

**Daniel Škobla — Tomáš Hrustič  
— Ondřej Poduška**

**EVALUÁCIA  
DOPADU TERÉNNEJ  
SOCIÁLNEJ  
PRÁCE 2018**



Vydané Implementačnou agentúrou MPSVR SR v rámci implementácie národného projektu Terénna sociálna práca v obciach I (kód ITMS 2014+: 312041A138).  
Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu v rámci Operačného programu Ľudské zdroje.

**Autori:**

Mgr. Daniel Škobla, PhD., Ústav etnológie a sociálnej antropológie SAV  
Mgr. Tomáš Hrustič, PhD., Ústav etnológie a sociálnej antropológie SAV  
Mgr. Ondřej Poduška, Národný demokratický inštitút (NDI)

**Recenzenti:**

doc. Mgr. Jurina Rusnáková, PhD., Ústav romologických štúdií Fakulta sociálnych vied a zdravotníctva Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre  
Mgr. Alexander Mušinka, PhD., Ústav rómskych štúdií, Prešovská univerzita v Prešove

Texty: Mgr. Daniel Škobla, PhD., Mgr. Tomáš Hrustič, PhD.,  
Mgr. Ondřej Poduška, 2019  
Copyright © Implementačná agentúra Ministerstva práce,  
sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (IA MPSVR SR), 2019  
Grafická úprava © Stano Masár, 2019

**Daniel Škobla — Tomáš Hrustič  
— Ondřej Poduška**

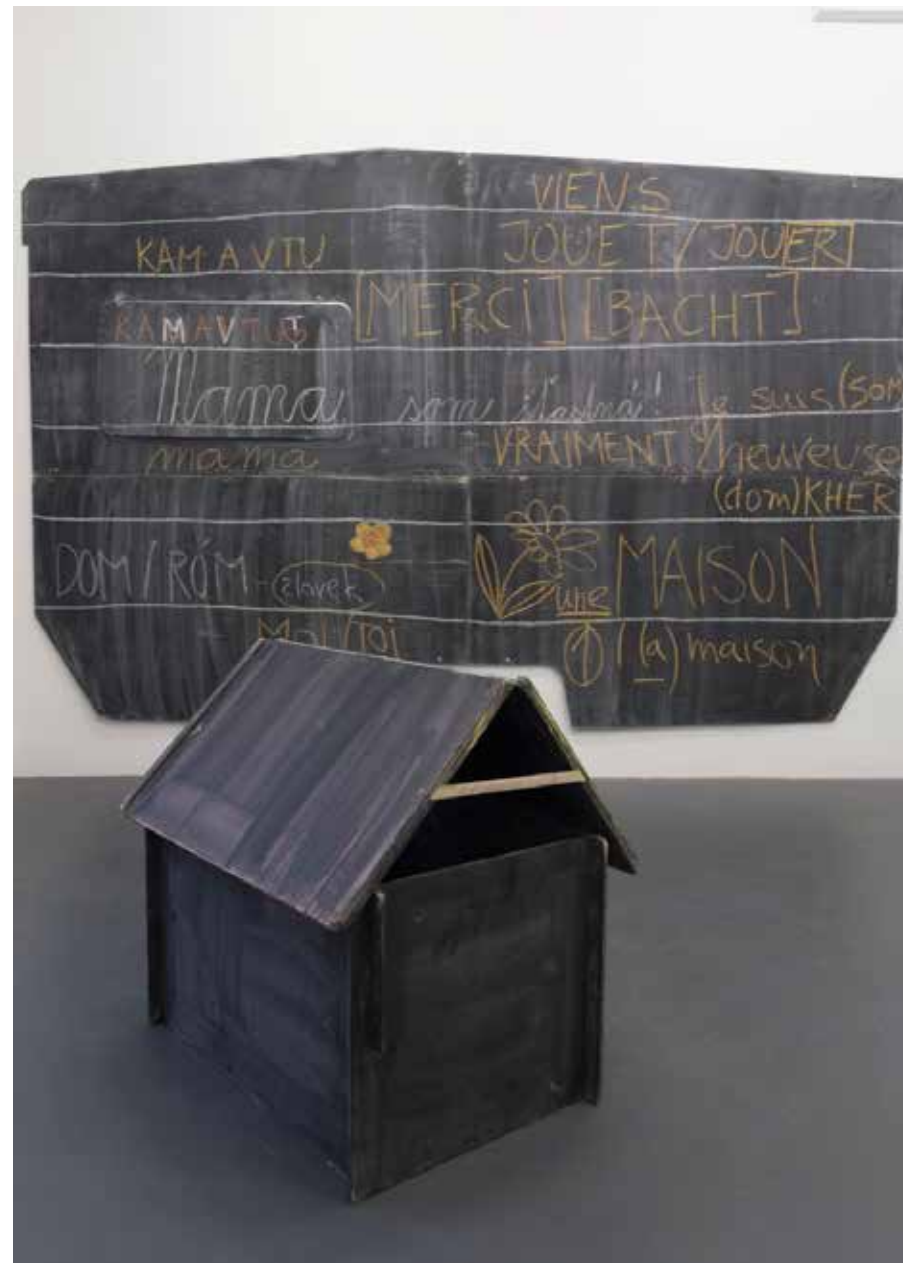
# **EVALUÁCIA DOPADU TERÉNNEJ SOCIÁLNEJ PRÁCE 2018**

**Evaluácia realizovaná v roku 2018 s dôrazom  
na program implementovaný IA MPSVR SR**

V rámci publikovania výsledkov evaluácií sme sa v tíme NP TSP I rozhodli poskytnúť priestor aj prezentácii tvorby umelcov, ktorí sa rovnako ako terénna sociálna práca snažia o nastavenie zrkadla, iniciovanie, či dokonca priame akcie v poukazovaní na nespravodlivosť v prístupe spoločnosti voči životu ľudí, ba dokonca celých komunít na okraji spoločnosti. Myslíme si, že prepájanie práce verejnej správy a nezávislých iniciatív, ako je aj práca umelcov môže mať účinnejší dopad na pozitívnu zmenu v spoločnosti, o ktorú sa snažíme. Svojim spôsobom sa snažíme o podobné ciele, hodnotové posuny vnímania v spoločnosti.

**Oto Hudec** (\*1981, Košice) je absolventom VŠVU v Bratislave. V roku 2012 bol finalistom Ceny Oskára Čepana. Jeho tvorbu prezentovalo aj múzeum moderného a súčasného umenia Centre Pompidou v Paríži. Ako spoluautor realizoval na Slovensku sociálno-výtvarný putovný projekt Karavan. V rámci tejto publikácie prezentujeme jeho projekt Neviditeľného múzea – Nadikhuno museumos, ktorý vznikol v spolupráci s galériou tranzit.sk. Projekt sa snaží o demýtizáciu stereotypov vnímania Rómov na Slovensku. Nejde o stálu expozíciu zbierok rómskej kultúry či histórie, ale predovšetkým ide o projekt, ktorý vytvára priestor na prezentáciu života Rómov a ich vnútorného vnímania vlastného postavenia z pohľadu participácie na veciach verejných, ich vnímania sociálneho postavenia a prijatia v spoločnosti. Projekt nastoľuje aj otázku stáleho priestoru Rómskeho múzea na Slovensku.

V tejto publikácii nájdete napríklad veľkorozmernú maľbu pestrofarebnej lúky na stene autobusovej zástavky v Rankovciach, ktorá vznikla ako komunitná maľba klubu Marka romňakero gendalos, ktorý viedla maliarka Marcela Hadová, inštaláciu, ktorú pripravila Paula Ďurinová, dokumentaristka a fotografka, ktorá prezentuje problematiku rómskeho, takzvané neviditeľného holokaustu, alebo fotografiu karavánu, mobilnej dielne, s ktorou autori Daniela Krajčová s Otom Hudecom navštevujú vylúčené komunity a realizujú multidisciplinárne workshopy pre deti a mladých ľudí z minoritnej i majoritnej spoločnosti, ale aj medirytiny Róberta Gábriša, z rady Modré srdce, ktoré takisto boli súčasťou inštalácie projektu Rómskeho múzea.



*Nadikhuno muzeumos / Neviditeľné múzeum, 2017*  
 iniciátor projektu: Oto Hudec  
 realizované s účasťou: Robert Gabriš, Marcela Hadová & Marka romňakero gendalos,  
 Oto Hudec, Daniela Krajčová, Emília Rigová  
 foto: Adam Šakový, 2017

## Zoznam skratiek

- IA MPSVR SR** – Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR
- MRK** – marginalizované rómske komunity
- MVO** – mimovládna organizácia, respektíve mimovládne organizácie
- NP PVSSKIKÚ** – Národný projekt Podpora vybraných služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni
- OP EZ** – Operačný program Ľudské zdroje
- RK** – regionálni koordinátori
- TSP** – terénny sociálny pracovník/sociálna pracovníčka
- TP** – terénny pracovník/terénna pracovníčka
- ÚSVRK** – Úrad zmocnenca vlády SR pre rómske komunity
- ÚPSVR** – Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny
- AOZ** – Asistent osvetu zdravia

# Obsah

<b>1. kapitola</b>		
Cieľ evaluácie a zadanie	10	
<b>2. kapitola</b>		
Je terénna sociálna práca základnou intervenciou pre cieľovú skupinu MRK, ktorá vytvára základné predpoklady pre ostatné nadväzujúce intervencie, alebo je jednou z mnohých intervencií, ktoré sú navzájom nahraditeľné? Aké sú špecifiká terénnej sociálnej práce v porovnaní inými službami pre MRK (napríklad vo vzťahu k sociálnej práci poskytovanej v teréne cez úrady práce, komunitnej práci, sociálnej práci poskytovanej v teréne či oproti činnosti sociálneho pracovníka obce a podobne)?	16	
<b>3. kapitola</b>		
Aké sú interakcie medzi terénnou sociálnou prácou a ďalšími službami/ intervenciami, ktoré existujú pre sociálne vylúčené osoby v lokalitách s prítomnosťou MRK (vzájomne sa podporujú, koexistujú spolu neutrálne alebo sú vzájomne kontraproduktívne)?	22	
<b>4. kapitola</b>		
Aké sú vzájomné vzťahy medzi samosprávou a TSP/TP a ako tieto interakcie vplývajú na výkon terénnej sociálnej práce? V akých podobách si samospráva uvedomuje význam terénnej sociálnej práce? Plánuje samospráva pokračovať v realizácii aj po ukončení financovania z ESF? Sú obce pripravené/ochotné spolufinancovať terénnu sociálnu prácu a v akej veľkej miere?	34	
<b>5. kapitola</b>		
Ako vnímajú iné relevantné inštitúcie (Úrady PSVR, Polícia SR, lekár, škola) terénnu sociálnu prácu, aké sú interakcie medzi týmito inštitúciami a TSP/TP a ako tieto interakcie vplývajú na výkon terénnej sociálnej práce?	46	
<b>6. kapitola</b>		
Ako sú nastavené štandardy TSP (ktoré vznikli v roku 2015 participatívnym spôsobom) vo vzťahu k praktickému výkonu terénnej sociálnej práce? Podporuje súčasný model koordinácie (založený na systéme regionálnej koordinácie, supervízie, vzdelávania pre TSP/TP) kvalitný výkon terénnej sociálnej práce a v čom spočívajú možnosti jeho zlepšenia?	54	
<b>7. kapitola</b>		
Aký je na základe kvalitatívnej evaluácie dopad terénnej sociálnej práce a ako by sa dal načrtnúť potenciál terénnej sociálnej práce prinášať ďalšie pozitívne zmeny pre život jednotlivca a rodín? Aké sú hranice/limity terénnej sociálnej práce v dosahovaní výsledkov?	72	
<b>8. kapitola</b>		
Odporúčania	80	
Odporúčania na výkon terénnej sociálnej práce	80	
Odporúčania na úrovni koncepčných a programových otázok	84	
<b>Literatúra</b>		86

# — 1. kapitola —

## Cieľ evaluácie a zadanie

Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR (IA MPSVR) zadala tímu nezávislých výskumníkov uskutočniť evaluáciu dopadu terénnej sociálnej práce. IA MPSVR SR (predtým ako Fond sociálneho rozvoja) finančne podporuje terénnu sociálnu prácu od roku 2005, pričom zabezpečuje metodickú a koordinačnú podporu pre zapojené subjekty (predovšetkým obce) a osoby, ktoré vykonávajú terénnu sociálnu prácu (TSP a TP). V rokoch 2005 – 2007, keď bola terénna sociálna práca financovaná zo štátneho rozpočtu, koordináciu v regiónoch zabezpečoval FSR prostredníctvom sedemnástich regionálnych koordinátorov (RK). V rokoch 2007 – 2011 bolo financovanie terénnej sociálnej práce realizované z ESF prostredníctvom dopytovo orientovaných projektov a FSR koordinoval TSP/TP prostredníctvom koordinátorov pôsobiacich centrálné z Bratislavy. V rokoch 2012 – 2015 IA MPSVR realizoval Národný projekt Terénna sociálna práca v obciach v pozícii prijímateľa, v rámci ktorého bola v rokoch 2014 – 2015 realizovaná evaluácia dopadu terénnej sociálnej práce. V tomto období bola koordinácia výkonu zabezpečovaná prostredníctvom dvadsiatich dvoch regionálnych koordinátorov. V súčasnom programovacom období, od konca roku 2015, realizuje IA pokračovanie tohto národného projektu s názvom Terénna sociálna práca v obciach I.

Aj v rámci obdobia rokov 2016 – 2018 Implementačná agentúra realizuje evaluáciu dopadu terénnej sociálnej práce s cieľom zdôvodniť potrebnosť terénnej sociálnej práce a uvažovať o jej mieste v systéme sociálnych politík. Súčasťou evaluácie je aj definovanie odporúčaní a možností, ako zvyšovať kvalitu terénnej sociálnej práce.

1 IA MPSVR bola vytvorená v roku 2004 ako Fond sociálneho rozvoja a neskôr v apríli 2014 bola premenovaná na Implementačnú agentúru pre OP Zamestnanosť a sociálna inklúzia. Zámerom pri jej vzniku bolo podporovať projekty, ktoré otvárajú cestu do spoločnosti ľuďom vytlačeným na jej okraj. Jej úlohou je efektívne sprostredkovať pomoc tam, kde je najviac potrebná: nezamestnaným, zdravotne postihnutým, Rómom, prisťahovalcom, bezdomovcom, ženám po materskej dovolenke, mladým predčasne opúšťajúcim školy, ženám v domácnosti, osobám prepusteným z výkonu trestu. Plnením tejto úlohy prispieva IA MPSVR SR k odstraňovaniu chudoby a zvyšovaniu zamestnanosti na Slovensku. V roku 2007 sa FSR stal Sprostredkovateľským orgánom pod riadiacim orgánom v rámci OP ZaSI prioritne pre tému sociálnej inklúzie.

### Kontext evaluácie

Evaluácia terénnej sociálnej práce, z ktorej predkladáme túto záverečnú správu, nie je prvým úsilím tohto druhu.

- ▶ V roku 2009 na žiadosť Fondu sociálneho rozvoja Ústav etnológie Slovenskej akadémie vied realizoval samostatnú evaluáciu programu terénnej sociálnej práce s názvom *Výkon terénnej sociálnej práce v marginalizovaných rómskych komunitách* (Hrustič T. et al., 2010).
- ▶ Jedným z komponentov evaluácie terénnej sociálnej práce v roku 2009 bola aj správa *Terénna sociálna práca v marginalizovaných rómskych komunitách z hľadiska aktivít terénnych sociálnych pracovníkov a ich asistentov* (Fedačko, R. et al., 2010), ktorá bola založená na dotazníkovom zisťovaní o výkone práce medzi pracovníkmi TSP/ATSP a poskytla niektoré zaujímavé poznatky.
- ▶ V roku 2012 regionálne centrum Rozvojového programu OSN (UNDP) na podnet vedenia ESF uskutočnilo evaluáciu dopadu projektov z ESF v rámci OP ZaSI a jeho 2. prioritnej osi Podpora sociálneho začlenenia. Zistenia boli uverejnené v publikácii s názvom *Neistý výsledok: Pomohli projekty ESF Rómom na Slovensku? Zistenia z analýzy projektov v rámci OP ZaSI v programovom období 2007 – 2013, ktorú vydal Rozvojový program OSN (UNDP) v Bratislave*.
- ▶ IA MPSVR realizovala aj niekoľko hodnotení, ktoré sa týkali kvantitatívnych otázok programu, a to napríklad Správa o počte pracovných miest v rámci realizácie projektov terénnej sociálnej práce spolufinancovaných ESF (2013).
- ▶ Poznatky z dotazníkového kvalitatívneho prieskumu medzi terénnymi sociálnymi pracovníkmi/pracovníčkami a asistentmi terénnych sociálnych pracovníkov/pracovníčok spracovala správa *Pomáhajúce profesie v práci s rómskou komunitou* (Bodnárová, B., 2014) realizovaná Inštitútom pre výskum práce a rodiny (IVPR).
- ▶ V roku 2015 bola realizovaná evaluácia dopadu terénnej sociálnej práce, výstupy ktorej sú sprístupnené v publikácii Škobla, D., Grill, J., Hurrle, J. (2016): *Evaluácia projektov terénnej sociálnej práce financovaných z ESF v programovom období 2007 – 2013 na Slovensku*.

Posledná spomenutá publikácia konštatovala, že:

„terénna sociálna práca v obciach sa etablovala ako významná sociálna služba. Terénna sociálna práca sa ukázala užitočná a v mnohých lokalitách takmer nevyhnutná pri kontinuálnom riešení množstva sociálnych problémov. V mnohých obciach sa terénni sociálni pracovníci etablovali ako špecializovaní odborníci v záležitostiach, ktorými sa predtým zaoberali iba úradníci alebo mimovládne organizácie s nedostatkom špecializovanej prípravy. Terénna sociálna práca sa stala jednou z prvých a najstabilnejších služieb na lokálnej úrovni, ktorá je zameraná na priamu prácu s klientmi a ktorá funguje ako sprostredkovateľ medzi klientmi, obcami, štátom a ďalšími inštitúciami. Terénna sociálna práca tiež predstavuje pozitívny posun od represívnych a disciplinárnych intervencií zo strany štátnych a neštátnych inštitúcií (s ktorými sa chudobní v posledných desaťročiach často stretávali) k demokratickému a participatívne spôsoby riešenia problémov“ (tamtiež).

### Evalučné otázky a synergie s kontextovou evaluáciou

Odpovede na evalučné otázky bude možné nájsť v rámci jednotlivých kapitol tejto správy. V závere opäť načrtneme niektoré témy a upozorníme čitateľa, v ktorých častiach textu je možné nájsť podrobnejšiu analýzu. Na závery nadväzuje kapitola Odporúčania, kde budeme tiež diskutovať o niektorých odpovediach na evalučné otázky vo forme konkrétnych návrhov pre budúcnosť terénnej sociálnej práce.

Evalučné otázky boli zo strany zadávateľa formulované takto:

- Je terénna sociálna práca základnou intervenciou pre cieľovú skupinu MRK, ktorá vytvára základné predpoklady pre ostatné nadväzujúce intervencie, alebo je jednou z mnohých intervencií, ktoré sú navzájom nahraditeľné? Aké sú špecifiká terénnej sociálnej práce v porovnaní inými službami pre MRK (napríklad vo vzťahu k sociálnej práci poskytovanej v teréne cez úrady práce, komunitnej práci, sociálnej práci poskytovanej v teréne či oproti činnosti sociálneho pracovníka obce a podobne)?
- Aké sú interakcie medzi terénnou sociálnou prácou a ďalšími službami/intervenciami, ktoré existujú pre sociálne vylúčené osoby v lokalitách s prítomnosťou MRK (vzájomne sa podporujú, koexistujú spolu neutrálne alebo sú vzájomne kontraproduktívne)?

- Aké sú vzájomné vzťahy medzi samosprávou a TSP/TP a ako tieto interakcie vplyvajú na výkon terénnej sociálnej práce?
- V akých podobách si samospráva uvedomuje význam terénnej sociálnej práce? Plánuje samospráva pokračovať v realizácii aj po ukončení financovania z ESF? Sú obce pripravené/ochotné spolufinancovať terénnu sociálnu prácu a v akej veľkej miere?
- Ako vnímajú iné relevantné inštitúcie (Úrady PSVR, Polícia SR, lekár, škola) terénnu sociálnu prácu, aké sú interakcie medzi týmito inštitúciami a TSP/TP a ako tieto interakcie vplyvajú na výkon terénnej sociálnej práce?
- Ako sú nastavené štandardy TSP (ktoré vznikli v roku 2015 participatívnym spôsobom) vo vzťahu k praktickému výkonu terénnej sociálnej práce? Podporuje súčasný model koordinácie (založený na systéme regionálnej koordinácie, supervízie, vzdelávania pre TSP/TP) kvalitný výkon terénnej sociálnej práce a v čom spočívajú možnosti jeho zlepšenia?
- Aký je na základe kvalitatívnej evaluácie dopad terénnej sociálnej práce a ako by sa dal načrtnúť potenciál TSP prinášať ďalšie pozitívne zmeny pre život jednotlivca a rodín? Aké sú hranice/limity terénnej sociálnej práce v dosahovaní výsledkov?

Súbežne s evaluáciou dopadu terénnej sociálnej práce prebehla aj tzv. kontextová evaluácia, ktorá mala za cieľ identifikovať optimálny model terénnej sociálnej práce, reagovať na nové rámce očakávané po skončení financovania zo zdrojov ESF, zabezpečiť priaznivé podmienky pre odborný aj inštitucionálny rozvoj terénnej sociálnej práce a identifikovať primeraný a trvalo udržateľný model jej financovania. Záverečnú správu z kontextovej evaluácie TSP (Filčák, Polačková, Dokupilová, 2018) považujeme za komplementárny dokument k evaluácii dopadu terénnej sociálnej práce a odporúčame záujemcom čítať obe správy.

### Metodológia evaluácie (aktéri, výber obcí, segregácia a zaostalosť komunit)

Obce/mestá boli pre terénny výskum vybraté tak, aby reprezentovali nasledujúcu kombináciu charakteristík: typ osídlenia, podľa tohto, či je to mesto, alebo dedina, región a veľkosť MRK. Navštívené obce a mestá boli koncentrované v štyroch regiónoch Slovenska, aby sme získali sociálno-ekonomické, národnostne a kultúrne

relatívne homogénne prostredie, a tak eliminovali dopad exogénnych faktorov (napríklad ekonomickú silu regiónov), ktoré by mohli vplývať na výkon práce. Ďalšie kritérium pri výbere bolo, aby obce boli dobre dostupné z okresných miest, kde sme mali sídlo počas prvej a druhej fázy výskumu. Počas tejto fázy dvojice evaluátorov koncentrovali výskum do výskumných pobytov v okresnom meste, odkiaľ vyrážali do vybraných obcí. V tretej fáze výskumu evaluátori individuálne, podľa svojich časových možností, navštevovali vybrané obce. Celkovo terénny výskum v rámci evaluácie dopadu trval od januára do mája 2018 a finálny počet obcí a miest, ktoré evaluátori navštívili, bol tridsaťštyri.

Rozhovory sa realizovali s nasledujúcimi typmi aktérov: pracovníci a pracovníčky ÚPSVR; regionálni koordinátori; osoby vykonávajúce terénnu sociálnu prácu TSP a TP; klienti (Rómovia a Nerómovia) v obciach; predstavitelia miest a obcí (vrátane sociálnych oddelení mestských úradov); odborníci a predstavitelia škôl a rôznych MVO. V súvislosti s tým, že súčasne s evaluáciou dopadu prebiehala aj tzv. evaluácia kontextu, rozhodli sme sa realizovať niektoré rozhovory spolu s partnerským tímom evaluátoriek a evaluátorov v rámci kontextovej evaluácie. Boli to hlavne rozhovory s predstaviteľmi implementačnej agentúry a MPSVR (súčasní a minulí projektoví manažéri, metodici, vyšší manažment, ktorí pracujú alebo pracovali s problematikou), odborníkmi z think-tankov a MVO.

V rámci evaluácie dopadu sme navštívili aj niekoľko obcí (dve mestá), ktoré spadajú pod národný projekt implementovaný ÚSVRK. V jednom prípade sme sa zúčastnili na tzv. lokálnej porade regionálnej koordinátorky s tímami pracovníkov a pracovníčok TSP/TP v rámci tohto projektu. Zámerom takéhoto postupu bolo získať širšiu a komparatívnu perspektívu na výkon terénnej sociálnej práce. Tento postup bol vopred odsúhlasený tak IA, ako aj programovou manažérkou ÚSVRK. Celkovo sme sa v priebehu evaluácie rozprávali s takmer dvesto respondentmi a respondentkami.

Návštevu obce či mesta sme zvyčajne začali rozhovormi s TSP alebo TP. Rozhovory sme vykonali individuálne alebo kolektívne, čo znamená, že mohlo byť prítomných viac pracovníkov či pracovníčok. Výhodou individuálnych rozhovorov bolo, že nám umožňovali konkrétnu diskusiu, ktorá nebola ovplyvňovaná mocenským vzťahom k ostatným účastníkom rozhovoru. Na druhej strane, pri kolektívnych rozhovoroch sme mohli pozorovať interakciu medzi TSP/TP a vnímať dynamiku ich vzájomných vzťahov a spôsoby, akými sa respondenti navzájom inšpirovali a ovplyvňovali. Okrem určitej autocenzúry respondentov a ich postoju k nám sme sa snažili, aby pri rozhovore neboli prítomné žiadne ďalšie faktory, ktoré by ich mohli ovplyvňovať. Individuálny rozhovor napríklad umožnil niektorým TSP a TP vyjadrovať sa kritic-

kejšie o vedení obce či starostovi, čo by v jeho prítomnosti nebolo možné. Rozhovory trvali spravidla jednu až dve a v niektorých zriedkavejších prípadoch až tri hodiny. Vo väčšine prípadov sme sa s TSP/TP rozprávali v priestoroch kancelárií. V zopár prípadoch počas našej návštevy a rozhovoru s TSP/TP klienti navštívili kanceláriu TSP. Toto nám umožnilo pozorovať interakciu a spôsob konania pracovníkov a pracovníčok s klientmi a tiež usudzovať, akým spôsobom klienti navštevujú kanceláriu a ako sa správajú voči pracovníkom a pracovníčkam, hoci sme si boli zároveň vedomí toho, že naša prítomnosť mohla do istej miery deformovať ich prirodzené správanie a interakciu.

