



Financováno  
Evropskou unií

prostor +

# METODIKA

## projektu ROM ROMEHA

Reg. č. projektu CZ.03.02.03/00/22\_044/0002208



Financováno  
Evropskou unií

prostor +

Projekt Rom Romeha, reg. č. projektu: CZ.03.02.03/00/22\_044/0002208, je financován Evropskou unií z OP Zaměstnanost plus.

Toto dílo „Metodika projektu Rom Romeha“ je licencováno pod licencí Creative Commons CC BY 4.0. Licenční podmínky navštivte na adrese CC BY 4.0 Právní ujednání | Creative Commons.



V organizaci Prostor plus o.p.s. si plně uvědomujeme význam rovnosti příležitostí i přístupu ke všem osobám, se kterými přicházíme do kontaktu. Tento závazek se snažíme promítat nejen do naší každodenní práce, ale i do způsobu, jakým o ní mluvíme a píšeme. Jedním z důležitých nástrojů pro podporu rovnosti je i genderově senzitivní jazyk.

V tomto dokumentu používáme z praktických důvodů převážně gramaticky mužský rod v označeních jako „zaměstnanec“, „pracovník“, „klient“, „lékař“, „zaměstnavatel“ apod. Nejedná se však o projev neznalosti či nezájmu o inkluzivní jazyk, ale o snahu zachovat čitelnost a srozumitelnost textu. Jsme si však plně vědomi, že jazyk má moc formovat naše vnímání světa, a proto chceme výslovně upozornit, že všechna tato označení mají být chápána jako neutrální a zahrnující všechny osoby bez ohledu na jejich genderovou identitu.

Považujeme za důležité zde deklarovat, že použití generického maskulina v textu nemá za cíl zneviditelňovat ženy, osoby s jinou genderovou identitou či jakoukoli další skupinu.

Vážíme si přínosu všech odbornic a odborníků, kteří se podílejí na práci naší organizace, a poskytujeme podporu všem lidem bez rozdílu – bez ohledu na pohlaví, věk, etnicitu, sociální status, zdravotní stav nebo jakoukoli jinou charakteristiku.

Prosíme proto všechny čtenářky a čtenáře této metodiky, aby každé označení osoby v mužském rodě vnímali jako zastřešující, zahrnující i ženskou i další genderové identity – například „zaměstnanec/zaměstnankyně“, „pracovník/pracovnice“, „klient/klientka“ apod.



## Úvod & kontext vzniku metodiky

Tato metodika vznikla jako součást realizace projektu **Rom Romeha (CZ.03.02.03/00/22\_044/0002208)**, který je iniciativou organizace Prostor plus o.p.s. a Nadačního fondu Eduzměna. Projekt reaguje na situaci romských rodin v Kutné Hoře a okolí, které v důsledku specifík lokality čelí dlouhodobě nepříznivé sociální situaci, omezenému přístupu ke vzdělávání a riziku sociálního vyloučení. Metodika zachycuje zkušenosti vznikající přímo v terénní praxi a reflektuje postupy komunitní práce zaměřené na posilování občanských kompetencí, podporu participace a zvyšování důvěry mezi komunitou a širší sociální sítí města.

Text metodiky nevznikl jako teoretický výklad komunitní práce, ale jako praktický dokument vycházející z každodenní zkušenosti komunitních pracovníků, garantů i zapojených expertů. Navazuje na existující přístupy participativní a uschopňující komunitní práce a rozpracovává je v kontextu práce s romskou komunitou v Kutné Hoře, zejména s důrazem na podporu rodičovských kompetencí a význam vzdělávání v běžném školním proudu. Metodika reflektuje nejen dosažené posuny a úspěchy, ale také limity, etická dilemata a postupné budování důvěry, které jsou přirozenou součástí komunitní práce v sociálně znevýhodněném prostředí.

Cílem metodiky je sdílet konkrétní zkušenosti z realizace projektu a nabídnout inspiraci pro další organizace a týmy, které pracují s komunitami ohroženými sociálním vyloučením. Zároveň slouží jako opora pro samotný realizační tým – pomáhá sjednocovat přístup k práci v terénu, reflektovat proces změny a ukotvovat principy participace, respektu a etického zacházení s mocí, které tvoří základ komunitní práce v projektu Rom Romeha.



## Cílová skupina

Cílíme na situaci Romů v Kutné Hoře, kteří čelí díky specifickým lokalitě nepříznivé sociální situaci. Podporujeme jejich občanské kompetence, podporujeme je v sociálním fungování ve společnosti a participaci v sociálních sítích města. Edukujeme komunity k tomu, aby vnímaly význam vzdělávání a hlásily své děti do běžných škol. Tím se snažíme podpořit nastartování pozitivní změny v komunitě, jejíž členové dostanou šanci vystoupit z generačně předávaných stereotypů sociálního vyloučení a chudoby.

