



Proces komunitnej práce



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

Proces komunitnej práce

PhDr. Irena Vitálošová, PhD.

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

Názov: Proces komunitnej práce

Autorka: PhDr. Irena Vitálošová, PhD.

Recenzent: Mgr. Jurina Rusnáková, PhD.

Rozsah: 16 normostrán

Rok vydania: 2017

Typ publikácie: elektronická

ISBN: 978-80-89837-07-6

Publikácia prešla jazykovou a grafickou úpravou

PROCES KOMUNITNEJ PRÁCE

Text slúži ako metodika pre prácu pracovníkov a pracovníčok KC.

Popisuje proces komunitnej práce, ako ho zo skúseností abstrahovali komunitní pracovníci a pracovníčky, praktici spolu s teoretikmi.

Pre jednoduchšie porozumenie textu ženský rod vypúšťame, označenie pracovník a klient označuje aj pracovníčku a klientku.

1 ZÁKLADNÉ VÝCHODISKÁ

Pojem komunitná práca v sebe zahŕňa viaceré obsahy. V texte, ktorý čítate, pod komunitnou prácou myslíme profesionálnu činnosť orientovanú na rast komunit a na presadzovanie ich cieľov.

Komunitná práca má mnohé tváre a jej proces a aplikované metódy práce sa menia v závislosti od:

- prístupu, ktorým pracujú komunitní pracovníci,
- východiskovej situácie komunity,
- problematiky, ktorá je pre komunitu témou,
- nastavenia komunitných pracovníkov.

Pre porozumenie východísk komunitnej práce uvádzame súvisiace kľúčové pojmy: sociálny kapitál, občianska spoločnosť, budovanie kapacít, empowerment (posilnenie, zmocnenie), sociálna inklúzia, meniaci sa kontext, meniace sa prostredie, meniace sa úrovne organizovania, partnerstvá, informačné a komunikačné technológie, komunitný rozvoj, tlaky na susedstvá, nové problémy, dôležitosť susedstva, definovanie spôsobilosti komunity (Henderson, Thomas, 2007).

Pod susedstvom rozumieme komunitu vymedzenú lokalitou, kde obyvatelia majú účasť na spoločných problémoch aj zdroje, kde počet obyvateľov je v miere vzájomnej spoznatelnosti.

2 PROCES KOMUNITNEJ PRÁCE

Proces práce charakterizujeme z perspektívy profesionálneho komunitného pracovníka. Nezaoberáme sa primárne procesom rastu skupiny, ale viac úlohami a rolami, ktoré zastávajú počas rastu skupín komunitní pracovníci.

Proces komunitnej práce Henderson s Thomasom (2007) rozdelili na 9 častí. Tieto môžeme vnímať ako fázy/etapy, ktoré sa niekedy prelínajú. Nemajú rovnako dlhé trvanie, niekedy sú kratšie, v inom projekte trvajú dlhšie. Je to závislé od veľkosti a štruktúry komunity, od problémov a zdrojov, ktoré lokalita/komunita má a od iných ukazovateľov.

Vzhľadom na odlišnosti komunit a susedstiev pracujeme s uvedenými poznatkami tvorivo a s úctou ku špecifikám a hodnotám komunit.

2.1 Etapy práce v susedstve podľa Hendersona a Thomasa (2007)

- vstup do susedstva,
- spoznávanie susedstva,
- analýza potrieb, cieľov a rol,
- kontaktovanie a spájanie ľudí,
- zakladanie a budovanie organizácií,
- pomoc pri ujasňovaní si cieľov a priorit,
- udržiavanie chodu organizácie,
- medziskupinové vzťahy a konanie,
- odchody a zakončenia.

Komunitní pracovníci musia rozumieť svojim úlohám v konkrétnej etape, musia počítať s problémami, ktoré v jednotlivých štádiách spravidla prichádzajú, musia byť pripravení na to, aby problémom čelili a obyvateľov na prekonanie problémov aj pripravili, prípadne aby ich posilnili v úsilí dosiahnuť ciele a prekonať prichádzajúce prekážky. Časť *Medziskupinové vzťahy a konanie* nepovažujeme za etapu, napriek tomu ju zaraďujeme tak ako autori, pretože sa týka stratégií a taktiky, ktorú musia komunitní pracovníci poznať, plánovať a na čo musia reflektovať. Zároveň upozorňujeme, že etapy práce nie je možné striktno oddeliť a naskladať jednu za druhou, niektoré je možné identifikovať súčasne.