Rozhovory s klientmi terénnej sociálnej práce sme iniciovali spontánne počas návštevy lokality, v ktorej bývajú. Tieto neformálne a niekedy kolektívne rozhovory boli uskutočnené v prirodzenom prostredí, na miestach, kde sa klienti zdržiavali, napríklad na ulici, pri ich obydlí, v rámci návštevy doma alebo pri výkone aktivačných prác. Takýto kontext vytvoril špecifickú diskusnú dynamiku, ktorá nám umožnila získať informácie s čo najmenším stupňom autocenzúry respondentov. Rozhovory s klientmi boli menej štruktúrované ako rozhovory s predstaviteľmi obcí a s terénnymi sociálnymi pracovníkmi.

### Etické otázky v rámci evaluácie

Na začiatku každej návštevy sme všetkých respondentov a respondentky informovali o cieľoch evaluácie a požiadali sme o súhlas s participáciou na výskume. Zároveň sme ich *uistili*, že názvy obcí a osôb, s ktorými sa budeme rozprávať, budú zamlčané, že informácie, ktoré nám poskytnú, budú anonymizované, a že identita autorov jednotlivých výpovedí nebude komunikovaná vo vzťahu k Implementačnej agentúre. Napriek tomuto niektorí TSP/TP alebo starostovia či starostky považovali našu návštevu za určitý monitoring zo strany Implementačnej agentúry a za mapovanie obcí, kde terénna sociálna práca funguje a kde nie. Keďže v určitých kontextoch sa nám nepodarilo rozprávať s respondentmi individuálne, sme si vedomí toho, že validitu získaných údajov mohli ovplyvňovať asymetrické mocenské vzťahy medzi účastníkmi diskusie. Na druhej strane nám to však umožnilo túto asymetriu sledovať a reflektovať ju pri analýze získaných dát. Naším prvoradým etickým cieľom však bolo za každých okolností zaistiť bezpečnosť našich respondentov a nevystavovať ich situáciám, v ktorých by mohli byť konfrontovaní alebo sa cítiť kvôli vyjadreným názorom ohrození vis a vis mocensky silnejšími postavami aktérmi, akými sú napríklad predstavitelia obcí alebo vedenie Implementačnej agentúry.



## — 2. kapitola —

# Je terénna sociálna práca základnou intervenciou pre cieľovú skupinu MRK, ktorá vytvára základné predpoklady pre ostatné nadväzujúce intervencie, alebo je jednou z mnohých intervencií, ktoré sú navzájom nahraditeľné? Aké sú špecifiká terénnej sociálnej práce v porovnaní inými službami pre MRK (napríklad vo vzťahu k sociálnej práci poskytovanej v teréne cez úradu práce, komunitnej práci, sociálnej práci poskytovanej v teréne či oproti činnosti sociálneho pracovníka obce a podobne)?

Terénna sociálna práca pozostáva zo širokej škály vykonávaných činností, ktoré zahŕňajú množstvo oblastí. Zároveň má unikátny systém koordinácie, pri výkone využíva širokú škálu metód práce s klientmi a jej pracovníci či pracovníčky sú stabilne prítomní v teréne. Pre tieto vlastnosti je možné terénnu sociálnu prácu v rámci národného projektu označiť ako základnú medzi intervenciami podporujúcimi zvýšenie účasti a inklúziu najznevýhodnenejších a najohrozenejších osôb v spoločnosti. Pre mnohé obce na Slovensku v súčasnosti platí, že terénna sociálna práca je v rámci nich poskytovaná dlhodobo (aj keď s prestávkami) – v niektorých prípadoch aj 15 rokov. Spomedzi služieb zameraných na znevýhodnených a sociálne vylúčených klientov má terénna sociálna práca predovšetkým vďaka svojmu pôsobeniu na lokálnej úrovni, širokému rozšíreniu v rámci Slovenska a centrálnemu riadeniu, unikátne

postavenie. Ďalšie špecifické charakteristiky tejto intervencie v porovnaní s inými službami spočívajú v tom, že je to nízkoprahová intervencia vykonávaná so zreteľom na zmocňovanie klientov a je pre nich stabilne k dispozícii často aj v lokalitách, ktoré sú geograficky na periférii krajiny. Zároveň platí, že vzhľadom na to, že výkon TSP vyžaduje široké spektrum činností, je možné lepšie prispôbiť činnosť a aktivity potrebám cieľovej skupiny. Je potrebné zdôrazniť aj to, že terénni sociálni pracovníci vykonávajú takú širokú škálu činností aj preto, lebo absentujú špecializované služby alebo klienti majú nedostatočný prístup k špecializovaným službám, alebo sú tieto služby finančne náročné a chudobní klienti si ich nemôžu dovoliť platiť. V rámci tejto kapitoly chceme poskytnúť krátke zhrnutie kľúčových špecifik a navrhnúť ich možné využitie na ďalší rozvoj terénnej sociálnej práce na Slovensku.

Terénna sociálna práca si za posledné desaťročie vybuďovala na lokálnej aj národnej úrovni postavenie služby, ktorá podstatným spôsobom ovplyvňuje jeden z najvýznamnejších problémov Slovenska – zvýšenie účasti a začlenenie sociálne vylúčených obyvateľov, predovšetkým Rómov, do spoločnosti. Medzi terénnou sociálnou prácou v rámci národného projektu a terénnou sociálnou prácou vykonávanou úradmi práce (ÚPSVR) sú niektoré významné rozdiely. Kľúčová odlišnosť spočíva v tom, že úrad práce vykonávajú prostredníctvom svojich terénnych pracovníkov najmä činnosti v rámci sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately. Sociálna kuratela je súbor opatrení na odstránenie, zmiernenie a zamedzenie prehlbovania vývinu dieťaťa a poskytovanie pomoci v závislosti od závažnosti poruchy a situácie. Tento prístup môže byť pritom v mnohých prípadoch vnímaný ako paternalistický, autoritatívny, či dokonca represívny. Spravidla sa nevykonáva so súhlasom samotných klientov, keďže sa týka citlivých otázok odnímania detí od rodičov či matky. Aj keď sa tieto opatrenia vykonávajú v záujme dieťaťa, samotní klienti ich tak nevnímajú.

V prípade terénnej sociálnej práce v rámci národného projektu sa klient vníma cez ľudskoprávny prístup. Ako píšeme aj na iných miestach tejto správy, cieľom aktivít terénnej sociálnej práce je dosiahnuť pozitívne zmeny v určitej oblasti, a to z dlhodobého hľadiska, a pôsobiť smerom na zmocnenie klienta, jeho samostatnosť a schopnosť riešiť problémy, ktorým čelí, samostatne. Aktivity nie sú zároveň vykonávané proti vôli klienta a pomoc klientovi nie je nanútená alebo násilná.

Jednotliví terénni sociálni pracovníci, terénni pracovníci, regionálni koordinátori a predstavitelia riadiacich zložiek programu disponujú skúsenosťami, dátami a informáciami, ktoré dokopy poskytujú komplexnú expertízu o problematike sociálneho vylúčenia, hlavné problémy znevýhodnených jednotlivcov a rodín, systémové a nesystémové možnosti riešení, ako aj príklady dobrej a zlej praxe. Pozícia terénnych

sociálnych pracovníkov a terénnych pracovníkov bola vo väčšine obcí navštívených počas výskumu vnímaná predstaviteľmi obcí ako kľúčová v práci so znevýhodnenými skupinami – či už z dôvodu, že predstavitelia obce ocenili to, že naozaj pomáhajú riešiť problémy miestnych znevýhodnených obyvateľov, a tým prispievajú k rozvoju obce, alebo preto, lebo odbremeňujú agendu iných úradníkov obce v komunikácii so znevýhodnenými obyvateľmi. Terénni sociálni pracovníci aj terénni pracovníci, predovšetkým tí s dlhodobšími pracovnými skúsenosťami, majú potenciál ovplyvňovať chod a rozvoj obce smerom k lepšiemu spolunažívaniu medzi jednotlivými skupinami obyvateľov. V dôsledku nejednoznačného postavenia pracovníkov terénnej sociálnej práce (sú zamestnanci obce, ale zároveň sú financovaní zo štátnej IA), často prerušovaného výkonu terénnej sociálnej práce v obciach (v dôsledku prestávok medzi jednotlivými projektmi), ktorého dôsledkom sú aj odchody skúsených pracovníkov, ale aj v dôsledku nedostatočne oceneného spoločenského statusu tohto povolania („robia pre Cigánov“) nie je potenciál terénnej sociálnej práce na lokálnej úrovni dostatočne využitý. Pritom väčšina pozícií TSP a TP je v súčasnosti obsadená ľuďmi so stredoškolským a vysokoškolským vzdelaním, ktoré (napriek diskutovanej formálnosti vysokoškolského štúdia sociálnej práce na niektorých slovenských univerzitách) predpokladá dostatočnú mieru informovanosti a rozhľadu absolventov nielen o samotnej téme sociálnej práce, ale aj o širšom okruhu problémov, ktorým sociálne vylúčení obyvatelia čelia.

Väčšinu klientov terénnej sociálnej práce tvoria obyvatelia, ktorí žijú na okraji miestneho spoločenstva. Počas svojej práce sa TSP preto stretávajú so širokou škálou problémov z viacerých navzájom prepojených oblastí. Dlhodobá práca s konkrétnymi jednotlivcami a rodinami umožňuje nadviazať vzťahy vzájomnej dôvery so svojimi klientmi. Takáto vzájomná dôvera medzi klientom a sociálnym pracovníkom je dokonca jednou z podmienok kvalitne vykonávanej intervencie. Informácie, ktoré v priebehu svojej práce TSP získavajú, tak vytvárajú komplexný obraz problematiky sociálneho vylúčenia na Slovensku. Žiaľ, tieto informácie sú následne využívané iba minimálne – či už na lokálnej úrovni, alebo na úrovni štátu. Počas výskumu sme sa iba v malom množstve prípadov stretli s tým, že TSP v pravidelných intervaloch na zasadnutiach miestneho zastupiteľstva prezentovali výstupy svojej práce. Takýmto spôsobom pracovníci terénnej sociálnej práce zároveň zvyšovali dôveryhodnosť svojej práce v očiach predstaviteľov obce. Penzum informácií, ktorými TSP disponujú, môže byť pritom nápomocný pri tvorbe rozvojových politík obcí, nielen ako prehľadka vykonanej činnosti. Podobne aj na regionálnej a národnej úrovni sa kvalitne vyhodnotené súhrnné informácie z terénu môžu využiť ako podklady na tvorby politík – nielen v sociálnej oblasti, ale aj v oblasti zamestnávania, bývania, školstva a ďalších. V dôsledku súčasného administratívneho nastavenia systému terénnej

sociálnej práce v gescii IA sú informácie z lokalít a regiónov pravidelne centrálné zhromažďované, no až na štatistické potreby samotného projektu zostávajú takmer nevyužitú.

Terénna sociálna práca patrí k malému počtu štátom organizovaných služieb, ktoré vo väčšej miere zamestnávajú Rómov. Často sú to Rómovia priamo z lokality alebo blízkeho okolia. Rómski pracovníci terénnej sociálnej práce sú vo svojich lokalitách často jedinými Rómami s ukončeným základným alebo stredoškolským vzdelaním a mnohí z nich sú v rámci projektov terénnej sociálnej práce zamestnaní dlhodobo. Program terénnej sociálnej práce tak priamo pomáha zvyšovať životnú úroveň rómskych domácností. Tieto skutočnosti pri hodnoteniach dopadu terénnej sociálnej práce akoby zostávali nepovšimnuté. Terénna sociálna práca v gescii IA by pritom mohla byť prezentovaná ako jeden z významných inkluzívnych zamestnávateľov na Slovensku a mnohí Rómovia zamestnaní v programe by mohli prostredníctvom svojich osobných príbehov pomôcť vytvárať pozitívny obraz o Rómoch na Slovensku, a stať sa tak aj zdrojom motivácie pre ďalších. Ako určitá bariéra väčšej pozitívnej verejnej prezentácie priameho dopadu programu v tejto oblasti sa nám však javí nedostatočné spoločenské ohodnotenie pracovníkov terénnej sociálnej práce. V očiach verejnosti je terénna sociálna práca často vnímaná ako práca, ktorú môže robiť každý, ktorá je iba o rozprávaní sa s ľuďmi a „kávičkovaní“. Pre zvýšenie spoločenského uznania práce TSP/TP je pritom kľúčové úsilie samotnej IA MPSVR a MPSVR SR – podporou posilnenia dopadu samotných TSP v hierarchii poskytovateľov služieb, podporou vyššieho zapájania sa TSP tvorby miestnych a regionálnych politík, ale napríklad aj vyšším finančným ohodnotením práce TSP/TP.

Z pohľadu výkonu je terénna sociálna práca unikátna svojou interdisciplinárnou, čo ju zároveň odlišuje od iných intervencií poskytovaných zraniteľným obyvateľom na miestnej úrovni. TSP/TP vo svojej činnosti kombinujú viaceré zručnosti – musia byť odborníkmi na systém štátnych sociálnych dávok, finančné poradenstvo, musia sa orientovať v problematike trhu práce, ovládať všeobecne záväzné nariadenia obce, poskytovať prvú pomoc, z hlavy vedieť, kedy ide najbližší autobus do mesta a ešte mať zručnosti zorganizovať mimoškolské aktivity pre deti. Aj v terénnej sociálnej práci však platí, že nikto nie je dokonalý. Niektorí pracovníci vedia výborne napísať odvolania alebo spracovať podklady týkajúce sa osobného bankrotu, zatiaľ čo iní majú vynikajúce zručnosti v práci s deťmi. Medzi terénnymi pracovníkmi programu sú aj ľudia so špecializovaným vzdelaním v téme mimo sociálnej práce, napríklad právnickým. Členovia tímov, ktorí majú špecifické znalosti, tak vykonávajú svoje poradenstvo pre kolegov v rámci svojej práce, prípadne vo voľnom čase, a efektívne tak pomáhajú aj kolegom v iných obciach v regióne.

Ako opisujeme v ďalších častiach tejto správy, výkon terénnej sociálnej práce prebieha v interakciách s viacerými aktérmi – od miestnych (zdravotní asistenti, pracovníci komunitných centier, pracovníci škôl a miestnych úradov) cez regionálnych až po národných. V dôsledku komplexnosti informácií získaných z množstva komplementárnych oblastí, v ktorých vykonávajú intervencie, ako aj skúseností z dopadu konkrétnych opatrení na klientov, majú terénni sociálni pracovníci potenciál byť kľúčovými partnermi pri rozhodovaní o jednotlivých verejných politikách, ale aj pri nastavovaní systémových opatrení. Nejednoznačná zamestnanecká pozícia TSP v hierarchii poskytovateľov služieb na lokálnej úrovni ich stavia skôr do pozície vykonávateľov ako odborníkov, ktorí môžu aj dizajnovať verejné politiky pre marginalizované skupiny v obci. Terénni sociálni pracovníci majú však vďaka znalosti terénu, legislatívy a interdisciplinárnym znalostiam problematiky sociálneho vylúčenia potenciál na to, aby sa stali miestnymi tvorcami politik v téme sociálneho začleňovania – napríklad by mohli byť vedúcimi pracovných skupín združujúcich pomáhajúce profesie v obci či meste.



*Nadikhuno muzeumos / Neviditeľné múzeum, 2017*

iniciátor projektu: Oto Hudec

realizované s účasťou: Robert Gabriš, Marcela Hadová & Marka romňakero gendalos,

Oto Hudec, Daniela Krajčová, Emília Rigová

foto: Adam Šakový, 2017

### — 3. kapitola —

## Aké sú interakcie medzi terénnou sociálnou prácou a ďalšími službami/intervenciami, ktoré existujú pre sociálne vylúčené osoby v lokalitách s prítomnosťou MRK (vzájomne sa podporujú, koexistujú spolu neutrálne alebo sú vzájomne kontraproduktívne)?

Popri evaluaovanom projekte sa v mnohých obciach realizujú aj iné projekty, ktorých obsahom je koordinácia a manažment ďalších pomáhajúcich profesií. Ide najmä o program Národný projekt Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni (ktorý nadväzuje na predchádzajúci národný projekt Komunitné centrá, ďalej len „NP PVSSKIKÚ“) realizovaný prostredníctvom Implementačnej agentúry MPSVaR, ďalej Terénna sociálna práca a terénna práca v obciach s prítomnosťou marginalizovaných rómskych komunit realizovaných prostredníctvom Úradu zmocnenca vlády SR pre rómske komunity (ÚSVRK) v rámci balíka služieb Take away, alebo Národný projekt Zdravé komunity 2A, ktorý je realizovaný prostredníctvom príspevkovej organizácie Ministerstva zdravotníctva SR Zdravé regióny. Zmyslom všetkých týchto projektov je vyrovnávať nepriaznivé podmienky pre obyvateľov marginalizovaných rómskych komunit a poskytovať im služby, ktoré im majú pomôcť zapojiť sa do verejného života v obci, zmierniť nepriaznivé dopady vylúčenia a prekonávať následky segregácie a diskriminácie. Je zrejmé, že pri ideálnom nastavení a fungovaní všetkých týchto projektov by malo dochádzať k želanej synergii, ktorá je možná len vďaka efektívnej komunikácii a spolupráci zapojených subjektov, teda najmä TSP/TP a ďalších pracovníkov už spomínaných projektov a programov. V tejto kapitole sa teda bližšie pozrieme na to, akým spôsobom dochádza k interakcii a komunikácii s pracovníkmi iných pomáhajúcich projektov a aký má táto spolupráca či nespôlupráca dopad na terénnu sociálnu prácu a následne na výsledný efekt poskytovaných služieb.

Je dôležité zdôrazniť, že tieto projekty sa nerealizujú vo všetkých obciach zároveň. Preto dochádza k prienikom a viacerým kombináciám – v určitom počte obcí je terénna sociálna práca jedinou poskytovanou službou, v určitom množstve obcí sa realizuje TSP a projekt komunitných centier v rámci NP PVSSKIKÚ, isté množstvo obcí má terénnu sociálnu prácu a projekt Zdravé komunity a v niektorých obciach sa realizuje zároveň aj TSP, komunitné centrá a osвета zdravia. Trochu osobitý status má projekt TSP cez ÚSVRK, keďže sa realizuje v iných obciach ako TSP cez IA. Ide najmä o obce, ktoré sú v zozname tzv. stopäťdesiatky, a prostredníctvom balíka Take away by sa v nich mali realizovať aj ďalšie služby. Z tohto dôvodu teda, pochopiteľne, nedochádza k interakcii medzi jednotlivými pracovníkmi na lokálnej úrovni, avšak komunikácia medzi RK oboch projektov by mala prebiehať na okresnej a regionálnej úrovni, rovnako tak komunikujú aj jednotliví TSP medzi obcami. Preto sa budeme tomuto programu do istej miery venovať.

Táto kapitola je zaujímavá nielen pre vyhodnotenie interakcií medzi TSP a ďalšími jednotlivými službami a intervenciami, ale aj pre porovnanie modelu TSP a modelu fungovania NP ZK 2A, keďže v prípade príspevkovej organizácie MZ Zdravé regióny ide o centralizovaný model riadenia národného projektu bez zapojenia samospráv do realizácie projektu. A keďže na základe kontextovej evaluácie TSP si IA zvolila do užšieho výberu pre ďalšie pokračovanie TSP aj takýto centralizovaný model, považujeme za dôležité povenovať sa vzťahom medzi oboma projektmi trochu podrobnejšie.

### Národný projekt Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni realizovaný prostredníctvom Implementačnej agentúry MPSVaR

Národný projekt Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni realizovaný IA MPSVaR má zriadené komunitné centrá (ďalej len „KC“) v obciach a mestách na Slovensku prostredníctvom samospráv alebo občianskych združení. V týchto komunitných centrách pôsobia pracovníci komunitných centier. Tento projekt sa začal implementovať podobne ako projekt TSP cez IA, teda od začiatku roku 2016. Momentálne je na Slovensku viacero obcí a miest, v ktorých sa realizujú oba projekty súčasne, teda v daných obciach pôsobia TSP/TP a pracovníci KC. Rozmerom, ktorý by mal priať dobrej a efektívnej spolupráci medzi týmito pracovníkmi, je skutočnosť, že oba projekty sú riadené a manažované IA MPSVaR.

Na vzájomné interakcie medzi oboma projektmi majú dopad dva rozhodujúce faktory. Na jednej strane sú to osobné vzťahy a štýl komunikácie medzi lokálnymi a regionálnymi pracovníkmi a na druhej strane obsahová náplň projektov, teda kompetencie a intervencie, ktoré sú definované zákonom č. 448/2008 o sociálnych službách, kde je v Príručke pre zapojené subjekty do národného projektu Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni explicitne stanovené, že „výkon KC/NDC/NSSDR sa riadi zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách“.

Takmer všetci zainteresovaní a oslovení respondenti nám povedali, že interakcie a ich kvalita záležia na osobných vzťahoch medzi jednotlivými pracovníkmi. Od kvality týchto osobných vzťahov sa potom odvíja aj spolupráca – ak sú osobné vzťahy dobré, potom je predpoklad, že dobrá bude aj vzájomná spolupráca medzi TSP a KC, ak sú vzťahy naštrbené, kvalita spolupráce bude, pochopiteľne, horšia.

Vyskytli sa aj prípady, že bývalí TSP sa zamestnali neskôr v KC, respektíve naopak. Z tohto pohľadu dokážu veľmi vhodne porovnať oba projekty. Zaujímavé je, že v mnohých prípadoch na základe dobrých vzťahov a dôvery klienti vyhľadávali týchto zamestnancov aj po zmene zamestnania, čo svedčí o tom, že mnohí klienti sú naviazaní na konkrétneho pracovníka, a nie až tak na typ služby. Navyše, pre mnohých klientov je do istej miery problematické rozlišovať charakter TSP a KC, jednotliví pracovníci následne klientov usmerňujú a radia im, ktorú službu zvolíť pre konkrétny typ intervencie. Klienti sú často zmätení, nevedia sa orientovať medzi jednotlivými službami, vyberajú si na základe sympatií ku konkrétnym pracovníkom a nie na základe nastavenia programov. V mnohých prípadoch však drobnejšie intervencie charakteru TSP spravia aj v KC.

Zmenu projektu KC reflektovali aj pracovníci samosprávy a starostovia, zachytili sme viacero názorov, že predchádzajúce nastavenie KC, v ktorom sa komunitné centrá sústreďovali viac na voľnočasové aktivity a komunitnú prácu, sa im páčilo oveľa viac a bolo to pre nich zrozumiteľnejšie. V súčasnosti nastáva občas zmätok, keď sú v náplni KC aj rodinné intervencie a individuálna práca s klientom, ako to vyplýva zo zákona č. 448/2008 o sociálnych službách. Starosta jednej obce to zhodnotil, že „teraz si už TSP a KC trochu lezú do kapusty“. Túto nejasnosť nastavenia práce reflektujú aj iné subjekty, napríklad rómski policajní špecialisti, ktorí taktiež do detailov nerozumejú špecifickým nastaveniam oboch projektov a pracovníkov TSP, respektíve KC, oslovujú na spoluprácu skôr intuitívne a na základe osobných vzťahov, ako na základe daných kompetencií.

Tieto výpovede nasvedčujú tomu, že v mnohých prípadoch skutočne dochádza k nejasnostiam vo veci intervencií, neprehľadnosti pre klientov, ako aj pre iné zložky a inštitúcie, ktoré prichádzajú s TSP a KC do styku. Terénny výskum potvrdil, že vzájomná spolupráca medzi KC a TSP na lokálnej úrovni vo viacerých lokalitách nie je ideálna a často dochádza k nedorozumeniam a zmätočným situáciám, čo, pochopiteľne, nemá priaznivý dopad na terénnu sociálnu prácu. Implementačná agentúra ako manažujúca organizácia oboch projektov by mohla venovať viac priestoru na nastavenie komunikácie a spolupráce medzi TSP a KC na lokálnej úrovni. Skutočnosť, že KC majú obsahové zameranie svojho výkonu nastavené veľmi podobne ako TSP, prispieva k viacerým nedorozumeniam a chybám na lokálnej úrovni. V tejto situácii by pomohlo, keby regionálni koordinátori adresnejšie metodicky viedli svojich TSP/TP v interakciách s ich kolegami a kolegyňami v KC a zároveň by na pravidelnej báze komunikovali aj s koordinátormi KC. Takáto profesionalizácia vzťahov medzi KC a TSP má potenciál vyladiť výkon TSP a KC tak, aby sa predchádzalo duplicitne v intervenciách a súpereniu o priazeň klientov. Samozrejme, popri nejasnostiach vyplývajúcich z obsahového nastavenia oboch projektov komplikujú situáciu aj časté personálne zmeny a z nich vyplývajúce osobné vzťahy a štýl komunikácie medzi pracovníkmi na lokálnej úrovni. Viacerí bývalí TSP prešli do projektu KC, ich bývalí klienti ich uprednostňujú pred novými TSP a stále využívajú ich služby, ktoré by im v konečnom dôsledku mali poskytnúť TSP/TP. Ako sa ukázalo, z toho vyplývajú mnohé limity a obmedzenia. Je zrejme, že manažovať medzilidské vzťahy a spoluprácu je z manažérskeho hľadiska veľmi komplikované, no v konečnom dôsledku systematizácia spolupráce povedie k lepšiemu výkonu TSP a služieb KC. Regionálni koordinátori by mohli napríklad určiť z tohto hľadiska problematické lokality a v spolupráci s koordinátormi KC by mohli nastaviť aspoň v tých obciach, kde to bude možné, mediačné stretnutia pre lokálnych zamestnancov oboch projektov.

Je to o to dôležitejšie, že oba projekty sú manažované IA a v negatívnych prípadoch spolupráce sa kazí aj meno a povest IA. Dotknuté samosprávy (a často aj mnohí klienti) tento rozkol vnímajú a nedokážu pochopiť, že oba programy, ktoré vedie IA, majú v rovine implementácie často duplicitný výkon a intervencie.

