

Metodika programu doprovázení dětí ze sociálně vyloučených lokalit do škol

Zvyšování školní úspěšnosti mladých Romů ze sociálně
vyloučených lokalit města Brna



Projekt: Zvyšování školní úspěšnosti mladých Romů ze sociálně vyloučených lokalit města Brna

Kód programové struktury: LP/REG/HROVA2

Finanční mechanismus: Norské fondy 2014-2021

Realizátor: Ratolest Brno, z.s.

Realizační období: 08/2022–07/2023

Zpracovaly: Mgr. Věra Růžičková, Mgr. Adéla Kubíčková

Obsah

Úvod	4
Kdo jsme?	4
Ratolest Brno	4
Nízkoprahový klub Pavlač	4
Podpora prevence školní absence – doprovod dětí a žáků z rodin do škol	5
Část první – Personální zajištění programu a péče o doprovázející	6
Pozice koordinátora doprovodů	6
Slabé stránky pozice	6
Zastupitelnost	6
Omezení možností poskytování komplexní podpory	6
Doporučení pro posílení slabých stránek v budoucí praxi	7
Nábor doprovázejících pracovníků	7
Univerzity	7
Peer pracovníci	8
Dobrovolnické platformy	8
Školení doprovázejících pracovníků	8
Týmové porady	8
Supervize týmu	9
Individuální intervize s koordinátorkou	9
Část druhá – Vytvoření struktury pro koordinaci programu	10
Vytváření primární struktury pro získávání rodin – vzdělávací instituce	10
Vytváření sekundární struktury pro získávání rodin – OSPOD	13
Mapující schůzky s vhodnými rodinami	13
Dokumentace k navázání spolupráce s rodinou a vzdělávacími institucemi	15
Třístranná dohoda	15
Souhlas se zpracováním údajů	16
Koordinace směn	16
Denní záznamy z doprovodů	17
Část třetí – Praktické fungování doprovodů	19

Navázání spolupráce s institucemi	19
Zkontaktování doporučených rodin	19
Osobní schůzka s rodinami se zájmem o zapojení	19
Vytvoření struktury pro koordinaci doprovázejících pracovníků	20
Nábor doprovázejících pracovníků	20
Školení doprovázejících pracovníků	20
Zapojení doprovázejících pracovníků	20
Vyzvedávání klientů	20
Příchod do školy a cesty do obchodu	21
Zápisy a kontakt s koordinátorkou	21
Týmové porady	22
Motivační prvky pro klienty	22
Ukončování spolupráce	22
Část čtvrtá – Rizika programu	23
Rizika ze strany rodin	23
Rodiny ráno nekomunikují a nepředají dítě doprovázejícímu	23
Rodiny děti často omlouvají	24
Adaptace na pravidelný režim a uzpůsobení denního režimu	26
Náhlé změny v životní situaci rodiny	26
Riziko ze strany zapojených institucí	27
Rizika ze strany doprovázejících	28
Nedochvilnost, zaspání nebo opomenutí směny	28
Nastavování a udržování hranic	29
Budování autority	30
Část pátá – Příležitosti programu	31
Příležitosti pro rodiny	31
Vytváření zdravého návyku a vztahu ke školní docházce	31
Komplexnější podpora rodiny	32
Posílení rodičovských kompetencí v oblasti povinné školní docházky	33
Příležitosti pro instituce	33
Rozšíření spolupráce	33

Snížení rizika neplnění povinné docházky a zvýšení adaptace žáků na režim	34
Příležitost pro doprovázející – praxe	34
Použité zdroje	36
Příloha: Vzor třístranné dohody	37

Úvod

Smyslem této metodiky je podpořit organizace zaměřující se na práci se znevýhodněnými dětmi a rodinami k realizaci programu doprovodů v jejich lokalitě a poskytnout jim využitelný nástroj založený na dobré praxi.

Kdo jsme?

Ratolest Brno

Ratolest Brno je nestátní nezisková organizace, založená v roce 1995. Již 28 let funguje v Brně a jeho nejbližším okolí a poskytuje dětem, mladým lidem i celým rodinám v obtížné životní situaci sociální a preventivní služby.

Posláním Ratolesti Brno je pomáhat sociálně znevýhodněným dětem, mladým lidem a rodinám řešit jejich nepříznivou situaci, anebo jí předcházet tak, aby měli rovné šance žít kvalitní život a začlenit se do společnosti. V rámci naší činnosti podporujeme a rozvíjíme dobrovolnictví.

Ratolest Brno realizuje dvě Nízkoprahová nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, Sociálně sociálně aktivizační program pro rodiny s dětmi, probační program pro mládež, preventivní programy pro děti a mládež a dobrovolnické centrum.

Nízkoprahový klub Pavlač

Program doprovázení do škol byl realizován v rámci projektu Zvyšování školní úspěšnosti mladých Romů ze sociálně vyloučených lokalit města Brna jako jedna z aktivit Nízkoprahového klubu Pavlač.

Nízkoprahový klub Pavlač je nízkoprahovou sociální službou řadící se do služeb sociální prevence. Služba má ambulantní (klub) a terénní formu (streetwork v ulicích Brna a na ubytovnách).

Nízkoprahový klub Pavlač usiluje o zlepšení kvality života dětí a mládeže ve věku od 6 do 21 let, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci, žijí v sociálně vyloučených lokalitách v Brně a jejich život je tímto přímo ovlivněn. Těmto dětem a mladým lidem NK Pavlač nabízí bezpečné místo pro trávení volného času a zároveň podporu a odbornou pomoc s problémy.

Od začátku fungování probíhají v NK Pavlač i programy týkající se školní úspěšnosti a volnočasové aktivity nad rámec běžné činnosti sociální služby. Děti a mladí lidé tak mají v NK Pavlač dlouhodobě možnost využívat doučování, navštěvovat PC učebnu, učit se novým věcem v programu pro předškoláky nebo se účastnit exkurzí na střední školy. Tyto aktivity a podobné

aktivity zaměřené na školní úspěšnost byly také součástí projektu Zvyšování školní úspěšnosti mladých Romů ze sociálně vyloučených lokalit města Brna. Jako služba sociální prevence věříme, že je lepší problémům předcházet než později řešit jejich závažné důsledky. Prevenci a včasnou podporu považujeme za účinnou i v případě častých absencí ve škole, což byl jeden z důvodů, proč jsme v rámci projektu Zvyšování školní úspěšnosti mladých Romů ze sociálně vyloučených lokalit města Brna chtěli pilotně ověřit také program doprovázení dětí do škol.

Podpora prevence školní absence – doprovod dětí a žáků z rodin do škol

Cílem aktivity bylo předcházet absenci dítěte a žáka ve vyučování z důvodů vzdálenosti u početných rodin, rodin samoživitelů, rodin s rodiči na nočních směnách, s rodiči v nemoci nebo indispozici, kdy rodiče nejsou schopni doprovod zajistit. Aktivitu v projektu jsme nabízeli ve školním roce 2022/2023 po dohodě s partnery a dalšími školami v lokalitě, i mimo ni. Do aktivit byli zapojováni žáci prvního stupně, kteří již vykazovali absence v minulém školním roce nebo v průběhu školního roku 2022/2023. Žáky do školy doprovázeli pracovníci a pracovnice, kteří byli zaměstnaní na dohodu o provedení práce. Tým doprovázejících a spolupráci se školami řídila koordinátorka doprovodů. Přestože o aktivitu byl ze strany škol i OSPOD velký zájem, podobně koncipovaná služba v lokalitě neexistovala.

Část první – Personální zajištění programu a péče o doprovázející

Pozice koordinátora doprovodů

Koordinátor doprovodů je klíčovou kontaktní osobou nejen pro doprovázející pracovníky a pracovníce, ale i pro zapojené rodiny a spolupracující instituce. Je zodpovědný za personální zajištění programu, jako je nábor a řádné zaškolení doprovázejících. Navazuje kontakt s potencionálními klienty programu a s institucemi, které mohou doporučit klienty a zprostředkovat kontakt. Dále zodpovídá za vytvoření struktury pro koordinaci programu (plánování směn doprovázejících, organizování pravidelných týmových porad a sbírání zpětné vazby včetně pravidelné četby denních záznamů), za zajištění potřebné smluvní dokumentace s rodinami a spolupracujícími institucemi a za řešení veškerých požadavků všech zapojených subjektů. Účastní se pravidelných porad implementující organizace a předává reporty z praktického fungování programu vedení organizace.

Z praktického fungování lze popsat slabé stránky této pozice a formulovat doporučení pro jejich posílení.

Slabé stránky pozice

Zastupitelnost

Koordinátor programu je kontaktní osobou pro rodiny a doprovázející pro případ jakékoliv události v terénu. Veškeré požadavky ze strany rodin nebo doprovázejících řeší výhradně v ranních hodinách a to telefonicky. V tomto pilotním programu má jako jediný z implementující organizace ucelený přehled o pracovních týmech, rodinách, lokalitách a také disponuje veškerými kontakty na rodiny a doprovázející pracovníky. V tomto nastavení fungování programu je v rámci organizace v případě dovolené nebo náhlé nemoci nezastupitelný.

Omezení možností poskytování komplexní podpory

S pracovní pozicí koordinátora doprovodů se může pojít i omezení možností poskytování komplexní podpory zapojeným rodinám. Koordinační pracovník svojí náplní práce nespadá pod sociální pracovníky, a to ani v případech, kdy má požadované vzdělání pro výkon této profese dle Zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách. V průběhu navazování spolupráce ovšem mohou

ze strany rodin vyplývat další potřeby a zakázky, které by při naplňování mohly pozitivně ovlivnit prostředí, ve kterém dítě vyrůstá. S ohledem na vytíženost sociálně aktivizačních služeb pro rodiny a tvorbu dlouhých pořadníků, se kterými se síť sociálních služeb v implementujícím kraji dlouhodobě potýká, je obtížné rodinám zajistit navazující pomoc. Mnohdy se jedná o činnosti jako potřeba doprovodu na úřady a vyřízení příspěvků nebo k lékařům.

