

Metodika

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



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

OBSAH

I	PROCEDURÁLNÍ ČÁST	3
1	Teoretická východiska	3
2	Podstata a cíle služby	4
3	Cílová skupina.....	5
4	Ochrana práv klientů a právní rámec služby	6
5	Zahájení spolupráce s klientem.....	7
6	Způsob práce mentora.....	10
7	Dohoda o poskytování služby Romský mentoring	13
8	Hodnocení efektivity služby a evidence klientů.....	14
9	Zajištění služby Romský mentoring	16
10	Přijímání a vyřizování stížností.....	19
II	PERSONÁLNÍ ČÁST	20
1	Personální struktura, vymezení rolí	20
2	Způsob výběru mentorů, výcvik a supervize	23
III	PROVOZNÍ ČÁST	25
1	Minimální prostorové a materiální vybavení.....	25
2	Finanční zajištění.....	26
3	Informovanost o službě Romský mentoring	27
IV	PŘÍLOHY	28

I PROCEDURÁLNÍ ČÁST

1 Teoretická východiska

Základní koncept mentorské služby byl inspirován zkušeností dánské probační služby. Dánský model mentoringu obdržel v roce 2004 cenu Community Justice Awards na mezinárodní konferenci Probation 2004 v Londýně. Tento koncept byl upraven tak, aby vyhovoval podmínkám České republiky, a v letech 2004 - 2005 pilotně ověřen jako služba Mentor pro romské klienty/klientky Probační a mediační služby ČR (*nadále bude používáno pouze označení klient, kterým se rozumí klient muž i klient žena*). V roce 2009 získala služba Mentor prestižní ocenění v soutěži inovativních projektů v oblasti trestní justice Crystal Scales of Justice, vyhlášené Evropskou komisí a Radou Evropy.

Služba Mentor byla později přejmenována na Romský mentoring, aby se odlišila od jiné služby poskytované RUBIKON Centrem, Reintegračního mentoringu (součást komplexních programů na podporu zaměstnanosti osob s trestní minulostí).

Stěžejním teoretickým konceptem, od kterého se služba Romský mentoring odvíjí, je filozofie restorativní justice, usilující o posílení odpovědnosti pachatele a obnovu vztahů narušených v důsledku spáchaného trestného činu, v případě mladistvých pachatelů provinění. Dalším významným teoretickým konceptem služby je tzv. konstruktivistická (systemická) teorie.

Služba také využívá principů mentoringu:

- zapojení vyškoleného laika jako zástupce komunity,
- podpora a doprovázení klienta,
- zvyšování jeho kompetencí,
- předávání fungujících vzorců chování příslušníků komunity, do které klienti patří,
- hledání zdrojů a nasměrování klienta k osobnímu rozvoji a ke schopnosti řešit své vlastní problémy.

Výše uvedené teoretické koncepty byly využity při koncipování služby a promítny se v systému vzdělávání mentorů, kteří službu realizují.

2 Podstata a cíle služby

Podstatou služby je individuální podpora, konstruktivní poradenství a preventivní péče poskytované vyškoleným laikem – mentorem/mentorkou (*nadále bude používáno pouze označení mentor, kterým se rozumí mentor muž i mentor žena*) ve spolupráci se sociálním/ní kurátorem/kou nebo sociálním/ní pracovníkem/cí či kurátorem/kou pro mládež orgánu sociálně právní ochrany dětí (OSPOD). Dále bude používán termín „sociální kurátor“, *kterým se rozumí sociální kurátor - muž i sociální kurátor – žena, spolupracující s dospělými klienty nebo s mládeží, nebo sociální pracovník/ice OSPOD.*

Mentora s klienty spojuje sounáležitost s romskou komunitou, jazyková a kulturní blízkost. Působí jako prostředník mezi klientem/rodinou a institucí, mezi minoritou a majoritou.

Cíle služby

- Posilování zdrojů, sociálních dovedností a kompetencí sociálně znevýhodněných romských rodin i jednotlivců při řešení obtížných životních situací, zejména těch, ohrožujících vývoj dětí a mladistvých.
- Zkvalitnění života jednotlivců/rodin v romské komunitě, snížení rizika jejich sociálního vyloučení a přispění k jejich integraci do majoritní společnosti.
- Odstraňování bariér bránících efektivní spolupráci sociálních kurátorů, Probační a mediační služby ČR (dále jen PMS ČR), orgánů činných v trestním řízení a dalších relevantních institucí a odborníků s rodinami a jednotlivci z řad romské menšiny.

3 Cílová skupina

Cílovou skupinou služby jsou **sociálně znevýhodnění příslušníci romské menšiny, kteří jsou klienty sociálních kurátorů**. Jedná se o jednotlivce i rodiny nacházející se 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

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
- nízké rodičovské kompetence a nedocenění hodnoty vzdělání pro další život
- existence předsudků a stereotypního myšlení na straně úředníků

Kontakt romských mentorů s klienty, zejména v případě nezletilých nebo mladistvých, zpravidla zahrnuje spolupráci s celou rodinou, případně jejím sociálním okolím. Jejich klientem je pak celá rodinná jednotka, nikoli pouze její jednotliví členové.

4 Ochrana práv klientů a právní rámec služby

Realizátor služby RUBIKON Centrum, se zaručuje nakládat s osobními a citlivými údaji klientů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Mentoři, stejně jako všichni zaměstnanci RUBIKON Centra, podepisují závazek mlčenlivosti (viz příloha č. 1).

