

UNIVERZITA KARLOVA
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Bakalářská práce

**Jak práce s klienty komunitního centra ve
vyloučené lokalitě Zengrovka rozvíjí jejich
potenciál**

Alena Zárubová Mirgová

Katedra pastorační a sociální práce
Vedoucí práce: Mgr. Pavel Kuchař Ph.D.
Studijní program: Sociální práce, 6141R030
Studijní obor: Pastorační a sociální práce

Praha 2018

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci s názvem „Jak práce s klienty komunitního centra ve vyloučené lokalitě Zengrovka rozvíjí jejich potenciál“ napsala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů.

Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna veřejnosti ke studijním účelům.

V Praze dne 2. 12. 2018

Alena Zárubová Mirgová

Bibliografická citace

ZÁRUBOVÁ MIRGOVÁ, Alena. *Jak práce s klienty komunitního centra ve vyloučené lokalitě Zengrovka rozvíjí jejich potenciál*. Praha, 2018, 50 s. Bakalářská práce. Univerzita Karlova, Evangelická teologická fakulta, Katedra pastorační a sociální práce. Vedoucí práce Mgr. Pavel Kuchař Ph.D.

Anotace

Bakalářská práce s názvem „Jak práce s klienty komunitního centra ve vyloučené lokalitě Zengrovka rozvíjí jejich potenciál“ se podrobně věnuje jednak fenoménům, které se v této lokalitě vyskytují jako následky sociálního vyloučení a dále aktivitám směřujícím k jejich zmírnění.

Práce je tvořena částí teoretickou a částí empirickou.

V části teoretické rozebírám téma sociálního vyloučení a roli etnicity v něm. Dále sleduji problematiku klíčových kompetencí, které ukazují perspektivu rozvoje potenciálu klientů. Zabývám se zde také předpoklady pracovníka tohoto komunitního centra.

V empirické části se zabývám konkrétními problémy rozvoje potenciálu obyvatel lokality na úrovni problémů jednotlivců, skupin a celé komunity.

Cílem práce je reflektovat efektivitu konkrétních aktivit s klienty v Komunitním centru Zengrovka, které směřují k získávání klíčových kompetencí klientů.

Klíčová slova

Sociální vyloučení, Romové, romská komunita, sociálně vyloučená lokalita, klíčové kompetence, osobnost pracovníka.

Summary

The bachelor thesis entitled „How to Work with Community Center Clients in Excluded Zengrovka Locality Develops Their Potential “deals with the phenomena that occur in this locality as a consequence of social exclusion and activities aimed at their reduction.

The thesis consists of the theoretical part and the empirical part.

In the theoretical part, I discuss the issue of social exclusion and the role of ethnicity in it. I also follow key competencies that show the perspective of client's potential.

The empirical part deals with the specific problems of the development of the potential of the inhabitants of the locality, with the problems of individuals, groups and the whole community. I also deal with the preconditions of a worker in this community center.

The aim of the thesis is to analyze specific activities with clients in the Zengrovka community center aimed to getting clients key competencies of the excluded Zengrovka locality.

Keywords

Social exclusion, Romanies, Roma community, social exclusion, key competencies, personality of the worker.

Poděkování

V první řadě chci poděkovat Mgr. Pavlu Kuchařovi, Ph.D. za odborné konzultace, trpělivost, cenné rady a inspiraci, které nemalou měrou přispěly k napsání této práce. Děkuji také svému synovi, své rodině, kolegům a blízkým přátelům za podporu a pomoc během celého studia a dodání sil při realizaci této práce.

Obsah

Úvod.....	7
Teoretická část.....	9
1. Sociální vyloučení.....	10
1.1 Pojem sociální vyloučení a jeho dopady na jedince.....	10
1.2 Sociálně vyloučená lokalita.....	11
1.3 Etnicita jako fenomén sociálního vyloučení.....	12
2. Klíčové kompetence jako teoretické východisko pro rozvoj klientů sociálně vyloučené lokality.....	18
3. Pracovník jako průvodce, animátor.....	21
3.1 Předpoklady pracovníka.....	23
Empirická část.....	26
4. Sociálně vyloučená lokalita Zengrovka.....	27
4.1 Popis problémů v lokalitě a cíle komunitního centra Zengrovka.....	28
5. Prostředky, aktivity používané komunitním centrem k dosažení stanovených cílů a jejich hodnocení vzhledem k profilu osobnosti, který vychází ze schématu klíčových kompetencí.....	33
Závěr.....	47
Seznam literatury.....	48

Úvod

Téma bakalářské práce jsem zvolila z důvodu své dlouholeté pracovní zkušenosti v sociálně vyloučené lokalitě. V průběhu těchto let jsem v sociálně vyloučené lokalitě pracovala jako pedagog volného času, jako terénní pracovník a také jako komunitní pracovník. Protože témata klientů se stále opakovala, zamýšleli jsme se s kolegy nad možnostmi, jak změnit nabídku sociální služby tak, aby se klienti rozvíjeli a získané dovednosti dovedli využívat později i samostatně a snáze tak dosahovali svých cílů.

Tématem práce je sociální práce s dětmi a s dospělými v sociálně vyloučené lokalitě. Na téma ve své práci nahlížím z několika úhlů. První pohled je zaměřen na sociální práci a sociálně pedagogickou práci komunitního centra, které je součástí lokality. Druhý pohled tuto práci vidí jako platformu rozvoje potenciálu klientů, kteří zde žijí a spolupracují s komunitním centrem. Naším cílem je uschopnit klienty k tomu, aby postupně samostatně dovedli pracovat na zlepšení své životní situace. Třetí pohled je zaměřen na předpoklady pracovníků při této práci

Sociální práce je v každé sociálně vyloučené lokalitě specifická. Zaměřila jsem se na sociálně vyloučenou lokalitu Zengrovka. Komunitní centrum je součástí této lokality. Zakázky dospělých klientů se zde nejčastěji týkají hledání zaměstnání, problémů s bydlením, s dluhy, se školní docházkou a přípravou, dále zdraví a lékařské péče, využívání volného času a pomoci s porozuměním a zpracováním písemností. Dětsí klienti chtějí v komunitním centru především trávit volný čas s vrstevníky, žádají podporu při školní přípravě a při realizaci vlastních projektů.

Ve své práci se budu opírat o klíč, kterým je jakási pomyslná hůl se dvěma konci, polaritami. Jedním z nich je realita, tedy reálná situace ve vyloučené lokalitě Zengrovka, zatímco na druhém konci jsou klíčové kompetence, jejichž získání je stěžejní pro to, aby klienti obstáli v životě, aby získali práci a bydlení, založili rodinu a vychovali děti. Na cestě mezi těmito dvěma konci se lidé učí nejrůznějšími dovednostem ve všech oblastech života. Některým dovednostem se klienti učí snadno, při získávání dalších však potřebují či přímo žádají podporu. Komunitní centrum proto používá různé prostředky a opatření, nabízí cílené aktivity, jejichž záměrem je klientům pomoci dosáhnout rozvoje svého potenciálu, tedy dosáhnout osvojení klíčových kompetencí a přiblížit se tak svým osobním cílům. Tyto aktivity vycházejí z průzkumu potřeb klientů, komunity.

Pro tento klíč použiji svůj pohled na praxi, zkušenosti a nakonec vlastní náhled efektivitativy aktivit a technik, nabízených klientům, vzhledem k jejím cílům a vzhledem ke schématu klíčových kompetencí, v některých případech je to také pohled kolegů.

V prvních třech kapitolách práce nastíním teoretická východiska, z nichž budou vycházet kapitoly následující.

První kapitola pojednává obecně o pojmech *sociální vyloučení* a *sociálně vyloučená lokalita*. Vzhledem k tomu, že práce se zaměřuje na život lokality, kde žijí především Romové, je součástí této kapitoly také objasnění vlivu etnicity, způsobu života, postojů a hodnot Romů na sociální vyloučení.

Druhá kapitola nabízí pohled na koncept klíčových kompetencí. Zabývá se jejich popisem, strukturou, způsobem jejich osvojování a univerzalitou použití v životě jedince. Zabývá se také úlohou pracovníka v tomto procesu.

Třetí kapitola se věnuje charakteristice oborů sociální práce a sociální pedagogika. Také se zamýšlí nad předpoklady pracovníka potřebnými k podpoře klientů při získávání či prohlubování klíčových kompetencí.

Kapitola čtvrtá předkládá popis vyloučené lokality Zengrovka, její problémy a potřeby. Představuje cíle a plánování Komunitního centra Zengrovka.

Pátá kapitola věnuje pozornost prostředkům k dosažení stanovených cílů, tedy aktivitám, kterými komunitní centrum Zengrovka podporuje osvojování rozvoj klíčových kompetencí. Zároveň se zabývá hodnocením těchto aktivit vzhledem k profilu osobnosti, který vychází ze schématu klíčových kompetencí.

Cílem práce je ukázat důležitost celoživotního osobnostního rozvoje každého jedince. Zjistit, zda a jakým způsobem lze v komunitním centru rozvíjet potenciál klientů. Získat představu, jakou roli v tomto procesu hrají předpoklady pracovníka pro tuto práci.

Teoretická část

1. Sociální vyloučení

Kapitola se zabývá sociálním vyloučením neboli sociální exkluzí. Snaží se objasnit jeho podstatu, dimenze a jeho dopady na život obyvatel sociálně vyloučené lokality. Vzhledem k tomu, že práce se zaměřuje na život lokality, kde žijí především Romové, je důležitou součástí kapitoly také objasnění vlivu jejich etnicity na sociální vyloučení. Proto se budu zabývat způsobem života, postoji a hodnotami Romů v situaci sociálního vyloučení.

1.1 Pojem sociální vyloučení a jeho dopady na jedince

Sociální vyloučení není fenoménem současnosti. Je možné se s ním setkat snad v každé společnosti vymezené časem nebo prostorem. Vyloučení osob, skupin nebo společenství mimo většinovou společnost vedlo vždy u vyloučených ke spuštění mechanismu sociální kontroly, která sloužila k zajišťování konformity, jako nástroje pro posilování sdílené identity a také jako nástroj vnitřní koheze a integrity vyloučené skupiny. V současnosti je sociální vyloučení naopak chápáno jako ohrožení těchto hodnot, jako ohrožení integrity a sociální koheze a zpochybnění společné identity členů společnosti.¹

Autor Pavel Navrátil chápe sociální vyloučení jako bariéru, která znemožňuje participovat na některém ze základních systémů. Je to systém demokratický a právní, podporující občanskou integraci. Dále pracovní trh podporující ekonomickou integraci. Sociální stát, jako další systém, podporuje sociální integraci. Nakonec to jsou rodinné a komunitní systémy, které umožňují interpersonální integraci.²

Zákon o sociálních službách definuje sociální vyloučení jako „*vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace.*“³

Sociální vyloučení může být způsobováno jedincem samotným (skupinou, společenstvím), ale také systémově, tj. přístupem společnosti či selháním sociální politiky.

Často se rozlišují čtyři základní dimenze (či mechanismy) sociálního vyloučení, jsou to dimenze ekonomická, politická a sociální.

- **Ekonomické vyloučení** je zdrojem a důsledkem chudoby a *projevuje se vyloučením z trhu práce a vyloučením na trhu práce.*
- **Kulturní vyloučení**- odepření práva osob či společenství podílet se na kultuře dané společnosti, sdílet její hodnoty, kulturní kapitál a vzdělanost s ostatními.
- **Sociální vyloučení**- které lidem omezuje či znemožňuje sdílení určitých sociálních statusů, sociálních institucí, podílení na sociálních, ekonomických, politických a kulturních systémech, které jsou podmínkou integrace jedince do společnosti.
- **Politické**- představuje vyloučení z vlivu na společnost i vlastní osud především upřením občanských, politických, ale i základních lidských práv⁴

¹ MAREŠ, Petr a Tomáš SIROVÁTKA. Sociální vyloučení (exkluze) a sociální začleňování (inkluzie). Sociologický časopis/ Czech Sociological Review, Praha, 2008, roč. 44, č. 2, s. 272. ISSN 0038-0288.

² NAVRÁTIL, Pavel. *Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky.* Praha: Portál, 2003, s. 30. ISBN 80-7178-741-8.

³ *Zákon o sociálních službách: Vymezení některých pojmů.* In: . 108/2006 Sb. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

⁴ MAREŠ, Petr. *Faktory sociálního vyloučení. Faktory sociálního vyloučení.* Praha: VÚPSV, výzkumné centrum Brno, 2006, s. 22. ISBN 80-87007-15-8.f

Sociální vyloučení nebo ohrožení sociálním vyloučením se týká nezanedbatelného počtu obyvatelstva České republiky. Mapa sociálně vyloučených lokalit (2015) uvádí počet zkoumaných lokalit 606, obyvatel v nich žijících pak 95000- 115000.⁵ Sám pojem sociální vyloučení a sociálně vyloučená lokalita zdá se být stigmatizující. Z praxe je zřejmé, že obyvatel takovéto lokality se jen v mizivém procentu dokáže odstěhovat do jiné, těžko hledá legální práci, vazby v širším sociálním prostoru atd.

Dříve se na místě pojmu *sociální vyloučení* užívalo pojmu *chudoba*. Jaký je mezi nimi rozdíl? Chudoba je hmotný nedostatek, kdy nejsou jedinci zajištěny základní podmínky pro život. Sociální vyloučení může být způsobeno chudobou, zároveň však se jedná také o vztahy, souvislosti ve společnosti, o narušení vazeb v ní. „*Sociální exkluze je dnes chápána jako proces, který jedince zbavuje práv, ale i povinností, jež jsou spojena s jeho členstvím ve společnosti. Chudoba pak již není zdaleka považována za jedinou příčinu sociálního vyloučení a hovoří se o pluralizaci nerovnosti. Za sociálně vyloučené ze společnosti jsou považováni ti, kdo z důvodů, jež jsou mimo jejich kontrolu, nemohou participovat na normálních aktivitách svých spoluobčanů (chudoba je jen jednou z bariér participace a aktivního občanství).*“⁶ Neschopnost vyloučených participovat na životě společnosti představuje riziko pro ně samé, ale také pro společnost. Vede totiž k odcizení se vylučovaných hodnotám a institucím společnosti.⁷

1.2 Sociálně vyloučená lokalita

Autoři Tomáš Hirt a Radek Jakoubek definují termín **sociální vyloučení** jako situaci, „*kdy člověk, rodina, domácnost, společenství nebo celá populace jsou vyloučeni z určitých sociálních vztahů a interakcí a z provozu sociálních institucí, které jsou přístupné většině společnosti.*“⁸

O sociálně vyloučené lokalitě mluví webové stránky Ministerstva pro místní rozvoj jako o prostoru, „*kde jsou koncentrovány sociálně vyloučené osoby, které samy sebe označují za Romy nebo je takto označuje okolí, přičemž tato lokalita vykazuje takové charakteristiky jako je vysoká míra nezaměstnanosti přesahující národní průměr, ztížený přístup k legálním formám obživy, nízká vzdělanostní úroveň, špatná občanská vybavenost, nefunkční infrastruktura, vyšší výskyt rizikových forem chování.*“⁹

Slovník sociálního zabezpečení říká „*Sociálně vyloučenou lokalitou se rozumí území nebo oblast obývaná významnou měrou osobami, které jsou sociálně vyloučené nebo jsou ohrožené*

⁵ Analýza sociálně vyloučených lokalit v ČR: Výskyt sociálně vyloučených lokalit v ČR a podle krajů [online]. 2015 [cit. 2018-04-30]. Dostupné z: <https://www.esfcr.cz/mapa-svl-2015/www/index9ba9.html?page=3>

⁶ MAREŠ, Petr a Tomáš SIROVÁTKA. Sociální vyloučení (exkluze) a sociální začlenování (inkluzie). Sociologický časopis/ Czech Sociological Review, Praha, 2008, roč. 44, č. 2, s. 273. ISSN 0038-0288.

⁷ MAREŠ, Petr a Tomáš SIROVÁTKA. Sociální vyloučení (exkluze) a sociální začlenování (inkluzie). Sociologický časopis/ Czech Sociological Review, Praha, 2008, roč. 44, č. 2, s. 276. ISSN 0038-0288.

⁸ HIRT, Tomáš a Marek JAKOUBEK, ed. "Romové" v osidlech sociálního vyloučení. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006, s. 13. ISBN 80-86898-76-8.

