



Terénna sociálna práca na Slovensku

Evaluácia terénnej sociálnej práce
financovanej z ESF v programovom období
2007 – 2013 na Slovensku.

Daniel Škobla
Jan Grill
Jakob Hurrle



Vydané Implementačnou agentúrou MPSVR SR v rámci implementácie Národného projektu Terénna sociálna práca v obciach (kód ITMS 27120130525)

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu v rámci Operačného programu Zamestnanosť a sociálna inklúzia.

Autori:

Mgr. Ing. Daniel Škobla, PhD (Inštitút pre výskum práce a rodiny, Bratislava)

Mgr. Jan Grill, PhD (University of Manchester)

Dipl. – Ing. Jakob Hurrle (Přírodovědecká fakulta Univerzity Karlovy v Praze)

Odborný posudok: Mgr. Tomáš Hrustič, PhD (Ústav etnológie SAV, Bratislava)

Jazyková korektúra, dizajn a tlač: Ultra Print, s. r. o.

Náklad: 3000 ks

© 2015

ISBN 978-80-970110-1-7

OBSAH

Zhrnutie (Odpovede na evaluačné otázky).....	4
O1: Aké zmeny v obciach vyvolala terénna sociálna práca?	4
O2: Zmenila sa zavedením NP TSP (oproti dopytovo - orientovaným projektom) kvalita výkonu terénnej sociálnej práce? Ak áno, ktoré sú kľúčové faktory zmeny?	5
O3: Ako ovplyvňuje kvalita a rozsah supervízie a metodického vedenia zo strany implementačnej agentúry kvalitu, potenciál zlepšenia a dopady terénnej sociálnej práce?	6
O4: Ako vnímajú klienti, zúčastnené obce, TSP/ATSP, odborná verejnosť terénnu sociálnu prácu?	7
O5: Aké systémové opatrenia by mala Slovenská republika prijať, aby bol výkon terénnej sociálnej práce kvalitnejší a efektívnejší?	8
1. Úvod.....	9
2. Metodológia evaluácie.....	10
2. 1. Kritéria výberu obcí pre terénny výskum	10
2. 2. Aktéri, s ktorými sa realizovali rozhovory	11
2. 3. Stratégia rozhovorov a prístup k cieľovej skupine klientov	11
2. 4. Etické otázky v rámci evaluácie	12
3. Štatistická analýza	14
3. 1. Krátka história programov a projektov terénnej sociálnej práce.....	14
3. 2. Kontinuita a diskontinuita projektov	15
3. 3. Porovnanie dát o projektoch terénnej sociálnej práce s dátami z Atlasu rómskych komunit 2014.....	18
3. 4. V akých obciach a mestách boli realizované projekty terénnej sociálnej práce	21
3. 5. Segregácia a zaostalosť osídlení, kde sa realizovala terénna sociálna práca	24
3. 6. Prístup k technickej infraštruktúre, vode a službám v obciach, kde sa realizovala terénna sociálna práca	25
3. 7. Vzdelanostný profil cieľových skupín klientov v obciach, kde sa realizovala terénna sociálna práca	25
3. 8. „Biele miesta“: Obce a mestá kde neboli realizované programy terénnej sociálnej práce.....	26
3. 9. Politická participácia Rómov a iné intervencie zamerané na Rómov v obciach, kde sa realizovala terénna sociálna práca	28
3. 10. Záver.....	30
4. Typológia a hierarchie pracovníkov terénnej sociálnej práce.....	31
4. 1. Terénni sociálni pracovníci (TSP)	31
4. 2. Asistenti terénnych sociálnych pracovníkov (ATSP)	36
4. 3. Katalyzátor zmien: regionálni koordinátori (RK)	39
4. 4. Záver.....	41
5. Situovanie vzťahov a vnímanie klientov zo strany pracovníkov terénnej sociálnej práce	42
5. 1. Dve všeobecné kategórie klientov.....	42
5. 2. Klasifikácia postojov klientov a jej vplyv na vnímanie dopadov terénnej sociálnej práce	44

5. 3. „My sme pre nich predĺženou rukou!“	45
5. 4. Záver	46
6. Pracovná náplň TSP/ATSP vo vzťahu ku klientom	47
6. 1. Deľba práce medzi TSP a ATSP	47
6. 2. Rôzne oblasti pôsobenia TSP/ATSP	49
6. 3. Atypické aktivity pri výkone terénnej sociálnej práce	51
6. 4. Záver	52
7. Kancelárie, ich umiestnenie a materiálne vybavenie	53
7. 1. Dostupnosť (ako klienti môžu prichádzať do kancelárie a využívať kancelárske priestory)	53
7. 2. Kancelárie TSP/ATSP umiestnené priamo v osade	54
7. 3. Materiálne vybavenie kancelárií	55
7. 4. Telefóny a ochranné pracovné pomôcky	56
7. 5. Služobné cesty a preplácanie ciest	56
7. 6. Záver	57
8. Administratívne otázky výkonu terénnej sociálnej práce s pohľadu praxe (DOP verzus NP TSP)	58
8. 1. Administratíva, ktorú vypracováva prijímateľ (obce/mestá)	58
8. 2. Administratíva, ktorú vypracovávajú TSP/ATSP	58
8. 3. Hodnotenie administratívnej záťaže z pohľadu TSP/ATSP	59
8. 4. Administratívne činnosti, ktoré vykonávajú RK	61
8. 5. Problematika osobných údajov	63
8. 6. Záver	64
9. Potreba spoločenského uznania terénnej sociálnej práce a jeho nedostatok	65
9. 1. „Dvaja páni na jednom poli“ (Vzťah medzi TSP/ATSP a „dvojítm“ zamestnávateľom)	65
9. 2. Asymetria vo vzťahu TSP/ATSP verzus starosta/starostka alebo iní pracovníci/ pracovníčky obce	66
9. 3. Asymetria vo vzťahu TSP/ATSP verzus zamestnanci obce	67
9. 4. Sme pre nich dobrí, ak niečo potrebujú, ale ak niečo potrebujeme my, potom od nich počujeme, že „nemôžu“ (Asymetrické partnerstvá medzi TSP a ďalšími inštitúciami)	68
9. 5. „Človek tej práci veľa obetuje... a ani vďaka nepočuje“ (vzťah TSP/ATSP verzus klienti)	69
9. 6. Spoločenské uznanie zo strany rodiny a priateľov TSP/ATSP	70
9. 7. Záver	70
10. Odporúčania	72
a. Operatívne odporúčania v oblasti materiálneho charakteru výkonu terénnej sociálnej práce	72
i. Zabezpečiť dobré vybavenie kancelárií a ich vhodnú lokalizáciu	72
ii. Zreálniť stanovenú výšku prostriedkov na cestovanie s reálnymi potrebami	73
iii. Uvažovať o možnostiach prijímania klientov zo susedných obcí	73
iv. Zabezpečiť aby sa výška nákladov za telefóny zosúladila s reálnymi potrebami	73
v. Zabezpečiť bezpečnosť pri práci a ochranné prostriedky	73
vi. Zabezpečiť aby výkon terénnej sociálnej práce za každých okolností bol v súlade s platným zákonníkom práce	74

b. Odporúčania v oblasti vzájomných interakcií a vzťahov medzi jednotlivými aktérmi pri výkone terénnej sociálnej práce	74
i. Zabezpečiť transparentnosť vzťahov a komunikácie v rámci štruktúry programu a medzi programami	74
ii. Umožniť prejsť od „hasenia požiaru“ k prevencii	74
iii. Zabezpečiť vzdelávanie a supervíziu	75
iv. Zabezpečiť rôznorodé školenia reagujúce na permanentné problémy	75
v. Zabezpečiť systém podpory ďalšieho vzdelávania	75
vi. Zabezpečiť poradenstvo pre pracovníkov a tímy v oblasti psychohygieny	76
vii. Napomáhať väčšiemu inštitucionálnemu a symbolickému spoločenskému uznaniu pracovníkov	76
viii. Zabezpečiť zlepšenie foriem monitorovania práce TSP/ATSP	77
ix. Spolupracovať, ale nie informovať!	77
c. Strategické odporúčania v oblasti dizajnu programov terénnej sociálnej práce a inštitucionálnych štruktúr súvisiacich s programom terénnej sociálnej práce	77
i. Zabezpečiť kontinuitu projektov	77
ii. Výberové konania	78
iii. Zabezpečiť ciele na regióny (lokality), ktoré vykazujú potrebu a neboli pokryté terénnou sociálnou prácou	78
vi. Zabezpečiť pokračovanie a rozšírenie programu terénnej sociálnej práce	78
Zoznam skratiek	80
Literatúra	80

Zhrnutie (Odpovede na evaluačné otázky)

Podrobné odpovede na evaluačné otázky možno nájsť v rámci jednotlivých kapitol tejto správy. V zhrnutí preto iba načrtneme niektoré témy a upozorníme čitateľa, v ktorých častiach textu je možné nájsť podrobnejšiu analýzu. Na zhrnutie nadväzuje kapitola č. 10 Odporúčania, kde ďalej diskutujeme evaluačné otázky vo forme konkrétnych odporúčaní pre terénnu sociálnu prácu pre programovacie obdobie 2014-2020.

O1: Aké zmeny v obciach vyvolala terénna sociálna práca?

Terénna sociálna práca priniesla pre obce a mestá množstvo zmien, ktoré sú popísané v rôznych častiach tejto správy. Formy a intenzita zmien, ktoré spôsobila terénna sociálna práca, závisí na mnohých faktoroch. Existujú významné rozdiely medzi mestami a malými obcami. Zatiaľ čo mestá, v dôsledku ich veľkosti, zaznamenali menej viditeľné zmeny, v mnohých obciach sa terénna sociálna práca stala jasnou a neoddeliteľnou súčasťou lokálnych politík a prístupov k tomu, ako pomôcť chudobným a sociálne vylúčeným obyvateľom.

Aj napriek rôznym nedostatkom, o ktorých sa zmieňujeme na iných miestach tejto správy, sa terénna sociálna práca v obciach etablovala ako významná sociálna služba. Terénna sociálna práca sa ukázala užitočná a v mnohých lokalitách takmer nevyhnutná pre kontinuálne riešenie množstva sociálnych problémov. V mnohých obciach sa terénny sociálny pracovníci a ich asistenti (TSP/ATSP) etablovali ako špecializovaní odborníci v záležitostiach, ktorými sa predtým zaoberali všeobecne úradníci alebo mimovládne organizácie. Terénna sociálna práca stala jednou z najstabilnejších služieb na lokálnej úrovni, ktorá je zameraná na priamu prácu s klientmi a ktorá funguje ako prostredník medzi klientmi, obcami, štátom a ďalšími inštitúciami. Terénna sociálna práca tiež predstavuje pozitívny posun od relatívne represívnych a disciplinárnych intervencií zo strany štátnych a neštátnych inštitúcií (s ktorými sa chudobní v posledných rokoch často stretávali) k demokratickému a participatívnemu spôsobu riešenia problémov, s ktorými sa chudobné a sociálne vylúčené skupiny stretávajú.

Terénna sociálna práca funguje ako prostredník v komunikácii medzi vedením obce a marginalizovanými obyvateľmi a napomáha riešiť susedské vzťahy. Evaluácia zaznamenala jednoznačne pozitívne dopady v mnohých lokalitách, kde sa napríklad zlepšila školská dochádzka detí a podobne. Terénnym sociálnym pracovníkom/pracovníčkam a ich asistentom/asistentkám sa podarilo nadviazať dobré pracovné vzťahy s ostatnými inštitúciami, čo následne pomohlo zlepšiť vzájomné porozumenie medzi týmito inštitúciami a klientmi.

Na druhej strane, v niektorých lokalitách výkon terénnej sociálnej práce a vzájomné vzťahy medzi TSP/ATSP a vedením obce neboli bez problémov. V niektorých obciach TSP/ATSP predstavovali niečo ako „predĺženú ruku“ starostu, alebo „trestajúcu ruku“ štátu a často konali voči klientom patronizujúcim a disciplinizujúcim spôsobom. V niektorých lokalitách TSP/ATSP uplatňovali paternalistické spôsoby komunikácie a nedokázali nadviazať partnerské vzťahy s klientmi. V niektorých obciach TSP/ATSP trávili veľa času zatvorení v kanceláriách a ďaleko od klientov. V niektorých prípadoch prítomnosť terénnej sociálnej práce viedla obecný úrad k presunu zodpovednosti (do istej miery „zrieknutia sa zodpovednosti“) za rómskych obyvateľov na terénnych sociálnych pracovníkov. Vo svetle rovného zaobchádzania je však takýto prístup nežiadúci, pretože ak sú rómski klienti s akokoľvek požiadavkou automaticky

presmerovaní na terénnych sociálnych pracovníkov, znamená to, že ich záležitosti nie sú riešené rovnakým spôsobom, ako vo vzťahu k iným občanom.

Terénna sociálna práca vo všeobecnosti pozitívne prispela aj k prevencii niektorých foriem ďalšieho prehlbovania chudoby a zadlženosti. Vzhľadom k niektorým agresívnym formám poskytovania úverov a pôžičiek alebo stále intenzívnejšej legislatívnej punitivnosti vo vzťahu ku chudobným, sa terénnou sociálnou prácou podarilo zabrániť malým priestupkom, ktoré však mohli mať závažné dôsledky. Práve takéto drobné priestupky (napr. oneskorenie platieb pre niektoré štátne alebo súkromné firmy, pomalá reakcia na úradné výzvy, a pod.), pokiaľ sa rýchlo nenapravia, môžu viesť k ďalšej zadlženosti a tak prispieť k marginalizácii a prehlbovaniu sociálnych problémov najchudobnejších. TSP/ATSP často sprostredkovali rokovania o „splátkových kalendároch“ alebo pomáhali klientom komunikovať s exekútormi.

Vo väčšine obcí a miest sa práca TSP/ATSP dá charakterizovať ako práca profesionálov a profesionálok, ktorí sú ochotní získavať ďalšie vedomosti a zručnosti a ktorých činnosť má pozitívny dopad na každodenný život chudobných. V mnohých lokalitách TSP/ATSP nielen „hasili požiar“, ale tiež viedli klientov k osvojeniu nezávislých a autonómnych zručností pri riešení určitých problémových situácií. S pomocou TSP/ATSP sa mnoho klientov nielen naučilo vysporiadať sa s konkrétnymi problémami, ale tiež získalo väčšie zručnosti a sebavedomie v bežnej komunikácii s obcou a ďalšími štátnymi a neštátnymi inštitúciami.

O2: Zmenila sa zavedením NP TSP (oproti dopytovo - orientovaným projektom) kvalita výkonu terénnej sociálnej práce? Ak áno, ktoré sú kľúčové faktory zmeny?

O výkone terénnej sociálnej práce v kontexte prechodu z dopytovo-orientovaných projektov (DOP) na národný projekt (NP TSP) píšeme podrobne na viacerých miestach tejto správy - špecificky v kapitolách č. 6, č. 7, č. 8 a č. 10. Bola to jedna z najvýznamnejších zmien, ktorý program terénnej sociálnej práce zaznamenal v programovacom období 2007-2014. Z hľadiska administratívneho dizajnu v rámci NP TSP, agentúra IA MPSVR vystupuje ako prijímateľ finančnej pomoci ale samotný výkon terénnej sociálnej práce sa zabezpečuje prostredníctvom obcí a miest. Za najväčšiu zmenu, ktorá signifikantne zjednodušila celý proces administrácie projektu z pohľadu obcí a miest by sa dalo považovať to, že prijímateľ grantu nepredkladá žiadosti o platbu ale iba jednoduchý formulár (čestné vyhlásenie). V dôsledku tohto sa tok financií pri refundáciách nákladov stal plynulým a zo strany samospráv pozitívne vnímaný. Počas evaluácie sme sa nestretli s negatívnym názorom na túto otázku.

Respondenti z radov TSP/ATSP hodnotili NP TSP (v porovnaní s predchádzajúcimi DOP) väčšinou kladne a ako pozitívnu zmenu. Podľa názoru niektorých respondentov však v rámci NP TSP, vo vzťahu k práci s klientmi, vznikli vyššie nároky na vedenie odbornej agentúry. Niektorí pracovníci pozitívne oceňovali, že odborná agenda, vyžadovaná v rámci jednotnej metodiky NP TSP (spis klienta a jeho súčasti, denník TSP, atď.), im pomáhajú v práci v teréne. V rámci NP TSP sa takýmto spôsobom zbiera bohatý a komplexný materiál o jednotlivých prípadoch sociálneho vylúčenia na lokálnej úrovni, ktorý môže slúžiť ako základ pre ďalšiu profesionalizáciu terénnej sociálnej práce.

NP TSP predstavuje aj dôležitý pozitívny posun v súvislosti s cieľom jednotne metodicky koordinovať a monitorovať výkon práce. Toto sa podarilo dosiahnuť aj zriadením

pracovnej pozície regionálnych koordinátorov. Popri otázke jednotnej metodiky výkonu práce bude v novom programovacom období potrebné zabezpečiť aj fungujúci systém supervízie a školení, ktorý by ďalej posilnil kvalitu výkonu terénnej sociálnej práce.

O3: Ako ovplyvňuje kvalita a rozsah supervízie a metodického vedenia zo strany implementačnej agentúry kvalitu, potenciál zlepšenia a dopady terénnej sociálnej práce?

Na túto výskumnú otázku odpovedáme na iných miestach tejto správy, najmä v kapitolách o typológii pracovníkov (č. 4), o spoločenskom uznaní pracovníkov (č. 9) a o odporúčaniach (č. 10). Na tomto mieste spomenieme iba niektoré hlavné zistenia.

Jednotné metodické vedenie a kontrola výkonu práce bola v rámci NP TSP zabezpečená vytvorením pozícií regionálnych koordinátorov (RK). V teréne sme však boli svedkami toho, že obce niekedy nedodržiavali plne (najmä materiálne) podmienky zabezpečenia terénnej sociálnej práce, ku ktorým sa zaviazali podpisom zmluvy. Vzhľadom na tento fakt, je prostredníctvom supervízie a kontroly zo strany implementačnej agentúry potrebné dôsledne trvať na dodržiavaní podmienok výkon terénnej sociálnej práce, tak ako je oficiálne stanovené.

Zavedenie normatívov (jednotkových nákladov) na výkon určitých typov činností (cestovné, telefóny) je inovatívnym krokom, ktorý pracovníkom zjednodušuje administratívne zaťaženie. V praxi sa však ukázalo, že výška týchto normatívov bola podhodnotená a nezodpovedala reálnym potrebám. Pokiaľ sa budú aj v budúcnosti využívať takéto normatívy, mala by sa prehodnotiť metodika ich výpočtu.

V teréne sme sa stretli s fenoménom, že medzi pracovníkmi v teréne kolovali rôzne neformálne a vzájomne si odporujúce informácie ohľadne budúcnosti projektov a ich vzťahu k iným národným projektom (napr. NP KC alebo tzv. take-away projekt). Tieto rôznorodé informácie do určitej miery viedli k neistote pracovníkov ohľadne budúcnosti, spôsobovali zbytočné napätie a tým negatívne vplývali na kvalitu práce. Preto je nevyhnutné, aby v budúcnosti agentúra dohliadla na spoľahlivý prísun jednotných informácií tohto typu, k jednotlivým tímom v obciach.

Otázka školení a supervízie sa ukázala ako jeden s najsilnejších prvkov programov terénnej sociálnej práce v celom programovacom období a nesplnený prísľub. Napriek explicitnému cieľu v rámci NP TSP, školenia a supervízia, ktoré sú nevyhnutné pre profesionalizáciu terénnej sociálnej práce, neboli realizované v dostatočnej miere.

Implementačná agentúra by mala naďalej venovať osobitnú pozornosť formám hodnotenia práce TSP/ATSP. Aj naďalej musia byť okrem administratívnych otázok a otázok vedľa odbornej agendy brané do úvahy aj kvalita terénnej práce a interakcia s klientami. Aj naďalej je potrebné požadovať od všetkých RK aby chodili pravidelne do terénu, príležitostne aj bez sprievodu TSP/ATSP a diskutovali s klientmi ich vnímanie práce miestnych TSP/ATSP. Takýmto spôsobom je možné získať od klientov priebežnú spätnú väzbu, ktorá môže napomôcť skvalitneniu výkonu práce.

O4: Ako vnímajú klienti, zúčastnené obce, TSP/ATSP, odborná verejnosť terénnu sociálnu prácu?

Záverčná správa je zámerne štruktúrovaná podľa jednotlivých tematických okruhov terénnej sociálnej práce (a nie podľa pohľadu aktérov), ktoré boli identifikované tak počas prípravy evaluácie ako aj počas samotného výskumu. V rámci každého analyzovaného tematického okruhu sa preukázala veľká rôznorodosť praktík a pohľadov aktérov, ktoré sme diskutovali na rôznych miestach správy (Kapitoly č. 5 – č. 10).

Vo všeobecnosti sa dá povedať, že klienti v obciach majú dobrú vedomosť o tom, že v ich lokalite sa vykonáva terénna sociálna práca a vnímajú to pozitívne. Vo väčších mestách povedomie o terénnej sociálnej práci závisí od konkrétnych štvrtí alebo špecifických skupín obyvateľstva. Terénna sociálna práca významným spôsobom pomáha pri riešení každodenných problémov, ktorým marginalizovaní jednotlivci či domácnosti v dôsledku rôznych okolností čelia. Vnímanie terénnej sociálnej práce zo strany klientov je podmienené aj každodennou prítomnosťou a sociálnou blízkosťou jednotlivých pracovníkov. V obciach, kde sa terénna sociálna práca vykonáva na profesionálne vysokej úrovni sa o nej drvivá väčšina klientov vyjadrovala veľmi pozitívne. V mnohých obciach sme sa stretli s názorom: „Nemôžeme nič zlé povedať. Vždycky nám pomôžu, keď treba.“

Na druhej strane, v niektorých lokalitách sme sa stretli aj s kritikou pracovníkov kvôli vnímanému paternalistickému správaniu sa, alebo údajnému „vynášaniu“ či „donášaniu“ iným inštitúciám alebo starostovi a etnicko vnímanému údajnému nezájmu zo strany TSP, „gadžiky“, ktorá „dostala robotu“. Napríklad, v jednej lokalite niekoľkí klienti uviedli, že prácu TSP vykonávajú: „dve gadžiky... ani to tu nepoznajú, ale sú zadobre so starostom. No ale ony ani sem nechodia k Rómom.“ Takáto kritika rezonuje aj s presvedčením niektorých klientov, že terénna sociálna práca by mala byť pre Rómov, pričom „aj tak ju Róm nikdy nedostane“.¹ V jednom výnimočnom prípade sa stalo, že veľká časť dotazovaných v marginalizovanej lokalite nevedela o službách poskytovaných v rámci terénnej sociálnej práce. Takáto absencia informácií môže byť vo väčších mestách zapríčinená tak ťažšou dostupnosťou pracovníkov vzhľadom na rozlohu osídlenia, ako aj malou snahou TSP/ATSP chodiť do terénu a preferovaním práce v kancelárii.²

Predstavitelia obcí vnímali terénnu sociálnu prácu jednoznačne pozitívne a potvrdzovali záujem obce pokračovať v projekte aj v budúcnosti. Často spomínali najmä fakt, že administratívne otázky a problémy, ktoré riešia TSP/ATSP by musela riešiť obec vlastnými kapacitami a preto pre nich projekt predstavuje významnú pomoc. Napriek jednoznačne

¹ Tato kritika bola artikulovaná v obciach s nerómskymi TSP, v ktorých buď neboli žiadni Rómovia v tímoch TSP alebo pracovali ako ATSP. Na prvý pohľad sa zdá, že táto kritika je do určitej miery objektívna, lebo reflektuje významne vyšší počet nerómskych TSP (v obciach, ktoré výskumníci v rámci evaluácie navštívili). Vyšší podiel nerómskych TSP v rámci projektov terénnej sociálnej práce konštatuje aj analýza z roku 2010 (Bobáková, M., Fedáčko, R., Rybárová S.,: Terénna sociálna práca z hľadiska aktivít terénnych sociálnych pracovníkov a ich asistentov. FSR, Bratislava 2010). Podľa tejto štúdie dohovoria sa rómcine bez problémov (čo do určitej miery indikuje etnicitu jednotlivcov) uviedlo 18 % respondentov z radov TSP a 44,3 % respondentov ATSP.

² S jednoznačnými prípadmi absencie práce v teréne a preferovaním „sedenia v kancelárii“ sme sa však v rámci evaluácie nestretli. Autori však takéto prípady pozorovali v rámci svojich tematicky iných, dlhodobých výskumov na východnom Slovensku, najmä v počiatočnom období fungovania TSP.

deklarovanému pozitívnemu oceneniu terénnej sociálnej práce zo strany predstaviteľov obcí, v realite existujú určité nuansy, čo sa týka toho, do akej miery považujú terénnu sociálnu prácu za dôležitú alebo užitočnú. Miera dôležitosti, ktorú obec terénnej sociálnej práci prikladá, sa premieta do faktorov, ktoré vplývajú na jej výkon. Týka sa to napr. kvality materiálneho zabezpečenia, vybavenia kancelárií, pracovných podmienok a celkového spoločenského uznania terénnych sociálnych pracovníkov zo strany obecného alebo mestského úradu.

Vnímaním terénnej sociálnej práce samotnými pracovníkmi (TSP/ATSP a regionálnymi koordinátormi) sa zaoberáme podrobne v kapitolách č. 5 a č. 9. Vo všeobecnosti sa dá povedať, že vnímanie vlastnej práce je ovplyvnené viacerými faktormi: štrukturálnymi podmienkami (veľkosť obce, veľkosť rómskych komunít, počet klientov), postojom obce k terénnej sociálnej práci, sociálnym postavením a profesionálnymi trajektóriami jednotlivých pracovníkov. TSP/ATSP sú väčšinou oddaní svojej práci a vykonávajú ju najlepšie podľa svojich schopností a vedomostí. Na druhej strane, medzi niektorými pracovníkmi prevláda pocit určitej nespokojnosti (napríklad s finančným ohodnotením a s neistou budúcnosťou programu) a nedostatku spoločenského uznania. Tieto pocity vyplývajú najmä z faktu, že TSP/ATSP pracujú na projektovej báze (a nemajú trvalý pracovný pomer) a že sa zaoberajú stigmatizovanými skupinami populácie.

O5: Aké systémové opatrenia by mala Slovenská republika prijať, aby bol výkon terénnej sociálnej práce kvalitnejší a efektívnejší?

Odporúčania, ktoré sú tak systémového ako aj operatívneho charakteru podrobne formulujeme v kapitole č. 10. Na tomto mieste je potrebné zdôrazniť, že kľúčovou sa ukazuje otázka zabezpečenia kontinuity terénnej sociálnej práce. V opačnom prípade existuje riziko, že pozitívne dopady a výsledky, ktoré sa v obciach podarilo dosiahnuť, sa stratia. Otázka diskontinuity terénnej sociálnej práce potencionálne znamená aj stratu veľmi skúsených pracovníkov čo priamo ovplyvňuje kvalitu výkonu terénnej sociálnej práce.

Štatistická analýza projektov a korelácia dát s databázou *Atlas rómskych komunít 2014* priniesli dôležité zistenia: i) projekty skutočne boli cieleňé do lokalít, kde Rómovia majú podpriemerné životné podmienky; ii) existujú významné regionálne rozdiely vo vzťahu k tomu, kde prebiehali projekty terénnej sociálnej práce; iii) existujú v lokality so silným zastúpením marginalizovaných rómskych komunít, kde je pravdepodobné, že sa kumulujú znevýhodnenia, ktoré by mohli byť riešené prostredníctvom terénnej sociálnej práce ale projekty terénnej sociálnej práce sa tam nerealizovali. Preto by v budúcom programovacom období bolo potrebné zabezpečiť cieleňenie projektov práve do týchto lokalít.

Nevyhnutné a potrebné bude zabezpečiť nielen kontinuitu terénnej sociálnej práce ale aj jej rozšírenie, pretože nie všetky lokality, ktoré takúto pomoc pre sociálne odkázaných potrebujú, k nej mali prístup. Aj v ďalšom programovacom období je potrebné zabezpečiť dobrú informovanosť obcí o možnostiach zapojenia sa do projektov. Je tiež potrebné pokračovať v profesionalizácii programu a prijať komplexné štandardy výkonu práce, vypracovať podrobné príručky pre prijímateľov grantov, ktorými by obce boli zaviazané zabezpečiť štandardné pracovné a sociálne podmienky pre pracovníkov. Je potrebné realizovať podporné aktivity (školenia a supervízie) pre pracovníkov. Vzhľadom na súbeh viacerých programov terénnej sociálnej práce (a príbuzných programov napr. NP KC, tzv. take-away projekt) bude nevyhnutné koordinovať programy aj horizontálne.

1. Úvod

Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny (IA MPSVR SR) zadala v októbri 2014 tímu nezávislých výskumníkov uskutočniť evaluáciu výkonu terénnej sociálnej práce v programovom období 2007-2014. Súčasťou evaluácie bola tak analýza dostupných štatistických dát o distribúcii finančných zdrojov v rámci terénnej sociálnej práce ako aj kvalitatívny terénny výskum zameraný na posúdenie výkonu terénnej sociálnej práce na lokálnej úrovni. Zadávateľ prostredníctvom evaluácie získava aj odporúčania, ktoré by mali napomôcť pri nastavovaní výkonu terénnej sociálnej práce pre budúcnosť.

Predkladaná správa nepredstavuje prvý pokus o hodnotenie dopadov intervencií zo štrukturálnych fondov EÚ zameraných na Rómov. V roku 2012 Regionálne centrum Rozvojového programu OSN (UNDP) v Bratislave na podnet Európskeho sociálneho fondu (ESF) uskutočnilo evaluáciu dopadu projektov z ESF v rámci OP ZaSI a jeho 2. prioritnej osi Podpora sociálneho začlenenia (Hurrle J., et. al. 2012: *Neistý výsledok: Pomohli projekty ESF Rómom na Slovensku? Zistenia z analýzy projektov v rámci OP ZaSI v programovom období 2007-2014*, UNDP Bratislava). V roku 2010 Etnografický inštitút SAV realizoval samostatnú evaluáciu programu terénnej sociálnej práce (Hrustič T., et al. 2010: *Výkon terénnej sociálnej práce v marginalizovaných rómskych komunitách*, EÚ SAV Bratislava). Jedným z komponentov tejto evaluácie 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.

IA MPSVR SR (predtým FSR prípadne IAZaSI) tiež realizovali v minulosti niekoľko hodnotení, ktoré sa týkali kvantitatívnych otázok programu a projektov a to menovite: *Správa o počte pracovných miest v rámci realizácie projektov terénnej sociálnej práce spolufinancovaných ESF (2013)*. Poznatky s dotazníkového kvalitatívneho prieskumu medzi pracovníkmi TSP/ATSP spracovala aj správa *Pomáhajúce profesie v práci s rómskou komunitou* (Bodnárová, B. 2014) realizovaná Inštitútom pre výskum práce a rodiny (IVPR).

Predkladaná správa nadväzuje na tieto výskumy, zároveň však rozsahom a zvolenou metodológiou umožňuje skúmať otázky výkonu terénnej sociálnej práce v programovom období 2007-2014 v širšom kontexte.

2. Metodológia evaluácie

Výskum kombinoval tri typy metodológie: skúmanie podkladových zdrojov a materiálov (*desk research*), štatistickú analýzu a terénny výskum (*field research*).

Výskum zdrojov a materiálov poskytlo užitočné informácie o tom, ako terénna sociálna práca fungovala v uplynulom programovacom období. Štúdium dokumentov, správ a materiálov tvorilo dôležitý zdroj informácií, ktoré kontextualizovali naše pochopenie situácie v navštívených lokalitách (pred samotnou návštevou týchto lokalít). Medzi materiálmi, ktoré sme študovali boli: materiály k jednotlivým projektovým výzvam vrátane príloh, rôzne hodnotenia a analýzy týkajúce sa problematiky terénnej sociálnej práce, mesačné správy o výkone predkladané agentúre, publicitu a rôzne mediálne - printové a online - informácie súvisiace s terénnou sociálnou prácou

Súčasťou evaluácie bola aj distribúcia a analýza dvoch typov dotazníkov – jeden pre TSP/ATSP a jeden pre RK. Tieto dotazníky boli elektronicky (ako online Google aplikácia) zaslané s cieľom získať (anonymne) niektoré ďalšie informácie od širšej škály pracovníkov, ako sú iba tí, ktorých sme mohli (vzhľadom na obmedzený počet navštívených lokalít), priamo stretnúť v teréne. Dotazníky sa skladali z otvorených otázok, čo vytvorilo dostatočný priestor pre reflexiu respondentov. Súčasťou výskumu boli aj hĺbkové rozhovory s expertami, manažérmi (IA MPSVR SR, MPSVR SR, ÚSVRK, atď.) a predstaviteľmi MVO vykonané v Bratislave, prípadne v inom krajskom meste.