2.1.1 V prvej fáze komunitnej práce, pri „vstupe do susedstva“, komunitní pracovníci:

- premýšľajú nad vstupom do susedstva,
- rokujú o vstupe do susedstva.

Obe úlohy majú rovnaký cieľ, pripraviť legitímny vstup do komunity.

Premýšľanie nad vstupom do susedstva

Spôsob, akým začnete prácu, ako si získate prístup do susedstva, je veľmi dôležitý. V tejto fáze je potrebné zvažovať svoj postup skôr než začnete konať. Motivácia rýchlo začať konkrétnu prácu je obvykle veľmi vysoká a je potrebné vyhnúť sa príliš skorému rozhodovaniu.

V začiatočnom štádiu si komunitní pracovníci kladú otázky typu:

- Aký druh práce je potrebné vykonať?
- Čo mi v tom najviac pomôže?
- Čím mám začať?

Ústrednými pojmami v tomto štádiu sú: orientácia, hodnoty a roly, plánovanie a analýza problémov. V rámci orientácie máme na mysli to, že pracovník musí byť v susedstve poznaný a sám sa musí v ňom orientovať, poznať organizácie, ktoré na území pracujú. Komunitní pracovníci si musia zároveň vyhradiť čas na spoznávanie charakteru susedstva, postojov, hodnôt a záujmov miestnych ľudí.

Orientáciu pracovník môže získavať metódou pozorovania počas prechádzky po susedstve. Túto formu spoznávania by si pracovník nemal zameniť za podrobnejšie pozorovanie ani za nadväzovanie kontaktov, ktoré prídu neskôr. Orientačné prechádzky by mali byť robené postupne do rôznych častí a v rôznych denných časoch. Výstupy z týchto prechádzok majú slúžiť na orientáciu pracovníka, ktoré informácie treba brať do úvahy predtým než sa začne konať.

Charakteristiky, ktoré je potrebné všímať si, sú napríklad: stupeň a hustota dopravy, podmienky a typy bývania, miera znečistenia a vandalizmu, zdroje, ako napríklad verejné priestranstvá, dostupnosť verejnej dopravy, ale aj prítomnosť krčiem, posvätných miest, rovnako ako tovární, úradov a obchodov, príliv a odliv ľudí v určitých časoch, miesta, kde sa ľudia združujú alebo kde sa stretávajú, prítomnosť alebo neprítomnosť niektorej vekovej skupiny a iné. Všetko, čo pracovník vidí a ako to interpretuje, bude v tomto štádiu subjektívne, prvé dojmy budú slúžiť iba na orientáciu, ktorú si neskôr bude stále spresňovať.

Pri vstupe do susedstva je potrebné, aby komunitní pracovníci v predstihu venovali čas na vyjasnenie si svojich vlastných hodnôt, ktoré do určitej miery budú predurčovať ich prístup k riešeniam v komunite. Je potrebné vedieť, či jednotliví pracovníci uprednostňujú podporovanie procesu, alebo sú viac zameraní na dosahovanie cieľov, prípadne sú odhodlaní vyvažovať proces a dosahovanie cieľov. Podobne je to s prístupom racionalistickým alebo viac intuitívnym – rozdiely medzi pracovníkmi môžu viesť k rozporom, na druhej strane pripravenosť komunikovať o svojom štýle práce môže rozporom predchádzať a do určitej miery vyvažovať odlišné štýly práce.

Pracovníci počas práce budú vystavení tlaku, aby prevzali vedenie skupiny. Je dôležité, aby v tejto situácii jasne dali najavo, kto sú a aké sú ich úlohy a roly v tej situácii. To znamená, že otázke ich vedenia v jednotlivých fázach majú venovať čas a dohody už vo fáze vstupu do komunity a vyjasniť si ich medzi sebou – medzi profesionálmi, ktorí budú poskytovať komunite oporu.

Ďalšou otázkou na diskusiu a stále reflektovanie medzi komunitnými pracovníkmi je otázka zodpovednosti. Pracovníci sú zamestnancami organizácie, budú sa zodpovedať nielen komunite, v ktorej budú pracovať, ale aj svojmu zamestnávateľovi alebo tímu. V prípade, že medzi pracovníkovou organizáciou a komunitou vznikne konflikt záujmov, je dobré, ak komunitný pracovník bude mať pripravené argumenty, ktorými podporí vlastné stanovisko.