⁹ [online]. [cit. 2015-11-19]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/cs/Stavebni-rad-a-bytova-politika/Bytova-politika/Programy-Dotace/Ostatni/Socialne-vyloucena-romska-lokalita>

*sociálním vyloučením.*¹⁰Taková lokalita je často vymezena *specifickým územím a sociálními charakteristikami*. Mohou být charakterizovány například:

- Výskytem vyšší míry nezaměstnanosti, vyšším počtem osob dlouhodobě nezaměstnaných a osob, které se obtížně uplatňují na trhu práce
- Nedostatkem legálních pracovních příležitostí či nabídkou pouze málo kvalifikovaných a špatně placených míst, nízkými příjmy osob a jejich závislostí na příjmech ze sociálního zabezpečení
- Častými problémy se školní docházkou, nižší úrovní vzdělanosti, vyšším počtem dětí, které nedokončí základní vzdělání
- Narušenými sousedskými vztahy a výskytem společensky nežádoucích jevů, vyšším výskytem kriminality
- Nefunkčním trhem s bydlením- bydlením v ubytovnách, v nevyhovujících prostorách, havarijních podmínkách
- Obtížným přístupem ke službám, horší dostupností služeb veřejných či jiných
- Nedostatkem kontaktů či nepřátelstvím s osobami žijícími v blízkosti sociálně vyloučené lokality, obtížným dopravním spojením s jinými oblastmi
- Potřebou poskytování podpůrných a specificky zaměřených programů¹¹

Sociálně vyloučenou lokalitou může být jednotlivý dům či blok domů, ulice i čtvrť města, ve které se koncentrují lidé, u kterých lze identifikovat některé z výše uvedených charakteristik. „Lze říci, že sociální vyloučení nastává, pokud člověk čelí kumulaci problémů, tedy jde o současný výskyt více faktorů, jako je nezaměstnanost, nízká kvalifikace, nízké příjmy, zadluženost, špatná kvalita bydlení, diskriminace, špatný zdravotní stav atd. Bludný kruh, který vytváří vzájemná a provázaná kombinace těchto problémů vytváří pro vyloučené osoby past, ze které je obtížné či nemožné se vymanit.“¹² Jejich vlivem se pak obyvatelé vyloučené lokality dostávají na okraj většinové společnosti.

1.3 Etnicita jako fenomén sociálního vyloučení

Jednou z dalších dimenzí sociálního vyloučení, které je součástí kulturního vyloučení, je vyloučení založené na etnickém původu.

Pojem *etnicita* vykládá slovník sociální práce jako: „ *Systém kulturních, rasových, jazykových a teritoriálních faktů, historických osudů a představ o společném původu formující vědomí i nevědomí lidí, jejich identitu a životní orientaci*“. Za podstatné jsou brány složky objektivní,

¹⁰ Slovník sociálního zabezpečení: Sociálně vyloučená lokalita. *Slovník sociálního zabezpečení* [online]. Praha: MPSV, 2018 [cit. 2018-05-28]. Dostupné z: <http://slovník.mpsv.cz/socialne-vyloucena-lokalita.html>

¹¹ Slovník sociálního zabezpečení: Sociálně vyloučená lokalita. *Slovník sociálního zabezpečení* [online]. Praha: MPSV, 2018 [cit. 2018-05-28]. Dostupné z: <http://slovník.mpsv.cz/socialne-vyloucena-lokalita.html>

¹² ČADA, Karel. Analýza sociálně vyloučených lokalit v ČR. *Analýza sociálně vyloučených lokalit v ČR* [online]. Praha: www.esfcr.cz, 2015, 2015 [cit. 2018-05-28]. Dostupné z: <https://www.esfcr.cz/documents/21802/791224/Anal%C3%BDza+soci%C3%A1ln%C4%9B+vylou%C4%8Den%C3%BDch+lokalit+v+%C4%8CR/65125f3c-3cd9-4591-882b-fd3935458464>

jako je jazyk, kultura, náboženství a také složka subjektivního přesvědčení lidí o jejich etnicitě.¹³

Fónadová uvádí dva pohledy přístupu k etnicitě. Je to pohled kulturní, který definují postoje, hodnoty a názory odlišné od majoritních a dále hledisko socioekonomické. „*Socioekonomické hledisko znamená, že etnická skupina je definována postavením na sociálně stratifikačním žebříčku společnosti. Je vymezena sociálními a ekonomickými handicap, nebo výhodami vzhledem ke zbytku společnosti.*“¹⁴ Odborníci se shodují na tom, že etnicita je významným fenoménem v problematice sociálního vyloučení a etnicky odlišné skupiny lidí jsou častěji sociálním vyloučením ohroženy. V prostředí České republiky je tato problematika spojována nejčastěji s romským etnikem. Protože se tato práce zabývá Romy žijícími ve vyloučené lokalitě, je třeba se ptát, kdo je Rom. Odpověď není jednoznačná, proto se pozastavíme u definicí autorky Šimíkové.

Autorka Šimíková definuje etnickou příslušnost vyloučených Romů třemi způsoby. **Objektivně fungující příslušnost**- definuje u Romů, kde sdílení kultury všemi členy je zřejmé. Romem je ten, kdo má osvojen, a prakticky využívá, jistý komplex norem, zvyků, tradic, hodnot, zásad, způsobů řešení apod., který je identifikovatelný pro Romy obecně. Romská kultura však není dostatečně zmapována- některé rodiny žijí tradičně, jiné jsou natolik integrovány do většinové společnosti, že je nelze považovat za identifikovatelné s Romy.¹⁵

Každá lokalita, komunita, skupina Romů má svá specifika. Sebedefinice romských skupin má své shody i odlišnosti, navíc se romská identita proměňuje v čase a také vlivem okolí. Hodnoty Romů se liší podle toho, do jaké skupiny patří a kde žijí. Zdá se tedy, že neexistuje koherentní romská kultura, je však možné identifikovat společné kulturní prvky, z nichž jednotlivé skupiny Romů vychází a budují si tak *své romství*. Romskou etnicitu pak lze vnímat jako vztah konkrétní skupiny Romů k dalším skupinám, romským i neromským, který je založen na sociálně významných kulturních rozdílech.

Druhým způsobem identifikace etnické příslušnosti autorka spatřuje **v subjektivně konstruované příslušnosti**- tedy že Romem je ten, kdo se jím cítí být. Často však obava ze znevýhodnění touto sebeidentifikací způsobuje, že se Romové se svou příslušností veřejně neidentifikují.

Třetím způsobem, jak identifikovat příslušnost k romskému etniku, je **příslušnost konstruovaná zvnějšku**. Za Roma je považován ten, kdo je za Roma považován významnou částí lidí- na základě typického vzhledu Romů, tedy podle pigmentace vlasů a pokožky.¹⁶

V této práci se budu zabývat Romy, kteří se za Romy sami označují. Je však důležité vnímat etnicitu vždy ke konkrétnímu jedinci, aby nedocházelo ke generalizaci.

¹³ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 63. ISBN 80-7178-549-0.

¹⁴ FÓNADOVÁ, Laura. *Nenechali se vyloučit: sociální vzestupy Romů v české společnosti : (kvalitativní studie)*. Brno: Masarykova univerzita, 2014, s. 15. ISBN 978-80-210-6574-1.; ,ŠČ

¹⁵ ŠIMÍKOVÁ, Ivana a Imrich VAŠEČKA. *Mechanismy sociálního vyčleňování romských komunit na lokální úrovni a nástroje integrace*. Brno: Barrister & Principal, 2004, s. 14. ISBN 80-736-4009-0.

¹⁶ ŠIMÍKOVÁ, Ivana a Imrich VAŠEČKA. *Mechanismy sociálního vyčleňování romských komunit na lokální úrovni a nástroje integrace*. Brno: Barrister & Principal, 2004, s. 14. ISBN 80-736-4009-0.

S vyloučením na základě etnického původu se Romové setkávají v různých oblastech života, například při hledání pracovního uplatnění, hledání bydlení mimo vyloučenou lokalitu atp. Lze tedy říci, že etnicita je významným faktorem sociálního vyloučení.

Na závěr je třeba říci, že ne všichni Romové jsou sociálně vyloučeni a ne všichni Romové žijí v sociálně vyloučených lokalitách. Zpráva o stavu romské menšiny v České republice za rok 2016 uvádí- „na základě odhadů zhruba polovinu Romů žijících v ČR představují Romové, kteří jsou **integrováni do společnosti**. Druhou polovinu pak představují Romové, kteří jsou **sociálně vyloučeni nebo jsou sociálním vyloučením ohroženi**.“¹⁷

Romství

Vzhledem k předchozímu zjištění, že romskou etnicitu lze vnímat jako vztah konkrétní skupiny k okolním skupinám, a že tedy *romství* skupiny je třeba vztahovat právě jen ke konkrétní zkoumané skupině, budu se v této kapitole zabývat některými hlavními zvyky a tradicemi, životními přístupy a způsoby, vztahem k jazyku, ke vzdělávání apod., které se objevují ve vyloučené lokalitě Zengrovka a se kterými nějakým způsobem pracuje nebo jsou brány v potaz při nastavování nabídky služeb komunitního centra.

Pojem *romství* neboli **romipen** vykládá romský sociolog Andrzej Mirga jako „*totožnost Romů, jejich sebevědomí, myšlení o sobě, pojmenování svých vlastností, jako morální a právní kodex*. Součástí **romipen** jsou i vzorce hodnot a kulturních zásad, jako například **manušipen**: bytí opravdovým člověkem, **čačipen**: úcta k pravdě, spravedlnost, **phuripen**: úcta ke stáří, **pařiv**: zásada pohostinnosti a prokazování úcty atd.“¹⁸ Rom se členem skupiny nestává jen proto, že se jím narodil, teprve dodržováním souboru pravidel zvaným **romipen** se stává jejím platným členem. Dodržování těchto pravidel Romy vymezuje vůči jiným skupinám.

„*Předávání romipen je ohroženo hlavně rozpadem široké romské rodiny a neexistencí jiné platformy ve společnosti, která by ji nahradila. Kulturní povědomí včetně ideálů romipen je se sociální realitou zpětnovazebně propojeno, působí na ni. Dozvědět se alespoň základní údaje o tradiční romské komunitě je důležité pro to, abychom dokázali pochopit situaci současnou, změny, ke kterým došlo a dochází, jejich příčiny a dopad.*“¹⁹

Každá romská skupina definuje své romství kulturními charakteristikami, které považuje za klíčové.

Prvky romského kulturního života mají, kromě významu pro Romy samotné, také význam pro odlišení se od jiných skupin, majority. Etnicita je vymezena interakcí etnické skupiny se

¹⁷ Zpráva o stavu romské menšiny za rok 2016. *Vláda České republiky* [online]. Praha: Zpráva o stavu romské menšiny za rok 2016, 2017, 2017 [cit. 2018-04-30]. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/ppov/zalezitosti-romske-komunity/dokumenty/Zprava-o-stavu-romske-mensiny-za-rok-2016_1.pdf

¹⁸ Interkulturní vzdělávání: 2. Romové. *Interkulturní vzdělávání: Příručka pro středoškolské pedagogy* [online]. Praha: Člověk v tísni, 2002, 2001- 2002 [cit. 2018-05-01]. Dostupné z: <http://www.pf.jcu.cz/stru/katedry/pgps/ikvz/podkapitoly/b02romove.pdf>

¹⁹ Interkulturní vzdělávání: 2. Romové. *Interkulturní vzdělávání: Příručka pro středoškolské pedagogy* [online]. Praha: Člověk v tísni, 2002, 2001- 2002 [cit. 2018-05-01]. Dostupné z: <http://www.pf.jcu.cz/stru/katedry/pgps/ikvz/podkapitoly/b02romove.pdf>

skupinami jinými. Jevy v této interakci lze popsat jako jevy určující příslušnost nebo jako jevy které způsobují vyloučení.

V současnosti se však nesetkáváme s romskou kulturou původní podobě, kterou popsaly etnografky Eva Davidová a Milena Hübschmannová v 50. letech minulého století. Vlivem migrace došlo k narušení této kultury. Docházelo k rozpadu širokých romských rodin. Chyběla sociální kontrola starších příslušníků rodin. Důsledkem bylo mizení příležitostí k předávání společných zvyků, způsobů jednání a řešení konkrétních mravních dilemat.

Dále popisují tradiční prvky romské kultury, které v realitě mohou být narušené nebo neúplné. V praxi se setkáváme s tím, že každá romská rodina se může v těchto prvcích lišit. Uvádím ty prvky, které vidím jako specifické a charakteristické.

Příbuzenská identita, společný způsob života, solidarita, vztah k jazyku, prestiž, hrdost

Famel'ija- příbuzenstvo ze strany ženy i ze strany muže, někdy až z třetího kolene- bylo v tradiční široké romské rodině základním společenstvím, také základní identitní a identifikační jednotkou jedince. Toto společenství na jedné straně ukládá jedinci příbuzenské povinnosti-zodpovědnost vůči sobě navzájem (poskytnout jídlo, přístřeší, účast na pohřbu někoho z famel'ija apod.). Na straně druhé za jejich plnění udílí příbuzenská práva. Příbuzenské povinnosti jsou výsostné a závazné, jelikož i práva, která společenství uděluje, jsou základem a ochranou existence jednotlivce. V romské rodině se důsledně uplatňovaly přísné mechanismy sociální kontroly. Každým okamžikem, různými způsoby se tu jednotlivcům připomínalo dodržování romských tradic a etiky (romipen), aby jedinec rodinu nezostudil. Každý zde znal svůj statut a svou roli, věděl, co smí a co nesmí. Málokde je dnes možné, aby žila celá velkorodina pohromadě, vztahy v široké rodině, vzájemná soudržnost a zodpovědnost se však i přesto mnohdy udržují.²⁰

Jazyk- užívání společného jazyka je jedním ze základních znaků začlenění či vyloučení ze společenství. Různé romské skupiny mluví různými varietami romštiny, dle toho lze skupiny také dělit. Některé romštinu opustily. Pro většinu romských komunit však je jazyk stále důležitou součástí identity. Zároveň slouží jako vymežující prvek vůči jazyku jiných skupin, majority. Z mnoha rozhovorů s mladými lidmi však vyplývá, že mimo svou komunitu romsky nemluví, a to z obavy, aby jazykem nebyli stigmatizováni.

Vztah ke vzdělání- postoje romských rodičů ke vzdělání nejsou jednotné. Jsou rodiny, které ho vnímají jako cenné. V mnoha rodinách však je vzdělání vnímáno jako příliš abstraktní. Často vnímají vzdělávání jako příliš dlouhou cestu k výdělku. Další důvod nízké motivace ke vzdělávání se týká především dospívajících dívek v početných romských rodinách. Ty často ukončí pouze základní vzdělání a zůstávají v domácnosti, kde je třeba pomoci s chodem rodiny a s péčí o ostatní děti.