## Projekt Zdravé komunity realizovaný príspevkovou organizáciou Ministerstva zdravotníctva SR Zdravé regióny

Národný projekt Zdravé komunity 2A realizovaný príspevkovou organizáciou Ministerstva zdravotníctva SR Zdravé regióny je zameraný na zdravotnú mediáciu a osvetu zdravia, pričom zamestnáva 238 zamestnancov (stav z mája 2018) na pozíciách Asistent osvetu zdravia v marginalizovaných rómskych komunitách (AOZ). Zároveň 24 koordinátorov má na starosti koordináciu projektu na regionálnej úrovni. Do veľkej miery ide o podobnú štruktúru, ako má IA na manažovanie terénnej sociálnej práce, čiže istý počet regionálnych koordinátorov má na starosti TSP/TP vo vybraných obciach. Zásadným rozdielom je to, že AOZ sú zamestnancami priamo príspevkovej organizácie Zdravé regióny, teda nie sú v žiadnom pracovnoprávnom vzťahu so samosprávami, kde pôsobia. Z tohto hľadiska ide o centralizovaný model riadenia, ktorý môže byť alternatívou a východiskom pre ďalšie nastavenie projektu TSP na Slovensku. Druhým rozdielom je to, že na pozíciu AOZ sú len minimálne vzdelanostné kritériá a podmienkou vykonávania tejto pozície je, aby asistent pochádzal priamo z komunity (žil v obci, v ktorej pôsobí) a aktívne ovládal jazyk danej komunity (rómcinu alebo maďarčinu), takže 94 percent zamestnancov projektu Zdravé regióny sú Rómovia a Rómky a aktívne sa hlásia k rómskej identite.

Ak porovnáme pozície regionálnych koordinátorov IA a koordinátorov príspevkovej organizácie Zdravé regióny, ich úloha je podobná. Zistili sme, že vzájomná komunikácia medzi nimi je minimálna a spolupráca na regionálnej úrovni je veľmi sporadická. Navyše, medzi koordinátormi oboch projektov existuje určitý dištanc a v táboroch RK oboch projektov panujú o opačnom projekte pomerne nepresné stereotypné predstavy a predsudky. Na základe kolektívneho rozhovoru s regionálnymi koordinátormi TSP vyplynulo, že väčšina z nich má o projekte Zdravé komunity predstavy, že zamestnanci projektu (AOZ) sú nekompetentní, nemajú definovanú náplň práce a svoju prácu si nevykonávajú alebo sa miešajú do kompetencií lokálnych TSP/TP, čím ohrozujú dobrý výkon TSP v danej lokalite. Na druhej strane, z prostredia Zdravých regiónov vieme, že u ich koordinátorov panujú veľmi podobné predstavy opačným smerom. V tomto tábore vládne presvedčenie, že väčšina TSP/TP len sedí vo svojich kanceláriách, vyhýba sa kontaktom s klientmi z MRK, vystupuje voči klientom z nadradenej pozície a správa sa k nim neúctivo, a ak potrebujú nejaký dobrý kontakt priamo medzi členmi MRK, tak sa obracajú na AOZ. V individuálnych prípadoch však bolo badať trochu rôznorodnejšie pohľady a niektorí zdôraznili, že spolupráca s AOZ je veľmi dobrá a mnohí „tereňáci“ si túto spoluprácu pochvalujú. Je zrejme, že vzájomné protichodné predstavy regionálnych koordinátorov o oboch projektoch neodrážajú skutočnosť a sú len zveličením niektorých pravdepodobných

zlyhaní a chýb na oboch stranách, a regionálni koordinátori oboch projektov si tak internalizujú tieto stereotypné predstavy o opačnom projekte, osvojujú si ich a ďalej ich šíria medzi zamestnancov projektov na lokálnej úrovni. Nastáva tak veľmi ťažká východisková pozícia pre vzájomné zblížovanie oboch projektov a intenzívnejšiu spoluprácu, ktorá, ako ilustrujeme ďalej, vedie k lepšiemu dopadu oboch projektov.

Vo viacerých lokalitách dochádza k pomerne intenzívnej a produktívnej spolupráci medzi TSP/TP a AOZ. Záleží to však na individuálnych vzťahoch a osobnostných predpokladoch jednak TSP/TP a jednak AOZ. V prípade obcí, v ktorých táto spolupráca funguje, tak mnohí TSP/TP vypovedali o tom, že sa na AOZ pomerne často obracajú a spolupracujú s nimi, respektíve, naopak, AOZ sa obracajú na TSP/TP. Konzultujú situáciu u jednotlivých klientov, ktorých majú spoločných, informujú sa v prípadoch zložitejších intervencií a diskutujú o jednotlivých klientoch v snahe nastaviť intervencie v prospech týchto klientov. Ďalej spolupracujú pri rozličných osvetových aktivitách s mládežou a deťmi, v školách a pri organizácii spoločenských podujatí. V takýchto obciach potom TSP/TP tvrdili, že majú viac priestoru venovať sa podrobnejšie iným intervenciám a väčšinu intervencií z oblasti zdravia prenechávajú, pochopiteľne, AOZ. Vo viacerých prípadoch TSP/TP uviedli, že sa obracajú na AOZ s tým, aby im pomohli získať dôveru nových klientov (v prípadoch, že TSP/TP nebol členom rómskej komunity alebo pochádzal z inej obce) a túto súčinnosť a vzájomné dopĺňanie sa s TSP/TP si veľmi pochvalovali. V jednom prípade sme dokonca boli priamo svedkami takejto situácie, keď AOZ práve sedela v kancelárii TSP a s TP pripravovali pomerne zložitú intervenciu, ktorá vyžadovala zapojenie oboch zložiek. Podľa výpovede TP je takáto spolupráca s AOZ v danej obci pomerne častá. V inej lokalite dobrú spoluprácu s AOZ zhrnuli TSP/TP takto: „Asistentka zdravia sem chodí pravidelne. A tiež je tu jedna lokalita, takže aj tam chodievame spolu. A ona je vlastne z etnika (je Rómka), takže im to vie vysvetliť aj inak. Popríklad nám podá informácie, ktoré sa nemáme ako dozvedieť. A tiež je dobré prepájanie príslušnosti (etnicity). Keď nás kontaktuje niekto, že potrebuje vybaviť niečo s konkrétnym Rómom a my ho nepoznáme, ona nás zoberie a poinformuje o tom, čo ideme riešiť... A aj naše intervencie smerom k lekárom sú minimálne. V tejto veci ju vyhľadajú väčšinou ju ako prvú. A keď si nevie dať rady, radí sa s nami. Minule spomenula, že nevie zohnať detského psychológa na vyšetrenie, tak som jej s tým pomohla.“

Na druhej strane sme zaznamenali aj situácie, keď v obci medzi oboma typmi pomáhajúcich profesií nebola dobrá spolupráca, respektíve medzi jednotlivými pracovníkmi boli z rozličných dôvodov veľmi chladné vzťahy – od osobnej nesympatie cez naštrbenie vzťahov kvôli predchádzajúcim nezhodám a konfliktom až po vzájomný odstup a snahu o súperenie kvôli získaniu dôvery klientov alebo pred-

stavitelov samosprávy. Od niektorých regionálnych koordinátorov AOZ sme počuli o individuálnych prípadoch, keď sa TSP snažili delegovať na AOZ svoje úlohy, v rámci ktorých mali vybavovať rozličné príspevky, dávky, vyšetrovania v rodinách a podobne. V takýchto prípadoch sa AOZ obrátili na svojich koordinátorov, ktorí TSP/TP vysvetlili náplň práce AOZ a väčšinou sa situácia zlepšila. Tu je však dôležité, aby medzi sebou komunikovali priamo koordinátori, pretože inak vystavujú nepríjemnej situácii lokálnych zamestnancov, čo dokazuje aj skúsenosť jednej koordinátorky AOZ, ktorá povedala: „V situáciách, keď nastávajú nedorozumenia v obci s TSP/TP, AOZ zavolá mne, ja tam idem to riešiť, ale oni sú len ‚tereňáci‘ (TSP/TP) a majú svojho koordinátora. Je pre mňa ťažké vysvetľovať im to. Mala by som komunikovať s ich koordinátorom, lebo potom si myslia, že ich chcem napomínať, čo však nie je pravda. Našou snahou je hľadať spoločné riešenie. A to sa mi stalo viackrát.“ Ukazuje sa tak, že často ide len o nedostatočnú komunikáciu a nedorozumenia prameniace zo vzájomnej neoboznámenosti o cieľoch projektov a opisu pracovných činností. Je zrejme, že takéto naštrbené vzťahy, súperenie o klientov a dopad, miestami vzájomné ohováranie a z toho prameniace vyháňanie sa spolupráci vedie často k duplicitne intervenciám, komplikuje dobrý výkon oboch projektov a má priamy dopad na TSP na jednej strane a osvetu zdravia na druhej strane. Ak v danej lokalite fungujú oba projekty paralelne, vzájomná spolupráca by bola pre TSP/TP a AOZ obojstranne výhodná, keďže projekt Zdravé komunity má nastavené štandardy špecializovaných zdravotných intervencií nad rámec intervencií TSP. Tieto príklady ukazujú, že obe intervencie (TSP aj AOZ) sa vhodne dopĺňajú, ale niektoré fenomény, napríklad zlé medziľudské vzťahy, túto komplementaritu oboch intervencií ohrozujú.

Z tohto dôvodu by bolo pre oba projekty dôležité, aby sa snažili nastaviť produktívnu spoluprácu na lokálnej úrovni, a to najmä v obciach, v ktorých takáto spolupráca z vyššie uvedených dôvodov nefunguje. Zdravé regióny majú svoju vlastnú stratégiu rozširovania svojej činnosti do obcí po celom Slovensku a je zrejme, že oba projekty sa nikdy nebudú dokonale geograficky prelínať a fungovať zároveň v tých istých obciach. Avšak stále je veľké množstvo obcí, najmä v BB, KE a PO kraji, kde tieto projekty bežia paralelne a je v záujme oboch projektov, aby na lokálnej a regionálnej úrovni dochádzalo k produktívnej spolupráci a táto spolupráca nebola len ad hoc v závislosti od konkrétnych lokalít a individuálnych vzťahov medzi pracovníkmi, ale aby bola systematická, riadená a facilitovaná manažmentmi oboch projektov. Na to je potrebné, aby najskôr došlo k obrúseniu ľadov a pravidelnej komunikácii medzi jednotlivými regionálnymi koordinátormi a prvotný popud do takejto intenzívnejšej komunikácie by mal vyjsť z vedenia oboch projektov. Túto požiadavku majú napokon aj mnohí koordinátori oboch projektov a výstižne to vyjadrila jedna koordinátorka AOZ, keď povedala: „Bolo by výborné, keby sa v rámci okresov robili



*Nadikhuno muzeum / Neviditeľné múzeum, 2017*

iniciátor projektu: Oto Hudec

realizované s účasťou: Robert Gabriš, Marcela Hadová & Marka romňakero gendalos, Oto Hudec, Daniela Krajčová, Emília Rigová

foto: Adam Šakový, 2017

koordináčné stretnutia s regionálnymi koordinátormi TSP, aby sme si vymenili skúsenosti, debatovali o konkrétnych prípadoch a riešeniach. Myslím si, že by sa potom zlepšila i spolupráca medzi nami – v podstate ich (RK TSP) nemáme šancu stretnúť, ideálne by to bolo robiť na mesačnej báze.“

Dobrá a pravidelná spolupráca medzi oboma projektmi je evidentne osožná pre oba programy – efekt a dopad oboch programov je vyšší. Preto je dôležité, aby IA (a na druhej strane aj vedenie Zdravých regiónov) zväžili potrebnosť pravidelnej vzájomnej komunikácie a snažili sa o intenzívnejšiu, pravidelnú a profesionálnu spoluprácu na úrovni regionálnych koordinátorov a prípadne aj na úrovni jednotlivých mikroregiónov a lokalít.

### Terénna sociálna práca v rámci balíka služieb Take away prostredníctvom Úradu zmocnenca vlády SR pre rómske komunity

V súčasnosti popri IA MPSVaR realizuje terénnu sociálnu prácu aj Úrad zmocnenca vlády SR pre rómske komunity prostredníctvom Národného projektu Terénna sociálna práca a terénna práca v obciach s prítomnosťou marginalizovaných rómskych komunit (MRK) ako jeden z vybraných projektov tzv. Take away balíka, čiže tento projekt je primárne určený pre 150 obcí s najvyššou mierou indexu segregácie, respektíve podrozvinutosti, s cieľom zrýchlenia pokroku procesu integrácie MRK (viac pozrite: [https://www.minv.sk/?NPTSP\\_uvod](https://www.minv.sk/?NPTSP_uvod), navštívené 22. 6. 2018). Terénnu sociálnu prácu v marginalizovaných rómskych komunitách cez tento projekt vykonávajú terénni sociálni pracovníci a terénni pracovníci a rovnako ako v projekte IA sú títo pracovníci usmerňovaní regionálnymi koordinátormi a terénna sociálna práca a súvisiace odborné činnosti sa vykonávajú v súlade so Štandardami terénnej sociálnej práce a terénnej práce v sociálne vylúčených komunitách (Ondrušková, Pružinská, 2015). Ku koncu mája 2018 sa cez tento projekt realizovala terénna sociálna práca v 132 obciach, v ktorých pôsobí 216 zamestnancov na pozícii TSP a 251 zamestnancov na pozícii TP, ktorí sú usmerňovaní 12 regionálnymi koordinátormi.

Terénna sociálna práca v marginalizovaných rómskych komunitách sa teda momentálne vykonáva na Slovensku pomocou dvoch projektov. Ciele oboch projektov sú takmer totožné, rovnako aj ako štandardy a spôsoby realizácie sú podobné. Terénna sociálna práca cez ÚSVRK sa realizuje v iných obciach ako terénna sociálna práca cez IA, čo znamená, že lokálni zamestnanci oboch projektov majú len minimálne možnosti pre vzájomné interakcie. Oba projekty majú však celoslovenské pôsobenie, čo znamená, že v jednotlivých okresoch existujú obce, v ktorých sa realizuje TSP cez

ÚSVRK, a obce, kde je TSP v kompetencii IA. V mnohých prípadoch ide o susediace obce so vzájomnými sociálnymi a občianskymi väzbami a prepojeniami. Pri terénnom výskume mnohí TSP/TP uviedli, že sú v kontakte s kolegami z projektu ÚSVRK zo susedných obcí, pretože viacerí ich klienti dochádzajú do susednej obce, respektíve majú tam rodinné väzby, a pre kvalitu intervencií je potrebné, aby TSP/TP z daných lokalít vzájomne spolupracovali. Navyše, isté množstvo TSP/TP, ktorí sú momentálne zamestnaní cez ÚSVRK, pracovali v minulosti pre projekt IA a opačne, čiže mnohí pracovníci sa navzájom poznajú a majú aj neformálne vzťahy. To však platí len pre okruh konkrétnych mikroregiónov, kde sa TSP pod oboma projektmi prelína najčastejšie. Zo všeobecného hľadiska sú však formálnejšie kontakty medzi oboma projektmi a vzájomná oboznámenosť o jednotlivých činnostiach a aktivitách pomerne zriedkavé.

Počas terénneho výskumu sme zaznamenali informácie z viacerých okresov, že regionálni koordinátori cez IA a regionálni koordinátori TSP cez ÚSVRK nie sú vedení k vzájomnej spolupráci, a majú teda minimálny pravidelný kontakt. Niekoľkokrát sa stalo, že napríklad RK (IA MPSVR) zvolal stretnutie zainteresovaných inštitúcií a organizácií na okresnej úrovni (ÚPSVR, sociálna poisťovňa, RÚVZ a podobne) a o týždeň zvolal rovnaké stretnutie aj regionálny koordinátor cez ÚSVRK. Takáto duplicita nepodporuje dobré a profesionálne vzťahy s inštitúciami, ktoré by mali byť do projektov zainteresované. Dochádza k zmätočným situáciám a viacerí kľúčoví aktéri na okresnej úrovni takúto situáciu nechápu. Pochopiteľne, znižuje to kredit oboch projektov a oslabuje spoluprácu s ďalšími kľúčovými zložkami zameranými na intervencie v MRK. Z tohto hľadiska je preto dôležité, aby TSP pod oboma projektmi bola do istej miery koordinovaná aspoň na okresnej úrovni a nedochádzalo k podobným situáciám. Je kľúčové, aby regionálni koordinátori, pod ktorých spadajú obce v rovnakom regióne, spolu na pravidelnej báze komunikovali, vzájomne sa informovali o plánovaných aktivitách a viaceré aktivity, do ktorých zapájajú aj tretie strany, koordinovali spoločne. Na to je však nevyhnutné, aby spolupracoval manažment oboch projektov v Bratislave a aby vedenia jednak IA a ÚSVRK metodicky usmerňovali svojich koordinátorov k pravidelnej vzájomnej komunikácii, podobne ako odporúčame aj v súvislosti s príspevkovou organizáciou Zdravé regióny. V prípade TSP cez IA a TSP cez ÚSVRK je to ešte o to dôležitejšie, že ide takmer o totožné projekty, ktoré majú identické štandardy a rovnakých kľúčových partnerov, pre ktorých je zvonku táto situácia často neprehľadná.



## Záver kapitoly

Ukázalo sa, že vzájomné interakcie medzi TSP a ďalšími službami či intervenciami, ktoré existujú pre sociálne vylúčené osoby na lokálnej úrovni, nie sú systematizované a koordinované z vedenia všetkých zapojených projektov. Kontakty a spolupráca medzi TSP/TP s ich kolegami a kolegyňami z iných služieb, ako sú pracovníci a pracovníčky komunitných centier, asistentky a asistenti osvedy zdravia alebo TSP/TP z projektu ÚSVRK, sú nastavené na základe osobných a individuálnych vzťahov a interakcií, čo znamená, že v niektorých obciach táto spolupráca funguje a v iných obciach dochádza k nedorozumeniam, konfliktným situáciám a problémom, čo má v konečnom dôsledku výrazný dopad na výkon terénnej sociálnej práce a negatívne ovplyvňuje dopad týchto intervencií na klientov. Na základe vzorky obcí, v ktorých sme evaluáciu dopadu realizovali, nám vychádza, že dobrá komunikácia a spolupráca s niektorou z vyššie uvedených intervencií a služieb dobre funguje zhruba v 40 percentách obcí a, naopak, problematickú spoluprácu badať v 60 percentách skúmaných obcí.

Pravidelná interakcia a nadväzná spolupráca medzi pomáhajúcimi projektmi je výhodná pre všetky zainteresované programy, a v konečnom dôsledku najmä pre klientov. Ak sú pracovníci daných projektov vo svojej lokalite v pravidelnom kontakte a informujú sa o možných intervenciách a potenciálnom spoločnom postupe, tak sa to zásadne odráža na benefite pre klientov daných projektov. Vzájomná komplementarita intervencií zlepšuje dopad realizovaných programov. Preto je dôležité, aby si manažmenty zainteresovaných intervenčných programov (IA, vedenie Zdravých regiónov, vedenie USVRK) uvedomovali nevyhnutnosť efektívnej vzájomnej komunikácie a snažili sa o profesionalizáciu spolupráce na všetkých úrovniach – od vedenia organizácií cez regionálnych koordinátorov až na úroveň jednotlivých mikroregiónov a lokalít.

Príklady pozitívnych spoluprác medzi zainteresovanými službami a intervenciami ukázali, že koordinácia aktivít, vzájomná diskusia o intervenciách, výmena informácií a nastavenie spoločného postupu v prípade zložitejších intervencií výrazne vedie k adresnejšej a efektívnejšej pomoci klientom. Naopak, nedostatok spolupráce, ktorý je, bohužiaľ, badaateľný približne v 60 percentách skúmaných obcí, má dopad nielen na horší výkon terénnej sociálnej práce a ďalších aktivít, ale narúša a kazí dojem, ktorý majú o týchto službách predstavitelia a zamestnanci samospráv, majorita a ďalší aktéri, ktorí vstupujú do oblasti služieb pre MRK.

Preto je dôležité, aby IA MPSVR zväžila prijať rozhodnutie viesť svojich regionálnych koordinátorov k systematickej a profesionálnej spolupráci so zamestnancami dotknutých služieb a intervencií, najmä z projektu komunitných centier, koordinátormi osvedy zdravia v projekte Zdravé komunity a regionálnymi koordinátormi TSP/TP cez ÚSVRK.



*Nadikhuno muzeum / Neviditeľné múzeum, 2017*

iniciátor projektu: Oto Hudec

realizované s účasťou: Robert Gabriš, Marcela Hadová & Marka romňakero gendalos,

Oto Hudec, Daniela Krajčová, Emília Rigová

foto: Adam Šakový, 2017

## — 4. kapitola —

# Aké sú vzájomné vzťahy medzi samosprávou a TSP/TP a ako tieto interakcie vplývajú na výkon terénnej sociálnej práce?

## V akých podobách si samospráva uvedomuje význam terénnej sociálnej práce? Plánuje samospráva pokračovať v realizácii aj po ukončení financovania z ESF? Sú obce pripravené/ochotné spolufinancovať terénnu sociálnu prácu a v akej veľkej miere?

Vzťah medzi terénnou sociálnou prácou a samosprávami, v ktorých sa táto služba realizuje, je zásadne ovplyvnený projektovým nastavením systému, keď Implementačná agentúra poskytuje obci financie na realizáciu projektu, terénnu sociálnu prácu metodicky vedie a určuje jej štandardy a na druhej strane sú terénni sociálni pracovníci a terénni pracovníci zamestnancami samospráv. Túto duálnu štruktúru vo vzťahu k TSP/TP a jej dopad na výkon terénnej sociálnej práce si už podrobnejšie všimla aj predchádzajúca evaluácia (Škobla, Grill, Hurre, 2016), kde bolo zdôraznené najmä napätie vnímané pracovníkmi terénnej sociálnej práce spôsobené „konfliktom rôznych mocenských štruktúr a rôzneho chápania terénnej sociálnej práce“ zo strany samospráv a IA. Snahu mnohých samospráv riadiť terénnych sociálnych pracovníkov a zadávať im pracovné úlohy, ktoré sú nad rámec a často v protiklade k ich originálnej náplni práce, si všimla už prvá evaluácia terénnej sociálnej práce realizovaná v roku 2009 (Hrustič T. et al., 2010). Z tohto hľadiska môžeme opäť zdôrazniť, že to, akým spôsobom vnímajú samosprávy terénnu sociálnu prácu

v MRK a akým spôsobom zasahujú do fungovania terénnej sociálnej práce, je kľúčové pre výkon tejto služby a priamo ovplyvňuje aj dopad terénnej sociálnej práce. Preto sme pri nastavovaní cieľov súčasnej evaluácie kladli veľký dôraz na výskum práve tohto vzťahu.

Z celkového hľadiska môžeme na základe výpovedí TSP/TP a RK skonštatovať, že oproti predchádzajúcim rokom sa vnímanie terénnej sociálnej práce zo strany obcí, respektíve pochopenie toho, na čo terénna sociálna práca slúži, mierne zlepšilo. Došlo k istému pozitívnemu posunu, keď si predstavitelia viacerých obcí a miest uvedomujú, že TSP/TP nepredstavujú len ďalších zamestnancov obce, ktorých cieľom je plniť obecnú agendu vo vzťahu k MRK. Ešte stále však existuje veľké množstvo obcí, kde je tento vzťah komplikovaný, je to však individuálne na základe toho, ako konkrétny štatutár obce, obecné zastupiteľstvo, respektíve poverení pracovníci/poverené pracovníčky samosprávy vnímajú terénnu sociálnu prácu a konkrétnych terénnych pracovníkov. V tomto nastavení sa však nedajú vypozerovať regionálne vzorce ani trendy podľa typov konkrétnych lokalít – závisí to od individuálneho nastavenia daných obcí a miest a takisto od konkrétnych „tereňákov“. V každom regióne sme zaznamenali obce, v ktorých vnímali terénnu sociálnu prácu pozitívne a rozumeli cieľom terénnej sociálnej práce, ako aj obce, kde bol tento vzťah neutrálny, respektíve ambivalentný, a obce, kde bol výkon terénnej sociálnej práce komplikovaný práve pre nepriaznivé nastavenie zo strany samosprávy, respektíve, kde mala obec snahu využívať a často zneužívať TSP/TP vo svoj prospech. Zhodli sa na tom aj regionálni koordinátori TSP, keď zdôrazňovali, že je „už veľa obcí, ktoré to chápu“.

### Úloha regionálnych koordinátorov vo formovaní postojov samospráv k terénnej sociálnej práci

V prípade problematických obcí a miest, v ktorých je pôsobenie terénnej sociálnej práce komplikované, zohráva do veľkej miery úlohu práve osobnosť regionálneho koordinátora ako mediátora medzi vedením obce a konkrétnymi terénnymi pracovníkmi, ktorí pôsobia v danej lokalite. TSP/TP často nemajú veľa priestoru a možností na to, aby ich prácu obec vnímala priaznivejšie, keďže sú v podriadenom pracovnoprávnom vzťahu k vedeniu obce a zároveň sú súčasťou lokálneho spoločenstva a systému a hierarchie vzťahov v danej lokalite. Práve preto majú regionálni koordinátori dôležitú úlohu ako mediátori medzi TSP/TP a samosprávou, keďže vystupujú nezávisle od obce a nie sú zaťaženi lokálnymi vzťahmi, navyše v komunikácii s vedením obce zastupujú IA a majú vyšší status a predstavitelia samospráv ich vnímajú ako rovnocennejších partnerov.