RUBIKON Centrum při realizaci služby úzce spolupracuje s jednotlivými sociálními kurátory, kteří na začátku vytipovávají klienty, případně rodiny, vhodné ke spolupráci s mentory, a následně zadávají mentorům zakázky práce s nimi. Sociální kurátoři musí nejprve klienta (rodinu) kontaktovat a informovat o možnosti spolupráce s romským mentorem. V případě jejich zájmu o službu Romský mentoring zajistí sociální kurátor souhlas klienta či jeho zákonného zástupce s poskytnutím osobních údajů pro účel zadání zakázky mentorovi.

Po navázání spolupráce uzavírá mentor s klientem a/nebo zákonným zástupcem klienta/rodiny Dohodu o poskytování služby Romský mentoring (viz příloha č. 2). Její součástí je poučení klienta o tom, že k jím poskytnutým informacím budou mít přístup pouze určení pracovníci RUBIKON Centra, sociální kurátoři a pracovníci PMS ČR, a že tyto informace nemohou být poskytovány dalším osobám, a dále informovaný souhlas klienta se zpracováním, archivací a statistickým zpracováním osobních i citlivých osobních údajů (více viz Procedurální část, kapitola 7).

V případě mladistvých a nezletilých klientů musí být spolupráce mentorů s klienty v souladu se zákonem č. 218/2003 Sb., o soudnictví ve věcech mládeže, a zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

Spolupráce mentorů s mladistvými či nezletilými klienty může být ve spolupráci s orgány OSPOD realizována:

- registrovanými poskytovateli sociálních služeb podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách,
- v rámci probačního dohledu nad mladistvými ve spolupráci s probačním úředníkem, v souladu s § 40 a násl. Zák. č. 218/2003 Sb., o soudnictví ve věcech mládeže,
- na základě pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí podle § 48 a násl. Zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

5 Zahájení spolupráce s klientem

a) Vytipování klientů sociálním kurátorem

Sociální kurátor vytipuje vhodný případ klienta a projedná s ním možnost zapojení mentora do případu. Spolupráce klient – mentor je založena na principu dobrovolnosti: klient má právo odmítnout konkrétního mentora a naopak (více viz Procedurální část, kapitola 6).

Poté, co sociální kurátor získá od klienta (případně jeho zákonného zástupce) souhlas s poskytnutím osobních údajů, smí mentora informovat o možnosti spolupráce a nabídnout mu zapojení od případu.

Domluva spolupráce mezi sociálním kurátorem a mentorem

Uskuteční se informativní osobní schůzka sociálního kurátora s mentorem. Na této schůzce je mentor blíže seznámen s případem, je dojednáno (výstup této domluvy může být zachycen písemně) směr činnosti mentora (zakázka), způsob a frekvence vzájemného kontaktu, způsob a pravidla předávání informací o dílčích pokrocích v činnosti mentora sociálnímu kurátorovi. V případě, že mentor a sociální kurátor spolu v minulosti již spolupracovali a mají nastavený systém spolupráce, je možné tuto první informativní schůzku nahradit telefonickým/e-mailovým kontaktem.

Společné setkání mentor – klient

Mentor se setká s klientem (příp. jeho rodinou, zákonným zástupcem), informuje ho o službě a o roli a postavení mentora. Zjistí, v jaké situaci se klient nachází (návaznost na činnost sociálního kurátora), nabídne mu poskytování služby a vysvětlí, v čem spočívá. V případě, že klient zájem o službu projeví, informuje ho o zakázce ze strany sociálního kurátora a dojedná s ním způsob další spolupráce (konkrétní postup řešení jednotlivých problémů). Poté mentor s klientem uzavře Dohodu o spolupráci (viz Procedurální část, kapitola 7).

b) Vytipování klienta samotným mentorem nebo případy, kdy potenciální klient sám kontaktuje mentora

Společné setkání mentor – klient

Mentor se setká s klientem, informuje ho o službě a o roli a postavení mentora. Zjistí, v jaké situaci se klient nachází (návaznost na činnost sociálního kurátora) nabídne mu poskytování služby a vysvětlí, v čem spočívá. Zároveň klienta informuje o tom, že konkrétní spolupráci je nutné domluvit se sociálním kurátorem, který má případ na starost.

Informování sociálního kurátora o prvním kontaktu s klientem

Mentor má za povinnost po prvním setkání s klientem předat příslušnému sociálnímu kurátorovi základní údaje o klientovi a jeho situaci a zkontrolovat s ním další postup.

Sociální kurátor pak informaci o novém klientovi předá RUBIKON Centru v rámci pravidelného hodnocení.

Kontakt mentora se sociálním kurátorem

Proběhne setkání mentora se sociálním kurátorem, který je případem pověřen, mentor předá informace o krocích, které mentor v případě zatím podnikl. Je specifikováno, jak bude probíhat další zapojení mentora do případu. Zohledněny jsou potřeby klienta (rodiny); je-li to vhodné, probíhá plán zapojení mentora do případu také za účasti rodiny či některého z jejích členů (zákonného zástupce). Je dojednáno způsob a frekvence kontaktu mezi sociálním kurátorem a mentorem (opět je možné společnou domluvu zpracovat písemně).

Redefinice smyslu zapojení mentora do případu

Na základě uskutečněného kontaktu sociálního kurátora s klientem je projednáno další možné zapojení mentora do případu a je specifikováno, jak bude mentor s klientem/rodinou spolupracovat. Do tohoto plánu je kromě sociálního kurátora a mentora podle možností zapojen i klient/rodina.

c) Další možnosti

Iniciativa ke spolupráci klienta s mentorem může vzejít také ze strany dalších subjektů, které jsou v kontaktu s klientem: pracovníků PMS ČR, pracovníků neziskových organizací, základních škol, základních škol praktických ad.

Jednání s klientem pak pokračuje podle postupu popsaného pod písmenem a) resp. b) podle toho, zda je osloven sociální kurátor, nebo je ke spolupráci vyzván přímo konkrétní mentor.