²⁰ Interkulturní vzdělávání: 2. Romové. *Interkulturní vzdělávání: Příručka pro středoškolské pedagogy* [online]. Praha: Člověk v tísni, 2002, 2001- 2002 [cit. 2018-05-01]. Dostupné z: <http://www.pf.jcu.cz/stru/katedry/pgps/ikvz/podkapitoly/b02romove.pdf>

Také členství v komunitě může vzdělávání ovlivnit. Vyloučení z komunity je pro Romy jeden z nejhorších trestů. Ten společenství udělí, pokud některý z členů příliš vyčnívá. A proto je pro jejího člena těžké vystoupit a jít za svým cílem bez podpory rodiny. To se může stát, když se některý člen rozhodne odstěhovat se a vystudovat vysokou školu.²¹

Protože tradiční romská výchova nedává dítěti takový základ, který je u žáka první třídy požadován ze strany školy, která vychází z kulturního dědictví majority, dochází často od počátku školní docházky k neporozumění, ze kterého pramení školní neúspěch dítěte.²² „Většina romských dětí nenavštěvuje mateřské školy či jiná předškolní zařízení a do školy přichází pouze se zkušenostmi ze života v rodině. Při vstupu do školy se tedy najednou v šesti letech setkává s neznámým, cizím, někdy až nepřátelským prostředím, kterému musí čelit samo, bez podpory rodiny (a komunity), na niž je do té doby závislé. Škola mu ve většině případů nepomůže. Nesetká se tu s ničím známým- nejsou romští učitelé (s výjimkou těch škol, kde se postupně, ale zatím v zanedbatelném množství začínají objevovat romští asistenti), pomůcky a učebnice jsou obsahově i výtvarně přizpůsobeny chápání a vkusu českých dětí. **Jako hlavní problémy, se kterými se dítě začne brzy po příchodu do školy potýkat, lze označit:**

- nedostatek času a prostoru na domácí přípravu
- neochota rodičů zajistit základní školní pomůcky
- priorita pracovat doma (péče o sourozence) než ve škole
- nezvyk na pevný denní režim, přísný řád a aktivity vyžadující dlouhodobé soustředění
- neschopnost se samostatně rozhodovat a zodpovídat sám za sebe
- nerozvinutá jemná motorika, neznalost kreslení a psaní
- neznalost pojmů, které nejsou potřeba v praktickém životě a které děti získávají z knih a encyklopedií
- jazyková bariéra i u dětí, které již nemluví romsky, ale stále užívají etnolekt češtiny“²³

„**Etnolekt** je neustálená forma ne- vlastního jazyka, který bilingvní populace užívá jako druhý. Projevuje se v něm interference, vlivy jazyka vlastního, prvního. Kalkulují, to znamená přenášejí, se do něho hloubkové struktury původního etnického jazyka. Romský etnolekt češtiny je tedy česká fonetika poznamenaná romskou výslovností, jsou to romské gramatické modely a sémantická pole romských slov vyjadřované českými výrazovými prostředky.“²⁴

„V českých podmínkách zřejmě nejčastěji slyší a používají romskou modifikaci češtiny (etnolekt). Ten ale není přiměřený k pochopení výkladu ve škole a znesnadňuje zvládnání

²¹ HAVRDOVÁ, Zuzana. *Mít život ve svých rukou: o oblastech a postupech práce komunitního pracovníka ve vyloučených lokalitách*. Praha: Český západ a Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy v Praze s obecně prospěšnou společností Cheiron T, 2013, s. 88. ISBN 9788087398326.

²² Interkulturní vzdělávání: 2. Romové. *Interkulturní vzdělávání: Příručka pro středoškolské pedagogy* [online]. Praha: Člověk v tísni, 2002, 2001- 2002 [cit. 2018-05-01]. Dostupné z: <http://www.pf.jcu.cz/stru/katedry/pgps/ikvz/podkapitoly/b02romove.pdf>

²³ Interkulturní vzdělávání: 2. Romové. *Interkulturní vzdělávání: Příručka pro středoškolské pedagogy* [online]. Praha: Člověk v tísni, 2002, 2001- 2002 [cit. 2018-05-01]. Dostupné z: <http://www.pf.jcu.cz/stru/katedry/pgps/ikvz/podkapitoly/b02romove.pdf>

²⁴ HÜBSCHMANNOVÁ, Milena. *Šaj pes dovakeras: Můžeme se domluvit*. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 1993, s. 71. ISBN 8070673559.

vyučovacího jazyka. Podle zahraničních zkušeností dosahují děti ve školách, kde se k výuce využívá také jazyk romský, znatelně lepších výsledků a později i vyššího vzdělání.“²⁵

Z historického hlediska je třeba zmínit časté umístování romských dětí do zvláštních škol. Tito, dnes rodiče a prarodiče, nejsou připraveni podpořit své děti ve školní přípravě. A tak se v mnohých romských rodinách uzavírá bludný kruh. Děti bez potřebné podpory zažívají ve škole neúspěch. Také jazyk může být překážkou ve vzdělávání. Některé romské děti těžko komunikují v českém jazyce, pochopit učební látku je pak pro ně obzvláště obtížné. Zažívání opakovaných školních neúspěchů snižuje motivaci romských dětí ke vzdělávání. V některých případech to může být obava rodičů z odcizení dětí, která je vede k nízké motivaci dětí ke vzdělávání.

Jak již bylo zmíněno, motivace vždy vychází z potřeby. Je tedy zřejmé, že lidé ze sociálně vyloučené lokality, kteří obtížně naplňují své základní potřeby, nemají obvykle vzdělání na vysokém stupni žebříčku svých potřeb a hodnot.

Jenou z možností motivace Romů ke vzdělání je motivace pozitivními vzory. Mohou jimi být romští studenti, Romové úspěšní ve svém zaměstnání anebo neromské osobnosti, kterých si Romové váží.

Na závěr je však třeba zmínit vzrůstající počet romských studentů. Se zlepšováním životních podmínek Romů, lépe saturovanými základními potřebami, roste také motivace mladých Romů ke studiu.

Práce- *„Míra nezaměstnanosti mezi Romy je dramaticky vyšší než mezi Neromy. Romové vykonávají nekvalifikované práce a méně vydělávají. Méněcenné postavení Romů na pracovním trhu má mnoho vzájemně působících příčin, mezi jinými jsou to tyto:*

- *nedostatečná motivace k práci způsobená strukturou rozšířených romských rodin,*
- *nedostatečné vzdělání,*
- *nízká mobilita*
- *upřednostňování práce načerno,*
- *zadluženost,*
- *diskriminace*
- *vysoké marginální daně“*²⁶ ,

²⁵ ROUS, Jiří. Romové- vhléd do problému. *Romové - vhléd do problému*. Brno: Kabinet MV ve spolupráci s Katedrou sociální pedagogiky, 2003, s. 14. ISBN 80-86633-03-9.

²⁶ HIRT, Tomáš a Marek JAKOUBEK, ed. *"Romové" v osidlech sociálního vyloučení*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006, 91- 92. ISBN 80-86898-76-8.

2. Klíčové kompetence jako teoretické východisko pro rozvoj klientů sociálně vyloučené lokality

Kapitola se zaměřuje na užitečnost práce na rozvoji osobnosti jedince dle schématu klíčových kompetencí, a to vzhledem k univerzálnosti jejich možného použití. Zmiňuje také vliv předpokladů pracovníka pro tuto práci v tomto procesu.

Slovník cizích slov vykládá pojem *kompetence* jako *rozsah působnosti*. Pojem *kompetentní* vykládá výrazem *způsobilý*.²⁷

*„Klíčové kompetence jsou takové znalosti, schopnosti a dovednosti, které vyústí v kompetence, s jejichž pomocí je možno v daném okamžiku zastávat velký počet pozic a funkcí a které jsou vhodné ke zvládnutí problémů celé řady většinou nepředvídatelně se měnících požadavků v průběhu života“*²⁸

První zmínky o konceptu klíčových kompetencí byly zaznamenány v německé pedagogice v sedmdesátých letech dvacátého století. V souvislosti s nutností přehodnotit funkci výchovy a vzdělávání a především příležitosti přípravy mladé generace pro život v současnosti, epoše s vysokým tempem v rozvoji vědy a techniky a v oblasti společenských změn. Z tohoto pohledy byly zvažovány otázky, *jaké vědomosti, dovednosti, postoje a návyky je vhodné mladé generaci všteňovat*, aby pro ně byly přínosem pro celý život ve světě překotných změn.²⁹

Klíčové kompetence mohou být rozhodujícím faktorem pro úspěch jedince v různých oblastech jeho života. Mohou být klíčem k úspěchu na trhu práce, v sociálních vztazích a v dalších nejrozmanitějších životních oblastech, situacích.

Za klíčové kompetence je možné považovat ty, které jsou použitelné v jakékoli činnosti, lze je uplatnit v celém spektru života jedince. *„Jsou výrazem způsobilosti, tedy schopnosti chovat se přiměřeně situaci, vyrovnaně, kompetentně.“*

„Zvládnutí klíčových kompetencí vede k tomu, že účastník je nejen schopen specificky podle situace a flexibilně uplatňovat to, co se naučil, nýbrž je schopen:

- *měnit podle svých potřeb to, co se naučil,*
- *integrovat do tohoto systému nové alternativy jednání,*
- *vybírat z více alternativ tak, aby se choval vhodně,*
- *nově nabyté schopnosti spojovat se svými dalšími schopnosti,*
- *rozšiřovat repertoár svého jednání vytvořením vlastní synergie, tedy dospívat k dalším alternativám chování spojováním dosavadních schopností se schopnostmi nově nabytými*

²⁷ Akademický slovník cizích slov: [A-Ž]. Dotisk. Praha: Academia, 1997, s. 404. ISBN 80-200-0607-9.

²⁸ BELZ, Horst. *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: východiska, metody, cvičení a hry*. Praha: Portál, 2001, s. 174. ISBN 80-7178-479-6.

²⁹ VELICKÝ, Jan. *K vývoji konceptu klíčových kompetencí* [online]. Národní ústav odborného vzdělávání, 2009, 16. 2. 2009 [cit. 2018-06-10]. Dostupné z: <http://www.nuov.cz/k-vyvoji-konceptu-kk>

Získání klíčových kompetencí je tedy rozhodujícím krokem při rozvíjení osobnosti.³⁰

„Klíčové kompetence nemohou nahradit odborné znalosti, mohou však vést k jejich lepšímu využívání.“³¹

K získávání klíčových kompetencí je potřeba být připraven se učit, a to po celý život. Společně s klientem, skupinou stanovit cíl a shodnout se na něm. Klient, skupina vědí, že je v souladu s jejich potřebami a zájmem. *„Čím přesněji zná účastník cíle učení, tím snadněji jich také dosáhne.“³²* Učit se tvůrčím způsobem v interakci s ostatními i samostatně a přiměřeně situaci. To znamená kriticky zkoumat svůj obraz, reflektovat způsoby svého jednání, případně je přizpůsobovat a těšit se na nové poznatky. Je důležité, aby tyto kompetence byly neustále rozvíjeny a prohlubovány. To je celoživotní proces, protože klíčové kompetence tohoto druhu není možné získat s konečnou platností. K tomuto učení jsou důležité tři faktory- normy, hodnoty, reflexe a zkušenosti.³³

Některé z vybraných klíčových kompetencí (např. komunikace, sociální dovednosti, hodnoty) lze získávat pouze ve skupině. *„Člověk se prostřednictvím ty, stává já.“³⁴* Zde je reflexe klíčovým momentem při získávání klíčových kompetencí. *„Reflexe ve smyslu získávání klíčových kompetencí je přitom míněno porovnávání a spojování jednotlivých schopností se zřetelem na vlastní hodnotovou škálu a na individuální životní cíle za účelem získání kompetencí. Reflexe odkrývá souvislosti mezi schopnostmi a vzájemně je propojuje.“³⁵*

Záměrem služeb ve vyloučené lokalitě Zengrovka je rozvíjení silných a pozitivních stránek klientů a jejich kompetencí, tedy dovedností a posilování těch slabých. Dle Belze a Siegrista je třeba rozvíjet dovednosti: „komunikace a spolupráce, řešení problémů a tvořivost, samostatnost, odpovědnost, spolehlivost, myšlení a učení, zdůvodňování.“ Každý pokrok v rozvoji těchto kompetencí lze využít v každé oblasti života jednotlivce. Jednotlivé kroky rozvoje může jedinec propojovat mezi sebou. Takovýto materiál se dále stává půdou pro tvořivý přístup jedince, na které si vytváří vlastní jedinečné strategie ke zvládnutí nejrůznějších situací ve svém životě. Ve výsledku se tedy základní osvojené kompetence stávají tímto způsobem univerzálně použitelnými. Tato univerzalita užití cvičné zkušenosti původních základních kompetencí se týká nejen rozličných oblastí lidského života, ale také rozmanitosti lidské, tedy jedince s jeho odlišnostmi samotného.

³⁰ BELZ, Horst. *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: východiska, metody, cvičení a hry*. Praha: Portál, 2001, s. 174. ISBN 80-7178-479-6.

³¹ BELZ, Horst. *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: východiska, metody, cvičení a hry*. Praha: Portál, 2001, s. 34. ISBN 80-7178-479-6.

³² BELZ, Horst. *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: východiska, metody, cvičení a hry*. Praha: Portál, 2001, s. 75. ISBN 80-7178-479-6.

³³ BELZ, Horst. *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: východiska, metody, cvičení a hry*. Praha: Portál, 2001, s. 175. ISBN 80-7178-479-6.

³⁴ BELZ, Horst. *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: východiska, metody, cvičení a hry*. Praha: Portál, 2001, s. 39. ISBN 80-7178-479-6.

³⁵ BELZ, Horst. *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: východiska, metody, cvičení a hry*. Praha: Portál, 2001, s. 167. ISBN 80-7178-479-6.

Při práci na získávání klíčových kompetencí je důležitá také osobnost pracovníka. Je důležité, aby byl kvalitní osobnost, ovládal mnohé dovednosti a také se stále učil. Důležitý je partnerský vztah mezi pracovníkem a klienty, podnětné a bezpečné prostředí k získávání zkušeností a sebezvoji. Je třeba, aby byl pracovník klientovi inspirací, průvodcem a oporou například při ztrátě motivace, energie ke změnám apod.

Motivace vždy vychází z potřeb klientů. Jejich dobrá znalost hraje významnou roli při volbě technik a aktivit vhodných k rozvíjení kompetencí.

3. Pracovník jako průvodce, animátor

Kapitola pojednává o profesích sociálního pedagoga a sociálního pracovníka. Věnuje se také předpokladům pracovníka. Zamýšlí se nad tím, které předpoklady jsou stěžejní pro úspěšné vykonávání profese.

Jako nejefektivnější, při práci s věkově širokou cílovou skupinou ve vyloučené lokalitě Zengrovka, se jeví kombinace práce sociální a sociálně pedagogické. Oba obory mají v činnostech nabízených obyvatelům této lokality své nezastupitelné místo.

Sociální práce, je zaměřená především na podporu „*lidského úsilí řešit situace, které mohou být vnímány jako sociální úkoly, životní situace nebo problémy života.*“³⁶ Úkolem sociálního pracovníka je tedy pomoci lidem řešit složité životní situace v jejich sociálním prostředí- zvládat požadavky sociálního prostředí člověka, pomoci lidem mít dobré vztahy mezi sebou a s jejich sociálním prostředím.

Sociální pracovník přichází mezi klienty nejprve proto, aby se naučil něco o jejich životních způsobech, strategiích a kompetencích. Následně nabízí svoje strategie a kompetence, které zprostředkovává skrze sebe, svoji odbornost a zkušenosti. Objevuje se zde dvojrole učitel- žák. Tím, že pracovník vstoupí do role žáka (učí se o strategiích, životních způsobech atd. klienta), učí zároveň klienta, že jím může být také, a že je to bezpečné. V prostředí vyloučené lokality Zengrovka se sociální pracovník věnuje klientům především prostřednictvím individuálních poradenských služeb a také v rámci komunitní práce (obvykle s těmito tématy: problémy s bydlením, se zaměstnáním, v rodinném životě, řešení podmínek bydlení v lokalitě, komunikace s vlastníkem bytů i mezi nájemníky, společné trávení volného času apod.).

Práce sociálního pedagoga spočívá v poradenství a sociálních intervencích, dále se zaměřuje na činnosti v oblasti primární prevence a vychovatelství. Sociální pedagogika je řazena mezi pomáhající profese, klade důraz na respektování individuálních potřeb klienta. Profesi sociálního pedagoga nelze snadno definovat. Je to dáno především mládím oboru velkým počtem rozvíjejících se směrů. Autor Kraus zahrnuje do definice sociální pedagogiky dvě dimenze:

- 1) **sociální dimenzi**- která je dána sociálním rámcem, podmínkami a situací v konkrétní společnosti. Společnost vytváří podmínky, kterými znesnadňuje socializaci jedince či sociálních skupin, celých sociálních vrstev. Tím dochází ke konfliktu jedince (skupin, vrstev) se zájmy společnosti. Sociální pedagogika s těmito podmínkami a rozpory počítá a snaží se hledat východiska pro rozvoj jedince. Všimá si také změn a vývoje podmínek, které ohrožují optimální rozvoj osobnosti.
- 2) **pedagogická dimenze**- která spočívá v tom jak minimalizovat ony rozpory, realizovat a prosadit společenské nároky, cíle a požadavky, a to v daných podmínkách, pedagogickými prostředky.

³⁶ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, s. 185. ISBN 978-80-7367-331-4.

Z **metod a prostředků** upřednostňuje sociální pedagogika ty, které na vychovávaného působí nepřímě (podmínkami, režimem, prostředím, využitím interpersonálních vazeb).³⁷

Subjektem sociální pedagogiky jako praxe je jedinec v obtížných sociálních podmínkách, které znesnadňují jeho socializaci. Sociálně pedagogická činnost se týká také komunit, minorit a vrstevnických skupin.