Doporučení pro posílení slabých stránek v budoucí praxi:

- Určení zastupujícího pracovníka/pracovnice, nastavení systému sdílení klíčových kontaktů.
- Řádné zaškolení koordinátora v oblasti znalosti návazných služeb v rámci lokality a navázání kontaktu se službami poskytujícími terénní služby a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

Nábor doprovázejících pracovníků

Doprovázející pracovníci a pracovnice jsou v každodenním kontaktu s dětmi zapojených rodin. Nutným předpokladem pro vytvoření důvěry mezi rodinami a doprovázejícím pracovníkem je tedy kladný vztah k dětem a chápající neodsuzující postoj k životní situaci znevýhodněných rodin. Z tohoto důvodu byli preferováni uchazeči a uchazečky se vzděláním (i probíhajícím) v humanitních oborech, se zkušenostmi s dobrovolnictvím a s prací s dětmi a také lidé z menšin se zkušenostmi s životem ve vyloučených lokalitách a sociálním znevýhodněním (peer pracovníci). Hlavními úkoly koordinátora v rámci náboru je zjistit zkušenosti a motivaci uchazečů a řádně představit fungování programu.

S doprovázejícími pracovníky a pracovnicemi je na základě zákona č. 262/2006 Sb. zákoník práce uzavírána dohoda o provedení práce. Dále je s každým uzavírána dohoda o mlčenlivosti. Po vyhodnocení náročnosti průběhu doprovodů byl stanoven horní limit tří dětí na jednoho doprovázejícího pracovníka.

Univerzity

Pro nábor kvalifikovaných doprovázejících pracovníků koordinátorka využívala komunikační kanály studujících humanitních oborů (zejména speciální pedagogika a pedagogika volného času, psychologie, sociální práce). Osloveni byli garanti praktického vzdělávání jednotlivých studijních programů zmíněných zaměření, kteří možnost zapojit se do programu nabízeli osvědčeným studujícím v rámci plnění praktického vzdělávání. Inzerát byl také sdílen do facebookových studijních skupin a do skupin nabízejících práci v rámci sociálních služeb.

Peer pracovníci

Pro nábor kvalifikovaných lidí se zkušenostmi s životem ve vyloučených lokalitách koordinátorka navázala spolupráci s neziskovou organizací zaměřenou na práci s menšinou, poskytující odborné kariérové poradenství. Prostřednictvím této spolupráce se do programu podařilo zapojit členy romské komunity se znalostí místních potřeb a problematiky.

Dobrovolnické platformy

K náboru doprovázejících pracovníků a pracovníc s vhladem do problematiky sociálního vyloučení mohou neziskové organizace využívat své sítě dobrovolníků, případně mohou získat ochotné doprovázející kontaktováním centrálních dobrovolnických center měst, krajů nebo univerzit.

Školení doprovázejících pracovníků

Doprovázející před nástupem do doprovodů prošli školením pod vedením koordinátorky a sociální pracovnice z nízkoprahového zařízení. Školení bylo rozděleno do tří bloků.

První blok byl zaměřený na teoretické poznání problematiky a zahrnovalo vysvětlení pojmů jako sociální vyloučení a jeho projevy a sociálně vyloučená lokalita a její konkrétní podoby v implementujícím městě.

Druhý blok se zabýval prací s hranicemi mezi klienty a doprovázejícími pracovníky a psychohygienou.

Třetí blok byl zaměřený na konkrétní podobu průběhu doprovodů, možné krizové a rizikové situace a jak je řešit.

Týmové porady

S doprovázejícími týmy organizuje koordinátorka pravidelné pracovní porady. Četnost porad se odvíjí od celkové náročnosti doprovázených rodin, od jejich schopnosti dodržovat stanovená pravidla a od schopnosti týmu komunikovat důležité věci v týmových chatech. Minimální četnost porad je 1x za měsíc, délka porady závisí na tématech k probrání. Zpravidla se délka porady pohybuje od 30 min do 1,5 h. V případě náhlých změn v doprovázené rodině nebo krizových situacích je koordinátor povinen svolat týmovou poradou v co nejkratším termínu. Dále je povinen nabízet doprovázejícím možnost zprostředkování týmové nebo individuální supervize.

Supervize týmu

Odborné poskytování supervize je nedílnou součástí psychohygieny a péče pro pracovníky v pomáhajících profesích. V rozpočtu programu jsou vyčleněné finance na poskytnutí odborné týmové supervize. Koordinátor týmů aktivně nabízí možnost zorganizovat týmové supervize a vysvětluje, k čemu supervize v pomáhajících profesích slouží. V tomto programu nejsou supervize pro doprovázející týmy povinné, ovšem mohou si zprostředkování supervize vyžádat a je úkolem koordinátora v rámci rozpočtových možností projektu týmovou supervizi zprostředkovat.

Individuální intervize s koordinátorkou

Doprovázející mohou též využívat individuální intervize s koordinátorkou k řešení situací, které se týkají nejen práce s klienty a celými rodinami, ale například i v případech neshod v týmu. Koordinátorka na individuálních intervizích předává zpětnou vazbu doprovázejícím, mapuje jejich potřebu individuální podpory při kontaktu s rodinou a klientem. Akutní krizové situace řeší s doprovázejícími po telefonu ihned a zdůrazňuje možnost individuálního setkání.

Část druhá – Vytvoření struktury pro koordinaci programu

Pro efektivní koordinaci programu je potřeba na začátku vytvořit struktury a nástroje efektivní komunikace dle možností skupin aktérů. Pro získávání rodin je důležité navázat komunikaci a nastavit struktury pro předávání potřebných informací se spolupracujícími vzdělávacími institucemi a pracovníky OSPOD. Pro fungování na každodenní bázi je důležité vytvořit přehledný systém pro koordinaci denních směn a pro předávání informací uvnitř doprovázejícího týmu a směrem ke koordinátorce. Dále je potřeba umožnit rodinám dodržovat nastavená pravidla s ohledem na jejich životní situaci.

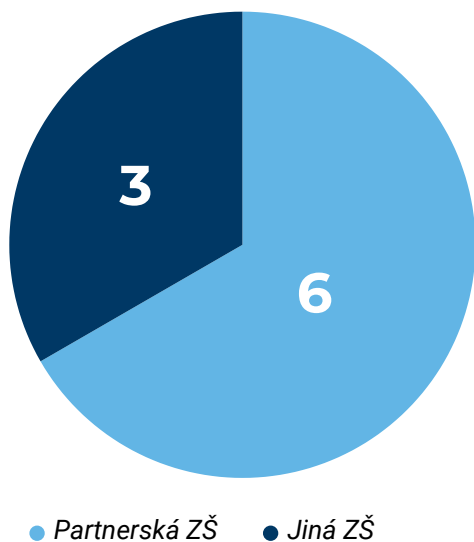
Vytváření primární struktury pro získávání rodin – vzdělávací instituce

Při podávání projektu byla předem kontaktována jedna vzdělávací instituce ve vyloučené lokalitě, která se na základě popisu záměru a cíle projektu do programu zapojila jako hlavní partnerská organizace. Vedení této vzdělávací instituce a pedagogickým pracovníkům a pracovnícím byl program doprovodu se svým zaměřením popsán s požadavkem o doporučení potřebných rodin odpovídajících cílové skupině.

Z důvodu počátečního menšího množství doporučených rodin z hlavní partnerské organizace, než byla stanovená kapacita a rozpočet programu, koordinátorka oslovila další vzdělávací instituce ve vyloučených lokalitách a následně proběhla osobní schůzka s bližším představením možností doporučit a zapojit vhodné rodiny.

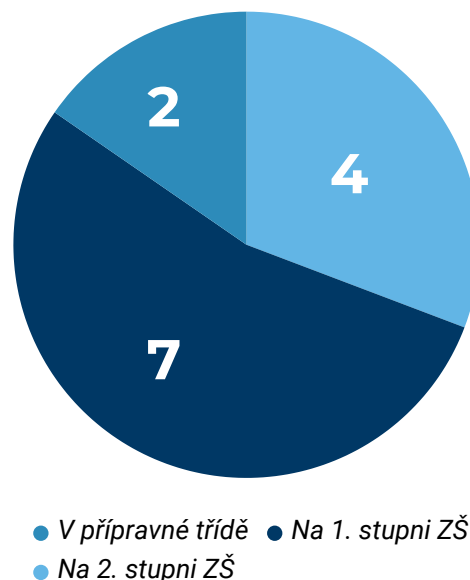
Seznamy doporučených rodin s kontaktními údaji, krátkým popisem životní situace a odůvodněním potřeby pro zapojení do programu byly předány z různých vzdělávacích institucí koordinátorce doprovodu. Na společné programové poradě byla vyhodnocena vhodnost doporučených rodin. Vhodné rodiny koordinátorka kontaktovala s nabídkou zapojení, u nevhodných rodin odůvodnila vzdělávací instituci důvody pro nezapojení rodiny do doprovodu.

Graf 1: Rozložení rodin dle institucí



Zdroj: Vlastní grafické zpracování dat.

Graf 2: Rozložení zapojených dětí



Kazuistický příklad rodiny vyhodnocené jako nevhodné pro zapojení:

„Škola doporučila zapojit do doprovodů chlapce v 8. třídě s vysokou absencí a problematickým chováním, přičemž i rodiče chlapce popsala jako konfliktní, problémové a nevyzpytatelné. Doporučila do této rodiny jako doprovázející posílat pouze silné chlapce. Tato rodina byla vyhodnocena jako nevhodná s potencionálním ohrožením doprovázejících a nebyla s nabídkou zapojení kontaktována.“

Kazuistický příklad rodiny vyhodnocené jako vhodné pro zapojení:

„Škola doporučila do doprovodů zapojit chlapce v 5. třídě, u kterého je diagnostikována lehká forma ADHD. Matka se snaží udržet si práci a z bytu odchází brzo. Chlapec pocituje úzkosti a strach absolvovat cestu do školy sám a často do školy nejde. Tato rodina byla vyhodnocená jako vhodná, byla kontaktována s nabídkou a následně do programu zapojena.“

Tabulka 1: Příležitosti a hrozby při získávání rodin ze strany vzdělávacích institucí.