Propojení spolupráce mentora s OSPOD a PMS ČR

Mentor může na základě zakázky PMS ČR spolupracovat 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 volnějším propojení dochází v případech, kdy je mentor v kontaktu s rodinou klienta PMS ČR, jejíž nezletilí či mladiství členové jsou klienty OSPOD a zakázka mentora je rozšířena na práci s nimi v rámci prevence.

Případová konference

Zvláštním příkladem zapojení mentora do spolupráce 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. Slouží 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.

6 Způsob práce mentora

Romský mentoring je **nízkoprahová** služba. Využití romských mentorů při spolupráci s klienty sociálních kurátorů má dvě hlavní roviny:

1. Zprostředkování komunikace a informací

Romští mentoři díky své schopnosti komunikovat srozumitelně s oběma stranami jsou velmi efektivní při překonávání komunikačních bariér. 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.

2. Zlepšení klientovi životní situace 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 tak i k celkovému zlepšení životní situace klientů/rodin, ke snížení rizika jejich sociálního vyloučení. V případě ohrožených rodin nejsou klienty mentora jednotliví členové, ale rodina jako celek.

- Mentor pracuje s klienty především v terénu, v jejich přirozeném prostředí.
- 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/rodiny v konkrétních praktických krocích a úkolech, posiluje jejich zdroje, sociální dovednosti a kompetence.
- Pracuje také s nejbližším sociálním okolím klientů/rodin s cílem aktivovat pozitivní zdroje.
- V neposlední řadě propojuje klienty s poskytovateli dalších odborných služeb v regionu.

Princip dobrovolnosti

Základním principem ve vztahu mentor - klient je oboustranná dobrovolnost spolupráce. Klient může odmítnout konkrétního mentora (a navázat spolupráci s jiným mentorem, pokud je k dispozici) a stejně tak mentor má právo odmítnout klienta z jakýchkoliv osobních důvodů. Na úspěch jejich spolupráce totiž mohou mít významný vliv často komplikované vztahy v rámci komunity, vzájemné sympatie a

antipatie mezi rodinami a jednotlivci. Vycházíme z potvrzeného předpokladu, že mentor se v těchto vztazích obvykle velmi dobře orientuje, a proto je rozhodnutí, zda by v konkrétním případě byly osobní relace mezi ním a klientem produktivní či kontraproduktivní, ponecháno na jeho úsudku.

V obecné rovině je struktura jednotlivých setkání rozdělena do čtyř fází:

- Otevření (navázání kontaktu a mapování situace)
- Dojednávání (formulace zakázky a plánování služeb)
- Realizace (realizace služeb)
- Ukončení (ukončení spolupráce a vyhodnocení výsledků)

Délka poskytování služby je individuální dle potřeb klienta/rodiny a sjednané zakázky. Po uplynutí šesti měsíců je spolupráce za účasti mentora a sociálního kurátora (případně supervizora) zhodnocena a je rozhodnuto, zda bude dále pokračovat, nebo bude ukončena (společnou domluvu o ukončení spolupráce je možné zpracovat písemně).

Podpora klientů/rodin ze strany mentora se týká zejména oblastí:

- hledání zaměstnání, rekvalifikace či jiného vzdělání,
- hledání bydlení či řešení nedostatečného bydlení,
- řešení zadluženosti a exekucí, náhrady škody,
- hospodaření s penězi, vedení rodinného rozpočtu,
- posilování rodičovských kompetencí k řádnému plnění výchovných povinností k nezletilým dětem, nastavování výchovných pravidel,
- vnímání hodnoty vzdělání, školní docházky a prospěchu, řešení výchovných problémů dětí a mladistvých (agresivita, drogy, trestná činnost),
- motivace a podpora klientů/rodin při komunikaci a spolupráci se sociálními kurátory a dalšími relevantními odborníky, institucemi,
- motivace k plnění povinností souvisejících s uloženým alternativním trestem nebo opatřením,
- vzájemná komunikace mezi jednotlivými členy rodiny,
- propojení s poskytovateli dalších odborných služeb v regionu.

Úroveň poskytované služby se u jednotlivých mentorů liší v souvislosti s dosaženou úrovní jejich kompetencí. Konkrétní mentoři se mohou pohybovat na pomyslné škále služeb od prostého předávání informací mezi klientem a sociálním kurátorem až po výkon srovnatelný s prací terénního sociálního pracovníka. Proto je velmi důležité přesné a cílené dojednání zakázky ze strany sociálního kurátora (viz Procedurální část, kapitola 5).

Metody práce mentorů:

Vzhledem k charakteru Romského mentoringu jako služby, poskytované nikoli odborníkem, ale vyškoleným laikem, který je klientovi blízký jazykem, kulturou a příslušností ke komunitě, je ve výběru metod práce mentorům poskytována značná volnost. Mentoři jsou v rámci vzdělávacího kurzu Mentor (viz Personální část, kap. 2) vybaveni základními komunikačními dovednostmi a při práci s klienty se mohou opřít

o hlubokou znalost komunity, prostředí a velmi často i konkrétního klienta a jeho rodinného zázemí. Jejich status mimo rámec státní struktury umožňuje mentorům improvizovat na základě konkrétní situace a používat k navázání a udržení spolupráce s klientem metody práce dle vlastního uvážení. Tyto metody a jejich výsledky mentoři konzultují na pravidelných supervizních setkáních se supervizorem.

7 Dohoda o poskytování služby Romský mentoring

Na začátku spolupráce je s klientem (rodinou) uzavřena Dohoda o poskytování služby Romský mentoring (*viz příloha č. 2*). Tato dohoda je zpravidla dvojstranná - uzavírá ji mentor (jako zaměstnanec RUBIKON Centra jako realizátora služby) a klient (případně zákonný zástupce klienta/rodiny).