Cílovou skupinou jsou příslušníci romské menšiny.

Primární cílovou skupinou jsou romské rodiny s dětmi a dospívajícími v Kutné Hoře a okolí; splňující jednu nebo více těchto charakteristik:

- jsou bez dalšího vzdělání,
- prošli pouze povinnou školní docházkou,
- prošli speciální školou, ZŠ se sníženými výstupy,
- jejich děti navštěvují speciální školu, ZŠ se sníženými výstupy
- nesou zátěž sociokulturně znevýhodněného prostředí,
- zažívají chudobu,
- jsou závislí na sociálních dávkách,
- jsou dlouhodobě nezaměstnaní,
- někteří příležitostně pracují ve stavebnictví, nicméně většinou "načerno".

## Cíle projektu

Cílem projektu je skutečné posílení zdravého sebevědomí, převzetí odpovědnosti za vlastní život, zplnomocnění rodičů, posílení kompetencí rodičů a jejich motivace pro svou aktivní účast na vzdělávání v běžných školách.

Zplnomocnění rodičů, kteří přebírají odpovědnost za svůj život a uvědomují si svůj vliv na současný a budoucí život svých dětí.

Romská komunita a její aktivní členové spolupracují s dalšími zainteresovanými aktéry v území v rámci sociální sítě, formálního a neformálního vzdělávání.

Rodiče si uvědomují význam vzdělávání, jsou motivovaní zapisovat děti do běžných (nesegregovaných) základních a mateřských škol a podporovat své děti v dosahování jejich nejlepších výsledků.



## Zásady

Následující zásady vymezují hodnotový a metodický rámec komunitní práce realizované v projektu Rom Romeha. Vycházejí z principů participace, uschopňování a respektu k autonomii komunity a představují základní orientaci pro každodenní rozhodování komunitních pracovníků a celého realizačního týmu. Zásady současně ukotvují etické a profesionální standardy práce v prostředí sociálního znevýhodnění a pomáhají udržovat jednotný přístup při plánování, realizaci i reflexi aktivit.

### Uschopňující a participativní přístup

Základním rámcem komunitní práce je uschopnění lidí k tomu, aby získali větší kontrolu nad svým prostředím a společně určovali cíle, která chtějí naplňovat. Komunita je expertem na svou situaci a komunitní pracovník vytváří podmínky pro to, aby se její členové mohli aktivně podílet na plánování, rozhodování i realizaci aktivit.

### Aktivní zapojení a vlastnění procesu

Participace je proces, který se rozvíjí postupně – skrze motivaci, podporu, budování důvěry a konkrétní zkušenosti s úspěchem. Lidé se stávají nositeli změny tehdy, když mají možnost proces ovlivňovat a když vidí, že jejich hlas má skutečný dopad.

### Etické zacházení s mocí

Komunitní práce klade důraz na transparentnost, důvěru a rovnost. Komunitní pracovník jedná tak, aby podporoval zájmy komunity jako celku, nevyužíval svého postavení a respektoval různorodost zkušeností, znalostí a pozic jednotlivých členů.

### Diferenciace přístupů

V komunitní práci je důležité rozlišovat mezi poskytujícím přístupem (zaměřeným na služby) a přístupem uschopňujícím (zaměřeným na aktivizaci a spoluúčast). Realizace komunitní práce se opírá primárně o přístup uschopňující, který podporuje iniciativu a vlastní kapacity komunity.

### Flexibilita, kreativita a adaptace

Každá komunita má specifické potřeby, dynamiku a kontext. Komunitní pracovník proto pracuje flexibilně, reaguje na nové situace a používá kreativní nástroje a postupy, které odpovídají aktuálním podmínkám v místě.

### Participativní metody a demokratické postupy

Proces komunitní práce využívá otevřené a inkluzivní metody, které umožňují lidem podílet se na definování témat, rozhodování i samotné realizaci aktivit. Veřejné a komunitní setkání se řídí zásadami rovnosti, prostor dostává každý hlas a rozhodování probíhá transparentně.



Financováno  
Evropskou unií

prostor +

### Metodické vedení a supervize

Komunitní práce probíhá v náročném a často komplexním sociálním prostředí. Součástí profesionálního výkonu je proto využívání supervize, konzultací a metodického vedení, které pracovníkům umožňuje reflektovat postupy, zvládat náročné situace a udržet kvalitu práce.