Cílem výchovy je jedinec, kterému pedagogickými prostředky pomáháme, aby našel sama sebe, své životní poslání a z tohoto hlediska aby řešil své sociální problémy.

Na úlohu pracovníka komunitního centra ve vyloučené lokalitě je možné nahlédnout také očima autora Kaplánka, který hovoří o třech, vzájemně se doplňujících koncepcích výchovy, a to o animaci, formaci a edukaci. Z hlediska rozvoje osobnosti se jedná o edukaci. Z hlediska komplexu dosažených kompetencí mluví o formaci. Z hlediska dynamiky procesu hovoří o animaci.³⁸ „*Pokud hovoříme o výchově jako o edukaci (z lat. educere= vyvádět, přivádět), vycházíme z předpokladu, že je nutné člověka vyvést z jeho „nevědomosti“ (srov. Platónské podobenství o jeskyni) a umožnit mu jak nové poznání, tak i možnost dostat se ze současné situace do situace zcela nové.*“³⁹

- **edukace** (z angl. Education- výchova, vzdělávání) **vyvádí a přivádí**- tedy zahrnuje rozměr vedení edukátorem a dimenzi rozvoje na straně edukanta
- **formace** (formovat- dávat tvar) **tvorí a mění**- zahrnuje představu jasných cílů, kterých má vychovávaný dosáhnout, aby splnil požadavky společnosti a mohl se do ní začlenit
- **animace** (oživení, naplnění životem) **dává život**- klade důraz na uvolnění tvůrčích schopností⁴⁰

V pojetí autorů Jedličky a Klímy je „*sociální pedagogika spíše než výchovou a vzděláváním „pomocí k výchově a podporou k učení se“.* Výraz **učení se** vystihuje mnohem lépe podstatu sociálně pedagogického úsilí směřujícího k rozšiřování kompetencí (sociálních, emocionálních, kognitivních i fyziologických) mladého člověka, než obvykle používané pojmy výchova a vzdělávání. Vyhovuje i preventivnímu obsahu této disciplíny, kterým je zejména rozšiřování existujících socializačních cest, doplňování chybějících výchovných postupů nebo kompenzace rizikových procesů, jimiž procházejí děti či dospívající v konkrétních životních a sociálních situacích.“⁴¹

³⁷ KRAUS, Blahoslav. *Člověk - prostředí - výchova: k otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido, 2001. ISBN 80-7315-004-2.

³⁸ KAPLÁNEK, Michal. *Animace. Animace: studijní text pro přípravu animátorů mládeže*. Praha: Portál, 2013, s. 11. ISBN 978-80-262-0565-4.

³⁹ KAPLÁNEK, Michal. *Animace. Animace: studijní text pro přípravu animátorů mládeže*. Praha: Portál, 2013, s. 11. ISBN 978-80-262-0565-4.

⁴⁰ KAPLÁNEK, Michal. *Animace. Animace: studijní text pro přípravu animátorů mládeže*. Praha: Portál, 2013, s. 11-12. ISBN 978-80-262-0565-4.

⁴¹ JEDLIČKA, Richard. Aktuální otázky terénní sociálně pedagogické práce s neorganizovanými skupinami dětí a mládeže. *Pedagogika: Časopis pro vědy o vzdělávání a výchově* [online]. Praha: Univerzita Karlova v Praze – Pedagogická fakulta, 2004, 2004, LIV(1), 9- 10 [cit. 2018-06-10]. ISSN 2336-2189. Dostupné z: file:///C:/Users/prostor13/Downloads/Pedag_2004_1_02_Aktualni_4_18%20(1).pdf

Sociálně pedagogické aktivity nabízené Komunitním centrem Zengrovka jsou, dle výše zmíněných definic a objasnění:

- předškolní klub
- volnočasový klub pro rodiče s dětmi
- jednotlivé projekty jako například projekt Love- vydělám a utratím
- taneční skupina Čercheničky
- práce se staršími dětmi, které již do volnočasového klubu věkově nespádají
- doučování
- dostupné zaměstnávání

Cílem těchto částí práce komunitního centra je vedení klientů ke spolupráci, vzájemné úctě a pomoci, k hledání příčin a následků vlastního jednání, ke tvořivému přístupu k vlastnímu životu. Prostředkem k dosažení tohoto cíle jsou pravidelné aktivity. Zde klademe důraz na práci s pravidly spolupráce, která jsou postavena tak, aby klientům usnadňovala pochopení pravidel, která platí za hranicemi komunitního centra.

Z úhlu těchto definic lze na roli pracovníka komunitního centra pohlédnout jako na úlohu „hraničáře“, který se pohybuje po hranici světů (sociálně vyloučené lokality a majoritní společnosti), zkoumá je a přináší informace z jednoho do druhého. Pomáhá lidem sociálně vyloučeným učit se, získávat a prohlubovat kompetence potřebné k začlenění do společnosti. Na druhé straně přináší společnosti informace o překážkách, kterými začleňování znesnadňuje sama společnost. Touto činností pak zmírňuje konflikty, ke kterým dochází rozdílem mezi kompetentností vyloučených a požadavky a podmínkami společnosti. Úkolem pracovníka komunitního centra je vést klienty k zamyšlení nad vlastními cíli, inspirovat je k úvahám o změně, vést je k hledání souvislostí v sobě samém, v interakci s druhými, s prostředím. Učit klienty strategiím řešení problémů prostřednictvím zejména práce ve skupině, kde lze nejlépe nahlédnout „do zrcadla“ a zahlédnout sám sebe. Cílem této práce je, aby si klienti odnesli do svých osobních životů zkušenost z bezpečného prostředí. Na té pak mohou stavět své vlastní strategie řešení obtíží.

3.1 Předpoklady pracovníka

Kapitola se zamýšlí se nad osobnostním nastavením pracovníka komunitního centra. Zaměřuje se také na předpoklady stěžejní pro úspěšný výkon profese.

Jak již bylo zmíněno v kapitole pojednávající o rozvoji klíčových kompetencí klientů, stejně i rozvíjení kompetencí a dovedností pracovníka komunitního centra je celoživotním procesem. Nabytí klíčových kompetencí je možné na základě vzdělání, dalšího průběžného vzdělávání, zkušenosti, reflexe, sebereflexe, hodnot a norem. Je třeba dostatečné vnímavosti a otevřenosti ke zkušenostem i rizikům.

Pro práci pracovníka komunitního centra lze považovat za klíčové kompetence například výčet klíčových kompetencí publikace Lidské zdroje v České republice, která uvádí, že *„rozvoj klíčových kompetencí je prioritní v souvislosti s rozvojem informační společnosti. Mezi tyto kompetence patří:*

- *komunikativní dovednosti, včetně znalosti cizích jazyků;*
- *personální a interpersonální dovednosti;*
- *schopnost řešit problémy a problémové situace;*
- *schopnost využívat při řešení problémů matematických postupů;*

- *schopnost využívat informační technologie, pracovat s informacemi.*⁴²

Model klíčových kompetencí publikace České vzdělávání a Evropa tzv. Zelená kniha české vzdělávací politiky, která o nich pojednává v souvislosti s požadavky na nové kvalifikace. Tento model zahrnuje kompetence:

- „schopnost se neustále učit, otevřenost k novým poznatkům; tvořivost, pružnost a samostatnost;
- schopnost řešit problémy, činit závěry a dovednost syntetizovat;
- sociální dovednosti (zejména schopnost kooperovat a týmově spolupracovat)
- komunikační kompetence, včetně jazykové způsobilosti a například schopnost předkládat zprávy;
- schopnost všestranně zpracovávat informace;
- širší obecnou vědeckou a technickou vzdělanost; porozumění současné společnosti a ekonomice, principům a organizaci podnikání;
- široké pochopení dalších problémů (životní prostředí, sociální problémy, jiné kultury apod.)“⁴³

Za nejprůběhavější pro tuto práci je možné považovat model kompetencí sociálního pedagoga autora Krause, který je vyvozuje z požadavků na pracovníka, z charakteristiky pracovních činností.

Dle Krause se v profesi střídá několik činností přímého a nepřímého působení, a to činnosti organizační, činnosti manažerské, výzkumné. Pole pro profesní uplatnění sociálního pedagoga je tedy velmi široké, obsahem jsou:

- „*Vlastní výchovná činnost (především spojená s ovlivňováním volného času),*
- *Sociálně výchovná práce v nejrůznějších výchovných zařízeních včetně škol,*
- *Činnost reedukační a resocializační (včetně penitenciární a postpenitenciární péče),*
- *Činnosti poradenské, depistážní,*
- *Organizování různých akcí (táborů, kurzů apod.),*
- *Tvorba programů a projektů,*
- *Vzdělávání (výchovných, sociálních pracovníků), osvěta (rodičovské veřejnosti),*
- *Vědeckovýzkumná činnost (v rámci resortních institucí, vysokých škol, občanských sdružení apod.)“*⁴⁴

Z této mozaiky činností vyplývají příslušné kompetence. Jedná se o požadavky, které obsahují jistou výbavu vědomostí, praktických (sociálních) dovedností, určitou *profesionálně etickou identitu*.

⁴² VELICKÝ, Jan. *K vývoji konceptu klíčových kompetencí* [online]. Národní ústav odborného vzdělávání, 2009, 16. 2. 2009 [cit. 2018-06-10]. Dostupné z: <http://www.nuov.cz/k-vyvoji-konceptu-kk>

⁴³ VELICKÝ, Jan. *K vývoji konceptu klíčových kompetencí* [online]. Národní ústav odborného vzdělávání, 2009, 16. 2. 2009 [cit. 2018-06-10]. Dostupné z: <http://www.nuov.cz/k-vyvoji-konceptu-kk>

⁴⁴ KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2008, s. 35- 36. ISBN 9788073673833.

Model kompetencí sociálního pedagoga obsahuje:

- **Kompetence informativní**
 - **vědomosti všeobecné** (obecná pedagogika, psychologie, sociologie, filosofie, včetně vědomostí z oblasti biomedicínské)
 - **vědomosti speciální** (sociální pedagogika, pedagogika volného času, metody sociálně výchovné práce, teorie komunikace, organizace a řízení výchovy ve volném čase, poznatky z oblasti managementu, personalistiky, případně teorie některé zájmové činnosti)
- **Kompetence formativní**
 - **dovednosti**
 - **senzomotorické**
 - **sociální**
 - **intelektuální**
 - diagnostické
 - didaktické
 - řešit problémy
 - **osobnostní vlastnosti**
 - **charakterové**
 - **volní**
 - **zájmy**⁴⁵

Uvedené modely ilustrují, jak se jednotlivá pojetí mohou lišit.

Úkolem pracovníka je:

- uvědomovat si, že nejlepším způsobem řešení problémů je jejich prevence
- vést jedince k samostatnosti
- tolerovat specifické vlastnosti jedinců, skupin, jejich potřeby
- sledovat změny ve společnosti a těm přizpůsobovat sociálně pedagogické působení
- podporovat rozvoj osobnosti jedince tak, aby vedl k jeho maximálnímu začlenění do společnosti
- obohacovat prostředí, tak, aby sloužilo jako nástroj výchovy
- podporovat dobré mezilidské vztahy a komunikaci

Pracovník komunitního centra v sociálně vyloučené lokalitě by měl být klientům především partnerem. Rovnocenným partnerem, který klienta doprovází v jeho životních situacích, a zároveň je schopen předávat mu podněty pro rozvoj. To však předpokládá jeho vlastní dostatečnou úroveň osobnostní i znalostní a také v oblasti etické a hodnotové. Aby mohl pracovník klienty podpořit na jejich životní cestě, je nedílnou součástí jeho práce pracovat na svém vlastním rozvoji, stále se učit. Proto je důležité, aby nad svou prací přemýšlel, pracoval se sebereflexí a reflexí od klientů i kolegů, v supervizích.

⁴⁵ KRAUS, Blahoslav. *Člověk - prostředí - výchova: k otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido, 2001. ISBN 80-7315-004-2.

Empirická část

4. Sociálně vyloučená lokalita Zengrovka

Kapitola popisuje sociálně vyloučenou lokalitu Zengrovka. Zabývá se problémy a potřebami lokality. Představuje východiska a způsob plánování, cíle Komunitního centra Zengrovka.

Sociálně vyloučená Lokalita Zengrovka se stala sociálně vyloučenou v průběhu let, kdy Město Kolín uplatňovalo strategii sestěhování problematických nájemníků městských bytů do jednoho místa. Žije zde téměř sto procent obyvatel romských.

„Struktura obyvatel a s ní související „status“ zkoumané lokality se měnila postupně už od začátku 90. let minulého století. Město mělo v té době v plánu budovy zrekonstruovat, a proto obyvatele jednoho z vchodů přestěhovalo. K rekonstrukci nakonec nedošlo a město prázdné byty využilo k nastěhování problémových nájemníků, např. dlužníků, z jiných, zajímavějších částí obce. Původní obyvatelé se z lokality začali postupně vystěhovávat a město volné byty nabízelo jako náhradu třeba za lukrativnější prostory v centru, které mělo v plánu prodat či využít k jiným účelům. Lokalita byla nabízena především romskému obyvatelstvu, které dle vlastních slov „nemělo na výběr“. Nutno podotknout, že část z nich se do lokality nastěhovala dobrovolně a na vlastní žádost, protože chtěla být např. blíž dalším členům rodiny. Tento proces vrcholil přibližně mezi lety 2005 a 2008, kdy se měnil poměr sociálně slabých obyvatel a lidí romského původu až na současnou úroveň.“⁴⁶

Lokalita Zengrovka sestává z pěti domů. Vybavení bytů je standardní, jde však o byty nižší kategorie, které jsou rozložením spíše menší např. 1+ 1, 2+ kk, 2+ 1. Jsou to byty, v porovnání s byty v nových panelových domech, o větší výměře, ale zde v takovém bydlí šesti i vícečlenná rodina. Exteriér domů je obvykle poničený (dveře domů, schránky, výmalba vchodů), je zde však patrná snaha udržovat pořádek.⁴⁷

Město do údržby investuje pouze v havarijních případech. Proto okna bytů nelze často dobře zavřít, nedoléhají, zvonky nefungují, schránky jsou zničené, dvorky mezi domy jsou rozbité atp. Byty samotné jsou vybaveny různě, dle možností nájemníků (plovoucí podlahy, nové vstupní dveře, nová koupelna). Životní úroveň obyvatel se liší, především podle toho, zda někdo z rodiny pracuje. Jsou zde rodiny, které, dle drahého vybavení bytu, jsou finančně dobře zabezpečené.⁴⁸ *„Většina rodin se pohybuje už za hranicí chudoby (děti nedostatečně oblečené, základní vybavení domácnosti chybí, mají dluh na nájemném, žádný člen domácnosti nemá příjem ze zaměstnání), ale některé dokáží poměrně dobře hospodařit, jsou zaměstnané a pak je jejich úroveň poměrně dobrá, těch je ale podle pozorování menšina.“⁴⁹*

⁴⁶ VRÁNA, Karel. Situační analýza Kolín. *Agentura pro sociální začleňování* [online]. Praha: Demografické informační centrum, o.s., 2011, 2011 [cit. 2018-05-20]. Dostupné z: [file:///C:/Users/prostor13/Downloads/analyza_sit_kolin%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/prostor13/Downloads/analyza_sit_kolin%20(3).pdf)

⁴⁷ VRÁNA, Karel. Situační analýza Kolín. *Agentura pro sociální začleňování* [online]. Praha: Demografické informační centrum, o.s., 2011, 2011 [cit. 2018-05-20]. Dostupné z: [file:///C:/Users/prostor13/Downloads/analyza_sit_kolin%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/prostor13/Downloads/analyza_sit_kolin%20(3).pdf)

⁴⁸ VRÁNA, Karel. Situační analýza Kolín. *Agentura pro sociální začleňování* [online]. Praha: Demografické informační centrum, o.s., 2011, 2011 [cit. 2018-05-20]. Dostupné z: [file:///C:/Users/prostor13/Downloads/analyza_sit_kolin%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/prostor13/Downloads/analyza_sit_kolin%20(3).pdf)

⁴⁹ VRÁNA, Karel. Situační analýza Kolín. *Agentura pro sociální začleňování* [online]. Praha: Demografické informační centrum, o.s., 2011, 2011 [cit. 2018-05-20]. Dostupné z: [file:///C:/Users/prostor13/Downloads/analyza_sit_kolin%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/prostor13/Downloads/analyza_sit_kolin%20(3).pdf)

Z problémů, které zdejší obyvatelé nejčastěji řeší, jsou to zadluženost, nízká úspěšnost na trhu práce z důvodu nízké kvalifikace, špatný až havarijný stav domů a bytů, špatná komunikace s městskými úředníky, stigmatizace špatnou adresou (např. při ucházení o práci, děti ve školách apod.).