Dohoda vymezuje obsah a délku trvání poskytované služby, způsob ukončení spolupráce. Obsahuje také výčet oblastí, kterých se bude poskytování služby týkat. V dohodě je výslovně zdůrazněna bezplatnost a oboustranná dobrovolnost služby.

Klient je prostřednictvím dohody poučen, že mentor bude o schůzkách a spolupráci s ním informovat RUBIKON Centrum, sociálního kurátora a PMS ČR. Při uzavírání dohody je klient rovněž poučen, komu a jakým způsobem si může v případě potřeby na průběh poskytování služby stěžovat.

Klíčovou součástí dohody je udělení souhlasu se zpracováním, archivací a statistickým zpracováním osobních a citlivých údajů o rodině ve smyslu zákona 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Pravidla uzavírání dohody mohou být upravena podle pravidel platných pro administraci konkrétních projektů, v jejichž rámci je činnost mentorů zajištěna (včetně grafické identity). Vztah mentor – klient a jejich spolupráce mohou být v rámci projektů dokumentovány i dalšími dokumenty (monitorovací list, zpětná vazba klienta či mentora, příp. záznamy o službě), pokud je to vyžadováno. Na základě zkušeností s realizací Romského mentoringu doporučujeme omezit administrativní nároky na mentory a jejich klienty na nutné minimum.

8 Hodnocení efektivity služby a evidence klientů

Hodnocení úspěšnosti intervence mentora provádí sociální kurátor, se kterým mentor na případu klienta/rodiny spolupracuje a který zadal mentorovi zakázku.

Hodnocení se provádí vždy jednou za 2 měsíce prostřednictvím **standardizované evidence klientů**, do které sociální kurátor eviduje údaje o klientech a hodnotí úspěšnost intervence mentora k poslednímu datu monitorovaného dvouměsíčního období. Tato evidence byla vedena elektronicky ve formě excelové tabulky, pravidelně odesílané do RUBIKON Centra ke kontrole, aktualizaci a zpracování. Nyní lze k evidenci a hodnocení po úpravě využít webové rozhraní, jehož prostřednictvím může sociální kurátor evidovat klienty a hodnotit úspěšnost intervence mentorů přímo do interní databáze RUBIKON Centra.

Evidované údaje a způsob hodnocení úspěšnosti intervence mentora

Klient – jméno a příjmení klienta

Pohlaví – muž/žena

Rok narození klienta

Adresa – alespoň orientační (město, ulice), nemusí se jednat o trvalé bydliště, údaj případně doplní RUBIKON Centrum podle informací získaných od mentorů

Podnět – od koho přišel podnět ke spolupráci s mentorem

možnosti: **Kurátor, Klient, Mentor, Jiný** (např. PMS ČR, VS ČR, městská police...)

Mentor – jméno a příjmení mentora, jemuž byl klient přidělen

Zakázka ze strany sociálního kurátora - stručný slovní popis problému, s jehož řešením má mentor klientovi pomoci

Datum přidělení klienta mentorovi

Datum ukončení spolupráce klienta s mentorem

Důvod ukončení spolupráce

Us - Úspěšnost intervence (zakázka naplněna, další spolupráce s mentorem není nutná)

Ne - Neúspěšnost intervence (zakázka nenaplněna, spolupráce s mentorem nepomohla, další spolupráce s mentorem by byla neefektivní)

Od - Odmítnutí mentora klientem

Ji - Jiný (např. nástup klienta do VTOS, změna bydliště, ukončení činnosti mentora)

Hodnocení se provádí vždy k poslednímu datu monitorovaného dvouměsíčního období (zpravidla se jedná o poslední den sudého měsíce).

Úspěch intervence mentora je hodnocen vždy **ve dvou kategoriích**:

1. **Naplnění zakázky** sociálního kurátora - jakého pokroku bylo dosaženo v naplňování zakázky kurátora po zapojení mentora?

2. **Komunikace klienta se sociálním kurátorem** – je možné rozeznat nějakou změnu v komunikaci klienta se sociálním kurátorem po zapojení mentora?

Sociální kurátor v obou kategoriích hodnotí stav k danému datu pomocí znamének „+“, „-“, nebo „0“ podle následujícího klíče:

0 situace/komunikace je stejná (tj. nezměnila se od zahájení spolupráce nebo od předchozího hodnocení)

- + došlo ke zlepšení
- situace/komunikace se zhoršila

Výstupy a jejich využití

Výstupy z evidence klientů a hodnocení úspěšnosti intervence jsou v RUBIKON Centru zpracovány do výstupů podle standardizované struktury. Evaluace služby je doplněna také zpracovanými výstupy z dalších dokumentů obsahujících hodnocení spolupráce s klienty/rodinami (např. zápisy supervizorů ze supervizních setkání, výkazy práce ad.).

Tyto výstupy jsou využívány při psaní zpráv pro donátory projektů, pro účely fundraisingu, při prezentaci výsledků služby (na seminářích, konferencích, workshopech a dalších PR aktivitách zaměřených především na odbornou veřejnost) a aktualizaci údajů v informačních materiálech, na webových stránkách organizace.

9 Zajištění služby Romský mentoring

Výčet a popis aktivit nutných k zajištění realizace Romského mentoringu:

Zjištění poptávky po službě, vytvoření rozpočtu a plánu aktivit

Na základě dotazování sociálních kurátorů v jednotlivých městech zjistí RUBIKON Centrum poptávku po službě Romský mentoring, tj. počet pracovišť, která mají zájem o spolupráci s mentory, a počty mentorů, potřebných v daných městech/regionech. Následně vytvoří finanční rozpočet a časový plán k zajištění služby.

Dotazování může probíhat formou telefonických rozhovorů, e-mailové komunikace, pracovních schůzek nebo zahajovacích seminářů v regionech.