Příležitosti	Hrozby
Rozšíření spolupráce o pedagogické pracovníky škol (školní poradci, školní psychologové).	Doporučování nevhodných rodin <ul style="list-style-type: none"> • Vysoce problematické děti s nevolí do školy docházet (výrazné poruchy chování). • Výrazně starší děti než definovaná cílová skupina s poruchami chování.
Kontaktování a zasíťování rizikových rodin nevyužívajících doposud žádnou sociální službu.	Požadavek vytipovat vhodné rodiny až na začátku školního roku → zpomalení procesů a odložení skutečného startu doprovodů.

Zdroj: Vlastní zpracování.

Vytváření sekundární struktury pro získávání rodin – OSPOD

Program byl představen také OSPOD vybraných městských částí. Vedoucí pracovníci a pracovníce obdrželi informace o programu doprovodů s možností předat informace na poradách svým zaměstnancům a doporučit další rodiny, ve kterých dochází ke zhoršení v dodržování povinné školní docházky. U vybraných rodin OSPOD zprostředkoval koordinátorce osobní prvkontaktovou schůzku pro představení programu a nastavení fungování. Pokud rodina byla do programu zapojena, koordinátorka kontaktovala školu, oznámila tuto skutečnost a domluvila schůzku k předání informací a podpisu třístranné dohody o zapojení.

Obrázek 1: Postup vytvoření struktury komunikace s OSPOD a rodinami.



Zdroj: Vlastní zpracování.

Mapující schůzky s vhodnými rodinami

Prvokontakt s rodinami, které byly vyhodnoceny jako odpovídající cílové skupině, zajišťovala koordinátorka doprovodů, a to buď přímo telefonicky po obdržení kontaktního čísla, nebo zprostředkováním osobního kontaktu od vzdělávacích institucí svoláním výchovné komise, po dohodě s rodinou v rámci individuálního poradenství, nebo v rámci pravidelného setkávání s pracovníci OSPOD.

Na první schůzce je pro správné nastavení struktury doprovodu klíčové zmapovat fungování rodiny spojené se školní docházkou, vztah dětí ke školní docházce, potencionální rizika při doprovodu a také přání rodiny s důrazem na fungování spolupráce. V případě zájmu o spolupráci je s rodinou uzavřena potřebná dokumentace.

Tabulka 2: Témata a základní osnova otázek pro nastavení struktury doprovodů.

Téma	Otázky pro nastavení individuální struktury doprovodů
<p>Praktické fungování rodiny</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kdo vypravuje ráno dítě do školy? <ul style="list-style-type: none"> ◦ Vypravuje ho někdo dospělý, sourozenec, nebo se vypravuje samo? ◦ Má svačinu s sebou nebo ji někdy kupujete cestou? • Kdo vodí dítě do školy teď? • Kdo vodí dítě ze školy? • V kolik do školy vycházíte? • Jak se do školy dopravujete? <ul style="list-style-type: none"> ◦ Je dítě zvyklé chodit pěšky? ◦ Je dítě zvyklé na nějaký dopravní prostředek? Pokud využíváte MHD, je ráno trasa vytížená a hrozí zpoždění? • Jak dlouho vám obvykle tedy cesta zabere? • Kdo komunikuje se školou, kdo dítě omlouvá v případě absence
<p>Vztah dětí ke školní docházce a potencionální rizika</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jaké má vaše dítě ke škole vztah? <ul style="list-style-type: none"> ◦ Chodí do školy rádo? ◦ Má z něčeho nebo někoho ve škole strach? • Je něco, na co by si při doprovodu měl dát doprovázející pozor? <ul style="list-style-type: none"> ◦ Např. hrozí, že dítě nebude chtít jít do školy, bude plakat a snažit se utéct nebo se vůči doprovázejícím projevovat agresivně?
<p>Průběh spolupráce</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Preferujete, aby vaše dítě doprovázela slečna, nebo chlapec? • V kolik hodin chcete, aby doprovázející dítě vyzvedával? • Po příchodu na místo má doprovázející zazvonit, nebo chcete kontaktovat na telefon? • Kdo mě bude informovat o případných změnách v doprovodu, jako je nemoc dětí? • Komu máme volat v případě nenadálých situací?

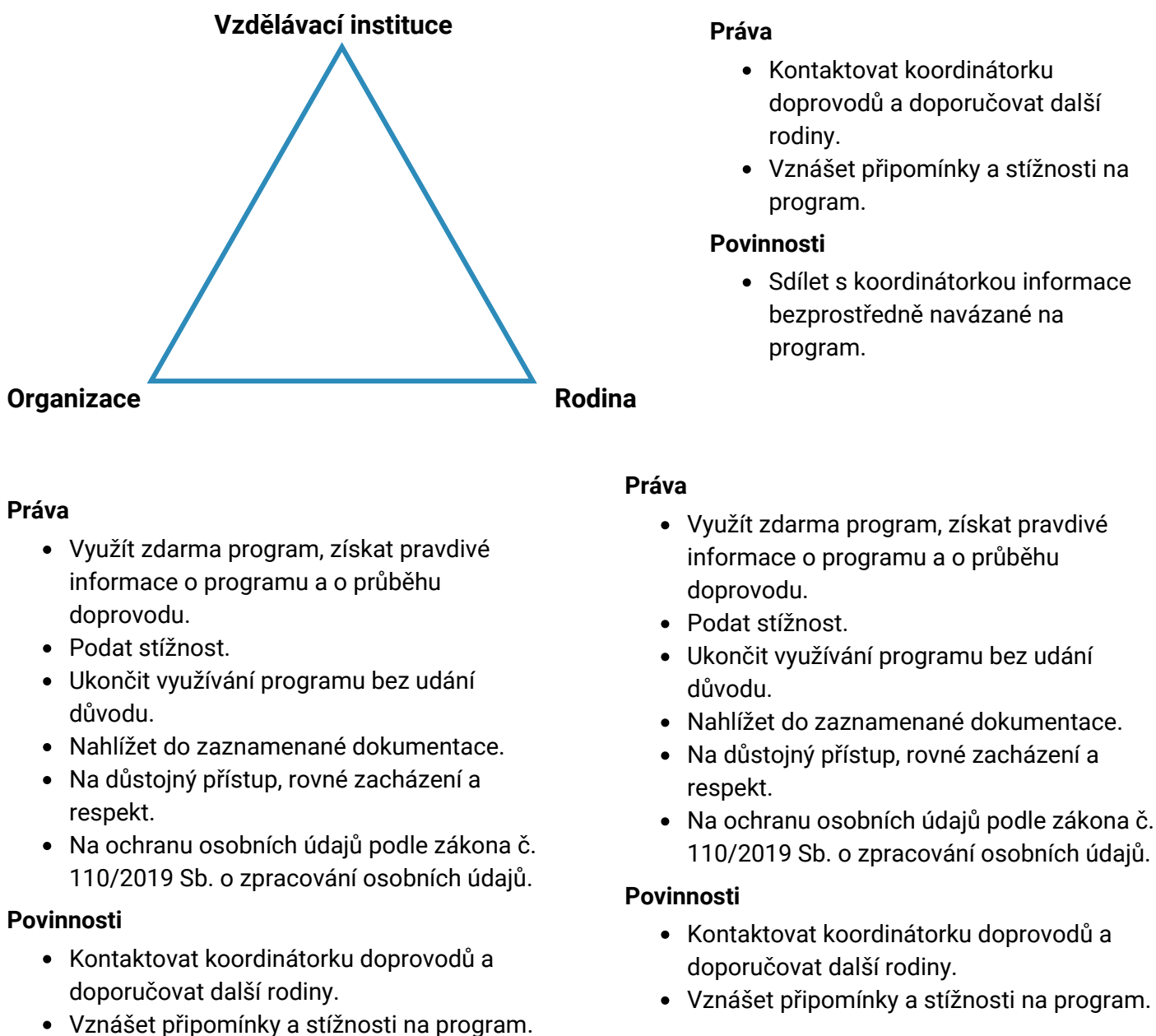
Zdroj: Vlastní zpracování.

Dokumentace k navázání spolupráce s rodinou a vzdělávacími institucemi

Zapojení vzdělávacích institucí i rodin do programu je zcela dobrovolné. Práva, povinnosti a ochranu osobních údajů stran ošetřuje dokumentace, kterou vytváří implementující organizace.

Třístranná dohoda

Třístranná dohoda o zapojení do programu ošetřuje práva a povinnosti tří smluvních stran.



Dohoda je uzavírána na dobu určitou, a to od vstupu rodiny do programu až do konce školního roku.

Souhlas se zpracováním údajů

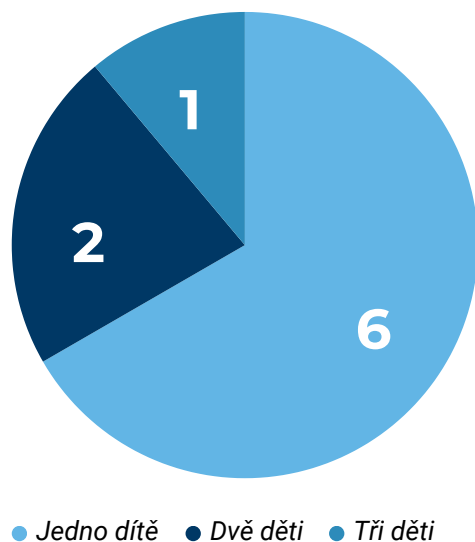
Nezbytným dokumentem je dále souhlas se zpracováním údajů, prostřednictvím kterého je zapojená rodina informována o tom, jakým způsobem poskytovatel služby zpracovává a uchovává osobní údaje, a to v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů v platném znění.