Štatistická analýza dostupných dát spočívala v analýze geografického pokrytia terénnej sociálnej práce a korelácie týchto údajov s databázou *Atlas rómskych komunít na Slovensku 2014*. Kombinácia týchto dvoch typov databáz umožnila vyhodnotiť pokrytie Slovenska projektami terénnej sociálnej práce vzhľadom ku miere rozvoja regiónov, miere prítomnosti MRK, miere priestorovej segregácie rómskeho obyvateľstva, vzdelanostného profilu príslušníkov a príslušníčok MRK, politickej participácii Rómov a pod.

2.1. Kritéria výberu obcí pre terénny výskum

Obce/mestá boli pre terénny výskum vybrané tak, aby reprezentovali nasledujúci mix charakteristík:

- Typ projektu terénnej sociálnej práce (aby vo vzorke boli obce s NP TSP aj s DOP),
- Náročnosť výkonu terénnej sociálnej práce: výber zohľadnil vysoko a aj menej náročné obce z hľadiska miery problémov, podľa mienky expertov,
- Typ terénnej sociálnej práce podľa tohto či sa vykonáva v meste alebo na dedine,
- Typ podľa veľkosti cieľovej populácie (marginalizovaných rómskych komunít).

Navštívené obce a mestá boli koncentrované v troch historických regiónoch Slovenska aby sme získali sociálno-ekonomicky, národnostne a kultúrne relatívne homogénne prostredie a tak eliminovali vplyv exogénnych faktorov (napríklad ekonomicky periférne verzus ekonomicky centrálné postavené lokality), ktoré by mohli vplývať na výkon terénnej sociálnej práce. Druhá motivácia pre takýto výber bola logistika – chceli sme aby lokality boli dobre

dostupné z okresných miest, kde sme mali sídlo počas jednotlivých troch týždňov výskumu. Finálny počet obcí a miest, ktoré sme navštívili bol 22.

2.2. Aktéri, s ktorými sa realizovali rozhovory

Rozhovory sme realizovali s nasledujúcimi typmi aktérov:

- Predstavitelia implementačnej agentúry a MPSVR SR (súčasní a minulí projektoví manažéri, metodici, vyšší manažment, ktorí pracujú alebo pracovali s problematikou terénnej sociálnej práce),
- Predstavitelia ÚPSVaR, ÚSVRK SR, ktorí boli vo vzťahu k implementácii programov terénnej sociálnej práce,
- Regionálni koordinátori,
- TSP/ATSP,
- Klienti (Rómovia a nerómovia) v obciach, kde sa vykonávala terénna sociálna práca,
- Predstavitelia miest a obcí (vrátane sociálnych oddelení mestských úradov),
- Predstavitelia iných inštitúcií a organizácií vo vzťahu k terénnej sociálnej práci (napr. pracovníci komunitných centier, policajti, predstavitelia škôl atď.),
- odborná verejnosť, odborníci z *think tankov*, MVO.

2.3. Stratégia rozhovorov a prístup k cieľovej skupine klientov

Návštevu obce/mesta sme zvyčajne začali rozhovormi s TSP/ATPS. Rozhovory sme vykonali individuálne alebo v rámci neformálnej fókusovej skupiny, pozostávajúcej zo všetkých TPS/ATPS. Výhodou individuálnych rozhovorov bolo, že nám umožňovali konkrétnu diskusiu, ktorá nebola ovplyvňovaná mocenským vzťahom k ostatným účastníkom rozhovoru. Okrem určitej autocenzúry respondenta a jeho postoju k nám, pri rozhovore neboli prítomné žiadne ďalšie faktory, ktoré by mohli ovplyvňovať jeho vyjadrenia. Individuálny rozhovor napríklad umožnil niektorým TSP/ATSP vyjadrovať sa kritickejšie o starostovi, čo by v jeho prítomnosti nebolo možné. Rozhovory spravidla trvali jednu, dve, a v niektorých zriedkavejších prípadoch až tri hodiny. Zaujímalo nás nielen to, aký bol samotný výkon terénnej sociálnej práce, ale aj aké boli reťazce hierarchií (*nested hierarchies*), ktoré ovplyvňovali prácu jednotlivých TSP/ATSP, RK alebo pracovníkov implementačnej agentúry.

Fokusové skupiny sme uplatňovali hlavne pri rozhovoroch s klientami ale aj s TSP/ATSP. V rámci fókusových skupín sme získali dodatočné informácie prostredníctvom reakcií účastníkov dialógu, ich vzájomných nezhôd alebo komentárov, ktoré vyplynuli zo skupinovej dynamiky a neboli deformované monolineárnym formátom rozhovorov typu „dopytovateľ – respondent“.

Informácie od predstaviteľov obce a od TSP/ATSP sme vždy chceli porovnať s perspektívou klientov, vzhľadom na posúdenie výkonu terénnej práce. Keďže jeden z výskumníkov hovoril plynule po rómsky, boli sme schopní vybudovať si určitú dôveru zo strany klientov z radov

Rómov. Znalosť rómčiny nám tiež umožnila viesť rozhovory „bez dohľadu“, aj v prípade ak bol prítomný niekto z obecného úradu alebo TSP. Rozhovory s klientami sme iniciovali spontánne počas návštevy lokality kde bývajú. Tieto neformálne fókusové skupiny boli uskutočnené v prirodzenom prostredí, napríklad pred príbytkami, kde sa klienti zdržiavali, alebo vo vnútri obydľia, kam počas našej návštevy prichádzali a odchádzali susedia. Tieto kontexty vytvorili špecifickú dynamiku, ktorá nám umožnila získať informácie s malým stupňom autocenzúry respondentov. Rozhovory v rómskych komunitách boli menej štruktúrované ako rozhovory s predstaviteľmi obce a s TSP/ATSP a výber tém bol do určitej miery ovplyvnený situačným kontextom alebo informáciami, ktoré sme získali na obecnom úrade a od TSP/ATSP.

Vo väčšine prípadov, s TSP/ATSP sme sa rozprávali v priestoroch kancelárií. V niektorých prípadoch sa dopytovaní TSP/ATSP sústredili iba na rozhovor, a počas našej návštevy nepracovali s klientmi. V iných prípadoch, aj počas rozhovoru, odpovedali a pracovali s klientmi. Tento kontext nám pomohol pozorovať (aj keď vo veľmi obmedzenej miere) interakcie a spôsob konania TSP/ATSP s klientami. Umožnilo nám to tiež usúdiť, ako často klienti navštevujú kanceláriu terénnej sociálnej práce. V niektorých obciach sme sa stretali s vysokou frekvenciou návštev, zatiaľ čo inde neprišiel žiadny klient. Niekedy sme požiadali TSP/ATSP aby nám ukázali terén, akú robia trasu a aby nám pritom rozprávali, ako vnímajú „sociálny terén“ svojimi očami (ako hovoria o jednotlivých rodinách, typoch problémov, aký druh problémov riešia a pod.). To sa ukázalo ako veľmi plodná stratégia: uplatnili sme ju však iba v niekoľkých lokalitách, pretože nie vždy sme chceli aby nás klienti videli ako kolegov alebo spolupracovníkov TSP/ATSP. Niekedy sme sa rozhodli vykonať návštevu lokality sami bez sprievodu a diskutovať s klientmi bez prítomnosti TSP/ATSP.

V priebehu výskumu sme uskutočnili celkovo, podľa našich záznamov, takmer 250 rozhovorov rôzneho typu: 93 rozhovorov vrátane skupinových diskusií s TSP/ATSP; 18 rozhovorov s predstaviteľmi obce/mesta (starosta/zástupca starostu/člen zastupiteľstva) alebo zamestnancami (napríklad z odboru sociálnych vecí); 84 rozhovorov vrátane fókusových skupín s klientami; 11 rozhovorov s manažérmi a bývalými manažérmi na ústredí; 15 rozhovorov s predstaviteľmi rôznych MVO; 6 rozhovorov s policajťami a policajnými špecialistami; 3 hĺbkové rozhovory s RK; dvaja z výskumníkov sa krátko zúčastnili aj na pravidelnom stretnutí implementačnej agentúry s RK, kde sa diskutovali aktuálne otázky výkonu terénnej sociálnej práce, kde sa zúčastnilo 17 RK. Počas jednotlivých rozhovorov alebo skupinových diskusií sme si väčšinou robili poznámky, v teréne sme rozhovor viedli bez robenia si poznámok, ale bezprostredne po skončení sme spoločne rekonštruovali priebeh rozhovoru a zaznamenali. Súčasťou práce bola na konci pracovného dňa diskusia v tíme o tom, čo sme počuli a videli.

2.4. Etické otázky v rámci evaluácie

Napriek tomu, že na začiatku každej návštevy sme respondentov dôkladne informovali o cieľoch výskumu a uistili ich, že názvy obcí a osôb budú zamlčané alebo pozmenené, stretli sme sa s rôznymi reakciami. Napríklad, niektorí TSP/ATSP alebo starostovia/starostky považovali našu návštevu za určitú kontrolu alebo monitoring zo strany IA MPSVR SR. Iní videli našu návštevu ako mapovanie obcí či terénna sociálna práca funguje a či nie, a mohli si myslieť, že náš výskum bude súvisieť s rozhodnutím, či bude projekt v konkrétnej obci pokračovať alebo nie.

V určitých kontextoch sa nám nepodarilo rozprávať s respondentami individuálne a v rámci skupinových diskusií validitu získaných údajov mohli ovplyvňovať asymetrické mocenské vzťahy medzi účastníkmi diskusie. Typy asymetrických mocenských vzťahov, by sa dali sumarizovať nasledovne:

a) Starosta/ka verzus TSP: niektorí TSP boli počas našej návštevy viditeľne submisívny a konali takmer výhradne so súhlasom starostu. Tento vzťah a jeho dynamika mali signifikantný dopad na výskum.

b) TSP verzus ATSP: rozhovory s terénnymi pracovníkmi sa zvyčajne konali spoločne so všetkými členmi tímu terénnej sociálnej práce. V niekoľkých lokalitách sa nám podarilo hovoriť individuálne s TSP a individuálne s ATSP, a zároveň mimo kontextu pripravených otázok. Táto stratégia sa ukázala dôležitá, pretože odhalila určité napätia (alebo naopak - dobré vzťahy) v rámci tímu a problémy, ktoré by sme neboli schopní identifikovať v rámci skupinových diskusií.

c) Regionálny koordinátor verzus TSP: niektorí z TSP hovorili opatrne na tému regionálnych koordinátorov, pravdepodobne kvôli obavám, že by sme im mohli posunúť určité informácie (napriek tomu, že sme respondentov explicitne uistili o dôvernosti rozhovorov).

d) TSP/ATSP verzus implementačná agentúra: Niektorí terénni pracovníci nás videli ako „pánov z Bratislavy“. Obávali sa, že by sme mohli posunúť niektoré dôverné alebo citlivé informácie na agentúru (napriek tomu, že sme ich explicitne uistili o dôvernosti rozhovorov).

3. Štatistická analýza

3.1. Krátka história programov a projektov terénnej sociálnej práce

V roku 2002 (uznesením č. 884 zo dňa 21. augusta) vláda schválila financovanie pilotného projektu Program sociálnych terénnych pracovníkov, ktorý mal byť spolurealizovaný s Národným úradom práce. V auguste 2002 sa vytvorilo 18 verejnoprospešných pracovných miest (v zmysle zákona č. 91 o zamestnanosti) pre TSP (na obdobie august 2002 - júl 2003) a 40 miest pre asistentov terénnych sociálnych pracovníkov (na obdobie august 2002 - december 2002) a tri pracovné miesta pre koordinátorov. V marci 2003 sa ďalej schválili pre ATSP financie na obdobie do marca 2004.

Tieto prvotné pilotné projekty sa realizovali v 18 obciach a mestách v okrese Spišská Nová Ves (obce Letanovce, Markušovce, Rudňany, mesto Spišská Nová Ves), okrese Sabinov (obce Jarovnice, Krivany, Pečovská Nová Ves, Torysa), okrese Prešov (Hermanovce, Svinia, Veľký Šariš), okrese Vranov nad Topľou (Čičava, Hlinné, Jastrabie nad Topľou, Malá Domaša, Sol', Žalobín) a v okrese Gelnica (obec Nálepkovo). Boli to obce a starostovia, ktorí spolupracovali s Úradom splnomocnenkyne vlády SR pre rómske komunity (ÚSVRK) a boli zahrnuté do pilotného Komplexného rozvojového programu rómskych osád.

V marci roku 2004 sa časovo synchronizovalo financovanie pre pozície TSP a pozície ATSP a financovanie bolo zabezpečené z rozpočtu MPSVR SR.³ V programe v roku 2004 participovalo 49 obcí a 76 komunitných sociálnych pracovníkov a 5 koordinátorov. Dôležitým krokom v tomto období bolo presadenie toho, aby bola terénna sociálna práca zaradená do tzv. katalógu činností na Ministerstve vnútra SR. Zároveň na Úrade splnomocnenkyne vlády pre rómske komunity boli vytvorená pracovná skupina, ktorá spolupracovala s MVO a pripravovala tzv. štandardy terénnej sociálnej práce.

Od roku 2005 sa realizátorom programu stala príspevková organizácia Fond sociálneho rozvoja (FSR) zriadená pri MPSVR SR a financovanie bolo zabezpečené z prostriedkov Ministerstva dotáciami cez Úrady práce, sociálnych vecí a rodiny, pre 200 TSP, 400 ATSP a 17 koordinátorov v 202 obciach a mestách. Od januára 2006 týchto 202 obcí pokračuje v rámci nového programu Podpora rozvoja komunitnej sociálnej práce v obciach z prostriedkov MPSVR SR a organizačne pod Fondom sociálneho rozvoja.

Podľa širšieho konsenzu tvorcov politík mal program terénnej sociálnej práce v novom programovacom období prejsť pod financovanie z ESF. A tak sa od roku 2008 projekty terénnej sociálnej práce začali implementovať prostredníctvom viacerých dopytovo-orientovaných výziev. Na tieto výzvy bolo spolu alokovaných takmer 40 mil. € z ESF, konkrétne z Operačného programu Zamestnanosť a sociálna inklúzia, Prioritná os č. 2 Podpora sociálnej inklúzie, a Opatrenia č. 2.1 Podpora sociálnej inklúzie osôb ohrozených sociálnym vylúčením alebo

³ V roku 2004 ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR vyčlenilo na činnosť terénnej sociálnej práce 6,6 mil. Sk, z ktorých boli v roku 2004 financované mzdy 76 komunitných sociálnych pracovníkov (terénnych sociálnych pracovníkov), ktorí boli zamestnanci obecných úradov v 49 obciach. Ministerstvo zároveň vypracovalo Výnos č. 37/2004-II/1 o poskytovaní dotácií v pôsobnosti rezortu, ktorý nadobudol účinnosť 15. marca 2004 a ktorý predpokladal ďalšie financovanie a rozšírenie programu.

sociálne vylúčených prostredníctvom rozvoja služieb starostlivosti s osobitným zreteľom na marginalizované rómske komunity. Skutočné zazmluvnené sumy však boli nižšie. Podľa tabuľky projektov, ktorá nám bola z IA MPSVR SR daná k dispozícii, bolo na úrovni obcí do 23. januára 2014 zazmluvnených takmer 28. mil. €.

V roku 2011 naštartoval národný projekt Terénna sociálna práca (NP TSP) v obciach s alokáciou takmer 30 mil.v €, ktorý predstavoval niektoré dôležité inštitucionálne, administratívne a metodické zmeny vo výkone terénnej sociálnej práce. NP TSP mal za cieľ odbremeniť obce „od doterajšieho spôsobu administrácie dopytovo orientovaných projektov a ktorý podnietil ďalší rozvoj a skvalitnenie výkonu terénnej sociálnej práce.“ V rámci NP TSP sa terénna sociálna práca realizovala (v roku 2014) v 291 lokalitách. Počet TSP a ATSP predstavoval (v roku 2014) spolu vyše 895 osôb a počet klientov, ktorým boli poskytnuté služby terénnej sociálnej práce dosiahol (podľa štatistik, ktoré vedie IA MPSVR SR) počet 83 000. Celková výška finančných prostriedkov zazmluvnených grantov k DOP ako aj NP TSP projektom, ktoré boli spolufinancované ESF v rokoch 2007 – 2015 bola viac ako 53 mil. €.

3.2. Kontinuita a diskontinuita projektov

V tabuľke č. 6. 1. vidíme zoznam 18 obcí a miest, v ktorých sa terénna sociálna práca implementovala ako pilotný projekt v rokoch 2002 - 2003. Tabuľka jasne ukazuje, že v prípade všetkých týchto obcí a miest bola terénna sociálna práca realizovaná aj následne, v rámci ďalších možností, ktoré prišli po pilotnom programe. Takto prezentovaná kontinuita však nezachycuje to, že v jednotlivých obciach mohli byť dlhšie prestávky medzi koncom jedného projektu a začiatkom ďalšieho a ani to, že projekty mohli byť mimoriadne ukončené z rôznych dôvodov (napríklad v dôsledku externých okolností ako sú politické rozhodnutia novej garnitúry po obecných voľbách). Treba tiež poznamenať, že fakt, že niekoľko málo obcí z tejto skupiny nie je zapojených v NP TSP, nemožno vždy automaticky považovať za znamenie diskontinuity, pretože NP TSP nie všade nahradil DOP - v skutočnosti existujú obidva programy paralelne.

Tabuľka č. 6. 1. : Obce a mestá participujúce v pilotnom projekte (2002-2003) a ich následná participácia v ďalších programoch terénnej sociálnej práce

Obec	Kraj	Pilotný projekt	KSP	DOP	NP TSP
Čičava	Prešovský kraj				
Hermanovce	Prešovský kraj				
Hlinné	Prešovský kraj				
Jarovnice	Prešovský kraj				
Jastrabie nad Topľou	Prešovský kraj				
Krivany	Prešovský kraj				
Letanovce	Košický kraj				
Malá Domaša	Prešovský kraj				
Markušovce	Košický kraj				
Nálepkovo	Košický kraj				

Pečovská Nová Ves	Prešovský kraj				
Rudňany	Košický kraj				
Soľ	Prešovský kraj				
Spišská Nová Ves	Košický kraj				
Svinia	Prešovský kraj				
Torysa	Prešovský kraj				
Veľký Šariš	Prešovský kraj				
Žalobín	Prešovský kraj				

V nasledujúcom texte budeme analyzovať na úrovni krajov, do akej miery obce a mestá zapojené do NP TSP boli predtým bol zapojené do predchádzajúcich programov. Na tento účel sme v našej tabuľke č. 6. 2. spočítali všetky štyri typy programov (pilotný projekt 2002-2006, KSP, DOP a NP TSP) a priradili ich k zoznamu obcí, ktoré sú v NP TSP. Pri použití tejto metódy sa obciam ako Jarovnice (Prešovský kraj), ktorá patrí do prvej skupiny pilotných lokalít a ktorá sa podieľala na všetkých troch nasledujúcich typov programov priradí hodnota 4, zatiaľ čo napríklad obec Chrámec (Košický kraj), kde údaje naznačujú, že NP TSP tu bol prvý typ terénnej sociálnej práce, dosiahne hodnotu 1. Porovnaní týchto hodnôt na úrovni krajov a okresov dostaneme cenné informácie, do akej miery bol národný projekt novou skúsenosťou alebo skôr pokračovaním predchádzajúceho úsilia.

Tabuľka č. 6. 2. : Priemerný počet typov programov realizovaných v obciach v NP TSP (vrátane), podľa okresov a krajov

Kraj a okres	Počet obcí a miest v NP TSP	Priemerný počet typov programov realizovaných v obciach (vrátane NP) podľa okresov a krajov
Banskobystrický	67	2,1
Banská Štiavnica	1	1,0
Brezno	4	2,5
Detva	1	3,0
Krupina	3	1,3
Lučenec	14	2,1
Poltár	7	2,0
Revúca	7	1,9
Rimavská Sobota	20	2,4
Veľký Krτίš	5	1,8
Zvolen	2	3,0
Žarnovica	1	2,0
Žiar nad Hronom	2	2,5
Košický	96	2,1
Gelnica	6	2,0
Košice	2	1,5
Košice II	1	2,0

Košice mesto	1	3,0
Košice okolie	20	1,8
Michalovce	20	2,3
Rožňava	11	2,1
Sobrance	7	2,6
Spišská Nová Ves	10	3,1
Trebišov	18	1,7
Nitriansky	34	1,9
Komárno	9	1,7
Levice	11	1,9
Nitra	4	2,0
Nové Zámky	5	2,0
Šaľa	3	2,0
Veľký Krtíš	2	2,0
Prešovský	150	2,5
Bardejov	19	2,7
Humenné	4	2,3
Kežmarok	18	2,3
Levoča	8	2,6
Medzilaborce	2	2,5
Poprad	7	2,0
Prešov	23	2,8
Sabinov	13	3,0
Snina	4	2,3
Stará Ľubovňa	12	2,4
Stropkov	12	1,9
Svidník	8	2,4
Vranov nad Topľou	20	2,8
Trenčiansky	4	2,0
Bánovce nad Bebravou	1	1,0
Partizánske	2	2,0
Prievidza	1	3,0
Trnavský	11	2,4
Dunajská Streda	7	2,4
Galanta	3	2,0
Trnava	1	3,0
Žilinský	13	2,1
Dolný Kubín	2	2,5
Liptovský Mikuláš	4	2,5
Martin	3	1,7
Námestovo	2	2,0
Ružomberok	1	2,0
Žilina	1	1,0
Celkový súčet	375	2,3

3.3. Porovnanie dát o projektoch terénnej sociálnej práce s dátami z Atlasu rómskych komunít 2014

V predchádzajúcej kapitole sme popísali, ako sa program terénnej sociálnej práce postupne vyvíjal. V úplných počiatkoch bola terénna sociálna práca vykonávaná iba v malej skupine obcí na východnom Slovensku v Prešovskom kraji, a v menšej miere v Košickom kraji. Zatiaľ čo postupné zvyšovanie objemu finančných prostriedkov umožnilo zapojenie obcí z iných krajov (s výnimkou Bratislavského kraja), tendencia ku závislosti na východiskovom nastavení mohla prispieť k tomu, že Prešovský kraj zostal naďalej na čele rebríčka, čo sa týka počtu obcí s výkonom terénnej sociálnej práce.

V nasledujúcom texte porovnáme údaje o projektoch terénnej sociálnej práce s údajmi o marginalizovaných rómskych komunitách, ktoré sú v *Atlase rómskych komunít*. To nám umožní vytriediť obce na základe niektorých charakteristík a porovnať skupinu, v ktorých prebiehali projekty so skupinou, v ktorých neprebíhali projekty terénnej sociálnej práce. To umožní identifikovať prípadné štrukturálne obmedzenia v nastavení programu, ktoré môžu zapríčiniť, že terénna sociálna práca je menej dostupná alebo menej atraktívna pre určité typy obcí.

Jedno metodologické obmedzenie (ale zároveň aj zaujímavé zistenie) je skutočnosť, že existuje viacero obcí, v ktorých sa vykonávala terénna sociálna práca, ale ktoré nie sú zahrnuté v *Atlase rómskych komunít* (tabuľka č. 6. 3.).

Tabuľka 6. 3. : Obce a mestá s výkonom terénnej sociálnej práce, ktoré nie sú v Atlase rómskych komunít

	Počet obcí/miest s projektami	Počet, podiel a mená obcí/miest kde sa vykonávala, a ktoré nie sú v Atlase rómskych komunít
Banskobystrický kraj	98	2 (2 %) Hradište, okres Poltár; Utekáč, okres Poltár
Košický kraj	98	1 (1 %) Ostrov, okres Sobrance
Nitriansky kraj	38	4 (10 %) Dlhá nad Váhom, okres Šaľa; Mudroňovo, okres Komárno; Príbelce, okres Veľký Krtíš; Vinica, Veľký Krtíš
Prešovský kraj	166	6 (4 %) Kvakovce, okres Vranov nad Topľou; Makovce, okres Stropkov; Šandal, okres Stropkov; Tisinec, okres Stropkov; Vyškovce, okres Stropkov; Zlaté; okres Bardejov
Trenčiansky kraj	4	0 (0 %)
Trnavský kraj	12	0 (0 %)

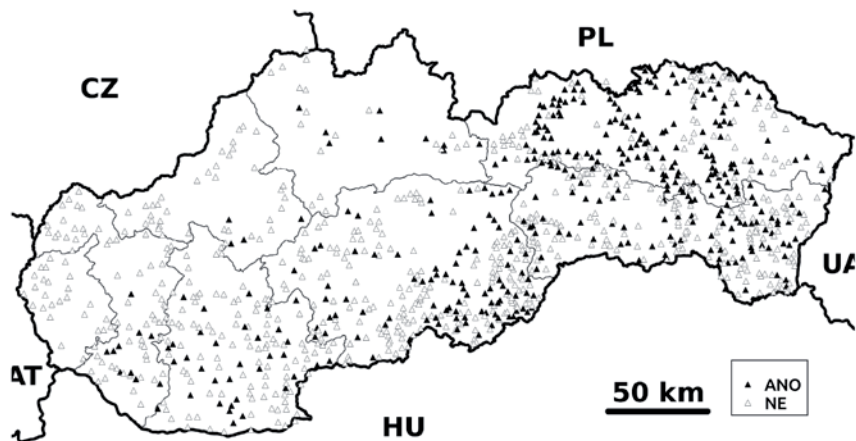
Žilinský kraj	13	3 (23 %) Bziny, Dolný Kubín; Rabča, Námestovo; Zákamenné; Námestovo
Celkom	429	16 (3,7 %)

Poznámka: Projekty, ktoré boli realizované podľa mestských častí, ktoré nie sú uvedené v Atlase rómskych komunít, boli zhrnuté pod mesto Košice. Tieto mestské časti sa nepočítajú ako obce, ktoré nie sú uvedené v Atlase.

Keďže nebolo v silách evaluátorov zhromaždiť sociálno-ekonomické informácie o 16 obciach, ktoré nie sú zaradené do Atlasu, z nasledujúcej analýzy sme ich úplne vypustili. Medzi jednotlivými krajinami sme identifikovali veľké rozdiely pokiaľ ide o výkon terénnej sociálnej práce. Zdá sa, že existujú dva odlišné typy regiónov vo vzťahu k tomu, akým spôsobom sa snažia riešiť problémy marginalizovaných rómskych komunít. Kým Prešovský kraj bol po dlhú dobu v centre výskumu a politického záujmu, otázka začleňovania Rómov bola v ostatných regiónoch oveľa menej v ohnisku pozornosti -z tohto dôvodu tam môže byť medzi samosprávami menšie povedomie o programe terénnej sociálnej práce, ktoré sa mohlo premietnuť do nižšieho počtu projektov.

Na Mape č. 1 môžeme vidieť všetky obce zahrnuté do *Atlasu rómskych komunít* buď označené šedou farbou (obce/mestá kde neboli realizované projekty terénnej sociálnej práce) alebo čiernou farbou (obce/mestá kde boli realizované projekty terénnej sociálnej práce). Mapa č. 1 nám umožňuje získať vizuálny pohľad na priestorové rozloženie rómskych komunít všeobecne, a tiež aj na obce, kde boli cieľené projekty terénnej sociálnej práce. Napriek tomu, že otázka marginalizácie rómskej populácie má tendenciu byť vnímaná ako problém východného Slovenska, mapa ukazuje, že rómske komunity sú prítomné vo väčšine regiónov Slovenska.

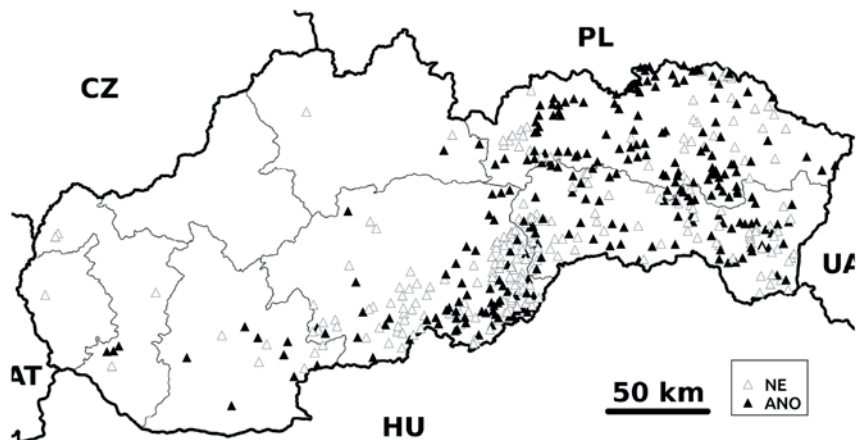
Mapa č. 1: Obce a mestá zahrnuté do Atlasu rómskych komunít, kde prebiehali a neprebíhali projekty terénnej sociálnej práce (tie kde boli realizované projekty sú vyznačené čiernou farbou)



Mapu spracoval Mgr. Petr Kučera

S cieľom identifikovať obce a mestá s početnejšou rómskou populáciou, vytvorili sme aj Mapu č. 2, kde boli zahrnuté len obce, v ktorých sa odhaduje podiel Rómov na celkovom počte obyvateľov vyšší ako 20 %.

Mapa č. 2: Obce a mestá zahrnuté do Atlasu rómskych komúnit, kde je podiel rómskej populácie vyšší ako 20 %, kde prebiehali a neprebíhali projekty terénnej sociálnej práce (tie kde bol realizované projekty sú vyznačené čiernou farbou)



Mapu spracoval Mgr. Petr Kučera

Vidíme, že rómska populácia sa koncentruje na východnom a južnom Slovensku a že aj projekty terénnej sociálnej práce sa koncentrujú v severných častiach východného Slovenska (Prešovský kraj). Na druhej strane vidíme aj to, že aj v rámci Prešovského kraja existujú oblasti s vysokým podielom „bledých“ obcí (väčšinou v najvýchodnejších okresoch a tiež v bezprostrednom okolí Popradu). Samotný pohľad na počet obcí zaradených do *Atlasu* však hovorí málo o potrebách v týchto lokalitách, pretože, sú medzi nimi veľmi rozdielne podmienky.

3.4. V akých obciach a mestách boli realizované projekty terénnej sociálnej práce

Pri analýze dát z *Atlasu* je potrebné mať na pamäti, že priemery môžu byť silne ovplyvnené vplyvom veľkých miest s väčšou celkovou populáciou a relatívne malými početnosťami Rómov. Ako ukazuje tabuľka č. 6. 5. *Atlas* rozlišuje medzi tromi základnými typmi obcí – okresné mesto, mesto a obec. Zatiaľ čo priemerný počet rómskeho obyvateľstva je najväčší v prípade okresných miest (1635), odhadovaný podiel Rómov je v okresných mestách 6 % - oveľa nižší podiel ako v mestách (11 %) a v obciach (26 %), ktoré sú zahrnuté do *Atlasu*. Pohľad na celkový počte Rómov, ktorí žijú v týchto troch typoch obcí však ukazuje, že otázka

integrácie Rómov na Slovensku je do veľkej miery otázkou vidieckych obcí, ktoré sú domovom pre 63 % rómskej populácie podľa databázy *Atlas*.

Tabuľka č. 6. 5. : Typy obcí v Atlase rómskych komunít

	Počet obyvateľov obce podľa údajov SODB 2011	Priemer z počtu obyvateľov obce podľa údajov SODB 2011 2	Priemer z počtu Rómov v obci celkovo	Súčet z počtu Rómov v obci celkovo	Priemer z percentuálneho zastúpenia Rómov v obci
Mesto krajské a okresné	2 419 392	36 657	1 635	38 842	6
Mesto	405 483	7 509	719	107 929	11
Dedina	1 141 631	1 202	270	256 039	26
Celkom	3 966 506*	3 707	376	402 810	24

Poznámka*: tento údaj predstavuje počet obyvateľov obcí a miest zahrnutých do Atlasu podľa cenzu (SODB) 2011.