Nábor budoucích mentorů v regionech

RUBIKON Centrum vyhledá v zapojených městech a jejich okolí zájemce o mentoring. Místní příslušnost budoucího mentora je důležitá jednak kvůli dostupnosti, jednak kvůli znalosti lokální komunity. Při vyhledávání zájemců jsou osloveni např. romští poradci a koordinátoři při krajských a městských úřadech, romské organizace a romská média, případně již vyškolení mentoři v regionu.

Zajištění a realizace vzdělávacího kurzu Mentor

RUBIKON Centrum zajistí lektory vzdělávacího kurzu pro mentory, dále přípravu materiálů pro tento kurz (tisk manuálů a pracovních sešitů, kancelářské potřeby) a materiální zázemí (prostory a občerstvení). Domluví účast a formu realizace kurzu (délku a počet setkání, datum a čas jejich konání). Kurz je zakončen zkouškou, pro kterou RUBIKON Centrum zajistí zkoušející a připraví doklad o výsledku závěrečné zkoušky (viz příloha č. 3) a osvědčení (viz příloha č. 4), pro aktivní mentory pak legitimaci mentora, potvrzenou statutárním zástupcem RUBIKON Centra (viz příloha č. 5).

Na vzdělávací kurz eventuelně navazuje doplňující vzdělávání mentorů, jehož realizaci zajišťuje RUBIKON Centrum s pomocí externích lektorů obdobným způsobem, jako vzdělávací kurz. Jeho obsah je určován aktuální poptávkou ze strany aktivních mentorů tak, aby přispěl k zefektivnění jejich práce s klienty (např. prohloubení znalostí v oblasti řešení dluhů a exekucí, problematika drog apod.). Doplňující vzdělávání je tedy zařazeno až ve chvíli, kdy mentoři získají zkušenosti v praxi a jsou schopni zformulovat požadavky na dozdělení určené potřebami klientů/rodin. Školení není zakončeno zkouškou, absolventi však získávají osvědčení o absolvování.

Zajištění klientů, uzavření pracovních dohod s mentory

Již během praktické části kurzu (40 hodin) mentoři pracují s klienty/rodinami. RUBIKON Centrum zajistí komunikaci se sociálními kurátory / pracovníky PMS ČR a podepsání DPP s mentory, sociální kurátoři / probační pracovníci přidělí mentorům klienty. Vzhledem k tomu, že spolupráce s klienty sociálních kurátorů vyžaduje spíše zkušenější mentory, je vhodné, aby v rámci kurzu Mentor pracovali mentoři nejprve s klienty PMS ČR.

Supervize a podpora mentorů

RUBIKON Centrum zajistí supervizory, kteří působí v jednotlivých regionech zahrnujících několik zapojených měst (oblasti působnosti supervizorů se mohou kryt

s kraji, případně soudními kraji, nebo NUTS II). Supervizoři jsou v kontaktu s mentory, zajišťují konání supervizí (1-2x měsíčně; každý mentor má povinnost účastnit se supervize minimálně 1x za 2 měsíce) na kterých mentorům poskytují zpětnou vazbu a podporu, řeší s nimi administrativní náležitosti (viz níže). Komunikují také se sociálními kurátory, min. 1x za 3 měsíce se supervize uskuteční s účastí sociálních kurátorů.

V počátečním období realizace služby, kdy je systém spolupráce sociální kurátory - RUBIKON Centrum – mentory teprve nastavován, v průběhu praktické části kurzu a u nově vyškolených mentorů, je doporučeno pořádat tyto společné supervize častěji, i 1x za měsíc. Další možností jsou „dělené“ supervize, kdy se první část supervizního setkání uskuteční za přítomnosti mentorů a sociálních kurátorů, a druhá část již pouze s mentory.

Pro RUBIKON Centrum jsou supervizoři garantem organizačního zajištění a kvality služby v regionu. Ze supervizních setkání pořizují zápis (viz příloha č. 6), který posílají RUBIKON Centru spolu s vyúčtováním svých nákladů (na pronájem a občerstvení, cestovné supervizora i mentorů, příp. výplaty mentorů vyplácených hotově).

Organizační zajištění činnosti mentorů

Sociální kurátor je v kontaktu s mentory, zajišťuje a předává jim klienty, poskytuje informace a podporu. Mentory pracují s klienty, minimálně 1x měsíčně se scházejí s příslušným sociálním kurátorem, přebírají klienty, plánují postup a předávají informace.

Mentory (a také supervizoři pracující v rámci DPP nebo DPČ) mají povinnost dodat na konci měsíce do RUBIKON Centra výkaz práce, na jehož základě je jim vyplácena mzda. Mentory do tohoto výkazu rovněž vyplňují záznam o své činnosti: datum schůzky s klientem (příp. schůzky se sociálním kurátorem), jméno klienta a stručný popis schůzky (podoba formuláře včetně grafické identity je určena pravidly platnými pro administraci konkrétních projektů, v jejichž rámci je činnost mentorů zajištěna). Za včasné doručení výkazů do RUBIKON Centra (do 2. dne následujícího měsíce) zodpovídá supervizor, výkaz však může mentor doručit také přímo (poštou, e-mailem). RUBIKON Centrum následně rozesílá kopie výkazů práce příslušným sociálním kurátorům pro informaci.

Hodnocení spolupráce s klienty, zpracování výstupů

Hodnocení spolupráce s klienty/rodinami provádějí 1x za 2 měsíce zapojení sociální kurátory prostřednictvím standardizované evidence klientů (viz Procedurální část, kap. 8). Spolupráce s klienty/rodinami je hodnocena i v rámci supervizních setkání, z nichž supervizor pořizuje zápis.