Zaujímavé je sledovať, aké stratégie RK volia v komunikácii s obcami a vo facilitácii podmienok fungovania terénnej sociálnej práce. Pochopiteľne, ich pozícia je zložitejšia najmä vo vzťahu k obciam, ktoré vnímajú terénnu sociálnu prácu negatívnejšie, respektíve vo vzťahu k TSP/TP volia viac mocenský prístup. Väčšine RK sa vypláca voliť stratégiu trpezlivosti a postupného vysvetľovania pozícií TSP/TP voči samospráve. V tomto prípade sú účinnejšie opakované stretnutia a debaty s vedením samospráv ako nátlakovejší prístup, keďže stále je úspech týchto mediácií závislý od osobného nastavenia starostov, respektíve ich osobných a politických záujmov v daných samosprávach. RK si uvedomujú, že pôsobenie a fungovanie TSP/TP sa ocitá v aréne lokálnych politických súbojov definovaných stratégiami upevňovania lokálnej moci, ktoré závisí od rôznych faktorov a miestnych záujmových skupín, a to najmä v obciach, v ktorých terénna sociálna práca funguje, keďže ide o obce, kde svoje záujmy presadzujú lokálna rómska komunita (často viaceré frakcie v tejto komunite), zvolený/-á starosta/starostka, ďalší nerómski aktéri s politickými ambíciami, skupiny zvolených poslancov miestnej samosprávy, lokálne občianske združenia či neformálne skupiny občanov. Uprostred týchto mocenských polí má záujem o dobré spravovanie obce a nastavenie efektívnych služieb pre marginalizované rómske komunity rozličné priority, ktoré sú často závislé od konkrétneho obdobia volebného cyklu a líšia sa aj v konkrétnych samosprávach. RK majú preto komplikované postavenie a s pomocou lokálnych TSP/TP musia dešifrovať tieto mocenské polia a odhadnúť vhodné stratégie komunikácie s konkrétnymi predstaviteľmi samospráv, ktoré by im v komunikácii o efektívnej pozícii TSP/TP v danej samospráve najviac pomohli. V prípadoch, že priama komunikácia s vedením samospráv zlyháva, viacerí RK volia stratégiu nepriamej komunikácie cez starostov z iných obcí, respektíve iné mienkotvorné osobnosti v danom regióne, ktoré by potenciálne mohli mať dopad na vedenie nepriaznivo naklonených obcí. Jeden RK nám vysvetľoval, že sa snaží vplývať na starostu nepriaznivo naklonenej obce cez iného starostu, s ktorým má dobrý vzťah a ktorému sa v obci, ktorú spravuje, podarilo naštartovať viacero potenciálne úspešných aktivít a projektov. Tento starosta má viacero možností v snahe vysvetliť kolegovi dôležitosť nezávislosti TSP/TP, či už na stretnutiach starostov daného mikroregiónu, školeniach pre starostov, alebo spoločných aktivitách v rámci ZMOS-u. Aj v týchto prípadoch však ide o dlhodobejší proces. „Často je výhodnejšie ísť cez iných ľudí, že sa dostane informácia potom neskôr k vedeniu. Snažím sa nájsť rôzne cesty.“ V prípadoch veľmi komplikovaných obcí si RK boli vedomí toho, že by im mohla pomôcť eventuálna priamejšia intervencia a podpora v komunikácii z vedenia IA, najmä pri zvýšení ich komunikačných pozícií.

Zároveň si boli všetci oslovení vedomí toho, že ide o veľmi chýlostivú situáciu, najmä vo vzťahu k TSP a TP, ktorí v obci pôsobia a vo väčšine prípadov tam žijú, majú lokálne väzby a siete. Necitlivým prístupom a konaním s vedením obce by v mnohých prípadoch mohli vystaviť lokálnych TSP/TP neprijemným situáciám, ktoré by mohli viesť k narušeniu týchto lokálnych vzťahov a sietí, a tak oslabiť, respektíve skomplikovať, pozíciu TP/TSP a v konečnom dôsledku aj oslabiť a ohroziť výkon terénnej sociálnej práce v danej obci. O to dôležitejšie je nastaviť citlivo stratégiu komunikácie s obcami, ktoré nie sú naklonené terénnej sociálnej práci alebo majú mocenské záujmy v ovládaní TSP/TP a dbať v prvom rade na pozíciu „tereňákov“ v danej obci. Jeden z RK to formuloval veľmi presne: „Prihliadam na ‚tereňákov‘, ktorí bývajú v obci, a preto tam nechcem narobiť vietor. Ja potom z obce odídem a oni tam zostanú. Snažím sa neohroziť ‚tereňákov‘, je dôležité použiť diplomáciu a hľadať prieniky. V tých zásadných bojoch sa prihliada na to, či s tým TSP/TP súhlasia, aby sa ‚tereňákom‘ neublížilo. Mnohí TSP/TP mi napríklad hovoria, že je tu tento problém, ale nechcú sa vystaviť ohrozeniu, a tak majú k riešeniu ambivalentný postoj.“

Aj napriek tomu, že RK majú v komunikácii s vedením obce vyšší status a z pohľadu predstaviteľov samospráv sú vnímaní ako rovnocennejší partneri oproti TSP/TP, je ich pozícia z istého uhla pohľadu do určitej miery ambivalentná. Mnohé obce vnímajú RK najmä ako kontrolný orgán, na základe ktorého je im schválená a priznaná refundácia nákladov na terénnu sociálnu prácu. RK sú si vedomí, že to môže vytvárať potenciálne komplikované situácie vo vzťahu k vedeniu obcí, no často nie sú schopní túto svoju pozíciu obciam vysvetliť a v konečnom dôsledku ich samosprávy vnímajú z manažérskeho hľadiska ako medzičlánok, ktorý stojí medzi žiadosťou o platbu a schválením refundácie. Na základe výpovedí je zrejmé, že takto ich vnímajú vo väčšine obcí, dokonca aj v takých, ktoré pokladajú za bezproblémové a kde majú dobré pracovné a osobné vzťahy. RK: „Obce nás vnímajú ako kontrolný orgán, na základe ktorého je im priznaný transfer. Aj keď nám IA tvrdí, že sme tam pre niečo iné, ale tak to jednoducho je. Je to cítiť aj v obciach, v ktorých máme dobré vzťahy.“ Toto vnímanie RK ako kontrolórov do istej miery oslabuje ich postavenie a komunikačné pozície, pretože viaceré obce ich tak berú ako kontrolórov a nie ako odborných pracovníkov, ktorí majú ideálny potenciál a kompetencie pomôcť situácii v ich obci. Z tohto hľadiska cítia mnohí RK veľký vnútorný tlak, pretože v komunikácii s obcou musia manévrovať veľmi opatrne, keďže si uvedomujú, že na jednej strane majú možnosť meniť prístup aj vedenie obce smerom k MRK, na druhej strane, ak bude ich komunikácia nastavená zle alebo ak nastane príliš silný tlak, situácia sa môže vyhrotiť až do tej miery, že obec z projektu terénnej sociálnej práce vystúpi.

Je teda zrejmé, že RK majú potenciál formovať postoj obcí k terénnej sociálnej práci, preto je dôležité, aby sa naďalej posilňovalo jednotné metodické vedenie, aby IA naďalej dbala a rozvíjala ich mediačné a komunikačné zručnosti. Oproti TSP/TP sú vo vhodnej pozícii pre svoje nezávislé postavenie voči samospráve. Jednotná a cielená koordinácia RK by tak zefektívnila ich možnosti dosiahnuť vo väčšom počte samospráv vnímanie terénnej sociálnej práce ako užitočného nástroja na poskytovanie efektívnych služieb pre klientov TSP a tu je potrebné zdôrazniť, že nielen klientov z radov marginalizovaných rómskych komunít. IA by teda naďalej mala poskytovať plnú podporu v ich často neľahkej komunikácii s vedením samospráv. Dosiahnutie lepšieho a adekvátnejšieho postavenia TSP/TP v obci má priamy dopad na výkon terénnej sociálnej práce.

### Zamestnanecký vzťah TSP/TP s obcou a stratégie TSP/TP v zlepšovaní svojich pozícií

Problematika zamestnaneckého vzťahu TSP/TP s obcou bola pomerne podrobne tematizovaná už v predchádzajúcich evaluáciách (Hrustič, T. et al., 2010; Škobla, Grill, Hurrle, 2016) a ako jedna zo slabín tohto vzťahu, ktorá má priamy dopad na výkon TSP, bola identifikovaná skutočnosť, že viaceré obce vytvárajú na TSP a TP tlak, aby vykonávali práce, ktoré nie sú v súlade s ich pracovnou náplňou. Vedenie samospráv a zamestnanci obecných a mestských úradov majú v mnohých prípadoch požiadavky, aby TSP a TP vykonávali všetky činnosti, ktoré v administrácii samosprávy priamo (a často aj nepriamo) súvisia s rómskymi komunitami. Najčastejšie ide o úkony, ktoré majú súvis s administráciou inštitútu osobitného príjemcu dávok v hmotnej núdzi a príspevku na bývanie alebo s koordináciou a realizáciou aktivačných prác v obci, eventuálne s dohliadaním na výber rozličných poplatkov pre samosprávy (napríklad poplatky za odvoz odpadu). Väčšina respondentov zo strany TSP/TP a RK zhodnotila, že tento tlak zo strany samospráv sa oproti predchádzajúcim obdobiam mierne znížil a vo viacerých obciach a mestách vedenie pochopilo, že TSP/TP majú pomerne presnú a odlišnú náplň práce od bežných zamestnancov samosprávy. Príčiny tohto pozitívneho posunu majú svoje korene nepochybne aj v tom, že RK koordinátori dlhodobo pôsobili v daných lokalitách. Aj napriek tomu však tento problém stále zotrúva a existujú obecné a mestské úrady, kde sú TSP/TP v nepríjemnej pozícii a čelia väčšiemu či menšiemu tlaku zo strany samosprávy na náplň svojej práce.

TSP/TP vedia, že mnohé činnosti, ktoré ich samosprávy často nútia vykonávať, nie sú v náplni ich práce a viaceré z nich navyše priamo ohrozujú kvalitný výkon

terénnej sociálnej práce a sú rizikom na vybudovanie si a udržanie dôverného vzťahu ku klientom. Sami si tak vytvárajú rozličné stratégie, ako sa takémuto tlaku a požiadavkám vyhnúť. Tieto ich individuálne stratégie sú v ideálnych prípadoch podporené aj zo strany RK. TSP/TP nemajú, pochopiteľne, záujem ísť so samosprávou do otvoreného konfliktu, preto v rámci zachovania dobrých pracovných vzťahov urobia niektoré úkony, ktoré ich príliš nezaťažujú a neohrozujú ich vzťah a kontakt s klientmi. V týchto prípadoch ide najčastejšie napríklad o asistenciu pri realizácii osobitného príjemcu a nákupoch, keďže väčšina klientov „tereňákom“ dôveruje a rešpektujú ich rady pri nákupoch, respektíve poradenstvo pri spravovaní financií. Niektorí TSP napríklad uviedli, že aj táto činnosť ich posúva ďalej a je pre ich profesionálny rast prínosom. Mnohí z nich sú si vedomí, že voči obci treba spraviť isté ústupky, a tak vykonávajú pre obec činnosti, ktoré by podľa náplne práce nemali robiť, konkrétne ide o administráciu osobitného príjemcu. V niektorých ojedinelých prípadoch takéto činnosti nad rámec dokonca zvyšujú dôveru TSP/TP smerom ku klientom, keď napríklad obec vychádza mnohým klientom v ústrety a poskytuje im drobné pôžičky na splatenie dlhov za elektrinu alebo vodu. TSP/TP pomáhajú obci s administráciou týchto pôžičiek, zároveň pomáhajú klientom danú podporu vybaviť a následne splácať. Vo väčšine prípadov ide však o nadmernú záťaž a nežiaduce činnosti. Počas evaluácie sa však ukázalo, že TSP/TP sú v tejto veci v kontakte s RK a spoločne sa snažia nastaviť individuálne stratégie pre každú jednotlivú obec tak, aby na jednej strane ochránili konkrétnych zamestnancov pred prílišným tlakom a neúmernou záťažou a zároveň zachovali dobré pracovné vzťahy s obcou. Preto je však tiež veľmi dôležité, aby mali RK dobrý vzťah plný dôvery s TSP/TP, pretože len taký vzťah je zárukou toho, že TSP/TP sa regionálnym koordinátorom zdôveria aj v citlivejších veciach.

Presvedčenie TSP a RK o tom, že sa táto situácia oproti predchádzajúcim obdobiam mierne zlepšila a do istej miery klesol počet samospráv, kde bolo zamestnávanie TSP/TP vedome zneužívané, sa evaluačnému tímu potvrdilo aj pri rozhovoroch s predstaviteľmi samospráv. Vo viacerých prípadoch uviedli, že si sú vedomí toho, že TSP/TP majú inú náplň práce a nemôžu ich zaťažovať vybavovaním obecnej agendy a dávať im úlohy, ktoré nesúvisia s ich pracovnou činnosťou. Ako ilustráciu uvádzame výpoveď primátora istého malého mesta, ktorý explicitne uviedol, že by sa mu napríklad veľmi hodilo, keby TSP/TP robili úlohy, ktoré sú z jeho pohľadu pre mesto veľmi dôležité, ako napríklad administrácia aktivačných prác, no je si vedomý toho a aj zo strany IA bol inštruovaný, že túto činnosť nemôžu TSP vykonávať. K tejto skutočnosti dodal, že z toho dôvodu TSP a TP neriadia a nezasahujú im do ich činností, ako to bolo v minulosti, hoci pre mesto by to bolo veľmi výhodné. „Bol by som napríklad rád, keby robili iné veci, ktorú sú pre mesto z môjho pohľadu

dôležité, napríklad teraz by pomohlo, keby riešili aktivačné práce, ale explicitne mi bolo povedané, že to nie je dovolené a že ich už teraz neriadime.“

V prípade inej samosprávy sa vedenie obce s jednou „tereňáčkou“ dohodlo, že vykoná istú konkrétnu činnosť nad rámec opisu jej pracovných činností a pracovného času, ktorú na základe obojstrannej dohody vykonala na dohodu o pracovnej činnosti mimo pracovného času a nie na úkor svojej práce. Samozrejme, bola si vedomá, že takáto činnosť nemôže byť v rozpore s etikou a v konflikte s náplňou terénnej sociálnej práce, a preto túto skutočnosť konzultovala aj s RK.

Takéto situácie sú menej frekventované v prípade mestských úradov, kde je viacero zamestnancov a viac oddelení, avšak v prípade malých obcí, kde je v extrémnom prípade zamestnaný len starosta obce a ekonómka na čiastočný úväzok a okrem nich len TSP/TP, je tlak na nich, aby vykonávali aj iné činnosti, pochopiteľne, väčší. Ako už bolo uvedené, v týchto prípadoch záleží na ich osobných komunikačných zručnostiach, vzťahoch s vedením obce a intervenciách zo strany RK, aby tento tlak zmiernili a vyhli sa neprimeranému pracovnému zaťaženiu a činnostiam, respektíve pristúpili na rozumnú mieru kompromisu.

Viacerí TSP/TP sa sťažovali na svoje ambivalentné postavenie ako zamestnancov obecných a mestských úradov, ktorých vedenie ich v istých momentoch vníma ako svojich zamestnancov a v iných prípadoch sa od nich dištancujú, respektíve si vedome držia odstup, a to na základe toho, kedy je priznanie sa k nim pre obecný/mestský úrad výhodné alebo nevýhodné. Napríklad v jednom prípade nedovolila samospráva TSP ísť na školenie v pracovnom čase, čo ich výrazne obmedzilo, zároveň majú pocit, že sú z okruhu ďalších pracovníkov úradu vyčlenení a nie sú považovaní za plnohodnotných zamestnancov. To je však z istého pohľadu ich výhoda, pretože klienti si to uvedomujú, a majú tak ich väčšiu dôveru. Takýto „oportunistický prístup“ zo strany samosprávy si všimli TSP aj v nej lokalite: „Keď je problém, tak sme pre nich len projektoví zamestnanci, ak spravíme niečo dobre, tak sa nami chvália.“ Stretli sme sa aj s pozoruhodným prístupom TSP/TP v istej obci, ktorá nemala spočiatku veľmi pozitívny postoj k terénnej sociálnej práci pre marginalizovanú rómsku komunitu a stretávali sa tam s negatívnym naladením verejnosti proti ich práci a so stigmatizáciou zo strany poslaneckého zboru. Kolektív terénnej sociálnej práce sa však rozhodol, že dvakrát ročne dobrovoľne prednesie na obecnom zastupiteľstve odpočet svojej činnosti, kde podrobne zreferuje nielen kvantitatívne ukazovatele svojej práce, ale predstaví aj konkrétne kvalitatívne výsledky TSP. Ukázalo sa, že táto stratégia zabrala a po istom čase sa postoj majority, a hlavne poslaneckého zboru zmenil k lepšiemu, keďže videli, aký efekt má terénna sociálna práca v ich obci.

Výsledky evaluácie však ukazujú, že prístupy samosprávy k terénnej sociálnej práci sa nedajú paušalizovať a zovšeobecniť. Zaznamenali sme prípady z celého spektra prístupov a vzťahov, od veľmi negatívnych vzťahov hraničiacich s ignoráciou cez ambivalentný postoj, respektíve postoj podmienený okolnosťami a konkrétnymi prípadmi, až po prevažne pozitívne lokality, kde môžu napríklad TSP a TP využívať obecné služobné auto v prípade ciest do okresného mesta alebo vzdialenejších lokalít, kde bývajú ich klienti, a majú plnú podporu starostu bez toho, aby zasahoval do ich činnosti, vedenie obce dáva terénnej sociálnej práci plnú podporu a váži si ich za ich prácu. Takéto prípady sú potom vo výraznom kontraste s prácou TSP v obciach, kde musia napríklad „tereňáci“ používať na cesty do vzdialenejších osídlení (MRK) vlastné autá, náklady hradíť z vlastného rozpočtu a neustále zápasiť s negatívnym nastavením zamestnancov obecného/mestského úradu a vedenia samosprávy.

### Vnímanie terénnej sociálnej práce zo strany predstaviteľov samospráv

Na základe terénneho výskumu môžeme zhodnotiť, že starostovia, primátori a zamestnanci samospráv takmer jednohlasne vnímajú terénnu sociálnu prácu ako mimoriadne pozitívnu službu v tom zmysle, že ich odbreňuje od kontaktov s rómskymi stránkami a klientmi. V tomto duchu sme zaznamenali jednoznačné postoje takmer vo všetkých rozhovoroch s predstaviteľmi samospráv, kde terénna sociálna práca funguje. Bežne sme zaznamenávali výpovede, že terénna sociálna práca je pre obec oslobodzujúca, pretože ju vnímajú ako odľahčenie od klientov z prostredia MRK. Starostom v malých obciach tak terénna sociálna práca odľahčuje ich každodennú prácu, na druhej strane vo väčších mestách majú menší nápor oddelenia sociálnych služieb pri mestských úradoch a iné pracovníčky úradov. Viacerí starostovia a primátori sa zhodli v tom, že „terénna sociálna práca (im) úplne odbremenila povinnosti voči MRK, teraz vieme poslať Rómov k nim a oni im vedľa veľmi ciele pomôcť“. Tento pocit si mnohé obce explicitne uvedomili práve počas pauzy medzi jednotlivými projektmi, keď museli napríklad na tri mesiace terénnu sociálnu prácu pozastaviť. Aj z toho dôvodu si mnohé obce a mestá želajú, aby terénna sociálna práca fungovala aj naďalej a čo najdlhšie.

Podľa názoru evaluátorov tento prístup ilustruje, že vedenia niektorých obcí a miest môžu chápať terénnu sociálnu prácu nesprávne ako nástroj na odbremenenie ich povinnosti komunikovať s občanmi z MRK. Rómskych klientov sa snažia odkloniť od obecného/mestského úradu do kancelárií TSP/TP, v dôsledku čoho nepriamo dochádza k segregácii v prístupe k administratívnym službám samospráv. Je zaujímavé, ale do istej miery pochopiteľné, že mnohí klienti sú s takýmto nastavením

spokojní, keďže je pre nich ľudsky prijateľnejšie byť v kontakte s TSP/TP ako s inými zamestnancami a zamestnankyňami obecných a mestských úradov, ktorí a ktoré ich považujú za menejcenné stránky, majú k nim nadradený prístup a často prejavujú voči nim rasistické postoje. Na druhej strane sa tento „strach z náporu rómskych klientov na obecné úrady“ dá pragmaticky zužitkovať Implementačnou agentúrou a regionálnymi koordinátormi na dosiahnutie lepšej pozície terénnej sociálnej práce ako takej vo viacerých samosprávach, kde sa nevníma úplne ústretovo.

### Predstavy samospráv o pokračovaní v realizácii terénnej sociálnej práce

S predstaviteľmi samospráv sme diskutovali aj o ich nastavení a predstavách o ďalšom fungovaní terénnej sociálnej práce. Ako sme už naznačili v predchádzajúcich riadkoch, väčšina samospráv vníma terénnu sociálnu prácu ako veľké uľahčenie a odbremenenie od každodennej komunikácie s rómskymi klientmi, a preto väčšina starostov a primátorov vyjadrila silné želanie, aby „terénka“ pokračovala aj naďalej. Pri detailnejších diskusiách o prípadných modeloch financovania sme sa stretli s viacerými názormi štatutárov samospráv, že by mali záujem a boli by ochotní financovať terénnu sociálnu prácu zo svojich zdrojov, no rozpočtová situácia ich samosprávy im to nedovoľuje a nemali by šancu financovať takúto činnosť zo svojich vlastných rozpočtov, keďže často ide o malé obce v ekonomicky marginalizovaných regiónoch. Ukázalo sa, že len minimum obcí a miest by bolo schopných financovať terénnu sociálnu prácu zo svojich rozpočtov, a aj to nie v takej podobe, ako je to teraz. Na tento variant by boli ochotné pristúpiť len niektoré väčšie a ekonomicky silnejšie samosprávy a mestá, zároveň by však museli znížiť personálne kapacity terénnej sociálnej práce, čiže napríklad oproti súčasnému stavu, keď zamestnávajú štyroch či piatich TSP/TP, by si mohli dovoliť zaplatiť len jedného, maximálne dvoch zamestnancov. To by malo, samozrejme, aj markantný dopad na výkon terénnej sociálnej práce a v konečnom dôsledku aj na klientov. Takéto rozhodnutie by muselo zároveň podliehať schváleniu obecného či mestského zastupiteľstva a v mnohých samosprávach by bol výsledok tohto hlasovania neistý. Viacerí starostovia vyjadrili presvedčenie, že ak by mala byť TSP v ich obci závislá od rozhodnutia a schválenia poslancovým zborom, bolo by to zásadným ohrozením jej ďalšieho fungovania. Súčasne musíme zdôrazniť, že aj na základe tejto evaluácie a viacerých tematických okruhov diskutovaných v tejto kapitole by TSP v prípade 100 % riadenia a financovania samosprávami nespĺňala súčasné štandardy, obce by mali silnú tendenciu riediť a využívať TSP/TP pre presadenie svojich záujmov a riešenie vlastnej agendy.

### Záver kapitoly

Spôsob, akým samosprávy vnímajú terénnu sociálnu prácu v MRK a akým spôsobom zasahujú do fungovania terénnej sociálnej práce, je kľúčový na výkon tejto služby a priamo ovplyvňuje jej dopad. Ukazuje sa, že postupne stúpa počet takých samospráv, v ktorých si uvedomujú, že TSP/TP nie sú len ďalšími zamestnancami obce, ktorých cieľom je plniť obecnú agendu vo vzťahu k MRK. Ak musia TSP/TP vykonávať inú agendu, ktorá je v rozpore s obsahovými a etickými štandardmi terénnej sociálnej práce, má to priamy dopad na kvalitu ich práce. V ohrození je tak vzťah dôvery medzi TSP/TP a klientom a v konečnom dôsledku aj kvalita a efekt poskytovaných intervencií. Evaluácia ukázala, že väčšina TSP/TP si toto riziko uvedomuje a v prípadoch, že majú na nich samosprávy neprimerané požiadavky, vytvárajú si rozličné stratégie, ako sa spod tohto tlaku vymaniť. V tomto zohrávajú dôležitú úlohu aj regionálni koordinátori ako mediátori medzi TSP/TP a samosprávou, keďže vystupujú nezávisle od obce a nie sú zaťažení lokálnymi vzťahmi, a majú tak dobrú pozíciu, aby chránili TSP/TP pred zneužívaním zo strany samospráv na vykonávanie činností, ktoré nie sú v ich náplni práce. Tu je však dôležité, aby sa v spolupráci s TSP/TP dohodli na vhodnom postupe komunikácie, keďže TSP/TP v obciach bývajú a pôsobia tam dlhodobo a mnohí sami vedia relevantne zhodnotiť, do akej miery kompromisov môžu v komunikácii so samosprávami zájsť. Je dôležité, aby projektové vedenie IA MPSVR pokračovalo v intenzívnej podpore svojich koordinátorov a v komunikácii s problematickými samosprávami im poskytovalo ešte silnejšiu podporu.

Terénny výskum ukázal, že väčšina samospráv vníma terénnu sociálnu prácu pozitívne. Dochádza však k rozdielnemu chápaniu týchto pozitív. Zamestnanci projektu (TSP a RK) považujú za úspechy adresnú a efektívnu pomoc klientom a postupné zlepšovanie situácie ľudí žijúcich v MRK. Na druhej strane, zamestnanci samosprávy si vysoko pozitívne cenia najmä odbremenenie od ich každodennej komunikácie s osobami z marginalizovaných rómskych komunit. Tento rozkol môže v mnohých prípadoch spôsobovať nedorozumenia a isté napätie medzi TSP a predstaviteľmi samospráv. Ako účinná stratégia na zmiernenie tohto napätia môže byť práve ciele informovanie predstaviteľov samospráv o úspechoch terénnej sociálnej práce a jej dopadoch na život klientov v obci. Napríklad v jednej malej obci sa tím TSP rozhodol pravidelne prezentovať konkrétne úspechy na obecných zastupiteľstvách a v priebehu roku zaznamenal pozitívnejšie vnímanie svojej práce a pozície zo strany poslancov obecného zastupiteľstva. Aj pri rozhovoroch s predstaviteľmi samospráv sme mohli vidieť, že oveľa lepšie reagujú na úspechy terénnej sociálnej práce v takých prípadoch, keď sú prezentované cez konkrétnych obyvateľov ich obcí a aj sami majú

možnosť vidieť priame dopady projektu (napríklad na rodine, ktorej člen si našiel pravidelnú prácu a postupne sa zbavuje dlhov a exekúcií). Z tohto hľadiska by pomohlo, keby vedenie IA prostredníctvom RK ešte intenzívnejšie v rámci školenia prezentačných zručností motivovalo TSP, aby podobným spôsobom pravidelne informovali predstaviteľov obce o špecifických úspechoch ich práce.

