

Mapovanie a analýza potrieb



EURÓPSKA ÚNIA
Európsky sociálny fond
Európsky fond regionálneho rozvoja



OPERAČNÝ PROGRAM
ĽUDSKÉ ZDROJE

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu
v rámci Operačného programu Ľudské zdroje
www.esf.gov.sk www.employment.gov.sk www.ia.gov.sk

Mapovanie a analýza potrieb

(metodická príručka)

Mgr. Jurina Rusnáková, PhD.

Vydavateľ: Implementačná agentúra Ministerstva práce sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky

Názov: Mapovanie a analýza potrieb (metodická príručka)

Autorka: Mgr. Jurina Rusnáková, PhD.

Recenzent: PhDr. Irena Vitálošová, PhD.

Rozsah: 44 normostrán

Rok vydania: 2017

Typ publikácie: elektronická

ISBN: 978-80-89837-25-0

Publikácia prešla jazykovou a grafickou úpravou

OBSAH

1	Základné východiská	5
1.1	Zmocňovanie (empowerment)	6
1.2	Participácia	7
1.3	Mapovanie potrieb je základom na stanovovanie cieľov	10
2	Čo sú potreby?	12
3	Prečo mapovať potreby ľudí?	14
3.1	Niektoré otázky, na ktoré nám mapovanie odpovie	15
3.2	Prínosy mapovania potrieb	17
4	Ako mapovať potreby ľudí?	18
4.1	Vstupné mapovanie	18
4.2	Priebežné mapovanie	21
4.3	Rozhodovanie o cieľoch a metódach mapovania a výbere vzorky	22
4.4	Cieľové skupiny	25
5	Metódy mapovania a analýzy potrieb	26
5.1	Niektoré individuálne metódy a techniky mapovania potrieb	26
5.1.1	Niektoré metódy a techniky použiteľné individuálne aj v skupine	30
5.2	Niektoré metódy a techniky mapovania potrieb v skupine	31
5.3	Ako analyzovať zistené	33
6	Riziká pri mapovaní potrieb	36
7	Prípadová štúdia	37

„Ak sa vnucuje dobro človeku násilím, neverí, že je to dobro.“ (rómske príslovie)

MAPOVANIE A ANALÝZA POTRIEB

Niekoľko poznámok na úvod

- Metodika je rozdelená na niekoľko častí, ale tri hlavné sú: **úvod** (všeličo, čo môže byť pri mapovaní potrieb užitočné), **prečo mapovať potreby ľudí** a **ako mapovať potreby ľudí**. Nechce byť presným návodom, skôr ponúka možnosti, ako mapovať potreby a je na každom/každej pracovníkovi/pracovníčke, aby si z nej vybral/vybrala, čo potrebuje. Mapovanie sa dá urobiť jednoducho aj zložito – toto rozhodnutie nechávam na vás.
- V celom texte používam niekoľko označení priestoru, v ktorom KC pôsobí – **obec** (tá je kontextom práce komunitného centra a zároveň najväčšou administratívnou jednotkou, s ktorou KC pracuje), **komunity**, v množnom čísle, vychádzajúc z predpokladu, že v obci sa môže nachádzať viac prirodzených komunit, **časti obce** (nemusia byť komunitami, no môžu byť relatívne odlišné od zvyšku obce – napr. verejnou infraštruktúrou alebo kvôli priestorovému rozloženiu), **lokality** (podobne vymedzené ako časti obce, v jednej obci môže byť viacero lokalít).
- Snažila som sa o rodovú citlivosť, preto používam pri označovaní pracovníkov a pracovníčok KC dvojtvar (často v zjednodušenej podobe), ale určite som na to niekde zabudla, a preto sa radšej vopred ospravedlňujem.
- Snažila som sa informácie o mapovaní podať v čo najpraktickejšej podobe, no aj tak sú otázky, o ktorých sa musíte rozhodnúť vy v komunitných centrách, pretože na ne neexistujú všeobecne platné odpovede (napr. ktoré metódy mapovania použiť, ktoré čiastkové ciele chceme mapovaním naplniť, na ktoré osoby sa pri mapovaní zamerať, koľko času mapovaniu venovať atď.).
- Táto metodika obsahuje mnoho informácií a aj svojím rozsahom je väčšia, preto vás prosím o trpezlivosť a čas pri jej čítaní.

1 ZÁKLADNÉ VÝCHODISKÁ

Mapovanie potrieb je jedným z prvých a zároveň základných krokov smerujúcich k zapojeniu obyvateľov komunit do činnosti komunitného centra. Má viacero významov, okrem iného je prostriedkom k ich aktivizácii, a najmä metódou zisťovania a diskutovania o potrebách, problémoch, cieľoch obyvateľov komunit. Výsledky mapovania potrieb by mali byť **oporou pri formulovaní cieľov komunitného centra**.

Najmä pri práci so sociálne znevýhodnenými skupinami¹, ktoré čelia opresii², nemusí byť cesta k zisteniu potrieb a spoločných cieľov obyvateľov jednoduchá. Dlhodobé znevýhodňovanie má mnoho negatívnych dôsledkov a jedným z nich je pasivita, slabá dôvera vo svoje vlastné sily, ale aj oslabená dôvera v štát, štátnu moc a authority vo všeobecnosti. Preto sa pracovníci môžu (a pravdepodobne aj stretnú) s pasivitou, neschopnosťou a neochotou formulovať svoje potreby, ciele a diskutovať o nich a s počiatočnou nedôverou zo strany obyvateľov komunit.

Nedôvera sa môže prejavovať rôzne – napr. podozrievaním z obohacovania, ktoré si obyvatelia šíria medzi sebou; nedôverou v „čisté úmysly“ pracovníkov; neochotou spolupracovať, komunikovať; negativistickými postojmi k akejkoľvek zmene („nedá sa to“) alebo, naopak, súhlasom so všetkými návrhmi pracovníkov, ktorý je však len formálny, „hraný“ a nebude mať žiaden presah do ďalšej spolupráce.

Konfrontovaní s takýmto „postojom“ budú práve vo fáze mapovania potrieb a je potrebné, aby s tým počítali a pripravili sa. Mobilizovanie obyvateľov komunit k spolupráci na cieľoch, ktoré si sami stanovujú, je kľúčovou úlohou v budovaní komunit, preto netreba rezignovať na túto úlohu, aj keď komunita spočiatku nespolupracuje. Prekonávanie prekážok (aj vyššie spomenutých) si vyžaduje veľa trpezlivosti aj istú dávku občianskeho aktivizmu u pracovníkov, ale najmä pripravenosť, ktorá je prevenciou proti rýchlemu vyhoreniu a rezignácii. Za najdôležitejšie považujeme porozumenie situácii znevýhodnených skupín a dôsledkom sociálneho vylúčenia a generačne reprodukovanej chudoby, aj preto odporúčame pracovníkom literatúru tematicky zameranú na prácu s chudobnými a sociálne znevýhodnenými. V sociálnej práci je celá paleta teórií a prístupov³, ktoré vysvetľujú prečo a ako aktivizovať sociálne znevýhodnených. Vzhľadom na obmedzenosť priestoru a tematické zameranie tejto metodiky (orientovaná je predovšetkým na mapovanie potrieb) sa nebudeme venovať väčšine z nich, no aspoň stručne predstavíme koncepty **zmocňovania s participácie**⁴, ktoré môžu byť pre pracovníkov komunitných centier vysvetlením a zároveň inšpiráciou.

1 Zákon o sociálnych službách identifikuje primárne cieľové skupiny komunitného centra prostredníctvom nepriaznivej sociálnej situácie (sociálneho vylúčenia) s uvedením dôvodu zotrvávania v priestorovo segregovanej lokalite s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby.
2 Opresia: spoločenský a sociálny útlak (znevýhodňovanie, vyčleňovanie na okraj spoločnosti).
3 Napr. tzv. antiopresívne prístupy (AOP), zaujímavé informácie o nich možno nájsť v prácach P. Navrátila alebo E. Ondruškovej.
4 Spolupráce, spoluúčasti.

1.1 Zmocňovanie (empowerment)

Povzbudzovanie ľudí v dosahovaní a uplatňovaní moci.

Koncept zmocňovania (posilňovania) vychádza z myšlienok o existencii sociálnej nespravodlivosti a potreby presadzovania sociálnej spravodlivosti.⁵ V každej spoločnosti sú skupiny obyvateľstva, ktoré možno nazvať „bezmocnými“ – majú znevýhodnený prístup k zdrojom v spoločnosti⁶, chýba im politický vplyv (aj na lokálnej úrovni); nemajú ani vplyv nad svojimi životmi. Bezmocnosť sa môže týkať aj celých skupín ľudí, resp. komunit, a prejavovať sa nemožnosťou (často vnímanou a interpretovanou ako neschopnosť) rozhodovať sa o veciach, ktoré majú priamy vplyv na život človeka (napr. plánovanie príjmov a výdavkov; plánovanie vzdelávania atď.) a o veciach, ktoré sa týkajú komunity/obce/lokality.

Teórie o spoločenskom útlaku a „bezmocnosti“ znevýhodnených vysvetľujú, prečo a ako sa správajú ľudia zažívajúci spoločenský útlak, aké majú prekážky v prístupe k spoločenským zdrojom a integrácii, pomáhajú profesionálom porozumieť situácii (správaniu, postojom, mysleniu) znevýhodnených. Dávajú do súvisu správanie sa ľudí (ktoré je často nesprávne spájané s etnickou inakosťou) s chudobou a sociálnym vylúčením (spochybňujú napr. pomerne bežne užívaný stereotyp, že život pre dnešok bez plánovania budúcnosti vychádza z etnickej inakosti, tzv. rómskej mentality obyvateľov sociálne vylúčených komunit).

Základným pojmom, s ktorým koncept zmocňovania pracuje, je „moc“. Moc, ktorú spoločenské elity sústreďujú do svojich rúk a ktorou utlačovaní nedisponujú. Príčinou sociálnych problémov, ktorým ľudia čelia, nemusí byť oni; celý rad problémov spôsobuje sociálne prostredie, v ktorom sa ľuďom nedostáva moci, tak aby sa mohli rozhodovať o veciach, ktoré sa ich priamo týkajú (Musil, Navrátil, 2002).

Zmocňovanie je chápané ako pomoc ľuďom, aby získali väčšiu moc nad svojimi životmi a životnými podmienkami, využíva sa tam, kde je potrebné zvýšiť moc ľudí, najčastejšie v práci so sociálne vylúčenými a menšinami. Podľa Reesa (1991 In Gojová, 2015) má zmocňovanie dva ciele: dosiahnuť spravodlivejšiu distribúciu zdrojov a umožniť ľuďom dosiahnuť moc prostredníctvom zvýšenej sebaúcty, dôvery, vedomostí, schopností a zručností.

Zmocňovanie môže prebiehať mnohými spôsobmi tak na individuálnej, ako aj na štrukturálnej úrovni (Dominelli, 2000 In Gojová, 2015). Ako sme už uviedli, na individuálnej úrovni je zamerané na zmeny na úrovni jednotlivcov, tak aby mali väčšiu moc nad svojím životom (terapeutická podpora smerujúca k zvýšeniu sebavedomia, sebaúcty; učenie; podpora zmeny správania; podpora nadobúdania kompetencií, znalostí...)⁷, štrukturálne zmocňovanie je zamerané na systémové nerovnosti (reštrukturalizácia systémov spoločenského prostredia, ktoré určité skupiny znevýhodňujú, napr. systému sociálnych služieb na lokálnej úrovni, alebo podpora participácie vylúčených skupín na obecnom/komunitnom plánovaní a rozhodovaní; podpora formulovania a dosahovania skupinových/komunitných záujmov; podpora spolupráce a spoločenskej solidarity; podpora participácie používateľov sociálnych služieb na ich tvorbe a formovaní a iné) (Gojová, 2015). Opodstatnenie pre zmeny

na štrukturálnej úrovni nám ponúkajú napr. zástancovia antiopresívnych prístupov v sociálnej práci, ktoré sú založené na predpoklade, že v spoločnosti existujú skupiny obyvateľov štrukturálne znevýhodňované a diskriminované – pre zmocnenie týchto skupín nestačí pomoc na individuálnej úrovni, cieľom je „reformovať“ sociálne prostredie, ktoré je k nim diskriminujúce.

Komunitné zmocňovanie: smeruje k redistribúcii zdrojov, v praxi ide napr. o podporu komunit a susedstiev v plánovaní a rozhodovaní; podporu členov komunit v ich aktívnejšej role v spoločnosti; sprístupňovanie verejných služieb, podporu vzájomnej pomoci (Giddens, Rissel In Gojová, 2015).

1.2 Participácia

Spolupráca, spoluúčasť ľudí na rozhodovaní, plánovaní a presadzovaní spoločných cieľov.

Participácia je vnímaná ako prostriedok k dosiahnutiu zmocnenia, ale zároveň aj ako cieľ snaženia sa pracovníkov (napr. Schuringa, 2007). Prispieva k zvyšovaniu zodpovednosti ľudí za riešenie problémov, a tým aj k zvyšovaniu ich účinnosti. Vychádzajúc z predpokladu, že ľudia majú väčší záujem o sociálne a iné služby, na ktorých tvorbe sa mohli spolupodieľať a o ktorých zameraní mohli spolurozhodovať, participácia pomáha znižovať riziko ich nezájmu alebo straty záujmu o činnosti a aktivity komunitného centra. Do určitej miery je garanciou udržateľnosti činnosti komunitného centra, pretože podporuje zručnosti obyvateľov komunit s očakávaním, že ich budú využívať aj po ukončení činnosti KC.

Participácia je prostriedkom k zmene zaužívaných vzorcov moci (napr. na lokálnej úrovni), pomáha znevýhodneným zúčastňovať sa na verejnom rozhodovaní⁸ (napr. aktívnou účasťou na verejných zasadnutiach miestnych zastupiteľstiev, účasťou v tematických komisiách, účasťou na stretnutiach týkajúcich sa plánovania činnosti komunitného centra atď.).

Vychádzajúc z predpokladu, že zapájať skupiny znevýhodnených iba do realizácie sociálnych služieb a iných aktivít (napr. ako dobrovoľníkov) nestačí, je potrebné podporovať ich v participácii na rozhodovaní, plánovaní a riadení služieb. Príležitosťou je na to mapovanie potrieb.

Čo je participácia?

Participácia je dynamický proces, v kontexte práce komunitného centra ju možno chápať ako podporu spoluúčasti obyvateľov komunit:

- na formulovaní cieľov komunitného centra, plánovaní činnosti a aktivít a celkovom chode KC;
- na vzájomnej pomoci v rámci komunit;
- na rozhodovaní plánovaní a realizácii sociálnych služieb v komunite/obci a celkovo verejnom rozhodovaní a plánovaní v obci.

Participácia je založená na silných stránkach cieľovej skupiny, ktoré pracovníci identifikujú (napr. aj v mapovaní potrieb).

⁵ Rovnosti v príležitostiach, rovnosti v prístupe k zdrojom v spoločnosti. Najčastejšie hovoríme o právnej a ekonomickej rovne sociálnej spravodlivosti, resp. nespravodlivosti.

⁶ Ľudia bez domova, obyvatelia chudobných komunit, menšiny...

⁷ Jedným z modelov, ktoré pracujú so splnomocnením na individuálnej úrovni, je pedagogika oslobodenia (P. Freire).

⁸ Verejné rozhodovanie: rozhodovanie s verejnými dôsledkami (Miková, K., Pauliniová, Z., 2001).

Stupne alebo rebríčky participácie

To, či sa ľudia zapoja do verejného rozhodovania, stojí vo veľkej miere na pracovníkoch KC (aj keď, samozrejme, nielen na nich) a kompetentných autoritách v obci. Rozhodovanie o miere participácie je dôležité a pri každej príležitosti (aktivite) je otázkou, na ktorú je potrebné odpovedať, skôr ako bude oslovená verejnosť. Viacero autorov zostavilo stupne alebo rebríčky participácie, od jednoduchých až po zložité. My využijeme spracovanie úrovni verejného rozhodovania Mikovej a Pauliniovej v publikácii z roku 2001 (vychádzali z Potapchuka, 1991). Rebríček je využiteľný tak v rámci práce samotného KC, ako aj pri podpore participácie obyvateľov komunít na verejnom rozhodovaní v obci. Autorky uvádzajú štyri podmienky prijatia rozhodnutia verejnosťou: občania sú dostatočne informovaní o procese rozhodovania (1.); občania sú vypočutí predtým, ako autorita rozhodne (2.); občania majú vplyv na rozhodnutie (3.); občania súhlasia s rozhodnutím (4.).