Zpracované výstupy umožňují zhodnocení efektivity služby Romský mentoring a jsou RUBIKON Centrem využívány při prezentaci služby v rámci PR aktivit a ve zprávách poskytovateli dotace.

Doprovodné PR aktivity

Zajišťuje a realizuje RUBIKON Centrum (více viz Provozní část, kap. 3).

Kulaté stoly, workshopy, konference

Setkání v regionech s účastí sociálních kurátorů, supervizorů, mentorů a relevantních zástupců odborné veřejnosti organizuje a zajišťuje RUBIKON Centrum s pomocí supervizorů, příp. dalších lokálních spolupracovníků. Tato setkání slouží k prezentaci služby Romský mentoring a jejích výstupů, sdílení dobré praxe a zkušeností s její realizací. Setkání jsou velmi užitečná z hlediska navazování a posilování osobních vztahů mezi mentory a relevantními odborníky, zvyšování efektivity služby, šíření povědomí o její existenci i zajištění dalšího pokračování a financování.

10 Přijímání a vyřizování stížností

Mechanismus přijímání a vyřizování stížností pro klienty služby Romský mentoring

Klient má možnost v případě potřeby vyjádřit svůj nesouhlas s postupem osob, které realizují službu Romský mentoring, písemně na adresu RUBIKON Centra předsedkyni RUBIKON Centra.

Klient má rovněž možnost vyjádřit svůj nesouhlas s postupem osob realizujících službu Romský mentoring sociálnímu kurátorovi, který je pověřen jeho případem. Sociální kurátor sepíše záznam o ústní stížnosti a předá informaci předsedkyni RUBIKON Centra.

RUBIKON Centrum tento podnět s klientem a dotyčným pracovníkem projedná do 30 dnů od doručení žádosti nebo sdělení této skutečnosti prostřednictvím sociálního kurátora.

O způsobu vyřízení stížnosti je pořízen písemný záznam, který je uložen v dokumentaci RUBIKON Centra jakožto realizátora služby Romský mentoring.

Způsob podávání stížností (s konkrétními kontaktními údaji) je zveřejněn na webových stránkách RUBIKON Centra na adrese www.rubikoncentrum.cz.

II PERSONÁLNÍ ČÁST

1 Personální struktura, vymezení rolí

Zapojené subjekty

RUBIKON Centrum

- Koordinace náboru a výběru potenciálních mentorů
- Vzdělávání mentorů, lektorů a supervizorů
- Zajištění supervize mentorů
- Organizační zajištění služby
- Vedení dokumentace (evidence, výkazy práce, dohody a smlouvy)
- Zpracování hodnocení klientů, prezentace výstupů
- Doprovodné PR aktivity
- Zprávy o stavu projektu donátorovi
- Spolupráce se sociálními kurátory (předávání aktuálních informací)

Supervizor

- Realizace supervizí 1-2x měsíčně, z toho min. 1x za 3 měsíce s účastí sociálních kurátorů
- Podpora a hodnocení mentorů
- Organizační zajištění služby v daném regionu
- Zápisy ze supervizí pro RUBIKON Centrum
- Zajištění dodání výkazu práce i výkazů práce mentorů do RUBIKON Centra do určeného data (nejpozději 2. den v následujícím měsíci)

Sociální kurátoři

- Vyhledávání a předávání klientů mentorům
- 1x za 2 měsíce zpracování hodnocení klientů pro RUBIKON Centrum
- Pravidelný kontakt s mentory (min. 1x za měsíc)
- Podpora mentorů