„Nemáme kam jít, kam bych šel, tady je konečná, ze Zengrovky udělali konečnou. Není na výběr.“ (SZ2)⁵⁰

4.1 Popis problémů v lokalitě a cíle komunitního centra Zengrovka

Aby spolupráce s klienty a celou komunitou probíhala logicky a smysluplně, je třeba stanovit její cíle.

Stanovování cílů vždy předchází pozorování způsobu života klientů, a zjišťování potřeb klientů, lokality a jejich problémů. Z nich vyplynul cíl- potřeba získání konkrétních klíčových kompetencí. Průzkum byl prováděn pozorováním, v rozhovorech, ve zpětnovazebních rozhovorech a diskuzích, které byly součástí aktivit prováděných v praxi. Také zakázka městského úřadu, stabilizovat situaci v lokalitě (vztahy uvnitř komunity, způsob komunikace směrem k městskému úřadu, zvládnutí nepořádku v lokalitě a další), byla při stanovování cílů brána v potaz.

Od průzkumu a analýzy potřeb, k naplňování stanovených cílů, které z nich vycházejí, vede cesta skrze nabídku, činnosti a aktivity Komunitního centra Zengrovka.

Plánování aktivit, které Komunitní centrum Zengrovka nabízí klientům, vychází z analýzy reality, kterou provedl tým pracovníků komunitního centra. Prvním krokem této analýzy byl sběr témat a rozpoznání problémů ve vyloučené lokalitě Zengrovka (z rozhovorů s klienty, z jejich zakázek ke spolupráci, z pozorování pracovníků, ze sběru témat mezi obyvateli lokality, z reakcí a požadavků sousedních lokalit, městského úřadu). Ve druhém kroku tým přiřadil ke každému problému ideální cíl. Pak jsme se zabývali výběrem tematických skupin problémů, které může komunitní centrum ovlivnit (dle našich možností finančních, prostorových, personálních, dle vzdělání, kompetencí apod.). Vybrali jsme několik okruhů problémů. V poslední fázi analýzy jsme se zabývali koncepcí nabídky centra- výběrem aktivit směřujícím k řešení rozpoznávaných problémů.

Analýza má dva výstupy. **První výstup** se týká rozpoznání problémů, která realita skrývá. Druhý se týká cesty, jak tyto problémy řešit

Došli jsme k rozpoznání těchto problémů v těchto oblastech:

Děti

- nízká motivovanost ke vzdělávání
- agresivní řešení neshod a sporů uvnitř lokality i mimo ní
- nedostatečná připravenost na vstup do předškolního/ školního zařízení

⁵⁰ VRÁNA, Karel. Situační analýza Kolín. *Agentura prosociální začleňování* [online]. Praha: Demografické informační centrum, o.s., 2011, 2011 [cit. 2018-05-20]. Dostupné z: [file:///C:/Users/prostor13/Downloads/analyza_sit_kolin%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/prostor13/Downloads/analyza_sit_kolin%20(3).pdf)

- děti nezvládají školní látku, rodiče jim nedovedou poskytnout podporu, jelikož sami mají nízké vzdělání
- děti si neuvědomují vztah příčina/následek/ vlastní odpovědné rozhodování
- děti nedostatečně chápou, že jejich jednání v přítomnosti ovlivňuje jejich budoucnost
- děti neumí plánovat, případně neví, jak své plány uskutečňovat.
- neochota ke změnám v jejich životním stylu, případně nevědí, jak je provést
- nezdravý životní styl
- nízká finanční gramotnost
- předčasné rodičovství
- děti často nedovednou odhadnou následky svého chování, neuvědomují si důležitost dodržování pravidel ve vztahu k případným sankcím (tudíž také zákon x porušení, přestoupení zákona x trest)
- děti neznají možnosti dostupného a smysluplného trávení volného času nebo je nevyužívají
- Děti a dospívající se poflakují po ulici. Dělají hluk, dochází k drobné kriminalitě a vandalství
- Hluk
- V ulici, na dvorcích a ve společných prostorách domů je špína a nepořádek

Dospělí

- lidé nedostatečně chápou, že jejich jednání v přítomnosti ovlivňuje jejich budoucnost
- neochota ke změnám v jejich životním stylu, případně nevědí, jak je provést
- nízká finanční gramotnost
- lidé často pracují nelegálně nebo jsou dlouhodobě nezaměstnaní
- problémy s dluhy
- lidé neumí plánovat, případně neví, jak své plány uskutečňovat.
- Lidé jsou často v obtížné pozici na trhu práce. Příčinou je často nízká kvalifikace nebo nedostatek prokazatelných pracovních zkušeností (nelegální zaměstnání)

Komunita

- agresivní řešení neshod a sporů uvnitř lokality i mimo ní
- lidé si neuvědomují vztah příčina/následek/ vlastní odpovědné rozhodování
- lidé nedostatečně chápou, že jejich jednání v přítomnosti ovlivňuje jejich budoucnost
- neochota ke změnám v jejich životním stylu, případně nevědí, jak je provést
- lidé neumí plánovat, případně neví, jak své plány uskutečňovat.
- Lidé neznají možnosti dostupného a smysluplného trávení volného času nebo je nevyužívají
- V ulici, na dvorcích a ve společných prostorách domů je špína a nepořádek
- Nepřátelský postoj okolí (obyvatel okolních domů, ulic, města)
- Hluk
- Vykrádání opuštěných bytů
- Injekční stříkačky poházené kolem domů a na chodbách
- Děti a dospívající se poflakují po ulici. Dělají hluk, dochází drobné kriminalitě a vandalství

Druhým výstupem analýzy je nabídka aktivit komunitního centra Zengrovka. Vzhledem k rozkrytým problémům v prvním kroku analýzy zacílilo centrum nabídku jednak dle věku, také dle potřeb a dále na práci s jednotlivcem a s komunitou. Komunitní centrum Zengrovka nabízí tyto aktivity:

- individuální sociální poradenství
- komunitní práce
- předškolní klub
- volnočasový klub pro rodiče s dětmi
- práce se staršími dětmi
- doučování
- dostupné zaměstnávání

Ideální stav- cíle spolupráce komunitního centra s klienty

Cílem komunitního centra je klient, který rozvíjením klíčových kompetencí dospěl k profilu osobnosti, který dle Belze a Siegrista obsahuje:

- individuální, otevřenou a harmonickou kompetenci v jednání,
- uvědomování si vlastního chování,
- znalost vlastních možností a hranic a tím schopnost uplatnit osobní přednosti a pracovat na posilování svých slabých stránek⁵¹

Tyto stanovené cíle jsou v praktické části práce použity jako klíč k reflexi efektivity aktivit nabízených komunitním centrem.

Cílem práce je tedy jedinec, je však důležité pracovat s rodinou i s komunitou. Jak již bylo řečeno výše, posilování kompetencí jedince vede k posílení rodiny, komunity. Proto dalšími cíli komunitního centra jsou:

- rodina kompetentní zvládat problémové životní situace, samostatně se rozhodovat ve vlastních záležitostech a zajistit svým dětem podmínky k rozvoji
- kompetentní komunita, která zná své možnosti a zdroje a dovede je využívat

Dílčími cíli- kroky k ideálu jsou:

- Klient má vyhovující bydlení.
- Klient umí vyhledávat nabídky zaměstnání a vyjednávat se zaměstnavateli a zprostředkovateli práce. Klient je zaměstnaný.
- Klient má zájem a vlastní motivaci pracovat.
- Klient ví kam se obrátit s problematikou dluhů.
- Klient ví kam se obrátit v případě problémů se vzděláním a rozumí užitečnosti vzdělání.
- Klient zná zdroje k uspokojení svých potřeb a umí je samostatně využít, má odvahu plánovat a své plány uskutečňovat.
- Klient úspěšně jedná s institucemi.
- Klient dbá o své zdraví.
- Klient hledá řešení problémů ve vztazích a dokáže se dohodnout s okolím.

⁵¹ BELZ, Horst. Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: východiska, metody, cvičení a hry. Praha: Portál, 2001, s. 174. ISBN 80-7178-479-6.

- Klient umí hospodařit a ví, kam se obrátit s finančními potížemi.
- Klient smysluplně tráví volný čas a má povědomí o možnostech trávení volného času v místě svého bydliště.
- Klient odhadne následky svého chování a nese za své chování zodpovědnost

Tyto obecné cíle se uskutečňují skrze osobní cíle jednotlivých klientů. Ty jsou formulovány a průběžně hodnoceny pracovníky ve spolupráci s klienty, komunitou.

Během hodnocení se analyzují kroky učiněné k jejich dosažení. Probíhá hodnocení účinnosti těchto kroků. Hodnotí se míra dosažení stanoveného cíle. Pokud je nízká, nastavuje se cíl znovu, a to podle aktuálních možností a situace klienta a nabídky služby. S formulací i s hodnocením cíle napomáhá klientům pracovník centra. Vždy však rozhoduje klient, zda chce usilovat o jeho naplnění, jakým způsobem a tempem.

Osobními cíle klienta nastavují nejen směr spolupráce. Práce s nimi ho zároveň učí dovednosti plánovat, vyhodnocovat strategie, hledat příčiny jevů a odhadovat jejich následky a brát si ponaučení do příštích situací.

Prostředkem k dosahování vytyčených cílů jsou aktivity komunitního centra, které byly koncipovány na základě zmíněné analýzy a:

- kompetencí a možností pracovníků centra
- prostor centra
- finančních možností
- zakázky městského úřadu

Došli jsme k výběru těchto aktivit v těchto oblastech:

Podpora jednotlivce (dospělí):

- **individuální sociální poradenství**- jeho cílem je podpořit jedince při řešení konkrétního problému v jeho životě, pomoci mu získat kompetence k samostatnému zvládnutí obtíží
- **prostupné zaměstnávání**- jehož cílem je zvýšit šance klienta na trhu práce

Podpora komunity:

- **komunitní práce**- s cílem podpořit formování komunity ve vyloučené lokalitě Zengrovka, podpořit komunitu ve využívání vlastních sil a zdrojů k řešení zdejších problémů

Podpora z hlediska věkového spektra:

- **předškolní klub**- s cílem připravit děti a jejich rodiče na nároky předškolní a školní docházky a rozvoj rodičovských kompetencí
- **volnočasový klub pro rodiče s dětmi**- jehož cílem je rozvíjení rodičovských kompetencí. Cílem práce s dětmi je rozvoj dovedností, které jim umožní čelit jejich realitě
- **práce se staršími dětmi**- cílem této části práce je pomoci jim s v dospívání, s přijetím dospělé role, rozvíjet potřebu přispět k životu komunity

- **doučování**- jehož cílem je podpora dětí při zvládnání učební látky, také vedení rodičů k účasti na školní přípravě

5. Prostředky, aktivity používané komunitním centrem k dosažení stanovených cílů a jejich hodnocení vzhledem k profilu osobnosti, který vychází ze schématu klíčových kompetencí

Kapitola věnuje pozornost prostředkům k dosažení stanovených cílů, tedy službám a aktivitám- metodám, kterými komunitní centrum Zengrovka podporuje osvojování nebo rozvoj klíčových kompetencí. Zároveň se zabývá hodnocením těchto aktivit vzhledem k profilu osobnosti, který vychází ze schématu klíčových kompetencí- tedy vzhledem k cíli Komunitního centra Zengrovka.

K hodnocení přínosu aktivit poslouží již dílčí cíle, které jsou uvedeny pro každou jednotlivou aktivitu. Aktivity jsou vytvořeny v souladu s cílem centra- poskytovat příležitosti k rozvoji klíčových kompetencí jedince. Jejich uvedení v popisu aktivity vymezuje příležitost k seberozvoji klientů. Popis aktivity je popisem naplňování těchto cílů.

Efekt aktivit bude dále hodnocen vzhledem k profilu osobnosti, který vychází ze schématu klíčových kompetencí a je cílem Komunitního centra Zengrovka, proto ho zde znovu připomeneme:

Cílem komunitního centra je klient, který rozvíjením klíčových kompetencí dospěl k profilu osobnosti, který obsahuje:

- individuální, otevřenou a harmonickou kompetenci v jednání,
- uvědomování si vlastního chování,
- znalost vlastních možností a hranic a tím schopnost uplatnit osobní přednosti a pracovat na posilování svých slabých stránek⁵²

Jak jsem již zmínila, práce s klienty ve vyloučené lokalitě Zengrovka probíhá na různých úrovních- podporou jedince, komunity a podporou rozlišenou dle věku klientů. Služba zde pracuje se skupinami dětí od tří do 6 až 7 let, tedy s dětmi před nástupem do mateřské a základní školy. V této části probíhá také spolupráce s mladými rodiči. Další skupinou jsou děti školního věku, pro které je určeno jednak doučování a pak také volnočasový klub. Důležitou částí je práce s mladými dospělými, za které jsou považovány takzvané „staré děti“. Jsou to původní uživatelé volnočasového klubu, kterým již služba nepřiléhá, ale kteří stále jeví zájem o spolupráci, se kterými služba nechce ztratit kontakt. Nakonec je to práce s dospělými, která probíhá již zmíněnou formou práce s jedincem, práci skupinovou a formou komunitní práce. Cílem celé této koncepce práce je natrénovat samostatné a soběstačné fungování, odpovídající požadavkům sociálního prostředí klientů. Koncepce práce Komunitního centra Zengrovka má za úkol rozvíjet potenciál jednotlivých klientů a zároveň hledat a také posilovat zdroje komunity, trénovat jejich využití, tedy rozvíjet potenciál celku komunity.

Z dosavadní praxe je zřejmé, že práce s jedincem je nedílnou součástí komunitní práce a naopak. Pokud jde tedy o budoucnost dětí, je třeba pracovat na různých úrovních s rodinou

⁵² BELZ, Horst. Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: východiska, metody, cvičení a hry. Praha: Portál, 2001, s. 174. ISBN 80-7178-479-6.

a komunitou, ve které vyrůstají, například výše uvedeným způsobem, který vyplynul z pozorování lokality, zkoumání zdejšího způsobu života a potřeb obyvatel. Je však také důležité sledovat a pozorovat užitečnost zvolené platformy, průběžně ji vyhodnocovat a případně přizpůsobovat potřebám klientů, které se proměňují v závislosti na různých vlivech. Jsou to například změny na trhu práce, záměry města s lokalitou, změna ve skladbě jejich obyvatel, vliv aktuálního ročního období a další.

Dalším možným členěním aktivit Komunitního centra Zengrovka je rozdělení podle způsobu práce- způsobem sociální práce nebo sociálně pedagogickou činností.

Způsobem sociální práce je poskytováno individuální sociální poradenství a komunitní práce.

Individuální a komunitní práce

Individuální část práce je velmi propojená s částí komunitní. Pro získání důvěry klientů i je toto propojení velmi výhodné. Důvěra a spolupráce se buduje při řešení individuálních problémů a situací. Je jakousi branou k práci komunitní. Práce na rozvíjení kompetencí jednotlivců je základem budování kompetencí celé komunity.

V komunitní části práce probíhá průběžná analýza potřeb komunity, zdrojů a sil, formování komunity, spolupráce s klienty na spojení sil při řešení problémů, spolupráce klientů mezi sebou, podpora při hledání spojence k řešení problému, vyjednávání, práce na zvědomování sdílených zájmů, hodnot a norem, na formulaci společných dlouhodobých cílů a hledání nástrojů k jejich dosažení. Pracovníci podporují pocity sounáležitosti, participace, možnost a potřebu vzájemného učení. Tématy jsou například vztahy v komunitě i mimo ni, pořádek, údržba a úprava společných prostor, údržba bytů, realizace kulturních a společenských aktivit, volný čas dětí, rodiny, bezpečí v lokalitě apod.