Tabuľka č. 6. 6. ukazuje, že z celku všetkých obcí zahrnutých do *Atlasu* 88 % predstavujú dediny. Tomu zodpovedá aj to, že medzi 403 miestami, ktoré sú v *Atlase*, a v ktorých prebiehali projekty terénnej sociálnej práce, bolo veľmi silné zastúpenie dedín. V percentuálnom vyjadrení je podiel „atlasových“ dedín s projektami terénnej sociálnej práce menší. Podiel lokalít s terénnou sociálnou prácou na všetkých obciach v *Atlase* bol viac ako dvakrát vyšší v prípade okresných miest (69,7 %) v porovnaní s dedinami (34,7 %). Existuje celý rad pravdepodobných vysvetlení: Po prvé, rómske komunity v mestách majú tendenciu byť početnejšie ako na dedinách (a v prípade väčších obcí, je ľahšie argumentovať pre existenciu projektu terénnej sociálnej práce). Po druhé, v mestách je možné zamerať výkon terénnej sociálnej práce aj na iné cieľové skupiny (napr. ako sú ľudia bez domova). Tretie vysvetlenie, ktoré môžeme ponúknuť je to, že mestá majú väčšie kapacity a financie, a môžu byť lepšie informované o možnostiach grantov, a zároveň majú viac prostriedkov na spolufinancovanie alebo materiálne zabezpečenie terénnej sociálnej práce.

Tabuľka č. 6. 6. : Okresné mestá, mestá a dediny v Atlase rómskych komunít a s projektami terénnej sociálnej práce

Typ	Počet v Atlase	Počet s projektami (ktoré sú v Atlase)	Podiel s projektami na tých, ktoré sú v Atlase
Mesto okresné	66	46	69,7 %
Mesto	54	27	50,0 %
Dedina	950	330	34,7%
Celkom	1 070	403	37,7 %

Ak sa pozrieme na tabuľku č. 6. 7. , vidíme že aj v rámci skupiny dedín, ktoré sú v *Atlase*, a v ktorých prebehala terénna sociálna práca (v pravom stĺpci), zohráva úlohu početnosť ich obyvateľov. Dediny s terénnou sociálnou prácou majú v priemere o 244 obyvateľov viac ako obce, kde terénna sociálna práca neprebíhala. Zaujímavé je, že tento trend sa výrazne líši podľa krajov. Zatiaľ čo v prípade Prešovského kraja je rozdiel takmer zanedbateľný (rozdiel 174 obyvateľov) – je to oblasť s najmenšou priemernou veľkosťou dedín - významný je v susednom Košickom kraji (rozdiel 645 obyvateľov). Zatiaľ čo priemerná veľkosť obcí zahrnutá v *Atlase* z Košického kraja je v skutočnosti o niečo menšia ako v prípade Prešovského kraja, priemerná veľkosť tých, ktoré sa zúčastnili v projektoch terénnej sociálnej práce je v Košickom oblasti o 34 % väčšia. Podobný záver môže byť aplikovaný aj na iné kraje s výnimkou Žilinského kraja, kde sú dediny s terénnou sociálnou prácou zahrnuté do *Atlasu* menšie, ako je priemerná početnosť všetkých dedín v *Atlase*. Pretože celkový počet obcí z tohto kraja, ktoré sú zahrnuté v *Atlase* a prebiehala v nich terénna sociálna práca je oveľa nižšia ako vo východnej časti Slovenska, výsledky sú pravdepodobne ovplyvnené jednotlivými prípadmi. Zaujímavý je však prípad Banskobystrického kraja, ktorý je región s najmenšou početnosťou dedín –to sa týka tak dedín, ktoré sú zaradené do *Atlasu*, ako aj tých, kde prebiehala terénna sociálna práca.

Tabuľka č. 6. 7. : Dediny všeobecne a dediny s terénnou sociálnou prácou zahrnuté do Atlasu rómskych komunit: priemerné počty obyvateľov a rómskej populácie.

	Priemerný počet obyvateľov (iba dediny)		Celkový počet Rómov žijúcich v dedinách (podľa odhadov Atlasu)		Priemerný počet Rómov žijúcich v dedinách (podľa odhadov Atlasu)		Priemerný podiel Rómov v dedinách (v %)	
	Všetky dediny v Atlase	Dediny s TSP zahrnuté do Atlasu	Všetky dediny v Atlase	Dediny s TSP zahrnuté do Atlasu	Všetky dediny v Atlase	Dediny s TSP zahrnuté do Atlasu	Všetky dediny v Atlase	Dediny s TSP zahrnuté do Atlasu
Banskobystrický	804	1 061	47 679	25 535	195	336	32	40
Bratislavský	2 193	N/A	4 656	N/A	222	N/A	10	N/A
Košický	1 087	1 732	82 369	58 356	345	739	29	42
Nitriansky	1 639	2 207	20 429	8 919	172	343	12	18
Prešovský	1 118	1 292	84 106	71 677	381	516	33	38
Trenčiansky	1 852	2 754	2 361	200	87	200	7	7
Trnavský	1 875	2 516	11 806	4 100	190	683	10	22
Žilinský	1 879	1 635	2 633	1 060	165	353	10	21
Celkom	1 202	1 446	256 039	169 847	270	515	26	37

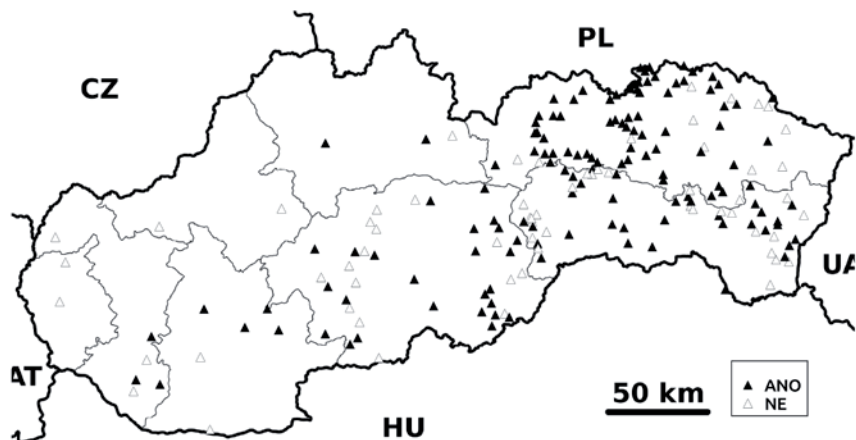
3.5. Segregácia a zaostalosť osídlení, kde sa realizovala terénna sociálna práca

Atlas rozlišuje medzi rôznymi typmi rómskych osídlení podľa stupňa priestorovej integrácie či segregácie. Rovnako ako v prípade predchádzajúcich výpočtov, sústredíme sa iba na vidiecke obce (dediny), ktoré tvoria absolútnu väčšinu obcí s terénnou sociálnou prácou. Poskytnutý odhad osôb, ktorí mohli využiť služby terénnej sociálnej práce má charakter matematického ukazovateľa prítomnosti terénnej sociálnej práce a nerozumieme to tak, že tieto osoby nevyhnutne reálne boli klientami TSP/ATSP – číslo predstavuje Rómov žijúcich v obci, kde sa aspoň raz realizovala terénna sociálna práca. Môžeme teda hovoriť o nich ako o potenciálnych klientoch z cieľových skupín obyvateľstva.

Aj keď terénna sociálna práce rozhodne nie je opatrením, ktoré by malo poskytovať služby výhradne pre Rómov, marginalizované rómske komunity, ktoré žijú segregovane predstavujú veľmi sociálne zraniteľnú skupinu, a pre nich je terénna sociálna práce obzvlášť dôležitá. Analýza ukazuje, že región, ktorý je z tohto aspektu nedostatočne pokrytý je Banskobystrický kraj a tiež aj západné Slovensko. Na druhej strane, väčšina obcí so segregovanými komunitami, v ktorých sa terénna sociálna práca realizovala je sústredená v Prešovskom kraji a Košickom kraji.

Na Mape č. 3 vidíme dediny, ktoré sú zahrnuté v *Atlase* a kde aspoň 20 % z miestnej rómskej populácie žije v segregovaných osadách a kde prebehali alebo neprebehali projekty terénnej sociálnej práce. Mapa ilustruje jeden dobre známy fakt: koncentrácie obcí so segregovanými osadami je najvyššia na východnom Slovensku (v Spišskom a Šarišskom regióne a okolí Košíc). Existujú ale aj významné klastre mimo túto oblasť, napríklad na Gemeri a v okolí Zvolena a Banskej Bystrice. Zatiaľ čo sa situácia líši od regiónu k regiónu, na strednom Slovensku je podiel dedín s projektami terénnej sociálnej práce nižší ako v Šariši alebo na Spiši.

Mapa č. 3. Obce, ktoré sú v Atlase rómskych komunit, a kde aspoň 20 % rómskej populácie žije v segregovaných osídleniach, kde prebiehali a neprebiehali projekty terénnej sociálnej práce (tie kde prebiehali sú vyznačené čiernou farbou)



Mapu spracoval Mgr. Petr Kučera

3.6. Prístup k technickej infraštruktúre, vode a službám v obciach, kde sa realizovala terénna sociálna práca

Technická infraštruktúra a prístup k základným zdrojom, ako je napr. pitná voda, sú ďalším dôležitým ukazovateľom životných podmienok marginalizovanej populácie. V nasledujúcom texte porovnáme vidiecke lokality, v ktorých sa realizovala a nerealizovala terénna sociálna práca v súvislosti s ich technickou infraštruktúrou a prístupe obyvateľstva k službám. Upozorňujeme, že priemerné hodnoty boli vypočítané ako priemerné hodnoty za obce a neboli prevažované početnosťou obyvateľov. Celkové priemery preto nevyjadrujú celkové priemery rómskej populácie (alebo celkový počet obyvateľov obcí s terénnou sociálnou prácou), ale „priemernú situáciu“ v cieľových obciach. Porovnanie obcí s terénnou sociálnou prácou a bez terénnej sociálnej práce jasne ukazuje, že terénna sociálna práca bola vykonávaná v lokalitách, kde je infraštruktúra slabo rozvinutá a potreba sociálnej práce je preto pravdepodobne vyššia, ako v priemerných obciach zahrnutých do *Atlasu*.

Tabuľka č. 6. 10. : Technická infraštruktúra v dedinách s terénnou sociálnou prácou a bez nej, ktoré sú v Atlase rómskych komunít

	Priemer z Koľko % obydľí v obci je bez prístupu (nemajú osobitný vodovod ani studňu) k pitnej vode?	Priemer z Koľko % obydľí v obci môže byť pripojených na elektrickú sieť?	Priemer z Koľko % obydľí v obci je skutočne pripojených na elektrickú sieť?	Priemer z Koľko % obce je pokryté verejným osvetlením?	Priemer z Koľko % obydľí v obci používa na zber a odvoz komunálneho odpadu tzv. kuka alebo bobor nádoby?
Obce s terénnou sociálnou prácou	1,6	99,5	97,5	98,2	87,1
Obce bez terénnej sociálnej práce	0,6	99,9	98,9	98,7	94,1
Celkom	0,9	99,7	98,4	98,5	91,6

3.7. Vzdelanostný profil cieľových skupín klientov v obciach, kde sa realizovala terénna sociálna práca

Vyššie sformulovaná hypotéza, podľa ktorej sa projekty terénnej sociálnej práce majú tendenciu sústreďovať viac do lokalít s nadpriemernými potrebami, je tiež podporená komparáciou vzdelanostných profilov rómskej populácie v obciach s terénnou sociálnou prácou a bez terénnej sociálnej práce. Urobili sme ju pre všetky obce, vrátane miest a okresných miest (v tabuľke č. 6.11). V obciach s terénnou sociálnou prácou sme zaznamenali mierne vyšší podiel Rómov bez akéhokoľvek vzdelania a mierne nižší podiel Rómov so

stredoškolským vzdelaním, ako v obciach bez terénnej sociálnej práce. Tieto rozdiely však nie sú príliš významné. Cielenie terénnej sociálnej práce môže byť lepšie posúdené, keď sa sústredíme len na vidiecke obce (v spodnej časti tabuľky). V prípade miest kde vzdelanostný profil rómskej populácie je vyšší ako vo vidieckom prostredí, sa tento efekt vo vzťahu ku správne mu cieleniu trochu stráca.

Tabuľka č. 6. 11. : Vzdelanostný profil rómskej populácie v obciach a mestách s terénnou sociálnou prácou a bez, ktoré sú v Atlase rómskych komunít

	Súčet z Počet Rómov v obci celkovo	Súčet (a % z celkového počtu Rómov) z Koľko R. z obce nemá ukončené základné vzdelanie		Počet (a % z celkového počtu Rómov) z Koľko R. z obce má ukončené špeciálnu školu		Súčet z Koľko R. žijúcich v obci má ukončené VŠ vzdelanie		Súčet z Koľko R. z obce navštevuje vysokú školu		Súčet z Koľko R. žijúcich v obci má ukončené stredné vzdelanie (SOŠ a SŠ, SOU)	
obce s terénnou sociálnou prácou	286 610	50 554	17,6%	386	0,1%	504	0,2%	332	0,1%	15 894	5,6%
obce bez terénnej sociálnej práce	116 200	17 764	15,3%	650	0,6%	222	0,2%	154	0,1%	7 340	6,3%
Celkom	402 810	68 318	17,0 %	1 036	0,3%	726	0,2%	486	0,1%	23 234	5,8%
Iba vidiecke obce (dediny):											
obce s terénnou sociálnou prácou	169 847	35 836	21,1%	328	0,2%	212	0,1%	135	0,1%	7 735	4,6%
obce bez terénnej sociálnej práce	86 192	14 970	17,4%	613	0,7%	149	0,2%	113	0,1%	5 602	6,5%
Celkom	256 039	50 806	19,8%	941	0,4%	361	0,1%	248	0,1%	13 337	5,2%

3.8. „Biele miesta“: Obce a mestá kde neboli realizované programy terénnej sociálnej práce

Doposiaľ sme identifikovali dve dôležité skutočnosti: po prvé, projekty terénnej sociálnej práce sa skutočne zameriavali na komunity, kde sú Rómovia zraniteľnejší ako v priemere obcí, kde žijú Rómovia. Po druhé, existujú významné regionálne rozdiely týkajúce sa prítomnosti terénnej sociálnej práce. Vysoký podiel obcí kde sa realizovala terénna sociálna práca bol v Prešovskom kraji. Na druhej strane, terénna sociálna práca bola oveľa menej zastúpená v Košickom a Banskobystrickom kraji, čo sú tiež regióny s vysokým počtom Rómov žijúcich v segregovaných osadách. Kombinácia dát nám umožní získať predstavu o obciach, ktoré by

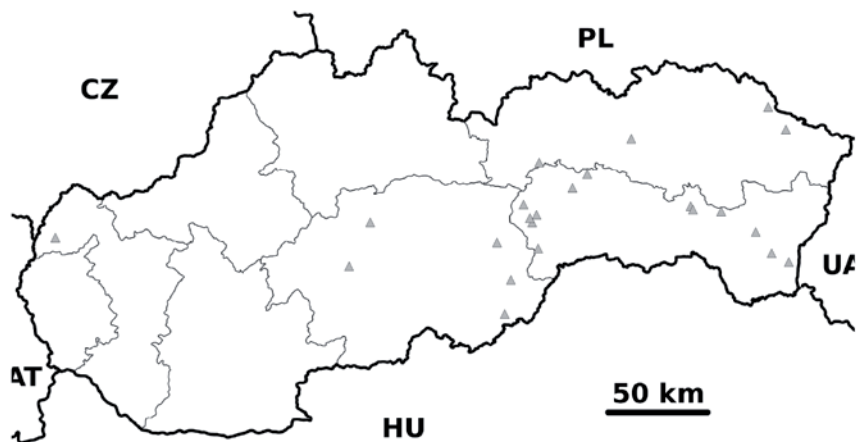
potrebovali intervencie, ale nerealizovali sa v nich projekty terénnej sociálnej práce. Vybrali sme obce bez programov terénnej sociálnej práce s týmito charakteristikami:

- Odhadovaný podiel Rómov v obci je vyšší ako 30 %
- Viac ako 50 % Rómov v obci žije v segregovaných osadách

Na tomto základe sme vyrobili mapu lokalít, ktoré nemali terénnu sociálnu prácu, hoci z dát vyplýva, že je pravdepodobné, že tam budú koncentrované znevýhodnenia, ktoré by mohli byť riešené prostredníctvom terénnej sociálnej práce. Je potrebné zdôrazniť, že výsledná mapa by za žiadnych okolností nemala byť interpretovaná ako definitívna: má byť chápaná ako určité usmernenie, podľa ktorého sa môže odvíjať príprava nového programovacieho obdobia.

Na mape vidíme geografické zoskupenia obcí, kde by mala byť prítomná terénna sociálna práca ale nebola (napr. východne od Košíc, južne od Dobšinej a okolo Banskej Bystrice a Zvolena). Vidíme aj to, že tieto obce nie sú lokalizované v rámci jedného kraja.

Mapa č. 4: Obce so segregovanými komunitami, v ktorých sa nerealizovali projekty terénnej sociálnej práce



Mapu spracoval Mgr. Petr Kučera

3.9. Politická participácia Rómov a iné intervencie zamerané na Rómov v obciach, kde sa realizovala terénna sociálna práca

Sústredíme sa na dve kvalitatívne charakteristiky obcí a miest, kde sa realizovala terénna sociálna práca. Ako prvé, si všimneme účasť Rómov v miestnej politike. Tabuľka č. 6. 13. umožňuje porovnať obce s terénnou sociálnou prácou s obcami bez terénnej sociálnej práce vo vzťahu k ukazovateľom politickej participácie Rómov. Všeobecne je možné povedať, že v obciach, ktoré mali terénnu sociálnu prácu, je tendencia, že Rómovia hrajú aktívnejšiu úlohu v miestnej politike. Je však možné aj to, že tento výsledok je ovplyvnený početnosťou miestneho rómskeho obyvateľstva, ktorá je vyššia v obciach s terénnou sociálnou prácou ako v obciach bez terénnej sociálnej práce.⁴

Tabuľka č. 6. 13. : Politické aktivity v obciach s terénnou sociálnou prácou a v obciach bez terénnej sociálnej práce

	Počet obce celkom	Obce s rómskymi poslancami obecného zastupiteľstva	Obce, kde starosta(-ka) je Róm(-ka)	Obce, kde v minulosti (od r. 1990) v obecnom zastupiteľstve boli rómski poslanci	Obce, v ktorých bol v minulosti starosta (-ka) Róm(-ka)	Počet z Funguje v obci komisia na riešenie rómskej problematiky alebo iná podobnou problematikou?	Počet z Participujú Rómovia z obce na činnosti tejto a iných komisií?	Počet z Funguje v obci nejaká forma rómskej samosprávy
Obce s terénnou sociálnou prácou	403	116	20	175	18	134	134	65
Obce bez terénnej sociálnej práce	667	83	8	164	9	111	111	38
Celkom	1070	199	28	339	27	245	245	103

Ako druhé si všimneme koexistenciu terénnej sociálnej práce s ostatnými iniciatívami zameranými na inklúziu MRK, ako sú napr. komunitné centrá, pastoračné centrá, činnosť mimovládnych organizácií a pod. Spolupôsobenie terénnej sociálnej práce s inými rozvojovými

⁴ Uvedomujeme si, že táto analýza je trochu schematická a má niekoľko slabých miest. Napríklad nezohľadňuje konkrétne volebné obdobia, kedy sa politická situácia v obciach mohla výrazne meniť. Tabuľka tiež neposkytuje informácie o zložení obecného zastupiteľstva a tak v stĺpci, kde sú obce s rómskymi poslancami, sa vedľa seba ocitajú obce, kde sú Rómovia v zastupiteľstve vo väčšine a obce s kde sú rómski poslanci v menšine, prípadne je tam len jeden rómsky hlas. Tabuľka tak nezohľadňuje reálne rozvrhnutie politickej moci v obciach, namiesto toho len jednoducho porovnáva čísla a z toho vyvodzuje závery, ktoré by si zaslúžili podložiť aj kvalitatívnejším výskumom.

aktivitami je podľa nášho názoru kľúčové, s pohľadu trvalo udržateľných výsledkov. Tabuľka 6. 14. ponúka prehľad toho, aké aktivity boli podľa *Atlasu rómskych komunit* identifikované v rôznych typoch obcí.

Tabuľka č. 6. 14. : Komunitné aktivity v obciach s terénnou sociálnou prácou a v obciach bez terénnej sociálnej práce

	Počet obce	Je v obci Komunitné centrum alebo nízko prahové centrum?	Počet z Je v obci tzv. hygienické centrum (pracovňa)	Z toho v súčasnosti funkčné, t.j. využíva sa?	Počet z Je v obci cirkevné/pastoračné centrum	Z toho v súčasnosti funkčné?	Počet z Je v obci MVO/ občianske združenie, ktoré má v obci registrované sídlo?	Z toho: Pracujú aj s Rómami?
Banskobystrický	266	31	20	20	17	16	215	47
Obce s terénnou sociálnou prácou	92	24	17	17	12	12	85	30
Obce bez terénnej sociálnej práce	174	7	3	3	5	4	130	17
Bratislavský	27		1	1	3	3	20	5
Obce bez terénnej sociálnej práce	27		1	1	3	3	20	5
Košický	256	29	13	13	16	16	165	84
Obce s terénnou sociálnou prácou	94	21	11	11	12	12	74	54
Obce bez terénnej sociálnej práce	162	8	2	2	4	4	91	30
Nitriansky	134	12	5	5	6	6	74	38
Obce s terénnou sociálnou prácou	34	7	2	2	3	3	19	13
Obce bez terénnej sociálnej práce	100	5	3	3	3	3	55	25
Prešovský	243	37	16	16	18	19	115	67
Obce s terénnou sociálnou prácou	159	35	13	13	15	16	92	57
Obce bez terénnej sociálnej práce	84	2	3	3	3	3	23	10
Trenčiansky	41	7	1	1	9	8	22	5
Obce s terénnou sociálnou prácou	4	2	1	1	2	2	4	1
Obce bez terénnej sociálnej práce	37	5			7	6	18	4
Trnavský	76	5	5	5	7	7	65	31

Obce s terénnou sociálnou prácou	11	3	1	1	4	4	11	9
Obce bez terénnej sociálnej práce	65	2	4	4	3	3	54	22
Žilinský	27	6	5	5	7	7	25	7
Obce s terénnou sociálnou prácou	9	5	4	4	5	5	9	4
Obce bez terénnej sociálnej práce	18	1	1	1	2	2	16	3
Celkom	1070	127	66	66	83	82	701	284

3.10. Záver

Analýza dát o projektoch terénnej sociálnej práce a ich kombinácia s *Atlasom rómskych komunit* poukázala na niekoľko dôležitých faktov: i) projekty terénnej sociálnej práce boli správne cielené do obcí s najzraniteľnejšími komunitami, ii) existujú významné rozdiely medzi regiónmi z hľadiska prítomnosti terénnej sociálnej práce. Zdá sa, že silné zastúpenie Prešovského kraja môže byť čiastočne spôsobené históriou terénnej sociálnej práce, ktoré sa postupne rozvíjali od pilotného projektu na východnom Slovenskom - v dôsledku toho, že niektoré neskoršie výzvy na predkladanie projektov boli otvorené iba obciam, ktoré už realizovali terénnu sociálnu prácu, mohla sa tu prejaviť tzv. závislosť na východiskovej situácii (*path-dependency*). Je pravdepodobné, že zapojenie obcí do terénnej sociálnej práce neovplyňovali primárne „tvrdé“ kritériá sociálneho vylúčenia cieľových skupín, ale aj „mäkké“ faktory, ako je napr. povedomie o terénnej sociálnej práci medzi starostami, personálne a finančné kapacity obcí alebo aj hlbšie znalosti určitých regiónov zo strany bratislavského centra. Kým regionálne nerovnomerné rozdelenie možno na jednej strane považovať za problematické, na druhej strane to môže byť vnímané pozitívne v tom zmysle, že koncentráciou projektov sa podporila kontinuita terénnej sociálnej práce v jednotlivých obciach a udržateľnosť výsledkov.

4. Typológia a hierarchie pracovníkov terénnej sociálnej práce

Jednou z hlavných charakteristík terénnej sociálnej práce je to, že štruktúry programu (t. j. všeobecná pracovná náplň, pracovné pozície a pod.) boli vytvorené a inštitucionalizované v období pilotných projektov. Napriek pomerne veľkej fluktuácii pracovníkov na všetkých úrovniach programu, od najvyšších pozícií v Bratislave až po pozície ATSP, možno pozorovať určité typické pracovné a sociálne trajektórie, ktoré sú spojené s úsilím o profesionalizáciu výkonu. Pracovnými a sociálnymi trajektóriami rozumieme životné dráhy jednotlivcov spojené s ich profesiou (vzdelaním, pracovnými skúsenosťami, predchádzajúcimi zamestnaniami, atď.) alebo sociálnym postavením, v rámci sociálneho priestoru, ktorý obývajú.⁵ Sociálna trajektória zachytáva vývoj a premenu jedinca v čase a v jeho vzťahu k rôznym sociálnym skupinám v rámci priestoru, v ktorom sa jednotlivec pohybuje (jeho postavenie v rámci etnicko-kultúrnej skupiny alebo v rámci rodinných štruktúr, apod.). Tieto kariérne a sociálne trajektórie pracovníkov sa v rámci projektov terénnej sociálnej práce vyvíjali a transformovali podľa toho, ako sa vyvíjala a inštitucionalizovala celá terénna sociálna práca. Inštitucionálny vývoj sa dotkol tak modifikácie podmienok výkonu práce (štandardy terénnej sociálnej práce, zmena štruktúry administrácie programu, problémy vyvolané dlhším časovým obdobím neistoty medzi projektami), ako aj kvalifikačných kritérií na jednotlivé pracovné pozície. Okrem toho sa pracovné a sociálne trajektórie a profily TSP/ATSP menili tiež v súvislosti s vývojom rôznych univerzitných vzdelávacích programov, ktoré vychovávajú nové generácie sociálnych pracovníkov, z ktorých si niektorí našli uplatnenie aj v rámci štruktúr terénnej sociálnej práce. Rekonštrukcia hlavných trajektórií pracovníkov umožní čitateľovi lepšie pochopiť vývoj programu a zmeny, ktoré sa udiali počas obdobia, odkedy terénna sociálna práca funguje. Sme presvedčení, že takáto rekonštrukcia umožní lepšie porozumieť, že sociálne a profesijné pozadie TSP/ATSP, následne ovplyvňuje to, akým spôsobom TSP/ATSP vnímajú svoju prácu a reagujú vo vzťahu k rôznym aspektom výkonu terénnej sociálnej práce.

Hneď na začiatku však musíme zdôrazniť, že chceme prezentovať typické kolektívne trajektórie skladajúce sa z niekoľkých opakovane pozorovaných javov. Po prvé, zaujímajú nás trajektórie založené na súčte konvergentných faktorov a črt (aj keď odvodených od jednotlivcov). Po druhé, náš opis sa zameriava na analógie a spoločné rysy a nie na rozdiely a odlišné trendy.

4.1. Terénni sociálni pracovníci (TSP)

Existuje široká škála terénnych sociálnych pracovníkov, ktorí sa významne líšia, pokiaľ ide o ich profesijné skúsenosti, vek, etnický pôvod alebo sociálne postavenie. Vzhľadom k oficiálnym kvalifikačným kritériám, v súčasnosti musia TSP mať minimálne bakalársky titul.⁶ Nie všetci

⁵ Koncept sociálnej trajektórie rozumieme v zmysle, ktorý rozpracoval Pierre Bourdieu. Pozri napr. Bourdieu, P. (1993): *The Field of Social Production*. Polity Press, Cambridge.

⁶ Kvalifikačnou požiadavkou na pozíciu TSP je vysokoškolské vzdelanie prvého alebo druhého stupňa. V prípade, že uchádzač o pozíciu pôsobil ako TSP/ATSP v rámci predchádzajúcich programov terénnej sociálnej práce financovaných ESF alebo Programu KSP je to ukončené stredoškolské vzdelanie s maturitou doplnené certifikovaným sociálno-psychologickým výcvikom, alebo iným akreditovaným vzdelávacím kurzom (napr. v oblasti sociálneho poradenstva) v rozsahu minimálne 70 hodín, s pod-

získali tento titul prostredníctvom štúdia špecializovaného na sociálnu prácu; na druhej strane však množstvo TSP však získalo VŠ titul v oblasti sociálnej práce alebo v príbuzných odboroch nedávno, v rámci jedného zo vzťahujúcich sa univerzitných programov. Veľa TSP pôvodne pracovalo v rôznych iných profesiách a až neskôr sa preorientovalo a prípadne získalo ďalšie vzdelanie so špecializáciou na sociálnu prácu. Jednou z kľúčových úloh na úrovni riadenia programu v Bratislave bola príprava sady štandardov, ktorých prostredníctvom sa podrobnejšie definovalo, čo je a čo nie je terénna sociálna práca a ako by sa táto sociálna služba mala poskytovať. Medzi samotnými TSP sme zaznamenali výrazný záujem o štandardizáciu výkonu svojej práce - mnohí z nich majú záujem dozvedieť sa viac o problematike, aby im to umožnilo zlepšiť a profesionalizovať svoje pracovné postupy. Zároveň sme však medzi TSP tiež zaznamenali niektoré dôležité rozdiely, pokiaľ ide o ich postoje a dispozície premýšľať o svojej práci a o klientoch. Tieto rozdiely sú odvodené z ich predchádzajúcich sociálnych trajektórií, intelektuálnych a vzdelanostných predpokladov, ako aj ďalších faktorov.

Vo všeobecnosti sme TSP rozdelili do dvoch kategórií, ktoré sme nazvali:

- a) „Dobré slovenské matky“ v neistote (ohľadom práce) – príslušníčky tejto kategórie patria do strednej až staršej generácie, sú to dobré kresťanky so sociálnym cítením, ťažko pracujúce a usilovné, ktoré buď boli dlhšiu dobu bez zamestnania alebo v situácii po strate zamestnania, ktoré mali dlhšiu dobu; sú to väčšinou matky s odrazenými deťmi a sú pripravené študovať úplne niečo iné, ako vyštudovali predtým.
- b) Mladí profesionáli a profesionálky - väčšinou sú to ženy, pochádzajú z obce, kde sa TSP vykonáva, majú požadované vzdelanie a častejšie sú to nerómky ako Rómky.

4. 1. 1. „Dobré slovenské matky“ (TSP)

Názov tejto kategórie odráža určité vlastnosti a črty, ktoré sprevádzajú jednotlivé sociálne a profesijné trajektórie a vlastnosti tých TSP, ktoré by sa do takejto kategórie dali zahrnúť. Tento názov sme si vybrali zámerné, aby sme signalizovali, že väčšina TSP z tejto kategórie sú ženy stredného veku. Spôsob, akým sa dostali na pozíciu TSP je poznamenaný ich predchádzajúcou prerušenou profesijnou trajektóriou (stratou dlhodobého zamestnania), kvôli čomu sa ocitli na križovatke. Vo väčšine prípadov tieto ženy veľa rokov pracovali na stabilných pozíciách, až kým neboli prepustené v dôsledku znižovania počtov zamestnancov alebo v dôsledku toho, že pracovné miesta toho typu sa nenávratne stratili. Mnohé z týchto žien sa ocitli v dosť neobvyklej situácii uchádzačiek o zamestnanie - napriek tomu, že predtým boli dobrými a spoľahlivými pracovníčkami. Vo všeobecnosti ich stratégia, ako sa vyrovnáť s novou situáciou, bola taká, že sa snažili získať prácu priamo v mieste bydliska alebo aspoň v blízkosti. Preto väčšina z týchto pracovníčok buď pochádza z obce, kde sa terénna sociálna práca vykonáva, alebo sú z okolitých obcí. Zatiaľ čo niektoré z nich by sa mohli považovať za osoby, ktoré si našli svoje nové poslanie v terénnej sociálnej práci, iné (najmä v menších mestách a na dedinách v regiónoch s vysokou mierou nezamestnanosti) túto prácu, aspoň na začiatku, vnímali ako dobrú príležitosť mať zamestnanie a pritom nie ďaleko od svojho bydliska.

mienkou, že uchádzač je riadnym študentom vysokoškolského štúdia v bakalárskom študijnom programe alebo magisterskom študijnom programe zameranom na sociálnu prácu.