Tab. 1: Vplyv občanov na verejné rozhodovanie

	Možnosť použitia	Riziká	Forma	Stotožnenie sa občanov s rozhodnutím
Autorita rozhoduje a dodatočne informuje	Keď je potrebné rýchle rozhodnutie a občania si to uvedomujú; ak má autorita dôveru obyvateľov; ak rozhodnutiu predchádzala širšia diskusia a dohoda o prioritách.	Nevhodne použiť, keď sa dá predpokladať, že verejnosť má opačný názor ako autorita.	Priame (napr. verejné zhromaždenie) alebo nepriame (napr. prostredníctvom médií) informovanie verejnosti.	Ak občania o rozhodovaní vedia skôr ako k nemu príde, potom je splnená prvá podmienka prijatia rozhodnutia verejnosťou (pozn. podmienky uvádzame na predchádzajúcej strane).
Autorita rozhodne po konzultácii s jednotlivcami	Keď je k dispozícii viac času; keď verejnosť vie a dôveruje prieskumu u jednotlivcov; keď má autorita dôveru a podporu obyvateľov.	Zbieranie názorov môže verejnosť vnímať ako zastierací manéver, ak nevie, či sú výsledky konzultácií s jednotlivcami dôveryhodné a do akej miery budú mať na rozhodnutie vplyv.	Všetky techniky na zisťovanie názorov verejnosti (individuálne rozhovory, prieskumy verejnej mienky, oslovanie miestnych neformálnych autorít, verejné prerokovanie...).	Spĺňa prvé dve zo štyroch podmienok prijatia rozhodnutia verejnosťou.

Autorita rozhodne po konzultácii s reprezentatívnymi skupinami občanov	Ak existuje komisia, ktorá sa skladá zo všeobecne rešpektovaných autorít zastupujúcich spektrum záujmov dotknutých občanov. Ak je autorita schopná zabezpečiť, aby bol proces rozhodovania jasný a prístupný verejnosti.	Ohrozením je nereprezentatívne zloženie komisie, a ak nie sú v komisii aj zástupcovia občanov.	Komisie, odborné pracovné skupiny, poradné skupiny, diskusné fóra, verejné prerokovanie.	Sprostredkovane spĺňa všetky štyri podmienky prijatia rozhodnutia verejnosťou.
Autorita rozhodne spolu s reprezentatívnymi skupinami občanov	Najmä v situáciách, keď autority nemajú dostatok moci, prostriedkov a mandátu. Pri dohode o dlhodobých víziách, stratégiách, cieľoch komunity.	Ak nie sú zúčastnené strany dostatočne motivované riešiť problém spoločne a neprenesú sa cez úskalia rokovania. Ak nie sú jasne stanovené pravidlá (napr. záväznosť spoločných rozhodnutí, rozdelenie úloh atď.)	Rokovanie alebo mediácia so záujmovými skupinami.	O krok ďalej v napĺňaní podmienok prijatia rozhodnutia verejnosťou ide autorita, ak sa stane jedným z účastníkov, rovnocenným partnerom.
Autorita deleguje rozhodnutie na iných, občania majú kontrolu nad rozhodnutím	Ak nie je potrebná priama zaangażovanosť autority v rozhodovaní a existujú subjekty, ktoré sú pre rozhodovanie kompetentné. Ak má autorita dobré mechanizmy kontroly tých podmienok a pravidiel, s akými bolo rozhodovanie delegované na nezávislý subjekt.	Ak podmienky delegovania nie sú jasne stanovené a nie je určené, kedy možno delegovanie zrušiť. Ak zodpovednosť za rozhodnutie musí niesť autorita, delegovanie je vyhnutím sa zodpovednosti.	Autorita deleguje rozhodnutie (niekedy aj realizáciu) na nezávislú skupinu občanov alebo občiansku organizáciu.	Splnené sú všetky podmienky na to, aby sa obyvatelia s rozhodnutím stotožnili.

Zdroj: Miková, K., Pauliniová, Z., 2001

Vysoká miera participácie nie je vždy vhodná na privodenie zásadných zmien v komunite. Pracovník je často nútený vybrať si medzi efektivitou malej pracovnej skupiny ľudí na jednej strane a rozšírením členstva skupiny na druhej strane (Henderson, Thomas, 2007). Aj skupiny s malým počtom členov môžu zastupovať väčšiu skupinu ľudí. Nebezpečenstvom väčších pracovných skupín je znižovanie efektivity práce (náročnejšie dosahovanie konsenzu, prerozdeľovanie úloh atď.), ale aj vnútorné štruktúrovanie do menších „podskupín“, ktoré môžu s cieľom presadzovať vlastné záujmy sťažovať alebo brzdiť spoločnú prácu.

Štruktúra komunity z hľadiska aktivity

Aktívni členovia (cca 20 %): pozitívne aktívni, neutrálne aktívni, negatívne aktívni (antagonisti)

- hlavní aktivisti
- pravidelní pomocníci
- príležitostní pomocníci
- pasívni používatelia

Zdroj: Žilová In Tokárová a kol., 2003

Gojová (2015) upozorňuje na negatívne vymedzenie participácie (podľa White, 1996). Participácia môže byť aj deštruktívna a v takom prípade je prekážkou zmocnenia znevýhodnených skupín. Deštruktívna participácia „hrozí“ v prípade, že sú ľudia do spolupráce motivovaní snahou o jej zneužitie. Aj preto je potrebné venovať sa záujmom, ktoré vedú ľudí k participácii.

1.3 Mapovanie potrieb je základom na stanovovanie cieľov

Práca bez cieľa je nekonečná.

Ak má byť práca komunitného centra účinná, musí byť plánovaná a smerovať ku konkrétnym cieľom. A práve pri stanovovaní cieľov komunitného centra, ale aj čiastkových cieľov jednotlivých činností a aktivít KC (vrátane komunitnej práce) má mapovanie potrieb obyvateľov komunít nezastupiteľnú úlohu. Legislatíva a relevantná dokumentácia (napr. Štandardy komunitného centra) vytvárajú dostatok priestoru na prispôsobenie sa požiadavkám obyvateľov, v spomenutých štandardoch je nutnosť vychádzať pri koncipovaní cieľov a činnosti centra z mapovania potrieb uvedená explicitne.

Dlhodobé a krátkodobé ciele

„Dlhodobé ciele sú najvyššou úrovňou cieľov. Nemusia byť špecifické, sú hodnotové a nedajú sa ľahko dosiahnuť. Na druhej strane sa krátkodobé ciele týkajú špecifík, naznačujú, aké konanie je potrebné a aké terče treba zasiahnuť – sú to schodíky k dlhodobým cieľom.“ (May, Skinner, 1995 In Henderson, Thomas, 2007, s. 180)

Ak majú byť ciele **realizovateľné**, musia byť **konkrétne, resp. špecifické** („našité“ na konkrétne skupiny obyvateľov obce a komunity, s ktorými KC pracuje). Majú byť formulované tak, aby sa z nich dali vyvodiť metódy potrebné na ich dosiahnutie – túto výhodu nám všeobecne formulované ciele nedávajú. Napr. všeobecný cieľ „riešenie nepriaznivej sociálnej situácie“ nám veľa nepovie o možnostiach riešenia v komunite XY. Z mapovania však môžeme získať informácie o sociálnom znevýhodnení osôb, pre ktoré KC vzniklo, zároveň zistiť, aké možnosti riešenia sa nám ponúkajú a ktoré z nich obyvatelia uprednostňujú. Na základe týchto informácií (a diskusie o nich) môžeme stanoviť špecifický, realizovateľný a obyvateľmi komunít požadovaný cieľ (napr. vyrokovať s vedením obce zriadenie konkrétnej sociálnej služby pre konkrétnu časť obyvateľov obce atď.).

Komunitné centrum má niekoľko kategórií cieľov, ktoré tvorí vždy s tými skupinami/komunitami, resp. ich zástupcami, ktorých sa týkajú – dôležité je, aby boli vzájomne prepojené (napr. ciele komunitného centra musia byť previazané s cieľmi komunitnej práce a samotnej komunity).

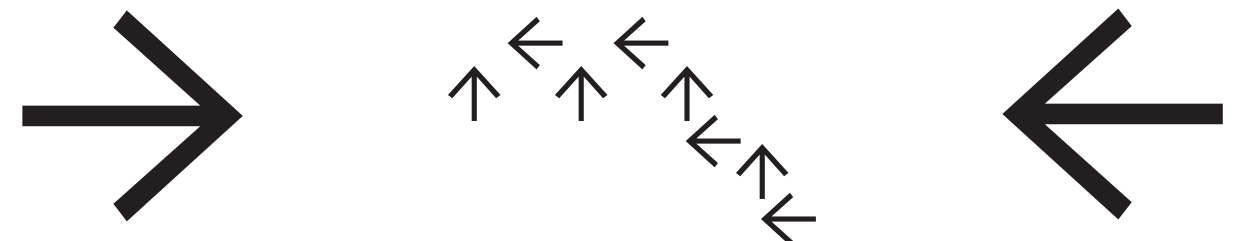
- > **Ciele komunitného centra:** korešpondujú s legislatívou (a cieľmi komunitného centra ako sociálnej služby); s kapacitami a zameraním zamestnancov (odbornosť, skúsenosti); s potrebami obyvateľov komunít (vychádzajúce z mapovania) a s dostupnými zdrojmi (stanovujeme si ciele, ktoré sú v danom čase a na danom mieste dosiahnuteľné).
- > **Ciele konkrétnych činností, aktivít** (ak KC realizuje napr. klub pre matky s deťmi, malo by byť jasné, čo, s kým a za aký čas chce v tejto aktivite dosiahnuť, ciele takejto aktivity vytvárajú pracovníci centra spolu s účastníkmi klubu).
- > **Ciele komunitnej práce:** ktorá je nevyhnutnou súčasťou „ponuky“ komunitného centra. Aj tu sú základom potreby/požiadavky/problémy obyvateľov komunít. Formulovanie cieľov je priamou súčasťou, resp. jednou z etáp komunitnej práce, a preto by malo prebiehať v spolupráci so zástupcami komunít (napr. v pracovných skupinách vytvorených z obyvateľov komunít, na verejných zhromaždeniach, v skupinových diskusiách atď.).

Niektoré kritériá dobre stanoveného cieľa

- > *Realistický a realizovateľný:* dosiahnuteľný v rámci možností (zdrojov), ktoré sú k dispozícii
- > *Špecifický/konkrétny* (určený pre konkrétne komunity, skupiny ich obyvateľov)
- > *Merateľný*
- > *Časovo ohraničený*
- > *Spojený s aktivitou cieľovej skupiny* (primeranou jej možnostiam a schopnostiam)
- > *Významný pre cieľovú skupinu* (mal by vychádzať z toho, čo cieľová skupina chce, požaduje, potrebuje – tak, aby mala záujem investovať do jeho dosiahnutia, aby bol pre ňu motiváciou)
- > *Štruktúrovaný* (hlavný cieľ a čiastkové ciele). Pozn.: Veľký a dlhodobý cieľ je potrebné rozdeliť na jednotlivé kroky, ktoré je možné dosiahnuť v kratšom čase. Každý krok bude takto splneným čiastkovým cieľom a bude pôsobiť motivačne – dáva priestor na vyhodnotenie a ocenenie a aj v prípade nedosiahnutia dlhodobého cieľa poskytuje možnosť oceniť dosiahnuté (obr. 1)

dlhodobý cieľ

čiastkové ciele



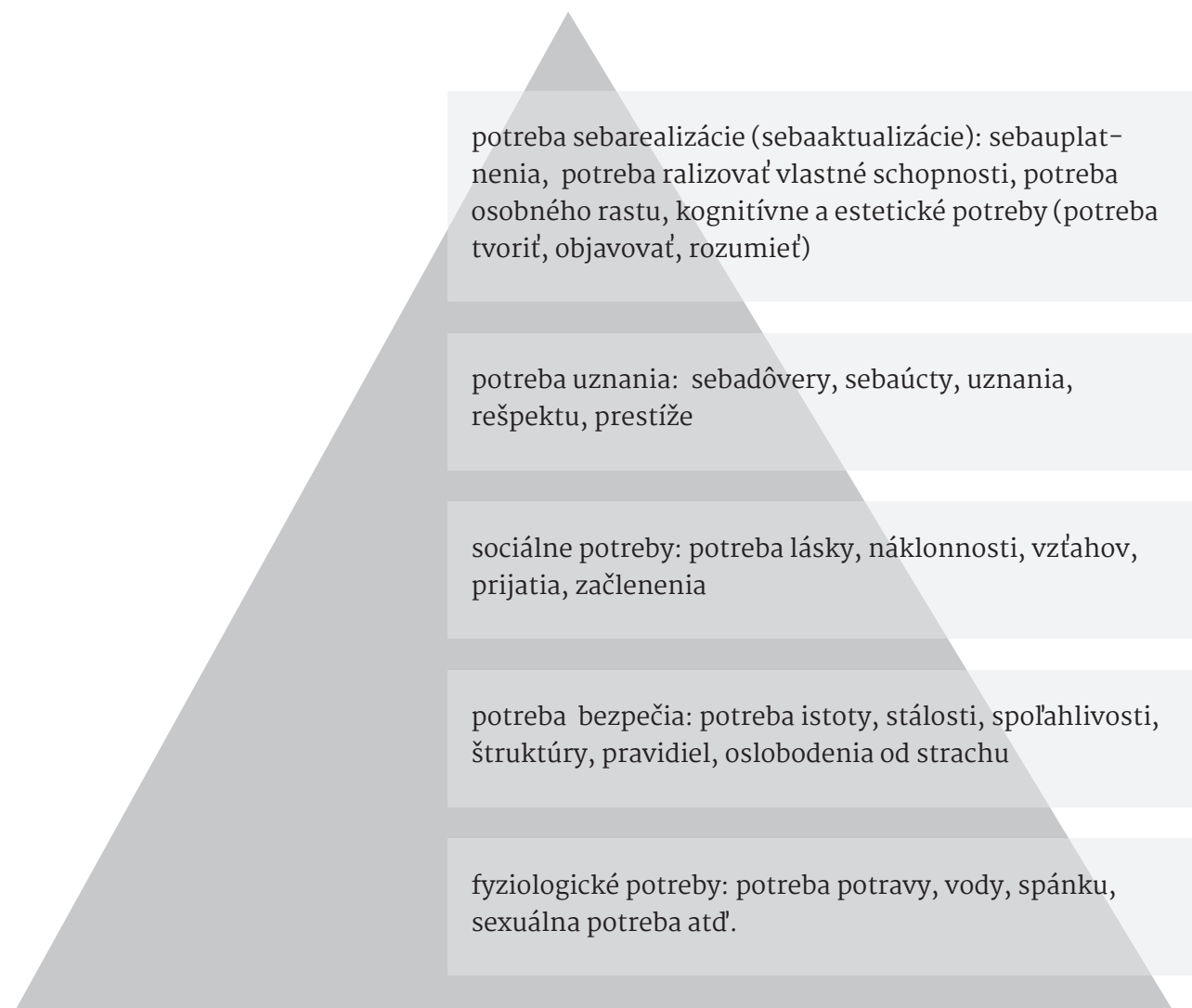
Obr. 1: Ciele

2 ČO SÚ POTREBY?

Krátky text o potrebách čitateľom poskytne odôvodnenie významu poznania a poznávania potrieb ľudí, pretože potreby sú našou motiváciou na konanie.

Potreba sa v psychológii všeobecne charakterizuje ako stav nedostatku alebo nadbytku niečoho. „Je silným motívom, ktorý núti jednotlivca, aby urobil niečo, čo obnoví stav rovnováhy a povedie k stavu uspokojenia.“ (Oravcová, 2004, s. 54) Potreby a motivácia sú previazané.

Ľudské potreby môžeme rozčleniť podľa rôznych kritérií, medzi najviac využívané delenie patrí hierarchický systém potrieb amerického psychológa A. H. Maslowa. Maslow hovorí, že potreby človeka sú hierarchicky usporiadané podľa ich naliehavosti⁹, s akou sú prežívané, ako vnútorné tlaky ku konaniu (Oravcová, 2004). Delí ich na *základné* (fyziologické potreby a potreba bezpečia), *psychologické* (potreba lásky, spolupatričnosti, uznania) a potreby *sebaaktualizácie* (sebarealizácie) – pozrite obr. č. 2.