## Personální zajištění projektu

### Vedoucí projektu

Vedoucí projektu zajišťuje celkové řízení realizace, koordinuje spolupráci mezi partnery a dohlíží na naplňování cílů projektu v souladu s jeho zaměřením na zplnomocňování romské komunity a podporu rovného přístupu ke vzdělávání. Odpovídá za strategické směřování, komunikaci s donorem a klíčovými aktéry v území a vytváří podmínky pro bezpečnou a kvalitní práci realizačního týmu.

### 2 komunitní pracovnice

Komunitní pracovnice realizují každodenní přímou práci v terénu s romskou komunitou. Navazují vztahy, mapují potřeby rodin, podporují rodiče ve vnímání významu vzdělávání a provázejí komunitu při zapojování do aktivit a kampaní. Svou přítomností posilují důvěru a leadership uvnitř komunity a přispívají k postupnému rozvoji její autonomie

### 2 garanti komunitní práce

Garanti zajišťují metodické vedení komunitních pracovnic a dbají na kvalitu a etické ukotvení komunitní práce. Poskytují odborné konzultace, podporují reflexi práce v terénu a pomáhají nastavovat postupy tak, aby odpovídaly principům participace, uschopňování a dlouhodobého budování důvěry. Podílejí se také na evaluaci průběhu projektu a na jeho strategickém rozvoji.

### 3 experti - v oblasti práva, duševního zdraví a rovných příležitostí

Expertí poskytují odbornou podporu týmu i členům komunity v oblastech, které vyžadují specializované znalosti. Připravují podklady pro semináře, konzultují náročné situace a přispívají k tomu, aby komunitní práce reagovala na témata vzdělávání, inkluze, duševního zdraví a právních aspektů rovných příležitostí. Jejich role posiluje multidisciplinární charakter projektu a propojení s dalšími službami v území.

Nastavení týmu vychází z potřeby propojit přímou práci v komunitě s odbornou podporou a metodickým vedením. Komunitní pracovnice přinášejí každodenní kontakt s lidmi, znalost lokálního kontextu a budování důvěry, která je pro komunitní práci klíčová. Garanti zajišťují odborné ukotvení, reflexi a kontinuitu práce tak, aby realizované kroky odpovídaly principům participace a etiky. Expertí doplňují tým o specializované znalosti v oblastech práva, duševního zdraví a rovných příležitostí, které se v komunitě přirozeně objevují a vyžadují hlubší kompetence. Vedoucí projektu pak propojuje všechny role do funkčního celku a vytváří podmínky pro dlouhodobou stabilitu a směřování projektu.



## Aktivity

Následující aktivity představují hlavní nástroje, jejichž prostřednictvím je v projektu Rom Romeha realizována komunitní práce v praxi. Vycházejí z principů participace, postupného budování důvěry a uschopňování členů komunity k aktivnímu zapojení do řešení vlastních témat. Jednotlivé aktivity na sebe navazují a společně vytvářejí proces, který reaguje na aktuální potřeby komunity, podporuje její vnitřní zdroje a směřuje k posilování autonomie a dlouhodobé udržitelnosti změn.

## Mapování kontextu komunity a potřeb členů komunity

### Terénní komunitní práce

Kontaktní pracovníci navštěvují zpravidla každý všední den komunitu, kde probíhají neformální rozhovory ke zmapování potřeb komunity. Používají techniku aktivního naslouchání, projevují zájem a sdílejí svůj osobní příběh, který je základem pro budování důvěry v komunitě. Garanti projektu se vyskytují v terénu v počátku projektu v lokalitách ve vyšší frekvenci, pracují spolu s kontaktními pracovníci, které je stínují a utvrzují se ve správném postupu v komunitě. Garanti i kontaktní pracovníci mají vytvořený pravdivý a zároveň pro své soukromé bezpečný osobní příběh, kterým se v komunitě uvádějí. Jde o budování důvěry, důležité je být upřímný a projevit pravdivý/skutečný zájem, ale také držet hranice a zdravý odstup.

Během setkávání se připravují podmínky pro realizaci komunitních akcí - zjišťuje se zájem, možnosti a chuť se zapojit. Kontaktní pracovníci navštěvují rodiny zpravidla každý pracovní den. Návštěvy provádí zprvu s doprovodem garantů, následně pak samostatně. V podpoře komunitních pracovníků a garantů komunitní práce jsou nápomocni experti dle jejich odbornosti.

### Mapování

Během mapování se zjišťuje kontext každého člena komunity - do jaké patří rodiny, jaká je jeho situace a vztahy, je/není aktivním členem komunity a jak, sleduje se potenciál k lídrovství, má nějaká další specifika.