Väčšina týchto pracovníčok pôvodne nemala pracovné skúsenosti v oblasti sociálnej práce, aj keď veľa z nich by sa dalo charakterizovať slovami, že „majú sociálne cítenie“. Sú medzi nimi aj také, ktoré majú vysokoškolské tituly z rôznych vzdialených odborov, ale sa zapájali do charitatívnych aktivít, často organizovaných rôznymi cirkvami, alebo boli dokonca aktívnymi príslušníkmi cirkví, ktoré organizovali takéto aktivity. Niektoré z tejto skupiny žien vidia prácu, ktorú vykonávajú, ako formálnu verziu toho, čo vždy robili, a považujú to za potvrdenie skutočnosti, že vždy mali sociálne cítenie. Jedna respondentka poznamenala, že: „bez sociálneho cítenia by som nebola schopná robiť takúto náročnú prácu“. Takéto sociálne cítenie by sa dalo zahrnúť tiež pod širší kresťanský étos pomoci a aj preto by bolo možné uvažovať o tejto kategórii TSP ako o kategórii „dobré kresťanské matky“. Neznamená to však, že by všetky pracovníčky boli veriace. Skôr to poukazuje na určitú pracovnú etiku a vnímanie klientov z určitej kultúrnej a etickej perspektívy, ktorú zdieľajú bez ohľadu na to, či sú veriace alebo nie.

Respondentky často spomínali svoju ťažkú prácu v kontraste s určitým pohľadom, s akým majorita vo všeobecnosti pristupuje k práci s Rómami, ktorí sú považovaní za problematickú, rizikovú a nebezpečnú skupinu. Prácu s Rómami majorita stereotypne vníma tiež ako „špinavú“. To by sa dalo ilustrovať poznámkou, ktorú sme počas výskumu počuli od nerómov: „Dávajte si pozor, aby ste tam niečo nechytli“ (t. j. medzi Rómami). Hoci terénne sociálne pracovníčky považovali svoju prácu za ťažkú robotu, plnú ťažkostí a problémov, napriek všetkému boli pre ňu ochotné prinášať obeť. Postoje týchto žien mohli byť ovplyvnené etickými hodnotami formovanými v procese výchovy, alebo ich predchádzajúcimi sociálnymi a profesijnými trajektóriami.

Ako sme spomenuli, väčšina pracovníčok z tejto kategórie TSP získala túto pozíciu po tom, ako prišla o svoje dlhoročné predchádzajúce zamestnanie. Sprvoti sa snažili nájsť si prácu, ktorá by zodpovedala ich kvalifikácii, ale keďže pracovných príležitostí je málo, začali sa zaujímať aj o pozíciu terénnej sociálnej pracovníčky. Pri získaní pozície TSP im pomohol aj vysokoškolský diplom, aj keď z úplne inej oblasti. Alternatívna pracovná trajektória TSP prebiehala tak, že uchádzačka predtým pracovala pre obec alebo pre príbuzné štátne inštitúcie. Napríklad, jedna z TSP, ktorá typicky reprezentuje takúto trajektóriu pred rokom 1989 pracovala na okresnom úrade na oddelení sociálnej starostlivosti, ale keď nastala zmena v územnom členení Slovenska, zrušili jej pracovné miesto a nejaký čas pracovala ako sekretárka. V sociálnej sfére začala (opäť) pracovať od roku 2006 ako TSP v rámci dopytovo-orientovaného projektu. Táto konkrétna pracovníčka ešte v polovici 90. rokov vyštudovala VŠ druhého stupňa v odbore sociálna práca.

Niektoré uchádzačky o pozíciu TSP vyhrali výberové konanie na základe ich predchádzajúcich skúseností, ktoré sa pohybovali v rozmedzí od „práca s ľuďmi“ po „dlhoročná práca na obci“. Žiadna z týchto skúseností však nemusela nevyhnutne znamenať skúsenosť práce s cieľovými skupinami. Toto však platí najmä o TSP vybraných v predchádzajúcom desaťročí, pretože konkurencia sa v posledných rokoch zintenzívnila s príchodom nových generácií absolventiek a absolventov univerzitných programov v oblasti sociálnej práce.⁷ Niektorým zo staršej generácie TSP pomohla k získaniu pracovnej pozície aj podpora, ktorú mohli mať vďaka

⁷ Študijné odbory v oblasti sociálnej práce zažívajú rýchly rast a popularitu na Slovensku. Napríklad mnohí TSP a ATSP získali svoje tituly (alebo v súčasnosti študujú) na VŠ Zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, ktorá pôsobí v rôznych regionálnych centrách naprieč celým Slovenskom.

určitej forme sociálnych kontaktov s vedením obce.⁸ Tieto sociálne kontakty samozrejme nemuseli nič vypovedať o profesionalite a kvalifikovanosti terénnej sociálnej pracovníčky. Rovnako sa nedá povedať, že vplyv sociálnych kontaktov na získanie pozície je špecifikom iba pre túto kategóriu TSP, pretože podobné problémy a stret rôznych záujmov pri výberovom konaní na pozície v rámci terénnej sociálnej práce pretrvávajú aj v súčasnosti.

Mnohé z TSP sa pustili do terénnej sociálnej práce s nadšením, a to aj napriek počiatočnému nedostatku odbornosti, obmedzeným finančným zdrojom a limitovanej podpore zo strany obce. Mnohé z TSP začali postupne študovať sociálnu prácu alebo iné blízke študijné programy na VŠ. Ich motiváciou bol tak ich vlastný záujem o problematiku, ako aj obavy z toho, že neustále sa zvyšujúce kvalifikačné kritériá by mohli ohroziť ich zotrvanie na tejto pracovnej pozícii. Rozhodnutie študovať a vytrvať v štúdiu predstavovalo ďalšie veľké osobné obete, pokiaľ ide o zosúladenie práce a rodinného života, financie, ako aj emocionálnu zaangažovanosť, ktorú je potrebné štúdiu venovať. Pre mnohé TSP znamenal návrat na VŠ veľmi závažné rozhodnutie. Toto ešte viac posilnilo ich presvedčenie, že prinášajú veľké osobné obete kvôli zamestnaniu, ktoré im v konečných dôsledkoch neprináša ani dlhodobú pracovnú perspektívu, ani spoločenské uznanie zo strany spoločnosti, obce alebo štátu. Neistota ohľadom pracovnej perspektívy, ktorá od začiatku sprevádza projekty terénnej sociálnej práce, prehĺbila u niektorých TSP pocit, že toľko profesionálne aj osobne investovali – študovali na úkor svojej vlastnej rodiny, vytvorili si sieť vzťahov s klientmi a snažili sarobiť túto prácu najlepším možným spôsobom, ale márne a bez uznania.

Počiatočný nedostatok odbornej prípravy a skúseností sa transformoval do pracovných postupov založených na intuitívnom chápaní terénnej sociálnej práce a problémov klientov. Niektoré TSP začali od nuly a prostredníctvom rôznych školení (najmä v počiatočnom období TSP) alebo supervízie regionálnych koordinátorov rozvinuli svoje zručnosti a v priebehu rokov získali skúsenosti. V praxi výkonu terénnej sociálnej práce niektoré z nich konali v kombinácii súcitu a empatie so svojimi klientmi, ale často aj s určitými paternalizujúcimi podtónmi. To je tiež dôvod, prečo sme sa pre názov tejto kategórie TSP rozhodli použiť prirovnanie k „dobrej slovenskej matke“ - ich postoje mohli byť blízke postave matky, ktorá sa snaží vychovávať svoje problémové deti spôsobom založeným na zmesi lásky, súcitu a disciplíny. Postoje niektorých z týchto pracovníčok mohli byť tiež ovplyvnené vnímaním situácie ohľadne klientov ako „minimálnej pozitívnej zmeny“. Často mali pocit, že „za tie roky sme sa s nimi nikde nepohli...“. Majú radosť aj z malých, drobných, samostatných krokov klientov a pozitívne vidia aj „minimálne úspechy“. Nedostatok vďačnosti u niektorých klientov alebo porušenie sľubu, ktorí im klienti dali, vedie niektoré pracovníčky ku kategorickému hodnoteniu, ktoré odráža ich vlastné vnímanie situácie. (Napríklad, predstavte si situáciu, keď chcú pomôcť klientovi s nejakou administratívnou záležitosťou ale klient sa nedostaví do kancelárie na dohodnutú hodinu a neskôr poskytne vysvetlenie, ktoré je zo strany TSP považované za nedôveryhodné.) Hoci TSP chápali svoju prácu ako kontinuálnu pomoc, neustále požiadavky zo strany klientov viedli niektoré z nich k názoru, že klienti sú už príliš „rozmaznaní“: „Oni [klienti] sú už príliš zvyknutí, že im pomáhame... od nás očakávajú pomáhať im so všetkým“. V niektorých pracovníčkach takáto percepcia situácie iba utvrdzuje ich vnímanie klientov ako závislých, nevďačných a tých, ktorí využívajú služby terénnej sociálnej práce bez toho, aby sami vynaložili úsilie. Vyjadrením zhrňujúcim takéto pocity bola poznámka jednej

⁸ Výberové kritériá a procesy a potenciálne konflikty odvíjajúce sa z výberového konania budú diskutované na inom mieste tejto správy.

respondenty: „Čakať ďakujem [od klienta] by bola strata času... niektorí povedia ďakujem, ale väčšina z nich nie“. Vnímanie, že ich klienti sú „rozmaznaní“ a „závislí“ v očiach niektorých TSP prehýbalo ich obavy týkajúce sa neistej budúcnosti takejto formy sociálnej služby: „Kde by sa títo ľudia podeli, keby sme tu neboli...“. Takéto vyjadrenia TSP tiež svedčia o tom, že chcú pomáhať, napriek pocítovanému nedostatku uznania zo strany klientov a inštitúcií.

Niektoré pracovne staršie TSP z kategórie „dobré slovenské matky“ poukazovali na to, že sa trochu obávajú neustáleho zvyšovania kvalifikačných kritérií (napríklad, že požadovaná kvalifikácia pre pozíciu TSP bude výlučne iba druhý stupeň VŠ v odbore sociálnej práce), čo by ich mohlo znevýhodniť voči rastúcej konkurencii zo strany nových absolventov VŠ v týchto odboroch.

4. 1. 2. Mladí profesionáli a profesionálky (TSP)

Táto kategória TSP sa skladá prevažne z mladej generácie, ktorej vzdelanie a predchádzajúce (relatívne krátke) pracovné skúsenosti sú v oblasti sociálnej a komunitnej práce alebo v oblastiach, ktoré s nimi úzko súvisia. Vek týchto mladých profesionálov a profesionálok sa pohybuje približne v rozmedzí od dvadsiatich piatich do tridsiatich piatich rokov. Niektorí nastúpili na pozíciu priamo z VŠ, iní majú určité predchádzajúce skúsenosti so sociálnou, komunitnou prácou alebo s prácou v oblasti pastoračnej činnosti. Avšak na rozdiel od kategórie „dobré slovenské matky“, mladí profesionáli a profesionálky TSP častejšie dochádzajú do miesta výkonu práce z okolitých dedín a miest. Do tejto kategórie patria aj mladí Rómovia a Rómkynia, ktorí ukončujú VŠ, a ktorí už predtým pracovali na pozíciách ATSP alebo participovali na rôznych komunitných aktivitách.

Zručnosti a návyky mladých profesionálov a profesionálok v porovnaní s kategóriou „dobré slovenské matky“ majú tendenciu byť viac ovplyvnené poznatkami, ktoré získali počas odbornej prípravy a štúdia. Oni sami by to určite považovali za pozitívum a seba by považovali za lepšie odborne pripravených v porovnaní s pracovníkmi bez špecializovaného VŠ vzdelania. Napriek tomu, že niektorí respondenti (TSP, ATPS a aj RK) zdôrazňovali: „Teória je jedna vec a prax druhá“. Mnoho z mladých profesionálov a profesionálok tiež uviedlo, že ich vysoká škola nepripravila dostatočne pre každodennú prax. Ako poznamenal jeden respondent, ktorý mal predchádzajúce skúsenosti s prácou pre seniorov: „Nová [TSP] práca je náročná, keďže problémy, ktoré teraz riešim, sú úplne odlišné“ (od jeho predchádzajúcich skúseností a teoretických vedomostí).

Napriek tomu, že mladí profesionáli či profesionálky majú väčšie teoretické vedomosti v oblasti terénnej sociálnej práce, niektorí z nich majú určité predsudky voči klientom a správajú sa k nim paternalizujúco. Niektorí služobne starší TSP vidia mladých profesionálov a profesionálok ako tých, ktorým chýba najdôležitejšia a zásadná vec - praktické skúsenosti.

4.2. Asistenti terénnych sociálnych pracovníkov (ATSP)

Na rozdiel od kategórie TSP, asistenti terénnych sociálnych pracovníkov (ATSP) nemusia spĺňať také vysoké požiadavky na úroveň dosiahnutého vzdelania⁹ a ich plat je nižší.¹⁰ Toto sú dôležité faktory, ktoré ovplyvňujú záujem kandidátov o miesto ATSP. Na druhej strane, tieto faktory nemajú žiadnu priamu súvislosť s kvalitou a profesionalitou výkonu práce. V niektorých konkrétnych prípadoch to boli práve ATSP, ktorých práca vykazovala vyššiu mieru vzájomnej dôvery s klientmi alebo lepšie praktické zručnosti v porovnaní s TSP. To znamená, že vzťah ATSP verzus TSP nie je definovaný väčšími skúsenosťami na strane TSP a menšími na strane ATSP - je definovaný predovšetkým dosiahnutou úrovňou formálneho vzdelania.

Podobne ako v typológii TSP aj tu sme definovali dve kategórie ATSP:

- a) Mladí Rómovia a Rómky na sociálnom vzostupe,
- b) Miestne nerómske ženy a muži.

4. 2. 1. Mladí Rómovia/Rómky na sociálnom vzostupe (ATSP)

Do tejto podskupiny patria mladí Rómovia a Rómky, ktorí sa dajú označiť ako jednotlivci na sociálnom vzostupe. Často sú to mladí ľudia, ktorí buď ukončili strednú školu (niektorí pokračujú v štúdiu na VŠ), alebo práve začali pracovať, aby si našetrili nejaké peniaze a tiež aby si mali možnosť si lepšie premyslieť, čo v živote ďalej. Títo mladí Rómovia a Rómky spravidla pochádzajú z lepšie postavených rómskych rodín a okolie ich vníma ako ľudí na sociálnom vzostupe. V rámci rodiny často patria medzi prvých, ktorí ukončili strednú školu a (ašpirujú) pokračovať na VŠ. Jedným z ich životných cieľov je nájsť si stabilné a slušne platené zamestnanie, ktoré by im umožnilo založiť a užiť rodinu. Táto kategória ATSP môže byť analyzovaná aj vo vzťahu k širším zmenám v slovenskej spoločnosti, kde sa postupne stávame svedkami toho, že relatívne malý, ale neustále rastúci počet mladých Rómov a Rómkov úspešne ukončuje stredné školy a pokračuje na VŠ, napriek ich znevýhodnenému postaveniu v spoločnosti a všadeprítomnej stigmatizácii. Táto mladá generácia sa objavila na trhu práce približne v poslednom desaťročí. Mnohí študujú univerzity, najmä v oblasti sociálnej a komunitnej práce. Môžeme pozorovať, že stále viac a viac kvalifikovaných Rómov a Rómkov, sa hlási do výberových konaní na pracovné pozície v rámci terénnej sociálnej práce. Stále však existuje štrukturálna asymetria v počte Rómov a nerómov, ktorí sa hlásia a získavajú tieto miesta.

Ak sa pozrieme na situáciu z rodovej perspektívy, mnoho mladých rómskych mužov prácu ATSP neskôr opustí, pretože plat nie je dostatočne vysoký, aby z neho užívali rodinu. Niektorí

⁹ Kvalifikačné požiadavky na pozíciu ATSP sú prípade uchádzačov, ktorí pôsobili v rámci predchádzajúcich programov financovaných ESF alebo Programu KSP ako TSP/ATSP tieto: ukončené základné vzdelanie pod podmienkou, že uchádzač je riadnym študentom odborného učilišťa, strednej odbornej školy, gymnázia alebo konzervatória. V prípade ostatných uchádzačov sú takéto: ukončené neúplné stredoškolské vzdelanie resp. nižšie stredné odborné vzdelanie.

¹⁰ Pre TSP v rokoch 2014-2015 celkové náklady práce boli 897,00 € mesačne (mzda približne 470 € po zdanení a odvodoch) pri 3,9 % medziročnom raste z úrovne 831 € v období 2012 - 2014. Pre ATSP celková cena práce v rokoch 2014-2015 bola 657,50 € mesačne (mzda približne 340 € po zdanení a odvodoch) pri 3,1 % medziročnom raste z úrovne 618 € v období 2012 - 2014.

z nich sa snažia dostať sa na pozíciu TSP, iní si hľadajú úplne iné uplatnenie. V mnohých prípadoch pozícia ATSP funguje iba ako prechodné miesto, prostredníctvom ktorého sa dajú získať určité pracovné skúsenosti a ktoré prináša určité symbolické uznanie - ale nie je dostatočne atraktívne v dlhodobom horizonte. ATSP si sťažujú, že nejde o dobre platené miesto.

Väčšina ATSP, ktorí opustia túto pozíciu, nachádza lepšie príležitosti inde. Tieto lepšie príležitosti môžu predstavovať prácu buď v oblasti sociálnej a komunitnej alebo v iných oblastiach, kde je lepší príjem, ktorý im umožní ekonomicky zabezpečiť rodinu a získať symbolické spoločenské uznanie (aj uznanie zo strany svojich rómskych a nerómskych príbuzných a známych). Z pohľadu týchto jednotlivcov je ATSP „dobrá“ práca, ale neskôr (hlavne finančne) „nie dosť dobrá“ práca, a nakoniec v praxi sa z nej stáva niečo ako prechodná práca.

Práca ATSP môže poskytnúť symbolické uznanie v tom zmysle, že pracovníci môžu byť vnímaní ako tí, ktorí získali dobrú prácu vďaka svojej inteligencii alebo študijným výsledkom. Práca ATSP môže byť tiež práca, ktorá má určité praktické výhody. Jednou z nich je to, že je to práca v mieste bydliska alebo blízko bydliska. Pracovná pozícia ATSP sa tiež vníma ako „nie príliš ťažká práca“, napríklad v porovnaní s fyzicky náročnými zamestnaniami a vykorisťovaním v rôznych továrňach, kde pracujú rovesníci mnohých ATSP. Takýto pohľad sa však vzťahuje výlučne na fyzické aspekty náročnosti práce, pretože ATSP uvádzajú, že ich práca je náročná najmä psychicky.

Dôležitým aspektom postavenia ATSP je etnický pôvod. Na jednej strane, rómska etnicita je vnímaná ako dôležitý aspekt pri získavaní dôvery klientov a pre lepšie praktické porozumenie situácie rómskych domácností. Aj samotní ATSP vyjadrili názor, že etnicita môže hrať dôležitú úlohu pri nadviazaní vzťahov založených na vzájomnej dôvere. Aj keď sme takýto názor zaznamenali často, vzhľadom na zvolenú metodológiu výskumu (krátke návštevy v obci) sme ho nemohli v teréne empiricky verifikovať. Zdá sa nám, že aj keď v mnohých prípadoch rómska etnicita u ATSP im môže uľahčiť prístup ku klientom, môže mať aj negatívne následky plynúce z určitej nedôvery rómskych klientov k rómskym ATSP a preferovanie nerómskych ATSP. Dôvody môžu byť rôzne: napríklad, rómskych ATSP môžu Rómovia pokladať za namyslených alebo povýšeneckých, alebo môžu mať spleť histórii vzájomných susedských a rodinných vzťahov.

Niekedy majú mladí rómski ATSP pocit, že vykonávajú viac praktickej práce v teréne ako samotní TSP, ktorí im túto prácu pridelujú. Inými slovami majú pocit, že chodia do terénu častejšie, ako niektorí z ich priamych nadriadených. Tieto pocity môžu posilniť ich etnicizované vnímanie situácie v tom zmysle, že majú pocit, že na rozdiel od nerómskych alebo cezpoľných TSP oni lepšie poznajú klientov a miestny terén sociálnych vzťahov. Niektorí z ATSP si preto myslia, že pracujú viac a že napriek ich poznatkom, ktoré sú kľúčové pre celý tím, sú platení menej, ako by si zaslúžili. Dobrým príkladom môže byť vyjadrenie jedného ATSP: „Poznáme všetkých ľudí v osade a aj to, kde kto býva... viete, v osade ľudia majú rôzne prezývky a nepoužívajú normálne mená... bez nás by [nerómsky TSP] boli odstavení... ale stále sú to oni, kto dostáva viac peňazí ako my...“. Hlavný rozdiel vo vzťahu k pozícii TSP potom vnímajú iba v tom, že nemajú vysokoškolské vzdelanie.

Rómsky pôvod však nemusí byť pre ATSP nevyhnutne nápomocný pri výkone práce. Niektorí rómski ATSP nemusia mať kontakty na rómskych klientov. Tiež niektorí z rómskych ATSP

nemusia hovoriť materinským jazykom klientov, napriek tomu, že zdieľajú rovnakú etnicitu. To môže byť v dôsledku toho, že sú z iných lokalít, alebo preto, že sú v inej triednej pozícii, ako ich klienti. Rómski ATSP niekedy čelia kritike zo strany rómskej komunity, že sa správajú arogantne, alebo že sa odcudzili. Takéto kritické poznámky boli vyslovené v lokalitách, kde rómski ATSP odmietajú hovoriť s klientami po rómsky (aj napriek svojej znalosti tohto jazyka). V niektorých lokalitách môžu mať rómski klienti pocit, že rómski ATSP o nich podávajú informácie nerómskym inštitúciám – toto vidia ako akt zrady, závažný práve z dôvodu predpokladanej zdieľanej solidarity, ktorá vyplýva zo zdieľanej rómskej identity.

4. 2. 2. Miestne nerómske ženy a muži (ATSP)

Túto kategóriu tvoria nerómske ženy v mladšom alebo strednom veku s ukončenou strednou školou bez požadovanej odbornosti (a/alebo študujúci, prípadne uvažujúci o štúdiu na VŠ). Mladšie nerómske ženy ATSP často aspirujú na to, aby ďalej pokračovali v štúdiu na VŠ. Niektoré z nich ale opúšťajú pozíciu ATSP kvôli lepšie platenej práci alebo z osobných dôvodov, napríklad preto, že nasledujú svojich partnerov, ktorí dostali prácu v iných regiónoch;

Muži v tejto kategórii sú v strednom až staršom veku a spravidla majú technické vzdelanie. Za minulého režimu ukončili SŠ (napríklad v odbore poľnohospodárstvo), začali pracovať v lokálnom priemysle (napríklad v drevospracujúcom) alebo v pridruženej výrobe JRD a mohli zastávať nižšie riadiace funkcie. Na pozíciu ATSP sa dostali po kratšom alebo dlhšom období nezamestnanosti, ktoré nasledovalo, keď v dôsledku reštrukturalizácie skrachovali lokálne továrne alebo družstvá, v ktorých pracovali. Títo muži sa môžu trochu vymykať stereotypným predstavám o „chlapskom“ spôsobe práce a bytia vo vidieckom prostredí, napríklad tým, že majú intelektuálne záujmy. Aj keď ako technickí pracovníci nemali priamu pracovnú skúsenosť so sociálnou prácou, na svojich predchádzajúcich pracovných pozíciách boli v priamej interakcii s inými zamestnancami a rôznym spôsobom im pomáhali. Ako uviedol jeden respondent: „Vždy som pomáhal ľuďom so svojho okolia s rôznymi písomnosťami, či pri vybavovaní úradných záležitostí alebo inak...“. Táto kategória mužov ATSP pôvodne vníma pozíciu ATSP ako krátkodobé a prechodné zamestnanie a nevyhnutne s ním nespájali svoju budúcnosť. Niektorí možno čakali, že sa im naskytne nejaká lepšia príležitosť v ich pôvodnej profesii, že sa zlepší lokálna ekonomika, že prídu zahraniční investori, že sa obnoví poľnohospodárske družstvo a podobne. Ale ukázalo sa, že takéto nádeje boli skôr ilúziou a v kontexte trvalej absencie pracovných príležitostí v marginalizovaných regiónoch sa pôvodne prechodná práca ATSP stala pre nich dlhodobejším záväzkom. Muži ATSP v strednom a staršom veku nemajú rovnaké predstavy o svojej mobilite a nakladaní so svojím životom ako mladí ATSP - sú pevne situovaní v konkrétnom okamihu svojho života, v konkrétnej obci, majú svoje rodiny, susedov, priateľov. Majú tiež rodičov v pokročilom seniorskom veku, o ktorých sa potrebujú starať.

Na príklade sociálnych a pracovných trajektórií typických pre túto skupinu ATSP môžeme sledovať to, ako sa z krátkodobej prechodnej práce stáva dlhodobá prechodná práca. Inými slovami, v kontexte všeobecného nedostatku pracovných príležitostí a diskriminácie na trhu práce na základe veku, osoby v tejto kategórii ATSP majú tendenciu nakoniec vidieť svoju prácu ako zamestnanie s dlhodobejšou perspektívou – táto dlhodobejšia perspektíva je však limitovaná neistotami plynúcimi z projektového financovania terénnej sociálnej práce. Kategória ATSP o ktorej píšeme, v porovnaní s mladými Rómami a Rómkami na sociálnom

vzostupe, nie je ochotná ísť do veľkého rizika kvôli hľadaniu inej novej práce. Takto sa pre nich pôvodne prechodná práca ATSP stáva trvalejšou prácou v mieste bydliska. Je to neistota, ktorá sa však v marginalizovaných regiónoch Slovenska stáva relatívnou istotou v neistých časoch.

Ako sme spomenuli, mnohí z tejto skupiny pracovníkov a pracovníčok nemali predchádzajúce vzdelanie v oblasti sociálnej a komunitnej práce. Prácu ale potrebujú a sú ochotní pracovať a učiť sa. Hoci mnohí z nich pôvodne o túto prácu nemali záujem v priebehu času sa stali skúsenými a oddanými ATSP. Jednou z hlavných charakteristík tejto skupiny je, že títo pracovníci a pracovníčky bývajú v rovnakej lokalite, kde sa vykonáva terénna sociálna práca. Často môžu mať sociálne kontakty na starostu, niektorého člena zastupiteľstva alebo nejakého vplyvného obyvateľa obce. ATSP v tejto kategórii však postupne získali zručnosti a skúsenosti s prácou s klientami, a mnohí sa rozhodli pre štúdium v oblasti sociálnej práce preto, aby si zvýšili kvalifikáciu, možno aj s nádejou, že v budúcnosti by sa mohli stať TSP alebo nejakým spôsobom si zlepšiť príjem.

Zdá sa, že táto kategória ATSP bola najmenej pripravená pre prácu s bežnými klientmi TSP. Mnoho pracovníčok a pracovníkov z tejto kategórie nemalo žiadne predchádzajúce skúsenosti alebo tréning, ktorý by pomohol odbúrať ich vnímanie marginalizovaných rómskych klientov ako obzvlášť problematických a špecifických. Ich chápanie práce, ktorú vykonávajú, bolo často filtrované cez ich predchádzajúce vnímanie Rómov a marginalizovaných skupín, čo sa mohlo prejavovať určitými negatívnymi stereotypmi a formami esencionalizovania správania sa Rómov (vnímania správania ako nemennej kultúrnej črty typickej pre celé etnikum), podobných tým, ktoré sú široko prítomné verejnou diskurzou na Slovensku.

4.3. Katalyzátor zmien: regionálni koordinátori (RK)

Kategória regionálni koordinátori predstavuje veľmi odlišnú skupinu v porovnaní s TSP/ATSP pokiaľ ide o ich predchádzajúce sociálne a pracovné trajektórie. Čo sa týka ich osobných predpokladov, sú RK tiež pomerne rôznorodí (sú medzi nimi ženy, muži, Rómovia, nerómovia, mestskí a vidiecki obyvatelia). Zjednocujúca niť naprieč týmito rozdielmi je však ich predchádzajúce angažmán v rómskych alebo ľudsko-právnych otázkach a následne ich profesijný profil ako osôb, ktoré boli medzi prvými v rámci rozvíjajúcich sa inštitucionálnych štruktúr zameraných na prácu s Rómami. Pred vstupom do programov terénnej sociálnej práce väčšina z RK už mala rôznorodé skúsenosti z práce v rozvojovej, sociálnej, komunitnej oblasti a aktivizmu s marginalizovanými skupinami. V súčasnosti je niekoľko RK, ktorí pracovali (aj keď niekedy s prestávkami) v oblasti terénnej sociálnej práce od jej úplných počiatkov, približne od rokov 2000 - 2002. Niektorí z RK mali predchádzajúce skúsenosti ako TSP. Tieto aktivity vykonávali buď v štátnom alebo mimovládnom sektore. Niektorí z nich pracovali v rôznych projektoch v rámci slovenských a českých mimovládnych organizácií, ktoré sa realizovali v 90. rokoch. Ich skúsenosti sa formovali v rámci kultúry mimovládnych organizácií. Niektorí z RK tiež spolupracovali s predchádzajúcimi splnomocnenkyňami vlády SR pre rómske komunity alebo s MVO, ktoré implementovali projekty zamerané na Rómov. Niektorí RK sa zúčastňovali rôznych školení a tréningov organizovaných tak mimovládny, ako aj štátnymi inštitúciami v Bratislave alebo v krajských mestách. Blízky kontakt s organizačnou kultúrou ľudsko-právnych a pro-rómskych MVO spolu s praktickými skúsenosťami v sociálnych a komunitných

otázkach formovali ich vnímanie a chápanie terénnej sociálnej práce. Napríklad, jeden z takýchto prvkov kultúry MVO by mohol byť charakterizovaný pomerne neformálnymi vzťahmi s koordinátormi Bratislave a s TSP/ATSP. Mnohí RK cielene budovali svoj vzťah s TSP ako rovnocenný (v porovnaní s tradične hierarchickým pracovným prostredím v štandardných inštitúciách). Napriek týmto spoločným tendenciám existuje aj v rámci tejto kategórie RK viacero významných rozdielov a vnútorných hierarchií odrážajúcich individuálne trajektórie, ako aj ďalšie dôležité faktory (vzdelanie, vek, rod, etnicitu a ďalšie).

Ďalšou dôležitou spoločnou črtou kategórie RK je to, že ich výber bol založený na ich predchádzajúcich skúsenostiach a tiež na ich predpokladaných znalostiach prostredia - na tom, že „dobré vedia“ čo je problematické v danom regióne. Avšak, znalosť problémov ešte neznamená odbornú znalosť v oblasti sociálnej a komunitnej práce a niektorí RK sa učili princípom sociálnej a komunitnej práce „za pochodu“, už ako koordinátori. RK fungujú aj ako akýsi most a „predĺžená ruka“ Bratislavy vo vzťahu k TSP/ATSP v obciach. Dali by sa vidieť ako umiestnení medzi centrom a obcami. Táto pozícia ich stavia do nejednoznačnej úlohy, v ktorej sa od nich zo strany TSP/ATSP očakáva, do úlohy, že vedia všetko o rozhodnutiach v centre (čo však nie je vždy tak). Z perspektívy Bratislavy, v dôsledku rôznych osobnostných predpokladov (ale aj ďalších okolností) RK vykonávajú svoju prácu v rôznej kvalite. Cez prizmu vnímania implementačnej agentúry sa niektorí z nich zbytočne obávajú ísť do možných konfrontácií s obcou v záujme klientov, a niektorí z nich sú svedomití ale trpia syndrómom vyhorenia.

Jedným z hlavných atribútov práce RK je, že oni sami ju vnímajú tak, že pôsobia ako priekopníci v procese profesionalizácie a inštitucionalizácie terénnej sociálnej práce a zároveň sú schopní šikovne manévrovať v rámci nestabilného, projektovo založeného prostredia formovania terénnej sociálnej práce na Slovensku. Byť jedným z priekopníkov a zároveň byť nútený meniť prácu kvôli diskontinuite projektov prispieva k tomu, že RK vnímajú terénnu sociálnu prácu z určitého nadhľadu. Môžu byť charakterizovaní aj ako „katalyzátor zmien“ – tento výraz asocioje ich vytrvalosť v neustále sa meniacom prostredí. Podobne tak, ako je to v prípade TSP/ATSP, predchádzajúca pracovná trajektória RK je poznačená prerušeniami. Napríklad niektorí RK boli pôvodne (okolo rokov 2006-2007) regionálni koordinátori, neskôr keď boli tieto pozície zrušené o prácu prišli, medzičasom robili niekde inde, aby zase opätovne v roku 2010 pokračovali ako RK v rámci NP TSP.

Pozícia RK sa dosť zásadne líši od pozícií TSP/ATSP. Ich doterajšie skúsenosti a relatívna autonómia vo vzťahu k mocenským štruktúram obcí a miest má tendenciu predurčovať ich ku viac kritickým názorom na lokálne politiky týkajúce sa Rómov alebo sociálne marginalizovaných skupín všeobecne. Napríklad, ak majú pocit, že v obci sú nejaké problémy, tak sa konfrontujú s konaním starostov alebo praktikami výkonu terénnej sociálnej práce.

