvodem nespokojenosti se službou bylo také omezení nebo přerušení její realizace na středisku PMS ČR v důsledku odchodu mentora či více mentorů.

## Prostředky evaluace služby ze strany PMS ČR

- Jak** Pracovníci zapojených středisek PMS ČR každé dva měsíce hodnotí úspěšnost služby formou standardizované evidence. Systém evidence a hodnocení byl vytvořen v letech 2005–2006 ve spolupráci s PMS ČR a používá se od června 2006. Údaje hodnotící úspěšnost intervence mentora probační pracovníci nejdříve zapisovali do tabulky, kterou elektronicky posílali do RUBIKON Centra, od roku 2014 již vkládají data přímo do databáze prostřednictvím webového rozhraní.
- Co** Probační pracovník ke každému klientovi, s nímž aktuálně spolupracuje mentor, uvádí, zda se situace zlepšila („+“), zůstala stejná („0“), nebo se zhoršila („-“). Pozitivně hodnotí i případ, kdy mentor zjistil o klientovi informace (obvykle místo jeho pobytu), které jsou pro PMS ČR přínosné, ačkoli klient spolupracovat nezačal. Typickým příkladem je dohledání nespolečujícího klienta, který se odstěhoval do zahraničí.

### Kritéria hodnocení úspěšnosti mentora ze strany PMS ČR

- Navázal klient spolupráci s pracovníkem PMS ČR po zapojení mentora?
- Zlepšila se díky mentorovi problematická spolupráce klienta s pracovníkem PMS ČR?
- Vykonal klient úspěšně alternativní trest či opatření?
- Posílily se dovednosti klienta vést život bez konfliktu se zákonem?
- Získal probační pracovník díky mentorovi důležité informace, které mu nebyly dostupné?

## Vyčíslení úspěšnosti

Evidence umožňuje sledovat úspěšnost intervence celkem, u otevřených a ukončených případů, u jednotlivých typů klientů a podle přiděleného institutu. U jednotlivých středisek se úspěšnost liší a kolísá, **průměrná hodnota za celou dobu realizace, během níž službou prošlo více než 1800 klientů, se dlouhodobě pohybuje kolem 50 %.**

Tento výsledek je považován za velmi dobrý, vzhledem k tomu, že 75 % klientů přidělených mentorům s pracovníky PMS ČR nespolečovalo vůbec nebo jen velmi obtížně a byla u nich vysoká pravděpodobnost, že by trest bez intervence mentora nedokončili.

## Slabiny evaluace

Slabinou tohoto způsobu evaluace služby, na kterou poukázalo šetření *Účinnost služby Romský mentoring na výkon alternativních trestů u romských klientů PMS ČR* je, že systematické vyhodnocování intervence mentora se zaměřuje na obecné fungování spolupráce s klientem, ale nerozlišuje mezi jednotlivými zakázkami.

Zatímco některé zakázky mají **přímý vliv** na splnění alternativního trestu (např. aktivizace a motivace klienta v plnění podmínek uloženého trestu/opatření), jiné jsou zaměřeny spíše na celkovou životní situaci klienta a ke zdárnému splnění alternativního trestu nebo opatření vedou **nepřímě** (např. asistence mentora při

hledání bydlení či zaměstnání). Vyhodnocování splnění konkrétních zakázek zůstává mezi mentorem a probačním pracovníkem jako vzájemná zpětná vazba, o jejich plnění je v rámci pravidelných supervizí informován i supervizor. V zájmu komplexní evaluace služby by bylo užitečné plnění i těchto dílčích cílů systematicky vyhodnocovat a vzájemně je mezi sebou komparovat.

Dosavadní systém také dle šetření neumožňuje posoudit přímý vliv mentora na úspěšné splnění alternativního trestu. Mentor s klientem totiž často nepracuje po celou dobu výkonu trestu, v mnoha případech je zakázka PMS ČR pouze kontaktovat klienta a dovést ho ke spolupráci (což je ale pro vykonatelnost alternativních trestů velmi důležitá intervence). Dohledáním klienta je zakázka naplněna, ale údaj o splnění či nesplnění alternativního trestu/opatření pak není dodatečně evidován.

## Hodnocení služby pracovníky PMS ČR v rámci šetření

### *Účinnost služby Romský mentoring na výkon alternativních trestů u romských klientů PMS ČR*

#### **6 Srovnání postojů pracovníků PMS ČR zapojených do šetření**

Průzkumné šetření zahrnovalo jak zástupce středisek se zkušeností s romskými mentory (včetně středisek, kde byla spolupráce přerušena), tak referenční skupinu probačních pracovníků bez této zkušenosti. Zhruba polovina klientů pracovníků PMS ČR z obou skupin je ze sociálně vyloučeného prostředí, což jsou často klienti, ke kterým směřuje pomoc romských mentorů.

Šetření odhalilo, že zatímco probační úředníci zapojení do Romského mentoringu odhadují svoji schopnost orientace jako spíše špatnou, skupina probačních úředníků, která s mentoringem zkušenost nemá, v tomto nevidí svůj výrazný handicap. Přesto je však u obou skupin spokojenost s úspěšností plnění alternativních trestů u klientů z prostředí sociálního vyloučení nižší, než je tomu v případě ostatních klientů.

Podle závěrů šetření vykazovali probační pracovníci bez zkušenosti s mentorem větší sklony k uplatňování stereotypů ve spolupráci s klienty a disponovali menší mírou porozumění vůči sociálnímu a kulturnímu kontextu klientovy životní situace. V souvislosti s rozdíly v postoji a způsobu uvažování probačních pracovníků z obou skupin označili výzkumníci kontakt pracovníků PMS ČR s mentorem jako velmi užitečný.

#### **6 Hlavní překážky pro úspěšný výkon alternativního trestu z pohledu PMS ČR**

- nedohledatelnost klienta
- nízká informovanost klienta
- nízká motivace klienta
- nepříznivá životní situace klienta včetně finanční tísně
- nepříznivý zdravotní stav klienta včetně závislosti na omamných a psychotropních látkách
- špatná dostupnost střediska PMS ČR
- recidiva klienta

**Služba Romský mentoring byla ve vztahu k překonávání uvedených překážek probačními pracovníky hodnocena jako efektivní.**

Pro pracovníky PMS ČR je významnou překážkou obtížné dohledávání klientů, kteří nereagují na výzvy, nezdržují se na uvedených adresách, přestěhovali se bez oznámení změny bydliště apod. Nejčastější zakázkou pro romské mentory je právě dohledání nespolupracujícího klienta. Tvoří téměř polovinu všech intervencí mentorů. Tato zakázka je nejkratší. Dle dotazníkového šetření se však probační úředníci ve své praxi nejčastěji setkávají s klienty, kteří kontakt navázali, ale špatně spolupracují. Ti jsou ale mentorovi předáváni jen ve 29 %.

Třetí typ klienta – spolupracující, ale ohrožený sociálním vyloučením natolik, že obtížně plní podmínky trestu – je mentorům svěřován jen z 24 %.

## **6** Závěry šetření

Výzkum prokázal, že s narůstající **délkou spolupráce mentora s klientem se zvyšují šance na její úspěšnost**. Bylo by tedy žádoucí, aby mentorům byly více svěřovány zakázky, které se neomezuji na pouhé dohledání klienta.

Služba Romský mentoring prokazatelně **snižuje práh splnitelnosti uložených alternativních trestů** tím, že poskytuje klientům dostatečnou podporu při překonávání bariér, daných v mnoha případech spíše sociální situovaností klientů než individuálními nedostatky.

Samotní pracovníci PMS ČR se během šetření většinou shodli na tom, že **zapojení mentora do spolupráce s klientem se pozitivně odráží na kvalitě plnění alternativního trestu, vede k celkovému zlepšení životní situace klienta a změně způsobu jeho myšlení a chování**. Intervence mentora má, podle probačních úředníků obou dvou typů, směřovat především ke komplexnímu řešení životní situace klienta a kromě jiného preventivně snižovat riziko jeho další recidivy.

Pracovníci PMS ČR překvapivě nedávali vliv mentora na klienta do souvislosti se splněním alternativního trestu klientem, i přes to, že **75 % klientů přidělovaných probačními pracovníky mentorům je buď ze skupiny obtížně dohledatelných, nebo špatně spolupracujících**, a lze tedy předpokládat, že bez zapojení mentora by spolupráci s PMS ČR nenavázali vůbec nebo dosáhli nižší úspěšnosti při vykonání alternativního trestu.



## Hodnocení služby Romský mentoring samotnými mentory

Vedle strukturované evaluace v rámci šetření mají mentoři možnost hodnotit Romský mentoring v rámci pravidelných supervizií nebo při komunikaci se supervizory. Prostředkem evaluace jsou i zpětné vazby ze školení mentorů či pracovních setkání, workshopů a podobných akcí.

Z výpovědí mentorů vyplývá, že svou práci vnímají zejména jako pomoc lidem v těžké životní situaci, ale i jako prostředek, který přispívá ke zlepšení situace a postavení romské menšiny v České republice.

Romští mentoři jsou s mírou úspěšnosti ve spolupráci s klienty spokojeni. Jsou si vědomi toho, že klienti, s nimiž pracují, jsou problematictější a práce s nimi náročná, uspokojení tedy čerpají i z dílčích menších úspěchů, kterých se jim podaří dosáhnout.

Přesto je důležité, aby tyto úspěchy zažívali, a to především na začátku jejich zapojení do poskytování služby.

Spolupráci s probačními pracovníky hodnotili mentoři vesměs velmi pozitivně. Oceňovali zejména jejich podporu v rámci práce s klientem, pravidelný kontakt, neformální schůzky. Případná nespokojenost mentorů se týkala nedostatku klientů (v důsledku amnestie na začátku roku 2013) nebo omezení spolupráce pouze na dohledávání klientů.

### Motivace mentorů

Hlavní motivací mentorů není finanční ohodnocení jejich práce. To se odvíjí od množství a typu zakázek PMS ČR a s tím související činnosti, ale nepředstavuje práci na plný úvazek, která by je mohla finančně zajistit.

- Zásadním předpokladem pro mentorskou práci je snaha pomoci lidem z vlastní komunity v těžké životní situaci, která vychází z pocitu sounáležitosti s romskými klienty. Vedle motivace pomoci konkrétním lidem tu hraje roli i touha zlepšit celkovou situaci Romů ve společnosti a změnit k tomu se vztahující postoje a vnímání majority.
- Motivace romských mentorů je posilována důvěrou a respektem, jichž se jim dostává od probačních pracovníků i dalších odborníků, s nimiž se při práci s klienty setkávají. Proto je velmi důležité nastavit a udržet komunikaci a spolupráci mezi mentory a PMS ČR jako rovnocenný partnerský vztah.

### Potřeby mentorů a kvalita služby

Romští mentoři mají velký zájem o rozšiřování svých kompetencí; odborné vzdělávání (ať už v rámci úvodního kurzu nebo doškolování) berou jako příležitost k osobnostnímu i profesnímu růstu. I v rámci šetření deklarovali potřebu rozvíjet své znalosti v oblastech komunikačních dovedností, znalosti dlouhého poradenství, nového občanského zákoníku nebo drogové problematiky.

Mentoři postrádali příležitost pro častější setkávání a sdílení zkušeností napříč zapojenými okresy i kraji. Takovou příležitostí mohou být společné supervize mentorů z několika středisek, workshopy, pracovní setkání nebo konference, případně výše zmíněné doplňující vzdělávání. Je třeba tuto potřebu zohlednit při finančním plánování služby, protože má vliv na kvalitu a kontinuitu poskytování služby mentorem. Je jedním z nástrojů, jak čelit poklesu motivace nebo dokonce vyhoření mentorů.

Práci mentorům znesnadňuje také fakt, že podmínky financování neumožňují hradit v plné výši náklady, které jim při práci s klienty vznikají. Týká se to zejména proplácení telefonních hovorů s klienty a osobní dopravy. Do



některých hůře dostupných lokalit je velmi obtížné dostat se jinak, než autem. Navíc pro mnoho mentorů (a Romů obecně) není cestování hromadnou dopravou příjemné a snaží se mu vyhybat; důvodem jsou jejich zkušenosti s projevy předsudků a nesnášenlivosti ze strany většinové společnosti.

Někteří mentoři by uvítali i zajištění kanceláře jako zázemí pro setkávání s klienty, to by však mohlo omezit jednu z hlavních deviz Romskeho mentoringu – terénní způsob práce mentorů – a v důsledku vést k situaci, kdy mentor duplikuje nebo dokonce supluje práci probačního pracovníka.

## Pohled klientů PMS ČR, kterým mentor pomohl

V rámci šetření klienti deklarovali vysokou míru spokojenosti s úspěšností spolupráce s mentorem. Dvě třetiny klientů by podle svých slov uloženy trest bez mentoringu pravděpodobně neplnily nebo jen s většími obtížemi (v anketním šetření 21 % dotázaných uvedlo, že by uloženy trest určitě neplnilo, dalších 47 % uvedlo, že by jej spíše neplnilo).

Na spolupráci s mentorem klienti nejvíce oceňují jeho lidský neformální přístup, vysokou míru porozumění a upřímný zájem o jejich osobu. Oceňují, že za nimi mentor přichází do místa bydliště, do domácnosti, a že je schopen a ochoten věnovat jim svůj čas a podporu.

Při motivování klientů funguje osobní vztah s mentorem, který může působit na klienta jako autorita či pozitivní vzor, účinkuje také sdílení osobních zkušeností příslušníků stejné komunity.

## Hodnocení služby Romský mentoring institucemi a odborníky

Romský mentoring byl od počátku pozitivně hodnocen a podporován vedením odboru prevence kriminality Ministerstva vnitra ČR. V r. 2009 se stal dokonce součástí programu prevence kriminality a extremismu „Úsvit“.

S úspěšným programem MV ČR Asistent prevence kriminality spojují Romský mentoring stejné principy: využití potenciálu romské menšiny, zapojení zástupců stejné komunity, předávání fungujících vzorců chování, přemostění propasti mezi institucí a příslušníky vyloučených komunit. Není náhodou, že někteří romští mentoři (v Děčíně, Mostě) působili zároveň jako asistenti prevence kriminality; propojení těchto rolí přispělo k efektivitě jejich práce.