V individuální části práce se jedná především o pomoc a podporu při hledání vyhovujícího bydlení, hledání práce/nové práce, o pomoc s porozuměním či vyplněním úředních listin. Dále také často odkazujeme na další služby v rámci vlastní organizace a dalších organizací, na úřady, lékaře, pracovní agentury. Dalšími tématy jsou podpora spolupráce rodičů se školou, spolupráce s OSPOD a dalšími úřady, institucemi atp. Často je využívána také instrumentální pomoc v podobě zapůjčování telefonu či tabletu, kdy si klient může vyřídit hovory charakteru, jako je objednání k lékaři, kontaktování nabídek bytů, zaměstnání, kontaktování úřadů a podobně. Pracovníci provádí s klienty nácvik modelových situací, rozhovorů na úřadech, telefonátů a prohlubují tak jejich občanské dovednosti a podporují je v samostatnosti. Pracovníci poskytují základní sociální poradenství, zejména pak takové, které je spjato s dlouhodobějším nácvikem dovedností klientů (jak hledat práci, jak napsat životopis apod.) a s facilitováním změny v myšlení a fungování klienta. Výhodou je poskytování v přirozeném prostředí klienta- v domácnosti klienta, v prostorách centra anebo na ulici.

V praxi jsme se setkávali také s problémy:

Zpočátku pracovníci naráželi často na nezáměr obyvatel lokality. Teprve, když polevili v usilovném nabízení podpory a do kontaktu s klienty vstupovali neexpertním způsobem- uvolněněji, s obyčejným lidským zájmem o dění v lokalitě, o starosti jednotlivců, o zdejší historii a zkušenosti atp., započal se zvolna vynořovat zájem o individuální sociální poradenství a komunitní práci.

Prvním krokem komunitní části práce bylo vedení rozhovorů s obyvateli lokality. Později pracovníci zapisovali témata, která jednotliví členové komunity označili jako důležitá a aktuální. Dalším krokem bylo komunitní setkání, kde se členové komunity zamýšleli nad důležitostmi témat a prioritizovali některá z nich, která pak společně řešili.

Efekt pro rozvoj klíčových kompetencí:

- **průběžné osvojování individuální, otevřené a harmonické kompetence v jednání**
 - v nácvicích nových dovedností a v modelových situacích- jednání na úřadech, telefonát zaměstnavateli, kde dochází k postupnému odstraňování obav z komunikace, prezentování sebe sama, spolupráce se školou apod. (v bezpečném prostředí)
 - v reflexích kroků provedených k naplňování osobního cíle s pracovníkem
 - při komunitní práci, při skupinovém řešení problému, úkolu
- **uvědomování si vlastního chování**
 - v reflexích kroků a strategií užitých k naplňování osobního cíle s pracovníkem
 - při práci s pravidly služby
 - v interakci s ostatními členy komunity
 - při hledání vlastní možnosti přispět při přípravě a realizaci aktivit komunity
- **znalost vlastních možností a hranic a tím schopnost uplatnit osobní přednosti a pracovat na posilování svých slabých stránek**
 - při plánování formulování osobních cílů
 - v reflexích kroků a strategií užitých k naplňování osobního cíle s pracovníkem
 - při provádění kroků směřujících k naplnění cíle- za podpory pracovníka
 - při práci v komunitě, kde se přirozeně rozdělují role dle silných stránek jedince

Způsobem sociálně pedagogickým poskytuje Komunitní centrum Zengrovka:

Předškolní klub

Původní koncepce práce s předškolními dětmi počítala s účastí rodičů. Cílem spolupráce s rodiči byla osvěta rodičů v předškolním vzdělávání dětí, diskuze o jejich potřebách a jejich naplňování, o zdravém a životním stylu dětí apod., informovat je o zápisech do mateřských a do základních škol, o školách samotných a také trénink soustavného, pravidelného a včasného dovádění dětí do zařízení. Výhodou předškolního klubu je jeho dostupnost, vzhledem k tomu, že je pořádán přímo v lokalitě, možnost odvést si dítě před obědem a vyhnout se tak poplatkům za stravování (které často brání nástupu dítěte do školského zařízení) a vztah a důvěra rodičů k pracovníkům, se kterými se běžně setkávají při aktivitách pro dospělé, případně při terénní či komunitní práci.

Klienty předškolního klubu jsou děti od 3 do 6(7) let, tedy děti do nástupu docházky do základní školy, u kterých je možné předpokládat problémy s osvojováním čtení, psaní a

počítání a které nenavštěvují mateřskou školu. Důvodem problémů dětí může být nedostatečně podnětné prostředí v rodině, omezené rodičovské kompetence, nemotivovanost rodičů ke vzdělávání či nízké vzdělání rodičů.

Cílem práce s předškolními dětmi je jejich příprava na vstup do mateřské a do základní školy a pobyt v nich. Nácvikem a upevněním dovedností dochází ke zvyšování zralosti dětí pro školní docházku.

Dochází zde k nácviku režimu, dodržování domluvených pravidel, k nácviku hygienických pravidel, spolupráce ve skupině vrstevníků, rozvoji kognitivních schopností atd. a to v oblastech:

- **V oblasti praktického života**
 - péče o vlastní osobu, jako je například oblékání, stravování, dodržování hygienických návyků
 - péče o okolí a společnost, jako je například úklid hraček a společného prostoru, péče o květiny

- **V oblasti kognitivní**
 - Grafomotorické schopnosti
 - Podpora a rozvoj řeči (výuka jazyka spojená s poznáváním světa)
 - Podpora komunikace v českém jazyce
 - Podpora zrakového a sluchového vnímání
 - Vnímání prostoru a času

- **V oblasti emocionálně- sociální**
 - Cvičení sociálních vztahů
 - Rozvoj emocionality, schopnost vnímat
 - Podpora přiměřeného zvládnání emocí
 - Podpora schopnosti obstat mimo svoji rodinu, být sám za sebe
 - Rozvoj náklonnosti a vnímání radosti z nějaké činnosti
 - Podpora zdravého sebevědomí a spokojenosti sama se sebou
 - Schopnost odhadnout sebe sama

Dalším z cílů předškolního klubu je vybudovat pozitivní vztah k těmto aktivitám, naučit děti vnímat je jako funkční a smysluplné, protože právě s takovými a dalšími obdobnými činnostmi se budou běžně setkávat po zahájení školní docházky ve škole mateřské a následně základní. Ve spolupráci s rodiči je důležitým smyslem práce vysvětlit důležitost rozmanitých podnětných pomůcek, jako jsou knížky, pastelky, nůžky, lepidlo apod. pro rozvoj dovedností dětí před vstupem do školského zařízení, aby zde mohlo v rozvoji úspěšně navázat a pokračovat, aby měly stejnou *startovní čáru* s ostatními vrstevníky. Cílem společným pro rodiče s dětmi je zprostředkovávat zážitek společného trávení času tvořivým způsobem.

Děti si vedou „*deníčky*“, ve kterých archivují svou práci. Skupina s nimi pravidelně pracuje- hodnotí pokroky a vývoj svých dovedností. Děti svou práci rády předvádějí rodičům.

Při ukončení docházky do předškolního klubu zápisem či vstupem do školského zařízení proběhne rozloučení s odcházejícím dítětem. Skupina slaví postup dítěte do mateřské či základní školy. Hrdému romskému dítěti se, kromě gratulace k postupu do „*opravdové školy*“, dostane také pozvání do volnočasového klubu, kam bez doprovodu rodičů smí docházet jen děti školního věku.

Pracovníci pak mají možnost sledovat rozvoj a úspěchy dítěte v dalších částech služby, jako je například již zmíněný volnočasový klub, doučování nebo aktivity komunitní. Často se stává,

že se děti přijdou pochlubit prvním školním vysvědčením. Obvykle přicházejí velmi vážně, v doprovodu pyšných rodičů. Z rozhovorů s nimi vyplývá radost ze školních úspěchů. Ta je často motivací k přivedení dítěte do doučování již při prvotních obtížích s učební látkou, pokud nastanou. Ty jsou pak snadněji zvládnutelné.

V kapitole Romství byl zmíněn vlašný vztah romských rodin ke vzdělávání. Z rozhovorů s klienty vyplývá, že s patřičně rozvinutými kompetencemi a dovednostmi jejich dětí je započítí školní docházka pro všechny zúčastněné méně stresující, někdy dokonce radostné.

Praxe ukazuje, že s podporou dětí (a také rodičů) při přípravě pro vstup do mateřské a základní školy, stoupá zájem o vzdělávání.

V praxi jsme se setkávali také s problémy:

Na nabídku předškolního klubu zpočátku reagovali klienti nezájmem. Došlo k novému přezkoumání potřeb a možností klientů, ze kterého vyplynulo, že naše očekávání bylo naivní- rodiče, kteří pro své děti žádají tuto přípravu, nejsou schopni se jí pravidelně účastnit. Otcové proto, že jsou v čase poskytování služby v zaměstnání, matky z důvodu péče o domácnost, o další sourozence, přípravy jídla pro školní děti atp. Proto jsme se rozhodli koncept předškolního klubu upravit. Rodiče děti do klubu pouze doprovodí, děti zde zůstanou v péči pracovníků, po skončení je rodiče opět vyzvednou. K práci s rodiči dochází v průběhu předávání dětí, a dále v blocích rodičů s dětmi, které probíhají pravidelně jedenkrát za dva měsíce v prostorách centra. Ke spolupráci s rodiči tedy dochází, avšak v míře únosné vzhledem k jejich dalším povinnostem a možnostem.

Předškolní klub, komunitní práci, individuální sociální poradenství a prostupné zaměstnávání provádělo několik pracovníků společně a také já sama. Volnočasový klub pro rodiče s dětmi, doučování, práci se staršími dětmi jsem prováděla čtyři roky sama. Proto jsem reflexi aktivit prováděla buď ze svého pohledu anebo v poradách s kolegy. Vždy jsme aktivity hodnotili vzhledem ke klíči základních kompetencí dle Belze a Siegrista, dále pak vzhledem k cílům a dílčím cílům Komunitního centra Zengrovka, které ze zmíněných kompetencí vycházejí.

Reflexe efektivity aktivit pro rozvoj klíčových kompetencí při práci s předškolními dětmi:

- **průběžné osvojování individuální, otevřené a harmonické kompetence v jednání**
 - nácvikem ve skupině vrstevníků- rozvíjení emocionality
 - podporou přiměřeného zvládnutí emocí, zdravého sebevědomí
 - cvičením sociálních vztahů
 - nácvikem neagresivního řešení sporů apod.
- **uvědomování si vlastního chování**
 - nácvikem například v interakci s ostatními dětmi
 - uvědomováním si souvislosti příčina- následek
 - nácvikem vnímání prostoru a času,
 - podporou schopnosti obstát mimo svou rodinu, být sám za sebe atd.
- **znalost vlastních možností a hranic a tím schopnost uplatnit osobní přednosti a pracovat na posilování svých slabých stránek**
 - například nácvikem schopnosti odhadnout sebe sama
 - pobytem a kontaktem s vrstevníky
 - ve hře, při práci s pomůckami

- podporou schopnosti a příležitostí obstat mimo svou rodinu, být sám za sebe apod.

Efekt pro rozvoj klíčových kompetencí při práci s rodiči:

- **průběžné osvojování individuální, otevřené a harmonické kompetence v jednání;**
 - nácvikem například při jednání s pracovníky
 - příkladem klidného řešení výchovných situací pracovníky v předškolním klubu atd.
- **uvědomování si vlastního chování**
 - například příkladem klidného řešení výchovných situací pracovníky v předškolním klubu
 - při dodržování- přestoupení pravidel předškolního klubu
 - při ocenění za účast na aktivitách předškolního klubu společně se svými dětmi atd.
- **znalost vlastních možností a hranic a tím schopnost uplatnit osobní přednosti a pracovat na posilování svých slabých stránek**
 - například při aktivitách společně s dětmi- uvědoměním si vlastních možností společného trávení času
 - v rozhovorech s pracovníky a při společných činnostech- pochopení důležitosti podnětného prostředí a pomůcek pro rozvoj dětí, jejich vnesení do domácího prostředí

Volnočasový klub pro rodiče a děti

Cílem práce s rodiči je kompetentní rodič, který podporuje rozvoj svých dětí, umí naslouchat potřebám svých dětí a naplňovat je. Dále také, aby rodič rozuměl tomu, jak může jeho chování a způsob péče ovlivnit vývoj dětí. Pomoci rodičům naučit se využívat své možnosti, zvládat výchovné situace a pochopit svou odpovědnost za sebe a svoje děti.

Pracovníci zde vedou rodiče k oceňování výkonů a výtvorů jejich dětí, které ačkoli nejsou dokonalé, vyjadřují jejich osobnost a má smysl se jimi zabývat a oceňovat je. Učíme rodiče, jak jsou pro děti důležité a jak souvisí s jejich vnitřní motivací číst a psát, objevovat a poznávat výhody a potřeby psaní v různých životních situacích.

Cílem práce s dětmi je průběžný nácvik činností a situací, se kterými se ve svém životě setkávají nebo se s nimi setkají. Proto jsou zde zařazovány činnosti směřující k rozvoji dovedností, které umožní těmto situacím úspěšně čelit. Nácvik je prováděn herními aktivitami, v modelových situacích na základě principů zážitkové pedagogiky:

- Nácvik neagresivního řešení konfliktních situací
- Vedení k dodržování pravidel klubu a porozumění jim
- Nácvik a trénink navazování dobrého vztahu k sobě sama, k ostatním, k prostředí, podpora zdravých sociálních vztahů
- Vedení k samostatnosti
- Nácvik společenského chování
- Diskuzní skupiny (témata různá- co je právě předmětem pozornosti klientů, např. z oblasti politiky, tradic, způsobu života klientů apod.)
- Aktivizace a podpora při přípravě a realizaci vlastních aktivit klientů, při hledání vhodných aktivit k trávení volného času
- Vedení k osobní odpovědnosti
- Základy finanční gramotnosti

- Zvyšování PC gramotnosti
- Vedení k péči o prostor, ve kterém klienti žijí
- Preventivní bloky např. o závislostech, hygieně, lidském těle, fázích lidského života, bezpečí na Internetu, o lásce a sexu apod.
- Volnočasové aktivity, výtvarné, sportovní, hudební bloky

Kromě stabilní nabídky probíhají v rámci volnočasového klubu rozličné **drobnější aktivity, programy a projekty**, především pro děti.

- **Projekt „Love- vydělám a utratím“** probíhal několik týdnů a byl zaměřen na finanční gramotnost dětí. Klienti si herní formou vyzkoušeli roli dospělého- hledání práce, pracovní pohovor, práci samotnou (činnost ve prospěch klubu, lokality apod.) za kterou dostali peníze (speciální měnu vytvořenou pro tento projekt). Dále pak zvažovali, jak výplatu utratí. Ve skupinách diskutovali, co je potřeba (nájem, strava, školní pomůcky, dárky atd.), po čem touží, zda to mohou koupit či jestli musí a mohou na onen nákup našetřit. Celý cyklus si pak mohli vyzkoušet znovu a využít tak zkušenosti z minulého.
- Další z menších projektů je **klubová knihovna**. Z té si děti mohou půjčovat knihy, stejně, jako z knihovny veřejné. Cílem je naučit děti vnímat knihu jako součást školní přípravy, trávení volného času, odpovědnost za výpůjčku a nácvik chování v běžných knihovnách. Dokud vypůjčenou knihu nevrátí, nemohou si půjčit další. Pokutou za prodlení nebo ztrátu je pak náhrada- činnost ve prospěch klubu, lokality (zametení dvorku, příprava aktivity pro ostatní apod.).
- Každodenní **práce s pravidly klubu** učí klienty uvědomit si příčinu a následek svého chování a jednání, osobní odpovědnosti.
- **Pravidelné promítání filmů** slouží nejen k rozvoji fantazie, ale také k nácviku společenského chování. V závěru aktivity následuje diskuze o příběhu.
- **Pravidelným úklidem klubu, dvorků, chodníků a hřiště** se klienti učí prospět ostatním, lokalitě vlastními silami.
- **Cyklus „Žijeme zdravě“**, který obsahoval pohybové aktivity, besedu o péči o tělo a chrup, pohybové aktivity, bloky zdravého a dostupného nákupu a vaření (ze kterého vznikla „klubová kuchařka“), blok o přátelství, vzájemné pomoci a trávení volného času spolu i sám (vznikl manuál- „co mě baví“) byl zaměřený na cíl naučit děti zdravému životnímu stylu, dbát o sebe a pečovat o své zdraví.
- **Taneční skupina Čercheničky**- která se pravidelně schází k nacvičování romských tanců pod vedením několika dospělých klientek. Skupina své úsilí zúročuje ve vystoupeních na soutěžích a festivalech či kulturních akcích města Kolín. Často se v těchto setkáních také zpívají romské písně a vypráví (příběhy z rodiny, tradic, o mulech tj. přízracích zemřelých).