Během mapování se tvoří obrázek o tom jaká jsou témata komunity (např. bydlení, neshovívavost mezi rodinami, finanční situace, aktivizmus - politická angažovanost) a jaké jsou její hodnoty - vztahy, rodinné vazby, romská kultura apod.

Při mapování v domácím prostředí členů komunity se dále sleduje, jaká je ochota se potkat, zda je zájem, co jsou důvody; proč ano, proč ne, kde spatřují bariéry (např. "nebudu se s nimi bavit, protože je to zas někdo, kdo bere peníze, které patří mě") nebo naopak vidí benefity ("někdo se o nás upřímně zajímá, někdo jako my chce skutečně pomoci řešit naše problémy").



V rámci mapování kontextu a potřeb patří mezi sledované oblasti:

- klima v komunitě,
- hodnoty lidí/skupin z komunity,
- vzájemné vztahy
- řešená a rezonující témata v komunitě
- sebepojetí
- detekce silných a slabých stránek jednotlivců i skupin
- potenciál k leadershipu
- aktivizace/angažovanost - sleduje se účast na akcích a její intenzita (například kdo něčím přispěje, kdo má zájem o program, kdo je aktivní při přípravách a aktivní na místě a jak).

### Realizace komunitních akcí

Jde o setkání lidí z komunity na jednom místě. Komunitní akce se využívají především pro podporu mapování kontextu komunity, kdy se projevují vztahy v komunitě, potenciál k lídrovství a další sledované hodnoty, probíhá skupinová dynamika, je tedy možné ještě z jiné úrovně rozklíčovat sledované oblasti. Prostory k realizace akcí jsou vyhledávány a zajišťovány z přihlednutím k tématu akce a potřeb velikosti prostoru. Je možné využívat prostor organizace Dítě a kůň, která provozuje v Kutné Hoře NZDM Archa, kontaktní osobou je Mgr. Alžběta Brychtová. Případně je možné využít venkovní hřiště či parky pod správou města, v takovém případě se obracíme na Oddělení technické, Správa zeleně.

### Realizace kampaní

Formou "kampaní" jsou konkrétně, systematicky řešeny problémy, které komunita identifikuje jako zásadní. (Například "Kampaň za lepší podmínky v bydlení", kdy lidé z komunity identifikují jako nejpalčivější problém nevhodné podmínky bydlení).

Kampaně zajišťují šíření tématu v komunitě a vytyčují cestu k řešení (např. jak komunikovat nevhodné podmínky na ubytovně s jejími provozovateli, jak se může do zlepšení situace angažovat komunita, co jsou příčiny problémů, co vnímají členové komunity jako vhodný cíl jaké kroky vedou k dosažení cíle,...).

Tvůrci kampaně jsou lidé z komunity za podpory a směřování lidí z týmu projektu. Cílem kampaní je získat důvěru, odhalit aktivní členy v komunitě, pomoci s řešením konkrétního problému a tak postupně společně s komunitou pomáhat nalézat řešení, zažít úspěch, rozšiřovat motivaci v angažovanosti, vést k realizaci členy komunity k legálním a zdravým řešením.



### Realizace seminářů

Semináře jsou realizovány na různá témata, která v komunitě aktuálně rezonují. Na jejich organizaci se podílí lidé z komunity. Během realizace kampaní lidé z komunity získají určité zkušenost a dovednosti, často potřebu semináře vyvolá právě jejich realizace, (viz výše uvedený příklad kampaně k lepším podmínkám bydlení - seminář na téma Bydlení - jaké jsou práva a povinnosti ubytovatelů, nájemníků atp.).

Lektoři seminářů jsou odborníci na problematiku, kteří mohou být sami také Romové. Tím se v komunitě předávají pozitivní vzory. Součástí takového semináře je pak i představení dané osobnosti, zprostředkování nového pohledu na "Romství". Lektoři se do projektu najímají díky doporučení garantů komunitní práce, popř. skrze experty v týmu.

### Poradenství v oblasti rovných příležitostí, inkluze, advokacie, vzdělávání a téma duševního zdraví

V projektu jsou zapojeni experti - Mgr. Lenka Hečková, Mgr. Miloš Březina, Monika Seifertová DiS. poskytují své konzultační služby jednak komunitním pracovnícím, případně garantům (aby dokázali reagovat na aktuální potřeby lidí z komunit v oblasti, kde je v uvedených oblastech poradenství nutné) a připravovat jim potřebné informace a podklady. V rámci poradenství rodičům zejména v oblasti rovných příležitostí a tématu společného vzdělávání (např. podpora dětí se speciálními potřebami v rámci inkluze, práva a povinnosti zákonného zástupce, role škol, pedagogů, kam se obrátit o podporu, jak řešit sporné a protiprávní situace atp.)