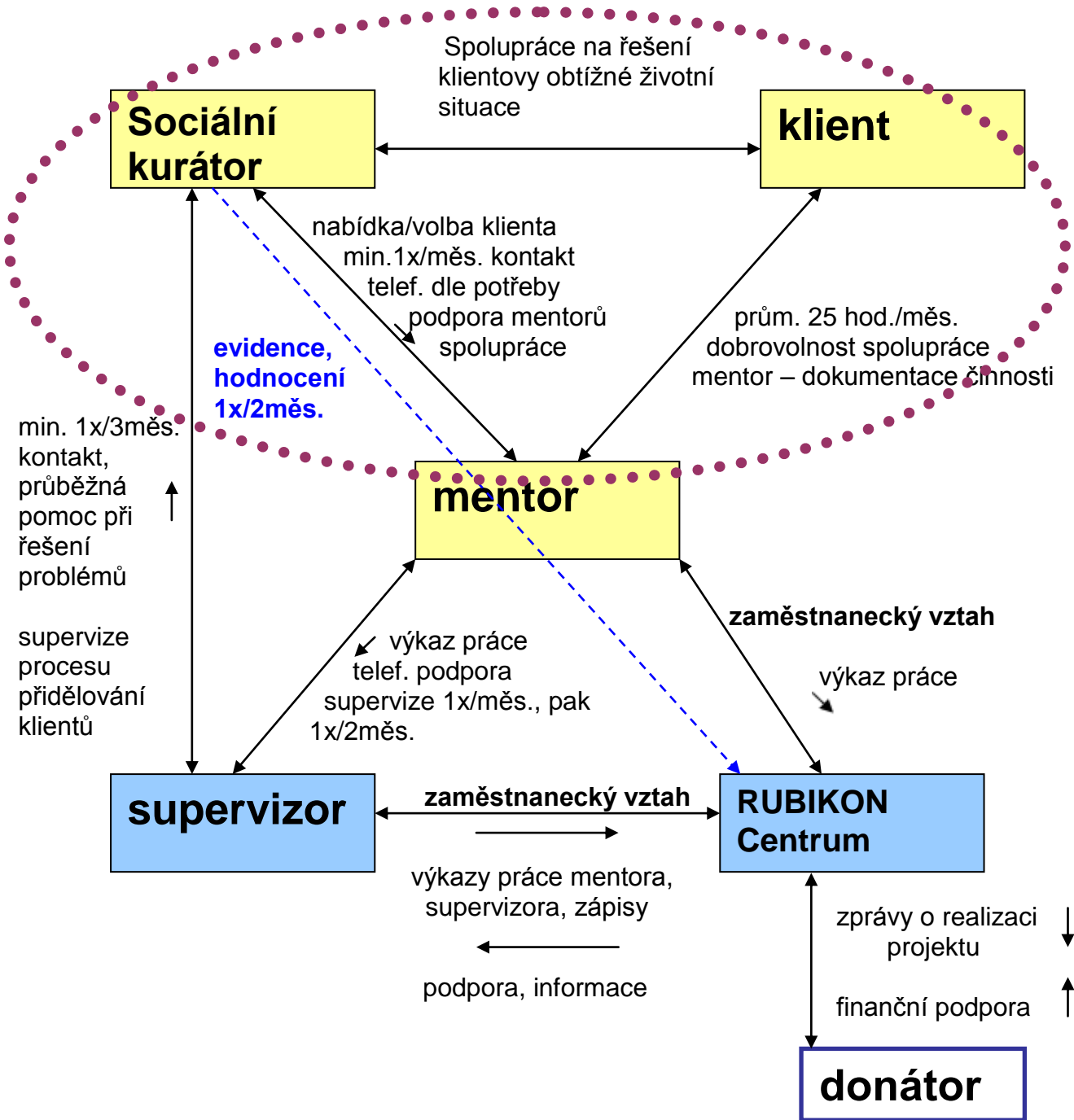
Mentor

- Účast na vzdělávání
- Spolupráce se sociálními kurátory (min. kontakt 1x měsíčně) – získání klienta, příprava plánu, předávání informací, návrh postupu
- Max. časová dotace 300 hodin ročně (limit pro práci na DPP), tj. průměrně 25 hodin měsíčně (zahrnuje spolupráci s klientem, sociálními kurátory a případně dalšími odborníky, institucemi v rámci řešení případu). Tato časová dotace může být dále omezena také rozpočtem konkrétního projektu
- Účast na supervizích min. 1x za 2 měsíce, v průběhu kurzu 1x měsíčně
- Vyplňování výkazu práce s informacemi o své činnosti (datum návštěvy klienta, jméno klienta, stručný popis) a jejich dodání do RUBIKON Centra (přímo nebo přes supervizora)

Další organizace

- V rámci poskytování služby Romský mentoring je při práci s klienty/rodinami navazována spolupráce s dalšími organizacemi a institucemi: PMS ČR, dalšími odbory krajských a městských úřadů, Policií ČR, úřady práce, lokálními nestátními neziskovými organizacemi (NNO) ad. Tato spolupráce může probíhat např. v rámci multitymů pro mládež, případových konferencí, pracovních skupin prevence kriminality či komunitního plánování.

Schéma organizace vztahů mezi subjekty v rámci služby Romský mentoring



2 Způsob výběru mentorů, výcvik a supervize

Výběr mentorů

Budoucí mentory vybírá realizátor služby, RUBIKON Centrum. Zájemci o činnost mentora musí splňovat následující podmínky:

- příslušnost k romské menšině,
- věk nad 18 let,
- čistý trestní rejstřík,
- zájem angažovat se a pomáhat druhým, ochota věnovat svůj čas.

RUBIKON Centrum se zájemci provede vstupní pohovor, případně vyplní dotazník pro zájemce o práci mentora (*viz příloha č. 7*) a rozhodne o tom, zda je daný zájemce zařazen do kurzu Mentor. Vedle splnění formálních podmínek pro činnost mentora se hodnotí především zájem uchazeče o danou problematiku, jeho ochota angažovat se, časové možnosti a osobnostní předpoklady.

Výcvik a odborná příprava na mentorskou činnost

Zájemci o mentorskou činnost absolvují **kurz Mentor** (struktura a osnova vzdělávacího kurzu - *viz příloha 8*).

Kurz se skládá z 60 hodin teorie (právní a sociální minimum, zásady práce mentora, základy řešení zadluženosti, komunikační blok ad.) a 40 hodin praxe (práce mentorů s klienty, která je doprovázena povinnou supervizí 1x měsíčně). Kurz je veden vždy dvojicí lektorů RUBIKON Centra, přizváni jsou externí lektoři (např. sociální kurátoři, pracovníci PMS ČR, odborník na systém sociální podpory, dluhový poradce, zkušení mentoři atd.). Účastníci kurzu dostávají manuál, jehož součástí jsou pracovní listy a struktura kurzu.

Kurz je zakončen zkouškou před tříčlennou komisí. Zkouška je zaměřena na rozbor kazuistik, na základě kterých uchazeči o mentorskou činnost prokazují porozumění kontextu mentorské práce, osvojení si právních znalostí a komunikačních dovedností potřebných pro mentorskou činnost.

Na základě úspěšného složení zkoušky mentoři získávají osvědčení, které je opravňuje realizovat službu Romský mentoring.

Kromě vzdělávacího kurzu může být v rámci odborné přípravy mentorů realizováno také **doplňující vzdělávání mentorů**. Jeho obsah je sestaven na základě objednávek mentorů, kteří reagují na konkrétní potřeby klientů/rodin. V souvislosti s požadovanými tématy jsou vybráni lektoři (pracovníci RUBIKON Centra nebo externisté), jejichž odbornost daným tématům odpovídá a zaručuje, že vzdělávání bude pro mentory i jejich klienty přínosem. V minulosti byla součástí obsahu školení např. rozšířená problematika dluhů a exekucí, drog, rozšíření právního minima a

komunikačních dovedností. Rozsah vzdělávání závisí na vybraných tématech. Školení není zakončeno zkouškou, účast mentorů je dobrovolná a absolventi získávají osvědčení o absolvování.