Romský mentoring je uváděn jako příklad dobré praxe v řadě dokumentů týkajících se romské integrace, jako např.:

- Národní zpráva o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování na léta 2006 – 2008, MPSV (2006)
- Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti, GAC (2006)
- Koncepce romské integrace na období 2010 – 2013 ministra pro lidská práva Michaela Kocába (2009)
- Zpráva o stavu romské menšiny v České republice za rok 2010 Agentury pro sociální začleňování (2011)

## Podpora a hodnocení služby vedením PMS ČR

*„Romský mentoring patří dlouhodobě mezi nejúspěšnější projekty, na kterých Probační a mediační služba spolupracuje! Jedná se o příklad dobré praxe sociálního začleňování, prevence kriminality, naplňování principů restorativní justice a také příklad dlouhodobé, účinné a efektivní spolupráce nestátní a státní instituce. Projekt posiluje sociální soudržnost v komunitách a lokalitách, kde působí.“*

*Mgr. Pavel Štern, bývalý ředitel PMS ČR, nyní náměstek ministryně spravedlnosti České republiky*

Služba Romský mentoring měla od počátku realizace silnou podporu ze strany PMS ČR jako instituce i jejího vedení. Při zahraničních pracovních návštěvách zástupců probačních služeb a dalších odborníků z trestní justice byl Romský mentoring s velkým úspěchem prezentován jako příklad dobré praxe spolupráce PMS ČR s neziskovou organizací. Služba tak byla představena odborníkům z Albánie, Bulharska, Polska, Gruzie, Chorvatska, Kanady, Litvy, Rumunska, Ruska, Severního Irska, Švýcarska, Velké Británie, Turecka ad.

Samostatná kapitola o Romském mentoringu byla zařazena i do první ucelené odborné publikace v České republice k tématu probace, mediace a činnosti PMS ČR s názvem Probace a mediace (Štern, Pavel; Ouředníčková, Lenka a kol., Portál, Praha 2010).



## Metodologie šetření

### Účinnost služby Romský mentoring na výkon alternativních trestů u romských klientů PMS ČR

- Zadavatel výzkumu:** RUBIKON Centrum
- Realizátor:** Demografické informační centrum
- Hlavní cíl:** zjistit účinnost služby Romský mentoring na výkon alternativních trestů u romských klientů Probační a mediační služby ČR.
- Dílčí cíle:**
- popsat a analyzovat hlavní překážky pro úspěšný výkon alternativních trestů, vč. definování rizik a potřeb;
  - subjektivní hodnocení rizik a obav, které považují sami klienti za nejvíce ohrožující;
  - překážky účinné spolupráce romských mentorů – PMS ČR – klientů;
  - zmapování silných a slabých stránek služby Romský mentoring.

Výzkumníci využili následující metody: dotazníky, hloubkové rozhovory a fokusní skupiny. Analyzovali také objektivní data o cca 850 klientech z databáze RUBIKON Centra i z podkladů poskytnutých zapojenými středisky PMS ČR (dalších cca 800 klientských údajů).

- Respondenti:**
1. klienti služby Romský mentoring (N = 118; 114 anket + 4 hloubkové rozhovory);
  2. romští mentoři (N = 33; 25 dotazníků + 8 účastníků fokusní skupiny č. 4);
  3. pracovníci PMS ČR, kteří mají nebo měli zkušenost se službou Romský mentoring (N = 33; 21 dotazníků + 8 účastníků fokusní skupiny č. 1 + 4 účastníci fokusní skupiny č. 3);
  4. referenční skupina, kterou tvořili pracovníci PMS ČR, kteří nemají zkušenost se službou Romský mentoring (N = 24; 18 dotazníků + 6 účastníků fokusní skupiny č. 2);
  5. hlavní metodik PMS ČR (N = 1);
  6. koordinátor služby Romský mentoring (N = 1).

Celkem bylo dotázáno 210 respondentů.

Na průzkumu se podílelo 49 středisek PMS ČR (*Beroun, Brno, Bruntál, Břeclav, Česká Lípa, České Budějovice, Český Krumlov, Děčín, Frýdek Místek, Havířov, Havlíčkův Brod, Hradec Králové, Cheb, Chomutov, Jablonec nad Nisou, Jihlava, Jindřichův Hradec, Karlovy Vary, Karviná, Kladno, Klatovy, Kolín, Krnov, Liberec, Most, Náchod, Nový Jičín, Nymburk, Olomouc, Opava, Ostrava, Pardubice, Písek, Plzeň, Praha, Prostějov, Přerov, Rokycany, Rumburk, Semily, Sokolov, Svitavy, Šumperk, Teplice, Třebíč, Ústí nad Labem, Ústí nad Orlicí, Vyškov, Znojmo*).



## Argumenty pro využití služby

Výzkumné šetření Účinnost služby Romský mentoring na výkon alternativních trestů u romských klientů PMS ČR potvrdilo **přínos Romského mentoringu ke zvyšování efektivity práce PMS ČR s romskými klienty**. Služba prokazatelně snižuje práh pro plnění podmínek alternativního trestu či opatření překonáním bariér, které v tom klientům brání.

Jednou z nejdůležitějších funkcí Romského mentoringu je bezesporu zprostředkování informací ve srozumitelné podobě oběma stranám. Na celospolečenské úrovni Romský mentoring **přispívá k prevenci kriminality a předcházení negativním důsledkům nepodmíněného trestu na odsouzeného i jeho rodinu**.

Průzkum účinnosti služby potvrdil, že **Romský mentoring přispívá ke snížení následujících bariér**:

### **Komunikační bariéra**

Komunikační bariéru vytváří nízká úroveň právních znalostí klientů, jejich neinformovanost a podceňování významu plnění podmínek alternativního trestu či opatření. Posilují ji obavy a nedůvěra vůči představitelům institucí, vzájemné nepochopení i existence předsudků na obou stranách.

### **Prostorová bariéra**

Další významnou překážku představuje vzdálenost střediska PMS ČR od bydliště klienta. Probační středisko pokrývá svou působností celý soudní okres a pro velkou část klientů může být problém na schůzky s probačním pracovníkem pravidelně docházet. Důvodem je špatná dopravní obslužnost, tíživá finanční situace klienta, ale třeba i obavy z cestování hromadnou dopravou, kterými trpí mnoho Romů.

## **Subjektivní bariéry**

Klienti přiznávají, že ve splnění podmínek jim často brání bariéry spjaté s osobní disciplínou, nízká motivace, případně i závislost na omamných a psychotropních látkách.

## **Nedohledatelnost klientů**

Za jednu z nejvýznamnějších překážek označují pracovníci PMS ČR obtížné dohledávání klientů, kteří nereagují na výzvy, nezdržují se na uvedených adresách, přestěhovali se bez oznámení změny bydliště apod. Romský mentor i tuto překážku umí překonat, a tak dohledání nespolupracujícího klienta bývá nejčastější zakázkou, se kterou se na něj pracovník PMS ČR obrací.

## **Specifické nástroje mentora**

Práce s klienty z romských vyloučených lokalit vyžaduje od pracovníků PMS ČR ve zvýšené míře individuální přístup a terénní formu spolupráce. Pro svou značnou časovou vytiženost na to však často nemají dostatečnou kapacitu.

### **Podstatou úspěšnosti Romského mentoringu je tedy právě**

- **individuální přístup mentora ke klientovi,**
- **terénní způsob jeho práce,**
- **osobnost mentora (včetně jeho příslušnosti ke komunitě, k etniku).**

Romský mentor má k dispozici specifické nástroje, které na rozdíl od úředníka může při práci s romskými klienty využívat. Jsou to zejména:

## **Široká sociální síť a znalost komunity**

Mentor většinou zná svého klienta podle jména již ve chvíli, kdy mu ho probační pracovník předává. Pokud ho nezná osobně, zná jeho matku, strýce, bratrance. Jestliže hned neví, kde klient bydlí, nejspíš bude vědět, kde ho hledat, koho se na něj zeptat. Je schopen získat informace, které by obyvatelé romské vyloučené lokality neposkytli nikomu z majority, natož úředníkovi. Mentor se velmi rychle zorientuje a klienta dohledá i v případě, že vycestoval do zahraničí.

## **Osobní autorita v rámci komunity**

Zejména starší mentoři jsou ve své komunitě vybaveni silnou autoritou. Jejich mladší klienti z řad odsouzených je s úctou oslovují „strejdo“ a „teto“ a obvykle si jim nedovolí odporovat. Pokud jejich doporučení neposlechnou hned, určitě ho zváží a velmi pravděpodobně nakonec raději udělají, co po nich mentor chce. Mladší mentoři zase čerpají svou autoritu ze sebevědomí lidí z komunity, kteří jsou respektováni i mimo „ghetto“ a na své vrstevníky mohou působit jako pozitivní vzor.

## **Neformální přístup**

Příslušnost ke stejné komunitě, jejíž pravidla a hodnotový systém mentoři znají, jim umožňuje získat důvěru klientů a uplatnit v kontaktu s nimi skutečně neformální přístup. Mohou vstoupit a vstupují do klientovy domácnosti, kde si nejprve vypijí nabídnutou kávu, popovídají si s přítomnými členy rodiny a zpravidla velmi dobře odhadnou, kdo z rodiny může být jejich spojencem v případě, že se klient k jejich výzvam staví neochotně.

## **6 Nabídka pomoci**

I mentoři se samozřejmě mohou setkat s nedůvěrou nebo nevráživostí klientů a jejich okolí. V úvodním kurzu jsou proto důkladně vyškoleni, jak sebe a službu představit. Zdůrazňují, že mentor – spolupracovník PMS ČR – nepřichází na kontrolu, ale nabídnout pomoc.



## **Romský mentoring jako komunikační most**

Klíčovým přínosem romského mentora je bezesporu **zprostředkování informací ve srozumitelné podobě oběma stranám.**

- Klientům dokáže vyložit pro ně nesrozumitelné úřední dokumenty, vysvětlit jim, jaké z nich vyplývají povinnosti a co jim hrozí, pokud je nesplní. Poradí jim, co mohou udělat, aby překonali překážky, které ve splnění brání, a pokud se rozhodnou, že to zkusí, podporuje je v jejich snažení jako doprovod.
- Probačním pracovníkům mentor umí popsat klientovou životní situaci a vysvětlit motivy a okolnosti klientova jednání. To pracovníkovi PMS ČR umožňuje lépe porozumět klientovým motivům a je tak schopen s ním pracovat efektivněji, adekvátněji reagovat a komplexně řešit klientovu situaci.

## **Restorativní funkce Romského mentoringu**

Na celospolečenské úrovni Romský mentoring:

- **Přispívá k prevenci kriminality a předcházení negativním důsledkům nepodmíněných trestů na odsouzeného, jeho rodinu i sociální okolí**

Přeměna alternativního trestu na pobyt ve vězení v případě nesplnění podmínek trestu má negativní dopad i na rodinu a sociální okolí odsouzeného. Snižuje schopnost odsouzeného člověka vést nadále řádný život, vede ke společenské stigmatizaci snižující jeho šance na trhu práce a k prohloubení zadluženosti a sociálního vyloučení. To vše v důsledku zvyšuje riziko jeho návratu k trestní minulosti a snižuje bezpečí celé společnosti.

- **Šetří náklady státu spojené s odnětím svobody**

Náklady na jednoho člověka ve vězení se pohybují kolem 1000 Kč denně. Výkon trestu na svobodě, zvláště pokud jde například o trest obecně prospěšných prací, výrazně šetří peníze daňových poplatníků.

- **Přispívá k porozumění mezi romskou menšinou a majoritou**

Mentori předávají fungující vzorce chování příslušníkům vlastní komunity, působí jako pozitivní vzory. Tvoří most mezi romskou komunitou a většinovou společností, podílejí se na budování vzájemné důvěry, na zlepšování obrazu Romů u většinové společnosti a na boření stereotypů.

- **Zvyšuje kompetence příslušníků romské komunity, mentorů i klientů**

Přispívá k posílení právního vědomí v romské komunitě, k její informovanosti o systému justice i dalších institucí; u klientů PMS ČR posiluje schopnost žít v souladu s normami většinové společnosti a bez konfliktu se zákonem. Je také „odrazovým můstkem“ k profesnímu i osobnostnímu růstu mentorů. Zkušení mentori se zapojují do sociální a komunitní práce v obcích jako asistenti prevence kriminality, asistenti pedagogů, terénní sociální pracovníci, členové pracovních skupin komunitního plánování, multidisciplinárních týmů pro mládež apod.

**Romský mentoring je dlouhodobým řešením založeném na systematickém zplnomocňování příslušníků romské komunity a na posilování jejího potenciálu.**



## Kapitola 5

# UDRŽITELNOST SLUŽBY ROMSKÝ MENTORING

## Zajištění kontinuity a kvality

Pro udržení kvality a efektivity služby **Romský mentoring** je klíčová **kontinuita jejího poskytování**. Kontinuitu služby ohrožuje přerušované financování, celkově problematické finanční zajištění služby a s tím spojený nedostatek mentorů.

Tyto hlavní hrozby pro udržitelnost služby identifikovala i již zmíněná publikace **Probace a mediace**: „Přerušování spolupráce má v prvé řadě negativní dopad na klienty, jejichž případy právě probíhají. Ze zkušenosti také víme, že pauzy v realizaci služby mají za následek snižování motivace některých mentorů a rovněž nepříznivě ovlivňují průběh spolupráce se středisky PMS ČR.“

Od vydání publikace v roce 2010 se podmínky pro zajištění udržitelnosti Romského mentoringu příliš nezměnily.

Fluktuace mentorů a nemožnost mít za ně připravenou rychlou náhradu vedla k omezení nebo dokonce k ukončení realizace Romského mentoringu u některých středisek PMS ČR.

Nedostatek mentorů má přímou souvislost s hlavní překážkou udržitelnosti, která tkví ve způsobu financování služby. V řadě evropských zemí (např. Velká Británie či Dánsko) jsou obdobné služby na principu mentoringu zpravidla realizovány a přímo financovány probační službou. V České republice Romský mentoring poskytuje nezisková nestátní organizace a její pokračování tudíž závisí na nejistých a krátkodobých dotacích.