Pri rokovaní o vstupe do susedstva Henderson s Thomasom (2007) uvádzajú ako používanú metódu angažovanie sa v krátkodobej a v relatívne menej významnej aktivite komunity. Napríklad pri upratovaní, alebo pri organizovaní miestnej slávnosti. V procese práce je možné nadviazať neformálne kontakty s jednotlivcami, so skupinami i s organizáciami operujúcimi na území. Tento postup v sebe nesie potenciálne riziko, že pracovník sa odpúta od komunikácie s kľúčovými organizáciami a môže byť ťažké začať komunikovať s novými skupinami a s ľuďmi pri vytvorených vzťahoch. Rokovanie o vstupe do susedstva si vyžaduje aj prípravný kontakt s lídrami komunity a s inými profesionálnymi

pracovníkmi. Rovnako dôležité pri vstupe do susedstva je i spoznávanie organizácie, ktorá komunitného pracovníka zamestnáva. Je nevyhnutné jasne definovať svoju pracovnú pozíciu a svoje úlohy. Rozumnou stratégiou je, ak komunitný pracovník dá najavo, že náplň jeho práce zahŕňa kontakty s pracovníkmi rôznych inštitúcií aj rôznych úrovní samosprávy. Je dobré, ak si zamestnávateľ uvedomí že pracovníci v susedstvách potrebujú značnú slobodu pohybu cez profesionálne a administratívne hranice a ľahký prístup ku škále jednotlivcov a informačných zdrojov. Pracovník sám si ale musí byť vedomý administratívnych a rozhodovacích štruktúr vlastnej organizácie a usiluje sa o podporu a spoluprácu zo strany kolegov organizácie.

Komunitný pracovník sa bude usilovať získať v tejto fáze odpovede na otázky:

- Prečo táto organizácia pridela zdroje na komunitnú prácu?
- Ako organizácia rozmýšľa o sebaurčení komunity?
- Akú mieru autonómie bude mať komunitný pracovník?
- O ktorých skupinách obyvateľov v komunite predstavitelia organizácie predpokladajú, že by mali byť cieľom intervencií komunitnej práce?
- Ktoré oblasti problémov komunity zaujímajú predstaviteľov organizácie?
- Aké zdroje má komunitný pracovník k dispozícii prostredníctvom tejto organizácie?

K týmto otázkam patria i otázky moci a zodpovednosti v zamestnávateľskej organizácii.

Rokovaním o vstupe komunitní pracovníci posilňujú prevenciu konfliktov a reflexiu vlastných postupov. Po tejto fáze sú pripravení na systematické zhromažďovanie dát v spojitosti so susedstvom.

2.1.2 Spoznávanie susedstva

Získavanie údajov o susedstve je systematická, špecifická aktivita s cieľom vyhnúť sa nejasnostiam a náhodnosti rozhodovania. Vzťahuje sa na problematiku skupín a ich zdrojov tu a teraz. Je objektivizovaná, komplexná a nezaťažená predsudkami. Vykonáva sa so zámerom využiť získané údaje pri práci v komunite.

Ktoré dáta je potrebné zozbierať, akú štruktúru dát môžeme použiť, aké metódy zberu dát?

Pomôckou pre štruktúru dát môže byť diagnóza komunity, ako ju opísala Francescato (in Ondrušek a kol., 2000). Dáva návod štruktúry viacerých profilov komunity, zaraďuje sem profil teritoriálny, demografický, ekonomický, profil služieb, inštitucionálny profil, antropologický profil, psychologický profil. Záver tvorí syntéza získaných údajov a formulácia priorít pre intervenciu a akcie v komunite. Rozdiel bude, či diagnózu robí sám komunitný pracovník, v tíme pracovníkov, alebo či na vytvorenie diagnózy prizýva obyvateľov lokality.

Medzi priame metódy zberu dát zaraďujeme najmä:

- Pozorovanie
- Dotazníky
- Zamerané rozhovory
- Štúdium písomných materiálov

Zamerané rozhovory môžu pomôcť pochopiť komunitným pracovníkom, ako miestni obyvatelia vnímajú a opisujú svoju štvrť. Sú aj zdrojom informácií o inštitúciách operujúcich na území a tiež o zložitejších aspektoch komunitného života – ako napríklad o spôsoboch rozhodovania v komunite a podobne.