Napriek tomu, že veľká väčšina obcí a miest vníma terénnu sociálnu prácu pozitívne a je si vedomá benefitov, ktoré prináša priamo im, mnohé obce by neboli schopné realizovať terénnu sociálnu prácu vo svojej vlastnej réžii a zo svojich rozpočtov. Navyše, v prípade 100 % riadenia a financovania terénnej sociálnej práce samosprávami by pravdepodobne nespĺňala štandardy z obsahového a etického hľadiska.



*Nadikhuno muzeumos / Neviditeľné múzeum, 2017*

iniciátor projektu: Oto Hudec

realizované s účasťou: Robert Gabriš, Marcela Hadová & Marka romňakero gendalos,

Oto Hudec, Daniela Krajčová, Emília Rigová

foto: Adam Šakový, 2017

## — 5. kapitola —

# Ako vnímajú iné relevantné inštitúcie (Úrady PSVR, Polícia SR, lekár, škola) terénnu sociálnu prácu, aké sú interakcie medzi týmito inštitúciami a TSP/TP a ako tieto interakcie vplývajú na výkon terénnej sociálnej práce?

### Inštitúcie v interakciách s terénnou sociálnou prácou

V súvislosti s výkonom svojej činnosti prichádzajú terénni sociálni pracovníci do interakcií s viacerými štátnymi, regionálnymi a lokálnymi inštitúciami. Ide predovšetkým o inštitúcie poskytujúce špecifické služby klientom terénnej sociálnej práce v oblastiach zamestnanosti (úrad práce, sociálnych vecí a rodiny), vzdelávania (školy v lokalite pôsobenia, ako aj školy v regióne), zdravia (spádoví lekári, nemocnice), sociálnych služieb (zariadenia sociálnej starostlivosti a služieb vrátane detských domovov) alebo bezpečnosti (štátna, prípadne mestská polícia). Vzájomné vzťahy terénnej sociálnej práce s ďalšími inštitúciami sú ovplyvňované záujmami jednotlivých subjektov vo vzťahu ku konkrétnemu klientovi, ako aj vo vzťahu k cieľovej skupine v konkrétnej lokalite ako celku. Či už majú záujmy zainteresovaných inštitúcií za cieľ podporu a rozvoj klienta, alebo, naopak, jeho potrestanie, na úrovni bežných interakcií sa konečná podoba intervencie a miera zapojenia TSP/TP v nej zväčša odlišuje podľa individuálnych vzťahov konkrétnych terénnych pracovníkov s konkrétnymi pracovníkmi danej inštitúcie.

Podľa výpovedí respondentov TSP je vo vzťahu s pracovníkmi úradu práce viditeľný rozdiel, pokiaľ sa na rokovanie dostaví ona (Nerómka) alebo jej kolegyňa – Rómka. Keď sa na rokovaní zúčastňuje nerómska TSP, vybavovanie daného podnetu je rýchle a komunikácia s pracovníkmi ÚP korektná. Rómsku kolegyňu podľa respondentky pracovníci ÚP prehliadajú, a nerešpektujú. Aj nerómska TSP hovorí o diskriminácii svojej kolegyne na základe pôvodu. V konkrétnom prípade bolo pre TSP riešením

tohto dlhodobého stavu obmedzenie kontaktov s ÚP zo strany rómskej pracovníčky a riešenie agendy s touto inštitúciou zväčša nerómskou TSP.

Napriek tomu, že vzťahy terénnej sociálnej práce s ďalšími inštitúciami by mali v ideálnom prípade stáť na profesijnom základe, v konkrétnom prostredí výkonu činnosti sú vzájomné interakcie často ovplyvňované osobnými sympatiami a antipatiami, sociálnymi väzbami jednotlivých aktérov, ale aj, ako je vidno z vyššie uvedenej výpovede, etnicitou aktérov. Silný dopad osobných väzieb v prostredí výkonu sociálnej práce prináša nerovnú úroveň spolupráce. Kvalita informácií alebo služieb je ovplyvňovaná tým, že sú poskytované nielen na profesijnej úrovni, ale aj pod dopadom osobného vzťahu. V praxi tak niektorý TSP/TP môže v rovnakej kauze od rovnakého úradníka oslovene inštitúcie dostať kvalitatívne odlišnú odpoveď, radu, pomoc ako kolega z vedľajšej obce – napríklad preto, lebo svokra jedného a teta druhého sú susedy. Silný dopad týchto neprofesijných väzieb teda považujeme za limit skutočne profesionálneho poskytovania služieb. Na druhej strane si, samozrejme, uvedomujeme aj jeho výhody – kontaktovaní TSP v jednej obci hodnotia vzťahy s pracovníkmi ÚPSVR ako nadštandardné, lebo „spoločne dochádzame do roboty jedným autom“, teda sa pravidelne stretávajú na neformálnej úrovni. Ako však spomíname nižšie, profesijné vzťahy budované na nepracovných väzbách sú neprenositeľné, čo okrem iného ovplyvňuje aj kvalitu spolupráce medzi terénnou sociálnou prácou a inštitúciami v prípade zmeny na pracovnej pozícii.

### Predstavy o práci terénnych sociálnych pracovníkov

Zo strany predstaviteľov zainteresovaných inštitúcií sme sa počas výskumu častejšie stretávali s nepresnými predstavami o náplni práce TSP/TP. Nedostatok relevantných informácií môže do značnej miery ovplyvňovať aj mieru ochoty spolupracovať, ako aj úroveň podpory pri riešení konkrétnych prípadov. Predstavitelia oslovených inštitúcií častejšie uvádzali skôr všeobecné a nepresné informácie o tom, čo podľa nich TSP/TP v rámci svojej práce vykonávajú. Išlo o zovšeobecňujúce tvrdenia typu: „Vidím ich väčšinou iba v kancelárii nad papiermi, málokedy v teréne.“, „Robia iba pre Rómov.“, „Ich práca je iba o rozprávaní sa s Rómami.“ a podobne. Miera informovanosti je, pochopiteľne, závislá od miery vzájomnej interakcie a rovnako pochopiteľne sa u pracovníkov inštitúcií obmedzuje skôr na okruh ich vlastnej práce – tu konkrétni respondenti uvádzajú vlastné skúsenosti z riešenia jednotlivých káz a spolupráce s konkrétnymi TSP, napríklad: „Viem, že sa aktívne snažia dostať ľudí zo svojej obce do práce.“, „S pomocou TSP sa tento žiak dostal na strednú školu – TSP ho informovali o možnosti štúdia a tiež ho sprevádzali počas návštevy v škole.“



Medzi zamestnancami oslovených inštitúcií, ale aj z výpovedí oslovených TSP, bola častejšie cítiť snaha o využitie činnosti TSP ako svojej „predĺženej ruky“ v konkrétnej obci. To sa týka štátnych, ale aj miestnych inštitúcií. Napríklad predstavitelia štátnej polície požadovali od TSP dodanie informácií o konkrétnej osobe, voči ktorej viedli konanie, pracovníci úradu práce sa od TSP snažili získať informácie o majetkových pomeroch konkrétnych rodín na účely posudzovania stavu hmotnej núdze. Častejšie sme sa vo výpovediach stretávali s požiadavkou zo strany miestnej základnej školy o sprevádzanie žiakov z rómskych rodín do a zo školy, prípadne aj o budenie detí alebo kontrolu dochádzky. Obdobne niektorí TSP v rozhovoroch referovali o tom, že pracovníci SPO z okresného úradu práce sociálnych vecí a rodiny požadujú od nich vypracovanie písomných informácií o riešených rodinách a jednotlivcoch, ktoré následne predkladajú ako výsledok vlastnej práce.

Ako opisujeme nižšie, TSP/TP sa do istej miery nebránia pozícii „predĺženej ruky“ centrálnych inštitúcií vo svojich obciach, aspoň do tej miery, pokiaľ to zodpovedá ich vlastnej náplni práce a napĺňa ich profesionálne záujmy – teda vybudovanie lepších kontaktov s konkrétnymi pracovníkmi konkrétnych inštitúcií.

TSP/TP sa v rámci svojej činnosti môžu dostať aj do pozície odmietnutia spolupráce s konkrétnou inštitúciou, napríklad v situácii, keď ňou požadované informácie môžu ohroziť záujem klienta, ochranu jeho osobných údajov alebo výrazne prekračujú pracovnú náplň TSP.

### Priestory interakcií

Až na výnimky sa TSP stretávajú s pracovníkmi centrálnych inštitúcií mimo obce svojho pôsobenia v prostredí konkrétnych inštitúcií. Malý počet výjazdov pracovníkov inštitúcií súvisí aj s malou personálnou kapacitou jednotlivých inštitúcií a malým počtom áut, ktoré majú úrady k dispozícii, a to aj v prípadoch, keď ide o „terénnych“ pracovníkov (napríklad sociálni pracovníci ÚPSVR, pracovníci kurately). Napriek profesionálnej blízkosti TSP s pracovníkmi iných inštitúcií opisujú niektorí TSP svoju dohodovaciu pozíciu v tomto styku, najmä v priestoroch inštitúcií, ako menejcennú a nie rovnocennú, ako by si vyžadovalo postavenie dvoch komunikujúcich profesionálov. Akoby sa v priestore úradu, vymedzujúcim priehradkou priestor pre úradníka a klienta, problém, ktorý TSP prichádza riešiť v mene alebo spolu so svojím klientom, prenášal na samotného TSP. Chýbajúca miera odosobnenia sa a porozumenia situácii môže v konkrétnych prípadoch znova súvisieť s nedostatočnou informovanosťou pracovníkov inštitúcií o pracovnej náplni terénnych sociálnych pracovníkov.

Pokiaľ dochádza k vzájomnej interakcii v mieste výkonu terénnej sociálnej práce (v konkrétnej obci – či už v kancelárii TSP, alebo priamo v teréne), TSP často hovoria o pocite „predĺženej ruky“ pracovníkov centrálnych inštitúcií alebo o snahe využiť TSP ako rýchly zdroj informácií o lokalite/rodine/jednotlivcovi a uľahčení si vlastnej práce. Tieto skúsenosti TSP opisujú aj pri interakciách s „terénnymi“ pracovníkmi centrálnych inštitúcií, ale napríklad aj s príslušníkmi polície. TSP vyjadrujú pre tento postoj určité porozumenie, keďže vedia, že konkrétni pracovníci konkrétnej inštitúcie majú v náplni práce väčší počet lokalít ako oni, ale na druhej strane je z výpovedí cítiť pocit neoprávneného využitia práce TSP (požadovanie informácií, ktoré TSP získali počas dlhodobernej práce v lokalite), ako aj obavy o možné zneužitie poskytnutých informácií v neprospech klienta, ktoré môže vo svojom dôsledku rozbiť dôverný vzťah TSP s konkrétnym klientom.

„Pracovníci (ÚPSVR) prídu za nami s tým, aby sme im povedali, aká je situácia v konkrétnej rodine, namiesto toho, aby sa vypravili za nimi sami. Chápem, že nemajú dostatok ľudí alebo dlho čakajú na schválenie cesty autom, a tak to chcú rýchlo vybaviť, ale my tu nie sme na to, aby sme robili ich prácu.“

Na druhej strane, mnohí TSP si uvedomujú silu svojej pozície v tejto situácii – to, že oni sú v priestore svojej obce „doma“, disponujú podrobnými informáciami a podobne. V rámci snahy o budovanie dobrých vzťahov s pracovníkmi ďalších úradov tak často súhlasia v rámci náplne svojej práce so spoluprácou a poskytnú potrebné informácie s vidinou reciprocity počas následnej spolupráce alebo ako protiváhu za skôr vykonanú službu. Z výpovedí TSP o interakciách s úradníkmi centrálnych inštitúcií v priestoroch domovských obcí bolo vo viacerých prípadoch zrejme, že TSP nevnímajú svoju pozíciu na „domacom ihrisku“ nadradene, nesnažia sa o reciprocitu vzťahu úradník – klient, ako ho niektorí opisujú v prípade návštev inštitúcií. Otázne je, či sú pracovníci TSP v takýchto prípadoch takí ústretoví alebo či aj v prípadoch interakcií v teréne nakoniec prevažuje autorita úradníka ako osoby, ktorá disponuje pečiatkou a mocou urobiť rozhodnutie ovplyvňujúce budúcnosť klienta a znova zároveň aj snaha o vybudovanie dobrého osobného vzťahu s konkrétnym úradníkom, prípadne úsilie samotného TSP/TP o posilňovanie vlastného statusu v rámci profesijnej sféry.

## Hodnotenie vzájomných vzťahov zo strany pracovníkov terénnej sociálnej práce a iných inštitúcií

TSP si, pochopiteľne, uvedomujú potrebu kvalitných vzťahov s pracovníkmi ostatných inštitúcií a označujú ich za kľúčové na dosahovanie výsledkov svojej práce. Zároveň je potrebné zopakovať, že úroveň a kvalita vzájomných vzťahov je budovaná a hodnotená predovšetkým na osobnej rovine – prakticky absentuje systémové hodnotenie vzájomnej interakcie. Otázky zmysluplnosti konkrétnych úradov, kvality poskytovaných informácií, dopadu opatrení, ktoré produkuje systém a ktoré sú transferované prostredníctvom konkrétnych úradníkov na jednotlivých klientov v rozhovoroch, až na výnimky nekomentujú – status quo jednotlivých byrokratických inštitúcií je vnímaný ako nemenný. Inými slovami, pracovníci terénnej sociálnej práce sa nesťažujú na nezmyselnosť behania z jedného úradu na druhý s rovnakým papierom a podobne. V hodnotení množstva kontaktov s jednotlivými kľúčovými inštitúciami sa na prvom mieste objavujú jednotlivé oddelenia okresných úradov práce, sociálnych vecí a rodiny, najmä oddelenie hmotnej núdze, náhradného výživného a štátnych sociálnych dávok, oddelenie služieb zamestnanosti, oddelenie sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately. Medzi ďalšie najčastejšie kontaktované inštitúcie patria školy – základné (spádové pre konkrétnu lokalitu), v menšom počte stredné školy; ďalej zdravotné poisťovne, sociálna poisťovňa, štátna polícia. V rámci stále narastajúceho počtu riešených exekúcií sa TSP stretávajú s pracovníkmi exekútorických úradov, súdov a v poslednom čase aj s pracovníkmi Centra právnej pomoci, ktoré rieši osobné bankroty klientov. Pomerne prekvapivo sa v rozhovoroch s TSP takmer neobjavili kontakty s regionálnymi kanceláriami Úradu zmocnenca vlády SR pre rómske komunity.

Hodnotenie kvality spolupráce bolo realizované formou voľného rozhovoru s respondentmi bez akýchkoľvek pevných škál. Ide o subjektívne hodnotenie vychádzajúce z osobných skúseností respondentov.

Oslovení TSP hodnotia spoluprácu so „svojimi“ Úradmi PSVR prevažne ako „v súčasnosti už“ kvalitnú, teda reflektujú určitý vývoj vzájomných vzťahov a vzájomnej spolupráce, ktorý zahŕňa rôzne dlhé obdobia – v závislosti od dĺžky profesijného pôsobenia jednotlivých TSP. V zásade sa však u oslovených TSP opakuje jednotný vzorec: „Spočiatku nebola spolupráca až taká dobrá ako teraz, keď už o sebe navzájom vieme.“, „Dnes im stačí už iba zavolať, nemusím chodiť všetko riešiť osobne, už sa poznáme a je medzi nami vzájomná dôvera.“

Vo výpovediach TSP sa však objavuje nesystematickosť spolupráce, rovnako ako aj závislosť kvality spolupráce od osobných vzťahov. V prípadoch, keď TSP nastupuje na svoje pracovné miesto po predchádzajúcom TSP alebo keď sa zmení kontaktná osoba na konkrétnom úrade alebo oddelení úradu, reflektujú oslovení TSP budovanie vzťahu „odznova“, teda nie ako nadväzujúce na vzťah vybudovaný počas predchádzajúcej spolupráce. V konkrétnych prípadoch to znamená nové nadväzovanie obojstrannej dôvery, vysvetľovanie zmyslu a spôsobu práce TSP, hľadanie hraníc spolupráce a limitov vzájomných požiadaviek. V diskusiách s TSP počas výskumu sa síce neobjavila požiadavka na podporu zlepšenia procesu budovania vzťahov a dôvery s inštitúciami, avšak je pravdepodobné, že by podobná forma podpory, napríklad formou opakovaných spoločných stretnutí regionálnych tímov TSP spolu s regionálnym koordinátorom a predstaviteľmi regionálnych inštitúcií, do značnej miery uľahčila budovanie a rozvoj vzťahov medzi TSP a inštitúciami. Samozrejme, tento návrh sa netýka iba jednotlivých ÚPSVR, ale aj ostatných kľúčových inštitúcií.

V súvislosti s tým, že vzťahy s inštitúciami sú zo strany TSP budované kombináciou profesijných a neprofesijných väzieb, bola kvalita spolupráce s inštitúciami, s ktorými nie sú TSP v častom kontakte, subjektívne hodnotená ako horšia v porovnaní s inštitúciami, ktoré sú TSP oslované častejšie. Okrem vyššie spomenutých ÚPSVR hodnotili viacerí TSP pozitívne spoluprácu s policajným zborom, konkrétne s tzv. rómskymi špecialistami, s ktorými niektorí terénni pracovníci spolupracujú na informačných aktivitách priamo v o svojich komunitách. Pomerne pozitívne bola zväčša hodnotená aj spolupráca so školami, okrem prípadov, keď TSP zo strany školy cítili úkolovanie prekračujúce ich vlastnú pracovnú náplň. Spolupráca s ďalšími centrálnymi inštitúciami, respektíve s ich regionálnymi pobočkami, predovšetkým zdravotnými poisťovňami a sociálnou poisťovňou, bola hodnotená rozdielne v závislosti od regiónu a znova v závislosti od osobných väzieb s pracovníkmi konkrétnych pobočiek. Viacerí TSP uvádzali medzi spolupracujúcimi inštitúciami Centrum právnej pomoci, ktoré podľa nich vykonáva kvalitnú prácu a dá sa s ním dobre spolupracovať, avšak malé personálne kapacity jednotlivých pobočiek CPP spôsobujú dlhé prestoje v komunikácii.

Najslabšia miera spolupráce bola uvádzaná pri súdoch a exekútorických kanceláriách. Podľa vyjadrení niektorých TSP je komunikácia zo strany súdov prijateľná iba v písomnej forme, osobný alebo telefonický kontakt (a teda aj možnosť nadviazania lepšej spolupráce) sú takmer nemožné. Kontakt s kanceláriami exekútorov bol hodnotený ako najslabší – predovšetkým preto, lebo TSP sú zo strany exekútorov vnímaní ako ochrancovia dlžníkov, ktorí im pomáhajú dostať sa zo zadlženia.

Osobný kontakt sa ukázal ako kľúčový faktor aj pri hodnotení kvality práce TSP z pohľadu pracovníkov oslovených inštitúcií. Oslovení pracovníci ÚPSVR, ktorí poznali prácu konkrétnych TSP, ju hodnotili pozitívne, predovšetkým pokiaľ išlo o konkrétne kauzy riešené v spolupráci s TSP. Naopak, pracovníci úradov a inštitúcií, ktorí neprichádzali s terénnou sociálnou prácou do častého priameho kontaktu, častejšie hovorili o nedostatočnej kvalite terénnej sociálnej práce, prípadne prisudzovali TSP/TP iné kompetencie a inú zodpovednosť, ako majú v skutočnosti

## Záver kapitoly

V záujme vyššej profesionalizácie terénnej sociálnej práce na Slovensku sa domnievame, že je potrebné začať aktívnejšie zapájať ostatné zainteresované inštitúcie do spolupráce, predovšetkým na regionálnej úrovni. Tento prístup zvýši informovanosť vedúcich aj nižších pracovníkov jednotlivých inštitúcií o pracovnej náplni a kompetenciách terénnych sociálnych pracovníkov, čo pomôže znížiť požiadavky na TSP zo strany iných inštitúcií. Výsledky tohto prístupu počas výskumu opísal jeden z oslovených respondentov na základe vlastnej skúsenosti s organizovaním stretnutí pracovníkov projektu TSP a zamestnancov inštitúcií ako pozitívne práve pre vymedzenie hraníc možných požiadaviek zapojených aktérov a následné obmedzenie „úkolovania“ TSP zo strany iných inštitúcií.

Upevnenie vzťahov na oficiálnej úrovni považujeme za dôležité pre vymedzenie hraníc vzťahu TSP s jednotlivými inštitúciami. Terénna sociálna práca by mala získať pevné miesto v hierarchii poskytovaných intervencií tak, aby bolo jasné, aká je jej úloha a miesto. V praxi sa TSP stretávajú doposiaľ s tým, že napríklad neformálne podané informácie pracovníkom SPO sú následne bez overenia v teréne alebo v inej zainteresovanej inštitúcii použité pri rozhodovaní o kauze. Hlas TSP je tak v niektorých prípadoch použitý ako rozhodujúci, avšak iba neformálnym spôsobom. V oficiálnom vzťahu s inštitúciami sa TSP pohybujú skôr na úrovni svojich klientov ako na úrovni odborných pracovníkov. TSP so skúsenosťami z pravidelných odborných kazuistických stretnutí viacerých hráčov na lokálnej úrovni (čo je jedna z možností, ako lepšie definovať pozíciu TSP medzi zainteresovanými aktérmi) hodnotili v priebehu výskumu ich prínos ako pozitívny – aj na posilnenie roly TSP na lokálnej úrovni.

Napriek tomu, že projekt NP TSP prešiel veľký kus cesty a vďaka systému koordinácie sa projektovému manažmentu IA v súčinnosti s RK podarilo zviditeľniť a etablovať terénnu sociálnu prácu, v mnohých obciach a mestách je podľa názoru evaluátorov

(na základe zistených faktov z terénneho výskumu) v procese výkonu terénnej sociálnej práce pociťovaný deficit efektívnej spolupráce s inými inštitúciami.

V prípadoch lokalít, kde je tento deficit pociťovaný, by mohol proces budovania spolupráce zahŕňať dve úrovne stretnutí – v prvej fáze stretnutia predstaviteľov centrálnej kancelárie IA, regionálnych koordinátorov s vedúcimi predstaviteľmi zainteresovaných subjektov, v druhej fáze zapojenie TSP/TP a ostatných pracovníkov inštitúcií. Zároveň odporúčame nastaviť aj pravidelný rytmus stretnutí, čo umožní postupne prejsť od informačných diskusií k formátu porád a kazuistických stretnutí.

Aj keď sme v teréne v jednom prípade (ktorý uvádzame vyššie) zaznamenali stretnutie pracovníkov terénnej sociálnej práce s pracovníkmi ÚPSVR, ktoré inicioval RK a ktoré významne pozitívne prispelo k zlepšeniu kooperácie medzi a rešpektu medzi pracovníčkami, išlo o ojedinelú skúsenosť. Preto si myslíme, že navrhovaný proces zvyšovania informovanosti a nadväzovania oficiálnych vzťahov by aktívnym zapojením TSP/TP viedol aj k ich vyššiemu zmocneniu na profesijnej úrovni. Účasť TSP/TP z regiónu na stretnutiach s pracovníkmi spolupracujúcich inštitúcií vrátane vedúcich pracovníkov by podporila profesijné aj spoločenské uznanie terénnej práce a viedla k zlepšeniu ich vnímania pracovníkmi „za priehradkou“ – potenciálne k posunu z úrovne sprievodu klienta na úroveň odborného kolegu, ktorý je nápomocný pri riešení prípadu.

Ďalším pozitívnym dopadom pravidelne organizovaných stretnutí miestnych/regionálnych aktérov by bolo postupné narúšanie prevažujúcich osobných väzieb medzi aktérmi a ich zmena na profesijné väzby. Domnievame sa totiž, že presným vymedzením hraníc, kompetencií a zodpovednosti a vytvorením systému vo vzájomnej spolupráci dôjde k profesionalizácii vzťahov, poskytovaniu rovnomerných informácií a služieb bez dopadu osobných väzieb, a tým aj k zlepšeniu služby. Zároveň sa postupnou profesionalizáciou odstránia aj ohrozenia pri poskytovaní služby v prípadoch výmeny pracovníkov na jednotlivých pozíciách. Tiež si myslíme, že zmena smerom k profesijným väzbám namiesto osobných väzieb prispeje aj k zníženiu dopadu etnicity aktérov vzťahov, a tým aj k zlepšeniu pozície rómskych pracovníkov programu v interakciách s prevažne nerómskymi pracovníkmi ďalších spolupracujúcich inštitúcií.

## — 6. kapitola —

# Ako sú nastavené štandardy TSP (ktoré vznikli v roku 2015 participatívnym spôsobom) vo vzťahu k praktickému výkonu terénnej sociálnej práce? Podporuje súčasný model koordinácie (založený na systéme regionálnej koordinácie, supervízie, vzdelávania pre TSP/TP) kvalitný výkon terénnej sociálnej práce a v čom spočívajú možnosti jeho zlepšenia?

### Ako sú nastavené štandardy vo vzťahu k praktickým situáciám pri výkone terénnej sociálnej práce

Štandardy terénnej sociálnej práce zahŕňajú východiská, ciele, hodnoty a etické princípy terénnej a terénnej sociálnej práce. Zároveň upravujú procedurálne a personálne predpoklady terénnej a terénnej sociálnej práce. V tejto kapitole budeme analyzovať praktický výkon terénnej sociálnej práce vo vzťahu k obsahu štandardov TSP.