Koordinace směn

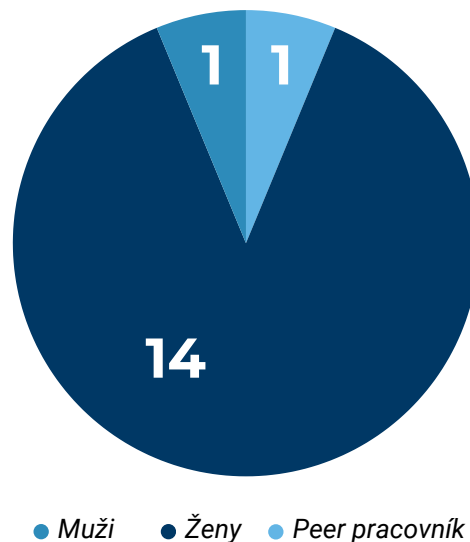
Každá zapojená rodina má přidělenou dvojici doprovázejících pracovníků, přičemž doprovod realizuje vždy jeden a v doprovodech se střídají dle svých potřeb. Rodinám s náročnými dětmi (2 a více malých dětí) může být z bezpečnostních důvodů přiřazena čtveřice doprovázejících a doprovody realizují ve dvojici.

Za denní obsazenost směn ručí koordinátor doprovodů. Jeho povinností je hlídat úplnost rozpisu, řešit případné změny a komunikovat s doprovázejícími případné plánované i náhlé absence přidělených dětí. Nástrojem pro plánování směn je pro danou dvojici sdílený online dokument v podobě tabulky. Směny si plánují doprovázející ve dvojici sami podle svých časových možností. Koordinátorka do plánování směn zasahuje pouze v případě neschopnosti obsadit konkrétní dny doprovázejícím. Povinností doprovázejících je okamžitě hlásit koordinátorce náhlé změny ovlivňující plynulost doprovodů, jako například nemoc. Pokud nastane situace, kdy nelze některý den z důvodu náhlých událostí obsadit přidělenou dvojicí, koordinátorka hledá náhradní doprovod v jiných dvojicích, případně může v rodině doprovod realizovat osobně v rámci terénní práce.

Graf 3: Rozložení rodin dle počtu doprovázených dětí.



Graf 4: Rozložení doprovázejících.



Zdroj: Vlastní grafické zpracování dat.

Nastavení koordinace směn a práce ve dvojicích bylo doprovázejícími považováno za silnou stránku programu:

Otázka: Co na programu hodnotíte kladně?

„Kladně hodnotím práci ve dvojicích, díky které byla možnost flexibilnějšího domlouvání směn a pokrytí směny v případě nějakého problému. (...)“

Denní záznamy z doprovodů

Doprovázející pracovníci v den po uskutečnění doprovodu vyplňují denní záznamy o průběhu. Prostřednictvím záznamů poskytují koordinátorovi přehled o vykonaných doprovodech a absencích dětí a koordinátorovi slouží jako podklad pro vypracování měsíčního výkazu práce pro výplatu mzdy. Prostřednictvím záznamů se dále informují doprovázející navzájem o případných rizikových situacích nebo tématech, které děti aktuálně během doprovodu často otevírají a řeší. Tyto záznamy podléhají dohodě o mlčenlivosti a ochraně osobních údajů, přístup do složky má pouze koordinátorka a daná doprovázející dvojice. Na základě třístranné dohody má rodina právo na přístup k veškerým informacím zaznamenaným v denním záznamu. Třetí strany mohou informace obsažené v denních záznamech obdržet výhradně se svolením rodiny.

Tabulka 3: Ukázka struktury pro denní záznamy u vícečetné rodiny.

Manuál	Označujte barevně řádek podle svého příjmení	Pokud doprovod neproběhne, označte řádek červeně a napište důvod (omluven pro nemoc, nepředán/nereagovali na hovor apod.)	Šly všechny děti?		Počet proplácených hodin u tohoto typu doprovodů je vždy 1,5
Datum	Příjmení doprovázející	Poznámky k doprovodu (rizikové a krizové události, oblíbená témata k hovoru, vaše pocity z doprovodů, prostor pro sdílení myšlenek a důležitých informací apod.)	1.	2.	Počet hodin

Zdroj: Vlastní zpracování.

Informovanost, přehled o dění v rodině a jasná komunikace v rámci doprovázejících dvojic je považována za klíčový prvek pro fungování a je důležité nastavit jednoduché a efektivní struktury pro předávání informací na každodenní bázi:

Otázka: Co na programu hodnotíte kladně?

„Hodnotím kladně ochotu pomáhat lidem. Také komunikaci a informovanost mezi sebou.“

Část třetí – Praktické fungování doprovodů

Tato kapitola shrnuje důležité kroky pro zavedení programu do praxe. Některé kroky se dějí současně, například navazování spolupráce s institucemi a sestavování náboru doprovázejících pracovníků.

Navázání spolupráce s institucemi

Představení programu vytipovaným institucím působících ve vyloučených lokalitách (OSPOD, ZŠ). Osvědčený je telefonický kontakt s vedením institucí s krátkým popisem programu, dále zaslání e-mailu s rozšířenými informacemi a návrhem termínů osobní schůzky. Při osobním kontaktu klást důraz na smysl programu a na popis cílové skupiny, s důrazem na informaci, že doprovody probíhají pouze ráno. Dále koordinátorka s institucí řeší téma vytipování vhodných rodin ze strany institucí a případně zprostředkování kontaktu s rodinou. Důležitou součástí je představení třístranné dohody a její případná revize dle připomínek instituce.

Zkontaktování doporučených rodin

Kontakt s doporučenými rodinami. Možnosti telefonického představení programu s nabídkou zapojení či osobní schůzky za účasti pracovníka dané instituce (klíčový OSPOD pracovník, školní psycholog, pedagogický sbor).

Osobní schůzka s rodinami se zájmem o zapojení

Osobní schůzka pro zmapování návyků, rodinné situace a navázání prvotního kontaktu s dětmi – klienty. Detailní popis průběhu programu, s důrazem na práva a povinnosti organizace a rodiny. Při zájmu o zapojení je důležité představit třístrannou dohodu, projít práva a povinnosti všech stran a ujistit se, že rodina všemu rozumí. K třístranné dohodě je navíc podepsán souhlas se zpracováním osobních údajů. Po podpisu smlouvy koordinátorka zjistí čas odchodu klienta do školy pro určení vyzvedávacího času.

Vytvoření struktury pro koordinaci doprovázejících pracovníků

Vytvoření excelových tabulek a sdílených dokumentů pro vytváření rozpisů, denních záznamů z doprovodu a sdílení základních kontaktních údajů.

Nábor doprovázejících pracovníků

Nábor doprovázejících prostřednictvím inzerátu na pracovních webech, vysokých školách, dobrovolnických centrech a neziskových organizacích zaměřených na práci s lidmi žijícími ve vyloučených lokalitách pro možné kontakty na peer pracovníky. Klíčovými vlastnostmi doprovázejících jsou empatie, kladný vztah k dětem a neodsuzující postoj k životnímu situaci klientů. Podpis DPP smlouvy, vysvětlení mlčenlivosti a podepsání dohody o mlčenlivosti.

Školení doprovázejících pracovníků

Koordinátorka ve spolupráci s odborníky a odbornicemi z praxe doprovázející pracovníky proškolí, a to k tématu problematiky sociálního vyloučení, k práci s hranicemi a důležitosti a techniky psychohygieny a představí ideální podobu průběhu doprovodu a seznámí doprovázejícími s možnými krizovými a rizikovými situacemi s důrazem na jejich zvládnutí.

Zapojení doprovázejících pracovníků

V případě zapojení rodiny do doprovodu koordinátorka zkontaktuje doprovázející, ideálně ty, kteří to mají ze svého místa bydliště k rodině nejbližší nebo již na dané trase vyzvedávají jiného klienta. Na poradě představí doprovázejícím krátce životní situaci rodiny, trasu a způsob doprovodu. Domluví s rodinou první den pro vyzvednutí, představí ráno rodinu a doprovázející a absolvuje s nimi první doprovod do školy.

Vyzvedávání klientů

Na osobní schůzce koordinátorka domluví čas vyzvedávání a případný způsob zkontaktování rodiny (zvonek, telefon). Doprovázející vyzvedává dítě připravené k odchodu buď u vchodových dveří do objektu, nebo u dveří bytu (např. v případě ubytoven, kdy rodina nemá zvonek, ani telefon). Nechodí rodině do bytu, nepřipravují dítě do školy (nepomáhají mu se obléknout, nechystají mu svačiny apod.). Rodina mimo vyzvedávací čas není s doprovázejícím v kontaktu, neusiluje o přímý kontakt a veškeré potřeby a změny řeší s koordinátorkou.

Příchod do školy a cesty do obchodu

Doprovázející je povinen dovést dítě před vchod vzdělávací instituce a ujistit se, že klient do budovy opravdu vchází. Pokud jsou na místě dříve, než je budova otevřená, nenechává klienta čekat na otevření samotného, vždy čeká s ním. Většina vzdělávacích institucí má bezpečnostní pravidlo, že žádné třetí osoby bez vážného důvodu nepouští do budovy. Doprovázející tedy klienta vede do třídy jen ve výjimečných situacích (jako je pozdní příchod). Může se stát, že rodiny žádají po doprovázejícím o zastávku v obchodu pro svačinu. V těchto situacích jsou rodiče upozorněni, že podle pravidel mají být děti zcela nachystané, včetně svačiny. Je zde ovšem upřednostňováno zdraví a zájem klienta a doprovázející může s klientem do obchodu zajít. Rodiče jsou upozorňováni, že případné potíže spojené s cestou do obchodu jsou na jejich zodpovědnost.

Kazuistický příklad rodiny vyhodnocené jako nevhodné pro zapojení:

Koordinátorka byla ráno zkontakována doprovázející, která se jí svěřila, že cestou do obchodu vyvstal problém. Jeden z chlapců ukradl sladkost a doprovázející to zjistila venku. Chlapce poslala do obchodu, aby sladkost vrátil a čekala s druhým u vchodu. Chlapec se vyšel ven a doprovázející si všimla, že sladkost do regálu nevrátil. Šla tedy s klienty dovnitř a přesvědčila se, že je vše vrácené. S klienty cestou do školy probrala, proč je toto chování nevhodné a co jim za to v dospělosti hrozí. Nechtěla danou situaci hlásit matce. Koordinátorka velmi ocenila klidný a zodpovědný přístup doprovázející. Situace se ovšem za pár dní opakovala s druhým doprovázejícím, který o situaci věděl a dával na klienty větší pozor. Zboží neopustilo prodejnu, ovšem paní prodavačka doprovázejícího zastavila a sdělila mu, že ví, že to není jeho vina, současně, že klienti v obchodě odcizují drobné sladkosti pravidelně, a že již příště bude muset zavolat policii. Koordinátorka tedy šla situaci citlivě probrat s matkou, která jí sdělila, že o daném problému u těchto chlapců ví a neví, co si s tím výchovně počít. Domluvili jsme se, že při ranních doprovodech budou mít klienti vše nachystané a do obchodu se s nimi nebude chodit. Klientka řešení akceptovala a byla znovu informována o možnosti navštívit COR služby a využít poradenství i v těchto náročných situacích.