Medzi nepriame **metódy zberu dát** zaraďujeme napr.:

- Dopĺňanie viet (Ak by som mal do susedstva vniesť jednu zmenu, bola by to...)
- Projektívne otázky (Do vášho susedstva prišla osoba z Marsu. Ste prvý človek, na ktorého natrafila. Ak by sa opýtala, čo za sídlisko to je, ako by ste jej ho opísali? Alebo: Niektorí ľudia nie sú spokojní so životom na tomto sídlisku, uvádzajú veľa jeho nedostatkov. Uhádnete ktoré?)
- Zoznam prívlastkov (Respondentom sa ukáže zoznam prívlastkov a majú určiť, ktoré sú pre ich sídlisko výstižné.)
- Inventáre (v prvom sa ukážu zoznamy potrieb/problémov a respondenti majú určiť, ktoré sa týka jú ich komunity, v druhom je zoznam všeobecných tvrdení, z ktorých majú respondenti vybrať pravdivé. Napr.: Mládež tu nemá kde zmysluplne tráviť voľný čas.)

Pozorovanie patrí medzi využívané metódy spoznávania komunity, je potrebné mať ujasnenú mieru angažovania sa.

Medzi užitočné písomné materiály na spoznanie komunity patria najmä miestne noviny, matrika, záznamy lokálnych inštitúcií a pramene miestnej histórie.

Metódou prvého spoznávania susedstva môže byť:

- širokohlávkové skenovanie (Etzioni in Henderson a Thomas, 2007)
- diagnóza komunity (Francescato in Ondrušek, 2000)
- assessment silných stránok komunity (Skinner, Wilson, 2002)

Výstupom tejto etapy je **komunitný profil**, správa o získaných údajoch.

2.1.3 Analýza potrieb, cieľov, rol

Je to fáza analytická a plánovacia.

Pri rozhodovaní pracovníci musia splniť 4 hlavné úlohy:

- Zhodnotenie charakteru problémov a otázok v susedstve
- Stanovenie cieľov a priorít
- Rozhodovanie o predispozícii na rolu
- Špecifikovanie ďalších krokov

Zhodnotenie charakteru problémov a otázok v susedstve – výsledkom zhromažďovania a hodnotenia dát je, že komunitný pracovník bude vedieť o tých faktoroch v susedstve, ktoré obyvatelia a profesionáli vnímajú ako starosti, otázky, témy. Táto práca pomôže objaviť problémy, ktoré sú vnímané ako najvypuklejšie.

Pracovník si zostaví zoznam problémov a otázok, napríklad: kanalizácia, neplatiči nájomného, zlá kvalita bývania, nedostatok obchodov, neprítomnosť lekárskej služby, nízke možnosti na bezpečnú hru detí, nedostatok priechodov pre chodcov a pod. Každý problém podrobí analýze v krokoch:

Opis problému – ako ľudia prežívajú tento problém – je nutné opísať problém slovami a významami, ktoré mu priradujú miestni ľudia, snažiť sa vyhnúť sa intelektualizácii a vlastným interpretáciám dôležitosti alebo nutnosti riešiť ho. Jazyk, ktorým obyvatelia o probléme hovoria, môže napovedať o motivácii niečo s ním robiť.

Definícia problému – ako je tento stav vecí opísaný a kým. Rozdiel medzi opisom problému a definíciou problému je najmä v tom, že niektoré stavy vecí ľudia sami neprežívajú tak, ako si my predstavujeme, že ich budú prežívať. Pri mapovaní toho, ako problém prežívajú a aké významy mu prisudzujú ľudia v komunite, sa komunitným pracovníkom môže lepšie podariť pochopiť miestnych ľudí a nimi navrhované priority riešení.

Rozsah problému:

- Na aký počet ľudí tento problém vplýva?
- Pri koľkých je vplyv priamy, nepriamy?
- Akým spôsobom problém na týchto ľudí vplýva? Ako ovplyvňuje rôzne aspekty ich života?
- Ako dlho táto situácia trvá? Ako dlho ju obyvatelia vnímajú ako problém?
- Kde geograficky sa tento problém v komunite vyskytuje? V ktorých častiach obce, ulice, bloku?
- Aké spoločenské hodnoty prítomnosť tohto problému ohrozuje? Ktoré hodnoty a normy v susedstve podporujú trvanie problému? Ktoré sa stavajú proti?

Pôvod a dynamika problému:

Pracovník sa pýta:

- na pôvod problému,
- na faktory, ktoré ho ovplyvňujú, robí si hypotézu o príčinách.

V niektorých prípadoch táto hypotéza bude ovplyvňovať spôsoby a stratégie riešení. V niektorých nebude.

Príklad: Miestni obyvatelia formulujú ako problém ich komunity vandalizmus a delikvenciu. Komunitný pracovník X predpokladá, že vandalizmus súvisí so zlou bytovou situáciou v komunite, preto zorganizuje akčnú skupinu obyvateľov sídliska na komunikáciu s vlastníckmi domov.