## Financování ze státního rozpočtu a rozpočtu obcí a krajů

- Krajské dotace jsou obvykle zaměřeny na síť registrovaných sociálních služeb, mezi něž Romský mentoring ze své podstaty nízkoprahové služby nemůže patřit.
- Zdroje obcí určené na prevenci kriminality (s možností spolufinancování dotací MV ČR) rovněž nezajistí tolik potřebnou kontinuitu. Je třeba o ně znovu každoročně žádat a rozhodnutí o poskytnutí dotace obvykle padne

až na začátku druhého čtvrtletí, takže přerušení poskytování služby je nevyhnutelné.

- Objem prostředků, které obce mohou na službu poskytnout, je omezený. Většinou nepokryje úvodní výškolení či doplňující vzdělávání mentorů, natož nadstavbové aktivity (workshopy, kulaté stoly, konference), které jsou důležité pro sdílení dobré praxe a informování o službě.
- Obcí, které o službu stojí natolik, že na ni samy žádají o dotaci v rámci programů prevence kriminality MV ČR, je zatím jen několik.



## Romský mentoring a „evropské fondy“

- Projekt Romové pomáhají Romům realizovaný RUBIKON Centrem a spolufinancovaný prostředky ESF a státního rozpočtu ČR v rámci OP LZZ umožnil územní rozšíření i kvalitativní rozvoj služby a kontinuální realizaci po dobu tří let, ale v roce 2014 končí.
- „Evropské“ finanční zdroje poskytují vyšší dotace na několikaletá období, jsou však primárně určeny k objevování nových postupů a inovativních řešení, nikoli k zajištění kontinuity služby již ověřené a zavedené. V současné době nebyla vyhlášena relevantní výzva, v jejímž rámci by bylo možné si o dotaci na Romský mentoring zažádat, a není jisté, zda se tak stane.

## Model pro udržitelnost služby – financování ze strany PMS ČR?

Přes svůj nepopiratelný přesah a možnosti aplikace v oblastech sociální práce, prevence kriminality, reintegrace příslušníků romské menšiny i sociálně vyloučených osob obecně je služba Romský mentoring

**primárně určena ke zvýšení efektivity práce s romskými klienty PMS ČR** s cílem posílit vykonatelnost alternativních trestů u těchto klientů.

Služba je koncipována i realizována **na základě potřeb PMS ČR a potřeb jejich klientů** a v úzké spolupráci s probačními pracovníky. Z těchto důvodů se jako logický a neefektivnější způsob zajištění udržitelnosti služby jeví **financování přímo z prostředků PMS ČR, resp. z rozpočtu Ministerstva spravedlnosti ČR.**

Cesta k tomu by mohla vést přes **změny v dotačním systému Ministerstva spravedlnosti ČR a zavedení probačních a resocializačních programů pro dospělé pachatele** zaměřených na omezení a snižování recidivy pachatelů trestných činů a **systému jejich akreditace.**

Pro tuto možnost hovoří způsob zajištění obdobných služeb v zahraničí i zkušenost RUBIKON Centra s financováním probačního programu pro mladistvé pachatele PUNKT rodina. Realizace tohoto programu formou veřejné zakázky PMS ČR umožnila RUBIKON Centru upravit stávající program pro mladistvé pachatele s ohledem na požadavky PMS ČR, poskytovat ho s celorepublikovou působností a pružně reagovat na aktuální potřeby jednotlivých středisek PMS ČR.

**Obdobný způsob financování by umožnil službu Romský mentoring ještě více přiblížit potřebám PMS ČR, lépe ji provázat s činností této instituce a uskutečnit systémové změny na základě doporučení průzkumu účinnosti služby, které by zvýšily její efektivitu a kvalitu.**

## Hlavní závěry a doporučení vzhledem k udržitelnosti a zkvalitnění služby

vyplývající z šetření *Účinnost služby Romský mentoring na výkon alternativních trestů u romských klientů PMS ČR:*

### **8 Hlavní podmínkou udržitelnosti Romského mentoringu je pokrytí potřeby středisek PMS ČR zapojením a udržením dostatečného počtu spolehlivých a kompetentních mentorů.**

Kontinuita služby je ohrožována fluktuací mentorů. Důvody ukončení spolupráce jsou vyhoření, ztráta motivace, odstěhování či emigrace, nebo např. ztráta stálého zaměstnání a s ním spojené pobírání podpory v nezaměstnanosti, které mentorovi znemožňuje pracovat dále jako externí zaměstnanec na DPP.

- Řešením je **průběžné vyškolení zájemců** o práci mentorů tak, aby mohli nahradit ty, kteří spolupráci ukončili. Dosud se právě z nedostatku finančních prostředků nebo s ohledem na vymezení projektu mentoři vybírali a zpravidla školili pouze jednou, na začátku projektu.
- Fluktuaci výrazně omezuje i **doplňující vzdělávání** stávajících mentorů. Romští mentoři mají o rozšiřování svých kompetencí dlouhodobě velký zájem, doškolování tak nejen vede k jejich profesnímu růstu a zkvalitnění práce s klienty, ale hraje i roli motivačního benefitu. Průzkum potvrdil potřebu mentorů dále rozvíjet zejména sociální dovednosti při práci s klientem, znalosti dlouhodobého poradenství a změn v zákonech.
- Probační pracovník by měl mít ideálně k dispozici dostatek mentorů, aby mohl konkrétní klienty

přidělovat těm nevhodnějším, podle místní příslušnosti (v rámci celého soudního okresu), věku, pohlaví atd. Důležitý je také pečlivější – a tím pádem časově náročnější – **výběr zájemců** o vyškolení a prověřování jejich motivace a spolehlivosti.

- Dostupnost a efektivita služby by měla být podpořena také dostatečným **technickým zajištěním** a lepším pokrytím provozních nákladů mentorů.

## **6** Maximalizace účinnosti služby by se dosáhlo sjednocením praxe jednotlivých středisek PMS ČR a jejím sdílením probačními pracovníky i romským i mentory.

Průzkum potvrdil, že praxe jednotlivých zapojených středisek se liší co do počtu a typů klientů a ukládaných zakázek, hodnocení jejich úspěšnosti, ale i frekvence kontaktu, způsobu komunikace s mentory a míry zapojení probačních pracovníků do spolupráce s mentory.

Jako prostředek vedoucí k větší provázanosti, sdílení informací a příkladů dobré praxe, k nastavení a udržení procesů se již v minulosti osvědčila **společná setkání** mentorů, pracovníků PMS ČR i dalších odborníků ve formě workshopů či konferencí, a to nejen v rámci zapojených (soudních) krajů, ale i celé republiky. Pro mentory jsou tyto akce příležitostí vyměnit si zkušenosti s kolegy z jiných okresů či krajů a dalším motivačním benefitem. S ohledem na to je vhodné zařadit vedle odborných témat do programu takových setkání i neformální část a umožnit tak účastníkům potkávat se na přátelské, lidské rovině. Vytváření a udržování osobních vazeb mezi mentory a odborníky zlepšuje jejich spolupráci.

## **6** Těsnější zapojení PMS ČR do realizace Romského mentoringu by umožnilo přesnit hodnocení účinnosti i lépe využít potenciál této služby.

Průzkum doporučil jednoznačně definovat škálu hodnocení při ukončení spolupráce s klientem, **rozšířit evidenci dat o konkrétní zakázce probačních pracovníků a o informaci, zda klient alternativní trest vykonal**. Spolupráce s mentorem je v mnoha případech ukončena ještě před splněním podmínek uloženého trestu, což problematizuje vyhodnocení přínosu mentora k jeho vykonání. Důvodem k ukončení spolupráce přitom může být jak neúspěch intervence mentora, tak úspěšné naplnění zakázky probačního pracovníka. Informace o následném splnění/nepsplnění podmínek alternativního trestu by umožnila vyhodnotit vliv zapojení romského mentora přímo na vykonatelnost alternativních trestů a opatření.

S přesnějším hodnocením by bylo možné lépe využívat potenciál Romského mentoringu. Jasně měřitelné výstupy z evaluace, vztažené přímo k vykonatelnosti alternativních trestů, by také byly přesvědčivým argumentem pro financování udržitelnosti služby. K získání a evidenci výše zmíněných dat o průběhu spolupráce s klienty Romského mentoringu je však nezbytné nejen ještě těsnější zapojení probačních pracovníků, ale i jasná vůle PMS ČR jako instituce mít přesně změřenou efektivitu služby, kterou si nakupuje pro své klienty.

## ROZHOVOR



### odpovídá **Marek Demner**

*koordinátor projektu Romové pomáhají Romům i dalších projektů týkajících se služby Romský mentoring, vedoucí Programů k zvýšení efektivity alternativních trestů RUBIKON Centra, lektor a supervizor romských mentorů.*

**Na Romském mentoringu se podílíte téměř po celou dobu jeho realizace. Co je podle Vás největším úspěchem této služby? Na co jste nejvíce hrdý a co přinesl Romský mentoring Vám osobně?**

Největším úspěchem služby jsou výsledky práce romských mentorů a jsem hrdý, že můžeme tyto výsledky hodnotit, měřit a prezentovat laikům i odborníkům. Za úspěch naší organizace pak považuji fakt, že se nám tuto službu podařilo vytvořit, vyprofilovat, prosadit a obhájit její potřebnost, a zejména udržet její poskytování po dlouhých 10 let.

Mně osobně tato služba vedle profesního růstu umožnila seznámit se a často i navázat přátelství s mnoha úžasnými lidmi, romskými mentory i probačními pracovníky, kteří se nespo-

kojují jen s tím, že splní, co mají v „popisu práce“, ale vždy jsou ochotni udělat něco navíc. Vědí, že před sebou nemají jen „klienta“, ale skutečného člověka s jeho vlastním příběhem a individuálními potřebami.

**Individuální přístup je jistě důležitý v každé pomáhající profesi. Existují nějaké specifické principy, na nichž je založen úspěch Romského mentoringu? Dají se vyjádřit několika klíčovými slovy?**

Klíčovým slovem Romského mentoringu je jistě *důvěra* úzce spojená s *osobností a nastavením mentora a partnerskými profesionálními vztahy*.

Úspěch služby stojí na *osobnosti mentora*, jeho nastavení. Je nutné, aby to byl člověk, kterému záleží na rozvoji vlastní komunity, který

má zájem pomáhat jejím příslušníkům a zároveň zná a respektuje pravidla většinové společnosti. Člověk, který je schopen nejen sám překonat rozdíly mezi klienty a úředníky, romskou menšinou a majoritní společností, ale i vytvořit most mezi oběma světy.

Díky kulturní a etnické blízkosti má mentor lepší pozici získat si *důvěru* klientů. To mu umožňuje efektivně propojovat klienty se zástupci justice a dalšími odborníky. Aby to fungovalo, musí mentor dobře znát svou roli a udržovat si vyváženou pozici neutrálního zprostředkovatele komunikace. Nesmí se stát „trojským koněm“ úředníků, jinak ztratí důvěru klientů. Nesmí být ani aktivistou, který brání příslušníky své komunity před „gádžovským“ systémem, nadržuje jim a skrývá jejich prohřešky. Tím by zase ztratil důvěru pracovníků PMS ČR, jejichž zakázku vykonává.

Předpokladem pro praktické fungování služby je také *rovnocenná partnerská spolupráce* mezi mentory, PMS ČR a RUBIKON Centrem. Je nezbytné hned na začátku nastavit systém komunikace, který vyhovuje všem stranám, včetně frekvence a způsobu předávání zpětných vazeb.

### **Jakým způsobem RUBIKON Centrum jako realizátor služby zajišťuje tyto klíčové principy?**

Na začátku je nutné věnovat pozornost náboru uchazečů o mentoring a jejich výškolení, ale také následně průběžné podpoře prostřednictvím supervizí a případného dalšího vzdělávání.

Cílem kurzu Mentor není pouze předat budoucím mentorům základy práva, sociální práce, efektivní komunikace či finanční gramotnosti. Neméně důležité je zajistit, že mentor dokonale pochopí svou roli v rámci poskytování služby a že jí bude také schopen srozumitelně vysvětlit klientům i úředníkům.

Pro vybudování vzájemné důvěry a partnerských vztahů se také osvědčilo zapojit do školení mentorů v rámci úvodního kurzu probační pracovníky a supervi-

zory, s nimiž budou při práci s klienty spolupracovat. V průběhu realizace služby se potvrdila užitečnost osobních vazeb mezi jednotlivými aktéry. Ty přispívají k efektivní komunikaci a spolupráci a snižují rizika konfliktů, nedorozumění z důvodu kulturních rozdílů nebo existence předsudků. Proto je dobré čas od času pořádat společné akce, jako jsou workshopy či konference, na kterých se mohou mentoři i odborníci kromě sdílení zkušeností také potkávat na neformální a osobní rovině.

Při dlouhodobé realizaci Romského mentoringu může být stabilita spolupráce ohrožena řadou faktorů, jako např. vyhořením mentorů či probačních pracovníků, zapojením nového probačního pracovníka či mentora apod. Ohlídat procesy realizace služby a profesionální vztahy je hlavním úkolem supervizora. Prostředkem k tomu jsou zejména společné supervize mentorů s účastí PMS ČR.

### **V souvislosti s Romským mentoringem je zmiňován přesah této služby mimo oblast trestní justice. Vidíte možnost jeho využití např. v oblasti romské integrace?**

Potenciál k tomu služba Romský mentoring rozhodně má. Spočívá zejména mnohokrát zmiňované schopnosti romských mentorů umožnit komunikaci mezi příslušníky romské menšiny a odborníky z většinové společnosti. Mentoři mohou zprostředkovat vstup dovnitř komunity a napojit její příslušníky na služby, které potřebují, ale ke kterým by se sami nedostali. V uplynulých letech jsme vyzkoušeli a ověřili možnost využít principy služby při práci s ohroženými romskými rodinami a klienty sociálních kurátorů, při monitorování zločinů z nenávisti a podpoře jejich obětí.

Největší potenciál představují sami mentoři – vyškolení respektovaní zástupci komunity, kteří jsou zvyklí spolupracovat se zástupci institucí, připravení se dále vzdělávat a zvyšovat své kompetence. Mnoho z nich se podílí na komunitním plánování obcí, pracují

jako terénní sociální pracovníci či asistenti prevence kriminality nebo asistenti pedagoga, zakládají nezávislé organizace, usilují o zlepšení situace a bezpečí ve vyloučených lokalitách.