Obr. č. 2: Maslowova hierarchia potrieb (podľa Oravcovej, 2004; Gulášovej a kol., 2013; Čerešníkovéj, 2015)

Do psychologických patria aj tzv. sociálne potreby, teda tie, ktoré naplníme prostredníctvom vzťahov (sociálnych kontaktov s inými ľuďmi alebo skupinami).¹⁰ „Sociálnych potrieb je mnoho druhov. Zvyčajne sa k nim zaraďujú potreby uznania, úspechu, združovania dvorenia, hry, pomoci, agresie a iné.“ (Oravcová, 2004, s. 156) Viacerí autori zaraďujú medzi sociálne potreby aj potreby súvisiace so združovaním ľudí, napĺňaním spoločných (politických, ideologických) cieľov, potrebu meniť svoje sociálne prostredie.¹¹

Z pohľadu sociálnej práce a sociálnej politiky bývajú za sociálne potreby považované aj tzv. životné potreby (v Maslowovej hierarchii by sme ich zaradili medzi základné fyziologické a potreby bezpečia). Nedostatok zdrojov na ich uspokojenie je príčinou sociálneho znevýhodnenia a odpoveďou sociálnej politiky na tento nedostatok je sociálna pomoc alebo sociálna starostlivosť. Legislatíva a strategické dokumenty na celoštátnej alebo nižších úrovniach poskytujú informácie o oblastiach, na ktoré je potrebné zamerať sa prednostne. Napr. Celoštátna stratégia ochrany a podpory ľudských práv v Slovenskej republike z roku 2014 hovorí o slabej dostupnosti k základným ľudským právam – ide najmä o právo na bývanie, zdravotnú a sociálnu starostlivosť, vzdelanie, prácu, sociálnu ochranu. V dokumente sa hovorí o potrebe podpory ochrany príjmu, prístupu k službám vo vybraných oblastiach (bývanie, zdravie, životné prostredie, zamestnanosť, vzdelávanie a odborná príprava, sociálne služby). Podrobnejšie vymedzenie štandardov (tie vychádzajú z odborne odhadovaných potrieb rôznych skupín obyvateľov) pre konkrétne oblasti nájdeme v príslušných zákonoch (napr. ktoré sú základné životné potreby, čo je nepriaznivá sociálna situácia atď.). Zdrojov o sociálnych potrebách je množstvo.

V literatúre sa dá nájsť delenie potrieb podľa počtu subjektov – delia sa na *individuálne* (typické len pre jednu osobu) a *kolektívne* (spájajú ľudí navzájom). Kolektívne potreby vychádzajú zo spoločných záujmov skupín ľudí a práve na nich je možné stavať v komunitnej práci a v práci komunitného centra.

Lokálne sociálne potreby: teda individuálne potreby obyvateľov na úrovni lokálneho spoločenstva. Budú rozmanité, no určite bude v tejto rozmanitosti možné nájsť „konsenzuálne“ potreby. Otázkou je, ako definovať lokalitu, a to závisí od konkrétnej potreby – ako vysvetľuje I. Vašečka (2013) –, vzdelávacie potreby budú mať zrejme svoju úroveň lokality na úrovni obce, ale zariadenie pre seniorov môže saturovať potreby lokality vymedzenej väčším priestorom (mikroregión, okres...). Podľa toho istého autora môžu byť sociálne potreby najlepšie uspokojované vtedy, keď sú lokálne poznávané. Zároveň pripomína nutnosť **objektívizácie lokálnych sociálnych potrieb** – teda porovnanie výsledkov zisťovania potrieb (ich mapovania) v rôznych lokalitách, prípadne s celoštátnymi štandardami, určenými napr. legislatívou.¹²

⁹ Hierarchiu v napĺňaní potrieb časť odborníkov kritizuje. Tvrdia, že svoje potreby naplníme súbežne.

¹⁰ Základné fyziologické potreby, potrebu bezpečia, sociálne potreby a potrebu úcty a uznania zaraďuje Maslow k fundamentálnym, ktoré ak nie sú saturované, dochádza u človeka k psychickému diskomfortu a chorobe (Čerešníková, 2015).

¹¹ Řezáč (1998 In Oravcová, 2004) medzi základné sociálne potreby radí potrebu sociálnej aktivity (tvorivé zásahy do prostredia, ktoré menia svet jednotlivca).

¹² Napr. všeobecne uznávané indikátory definovania nepriaznivej sociálnej situácie, kvality životného prostredia, dostupnosti rôznych služieb, bezpečnosti atď.

3 PREČO MAPOVAŤ POTREBY ĽUDÍ?

Mapovanie a následná analýza potrieb patrí medzi základné nástroje zisťovania potrieb, problémov a požiadaviek obyvateľov komunít, ktorým chceme poskytovať sociálne služby. **Mapovanie odpovedá na viaceré otázky, ktoré sú pri plánovaní činnosti komunitného centra zásadné** (čo ponúkať, v akej podobe, ako zmeniť ponuku, aby bola v súlade s potrebami obyvateľov komunít atď.). Prakticky ide o základný nástroj na plánovanie a rozvoj sociálnych služieb na úrovni lokalít, ktorý **umožňuje kontrolu nastavení a fungovania služieb** a ktorý by mal byť ich štandardnou súčasťou (Miovská a kol., 2005).

Mapovanie potrieb obyvateľov komunít je zároveň „v povinnej výbave“ pracovníkov a pracovníčok v komunite. Ak je realizované správne a jeho výsledky sú pri práci KC akceptované, potom bude **garanciou prepojenosti cieľov centra s potrebami a cieľmi obyvateľov komunít**. V kontexte práce v komunite¹³ má niekoľko významov. Okrem iného:

- je dobrým nástrojom alebo prostriedkom na zapojenie obyvateľov do spolupráce jednak s komunitným centrom (na aktivitách KC), ale aj do širšej spolupráce na plánovaní a dosahovaní spoločných cieľov v rámci komunity alebo obce;
- dáva nám odpovede na kľúčové otázky spojené s prácou v komunite – napr. aké problémy vnímajú ľudia v komunite, aké zmeny by si v komunite želali, ale aj aký je v komunite potenciál na tieto zmeny (aké kompetencie a akú moc majú členovia komunity na presadzovanie zmien);
- dáva členom komunity priestor rozprávať o svojich problémoch, potrebách, nápadoch (ak je to potrebné, vytvára priestor na učenie sa formulovaniu a verejnému prezentovaniu potrieb, cieľov, nápadov atď.) a v konečnom dôsledku
- je príležitosťou na zapojenie sa do rozhodovania o cieľoch komunitnej práce, obsahu a podobe činnosti komunitného centra.

Problém: Všeobecná odchýlka od žiaduceho stavu, ktorá vyžaduje riešenie, ktoré hľadáme. Problém má byť určený tak, aby z jeho vymedzenia logicky vyplývali ciele jeho riešenia. Nie vždy sa predstava pracovníkov a pracovníčok o tom čo je problém v komunite, musí zhodovať s predstavami obyvateľov (napr. ak pracovník/pracovníčka vníma dlhodobú nezamestnanosť ako problém, neznamená to, že ju bude za problém považovať každý dlhodobo nezamestnaný).

3.1 Niektoré otázky, na ktoré nám mapovanie odpovie

„Aké položíme otázky, také dostaneme odpovede.“

Máme viacero možností, ako zamerať mapovanie. Výber bude závisieť od cieľov, ktoré chceme mapovaním naplniť, a zároveň od miery poznania samotnej komunity (iné otázky si pri mapovaní kladieme, keď komunitu vôbec nepoznáme a iné vtedy, keď už máme za sebou nejaké skúsenosti zo spolupráce). Možnostiam cieľov mapovania a jeho prínosom sa budeme venovať v texte nižšie, na tomto mieste sa pokúsime navrhnúť zoznam možných otázok rôznej úrovne konkrétnosti (využiteľné v rôznych fázach spolupráce s komunitou), na ktoré nám mapovanie môže odpovedať. Otázky, ktoré sú uvedené v tabuľke nižšie, nie sú v podobe vhodnej na použitie pre respondentov (obyvateľov komunít). Sú to otázky, ktoré si kladie pracovník/pracovníčka a vyvodzuje z nich otázky pre obyvateľov (napr. z otázky: „Čo by si ľudia v komunite/obci priali zmeniť?“ je možné vyvodiť otázky pre respondentov: *Čo by ste si v obci priali zmeniť? Čo vám tu chýba? Aké služby by ste potrebovali a nemáte ich nablízku?* atď.). Nejde ani o vyčerpávajúci zoznam otázok (tie sú vždy prispôbené lokálnym podmienkam), ale skôr o inšpiráciu na uvažovanie nad vlastným mapovaním pre pracovníkov/pracovníčky KC. V závislosti od metód a cieľov mapovania možno „zbierať“ kvantitatívne (početnosti – napr. koľko ľudí identifikuje konkrétny problém, koľko problémov ľudia vnímajú atď.) aj kvalitatívne (napr. ako ľudia prežívajú konkrétny problém, aké vzťahy sú medzi ľuďmi a inštitúciami atď.) informácie.

Tab. 2: Príklady otázok a poznámky k nim
(nasledujúca strana)

¹³ Komunitná práca; práca s komunitou; komunitná sociálna práca; sociálne služby poskytované na komunitnej úrovni; a iné

Otázka	poznámka
Ako sa ľuďom žije v komunite/obci?	Keď ešte komunitu dobre nepoznáme. Mapovanie je zamerané na obyvateľov konkrétnej komunity v obci alebo celej obce.
Čo ľudia považujú za dôležité témy?	A aká je zhoda pri konkrétnych témach (napr. koľko ľudí považuje za dôležité, že v obci nie je materská škola). Mapovanie je zamerané na obyvateľov konkrétnej komunity v obci alebo celej obce.
Čo by si ľudia v komunite/obci priali zmeniť?	Keď ešte komunitu dobre nepoznáme a potrebujeme základ pre naše ďalšie rozhodovanie o činnosti, zameraní práce. Mapovanie je zamerané na obyvateľov konkrétnej komunity v obci alebo celej obce.
Aké problémy ľudia zažívajú? Aká je história ich riešenia?	Otázky na problémy sú rizikové, pretože „obmedzujú“ odpovede ľudí len na oblasti, ktoré vnímajú ako problémové, s ktorými sú nespokojní. Preto by mali nasledovať až po otázkach zameraných na celkové zhodnotenie života v komunite a potreby s ním súvisiace. Komunitná práca má tú vymoženosť, že môže reagovať aj na podnety, ktoré nie sú založené na problémoch, ale na potrebách zmeny bez negatívneho náboja – napr. spoločenské podujatia, potreba kultúrneho života atď. Mapovanie je zamerané na obyvateľov konkrétnej komunity v obci alebo celej obce.
Aké sú vzťahy medzi ľuďmi, komunitami v obci?	Napr. keď chceme zistiť vzťahy medzi majoritou a menšinami. Mapovaním oslovujeme zástupcov jedných aj druhých.
Aké sú potreby ľudí v konkrétnych oblastiach?	Ak je mapovanie zamerané konkrétnejšie, napr. na oblasť vzdelávania, oblasť sociálnych služieb atď. V tomto prípade je možný užší výber skupín obyvateľov, ktoré budeme mapovaním oslovovať (ľudí, ktorých sa oblasť týka).
Aké činnosti a aktivity komunitného centra budú pre obyvateľov atraktívne?	Otázky, ktoré majú význam pri plánovaní činnosti komunitného centra.
Akú podobu by mali mať činnosti a aktivity KC?	Zamerané na konkrétne skupiny obyvateľov komunít (tie, ktoré majú záujem o konkrétne činnosti a aktivity centra alebo ich už navštevujú).
Aký je potenciál, vnútorné zdroje na zmeny v komunite?	Vyhľadávanie ľudí, ktorí majú ochotu, čas, možnosti, schopnosti zapojiť sa do plánovania a realizácie cieľov/zmien, ale aj činnosti a aktivít komunitného centra (dobrovoľníci, neformálni lídri atď.). Ľudia sú najčastejšie ochotní zapojiť sa do práce, ktorá sa ich týka, má pre nich význam.

3.2 Prínosy mapovania potrieb

Ako sme už uviedli, mapovanie môže mať pre kvalitu, „atraktivitu“ a účinnosť práce komunitného centra viaceré prínosov.

- Poskytne nám **informácie** o potrebách, problémoch obyvateľov komunít, ktoré sú dobrým základom na plánovanie činnosti komunitného centra (od potrieb a problémov môžu byť odvodené ciele komunitného centra; môže nám napovedať, aké aktivity pre ktoré skupiny sú vhodné; akú podobu majú tieto aktivity mať atď.).
- Poskytne nám **priestor na zoznamovanie sa** s komunitami a s ich obyvateľmi (napr. prostredníctvom rozhovorov, účasti na rôznych aktivitách v komunite, pozorovaním v komunite...).
- Poskytne nám **čas na zoznamovanie sa** s komunitami a ich spoznávanie (mapovanie potrieb je „oficiálnou“ súčasťou komunitnej práce aj činnosti komunitného centra, patrí medzi prvé kroky pracovníkov po vstupe do komunity, a preto mu môžu aj majú venovať dostatok času).
- Je dobrým prostriedkom na hľadanie a nachádzanie **potenciálu** v komunitách (v rámci mapovania kladú pracovníci respondentom otázky týkajúce sa ich ochoty a kapacity na spoluúčasť na rôznych aktivitách, prípadne na formulovaní a dosahovaní spoločných cieľov), na hľadanie a oslovovanie neformálnych lokálnych lídrov.
- Je dobrým prostriedkom na **mobilizáciu a aktivizáciu** obyvateľov komunít (jeho súčasťou je povzbudzovanie do spolupráce).
- V rámci mapovania dostanú ľudia priestor **zamyslieť sa nad svojimi potrebami, nad zmenami**, ktoré by mohli do svojich komunít priniesť (nie sme „zvyknutí“ zamýšľať sa nad nedostatkami pozitívne – teda ako nad výzvami na zmeny, tento „obrat“ môže mapovanie priniesť).
- Je priestorom na **učenie sa uvažovaniu a diskutovaniu o spoločných cieľoch, učenie sa formulovaniu svojich potrieb**. Podporuje kritické myslenie.
- Je priestorom na **spolurozhodovanie, spoluúčasť** verejnosti na formulovaní cieľov, ktoré sa jej týkajú.
- Je **základom na plánovanie aktivít a činnosti komunitného centra**, ktoré vychádzajú z potrieb obyvateľov komunít (garanciou prepojenia činnosti centra s potrebami ľudí, čím sa znižuje riziko nezáujmu ľudí o centrum a jeho ponuku; garanciou, že rozhodnutia pracovníkov centra nebudú „od zeleného stola“; zlepšuje šance na účinnosť a efektivitu práce KC, pretože bude prepojená s cieľmi komunít).
- Je **základom na vylepšovanie činnosti a aktivít KC**¹⁴ (priebežné mapovanie potrieb vo vzťahu ku konkrétnym aktivitám – či napĺňajú potreby ich používateľov).

¹⁴ Okrem priebežného mapovania potrieb je ďalším nezastupiteľným nástrojom na zlepšovanie práce **zisťovanie spätnej väzby** od cieľových skupín (metód je viacerých – od rozhovorov cez projektívne metódy až po krátke dotazníky).

4 AKO MAPOVAŤ POTREBY ĽUDÍ?

Mapovanie potrieb je proces a zároveň je súčasťou procesu. Čo mu bude predchádzať a čo bude nasledovať, je vo všeobecnosti jasné, no nie pri každom mapovaní rovnaké. S veľkým zjednodušením môžeme mapovanie rozdeliť na **vstupné a priebežné**.

4.1 Vstupné mapovanie

Vstupným nazveme zisťovanie potrieb komunity, s ktorou pracovník ešte nemá históriu spolupráce, pozná ju len veľmi málo. So vstupným mapovaním si netreba zamieňať samotný vstup¹⁵ do komunity a vzájomné spoznávanie sa pracovníkov a pracovníčok s obyvateľmi. Môžu byť spojené, ale môžu to byť aj samostatné (oddelené, aj keď na seba nadväzujúce) etapy práce – v takom prípade prichádza vstupné mapovanie potrieb až po vstupe do komunity.

„**Vstup do komunity**“ (ešte raz pripomíname, že nejde o vstupné mapovanie potrieb) je prvou etapou práce profesionála. Jeho cieľom je spoznať komunitu (prostredie, ľudí, inštitúcie atď.) a dať sa ľuďmi spoznávať. Sú to prvé kontakty s komunitou. Samozrejme, ak pracovník/pracovníčka centra pochádza z komunity alebo z obce, v ktorej KC pôsobí, s obyvateľmi sa už pozná, preto nemá význam zoznamovať sa s ľuďmi. No aj v takom prípade je dôležité dať sa spoznať v novej pracovnej pozícii (prečo som tu, aké sú moje úlohy, čo pre vás môžem urobiť, čo je komunitné centrum atď.). Vstup do komunity (nech už túto etapu práce nazveme akokoľvek) by mal každý/á pracovník/pracovníčka absolvovať a radšej neskoro ako vôbec. Inak povedané, na spoznávanie komunity nikdy nie je neskoro (ani po roku činnosti komunitného centra v obci).