Jsou k dispozici v rámci svých úvazků pro osobní nebo telefonické konzultace, v případech, kde to téma semináře či komunitní akce nabízí, se také těchto akcí účastní. Jsou v kontaktu s ostatními sociálními službami ve městě tak, aby případně dokázala "přesměrovat" či navést členy komunity správným směrem k řešení specifických otázek, které vyžadují delší či komplexnější řešení. V případě potřeby připravují potřebné podklady a informační materiály.



## Monitoring a evaluace

Monitoring a evaluace v komunitní práci slouží k průběžnému sledování procesu, zachycení změn v komunitě a vyhodnocování dopadů realizovaných aktivit. Nejde pouze o kontrolu splnění plánovaných výstupů, ale především o porozumění tomu, jak se vyvíjejí vztahy, míra důvěry, participace a schopnost komunity aktivně vstupovat do řešení vlastních témat. Monitoring a evaluace poskytují podklady pro průběžné úpravy práce v terénu, pomáhají realisticky nastavovat očekávání a umožňují reflektovat, zda zvolené postupy odpovídají potřebám komunity a principům komunitní práce.

### Průběžné sledování naplňování cílů

Průběžné sledování naplňování cílů je základní součástí monitoringu a evaluace komunitní práce. Slouží jak k plnění projektových závazků, tak k reflexi skutečného posunu v komunitě.

Na projektové úrovni je sledováno naplňování stanovených indikátorů, zejména počet osob podpořených v rozsahu stanoveném projektem a počet realizovaných komunitních aktivit.

Jedním z cílů projektu je uvědomování si významu vzdělávání a motivování k docházce dětí do běžných mateřských a základních škol. Monitorujeme tedy děti nastupující do MŠ či ZŠ, zjišťujeme jaké mají rodiče důvody pro výběr právě té školy a co je případně příčinou změny.

Vedle formálních projektových cílů je dlouhodobým cílem komunitního projektu postupné směřování ke komunitní autonomii. Ta je chápána jako schopnost komunity samostatně identifikovat své potřeby, formulovat témata, zajišťovat potřebné zdroje, rozdělovat role a dovést řešení tématu k realizaci nebo jeho dlouhodobému udržení bez přímé podpory komunitního pracovníka. Naplňování tohoto cíle je sledováno především kvalitativně, prostřednictvím pozorování změn v kompetencích členů komunity. Důraz je kladen na to, zda se členové komunity postupně zlepšují v plánování, organizaci, komunikaci a spolupráci a zda přebírají větší míru odpovědnosti za řešení komunitních témat.

Průběžné sledování cílů tak umožňuje zachytit nejen měřitelné výstupy projektu, ale i méně viditelné, avšak zásadní změny v fungování komunity, které jsou klíčovým ukazatelem dopadu komunitní práce.

### Metody hodnocení dopadu (příběhy změny, rozhovory)

Hodnocení dopadu komunitní práce je dlouhodobý a postupný proces, který nelze redukovat pouze na počet uskutečněných aktivit nebo dokončených témat. Přestože jsou realizované akce a naplněné



cíle důležitým a viditelným ukazatelem dopadu, v počátečních fázích komunitní práce se dopad často projevuje méně nápadnými, avšak zásadními změnami v chování a postojích členů komunity.

Jedním z významných indikátorů dopadu jsou dokončená témata a uskutečněné komunitní akce, které signalizují schopnost komunity společně plánovat a realizovat konkrétní kroky. Zkušenost z realizace projektu však ukazuje, že k těmto výstupům vede dlouhá fáze budování vztahů a důvěry. Na začátku práce byla komunikace s komunitou obtížná – část obyvatel komunitní pracovníky nepřijímala, rozhovory byly krátké a deklarovaný zájem o změnu se často nepromítal do konkrétní aktivity. Postupně se však objevovaly první signály posunu, například obecně formulované podněty na volnočasové aktivity, které se později proměnily v konkrétní iniciativu.

Dalším dopadem je vzrůstající počet dětí z komunity zapsaných do mateřských škol v Kutné Hoře, což ukazuje na posun ve vnímání předškolního vzdělávání.

Dopad komunitní práce se však často projevuje již na úrovni vztahů a komunikace, ještě před vznikem konkrétních projektů. Patří sem například situace, kdy se členové komunity začínají ochotněji zapojovat do rozhovorů, sami iniciují kontakt, otevřeně sdílejí své potřeby a názory nebo dávají najevo, že komunitní pracovníky vnímají jako důvěryhodné partnery. Tyto změny jsou klíčovými kvalitativními indikátory dopadu, které signalizují vznikající důvěru a pocit bezpečí.