### Zmocňovanie

Podľa nášho názoru je jedným z najvýznamnejších pilierov štandardov TSP zadefinovanie hodnôt a princípov terénnej a terénnej sociálnej práce. Etický kódex zdôrazňuje viaceré kľúčové aspekty terénnej sociálnej práce, najmä v oblasti „zmocňovania“ klientov, aby dokázali riešiť problémy vlastnými silami a podpora ich schopností a silných stránok. V teréne sa ukázalo, že pochopenie a praktické uplatňovanie princípu zmocnenia zo strany pracovníkov terénnej sociálnej práce je rôz-

norodé. Zatiaľ čo niektorí pracovníci a niektoré pracovníčky sa snažia o systematickú prácu s klientom a vykonávajú celý rad aktivít v oblasti posilňovania zmocnenia, sebadôvery a samostatnosti klientov, iní v každodennej praxi iba „hasia požiar“ a vyplňajú pre klientov formuláre. Je potrebné uvedomiť si, že táto rôznorodosť výkonu súvisí s viacerými skupinami faktorov: na jednej strane hrajú dôležitú úlohu štrukturálne podmienky, ako je typ lokality, početnosť klientov a typy prevažujúcich problémov a objem úkonov, ktoré pracovníci musia vykonávať, ale aj materiálne podmienky výkonu terénnej sociálnej práce. Práve typ a rozsah intervencií, ktoré „tereňáci“ musia vykonávať v záujme klienta, pretože nimi „hasia požiar“ (napríklad v oblasti komunikácie s exekútormi vo veci dlhov, komunikácie s inými inštitúciami ako napríklad s lekárom, ÚPSVR), ich nadmerne zamestnáva a odpúta od systematickejšej práce s klientmi. Na druhej strane rozdiely v prístupe spočívajú aj v **personálnych dispozíciách, pracovných a sociálnych trajektóriách** pracovníkov a pracovníčok, preto sme zaznamenali rôzny prístup v oblasti „zmocňovania“ klientov aj medzi „tereňákmi“, ktorí pracovali vo veľmi podobných štrukturálnych podmienkach v obciach. Iným slovami, napriek tomu, že tímy pracovali v rovnakom vyťažení, niektorí TSP/TP pristupovali k riešeniu problémov systematickejšie a nielen mechanicky riešili ich problémy, ale snažili sa ich metodicky viesť aj k samostatnosti, posilneniu zručností a vlastnému úsudku a samostatnému rozhodovaniu o zvolených postupoch.

Prístup, ktorý charakterizujeme ako „hasenie požiaru“, je prevažne jednorazový problémovo-orientovaný prístup zameraný na vyrovnanie sa s konkrétnou problémovou situáciou. Nie je to systémový prístup, ktorý zahŕňa aj formy posilnenia zmocnenia klientov a prevencie rizík. V teréne sa jednoznačne preukázalo, že systémový prístup, ktorý prináša kvalitatívnu zmenu, je realizovaný v prípadoch, keď existuje dostatočná podpora pre terénnu sociálnu prácu zo strany obcí. To znamená dostatočné a dobré materiálne vybavenie, vhodné kancelárske priestory, ale tiež aj určité spoločenské uznanie práce TSP/TP zo strany obecného úradu. Tam, kde pracovníci pracovali systematicky v smere posilnenia zmocnenia klientov, venovali sa zlepšovaniu zručností klientov rokovať s rôznymi inštitúciami a ich zapájaníu do procesu získavania týchto zručností. Usilovali sa ich viesť a nie im iba asistovať a ponechávať ich pasívnych.

Vo všetkých obciach, ktoré sme navštívili, sme sa zaujímali aj na názory pracovníkov vo veci možnosti posilnenia systematickej práce s klientmi. Ako príčinu, že nie sú schopní venovať sa klientom komplexnejšie v oblasti zmocňovania, respondenti často uvádzali, že nemajú dostatok času. Ako sa vyjadrila jedna TSP: „Keby sme len mali čas, aby sme s tým pracovali.“ Respondenti tiež opakovane dávali do kontrastu

každodennú prax výkonu a podmienky na výkon terénnej sociálnej práce s tým, aké sú „teoretické“ predstavy o terénnej sociálnej práci. Inými slovami, ako uviedla respondentka: „Jedna vec je teória, druhá prax.“ Tento aspekt zdôrazňovali najmä v obciach, kde sa cítili zahltení množstvom klientov a práce a mali pocit, že iba „hasia požiar“, a nerobia niečo viac koncepčné. Veľa TSP/TP malo pocit, že trávia viac času zostavovaním splátkových kalendárov a volaním na úrady ako s detailnejšou prácou s klientmi. Respondent pracujúci vo väčšej lokalite s množstvom klientov uviedol, že keby mal menej klientov, mohol by pracovať s nimi systematicky. Zároveň odkazoval na svojich TSP kolegov s menším počtom klientov a lokalít.

### Delba práce

Tímy, ktoré vykonávajú terénnu sociálnu prácu v obci, pozostávajú rovnako ako v predchádzajúcom NP TSP z dvoch typov pracovných funkcií. Podľa zákona o sociálnej práci č. 219/2014 Z. z. (zákon o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov) však sociálni pracovníci musia spĺňať určité kvalifikačné požiadavky. Znenie zákona o sociálnej práci sa preto stalo podnetom na uvažovanie o zmene názvu pozície asistenta terénneho sociálneho pracovníka. Pri tvorbe štandardov sa akceptoval nový názov pozície terénny pracovník/terénna pracovníčka, ktorý bol premietnutý do projektu. Tento názov mal zároveň podčiarknuť autonómnosť a odbornosť pozície a napomôcť aj zvýšeniu statusu tejto pozície voči TSP – nie ako asistentskej pozície, ale ako autonómneho postu.

Podľa štandardov terénnej sociálnej práce a terénnej práce (2015) by mal byť TSP samostatný pracovník, ktorý vyhľadáva, diagnostikuje a nachádza riešenia pre klientov, navrhuje formy sociálnej intervencie, poskytuje konzultácie, analyzuje potreby lokality, sprostredkúva kontakt a sieťovanie s aktérmi pôsobiacimi v lokalite, regióne a určuje ciele terénnej práce v dlhšom horizonte. Na druhej strane by mal TP vykonávať odborne menej náročné úkony, pomáhať klientom s vyplňovaním tlačív, správať klienta na úrady, organizovať stretnutia tímu s rodinami klientov, pomáhať so sprostredkúvaním kultúrneho kontextu v komunikácii medzi klientom a inými inštitúciami a vybavovať základné administratívne úkony v súvislosti s vedením evidencie (Ondrušková, Pružinská, 2015).

Respondenti a respondentky často uvádzali, že rozdelenie práce medzi členmi tímu neexistuje a pracujú spoločne. „Rozdiel je iba vo výplate, ináč je všetko rovnaké,“ povedala jedna respondentka. Takto sa tímy vyjadrovali najmä v rámci kolektívnych

rozhovorov, možno aj preto, aby zdôraznili jednotu a spoločného tímového ducha. Pri detailnejšom pohľade sme však zaznamenali, že vo väčšine prípadov delba práce v tímoch existovala, ale neprebíhala pozdĺž deliacej línie dvoch typov pracovných pozícií tak, ako ju stanovujú štandardy. To, čo sme konštatovali v rámci predchádzajúcej evaluácie (2016), sa potvrdilo v terénne aj teraz: pri každodennom výkone práce nebolo rozdelenie typov úkonov medzi dvoma pracovnými pozíciami jednoznačne v duchu štandardov TSP. Navyše, v dôsledku vyšších kvalifikačných požiadaviek na pozíciu TSP, ktoré prišli s novým zákonom č. 219/2014 Z. z., sa na tieto pozície mohli dostať relatívne neskúsení/-é pracovníci či pracovníčky, ktorí/-é mali síce vyššiu kvalifikáciu ako TP, ale nemali väčšie a dlhodobejšie skúsenosti s terénnou prácou. Táto nevyváženosť mala dopad na dynamiku medzi zamestnancami a často záležalo na ich osobnostných predpokladoch, ako sa dokázali s touto vzniknutou situáciou vyrovnáť. V situáciách, keď TSP potrebovali demonštrovať svoju kvalifikáciu a autoritu, vznikali v kolektíve napätia a konfliktné situácie. Na druhej strane sme zaznamenali aj prípady, keď takíto menej skúsení TSP rešpektovali skúsenejších TP a učili sa od nich komunikácii s klientmi. Na ilustráciu uvádzame, že jedna dlhoročná terénna pracovníčka uviedla, že sa pri nej vystriedalo už mnoho „šéfov“ a veľa sa pri nej aj naučili.

Vo všeobecnosti sa dá povedať, že spôsoby, akými sa práca v tíme delila, boli podmienené konkrétnou situáciou v obci, osobnostnými dispozíciami a kapacitami jednotlivých pracovníkov a súborom iných faktorov. Na rozdelenie konkrétnych pracovných úkonov vplývali teda faktory ako skúsenosti s prácou v teréne, lepšia znalosť klientov, a preto aj predpokladaný lepší vzťah založený na dôvere, osobné dispozície, otázka etnicity (Róm, Neróm) a rodu (muž, žena) alebo špecifické znalosti lokálnych väzieb v určitých zónach osídlenia marginalizovaných komunít. Úlohu zohrávali aj špecifická znalosť určitej problematiky, napríklad systému sociálnej ochrany alebo právnych záležitostí, a skúsenosti pri riešení konkrétnych situácií v teréne. V rámci jedného skupinového rozhovoru respondenti uviedli, že klienti si často sami vyberajú, za kým pôjdu. „Majú to podelené, moja kolegyňa bola mladšia, tak išli skôr za mnou ako za staršou.“

Vo vzťahu k etnickej kompozícii tímov vykonávajúcich terénnu sociálnu prácu naši respondenti väčšinou uvádzali, že je dôležité, aby boli tímy etnicky vyvážené a aby sa pracovníci navzájom dopĺňali. Pri rozhovoroch s rómskymi TP sme často zachytili presvedčenie, že rómsky pôvod je dôležitý na lepšie porozumenie špecifikám rómskych komunít, vo veľkej miere aj pre znalosť jazyka (rómciny), ktorá im uľahčuje komunikáciu s klientmi. Aj (nerómska) respondentka TSP uviedla: „Tereňáka Róma potrebujem vtedy, keď sme v osade. Komunikácia je potom ľahšia.“ V rámci kolek-

tívneho rozhovoru sme však zaznamenali aj kontroverzný názor jedného služobne staršieho (Neróma) TSP, ktorý uviedol, že „rómski asistenti neboli schopní, nevedeli samostatne robiť“. Dôležitosť etnickej vyváženosti kolektívov zdôrazňovali aj RK a v niektorých prípadoch aj predstavitelia samospráv. Ako uviedol jeden RK: „Som za to, aby bolo v tímoch viac Rómov. Pre prácu je to prínosom, predstavuje to veľké plus. Slovo má inú dôležitosť, keď to povie Róm. Zároveň je skvelé, že títo ľudia sú potom pozitívnymi vzormi pre deti v osadách.“ Na druhej strane sme sa stretli aj s názorom, že rómsky pôvod TSP/TP nemusí byť automaticky prínosom, najmä v obciach, v ktorých je viac rómskych komunít, respektíve subetnických skupín Rómov, keďže (podľa respondenta) napríklad olašskí Rómovia by ťažšie rešpektovali slovenského Róma (Rumungro) a lepšie by akceptovali nerómskeho TP.

Delba práce v tímoch však spočívala aj v potrebe saturácie špecifických zručností či vedomostí, ktoré jednotlivé tímy potrebovali pre svoju prácu. Stretli sme sa s tým, že veľmi cenené boli znalosti v oblasti právnych predpisov a právneho systému. Napríklad na jedného TSP, ktorý mal právnické vzdelanie, sa v dôsledku absen-tujúceho supportu v rámci NP obracali s prosbou o odbornú právnú aj „tereňáci“ z iných obcí v regióne. Špecifikum delby práce medzi TSP TP, ktoré sa dá jedno-značne zovšeobecniť, spočívalo v tom, že TSP majú väčšiu rozhodovaciu právomoc a tiež hlavnú zodpovednosť vo vzťahu k obci a regionálnemu koordinátorovi / koordinátorke.

### Administratívne požiadavky na spolupracujúce subjekty

Administratíva, ktorú vypracovávajú v rámci NP spolupracujúce subjekty, sa primárne týka refundácie finančných nákladov projektu. Implementačná agentúra v Bratislave poskytuje obci, mestu alebo MVO finančné prostriedky prostredníctvom pravidelného transferu v mesačných intervaloch, spätne za každý ukončený mesiac. Administratívne úkony spojené so žiadosťami o platbu, monitorovaním projektu, práce so systémom ITMS a ďalšie vo vzťahu k ESF vykonávajú teda zamestnanci implementačnej agentúry a nie spolupracujúce subjekty. Na základe výpovedí pred-staviteľov obcí a miest, ktoré sme zaznamenali v priebehu terénneho výskumu, môžeme jednoznačne konštatovať, že tok financií a refundácie sú v rámci imple-mentácie plynulé a nezaznamenali sme v tomto ohľade žiadne sťažnosti alebo problémy. Jednoduchý proces vypracovania a podávania žiadostí o platbu je vše-obecne hodnotený jednoznačne pozitívne. Toto je jeden z kľúčových pozitívnych prínosov národného projektu v porovnaní s dopytovo orientovanými projektmi.



*Nadikhuno muzeumos / Neviditeľné múzeum, 2017*  
iniciátor projektu: Oto Hudec  
realizované s účasťou: Robert Gabriš, Marcela Hadová & Marka romňakero gendalos,  
Oto Hudec, Daniela Krajčová, Emília Rigová  
foto: Adam Šakový, 2017

## Odborné činnosti podľa štandardov

V rámci vykonávania terénnej práce a terénnej sociálnej práce sa realizujú odborné činnosti, ktoré sa využívajú v záujme dosiahnutia cieľa v prospech klientov. Na výkon odborných intervencií je však nevyhnutná evidencia prípadovej práce a štatistika činnosti. Povinnými dokumentmi, ktoré tímy v lokalitách vypracovávajú, sú register osôb a spis klienta. Tento obsahuje zápis o metódach alebo type poskytnutých intervencií, poskytuje informácie, ktoré by mali byť určené na posúdenie toho, ako klient zvláda problémy aj z dlhodobšieho hľadiska. Preto obsahuje opis problému, základných faktov a vykonaných úkonov zo strany TSP/TP. Spis klienta môže obsahovať aj sociálnu anamnézu klienta a fotokópie alebo originály rozhodnutí inštitúcií, dokladov, šekov a podobne. Okrem spisu klienta si TSP/TP vedú aj terénne denníky, ktoré sú určené na zachytenie bezprostredných poznatkov z terénu pri interakcii s klientom. Niektoré informácie z denníka sa vzhľadom na mieru ich dôležitosti môžu, ale nemusia stať súčasťou spisovej dokumentácie. Podľa našich informácií býva rozhodnutie o povinnosti či dobrovoľnosti vedenia terénnych denníkov v kompetencii príslušného RK.

Napriek tomu, že názory týkajúce sa administratívnej záťaž sa vzhľadom na metodológiu výskumu nedajú štatisticky kvantifikovať, väčšina respondentov sa vyjadrovala v tom zmysle, že nemajú problémy s administratívnym aspektom svojich pracovných povinností. Vyjadrovali sa typicky, že „administratívy je primerané“; „administratívna práca je v pohode“; „je dobre zvládnuteľná“; „bez problémov“; „dá sa to zvládnuť“. Niektorí respondenti sa tiež však vyjadrovali v zmysle, že „keby bolo toho menej, bolo by lepšie“. Iba v jednom prípade sme zaznamenali, že respondentka považovala „papierovú“ agendu za nadmernú. Respondenti často zdôrazňovali potrebnosť a nevyhnutnosť administratívnych záznamov, vyzdvihovali pozitíva podrobne vedenej administratívy a vyjadrovali sa v tom zmysle, že záznamy im pomáhajú v práci. Uvádzali odpovede v zmysle, že keď sa robia podrobné a dobré záznamy, je v spisoch všetko zachytené. Ako príklad uvádzame výrok jedného respondenta: „Sociálna anamnéza sa hodí s odstupom času pri práci s klientom, zaznamenané informácie sú mi nápomocné.“ Vyzdvihol, že v spisoch klienta je možné dohľadať, čo sa riešilo pred niekoľkými rokmi a práve poznatky o klientoch a záznamy z minulosti sa ukazujú ako veľmi užitočné pri riešení aktuálnych problémov klientov. Záznamy o klientoch sa ukazujú ako obzvlášť užitočné v prípade lokalít s veľkou komunitou MRK, kde si terénni pracovníci nemôžu zapamätať množstvo podrobností o jednotlivých prípadoch a osobách. Kvalitné písomné záznamy sú tiež užitočné v prípade personálnych zmien na pozíciách TSP/TP, pretože informácie o klientoch a agende zostávajú k dispozícii pre nových pracovníkov.

Čo sa týka rozsahu administratívnej záťaž v rámci prebiehajúceho NP TSP v porovnaní s predchádzajúcim NP (2010 – 2015), podľa väčšiny respondentov, predstavujúcich podľa nášho odhadu 80 % pracovných tímov, zostal na rovnakej úrovni. Z výpovedí vyplýva, že jednu tretinu pracovného času venujú tímy administratíve a dve tretiny pracovného času využívajú na prácu s klientom v teréne.

## Materiálne zabezpečenie a podpora pracovníkov

V predchádzajúcom programovacom období bol systém cestovných náhrad na pracovné cesty hodnotený väčšinou ako problematický aspekt výkonu terénnej sociálnej práce. Miera kritiky závisela od lokality, statusu terénnej sociálnej práce v obci a od najčastejších typov problémov v danej obci či meste. Otázka cestovných náhrad bola vnímaná ako veľmi problematická najmä v izolovaných lokalitách so zlým dopravným spojením. Na základe aktuálneho terénneho výskumu môžeme konštatovať, že situácia sa významne zlepšila. Z výpovedí našich respondentov TSP/TP jednoznačne vyplýva, že obce v súlade so zmluvou o spolupráci akceptujú ako svoju povinnosť zabezpečiť nevyhnutné pracovné cesty svojich terénnych sociálnych pracovníkov. Obce väčšinou vyplácajú náklady za verejnú dopravu (napríklad autobus), ale stretli sme sa aj s prípadmi, že TSP/TP požičiavajú služobný automobil. Je možné, že v niektorých lokalitách problémy v tomto aspekte pretrvávajú, ale vo vzorke obcí, ktoré sme navštívili, sme sa s týmto problémom nestretli.

Obce zároveň zabezpečili každému TSP mobilný telefón s neobmedzeným paušálom, čo znamená, že TSP by nemal byť vo výkone svojej práce zo strany zamestnávateľa pri telefonovaní obmedzovaný. Zmyslom tejto podmienky je to, aby tímy TSP/TP neboli pri riešení problémov klientov limitované. Podobne ako pri pracovných cestách, ani v otázke zabezpečenia telefonického kontaktu sme sa nestretli s nespokojnosťou a odpovede respondentov nenaznačovali žiadne problémy.

## Systém koordinácie

V predchádzajúcom programovacom období bola do systému terénnej sociálnej práce zavedená pozícia regionálnych koordinátorov (RK). Každý RK zabezpečuje koordináciu terénnej sociálnej práce v rámci určeného regiónu a počet RK bol stanovený vzhľadom na počet obcí zapojených do NP. Na každého koordinátora pripadá približne 12 – 15 obcí. Tieto obce zároveň nemusia byť z jedného okresu, ale sú pridelované aj s ohľadom na logistické otázky a fyzický prístup RK k obciam

(vzhľadom na miesto jeho/jej bydliska). RK zabezpečujú hlavne metodické vedenie, metodickú a odbornú podporu, podporu terénnej sociálnej práce pri komunikácii s obcou alebo regiónom a inštitúciami a určitým spôsobom sprostredkujú komunikáciu TSP s agentúrou. Každý RK zabezpečuje koordináciu terénnej sociálnej práce v rámci určeného obvodu. RK zároveň hodnotia kvalitu výkonu – či je v požadovanom rozsahu a kvalite a v súlade so štandardami. Kontrolujú aj dodržiavanie usmernení v rámci výkonu terénnej sociálnej práce, ako je vedenie spisov klientov a prípadne zaznamenávanie pracovnej činnosti v terénnom denníku.

Regionálni koordinátori fungujú tiež ako sprostredkovatelia medzi jednotlivými obcami a mestami, kde prebieha výkon, a Implementačnou agentúrou. RK sú v prvotnej interakcii s predstaviteľmi obcí a miest vo veci všetkých otázok, ktoré sa otvárajú v procese implementácie terénnej sociálnej práce. RK zohrávajú dôležitú úlohu pri zavádzaní do života jednotného konceptu terénnej sociálnej práce a presadzovaní určitého typu hodnôt vo všetkých lokalitách. Tiež zohrávajú významnú podpornú úlohu pri vysvetľovaní a inštruovaní pracovníkov a pracovníčok o výkone terénnej sociálnej práce a administratívnych povinnostiach.

Väčšina TSP/TP vníma prítomnosť RK jednoznačne pozitívne. Aj vzhľadom na ich častú prítomnosť v obci a telefonický kontakt ich TSP/TP vnímajú ako niekoho, s kým môžu komunikovať a v kom majú stabilnú oporu. Ako príklad použijeme vyjadrenie jednej respondentky TSP: „Máme v RK rovnakú oporu, akú oporu majú klienti v nás.“ Aj napriek tomu, že z hľadiska nastavenia systému terénnej sociálnej práce nie sú niektoré menšie disonancie, ktoré prináša prax, dôležité, považujeme za potrebné spomenúť ich v tomto dokumente aspoň okrajovo: v niektorých rozhovoroch respondenti TSP/TP tematizovali fakt, že každý RK je osobnosť, má svoju osobitosť a svoj štýl práce, na ktorý si treba zvyknúť. Toto sa vníma ako malá komplikácia pri výmene RK pre danú obec či obvod. Niektorí respondenti TSP/TP zase vnímali niektoré pokyny zo strany RK vo vzťahu k tomu, čo považujú za menej zásadné záležitosti, ako „nadbytočnú záťaž“. Nemohli sme však overiť, či spomenuté „menej zásadné záležitosti“ boli objektívne málo významné, alebo išlo o subjektívnu interpretáciu. Zároveň si treba uvedomiť, že vzájomný vzťah medzi terénnymi sociálnymi pracovníkmi a RK je determinovaný tak vzájomnými osobnostnými predpokladmi, ako aj prirodzenou „chémiou“ medzi jednotlivcami. V niektorých prípadoch sme sa dozvedeli, že RK sa dostali s TSP do otvorenej konfrontácie. V teréne sme sa stretli aj s určitým skepticizmom zo strany TSP/TP (ale aj niektorých RK) týkajúcim sa zmien príslušných obvodov pridelených jednotlivým RK, ktoré neboli podľa respondentov zo strany IA dostatočne komunikované. Ako príklad použijeme výrok respondentky TSP: „Každý RK vyžaduje niečo iné, inak viesť denník.

Už máme tretieho RK. Spolupráca nie je zlá, len to trvá, kým sa nastaví určité štandardy spolupráce, kým si na seba zvykneme.“ Je však potrebné uviesť aj to, že podľa informácie, ktorú poskytol evaluátorom predstaviteľ IA, zmeny obvodov pre RK sú organizované zámerne s cieľom, aby bola zabezpečená prevencia proti určitému zvyku a stereotypu vzájomných vzťahov medzi RK a tímami „tereňákov“ preto, aby boli v práci tímov neustále prítomné určité nové impulzy.

V rámci systémového prvku tzv. lokálnych porád RK s TSP/TP sa regionálni koordinátori často venujú prerokovávaniu jednotlivých prípadov a navzájom diskutujú aj príklady dobrej praxe. Je to forma výmeny skúseností pri riešení konkrétnych situácií a zároveň forma vzájomného učenia sa v tom, ako podávať správy o agende, ktorú riešia v praxi. Vypĺňať spis klienta a mesačnú správu za obec môže byť pre niektorých TSP, a najmä TP, ktorí nemajú žiadne podobné predchádzajúce pracovné skúsenosti, náročné. Aj keď majú niektorí pracovníci praktické skúsenosti z povolania, v ktorých prichádzali do styku s ľuďmi, nemajú skúsenosť, ako podľa špeciálne predpripravených formátov a usmernení opísať agendu, ktorú vykonávajú. Pre mnohých je to nová zručnosť, ktorú sa musia naučiť.

Lokálne porady vnímajú TSP/TP aj ako určitú psychohygienu, ako nám uviedli niektorí respondenti. Ako príklad uvádzame skúsenosť TSP, ktorá uviedla, že lokálne porady sa niekedy organizovali aj vonku v prírode a že to bolo „veľmi príjemné“. Respondenti oceňovali aj teambuildingové stretnutia, ktoré boli súčasťou systému koordinácie v predchádzajúcom období a ktoré, ako sme boli informovaní, organizujú v súčasnosti niektorí RK nad rámec svojich povinností a pracovného času. Respondenti TSP/TP vnímali teambuildingové stretnutia mimoriadne pozitívne a uvádzali, že na takýchto stretnutiach sa niekedy naučili viac ako na školeniach.

V jednej obci si TSP mimoriadne pochvalovala lokálne porady, na ktoré RK prizýval zástupcov jednotlivých inštitúcií v okrese: pracovníčky z ÚPSVR, okresného súdu, riaditeľa školy. RK týmto pomohla zmierniť postoje zamestnancov okresnej pobočky ÚPSVR, pretože riaditeľ sa osobne zoznámil s terénnymi sociálnymi pracovníkmi, vypočul ich návrhy na zlepšenie spolupráce a diskutoval s nimi. Na základe tejto skúsenosti dokázal riaditeľ inštruovať svojich zamestnancov tak, aby rešpektovali pracovníkov terénnej sociálnej práce.

Vo všeobecnosti sa dá konštatovať, že respondenti z radov TSP/TP sa o spolupráci s RK vyjadrovali pozitívne. Toto ilustrujeme nasledujúcimi citáciami: „Vzájomne s RK komunikujeme“; „Navzájom si s RK vymieňame skúsenosti“. Spoluprácu videli pozitívne aj v tom zmysle, že RK ich usmerňujú a dopĺňajú ich vedomosti v oblastiach,



v ktorých oni sami nemajú dostatočné skúsenosti, napríklad v špecifických záležitostiach v rámci komunikácie s inými inštitúciami.