Ak je vstup do komunity prvou etapou, potom mu predchádza ešte nultá – **príprava na vstup**, v príručke pre prácu v komunite (Henderson, Thomas, 2007) uvedená ako „*premýšľanie nad vstupom*“. V tejto fáze si pracovníci/pracovníčky pripravujú plán a spôsob vstupu do komunity, premýšľajú nad svojimi rolami, kompetenciami, získavajú informácie o komunite z „**externých zdrojov**“ – teda takých, pre ktoré nie je potrebné navštíviť komunitu (internet, publikácie, periodiká). Môže sa to diať v kancelárii komunitného centra, teda v čase, keď už pracovníci/pracovníčky do obce každodenne prichádzajú, ale aj skôr (v prípade, že budúci pracovníci/pracovníčky už vedia, že budú do KC prijatí).

Príklady externých zdrojov informácií o komunitách

- **Internet:** webové stránky obcí, databázy štatistického úradu (údaje o obciach), úradu práce, sociálnych vecí a rodiny, internetové stránky miestnych alebo regionálnych organizácií (mimovládne organizácie, regionálne štruktúry atď.), internetové stránky iných komunitných organizácií a projektov z iných lokalít (skúsenosti iných)

- **Dokumenty:** strategické dokumenty na lokálnej alebo regionálnej úrovni (napr. komunitné plány, plány hospodárskeho a sociálneho rozvoja)
- **Inštitúcie:** s relevantnou pôsobnosťou (školy, úrady...) a ich zástupcovia (telefonické oslovovanie zamerané na získavanie kontaktov a následné dohody osobných stretnutí)
- **Periodiká:** miestne alebo regionálne periodiká
- **Publikácie:** o obci, komunite, regióne
- **Archív** (alebo iné pramene o histórii): informácie z histórie komunity

Osobné spoznávanie: Prichádza po príprave a zisťovaní informácií z externých zdrojov, aj keď v prípade komunitného centra môže ísť aj o paralelné aktivity (ani vtedy však na zbieranie informácií o komunite z externých zdrojov netreba zanevrieť, bude slúžiť na objektivizáciu zistení od ľudí). Pripomíname, že ak sú pracovníci priamo z komunity alebo z obce, je osobné spoznávanie komunity „navyš“ , no treba si uvedomiť, že subjektívne vedomosti pracovníkov o komunite (a jej potrebách) nie sú dobrým základom pre prácu v komunite. Výhodou mapovania potrieb je práve obsiahnutie veľkej variability subjektívnych/individuálnych potrieb a pracovník/pracovníčka, aj keď je zároveň obyvateľom komunity, nemôže byť ich jediným zdrojom. („*Ved' ja viem, aké sú tu problémy, čo je tu potrebné zmeniť, keď tu celý život žijem.*“ Toto jednoducho neplatí). Zároveň by aj obyvatelia mali dostať príležitosť spoznať profesionálov/profesionálky v ich novej pracovnej pozícii (nie ako suseda/susedu, ale ako zamestnanca/zamestnankyňu komunitného centra).

Osobné spoznávanie komunity je spoznávaním prostredia (životné prostredie a podmienky, orientácia sa v prostredí), ľudí, vzťahov medzi nimi (napr. v komunite už možno existujú aktívne skupiny), inštitúcií a získavaním informácií o komunite z najvhodnejších zdrojov (tými sú samotní obyvatelia). Henderson a Thomas (2007) odporúčajú niekoľko metód, ako sa komunite „ukázať“ – predovšetkým pohybovaním sa v nej (v rôznych časoch na rôznych miestach). Treba byť aktívny, nestačí ostať v KC a čakať na aktivitu obyvateľov. Ďalšou metódou je náhodné oslovovanie obyvateľov (opäť mimo KC) a predstavenie seba a centra; využitie informačných pomôcok (letáky, vizitky...); oslovovanie zástupcov inštitúcií (od nich očakávame, že budú mať o komunitách viac informácií); účasť na krátkodobých aktivitách v komunite organizovaných inými aktérmi (napr. kultúrne akcie). Možnosťou je aj využitie „vrátnika“ – človeka z komunity, ktorý pracovníkov/pracovníčky zoznámi s obyvateľmi. Tu si však treba dať pozor na výber vrátnika (aby to nebol človek, ktorý má v komunite zlú povesť) a poprosiť ho o sprostredkovanie kontaktov s obyvateľmi aj mimo jeho okruhu známych. Môže to byť napr. terénny/-a sociálny/-a pracovník/pracovníčka alebo terénny/-a pracovník/pracovníčka – ak má táto služba v komunite už nejakú históriu (sú zároveň dobrým zdrojom informácií o komunite a o ľuďoch v nej). Dobrou a prirodzenou možnosťou na spoznanie sa s obyvateľmi komunity je poradenstvo, ktoré je súčasťou ponuky komunitného centra – v prípade, že je o ňom verejnou informovanou.

Kombinácia vyššie spomenutých metód a techník pracovníkom a pracovníčkam zabezpečí prístup k rôznym skupinám obyvateľov a rôznym druhom informácií (pri spoznávaní možno využiť aj viaceré metódy mapovania potrieb, ktoré predstavujeme v ďalších častiach tejto metodiky).

Na aké oblasti sa pri spoznávaní komunity zamerať (spracované podľa Hendersona a Thomasa, 2007 a Vašečku, 2004):

- **Štruktúra obce:** demografická, sociálna, lokálne kultúry. Predpokladom je, že obec nie je homogénny celok, je štruktúrovaná do menších prirodzených celkov (častí obce, komunit) – je potrebné spoznávať ich hranice, vzťahy medzi nimi, charakteristiky

¹⁵ Vstupom do komunity ho nazývajú autori užitočnej príručky pre prácu v komunite pod názvom Zručnosti komunitnej práce v susedstvách, P. Henderson a D. T. Thomas (2007).

- **Obyvatelia:** napr. muži, ženy, deti (produktívne – neproduktívne obyvateľstvo), vekové zloženie, vzdelanostná štruktúra, etnické zloženie, náboženská orientácia, sociálna situácia, ekonomické zázemie, zamestnanosť – nezamestnanosť, mobilita, veľkosť domácností atď.
- **Vzťahy:** vzťahy medzi ľuďmi a skupinami obyvateľov (príbuzenské vzťahy, susedské spoločenstvá, záujmové skupiny, konfliktné vzťahy, medzietnické vzťahy...)
- **Životné prostredie a informácie o infraštruktúre v obci a jej častiach** (nie každá časť obce je vybavená rovnako): prírodné a umelé prostredie, verejná infraštruktúra (voda, plyn, elektrina, cesty, telefóny, služby, zamestnávateľia, doprava atď.), bývanie; miesta, na ktorých sa ľudia stretávajú

Informácie z oblasti životného prostredia podľa Hendersona a Thomasa (2007):

- *Administratívne a prirodzené hranice oblasti*
- *Hustota obyvateľstva na štvorcový kilometer*
- *Verejné otvorené priestranstvá (dostatok alebo nedostatok?)*
- *Umiestnenie a účinky cestnej, železničnej a pešej vybavenosti*
- *Intenzita a charakter cestnej premávky*
- *Využitie pôdy v oblasti, interakcia a rovnováha medzi priemyselným, obchodným a obytným využitím; prítomnosť opustených a nedostavaných pozemkov a budov*
- *Rozsah a charakter rekreačných zariadení*
- *Dizajn a rozvrhnutie ulíc a sídlisk (alebo častí obce) a spôsob, akým vplyvajú na život obyvateľov*
- *Rozsah a obsah deštruktívnych či tvorivých pokusov obyvateľov o zmenu prostredia (napr. vandalizmus, nápisy na stenách, vylepovanie plagátov)*
- **Inštitúcie, organizácie a služby v obci a v komunitách:** ich rôznorodosť, dostupnosť, pre všetkých obyvateľov (to že je nejaká služba v obci, ešte neznamená, že je dostupná všetkým jej obyvateľom), zameranie, vzťahy medzi nimi (tvoria sieť spolupráce?)
- **Komunikácia:** ako sa v obci rozširujú informácie, aké sú efektívne spôsoby komunikovania, aké sú dostupné komunikačné prostriedky
- **Lokálne kultúry:** hodnoty, ideály, tradície
- **História:** história nám veľa napovie o súčasných vzťahoch (ich formovaní), napr. udalosti v komunite, ktoré ju ovplyvnili, ale aj história problémov a ich riešenia
- **Moc a vedenie:** ako sa v obci a v jej častiach uplatňuje moc, vedenie, vplyv (aká je miera participácie obyvateľov na verejných rozhodnutiach, ktoré skupiny obyvateľov sú vylúčené z verejného rozhodovania, aké mechanizmy rozhodovania sú v obci uplatňované), ktorí sú formálni a neformálni predstavitelia moci (predstavitelia samosprávy, ľudia vo vedení dôležitých organizácií, neformálni lídri, dobrovoľníci, zástupcovia mimovládnych organizácií)

Niektoré dáta o obci dávajú zmysel iba v kontexte dynamiky regiónu, takže je pravdepodobné, že budú potrebné aj informácie o väčších oblastiach (napr. porovnanie nezamestnanosti v obci, v jej komunitách a v okrese).

Netreba ísť vo všetkých oblastiach do hĺbky a skúmať ich príliš podrobne, pretože „zahltenie“ informáciami nie je efektívne a namiesto orientácie prináša zmätenosť. Henderson a Thomas (2007) odporúčajú za začiatok tzv. metódu širokouhlého skenovania – jej cieľom je určiť hlavné črty obce a jej komunit, upriamiť pozornosť na tie oblasti, ktoré je potrebné skúmať podrobnejšie. **Po zbere informácií prichádza ich systematizácia a analýza, najčastejšie v podobe vlastného zápisu a najlepšie priebežne realizovaná.**¹⁶ (Čím viac je vyzbieraných informácií, tým ťažšie sa v nich orientuje.) Spoznávanie obce a komunit v nej nekončí nástupom ďalšej etapy práce – čas mu venujeme počas celého pôsobenia v obci. Informácie získané pri spoznávaní môžu byť (a zrejme aj budú) pre pracovníkov/pracovníčky dôležité pri samotnom mapovaní potrieb (napr. na aké oblasti problémov sa môžu pripraviť, aká je história riešenia týchto problémov na miestnej úrovni, aké inštitúcie a organizácie v obci pôsobia, aké služby sú obyvateľom dostupné priamo v obci alebo v jej komunitách atď.).

Opäť sa vrátíme k tomu, že vstupné mapovanie potrieb môže a nemusí byť súčasťou úvodného spoznávania obce. Ak je, potom sú metódy získavania informácií o obci a o jej komunitách zároveň metódami zberu údajov o potrebách ich obyvateľov a do zoznamu oblastí informácií z predchádzajúcej strany je potrebné „pridať“ otázky týkajúce sa potrieb, návrhov na zmeny.

Ak mapovanie nasleduje po spoznávaní (túto možnosť odporúčame ako vhodnejšiu), je správny čas rozhodnúť sa o jeho cieľoch a metódach. Toto rozhodovanie pracovníkov čaká aj v prípade priebežného mapovania, ktoré slúži na aktualizáciu vstupných zistení (napr. po roku činnosti).

4.2 Priebežné mapovanie

Potreby sú dynamické (menia sa), dynamické je aj prostredie, v ktorom KC pôsobí (menia ho udalosti, pohyb ľudí, zmeny na celospoločenskej úrovni atď.), zároveň sa v čase mení aj ponuka komunitného centra – toto všetko sú argumenty, prečo je vhodné vstupné mapovanie priebežne aktualizovať. Priebežné mapovanie už nebude vznikať „na zelenej lúke“, stavať bude na skúsenostiach, vedomostiach pracovníkov a pracovníčok – čo je výhodou, ale zároveň **rizikom**, že ich vlastné názory, dojmy, vedomosti a skúsenosti prevážia nad názormi obyvateľov (pracovníci/pracovníčky už situácii v komunite viac rozumejú, zároveň majú vytvorený vlastný pohľad na potrebné zmeny, prioritné problémy...). Odbornosť a skúsenosti pracovníkov/pracovníčok sú, samozrejme, vítané, no nemali by mať väčšiu dôležitosť ako potreby obyvateľov (z rovnakých dôvodov, ako uvádzame v časti o participácii).

- Priebežné mapovanie je príležitosťou na oslovenie obyvateľov obce, ktorí doposiaľ neboli používateľmi sociálnej služby KC, a na otvorenie nových tém a problémov.

¹⁶ Pracovníkom, pracovníčkam alebo organizáciám, ktoré KC „prevádzkujú“, odporúčame vytvoriť vzor pre zápis zistení o obci a komunitách a rovnako pre zápis zistení z mapovania potrieb. Mohol by byť zároveň kontrolným listom oblastí informácií (podľa neho by pracovníci a pracovníčky mohli kontrolovať, ktoré oblasti informácií už majú zistené a na ktoré sa ešte majú zamerať). Vzor pre zápis môže vychádzať zo zoznamu oblastí informácií, ktoré uvádzame v tejto príručke. Potrebnú hĺbku (a úroveň podrobnosti) však neurčí žiaden vzor, to je na rozhodnutí samotných pracovníkov a pracovníčok.

- Čiastkové priebežné mapovanie potrieb by malo byť úvodom do každej novej aktivity (otázky týkajúce sa podoby aktivity, jej organizačných charakteristík a ochoty aktívnych obyvateľov zapojiť sa do jej realizácie), ale aj súčasťou evaluácie existujúcich aktivít. (Aké sú meniace sa potreby ľudí? Napĺňa aktivita tieto potreby? Ako by sa mala aktivita zmeniť, aby bola v súlade s potrebami jej používateľov?) Takéto mapovanie je jednoduché na zabezpečenie (individuálny alebo skupinový rozhovor s používateľmi služby počas ich prítomnosti v KC).

4.3 Rozhodovanie o cieľoch a metódach mapovania a výbere vzorky

Všeobecným cieľom mapovania je získať z relevantných zdrojov (ktorými sú najmä obyvatelia komunít, zástupcovia moci a organizácií, aktivisti) **informácie o potrebách, problémoch a návrhoch na ich riešenia, podnetoch týkajúcich sa obce/komunít a života v nich, požiadavkách na komunitné centrum a o vnútorných zdrojoch v komunitách**. Konkrétnejšie ciele si stanovujú pracovníci a pracovníčky podľa toho, o aké mapovanie ide, v akej fáze práce sa nachádzajú, ako dobre poznajú komunitu, koľko vedomostí o ich obyvateľov a ich potrebách už majú (teda či ide o vstupné mapovanie, ktoré má priniesť vedomosti o témach, ktoré sú pre obyvateľov komunít dôležité, alebo o priebežné čiastkové mapovanie, ktoré má priniesť informácie potrebné na dizajnovanie konkrétnej aktivity, alebo ide o priebežné mapovanie, ktorého cieľom je osloviť nových potenciálnych používateľov sociálnej služby atď.).

Dôležité je rozmýšľať o cieľoch, metódach mapovania a o údajoch, ktoré chceme mapovaním získať, pripraviť sa naň. „*Zhromažďovanie dát by malo byť dôsledné, podrobné a jeho metódy dôkladné a systematické.*“ (Henderson, Thomas, 2007) **Jeho výsledkom by mali byť platné a spoľahlivé dáta, nie dojmy.**

Mapovaním oslovujeme najmä obyvateľov komunít, zameriavame sa na informácie, ktoré nevieme získať inak (napr. analýzou štatistík), prípadne tie, ktoré si potrebujeme overiť.

Pri rozhodovaní o metódach mapovania si pracovníci a pracovníčky môžu položiť nasledujúce otázky:

- *Aké zručnosti a skúsenosti s jednotlivými metódami mám?* (Som kompetentný/-á využiť konkrétnu metódu?)¹⁷
- *Koľko času a financií na mapovanie mám?* (Např. telefonické oslovovanie si vyžaduje finančné zabezpečenie; hĺbkové rozhovory viac času ako anketa alebo dotazníkové zisťovanie.)
- *Ako dobre poznám komunitu a ako dobre komunitu poznajú mňa?* (Ak sa rozhodnem pre verejné zhromaždenie, príde naň niekto?)

¹⁷ Niektoré metódy sú komplikovanejšie a vyžadujú si odbornejšie vedomosti, zručnosti a skúsenosti – např. tvorba dotazníka má svoje pravidlá. Ak pracovníci a pracovníčky tieto skúsenosti nemajú, odporúčame osloviť odborníkov a požiadať ich o pomoc (např. školy, študentov sociálnych odborov, ktorí sú v KC na praxi, a môžu sa tak stať sprostredkovateľmi kontaktu medzi KC a svojimi učiteľmi). Tak sa výskumníci a vysokoškolskí učitelia môžu stať súčasťou participatívneho výskumu, ktorý môže priniesť dôležité výstupy aj pre nich (např. výskumné dáta, ktoré budú použiteľné pri vzdelávaní alebo publikovaní) a, samozrejme, budú užitočné najmä pre komunitné centrá a ich používateľov. Ďalším príkladom sú metódy, ktoré naraz oslovia väčšie skupiny ľudí (verejné zhromaždenie, skupinové diskusie). Pri nich potrebuje mať pracovník/pracovníčka zručnosti facilitátora/facilitátorky a moderátora/moderátorky (ak ich nemá, potom je opäť vhodnejšie požiadať skúsenejších).