Do volnočasového klubu přivádějí děti své neromské kamarády a spolužáky. Vyprávějí jim o aktivitách, které zažili ve svém společenství. Také o pravidlech klubu, o plánovaných projektech, ukazují fotky z aktivit. Jsou hrdí na svůj klub. Některé tyto neromské děti se pravidelně vrací, staly se již součástí zdejší skupiny.

Děti si poradí i s neznámým příchozím. Studentka sociálního práce přišla požádat o stáž v našem zařízení. Než jsem si stihla připravit diář, obklopila ji skupina dětí a zasvěceně informovala o činnosti klubu.

S velkou hrdostí děti vystupují se svými romskými tanci. Kromě radosti z tradiční romské zábavy sklízí ocenění svého úsilí. A to v romském i neromském prostředí. Na zkoušky i vystoupení tanečnický často doprovázejí jejich rodiny. Úspěch jejich dětí obnovuje, buduje či prohlubuje jejich vnímání svého romství. Dochází zde k navázání na tradiční předávání kultury, které ve zdejší komunitě postupně upadávalo z důvodu nedostupnosti prostor pro scházení velké skupiny.

V Komunitním centru Zengrovka postupně proběhlo mnoho podobných projektů a aktivit. Každý z nich byl postaven za účelem naplnění některého z dílčích cílů. Tím se stal krokem k naplňování základního cíle centra a to, podporovat rozvoj klíčových kompetencí klientů.

V praxi jsme se potýkali také s problémy:

Při zahájení provozu volnočasového klubu pro rodiče s dětmi jsme se museli vyrovnat s vysokým počtem dětí, které chtěli službu využívat, dále s nedostatkem pedagogických prostředků potřebných k usměrnění chování dětí při aktivitách a také s nedostatkem materiálního vybavení klubů (barvy, papíry, knihy, hračky apod.).

Situace byla vyřešena zavedením opatření pro přijatelnou kapacitu: čas provozu byl rozdělen na dvě části, stejně tak skupina dětí. V polovině provozní doby se skupiny vystřídaly. Aby bylo možné se skupinou pracovat, bylo nutné vytvořit pravidla spolupráce. O to však děti nejevily zájem, pokud se o to pracovník snažil v určeném časovém bloku. Tato zkušenost vyústila v praxi, pracovat na pravidlech průběžně- využít ke tvoření pravidel příležitých aktuálních pedagogických situací.

Problém s nedostatkem pomůcek, hraček apod. byl vyřešen koncepčním využíváním odpadových materiálů a oslovením veřejnosti a sponzorů o dary.

Efekt pro rozvoj klíčových kompetencí při práci s dětmi:

- **průběžné osvojování individuální, otevřené a harmonické kompetence v jednání**
 - například nácvikem neagresivního řešení konfliktních situací
 - prací s pravidly klubu
 - vedením k odpovědnosti za své jednání
 - vedením k vyjednávání, ne dohadování se
 - nácvikem společenského chování atd.
- **uvědomování si vlastního chování**
 - například v interakci s vrstevníky
 - při práci s pravidly
 - při možnosti udělat něco pro druhé, pro komunitu
 - vedením k samostatnosti)
- **znalost vlastních možností a hranic a tím schopnost uplatnit osobní přednosti a pracovat na posilování svých slabých stránek**
 - například v soutěžích, kvízech
 - členstvím ve vrstevnické skupině

- při spolupráci s ostatními na společném úkolu atd.

Efekt pro rozvoj klíčových kompetencí při práci s rodiči:

- **průběžné osvojování individuální, otevřené a harmonické kompetence v jednání**
 - například nácvikem při jednání s pracovníky
 - příkladem klidného řešení výchovných situací pracovníky v klubu atd.
- **uvědomování si vlastního chování**
 - například příkladem klidného řešení výchovných situací pracovníky v předškolním klubu
 - při dodržování- přestoupení pravidel klubu
 - při ocenění za účast na aktivitách volnočasového klubu společně se svými dětmi atd.
- **znalost vlastních možností a hranic a tím schopnost uplatnit osobní přednosti a pracovat na posilování svých slabých stránek**
 - například při aktivitách společně s dětmi- uvědoměním si vlastních možností společného trávení času
 - v rozhovorech s pracovníky a při společných činnostech- pochopení důležitosti podnětného prostředí a pomůcek pro rozvoj dětí, jejich vnesení do domácího prostředí
 - možností pomoci při realizaci aktivit pro děti

Starším dětem- klientům přibližně od 15 let, kteří již nespádají do skupiny, která reálně volnočasový klub využívá, a aktivit klubu samotných se již účastnit nechťejí, nabízí pracovníci možnost podílet na přípravě činností pro děti mladší, pro rodiče či celou komunitu. Tato skupina starších dětí realizuje, za podpory pracovníků klubu, také vlastní nápady. Cílem práce s touto skupinou je jejich příprava na roli dospělého, člena komunity, na výchovu dětí. Tito dospívající se tak učí přispět k životu komunity, učí se ovlivňovat život vlastními silami. Pracovníci je vedou k samostatnosti, k osobní odpovědnosti a ke kreativnímu přístupu k životu.

Pro romské rodiny je běžné využívat pomoci starších dětí s péčí o mladší sourozence. Této tradice využíváme při práci s odrostlými dětmi. Zároveň je v tomto programu učíme novým dovednostem, se kterými se v rodině nesetkají. Při přípravě větších projektů (například bazárek hraček, výtvarná soutěž na dvorku, taneční soutěž, turnaj v ping pongu apod.) se děti učí zařídit maximum záležitostí samostatně, s podporou pracovníka, případně rodičů. V průběhu plánování projektu a vyřizování náležitostí (telefonát pracovníci spřátelené služby, sepsání výzvy na turnaj apod.) se děti scházejí- mají porady. Naplánují kroky, rozdělí si úkoly, a pokud si s něčím nevědí rady, požádají o pomoc někoho s dospělých. Některé nové věci nacvičujeme v modelových situacích. V tradiční romské rodině je zvykem řešit věci společně, proto je tato spolupráce pro děti přirozená a posiluje v nich pocit sounáležitosti. Zažívají vlastní aktivní společenství.

V praxi jsme se setkávali také s problémy:

Tyto starší děti zpočátku nejevili zájem vůbec o aktivity nabízené komunitním centrem. Z rozhovorů s nimi vyplývalo, že sami sebe považují za dospělé, tedy příliš staré na „hraní“ v klubu. Diskutovali jsme s nimi proto o jejich představách a nápadech při setkávání na ulici a na dvorcích. Z těchto rozhovorů vyplynulo, že by rády realizovaly některé ze svých nápadů, ale chybí jim zázemí a vybavení. Založili jsme tedy skupinu starších dětí, ve které byly nejdříve pouze dvě starší dívky, postupně se pak skupina rozšiřovala.

Aktivity pro ně určené jsme upravili tak, aby bylo možné předat jim co možná nejvíce odpovědnosti za přípravu i realizaci vlastních aktivit např. pro mladší děti, pro samu skupinu starších dětí, pro lokalitu/ komunitu (úklid dvorku) apod. Pracovník se účastnil této skupiny především radou a dohledem.

Efekt pro rozvoj klíčových kompetencí:

- **průběžné osvojování individuální, otevřené a harmonické kompetence v jednání**
 - například vedením k samostatnosti a osobní odpovědnosti
 - při přípravě a realizaci vlastních projektů pro mladší děti nebo komunitu a vyjednávání podmínek pro ně
 - vedením k neagresivnímu řešení konfliktních situací
 - při práci s pravidly klubu
- **uvědomování si vlastního chování**
 - například ocitnutím se v roli dospělého při participaci na programu pro mladší děti, komunitu
 - v interakci a spolupráci s vrstevníky i mladšími dětmi,
 - při práci s pravidly
- **znalost vlastních možností a hranic a tím schopnost uplatnit osobní přednosti a pracovat na posilování svých slabých stránek**
 - opět při participaci na přípravě a realizaci programu pro mladší děti, komunitu,
 - při soutěžích a drobnějších projektech programu klubu apod.

Doučování

V rámci bloku doučování probíhá školní příprava dětí. Doučování však probíhá také přímo v rodinách klientů. Doučování se účastní nejvíce děti mladšího školního věku, které mají problémy při osvojování dovedností čtení, psaní a počítání z důvodu obtíží při komunikaci v češtině, nedostatečně podnětného prostředí, omezených rodičovských kompetencí, nemotivovanosti rodičů ke vzdělávání, nízkého vzdělání rodičů a z důvodu problémů vzdělávání v českém jazyce.

V blocích doučování se pedagog věnuje dítěti individuálně anebo pracuje se skupinou dětí. V individuální práci se jedná především o pomoc při vypracování domácích úkolů a trénink samostatného osvojování si učební látky- cílem je tedy naučit děti, jak si osvojit učební látku z textu v učebnici, co je důležité apod. V případě práce se skupinou jsou to didaktické hry- s cílem například zlepšit a aktivizovat slovní zásobu, zlepšit mluvený projev, prostorovou orientaci, rozvíjet představivost, znát hodiny, vyřešit jednoduchou početní úlohu- ve kterých děti společně řeší zadaný úkol.

V případě doučování v domácnosti rodiny je dalším cílem vedení rodičů k účasti na školní přípravě, pozastavení se s nimi nad potřebami dětí- jako například důležitost vlastní, byť malého prostoru na školní přípravu a pomůcky, klidu (např., požádat návštěvu, aby přišla později, ztlumit televizi, ztlumit sourozence apod.), ocenit pokroky a úspěchy dětí, projevit zájem o obsah činnosti dítěte, dohodnout s dítětem vhodný denní čas pro školní přípravu a pomáhat mu tuto dohodu dodržovat - a tím tedy zvyšovat jejich rodičovské kompetence.

V praxi jsme se setkávali také s problémy:

Při zavádění této části služby jsme se opět setkávali s nevalným zájmem klientů. Proto jsme se rozhodli pro nepřímý výchovný způsob, zavedli jsme aktivity, které se ukázaly jako atraktivnější. Je to například společné čtení, kdy se v předčítání střídají s pracovníkem či předčítá on sám. V každém případě dochází na závěr k diskuzi (a dalším aktivitám, například výtvarným, dramatickým), jejímž cílem je porozumění textu. Protože romští rodiče dětem obvykle nečtou, bylo zpočátku obtížné udržet jejich pozornost. Výběrem krátkých textů případně předčítáním dvojjazyčného textu, kdy text je v knize obsažen v českém i v romském jazyce stala se tato aktivita pro děti přitažlivější.⁵³ Další často využívanou aktivitou skupinového doučování je zpívání někdy romských, jindy českých písniček a vyprávění příběhů (o romských tradicích, o členech rodiny, o mulech tj. přízracích zemřelých)⁵⁴

V těchto blocích si děti vedou takzvané „deníčky“, do kterých si ukládají práci, kterou se v doučování zabývaly. Po čase tak mohou sledovat své pokroky. Součástí práce je také jejich pravidelné prohlížení a oceňování pokroků dětí. Pokud je to možné, probíhá práce s deníčky v přítomnosti rodičů. Ti se tak učí všimnout si pokroků svých dětí a také dovednosti oceňovat je.

Také v případě nabízení doučování v domácnostech klientů jsme zpočátku naráželi na malý zájem. Vydávali jsme se proto „do ulic“ v době návratu dětí ze školy, vykonávali v tom čase krátké návštěvy v rodinách. Při té příležitosti jsme nabízeli radu při psaní domácích úkolů. Do rodin chodili pracovníci ve dvojici- jeden pomáhal s úkoly, druhý zabavil mladší děti, aby bylo možné se školní přípravě v klidu věnovat.

Efekt pro rozvoj klíčových kompetencí:

- **průběžné osvojování individuální, otevřené a harmonické kompetence v jednání**
 - především při práci ve skupině
 - při spolupráci s vrstevníky na zadaném úkolu
 - prezentováním sebe sama před skupinou
 - při prezentování výsledků své práce, práce skupiny atd.
- **uvědomování si vlastního chování**
 - například při práci s „deníčky“, při které děti sledují výsledky své práce a pokroky
 - při práci s pravidly klubu
 - v kontaktu s vrstevníky atd.
- **znalost vlastních možností a hranic a tím schopnost uplatnit osobní přednosti a pracovat na posilování svých slabých stránek**
 - v klubových soutěžích
 - při přípravě a realizaci vlastních projektů za podpory pracovníků, starších dětí
 - v interakci ve skupině apod.

⁵³ Do těchto bloků čtení se začalo postupně zapojovat několik rodičů. Někteří také předčítají, obvykle ale pouze v romštině. Někteří z nich neumějí číst, v rozhovoru sdělují, že mají rádi příběhy.

⁵⁴ Při jedné z takových příležitostí zpívala skupina s pracovníkem (na přání dětí) českou hymnu. Jedna z dívek ji během zpěvu ostatních spontánně překládala do romštiny.

Prostupné zaměstnávání

Mnoho obyvatel vyloučené lokality Zengrovka pracuje takzvaně „načerno“, tedy nelegálně a současně pobírá sociální dávky. Jsou to především mladí dospělí, obzvláště muži, otcové zdejších početných rodin. V příčinách legální nezaměstnanosti je nejvíce zastoupeno jejich nízké vzdělání, malá motivace k práci, dluhy, případně přímo nechť pracovat legálně. Tato nechť často souvisí s exekucemi, které zásadně snižují jakýkoli vyšší legální příjem. Od vzdělání a kvalifikace se odvíjí typ práce, kterou mohou Romové vykonávat. Často to bývá práce nekvalifikovaná, špatně ohodnocená.

Klienti nejčastěji vidí svůj neúspěch při hledání práce v diskriminaci, stigmatizaci „špatnou adresou“, a často v neexistující prokazatelné praxi.

Špatné osobní zkušenosti při snaze najít legální práci vedou často k rezignaci na ctižádost stát na vlastních nohou, bez finanční podpory státu.

Zkušenost s programem prostupného zaměstnávání ukazuje, že část klientů této kategorie má zájem legálně pracovat. Program uskutečnilo komunitní centrum ve spolupráci s městským úřadem. Zahrnoval seriál vzdělávacích seminářů s tématy zaměřenými na informace ohledně zaměstnání. Byla to například témata Pracovní pohovor, Efektivní hledání práce, Práce načerno. Dále, po úspěšném zakončení kurzu- písemný test, minimálně 60% docházky- dostal klient nabídku pokračovat v projektu tréninkovou práci. Cílem programu byl ideálně klient s obnovenými pracovními návyky, který má práci a dovede si jí udržet. Klienti v programu získali prokazatelnou roční praxi a pracovní posudek od městského úřadu. To jim zvýšilo šanci uspět při hledání práce v regionu. Během roku a půl do projektu vstoupilo 50 klientů. Vzdělávací kurz úspěšně dokončilo 35 z tohoto počtu, a nastoupilo aktivizační pracovní příležitost (APP) a následně veřejně prospěšné práce (VPP). Komunitní centrum přitom stále nabízelo možnost využít službu sociálního poradenství. Jednalo se hlavně o trénink pracovních návyků, pomoc s nalezením zaměstnání po skončení účasti v projektu a podobně. Ve výsledku našlo 17 klientů dlouhodobé pracovní uplatnění.

Klienti měli možnost po dobu kursů ponechat předškolní děti v péči pracovníka předškolního klubu. Za podpory sociálního pracovníka pak mohli hledat umístění pro své děti v běžných mateřských školách, aby mohli následně nastoupit do zaměstnání.

V praxi jsme se setkávali také s problémy:

Z počátku byl zájem klientů o kurz váhavý. Proto, dříve, než se skutečně rozběhly, bylo třeba pracovat s klienty metodou motivačních rozhovorů. V těch jsme s jednotlivci zkoumali, jak by jim mohla účast v tomto projektu pomoci konkrétně, jaké zlepšení vlastní sociální situace lze po jeho absolvování očekávat. Také jsme vstoupili do jednání s ÚP, kde podobné kurzy měli jejich klienti absolvovat povinně- bohužel však bez možnosti následného tréninkového zaměstnání. Jednání bylo úspěšné, ÚP uznal obsah našeho kurzu za odpovídající svým požadavkům. Proto zprostředkovatelé práce následně mohli svým klientům dát vybrat, zda kurz (při ÚP povinný) absolvují při ÚP či v Komunitním centru Zengrovka.