Zápisy a kontakt s koordinátorkou

Koordinátorka je primární kontaktní osobou pro doprovázející a musí být na lince zejména mezi 6:30 až 8:30 pro řešení veškerých potíží rodin a doprovázejících v terénu. Doprovázející dvojice pro rychlé informování o změnách nebo krizových situacích mohou využívat skupinový chat. Je povinností doprovázejících vytvářet po doprovodu zápis, který koordinátorka pravidelně kontroluje a reaguje na případné podněty.

Týmové porady

V průběhu programu je důležité organizovat týmové porady pro doprovázející, aby docházelo ke sdílení pocitů, potřeb a k možnosti předávat koordinátorce zpětnou vazbu k fungování. Četnost porad se může lišit od potřeb týmu a závisí zejména na náročnosti rodin a klientů.

Motivační prvky pro klienty

Jako motivační prvky mohou velmi dobře sloužit malé sešity, do kterých před školou napíše doprovázející datum a klienti si vyberou za odměnu samolepku, které sbírají za docházku. Klient se tím navíc učí zodpovědnosti – nosit si a hlídat sešit, aby nálepku do sbírky dostal.

Ukončování spolupráce

V případě opakovaného či závažného porušení pravidel je možné na základě třístranné dohody spolupráci s rodinou ukončit. Situaci by měla předcházet týmová porada doprovázejících. Pokud lze rodinu kontaktovat, koordinátor rodině tuto skutečnost oznámí a informuje ji, kde a jakým způsobem může podat stížnost. Ukončení spolupráce oznámí zapojené instituci a případně pracovníci OSPOD dané rodiny. Skutečnost zanesse do zápisu i s odůvodněním. Pokud jsou v pořadníku další rodiny, koordinátor je kontaktuje a nabídne možnost zapojení.

Část čtvrtá – Rizika programu

V rámci programu doprovodů do škol lze identifikovat rizika ze strany jak zapojených rodin, tak vzdělávacích institucí a doprovázejících.

Rizika ze strany rodin

Nejčastější rizika pro program ze strany rodin vyplývají ze snížené schopnosti dodržovat stanovená pravidla a včasné komunikovat změny a také z pomalejší adaptace na pravidelný režim a uzpůsobení denního režimu pro dodržení povinné školní docházky.

Rodiny ráno nekomunikují a nepředávají dítě doprovázejícímu

Jedním ze vznikajících rizik je nepředání dítěte doprovázejícímu k realizaci doprovodu, kdy rodiny ve smluvený čas předání nereagují na domluvený způsob komunikace – nezvedají koordinátorce telefon, nereagují na zvonek. Rodiny jsou při navazování spolupráce upozorňovány, že doprovázející má pouze omezený čas na dítě počkat. Pokud nastane situace, kdy dítě není připraveno k odchodu a s rodiči nelze navázat komunikaci, je doprovázející povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit koordinátorce doprovodů a vyčkat dalších pokynů. Pokud se ani koordinátorce nepodaří s rodinou včas spojit, doprovázející pracovník odchází z místa určení bez realizace doprovodu a zaznamená tuto skutečnost do denního záznamu. I v těchto případech má doprovázející nárok na vyplacení části časové dotace – za komunikaci s koordinátorkou při řešení nastalé situace v terénu a za zápis záznamu. Koordinátorka dále rodinu kontaktuje během dne, probere s nimi situaci a zopakuje jim smluvená pravidla. Při opakovaném porušování tohoto pravidla bez zlepšení je možné rodinu z programu vyřadit na základě neplnění smluvených základních povinností.

Kazuistický příklad: nepředávání dítěte a pozdní omlouvání doprovodů

Do programu byla zapojena dívka, která dle slov rodičů potřebuje při doprovodu do školy podporu z důvodů psychických potíží. Matka vzhledem ke svému zdravotnímu stavu a nutnosti pečovat o menšího syna po úrazu nezvládá dceru do školy doprovázet a ta se, dle slov matky, do školy bojí chodit. Vzhledem k popsané situaci jsme v rodině absolvovali s doprovázejícími tři seznamovací setkání před zahájením doprovodů, během kterých se žádná psychická obtíž u dívky neprojevila, vyjadřovala ovšem nevoli do školy jít.

Ukázalo se, že dívka dlouhodobě nezpracovává žádné úkoly, které má z důvodu dlouhodobé absence pravidelně odevzdávat třídní učitelce a nechodí ani na doporučené doučování. Navíc se ukázalo, že dívka má ve třídě sestřenicí, která do školy dochází a po škole si s dívkou pravidelně chodí hrát. I přes to, po domluvě se školní psycholožkou, byla dívka do programu zapojena. Ze 14 doprovodů rodina 9x nevstala, nereagovala na zvonek a měla na mobilu hlasovou schránku. Zbylé dny, kdy doprovod proběhl, šla do školy navíc s doprovázejícími teta dívky, která s ní setrvala ve výuce.

Následně telefonicky oznámila, že je dívka nemocná a ozvou se, až bude zdravá. Tři měsíce nekomunikovali a to i přes to, že školní psycholožka potvrdila, že dívka občas do školy s tetou došla a že rodina zřejmě tedy pomoc doprovodů nepotřebuje. Vzhledem k tomu, že rodina nezvedala koordinátorce telefon, byla skutečnost o ukončení oznámena prostřednictvím SMS. Po třech měsících se rodina ozvala, že chce zajistit doprovody znovu. Rodičům bylo telefonicky vysvětleno, že nemohou být do programu zapojeni vzhledem k porušování smluvených podmínek na začátku a absence jakékoli komunikace po dobu tří měsíců. Z programu tedy byla vyřazena a nebyla zařazena zpátky.

Rodiny děti často omlouvají

Dalším rizikem programu je časté omlouvání dětí z doprovodů z rodinných důvodů nebo důvodů nemocí. Koordinátorka neověřuje a ani nemá právo ověřovat pravdivost a opodstatnění omluvy z doprovodů. Zákonní zástupci jsou povinni své děti ze školy omlouvat, koordinátorka ani doprovázející v tomto procesu nefigurují. Nejčastějším problémem v kontextu omlouvání dětí z doprovodů směrem k programu je pozdní odhlašování doprovodu, kdy rodiny omluvu sdělí doprovázejícím až na místě a v daný čas vyzvednutí nebo v daný čas volají koordinátorce, která následně musí čekajícího doprovázejícího kontaktovat a z doprovodu odvolat. I v těchto případech má doprovázející nárok na vyplacení části časové dotace – za komunikaci s koordinátorkou při řešení nastalé situace, případně i za komunikaci s rodinou v terénu a za zápis záznamu.

Kazuistický příklad: nepředávání dítěte a pozdní omlouvání doprovodů

Koordinátorka byla přizvána k účasti na výchovné komisi u chlapce s mentálním hendikepem, kterého vychovává babička a nezvládá ho do školy z vyloučené lokality vozit pravidelně. Kvůli velmi nepravidelné docházce má chlapec problémy dodržet pravidla výuky, výrazně narušuje chod hodin a také nevychází se spolužáky. Častou absenci omlouvala babička různými nemocemi, proti čemuž škola zakročila neuznáváním omluvenek bez razítka lékaře.

Rodině byla nabídnuta pomoc v podobě doprovodu. V prvním čtvrtletí doprovody fungovaly, chlapec chodil pravidelně i přes to, že každé ráno doprovázejícím říkal, že se mu do školy nechce. Absence nebyla vysoká. Po prvním pololetí ovšem nastala změna v rodině, do domácnosti chlapce se údajně vrátila matka, které byl chlapec krátce po narození z důvodu závislosti odebrán z péče a svěřen do péče babičce. Po tomto okamžiku začala jeho absence narůstat, babička omlouvala chlapce většinou na místě nebo koordinátorce po telefonu pár minut před sjednaným vyzvednutím, kdy již doprovázející čekali na chlapce. V období druhého pololetí (únor–červen) šel chlapec do školy 31x, zbytek byly omluvy z důvodů náhlé nevolnosti. Často byl chlapec z nevolnosti omluven i přes to, že den před doprovodem zákonná zástupkyně volala a ujistovala, že je chlapec zcela zdravý a do školy půjde. Tyto případy jsou pro doprovázející pracovníky a pracovnice často demotivující, jak vyplývalo i z písemných anonymních zpětných vazeb a to i přes to, že při pozdním zrušeném doprovodu dostávají zaplacenou poměrnou část:

Otázka: Co podle Vás mělo být na programu jinak?

„Za mě bych dala určitou formu penalizace za pozdní zrušení (1x se stát mužemůže, ale tak často jako se to dělo...); otázkou je jaká penalizace, upřímně mě nenapadá žádný způsob, ale toto by mělo být v rámci smluv mezi koordinátory a rodinami více pojištěno.“

„(...) a určité včasné omluvy. Minimálně ráno ještě před tím, jako přídeme k ich domu.“

Nastavení penalizace za pozdní zrušení může ovšem zvyšovat práh služby zejména u nemajetných rodin, které nevlastní mobilní telefon a nemají tedy komunikační prostředky pro včasné omluvení náhlé absence dětí. U těchto rodin je obzvláště potřeba pracovat s přidělenými doprovázejícími tak, aby lépe chápali situaci rodiny a stále viděli svůj přínos v kontaktu s rodinou i přes to, že doprovod neproběhne:

Otázka: Jak často jste doprovázeli děti do základní školy? Bylo to podle Vás dostačující?