- *Majú už ľudia v obci/v komunitách skúsenosť s podobnými aktivitami? Je v obci zaužívaná účasť verejnosti na rozhodovaní?* (Alebo bude súčasťou mapovania aj mobilizovanie a presvedčanie ľudí o význame ich spoluúčasti na tvorbe cieľov komunitného centra a jeho činnosti? Môžem využiť metódy, ktoré si vyžadujú viac aktivity a času od obyvateľov?)
- *Aké sú ciele mapovania a ktorými metódami ich viem najlepšie naplniť?*
- *Koľko metód použiť?* (Nie je dobré spoliehať sa len na jednu metódu zberu informácií)
- *Ktoré metódy na seba nadväzujú, ktoré metódy je vhodné kombinovať?* (Väčšinou nemá veľký význam kombinovať podobné metódy, ktoré oslovujú podobne koncipovanú vzorku obyvateľov – např. využiť dve metódy skupinových diskusií bez využitia metód individuálnych rozhovorov; skúsenosť hovorí, že lepšia je kombinácia individuálne zameraných a skupinových metód – např. anketa a verejné zhromaždenie alebo anketa a fókusové skupiny. Individuálne zisťovanie dáva priestor každému oslovenému vyjadriť svoj názor, skupinové metódy zas poskytujú možnosť diskutovať o vlastných názoroch a konfrontovať ich s ostatnými, a tým hľadať konsenzus a spoločné priority.)
- *Z ktorých zdrojov môžem získať potrebné informácie?* (Aj keď najdôležitejším zdrojom sú, ako sme už uviedli, samotní obyvatelia, pri mapovaní možno využiť aj iné zdroje – např. štatistiky. Inšpirovať sa možno zoznamom externých zdrojov informácií z časti 3.1).
- *Na ktorých ľuďoch sa zamerať, akú vzorku mapovania zvoliť?*

Výber vzorky alebo na koho sa pri mapovaní zamerať?

Vzorka je vždy nejakou časťou **základného súboru**, v našom prípade základný súbor tvoria všetci obyvatelia¹⁸ obce alebo komunity (ak je mapovanie zamerané len na konkrétnu komunitu v obci).

Pri každej metóde je výber vzorky v niečom odlišný. Verejné zhromaždenie nám dovoľuje nevyberať, ale osloviť všetkých (např. rozhlasom, informáciou v miestnych novinách, informovaním cez letáky) obyvateľov a očakávať, že prídu tí, ktorí majú záujem – teda voľbu nechávame na nich samotných. Pri väčšine metód sa však o vzorke rozhodujeme, a preto je potrebné zodpovedať si na otázky: *Koľko ľudí chcem osloviť? Aké skupiny obyvateľov chcem osloviť?*

Ak chceme osloviť čo najväčší počet ľudí, potom sú vhodné kvantitatívne metódy (anketa, dotazník) a môžeme sa inšpirovať tromi základnými možnosťami, ako vybrať vzorku (spracované podľa: Henderson a Thomas (2007) a Gavora a kol. (2010)).

- *Jednoduchý náhodný výber:* náhodné oslovovanie ľudí, losovanie, vyberanie pomocou počítača (keď sa každému obyvateľovi priradí nejaké číslo)
- *Systematický náhodný výber:* vyberáme každú n-tú osobu (alebo domácnosť), např. vyberieme každé desiate meno zo zoznamu voličov v obci
- *Stratifikovaný náhodný výber:* môže byť *rovnomerný alebo proporčný (kvótny)*: stanovíme si maximálny počet ľudí, ktorých metódou oslovíme, a vyberáme ich podľa vopred určených kritérií, ktoré sú totožné s charakteristikami základného súboru (čiže celého obyvateľstva obce alebo komunity), a to buď rovnomerne v každej skupine¹⁹ (např. rovnaký počet ľudí predproduk-

¹⁸ Prínajmenšom pri vstupnom mapovaní by to mali byť všetci obyvatelia obce.

¹⁹ Výber do skupín je náhodný, teda např. žrebovaním.

tívneho, produktívneho a poproduktívneho veku), alebo proporčne, teda podľa toho, aký podiel daná skupina tvorí v celom základnom súbore (napr. ak je v komunite 60 % ľudí v produktívnom veku, potom by ich malo byť 60 % aj v našej vzorke). Kritériá stanovujeme podľa základných charakteristík celého súboru, tak aby sme zabezpečili reprezentatívnosť (a oslovili všetky skupiny obyvateľstva – napr. vekové skupiny, skupiny na základe vzdelania, sociálno-ekonomického zázemia, veľkosti domácnosti, skupiny vo všetkých častiach obce/komunity atď.)

Dôležité je vybrať metódy a vzorku tak, aby sme oslovili čo najširšie spektrum obyvateľstva a dozvedeli sa o rôznych potrebách ľudí v obci alebo v komunite, preto je dobré, ak „výberový súbor“²⁰ bude zmenšeninou základného súboru. To znamená, že potrebujeme určiť znaky, podľa ktorých budeme ľudí vyberať – ktoré si určíme ako základné charakteristiky. „Najlepší výberový súbor je taký, ktorý ako keby bol zmenšeninou základného súboru. Tento súbor potom nazývame **reprezentatívny**. Dobre reprezentuje základný súbor. Subjekty majú všetky podstatné znaky ľudí základného súboru, len ich je menej.“ (Gavora a kol., 2010)

Výber základných znakov/charakteristík podlieha cieľom mapovania a, samozrejme, charakteristikám základného súboru, ktoré už pri výbere musíme poznať. Najčastejšie ide o tzv. demografické charakteristiky (napr. rod, vek), vzdelanie, sociálny status (napr. zamestnanosť/nezamestnanosť, rodičovská dovolenka, štúdium, dôchodok atď.), charakteristiky domácnosti (veľkosť domácnosti, počet detí atď.), rozloženie v obci (z každej časti obce).

Rozsah vzorky (výberového súboru)

Základným pravidlom je, že rozsiahlejší súbor je lepší ako menší súbor. Ak je výber malý, neumožní to dosiahnuť reprezentatívnosť – dochádza k skresleniu a časť výberového súboru môže „prevalcovať“ zvyšnú časť. Rozsah výberového súboru závisí aj od počtu znakov, podľa ktorých sme zrealizovali výber – vek, rod, vzdelanie... (čím viac znakov, tým by mal byť súbor väčší) a od závažnosti výsledkov. Ak sa majú na základe výskumu vysloviť závažné rozhodnutia, je potrebný väčší výberový súbor (Gavora a kol., 2010).

Pri mapovaní využívame aj metódy, ktorými oslovujeme menší počet ľudí, napr. kľúčové osoby alebo konkrétne skupiny obyvateľov (napr. aktivistov, dobrovoľníkov, účastníkov nejakej konkrétnej aktivity). V takom prípade si vopred stanovíme, koho chceme osloviť (aké charakteristiky má oslovený/-á spĺňať) a nie je potrebné zaoberať sa ďalším výberom.

Po rozhodnutí o cieľoch, výbere metód a vzorky nasleduje samotný „terénny zber“ a analýza zistení (v ďalších kapitolách).

Samozrejme, netreba zabúdať, že mapovanie potrieb je súčasťou väčšieho procesu práce v komunite a po ňom nasledujú ďalšie jej etapy (stanovovanie cieľov, tvorba plánu ich realizácie atď.).

20 Určitý výber zo základného súboru. Je vždy menší ako základný súbor.

4.4 Cieľové skupiny

Inšpiráciu na to, na koho mapovanie zamerať (koho mapovaním osloviť), nám dávajú jednak Štandardy komunitných centier a zároveň zákon číslo 448/2008²¹. Cieľové skupiny mapovania, samozrejme, vychádzajú z cieľových skupín komunitného centra.

Ako sa uvádza v Štandardoch komunitných centier, aj pri definovaní cieľových skupín spája komunitné centrum prístupy stanovené platnou legislatívou, teoretickými východiskami komunitnej práce a skúsenosťami z praxe. V tom najširšom ponímaní sú to všetci obyvatelia obce – v celej ich rôznorodosti. Prinajmenšom vo vstupnom mapovaní by sme vzorku ľudí, ktorých oslovíme, mali vyberať zo všetkých obyvateľov obce, a to aj s ohľadom na fakt, že komunitné centrum sa vo svojej práci zameriava predovšetkým na konkrétne komunity alebo skupiny obyvateľov (sociálne znevýhodnených):

- aj konkrétne skupiny/komunity sú súčasťou obce a treba ich skúmať v tomto kontexte;
- komunitné centrum by malo pracovať na princípe polyvalencie a byť dostupné všetkým záujemcom z obce;
- s cieľom sociálnej inklúzie je nevyhnutné „spájať“ komunity a skupiny v obci, zamerať sa na hľadanie spoločných záujmov a cieľov.

Cieľovými skupinami komunitných centier sú:

- **Komunita**²²: definovaná teritóriom (priestorom, napr. spoločná ulica, časť obce/mesta atď.), spoločnými záujmami, hodnotami, cieľmi a problémami²³.
- **Skupina**: napr. neformálne skupiny; skupiny dobrovoľníkov; skupiny so svojpomocným potenciálom; skupiny miestnych aktivistov atď.
- **Jednotlivec a rodina**: v zmysle zákona 448/2008 patrí medzi cieľové skupiny KC jednotlivec, resp. fyzická osoba, v nepriaznivej sociálnej situácii. Rodina tvorí najbližšie sociálne prostredie pre jednotlivca.

21 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 554/2001 o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon), v znení neskorších noviel

22 V zákone 448/2008 je komunita vymedzená ako: ... skupina osôb, ktorá žije v určitom zoskupení určenom najmä ulicou, mestskou časťou, obcou, mestom a ktorú spájajú spoločné záujmy, hodnoty a ciele.

23 Podľa paragrafu 2 písmena h) zákona 448/2008 sú teritorialita a sociálne znevýhodnenie (nepriaznivá sociálna situácia) spojené v prípade priestorovo segregovanej lokality s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby, pričom tá je vymedzená v časti (8) toho istého paragrafu ako: „... dlhodobo pretrvávajúca nepriaznivá sociálna situácia skupiny fyzických osôb z dôvodu výskytu viacerých negatívnych javov súčasne, ktorými sú najmä vysoká miera dlhodobej nezamestnanosti, hmotná núdza, nízka úroveň vzdelanosti, nedostatočné hygienické návyky, nedostupnosť tovarov a služieb a výskyt sociálnopatologických javov s vysokou toleranciou na ne.“

5 METÓDY MAPOVANIA A ANALÝZY POTRIEB

Existuje množstvo metód, ktoré sa dajú v mapovaní využiť. Pre inšpiráciu môžu pracovníkom a pracovníčkam KC slúžiť publikácie o spoločenskom výskume, ale aj publikácie, ktoré odporúčame v kapitole 6. Niektoré z nich si stručne predstavíme aj v tejto metodike, v rozdelení podľa počtu ľudí, ktoré dokážu naraz osloviť – teda **individuálne a skupinové**.

Ďalšie možné delenie, ktoré je dôležité pri výbere metód mapovania, je na základe toho, či metódou získame **kvantitatívne údaje** – teda budeme zrátať počty odpovedí a sledovať, koľko ľudí zvolilo akú odpoveď – alebo **kvalitatívne výsledky** – tie idú viac do hĺbky, nie je až také dôležité mať čo najväčší počet ľudí. Kvantitatívnymi metódami zisťujeme fakty a hľadáme podobnosť v odpovediach (napr. koľko ľudí na otázku, či sú so životom v obci spokojní, odpovedalo „ÁNO“); kvalitatívnymi metódami skúmame názory, postoje a hľadáme rôznorodosť (napr. čo všetko by si ľudia v obci želali zmeniť, aké majú na to dôvody, aké majú predstavy o komunitnom centre, kedy by KC navštevovali alebo ne- navštevovali...). Príklady kvantitatívnych metód: dotazník, anketa; kvalitatívnych metód: hĺbkový rozhovor.

Pre každú metódu platí, že by mala byť vopred pripravená (pripravené otázky), starostlivo zvolená a mala by mať vopred stanovené ciele, harmonogram, miesto, kde bude použitá (napr. čo – koho, kde, kedy a ako chcem pozorovať).

5.1 Niektoré individuálne metódy a techniky mapovania potrieb

– *Pozorovanie*: Henderson a Thomas (2007) využívajú pomenovanie street work. Miestom stretávania sa s komunitou je „ulica“, pracovník/pracovníčka spoznáva **prostredie** obce/komunit, miesta, na ktorých sa ľudia zdržiavajú (napr. miesta, kde sa stretáva mládež), verejné vybavenie obce/komunit atď., ale aj **činnosti**, ktoré ľudia v prostredí vykonávajú, a **vzťahy**. Tak ako každá iná metóda, aj pozorovanie by malo byť pripravené a systematické (určiť si harmonogram, kedy, kde a čo budeme pozorovať). Pozorovanie môže byť štruktúrované (s vopred pripraveným štruktúrovaným záznamom a číselným vyhodnotením pozorovaného javu) alebo neštruktúrované. **Neštruktúrované pozorovanie odporúčame na účely mapovania ako vhodnejšie**. Aj neštruktúrované pozorovanie má vopred stanovené ciele, je jasné, čo, kde a kedy chceme pozorovať a jeho výsledky si zaznamenávame zapisovaním poznámok.²⁴ Zároveň je potrebné rozhodnúť sa, do akej miery bude pozorovateľ/ka aktívny/-a – napr. či sa bude v priestore len pohybovať, alebo bude aj oslovovať ľudí.

Ulica je zároveň miestom, kde môžeme ľudí osloviť, spoznať, pýtať sa ich. Viaceré techniky mapovania potrieb sú priamo dizajnované na prácu vonku (príklady sú v publikáciách, ktoré odporúčame v kap. 6) – napr. vizualizácia priestoru komunity s cieľom meniť verejné priestory –, keď pracovníci ponúknu okoloidúcim slepú mapu alebo náčrt komunity, ktorý môžu podľa vlastného uváženia dopĺňať/upravovať.

²⁴ Napr. kde a akí ľudia sa stretávajú, čo tam robia, v akom čase atď.

Pozorovať možno na otvorených priestranstvách, ale aj v uzavretých priestoroch, kde sa ľudia stretávajú (krčmy, kaviarne, obchody) a všade tam, kde sa pohybujú ľudia (napr. pred poštou)

Príklad: Pozorovanie na školskej akcii

Základná škola – školská akcia. Akcia sa konala na školskom ihrisku od rána do neskorého popoludnia.

Pozorovanie realizovali dve pracovníčky, na akcii boli prítomné cca 4 hodiny.

Pozorovanie bolo neštruktúrované (poznámkový blok, do ktorého si poznámky nenápadne zapisovali ešte počas akcie) a nezúčastnené – pracovníčky sa do aktivít nezapájali. Iba v prípade, že ich niekto oslovil, sa predstavili a uviedli dôvod, prečo sú na akcii. Jediným aktívnym vstupom bola kúpa tom-boly (so snahou podporiť školu, ktorej bol určený výťažok).

Ciele pozorovania boli vopred stanovené, účasť na akcii bola súčasťou pozorovania v meste (v rôznych denných, ale aj večerných hodinách na rôznych miestach), pracovníčky niekoľkokrát využili sprievod mladého muža z mesta, s ktorým sa zoznámili počas realizácie rozhovorov, a jeho „očami“ spoznávali mesto (napr. miesta, kde sa stretáva mládež, miesta, kde sa stretáva rómska mládež atď.).

Cieľom pozorovania na školskej akcii bolo skúmať medzietnické vzťahy medzi deťmi a rodičmi a celkovo rómskych žiakov a ich rodičov na akcii (účasť – aj podľa veku a rodu, zapájanie sa do spoločných hier, nálada, kontakty s ostatnými spolužiakmi).

Ukážky zo zápiskov z pozorovania: v úvode miesto, čas, názov akcie a opis prostredia.

- na akcii cca 200 zúčastnených
- minimálna účasť Rómov – dvaja rómski žiaci, jeden s otcom a druhý s mamou, žiaci sú z prvého stupňa ZŠ
- Rómovia neprišli počas celého pozorovania
- rómske deti sa zapájajú do hier svojich rovesníkov, ale viac sa hrajú s rodičmi

Kombináciou pozorovania a krátkych rozhovorov je metóda klopania na dvere.