### **Vidíte tedy budoucnost Romského mentoringu právě v tomto přesahu původního zaměření?**

Tady se musím vrátit zpět k zaměření naší organizace RUBIKON Centrum.

Naším cílem je reintegrace osob s trestní minulostí do společnosti a snižování rizika jejich recidivy.

Naší prioritou ve vztahu k Romskému mentoringu je zajistit jeho udržitelnost jako nízkoprahové služby podporující vykonatelnost alternativních trestů.

Naší ambicí tedy není stát se „romskou“ organizací; netvrdíme, že máme recept na sociální začleňování, deradikalizaci či řešení interkulturních konfliktů. Tvrdíme, že máme užitečnou službu, která prokazatelně zvyšuje kvalitu výkonu alternativních trestů u romských klientů PMS ČR. Princip etnicity při realizaci Romského mentoringu uplatňujeme proto, že se nám v praxi potvrdilo, že v rámci této služby skutečně funguje.

Právě nízkoprahovost služby chápeme jako příležitost pro aktivní Romy, kteří díky svému zapojení do Romského mentoringu postupně zvýší své kompetence natolik, že přerostou jeho hranice a zmiňovaný přesah služby budou schopni uskutečňovat.





# PŘÍLOHY



**Inovace v rámci projektu  
Romové pomáhají Romům**

**SPOLUPRÁCE SE SOCIÁLNÍMI KURÁTORY**

# Pilotní ověření spolupráce romských mentorů s klienty sociálních kurátorů

K rozšíření služby Romský mentoring na cílovou skupinu romských klientů sociálních kurátorů vedl RUBIKON Centrum předpoklad, že **romský mentor může účinně přispět k efektivitě jejich spolupráce** stejně tak, jako je tomu v případě klientů PMS ČR. Obě skupiny klientů spojuje **ohrožení sociálním vyloučením i překážky, které brání jejich účinné spolupráci se zástupci institucí.**

## Situace klientů

Sociální kurátoři často pracují s jednotlivci a rodinami z romských sociálně vyloučených lokalit. Jejich klienti se nacházejí v multiproblémových situacích způsobených:

- nezaměstnaností
- závislostí na sociálních dávkách
- nedostatečným bydlením
- předlužeností
- neschopností platit nájem, energie a další závazky
- závislostí na alkoholu, omamných psychotropních látkách, gamblerství
- rizikovými životními strategiemi, včetně trestné činnosti

## Překážky bránící efektivní spolupráci

Účinné intervenci ze strany sociálních kurátorů brání zejména bariéry v komunikaci, které vytváří a posiluje řada faktorů:

- nedůvěra příslušníků romské menšiny ve státní instituce
- nízká informovanost a úroveň právních znalostí klientů
- nízká motivace klientů hledat řešení a starat se o budoucnost
- nedocení hodnoty vzdělání pro další život
- existence předsudků a stereotypního myšlení na straně úředníků

## Možnosti mentorů přispět k řešení

Stejně jako při zapojení romských mentorů do spolupráce s probačními pracovníky, je nutné i při spolupráci se sociálními kurátory brát zřetel na fakt, že Romský mentoring je služba **nízkoprahová**.

Využití romských mentorů má tak dvě hlavní roviny:

### **6** Zprostředkování komunikace a informací

Zkušenost ze spolupráce romských mentorů s PMS ČR potvrdila účinnost Romského mentoringu při překonávání komunikačních bariér. Romští mentoři díky své schopnosti komunikovat srozumitelně s oběma stranami

zprostředkují a usnadní vzájemnou komunikaci a výměnu informací mezi klienty a sociálními kurátory.

- Klientům vysvětlí, jaké mají povinnosti, motivují je k jejich plnění a ke zlepšení spolupráce se sociálními kurátory. Podporují je při jednání s úředníky a institucemi.
- Sociálním kurátorům objasní motivy a okolnosti jednání klientů, umožní jim efektivněji s klienty pracovat a hledat řešení jejich situace.

## **i** Zlepšení životní situace klientů dle zakázek sociálních kurátorů

Řešení multiproblémových situací, v nichž se klienti sociálních kurátorů nacházejí, **není možné bez zapojení odborníků**. Romský mentor však může **významně přispět k účinnosti jejich intervence**, a tím i k celkovému zlepšení životní situace klientů, ke snížení rizika jejich sociálního vyloučení.

- Mentor působí jako pozitivní vzor, nabízí nové strategie řešení obtížných životních situací a podporuje klienty ve změně způsobu myšlení a chování.
- Na základě zakázek sociálních kurátorů podporuje klienty v konkrétních praktických krocích a posiluje jejich zdroje, sociální dovednosti a kompetence. Tato podpora se týká zejména oblastí:
  - hledání zaměstnání, rekvalifikace či jiného vzdělání, bydlení,
  - řešení zadluženosti a exekucí, hospodaření s penězi,
  - rodičovských kompetencí k řádnému plnění výchovných povinností k nezletilým dětem,
  - vnímání hodnoty vzdělání, školní docházky a prospěchu, řešení výchovných problémů dětí a mladistvých ad.
- V neposlední řadě propojuje klienty s poskytovateli dalších odborných služeb v regionu.

## **Spolupráce s OSPOD**

V rámci projektu **Romové pomáhají Romům** byla navázána a pilotně ověřena spolupráce se sociálními kurátory pro mládež a sociálními pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD).

Kontakt romských mentorů s klienty OSPOD se zpravidla neomezuje jen na nezletilého nebo mladistvého klienta, ale zahrnuje i práci s jeho rodinou, případně sociálním okolím. Často také bývá provázán se spoluprací s PMS ČR, případně dalšími institucemi.

## **Propojení spolupráce mentora s OSPOD a PMS ČR**

Mentori na základě zakázky PMS ČR spolupracují s nezletilým či mladistvým klientem, který je zároveň v péči sociálního kurátora. V takových případech se mentor řídí zakázkou probačního pracovníka směřující ke splnění podmínek uloženého opatření, a zároveň pracuje s rodinou klienta dle zakázky kurátora, zpravidla zaměřené na školní docházku a prospěch, doučování, řešení výchovných problémů, trávení volného času ad.

K volnějšímu propojení dochází v případech, kdy je mentor v kontaktu s rodinou klienta PMS ČR, jejíž nezletilí

či mladiství členové jsou klienty OSPOD a zakázka pro mentora je rozšířena na práci s nimi v rámci prevence.

## Případová konference

Zvláštním příkladem spolupráce mentora s klienty OSPOD je jeho účast na případové konferenci – setkání zainteresovaných subjektů nad konkrétním případem ohroženého dítěte nebo jeho rodiny.

Případovou konferenci svolává zpravidla OSPOD, účastní se ohrožené dítě s rodiči případně dalšími rodinnými příslušníky, dále pak zástupci dalších institucí a služeb, které se zaměřují na podporu dítěte a rodin. Služby k vyhodnocení situace, která ke svolání vedla, a ke stanovení vhodných a účinných opatření, může být realizována rovněž jako preventivní nástroj.

Důvodem pro zapojení mentora do případové konference je jeho znalost sociokulturního prostředí a kontextu, ve kterém ohrožená rodina žije. Mentor disponuje širokou sociální sítí kontaktů v rámci lokální komunity, a tak rodinu obvykle zná osobně a/nebo profesně z předchozí spolupráce.

Současně je vnímán jako partner ze strany OSPOD a dalších zúčastněných odborníků. Může tak sehrát klíčovou roli při podpoře vzájemné komunikace při hledání zdrojů pro řešení situace. Po ukončení případové konference mentor spolupracuje s ohroženým dítětem a jeho rodinou v souladu s přijatým plánem. Pro rodinu nebývá snadné přijmout stanovené závěry a aktivně se podílet na jednotlivých opatřeních. Podpora mentora má zásadní význam pro udržení motivace rodiny a opět pro zprostředkování komunikace s odborníky, kteří s rodinou pracují.

## Příklady z praxe:

### Zapojení romského mentora do spolupráce s ohroženou rodinou na podnět OSPOD

O spolupráci mentora s rodinou požádal mentora OSPOD v souvislosti se zhoršením situace v rodině a obtížnou komunikací s matkou dětí. V rodině jsou tři nezletilé děti – třináctiletý Petr, desetiletý Martin a sedmiletý Marian. Matka dětí žije s přítelem již několika let, otec se o děti nezajímá a neudrzuje s nimi kontakt. Petr a Martin mají navíc potíže se školní docházkou a dodržováním pravidel a školního řádu. Třináctiletý Petr navíc nerespektuje matku a v několika případech vůči ní použil násilí. Matka také přerušila kontakt se sociální pracovnící.

Mentor rodinu znal, navštívil ji a domluvil se na spolupráci. Zaměřil se na podporu rodičovských kompetencí, především na vztah matky s nejstarším synem Petrem. Dále pak na pravidelné docházení do školy. Mentor navštívil Petra a Martina ve škole, spojil se s třídním učitelem Petra a domluvil setkání mezi zástupci školy a matkou dětí, kterého se osobně zúčastnil.

Po několika týdnech došlo k některým pozitivním změnám. Petr a Martin začali docházet pravidelně do školy. Pomohla dohoda školy s matkou, kterou mentor pomohl zprostředkovat. Podařilo se také zařídit kontakt matky se sociální pracovnící. Osvědčil se pravidelný osobní kontakt mentora s třídním učitelem a velmi rychlá reakce na porušení domluvených pravidel.

Mentor se dále zaměřil na komunikaci matky s dětmi. Pomáhal matce měnit některé výchovné postupy a nastavovat důležitá pravidla. Individuálně se věnoval i dětem, především nejstaršímu Petrovi. Výsledek přinesly časté a pravidelné návštěvy mentora v rodině. Matka i děti vnímaly mentora jako podporu. Na žádost matky se vedle zakázky sociální pracovníce věnoval mentor i dalším těžkostem, se kterými se rodina potýkala. Zajistil matce návštěvu občanské poradny v souvislosti se vztahovými problémy a zadlužeností, pomohl také se žádostí o sociální dávky, které rodině pomohly překlenout složité období.

V současné době je situace rodiny nadále obtížná. S pomocí mentora se však podařilo realizovat alespoň některé pozitivní změny. Rodina dále spolupracuje s mentorem, sociálním pracovníkem OSPOD a dalšími odborníky a snaží se hledat cesty, jak svoji situaci zlepšit.

## **Propojení romského mentora, probačního pracovníka a sociálního kurátora pro mládež při spolupráci s klientem**

Mladistvý klient se dopustil dvou provinění – jednou šlo o krádež, podruhé o poškození cizí věci. Ke spolupráci s PMS ČR se dostal v rámci trestního stíhání na doporučení Policie ČR i sociálního kurátora. Dostavil se s matkou a otcem po výsledku na policii. Rodina projevila ochotu spolupracovat.

Klient sám dorazil na následnou schůzku s probačním pracovníkem, k činem se přiznal, jevil ochotu trestní věc řešit. Na další schůzku se však již nedostavil. Probační pracovník zapojil do případu romského mentora, kterému zadal zakázku klienta dohledat. Mentor klienta našel v terénu a zjistil důležité okolnosti o aktuální životní situaci tohoto mladistvého pachatele: že byl hospitalizován a že otec i matka (kteří spolu nežijí) mají na jeho výchovu rozdílné názory.

Ve spolupráci se sociálním kurátorem bylo domluveno rodinné setkání s účastí otce, matky, klienta, sociálního kurátora, mentora a probačního pracovníka. Setkání proběhlo úspěšně, došlo k nastavení spolupráce.

Probačnímu pracovníkovi mladistvý klient řádně dokládal dokumenty o řešení trestní věci (dopis poškozenému, dohodu o splátkách, souhlas s uložením výchovných opatření). S mentorem diskutoval o svém vzdělávání, o vztahu k rodičům, o smysluplném využívání volného času. Mentor ho také podporoval v plnění uložené výchovné povinnosti – společensky prospěšné činnosti. Doprovázel ho do organizace, kde klient tuto činnost vykonával.

Pro výsledek byla nejdůležitější práce s mladistvým v přirozeném prostředí, podpora jeho volnočasových aktivit. Romský mentor se věnoval práci s rodinou. Jednalo se o dlouhodobou spolupráci, která trvala několik měsíců. Díky neformálnímu přístupu a navázání osobního vztahu s klientem mentor dokázal postupně ovlivňovat postoje a názory mladistvého. Nepodařilo se zcela zastavit konflikty mladistvého se zákonem, avšak šlo o méně závažné delikty, než předpokládala původní analýza rizik PMS ČR při prvotních setkáních.





**Inovace v rámci projektu  
Romové pomáhají Romům**

**PRÁVNÍ A DLUHOVÉ PORADENSTVÍ**

# Rozšíření účinnosti Romského mentoringu o zapojení právních a dluhových poradců pro klienty z romských vyloučených lokalit

Zapojením právního a dluhového poradenství do projektu Romové pomáhají Romům RUBIKON Centrum reagovalo na vzrůstající potřebu řešení dluhové problematiky v romských vyloučených lokalitách. **Díky zkušenostem z Romského mentoringu bylo možné zmapovat situaci i potřeby** jejich obyvatel a **nastavit podle nich parametry poskytování poradenství. Spolupráce s mentory a terénní forma práce zvýšila dostupnost služby** a vedla k předcházení ekonomické nestabilitě a předluženosti příslušníků vyloučených lokalit a zvyšování jejich finanční gramotnosti.

## Východiska pro dluhové poradenství v sociálně vyloučených lokalitách

**Socioekonomická situace osob žijících v sociálně vyloučených lokalitách** má několik často se opakujících charakteristik, které mají přímý vliv na vznik a nárůst zadluženosti:

- nestabilita v oblasti příjmů,
- častá dlouhodobá nezaměstnanost,
- závislost na sociálních dávkách,
- nízká míra finanční gramotnosti,
- nízká kompetence v dlouhodobém plánování financí.

Realita života v chudobě a finanční tísní, zejména pokud ji sdílí i širší sociální okolí, vede k řešení finančních otázek ze dne na den. Tento model finančně rizikového chování je ve vyloučených lokalitách sdílen jako běžný a pro přežití nezbytný.

## Sekundární rizika spojená se zadlužeností

Spolupráce s **rizikovými poskytovateli půjček** je v sociálně vyloučených lokalitách častým jevem. Zprostředkovatelé půjček nezřídka využijí přirozených kontaktů v rodině a komunitě, ze kterých pak těží pro získávání dalších „zákazníků“.