Efekt pro rozvoj klíčových kompetencí:

- **Průběžné osvojování individuální, otevřené a harmonické kompetence v jednání**
 - například v modelových situacích k nácviku průběhu pracovního pohovoru, a telefonického pracovního pohovoru
 - při spolupráci s ostatními klienty na zadaném úkolu
 - při nácviku omlouvání povolené nepřítomnosti v kurzu

- v komunikaci s ostatními frekventanty kurzu
- při domlouvání nástupu do APP a VPP
- **uvědomování si vlastního chování**
 - například při dodržování- nedodržování pravidel účasti v kurzu
 - v interakci s ostatními klienty
 - v modelových situacích ve známém bezpečném prostředí klubu
 - v uvědomění si vlastní odpovědnosti za, alespoň minimální, docházku do kurzu
 - v souvislosti s následnou příležitostí legálně pracovat na základě pracovní smlouvy
- **znalost vlastních možností a hranic a tím schopnost uplatnit osobní přednosti a pracovat na posilování svých slabých stránek**
 - v interakci a spolupráci s ostatními klienty
 - v modelových situacích, při kterých byla práce se silnými i slabými stránkami jedince zdůrazňována
 - v testu a reflexi při ukončení kurzu

Nabídka, její průběžné přizpůsobování realitě, dostupnost centra, přístupy používané pracovníky, jejich osobnost a bezpečné prostředí pro získávání zkušeností a zažívání rizik, dlouhodobě stabilní přítomnost služby v lokalitě- to jsou prvky příznivé pro poskytování podpory klientům a pro jejich rozvoj. Dále jsou to opakované příležitosti ke zkušenosti a učení. Důležitou složkou je podnětné prostředí poskytující dostatečné množství nejrůznějších cílených aktivit v přímém i nepřímém výchovném vlivu. V takovém prostředí a atmosféře může docházet k osvojování klíčových kompetencí.

Jako klíč k úspěchu se však jeví nejen obsah nabídky, ale také její forma. To, že nabídka vyplývá z potřeb klientů- jsou vlastníky témat, ze kterých je tvořena- vytváří mezi klienty a pracovníky vztah založený na důvěře. Přátelský vztah pracovníků s klienty vzniká na základě dlouhodobé spolupráce, trpělivé práci bez hodnocení, s úctou, respektem a zájmem k osobám, jejich jazyku a sebeidentifikaci.

Dalším zjištěním z praxe je, že velkou roli hraje věkový faktor pracovníka a to, zda má rodinu. Jako výhodné se jeví, pokud je věkové zastoupení pracovníků široké- pokrývá pak věkové spektrum klientů, kteří si mohou vybrat, se kterým pracovníkem se jim bude nejlépe spolupracovat.

V nabídce centra chybí odpověď na některé z potřeb obyvatel Zengrovky. Jsou to služby či programy zaměřené na oblasti:

- **předčasné rodičovství**
 - s tímto tématem pracuje centrum pouze v preventivních blocích pro děti staršího školního věku. Lze doporučit zařazení preventivních bloků pro dospívající. Vlastními silami nebo pravidelnou spoluprací s externistou.
- **děti a dospívající poflakující se po ulici (hluk, vandalismus, drobná kriminalita)**
 - na práci s touto skupinou dětí nemá komunitní centrum kapacitu. Proto je možné zvážit přizvání kolegů z nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, kteří se terénní prací s dětmi zabývají.

- **práci s nepřátelským postojem okolí (obyvatel okolních domů, ulic, města)**
 - v tomto bodě lze doporučit rozšíření vytvoření programu komunitních aktivit pro upravení těchto vztahů. Například pozváním rodin z okolí do některé z volnočasových aktivit, aby mohli klienti ukázat alespoň těm ochotnějším ke smíru, jací jsou, jak se baví. Připravit společně s klienty příležitost k vyvrácení stigma nebo alespoň k poodhalení reality.
- **práci s uživateli drog**
 - Kromě práce se školními dětmi, kterou centrum provádí v preventivních programech, lze doporučit přizvání pracovníků terénních programu pro uživatele drog k pravidelné spolupráci s mladistvými uživateli v lokalitě
- **nabídka aktivit mimo lokalitu**
 - v současnosti centrum nabízí minimum aktivit mimo vyloučenou lokalitu. Pro začleňování a navazování sociálních vazeb v širším sociálním prostředí jsou takové příležitosti důležité. Lze navrhnout rozšíření práce s klienty mimo lokalitu, například pořádáním běžných aktivit v jiném prostředí nebo častěji otevřít centrum osobám odjinud.

Nepříznivě ovlivňuje práci centra krátké trvání projektů. S koncem projektu často odcházejí pracovníci, kteří v něm byli zaměstnaní. Následkem toho se s novým projektem znovu budují vztahy a důvěra mezi klienty a novými pracovníky. Znamená to také časté zavádění velké části pracovního týmu. Pro stabilitu komunitního centra by bylo dobré, kdyby se jejím zřizovatelem stalo Město Kolín, které má zájem na zlepšení situace jedné ze svých čtvrtí, již je vyloučená lokalita Zengrovka. Prozatím alespoň Město Kolín zapůjčuje službě prostory centra, a to zdarma.

Aktivita nabízené knihou Klíčové kompetence a jejich rozvíjení (Belz a Siegrist 2001) nelze doporučit pro rozvíjení kompetencí klientů Komunitního centra Zengrovka. Z praxe vyplývá nechuť klientů účastnit se podobných „herních“ aktivit.

Ze způsobů ověřených praxí jsou to právě aktivity centrem nabízené, které klienti centra považují za praktické, důstojné a přijatelné (například kluby pro děti, vzdělávací kurzy pro dospělé, komunitní aktivity atd.).

Závěr

Cílem mé práce bylo zjistit, zda, a jakým způsobem práce s klienty Komunitního centra Zengrovka rozvíjí jejich potenciál. Dále zjistit, jaký vliv mají na tento proces předpoklady a dovednosti pracovníka centra.

Jako východisko jsem použila koncept klíčových kompetencí- model Belze a Siegrista. Pro svůj koncept autoři vycházeli z požadavků zaměstnavatelů. Model klíčových kompetencí je však použitelný k seberozvoji ve všech oblastech lidského života. Klíčové kompetence nenahradí odborné znalosti, umožní je však lépe využívat. V současné epoše, která se velmi rychle mění a vyvíjí, je pro každého člověka důležité mít nějaké vybavení, které mu umožní se změnám přizpůsobit, adaptovat se. Tímto vybavením jsou klíčové kompetence. Osvojit si je však není možné s konečnou platností. Jejich budování a prohlubování je celoživotní proces.

Každá kapitola by mohla vydat na samostatnou práci. Mým cílem však nebylo zahrnout jejich obsah v celé šíři. Mým cílem bylo zjistit, na základě teoretických poznatků a východisek z praxe, je-li možné rozvíjet potenciál obyvatel sociálně vyloučené lokality prací komunitního centra. Dalším mým záměrem bylo, zamyslet se nad tím, jak centrum podporuje romské klienty v uvědomování si, budování či obnově jejich romství, tradic a kultury.

Chtěla jsem poskytnout pohled na aktivity centra, jimiž je možné kompetence budovat a rozvíjet, které mohou klientům zprostředkovat vlastní zkušenost a také umožní příležitost učit se ve skupině, bezpečném prostředí. Tedy aktivity, které mohou umožnit rozvoj konkrétních dovedností, které jsou více či méně vrozené. Je však třeba je rozvíjet a kontinuálně na nich pracovat. Aktivity, které umožní účastníkům poznávat sebe sama „zrcadlem“, které mu nastavují druzí. V tomto obraze je příležitost zahlédnout své silné a slabé stránky. Ty silné pak rozvíjet a naučit se uplatňovat. Ty slabé posilovat. Tento druh vzdělávání rozvíjí schopnosti a dovednosti, které se nelze naučit z knih.

Jako odpověď na základní otázku zda, a jak rozvíjí komunitní centrum potenciál klientů, jsem zvolila popis jednotlivých aktivit a analýzu jejich efektivity, které mohou tento rozvoj umožnit. Tyto aktivity jsem podrobila analýze vzhledem ke zvolenému schématu klíčových kompetencí. Pokud mají být tyto aktivity účinné, je třeba, aby se do nich účastníci ponořili zcela. Zde může sehrát důležitou roli osobnost pracovníka, jeho předpoklady pro tuto práci, jeho dovednosti. Motivace je v tomto procesu zásadní. Proto je důležité, aby pracovník pomohl klientům zjistit, zda je cíl konkrétní aktivity v souladu s jejich potřebami a zájmem a tuto motivaci podněcoval. Pracovník, který věří ve změnu, má odpovídající odbornost a osobní kvality, je nezbytným prvkem procesu tohoto učení. Dospěla jsem také ke zjištění, které skupiny klientů, tematické okruhy či druhy aktivit nejsou v programu Komunitního centra Zengrovka obsaženy. Navrhla jsem řešení v podobě přizvání externistů do lokality, jiných návazných služeb, změny v nabídce centra.

Kromě nashromáždění teoretických východisek práce představuje jednu z možných cest. Myslím, že využívání této cesty v práci s lidmi má velký potenciál.

Dále práce přináší doporučení celoživotního rozvoje svých schopností a dovedností, a to pro každého člověka.

Seznam literatury

[online]. [cit. 2015-11-19]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/cs/Stavebni-rad-a-bytova-politika/Bytova-politika/Programy-Dotace/Ostatni/Socialne-vyloucena-romska-lokalita>
Akademický slovník cizích slov: [A-Ž]. Dotisk. Praha: Academia, 1997. ISBN 80-200-0607-9.

Analýza sociálně vyloučených lokalit v ČR: Výskyt sociálně vyloučených lokalit v ČR a podle krajů [online]. 2015 [cit. 2018-04-30]. Dostupné z: <https://www.esfcr.cz/mapa-svl-2015/www/index9ba9.html?page=3>

BELZ, Horst. *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: východiska, metody, cvičení a hry*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-717-8479-6.

ČADA, Karel. *Analýza sociálně vyloučených lokalit v ČR. Analýza sociálně vyloučených lokalit v ČR* [online]. Praha: www.esfcr.cz, 2015, 2015 [cit. 2018-05-28]. Dostupné z: <https://www.esfcr.cz/documents/21802/791224/Anal%C3%BDza+soci%C3%A1ln%C4%9B+vylou%C4%8Den%C3%BDch+lokalit+v+%C4%8CR/65125f3c-3cd9-4591-882b-fd3935458464>

FÓNADOVÁ, Laura. *Nenechali se vyloučit: sociální vzestupy Romů v české společnosti : (kvalitativní studie)*. Brno: Masarykova univerzita, 2014. ISBN 978-80-210-6574-1.

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Mít život ve svých rukou: o oblastech a postupech práce komunitního pracovníka ve vyloučených lokalitách*. Praha: Český západ a Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy v Praze s obecně prospěšnou společností Cheiron T, 2013. ISBN 978-80-87398-32-6.

HIRT, Tomáš a Marek JAKOUBEK, ed. *"Romové" v osidlech sociálního vyloučení*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006. ISBN 80-868-9876-8.

HÜBSCHMANNOVÁ, Milena. *Šaj pes dovakeras: Můžeme se domluvit*. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 1993. ISBN 80-706-7355-9.

Interkulturní vzdělávání: 2. Romové. *Interkulturní vzdělávání: Příručka pro středoškolské pedagogy* [online]. Praha: Člověk v tísni, 2002, 2001- 2002 [cit. 2018-05-01]. Dostupné z: <http://www.pf.jcu.cz/stru/katedry/pgps/ikvz/podkapitoly/b02romove.pdf>

JAKOUBEK, Marek, ed. *Cikáni a etnicita*. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-105-5.

JEDLIČKA, Richard. Aktuální otázky terénní sociálně pedagogické práce s neorganizovanými skupinami dětí a mládeže. *Pedagogika: Časopis pro vědy o vzdělávání a výchově* [online]. Praha: Univerzita Karlova v Praze – Pedagogická fakulta, 2004, 2004, LIV(1), 9- 10 [cit. 2018-06-10]. ISSN 2336-2189. Dostupné z: [file:///C:/Users/prostor13/Downloads/Pedag_2004_1_02_Aktualni_4_18%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/prostor13/Downloads/Pedag_2004_1_02_Aktualni_4_18%20(1).pdf)

KAPLÁNEK, Michal. *Animace: studijní text pro přípravu animátorů mládeže*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0565-4.

KRAUS, Blahoslav a Věra POLÁČKOVÁ. *Člověk - prostředí - výchova: k otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido, 2001. ISBN 80-731-5004-2.

KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-807-3673-833.

MAREŠ, Petr a Tomáš Sirovátka. Sociální vyloučení (exkluze) a sociální začleňování (inkluze). *Sociologický časopis/ Czech Sociological Review*. Praha: Sociologický ústav AV ČR, 2008, 44(2), 272. ISSN 0038-0288.

MAREŠ, Petr. : Chudoba, marginalizace, sociální vyloučení. *Sociologický časopis* [online]. 3/2000 [cit. 2018-04-17]. Dostupné z: http://sreview.soc.cas.cz/uploads/028583b8ba8110c76a6ae9d260c5c0374e096283_376_285_MARES.pdf

MAREŠ, Petr. *Faktory sociálního vyloučení*. Praha: VÚPSV, výzkumné centrum Brno, 2006. ISBN 80-870-0715-8.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-717-8549-0.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, s. 185. ISBN 978-80-7367-331-4.

MONCMANNOVÁ, A. 2013. *Desatero sociálního pedagoga*. Brno: Masarykova univerzita, Pedagogická fakulta, Katedra sociální pedagogiky. Vedoucí bakalářské práce Mgr. Radim Šíp, Ph.D.

NAVRÁTIL, Pavel. *Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-717-8741-8.

NELEŠOVSKÁ, Alena. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi: východiska, metody, cvičení a hry*. Praha: Grada, 2005. Pedagogika (Grada). ISBN 80-247-0738-1.

PROCHÁZKA, Miroslav. *Sociální pedagogika*. Praha: Grada, 2012. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3470-5.

ROUS, Jiří. *Romové - vhléd do problému*. Brno: Kabinet MV ve spolupráci s Katedrou sociální pedagogiky, 2003. ISBN 80-866-3303-9.

Slovník sociálního zabezpečení: Sociálně vyloučená lokalita. *Slovník sociálního zabezpečení* [online]. Praha: MPSV, 2018 [cit. 2018-05-28]. Dostupné z: <http://slovník.mpsv.cz/socialne-vyloucena-lokalita.html>

SVATOŠ, Tomáš. *Kapitoly ze sociální a pedagogické komunikace: teoretická minima a praktické náměty*. 3. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2009. ISBN 978-80-7435-002-3.

ŠIMÍKOVÁ, Ivana a Imrich VAŠEČKA. *Mechanismy sociálního vyčleňování romských komunit na lokální úrovni a nástroje integrace*. Brno, 2004. ISBN 80-736-4009-0.

TOUŠEK, Ladislav. Sociální vyloučení a prostorová segregace. *Antropo Webzin* [online]. AntropoWeb při Katedře antropologie FF ZČU v Plzni [cit. 2018-04-16]. ISSN ISSN 1801-8807. Dostupné z: <http://www.antropoweb.cz/cs/socialni-vyloucení-a-prostorova-segregace>

VELICKÝ, Jan. *K vývoji konceptu klíčových kompetencí* [online]. Národní ústav odborného vzdělávání, 2009, 16. 2. 2009 [cit. 2018-06-10]. Dostupné z: <http://www.nuov.cz/k-vyvoji-konceptu-kk>

VRÁNA, Karel. Situační analýza Kolín. *Agentura prosociální začleňování* [online]. Praha: Demografické informační centrum, o.s., 2011, 2011 [cit. 2018-05-20]. Dostupné z: [file:///C:/Users/prostor13/Downloads/analyza_sit_kolin%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/prostor13/Downloads/analyza_sit_kolin%20(3).pdf)

Zákon o sociálních službách: Vymezení některých pojmů. In: . 108/2006 Sb. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Zpráva o stavu romské menšiny za rok 2016. *Vláda České republiky* [online]. Praha: Zpráva o stavu romské menšiny za rok 2016, 2017, 2017 [cit. 2018-04-30]. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/ppov/zalezitosti-romske-komunity/dokumenty/Zprava-o-stavu-romske-mensiny-za-rok-2016_1.pdf