– *Klopanie na dvere*²⁵: Klopanie na dvere je metóda, v ktorej oslovujeme ľudí krátkymi návštevami v ich domácnostiach (pomôckou môže byť napr. leták, ktorý im odovzdáme, ale nie je nevyhnutné využiť pomôcku) (Henderson, Thomas, 2007). Najlepšie je, ak sa rozhovory odohrávajú „medzi dverami“ – tak, aby si pracovník/pracovníčka mohol/-la regulovať čas, ktorý bude rozhovoru venovať²⁶. Ak je fáza mapovania časovo obmedzená (čo vo väčšine prípadov aj je), potom za relatívne krátky čas potrebuje osloviť dostatočný počet ľudí, preto je dobré rozvrhnúť si

²⁵ Náhodný výber obydli, na ktoré anketár zaklope a osloví obyvateľov.

²⁶ Ťažšie sa odchádza od stola s kávou ako od prahu dverí.

vopred počet dverí, na ktoré sa každý deň zaklope. V ideálnom prípade rozhovor netrvá viac ako 5 minút (ide o úvodný rozhovor, takže nie je potrebné ísť do hĺbky) a jeho cieľom je zistiť **potreby, problémy** (Ako sa vám tu žije? Čo by ste tu chceli zmeniť? Čo vám tu chýba?), ktoré sa vzťahujú na komunitu, **potenciál človeka na ich riešenie** (Mali by ste čas na ďalšie stretnutie? Nájdete si čas prísť do KC na debatu o týchto témach aj s ďalšími ľuďmi?), **prípadne získať kontakt na ďalšieho človeka** (Môžete mi odporučiť niekoho, kto by sa so mnou ešte porozprával?). Odpovede si zaznamenáva pracovník/pracovníčka buď počas rozhovoru (v tom prípade je nutné vysvetlenie zapisovania: *aby som nezabudol/-la, sú to dôležité informácie, aby som sa k nim mohol/-la vrátiť*), alebo hneď po ukončení rozhovoru.

- *Dotazník*: Patrí medzi náročnejšie metódy, pretože si vyžaduje konštrukciu samotného nástroja (dotazníka) – rozhodovanie o rozsahu, type a znení otázok a zručnosť v jeho vyhodnocovaní. Dotazník je vhodnou metódou pre mestské komunity²⁷ (veľký počet ľudí). Mal by obsahovať úvod (prečo a čo zisťujeme), presné inštrukcie týkajúce sa vyplňania otázok (najlepšie ku každej zvlášť) a na záver poďakovanie. Štandardne bývajú prvé otázky v dotazníku zamerané na zisťovanie charakteristických znakov toho, kto dotazník vyplní (respondenta) a podľa ktorých budeme jeho odpovede analyzovať – mali by to byť práve tie znaky, pre ktoré sme sa rozhodli pri výbere vzorky (napr. pohlavie, vek, sociálny status, časť obce, veľkosť domácnosti atď.).

Otázky v dotazníku môžu byť **uzavreté** (s možnosťou voľby odpovede, napr. áno, nie alebo s viacerými možnosťami na výber), **otvorené** (respondent odpoveď dopĺňa voľným textom) a **polouzavreté** (kombinácia) (Gavora a kol., 2010).

Príklady otázok

1. *So životom v našej obci som spokojný/-á* (uzavretá otázka)
 - a) Áno
 - b) Nie
2. *Aké zmeny by ste vo vašom okolí prijali* (otvorená otázka)

.....
3. *Ktoré miesta v obci najčastejšie navštevujete?* (polouzavretá otázka)
 - a) Obchod
 - b) Krčma
 - c) Kultúrny dom
 - d) Škola
 - e) Iné (doplňte aké)

²⁷ Hromadné a relatívne rýchle zisťovanie.

Je viac typov otázok, ktoré možno v dotazníku (ale aj iných metódach) využiť²⁸, a množstvo dostupnej literatúry o nich. Často sa v dotazníku využívajú tzv. škálovacie otázky, teda také, ktoré obsahujú posudzovaciu stupnicu, napr.: **V tejto obci sa mi žije dobre. Úplne súhlasím, súhlasím, nemám na to názor, nesúhlasím, vôbec nesúhlasím.**²⁹ alebo **Komunitné centrum navštevujem: často, niekedy, nikdy.** Pre dotazník v mapovaní potrieb môže byť ešte zaujímavá tzv. poradová škála, v ktorej má respondent zoradiť odpovede podľa významnosti, napr.: **Ktoré z týchto služieb by ste v obci potrebovali?**³⁰ (*zoraďte od najdôležitejšej po najmenej dôležitú*). Detský lekár, kaderníctvo, komunitné centrum atď.

Pre metódu dotazníka sa odporúčame rozhodnúť v prípade, že pracovník/pracovníčka potrebuje osloviť väčší počet ľudí za krátky čas, má už skúsenosti s touto metódou alebo má k dispozícii niekoho so skúsenosťou. Dobrou pomôckou na tvorbu dotazníka je táto elektronická učebnica od Gavoru a kol. z roku 2010: <http://www.e-metodologia.fedu.uniba.sk/index.php/kapitoly/dotaznik.php?id=i12>.

Použiteľné (po malých úpravách) vzory dotazníkov na hodnotenie života v obci nájdu pracovníci tu: <http://www.survio.com/sk/vzory-dotaznikov> v sekcii Služby a Verejný sektor a čiastočne aj v sekcii Akcie.

- *Štruktúrovaný rozhovor*: Podobný dotazníku s tým rozdielom, že otázky respondentovi kladie anketár/ka (pracovník/pracovníčka) a tiež si zaznamenáva odpovede. Má vopred stanovené otázky a ich poradie a tieto anketár/ka kladie každému respondentovi v rovnakom znení a v rovnakom poradí. Štruktúrovaný rozhovor sa odporúča využiť namiesto dotazníka vtedy, keď je riziko, že respondenti by mohli mať starosti s písaným textom (napr. starší ľudia, ktorí majú oslabený zrak alebo ľudia, ktorí neovládajú dobre slovenský jazyk atď.).
- *Anketa*: Má podobný cieľ ako dotazník – oslovuje sa ňou veľký počet ľudí a je ešte úspornejšia na čas. Je jednoduchšia a kratšia ako dotazník – obsahuje menej otázok (niekedy iba jednu). Nemala by pozostávať z viac ako jednej otvorenej otázky. Podobne ako dotazník slúži na získanie tzv. kvantitatívnych údajov (čiže početností odpovedí na otázky). Pre mapovanie potrieb je najlepšie, ak pracovníci/pracovníčky oslovujú ľudí priamo na ulici alebo na miestach, kde sa ľudia zdržiavajú (takto môže byť anketa slúžiť aj na zoznamovanie sa s obyvateľmi komunit) s prosbou, aby anketový lístok vyplnili a odovzdali (na odovzdanie počká).
- *Krátky rozhovor*: Podobný ankete, ale bez zapisovania respondentom. Pre krátky rozhovor platí to, čo je uvedené pri metóde Klopanie na dvere.
- *Pološtruktúrovaný rozhovor*: Okrem krátkych a štruktúrovaných rozhovorov môžeme v mapovaní využiť aj pološtruktúrovaný rozhovor. Metóda pološtruktúrovaného rozhovoru sa v mapovaní využíva najmä pri tzv. kľúčových osobách, čo sú ľudia, o ktorých predpokladáme, že majú

²⁸ Motivačné, povzbudzujúce, spochybnujúce, hodnotiace....

²⁹ Takáto škála sa volá likertova. Je dobré, ak sú odpovede formulované pozitívne, najčastejšie sa v nich používa 5 stupňov alebo nepárny počet (3). Ak je stupňov priveľa, stráca sa zrozumiteľnosť a prehľadnosť otázky.

³⁰ Do odpovedí vložíme služby, ktoré v obci chýbajú. Služby budú vymenované v stĺpci pod sebou a pri každej bude voľné miesto na zápis poradového čísla.

o komunite najviac informácií a zároveň sú nositeľmi nejakých kompetencií (moci – formálnej alebo neformálnej). Kľúčovými osobami môžu byť predstavitelia/predstavičky obce, učitelia/učiteľky v miestnych školách, predstavitelia/predstavičky cirkvi, zamestnanci a zamestnan-kyne v sociálnych službách (terénni/-e sociálni/-e pracovníci/pracovníčky), predstavitelia/predstavičky rôznych organizácií (miestnych občianskych združení, spolkov atď.), miestni/-e podnikatelia/podnikateľky, ktorí/-é zamestnávajú ľudí z obce, kronikári/kronikárky atď.

V pološtruktúrovanom rozhovore máme vopred pripravené témy a k nim priradené otázky, ale ich poradím a formuláciou sa prispôsobujeme momentálnej situácii. Na rozdiel od štruktúrovaného rozhovoru, ktorý je v zásade prerozprávaným dotazníkom, máme viac voľnosti reagovať na danú situáciu, môžeme otázky vynechávať (napr. vtedy, ak na ne respondent už odpovedal aj bez nášho vyzvania), pridávať (pretože nás zaujala nejaká téma), prerozprávať (ak nerozumie našej formulácii), vysvetliť. Dôležité je nevynechať žiadnu z tém, ktorým sme sa v rozhovore chceli venovať. Rozhovor nám dáva priestor pýtať si vysvetlenie toho, o čom respondent rozpráva, zisťovať jeho postoje, názory.

Otázky môžeme používať uzavreté aj otvorené. „Otvorené otázky udržiavajú nenútenú a živú komunikáciu, ale môže sa stať, že respondent odbočí od témy... Zatvorené otázky môžu spôsobiť, že interview bude pôsobiť ako ‚výsluch‘ a respondent sa odmietne vyjadriť.“ (Gavora a kol., 2010) Takýto rozhovor trvá dlhšie, preto je potrebné zvoliť vhodné prostredie a čas (cítiť sa pohodlne, najlepšie v neformálnom prostredí s dostatkom času). Rozhovor trvá dovtedy, kým sa respondentovi chce odpovedať (preto je dôležité pozorovať aj jeho neverbálne prejavy). Naším odporúčaním je, aby rozhovor netrval dlhšie ako hodinu.

Základná štruktúra rozhovoru je: **úvod** (zoznámenie, predstavenie témy rozhovoru a účelu, veľmi dôležité je pokúsiť sa o vytvorenie príjemnej a priateľskej atmosféry), **jadro** (kladíme otázky, ktoré nás zaujímajú), **záver** (sem spadá neformálne ukončenie – napr. nezáväznou témou a rozlúčenie sa).

Záznam rozhovoru: audionahrávanie (napr. cez mobilný telefón), zapisovanie. Pre zaznamenávanie rozhovoru by sme mali mať „dovolenie“ od respondenta.

Pre ilustráciu uvádzame v prílohách: inštrukciu pre anketára, scenár rozhovoru a metodiku k jeho spracovaniu, ktoré autorka tejto metodiky spolu R. Rosinským a T. Matulayovou vytvorila na účely evaluačného výskumu komunitných centier v roku 2015.

5.1.1 Niektoré metódy a techniky použiteľné individuálne aj v skupine

Niektoré metódy a techniky sú využiteľné tak pri individuálnom, ako aj pri skupinovom mapovaní potrieb v rôznom prostredí. Medzi tie jednoduchšie na realizáciu patrí metóda nedokončených viet, výtvarné techniky a brainstorming.

– **Nedokončené vety:** Keď ponúkame respondentom začiatok vety, ktorú majú dokončiť. Táto metóda je použiteľná v rôznych obmenách (písomne, slovne) pri individuálnych metódach aj v skupine. Napr. môže byť súčasťou dotazníka, ankety alebo rozhovoru. Môže byť použitá v skupinovom rozhovore (všetci sa pokúsia dokončiť rovnakú vetu).

Príklady nedokončených viet: Žiť v obci XY pre mňa znamená... (zameraná na vyjadrenie postoja); Komunitné centrum by malo...; Aby sa mi tu lepšie žilo, potreboval/-a by som...; V našej obci mi chýba...; Do komunitného centra by som chodil/-a, keby...; Keby som bol/-a starostom/starostkou v našej obci... atď.

– **Výtvarné techniky:** Výtvarné techniky sa často využívajú pri mapovaní potrieb súvisiacich s verejným priestorom. Aj tieto techniky sú využiteľné individuálne alebo skupinovo.

Príklady výtvarných techník: *Mapa obce* – oslovení majú nakresliť mapu miest, ktoré v obci najviac navštevujú (vrátane vlastného domu, domov priateľov a verejných priestranstiev). *Spoločná kresba:* technika zapája fantáziu. Inštrukcia znie: *Nakreslite, ako by malo vyzeráť vaše miesto na život/vaša obec/vaše okolie... zapojte fantáziu a ničím sa neobmedzujte.*

Dobré príklady využitia výtvarných techník pri mapovaní predstáv ľudí o verejnom priestore sú uvedené v tejto publikácii: <http://www.slatinka.sk/assets/Program/Planovanie-mesta-2.pdf>.

– **Brainstorming:** Podstatou tejto metódy je generovať nové myšlienky. Čím viac, tým je väčšia šanca, že v nich budú aj užitočné podnety. Zasadou je oddeliť tvorbu nápadov od ich hodnotenia (nie je problém, že sú nerealistické, bláznivé...). Medzi základné pravidlá patria: zákaz kritiky, možnosť predkladať aj absurdné nápady, využívať nápady iných (inšpirácia), pravidlo rovnosti, kvantita nápadov (hodnotenie nápadov prichádza až na záver).

Táto metóda potrebuje: zaznamenávanie (nahrávanie, zapisovanie), uvoľnenú náladu (aby ľudia nemali zábrany zverejňovať akékoľvek nápady), zahrievacie kolo (s nedôležitou témou, na ktorej si metódu otestujeme), časový rámeček (koľko času). Príklady tém: *vymenujte aspoň 30 nápadov na nové služby v obci, čo všetko by ste v našej obci zmenili* atď. (spracované podľa Wikipédia, Komunitný plán sociálnych služieb, mesto Dolný Kubín, 2008).

5.2 Niektoré metódy a techniky mapovania potrieb v skupine

Skupinové mapovanie potrieb môže byť „hlbšie“, poskytuje viac času na diskusiu o konkrétnom probléme, návrhu. Skupinové mapovanie si vyžaduje viac času aj aktivity od členov skupín, takže by sme ho mali organizovať až vtedy, keď sa s ľuďmi už poznáme a vieme, že sú dostatočne motivovaní, čím znížime riziko, že na stretnutie neprídu. Treba vopred zvážiť, koho oslovíme na účasť v skupine.

Na výber máme viacero možností, môžu to byť napríklad:

- **Experti a expertky:** teda tí, u ktorých predpokladáme, že budú o sledovaných témach vedieť viac (napr. terénni sociálni pracovníci, učitelia z miestnych škôl atď.)
- **Aktivisti a aktivistky:** tí, ktorí v obci/komunite vyvíjajú nejaké aktivity pre ostatných obyvateľov
- **Zástupcovia a zástupkyne obyvateľov:** zástupcovia rôznych skupín obyvateľov obce/komunit (vyberáme napr. podľa veku, pohlavia, sociálneho statusu...)
- **Dobrovoľníci a dobrovoľníčky:** tí, ktorí majú záujem o spoluprácu s KC
- **Používatelia a používateľky služby KC:** tí, ktorí sa zúčastňujú na aktivitách KC, navštevujú KC z rôznych dôvodov
- **Zmiešané skupiny:** rôzni zástupcovia a zástupkyne vyššie uvedených skupín

Pri oslovovaní by sme už mali mať jasné, s akým cieľom sa stretávame, o akých témach budeme diskutovať, kde a koľko bude stretnutie trvať – toto všetko by mali pozvaní/-é vedieť už pred stretnutím. Skupina sa môže stretnúť raz alebo viackrát, vždy je potrebné upraviť priestor, aby bol pre ľudí čo najprijemnejší a zároveň aby každý mal dostatok priestoru (zariadenie by malo byť prispôbené počtu ľudí).

Úvod by mal patriť predstaveniu pracovníkov/pracovníčok, predstaveniu diskusných tém, cieľov stretnutia, vysvetleniu, na čo budú získané informácie využité (ubezpečenie o anonymite v prípade potreby) a organizačným informáciám (ako bude prebiehať diskusia, aká je úloha „vedúceho – moderátora“, základné pravidlá skupinovej diskusie – neskákať si do reči, počúvať sa navzájom, každý monológ má max. 3 až 4 minúty...).

Jadro: diskusia o zvolených témach (na každú tému vopred stanovený časový úsek), skupinové aktivity, ktoré sme si vopred pripravili.

Záver: poďakovanie, rozlúčenie sa, prípadne dohoda o ďalšom stretnutí alebo iných spoločných aktivitách.