Postoje RK a ich názory môžu byť v kontraste s percepciou niektorých starostov. To možno ilustrovať poznámkou jedného starostu. Na otázku o práci RK uviedol: „Je to milý chlapík... nemáme žiadne problémy... on je veľmi snaživý... [ironicky]... až príliš snaživý na môj vkus.“ Tento postoj ilustruje potenciálne strety rôznych perspektív vnímania situácie v obci, ale aj spôsoby komunikácie medzi starostami a RK. Niektorí starostovia vnímajú RK tak, že nemajú praktické skúsenosti alebo nevedia o tom, čo sú reálne problémy obce, alebo že sú príliš idealistickí a nerealistickí vo svojich očakávaniach. Vzťah medzi starostami a RK však súvisí aj s otázkami rodu, etnicity, veku a kategóriami mestský/vidiecky obyvateľ.

4.4. Záver

Typológia, ktorú sme navrhli v tejto kapitole, predstavuje ideálne typy, ktoré sa týkajú pracovníkov terénnej sociálnej práce. Naším cieľom bolo načrtnúť niektoré sociálne a pracovné trajektórie a pokúsiť sa situovať pozície pracovníkov v rámci hierarchie terénnej sociálnej práce. Takýmto spôsobom sme chceli poskytnúť kontext, v rámci ktorého budeme v nasledujúcich kapitolách hodnotiť samotný výkon terénnej sociálnej práce. Poznanie sociálnych a profesijných trajektórií a niektorých charakteristických črt pracovníkov môže pomôcť pochopiť vzťahy v rámci štruktúr terénnej sociálnej práce. Umožňuje nám to porozumieť aj špecifické dispozície a spôsoby vzťahu a konania TSP/ATSP voči klientom. Veríme, že táto kapitola je prínosná pre evaluáciu výkonu terénnej sociálnej práce.

5. Situovanie vzťahov a vnímanie klientov zo strany pracovníkov terénnej sociálnej práce

Počas výskumu sme sa stretli s rôznymi spôsobmi, ktorými si TSP/ATSP vytvorili osobitné formy vnímania a kategorizovania klientov. Niektoré z týchto spôsobov vnímania a kategorizovania odrážajú dispozície a predchádzajúce skúsenosti jednotlivých pracovníkov, zatiaľ čo niektoré sa vyvíjali a menili v procese výkonu terénnej sociálnej práce. Rozdielne vnímanie a rôzne spôsoby, akými pracovníci terénnej sociálnej práce rozlišujú medzi klientami odráža na jednej strane škálu postojov, ktoré sú zakorenené v spoločnosti, a na druhej strane to ilustruje nedostatok jednotného mechanizmu, prostredníctvom ktorého by sa synchronizovali spôsoby, ktorými by TSP/ATSP mali vnímať klientov a pristupovať ku nim. Vnímanie klientov by malo byť neutrálne a bez záťaže zbytočného moralizovania a predsudkov. Aj keď to nemusí byť viditeľné na prvý pohľad, niektorí TSP a ATSP implicitne zdieľajú rozšírené stereotypy o špecifickosti svojich klientov. Tieto stereotypy a z nich odvodené kategorizácie klientov sa premietajú nielen do postoja ku výkonu terénnej sociálnej práce, ale aj do chápania zmyslu terénnej sociálnej práce a vnímania jej dopadov.

5.1. Dve všeobecné kategórie klientov

Vo všeobecnosti majú TSP/ATSP tendenciu vnímať klientov v rámci dvoch širokých kategórií:

- 1) klienti, ktorí sú vnímaní ako „šikovní“ alebo „snaživí“, ale ktorí sa ocitli v ťažkostiach, v dôsledku vonkajších okolností a nerovností a nie vlastným zaviním,
- 2) klienti, ktorí sú vnímaní ako „chronické“ alebo „beznádejné prípady“. Týmto klientom sa „nedá pomôcť alebo ich zmeniť“. Jeden TSP ironicky pomenoval takýchto klientov ako „zdravé jadro“, pretože pretrvávajú v chudobe a odkázanosti, napriek nepretržitej pomoci, ktorej sa im prostredníctvom terénnej sociálnej práce dostáva.

Cez prizmu vnímania klientov v rámci týchto dvoch kategórií, TSP vnímajú aj výsledky vlastnej práce. Prvá kategória klientov je vnímaná ako tí, ktorým terénna sociálna práca výrazne pomohla. Jeden respondent uviedol, že v dôsledku zhoršujúcej sa sociálno-ekonomickej situácie, nezamestnanosti a rôznych „pascí“, do ktorých sa ľudia chytili, bez toho aby si boli vedomí následkov (týka sa to najmä rôznych úverov), došlo v poslednom období k nárastu klientov v tejto kategórii. Niektorí TSP tiež kritizovali sociálne a ekonomické rámce a opatrenia politik, ktoré klientov držia v zajatí rôznych problémov, z ktorých nie je možné vymaniť sa vlastným úsilím.

Druhá kategória klientov má tendenciu byť vnímaná ako „beznádejné prípady“ a to v dôsledku svojej životnej situácie alebo preto, že vykazujú určité nemenné znaky a vlastnosti. Situáciu „beznádejných prípadov“ TSP/ATSP niekedy pripisujú spoločensko-ekonomickým okolnostiam, to znamená, že vnímajú klientov v rámci širších súvislostí. Niekedy však túto ich situáciu pripisujú zakoreneným a nemenným kultúrnym alebo psychologickým vlastnostiam celej skupiny.

Zatiaľ čo niektorí z TSP/ATSP mali tendenciu reprodukovať niektoré z rozšírených stereotypných predstáv o klientoch, mnohí získali širšie kritické vnímanie a empatickú perspektívu. Mnohí poukazovali na nepriaznivé pôsobenia rôznych štruktúr a spomínali útlak a nerovné zaobchádzanie, ktorému čelia klienti. Roky terénnej sociálnej práce a schopnosť pochopiť povahu problémov marginalizovaných skupín v nich kultivovali kritické a až takmer aktivistické postoje, zoči voči všadeprítomnej inštitucionálnej a štrukturálnej diskriminácii. Takýto TSP/ATSP boli schopní úzko spolupracovať s klientmi a nadviazať vzťah vzájomnej dôvery a rešpektu. Vedeli tiež pristupovať ku klientom neutrálne, bez zaujímajúcich hodnotiacich stanovísk. Nielen im pomáhali „vypĺňať formuláre“, ale viedli ich k posilneniu zmocnenia (*empowerment*) tak, aby konali samostatne a so sebadôverou vo vzťahu k rôznym inštitúciám. Títo TSP/ATSP zvyčajne boli medzi tými, ktorí sa snažili vyvíjať rôzne aktivity zamerané na prevenciu. Vzhľadom na štrukturálne podmienky terénnej sociálnej práce, napr. veľké množstvo klientov a malý počet TSP/ATSP v určitých lokalitách, však museli pracovať spôsobom, o ktorom hovorili ako o „hasení požiaru“ (v kontraste k riešeniu problémov systematickým a viacej preventívnym spôsobom). „Hasenie požiaru“ sa často vzťahovalo na kategóriu „beznádejných prípadov“.

TSP/ATSP však niekedy diskutovali o svojich klientoch zmesou protichodných vyjadrení. Na jednej strane vnímali konkrétne prípady v širších spoločensko-ekonomických súvislostiach. Na druhej strane, niekedy skázali ku zovšeobecneniam, ktoré rezonovali s rozšírenými stereotypnými predstavami o chudobných a o Rómoch. Jedným z takýchto stereotypov bol vnímaný nedostatok zodpovednosti u klientov. Jedna TSP uviedla, že medzi klientmi „nie je taká zodpovednosť... ani pocit zodpovednosti za budúcnosť tam nie je.“ Iným stereotypom bola rozšírená predstava o odlišných časových dimenziách a rámcoch, v ktorých žijú Rómovia: „Oni žijú zo dňa na deň... nerozumejú, čo bude za mesiac či za rok“. Takáto predstava rezonovala s vnímaným nedostatkom schopnosti Rómov „plánovať“, ich pasivitou a ľahostajnosťou k záležitostiam, ktoré sú považované za nevyhnutné pre fungovanie občana v rámci pevného rámca, vytvoreného zákonmi a štátnymi štruktúrami.

Dobrá ilustráciu dvoch kategórií vnímania klientov a ich situácie zo strany TSP/ATSP, možno nájsť v rozporupnosti vnímania klientov vo vzťahu k ich schopnosti vykonávať rôzne administratívne úkony na úradoch. Spomínané dve kategórie predstáv o klientoch tu rezonovali súčasne. Niektorí TSP videli problémy klientov spojené s vybavovaním na úradoch tak, že vyplývajú z diskriminácie klientov (buď kvôli stigme „cigánstva“ alebo „sociálneho prípadu“). Diskriminačné praktiky, ktoré TSP pozorovali na niektorých úradoch, sa pohybovali od otvorenej neochoty úradníka zaoberať sa klientom, cez komunikáciu v ťažkom úradnom jazyku, až po komplikované texty v rôznych úradných dokumentoch. V tejto súvislosti niektorí TSP/ATSP poznamenali: „To sú také veci, že aj my máme dakedy problém tomu porozumieť“. O niektorých bankových či nebankových subjektoch sa vyjadrili: „Snažia sa ich [klientov] nachytať, lebo to sú také veci, čo im normálny človek ani nerozumie.“ Určitá rozporupnosť vnímania klientov zo strany niektorých TSP spočívala v tom, že aj keď uznali všetky vyššie zmienené diskriminačné praktiky, vyjadrili určité pochybnosti, pokiaľ ide o intelektuálne schopnosti klientov. Jeden respondent TSP povedal: „Treba im všetko hovoriť jednoducho, lebo oni tomu naozaj neporozumejú“. Dopustil sa generalizácie v tom, že projektoval na celú skupinu klientov, že sú menej intelektuálne schopní a menej „vyvinutí“. Súčasne doplnil: „To je taká ich mentalita... tú nezmeníš“.

Takéto predstavy mohli TSP/ATSP viesť k paternalistickým postojom a vzťahom s klientmi. Niektorí napríklad svojim klientom tykali, aj keď neboli s nimi v blízkom vzťahu. Tento asymetrický vzťah a zaobchádzanie môže byť ilustrovaný výrokmi TSP/ATSP v diskusii o jednom z najčastejších problémov, s ktorými sa stretávajú v praxi - o exekúciách: „My im pomáhame tým, ako splácať exekútorom... a aj ich chránime pred tým, aby brali pôžičky.“ „My ich musíme chrániť pred nimi samotnými“. „Pôžičku splácajú pôžičkou“. Tieto poznámky ilustrujú, že klientov vnímali ako iracionálnych, alebo ako tých, ktorí majú menej intelektuálnych schopností, konajú proti svojim záujmom a poškodzujú sa svojou nevedomosťou. V takýchto predstavách TSP pôsobí aj ako „strážnik“, ktorý chráni klientov pred nimi samotnými, pretože lepšie ako oni sami pozná, čo je pre nich dôležité.

5.2. Klasifikácia postojov klientov a jej vplyv na vnímanie dopadov terénnej sociálnej práce

Ako sme spomenuli vyššie, klasifikácia klientov zo strany TSP/ATSP má niektoré významné dôsledky pre vnímanie ich vlastnej práce a jej výsledkov. V kategórii „snaživí“ klienti (ktorí sú v ťažkostiach, napriek ich úsiliu) boli jednotlivci a rodiny, ktorým terénna sociálna práca pomohla „postaviť sa na vlastné nohy“, a ktorých vnímali ako príklad úspechu, ktorý dosiahli. Prácu s týmito klientami často videli ako úspešnú, v kontraste s väčšinou klientov, prácu s ktorými opisovali ako „hasenie požiaru“. Menšina „snaživých“ klientov bola vnímaná ako tí, s ktorými sa dalo pracovať aj v oblasti prevencie a na posilnení ich zmocnenia a samostatnosti. V niektorých lokalitách sme sa stretli s tým, že TSP/ATSP hovorili o svojej práci nasledovne: „My tu neriešime také prípady, ako niektorí naši kolegovia“. Aj keď nemali priamu skúsenosť s klientami v iných obciach, zahŕňali ich do všeobecnej kategórie „ťažkí klienti“ a dávali ich do kontrastu s vlastnou klientelou.

Klasifikácia klientov zo strany TSP/ATSP súvisela aj so spôsobom, akým posudzovali postoje klientov voči terénnej sociálnej práci. Na jednom neformálnom mítingu sme zaznamenali, ako TSP/ATSP kategorizujú postoje klientov:

- i. „Vypíš mi“. Tento postoj bol vnímaný zo strany TSP/ATSP negatívne. Klienti, ktorí mali takýto postoj boli vnímaní ako nezdvorilí a naliehajúci, bez rešpektu, alebo ochoty učiť sa. Naliehať na pomoc bez náležitej zdvorilej žiadosti a absencia pozdravu bola vnímaná negatívne, a ako hrubé správanie. Niektorí TSP/ATSP uviedli, že v týchto prípadoch sa snažia poučiť (implicitne alebo explicitne) klientov o formách pozdravu a slušnom správaní pred tým, ako budú riešiť stránku. Takéto vnímanie situácie však tiež môže odráža určitú neistotu, ktorú niektorí TSP/ATSP cítia v teréne, keď sú obklopení viacerými klientmi, ktorí sa dožadujú pomoci.
- ii. „Zavolajte tam, že mi nevyplatili dávku“. Aj keď tento postoj bol stále považovaný za negatívny, podľa niektorých TSP/ATSP už naznačoval pozitívny posun, pretože klienti „majú aspoň nejaké povedomie o tom, že by sa mali o niečo starať, alebo že je to záležitosť, ktorú treba riešiť, alebo na ňu reagovať.“ To je v kontraste k tomu, že predtým

sa klient nestaral o svoje veci. Hoci je takýto postoj videný ako pozitívny posun, stále svedčí o tom, že klient je závislý na TSP/ATSP a nie je samostatný.

- iii. „Vedia si to vypísať sami, ale aj tak prídu“. Niektorí z klientov sú vnímaní tak, že získali zručnosti ako sa vysporiadať s niektorými situáciami, ale napriek tomu chodia za TSP/ATSP v presvedčení, že to bude rýchlejšie, že neurobia chyby, alebo že sa vyhnú možnému (a očakávanému) zlému zaobchádzaniu zo strany inštitúcií. Takýchto klientov sa snažia motivovať, aby robili veci sami. Toto však tiež môže mať nežiadúci vedľajší efekt, pretože niektorí klienti to vnímajú ako odmietnutie zo strany TSP. Jedna respondentka TSP to trefne komentovala: „Oni sa až urazili, keď som im povedala, nech si to vypíšu sami, však vedia ako.“ Iný TSP uviedol: „Oni potom za nami chodia a pýtajú sa, že prečo ste vypísal tomu druhému a mne nevypíšete?“
- iv. „Naučili sa“, ako sa vysporiadať s rôznymi záležitosťami samostatne. Títo klienti prichádzajú k TSP iba v tom prípade, keď si naozaj sami nevedia dať rady. Hoci sú takíto klienti v menšine, TSP/ATSP ich uvádzajú ako príklad svojich pracovných úspechov.

Vnímanie rôznych kategórií postojov klientov zo strany TSP sa premieta aj na vnímanie ich vlastnej práce. Väčšina TSP vnímala pozitívne, že terénna sociálna práca je sociálna služba pre tých, ktorí túto pomoc potrebujú. Pozitívny pocit ohľadne zmyslu terénnej sociálnej práce, ale môže byť ilustrovaný nasledujúcim trochu ambivalentným výrokom: „Oni si na nás až príliš zvykli a teraz sú už naučení, že im tu všetko vybavíme.“ Tento výrok vystihuje duálny charakter vnímania terénnej sociálnej práce zo strany niektorých TSP. Vidia pozitívum zmyslu terénnej sociálnej práce dovedy, pokiaľ je sprostredkovateľská služba; nevidia však jej zmysel, ak prispieva k reprodukcii toho, čo vnímajú ako pasivitu klienta, jeho závislosť a nedostatok vlastného úsilia.

5.3. „My sme pre nich predĺženou rukou!“

TSP/ATSP boli ostatnými (a niekedy aj sebou samými) vnímaní ako „predĺžená ruka“. Zatiaľ čo niektorí používali tento výraz, aby opísali sami seba ako „ruku“ inštitúcií, iní ním mysleli svoju pozíciu, v ktorej sa videli ako tí, čo pomáhajú klientom zoči voči inštitúciám. Pre niektorých bola „predĺžená ruka“ rukou, ktorá zastupuje záujmy klientov a ktorá občas musí obratne manévrovať voči despotickej ruke štátu a legislatívy. „Predĺžená ruka“ bol teda koncept, ktorý mal rôzne významy a líšil sa a obsahom. Toto však dobre ilustruje to, že predstava o záujmoch klientov a o tom, aké majú byť spôsoby komunikácie, pomoci a spolupráce s klientmi, je pre veľa TSP/ATSP trochu subjektívna a v praxi nejasná.

Boli sme prekvapení, že medzi TSP/ATSP existovali veľké rozdiely, pokiaľ ide o vnímanie klientov a vnímanie konania klientov. Jedinečná príležitosť pozorovať tieto rozdiely bola v rámci skupinových diskusií. Na takýchto stretnutiach sa napríklad ukázalo, že zatiaľ čo niektorí TSP/ATSP v každodennej praxi iba „hasia požiar“ a vypĺňajú formuláre pre klientov, iní sa snažia o proaktívny prístup, a vykonávajú celý rad aktivít v oblasti prevencie, posilňovania zmocnenia a sebadôvery a samostatnosti klientov. Na jednej strane tieto rozdiely súviseli so štrukturálnymi podmienkami, ako je typ lokality a početnosť klientov. Na druhej strane, zaznamenali sme rozdiely aj medzi TSP/ATSP, ktorí pracovali rovnakých podmienkach.

Významné rozdiely medzi TSP/ATSP vo vnímaní klientov a ich situácie, podľa nášho názoru, poukazujú aj na nedostatok systematického školenia pre pracovníkov terénnej sociálnej práce v oblasti získania synchronizovanej optiky vnímania.

Zdá sa príznačné, že TSP/ATSP odlišne chápali náplň terénnej sociálnej práce v súvislosti s otázkou, čo má a nemá robiť „predĺžená ruka“. Absencia systematických školení spôsobuje, že veľká časť zodpovednosti za metodické vedenie (nielen) v tejto oblasti leží na pleciach RK alebo skúsenejších TSP/ATSP, ktorí sa delia o svoje poznatky s menej skúsenými kolegami, prostredníctvom formálnej a neformálnej komunikácie. Pozorovali sme aj dosť významné rozdiely v interakcii jednotlivých TSP s RK: niektorí TSP boli pravidelne v kontakte s RK a vypytovali sa na rôzne veci, zatiaľ čo iní buď nemali záujem, alebo necítili nedostatok sebavedomia či dôvery konzultovať s RK.

5.4. Záver

Hoci boli pre TSP/ATSP zabezpečené určité tréningy (najmä na začiatku programovacieho obdobia), neboli im ponúknuté špecializované školenia, nevyhnutné pre získanie synchronizovanej optiky pre chápanie klientov morálne neutrálnym spôsobom. V rámci jednej zo skupinových diskusií, jedna služobne staršia TSP so znepokojením poznamenala: „Čo ja? Ja som mala všetky tie školenia, keď som ešte začínala, dávnejšie v predchádzajúcich rokoch... Pre mňa boli naozaj veľmi užitočné, neviem si predstaviť, ako by som robila svoju prácu ako teraz, bez skúsenosti so školením... naozaj mi to veľa dalo. Ale moji kolegovia, čo prišli až teraz v tomto období, nemali také školenie a naozaj to aj vidno, ako im toto chýba.“

6. Pracovná náplň TSP/ATSP vo vzťahu ku klientom

Áká bola v praxi pracovná náplň terénnych sociálnych pracovníkov/pracovníčok a ich asistentov/asistentiek? Aké boli štandardné každodenné pracovné aktivity a úkony TSP/ATSP? V tejto kapitole si kladieme za cieľ opísať hlavné črty práce TSP/ATSP. Každodenná prax vyvstáva z potrieb a problémov, ktoré sa objavujú v teréne v interakcii s klientami a vo formulovaní požiadaviek zo strany obce a implementačnej agentúry a iných inštitúcií (Úrady práce, polícia, atď.). Niektorí TSP/ATSP sa navyše občas zapájajú do činností, ktoré nepatria do ich oficiálnej náplne práce. Robia tak niekedy z vlastnej iniciatívy, ale niekedy iba reagujú na neštandardné požiadavky predstaviteľov obce alebo mesta.

6.1. Delba práce medzi TSP a ATSP

Tímy, ktoré vykonávajú terénnu sociálnu prácu v obci, pozostávajú z dvoch typov pracovných funkcií: TSP a ATSP. *Úvod do štandardov TSP* upravuje pracovnú náplň zvlášť pre TSP a zvlášť pre ATSP. Podľa štandardov by TSP mal byť samostatný pracovník, ktorý vyhľadáva, diagnostikuje a nachádza riešenia pre klientov, navrhuje formy sociálnej intervencie, poskytuje konzultácie, analyzuje potreby lokality, určuje ciele terénnej práce v dlhšom horizonte. Na druhej strane ATSP by mal vykonávať odborne nenáročné úkony, pomáhať klientom s vyplňovaním tlačív, sprevádzaním klienta na úrady, organizovať stretnutia tímu s rodinami klientov, pomáhať s tlmočením a sprostredkovaním kultúrneho kontextu v komunikácii medzi klientom a TSP prípadne inými inštitúciami.

V praxi však bolo rozdelenie typov úkonov medzi týmito dvoma pracovnými pozíciami hmlisté. Je preto problematické jednoznačne sumarizovať tie veci, ktoré typicky vykonávajú TSP a tie ktoré ATPS.¹¹ Delba práce v tímoch existovala, neprebíhala však pozdĺž deliacej línie TSP/ATSP. Väčšinou TSP mali väčšie a dlhodobejšie skúsenosti s terénnou prácou než ATSP. Ako sa však práca delila v tíme bolo viac podmienené konkrétnou situáciou v obci, personálnymi vlastnosťami, skúsenosťami a odbornými kapacitami jednotlivých pracovníkov. Na druhej strane sa však dá konštatovať, že TSP boli v rozhodovacie pozícii a v niektorých lokalitách rozdeľovali prácu a dohliadali nad tým, kto čo robí. Pri prerozdeľovaní konkrétnych pracovných úkonov väčšiu úlohu ako je pracovná pozícia hrali napríklad tieto faktory: otázka etnicity pracovníka (neróm versus Róm); skúsenosti s prácou v teréne (nový a už etablovaný TSP); lepšia znalosť určitých klientov a preto aj predpokladaný lepší vzťah založený na dôvere; určité osobné dispozície (napr. sociálna zručnosť komunikácie atď.); špecifická znalosť lokálnych väzieb v určitých zónach rómskeho osídlenia napríklad v „bytovkách“ alebo v niektorých uliciach (väzby medzi rodinami); špecifická znalosť určitej oblasti problematiky (napríklad systému sociálnej ochrany alebo rôznych právnych záležitostí); dĺžka praxe a skúsenosti pri riešení rôznych situácií v teréne. Ak odhliadneme od administratívnych

¹¹ Podobný postreh uvádza aj evaluačná správa z predchádzajúceho obdobia: „Neujasnenosť kompetencii je aj v pracovných pozíciách terénnych sociálnych pracovníkov a asistentov, ktorí aj keď majú dve rôzne náplne práce, v praxi vykonávajú rovnaké úlohy, respektíve vyberajú si ich podľa svojho uváženia.“ (Hrusic et. Al, 2010, s. 40). Tento fakt ale vnímame aj ako určitú sociálnu prax, ktorá je ovplyvnená komplexom faktorov, vo vzťahu k rôznym atribútom jednotlivých pracovníkov (vek, etnicita, skúsenosť) v rámci tímu.

povinností tak jediné špecifikum delby práce medzi TSP a ATSP, ktoré sa dá zovšeobecniť, spočívalo v tom, že TSP mali väčšiu moc pri prijímaní rozhodnutí a tiež hlavnú zodpovednosť vo vzťahu k obciam a iným úradom.

Konkrétnym príkladom takejto delby práce medzi ATSP a TSP, a faktorov podieľajúcich sa na takejto delbe môže byť obec, v ktorej TSP - starší muž s vysokoškolským vzdelaním a s povestou skúseného odborníka - len zriedka chodil do terénu. Ako sme boli informovaní, bolo to kvôli jeho pretrvávajúcim zdravotným problémom, ale tiež (ako aj sám vyhlásil) kvôli jeho zaneprázdnenosti s rôznymi právnickými úkonmi, ktorými sa zaoberal. Jeho nechuť písať rôzne správy a robiť „nudné a zbytočné“ papierovanie spôsobila, že jeho mladšia nerómska kolegyňa (TSP s VŠ titulom) sa musela vysporiadať s väčšou časťou formálnej agendy. Toto zároveň limitovalo jej čas pre intenzívnejšiu prácu v teréne. Navyše to tiež znamenalo, že väčšinu práce v teréne a každodenné interakcie s klientami vykonávali najmä rómski ATSP. Vzhľadom k tomu, že kancelária TSP bola vybavená len jedným počítačom, starší TSP trávil väčšinu času na jedinom dostupnom PC. Úlohu, ktorú v kancelárii zvyčajne vykonávali rómski ATSP bolo fotokopírovanie rôznych dokumentov pre klientov. Takáto delba práce nebola nikým spochybňovaná, ani sa nemenila v dôsledku viacerých faktorov: máme tu etablovaného muža TSP, ktorý má najväčšiu autoritu (čo odrádzala aj jeho dominantná pozícia v kolektívnej diskusii); mladšiu ženu TSP, ktorá nespochybuje toto rozdelenie práce a v záujme toho, aby tím dobre fungoval sa „obetuje“, a zoberie si na svoje plecia viac administratívy; rómskych ATSP, ktorí sú videní ako nie dosť dobrí alebo spôsobilí riešiť rôzne právne úkony, (ktoré sú vnímané ako príliš zložité).

Ale spôsob delby práce môže byť aj iný. V teréne sme stretli aj tím pozostávajúci z troch pracovníkov (jedna TSP a dvaja ATSP), v ktorom sa pokúsili rozdeliť si svoju prácu viac rovnomerne, z hľadiska času stráveného v teréne a času venovanému rôznym administratívnym a kancelárskym prácam. Nerómska TSP mala najväčšiu autoritu a zodpovednosť, pokiaľ ide o rozhodovanie a odborné znalosti. Bolo to odvodené z jej TSP pozície, ale aj z viacročnej praxe. Tento tím mal tendenciu chodiť ku klientom v dvojici alebo v trojici, aj keď vo všeobecnosti TSP preferovala, aby ju sprevádzala nerómska žena ATSP. Ak idú do lokality vnímanej ako „osada“, TSP dávala prednosť aby ju sprevádzal rómsky muž ATSP. Domnieva sa, že nerómska ATSP by mohla byť ľahšie zastrašená niektorými klientami, vzhľadom k jej relatívne kratším pracovným skúsenostiam. Na druhej strane, TSP nemala rovnaký stupeň obáv keď posielala svojho mladšieho rómskeho kolegu ATSP, komunikovať v osade individuálne s klientami (aj keď preferovala vždy dvoch pracovníkov v teréne). Keď TSP robila tieto rozhodnutia, zvažovala pohlavie, etnický pôvod, vek a skúsenosti svojich ATSP. Keď ona ako TSP mala viac papierovania a administratívnych povinností, zostávala v kancelárii, zatiaľ čo ATSP išli ku klientom. Snažila sa však, aby bola v teréne rovnako často, ako ATSP a v čo najväčšej možnej miere.

V nasledujúcich podkapitolách sa pokúsime popísať, v čom spočívajú typické úkony vo vzťahu ku klientom, ktoré v teréne vykonávali terénny sociálni pracovníci. Vychádzame pritom na jednej strane z rozhovorov a etnografického pozorovania a na druhej strane zo zápisov v mesačných správach TSP/ATSP, správach RK k výkonu TSP a dotazníkov s otvorenými otázkami, ktoré sme distribuovali terénnym pracovníkom. Výhodou etnografického pozorovania bolo aj pozorovanie určitých úkonov a pracovných aktivít, ktoré nie sú vždy uvedené v mesačných správach (či už úmyselne, alebo neúmyselne).

6.2. Rôzne oblasti pôsobenia TSP/ATSP

V oblasti sociálnej a sociálneho zabezpečenia bolo veľmi typické poskytovanie poradenstva pre klientov v súvislosti s príspevkami (rodičovský príspevok, dávka hmotnej núdzy). Do tohto okruhu činností môže spadať aj následné sprostredkovanie odkazov klientom z Úradov práce, sociálnych vecí a rodiny či vysvetľovanie obsahov písomností zaslaných z týchto inštitúcií, poradenstvo a konzultácie s klientmi pri vyplňovaní rôznych druhov žiadostí vo vzťahu k Úradom práce (evidencia UoZ, dávka v nezamestnanosti, príspevok na bývanie a pod.). Vo vzťahu k poisťovniam TSP/ATSP môže asistovať klientovi ohľadom zdokladovania jednotlivých období pre Všeobecnú zdravotnú poisťovňu, môže pomôcť poslať klienta na príslušné oddelenie Sociálnej poisťovne alebo Všeobecnej zdravotnej poisťovni, môže mu pomôcť poradiť postup pri vybavení rodného listu a pomôcť telefonovať kvôli informácii ohľadom príspevkov pri narodení dieťaťa. Bežnou aktivitou bolo aj výklad doručenej pošty z rôznych inštitúcií, nakoľko klienti nemuseli rozumieť špecifikám úradnej korešpondencie. TSP/ATSP pomáhali aj pri prepočte sociálnej dávky pri životných zmenách v rodine, alebo informovali o možnosti požiadať o jednorazovú dávku v hmotnej núdzy a pomohli vypísať žiadosť. Často bola ich pomoc významná najmä v situáciách, ktoré neboli pre klienta rutinné a opakované, ako bolo napríklad poradenstvo a pomoc pri vypisovaní tlačiva pre prvotnú evidenciu UoZ, žiadosť o zaslanie prvého rozhodnutia o priznaní dôchodku a o výške dôchodku. Stávali sa prípady, že bolo potrebné pomôcť vypísať žiadosť o zrušenie ústavnej starostlivosti pre dieťa umiestnené v DD. V skupine týchto úkonov, ktoré boli viac praktického charakteru, TSP/ATSP vykonávali niektoré preventívne činnosti, ako je napríklad poradenstvo k problémami o zanedbávaní a starostlivosti o deti. Tieto činnosti mohli spočívať aj vo vyjednávaní v rámci rodiny, riešení konfliktov ale aj obhajobou záujmov detí v rodinách so zanedbanou starostlivosťou o potreby detí. Dôležitou činnosťou bola spolupráca s pracovníkmi sociálnoprávnej ochrany a kurately. Na dožiadanie ÚPSVaR TSP/ATSP písali aj expertné správy o situácii klientov a vypracovávali profil domácností.

Vo finančnej oblasti bolo typickou aktivitou základné poradenstvo v oblasti hospodárenia s financiami, dohody o splátkových kalendároch (písomnou aj ústnou formou) a tiež aj pomoc pri riešení exekúcií, ktoré boli vedené voči klientom na základe dlhovoči poisťovniam, mobilným operátorom alebo nebankovým subjektom. Táto aktivita bola mnohými TSP/ATSP uvedená, ako jedna z najčastejších a neustále narastajúca čo sa týka počtu prípadov zadlženosti klientov. Úloha terénnych pracovníkov spočívala v komunikácii s exekútormi a uzatváraní dohôd o splátkových kalendároch ústnou aj písomnou formou. Medzi činnosti patrila aj základná pomoc klientom pri vypisovaní poštových poukážok, vysvetlenie obsahov písomností z finančných inštitúcií, pomoc s vyplnením rôznych formulárov, tlačív a žiadostí. Medzi menej typické činnosti patrila pomoc pre domácnosti, ktoré boli v nejakej mimoriadnej situácii (napríklad u ktorých vypukol požiar) a napríklad potrebovali asistenciu pri napísaní žiadosti o poskytnutie finančnej pomoci od rôznych charitatívnych nadácií, alebo žiadali o jednorazovú finančnú výpomoc od obce alebo o humanitárnu pomoc z MPSVaR. Pomerné časté bolo poradenstvo za účelom zvýšenia finančnej gramotnosti, v oblasti zníženia výdavkov domácnosti, a dozeranie na dodržanie splátkových kalendárov – to sa spravidla dialo na žiadosť samotných klientov. Stretli sme sa aj s činnosťou TSP/ATSP, ktorá spočívala v kontrole spotreby elektrickej energie v domácnostiach, aj v „osade“. Problémy so zadlžením si vyžadovali aj špecifickú činnosť, ktorá spočívala v asistencii pri komunikácii s nebankovými

spoločnosťami a napríklad aj pri posudzovaní toho, či dlh klienta nespadá do premlčacej doby. K dôležitej činnosti patrili aj preventívne aktivity inštitútu osobitného príjemcu (IOP) v súvislosti so zanedbávaním starostlivosti o deti - sprísnený režim nákupov potravín, šatstva a dohliadanie na hospodárenie. Niektorí TSP/ATSP toto posledné vnímali ako frustrujúcu aktivitu, lebo na jednej strane videli vypočítavosť exekútorov a na druhej si uvedomovali permanentnú neschopnosť klientov držať krok s pladbami.