Nejedná se jen o dobře popsany problém místních **lichvářů**, ale také o další **fyzické osoby-nepodnikatele**, které sice s dlužníky uzavírají písemné smlouvy, ale za velice nevýhodných podmínek. Na takový smluvní závazek nelze vztahovat právní předpisy na ochranu spotřebitele, což komplikuje obranu dlužníků.

V sociálně vyloučených lokalitách nezřídka operují i **menší nebankovní společnosti** regionálního významu s finančními službami zaměřenými na **zprostředkování, správu dluhů nebo zpracování návrhů na oddlužení**. Jejich služeb využívají dlužníci, kteří jsou již uvězněni v dluhové pasti a hledají východisko, jak se zbavit tlaku ze strany věřitelů nebo exekutorů. Tito klienti však nejsou schopni posoudit kvalitu a výhodnost služeb, a tak často

dochází k případům zneužití jejich nedostatečného právního povědomí a v důsledku toho dalšího prohloubení jejich zadluženosti.

### **Absolutní suma zadlužení roste nejvíce u dlouhodobě ekonomicky aktivních obyvatel vyloučených lokalit.**

Tato alarmující skutečnost je spojena s jejich větší úvěruschopností. I když tyto osoby samy nepotřebují peníze získané z úvěrů a půjček, jsou jediným zdrojem pro řešení nenadálých finančních nákladů rodinných příslušníků bez příjmu. Často přispívají na živobytí svým příbuzným, a tak nemají vlastní finanční rezervu pro případ nouze, což vede k dalším úvěrům a půjčkám.

## **6 Souvislost mezi zadlužeností a kriminalitou**

Trestného činu **úvěrového podvodu** se dopouštějí dlužníci v dluhové spirále ve spojení s typickou snahou vyřešit své problémy se splácením předchozích závazků novým úvěrem či půjčkou. V těchto případech dochází k uvádění nepravdivých informací poskytovatelům úvěrů, především o výši stávajících závazků nebo příjmů. S tím bývá spojena také neschopnost splácet nový závazek, jelikož příjmy dlužníků na to nestačí.

Vysoká zadluženost a neschopnost posoudit svou situaci vede také k **odkládání nebo nehrazení výživného na nezletilé děti**, což má opět za následek trestní stíhání těchto dlužníků.

## **Principy úspěšného poskytování dluhového poradenství ve vyloučených lokalitách**

Na základě zmapování potřeb cílové skupiny a zkušeností ze spolupráce romských mentorů i právníků a dluhových poradců byly identifikovány hlavní předpoklady pro úspěšné poskytování pomoci v oblasti řešení zadluženosti v romských vyloučených lokalitách.

## **6 Dlouhodobý vztah založený na důvěře a podpoře motivace**

Zadlužení a předlužení klienti ve vyloučených lokalitách se nacházejí v tíživé a náročné životní situaci. Vybudování dlouhodobého vztahu založeného na vzájemné důvěře umožňuje při spolupráci s dluhovým poradcem **překonávat kolísající motivaci klientů k řešení závazků**.

Většina klientů dluhového poradenství v rámci projektu měla své závazky již po splatnosti, museli se tedy opakovaně vyrovnávat s tlakem na splácení či zaplacení celé pohledávky. Dlužníci volí různé strategie, jak se s touto situací vyrovnat, a cílem spolupráce s mentorem a dluhovým poradcem je **udržet jejich motivaci** postavit se ke svým závazkům zodpovědně.

**Mentor má v tomto ohledu snadného přístupu k cílové skupině, rychlejšího vybudování důvěry a schopnosti využívat motivační nástroje s ohledem na sociokulturní znalost cílové skupiny.**

## **8 Vysoká odbornost v oblasti finanční a právní**

Dluhová problematika je složitá a zahrnuje mnoho právních aspektů, s nimiž by si mentor jako laik nebyl schopen poradit. Je však schopen **propojit předluženého klienta s dluhovým poradcem a efektivně doplňovat jeho odborné poradenství.**

Díky zapojení odborníků do procesu řešení dluhové situace klientů se v mnoha případech podařilo zlepšit postavení klientů v jednání s věřiteli, soudy a exekutory, dosáhnout přiměřené dohody a bránit oprávněné zájmy klientů. Jako nejefektivnější se odborná pomoc ukázala při řešení situace předlužených klientů formou **podávání insolvenčních návrhů spojených s návrhy na oddlužení – tzv. osobní bankrot.**

Odborná intervence zpětně zvyšovala důvěru klientů v celý proces a v možnost řešení. Hmatatelné **výsledky pomohly k navazování spolupráce s dalšími klienty** se zakázkou v oblasti dluhů, kteří se o službě dozvěděli od lidí ze svého sociálního okolí.

## **Modely propojení práce romských mentorů a dluhových poradců**

V průběhu projektu se nejvíce osvědčily dva modely práce při řešení situace předlužených klientů:

### **8 Práce v tandemu mentor–dluhový poradce**

Mentor spolupracoval s klienty průběžně za dohledu a vedení odborníka–dluhového poradce. Ten celý proces řídil, mentor asistoval klientům při jednotlivých krocích, které jim poradce doporučil učinit. Důležitým prvkem této spolupráce bylo opakování a vysvětlování odborných rad a informací, které mentor vyslechl společně s klienty při konzultacích s dluhovým poradcem.

### **8 Romský mentor dluhovým poradcem**

Během realizace projektu se někteří mentoři vyprofilovali a prošli doškolením v právních otázkách a postupech řešení dluhové problematiky. Jednalo se o mentory, kteří měli předchozí zkušenost z náročnější pomáhající profese – terénní sociální práce. Tito mentoři byli schopni pracovat s klienty samostatně, jen občas využili možnost poradit se se zkušenějším dluhovým poradcem.

## **Přidaná hodnota pro Romský mentoring**

Realizace dluhového poradenství ve spolupráci s mentory **zvýšila prestiž a důvěryhodnost mentorů** u jejich klientů, kterým byli kromě podpory v oblasti vykonání alternativního trestu schopni zprostředkovat přímé řešení palčivých problémů v oblasti zadluženosti. **Těživá finanční situace je ostatně významnou překážkou při plnění podmínek uloženého alternativního trestu či opatření.** Spolupráce s odborníkem měla také dopad na **zvýšení kompetencí mentorů**, kteří se naučili realizovat dílčí kroky v řešení dluhové problematiky a v nejlepším případě byli postupně schopni tuto činnost převzít.

## Příklad z praxe:

### Průběh spolupráce při přípravě návrhu na oddlužení manželů K.

#### Navázání spolupráce s klienty

Mentor, který se pravidelně pohyboval v sociálně vyloučené lokalitě, mluvil opakovaně s klienty – staršími manželi, kteří se mu svěřili se svými problémy v oblasti dluhů. Dlouhodobě už nespĺácejí řadu závazků, v minulosti u nich totiž došlo k výpadku příjmů a nyní je již většina jejich dluhů ve fázi exekucí. Mentor z předchozí práce s dluhovým poradcem věděl, že u těchto klientů může být šance na komplexní řešení, protože pan K. měl pravidelný příjem ze zaměstnání a k tomu ještě invalidní důchod, z obou příjmů již docházelo k exekucím srážce.

Klienti svou zakázku formulovali tak, že nemohou exekutorům již nic dalšího splácet, ale přesto je opakovaně navštěvují někteří z nich, protože čekají, až přijdou „na řadu“ v exekucí srážce na příjmy klientů. Klienti si byli vědomi, že jejich dluhy jsou tak vysoké, že jim jejich mzda i důchod budou postihovány do konce života. Chtěli by žít v klidu, dávají na dluhy, co mohou, ale mají pocit, že to nemá konce a že jejich dluhy vzrostly o náklady soudů a exekutorů do neúměrné výše.

#### Podrobné mapování situace

Mentor se obrátil na dluhového poradce a společně pak vysvětlili klientům, že prvním krokem k případnému řešení jejich situace musí být podrobné zmapování jejich dluhů.

Klienti předali dluhovému poradci všechny dokumenty k závazkům, co měli doma. Většinu z nich nerozuměli, v situaci se už celkově vůbec neorientovali, jen snažili důsledky a žili s pocitem, že už nemohou nic aktivně podniknout.

Dluhový poradce dokumenty roztřídil a udělal první předběžný soupis závazků, jejichž celková výše se blížila částce 500 000 Kč. Soupis s klienty prošli a ti si vzpomínali na další a další nezaplacené účty a splátky úvěrů. Díky opakovanému vysvětlení mentora klienti porozuměli tomu, že každý dokument od upomínky od věřitele po vyrozumění o zahájení exekuce od exekutora je důležitý, a postupně začali nové příchozí dopisy otvírat a shromažďovat. Mentor ke klientům často docházel, nové dokumenty od nich přebíral a předával dluhovému poradci.

Dluhový poradce usoudil, že pokud má být soupis komplexní, nelze vycházet jen z dokumentace od klientů, a sepsal s klienty žádost na občanskoprávní oddělení okresního soudu o výpis relevantních řízení.

Díky této nové informaci se ukázalo, že některé dluhy a exekucí řízení s nimi spojená zatím v soupisu nejsou. Zde přišel na řadu opět mentor, který spolu s klienty postupně komunikoval s exekutorskými úřady a získával informace o výši aktuálních dlužných částek. Jednalo se o náročnou fázi, kdy ne vždy bylo možné

získat písemný podklad, jelikož exekutoři obeslali klienty již dříve a neměli povinnost tak učinit znovu.

Dále mentor pomohl klientům získat doklady o výši jejich současných příjmů od zaměstnavatele a ČSSZ, jelikož klienti kvůli exekucním srážkám neměli o původní výši svých čistých příjmů přehled.

Tato fáze spolupráce trvala celkem cca 4 měsíce.

### **Analýza a návrh řešení**

Po shromáždění relevantních informací zanalyzoval dluhový poradce situaci klientů: jejich zadlužení bylo nakonec vyšší, než si uvědomovali, dosahovalo výše okolo 1 milionu Kč. Taková výše dluhů ale znemožnila vstup do tzv. osobního bankrotu, kde je nutné splatit min. 30 % závazků dlužníků, tak aby jim zůstávala zákonem stanovená částka na jejich životní potřeby.

Dluhový poradce klientům navrhl oslovit někoho z jejich okolí, nejlépe z rodiny, aby se smluvně zavázal, že jim bude každý měsíc chybějící sumou na oddlužení přispívat.

Tuto informaci klientům několikrát znovu vysvětlil mentor a pomohl jim učinit rozhodnutí oslovit jednoho ze synů, kterému oni koneckonců dříve finančně přispívali, když byl bez příjmů.

### **Řešení**

Nyní mohl dluhový poradce přistoupit k navrhovanému řešení situace. Sepsal insolvenční návrh spojený s návrhem na povolení oddlužení a mentor průběžně doprovázel klienty na úřady a instituce, kde bylo potřeba získat další přílohy nutné pro podání návrhu k soudu.

Klienti návrh k soudu podali a všichni s napětím sledovali průběh řízení. Soud vyzval klienty k doplnění, zde již zkušený mentor řešil situaci operativně s dluhovým poradcem, který se soudem o věci komunikoval a mentor zase informace tlumočil klientům.

Nakonec bylo klientům po více jak půlroční spolupráci oddlužení u soudu schváleno.

Klienty nyní čeká pět let splácení a na jeho konci finanční ozdravení v podobě odpuštění zbytku dluhů. Díky tomu se posílila jejich motivace udržet si stabilní příjmy a zodpovědně hospodařit, aby byli schopni dostát všem podmínkám oddlužení.

### **Příběhy z praxe probačního pracovníka**

**Kazuistiky sepsané vedoucím střediska PMS ČR Děčín  
Mgr. Lukášem Herichem ilustrují teorii předchozích kapitol  
a dokládají výjimečnost romských mentorů při práci s klienty  
z romských vyloučených lokalit, ale také přesah jejich činnosti  
nad rámec „pouhého“ vykonání alternativního trestu.**

## Příběh 1

### **Při dohledávání klientů jsou mentoři díky své znalosti komunity a široké síti sociálních kontaktů často úspěšnější než Policie ČR.**

Klient, kterému byl uložen dohled trestním příkazem, se po jeho převzetí přestěhoval k příbuzným do jiného města. Byl nejprve zván dopisy posílanými do místa bydliště nebo na předchozí známé adresy, poštu si však nevyzvedával. Probační pracovník oslovil Policii ČR i romského koordinátora, který zapojil své znalosti komunity, ovšem klienta vypátrat nedokázal.

Poté byl osloven mentor. Ten začal systematicky pracovat a hledat nejprve v místě pobytu klienta, kde ho nenašel, ale díky znalosti přezdívek a rodinných vztahů se postupně dostal k informaci o jeho přestěhování. Vydal se za ním do města, kde klient nyní bydlel, a opravdu jej našel. Mentor mu vysvětlil nutnost plnění dohledu i rizika vyplývající z jeho nedocházení a doprovázel ho po část dohledu. Klient pak začal docházet na středisko PMS ČR a plnit dohled.

## Příběh 2

### **Mentoři dokážou najít klienta i v případě, že vycestoval do zahraničí. V následujícím příběhu se díky intervenci mentora klient z ciziny dokonce vrátil, aby splnil podmínky alternativního trestu.**

PMS ČR byla pověřena zpracováním zprávy před rozhodnutím soudu. Klient byl pozván, nedostavil se, nepřebíral si poštu. Byl osloven romský mentor s žádostí o dohledání. Mentor za použití místních kontaktů i elektronické komunikace vypátral, že klient žije v Anglii.

Začal s ním komunikovat a přesvědčoval ho, aby se vrátil do ČR a svou situaci řešil. Po delší době, cca dvou měsících, se mentorovi povedlo klienta přesvědčit k návratu do ČR i ke kontaktování střediska PMS ČR, kam ho mentor doprovodil. Došlo k dohodě, že mentor pomůže klientovi s hledáním práce, sepsáním omluvného dopisu poškozenému i s dalšími záležitostmi (hledáním bydlení, komunikací s úřady). Systematickou prací nad rámec trestní stránky věci (řešení následků rvačky), se podařilo, že klient získal uspokojivé bydlení i sociální zázemí, které ztratil odjezdem do ciziny.