„Do školy jsem dítě doprovázela ze začátku více, ve druhém pololetí hodně málo. Určitě docházka dítěte nebyla dostatečná, ale snaha koordinátorky a doprovázejících byla více než dostačující.“

„Určitě ve druhém pololetí ne, chodit párkrát do měsíce za mě není adekvátní docházka do školy.“

Adaptace na pravidelný režim a uzpůsobení denního režimu

Otázka: Co podle Vás mělo být na programu jinak?

„Presne stanovený čas kedy musia byť deti pripravené při odchode.“

U zapojených rodin může často delší dobu trvat adaptace na pravidelný režim a také uzpůsobení režimu pro plnění podmínek doprovodů. I přes to, že na úvodní schůzce je zdůrazňována nutnost dodržet smluvený čas, je nejčastější potíží nedodržení přesně stanoveného času předání dítěte k doprovodu a případný pozdní příchod do školy z důvodů jako je zaspání rodičů, nevole dítěte vstávat nebo jeho pomalá příprava k odchodu do školy. Cílem programu je pomoci rodině uzpůsobit a nastavit správný režim, který umožní dítěti pravidelnou docházku a vybuduje zdravé návyky do dalších školních let. V těchto případech je rodič povinen dítě za pozdní příchod řádně omluvit. V případě potřeby doprovázející doprovodí dítě do výuky. V tomto případě je důležité pracovat na posílení kompetencí rodičů, v přímém kontaktu mapovat, s čím se ráno potýkají a proč nedochází k dodržení původního času, který si nastavili. V případě, že dítě je předáváno pravidelně později, ale do výuky dojde bez problému na čas, je možné společně s rodinou dle jejich potřeb posunout čas vyzvednutí.

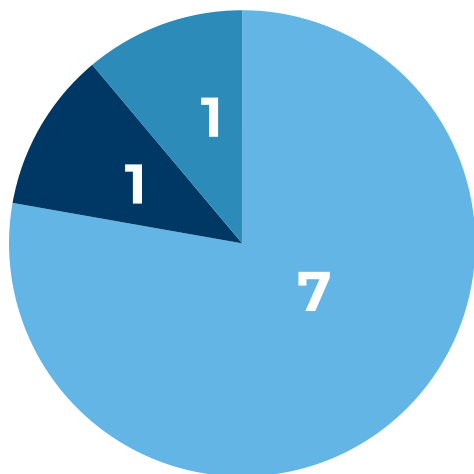
Náhlé změny v životní situaci rodiny

U rodin mohou nastat náhlé změny, které mohou negativně ovlivnit chod doprovodného programu. Nejvýraznější změnou je náhlé odebrání dětí z rodiny, což vede k úplnému ukončení doprovodů. Další změnou ohrožující spolupráci je přestěhování rodiny do lokality, ve které žádní doprovázející nepůsobí. V případě, kdy doprovázející na původní trase vyzvedávají více rodin, nemusí být kapacitně možné přestěhované rodině přiřadit jinou dvojici doprovázejících a poskytnout jim pomoc i po přestěhování. Pokud doprovázející dvojice nemá přiřazenou jinou rodinu, je možné po týmové poradě doprovázet i z nového místa bydliště rodiny.

Kazuistický příklad: náhlá změna v životní situaci rodiny

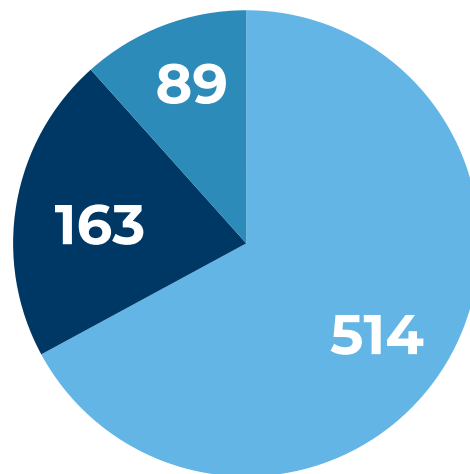
Doprovázející ráno kontaktovala koordinátorku s tím, že děti nečekají na místě vyzvednutí a ani rodina tentokrát nereaguje na klepání. Od sousedů na ubytovně se dozvěděla, že děti byly den předtím z rodiny odebrány a matka byt v noci opustila. Jelikož matka nevlastnila telefon, spojila se koordinátorka s pracovnící OSPOD, která informaci o rozhodnutí o okamžitém přemístění dětí potvrdila. S rodinou se nešlo spojit a nikdo neměl informace o tom, kam matka dětí po jejich odebrání odešla. Doprovod byl v této rodině náhle ukončen.

Graf 5: Setrvání rodin v programu.



- Zapojené po dobu trvání smlouvy
- Vyřazené za nedodržování pravidel
- Vyřazené z jiného důvodu (odebrání dětí)

Graf 6: Rozložení doprovodů.



- Uskutečněné
- Řádně omluvené
- Pozdně omluvené

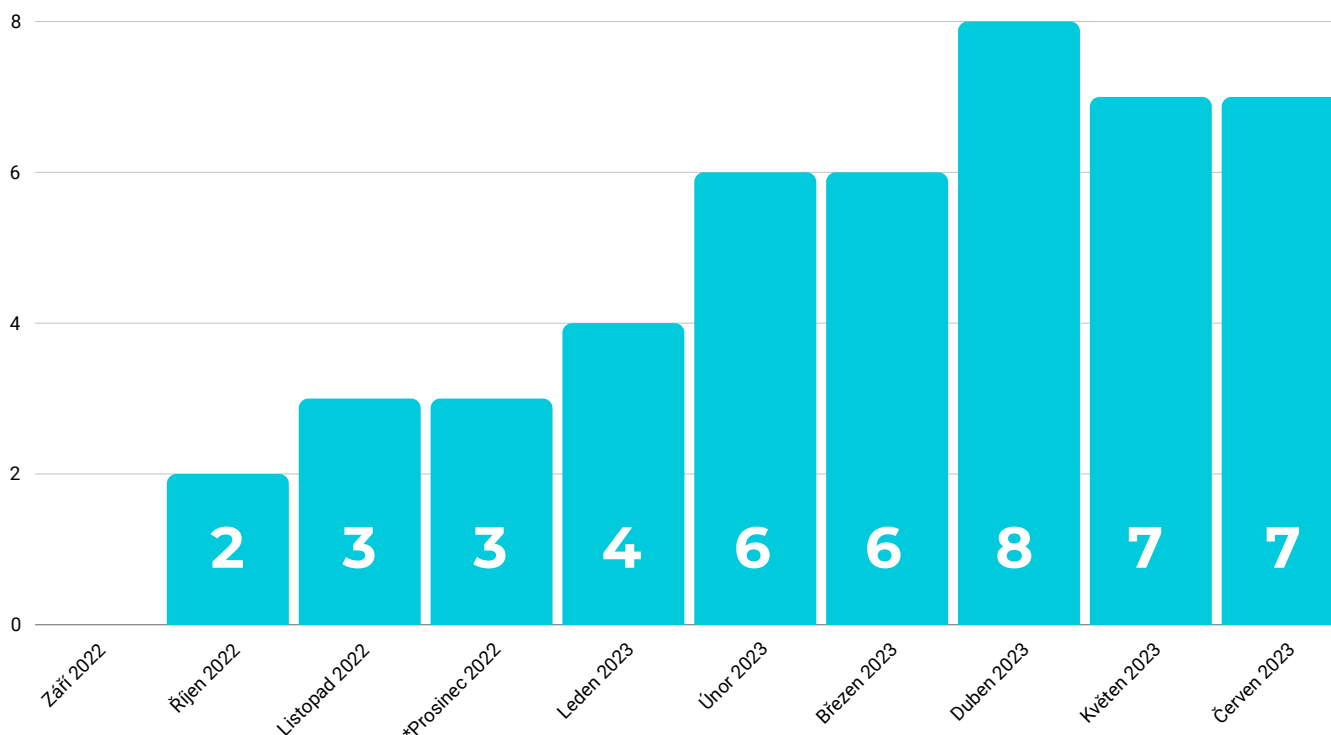
Zdroj: Vlastní grafické zpracování dat.

Riziko ze strany zapojených institucí

Rizika vyplývajícího ze strany zapojených institucí se tato metodika dotkla ve druhé části metodiky v podkapitole „Vytváření primární struktury pro získávání rodin – vzdělávací instituce“. V rámci zapojování institucí jakožto partnerů pro doporučování rodin se nejčastěji setkáváme s rizikem doporučování nevhodných rodin – zejména rodin se staršími dětmi ve věku 13–15 let s rizikovým a problematickým chováním. Při zapojování institucí je pro předcházení tohoto rizika důležité řádně seznámit vedení škol a vyučující s cílem programu s důrazem na popis cílové skupiny s příklady, které rodiny nejsou typově pro zapojení vhodné.

Na začátku programu je možné riziko nízkého zájmu či pomalejší odezvy ze strany vzdělávacích institucí.

Graf 7: Změny v počtu rodin v průběhu školního roku.



* V měsíci prosinci ukončena spolupráce s rodinou a navázána náhradně spolupráce s další.

Zdroj: Vlastní grafické zpracování dat.

Rizika ze strany doprovázejících

Ze strany doprovázejících může být rizikovým faktorem jejich dochvilnost. U náročnějších klientů se mohou potýkat s problémem při budování autority, navíc může být rizikové udržování hranic nejen s klientem samotným, ale s celou zapojenou rodinou.

Nedochvilnost, zaspání nebo opomenutí směny

Dochvilnost a otevřená, empatická komunikace jsou základními požadavky na doprovázející. Největším rizikem, které může ze strany doprovázejících nastat, je nedochvilnost nebo i nevyzvednutí klienta z důvodů jako jsou zaspání nebo opomenutí. Koordinátorka ráno nekontroluje, zda jsou doprovázející na místě. Doprovázející jsou povinni telefonicky neprodleně koordinátorku informovat o možném zpoždění, například z důvodu překážek při dopravě. V případě, že doprovázející na místo vyzvednutí dorazí bez ohlášení pozdě nebo vůbec, může být narušena důvěra rodiny v program a v kompetenci doprovázejících. Koordinátorka v těchto situacích musí

jako první navázat kontakt s rodinou a zjistit, jak se v situaci cítí a navrhnout řešení, která jsou v zájmu zachování důvěry rodiny v program a v zájmu dětí. Dalším rizikem může být náročné udržení hranic nebo snaha rodin narušovat hranice doprovázejícího ve svůj prospěch.