Je důležité zdůraznit, že dopad komunitní práce nelze očekávat u všech členů komunity. I v rámci této realizace existují obyvatelé, s nimiž se nepodařilo navázat hlubší vztah ani v pozdější fázi projektu. Tato skutečnost je přirozenou součástí komunitní práce a neměla by být vnímána jako selhání. Očekávání stoprocentního dopadu, zejména v krátkém časovém horizontu, je nereálné a může vést k chybnému hodnocení práce i tlaku na komunitu.

Aktivní zapojení členů komunity do plánování a realizace aktivit je možné chápat jako vyšší úroveň dopadu, která přichází až po fázi navázání vztahu a posílení důvěry. Hodnocení dopadu by proto mělo pracovat s více úrovněmi změny – od změn v komunikaci a vztazích, přes postupnou aktivizaci, až po samostatné iniciativy komunity.

Výstupem hodnocení dopadu není pouze souhrn uskutečněných aktivit, ale především porozumění procesu změny v komunitě, který slouží jako podklad pro další plánování, úpravu metod práce a realistické nastavování očekávání vůči komunitní práci jako dlouhodobému procesu.

### Zpětná vazba od komunity

Zpětná vazba od komunity je klíčovým nástrojem monitoringu a evaluace a zároveň důležitým prvkem zplnomocňování komunity. Jejím prostřednictvím si členové komunity osvojují dovednost reflektovat vlastní zkušenosti, formulovat názory a podílet se na rozhodování o dalším směřování komunitní práce.



Zpětná vazba je získávána různými formami, nejčastěji prostřednictvím individuálních rozhovorů nebo na komunitních akcích. Pro její smysluplné využití je nezbytné vědomě na zpětnou vazbu vyčlenit čas a otevřeně s komunitou komunikovat její význam. Členům komunity je důležité vysvětlovat, že společné hodnocení realizovaných témat slouží k tomu, aby bylo možné rozpoznat, co fungovalo, co je vhodné opakovat a co je naopak potřeba změnit nebo opustit.

Zkušenost z realizace ukazuje, že evaluace po dokončení tématu bývá často opomíjena, a to z důvodu únavy nebo pocitu, že „už je hotovo“. Absence zpětné vazby se však v dalším průběhu práce negativně projevuje opakováním stejných chyb. Systematické zařazování evaluace po ukončení aktivit je proto nezbytnou součástí kvalitní komunitní práce.

Při získávání zpětné vazby se ukazuje jako nefunkční používání obecných otázek typu „Jak se vám to líbilo?“. Efektivnější jsou konkrétně formulované otázky zaměřené na jednotlivé části realizace, zapojení členů komunity, organizaci nebo atmosféru akce. V současné fázi realizace je proto kladen důraz na promyšlení vhodných forem a nástrojů evaluace.

Zpětná vazba však nemusí být získávána pouze formálně. Významným zdrojem informací je i pozorování průběhu samotné realizace, například neverbální projevy účastníků, jejich zapojení nebo celková atmosféra během akce. Tyto projevy často poskytují okamžitou informaci o tom, jak je aktivita komunitou přijímána.

Specifickým a velmi cenným zdrojem zpětné vazby se v rámci realizace ukázaly být děti z komunity. Díky menší míře sociální kontroly a filtrování názorů poskytují často spontánní a upřímné hodnocení aktivit, a to i bez přímého dotazování. Jejich vyjádření tak často patří mezi první signály spokojenosti nebo nespokojenosti s realizovanou činností.

Obecně lze shrnout, že pro shromažďování zpětné vazby od komunity je klíčové aktivní naslouchání, cílené dotazování a vnímání situací, které jsou pro členy komunity emočně významné. Právě v těchto momentech se nejzřetelněji projevuje skutečný dopad komunitní práce a kvalita zapojení komunity do vlastních procesů.

### Zpětná vazba od dalších aktérů v síti

Tato zpětná vazba je získána především individuálními rozhovory, např. s učiteli, sociálními pracovníky, nebo psychology, pracující s komunitou. Přináší náhled na problematiku z jiné úrovně a je významná pro plánování dalších aktivit či projektů v lokalitě.



## Porady, metodická podpora a supervize

Odborná podpora v oblasti komunitní práce je poskytována na průběžné a intenzivní bázi garanty projektu. Garanti zajišťují metodické vedení komunitních pracovníků, podporují je při plánování aktivit a společně reflektují situace vznikající v terénu. Součástí jejich role je také průběžná korekce postupů tak, aby používané metody odpovídaly principům komunitní práce a co nejefektivněji směřovaly k naplňování cílů projektu. Metodická podpora probíhá jak formou plánovaných setkání, tak operativně dle aktuálních potřeb týmu.