Konflikt byl vyřešen uskutečněním mediace, sepsáním dopisu, omluvou poškozeným a dohodou o postupném hrazení náhrady škody na zdraví.

V trestní rovině byl klientovi uložen dohled probačního pracovníka, v jehož rámci nadále pokračovala spolupráce s mentorem. Díky ní klient získal zaměstnání u organizace, která spolupracuje s obecním úřadem a zaměstnala ho na trvalý pracovní poměr.

Výsledkem byl nejen úspěšně vykonaný dohled bez porušení vedení řádného života, ale i nalezení zaměstnání, bydlení a začlenění klienta do společnosti. Dlouhodobá spolupráce v rámci dohledu v tomto případě ukázala možnosti mentorů i nad rámec plnění alternativního trestu.



## Příběh 3

**Významnou překážkou vykonání alternativního trestu je nízké právní vědomí klientů. Někdy jen mentor dokáže vyvrátit zkreslené představy odsouzených a vysvětlit jim, jaké jsou jejich skutečné povinnosti i práva.**

Důvodem neplnění podmínek alternativního trestu někdy bývají iracionální obavy klientů, založené na zkomolených informacích o fungování justičního systému. Na začátku může být např. historika známého či kamaráda, kterému byl trest obecně prospěšných prací přeměněn na odnětí svobody. Vytržení z kontextu a zkomolení příběhu způsobené nízkým právním povědomím vypravěče i posluchače pak vytvoří u klienta strach z okamžité ztráty svobody při vstupu na půdu úřadu, který patří do resortu justice.

Probační pracovník se v takových případech o obavách klientů nemá šanci dozvědět a nemůže je tedy ani vyvrátit. Zapojení mentora pomůže situaci vyjasnit a zabránit zbytečnému nevykonání trestu.

Prvnímu klientovi byl uložen trest OPP trestním příkazem. Z důvodu změny adresy mu však byl příkaz doručen až po roce. Protože klient kdysi v minulosti zaslechl, že trest OPP se musí vykonat do jednoho roku, měl strach z toho, že půjde do výkonu trestu. Netušil, že trest ještě nenabyl právní moci a že musí čekat na pověření, a začal se skrývat, přestal přebírat poštu. Nereagoval, ani když mu za 3 měsíce přišla pozvánka k projednání místa výkonu OPP, bez čtení ji zahodil.

Když ho po několika dnech vyhledal mentor, dalo mu dost práce vysvětlit klientovi, že se vězení obávat nemusí. Až po několikerém opakování, že obavy nejsou na místě, se klient odhodlal vyrazit za probačním pracovníkem, ovšem jedině v doprovodu mentora. Na konzultaci postupně opadával strach z bezprostředního vězení. Klient začal chápat situaci jinak a nechal si vše vysvětlit. Po nařízení trestu ke konkrétní organizaci jej vykonal relativně rychle a s docházkou neměl problémy.

Druhý klient na pozvánku sice reagoval, podepsal souhlas s nařízením trestu, pak však opomněl dorazit k poskytovateli OPP a výkon trestu nezačal. Když mu přišel dopis z PMS ČR, ve kterém byl informován, že pokud do 14 dnů nenastoupí, bude podán návrh na přeměnu, začal panikařit. Protože si dopis převzal na poště až v jeden z posledních dnů lhůty, domníval se, že 14 dní už uplynulo a jeho čeká nástup do vězení.

Před mentorem se poprvé ukryl, ale nakonec ho mentor potkal mimo dům. Vysvětlil klientovi, že šance trest nastoupit stále existuje, a doprovodil ho k probačnímu pracovníkovi. Klient nakonec trest OPP vykonal, byť s menšími problémy v docházce.

## Příběh 4

**Znalost komunity, kterou mentoři při své práci využívají, zahrnuje také orientaci ve spletité sociální síti vztahů mezi jednotlivci i rodinami. Zprostředkování těchto informací probačnímu pracovníkovi může být rozhodující pro úspěch spolupráce s klientem.**

Klient nedorazil na schůzku k projednání trestu OPP v určený čas, přestože si dopis převzal ihned po doručení. Nereagoval ani na druhou výzvu. Mentor klienta kontaktoval a navštívil doma, kde se teprve dověděl pravý důvod jeho neúčasti. Klient nechtěl přijít na konzultaci z obavy, že tam potká jednoho z členů znepřátelené rodiny, s nímž měl kdysi na diskotéce konflikt, který trvá již několik let. Vždy před termínem návštěvy mu někdo ze známých řekl, že ve stejné době má na středisku PMS ČR konzultaci právě tento člověk. Začal se obávat konfliktu, navíc v místě, kde není doma, v jiném městě, bez jakéhokoli zastání. S těmito obavami se svěřil mentorovi.

Ten informoval probačního pracovníka a pro klientovu konzultaci byl vybrán takový termín, aby se nepotkal se členem zmíněné rodiny. Dále pak došlo i k dohodě s poskytovateli OPP tak, aby každý z klientů dostal jinou práci a zamezilo se možnému setkání a střetu na pracovišti.

Zajímavý průběh měla i spolupráce s oním příslušníkem znepřátelené rodiny. Když se tento klient po konzultaci dověděl, že ho může kontaktovat romský mentor blízký rodině, kterou jeho rodina nemá v lásce, znásobil svoji snahu o vykonání alternativního trestu. Věděl, že pokud by trest pravidelně nevykonával, mohl by ho navštívit tento mentor, což by před svou rodinou vnímal jako potupu a zesměšnění. Výsledkem tedy bylo rychlé vykonání alternativního trestu, avšak konflikt a vztahy mezi rodinami se nepodařilo urovnat, protože jejich nepřátelství bylo příliš silné a ani jedna strana neměla zájem o smír.

## Příběh 5

**Díky mentorovi se probační pracovník dozví závažné skutečnosti o pozadí případů svých klientů, ke kterým by se jinak neměl šanci dostat. Jejich znalost umožňuje nejen dovést klienta k úspěšnému vykonání alternativního trestu, ale i přispět ke zlepšení jeho životní situace.**

Klientka, která byla odsouzena k výkonu obecně prospěšných prací ve výměře 300 hodin, se opakovaně nedostavila k probačnímu pracovníkovi, nereagovala na jeho výzvy ani předvolání prostřednictvím Policie ČR. V minulosti již byla odsouzena k trestu OPP, který nevykonala a byl jí přeměněn. Její trestná činnost spočívala v opakovaném neplacení výživného na děti a v drobných krádežích. Mentor byl osloven s žádostí o kontaktování klientky a zjištění její životní situace.

Nejprve bylo nutné klientku vypátrat – mentor využil svou znalost komunity i zkušenosti z práce asistenta prevence kriminality. Vysvětlil jí podmínky trestu a potřebnost jejich splnění. Hned při prvním setkání zjistil další důležité skutečnosti. Šlo o klientku, která má 9 dětí, děti jsou v různých pěstounských rodinách a výchovných ústavech. Klientka pobírá invalidní důchod, žije u cizí rodiny, která se o ni stará. Takto byla její situace prezentována. Mentor klientku doprovodil na středisko PMS ČR, kde došlo k dohodě o výkonu OPP. Klientka začala trest vykonávat při údržbě veřejného prostranství pod dohledem asistentů prevence kriminality a zaměstnanců města.

V průběhu spolupráce s mentorem se začaly vyjasňovat detaily života klientky a pozadí její trestné činnosti. Postupně se mentorovi svěřovala a v jejím vyprávění se pečující rodina změnila téměř v otrokáře, kteří jí sice nabídli prostor k bydlení, avšak v nevyhovujících podmínkách, v jedné místnosti bez sociálního zázemí. Za toto bydlení platila klientka celým svým invalidním důchodem, který odevzdávala ihned po jeho vyzvednutí, a dostávala jen malé kapesné a jídlo. Na rodinu byla citově vázaná. Vzhledem k tomu, že o peníze vždy rychle přišla, neměla zdroje na placení výživného. „Pečující“ rodina ji navíc občasně nutila krást věci v obchodech, které pak, pokud nebyla krádež odhalena, zabavili a prodávali nebo využili pro sebe.

Klientka se dostávala do bludného kruhu páchání trestné činnosti, ze kterého neviděla cestu ven. Pouze díky systematické práci mentora a za pomoci probačního pracovníka se povedlo docílit postupného odstřížení klientky od rodiny. Rozhodující bylo ustanovení opatrovníka, který spravuje finanční prostředky klientky a zajišťuje vyplácení výživného na její děti.

Celá práce trvala několik měsíců a měla dva výsledky. Ten první velmi úspěšný – klientka celou výměru trestu odpracovala a vyhnula se tak dalšímu pobytu ve vězení. Druhý výsledek je stále nejistý, protože osoby, které se o klientku „staraly“, nechtěly o svůj výdělek přijít a využívaly i citové vazby k jejímu vydírání. Odstřížení klientky od peněz prostřednictvím opatrovníka pomohlo, v nejednom případě se jim však podařilo dostat k jejímu kapesnému.

Pokud by se probační pracovník a mentor zaměřili pouze na vykonání trestu OPP, brzy by došlo k dalšímu odsouzení klientky. Takto se klientka již dva roky od vykonání OPP nedopustila trestného činu.

## Příběh 6

### **Zkušený mentor dokáže jít nad rámec zakázky dohledání pachatele a je schopen zprostředkovat i kontakt s obětí, umožnit mediaci. Služba Romský mentoring tak přispívá i k řešení následků trestného činu podle principů restorativní justice.**

Klient byl osloven v rámci řízení před rozhodnutím soudu. Na prvotní konzultaci se nedostavil. Mentor proto dostal za úkol klienta nalézt a podnitit jeho snahu o vyřešení konfliktu se zákonem a s obětí.

Mentor klienta vyhledal v místě bydliště, oslovil ho a diskutoval s ním o důvodech jeho nespolupráce. Vysvětlil mu potřebnost odpovědného přístupu k řešení následků trestného činu. Jednalo se o krádež – pachatel ukradl v restauraci jinému muži peněženku a její obsah, cca 2000 Kč, využil pro svou potřebu. Mentor znal osobně i poškozeného, proto ho také oslovil s nabídkou možné spolupráce. Oba dva nabídku přijali a byli ochotni dostavit se společně na středisko PMS ČR k mediálnímu řízení.

Mentor pachatele i oběť doprovodil k probačnímu pracovníkovi, který si je převzal a zahájil s nimi řešení konfliktu. Výsledkem společného setkání – mediace – byla uzavřená dohoda o postupném splácení náhrady škody, omluva poškozenému a urovnání vztahů.

V rámci další spolupráce mentor komunikoval s oběma stranami o plnění dohody, několikrát asistoval u předání splátky škody. Zároveň zahájil intenzivnější spolupráci s pachatelem na změně jeho postojů a jednání. Na společných schůzkách vedl klienta k přijetí odpovědnosti, k životu bez dalšího páčání trestné činnosti i nastavení využívání volného času. Mentor spolupracoval i s partnerkou klienta, aby ho v tomto dokázala podporovat.

S výsledkem celého procesu byly spokojeny obě strany. Postupně došlo k naplnění dohody – splacení celé částky.

**Závěry a doporučení z výzkumného  
šetření Účinnost služby Romský mentoring  
na výkon alternativních trestů  
u romských klientů PMS ČR**

**Michala Bastlová, Anna Šťastná  
Demografické informační centrum (DIC)**

## Závěry

### Potřebnost služby Romského mentoringu na střediscích PMS ČR

Potřebnost služby Romského mentoringu byla zjišťována jednak u probačních úředníků, kteří se službou mají zkušenost, a jednak u referenční výzkumné skupiny probačních úředníků bez této zkušenosti. Probační úředníci byli dotazováni na potřebnost mentora s ohledem na to, zda a v jaké míře pracují s klienty ze sociálně vyloučeného prostředí, jak jsou spokojeni s úspěšností těchto klientů při plnění alternativních trestů (příp. opatření) a dále s ohledem na to, nakolik se jim samotným daří překonávat jimi identifikované překážky ve spolupráci s klientem. Výpovědi se lišily podle toho, zda probační úředníci měli přímou zkušenost se službou Romského mentoringu či nikoliv.

Probační úředníci z obou skupin pracují s klienty ze sociálně vyloučeného prostředí (příp. s klienty sociálním vyloučením ohroženými) ve velké míře – probační úředníci bez zkušenosti s mentorem odhadují počet těchto klientů na zhruba polovinu z celkového počtu, probační úředníci s mentorem na téměř polovinu.

Dle svého subjektivního hodnocení se probační úředníci orientují v prostředí sociálního vyloučení různou měrou. Zatímco probační úředníci zapojení do služby Romského mentoringu odhadují svoji schopnost orientace jako spíše špatnou, druhá skupina probačních úředníků v tomto nevidí svůj výrazný handicap, naopak svoji míru orientace v tomto prostředí hodnotí jako spíše dobrou.

Spokojenost s úspěšností plnění alternativních trestů u klientů z prostředí sociálního vyloučení je však u obou skupin probačních úředníků nižší, než je tomu v případě ostatních klientů. Z hlediska míry, v jaké probační úředníci pracují s klienty z prostředí sociálního vyloučení, a s ohledem na jejich nižší míru spokojenosti s úspěšností těchto klientů při plnění alternativních trestů a opatření, jeví se zaměření služby Romského mentoringu na tuto cílovou skupinu jako potřebné.

Na základě výše zmíněných výpovědí probačních úředníků lze prohlásit, že v drtivé většině případů probační úředníci identifikují potřebu služby Romského mentoringu, a to při spolupráci s klienty ze sociálně vyloučeného prostředí. Výzkumnou otázkou O3 (*Identifikují probační úředníci potřebu spolupráce s mentorem u klientů z prostředí sociálního vyloučení?*) tedy potvrzujeme.

### Hlavní překážky pro úspěšný výkon alternativních trestů

Za účelem zkoumání nižší úspěšnosti klientů ze sociálně vyloučeného prostředí byla pozornost zaměřena na příčiny selhání klientů ve spolupráci s PMS ČR. V rámci výzkumu byly identifikovány tyto hlavní překážky pro úspěšný výkon alternativního trestu z pohledu PMS ČR:

1. **nedohledatelnost klienta;**
2. **nízká informovanost klienta;**
3. **nízká motivace klienta;**
4. **nepříznivá životní situace klienta (vč. finanční tísně);**
5. **nepříznivý zdravotní stav klienta vč. závislosti na OPL;**
6. **špatná dostupnost střediska PMS ČR;**
7. **recidiva.**

Klienti sami potom uváděli především prostorové a komunikační bariéry a dále pak bariéry spjaté s osobní disciplínou.