Ideálne je, ak skupinové stretnutie vedú dvaja ľudia v pozíciách moderátorov a facilitátorov. Jeden z nich prináša témy, moderuje diskusiu o nich a ďalší zaznamenáva povedané (napr. na tabuľu). Skupinové diskusie je dobré nahrávať, ani dvaja vedúci nebudú schopní zapamätať si a zaznamenať všetko dôležité.

- *Skupinové diskusie (fókusové skupiny, okrúhle stoly):* čím väčšia skupina, tým náročnejšia na vedenie (odporúča sa 6 až 10 ľudí v jednej skupine), nemali by trvať viac ako 2 hodiny; skupinová diskusia je štruktúrovaná do tém (moderátor/ka si vopred určí, koľko bude trvať diskusia o každej navrhnutej téme), ktoré sú pripravené a v úvode diskusie predstavené účastníkom; aj otázky k jednotlivým témam sú pripravené vopred, no je možné dopĺňať počas diskusie nové (nedá sa vopred určiť, ako sa bude diskusia vyvíjať, možno účastníci otvoria nové pohľady na tému alebo nové témy). V prílohe je ilustračný scenár skupinovej diskusie s regionálnymi koordinátormi KC, ktorá bola pripravená v rámci evaluácie KC v roku 2015.
- *Verejné zhromaždenie:* Henderson a Thomas (2007) považujú verejné zhromaždenie za zásadný krok pri budovaní skupín (napr. pracovných) v komunitách. Verejné zhromaždenie je priestorom na diskusiu o potrebách, konfrontáciu rôznych pohľadov, určovanie priorít. Na verejnom zhromaždení sa zúčastňuje väčší počet ľudí ako na skupinovej diskusii a tomu je prispôsobený aj:
 - > *Priestor:* väčší, mikrofón, dobrá viditeľnosť dopredu
 - > *Propagácia:* na verejné zhromaždenie pozývame čo najširšie zastúpenie komunit/obce a tomu prispôsobujeme prostriedky na propagáciu (verejný rozhlas, osobné pozývanie v domácnostiach...)

Čo sa môže stať a na čo sa pripraviť

Ľudia nebudú chcieť rozprávať. V takom prípade je rozbehnutie diskusie na moderátorovi/moderátorke (napr. využije techniky topenia ľadov, porozpráva o svojich skúsenostiach z iných diskusií).

Autorka tejto metodiky sa zúčastnila na skupinovej diskusii, ktorá sa nedala rozbehnúť asi 15 minút. Vyskúšala rôzne spôsoby topenia ľadov, no bez účinku. Zo zúfalstva poslala svojho pomocníka po fľašu vína a všetkých ním ponúkla. Toto gesto účastníčky „rozmrazilo“ a diskusia sa rozbehla (aj keď alkohol ostal nedopitý).

Niektorí ľudia budú rozprávať veľa a nedajú iným priestor. Je dobré dohodnúť si vopred pravidlo dĺžky monológu (cca 3 až 4 minúty).

Niektorí ľudia nebudú rozprávať vôbec. Nie vždy prichádzajú ľudia rozprávať, dôležitá pre nich môže byť účasť a vypočutie si iných. No ich mlčanlivosť môže byť aj výsledkom nemožnosti presadiť sa voči iným, preto by mali mať vytvorený priestor na prejavenie sa tak, aby nemuseli prekrikovať ostatných.

5.3 Ako analyzovať zistené?

Výsledkom mapovania potrieb môže byť množstvo údajov o obci/komunitách, ľuďoch a vzťahoch medzi nimi, o ich potrebách, problémoch, nápadoch atď. Ak majú byť pre nás tieto informácie užitočné, je potrebné orientovať sa v nich a spracovať/analyzovať ich tak, aby sme vedeli oddeliť to, čo je dôležité, od toho, čo dôležité nie je. Asi základné delenie výsledkov mapovania podľa ich spracovania je na **kvantitatívne** a **kvalitatívne**.

V **kvantitatívnych údajoch** sa zameriavame na vymenovanie faktov a ich početnosti (koľko a akých odpovedí sme získali). Jednoduchý spôsob, ako spracovať zistenia, je zráčanie odpovedí. Výsledky možno zaznamenať napr. do tabuľky alebo si vytvoriť zoznamy zistení (napr. zoznam zistených návrhov na činnosť KC podľa ich početnosti). Zložitejším spôsobom, ako analyzovať a vyhodnocovať kvantitatívne zistenia, je ich štatistické spracovanie (na to slúžia štatistické programy alebo výpočty), no podľa nášho názoru nie je štatistické vyhodnocovanie pri väčšine mapovaní potrebné.

Tabuľka 3: Príklad spracovania otázky z dotazníka evaluácie KC z roku 2015

V KC pracujú najviac	N	%
So skupinou		
S rodinou		
S komunitou		
S jednotlivcom		
Spolu		

Zdroj: Rosinský, Matulayová, Rusnáková, 2015

Tabuľka 4: Príklad spracovania otázky z dotazníka evaluácie KC z roku 2015

Ktoré činnosti sú realizované v KC	N	%
Záujmová činnosť		
Základné sociálne poradenstvo		
Preventívne aktivity		
Pomoc pri príprave na školskú dochádzku a školské vyučovanie		
Pracovné poradenstvo		
Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov		
Organizovanie aktívnej a dobrovoľníckej činnosti		

Zdroj: Rosinský, Matulayová, Rusnáková, 2015

Pri kvalitatívnych metódach je dôležité ich zaznamenávanie. Ak ide o dlhšie trvajúce metódy (pološtruktúrovaný rozhovor, skupinová diskusia), najlepšia je audionahrávka, ktorú je potrebné prepísať. Máme niekoľko možností, ako ďalej s prepisom pracovať (záleží na počte prepisov a ich dĺžky). Ak je ich menej, bude stačiť čítanie a zapisovanie dôležitého, ak viac, je dobré vytvoriť si podklad na zaznamenávanie zistení (v prílohe 3 uvádzame tabuľku na jednoduché spracovanie rozhovoru). V prepisoch hľadáme najmä:

- ktoré témy boli pre respondentov dôležité a ktoré menej,
- ako sa respondenti k jednotlivým témam vyjadrovali,
- ako respondenti jednotlivým témam rozumejú, ako ich „vidia“,
- ktoré témy sú rozporuplné (získali sme na ne protirečivé vyjadrenia),
- aké sú vzťahy medzi jednotlivými témami.

Výsledkom kvalitatívnej analýzy mapovania je opis „skúmaných“ tém, sumarizácia a vysvetlenie zistení.

Analyzovať zistenia odporúčame priebežne, najlepšie po každej použitej metóde. Budeme mať menej údajov naraz a zároveň nám výsledky priebežnej analýzy napovedia, ktoré témy ostali nepokryté, na čo sa v ďalšej časti mapovania zamerať.

Výsledky mapovania sú výstupom, ktorý budeme využívať aj v ďalších etapách práce. Bude potrebné vybrať z návrhov, potrieb tie, na ktoré sa zameriame v najbližšom čase, tie, ktoré sú realizovateľné, tie, o ktorých je všeobecná dohoda. Takáto analýza už nie je súčasťou mapovania, nasleduje po ňom. Výsledky môžeme analyzovať:

- z hľadiska realizovateľnosti (Dá sa to?);
- z hľadiska potrebnosti (Koľko ľudí volilo tento cieľ?);
- z hľadiska pripravenosti komunity (od jednoduchšieho k zložitejšiemu);
- z hľadiska existencie, resp. neexistencie vnútorných aj vonkajších zdrojov (Máme na to?).

Metóda SWOT

Jednou z metód, ktoré sú vhodné na spracovanie výsledkov mapovania s cieľom rozvoja komunity, skupiny, komunitného centra alebo konkrétnej činnosti/aktivity, je analýza SWOT³¹, teda analýza silných stránok (Strengths – S), slabých stránok (Weaknesses – W), príležitostí (Opportunities – O) a ohrození (Threats – T). Príležitosti, ale aj ohrozenia sú vnímané ako výzvy (pozitívne a negatívne), na ktoré je potrebné pripraviť sa (prvým krokom je identifikovať ich). Silné stránky sú vnútornými zdrojmi komunity, ktoré sú základom pre pozitívne zmeny, na nich stojí schopnosť komunity reagovať na výzvy. Je ich potrebné využívať, posilňovať a rozvíjať. So slabými stránkami – nedostatkami – je potrebné vyrovnávať sa (odstrániť, zmierniť, znížiť riziká, že ohrozia plány).

Všetky faktory, ktoré majú vplyv na súčasnú a budúcu situáciu komunity, sa delia na:

- **vonkajšie** (príležitosti a ohrozenie) a **vnútorné** (silné a slabé stránky);
- vplývajúce **negatívne** (ohrozenia, slabé stránky) a **pozitívne** (príležitosti, silné stránky).

Prekrížením týchto faktorov vzniknú ich štyri kategórie:

- vonkajšie pozitívne: príležitosti;
- vonkajšie negatívne: ohrozenia;
- vnútorné pozitívne: silné stránky;
- vnútorné negatívne: slabé stránky.

Tabuľka 5: SWOT

Silné stránky	Slabé stránky	Vnútorné prostredie
Príležitosti	Ohrozenia	Vonkajšie prostredie

Cieľom SWOT je zhodnotenie týchto štyroch kategórií, určenie ich dôležitosti, zhodnotenie vzťahov medzi nimi (porovnanie príležitostí a ohrození so silnými a slabými stránkami).³²

Platí, že čo je silnou stránkou, nemá sa objaviť v slabých stránkach (je nutné rozhodnúť sa, kam tvrdenie zaradíme), podobne, čo je príležitosťou, nemôže byť ohrozením.

SWOT analýza by sa mala využiť až vtedy, keď sú jasné ciele. Až vtedy môže byť konkrétna (napr. pri organizovaní kultúrnej aktivity sú dôležité iné silné stránky, ako pri plánovaní rozvoja sociálnych služieb v obci).

Na základe tejto analýzy sa následne určia možnosti, ktoré máme, formuluje sa stratégia. Zvoliť stratégiu znamená vybrať zdroje, ktoré bude komunita získavať, a zvoliť spôsob ich získavania, využívania a alokácie.

Spracované podľa: Vašečka, (2005), dostupné tu: <https://is.muni.cz/el/1423/jaro2004/SPP401/>.

³¹ Komplexná metóda skúmania a analyzovania vnútorného a vonkajšieho prostredia v komunite (Vašečka, 2004).

³² Nejde o tvorbu zoznamov, treba si premyslieť, ktoré sú dôležité silné, slabé stránky, príležitosti a ohrozenia.

6 RIZIKÁ PRI MAPOVANÍ POTRIEB

V tejto časti bez úvodu a vecne vymenujeme niektoré riziká, ktoré sú s mapovaním potrieb spojené. Riziká nie sú zoradené podľa žiadneho kritéria.

- *Že sa na mapovanie nepripravíme* (stanovenie cieľov, tvorba harmonogramu, výber metód a vzorky).
- *Že sa spoľahneme „iba“ na mapovanie a jeho výsledky si neporovnáme/neoveríme.* Zisťovanie potrieb samotných obyvateľov komunít je najdôležitejším, ale nie jediným zdrojom informácií na plánovanie zmien. Zároveň je vhodné porovnať si jeho výsledky s inými (napr. inými komunitnými centrami) alebo so všeobecnými štandardami, ak existujú (napr. legislatíva).
- *Že nevhodne vyberieme vzorku obyvateľov, ktorú v mapovaní oslovíme.* Napr. nebude reprezentatívna, takže v nej nebudú v dostatočnom počte zastúpené všetky skupiny obyvateľov a naše výsledky nebudú reprezentatívne.
- *Že bude naša vzorka príliš malá* (opäť riziko nereprezentatívnosti výsledkov) *alebo príliš veľká na zvolenú metódu* (napr. pri skupinových diskusiách je počet ľudí v jednej skupine „obmedzený“, aby bola možná diskusia medzi nimi).
- *Že do mapovania nebudú zahrnutí dôležití hráči* (zástupcovia inštitúcií, organizácií, predstavitelia formálnej a neformálnej moci...).
- *Že nevhodne zvolíme otázky v mapovaní* – napr. keď sa pýtame príliš konkrétne (iba na jeden problém) a ľudia nedostanú príležitosť porozprávať aj o všetkom, čo ich vo vzťahu ku komunite/k obci trápi. Že zvolíme „sugestívne“ otázky – pýtame sa tak, aby bola odpoveď v súlade s tým, čo chceme počuť (napr.: Myslíte si, že by deti mali mať v škole dobrý prospech?).
- *Že použijeme nesprávne metódy v nesprávnom čase* (napr. verejné zhromaždenie v čase, keď nás ešte komunita nepozná a my nepoznáme komunitu).
- *Že zvolíme metódy, ktoré nezvládneme pripraviť, zrealizovať a spracovať.*
- *Že si mapovanie nespracujeme a nezapišeme* (v množstve informácií sa nám dôležité môžu „stratiť“ alebo sa my stratíme v nich).
- *Že bude mapovanie zbytočné.* Jeho výsledky nebudú pracovníkmi a pracovníčkami KC (a ostatnými nositeľmi zmien v obci/komunite) akceptované, nebude na ne nadväzovať žiadna ďalšia aktivita (napr. nebudú zapracované do plánu činnosti KC, nebudú mať reálny vplyv na to, čo sa v KC a v komunite/obci deje).
- *Že je mapovanie vnímané pracovníkmi a pracovníčkami KC ako „povinná jazda“ potrebná na vykazovanie.*

7 PRÍPADOVÁ ŠTÚDIA

Príkladov a skúseností z mapovania potrieb je na internete dostupných viac. Pri tvorbe tejto metodiky narazila autorka na niekoľko inšpiratívnych publikácií, ktoré môžu pracovníkom a pracovníčkam poslúžiť ako príklady. Tu sú:

- Komunitný plán sociálnych služieb. Mesto Dolný Kubín.(2008). Dokument je dostupný na internete tu: http://www.dolnykubin.sk/download_file_f.php?id=568758.
- Miková, K., Pauliniová, Z. (2001). Občianska participácia pre všetkých ľudí, ktorí chcú spolurozhodovať o mieste, kde žijú. Bratislava: PDCS. Dostupné tu: <http://www.pdcs.sk/sk/publikacie/obcianska-participacia.html>.
- Pauliniová, Z., Čupková, Z. (2015). Hovoríme o Šafku. Bratislava: PDCS. Dostupné tu: <http://www.pdcs.sk/sk/publikacie/hovorme-o-safku.html>.
- Miovská, I. a kol. (2005). Analýza potrieb klientů nízkoprahových zařízení v Praze v roce 2003. Praha: Úřad vlády ČR. Dostupné tu: http://www.drogy-info.cz/data/obj_files/1668/364/praha_web.pdf.
- Šupinová, K. a kol. (2013). Plánovanie mesta 2 s tými, ktorí tomu nerozumejú. Zvolen: Združenie Slatinka. Dostupné tu: <http://www.slatinka.sk/assets/Program/Planovanie-mesta-2.pdf>.

Poslednou časťou tejto metodiky bude stručný text o skúsenosti autorky metodiky z mapovania potrieb v jednej z rómskych osád na východe krajiny.

Išlo o segregovanú lokalitu, v ktorej chýbalo základné verejné vybavenie (iba jeden zdroj pitnej vody, poľná cesta, verejný priestor). Mapovanie bolo súčasťou projektu, ktorý v osade a v obci realizovala mimovládna organizácia a boli naň naviazané ďalšie etapy práce v projekte – navrhnutie konkrétnej zmeny v životných podmienkach lokality a jej realizácia. Projekt disponoval rozpočtom, ktorý bol príležitosťou a zároveň obmedzením v mapovaní, pretože limitoval „plány“ na také, ktoré budú z určených financií realizovateľné. Projekt bol zameraný na mladých ľudí (vekové ohraňenie cieľovej skupiny bolo od 16 do 25 rokov) a mapovanie bolo možné realizovať prostredníctvom niekoľkých návštev, resp. stretnutí s cieľovou skupinou. Úzke vymedzenie cieľovej skupiny bolo výhodou aj nevýhodou projektu, pretože na jednej strane dovolilo dlhodobejšiu prácu s cieľovou skupinou, na druhej strane bolo evidentné, že cieľová skupina nie je zvolená reprezentatívne a nemá „mandát“ rozhodovať o zmenách v osade. Práve preto sa realizátori mapovania rozhodli osloviť aj obyvateľov iných vekových kategórií.

Mapovanie prebehlo kombináciou metód – **individuálnych rozhovorov** s mladými ľuďmi a s kľúčovými osobami (starosta, terénni sociálni pracovníci, kňaz). Metódou **práce v skupine** (4 stretnutia s mladými ľuďmi) s využitím skupinovej dynamiky a **pozorovaním spojeným s krátkymi rozhovormi** s náhodne oslovenými obyvateľmi osady.