Kazuistický příklad: nedochvilnost ze strany doprovázejících

Koordinátorka byla ráno zkontakována rodinnou zástupkyní klienta s problémem, že již 15min čekají na místě vyzvednutí a doprovázející stále nepřichází. Koordinátorka se po několika pokusech doprovázející dovolala a ta se omlouvala, že zaspala. Doprovod proběhl opožděně, klient do výuky dorazil o zhruba 12 minut později. Doprovázející dostala pokyn klienta doprovodit přímo do školy a omluvit jeho pozdní příchod. Koordinátorka se spojila se zákonnou zástupkyní, omluvila se za vzniklou situaci a ujistila ji, že klient je již ve třídě. Upozornila zákonnou zástupkyni na nutnost napsat omluvenku za pozdní příchod. Dále se zeptala, zda chce přidělit jinou doprovázející. Klientka situaci chápala a novou doprovázející nechtěla přidělit. Za necelých 14 dní se ovšem situace opakovala, klient navíc zmeškal odchod své třídy na dvouhodinovou exkurzi a musel být v jiné třídě. Zákonná zástupkyně vyjádřila nespokojenost s fungováním doprovázející. Po domluvě došlo v tomto týmu k výměně doprovázejících tak, aby byla zachována důvěra rodiny v program a fungoval v nejlepším zájmu dítěte. Po výměně již situace se zaspáním doprovázejících v této rodině nenastala.

V případech, kdy dojde k opožděnému příchodu klientů do výuky z důvodu nedochvilnosti doprovázejících, je doprovázející povinen doprovodit klienta přímo do příslušné třídy (pokud to pravidla dané vzdělávací instituce umožňují) a ujistit se, že výuka skutečně probíhá. Dále omluví ústně pozdní příchod klienta do školy danému vyučujícímu.

Nastavování a udržování hranic

Práce s hranicemi je v pomáhajících profesích stále větším tématem. S nastavením zdravých hranic u doprovázejících pomáhá koordinátorka: jednak zařizuje doprovázejícím tematická školení vedená kolegy a kolegyněmi se zkušenostmi s cílovou skupinou a také nastavuje základní pravidla rodinám při osobních schůzkách. K udržení zdravých hranic napomáhá proces nastavené komunikace, kdy rodina má mít kontakt pouze na koordinátorku doprovodů, která zprostředkovává veškeré informace a to i ty o akutních změnách. Pokud nastanou situace, kdy doprovázející požaduje kontakt na rodinu a rodina s tím souhlasí, je koordinátorka povinna proškolit řádně doprovázejícího v oblasti dodržování hranic (např. pokud rodina volá mimo ranní hodinu doprovodů, informovat o této situaci koordinátorku, která se s rodinou spojí a zajistí vše potřebné). Potřeba předat telefonní číslo vyvstávala zejména u doprovázejících z rodin, které neměly funkční zvonek a požadovaly ráno prozvonit pro informaci, že se doprovázející blíží k místě vyzvednutí.

Práci s hranicemi je třeba pomáhat nastavovat obzvlášť u peer pracovníků z lokality, kteří mohou na rodiny mít navázané vazby a rodiny mohou snadněji inklinovat k překračování hranic s pocitem přátelské výpomoci:

Kazuistický příklad: nedochvilnost ze strany doprovázejících

Doprovázející peer pracovnice byla přidělena do rodiny. Při seznámení se ukázalo, že mají mnoho společných známých. Peer pracovnice rodině doporučila různá doučování v neziskových organizacích, ve kterých dříve jako doučující působila a má s nimi dobré zkušenosti. Matka začala na doprovázející vyvíjet nátlak, aby její dceru namísto doprovázení do školy vyučovala ráno doma a aby si předaly telefonní čísla. Koordinátorka vysvětlila znovu princip programu a nutnost komunikovat pouze s koordinátorkou bez možnosti kontaktovat přímo doprovázející. Dále iniciovala schůzku s doprovázející, aby zjistila, jak se v dané situaci cítí a zda chce přiřadit do jiné rodiny, kde by budování vztahu nebylo zatíženo očekáváním nadstandardní pomoci.

Budování autority

Vybudování autority doprovázejícího je důležitým prvkem pro bezpečné doprovázení zejména u menších dětí. Koordinátorka již při osobní schůzce zjišťuje, jak se dítě při doprovázení do školy obvykle chová a snaží se vytipovat možná rizika (např. dítě se do školy těší na kamarády a může chtít běžet napřed). Klade zodpovědnost na rodiče při vysvětlování nutnosti dbát pokynů doprovázejícího při cestě do školy.

Doporučení ze zpětné vazby je zařadit téma budování autority více do školení, jelikož toto téma absentovalo:

Otázka: Je něco, v čem jste potřebovali více pomoci během doprovodu?

„Ze začátku jsem měla problém s vybudováním autority, ale s tím mi koordinátorka pomohla (promluvila si se mnou o tom a po chvíli to bylo zase lepší), nicméně na toto téma bych uvítala ze začátku více informací.“

Část pátá – Příležitosti programu

Program je založený na principech prevence. Hlavním cílem programu je předejít zameškání obsáhlé látky u dětí, jejichž školní docházka se začíná jevit jako nedostatečná. Prostřednictvím poskytnutí podpory napomáhá zabraňovat vyloučení dětí z kolektivu z důvodu nedostatečnému porozumění zameškaného učiva.

Program doprovodu přináší řadu příležitostí pro všechny zapojené subjekty. Pro rodiny přináší podporu, pro instituce zlepšení docházky u sociálně vyloučených dětí a pro doprovázející praxi.

Příležitosti pro rodiny

Jednou z hlavních příležitostí pro rodiny je podpora při vytváření zdravého návyku a kladného vztahu k pravidelné školní docházce dětí, čímž program může pomoci snižovat riziko zanedbání povinné školní docházky dítěte a právní následky plynoucí ze zanedbávání. Rodiny také mají možnost žádat o základní poradenství nebo o zařazení do sociálních služeb pro ohrožené rodiny. Pro dítě může být příležitostí se během doprovodu doprovázejícímu svěřit, probrat s ním novou látku ze školy nebo se něco nového naučit. Správně nastavené fungování programu může přinést příležitosti k posílení rodičovských kompetencí v oblasti školní docházky.

Vytváření zdravého návyku a vztahu ke školní docházce

Pravidelný režim v podobě určeného času vyzvednutí a apel na jeho dodržování napomáhá rodině nastavit si denní režim tak, aby klient byl do školy připravený včas. Postupně se tedy může budovat návyk v kolik je potřeba vstát a začít s přípravou, aby se eliminovalo riziko pozdních příchodů do školy. Prostřednictvím pravidelné docházky se může mnohdy zlepšit prospěch, čímž se návazně může zvýšit sebevědomí klientů a motivace do školy docházet.

Kazuistický příklad: pozitivní dopad programu doprovodu na přístup k výuce

Pracovnice sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi požádala o zapojení rodiny, ve které klientka kvůli zameškaným hodinám opakuje první třídu. Doprovázející využili možnosti motivačního prvku a věnovali klientce diář, do kterého za každý doprovod dostala samolepku. Časem se klientka svěřila, že ráda čte, ovšem doma nemá žádnou knihu. Po domluvě s matkou klientky uspořádala koordinátorka sbírku dětských knížek a několik jich dívce doprovázející věnovali. Doprovázející se s dívkou cestou vždy učili to,

o co jevila zájem. Učila se například názvy měsíců, opakovali příklady z hodin matematiky nebo poznávali cestou květiny. V I. i II. pololetí měla dívka ve škole na vysvědčení vše za 1 a postoupila do další třídy.

K posunu dívky se ve zpětné vazbě kladně vyjádřili i doprovázející:

Otázka: Je něco, v čem jste potřebovali více pomoci během doprovodu?

„Ano – po nějakém čase mi přišlo, že se méně styděla, nedělalo jí už žádný problém se mnou komunikovat a pozdravit mě. Sama mi vyprávěla o různých věcech, aniž bych se musela ptát. Co se týče samostatnosti, myslím, že v průběhu doprovodu získala větší sebedůvěru. Často zmiňovala, že si myslí, že už by to zvládla sama.“

Komplexnější podpora rodiny

Koordinátorka při kontaktu s rodinami poskytuje v případě potřeby základní sociální poradenství. Rodina má tedy příležitost řešit svou situaci komplexně. Nejčastěji koordinátorka poskytuje informace o dalších službách pro zlepšení výuky – nízkoprahové zařízení pro děti a mládež nabízející zdarma doučování nebo volnočasové a vzdělávací aktivity. Také zprostředkovává kontakty na organizace poskytující materiální pomoc nebo pomáhá vyhledávat lékařská zařízení. Koordinátorka ze své pozice neposkytuje terénní podporu v podobě doprovodu rodin do institucí nebo lékařských zařízení. V případě zájmu o sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi zprostředkovává koordinátorka kontakt se sociálními pracovníci těchto služeb. Program doprovodu tedy nabízí možnost zasíťování do pomáhajících služeb i rodinám, které o službách nemají dostatečné informace.

Kazuistický příklad: pozitivní dopad na jiné oblasti životní situace dítěte

Matka začala často omlouvat dítě z důvodu bolesti zubů. Koordinátorka se spojila s klíčovou sociální pracovnící rodiny a zjistila, že rodině se nedaří sehnat zubařskou péči. Prostřednictvím známých kontaktů koordinátorky se rodině podařilo během týdne zajistit zubařskou péči a náležité ošetření, na které rodinu doprovodila klíčová pracovnice.