Komunitný pracovník Y predpokladá, že vandalizmus súvisí s nedostatočnými možnosťami kvalitného trávenia voľného času pre deti a mládež – preto zorganizuje rodičovské skupiny na podporu letného herného programu pre deti.

Rozpoznanie možného angažovania sa v prospech riešenia – zdroje a kapacity miestnych ľudí:

Komunitný pracovník mapuje, čo miestni ľudia považujú za efektívne pri riešení ich problému, čím môže kto (jednotlivec aj skupiny) prispieť.

Kladie otázky:

- Sú tu nejakí ľudia pripravení konať?
- Ak áno, čo chcú robiť? Za akých **podmienok** budú **môcť** konať?
- Čím sú ochotní prispieť ku konaniu?

Pracovníci musia rozlišovať medzi rôznymi aktérmi v komunite, budú musieť mať jasno:

- V inštitúciách poskytujúcich služby a v organizáciách, ktoré preukázali záujem týkajúci sa problému/problémov susedstva.

- V existujúcich skupinách obyvateľov, ktorí vyjadrili svoju zainteresovanosť v problémoch.
- V jednotlivcoch, ktorí vyjadrili ochotu pomôcť a v podmienkach, za akých môžu pomôcť.

Stanovenie cieľov a priorit – neznamená privlastniť si právo rozhodovania, ktoré musí urobiť miestna skupina! Toto sa týka ujasnenia si komunitných pracovníkov:

- mandátu a zdrojov inštitúcie, v ktorej je komunitný pracovník zamestnaný,
- vlastných skúseností a zručností komunitného pracovníka,
- hodnôt a preferencií komunitného pracovníka.

Pri podpore dohody miestnych obyvateľov o cieľoch a o prioritách je nutné formulovať nielen konečné ciele, ale aj čiastkové, inštrumentálne, prostredníctvom ktorých budú obyvatelia dosahovať konečný cieľ.

Rozhodovanie, v ktorých rolách bude komunitný pracovník v komunite pôsobiť, je obvykle ovplyvnené viacerými faktormi, sú to:

- Problematika komunity a na ňu nadväzujúci potrebný model práce podľa Rothmana (1976), ktorý rozdelil základné 3 modely komunitnej práce a s nimi súvisiace roly komunitných pracovníkov.
- Fáza práce (Čím zrelšia je skupina, tým menej direktívne roly sú potrebné).
- Ciele komunitného pracovníka (či sú roly direktívnejšie alebo menej direktívne, konečné rozhodnutie musí byť ponechané na obyvateľoch).
- Čo komunitný pracovník rád robí, v čom sa cíti isto (ak komunitný pracovník ustrnie v rolách, ktoré má rád, bude stagnovať, preto treba na svoju rolu reflektovať aj v súvislosti s vlastnými preferenciami).
- Možnosti a prekážky zo strany inštitúcií (napríklad pracovník miestnej samosprávy môže predpokladať, že nebude schopný prijať na seba rolu rokovateľa medzi vlastným zamestnávateľom a obyvateľmi).

Medzi najčastejšie roly komunitného pracovníka pracujúceho menej direktívnym spôsobom patrí rola facilitátora – umožňovateľa.

Podľa Battena in Henderson a Thomas (2007, 108) komunitný pracovník v role facilitátora vytvára priaznivé podmienky na úspešné dohody a na konanie skupín bez toho, aby zasahoval do ich autonómie.

- Pokúša sa posilniť motiváciu ľudí konať spoločne.
- Poskytuje informácie, ako sa organizujú iné skupiny.
- Pomáha ľuďom premyslieť problémy a postupy.
- Navrhne zdroje materiálnej pomoci a technické rady.
- Pomáha riešiť medziludské konflikty a ťažkosti.

Zdôrazňuje, že facilitátor štruktúruje spoločné rozhodovanie a používa pri tom zručnosti facilitovania rozhodovacích procesov.

Ďalšie možné roly:

Katalyzátor, koordinátor, učiteľ zručností, zberač informácií, analytik faktov, realizátor programov, advokát, agitátor, rokovateľ, moderátor, organizátor.

2.1.4 Kontaktovanie a spájanie ľudí

Je to fáza práce, v ktorej komunitný pracovník v susedstve nadväzuje kontakt s miestnymi obyvateľmi.

Úlohou je stretnúť sa s obyvateľmi a identifikovať ich záujem konať kolektívne a ich možnú účasť na akcii.