V rámci skupinovej práce bolo využitých niekoľko techník: brainstorming, spoločné kreslenie návrhu na zmenu v osade (spoločný priestor na stretávanie), diskusie.

Účelom „prechádzok“ po osade³³ bolo spoznať priestor, ktorý členovia skupiny navrhli zmeniť (overiť realizovateľnosť ich plánu), a prediskutovať plán s ostatnými obyvateľmi osady (oslovovaní

33 S mladými ľuďmi, ktorí boli členmi skupiny, pretože realizátori mapovania boli v osade neznámi.

boli náhodne, tak aby boli vo vzorke zastúpení muži, ženy, osoby rôzneho veku a obyvatelia „horného“ a „dolného“ konca osady).

Výsledkom mapovania boli dva návrhy (vybudovanie spoločného zastrešeného priestoru na stretávanie sa – išlo o zastrešené „pódium“ – a úpravu jeho okolia a vybudovanie verejného zdroja pitnej vody v dolnej časti osady). Prvý návrh vznikol počas skupinovej práce a druhý bol výsledkom krátkych rozhovorov s obyvateľmi (počas prechádzok po osade). Oba návrhy boli zrealizované – prácu na nich zvládli dobrovoľnícky obyvatelia osady.

LITERATÚRA

- Celoštátna stratégia ochrany a podpory ľudských práv v Slovenskej republike. Bratislava: 2014.
- Čerešníková, M. 2015. Identifikácia sociálnych potrieb komunít v lokálnom spoločenstve. In Lehoczká, L. Rosinský, R. Sociálna sieť v živote marginalizovaných rómskych komunít. Nitra: UKF.
- Gavora, P. a kol. (2010). Elektronická učebnica pedagogického výskumu. [online]. Bratislava: Univerzita Komenského, 2010. Dostupné tu: <http://www.e-metodologia.fedu.uniba.sk/>
- Gojová, A. (2015). Teoreticky ke konceptum zplnomocnení a participace v sociální práci. In Gojová a kol. Participativní přístupy v sociální práci. Ostrava: Ostravská univerzita, 2015, s. 8 – 18.
- Gulášová, I. a kol. Náročnosť uspokojovania telesných, psychických, sociálnych a duchovných potrieb u onkologických pacientov. In 8. Ročník sympózia Onkologie v gynekologii a mammologii. 203. Dostupné tu: <http://www.linkos.cz/po-kongresu/databaze-tuzemskych-onkologickych-konferencnich-abstrakt/abstrakta/cislo/7124/>
- Henderson, P., Thomas, D. N. (2007). Zručnosti komunitnej práce v susedstvách. Nitra: Centrum komunitného rozvoja.
- Komunitný plán sociálnych služieb. Mesto Dolný Kubín.(2008). [online]. Dostupné tu: http://www.dolnykubin.sk/download_file_f.php?id=568758
- Miková, K., Pauliniová, Z. (2001). Občianska participácia, pre všetkých ľudí, ktorí chcú spolurozhodovať o mieste kde žijú. [online]. Bratislava: PDCS. Dostupné tu: <http://www.pdcs.sk/sk/publikacie/obcianska-participacia.html>
- Miovská, I. a kol. (2005). Analýza potrieb klientů nízkoprahových zařízení v Praze v roce 2003. Praha: Úřad vlády ČR. Dostupné tu: http://www.drogy-info.cz/data/obj_files/1668/364/praha_web.pdf
- Musil, L. – Navrátil, P. (2002). Přístupy v práci s menšinami. Brno: Masarykova univerzita.
- Navrátil, P. (2003). Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky. Praha: Portál.
- Oravcová, J. 2004. Sociálna psychológia. Banská Bystrica: UMB.
- Pauliniová, Z., Čupková, Z. (2015). Hovoríme o šafku. [online]. Bratislava: PDCS. Dostupné tu: <http://www.pdcs.sk/sk/publikacie/hovorme-o-safku.html>
- Rosinský, R., Matulayová, T., Rusnáková, J. (2015). Evaluačná správa. Národný projekt komunitné centrú. Kód ITMS 27120130553. [online]. Bratislava: Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky. Dostupné tu: https://www.ia.gov.sk/data/files/np_kc/Dokumenty/V_stupy/Evaluacna_sprava_november_NP_KC_fin.pdf
- Schuringa, L. (2007). Komunitní práce a inkluze Romů. Ostrava: Radovan Goj.
- Šupinová, K. a kol. (2013). Plánovanie mesta 2 s tými, ktorí tomu nerozumejú. [online]. Zvolen: Združenie Slatinka. Dostupné tu: <http://www.slatinka.sk/assets/Program/Planovanie-mesta-2.pdf>
- Vašečka, I. (2004). Lokálne sociálne potreby. [online]. Dostupné tu: <https://is.muni.cz/el/1423/jaro2004/SPP401/>
- Vašečka, I. (2004). Príležitosti a ohrozenia, prednosti a nedostatky lokálneho spoločenstva v sociálnej oblasti. [online]. Dostupné tu: <https://is.muni.cz/el/1423/jaro2004/SPP401/>
- Žilová, A. (2003). Komunitná sociálna práca. In Tokárová, A. a kol. Sociálna práca. Kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej práce. Prešov: Prešovská univerzita, 2003. s. 465 – 478.
- Wikipédia (brainstorming). Dostupné tu: <https://sk.wikipedia.org/wiki/Brainstorming>
- Zákon 448/2008 o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona 445/2001 o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších noviel
- Štandardy komunitných centier (dosiaľ nevydané)

Príloha 1

Rozhovor: inštrukcia pre anketára

A. Ako budeme vyberať obce, KC a respondentov

Obce boli vybraté kvótnym výberom (zmenšenina celku), pričom ako kritériá výberu sme použili:

- a) kraj, v ktorom KC sídli
- b) typ prevádzkovateľa

Výber obcí v jednotlivých krajoch je nechaný na anketára, ale je potrebné, aby vybral najviac tzv. priemerných KC (so všetkými plusmi a mínusmi). Je potrebné, aby sa vo výbere objavili aj KC z celého spektra, čiže tie KC, ktoré zatiaľ nefungujú tak, ako mali naplánované (aspoň 3) a zároveň aj tie, ktoré môžu byť vzorom pre ďalšie KC (aspoň 3).

Pri posudzovaní výberu KC anketár hľadá čo najväčšiu rôznorodosť v týchto charakteristikách:

- rôznorodosť cieľových skupín (prítomnosť MRK medzi cieľovými skupinami),
- rôznorodosť aktivít,
- rôznorodosť v počte zamestnancov,
- dátum vzniku,
- prítomnosť alebo neprítomnosť MRK v obci/meste.

V každej obci anketár zrealizuje 2 rozhovory:

- 1 s vedúcim KC,
- 1 so zástupcom zriaďovateľa (nemusi to byť zákonnite vedúci/predseda/starosta; nech je to človek, ktorý o projekte najviac vie a má ho „na starosti“).

Ak anketár uzná za vhodné (napr. zistí, že v KC sú medzi zamestnancami rozpory alebo výrazne rozdielne vnímanie projektu), zrealizuje viac rozhovorov.

B. Ako vysvetliť dôvod rozhovoru

Rozhovor bude súčasťou evaluácie národného projektu. Jej cieľom je zhodnotiť nastavenia projektu, zistiť, aké sú faktory úspechu a neúspechu komunitných centier a navrhnúť, aké zmeny by projekt potreboval. IA bude evaluačnú správu používať ako podklad v ďalšom projekte, ktorý bude nadväzovať na súčasný.

C. Respondentom je dôležité pripomenúť, že:

- všetky rozhovory budú anonymizované – nikde v správe nebude spomenuté meno respondenta ani komunitné centrum, v ktorom pracuje,
- rozhovor sa bude nahrávať (napr. na mobil), ale nahrávku si vypočuje len anketár (prípadne evaluátori) a ďalej sa už bude pracovať len s podkladom, ktorý anketár z rozhovoru vytvorí. Na nahrávanie je potrebný súhlas od respondenta (stačí, keď súhlasí slovne). Nahrávanie zdôvodňujeme potrebou zachytiť všetko, čo respondent povie – čo sa pri poznámkovaní nepodarí,
- ak sa v rozhovore objaví téma alebo otázka, na ktorú respondent nechce odpovedať (prípadne požiada o vypnutie nahrávania), stačí, keď to povie a anketár ho bude rešpektovať.

D. Ako rozhovor realizovať

Dôležité je aj pozorovanie (preto treba mať pri sebe blok na poznámky): do poznámok si anketár zapisuje opis prostredia KC, kde sa rozhovor koná a kto všetko je prítomný, pozorovanie respondenta počas rozhovoru – ak sa jeho neverbálna komunikácia výrazne zmení alebo čokoľvek, čo bude anketár považovať za dôležité.

Je dôležité presvedčiť respondenta o tom, že môže byť úprimný a jeho slová nebudú nikde zneužit. Najlepšie na začiatok otvoriť nejakú „nezáväznú“ tému, aby sa uvoľnil, kým sa začne nahrávanie rozhovoru (napr. aby nemal strach, že to zneužijeme). Rozhovor teda začíname na neutrálnu tému, pretože potrebujeme vzbudiť u respondenta dôveru v nás (môžeme mu o sebe niečo porozprávať), necháme ho rozprávať o hocičom, aby sa rozrozprával a potom preberáme rozhovor do svojich rúk. **POZOR NA SPOLOČENSKY OČAKÁVANÉ ODPOVEDE!!!!** Respondenti môžu mať tendenciu odpovedať, ako si myslia, že je správne alebo ako predpokladajú, že očakávame. Ak sa nám bude zdať, že odpoveď nie je úprimná, treba sa opýtať ešte raz (napr. prostredníctvom príkladu – poznám niekoho kto by odpovedal...). **Príklad:**

Anketár: Je dôležité, aby deti chodili do riadnej a nie do osobitnej školy?

Respondent: Áno, je to dôležité. Ja chcem, aby chodili do riadnej...

Anketár: Lebo ja som počul/a, že v osobitnej je deťom lepšie... alebo boli sme aj v iných dedinách a tam deti radšej dávajú do osobitnej... (Poznámka: Netreba to robiť často – len pri dôležitých otázkach a treba si dať pozor na to, aby sme respondentom nepodsúvali celé odpovede. Stačí len načrtnúť a nechať respondentovi voľnosť, aby sám vybral, či svoju pôvodnú odpoveď opraví alebo nie.)

Rozhovor sa skladá z kľúčových tém (tučným písmom) a pomocných otázok (kurzívou). Je potrebné dodržať štruktúru rozhovoru (venovať sa každej z kľúčových tém). Z pomocných otázok (kurzívou) môže anketár vyberať tie, ktoré sa mu zdajú najvhodnejšie, a vynechávať tie, na ktoré už anketár spontánne odpovedal. Okrem navrhovaných otázok môže anketár klásť aj vlastné – také, ktoré mu napadnú počas rozhovoru.

Odpovede respondenta nehodnotíme slovne ani mimoslovne!!!

E. Ako rozhovor spracovať

Z každého rozhovoru vypracuje anketár „infolist“, do ktorého ku každej téme doplní jej stručný obsah (v druhom stĺpci).

Nahrávku v el. podobe odovzdať na www.uloz.to a link na súbor poslať.

Autor a autorky: R. Rosinský, T. Matulayová, J. Rusnáková

Príloha 2

Ukážka zo scenára rozhovoru v KC

- O respondentovi:** *Odkedy pracujete v tomto KC? Aká bola vaša motivácia pre vstup do projektu? Aké sú vaše predchádzajúce zamestnania? Aké je vaše vzdelanie?*
- O komunitnom centre:** *Porozprávajte mi o svojom komunitnom centre. Aká je jeho história? V ktorom mesiaci ste sa zapojili do NP? A prečo? Aké je jeho poslanie? Aké sú jeho ciele? Ako sa vám ich darí naplňovať?*
- Výstupy KC na lokálnej úrovni:** *Čo považujete za vaše najdôležitejšie výsledky? Čo sa vám podarilo? Čo považujete za vaše najväčšie úspechy? Čo sa nepodarilo? Z akých dôvodov? Uveďte príklad?*
- Cielové skupiny:** *Kto je vaším klientom? Aké sú vaše cieľové skupiny? S kým pracujete najviac? S ktorými skupinami v obci nepracujete a prečo? V akých úlohách vystupujú cieľové skupiny vo vašom KC? Spolupráca: S kým všetkým spolupracujete? V čom táto spolupráca spočíva? Ako by ste ju zhodnotili? Viete si predstaviť, že by ste spolupracovali aj na niečom inom (s niekým iným)? Aké sú v tom prekážky? Ako by vám mohol projekt pomôcť v lepšej spolupráci s partnermi? Spolupracujete s TSP? V čom? Spolupracujete s OcÚ? V čom? Spolupracujete aj so základnou školou? V čom konkrétne? Ak áno, máte spätnú väzbu zo školy na vašu činnosť (zlepšenie dochádzky, prospechu, správania... ak existuje)?*
- Je ešte niečo dôležité, čomu sme sa nevenovali?**

Autor a autorky: R. Rosinský, T. Matulayová, J. Rusnáková

Príloha 3

Ukážka spracovania rozhovoru

ROZHOVOR V KC

Kód rozhovoru

--	--	--	--	--

Téma	Súhrn obsahu FG k téme
O respondentovi	
O KC	Spolupracujúce organizácie: ZŠ, ZŠ vo vedľajšej obci MŠ, OCÚ – najbližší partner, organizácia, ktorá spravuje denný stacionár, Rada Mládeže
Výstupy KC	<ul style="list-style-type: none">– sformovaná skupinka (5) seniorov volá na aktivity aj ostatných „skupina seniorov je finálna a stabilná už tri mesiace“– vzniká dôvera medzi klientmi a pracovníkmi KC– decká si nosia na aktivity DÚ aj zo vzdialenejšej osady, začína to mať ohlas aj v škole
Cielové skupiny	<ul style="list-style-type: none">– <i>oslovené</i> – MRK (deti, mládež a seniori), MRK aj z vedľajšej obce, seniori z majority – pravidelné aktivity<i>chcú osloviť</i> mládež, kde pred NP KC bola vyvíjaná nejaká senzibilizačná činnosť, títo ľudia sú najviac vyhranení voči rómskej komuniteOslovenie cieľových skupín – cez pracovníčku KC, ktorá bola predtým TSP, oslovovali rodičov a v spolupráci so školou, poznali decká, začali ponúkať aktivity pre deti– v súčasnosti sa sústreďujú na edukatívne aktivity– reagovali na možnosti a na spoluprácu
Iné	–

Autor a autorky metodiky spracovania: R. Rosinský, T. Matulayová, J. Rusnáková

Autor záznamu: A. Momot

Príloha 4

Fokusová skupina s regionálnymi koordinátormi NP KC Scenár

Úvod

- 1. Predstavenie účastníkov:** meno, aký región majú na starosti, ako dlho pracujú pre NP KC, aká je ich pracovná história, ako sú so svojou prácou spokojní.
- 2. V čom spočíva práca koordinátora?**
V čom všetkom spolupracujete s KC? V čom ste im nápomocní? Čo od vás potrebujú? Príklady: Viete si predstaviť, že by ste spolupracovali aj na niečom inom? Prečo to nerobíte? Čo potrebujú a vy to pre nich z nejakého dôvodu nemôžete urobiť? Aké sú vaše úspechy? Aké máte prekážky v práci? S kým všetkým okrem KC spolupracujete? Ako túto spoluprácu hodnotíte? V čom spočíva vaša spolupráca s IA? Ako ju hodnotíte?
- 3. Komunitné centrá:**
Porozprávate o komunitných centrách, s ktorými spolupracujete. Porozprávajte o zamestnancoch komunitných centrier. Sú medzi nimi aj Rómovia?
- 4. Faktory úspechu a neúspechu KC:**
Aké je podľa vás poslanie KC? Aké sú ich ciele? Ako sa im ich darí naplňovať? Čo všetko má vplyv na fungovanie KC? Čo sa im doteraz podarilo? Aké sú ich úspechy? Čo sa im nedarí? Prečo? Aké sú najväčšie prekážky vo fungovaní KC? Ako to môže ovplyvniť NP alebo IA? Aké zmeny v národnom projekte alebo v nastaveniach KC odporúčate?
Aká je podľa vás motivácia KC byť súčasťou projektu? Aké boli dôvody na odstúpenie od projektu? Aké sú vaše návrhy na zmeny v projekte?
- 5. Je ešte niečo dôležité, čomu sme sa doteraz nevenovali?**

Autor a autorky: R. Rosinský, T. Matulayová, J. Rusnáková