Realizační tým se pravidelně schází na koordinačních poradách (zpravidla 1–2× za 14 dní). Cílem těchto setkání je sdílení informací z práce v terénu, předávání aktuálních potřeb komunity, reflexe probíhajících aktivit a plánování dalších kroků. Porady zároveň slouží k propojování informací z jednotlivých pracovních skupin na úrovni města a k zapojení expertních perspektiv, zejména v oblasti práva, duševního zdraví a rovných příležitostí. Porady svolává koordinátorka projektu a obvykle probíhají v prostorách kanceláře Prostor plus o.p.s. na adrese Václavské náměstí 275/4, Kutná Hora.

Supervize představuje důležitou součást odborné podpory týmu a přispívá k udržení kvality a bezpečí komunitní práce. Probíhá zpravidla jednou za tři měsíce a je zaměřena na reflexi náročných situací z terénu, práci s profesními hranicemi, etická dilemata i podporu týmové spolupráce. Supervize vytváří bezpečný prostor pro sdílení zkušeností, zpracování emočně náročných témat a hledání nových perspektiv při práci s komunitou. Zároveň pomáhá předcházet přetížení a vyhoření pracovníků a podporuje jejich profesní rozvoj. Supervizní setkání domlouvá koordinátorka projektu a probíhají zpravidla v Pardubicích.

Garanti projektu poskytují komunitním pracovníkům odbornou podporu kontinuálně také mimo plánované porady a supervize, a to především podle aktuálních potřeb vycházejících z práce v komunitě.



## Etika

## komunitní

## práce

### Etické zásady a dilemata - hranice

Vztah komunitního pracovníka s členy komunity je založen na důvěře, respektu a dlouhodobém kontaktu. Zároveň se však jedná o profesionální vztah, který má jasný rámec a hranice. Práce s těmito hranicemi je nedílnou součástí komunitní práce a má zásadní vliv na její udržitelnost i na ochranu samotného pracovníka.

Navazování vztahu často zahrnuje společně trávený čas, účast na komunitních akcích nebo neformální rozhovory. V praxi se může stát, že si někteří členové komunity začnou komunitního pracovníka vykládat jako kamaráda nebo blízkou osobu. Tento jev není sám o sobě negativní, ale přináší etické dilema, kde končí budování důvěry a kde začíná překračování profesní role. Míra osobního sdílení a blízkosti je vždy individuální a odvíjí se od osobnosti, zkušeností a hranic konkrétního pracovníka. Neexistuje jednotné pravidlo, kolik osobního sdílení je „správné“. Zásadní však je, aby si pracovník své hranice uvědomoval, dokázal je reflektovat a srozumitelně je komunikoval komunitě. Stejně důležitá je podpora ze strany týmu a nadřízených, kteří by měli nastavení hranic respektovat a aktivně pracovníka podporovat v jejich dodržování. V praxi mohou nastávat situace, kdy pracovník není schopen své hranice sám udržet, například pod tlakem očekávání komunity nebo v emočně náročné situaci. V takových případech je legitimní a žádoucí opřít se o podporu kolegů, kteří mohou pomoci hranice znovu vymezit a pracovníka se zastat vůči komunitě. Práce s hranicemi by proto měla být pravidelným tématem týmových porad i supervize. Je zásadní, aby byli noví komunitní pracovníci na téma hranic upozorněni již na začátku svého působení. Součástí jejich zaškolení by měla být otevřená debata o možných rizicích, sdílení zkušeností z praxe a podpora při nastavování vlastních hranic. Včasná reflexe těchto témat umožňuje pracovníkům chránit sebe i proces komunitní práce a předcházet vyhoření, frustraci nebo narušení profesní role.

Specifickým etickým dilematem je situace, kdy je komunitnímu pracovníkovi konkrétní člen komunity osobně nesympatický, má s ním negativní zkušenost nebo s ním nedokáže navázat kvalitní vztah. V takových případech je klíčové oddělovat osobní rovinu od profesní role. Pracovník není povinen mít s každým členem komunity blízký vztah, ale je povinen zachovávat respekt, rovné zacházení a profesionální přístup. Pokud osobní emoce začínají ovlivňovat práci, je namístě situaci reflektovat v týmu nebo na supervizi a případně zvážit rozdělení rolí či zapojení jiného pracovníka. Jasně a konzistentní nastavování hranic přispívá k pocitu bezpečí na obou stranách vztahu a posiluje uschopňující charakter komunitní práce. Práce s etickými dilematy není jednorázovou záležitostí, ale dlouhodobým procesem, který vyžaduje otevřenost, reflexi a systematickou podporu.