Cieľom je pomôcť ľuďom sformovať organizáciu, ktorá bude zastupovať obyvateľov, ktorá bude v ich mene konať. Môže byť neformálna s neformálnym vodcom, na ktorom sa obyvatelia zhodli (napríklad zástupca obyvateľov jedného vchodu domu komunikuje so správcou domu alebo s miestnou samosprávou, alebo so spoločnosťou ktorá odváža odpad a pod.), ale aj formalizovaná napríklad do občianskeho združenia.

Metódy a zručnosti nadväzovania kontaktov sú dôležité v celom procese práce. Spôsob, akým si pracovníci od začiatku vytvárajú vzťah k obyvateľom, bude mať dosah na ďalšiu spoluprácu. Povzbudzovanie ľudí, aby založili skupinu alebo aby sieťovali s inými skupinami, vyžaduje množstvo zručností od komunitných pracovníkov. V tejto fáze sa pracovníci často cítia osamelí, izolovaní, zraniteľní, trpia pocitmi trápnosti a neadekvátnosti. Sú vystavení mnohým druhom stresu. Riskujú, že sa stotožnia so zúfalstvom a s depresiou obyvateľstva, ktoré obvykle nevidí východisko zo svojej situácie. Môžu sa cítiť neisto, ktorý spôsob nadväzovania kontaktu je adekvátny.

Problém: v dôsledku strachu z nadväzovania kontaktov si môžu komunitní pracovníci myslieť, že tí, ktorí sú im z komunity najviac naklonení, sú tí správni ľudia na riešenie problémov – čo sa nemusí potvrdiť.

Časť obáv súvisí s neistotou, ako nadviazať kontakt, časť so strachom spôsobeným multikultúrnou rôznorodosťou.

Práca v multikultúrnom a viac-náboženskom prostredí vyžaduje pochopenia škály praktík a pracovania s nimi.

Kontaktovanie sa s ľuďmi zahŕňa prípravu na kontakt, kontakt samotný a spracovanie údajov po kontakte.

>>

Príprava na kontakt súvisí – s výberom ľudí, s ktorými sa treba kontaktovať, s poradím, v ktorom sa s nimi budeme kontaktovať, s prostredím kontaktu, s ujasnením si, čo chceme kontaktom získať, akými prostriedkami dosiahneme ciele stretnutia, ako budeme prezentovať seba, svoju organizáciu a naše záujmy.

Kontakt – cieľom je vytvorenie vzájomnej dôvery. Dosahujeme ju jasnou komunikáciou, zmysluplným informovaním o tom, kto som a čo chcem, aktívnym počúvaním a rešpektovaním obmedzení a limitov konkrétnych ľudí. Po kontakte – pripomenutie si a spísanie záznamu o kontakte, informovanie kolegov o kontakte, prípadne zaslanie podporných informácií človekovi, s ktorým som bol v kontakte.

<<

Spôsoby nadviazania kontaktu v komunite sú mnohoraké a je na tvorivosti komunitných pracovníkov, aby zvolili alebo vytvorili pre tú-ktorú komunitu a situáciu najvhodnejšiu metódu.

Na inšpiráciu ponúkame viaceré metódy, opísané Hendersonom a Thomasom (2007):

Streetwork a snowballing, plánovanie v realite, klopanie odo dverí ku dverám, sondy – alebo púšťanie šarkanov v komunite, prieskumy a svojpomocné prieskumy, petície, verejné stretnutia, sprostredkované kontakty, prechádzanie existujúcimi organizáciami, kontakt prostredníctvom referencie, verejné informačné zdroje.

Výber a plánovanie prostriedkov komunikácie v tejto fáze je dôležitou úlohou komunitných pracovníkov.

2.1.5 Zakladanie a budovanie organizácií

V tejto fáze komunitní pracovníci a pracovníčky podporujú miestnych ľudí v procese rastu od skupiny do organizácie. Potreba komunitných skupín vyjasňovať si ciele a priority je súčasťou formovania a budovania organizácií a je aj ďalšou fázou práce. Na tieto účely Ballantyne (in Henderson a Thomas 2007) navrhuje využiť metódu plánovacích dní. Sú to facilitované stretnutia komunitných skupín, kde miestni obyvatelia:

- analyzujú situáciu v komunite a potreby,
- identifikujú bariéry brániace zmene,
- tvoria víziu ich štvrte,
- identifikujú strategické ciele,
- určujú priority,
- formulujú akčné plány

Mnohé plánovacie metódy využiteľné na tieto účely opísal Wates (2002), Skinner (2006) a Skinner s Wilsonom (2002).