Supervize mentorů

Po ukončení kurzu probíhají pravidelné supervize, jejichž účelem je zajištění kvality poskytované služby, rozvoj profesních dovedností mentorů a získávání zpětné vazby. Supervize mentorů zajišťují zkušení odborníci z RUBIKON Centra. Supervize probíhají formou skupinových nebo individuálních setkání, v případě potřeby také formu telefonické nebo e-mailové komunikace. Zaměřeny jsou na rozbor případové práce mentorů a doplňování potřebných znalostí a dovedností.

III PROVOZNÍ ČÁST

1 Minimální prostorové a materiální vybavení

Služba Romský mentoring je realizována v terénu a nevyžaduje speciální prostorové vybavení, s výjimkou supervizních setkání. K jejich realizaci je třeba zajistit přiměřený prostor, zaručující účastníkům supervize dostatečné soukromí. Prostory k pronajmutí pro konání supervizí mohou poskytnout např. lokální neziskové organizace, obecní či krajské úřady, střediska PMS ČR a případně přímo pracoviště sociálních kurátorů (což je výhodné především pro společné supervize mentorů, supervizorů a sociálních kurátorů).

Odborné materiály potřebné k výkonu služby získá mentor v rámci vzdělávacího kurzu.

2 Finanční zajištění

V této kapitole jsou vypsány druhy finančních nákladů nutných k zajištění realizace služby Romský mentoring. Jejich výčet má sloužit jako podklad pro podrobné vyčíslení nákladů a vytvoření rozpočtu realizace služby (např. při psaní žádosti o dotaci, která má tyto finanční prostředky zajistit).

Osobní náklady

Mzdy osob podílejících se na realizaci služby Romský mentoring. Jsou to:

- Členové realizačního týmu RUBIKON Centra: vedoucí, koordinátor, finanční manažer, administrátor

Kmenoví zaměstnanci RUBIKON Centra, zaměstnaní v pracovním poměru. Počet členů týmu, výše jejich platů a úvazků závisí na tom, v jakém rozsahu je služba Romský mentoring realizována.

- Supervizoři

Externisté z regionů, se kterými buďto RUBIKON Centrum uzavírá DPP, DPČ, nebo se jedná o OSVČ, které své služby RUBIKON Centru fakturují. Hodinová hrubá mzda činí 700 Kč.

- Lektoři vzdělávacího kurzu + doplňujícího vzdělávání

Externí odborníci, zajišťující vyškolení mentorů v regionech. Jsou placeni stejným způsobem, jako supervizoři.

- Mentoři

Externisté, se kterými RUBIKON Centrum po teoretické části vyškolení uzavírá DPP. Hodinová hrubá mzda činí 127 Kč.

Cestovné

- Hrazení nákladů jízdného, stravného a ubytování pro supervizory, lektory, příp. členy realizačního týmu.

Cesty na supervize, vzdělávací kurzy, kulaté stoly, pracovní setkání.

- Hrazení jízdného pro mentory (do výše ceny jízdného hromadné dopravy)

Cesty na vzdělávací kurz, za klientem a na supervize. Nárok na jízdné vykazují mentoři vyplněným cestovním příkazem (*viz příloha č. 9*).

Další náklady

- Pronájem prostor pro konání vzdělávacího kurzu + doplňujícího vzdělávání pro mentory, supervizí a kulatých stolů.
- Občerstvení pro účastníky vzdělávacího kurzu + doplňujícího vzdělávání, supervizí a kulatých stolů.
- Poštovné, telefony, internet (RUBIKON Centrum).
- Kancelářské potřeby (RUBIKON Centrum).
- Tisk a kopírování (výroba manuálů a pracovních sešitů pro vzdělávací kurz Mentor).

3 Informovanost o službě Romský mentoring

Informovanost o službě Romský mentoring zajišťuje RUBIKON Centrum prostřednictvím webových stránek www.rubikoncentrum.cz a doprovodných PR aktivit.

PR aktivity

Doprovodné PR aktivity jsou zaměřeny především na relevantní odborníky, se kterými se mentoři při práci s klienty/rodinami na profesionální úrovni setkávají a se kterými spolupracují, tj. na zaměstnance sociálních odborů městských a krajských úřadů, sociální kurátory, sociální kurátory pro mládež, sociální pracovníky, pracovníky PMS ČR, příslušníky Policie ČR, soudce, státní zástupce ad. Dále jsou zaměřeny na potenciální donátory služby Romský mentoring z důvodu zajištění jejího pokračování a rozšiřování do dalších měst a regionů v ČR. K tomuto účelu slouží průběžná distribuce PR materiálů (letáky, brožury, propagační předměty) a především prezentace služby na setkáních, seminářích, konferencích a workshopech s účastí výše zmíněných odborníků.

IV PŘÍLOHY

Příloha č. 1: Závazek mlčenlivosti

Příloha č. 2: Dohoda o poskytování služby Romský mentoring

Příloha č. 3: Doklad o výsledku závěrečné zkoušky – kurz Mentor

Příloha č. 4: Osvědčení – kurz Mentor

Příloha č. 5: Legitimace mentora

Příloha č. 6: Zápis ze supervize mentorů

Příloha č. 7: Dotazník pro zájemce o práci mentora

Příloha č. 8: Obsah kurzu Mentor

Příloha č. 9: Cestovní příkaz pro mentory

Poznámka:

Dokumenty v přílohách mají grafickou identitu projektu Romové pomáhají Romům, v jehož rámci byly vytvořeny a používány. Při využití v rámci jiných projektů bude jejich grafická podoba i obsah přizpůsobena požadavkům těchto projektů.