Výzkumná otázka O2 (*Existují specifické překážky ve spolupráci s PMS ČR v případě klientů žijících v prostředí sociálního vyloučení, příp. klientů ohrožených sociálním vyloučením?*) se tedy potvrdila.

Služba Romský mentoring byla v souvislosti s **překonáváním těchto překážek a bariér hodnocena jako efektivní**, a to jak z pohledu probačních úředníků, tak z pohledu klientů služby. Probační úředníci bez zkušenosti se službou Romského mentoringu viděli využití romského mentora zejména v oblasti řešení nepříznivé životní situace klienta, kde vnímali svoji vlastní spolupráci s klientem jako nejméně efektivní.

## Hlavní faktory úspěšnosti mentora, specifické nástroje mentora

Hlavní faktory úspěšnosti mentora při spolupráci s problémovými klienty byly spatřovány ve třech oblastech:

1. **v individuálním přístupu mentora ke klientovi;**
2. **v terénním způsobu jeho práce;**
3. **v osobním nastavení mentora.**

Terénní způsob práce a individuální přístup ke klientovi jsou nástroje, kterými disponují i probační úředníci, avšak ti je z časových důvodů nemohou dostatečně aplikovat v praxi. Mentor nadto ale disponuje specifickými nástroji, které probační úředníci při své práci k dispozici nemají. Jsou jimi a) široká sociální síť, b) osobní autorita, c) možnost neformálního přístupu ke klientovi.

Výzkumná otázka O4 (*Používá mentor odlišné nástroje ve spolupráci s klientem, než jaké mají k dispozici probační úředníci?*) se tedy potvrdila částečně.

Významným faktorem úspěšnosti spolupráce je také vliv mentora na probační úředníky, kterým je mentor schopen zprostředkovat informace o specifickém sociálním a kulturním kontextu klientovy životní situace. Probační úředníci pak snáze porozumí motivům klientova jednání a jsou schopni reagovat mnohem adekvátněji. Působení mentora má tak za následek „boření stereotypů“ a změn postojů a způsobů myšlení ve vztahu k sociálně vyloučeným klientům.

## Využití služby – dle typů klienta

Probační úředníci ve většině případů využívají mentora nejčastěji k dohledávání klientů, se kterými se jim nedaří navázat kontakt. Do spolupráce s mentorem je tedy nejčastěji doporučován typ klientů A (cca polovina případů). Dle dotazníkového šetření se však probační úředníci ve své praxi nejčastěji setkávají s klienty typu B. Ti jsou dle statistické analýzy mentorovi předáváni však jen z 29 %, zatímco klienti typu C jsou doporučováni nejméně často (z 24 %).

## Využití služby – dle typů zakázek (obsah spolupráce)

Využití služby z hlediska typů zakázek je poměrně široké, leč systematická evidence typologie zakázek chybí, stejně jako jejich systematické vyhodnocování. Rozdílná praxe není napříč středisky PMS ČR sdílena.

Zakázky PMS ČR směřují buď k přímé podpoře klienta při plnění alternativního trestu (asistence při plnění alternativního trestu), nebo k podpoře klienta při řešení jeho nepříznivé životní situace (asistence při hledání zaměstnání/bydlení, asistence při řešení dluhové situace apod.).

Nejčastějším typem zakázky, jak je zjevné již výše, je „*dohledání klienta*“. V přímém vztahu ke splnění alternativního trestu se nejvíce zadává zakázka „*aktivizace klienta při plnění alternativního trestu*“. Ve vztahu ke zlepšení celkové životní situace klienta jsou využívány zakázky „*asistence při hledání bydlení/zaměstnání*“, „*asistence při jednání na úřadech*“, „*asistence při řešení dluhové situace klienta*“. Probační úředníci si také chválí intervenci mentora při dohledu nad školní docházkou nezletilých a mladistvých klientů.

Obdobný obsah spolupráce je deklarován i ze strany klientů v anketním šetření. Výpovědi klientů v rámci anketního šetření potvrzují, že obsah spolupráce i z jejich pohledu pokrývá výše zmíněné typy zakázek probačních úředníků. Vedle již zmíněných obsahů zakázek klienti také zmiňují pomoc mentora v oblasti komunikace s PMS ČR a jinými úřady vč. doprovodu a pomoc při řešení tíživé finanční situace (sociální dávky, dluhy). Zhruba s každým desátým klientem řeší mentor otázku jeho závislosti na OPL.

## Přímá práce mentora s klientem

Průměrná kapacita mentora jsou 4 klienti (min. 1, max. 14). Vytíženost mentora se však odvíjí od toho, v jaké intenzitě službu využívá dané středisko PMS ČR. Mentori při fokusních skupinách vyjadřovali nespokojenost s počtem doporučených klientů na některých střediscích PMS ČR. Dle mentorů se množství předávaných klientů po amnestii výrazně snížilo.

Délka spolupráce s mentorem je převážně krátkodobého, někdy dokonce jednorázového charakteru, kdy 13 % klientů spolupracovalo s mentorem maximálně týden a u třetiny klientů (32 %) nepřesáhla spolupráce jeden měsíc. Nejkratší dobu spolupracují s mentorem klienti typu A, které je mentor schopen dle údajů v databázi RUBIKON Centra i dle vyjádření probačních úředníků dohledat velmi rychle. Jelikož typ klienta A je také nejčastěji doporučovaným typem klienta ke spolupráci, nutně tak ovlivňuje celkovou průměrnou délku spolupráce s mentorem, která se ve výsledku jeví jako spíše krátkodobá. V případě klientů typu B je délka spolupráce v průměru o dva měsíce delší než u typu klienta A. Nejdéle ve spolupráci setrvávají klienti typu C, v jejichž případě dosahuje medián délky spolupráce 157 dní.

V souvislosti s délkou spolupráce klienta s mentorem se mimo jiné potvrdila hypotéza H6 (*S narůstající délkou spolupráce se zvyšují šance na její úspěšnost*). Z tohoto hlediska se jeví jako efektivní, aby do spolupráce s mentorem nebyli předáváni pouze klienti za účelem dohledání či jiné krátkodobé intervence, ale naopak klienti s dlouhodobě problémovým plněním alternativního trestu/opatření (typ B a C).

Frekvence kontaktu mentora s klientem se odvíjí od zadání probačního úředníka, ke kterému má intervence mentora směřovat, avšak mentor si jí určuje sám na základě svého vlastního uvážení. V rámci výzkumu byly z hlediska intenzity spolupráce s klientem identifikovány tři modely – intenzivní kontakt alespoň 2x týdně, středně častý jednou za týden a méně častý zhruba 1x za 14 dní. Tyto modely jsou mezi mentory zastoupeny poměrně rovnoměrně. Méně častá frekvence je výjimečná (udává ji pouze jeden z dotázaných).

## Vyhodnocování úspěšnosti spolupráce

K vyhodnocování úspěšnosti spolupráce dochází systematicky jednou za dva měsíce. Probační úředník se přitom vyjadřuje k tomu, zda se klient ve spolupráci celkově „*zlepšil*“, „*zhoršil*“ či stav zůstal „*nezměněn*“. Hodnotí se



přítom celkové fungování spolupráce, dílčí zakázky jsou vyhodnocovány individuálně mezi probačním úředníkem a mentorem a nejsou podchyceny poskytovatelem služby.

Realizátor služby má tedy sice do určité míry přehled o úspěšnosti či neúspěšnosti intervence mentora jako takové, chybí však přehled o tom, v čem tato úspěšnost či neúspěšnost mentora spočívala, tedy jaká byla jeho konkrétní náplň práce v daném případě.

## Spokojenost s úspěšností spolupráce – dle PMS ČR, mentorů a klientů

Probační úředníci vyjadřovali vesměs spokojenost s tím, jaké úspěšnosti mentoři ve spolupráci s klienty dosahují. Pokud mentor ve spolupráci fungoval řádně, považovali všichni probační úředníci intervenci mentora za efektivní.

Důležitým zjištěním ve vztahu k úspěšnosti spolupráce se jeví skutečnost, že probační úředníci na fokusních skupinách nevztahovali přínos mentora primárně ke splnění alternativního trestu klienta. Ten se údajně podaří splnit většině, byť jen málo motivovaných, klientů. K čemu však již nedochází, je celkové zlepšení životní situace klienta a změna způsobu jeho myšlení a chování. Tím se pak zvyšuje riziko další recidivy. Intervence mentora má, podle probačních úředníků obou dvou typů, směřovat především ke komplexnímu řešení životní situace klienta a kromě jiného preventivně snižovat riziko jeho další recidivy.

Samotní mentoři jsou s mírou úspěšnosti ve spolupráci s klienty velmi či spíše spokojeni. Z výpovědí mentorů na fokusních skupinách vyplynulo, že mentoři jsou si vědomi náročnosti práce s klientem a uspokojení čerpají i z menších úspěchů, kterých se ve spolupráci podaří dosáhnout.

Klienti v rámci anketního šetření deklarovali též vysokou míru spokojenosti s úspěšností spolupráce s mentorem. Dvě třetiny klientů by uložený trest bez služby Romský mentoring pravděpodobně neplnily (21 % dotázaných uvedlo, že bez této služby by uložený trest určitě neplnila, dalších 47 % dotázaných uvedlo, že by jej spíše neplnilo). Hlubkové rozhovory s klienty vysokou míru spokojenosti potvrdily. Respondenti při hloubkových rozhovorech dokonce uváděli, že přes svoji vysokou motivovanost by alternativní trest bez podpory mentora nesplnili buď vůbec, nebo s většími obtížemi.

## Vliv mentora na úspěšnost splnění alternativního trestu

Vliv mentora na úspěšnost splnění alternativního trestu je klíčová otázka k předmětu evaluace. K jejímu zodpovězení slouží jak výpovědi probačních úředníků, tak statistická analýza dat, která evidují právě probační úředníci. Zajímavá byla konfrontace kvalitativních a kvantitativních výstupů. Samotní pracovníci PMS ČR se většinou shodli, že zapojení mentora do spolupráce s klientem nemá přímý vliv na úspěšnost splnění uloženého trestu, avšak pozitivně se odráží na kvalitě plnění alternativního trestu. Mentor přitom bývá zapojován do spolupráce s problémovějšími klienty (typ A, potažmo typ B). Pokud by platilo, že problémovější klienti (téměř nekomunikující v případě klienta typu A) by bez zapojení mentora dosáhli nižší úspěšnosti, pak můžeme říci, že zapojení mentora má pravděpodobně pozitivní vliv na úspěšnost těchto klientů. Ze statistické analýzy dat PMS ČR totiž vyplývá, že klienti, se kterými spolupracují mentoři, dosahují obdobné úspěšnosti, jako klienti, se kterými mentoři nespolupracují. Skutečnost, že takto problémoví klienti nemají oproti ostatním klientům PMS ČR signifi-

kantně nižší šanci splnit uložený trest, se proto jeví jakožto možný pozitivní vliv jejich spolupráce s mentorem. Pro oporu tohoto tvrzení by nicméně bylo nutné znát podobnou klasifikaci u ostatních klientů PMS ČR, neboť pakliže se i mezi nimi vyskytuje takto vysoký podíl nespolupracujících či problematicky spolupracujících klientů, postrádá výše uvedená hypotéza na významu.

Můžeme tedy shrnout, že výzkumná otázka O1 (*Napomáhá intervence mentora klientům úspěšně splnit alternativní trest/opatření?*) se potvrdila částečně, a to jednak díky výpovědím probačních úředníků, kteří vliv mentora nedávali přímo do souvislosti s vykonatelností uloženého trestu/opatření, a jednak kvůli nedostatečnému nastavení interní evidence klientů, které neumožňuje přímý vliv mentora na splnění alternativního trestu sledovat.

Obdobně je tomu s hypotézou H1 (*Spolupráce s mentorem zvyšuje míru úspěšnosti klienta v programu PMS ČR*), která se ze stejných důvodů potvrdila jen částečně.

V souvislosti s úspěšností klientů při plnění alternativního trestu byl zkoumán i vliv pohlaví. V rámci kvantitativního šetření bylo zjištěno, že vliv pohlaví na úspěšnost spolupráce s klientem je jiný u mentora a jiný u probačního úředníka. Zatímco při ověřování vlivu faktoru pohlaví na úspěšnost spolupráce se hypotéza, že ženy jsou úspěšnější, potvrdila jen u probačních úředníků, ve spolupráci s mentorem tento faktor žádného významu nebyl. Toto rozdílné zjištění však může být způsobeno stejně tak rozdílným způsobem vyhodnocování úspěšnosti spolupráce, jako specifickou přidanou hodnotou mentora.

Hypotéza H2 (*Míra úspěšnosti klienta při plnění alternativního trestu je závislá na pohlaví klienta*) se potvrdila ve spolupráci klienta s probačním úředníkem, nikoliv však ve spolupráci klienta s mentorem.

Zkoumána byla též závislost úspěšnosti klienta na typu uloženého alternativního trestu/opatření. Ta se stejně jako vliv pohlaví potvrdila pouze ve spolupráci klienta s probačním úředníkem a nikoliv ve spolupráci s mentorem. Opět může být zjištění rozdílné míry vlivu tohoto faktoru způsobeno odlišným způsobem vyhodnocování spolupráce, stejně jako specifickou přidanou hodnotou mentora.

Hypotéza H3 (*Úspěšnost klienta se liší v závislosti na typu uloženého institutu*) se potvrdila ve spolupráci klienta s probačním úředníkem, nikoliv však ve spolupráci klienta s mentorem. I zde může zjištění referovat ve prospěch přidané hodnoty mentora, stejně tak může být příčinou odlišný způsob vyhodnocování spolupráce.

## Evidence klientských případů

Jak je zmíněno výše, dosavadní způsob evidence klientských případů vykazuje nedostatky s ohledem na vyhodnocování úspěšnosti mentora ve spolupráci s klientem. Za prvé z doposud shromážděvaných dat nelze posoudit vliv mentora na úspěšné splnění alternativního trestu. Spolupráce s mentorem je v řadě případů ukončována dříve, než je alternativní trest či opatření splněn, a údaj o splnění či nesplnění alternativního trestu/opatření není dodatečně evidován.