### Vzdelávanie a supervízia

Jedna z vecí, ktoré priniesli výraznú zmenu pri výkone terénnej sociálnej práce v porovnaní s predchádzajúcim obdobím, je vzdelávanie a supervízia. Už v evaluácii TSP v roku 2010 sa konštatovalo, že „terénni sociálni pracovníci veľmi citlivo vnímajú nedostatok školení a ďalších podporných mechanizmov, napríklad supervízií“. (Evaluácia.... Hrustič et al., 2010, s. 14). Aj v evaluácii projektu terénnej sociálnej práce v roku 2015 sa kriticky reflektoval fakt, že až do konca programovacieho obdobia sa nepodarilo (napriek zámeru) naštartovať školenia napriek potrebe vzdelávania: „Práve otázka školení a supervízie sa ukázala v rámci projektov terénnej sociálnej práce ako jeden z najslabších prvkov v celom programovacom období a nesplnený prísľub.“ (Evaluácia... Škobla, Grill, Hurrle, 2016). Evaluátori považujú tento nedostatok za jeden z hlavných v rámci projektu. Preto je veľmi dôležité, že v rámci aktuálneho NP už prebiehajú školenia.

Témy školení sú rôzne: rodová rovnosť, exekúcie, štandardy a hodnoty terénnej sociálnej práce, legislatíva v sociálnej oblasti, metódy a techniky sociálnej práce, kultúra chudoby, multikulturalizmus, extrémizmus, prezentačné zručnosti, ľudské práva, finančná gramotnosť, týranie žien a podobne. Veľmi pozitívne boli hodnotené školenia na tému finančnej gramotnosti, oddlžovania a problematiky exekúcií (ktoré prebiehali práve v čase terénneho výskumu). TSP/TP vyzdvihovali najmä užitočnosť a praktickú využiteľnosť informácií z týchto školení, pretože počet intervencií v oblasti zadlženia a exekúcií neustále narastá. Podľa názoru našich respondentov TSP/TP im stále i napriek týmto dôležitým témam chýbajú tréningy, ktoré by boli zamerané napríklad na to, ako viesť rozhovory s klientom alebo na otázky psychologického charakteru pri práci s klientom.

Stretli sme sa s rôznymi názormi na organizačné otázky v rámci vzdelávania. Tréningy sú uskutočňované osobitne pre skupinu TSP a pre skupinu TP. Túto otázku ako určitý problém tematizovali v rozhovoroch najmä tí TP, s ktorými sme mali možnosť zhovárať sa osobitne (bez prítomnosti TSP). Vyjadrili sa, že vzdelávanie by sa nemalo deliť na skupiny. Rovnaký názor sme si vypočuli aj pri kolektívnych rozhovoroch na pracovisku. Pracovníci TSP/TP v nich spoločne poukazovali na to, že riešia rovnakú agendu a rovnaké problémy, a preto nevidia dôvod, aby sa vzdelávali osobitne. Na druhej strane, opodstatnenosť rozdelenia školení na dve



*Nadikhuno muzeum / Neviditeľné múzeum, 2017*  
iniciátor projektu: Oto Hudec  
realizované s účasťou: Robert Gabriš, Marcela Hadová & Marka romňakero gendalos,  
Oto Hudec, Daniela Krajčová, Emília Rigová  
foto: Adam Šakový, 2017

skupiny podľa pracovných pozícií obhajovali TSP v skupinovej diskusii, na ktorej neboli prítomní TP. Odôvodňovali to napríklad tým, že oddelené tréningy sú dobré na to, aby stále „niekto bol“ v kancelárii. Otázku organizácie vzdelávania sme diskutovali aj s niektorými školiteľmi. Podľa jedného respondenta – školiteľa môže byť rozdelenie tréningov na dve skupiny prínosom v maďarských regiónoch, pretože TP môžu „byť na tom horšie“ z hľadiska znalosti slovenčiny – s lepšie jazykovo vybavenými TSP je možné ísť viac do hĺbky problému. Podobný argument tímu evaluátorov poskytol aj oslovený manažér z IA. Podľa neho sú TP veľmi rôznorodí, pokiaľ ide o ich odborné kompetencie, a odborne „slabší“ TP by mohli brzdiť prácu celej skupiny. Podľa názoru evaluátorov však môže byť nezamýšľaným dôsledkom takto oddelene organizovaných školení posilňovanie hierarchií na pracovisku, čo môže negatívne ovplyvniť súdržnosť kolektívu, spoločnú zodpovednosť za výsledky a prípadne môže viesť k zbytočnému napätiu.

Slovom supervízia sa v sociálnej práci označuje profesionálna poradenská podpora pre sociálnych pracovníkov v záujme zvýšenia kvality profesijnej činnosti. Predmetom supervízie je praktické správanie a konanie sociálneho pracovníka a jej cieľom je napríklad verifikácia správnosti postupov, korigovanie neefektívnych postupov, nachádzanie možností a spôsobov, ako pracovať s klientom v jeho záujme. Supervízia sa môže vykonávať skupinovo, tímovo (supervízia tímu TSP/TP pôsobiacich na jednom pracovisku) alebo individuálne. Môže byť realizovaná napríklad vtedy, ak sa sociálny pracovník v práci s klientmi dostáva do slepej uličky a nevie, ako postupovať ďalej, ak sa pracovná atmosféra stáva neznesiteľnou alebo ak sa prejavujú príznaky syndrómu vyhorenia. Supervízia je zároveň prevencia upadnutia do stereotypov, je to emocionálna ventilácia a určitá psychohygiena. Supervízia prebieha v rámci projektu NP TSP I pravidelne, približne raz za tri mesiace, kolektívne aj individuálne. Niekedy sú súčasťou kolektívneho supervízneho stretnutia aj spoločný relax a oddychové aktivity, napríklad tímový bowling a podobne. Názory TSP a TP, ktoré sme na otázku supervízií dostali, boli pozitívne. Naši respondenti sa vyjadrili napríklad takto: „Mne supervízia pomohla, keď som bola na hranici úplného vyhorenia“, alebo: „Supervízie nás naozaj posilnili.“

Na supervízie sme však zaznamenali aj skeptické názory, ktoré sa týkali jej celkového nastavenia. Niektorí respondenti vnímali fakt, že supervízori sú priamo zamestnancami implementačnej agentúry, ako určitú bariéru na nadviazanie vzťahu plnej dôvery. „Podniková supervízia nie je celkom okej, teda to, že supervízori sú zamestnancami implementačky... to vnímame... ako riziko. Myslím si, že supervízia by mala byť nezávislá a bezpečná. Je síce fajn, že je aspoň niečo, ale myslím si, že to neplní úplne ten účel, keďže supervízia sa spája s organizáciou.“ Vzťah vzájomnej dôvery medzi

„tereňákmi“ a supervízormi súvisí najmä s dôvernou povahou určitých informácií, ktoré sa môže supervízor dozvedieť. Ako príklad uvedieme citát od jednej respondentky TSP: „Momentálne tu nie je pre mňa supervízor, ku ktorému by som išla... tak to beriem ako veľký deficit.“ Podľa vyjadrenia predstaviteľa IA bol „interný“ systém supervízie nastavený v dôsledku administratívnych obmedzení, ktoré vyplývajú z procesu verejného obstarávania, ktorý by musela externá firma zabezpečujúca supervíziu obstaráť.

Vo vzťahu k supervízií sme sa stretli v rozhovoroch aj s hodnoteniami, ktoré sa dajú považovať za neutrálny postoj voči supervízií. Tieto postoje neboli voči supervízií negatívne, TSP ju však nevnímali ako významnú pomoc pri svojom výkone, ale skôr ako spetrenie pracovného procesu. Uvádzame niektoré názory respondentiek TSP: „Supervízia je oddychová záležitosť“; „Supervízia je relax“; „Je to príjemné, ale nedá mi to veľa.“ Podľa pozorovania evaluátorov boli takéto výroky vyslovené zo strany skôr skúsenejších pracovníkov a pracovníčok, nie nevyhnutne v rámci ich priamej skúsenosti s terénou sociálnou prácou, ale v zmysle toho, čomu sa hovorí „životné skúsenosti“.

### Problematika osobných údajov

Nevyhnutnými administratívnymi nástrojmi sú spis jednotlivca a register osôb (jednotlivcov), ktorým je poskytovaná terénna sociálna práca. Vedenie terénneho denníka, vypracovanie sociálnej histórie človeka a individuálne plánovanie s človekom nie je povinné, ale odporúča sa. Podľa pokynov Príručky pre zapojené subjekty majú spisovú dokumentáciu založiť terénni sociálni pracovníci a terénni pracovníci na každého klienta hneď pri prvej intervencii. V prípade, že sa klientovi poskytuje iba jednorazové poradenstvo (spísanie návrhu, žiadosti a podobne), nie je potrebné evidovať samostatnú zbernú zložku.

Pre čitateľov tejto správy, ktorí nie sú oboznámení so všetkými pravidlami v rámci projektu NP TSP, na objasnenie kontextu uvádzame aj nasledujúce informácie: Podľa pokynov sa na spisovom obale klienta nesmie evidovať meno klienta a od klienta je potrebné získať súhlas so spracovaním jeho osobných údajov Súhlas dotknutej osoby na spracovávanie osobných údajov, poskytnutý v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov, v znení neskorších predpisov. V súvislosti s vedením písomných záznamov o klientoch Príručka pre zapojené subjekty stanovuje povinnosť „poskytnúť všetkým TSP/TP samostatnú miestnosť oddelenú stenou od iných miestností so samostatným vchodom, nie prechodovú miestnosť; miestnosť musí byť

vybavená uzamykateľnou skriňou, aby bola zabezpečená ochrana dôverných informácií o klientovi (v zmysle zákona o ochrane osobných údajov)“. Počas terénneho výskumu sme si pri návštevách kancelárií terénnej sociálnej práce všimli, že nie vo všetkých prípadoch boli kancelárie vybavené uzamykateľnými skriňami. V takýchto prípadoch boli zložky klientov uschovávané v otvorených skriniach, a boli teda dostupné pre prípadné nahliadnutie tretími osobami, napríklad predstaviteľmi obce alebo prípadnými lupičmi v priestore kancelárií.

Príručka pre spolupracujúce subjekty zapojené do NP TSP I vyžaduje postupovať v súlade s etickými princípmi uvedenými aj v Štandardoch terénnej sociálnej práce a terénnej práce v sociálne vylúčených komunitách. Je potrebné dodržiavať najmä nasledujúce princípy. Na tomto mieste ich citujeme s ohľadom na čitateľov, ktorí nie sú dostatočne podrobne oboznámení s NP projektom:

- diskretnosť – ako samozrejmosť zachovávať mlčanlivosť po skončení poskytovania sociálnej služby a po skončení pracovného pomeru dotyčného TSP/TP,
- rešpekt – zápisy v spise musia byť poskytnuté na nahliadnutie klientovi, ak má o to záujem,
- účelnosť – zhromažďovať len nevyhnutné informácie o klientovi, ktoré súvisia s riešením sociálneho prípadu.

Podľa názoru evaluátorov je na posúdenie účelnosti zhromažďovania niektorých osobných dát a typov osobných informácií s prihliadnutím na zložitú a komplexnú riešených problémov potrebné veľmi citlivo zvažovať, aký typ informácií sa zaznamenáva. Posúdenie a spracovanie sociálnej histórie jedinca je potrebné zvažovať v kontexte závažnosti, náročnosti konkrétnej životnej udalosti alebo problému, s ktorým sa človek obrátil na terénneho sociálneho pracovníka. V rámci terénneho výskumu sme ako evaluátori podrobne neanalyzovali materiály spisu klienta do tej miery, aby sme vedeli kvantifikovať príklady nevhodného alebo príliš zbytočne detailného vedia záznamov. Myslíme si však, že spis jednotlivca by nemal obsahovať údaje, ktoré sú veľmi osobné a zároveň nie sú nevyhnutne potrebné na riešenie problémov. Tento text sleduje cieľ upozorniť na to, že podľa názoru evaluátorov by záznamy nemali obsahovať napríklad informácie charakteru, kto všetko patrí do rodiny, a to aj do širšej rodiny (súrodenci rodičov, starí rodičia, príbuzní, s ktorými sú v kontakte a s ktorými nie), alebo by nemali byť opisované vzájomné vzťahy a ako vlastne rodina žije, aké sú manželské vzťahy a vzťahy medzi rodičmi a deťmi (skúsenosť evaluátorov indikuje, že v niektorých spisoch sa takéto informácie nachádzajú).

Dôležitým princípom v oblasti problematiky osobných údajov zostáva aj princíp, ktorý je v Štandardoch nazvaný princíp diskretnosti. V žiadnom prípade nechceme tvrdiť, že sme v teréne zaznamenali nejaké prípady nediskretnosti alebo zneužitia citlivých informácií o klientoch. O týchto situáciách v nasledujúcom texte rozmyšľame iba ako o hypotetických situáciách, pretože z terénu nemáme žiadne indície, že došlo k takémuto zneužitiu osobných údajov. Cieľom textu nie je teda kritika uplatňovanej praxe, ale upriamenie pozornosti na to, aby sa otázke diskretnosti aj naďalej prikladala dôležitosť zo strany aktérov terénnej sociálnej práce.

TSP/TP nie sú výhradní aktéri, ktorí vytvárajú dáta a majú možnosť disponovať nimi. Súhlas so spracúvaním osobných údajov poskytnutý v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov, v znení neskorších predpisov, podpísal klient vo vzťahu k terénnej sociálnej práci, ako aj vo vzťahu k obci. Napriek tomu, že sa takéto súhlas zo strany oficiálnych pokynov IA v súčasnosti nevyžaduje, je situácia rámcovaná tak, že obec by ako zamestnávateľ pracovníkov terénnej sociálnej práce a *de jure* majiteľ kancelárií, v ktorých je spisová dokumentácia, mohla, ak by prejavila vôľu, disponovať množstvom veľmi špecifických informácií o klientovi a jeho rodine. I keď IA nemá priamy prístup k údajom a priamo neviduje dáta o klientoch, mohla by sa zároveň napríklad prostredníctvom kontroly výkonu terénnej sociálnej práce nepriamo dostať k určitým citlivým informáciám.

Je zrejmé, že riziko možného zneužitia citlivých dát si IA uvedomuje, lebo je potrebné oceniť, že režim spracovania spisov klienta vo vzťahu k manažmentu citlivých údajov sa v dôsledku krokov projektového vedenia v roku 2017 (dodatok k príručke pre spolupracujúce subjekty 2/2017) významne zjednodušil. V rámci systému koordinácie by RK mali priebežne apelovať na tri etické princípy a podľa možností permanentne monitorovať, aby v rámci manažmentu spisov klienta boli dáta v nich obsiahnuté využité výhradne v prospech klienta.

V rámci projektov terénnej sociálnej práce sa za roky jej fungovania podarilo nazhromaždiť jeden z najrozsiahljších materiálov o sociálne vylúčených obyvateľoch na lokálnej úrovni. Takýmto spôsobom sa však zainteresovaní aktéri môžu dostať k neuveriteľne podrobnej databáze o určitom segmente populácie o tých najchudobnejších a najodkázanejších občanoch. Práve preto by sa mala otázka etiky dát, bezpečnosti a ochrane informácií aj naďalej venovať veľká pozornosť.

## Záver kapitoly

Na prípravu aktualizovaných štandardov TSP sa využili tak skúsenosti z praxe výkonu terénnej sociálnej práce v predchádzajúcich projektoch, ako aj teoretické vedomosti pracovníčok z popredných akademických pracovísk, ktoré sa venujú tejto problematike. Aj vďaka realizácii viacerých okrúhlych stolov s kľúčovými odborníkmi a aktérmi je podľa nášho názoru systém koordinácie a štandardy vo vzťahu k praktickému výkonu terénnej sociálnej práce nastavený optimálne.

Časť štandardov, ktorá sa venuje etickým otázkam a etickým dilemám, je nastavená komplexne a so zohľadnením množstva aspektov nediskriminačného prístupu, rodovej a etnickej rovnosti a dodržiavania ľudských práv. Aj keď sme sa v predchádzajúcej podkapitole podrobnejšie venovali niektorým diskutabilným otázkam v oblasti ochrany osobných údajov, myslíme si, že etické rámce sú v Štandardoch TSP nastavené takým spôsobom, ktorý plne podporuje kvalitný výkon terénnej sociálnej práce a nemáme k nim komentáre.

Procedurálne, personálne a prevádzkové štandardy sú podľa nášho názoru tiež nastavené vzhľadom na potreby výkonu terénnej sociálnej práce optimálne. To však neznamená, že v praxi výkonu nedochádza k rôznym nezrovnalostiam so štandardmi, modifikáciám podmienok alebo priamo porušeniam rôznych princípov, na ktoré sa štandardy odvolávajú a ktoré postulujú. Tieto nesúlady sa môžu týkať zabezpečenia materiálnych podmienok výkonu (napríklad poloha a umiestnenie kancelárií, materiálne podmienky práce, vybavenie kancelárií, zabezpečenie ochrannými prostriedkami a podobne), predpokladov v kompetenciách pracovníkov terénnej sociálnej práce (napríklad väčšia alebo menšia miera autonómnosti od príkazov starostu), typu prevažujúcich činností, pracovných postupov a intervencií, kvality a komplexnosti koordinácie či metodického vedenia, kvality a miery vzájomnej spolupráce, evidencie a štatistík, a zručností a kvalifikácie pracovníkov terénnej sociálnej práce.

Systém koordinácie je nastavený v rámci projektového rámca (kde sú určité obmedzenia rozpočtového a administratívneho charakteru) optimálne. Ako bolo konštatované aj v predchádzajúcej evaluácii (2016), systém pracovnej pozície RK priniesol do terénnej sociálnej práce dôležitý koordinačný prvok a prax ukázala, že má jednoznačne pozitívne dopady na kvalitu výkonu. O úlohe RK a interakciách s TSP/TP píšeme priebežne na iných miestach tejto kapitoly. Možnosti zlepšenia systému spočívajú v rozšírení pracovných pozícií pre profesionálov, ktorí by poskytovali špecializované poradenstvo tímom v potrebných oblastiach – ako najpotrebnejšie sa v rámci terénneho výskumu ukázalo poradenstvo v oblasti právnych

úkonov. Určité rezervy v zlepšení systému koordinácie sa dajú nájsť aj v systéme supervízie (ktorá sa spomína osobitne v podkapitole) a systéme vzdelávania (ktoré sa spomína osobitne v podkapitole).

Na záver je potrebné konštatovať, že zmienené objavujúce sa nesúlady medzi praxou terénnej sociálnej práce a Štandardmi TSP nevznikajú náhodne alebo nie sú výsledkom zámernej ignorancie Štandardov a odporúčaní. Nesúlady vznikajú v dôsledku toho, že prax a kvalita výkonu terénnej sociálnej práce sú determinované lokálnymi podmienkami, medzi ktoré patria štrukturálne podmienky obce či regiónu (veľkosť obce či mesta, miera zamestnanosti či nezamestnanosti, blízkosť či vzdialenosť obce od tzv. pólov rozvoja), etnický profil a demografické podmienky, história inter-etnických vzťahov, ale v nemalej miere aj nastavenie a personálne predpoklady pracovníkov a pracovníčok terénnej sociálnej práce a predstaviteľov obcí a miest.

## — 7. kapitola —

# Aký je na základe kvalitatívnej evaluácie dopad terénnej sociálnej práce a ako by sa dal načrtnúť potenciál terénnej sociálnej práce prinášať ďalšie pozitívne zmeny pre život jednotlivca a rodín? Aké sú hranice/limity terénnej sociálnej práce v dosahovaní výsledkov?

Dopady terénnej sociálnej práce môžeme rozdeliť podľa jednotlivých tematických okruhov intervencií, ktoré majú TSP v opise práce. Počas terénneho výskumu sme sa zameriavali na to, akým spôsobom jednotlivé okruhy intervencií ovplyvňujú situáciu klientov a marginalizovanej rómskej komunity. Názory na terénnu sociálnu prácu a jej dopady sme zisťovali aj v inštitúciách, ktoré majú priame napojenie na jednotlivé okruhy intervencií terénnej sociálnej práce, napríklad v školách, na úradoch práce, polícii a podobne.

### Vzdelávanie a školská dochádzka

Pomerne častými intervenciami terénnej sociálnej práce sú úkony súvisiace so školskou dochádzkou a vzdelávaním detí z MRK. Tieto intervencie majú potenciál znížiť mieru záškoláctva a zároveň prispieť k prevencii trestanosti rodičov (výkony trestu za neospravedlnené hodiny). Navyše tu existuje predpoklad, že zlepšenie školskej dochádzky by mohlo viesť aj k lepším výsledkom dieťaťa v škole. Vo väčšine skúmaných obcí sa ukázalo, že TSP/TP v oblasti vzdelávania a školskej dochádzky realizujú najmä intervencie zamerané na prípady záškoláctva. Je však potrebné zdôrazniť, že len v dvoch obciach bolo záškoláctvo rozšírenejším fenoménom a vo väčšine samospráv sa to viazalo na niekoľko rodín. V malom počte obcí boli prípady záškoláctva len ojedinelé alebo sa nevyskytovali vôbec. TSP/TP si tiež uvedomujú,

že tento problém je zložitejší, viacrozmerný. Deti často zostanú doma s vedomím rodičov z rozličných dôvodov, ktoré väčšinou pramenia z chudoby a zlej rodinnej situácie. V marginalizovaných rómskych komunitách jestvujú viaceré špecifické dôvody, prečo deti nejdú ráno do školy, avšak pri pracovnej vyťažnosti TSP/TP často nemajú priestor na systematickejšiu prácu s rodinami, pretože mnohokrát musia skôr „hasiť požiare“, ako nastavovať systémovú prevenciu.

Na skutočnosť, že intervencie zo strany TSP pomáhajú zmierňovať mieru záškoláctva, poukazovali najmä zamestnanci spádových škôl (štatutári a učiteľský zbor). Vo väčšine týchto prípadov majú poverení pracovníci skôr priamy telefonický kontakt na TSP a v prípade absencií sa okamžite informujú o stave daného žiaka. TSP v takýchto prípadoch pristupujú k intervenciám, overujú situáciu v rodine žiaka a v mnohých konkrétnych prípadoch dané dieťa príde do školy. Tieto intervencie majú teda priamy dopad na školskú dochádzku a je vysoký predpoklad (napriek tomu, že sme nerobili kontrolné vzorky), že v obciach, v ktorých pôsobí terénna sociálna práca, sa miera záškoláctva výrazne znižuje. To ilustruje aj konkrétny príklad z malého mesta na strednom Slovensku, kde bolo záškoláctvo istý čas veľmi časté, no po zlepšení spolupráce medzi TSP a vedením danej školy miera záškoláctva rómskych detí výrazne klesla a momentálne sa vyskytuje len v ojedinelých prípadoch. „Istý čas tu bolo záškoláctvo veľmi časté, avšak zlepšila sa spolupráca s riaditeľom školy, ktorá je teraz úplne úžasná. Aktuálne máme možno len tri alebo štyri prípady záškoláctva.“

Zároveň majú tieto intervencie dopad na prevenciu trestanosti rodičov, ktorí sú v mnohých prípadoch vysokej miery záškoláctva ich detí odsúdení na výkon trestu. V niektorých extrémnych prípadoch boli deti odobraté do ústavnej starostlivosti, čo viedlo k rozpadu rodiny. V niektorých konkrétnych prípadoch TSP preukázateľne zabránila takýmto situáciám a intenzívnejšia miera intervencií v ohrozených rodinách viedla k menšiemu počtu neospravedlnených hodín, a rodičia sa tak vyhli súd- nemu konaniu. Tento trend nám počas terénneho výskumu potvrdili aj príslušníci polície a rómski policajní špecialisti, ktorí boli poverení riešiť práve takéto prípady.

Ďalšia spolupráca TSP/TP so základnými školami je v prípadoch, keď sú deti testované v Centrách pedagogicko-psychologického poradenstva a prevencie (CPPPaP) napríklad pri nástupe alebo zápise do školy. TSP/TP sa snažia informovať rodičov a pripraviť deti na to, čo ich pri takýchto testoch môže čakať.

Z celkového hľadiska majú intervencie terénnej sociálnej práce v oblasti vzdelávania a školskej dochádzky detí z MRK zreteľný dopad na zlepšovanie školskej dochádzky. V tejto oblasti TSP často spolupracujú aj s asistentmi učiteľov, ktorí pôsobia v školách,

do ktorých dochádzajú žiaci z MRK. Asistenti učiteľa majú však špecifickejší opis práce zameraný na asistenciu priamo v procese vyučovania a vzdelávania a menší priestor na prácu s rodičmi. O to je však dôležitejšia synergia a spolupráca medzi oboma projektmi. Evaluácia ukázala, že terénna sociálna práca má rozhodne priamy dopad na zlepšovanie školskej dochádzky, a tak aj nepriamy dopad na lepšie výsledky žiakov. Môžeme tak jednoznačne potvrdiť, že terénna sociálna práca je dôležitou intervenciou v oblasti zlepšovania prístupu k vzdelaniu a školskej dochádzky detí z MRK.

### Finančné poradenstvo, riešenie exekučných konaní a zamestnanosť

Ďalším okruhom intervencií terénnej sociálnej práce sú úkony, ktoré súvisia s poradenstvom týkajúcim sa financií, pomocou pri exekučných konaniach a oddlžovaním klientov. Oproti predchádzajúcej evaluácii sa počet týchto špecifických intervencií zvýšil a pravdepodobne to súvisí s prolongáciou negatívnej situácie vysokej zadlženosti nízkopríjmových domácností (celkovo na národnej úrovni), ale aj s nárastom pozícií na pracovnom trhu, o ktoré sa môžu ľudia z MRK uchádzať. V 90 % navštívených samospráv terénni sociálni pracovníci uvádzali, že intervencie zamerané na exekúcie, splátkové kalendáre a finančné poradenstvo sú najčastejším typom intervencií, ktoré vykonávajú. Dohody s exekútormi a nastavenie splátkových kalendárov sú pre klientov dôležité, keďže inak by im na základe exekúcie strhávali veľkú časť ich príjmov. Tento typ intervencií preto priamo súvisí aj s okruhom intervencií, ktoré smerujú k zvyšovaniu zamestnanosti obyvateľov MRK.