V oblasti spolupráce so školou, typickou činnosťou je spolupráca so ZŠ vo veci nedbalej školskej dochádzky a záškoláctva detí. Môže to byť aj kontrola školskej dochádzky pri rannom autobuse, pohovory s rodičmi o dohliadaní na dodržanie pravidelnosti školskej dochádzky detí a informovanie rodičov o správaní a školskej dochádzke detí na žiadosť školy. Stávalo sa aj to, že klienti, ktorí sú prechodne v zahraničí potrebovali prostredníctvom TSP/ATSP doručiť potvrdenia o návšteve školy svojich detí. Častým úkonom TSP/ATSP bola spolupráca so ZŠ ohľadom zápisu školopovinných detí do nultého respektíve, do 1. ročníka. TSP niekedy vykonávali aj poradenstvo ohľadom predškolskej výchovy a pomáhali sprostredkovať dostupnú predškolskú výchovu. Niektorí TSP/ATSP organizovali rôzne krúžky a mimoškolské aktivity pre deti.

Do činností v oblasti zdravia spadali rôzne formy pomoci klientom, napríklad objednávanie klienta na rozličné lekárske vyšetrenia, požiadanie lekára o domácu návštevu ku klientovi, pomoc pri vyhľadávaní telefonického kontaktu na gynekologickú ambulanciu, informovanie sa ohľadom interného predoperačného vyšetrenia pre klienta, a pod. Súčasťou boli aj aktivity prevenčného charakteru, ktorými môže byť poradenský rozhovor s klientom ohľadom zdravia, upozorňovanie klienta na potrebnú návštevu detského pediatra, poradenský rozhovor s klientom ohľadom zavšivenia, rozhovor ohľadne problematiky zdravej stravovania, predpôrodné a popôrodné poradenstvo, preventívne upozornenie klientov na dodržanie predpísanej liečby a pod. Stávalo sa, že TSP a ATSP vykonávali aj veľmi osobné intervencie - napríklad na výslovnú žiadosť klienta konzultovali zdravotný stav klienta s lekármi a neskôr podali zrozumiteľným spôsobom túto informáciu klientovi. Poskytovali aj poradenstvo v oblasti využitia antikoncepčných metód. Komunikovali s Regionálnymi ústavmi verejného zdravia vo veci prenosných ochorení alebo virulentných nákaz v komunitách. Niektorí TSP/ATSP uvádzali vo svojej činnosti aj konzultácie a pomoc pri riešení stavov rôznych závislostí.

V oblasti bývania typická činnosť spočívala v asistencii pri riešení podkladov k príspevku na bývanie a príprava a kompletizácia podkladov k príspevkom na bývanie, alebo aj riešenie bývania pre klienta bez domova. Dôležitou činnosťou bolo poradenstvo v oblasti odpadového hospodárstva a napríklad informovanie klientov o odvoze jednotlivých druhov odpadov. Do tejto skupiny úkonov spadala aj kontrola čistoty a poriadku v teréne v jednotlivých lokalitách.

V oblasti, ktorá sa týka zamestnávania a zamestnanosti typickou činnosťou môže byť vyhľadávanie voľných pracovných miest a poradenstvo, asistencia pri písaní životopisu, asistencia pri písaní žiadosti do zamestnania. Spadala sem aj pomoc s písaním žiadostí o zamestnanie, pomoc s elektronickým zasielaním podkladov a príloh možným zamestnávateľom, skenovanie, poradenstvo ohľadom uplatnenia sa na trhu práce, hľadanie a ponuka pracovných ponúk pre klientov, pomoc s písaním životopisov. V rámci poradenstva to mohla byť individuálna príprava klienta na pracovný pohovor. Stávalo sa, že TSP/ATSP poskytovali obci poradenstvo, alebo návrhy na zapojenie klienta na aktívnu činnosť, alebo dobrovoľnícku činnosť.

6.3. Atypické aktivity pri výkone terénnej sociálnej práce

Aj napriek množstvu úloh, ktoré TSP/ATSP vo svojom každodennom programe majú vykonávať a aj vykonávajú, niektorí z nich sa zapájali aj do činností, ktoré ich odnášajú mimo sféru zadanú podľa štandardov TSP. Vo väčšine prípadov to bolo v súvislosti s ich postavením ako zamestnancov obce a v niektorých prípadoch to bolo z ich vlastnej iniciatívy a ochoty urobiť pre klientov viac (to, čo subjektívne považovali za vhodné).

Na jednej strane to boli činnosti v rámci komplikovanej právnej oblasti, niekedy až na úrovni odborných rád právnej kancelárie. Išlo napríklad o riešenie pred-exekučných vymáhání a exekučných konaní, spracovávanie návrhov na určenie neplatnosti exekúcií, žalobu o zrušenie rozhodcovského rozsudku na okresný súd, spracovávanie odporov voči platobným rozkazom okresného súdu alebo spracovávanie žiadostí o zaslanie upresňujúcich informácií k vymáhaným dlhom.

Taktiež veľmi atypické a z hľadiska výkonu TSP sporné, bolo zaangažovanie sa TSP priamo na predvolebnej kampani v obecných voľbách, prípadne spracovávanie sťažností na súdy SR ohľadne výsledkov volieb, alebo spracovávanie podnetov na trestné stíhanie. Zaznamenali sme aj zaangažovanie sa v účasťach na výsluchoch súvisiacich s podozrením z trestnej činnosti úplatkárstva a korupcie.

Nezvyčajné boli aj drobné činnosti, o ktorých nám hovorili respondenti, alebo ktoré sú zaznamenané v mesačných správach: napríklad pomoc s nastavením PC, nastavením internetu v smartfóne, založením e-mailu pre klientku, riešením nálezu stratenej aktovky prostredníctvom SAD. Nezvyčajná aktivita v jednej z navštívených obcí spočívala v zabezpečení pietneho aktu, pochovania a ďalších procedúr súvisiacich s úmrtím odkázaného klienta bez rodiny, ktorá by sa o to postarala. Niektoré činnosti mali skôr ráz komunitných aktivít, napríklad spoločné varenie a pečenie s klientkami, príprava pralíniek na veľkú noc, príprava domácich muffín a vafli, rovnako aj organizovanie detských mimoškolských aktivít.

V niektorých obciach starostovia považovali TSP/ATSP za svojich bežných zamestnancov. Niekedy im nariaďovali prácu podľa svojich predstáv, pretože si mysleli, že nemajú až tak príliš veľa práce. Inokedy, tieto príkazy vyplývali zo zmätkov a nejasných predstáv, ktoré starostovia majú o tom, čo má tvoriť náplň terénnej sociálnej práce a požadovali od TSP/ATSP veci, ktoré považovali za súčasť ich práce. V niektorých lokalitách to boli nielen starostovia, ale aj ostatní zamestnanci obce, ktorí mali predstavu, že TSP/ATSP robia všetko, „čo súvisí s Rómami“.

Jedným z najextrémnejších, ale trochu ojedinelým prípadom, bola epizóda, keď boli TSP/ATSP požiadaní vysadiť kvety na verejných priestranstvách obce. Inde sme sa stretli s tým, že TSP/ATSP mali kanceláriu, v ktorej bol obecný rozhlas a preto sa od nich občas žiadalo, aby urobili obecné hlásenie. Bežne požadované úkony zo strany obce boli napríklad, aby roznášali poštu a rôzne listy pre Rómov. Niektorí obecní zamestnanci zvykli požadovať, aby TSP/ATSP odniesli do osady poštu s odôvodnením: „Veď tam tak či tak idete...“ V niektorých lokalitách úradníci obce automaticky zvyknú nasmerovať Rómov a sociálne slabších klientov priamo k terénnym pracovníkom, od ktorých sa očakáva, že im pomôžu s vyplňovaním rozličných formulárov (aj takých, ktoré by teoreticky mali byť agendou obecného úradu). V niektorých lokalitách to spôsobuje, že TSP/ATSP prevzali na seba veľké množstvo práce a rôznych povinností aj od

iných zamestnancov kvôli tomu, že pracovníci terénnej sociálnej práce sú považovaní za tých, ktorí „jednajú s cigánmi“.

Napriek určitým protestom zo strany niektorých terénnych pracovníkov, mnohí akceptovali takéto úkony, pretože nechceli, aby sa zhoršili vzájomné pracovné vzťahy. Avšak dilemy a problémy vyplývajúce z akceptácie takýchto prác sú v tom, že by to mohlo TSP/ATSP dostať do polohy „predĺženej ruky“ obce, a jednoduchý úkon doručenia listu môže terénneho pracovníka v očiach klienta asociovať s tými, ktorí tento list poslali. Toto postupne môže mať negatívny vplyv na budovanie vzájomnej dôvery medzi klientom a TSP/ATSP (najmä napr. v prípade, že prinášajú oznámenia o finančných nedoplatkoch alebo podobne).

Zaujímavé bolo mapovať rôzne reakcie zo strany TSP na takéto požiadavky zo strany obce. Zatiaľ čo niektorí TSP čelili požiadavkám starostov, iní plnili ich príkazy a vykonávali činnosti, ktoré od nich požadovali. Je zaujímavé zamyslieť sa nad faktormi, ktoré ovplyvňujú rôzne reakcie a stratégie TSP. Dalo by sa argumentovať, že tí ktorí mali silnejšie postavenie a rovnejší vzťah so starostami im vzdorovali takým spôsobom, že starostovia nakoniec rešpektovali ich postoj. Takáto vzájomná diskusia tiež mohla pomôcť vyjasniť to, čo má byť a čo nemá byť náplň terénnej sociálnej práce. V iných prípadoch TSP informovali svojich RK o tom, že sa ich žiadajú aby robili veci, ktoré nie sú v ich náplni práce a aby RK zasiahli a urobili nápravu. Vo väčšine prípadov starostovia intervencie RK rešpektovali, aj keď niekedy to mohlo spôsobiť, že pracovné podmienky a vzťahy medzi zamestnancami obce a RK sa stali zložitejšie.

Niektorí z TSP nechceli do takýchto záležitostí zaangažovať RK, pretože nechceli, aby „boli veci ešte horšie“ a pretože sa obávali, že starostovia by sa im mohli „pomstiť“. Alternatívne, v niektorých prípadoch TSP neverili, že by RK predstavovali dostatočne silnú autoritu, ktorá by mohla čeliť autoritatívnemu starostovi. Najbežnejšia reakcia však bola, že TSP akceptáciu takýchto úloh videli ako svoj kompromis so starostom a ostatnými zamestnancami. Nevnímali to ako príliš veľkú záťaž a na oplátku získali s obcou životaschopný vzťah. Vo všeobecnosti je však ťažké posúdiť, do akej miery tieto extra pracovné úlohy ovplyvnili výkony TSP/ATSP a ich vzťahy s klientmi.

6.4. Záver

TSP/ATSP vo vzťahu ku klientom vykonávali širokú škálu aktivít. Tieto sa týkali oblastí ako je sociálne zabezpečenie, práca a zamestnanie, škola a spolupráca so školou, zdravie, finančné poradenstvo. Delba práce v tímoch však zvyčajne neprebíhala pozdĺž deliacej línie TSP/ATSP. Napriek tomu, že väčšinou TSP mali väčšie a dlhodobejšie skúsenosti ako ATSP, to ako sa práca v tíme delila je podmienené konkrétnou situáciou v obci, dispozíciami, skúsenosťami a odbornými kapacitami jednotlivých pracovníkov. V terénne sme sa stretli aj s činnosťami, ktoré by sa dali považovať za atypické pre prácu TSP/ATSP. V niektorých obciach starostovia považovali TSP/ATSP za svojich bežných zamestnancov a nariaďovali im prácu podľa svojich predstáv. Dilemy vyplývajúce z akceptácie úkonov, ktoré nie sú v súlade s oblasťami pôsobenia TSP/ATSP spočívajú v tom, že vykonávanie takýchto prác ich môže pracovníkov postaviť do polohy „predĺženej ruky“ obce a postupne negatívne vplývať na dôveru klientov voči nim. Napriek týmto obmedzeniam, terénni sociálni pracovníci majú relatívne vysoký stupeň autonómie, aby vytvorili efektívny pracovný tím a partnerstvo, v ktorom by sa všetci členovia tímu cítili rovnako ocenení a uznaní.

7. Kancelárie, ich umiestnenie a materiálne vybavenie

V tejto kapitole sa sústreďíme na niektoré otázky terénnej sociálnej práce, ktoré súvisia s materiálnym vybavením. Dôležitú úlohu pri výkone práce zohráva na jednej strane umiestnenie kancelárií a na druhej strane vybavenie samotných priestorov kancelárií počítačmi a kancelárskymi pomôckami. Umiestnenie kancelárie pre výkon terénnej sociálnej práce predstavuje dôležitý faktor, ktorý môže klientom sprostredkovať túto službu alebo naopak môže byť pre nich bariérou.

7.1. Dostupnosť (ako klienti môžu prichádzať do kancelárie a využívať kancelárske priestory)

V navštívených obciach sme sa stretli s tromi variantami umiestnenia kancelárie pre terénnu sociálnu prácu:

- i) V budove obecného úradu so vchodom z hlavnej chodby alebo s oddeleným vchodom (v inom krídle budovy obecného úradu alebo v suteréne atď.).
- ii) V inej budove v blízkosti obecného úradu (môže o byť v budove školy, v budove kultúrneho domu, v budove komunitného centra, či fary a podobne,
- iii) V osade alebo v bezprostrednej blízkosti lokality, kde žijú klienti v priestoroch, ktoré v minulosti spĺňali rôzny účel (napr. budova pastoračného centra, budova kultúrneho domu či sociálnych bytových jednotiek).
- iv) V zriedkavých prípadoch, dochádza ku kombinácii pri lokalizácii terénnych pracovníkov. (Napríklad časť terénnych sociálnych pracovníkov sídli v kancelárii v budove obecného/mestského úradu a časť v priestoroch umiestnených priamo v lokalite.)

Každý takýto spôsob umiestnenia kancelárie má svoje výhody a nevýhody.

Zaznamenali sme aj situáciu, keď jeden z TSP má pracovisko na obecnom úrade a jeho kolegovia sídli v budove v blízkosti rómskej lokality. Podľa vysvetlenia ktoré sme dostali, je to kvôli tomu, že niektorí klienti potrebujú asistenciu v meste a nechcú chodiť do kancelárie na periférii mesta. Hoci toto zdôvodnenie znie logicky, ako sme sa presvedčili, prístup k TSP na obecnom úrade nie je úplne bez prekážok. Najprv pracovník na vrátnici odkáže klienta na centrum prvého kontaktu, kde klienta preveria otázkami typu: „Skadiaľ ste?“ a potom telefonicky privolaný TSP si odvedie návštevu do kancelárie. Takéto praktiky môžu klientov zo sociálnym znevýhodnením (ktorí sú v styku s úradmi vo všeobecnosti zneistení) odstrašiť a tak vytvoriť významnú bariéru pre dobrý výkon terénnej sociálnej práce.

V niekoľkých prípadoch sme zaznamenali, že kancelária terénnej sociálnej práce bola prichodná do inej kancelárie. Zaznamenali sme aj prípad, že kancelária terénnej sociálnej práce je zdieľaná s inými pracovníkmi obce. Tieto situácie sú spravidla interpretované zo strany obce ako „dočasné“ riešenie, pričom sa poukazuje sa na to, že pre terénnych pracovníkov sú pripravované nové priestory. Zaznamenali sme prípad, keď TSP zdieľajú so

sociálnou pracovníčkou obce jednu bytovú jednotku (kuchyňa a dve obývacie miestnosti). Takéto umiestnenie môže prispieť k stieraniu hranice medzi pracovníkmi obce a pracovníkmi terénnej sociálnej práce z pohľadu klientov, pretože v tomto priestore dochádza aj k vyplácaniu sociálnych dávok a tiež k uplatňovaniu inštitútu osobitného príjemcu.

V teréne sme niekedy videli, že kancelárie TSP (tak v rámci DOP, ako aj NP TSP) susedia s kanceláriou aktivačných prác. Tento fakt si na jednej strane niektorí respondenti z radov TSP pochvaľovali, berú ho ako pozitívum: „Klienti chodia na aktivačné a keď sú tam, tak prídu aj k nám vybaviť...“. Umiestnenie kancelárie terénnej sociálnej práce v blízkosti kancelárie koordinátorov aktivačných prác však bolo hodnotené aj negatívne: „Je tu strašný hluk, keď sa vracajú z aktivačných, chodia cez našu kanceláriu.“ V jednom prípade navštíveného DOP sme zaznamenali aj to, že TSP sa s koordinátorom aktivačných prác priamo delia o miestnosť (oddelenú prenosnou priečkou).

Niekedy sú bariérou v práci TSP/ATSP aj stiesnené priestory kancelárie, do ktorých sa nezmestí naraz viac pracovníkov alebo klientov. Podľa niektorých našich respondentov z radov TSP, pokiaľ je klientom skupina ľudí, „tak sa to rieši v domácom prostredí“. Aj keď toto riešenie môže mať svoje výhody, môže byť aj rizikom pre dôveryhodnosť práce TSP/ATSP. Na jednej strane tento krok ponúka väčšie súkromie tým, že sa pracovník presunie spolu s klientami z kancelárie do domáceho prostredia. Na druhej strane to môže viesť k problémom najmä v prípadoch, ak klient alebo skupina klientov má určité nerovné mocenské vzťahy v rámci svojej rodiny. V každom prípade je kľúčové aby TSP boli schopní vyhodnotiť takúto situáciu a ak to je potrebné zabezpečiť pohovor s klientom v dôvernom prostredí vhodne usporiadanej kancelárie.

Stretli sme sa aj s prípadmi pozitívnej inovácie zo strany TSP, ktorí prerobili svoji kanceláriu tak, že urobili malý kútik pre deti klientov: „Urobili sme detský kútik, kde sa deti hrajú, zatiaľ vybavíme agendu s klientami... doniesli sme z domu aj spoločenské hry“. Takéto inovácie majú pozitívny efekt na budovanie vzájomnej dôvery medzi TSP/ATSP a klientami, ako aj dobrej atmosféry a pocitu bezpečnosti. Aj v iných kanceláriách sme pozorovali usporiadanie priestoru tak, aby bolo ústretové klientovi. Neútulnosť či nedostupnosť kancelárie znižuje možnosť nadviazania lepších vzťahov s klientami.

7.2. Kancelárie TSP/ATSP umiestnené priamo v osade

Štandardy terénnej sociálnej práce nešpecifikujú v akej budove alebo akým spôsobom vo vzťahu k bydlisku väčšiny klientov má byť kancelária lokalizovaná. Umiestnenie kancelárie priamo v osade je kontroverzná otázka. Pri rozhovoroch s TSP/ATSP sme sa stretli s tým, že niektorí si takéto usporiadanie pochvaľovali. Podľa ich názoru, je to lepšie pre vzájomnú dôveru a kontakt s klientami: „Predtým sme boli na obci a chodili sme do osady pešo... teraz je to lepšie, lebo sme blízko osade, je to lepšie pre vzájomnú dôveru a kontakt s klientami“. Neštandardný spôsob zmeny lokalizácie kancelárie terénnej sociálnej práce z obce do osady môže byť spôsobený nezvyčajnými okolnosťami, ako je zbúranie chatrčí a presun celej rómskej osady do úplne novej lokality so sociálnymi bytmi: „Predtým, keď bola stará osada sme sedeli na obci, v novej lokalite sme rok a pol, teraz sme priamo v osade.“

V prípade, že obec alebo mesto má vzdialenejšiu segregovanú lokalitu, ktorá však nie je primárnou sociálne vylúčenou lokalitou sa stáva, že TSP/ATSP tam majú „detašované“ pracovisko, ktoré navštevujú niekoľkokrát za týždeň (napríklad dvakrát za týždeň). Umiestnenie kancelárie priamo v osade respondenti z radov TSP väčšinou chválili. Podľa ich názoru, je to lepšie pre vzájomnú dôveru a kontakt s klientami. Aj z pohľadu klientov boli kancelárie terénnej sociálnej práce umiestnené v blízkosti ich bydliska vnímané väčšinou pozitívne. Otázka, ktorá sa v tejto súvislosti vynára je to, do akej miery takéto presťahovanie sa blízko ku klientovi môže prehĺbovať priestorové a symbolické vylúčenie Rómov v rámci celkových štrukturálnych nerovností na lokálnej úrovni.

7.3. Materiálne vybavenie kancelárií

V *Úvode do štandardov terénnej sociálnej práce* ale ani v *Príručkách pre obce* sa však neupravuje, aký má byť počet počítačov v rámci jednej kancelárie. Na priamu otázku o kvalite materiálneho zabezpečenia TSP väčšinou odpovedali (najmä v úvodných fázach rozhovorov), že technické zabezpečenie je v poriadku. Toto však nie vždy zodpovedalo tomu, čo sme pozorovali na vlastné oči – napríklad zastarané PC a monitory. V prípade väčších lokalít, kde je väčší počet TSP/ATSP, sú jeden alebo dva počítače nedostatočný počet. V niektorých obciach sme si všimli, že technika, s ktorou TSP pracovali bola pomerne zastaraná (napríklad sa veľmi dobre dajú vizuálne identifikovať staré monitory). V prípade jedného navštíveného DOP sme zaznamenali, že kancelária (umiestnená v obecnom kultúrnom dome) mala úplne nedostatočné vybavenie – bola bez PC a bez pevnej telefonической linky. Na druhej strane, iný dopytový projekt v inom regióne, vytvoril pre TSP veľmi dobré podmienky – kanceláriu vybavenú modernými počítačmi, monitormi a kopírkou.

V prípade jedného navštíveného mesta sme zaznamenali, že terénni pracovníci mali dlhodobejší problém s internetovým spojením; podľa ich výpovedí bola kancelária bez pripojenia na sieť niekoľko mesiacov. Informovali nás, že to riešia tak, že posielajú všetky e-maily z domu. V prípade iného NP TSP projektu, internetové spojenie fungovalo, no malo veľmi nízku prenosovú rýchlosť, čo znemožňovalo sťahovanie potrebných objemov dát.

Ukázalo sa, že problémy boli s kopírkami a v dennej praxi TSP potrebujú kopírovať množstvo dokumentov pre klientov. Iba v niekoľkých prípadoch sme videli kanceláriu vybavenú fotokopírkou. Vzhľadom na pomerne vysokú cenu tohto prístroja sa bežne stáva, že kopírka je iba jedna pre celú obec a je umiestnená v kancelárii obecného úradu. Prax, ktorú v takýchto prípadoch uplatňujú TSP je zvyčajne taká, že klient, ktorý ráno navštívi kanceláriu, nechá na mieste svoje dokumenty, z ktorých potrebuje kópie. V priebehu dňa ich TSP zoberie na obec kopírovať a poobede si klient príde pre svoje originály. Kopírovanie materiálov mimo vlastnej kancelárie je komplikované aj pre samotných TSP, ktorí môžu byť vzhľadom na pomerne vysoké ceny tonerov medzi pracovníkmi obecného úradu vnímaní ako extra finančná záťaž. Môžu sa tak dostať do implicitnej pozície prosebníka, odkázaného na dobré vzťahy so sekretariátom starostu.

7.4. Telefóny a ochranné pracovné pomôcky

V rámci DOP projektov sú telekomunikačné výdavky považované za oprávnené výdavky a zároveň sú považované za priame výdavky. Tieto telefóny sú v rámci NP TSP financované podľa tzv. jednotkových cien. Tieto boli získané na základe vykonanej analýzy ukončených projektov (z výzvy 2007/2.1/01) a bolo stanovené, že oprávnený čiastkový výdavok sa stanovil vo výške 10,00 € mesačne na jedného TSP, resp. ATSP. Vzhľadom na rozsah agendy, ktorá je TSP vybavovaná telefonicky (takmer každodenný telefonický kontakt s exekútormi, volanie na Úrad práce, atď.) je táto suma, podľa všeobecného názoru, ktorý sme zaznamenali v teréne, nedostačujúca.

Práca TSP je náročná aj z hľadiska vystavenia určitým nebezpečenstvám v styku s prostredím, ktoré môže mať zlé hygienické podmienky. Pracovník pri návšteve osady, môže čeliť zlým hygienickým podmienkam (infekcie, ale aj zavšivenie). Pri využívaní osobných šiat tieto môže prenášať do svojho bydliska. Aj keď štandardy terénnej sociálnej práce uvádzajú, že „mesto/ obec alebo organizácia... zabezpečí finančný príspevok na nákup ochranných pomôcok (čistiace a dezinfekčné prostriedky, oblečenie a obuv do terénu)“ v teréne sme sa nestretli s prípadom, že by toto bolo zabezpečené. Naopak, v niektorých prípadoch sa TSP explicitne vyjadrili, že by bolo dobré, keby sa obce o takéto pomôcky postarali. Takéto postojie boli najmä zreteľné najmä v lokalitách, kde TSP/ATSP pracovali s klientmi s výskytom infekčných chorôb (napr. žltáčka a podobne). Na druhej strane, stretli sme sa aj s tým, že, že mesto alebo obec zabezpečila pre pracovníkov očkovanie proti infekčným ochoreniam (hepatitída A, B, očkovanie proti vírusu chrípky).

7.5. Služobné cesty a preplácanie ciest

V rámci DOP boli cestovné náhrady TSP/ATSP považované za oprávnené priame výdavky. Tieto boli preplácané z grantu a boli hradené v zmysle zákona o cestovných náhradách. V prípade NP TSP sú cestovné výdavky riešené cez tzv. normatív, ktorý je vyplácaný bez povinnosti predkladať cestovné doklady a ktorý je vo výške 3,6 € na mesiac na osobu. Obec v oboch prípadoch mohla a môže hradiť cestovné nad rámec tejto sumy, podľa aktuálnej potreby pri výkone terénnej sociálnej práce.

Systém platenia za služobné cesty bol väčšinou TSP/ATSP hodnotený ako neuspokojivý. Počas evaluácie sme sa nestretli s jediným TPS/ATSP alebo RK ktorý by považoval súčasný systém za vyhovujúci alebo, ktorý by prispel k lepším pracovným výkonom. Naopak, problematika platieb za služobné cesty bola takmer jednomyseľne respondentmi komentovaná ako nedostatočná a v súčasnom systéme terénnej sociálnej práce zle riešená. Málo prostriedkov na cestovanie sa vnímalo rôzne, v závislosti na lokalite, postavení TSP a v závislosti na najčastejších typoch problémov v danej obci alebo meste. Otázka dopravy bol označená ako veľmi problematická v izolovaných lokalitách so zlým dopravným spojením s okresnými mestami.

V teréne sme narazili na tri rôzne (široko definované) odpovede na tento problém:

1) TSP/ATSP využijú normatív a po jeho vyčerpaní väčšinou zostávajú na pracovisku - teda nerobia prácu mimo obce (a to ani v prípadoch, kedy by to bolo potrebné),

- 2) TSP/ATSP si platia za dopravu z vlastného vrecka (či už to je autobus alebo vlastné auto),
- 3) TSP/ATSP majú podporu starostov, ktorí preplácajú cesty alebo im umožnia využívať služobné auto.

Obce, v ktorých mali TSP/ATSP plnú podporu od starostov, bola efektivita ich práce znásobená možnosťami využívať rôzne dopravné prostriedky. Boli obce, či skôr starostovia a ich „ústretoivosť“, ktoré umožnili ľahšiu a efektívnejšiu prácu, v prípade, že TSP potrebovali byť mobilní. Jeden starosta nám povedal: „Toto, čo oni im [IA MPSVR SR] preplácajú... ten systém... to je o ničom.“ Namiesto toho im sám preplatí verejnú dopravu (autobus, vlak) a v prípade, keď sprevádzajú klientov do inštitúcií v susednom meste im tiež požičia automobil. Bežnejšie sa nám zdali byť prípady, že TSP/ATSP používali svoje vlastné auto z dôvodu úspory času.

V jednom prípade sme sa stretli s TSP, ktorí nesprevádzali svojich klientov do neďalekého mesta navštíviť inštitúcie: „to je tak, my im [klientom] môžeme vysvetľovať ako toto vybaviť a čo povedať, oni tam potom pôjdu a prídu nazad a povedia, že nevybavili čo treba. A to my potom nevieme, či je to preto, že neznajú ako to povedať, alebo či ich tam na úrade odmietli lebo sú to Rómovia. A tak my im potom znovu voláme na úrad a znovu vybavujeme...“. Tento príklad dobre ilustruje to, že nedostatok financií, ktorý neumožňuje TSP/ATSP cestovať s klientmi, môže spôsobiť dodatočnú prácu a ďalšie omeškania pri riešení a vyriešení problémov. Je potrebné poznamenať, že takýto príbeh nebol ojedinelý, ale bol jeden z mnohých, ktoré sme počas terénneho výskumu zaznamenali.

7.6. Záver

Umiestnenia kancelárie a ich vybavenie je v realite výkonu terénnej sociálnej práce veľmi rôzne. Hlavným faktorom, ktorý determinuje úroveň materiálneho zabezpečenia, je vzťah vedenia obce alebo mesta k tomuto aspektu terénnej sociálnej práce. Túto otázku nediferencuje to, či sa jedná o DOP alebo NP TSP alebo či sa jedná o menšiu obec alebo väčšie mesto. V rámci navštívených projektov sme pozorovali zlé umiestnenie a nedostatočné vybavenie kancelárii (napr. niekoľko mesiacoch chýbajúce internetové spojenie) tak v rámci NP TSP (kde je zabezpečená koordinácia výkonu terénnej sociálnej práce a dohľad nad kvalitou práce zo strany RK), ako aj DOP. Podobne to platí aj pre opačnú situáciu: dobré vybavenie kancelárie modernými počítačmi a monitormi pre väčšinu TSP sme zaznamenali taktiež v prípade niekoľkých obcí v rámci NP TSP, ako aj DOP. Jednotkové ceny na telefón sa ukazujú vzhľadom na objem agendy, ktorá je vykonávaná telefonicky nízke. Ani v jednej navštívenej obci sme však nezaznamenali, že by pracovníkom poskytli špeciálne ošatenie pre výkon práce, na potrebu ktorého niektorí TSP/ATSP poukazovali. V budúcnosti by bolo potrebné zlepšiť vymožiteľnosť záväzkov a účinne sankcionovať obce v prípade, že nevhodnými priestormi alebo nedostatočným vybavením porušujú ustanovenia zmluvy o spolupráci.

8. Administratívne otázky výkonu terénnej sociálnej práce s pohľadom praxe (DOP verzus NP TSP)

Jedna z hlavných výskumných otázok, ktorá zaujímala tak implementačnú agentúru, ako aj ďalších odborníkov, je to akým spôsobom prechod z dopytovo-orientovaných projektov na NP TSP ovplyvnil fungovanie terénnej sociálnej práce a administratívnu prax v teréne. V tejto kapitole sa pozrieme na administratívne činnosti, ktoré jednotlivé kategórie aktérov terénnej sociálnej práce vykonávajú v praxi. Kapitola je založená na našich poznatkoch, ktoré sme získali na základe rozhovorov a etnografického pozorovania v obciach/mestách a v lokalitách výkonu terénnej sociálnej práce.

8.1. Administratíva, ktorú vypracováva prijímateľ (obce/mestá)

Administratíva, ktorú vypracováva prijímateľ (obec a v prípade DOP to môže byť aj iný subjekt, napríklad občianske združenie) sa primárne týka refundácie finančných nákladov projektu. Tento aspekt bol v predchádzajúcom období veľmi problematický nielen v rámci programov terénnej sociálnej práce, ale celkovo v rámci projektov ESF¹² vzhľadom na často veľmi dlhé obdobie kontroly oprávnenosti výdavkov, ktoré prebieha medzi podaním žiadosti o platbu až po jej schválenie a prevod peňazí na účet.