2.1.6 Pomoc pri ujasňovaní si cieľov a priorít

Potreba komunitných skupín stanovovať a vyjasňovať si ciele a identifikovať priority je súčasťou formovania a budovania organizácií.

Organizovanie plánovacích dní skupiny podporuje komunitný pracovník alebo ho môže aj facilitovať, ak má potrebné zručnosti.

Prostredníctvom facilitovaných stretnutí skupina:

- Analyzuje situáciu, potreby, otázky/problémy,
- identifikuje bariéry brániace zmene,
- vytvorí víziu riešenia,
- formuluje strategické ciele, dlhodobé aj krátkodobé, a hodnotiace kritériá,
- dohodne priority,
- vytvorí akčný plán.

2.1.7 Udržiavanie a dosahovanie cieľov je kľúčovou úlohou komunitných pracovníkov, najmä udržanie záujmu a angažovanosti miestnych ľudí. Po prvom boome záujmu sa často stane, že ochota mať účasť na riešení začne ustupovať. Pre udržanie chodu organizácie je potrebné okrem iného budovať aj kapacity organizácie, rozvíjať sebadôveru jej členov a ich kompetencie v zmysle vedomostí a zručností.

2.1.8 Medziskupinové vzťahy a konanie

V tejto fáze práce je potrebné:

Identifikovať tvorcov rozhodnutí a rokovať s nimi.

Rokovať medzi komunitnými skupinami.

Rozhodovať o stratégii a o taktike dosahovania cieľa.

Uvedomiť si a rozhodnúť, aké vzťahy potrebujeme s inými skupinami a organizáciami v komunite

Komunitní pracovníci využijú zručnosti získavania informácií, analytické myslenie, zručnosti rokovania a zručnosti strategického myslenia.

Podľa Bragera a Spechta (in Henderson a Thomas 2007) je dôležité, aby komunitné skupiny dokázali:

- formulovať požiadavky,
- regulovať hrozby,
- trvať na svojich cieľoch a zároveň robiť ústupky.

2.1.9 Odchody a zakončenia

Posledná fáza komunitnej práce v susedstvách môže nastať viacerými spôsobmi. Aktívne skupiny môžu ukončiť svoju činnosť, rovnako aj komunitní pracovníci sa môžu rozhodnúť ukončiť činnosť, častejšie ale je, že sa vyčerpajú finančné zdroje na mzdy komunitných pracovníkov, prípadne to, že sa ukončí projekt. Úlohy spojené s ukončením práce podľa Hendersona a Thomasa (2007) sú:

- vyhodnotenie dosiahnutia cieľov, vedenia procesu a dosahov na komunitu,
- odpútanie skupín od komunitných pracovníkov,
- stabilizovanie dosiahnutého.

Odchody a zakončenia musia byť plánované tak, ako ktorákoľvek iná činnosť alebo fáza práce.

Skupiny, ktoré sa vytvorili v procese komunitnej práce na riešenie spoločných otázok a problémov, sa postupom času a riešením úloh formujú a rastú. Nemusia prerásť do formalizovanej organizácie v zmysle registrovaného združenia, ale ako skupina sa vyvíjajú. Proces rastu skupiny uvádzame v tretej časti tohto textu.

Medzi **problematické postupy** v procese komunitnej práce patrí napríklad:

- príliš rýchle ponechanie skupiny na seba, bez sformovaného vedenia skupiny, prípadne za vedenia ľudí, ktorí nemajú kompetencie (vedomosti, skúsenosti, zručnosti),
- príliš ochranárske vedenie skupiny – veľa rozhodnutí robia komunitní pracovníci s vedomím, že oni vedú najlepšie, čo ľudia potrebujú, ľudia sa necítia byť majiteľmi cieľov a nemajú chuť a vytrvalosť dosahovať ciele, ktoré nie sú ich vlastné, počas dosahovania cieľov sa nenaučia fungovať samostatne, pri odchode komunitného pracovníka/pracovníčky sa končí práca na raste komunity,
- znehodnotenie vzťahu dôvery medzi obyvateľmi a komunitnými pracovníkmi postupmi, ktoré sú alebo korupčné, alebo v nich obyvatelia môžu pociťovať manipulácie a spojenie sa komunitných pracovníkov proti nim,
- nerešpektovanie hodnôt komunity či už vedomé, alebo neuvedomované.