Evaluácia potvrdila, že terénna sociálna práca je v tejto oblasti intervencií zásadná a má priamy dopad na kvalitu života klientov z MRK. Počas terénneho výskumu sme nazhromaždili množstvo špecifických prípadov, keď adresná pomoc s nastavením splátkového kalendára zabezpečila, že klient mohol nastúpiť do zamestnania a dostávať pravidelný príjem. Alebo efektívna komunikácia s exekútorom prispela k zníženiu zadlženosti klienta. Tieto prípady sú konkrétne, ľahko odsledovateľné a majú priamy dopad na zlepšenie životnej úrovne klientov. Mnohí TSP potvrdili, že v prípade, ak má rodina veľa exekúcií, odmieta pracovné ponuky a preferuje skôr sezónne práce a zamestnanie v sivej ekonomike. Preto má TSP v tejto sfére dopad na zvyšovanie zamestnanosti a mierne znižovanie miery čiernej práce v oblastiach s MRK.

Počas terénneho výskumu práve prebiehala séria školení zameraná na poradenstvo pri riešení dlhov a exekúcií pre ľudí zo segregovaných a sociálne vylúčených ko-

munít, ktoré bolo vnímané zo strany TSP/TP veľmi pozitívne. Podľa slov mnohých TSP im toto školenie prinieslo množstvo praktických riešení a návodov, ako pristupovať ku konkrétnym prípadom klientov, a ak by toto vzdelávanie absolvovali už na začiatku projektu, dokázali by pomôcť väčšiemu počtu klientov, a ich práca by tak mala väčší dopad. Jedna TSP to zhodnotila takto: „Školenie bolo skvelé, lebo nám vysvetlili aj nové postupy. Predtým sme riešili len splátkové kalendáre a teraz nám ukázali, že môžeme využiť aj iné postupy, napríklad celkovo napadnúť zmluvu, pretože mnohé takéto zmluvy sú nezákonné. A klientom by sme ušetrili financie.“ „Tereňáci“ však v tejto oblasti spolupracujú aj s inými združeniami a inštitúciami, napríklad s Centrom právneho poradenstva alebo občianskym združením Fénix.

V mnohých obciach nám TSP potvrdili, že sa snažia viesť svojich klientov k tomu, aby sa na nich obracali už pri prvej upomienke alebo liste z exekučného úradu a nenechali zájsť situáciu až do extrémnej miery. Napriek vedomiu TSP o tom, že v tomto ohľade je najlepšia prevencia a práca s rodinou smerujúca k tomu, aby nedošlo k extrémnemu zadlženiu, TSP podľa svojho hodnotenia nemajú veľký priestor na takúto prevenciu, pretože musia „hasiť veľké množstvo akútnych požiarov“ a na systematickejšiu a pravidelnú prevenciu by mali priestor, ak by sa posilnili personálne stavy TSP alebo ak by prebehla systematická a pracovná sanácia najväčšieho počtu zadlžených klientov. Aj napriek malej miere prevencie v oblasti zadlžovania rodín z MRK však môžeme skonštatovať, že dopad TSP v tejto oblasti (oddlžovanie a finančné poradenstvo) je zásadný a TSP je v tomto ohľade základnou intervenciou.

Okrem intervencií týkajúcich sa finančného poradenstva vykazujú TSP pomerne početné intervencie zamerané na sprostredkovanie zamestnania. Takmer v každej navštívenej obci sa vyskytli prípady, keď TSP aktívne pomohla nájsť klientom zamestnanie a v mnohých prípadoch si toto zamestnanie aj udržať. Pomerne častým trendom je, že najmä ženám TSP pomôže nájsť prácu v opatrovateľských službách alebo upratovacích firmách. „Pomohli sme štyrom ženám zamestnať sa ako opatrovateľky, a čo je zaujímavé, po istom čase som vyzozorovala, že v týchto rodinách sa automaticky zlepšila aj hygiena.“ Úspešnosť intervencie TSP v oblasti zamestnania klientov závisí vo veľkej miere od osobných vzťahov a kontaktov konkrétneho terénneho pracovníka na sprostredkovateľské agentúry alebo podnikateľov. Je tiež zrejmé, že TSP je v tejto oblasti dosť naviazaná na ÚPSVR, preto konkrétne v oblasti pomoci hľadania zamestnania TSP vytvára prvotné predpoklady na vstup klientov na trh práce a predstavuje jednu z kľúčových intervencií v tejto oblasti.

## Oblasť zdravotnej starostlivosti

Dôležitým okruhom intervencií terénnej sociálnej práce je aj oblasť zdravotnej starostlivosti a poradenstvo klientom v súvislosti s návštevou poskytovateľov zdravotnej starostlivosti. TSP/TP sa zameriavajú na viaceré intervencie od sprevádzania klientov k lekárom, vysvetľovania postupov liečenia cez informovania o termínoch vakcinácie a preventívnych prehliadok až po osvetovú činnosť. V kapitole o interakcii s inými pomáhajúcimi profesiami sme už písali podrobnejšie o vzťahu a komunikácii TSP s AOZ, na tomto mieste sa však sústredíme najmä na zistenia z obcí, kde Zdravé regióny nepôsobia a zároveň tam pôsobí TSP. V týchto obciach je, pochopiteľne, väčšia frekvencia intervencií TSP zdravotného charakteru v porovnaní s obcami, v ktorých fungujú oba projekty a spolupráca medzi lokálnymi pracovníkmi je dobrá a produktívna. Nárast počtu intervencií zdravotného charakteru narastá vo vidieckych obciach, v ktorých nie je lekárska starostlivosť a kde nefunguje projekt Zdravé komunity, a TSP/TP tak častejšie sprevádzajú klientov do strediskových obcí alebo miest pri návštevách lekárov. TSP/TP tak musia viac sústrediť svoju kapacitu na intervencie v oblasti zdravia, napríklad sprevádzajú klientov na vyšetrenia, volajú rýchlu zdravotnú pomoc (RZP) a sanitky, keďže klienti prídu za TSP/TP, aby zavolali sanitku, pretože v mnohých lokalitách sa stáva pravidlom, že obyvateľom MRK dispečeri RZP nedôverujú a zdráhajú sa k nim vyslať pomoc, eventuálne klienti nemajú telefón. Samozrejme, musíme zdôrazniť, že TSP/TP túto činnosť, respektíve všetky svoje intervencie zdravotného charakteru, nevnímajú negatívne a ako záťaž, keďže to majú v opise svojej práce, a s mnohými lekármi majú už vybudované dobré pracovné vzťahy. TSP z jedného malého mesta na strednom Slovensku to zhrnula takto: „Máme dobré kontakty s lekármi. Keď chcú klienti zmeniť napríklad pediatra, vieme im poradiť a pomôcť. Často pomáhame pediatrovi pri očkovaní. Máme s ním veľmi dobrú spoluprácu, mnohokrát sa na nás obracia.“

V tejto oblasti sú dopady terénnej sociálnej práce badateľné najmä v obciach, v ktorých nepôsobia Zdravé regióny. Je však dôležité spomenúť aj obce, v ktorých je spolupráca medzi AOZ a TSP/TP dobrá a produktívna, pretože v takýchto prípadoch sú dopady kooperácie oboch projektov na MRK, ale napríklad aj na poskytovateľov zdravotnej starostlivosti oveľa vyššie.

## Záver

Vo všeobecnosti sa dá konštatovať, že terénna sociálna práca v obciach sa etablovala ako dôležitá a veľmi špecifická služba na miestnej úrovni. Terénna sociálna práca sa ukázala užitočná a v mnohých lokalitách ako nevyhnutná v každodennom riešení problémov, ktorým čelia marginalizované skupiny populácie. V mnohých obciach sa pracovníci a pracovníčky terénnej sociálnej práce etablovali ako odborníci v záležitostiach, ktoré neboli schopní riešiť obecní úradníci alebo mimovládne organizácie štandardnými postupmi. TSP sa stala pre klientov základnou, často nevyhnutnou, a nízkoprahovou intervenciou na lokálnej úrovni. Terénny sociálny pracovník v rámci tejto nízkoprahovej služby poskytne klientovi odbornú pomoc alebo mu podá pomocnú ruku a premostí ho k iným inštitúciám.

Široké spektrum aktivít pokrývaných terénnou sociálnou prácou dáva jednotlivým TSP/TP do rúk určitý druh moci vo vzťahu k ich klientom. TSP/TP majú jedinečnú príležitosť meniť životy druhých – viesť svojich klientov k rozpoznávaniu ciest k lepšej budúcnosti. Na druhej strane môže byť však tento typ zároveň veľmi ľahko zneužitelný napríklad v prípade osobných antipatií ku klientovi, keď mu terénny pracovník buď odmietne pomôcť, alebo nevynaloží zodpovedajúce úsilie, prípadne urobí nesprávne rozhodnutie pod tlakom požiadavky klienta, vedenia obce alebo v časovej tiesni. Preto je dôležité, aby pracovníci terénnej sociálnej práce boli osoby s vysokým stupňom osobnej integrity a pracovnej profesionality, čomu by malo zodpovedať aj ich finančné ohodnotenie.

Terénna sociálna práca má potenciál posilňovať klientov v oblasti ich zmocnenia. Formy zmocnenia klientov zahŕňajú ich lepšie zručnosti komunikovať s obcou, inými inštitúciami, ako sú ÚPSVR, poisťovne, školy či nemocnice. Je to žiaduca alternatíva paternalistického prístupu, pri ktorom sa klientom iba asistuje a ktorý ponecháva klientov pasívnymi a odkázanými na externú pomoc (napríklad keď TSP/TP iba zavolá na úrad, vybaví problém s poisťovňou, vypíše žiadosť a podobne).

Evaluátori tiež zaznamenali pozitívne dopady v mnohých obciach a mestách, kde terénna sociálna práca pomohla zlepšiť vzťahy medzi majoritou a minoritou. Nepriamym dôkazom pozitívneho dopadu terénnej sociálnej práce je aj počet obcí, v ktorých sa vedenie v prípade prerušenia financovania projektu snaží rôznymi formami udržať službu terénnej sociálnej práce aspoň v limitovanej podobe (menší počet pracovníkov, znížený úväzok, financovanie z rozpočtu obce alebo alternatívne formy financovania). Starostovia zároveň vnímajú terénnu sociálnu prácu ako potrebnú službu aj z obsahového pohľadu – pozitívne hodnotia výsledky práce intervencie.

Terénnym sociálnym pracovníkom/pracovníčkam a ich terénnym pracovníkom sa v mnohých prípadoch podarilo nadviazať dobré pracovné vzťahy s inými inštitúciami, čo následne pomohlo zlepšiť vzájomné porozumenie medzi týmito inštitúciami a klientmi. Na druhej strane je potrebné povedať aj to, že v niektorých obciach či mestách vzájomné vzťahy medzi TSP/TP a predstaviteľmi či inými zamestnancami obce neboli bez problémov. V niektorých lokalitách sú TSP/TP pod tlakom starostu či starostky, musia konať ako ich „predĺžená ruka“, spôsobom, ktorý zdôrazňuje dodržiavanie príkazov aj v situáciách, keď to nie je odôvodnené, často v rozpore s najlepším záujmom klientov. Zdá sa však, že významne ubudlo prípadov zneužívania TSP starostami pre inú činnosť mimo náplne ich práce (roznášanie obcej pošty, koordinovanie aktivačných prác). Je to vďaka dobrému systému koordinácie a pozícii regionálnych koordinátorov, ktorí sú pre TSP oporou, v prípade, že je na nich vyvíjaný tlak vykonávať prácu nad rámec ich kompetencií.

Oproti predchádzajúcemu obdobiu sa TSP/TP vo väčšej miere venujú vo svojej práci aj nerómskej časti komunity – predovšetkým starším ľuďom, ale aj sociálne slabším členom nerómskej komunity. TSP/TP nielen sami vyhľadávajú týchto klientov, ale sú nimi aj oslovení. Naznačuje to, že terénna sociálna práca sa v prípadoch konkrétnych obcí posúva od služby „pre Cigánov“ k službe pre celú obecnú/ mestskú komunitu.

Vo všeobecnosti sa dá povedať, že terénna sociálna práca je základná intervencia, ktorá pomáha prevencii celého spektra problémov, ktoré, keby neboli podchytené na začiatku, by mohli mať neskôr závažné dôsledky. Na základe uvedeného sa dá jednoznačne konštatovať, že terénna sociálna práca má silný potenciál pozitívne pomáhať prevencii foriem chudoby a prehlbovania marginalizácie na lokálnej úrovni a prinášať pozitívne zmeny v živote klientov.

*Nadikhuno muzeumos / Neviditeľné múzeum, 2017*

iniciátor projektu: Oto Hudec

realizované s účasťou: Robert Gabriš, Marcela Hadová & Marka romňakero gendalos,

Oto Hudec, Daniela Krajčová, Emília Rigová

foto: Adam Šakový, 2017





## 8. kapitola

# Odporúčania

### Odporúčania na výkon terénnej sociálnej práce

**Nadalej mať na zreteli** vhodnú lokalizáciu kancelárií a ich materiálne vybavenie

- ▶ Jednou z kľúčových podmienok na výkon terénnej sociálnej práce je otázka kancelárií, ich vybavenia a umiestnenia. Kancelárie by mali mať autonómny priestor a je dôležité, aby neboli spoločné s inými pracovníkmi obecného alebo mestského úradu a súčasne neboli využívané na iné účely.
- ▶ Kancelárie by mali byť ľahko prístupné, jasne označené (t. j. nemala by to byť kancelária v budove vybavenej vrátnicou, kde by klienti museli požiadať vrátnika, aby ich pustil dnu, alebo kde je množstvo chodieb, je sa tam ťažké pohybovať), ale aj nepriechodné. V kancelárii musí byť dostatok priestoru na pohodlné prijatie klienta.
- ▶ Kancelárie by nemali využívať iné inštitúcie vo vzťahu ku klientom! Nemalo by sa napríklad stať, že polícia využíva kanceláriu terénnej sociálnej práce na výsluchy a vyšetrovanie, a tiež nepripadá do úvahy, aby pracovníci sociálnej kurately predvolávali klientov do kancelárie TSP!

**Nadalej zachovať a posilňovať** systém koordinácie

- ▶ Pouvažovať o spôsoboch iniciácie silnejšej kooperácie medzi rôznymi formami intervencií a projektov aj medzi službami a intervenciami financovanými aj z iných zdrojov, štátnych alebo súkromných, alebo v rámci opatrení z OP a aj s inými typmi služieb a inštitúcií (škola, polícia) na lokálnej úrovni. Predpokladáme, že kooperácia projektov, inštitúcií a intervencií posilňuje pozitívne synergie a pôsobí preventívne pri konflikte záujmov.

- ▶ Pouvažovať o spôsoboch posilnenia komunikácie aj medzi paralelnými projektmi terénnej sociálnej práce pod gesciou IA na jednej strane a terénnej sociálnej práce pod gesciou ÚSVRK na druhej strane. Silnejšia kooperácia v prípade koexistencie takýchto paralelných intervencií by mohla posilniť pozitívne dopady intervencií v regiónoch.

### Zmocnenie klientov

- ▶ Je potrebné naďalej pôsobiť tak, aby pracovníci TSP/TP vplývali a posilňovali zmocnenie klientov. Je to žiaduca alternatíva paternalistického prístupu, pri ktorom sa klientom iba asistuje („TSP zavolá a vybaví, vypíše“) a ponecháva ich pasívnymi.

### Vzdelávanie TSP/ TP

- ▶ Navrhujeme zväziť systém organizácie školení, v rámci ktorého školenia prebiehajú osobitne pre dve kategórie pracovníkov/pracovníčok – TSP a TP. V praxi obe pracovné pozície riešia genericky tie isté problémy. Separovanie dvoch typov pracovných pozícií do dvoch skupín školení sa nestretáva s kladnými reakciami na pracoviskách a môže posilňovať nežiaduce hierarchie v kolektívoch.

Okrem tém, na ktoré školenia prebiehajú, je potrebné zamerať sa na nasledujúce:

- odbúranie exotických predstáv o klientoch u TSP/TP (chudobní Rómovia sú často nesprávne vnímaní ako tajuplná skupina),
- tréning proti stereotypom a predsudkom u TSP/TP,
- tréning zameraný na psychologické aspekty práce a to, ako sa „rozprávať“ s klientom,
- tréning zameraný na rozlišovanie paternalistických a nepaternalistických spôsobov pomoci.

## Posilniť systém koordinácie:

- vzhľadom na to, že terénna sociálna práca má silný potenciál stať sa kľúčovým aktérom v rámci synergie aktivít, ktoré sú určené pre cieľovú skupinu, je potrebné považovať o možnostiach, ako posilniť systém spolupráce a komunikácie medzi jednotlivými programami na lokálnej úrovni,
- rozšíriť systém koordinácie o profesionálov – právnikov a psychológov – fungujúcich na regionálnej úrovni, ktorí by boli schopní konzultovať špecifické kauzy písomne alebo telefonicky, ale aj priamo v teréne. Zavedenie tohto typu podpornej služby by pomohlo skvalitniť a pravdepodobne aj zrýchliť poskytovanie poradenstva v špecifických prípadoch, zároveň by aj podporilo reputáciu a status terénnych pracovníkov v lokalite výkonu ich práce.

## Supervízia

- ▶ Je potrebné zvážiť zväčšenie rozsahu supervízie a to, či by ju nemohla zabezpečiť externá firma (zabezpečiť čo najväčšiu mieru vzájomnej dôvery medzi supervízorom a pracovníkom a diskretnosť informácií, ktoré sú diskutované v procese supervízie).
- ▶ Takisto je vhodné poznamenať, že predovšetkým pri riešení málo častých typov káuz, keď môže chybné rozhodnutie poznačiť život klienta a jeho rodiny na dlhé obdobie, sa TSP pohybujú často na tenkom lade. Podporou v takýchto prípadoch sú regionálni koordinátori, ale v prípade omylu je za konečného vinníka „terénom“ označený konkrétny TSP, ktorý v lokalite „končí“ a ktorého dôverný vzťah s klientmi sa rozpadá.
- ▶ Pouvažovať o zriadení pozície právnikov fungujúceho na regionálnej úrovni, ktorý by bol schopný konzultovať špecifické kauzy písomne alebo telefonicky, ale aj priamo v teréne. Zavedenie tohto typu podpornej služby by pomohlo skvalitniť a pravdepodobne aj zrýchliť poskytovanie poradenstva v špecifických prípadoch, zároveň by podporilo reputáciu a status terénnych pracovníkov v lokalite výkonu ich práce. Terénni sociálni pracovníci by navyše získali väčšiu istotu pri rozhodovaní v náročných prípadoch.

## Zabezpečiť systém podpory ďalšieho vzdelávania

- ▶ Mnohí pracovníci TP a TSP by si chceli zvýšiť kvalifikáciu. Aj vzhľadom na relatívne vysoké poplatky, ktoré sa platia za absolvovanie jednotlivých semestrov na súkromných VŠ (ktoré sú prítomné aj v okresných mestách a zabezpečujú vzdelanie v oblasti sociálnej práce), by bolo vhodné pripraviť systém štipendií, ktoré by podporovali terénnych pracovníkov v štúdiu. Odporúčame zakomponovať do štandardnej stupnice opatrenia, ktoré by boli pre pracovníkov prínosné v rámci štúdia popri práci a realizácii doplnkových kurzov a výcvikov, napríklad možnosť študijného voľna.

## Nadalej napomáhať väčšiemu inštitucionálnemu a symbolickému spoločenskému uznaniu pracovníkov

- ▶ Je potrebné realizovať aktivity, ktoré by pomáhali tomu, že verejnosť a okolie bude brať pracovníkov terénnej sociálnej práce ako autority s vlastnými, dôležitými kompetenciami. Môže to byť napríklad v rámci propagácie intervencií Európskeho sociálneho fondu, prostredníctvom rozhlasových alebo televíznych upútaviek propagujúcich terénnu sociálnu prácu, prípadne inzercia v novinách či aktívne oslovanie novinárov s ponukami na rozhovory či reportáže na túto tému.
- ▶ Je dôležité podporovať aktivity, ktoré by zlepšili sebavedomie TSP a posilnili pocit spolupatričnosti a hrdosti byť pracovníkom terénnej sociálnej práce (napríklad v symbolickej rovine, zavedenie ocenení za kvalitnú terénnu sociálnu prácu a podobne).
- ▶ Nízke finančné ohodnotenie limituje kvalitu personálu. „Kvalitní“ ľudia sa radšej zamestnávajú inde, ak majú možnosť. Centrálné inštitúcie by mali v rámci možností naďalej pôsobiť na rast plátov tak, aby nedochádzalo k odchodom skúsených TSP

## Odporúčania na úrovni koncepčných a programových otázok

### Financovanie a manažment terénnej sociálnej práce

- ▶ Terénna sociálna práca by mala mať významný stupeň finančnej nezávislosti (dostatočný alokovaný rozpočet), ktorá by umožnila, aby TSP/TP mohli konať v súlade s náplňou práce, jej štandardmi a v najlepšom záujme klienta. Tieto otázky sú riešené v rámci kontextovej evaluácie terénnej sociálnej práce.
- ▶ Implementačná agentúra a regionálni koordinátori by mali naďalej venovať pozornosť tomu, aby zo strany TSP/TP nedochádzalo k posúvaniu citlivých informácií, ktoré by mohli poškodiť alebo ohroziť klientov, smerom k obciam alebo iným inštitúciám.

### Zabezpečiť kontinuitu programov

- „Projektovosť“ intervencie – terénna sociálna práca napriek 15 rokom trvania intervencie stále nie je plnohodnotne financovaná z vlastných zdrojov SR alebo obcí. Následkom toho dochádza pri koncoch jednotlivých projektov k prerušovaniu poskytovania služby, čo negatívne ovplyvňuje kvalitu dopadu služby, ale aj vnímanie potrebnosti služby, a znižuje jej status.
- ▶ Je nanajvýš dôležité, aby existovala kontinuita – je to podstatné pre štát, región, obec, pracovníkov, a hlavne pre klientov. V opačnom prípade existuje riziko, že sa vytratia všetky vzťahy a vzájomná dôvera, ktorú sa podarilo v obciach vybudovať. Diskontinuita znamená aj potenciálnu stratu veľmi skúsených pracovníkov, ktorí si budú hľadať iné pracovné miesta. Otázka diskontinuity tiež ovplyvňuje výkon, pretože v podmienkach nejistej perspektívy a psychického nekomfortu sa pracovníci pravdepodobne budú menej venovať svojej práci.
- ▶ Mimoriadne dôležité je centrálné zabezpečiť na úrovni SR financovanie terénnej sociálnej práce do budúcnosti.
- ▶ Aj pri alokovaní prostriedkov do budúcnosti je potrebné myslieť na to, že do mnohých obcí a miest sa terénna sociálna práca nedostala. Pri ďalšom nastavovaní podmienok pre spoluúčasť obcí je potrebné brať do úvahy aj to, že obmedzené rozpočty malých vidieckych obcí nebudú umožňovať vyššie podiely spolufinancovania takýchto činností.

### Posilňovať spoločenské ohodnotenie terénnej sociálnej práce

- ▶ Naďalej pôsobiť na využitie vzdelania, špecifických zručností terénnych sociálnych pracovníkov, dlhodobo získavaných informácií o sociálne vylúčených komunitách na Slovensku, ale aj pre zvýšenie statusu terénnej sociálnej práce v lokálnom aj národnom kontexte a zvýšenie zmocnenia TSP (a tým aj pre zvýšenie kvality vykonávanej práce).
- ▶ Zo strany IA naďalej aktívne prezentovať príbehy úspešných príkladov terénnej sociálnej práce na Slovensku – aj predstavovanie/portréty Rómov, zamestnaných v programe terénnej sociálnej práce v rámci webových stránok agentúry a rezortu.

## Literatúra

Bobáková, M., Fedačko, R., Rybárová, S. (2010): Terénna sociálna práca v marginalizovaných rómskych komunitách z hľadiska aktivít terénnych sociálnych pracovníkov a ich asistentov. FSR Bratislava.

Bodnárová, B. (2014): Pomáhajúce profesie v práci s rómskou komunitou. IVPR Bratislava.

Hrustič, T. (2010): Výkon terénnej sociálnej práce v marginalizovaných rómskych komunitách, EÚ SAV Bratislava.

Hurrle, J., Ivanov, A., Grill, J., Škobla, D., Kling, J. (2012): Neistý výsledok: Pomohli projekty ESF Rómom na Slovensku? Zistenia z analýzy projektov v rámci OP ZaSI v programovom období 2007 – 2013, UNDP Bratislava.

IAZaSI (2013): Správa o počte pracovných miest v rámci realizácie projektov terénnej sociálnej práce spolufinancovaných ESF. IAZaSI Bratislava.

Ondrušková, Pružinská (2015): Štandardy terénnej sociálnej práce. IA MPSVR SR Bratislava.

Škobla, D., Hurrle, Grill, J. (2015): Evaluácia projektov terénnej sociálnej práce financovaných z ESF v programovom období 2007 – 2013 na Slovensku.



*Nadikhuno muzeum / Neviditeľné múzeum, 2017*

iniciátor projektu: Oto Hudec

realizované s účasťou: Robert Gabriš, Marcela Hadová & Marka romňakero gendalos,  
Oto Hudec, Daniela Krajčová, Emília Rigová

foto: Adam Šakový, 2017

**Evaluácia dopadu terénnej sociálnej práce 2018 /**

**Evaluácia realizovaná v roku 2018 s dôrazom**

**na program implementovaný IA MPSVR SR**

Texty: Mgr. Daniel Škobla, PhD., Mgr. Tomáš Hrustič, PhD.,

Mgr. Ondřej Poduška, 2019

Copyright © Implementačná agentúra Ministerstva práce,  
sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (IA MPSVR SR), 2019

Grafická úprava © Stano Masár, 2019

Fotografie © Tomáš Rafa

Jazyková korektúra: ELFI, s. r. o.

Tlač: Bittner print, s. r. o.

Náklad: 500 ks

ISBN 978-80-89837-50-2