Za najväčšiu zmenu, ktorá v rámci modality NP TSP signifikantne zjednodušuje proces administrácie projektu z hľadiska prijímateľa grantu, je to, že obec nepredkladá žiadosti o platbu. Agentúra v Bratislave poskytuje obci finančné prostriedky prostredníctvom transferu v mesačných intervaloch, späť za každý ukončený mesiac. Administratívne úkony spojené so žiadosťami o platbu, monitorovaním projektu a ďalšie vo vzťahu k ESF vykonávajú teda zamestnanci agentúry a nie obec. Obec alebo mesto po zapojení sa do NP TSP nepracuje ani so systémom ITMS a toto tiež vykonáva agentúra.

Tok financií a refundácie boli počas obdobia participácie v NP TSP, podľa výpovedí našich respondentov z radov predstaviteľov obcí, plynulé a títo neuvádzali žiadne problémy v tomto ohľade. V jednom prípade starostka uviedla menší problém v plynulosti refundácii, ktorý súvisel so zmenami vo vedení obce po obecných voľbách a jej nástupom do funkcie: „Vo vyhlásení sme neopravili meno štatutára obce a preto platba meškala.“ Všetci respondenti hodnotili prechod na NP TSP ako pozitívnu zmenu.

8.2. Administratíva, ktorú vypracovávajú TSP/ATSP

Povinnými administratívnymi výstupmi pri výkone TSP sú spis klienta a terénny denník. *Spis klienta* má obsahovať evidenciu klientov a zdrojov problémov, ako aj zápis o metódach alebo type poskytnutých intervencií. Mal by poskytnúť informácie, ktoré sú dostatočné na posúdenie toho, ako klient zvláda problémy aj z dlhodobšieho hľadiska. V prípade klientov,

¹² Viac k tomuto aspektu pozri štúdiu Hurrle J. et al. (2012): Nejasný výsledok: Pomohli projekty ESF Rómom na Slovensku? UNDP, Bratislava.

pre ktorých bol evidovaný spis v rámci dopytovo-orientovaných projektov, sa nové spisy nezakladajú, ale sa spis pretransformuje, takým spôsobom, aby sa vzťahoval na jednotlivca. Takáto úprava dokumentov však môže byť náročná a toto bol jeden z úkonov, ktorý z pohľadu respondentov z radov TSP/ATSP im spôsoboval nadmerné pracovné zaťaženie (často na to v rozhovoroch poukazovali). *Spis klienta* obsahuje záznamy z intervencií s popisom problému, faktov, úkonov a dátumu a podpisu pracovníka. Spis obsahuje aj sociálnu anamnézu klienta a môže obsahovať aj fotokópie alebo originály rozhodnutí inštitúcií, dokladov, šekov a pod. Okrem spisu klienta si TSP a rovnako aj ATSP vedú *terénny denník*, ktorý je určený na zachytenie určitých bezprostredných poznatkov pri interakcii s klientom, na základe ktorých sa vypracuje informácia do *Spisu klienta*. Niektoré informácie z denníka sa môžu, ale nemusia stať súčasťou spisovej dokumentácie.

8.3. Hodnotenie administratívnej záťaže z pohľadu TSP/ATSP

Množstvo TSP/ATSP sa vyjadrovala v tom zmysle, že nemajú problémy s administratívnym aspektom svojich pracovných činností. Napríklad jeden TSP nám uviedol, že: „administratívna práca je v pohode, je dobre zvládnuteľná, bez problémov“. Aj v dotazníkovom zisťovaní, v otvorených otázkach, sme od respondentov v tejto súvislosti mohli čítať vyjadrenia typu: „je to v pohode... dá sa to zvládnuť.“ Niektorí respondenti administratívny aspekt terénnej sociálnej práce dávali do kontrastu s prácou v teréne, pričom interakcii s klientami prisudzovali väčšiu náročnosť: „myslím si, že administratívna činnosť nie je tak náročná. Náročnejšia je niekedy prvotná komunikácia s klientom“. Prevládalo však hodnotenie, ktoré vo všeobecnosti považovalo administratívu, tak v rámci NP TSP, ako aj v rámci DOP, za „náročnú“.¹³ Respondenti, ktorí uvádzali, že sú do určitej miery frustrovaní vo vzťahu k administratívnym záležitostiam sa vyjadrovali v duchu, že rastúce administratívne zaťaženie v skutočnosti znamená, že oveľa menej času môžu venovať práci v teréne. Počas výskumu sme navštívili aj obce, v ktorých iba samotný počet klientov a veľkosti lokality vytvárali obrovský tlak na TSP/ATSP pokiaľ išlo o potrebu pokryť všetky ich požiadavky – to malo za následok, že ťažšie zvládali administratívnu prácu.

Niektorí TSP/ATSP si sťažovali na nadmernú „papierovú“ agendu: „všetko musíme vypisovať... veľa písania“. Niektorí pociťovali ako problém, že v písomnej forme sa nedá presvedčivo zachytiť všetko to, čo reálne vykonávajú. Ako uviedol jeden TSP z väčšej obce s veľkým počtom klientov: „nemôžem písať všetky veci, ktoré robím. Niekedy nezaložím nový individuálny spis a zaznamenám len zásah a niekedy, keď je to len drobnosť a je toho veľa, to vôbec nezapíšem“.

Na druhej strane, TSP/ATSP si uvedomovali potrebnosť administratívnych záznamov. Mnoho respondentov sa na začiatku rozhovorov sťažovalo na množstvo práce ohľadne spisov a správ, ale postupne v priebehu rozhovoru začali vyzdvihovať pozitívne prvky takto vedenej administratívy. Veľa TSP/ATSP oceňovalo význam vedenia spisov a vyjadrili sa, že im v práci pomáha, keď sa robia podrobné záznamy: „v spisoch je všetko zachytené.“ Iný respondent poznamenal: „to je dobré na tých spisoch, že keď príde klient tak je možné si

¹³ Názory respondentov ohľadne administratívnej záťaže sa vzhľadom na metodológiu výskumu nedajú štatisticky kvantifikovať.

dohľadať, čo sme s ním riešili pred zopár rokmi, ale už si to nepamätáme.“ Akumulovanie vedomostí o klientoch a záznamy počas dlhšieho obdobia sa môžu ukázať veľmi užitočné pre vysporiadanie sa s aktuálnymi problémami klientov najefektívnejším a najlepším spôsobom. Záznamy o klientoch sú obzvlášť užitočné v prípade lokalít s veľkým množstvom klientov, kde si TSP/ATSP nemôžu pamätať všetkých ľudí. Spisy sú tiež užitočné najmä v prípade personálnych zmien na pozíciách TSP/ATSP, pretože informácie o klientovi sú zachované napriek zmenám na pracovisku.

Proces zakladania spisov vytvára v niektorých lokalitách zaujímavý vedľajší efekt. Niektorí TSP alebo aj klienti poznamenali, že zvyk xeroxovať určité dokumenty a zakladať ich do Spisu klienta je veľmi užitočný lebo klienti by mohli stratiť originály týchto dokumentov. Počas návštevy niektorých pracovísk sme videli ako klienti pristupovali k pracovníkom a žiadali ich o kópie rôznych papierov, založených v Spise klienta. Stretli sme sa aj s tým, že v Spisoch boli uschované originály dokumentov, na vlastnú žiadosť klienta a z obavy, že by sa u neho doma (napríklad v domácnosti s malými deťmi) poškodili.

Trochu kontroverzií a zmätkov vo vzťahu k administratívnym povinnostiam TSP/ATSP v rámci NP TSP spôsobil pokyn z centra o vedení individuálneho plánu s klientami, ktorý sa mal stať súčasťou Spisu klienta. Tento individuálny plán sa podľa *Príručky pre obce* vypracováva [iba] v prípade dlhodobého a zložitého riešenia problému, v ktorom sa určia jednotlivé kroky na dosiahnutie cieľa. Na základe poznatkov z terénu sa nám zdá, že RK pravdepodobne nejednotne metodicky inštruovali svojich TSP o vedení tohto individuálneho plánu a niektorí im povedali, že každý klient musí mať takýto plán. Vo viacerých prípadoch sa nám TSP ponosovali, že ich príprava plánu nadmerne zaťažila a že museli („späťne“) vypracovávať tento dokument vo svojom mimopracovnom čase, pričom nevideli jeho jasný prínos.

Niektorí TSP/ATSP považovali požadovanú dokumentáciu (ako napríklad spomínaný individuálny plán klienta alebo sociálnu anamnézu) za akési scenáre ideálnych prípadov. Ako sa vyjadrila jedna TSP: „keby sme len mali čas, aby sme s tým pracovali“. Takýto typ poznámky predstavoval akúsi metaforu, ktorou respondenti opakovane dávali do kontrastu každodennú prax a podmienky pre výkon terénnej sociálnej práce s tým, aké sú teoretické predstavy centra o terénnej sociálnej práci. Inými slovami: „jedna vec je teória, druhá prax.“ Tento aspekt zdôrazňovali najmä pracovníci, ktorí sa cítili zahľtení množstvom klientov a množstvom práce a ktorí mali pocit, že iba „hasia požiar... a nerobia dačo viacej koncepčné“. Mnoho TSP/ATSP malo pocit, že strávili veľa času so zostavovaním splátkových kalendárov a obvolávaním úradov ako s detailnejšou prácou s klientmi. Respondent TSP pracujúci vo väčšej lokalite s množstvom klientov uviedol: „kiež by som mal len niekoľko málo klientov a mohol systematicky pracovať len s nimi... ako je to v iných lokalitách“ (odkazyval na svojich TSP kolegov s menším počtom klientov a lokalít). Na základe takýchto vyjadrení sa nám zdá, že ideál terénnej sociálnej práce práce má jasné kontúry, ale je to v realite nenaplnený ideál.

Niektorí z TSP/ATSP kriticky vnímali to, čo považovali za posun smerom k individualizácii dokumentácie o klientovi (napríklad, spomínanú prípravu individuálnych plánov) a interpretovali to, ako určité zanedbávanie (dynamiky) sociálnej inklúzie vo vzťahu k bezprostrednému okoliu klienta – domácnosti či rodine. Jedna respondentka poznamenala: „môžeš robiť individuálne plány, ale aj tak to je problém celej domácnosti... a ty to musíš posúdiť v celkovom kontexte, lebo tie problémy, to nie sú iba problémy jednotlivca.“ Kritické vyjadrenia takéhoto druhu sa nevzťahovali iba na rozsah agendy spôsobenej individualizáciou

záznamov, ale smerovali aj k domnelým nedostatkom a možným obmedzeniam efektívnosti terénnej sociálnej práce, ak sa intervencie upriamia iba na jednotlivca. Vnímanie toho, že individualizácia spisov klienta a individuálny plán znamená začať ignorovať rodinu, však môže byť trochu neporozumenie zo strany TSP. Na druhej strane, vo väčšej lokalite s množstvom klientov, pokiaľ je jednotkou spisu iba individuálny záznam o jedincovi (a nie domácnosť), môže byť pre TSP ťažké udržať prehľad o tom, aký vplyv na situáciu jednotlivca majú kolektívne faktory a rodinné podmienky v domácnosti.

V rozhovoroch sa tematizovala aj otázka duplicity povinných komponentov spisu klienta. TSP/ATSP uvádzali, že záznamy, ktoré sú od nich vyžadované sa obsahovo opakujú, len majú iný formát. Jeden z respondentov povedal: „podľa môjho názoru je to zbytočné prepisovanie už napísaného, denník, spisy...“. V súvislosti s otázkou duplicity záznamov, TSP tematizovali aj fakt, že sú povinný spracovávať aj sociálne anamnézy: „okrem toho máme ešte aj sociálne anamnézy, akú klient má situáciu, koľko má detí a tak ďalej. Tiež je treba aktualizovať, ak sa klient zamestná alebo podobne...“. Vypracovanie sociálnych anamnéz je pomerne práca a odborne náročná činnosť. Ako uviedla jedna TSP: „anamnézy sme robili dlho. Museli sme chodiť po klientoch, každého vyhľadať, prepísať do spisov. Keď sme robili tie anamnézy, tak sme ich robili po robote. Ešte aj doma. Minulý rok do septembra museli mať tie sociálne anamnézy.“

8.4. Administratívne činnosti, ktoré vykonávajú RK

NP TSP v obciach zaviedol do systému terénnej práce regionálnych koordinátorov (RK). Každý RK zabezpečuje koordináciu terénnej sociálnej práce v rámci určeného regiónu a ich počet RK bol stanovený vzhľadom na počet obcí zapojených do NP TSP a na každého koordinátora pripadá približne 14-15 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 TSP/ATSP, podporu TSP/ATSP pri komunikácii s obcou alebo regiónom a inštitúciami a určitým spôsobom sprostredkujú komunikáciu TSP s agentúrou a prípadne ÚSVPRK. Dalo by sa povedať, že RK sú symbolicky lokalizovaní niekde medzi Bratislavou a regiónmi. Každý RK zabezpečuje koordináciu terénnej sociálnej práce v rámci určeného obvodu a metodické vedenie TSP/ATSP v príslušných obciach. RK sú pracovníkmi, ktorí hodnotia kvalitu výkonu TSP/ATSP za príslušné obdobie - či je v požadovanom rozsahu a kvalite a v súlade so štandardami, usmerneniami *Príručky pre obce* a zmluvami o spolupráci. Kontrolujú aj dodržiavanie usmernení v rámci výkonu TSP ako je vedenie spisovej agendy klientov a zaznamenávanie pracovnej činnosti v terénnom denníku.

V administratívnej rovine sú zodpovední za pravidelné vypracovávanie správy o činnosti a o realizácii terénnej sociálnej práce v jednotlivých lokalitách na mesačnej báze. Vypracovávajú nasledujúce správy, ktoré predkladajú manažérom NP TSP v Bratislave: *Správa RK k výkonu terénnej sociálnej práci v obci*, *Kontrolný zoznam k posúdeniu kvality výkonu terénnej sociálnej práce*, *Mesačná správa o činnosti TSP a ATSP a Záznam zo stretnutia v obci*. Pri príprave *Správy k výkonu TSP a správy o činnosti TSP* vychádzajú RK s výkazov, ktoré im pripravujú samotní terénni pracovníci.

Regionálni koordinátori fungujú ako prostredníci medzi jednotlivými obcami a mestami, kde prebieha výkon terénnej sociálnej práce a Bratislavou. RK hrali dôležitú úlohu pri vysvetľovaní a inštruovaní TSP/ATSP o administratívnych úlohách. Väčšina z TSP vnímali prítomnosť RK, ako niekoho s kým môžu komunikovať a byť v pravidelnom kontakte, pozitívne. Na druhej strane, TSP niekedy uvádzali, že niekedy od nich RK požadovali „príliš veľa (zbytočných) vecí“. V rozhovoroch sa občas objavoval motív, že TSP vnímali pokyny zo strany RK vo vzťahu k menej zásadným usmerneniam, ako formy určitej „šikany“: „povedali nám [RK], že anamnéza je príliš dlhá a treba ju skrátiť.“

Jedným z dôležitých faktorov prečo, najmä spočiatku, považovali TSP/ATSP vypracovávanie správ („písanie“) za tak ťažké bolo aj to, že to bola zručnosť, v ktorej väčšina z nich nebola pred nástupom do zamestnania nijako zvlášť školená. Písať rôzne administratívne dokumenty je časovo náročné, najmä ak vezmeme do úvahy, že väčšina TSP/ATSP nemala žiadne predchádzajúce skúsenosti s konkrétnou zručnosťou písania správ. Niektorí z TSP/ATSP mali predchádzajúce teoretické vedomosti získané v rámci rôznych vzdelávacích programov a iní mali zase viac praktické skúsenosti zo sociálnej a komunitnej práce; ale väčšina z nich nemala rozsiahlejšiu skúsenosť ako transformovať praktické pracovné výsledky do písomnej podoby a podľa špeciálne pripravených formátov (podľa požiadaviek administratívnych usmernení). Pre mnohých sa to ukázalo ako problematické a tiež časovo vyčerpávajúce. Jeden RK nám v rozhovore uviedol: „oni [TSP/ATSP] robia toľko dôležitých vecí, ale vlastne ani nevedia o tom... a nevedia ako o tom majú písať.“ To je tiež dôvod, prečo na jednej schôdzke organizovanej RK pre niekoľko TSP/ATSP bol osobitný čas v programe venovaný prerokovaniu obzvlášť náročných prípadov, ale tiež príkladom dobrej praxe. Okrem výmeny skúseností o tom, ako sa vysporiadať s konkrétnymi problémami, bol účel cvičenia aj v tom, aby sa jednotlivé tímy TSP/ATSP naučili artikulovať to, čo robia a ako majú podávať správy o tých veciach, ktoré robia. Takéto cvičenie bolo tiež zamerané na písanie mesačných správ, ktoré by mali byť nad rámec opakujúcich sa fráz a povrchných opisov a pomenovaní pracovných aktivít. Takéto cvičenie tiež dobre poslúžilo pre RK, pretože jej to pomohlo vyhodnotiť a pochopiť skutočné pracovné výkony TSP/ATSP.

Respondenti z radov TSP/ATSP si spoluprácu s RK v kontexte administratívy terénnej sociálnej práce vo všeobecnosti pochvaľovali. Jeden z TSP sa vyjadril: „vzájomne s regionálnym koordinátorom sa podieľame na riešení komplikovanejších prípadov klientov, vzájomne komunikujeme, snažíme sa hľadať lepšie kroky v práci s klientmi. Navzájom si vymieňame skúsenosti.“ Iný respondent zhodnotil vzájomný vzťah takto: „regionálny koordinátor nás usmerňuje čo sa týka administratívy, ale rovnako aj práce s klientom, dopĺňa informácie v oblastiach, v ktorých nemám dostatočné skúsenosti, napríklad vysporiadanie pozemkov, pri komunikácii s inými subjektami, vyjasňovanie kompetencií.“ Nie vždy je však vzájomný vzťah ideálny. Občas sme sa stretli s postojom, ktorý by sa dal nazvať ako pocit z nedostatočnej komunikácie: „regionálny koordinátor by mal s nami komunikovať a hlavne spolupracovať, nie kontrolovať administratívu.“ V komplikovanejších prípadoch sa stáva, že sa môžu dostať s TSP aj do určitej konfrontácie ohľadne administratívnych otázok.

8.5. Problematika osobných údajov

Podľa pokynov *Príručky pre spôsob vedenia projektovej dokumentácie*, ktorá je súčasťou *Príručky pre obce zapojené do NP TSP* sa na spisovom obale klienta nesmie evidovať meno klienta a od klienta je potrebné získať súhlas so spracovaním jeho osobných údajov (pričom sa príručka odvoláva na platný zákon č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov.) Prax terénnej sociálnej práce spojená so zapisovaním osobných údajov však bol vnímaná zo strany mnohých klientov skôr nejednoznačne. Vzhľadom k dlhodobej histórii marginalizácie, inštitucionálneho rasizmu a zneužívania chudobných, nezamestnaných alebo Rómov, mnohí klienti boli znepokojení a nebolo im jasné, načo majú byť použité tieto formuláre a podpisy. Akty získavania podpisov sa stretli s určitou nechuťou zo strany klientov napriek snahám TSP/ATSP vysvetliť im to transparentným spôsobom. A aj keď klienti tieto prehlásenia podpísali,¹⁴ neprestali mať obavy, na čo by to mohli TSP/ATSP použiť v budúcnosti.

Napríklad sme sa stretli niekoľkými prípadmi, keď klienti, ktorí dostali pokutu alebo právne predvolanie (v prípadoch, ktoré predtým riešili s TSP/ATSP), obviňovali TSP/ATSP, že zneužili a posunuli osobné informácie o nich iným inštitúciám. Niektorí obviňovali TSP/ATSP, že ich zradili a že podávali o nich informácie. Hoci sa veľa TSP/ATSP podarilo nadviazať s klientami veľmi dôverný vzťah, tento sa mohol ukázať ako veľmi krehký, ak klienti začali TSP podozrievať, že spolupracujú s inštitúciami v konaní *proti* nim (v tomto zmysle nie je vôbec dôležité, či takéto informácie boli alebo neboli potvrdené, alebo či sa zakladali iba na ohováraní alebo na faktoch). Na druhej strane ani takéto situácia, ktorá mohla nastať, nemusí znamenať definitívny koniec vzťahu medzi TSP a klientom. Vzniknutá nedôvera nemusí úplne spretrhať sociálne väzby. Často sa stáva, že vzájomné kontakty pokračujú ďalej, aj keď nejaký čas potrvá, kým znovu nadobudnú dôvernejšiu podobu - niečo sa vo vzájomných vzťahoch zlepší, niečo sa zhorší. Pre tých TSP/ATSP, ktorým sa podarilo znovunadobudnúť dôverný vzťah k takýmto klientom, býva kľúčové aby sa snažili mať s ním viac rovnocenný vzťah. Okrem samotného úsilia TSP/ATSP o opätovné nadviazanie vzťahu, môžu tu hrať úlohu aj iné faktory: napr. objektívna potreba klienta niečo riešiť a znovu sa obrátiť na TSP/ATSP.

Respondenti z radov TSP/ATSP uvádzali, že napriek určitej počiatočnej obave klientov poskytovať osobné údaje sa reálne nestala situácia, že by im ich klient nakoniec odmietol poskytnúť. „Tam v zložkách, sú plné dáta o klientoch. Klient vyplní súhlas o spracovaní osobných údajov... najprv nedôverovali, ale potom im bolo vysvetlené, na čo to je, že to nebudú dávať niekde inde a potom to podpísali.“ TSP/ATSP si boli zároveň vedomí, že v súlade s *Príručkou pre spôsob vedenia dokumentácie*, je správny postup rešpektovať odmietnutie klienta: „V tom prípade by sa do *Spisu klienta* napísalo, že klient odmietol poskytnúť osobné údaje.“

V praxi sa teda postupy, ktoré zabezpečujú ochranu osobných údajov, rešpektujú a dodržiavajú; konkrétne metodické usmernenia (v tejto problematike) zo strany RK boli však niekedy videné ako príliš rigidné a zbytočne „komplikujuce život“. Napríklad TSP/ATSP majú usmernenie, že v *terénnom denníku* sa nesmú uvádzať plné mená klientov, čo podľa ich vyjadrenia spôsobuje zbytočné komplikácie. Ako uviedol jeden respondent: „nerozumiem, že prečo by som nemohol zapísať meno klienta? Ved' meno nie je osobný údaj?“

¹⁴ Podľa aktualizácie zákona 122 z 30. apríla 2013 o ochrane osobných údajov súhlas so spracovaním osobných údajov môže byť získaný aj ústnou formou: „slobodne daným výslovným a zrozumiteľným prejavom vôle.“

8.6. Záver

Za najväčšiu zmenu, ktorá v rámci modality NP TSP signifikantne zjednodušila celý proces administrácie projektu z hľadiska obce/mesta, sa dá považovať to, že prijímateľa grantu nepredkladá žiadosti o platbu, ale iba jednoduchý formulár (čestné vyhlásenie). Aj takáto zmena prispela k tomu, že tok financií a refundácie boli, podľa výpovedí respondentov z radov predstaviteľov obcí/miest, v rámci NP TSP plynulé a bez problémov. Je potrebné zdôrazniť, že žiadne problémy v tomto ohľade neuvádzali ani starostovia, kde prebiehajú dopytovo-orientované projekty (na rozdiel od minulosti).

Niektorí respondenti uvádzali, že sú do určitej miery frustrovaní vo vzťahu k administratívnym povinnostiam a cítili, že rastúce administratívne zaťaženie v skutočnosti znamená, že oveľa menej času môžu stráviť s klientmi v teréne. Takéto výpovede sme zaznamenali najmä v lokalitách s väčším počtom cieľovej skupiny klientov a v tímoch s nižším počtom pracovníkov. Na druhej strane množstvo TSP pozitívne oceňovali Spis klienta a vyjadrovali sa, že im záznamy pomáhajú v práci v teréne.

V rámci projektov sa za roky fungovania programu podarilo zhromaždiť jeden z najbohatších a najkomplexnejších materiálov o rôznych prípadoch sociálneho vylúčenia na lokálnej úrovni. Tento materiál môže slúžiť ako vynikajúci základ pre ďalšiu profesionalizáciu služieb terénnej sociálnej práce. Zároveň je však potrebné poznamenať, že tieto záznamy sú veľmi citlivé a potenciálne môžu byť zneužiteľné subjektami alebo inštitúciami, ktoré nekonajú v záujme klientov, ale skôr proti. Takúto potenciálnu možnosť zneužitia záznamov a spisov reflektovali aj niektorí samotní klienti. Vzhľadom k histórii marginalizácie, inštitucionálneho rasizmu a zneužívania chudobných a Rómov, akty získavania podpisov pod prehlásenia o súhlase so spracovaním osobných údajov sa stretli s určitou nechuťou zo strany klientov a to aj napriek snahám TSP/ATSP vysvetliť im súvislosti jasným a transparentným spôsobom. A aj keď klienti tieto prehlásenia podpísali, niektorí neprestali mať obavy, na čo by ich spisy mohli byť použité v budúcnosti.

9. Potreba spoločenského uznania terénnej sociálnej práce a jeho nedostatok

Jednou z najčastejšie tematizovaných otázok zaznamenaných v priebehu terénneho výskumu bola otázka spoločenského uznania terénnej sociálnej práce a jej pracovníkov. Aj keď každá zo skupín aktérov spomínala spoločenské uznanie v rôznych kontextoch a prikladala mu rôzne významy, spoločenské uznanie pokladáme za užitočný koncept. Nasledujúca kapitola sa zameriava na túto problematiku z viacerých uhlov a bude členená do niekoľkých podkapitol. Začneme trochu zjednodušujúcou definíciou: pod pojmom spoločenské uznanie rozumieme uznanie terénnych sociálnych pracovníkov ako rovnocenných partnerov zo strany obce, klientov a iných inštitúcií.

9.1. „Dvaja páni na jednom poli“ (Vzťah medzi TSP/ATSP a „dvojitým“ zamestnávateľom)

Jeden z respondentov TSP charakterizoval svoju situáciu, ako prácu pre dvoch zamestnávateľov naraz: „Slúžim dvom pánom na jednom poli.“ Tento výrok poukazuje na skutočnosť, že TSP/ATSP sú zamestnanci obce a súčasne sú platení a monitorovaní agentúrou v Bratislave. Táto dualita prináša pre pracovníkov niektoré nejasnosti a spôsobuje potenciálne napätie, ktoré vzniká stretom dvoch mocenských štruktúr a rôzneho chápania náplne terénnej sociálnej práce týmito dvoma štruktúrami. Skutočnosť, že TSP/ATPS „nie sú úplne“ pracovníkmi obce, sa odráža nielen v možnom napätí vo vzťahu ku starostom (pokiaľ ide o náplň práce alebo materiálne zabezpečenie výkonu terénnej sociálnej práce), ale v symbolickej rovine signalizuje slabé povedomie o terénnej sociálnej práci a nízky spoločenský status pracovníkov z pohľadu obce.

Niektorí TSP, ale najmä ATSP, svoje finančné ohodnotenie považovali za „nie dosť dobré“ alebo „pomerne nízke“. Niektorí sa vyjadrovali aj v tom zmysle, že nedostatočná starostlivosť o nich sa prejavuje aj nedostatkom supervízie, školení a tréningov. Prejav nedostatočného spoločenského uznania niektorí TSP/ATPS tiež videli v nedostatočnej komunikácii zo strany implementačnej agentúry: naposledy ohľadne neistoty obklopujúcej budúcnosť terénnej sociálnej práce.

Niekoľko TSP/ATSP sa vyjadrilo, že majú pocit, že roky práce a úsilia, ktoré venovali svojej práci, neboli dostatočne ocenené. Napríklad, povedali: „človek sa toľko obetuje, toľko do toho investuje a aj tak nevieme, či projekt bude pokračovať, alebo nie“. Veľa TSP/ATSP malo pocit, že oni sami vložili do práce veľa morálneho, emocionálneho, ale aj finančného úsilia. Niektorí navštevovali rôzne kurzy alebo študovali na VŠ. To od nich vyžadovalo nielen fyzický, emocionálny a intelektuálny vklad, ale aj určité obete voči svojej rodine. Pokiaľ navštevovali súkromné univerzity, museli platiť nemalé poplatky za štúdium, dopravu a rôzne študijné materiály. Mnohí mali pocit, že aj napriek týmto investíciám, neboli dostatočne docenení.

TSP/ATSP sú zamestnanci obce, ale sú financovaní a monitorovaní implementačnou agentúrou. Aj v dôsledku tohto sú vnímaní tak, že fungujú na časovo obmedzenej, projektovej báze. Niektorí TSP/ATSP vnímali takúto „dočasnosť“ ako prekážku pre získanie vyššieho

spoločenského statusu a rovného postavenia zoči voči iným zamestnancom obce. Jeden TSP sa na túto tému vyjadril: „Keď sme furt cez projekt, tak sa na nás aj pozerajú.“ Štrukturálne dvojznačná, duálna pozícia, s neistou budúcnosťou, teda prispieva k tomu, že terénni sociálni pracovníci si myslia, že ich ostatní „neberú vážne.“

V rámci evaluácie sme navštívili aj obce, kde TSP/ATSP mali zodpovedajúce spoločenské uznanie a rešpekt zo strany starostov a iných pracovníkov. Takéto uznanie nesmierne zlepšuje pocit z práce a následne kvalitu výkonu. Napríklad jeden starosta povedal: „bez mojich dám [TSP] by som nemohol urobiť toľko dobrých vecí, ako som urobil.“ Ale aj pozitívne hodnotenie terénnych sociálnych pracovníčok zo strany starostu, ktoré bolo v tomto konkrétnom prípade sprevádzané aj veľkorysým zaobchádzaním, materiálnou a sociálnou podporou, skrýva v sebe určité mocenské asymetrie. V nasledujúcom texte sa budeme venovať takýmto asymetriám.

9.2. Asymetria vo vzťahu TSP/ATSP verzus starosta/ starostka alebo iní pracovníci/pracovníčky obce

V niektorých lokalitách starostovia dostatočne uznávali a vážili si tímy terénnych sociálnych pracovníkov. Jeden starosta dokonca prehlásil, že podrží svojich TSP/ATSP a bude im financovať plat (z rozpočtu obce) aj v prípade, ak bude nejaká nútená prestávka medzi ukončením projektu a naštartovaním nového. Tento záväzok starosta potvrdil aj vyhlásením, že sa bude „snažiť udržať si čo najviac tereňákov“. Ako povedal: „Nechcel by som ich stratiť. Oni boli ako moja pravá ruka... keď je malá havária, tak oni to riešia, lebo inak by to skončilo ako veľký problém.... Keby tereňáci neboli, tak polovička vecí by ani nevyšla najavo a potom by sa to tu objavilo ako veľký problém.“

Aj v prípadoch, keď starostovia oceňovali význam terénnej sociálnej práce, celkový obraz situácie nie je jednoznačne ružový - má aj limity a „trhliny“. V niektorých prípadoch starostovia morálne a materiálne naozaj podporovali TSP/ATSP bez toho, aby zasahovali do ich práce. V iných prípadoch sme sa stretli s tým, že hoci starostovia podporovali terénnu sociálnu prácu, zároveň aj predpokladali, že pracovníci majú rovnaký pohľad a názor na klientov ako oni. V niektorých obciach sme pozorovali, že TSP/ATSP boli uznávaní iba dovtedy, pokiaľ konali submisívne a podľa predstáv starostu. Takáto diferencovaná forma uznania závisela na celom rade ďalších faktorov v rámci mocenských vzťahov napr.: rod (prípád staršieho dominantného muža starostu a ženy terénnej sociálnej pracovníčky), alebo etnický pôvod (prípád nerómskeho starostu a mladých rómskych ATSP). Tieto faktory ovplyvňovali starostovu pozíciu ako „authority“ a ďalej formovali samotné mocenské asymetrie, ktoré sú kľúčové pre spoločenské uznanie TSP/ATSP. To bolo možné dovtedy iba vtedy, ak TSP/ATSP boli ochotní výhradne sa podriaďiť starostovi. V niektorých prípadoch to však znamenalo aj rozpor so štandardmi terénnej sociálnej práce, pretože TSP podávali starostovi citlivé informácie, ktoré mohli byť použité v prospech ale aj neprospech klientov.¹⁵

¹⁵ To, či je nejaká informácia v prospech klienta alebo naopak je moralizujúce hodnotenie a závisí na názore jednotlivca. Napríklad, čo sa môže pre jedného starostu zdať ako „prospešné“ pre klienta, môže byť niekým iným vnímané ako „škodlivé“. Odovzdávanie citlivých informácií o klientoch obci a inštitúciám však rozhodne nie je úlohou TSP a je potrebné sa tomu vyhnúť.

