

# OBSAH

<b>Úvod</b>	<b>4</b>
<b>Profil organizace IQ Roma servis, o.s.</b>	<b>5</b>
<b>Projekt Equal</b>	<b>6</b>
<b>Výsledky organizace</b>	<b>7</b>
<b>Cílové skupiny produktu, východiska, důvody zvolené metodologie</b>	<b>10</b>
<b>Metodologie produktu „Komplexní práce s rodinou“</b>	<b>15</b>
Rodina v kontextu komplexní práce s rodinou	15
Role jednotlivých center IQRS v komplexní práci s rodinou	16
Case management a koordinace jednotlivých služeb	19
Pracovní postup jednání s klientem (uzavírání zakázek)	21
Informování uživatelů o nabídce služeb	22
<b>Monitoring a evaluace</b>	<b>24</b>
Monitoring	24
Zakázky	24
Kontakty	26
Evaluace	27
Používané nástroje evaluace	27
Skupinový rozhovor	27
Evaluční dotazníky	28
<b>Vzdělávání pracovníků</b>	<b>35</b>
Hodnocení práce a zjišťování vzdělávacích potřeb organizace	35
Prvky vzdělávacího procesu v organizaci	35
Supervize	36
<b>Práce s dobrovolníky v organizaci</b>	<b>37</b>
Nábor a vstupní zaškolení dobrovolníků	37
Supervize, hodnocení a ocenění dobrovolníků	38
Profesionalizace dobrovolnictví v IQRS	40
<b>Shrnutí</b>	<b>41</b>

# OBSAH

<b>Služby Centra prevence a jejich obecná východiska</b>	<b>5</b>
Cíle poskytovaných služeb	5
Základní principy služeb	6
Dodržování práv uživatelů služeb a ochrana jejich důstojnosti	7
Práva uživatelů služeb	7
Respektování volby uživatelů služby	7
Individualizace podpory a flexibilita poskytovaných služeb	8
Komplexní pohled na situaci klienta	8
Princip empowermentu	8
Bezplatnost a dobrovolnost	8
Vstřícnost a lidský přístup	9
Struktura a průběh poskytovaných služeb	9
Fáze poskytovaných služeb	9
Navázání kontaktu se zájemcem o službu, uzavření dohody o poskytované službě	9
Plánování služby	11
Realizace kroků a průběžná reflexe individuálního plánu	13
Ukončení zakázky, vyhodnocení jejího výsledku	13
Typy zakázek Centra prevence	13
<b>Terénní sociální práce</b>	<b>14</b>
Popis metody	15
<b>Odborné sociální poradenství a právní servis</b>	<b>18</b>
Popis metody	19
<b>Právní servis</b>	<b>23</b>
Antidiskriminační právní servis	24
<b>Silné a slabé stránky služeb</b>	<b>27</b>
Terénní sociální práce	27
Odborné sociální poradenství ve spojení s právním servisem	27
Příklad dobré praxe	28
Výchozí situace – problém a očekávání klienta	28
Potenciál klienta	28
Popis zakázky a klíčových kroků	29
Výsledek, reflexe celkové životní situace, zhodnocení změn a posunu	30
<b>Literatura a zdroje</b>	<b>31</b>

# OBSAH

<b>Služby zaměstnanosti</b>	<b>5</b>
<b>Individuální poradenství</b>	<b>5</b>
Cílová skupina: Kdo jsou klienti služeb zaměstnanosti	5
Rozhovor s klientem – diagnostika klientových možností a zdrojů	5
Nácvik rolí při telefonickém rozhovoru se zaměstnavatelem	7
Nácvik rolí pohovoru u zaměstnavatele	8
Reflexe klientovy minulé zkušenosti	9
<b>Skupinové poradenství</b>	<b>9</b>
Odborná východiska metody skupinového poradenství	9
Cílová skupina	10
Popis metody formou názorného příkladu	10
<b>Koncepce Ethnic Friendly zaměstnavatel</b>	<b>12</b>
Krátké seznámení s koncepcí a značkou Ethnic Friendly zaměstnavatel	12
Cílové skupiny koncepce Ethnic Friendly zaměstnavatel	13
Návod k postupu udělení značky Ethnic Friendly zaměstnavatel	13
Kroky potřebné k udělení značky Ethnic Friendly zaměstnavatel	13
Cílené oslovení zaměstnavatelů	13
Finanční, časová a personální náročnost šetření pro certifikační organizaci	14
Postup před zahájením šetření u žadatele	14
Postup šetření na místě u žadatele	15
Vyhodnocení výsledku šetření	18
Neudělení/odebrání značky	19
Certifikace žadatele o značku	20
Příklady dobré praxe žadatele o značku Ethnic Friendly zaměstnavatel	20
Návaznost služeb a institucionální spolupráce	21
Zhodnocení dosavadního šíření značky Ethnic Friendly zaměstnavatel	21
Podmínky získání možnosti udělit značku Ethnic Friendly zaměstnavatel	22
Příloha č. 1 – Příklad vyplněného formuláře žádosti o značku EFZ	23
Příloha č. 2 – Příklad vyplněného protokolu o průběhu šetření u žadatele o značku EFZ	24
Příloha č. 3 – Pravidla pro udělení a užívání značky Ethnic Friendly zaměstnavatel	26
<b>Literatura a zdroje</b>	<b>29</b>

# OBSAH

<b>Výukové, poradenské a motivační aktivity pro mládež</b>	<b>5</b>
<b>Metodologie jednotlivých aktivit</b>	<b>6</b>
<b>Poradenství pro volbu školy</b>	<b>7</b>
<b>Individuální poradenství</b>	<b>9</b>
Rozhovor	10
Dotazníky	11
Individuální plánování s klientem	11
Testy profesní orientace	11
Informované rozhodnutí	11
<b>Skupinové poradenství</b>	<b>12</b>
<b>Výukový program</b>	<b>16</b>
<b>Výuka PC dovedností</b>	<b>17</b>
<b>Multimediální výuka</b>	<b>19</b>
<b>Program stimulace osobnostních charakteristik – EEG Biofeedback</b>	<b>20</b>
<b>Motivační pásmo Divadla Fórum a lekcí dramatické výchovy</b>	<b>23</b>
Divadlo Fórum	23
Dramatické workshopy	25
<b>Terénní program podpory</b>	<b>27</b>
<b>Návazné služby a spolupráce</b>	<b>27</b>
<b>Shrnutí metodologie práce s mládeží</b>	<b>28</b>
<b>Literatura a informační zdroje</b>	<b>31</b>