### Práce s důvěrou a respektem

Důvěra a respekt jsou základními pilíři komunitní práce a podmínkou smysluplné participace komunity. Bez jejich postupného budování není možné otevírat citlivá témata, podporovat aktivní zapojení ani směřovat k autonomii komunity. Důvěra se v komunitní práci nevytváří deklarativně, ale především skrze dlouhodobé a konzistentní jednání komunitního pracovníka. Budování důvěry vychází z pravidelné přítomnosti v komunitě, dodržování domluvených závazků a transparentní komunikace. Zásadní je, aby komunitní pracovník říkal pouze to, co je schopen splnit, a aby otevřeně pojmenovával limity své role i možností projektu. Nedodržené sliby nebo nejasná komunikace mohou důvěru rychle narušit a obtížně se obnovují.

Respekt ke komunitě se projevuje zejména uznáváním jejích zkušeností a pohledu na vlastní situaci. Členové komunity jsou považováni za experty na svůj životní kontext a jejich názory nejsou zpochybňovány ani nahrazovány odbornými interpretacemi bez vysvětlení. Respekt se odráží i v jazyce, který komunitní pracovník používá, a ve způsobu, jakým reaguje na odlišné názory, tempo či míru zapojení jednotlivých členů. Součástí práce s důvěrou je také citlivé nakládání s informacemi. Komunitní pracovník dbá na ochranu soukromí členů komunity, jasně komunikuje, k čemu budou informace využity, a nepřenáší je dál bez souhlasu. Transparentnost v této oblasti posiluje pocit bezpečí a snižuje obavy z možného zneužití sdílených zkušeností. Důvěra a respekt se projevují i v přijetí skutečnosti, že ne všichni členové komunity budou chtít spolupracovat nebo se zapojovat stejným způsobem. Odmítání, rezervovanost nebo kritický postoj vůči komunitní práci jsou legitimní a je třeba k nim přistupovat bez nátlaku a s respektem.

Práce s důvěrou a respektem je kontinuální proces, který vyžaduje průběžnou sebereflexi, týmovou podporu a využívání supervize. Její kvalita se často projeví nikoli v rychlých výsledcích, ale v postupné změně vztahů, otevřenosti a ochoty komunity vstupovat do společných procesů.

### Ochrana osobních údajů

Ochrana osobních údajů je nedílnou součástí etické a profesionální komunitní práce. Při práci s komunitou je nezbytné dbát na to, aby byly osobní údaje členů komunity shromažďovány, uchovávány a využívány v souladu s platnou legislativou a srozumitelně komunikovanými pravidly. V rámci projektu byly podepisovány monitorovací listy, ve kterých jsou uvedeny podmínky uchovávání poskytnutí osobních dat. Členové komunity byli seznámeni s tím, jaké údaje jsou shromažďovány, za jakým účelem a jak s nimi bude nakládáno. Monitorovací listy obsahovaly jen nezbytné údaje a byly uchovávány v zabezpečeném režimu. Přístup k těmto dokumentům měli pouze oprávnění členové realizačního týmu.



Důležité je, aby ochrana osobních údajů nebyla vnímána pouze jako formální povinnost, ale jako součást budování důvěry mezi komunitním pracovníkem a komunitou. Transparentní přístup k nakládání s informacemi přispívá k pocitu bezpečí a respektu vůči členům komunity.

## Výkaznictví

Projekt využívá výkaznický systém PEPA, který slouží k průběžné evidenci realizovaných aktivit a zapojených osob. V systému jsou zaznamenávána jména účastníků, kteří se v průběhu projektu zapojili do individuálních setkání, mapování, komunitních akcí nebo seminářů. Součástí záznamů jsou také stručné popisy realizovaných činností, které umožňují zachytit kontext práce v komunitě a průběh jednotlivých aktivit. Pro účely monitorování cílů projektu je evidován také věk dětí, zejména v souvislosti se sledováním nástupu do mateřských a základních škol.

Zápisy do systému provádějí komunitní pracovnice, garanti komunitní práce a vedoucí projektu, a to v rozsahu odpovídajícím jejich roli a zapojení do jednotlivých aktivit. Systém slouží nejen k naplňování projektových a evaluačních požadavků, ale také jako podpora vnitřní reflexe práce týmu a přehledu o průběhu komunitních procesů.

Přístup do systému PEPA mají pouze členové realizačního týmu. V rámci evaluace projektu může být do systému umožněn náhled externím evaluátorům spolupracujícím s nadačním fondem Eduzměna, a to výhradně v rozsahu nezbytném pro hodnocení dopadů projektu. Při práci se systémem je dbáno na ochranu osobních údajů a na nakládání s informacemi v souladu s pravidly projektu a platnou legislativou.