Úspěšnost mentora nelze sledovat ani ve vztahu ke konkrétní zakázce probačního úředníka. Intervence mentora není vyhodnocována ve vztahu ke splnění jednotlivých zakázek, ale pouze ve vztahu k celkovému plnění alternativního trestu klientem.

Úspěšnost intervence mentora nelze jednoznačně vyvodit ani na obecné bázi. Pokud bychom chtěli zhodnotit úspěšnost spolupráce mentora s klientem bez ohledu na konečné splnění alternativního trestu i bez ohledu na

konkrétní zadání probačního úředníka, zbývají nám za tímto účelem 1) údaje o průběžném vyhodnocení úspěšnosti spolupráce probačním úředníkem a 2) kategorizované důvody ukončení spolupráce s klientem. V současně sesbíraných datech jsou ale některé kategorie nejednoznačné a především v důvodech ukončení jsou kombinována hlediska úspěšnosti intervence s dalšími důvody, díky kterým není možné jednoduše zjistit míru úspěšnosti ukončených spoluprací.

## Organizační zajištění služby – výběr a udržitelnost mentora, metodické vedení mentora, dohled nad činností mentora

Při výběru mentora by probační úředníci ocenili, pokud by byl zájemce o tuto pozici lépe prověřen poskytovatelem služby, zejména pokud jde o jeho spolehlivost. Dále by probační úředníci uvítali určitou záruku udržitelnosti služby u nich na středisku PMS ČR. Z toho důvodu by byli rádi, kdyby byl realizátor služby schopen zajistit personální náhradu v případě odchodu stávajícího mentora.

Co se týče metodického vedení mentora, vyjadřují probační úředníci různou míru spokojenosti. Kritizována je především skutečnost, že značná část zodpovědnosti za dohled nad činností mentora je přenášena na probační úředníky. Ačkoliv řada probačních úředníků považuje aktivní dohled nad činností mentorů za běžnou součást spolupráce s mentorem, větší zapojení realizátora služby by přesto uvítala. Objevují se i názory, podle kterých by naopak aktivní dohled měl zajišťovat právě realizátor služby a probační úředník by neměl být touto agendou zatěžován více, než je nezbytně nutné (např. pravidelné vyhodnocení spolupráce).

V tomto směru jsou však výpovědi probačních úředníků v rozporu s původním nastavením služby Romský mentoring. Výchozím předpokladem spolupráce s mentorem na PMS ČR je dle metodiky služby právě aktivní dohled probačního úředníka nad prací mentora. Probační úředník formuluje mentorovi obsah i cíle jeho spolupráce s klientem a jako zadavatel konkrétní zakázky by také měl sloužit jako hlavní kontrolní mechanismus při sledování jejího plnění. Navíc je nutné mít na paměti, že ať již probační úředník při práci s problémovým klientem využívá služeb mentora či nikoliv, jde stále o klienta PMS ČR. Kontrolu činnosti mentora, který s klientským případem pomáhá, je tedy nutné chápat jako nezbytnou součást celého procesu spolupráce s problémovým klientem. To však nemění nic na tom, že garantem a tudíž i metodickým zastřešením celé služby je její poskytovatel, který z tohoto titulu také nese konečnou zodpovědnost za realizaci služby. Má-li však služba efektivně fungovat, je nutné, aby dílčí zodpovědnost byla přijata i na straně PMS ČR.

## Vzdělávání a další rozvoj mentorů

Mentori jsou spokojeni s úvodním vzděláváním, které absolvují při svém nástupu, chybí však zajištění návazného vzdělávání a rozvoje dalších kompetencí. V rámci výzkumu byla identifikována velká poptávka po doplňujícím vzdělávání mentorů. Nejčastěji je poptáváno školení v oblasti práva (včetně novelizací zákonů a nových zákonů, opakování již probíraných oblastí či prohloubení probíraných oblastí, trestní právo), ale také v dluhové problematice a dluhovém poradenství, zaměstnanosti a sociální oblasti. Někteří z dotázaných by ocenili také školení zaměřené na komunikační dovednosti a způsoby řešení konfliktů, především v případech, kdy klient jen

obtížně spolupracuje či spolupráci odmítá.

Z výpovědi mentorů na fokusních skupinách vyplynula také potřeba sdílení dobrých praxí mezi mentory a tedy potřeba vzájemného setkávání mentorů.

Rozvíjení kompetencí mentorů se jeví jako žádoucí nejen vzhledem ke zkvalitnění služby jako takové, ale také vzhledem k dlouhodobé udržitelnosti mentorů ve spolupráci. Možnost čerpat nové informace a získávat nové dovednosti by sehrála roli motivačního benefitu, stejně jako roli prevence syndromu vyhoření.

## Technické zázemí služby – kancelář, telefony, doprava

Technické zajištění služby bylo respondenty hodnoceno ve třech stěžejních oblastech, které se týkaly 1) kancelářského zázemí služby, 2) telekomunikačního zajištění služby a 3) dopravního zajištění služby. Požadavek na kancelářské zázemí nebyl mezi mentory rovnoměrně sdílený. V této souvislosti je potřeba upozornit na skutečnost, že spolupráce s mentorem by měla vést především ke zlepšení spolupráce klienta s PMS ČR a tudíž ke stavu, kdy klient navštěvuje kancelář PMS ČR, nikoliv kancelář mentora. Měly by být proto hledány způsoby takové intervence, aby klient překonal bariéry, které mu v návštěvě střediska PMS ČR brání. Nemělo by dojít k situaci, kdy mentor duplikuje nebo dokonce supluje práci probačního úředníka (resp. kancelář PMS ČR).

Co se týče telekomunikačního zajištění služby, bylo v rámci výzkumu upozorněno na komplikaci související s neproplácením telefonních hovorů, a to jak ze strany mentorů, tak ze strany probačních úředníků, kteří na toto poukazovali zejména ve fokusních skupinách. Mentori pak udržují telefonický kontakt s klientem na svoje vlastní náklady, kromě toho řadu telefonních hovorů absolvují v souvislosti s přímou intervencí u klienta (kontaktování úřadů apod.). Nedostatek prostředků na telekomunikační zajištění služby má pak dle mentorů výrazný vliv na kvalitu poskytované podpory.

Z hlediska dopravního spojení bylo v rámci výzkumu apelováno probačními úředníky na zajištění co nejširšího pokrytí služby. Dosah mentora do vzdálenějších částí regionu, kde středisko PMS ČR působí, byl hodnocen jako významný přínos pro službu. V současné chvíli však mentor nemá dostatek finančních prostředků na dopravu, aby mohl spolupracovat i s klienty z hůře dojezdných lokalit.

Dle poskytovatele služby je však doprava mentorům hrazena, a to do výše nákladů na hromadné dopravní prostředky. Služba je obvykle financována z prostředků ESF, v jejichž rámci jsou příjemci dotací podporováni v ekonomickém chování, to znamená, že není podporována doprava automobilem, který však mentori často využívají. V tomto případě nejde o chybné či nedostatečné nastavení systému, resp. služby Romský mentoring, jako spíše o komplikace související s financováním služby jako takové.

## Doporučení

### Evidence dat o klientech služby Romský mentoring

Vzhledem k možnosti dalších evaluací i průběžného vyhodnocování služby by bylo vhodné doplnit jednoznačně definovanou škálu hodnocení úspěšnosti klienta v okamžiku ukončení spolupráce, rozšířit tak zaznamávané informace o klientech a zjednodušit budoucí hodnocení úspěšnosti služby, která bude moci být sledována průběžně spolu s další analýzou faktorů úspěšnosti, na které ukázala tato evaluace.

Doporučit lze též evidenci zakázek, které jsou na střediscích PMS ČR generovány, a to jak z důvodu sdílení různorodé praxe mezi probačními úředníky, tak z důvodu měřitelnosti úspěšnosti mentora. Tu by bylo vhodné vyhodnocovat právě ve vztahu k jednotlivým zakázkám. Význam splnění rozdílných typů zakázek by bylo dále možné vztáhnout k výsledné úspěšnosti splnění alternativního trestu. Na základě takto rozšířeného systému evidence by bylo teprve možné vyhodnotit úspěšnost každé jednotlivé intervence mentora a dále také vliv mentora na splnění alternativního trestu.

### Metodická podpora a dohled nad činností mentorů

Ze strany realizátora by bylo vhodné lépe a intenzivněji komunikovat s probačními úředníky nastavení služby Romský mentoring v souvislosti s metodickou podporou a dohledem nad činností mentorů. Zatímco metodické nastavení služby počítá s aktivní účastí probačních úředníků jako zadavatelů zakázek spolupráce s mentorem, ukázalo se, že ne všichni probační úředníci jsou s touto podmínkou dostatečně srozuměni či s ní nejsou zcela v souladu. Nastavení spolupráce mezi mentorem a probačním úředníkem by mělo být ze strany realizátora komunikováno s každým probačním úředníkem, který je do služby zapojen. A to např. formou úvodní supervize, na které budou přítomni všichni zúčastnění, tzn. mentor, probační úředníci a supervizor coby zástupce realizátora služby.

Co se kontroly mentorské činnosti týká, výzkum ukázal, že systematický přehled nad činností mentorů v některých případech nemá ani probační úředník, ani realizátor služby. Probační úředníky je především nutné instruovat k pravidelnému kontaktu s mentorem v dostatečně krátkodobém intervalu, a to proto, že kvalita spolupráce s mentorem a spokojenost probačních úředníků s výsledky mentora byla nejvyšší v případech, kde kontakt s mentorem probíhal jedenkrát týdně (příp. jedenkrát za dva týdny), přičemž byl kladen důraz na osobní setkání, nikoliv na emailové či telefonické spojení. Z výsledků výzkumu je patrné, že praxe se na jednotlivých střediscích PMS ČR velmi různí a že tato variabilita není v praxi vzájemně sdílena, proto by bylo potřeba nevrženou praxi standardizovat v rámci každé spolupráce mentora s PMS ČR.

### Výběr, udržitelnost a nahraditelnost mentora

V zájmu snazšího zavedení a udržitelnosti služby na středisku PMS ČR by bylo vhodné stanovit pro zájemce o pozici mentora zkušební období, kdy by v kontaktu s ním byl pouze realizátor služby, jenž by ověřil kompetence a spolehlivost mentora před jeho uvedením na středisko PMS ČR. Současně by bylo žádoucí poskytnout vždy za mentora, který odchází, adekvátní náhradu.

## Dlouhodobá spolupráce mentora s klientem typu B, C

Vzhledem k tomu, že s narůstající délkou spolupráce se zvyšují šance na její úspěšnost, bylo by žádoucí, aby do služby byly, vedle krátkodobé spolupráce u klientů typu A, doporučovány více i typy klientů B a C. Toto je potřeba komunikovat především se zapojenými probačními úředníky. Za účelem jejich motivace by bylo vhodné prezentovat různorodou praxi probačních úředníků, včetně příkladů úspěšných typů zakázek.

## Další vzdělávání mentorů a rozvoj jejich kompetencí

Rozvíjení kompetencí mentorů se jeví jako žádoucí nejen vzhledem ke zkvalitnění služby jako takové, ale také vzhledem k dlouhodobé udržitelnosti mentorů ve spolupráci. Možnost čerpat nové informace a získávat nové dovednosti by sehrála roli motivačního benefitu, stejně jako roli prevence syndromu vyhoření. Ze stejného důvodu by bylo vhodné zavést pravidelné setkávání mentorů, kteří by mohli sdílet dobré praxe a regionálně odlišné zkušenosti.

## Technické zajištění služby

Z hlediska funkčnějšího zajištění služby by bylo vhodné zajistit mentorům větší finanční prostředky na telefonní hovory spojené s výkonem jejich práce a dopravou za klienty do vzdálenějších míst prostřednictvím osobního automobilu.

## Potřebnost služby Romský mentoring

V souvislosti s tím, jaký rozdíl bylo možné vnímat v postoji a způsobu uvažování probačních úředníků se zkušeností s romským mentorem a probačních úředníků bez této zkušenosti, a to konkrétně vůči klientům ze sociálně vyloučeného prostředí, jeví se kontakt probačních úředníků s mentorem jako velmi efektivní. Probační úředníci bez zkušenosti s mentorem vykazovali větší náchyllost k uplatňování stereotypů ve spolupráci s klienty a disponovali menší mírou porozumění vůči sociálnímu a kulturnímu kontextu klientovy životní situace. Z tohoto hlediska se služba Romský mentoring tedy jeví jako velmi užitečná.

Udržení či případné rozšíření služby Romského mentoringu lze doporučit též s ohledem na nástroje mentora, které probační úředníci nemohou ve spolupráci s klientem využívat stejně efektivně. Pokud probační úředníci nemají dostatek času a prostoru pro aplikaci dvou stěžejních pilířů úspěšné spolupráce nejen s klienty ze sociálně vyloučeného prostředí, jimiž jsou individuální přístup ke klientovi a terénní forma spolupráce, dochází logicky k poklesu úspěšnosti při plnění alternativního trestu i u těch klientů, kteří jsou motivováni ve spolupráci s PMS ČR obstát. Nárokům PMS ČR však nemusí dostát nikoliv z důvodu nezájmu či lhostejnosti svou životní situaci řešit, ale v důsledku svých nižších kompetencí a sociálních znevýhodnění. Služba Romský mentoring právě zde může efektivně zafungovat díky tomu, že snižuje práh splnitelnosti uložených alternativních trestů a poskytuje tak klientům dostatečnou podporu při překonávání jejich individuálních bariér, daných v těchto případech spíše sociální situovaností než individuálními aspekty. Koneckonců individuální podpora a zájem byly nejčastějšími potřebami, po kterých dotázaní klienti Romského mentoringu volali.



**Kontaktní údaje:**

**Mgr. Marek Demner**

vedoucí programů k zvýšení efektivity alternativních trestů

**RUBIKON Centrum**

Korunní 101, 130 00 Praha 3

tel.: +420 739 470 408

e-mail: [demner@rubikoncentrum.cz](mailto:demner@rubikoncentrum.cz)

[www.rubikoncentrum.cz](http://www.rubikoncentrum.cz)

**RUBIKON**  
**CENTRUM** pomáháme překročit minulost