Posílení rodičovských kompetencí v oblasti povinné školní docházky

Prostřednictvím programu lze posilovat rodičovské kompetence v zapojených rodinách. Doprovázející kladou důraz na připravenost dětí na cestu do školy: zda je dítě vhodně oblečené vzhledem k počasí, zda má s sebou svačinu a pití a také, zda má připravené potřebné pomůcky (např. zda má s sebou převlečení na tělesnou výchovu). Koordinátorka klade důraz na omlouvání absence dětí, upozorňuje rodiče na nutnost absenci včas a dle školního řádu omlouvat i ve vzdělávací instituci.

Příležitosti pro instituce

Pro zapojené instituce přináší program příležitosti v oblasti rozšíření spolupráce s neziskovým sektorem s pozitivním dopadem na děti ohrožené sociálním vyloučením, snížení rizika neplnění školní docházky s negativním dopadem na postupy dětí do vyšších ročníků či sníženou schopností dětí adaptovat se na režim a pravidla.

Rozšíření spolupráce

V rámci navazování spolupráce je pro zapojené instituce příležitostí získat další informace o činnostech neziskové informace a o jejich konkrétních aktivitách, které mohou být zaměřené nejen na zlepšení životní situace dětí, ale i na poskytování podpory a vzdělávání pedagogických pracovníků.

Kazuistický příklad: navazování dobré spolupráce

Koordinátorka na osobních jednáních se zástupci školy představila i další projekty a předala informační letáčky. Nezisková organizace školám mimo program doprovodů představila možnost poradenství a terénních doprovodů pro rodiny z Ukrajiny s rodilou mluvčí nebo zprostředkování případových konferencí s multidisciplinárním týmem. Školy obdržely informační letáčky, pro rodiny z Ukrajiny vícejazyčné, které na úvodním setkání s rodinami distribuovaly. S terénní pracovníci se několik rodin spojilo a využilo možnost terénního doprovodu do institucí.

Snížení rizika neplnění povinné docházky a zvýšení adaptace žáků na režim

Pro instituce je příležitostí snížit u dětí s nedostatečným plněním povinné školní docházky riziko opakování ročníku z důvodu velkého počtu zameškaných hodin. Dále pravidelná docházka napomáhá k adaptaci dětí na režim a pravidla, což může přinášet plynulejší výuku.

Kazuistický příklad: pozitivní dopad doprovodů na průběh výuky

Na výchovné komisi pedagogický sbor zapojený do výuky chlapce řešil jeho problematické chování. Dle slov třídní učitelky je hoch: „Nezvladatelný ve výuce, nepřizpůsobivý režimu, výuku opakovaně narušuje křikem nebo hlasitým zpěvem. Nenaviklý na režim z důvodu nahodilé docházky.“ Chlapec byl do programu zapojen a doprovody byly v I. pololetí pravidelné. Koordinátorka po prvním pololetí požádala o zpětnou vazbu třídní učitelku chlapce:

„Vaše pomoc je významná, J. chodí do školy pravidelně, zlepšil se i v přístupu k učení a zlepšilo se i jeho chování. Jen doufám, že mu to chvíli vydrží. Sice má za 1. čtvrtletí důtku ředitele školy za 9 neomluvených hodin, ale ty jsou ještě z předcházející doby. (...) Budu určitě ráda, pokud bude spolupráce s Vámi pokračovat.“

Příležitost pro doprovázející – praxe

Pro doprovázející přináší program mimo možností výtvarného především získání zkušeností v oblasti sociální práce s rodinami a zejména dětmi ohroženými sociálním vyloučením. Doprovázející prostřednictvím školení získají teoretické znalosti o sociálním vyloučení, během doprovodů posílí svoje dovednosti v oblasti komunikace s cílovou skupinou a seznámí se se zjednodušenou administrativou spojenou s kontaktem s klienty. Poznájí problematiku sociálně vyloučených lokalit a života v ní v praxi. Prostřednictvím porad se učí sdílet podstatné informace s kolegy a také sdílet své pocity, znalosti, poznatky a zkušenosti.

Otázka: Vnímáte program jako přínosný pro svou budoucí kariéru nebo studium?

„Myslím si, že každá zkušenost je zkušenost a je jen na nás jak s tím naložíme, ale naučil mě lépe pokládat otázky tak, aby tomu dítě rozumělo a taky jsem o sobě zjistila, že mi nedělá problém hledat témata o čem se můžeme bavit. Mě samotné vyhovovala i pracovní doba - že mě nijak doprovod neomezoval v rámci studia.“

„Ano, jelikož jsem získala možnost pracovat s cílovou skupinou, se kterou jsem ještě neměla žádnou zkušenost.“

„Trochu v kontakte s inou vekovou kategoriou.“

Otázka: Změnil tento program nějakým způsobem Váš pohled na problematiku menšin?

„Aj keď som si ich bola vedomá už pred tým, získala som bližší náhľad na ich osobné problémy.“

„Uvědomila jsem si komplexnost problematiky menšin a také, že to má vliv ve všech situacích, do kterých se dítě dostává.“

„Nejspíše ano, jelikož jsem díky projektu měla příležitost lépe pochopit jejich životní situaci a problematiku menšin poznat více zblízka.“

Použité zdroje

1. Zákon č. 262/2006 Sb. Zákoník práce.
2. Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů v platném znění.
3. Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Příloha: Vzor třístranné dohody

Projekt: Zvyšování školní úspěšnosti mladých Romů ze sociálně vyloučených lokalit města Brna

Kód programové struktury: LP/REG/HROVA2

Finanční mechanismus: Norské fondy 2014-2021

Realizátor: Ratolest Brno, z.s.

Dohoda o zapojení do programu Zvyšování školní úspěšnosti mladých Romů ze sociálně vyloučených lokalit města Brna

Smluvní strany

Poskytovatel programu

RATOLEST BRNO, z.s.

třída Kpt. Jaroše 7b, 602 00 Brno

zastoupené Mgr. Janem Kopicem, ředitelem spolku

ve věci dohody oprávněna jednat

dále jen "Poskytovatel"

Klient programu (za rodinu rodič či jiný zákonný zástupce):

Jméno, příjmení:

Rok narození:

Trvalé bydliště:

Faktické bydliště:

Telefon:

E-mail:

Další členové rodiny (jméno, příjmení, rok narození)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Článek I.

Dohoda se uzavírá na dobu určitou....., tzn. od.....do.....

Článek II.

a) práva klienta

- zdarma využívat poskytovaný program
- právo ukončit využívání programu bez udání důvodu
- právo získat srozumitelné a pravdivé informace o programu
- právo na důstojný přístup, rovné zacházení a respekt vůči individuálním potřebám, přáním a osobě klienta
- právo nahlížet do zaznamenané dokumentace (vedení výkazů doprovodů, záznamy mimořádných událostí)
- v případě nespokojenosti nebo připomínek si stěžovat u koordinátorky programu, ředitele organizace nebo dalších nadřízených orgánů
- na bezpečné zacházení s osobními a citlivými údaji podle zákona č. 110/2019 Sb. ve znění pozdějších předpisů O zpracování osobních údajů
- na informace o průběhu doprovodu (chování dítěte)

b) povinnosti klienta

- včasné kontaktování koordinátorky v případě změny situace ovlivňující průběh doprovodu (nemoc dítěte, plánovaná absence, náhlá potřeba specifických podmínek)
- dodržování zásad bezpečného kontaktu s doprovázejícím (kontakt bez slovní a fyzické agresivity, sexuálního obtěžování)
- informovat pracovníka o všech závažných skutečnostech, které by mohly ovlivnit spolupráci
- nezneužívat doprovázející pracovníky a program pro jiné než dohodnuté cíle (doprovod pouze do školy v ranních hodinách, doprovody cestou na nákup svačiny apod. nejsou předmětem spolupráce)

- předávat dítě doprovázejícímu připravené k odchodu ve smluvený čas (doprovázející nepomáhá s přípravou dítěte k odchodu a nevstupuje do bytu rodiny)
- spolupracovat s dítětem na dodržování pokynů od doprovázejícího pracovníka pro zajištění bezpečnosti (např. vysvětlit pravidla při přecházení silnic, využívání MHD)
- v případě potřeby doprovodů za využití MHD zajišťuje platný jízdný průkaz dítěti rodina, bez platného průkazu/průkazu o věku dítěte nebude doprovod poskytnut

Klient (zákonný zástupce) výslovně uděluje spolupracující organizaci souhlas s poskytováním informací o školní docházce zapojeného dítěte poskytovateli programu.

c) povinnosti poskytovatele

- poskytovat klientovi sjednanou službu v souladu s právními předpisy při dodržení této dohody
- vést osobní dokumentaci klienta a umožnit klientovi do této dokumentace nahlížet
- reagovat na připomínky a stížnosti
- řádně proškolit doprovázející pracovníky o pravidlech bezpečnosti při doprovodu dětí
- neprodleně kontaktovat rodiče v případě nenadálé události nebo změny
- oznámit škole případné ukončení spolupráce s rodinou
- udržovat kontakt s rodiči za účelem organizace doprovodů

d) práva poskytovatele

- vést dokumentaci o klientovi v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb. ve znění pozdějších předpisů o zpracování osobních údajů
- ukončit poskytování programu klientovi při závažném porušení pravidel programu
- kontaktovat kdykoli rodiče společně dohodnutým způsobem v případě potřeb (krizová situace, akutní hrubé porušení bezpečného kontaktu)
- obdržet informace bezprostředně navázané na program od spolupracující školy (školní docházka)

e) povinnosti spolupracující organizace

- sdílet s koordinátorkou doprovodů informace bezprostředně navázané na program (školní docházka)

f) práva spolupracující organizace

- právo kontaktovat koordinátorku programu
- právo doporučovat rodiny
- právo vznášet připomínky a stížnosti na program

Článek III.

Tato dohoda zaniká:

- a) uplynutím doby, na kterou byla tato dohoda uzavřena
- b) rozhodnutím klienta
- c) vypovězením dohody poskytovatelem programu z důvodu závažného porušení pravidel programu klienta

Článek IV.

Smluvní strany prohlašují, že tuto dohodu uzavřely svobodně, plně rozumí jejímu obsahu a na důkaz toho připojují vlastnoruční podpisy.

V Brně dne.....

.....
Klient

.....
Poskytovatel

.....
Zástupce školy