3 FÁZY ROZVOJA KOMUNITNÝCH SKUPÍN

Okrem fáz práce komunitných pracovníkov Antalová (2003) definuje sedem štádií rozvoja a rastu komunitných skupín, s ktorými je potrebné počas práce počítať. V tabuľke ich nájdete spolu s prislúchajúcimi úlohami komunitných pracovníkov.

Tabuľka číslo 3: Štádiá procesu komunitnej skupiny

Štádium	Členovia skupiny	Pracovník
Prvé	Nespokojní, ale pasívni.	Stimuluje ľudí premýšľať o tom, prečo sú nespokojní a s čím vlastne.
Druhé	Uvedomujú si určité potreby.	Stimuluje ľudí premýšľať o tom, aké špecifické zmeny by sa mali uskutočniť.
Tretie	Uvedomujú si potrebu špecifickej zmeny.	Stimuluje ľudí uvažovať o tom, čo by mohli oni sami urobiť, aby sa želaná zmena uskutočnila.
Štvrté	Rozhodujú sa o krokoch, ktoré urobia, aby dosiahli želané zmeny.	Stimuluje ľudí uvažovať o tom, ako najlepšie zorganizovať dané kroky.
Piate	Plánujú, čo urobiť a ako to urobiť.	Stimuluje ľudí zvážiť a rozhodnúť o detailoch a o postupnosti krokov, ktoré sa budú robiť, kto ich bude robiť, kedy a ako.
Šieste	Konajú podľa stanoveného plánu.	Stimuluje ľudí pri vyrovnávaní sa s nepredvídanými ťažkosťami alebo s problémami, na ktoré narazia pri realizácii krokov.
Siedme	Hodnotia, čo sa im podarilo dosiahnuť.	Pomáha ľuďom reflektovať na to, čo sa podarilo, ako sa to podarilo dosiahnuť, čo sa pritom naučili a čo môžu robiť ako ďalší krok.
	Proces sa začína odznova.	

Zdroj: Antalová, 2003

Autorka opisuje proces, ktorým prechádza skupina a úlohy komunitných pracovníkov v jednotlivých štádiách rozvoja skupinového uvedomovania.

ZÁVER

Proces komunitnej práce je abstrahovaný z množstva skúseností komunitných pracovníkov. V každej komunite bude komunitná práca odlišná – čo kladie veľké nároky na základné porozumenie procesu a zároveň vysokú mieru tvorivosti a chuti skúšať nové veci, ísť do rizika nových, nevyskúšaných postupov.

Je žiaduce, aby komunitní pracovníci reflektovali na prax a robili záznamy nie pre potreby svojich zamestnávateľov a štatistik, ale pre svoje vlastné potreby, aby medzi sebou diskutovali o svojich postupoch bez strachu z reštrikcií zo strany nadriadených, aby mali možnosť kvalitnej supervízie.

Zdroje:

- ANTALOVÁ, I. et al.: *Príručka objaviteľov stratených území. Manuál pre všetkých, ktorí sa venujú komunitnému rozvoju*. Bratislava : Nadácia Milana Šimečku, 2003, s. 215. ISBN 80-89008-15-1.
- HENDERSON, P. – THOMAS, D. N.: *Zručnosti komunitnej práce v susedstvách*. Nitra : Centrum komunitného rozvoja, 2007, s. 292. ISBN 978-80-969638-4-3.
- ONDRUŠEK, D. et al.: *Čítanka pre pokročilé neziskové organizácie*. Bratislava : Centrum prevencie a riešenia konfliktov, Partners for Democratic Change – Slovakia, 2000, s. 307. ISBN 80-968095-3-9.
- ROTHMAN, J.: *Three Models of Community Organisation Practice*. In Cox, F. M. – Erlich J. L. – Rothman, J. – Tropman, J. E. (eds.): *Strategies of Community Organisation*, s. 22 – 38. Illinois : Peacock Publishers, 1976.
- SKINNER, S.: *Strengthening communities. A guid to capacity building for communities and the public sector*. London : Community Development Foundation 2006, s. 150, ISBN 1 901974 68 5.
- SKINNER, S.; WILSON, M.: *Assessing Community Strengths*. London : Community Development Foundation, 2002, s. 160. ISBN 1 901974 31 6.
- VITÁLOŠOVÁ, I.: *Komunitná práca a komunitný rozvoj*. Bratislava : Iris 2013, s. 75. ISBN 978-80-89238-94-1.
- WATES, N.: *The Community Planning Handbook*. London : Earthscan publications Ltd, 2002, s. 230. ISBN 1 85383 654 0.