Jednou z výrazných črt v rámci terénnej sociálnej práce, bol nedostatok spoločenského uznania TSP/ATSP ako rovnocenných pracovníkov ostatným zamestnancom obce. Nedostatok spoločenského uznania mohol súvisieť s ľahostajnosťou starostov alebo s nedocenením terénnej sociálnej práce z ich strany. Nedostatok spoločenského uznania sa však neobmedzoval iba na vzťah TSP/ATSP so starostom, ale bol tiež otázkou vzťahu so zamestnancami obecného alebo mestského úradu. Zaznamenali sme, že TSP/ATSP sa cítili prehladaní inými pracovníkmi. Niektorí to pripisovali tomu, že títo pracovníci im „závidia“ ich prácu. Jeden respondent poznamenal: „Často sa stretávame s tým, že na nás naši kolegovia [z obecného úradu] volajú: zasa sa idete prechádzať? To aj my by sme chceli takú robotu...“. Vnímanie terénnej sociálnej práce zo strany zamestnancov obce je niekedy také, že je to jednoduchá práca, ktorá spočíva v prechádzkach a rozprávani s klientmi.

Nedostatok spoločenského uznania zo strany niektorých obcí je spôsobené aj stigmu práce so špecifickou skupinou klientov - ostatní môžu vidieť TSP/ATSP ako tých, ktorí „pracujú s cigánmi“. Teda aj stigma a problematická povest klientov v očiach zamestnancov obce prispievajú k podceňovaniu práce a k nedostatočnému spoločenskému uznaniu. Ilustruje to napríklad poznámka: „Však to je aká robotá? tam pohútorit s cigánmi?“

9.3. Asymetria vo vzťahu TSP/ATSP verzus zamestnanci obce

V mnohých obciach sa TSP/ATSP museli vysporiadať so širokou škálou pracovných úkonov, ktoré sa vzťahovali k typu cieľovej skupiny a charakteru problémov, ktorým čelia (t. j. vo vzťahu k sociálnym problémom, ktoré sú špecifické pre marginalizovaných a stigmatizovaných Rómov). To tiež znamená, že na terénnych sociálnych pracovníkov prechádza značné množstvo typov úkonov z iných oddelení. V obciach a mestách s obmedzeným rozpočtom je takéto prerozdelenie práce zvlášť vítané a oceňované. Pre niektorých pracovníkov obce to znamená aj určitú pridanú symbolickú hodnotu, pretože sa už „nemusia zaoberať s cigánmi“. Jeden respondent TSP prehlásil: „My musíme robiť všetko, čo sa týka Rómov... niektorí úradníci, už iba ako Róm vojde do miestnosti, ho odkazujú, aby išiel za nami, že my to vybavíme.“ Mnohí TSP/ATSP to vnímajú tak, že sa na nich presúva časť práce obecného úradu. Na druhej strane, v prípadoch, keď nemali pocit, že sa od nich požadujú veci, ktoré nepatria do terénnej sociálnej práce, považovali svoju prácu za dôležitú pre obec.: „Keď my nepochodíme a tieto veci nepovybavujeme klientom, tak potom prídu veľké problémy a s tými potom oni [klienti] budú chodiť na obec.“ Táto citácia ilustruje, že TSP považovali svoju prácu za akt prevencie a riešenia problémov v ich ranej fáze. Práve malá viditeľnosť bežných a každodenných úkonov, môže prispieť k pocitovanému nedostatku uznania zo strany druhých, ktorí to nevidia v rovnakom kontexte.

Hoci sme popísali niektoré problémy ohľadne spoločenského uznania terénnej sociálnej práce, musíme povedať aj to, že mnohí úradníci miestnych samospráv si boli vedomí, že práca TSP/ATSP je prospešná a užitočná pre fungovanie obce. Mnohí uviedli, že: „Teréňaci nám veľmi pomáhajú.... Bolo by dobre, keby zostali, lebo ináč všetka táto práca zasa príde k nám na obec.“ Nápadné v tomto výroku je to, že hoci pracovníčka obce rozpráva o terénnych

sociálnych pracovníkoch pozitívne, nevníma ich ako rovných pracovníkov, vzhľadom na to, že pracujú na projekte.

V niektorých prípadoch bol vnímaný nedostatok spoločenského uznania symbolicky prehĺbený aj nedostatočným materiálnym vybavením alebo umiestnením kancelárie. Stretli sme sa s tým, že kancelária terénnej sociálnej práce sa nachádzala v nedostatočne oddelených priestoroch. V jednej obci bola kancelária TSP/ATSP bývalá klubovňa a bola vybavená starými počítačmi, „zdedenými“ od pracovníkov obce (ktorí dostali nové), bez pripojenia k internetu. Kancelária sa nachádzala v zadnej časti budovy obecného úradu a pri vstupe do nej bolo potrebné obísť celú budovu. V jednej obci TSP/ATSP museli zdieľať kanceláriu s koordinátorom aktivačných prác (kancelária bola oddelená iba „paravánom“). Inde sme tiež počuli, že starosta využíva kanceláriu terénnej sociálnej práce aj pre iné účely (ako ohlasovňu verejného rozhlasu).

9.4. Sme pre nich dobrí, ak niečo potrebujú, ale ak niečo potrebujeme my, potom od nich počujeme, že „nemôžu“ (Asymetrické partnerstvá medzi TSP a ďalšími inštitúciami)

Nedostatok rovnosti a uznania sme mohli pozorovať tiež v súvislosti s inými inštitúciami, ktoré pracujú s klientmi. Tieto inštitúcie boli napr. úrady práce alebo polícia. Hoci pracovníci týchto inštitúcií sa v rozhovoroch vyjadrovali o spolupráci s TSP/ATSP ako o „užitočnej“ a vzájomných pracovných vzťahoch ako „veľmi dobrých“, TSP/ATSP nie vždy zdieľali takéto pocity. Niektorí predstavitelia iných inštitúcií oceňovali vedomosti a profesionalitu TSP/ATSP, ale vo väčšine prípadov sme mali pocit, že vzťah medzi nimi je jasne asymetrický. Spolupráca zo strany inštitúcií často prebiehala na základe predpokladu, že „všetci sme na jednej lodi“ - bez chápania špecifickosti pozície terénnych sociálnych pracovníkov. Ilúzia spoločnej agendy a rovnakých zdieľaných morálnych princípov, však nebola vždy zdieľaná zo strany TSP/ATSP, ktorých pozícia sa môže líšiť práve preto, že TSP/ATSP sa symbolicky nachádzajú v priestore medzi klientom a inštitúciami. Podľa oficiálnych štandardov terénnej sociálnej práce existuje typ informácií, ktoré by nemali byť zdieľané, kvôli ochrane záujmov klientov. Avšak mnoho pracovníkov iných inštitúcií to nechápalo a predpokladalo, že TSP by im mali poskytovať všetky informácie, ktoré potrebujú. Je potrebné ale aj zdôrazniť, že sme sa rozprávali aj s TSP, ktorí uviedli, že iné inštitúcie „chápajú našu úlohu a nepýtajú sa na čokoľvek závažné.“

Počas terénneho výskumu sme hovorili aj s niekoľkými policajtmi, ktorí charakterizovali prácu TSP a spoluprácu s nimi veľmi pozitívne. Jeden z policajtov uviedol: „Vychádzame si v ústrety... spolupráca veľmi dobre funguje.“ Keď sme sa však rozprávali s TSP z rovnakej lokality, hoci spomenula dobrú spoluprácu s políciou, tiež poukázala na limity a dilemy, ktoré vznikajú v rámci tejto spolupráce. Konkrétne poznamenala: „Oni by aj chceli viacej spolupracovať, ale my to nemôžeme“. Bola si dobre vedomá toho, že existuje „množstvo informácií o našich klientoch, ktoré jednoducho nemôžem zdieľať s policajtmi.“

Niektorí TSP/ATSP tiež mali pocit, že sa s nimi zo strany ostatných inštitúcií nezaobchádza rovnako: „Keď oni dačo potrebujú zistiť, nejaké informácie, tak to sme dobrí pre nich. Ale keď my dačo potrebujeme od nich tak už nemôžu nám pomôcť“. Na druhej strane väčšina opýtaných TSP/ATSP poznamenala, že iné inštitúcie a ich zamestnanci „by nemali byť hádzaní do jedného vreca“ a že sa „nedá generalizovať.“ „Je to o ľuďoch... sú niektorí zamestnanci čo vieme, že nebudú užitoční, ale sú aj iní, s ktorými sme nadviazali vynikajúce pracovné vzťahy a ktorí sú nám veľmi nápomocní.“ Respondenti tiež opísali, ako môže pomôcť zmena formátu komunikácie. Jeden TSP uviedol: „Keď im [na Úrad práce] voláme, sotva by s nami hovorili. Ale keď som im neskôr napísal e-mail, dostal som pozitívnu a korektnú odpoveď“. Vzťahy medzi TSP/ATSP a ďalšími inštitúciami boli závislé aj na rade ďalších faktorov (od osobných po štrukturálny a kontextový). Všeobecne sa však dá povedať, že TSP/ATSP neboli zo strany iných inštitúcií uznávaní ako rovnocenní partneri a prevládala tendencia bola, že ich vnímali ako tých, čo im poskytujú elementárne informácie pre ich odborné potreby.

9.5. „Človek tej práci veľa obetuje... a ani vďaka nepočuje“ (vzťah TSP/ATSP verzus klienti)

Otázka spoločenského uznania sa objavila v nečakaných podobách aj vo vzťahoch medzi TSP/ATSP verzus klienti. Niektorí TSP opísali svoje pocity veľavravným spôsobom: „Je to taká nevďačná robota“. Je to v dôsledku toho, že je to tvrdá, ale „neviditeľná“ práca, pre ktorú treba prinášať obeť. Je to aj v dôsledku toho, že: „tak ako v každom inom zamestnaní kde sa pracuje s ľuďmi, je to ťažké...“. Terénna sociálna práca je však vnímaná ako ťažká a nevďačná práca aj preto, že sa v nej pracuje s problematickou a stigmatizovanou skupinou. Je považovaná za nevďačnú aj kvôli tomu, že málokedy vidno nejaké výrazné výsledky - je to skôr „mrvacia práca“. Jedna TSP poznamenala: „Demotivujúce je to, ak klient nevie, kde sú hranice slušnosti a považuje terénneho sociálneho pracovníka za svojho sluhu.“ Iná TSP opísala situáciu takto: „Pri práci je potrebná veľká dávka empatie, porozumenia a chuti pomáhať. S prácou som spokojná. Som spokojná vtedy, keď vidím, že aj klient je spokojný a poďakuje za pomoc.“ Iný TSP poznamenal: „Toľko sa človek obetuje a ani vďaka nepočuje“.

Ale nebol to len nedostatok vďačnosti, ktorý spôsobil, že niektorí TSP/ATSP boli demotivovaní. Bola to tiež sizyfovská povaha práce, pri ktorej pracovníci pociťujú, ako by stále znova a znova riešili nejaký trvalý a opakujúci sa problém. Napríklad jedna TSP uviedla: „Koľkokrát sa stane, že pre nich [klientov] niečo urobíš, napríklad splátkový kalendár a potom tam prídeš a vidíš, že zase neplatia.“ Táto poznámka ilustruje, ako sa vynaložené úsilie a veľa hodín práce môže zdať ako stratený čas v dôsledku toho, čo sa vníma ako nezodpovednosť, nespoľahlivosť zo strany klientov. Komplikované vzťahy s klientmi, dlhodobý zápas a „nevďačná“ povaha práce vedie niektorých TSP do stavu, ktorý opisovali ako stav „vyhorenia“. Niekedy sa tento stav prejavoval aj seba-ironickými poznámkami a sarkazmom.

Veľa TSP uviedlo, že ich najviac obohacujúca skúsenosť je to, keď sa dosiahnu pozitívne zmeny. Niektorí mali pocit radosti a hrdosti, keď sa im podarilo vyriešiť nejaký problém alebo keď videli, že klienti sa snažia a sú ochotní aktívne spolupracovať. Niektorí TSP/ATSP si tiež vyvinuli dobré kolegiálne a priateľské vzťahy v rámci tímu alebo s pracovníkmi z iných lokalít. Tieto vzťahy boli vnímané ako veľké pozitívum terénnej sociálnej práce.

9.6. Spoločenské uznanie zo strany rodiny a priateľov TSP/ATSP

Otázka spoločenského uznania sa tiež objavila v diskusiách týkajúcich sa vzťahov medzi TSP/ATSP a ich rodinnými príslušníkmi a priateľmi. Počas nášho pobytu v teréne sme pozorovali a zaznamenali tri typy reakcií zo strany rodiny a známych.

V rámci prvej skupiny sa pozícia TSP/ATSP vnímala ako dobrá práca (najmä v prípade TSP, ktorí sa považovali za relatívne dobre platených, na rozdiel od ATSP), ktorú je možné vykonávať v mieste bydliska. To platilo najmä v regiónoch, kde bolo prakticky nemožné nájsť stabilnú prácu na štandardnom trhu práce. Niektorí videli terénnu sociálnu prácu ako dobrú prácu aj kvôli statusu pracovníka a niekedy sprevádzanú získaním vyššieho vzdelania (na VŠ).

Niektorí TSP/ATSP zaznamenali postupom času pozitívne zmeny v postojoch ich rodinných príslušníkov k terénnej sociálnej práci ako aj všeobecne k Rómom, v dôsledku výsledkov ich práce. Niektorých TSP/ATSP vnímali príbuzní a priatelia (bez ohľadu na ich pozitívne alebo negatívne názory na klientov) ako ľudí, čo robia pozitívnu prácu, v ktorej kvôli ušľachtilým cieľom musia priniesť určité obete.

V rámci druhej skupiny reakcií, rodinní príslušníci vnímali prácu TSP/ATSP skôr ľahostajne. Pracovníci v rámci tejto skupiny si udržiavali jasný odstup medzi prácou a ich domovom. Ako jedna TSP poznamenala: „Doma nemám problém. Ja sa o robote doma s manželom nerozprávam a ani on sa o toto nezaujíma.“

Tretia skupina reakcií predstavovala skôr negatívne vnímanie terénnej sociálnej práce z pohľadu rodinných príslušníkov. Niektorí TSP/ATSP nemali pocit, že sú v zamestnaní podporovaní svojimi rodinami. Často cítili, že práca ich stavia do dvojznačnej pozície voči najbližšej rodine, kolegom a sieťam priateľov. Ich prácu príbuzní niekedy vnímali cez stigmu práce s Rómami: „Ty robíš s tými cigánmi“. Niektorí TSP/ATSP zistili, že je ťažké zdôvodniť a vysvetliť svoju prácu, pretože v spoločnosti prevládajú anti-rómske nálady. Toto nemusel byť nutne len prípad priameho anticiganizmu, ale tieto postoje mohli byť vyjadrené aj vo forme poznámok typu: „Ťažké je zmeniť Cigánov“. Alebo: „Cigánov, tých nezmeníš“. Navyše, niektorí rodinní príslušníci vnímajú platy v rámci terénnej sociálnej práce (najmä ATSP) ako relatívne nízke, vzhľadom na to, aká je to náročná práca.

9.7. Záver

V tejto kapitole sme sa venovali otázke spoločenského uznania TSP/ATSP, ktoré sme definovali ako spoločenské uznanie pracovníkov terénnej sociálnej práce ako rovných zo strany obcí, iných inštitúcií a klientov.

Skutočnosť, že TSP „nie sú celkom“ pracovníkmi obce sa môže odrážať nielen v napätí medzi TSP a starostami pokiaľ ide o náplň práce - v niektorých prípadoch bol nedostatok spoločenského uznania podčiarknutý aj nedostatočným materiálnym vybavením alebo umiestnením kancelárie. Pocity niektorých TSP/ATSP, že nie sú dostatočne spoločensky uznaní boli prehĺbené aj skutočnosťou, že ich vnímajú ako projektových pracovníkov, ktorí

fungujú na časovo obmedzenej projektovej báze. Otázka spoločenského uznania sa objavila aj vo vzťahoch medzi TSP a klientami. Niektorí TSP vnímajú svoju prácu ako „nevďačnú“, kvôli tomu, že málokedy vidno výrazné výsledky.

V rámci terénneho výskumu sme navštívili aj lokality, kde mali TSP/ATSP zodpovedajúce spoločenské uznanie a rešpekt - takéto uznanie nesmierne zlepšuje výkon terénnej sociálnej práce a jej efektívnosť. Podľa vyjadrenia niektorých TSP/ATSP, ich najpozitívnejšia skúsenosť pramenila z konkrétnych prípadov, keď sa napriek počiatočným ťažkostiam dosiahli pozitívne zmeny. Niektorí TSP/ATSP nadviazali dobré a priateľské vzťahy s ostatnými pracovníkmi buď v rámci tímu, alebo s TSP z iných obcí. Tieto vzťahy boli vnímané ako veľké pozitívum terénnej sociálnej práce.

10. Odporúčania

Odporúčania vyplývajúce z evaluácie terénnej sociálnej práce sú formulované na rôznej úrovni všeobecnosti, niektoré majú podobu operatívnych odporúčaní a iné sú strategického charakteru. Rozdelili sme ich do nasledujúcich skupín:

- Operatívne odporúčania v oblasti otázok materiálneho charakteru pri výkone terénnej sociálnej práce,
- Odporúčania v oblasti vzájomných interakcií a vzťahov pri výkone terénnej sociálnej práce,
- Strategické odporúčania v oblasti programového dizajnu, inštitucionálnych/administratívnych štruktúr súvisiacich s programom terénnej sociálnej práce.

a. Operatívne odporúčania v oblasti materiálneho charakteru výkonu terénnej sociálnej práce

i. Zabezpečiť dobré vybavenie kancelárií a ich vhodnú lokalizáciu

Jednou s kľúčových podmienok pre výkon terénnej sociálnej práce je otázka kancelárií, ich vybavenia a umiestnenia. Kancelárie by mali mať autonómny priestor a mali by byť dostatočne vybavené. Je dôležité, aby kancelárie terénnej sociálnej práce neboli zdieľané s inými pracovníkmi obecného alebo mestského úradu, boli nepriechodné a mali samostatný vchod. Kancelárie musia byť ľahko prístupné a jasne označené (t. j. nemôže to byť kancelária vo veľkej budove vybavenej vrátnicou, kde by klienti museli požiadať vrátnika, aby ich pustil dnu, alebo kde je množstvo chodieb, je tam ťažké nájsť správnu kanceláriu a treba sa pýtať iných ľudí). V kancelárii musí byť dostatok priestoru aby TSP/ATSP mohli prijať klienta a mohli sa s ním rozprávať s určitým pocitom súkromia.

Nevyhovujúca kancelária pre terénnu sociálnu prácu sa často interpretuje zo strany obce ako dočasný stav, ale môže sa stať, že tento stav trvá mesiace či počas celého trvania projektu. Preto je zo strany implementačnej agentúry potrebné, aby hneď od začiatku projektového cyklu monitorovala situáciu a dôsledne trvala na zabezpečení vhodne umiestnených a dobre vybavených kancelárskych priestorov.

V príručkách pre obce by bolo potrebné aktualizovať detailné predpisy týkajúce sa noriem materiálneho vybavenia: definovať čo sú to „kancelárske potreby“, explicitne požadovať zabezpečenie fotokopírky (nevyhnutný a kľúčový nástroj pre prácu), alebo definovať, ako by mal vypadať dostatočný prístup TSP/ATSP ku kopírke (kopírovací stroj je niekedy umiestnený na sekretariáte starostu a často sú v prístupe do tohto priestoru pre TSP/ATSP určité bariéry), definovať čo to znamená „počítačová zostava“ a koľko počítačov má pripadať na pracovný tím, definovať kvalitu internetového spojenia, bližšie definovať požadované parametre a modernosť PC a monitorov (boli sme svedkami, že TSP/ATSP využívali technicky zastarané PC s nevyhovujúcimi monitormi).

Zo strany implementačnej agentúry a regionálnych koordinátorov je možné pracovníkov stimulovať aj k inováciám pri úprave kancelárskych priestorov. Osvedčilo sa, že kancelárie

s pekne vyzdobenými stenami, s kvetmi, alebo s „detským kútikom“, vytvárali príjemnú atmosféru tak pre samotných pracovníkov, ako aj pre klientov.

ii. Zreálniť stanovenú výšky prostriedkov na cestovanie s reálnymi potrebami

Systém preplácania služobných ciest bol väčšinou aktérov (terénnymi sociálnymi pracovníkmi, predstaviteľmi obcí, regionálnymi koordinátormi, ako aj inými respondentmi) hodnotený ako dosť neuspokojivý. Problematika preplácania ciest bola takmer jednomyseľne komentovaná ako nedostatočná v súčasných nárokoch na výkon terénnej sociálnej práce. Pre lokality umiestnené pozdĺž hlavných ciest sa nízke normatívy (jednotkové ceny) nezdáajú byť až taký problém, pretože je tam relatívne frekventovaná verejná doprava spájajúca mestá. Pre vzdialené obce nedostatok prostriedkov na cesty predstavuje významnú prekážku pri práci a pomoci klientom. Preto odporúčame prehodnotiť metodiku výpočtu jednotkových cien. Vzhľadom na to, že v niektorých lokalitách pracovníci nepotrebujú intenzívnejšie cestovať (v meste so všetkými inštitúciami), je možné vypočítať normatívy pre rôzne skupiny podľa typu obcí, vo vzťahu k ich geografickej pozícii.

iii. Uvažovať o možnostiach prijímania klientov zo susedných obcí

Počas práce v teréne sme narazili na niekoľko lokalít, kde marginalizácia klientov vykazuje veľkú potrebu prítomnosti terénnej sociálnej práce a napriek tomu, sa tam terénna sociálna práca nevykonáva. Niektorí obyvatelia takýchto lokalít vyhľadávajú pomoc TSP/ATSP z hraničiacich obcí, kde sú terénni sociálni pracovníci. Títo im môžu poskytnúť určitú pomoc v kancelárii, ale v dôsledku vyťaženia, nenavštevujú „cezpoľných“ klientov. Vo svetle týchto zistení odporúčame, že by mohla byť prijaté jednotné usmernenia, ako môžu TSP/ATSP poskytnúť služby cezpoľným klientom. To nemusí nutne znamenať, že by TSP/ATSP museli „pokryť“ viac obcí. Bolo by však potrebné vytvoriť metodiku, ako poskytnúť pomoc ľuďom zo susediacich obcí v prípade, že o to požiadajú (bolo by to potrebné aj preto, že širšia rodina klienta sa môže nachádzať v susediacej dedine). Zlepšením systému v tomto smere by sa výrazne posilnil princíp rovného prístupu k službám terénnej sociálnej práce pre tých, ktorí to potrebujú.

iv. Zabezpečiť aby sa výška nákladov za telefóny zosúladila s reálnymi potrebami

Veľká časť pracovnej náplne TSP/ATSP spočíva v telefonovaní na rôzne inštitúcie v záujme klientov. Výška prostriedkov pridelená v rámci NP TSP na telefón sa ukázala ako nereálne nízka. Pokiaľ sa aj do budúcnosti uvažuje o využívaní normatívov (jednotkových cien), bolo by potrebné prehodnotiť metodiku výpočtu. Je potrebné pouvažovať aj o možnosti preplácania paušálov alebo predplatených kreditov.

v. Zabezpečiť bezpečnosť pri práci a ochranné prostriedky

V niektorých lokalitách sú vysoko akútne hygienické a zdravotné riziká (epidémie žltacky alebo iné infekčné choroby). Napriek tomu, že v rámci prevádzkových štandardov sa uvádza povinnosť pre obce zabezpečiť ochranné prostriedky na výkon terénnej sociálnej práce,

v teréne sme sa nestretli s prípadmi, kedy by to obec zabezpečovala. V budúcnosti je potrebné dôsledne monitorovať zabezpečenie tohto aspektu prevádzkových štandardov.

K dispozícii by mali byť pracovné odevy pre tých TSP/ATSP, ktorí o to požiadajú. Pracovné odevy by sa mohli skladať z topánok, nohavíc, bundy, čiapky (môže byť s logom ESF alebo IA MPSVR). Použitie pracovných odevov môže zostať nepovinné, ale TSP by o tieto prostriedky mohli požiadať. Prinieslo by to vyššiu spokojnosť s prácou a tiež by to pomohlo posilniť medzi pracovníkmi pocit spoločnej identity sociálnych terénnych pracovníkov. Všetci TSP/ATSP by mali mať tiež nepretržité k dispozícii základné hygienické prostriedky ako sú mydlá, prací gél, uteráky.

vi. Zabezpečiť aby výkon terénnej sociálnej práce za každých okolností bol v súlade s platným zákonníkom práce

Stretli sme sa s tým, že v niektorých obciach pracovníci TSP/ATSP nemali pravidelne zabezpečenú stavu a nedostávali od zamestnávateľa (obce/mesta) stravné lístky, pretože boli (neoprávnené) vnímaní ako neplnohodnotní, projektoví pracovníci („tí, čo robia na projekte“). Implementačná agentúra, s pomocou regionálnych koordinátorov by mala venovať zvýšenú pozornosť dodržiavaniu pracovnej legislatívy pri výkone terénnej sociálnej práce zo strany obcí.

b. Odporúčania v oblasti vzájomných interakcií a vzťahov medzi jednotlivými aktérmi pri výkone terénnej sociálnej práce

i. Zabezpečiť transparentnosť vzťahov a komunikácie v rámci štruktúry programu a medzi programami

Príslušné riadiace orgány by mali koordinovať vzťahy medzi rôznymi formami sociálnych služieb a projektov (financovaných aj z iných zdrojov, alebo v rámci iných opatrení z OP, napr. projekt Zdravé komunity, projekt „take away“ a pod.). Vo vzťahu k príbuzným projektom (ako je napríklad NP KC) je možné zvážiť zlúčenie oboch projektov. Koexistencia jednotlivých projektov musí byť v budúcnosti sledovaná, tak aby na lokálnej úrovni nedochádzalo ku konfliktom záujmov a tým pádom negatívnym dopadom na terénnu sociálnu prácu. Jednou z praktických otázok, ktoré je treba napríklad bezprostredne riešiť, je otázka toho, či projekt NP TSP a projekt NP KC by mali sídliť v jednej budove - a ak áno, či budú klienti medzi projektami dostatočne rozlišovať a aké to môže mať dôsledky.

ii. Umožniť prejsť od „hasenia požiaru“ k prevencii

Prax výkonu terénnej sociálnej práce bola z veľkej časti formovaná tak požiadavkami rôznych inštitúcií (požiadavkami na odbornú agendu, požiadavkami z Úradov práce a pod.) ako aj potrebami klientov. Tieto potreby však boli z veľkej časti charakterizované ako „hasenie požiaru“ - teda prístupom, ktorý je prevažne problémovo-orientovaný a nie prístupom, ktorý zahŕňa aj formy posilnenia zmocnenia (*empowerment*) klientov a prevencie rizík. Kvalitatívna zmena môže byť dosiahnutá iba v prípade, že existuje dostatočná štruktúrálna podpora pre TSP/ATSP pri výkone ich práce: to znamená dostatočné a dobré materiálne vybavenia, vhodné priestory a pod.

Je potrebné rozšíriť pôsobnosť pracovníkov TSP/ATSP v oblasti ich zručností a povinností vplývať na zmocnenie klientov (*empowerment*). Toto by však nemalo ísť nad rámec ich personálnych kapacít a to najmä pokiaľ ide o ich pracovné povinnosti – už teraz sú dostatočne zaneprázdnení množstvom činností a požiadaviek klientov a inštitúcií. Formy posilnenia zmocnenia klientov (*empowerment*) zahŕňajú zlepšovanie zručností klientov rokovať s rôznymi inštitúciami a zapájanie do procesu získavania týchto zručností - skôr ako im iba asistovať a ponechávať ich pasívnych.

iii. Zabezpečiť vzdelávanie a supervíziu

Otázka školení a supervízie sa ukázala v rámci projektov terénnej sociálnej práce ako jeden s najslabších prvkov v celom programovacom období a nesplnený príslub. Školenia a supervízia tvorili od počiatku integrálnu súčasť samotnej myšlienky terénnej sociálnej práce. Projekt NP TSP explicitne zdôrazňuje tento aspekt a projektový zámer ho predstavuje ako jeden z komponentov celej štruktúry. Už v evaluácii terénnej sociálnej práce z roku 2010 sa konštatovalo: „terénni sociálni pracovníci veľmi citlivo vnímajú nedostatok školení a ďalších podporných mechanizmov, napríklad supervíziu.“ (*Evaluácia... Hrustič et al., 2010, s. 14*). Z dôvodu, že sa až do konca programovacieho obdobia (november 2015) nepodarilo úspešne ukončiť proces verejného obstarávania, sa systematické školenia nepodarilo zabezpečiť. Záujem o školenia a supervíziu bol artikulovaný zo strany všetkých respondentov z radov TSP/ATSP, s ktorými sme hovorili. Takéto školenia by mali veľmi dobrú odozvu. V nasledujúcom období je tento atribút programu terénnej sociálnej práce nevyhnutné zabezpečiť.

iv. Zabezpečiť rôznorodé školenia reagujúce na permanentné problémy

Tréningy by mohli predstavovať rôzne sady tréningov:

- Odbúranie exotických predstáv o klientoch (chudobní Rómovia sú často nesprávne vnímaní ako tajuplná, exotická skupina, ktorá je kultúrne vzdialená svetu majority),
- tréning proti stereotypom a predsudkom,
- tréning v oblasti právnych záležitostí, vrátane základov ľudskoprávnej agendy a antidiskriminačnej legislatívy,
- tréning v oblasti medziľudské vzťahy a riešenie konfliktov,
- tréning zameraný na psychologické aspekty práce,
- tréning zameraný na rozlišovanie paternalistických a nepaternalistických spôsobov pomoci.

Podľa nášho názoru nie sú potrebné školenia, ktoré sú motivované konjunkturálnymi požiadavkami (napr. o téme „obchodovania s ľuďmi“), ale skôr tie, ktoré napomáhajú riešiť permanentné problémy v teréne. Kvalite výkonu terénnej sociálnej práce a práce TSP/ATSP by nesmierne pomohli takéto školenia a vzdelávanie.

v. Zabezpečiť systém podpory ďalšieho vzdelávania

Mnohí TSP/ATSP by chceli zvýšiť svoju kvalifikáciu, ale vzhľadom k ich pracovným povinnostiam je veľmi ťažké nájsť dostatok času a financií na štúdium na VŠ. Aj vzhľadom k relatívne vysokým

poplatkom, 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 dobré pripraviť systém štipendií (alebo opatrení o čiastočnom pokrytí nákladov priamo po dohode s VŠ), ktoré by podporovali TSP/ATSP v štúdiu. Odporúčame zaviesť aj opatrenia, ktoré by boli k terénnym sociálnym pracovníkom ústretové v rámci štúdia popri práci - napr. možnosť študijného voľna.

vi. Zabezpečiť poradenstvo pre pracovníkov a tímy v oblasti psychohygieny

Počas obdobia implementácie projektu by bolo vhodné pravidelne organizovať stretnutia, ktoré by zabezpečili pre pracovníkov určitú psychohygienu: napr. rôzne *team-building* aktivity a psychologické poradenstvo. Napríklad by sa mohli organizovať, podľa určeného kľúča, celoslovenské stretnutia TSP/ATPS, kde by si mohli vymieňať skúsenosti a nadväzovať kontakty. Dôležitý je aj socializačný aspekt školení, na ktorý upozorňuje aj evaluácia terénnej sociálnej práce z roku 2010: „obrovská pridaná hodnota takýchto školení spočíva aj v tom, že terénni sociálni pracovníci by mali možnosť pravidelného stretávania sa so svojimi kolegami z iných lokalít...“ (Evaluácia... Hrustic, et al 2010, s. 14). Poradenstvo sa týka aj vyššie spomínanej supervízie TSP/ATSP a prevencie syndrómu „vyhorenia“ tak pre TSP/ATSP, ako aj pre RK.

vii. Napomáhať väčšiemu inštitucionálnemu a symbolickému spoločenskému uznaniu pracovníkov

Je potrebné realizovať také aktivity, ktoré by napomáhali tomu, že okolie bude brať pracovníkov terénnej sociálnej práce ako autority s vlastnými, dôležitými kompetenciami. Týka sa to vzájomných vzťahov:

- TSP/ATSP vs. starostova/prednosta/primátor
- TSP/ATSP vs. ostatní zamestnanci obcí a miest
- TSP/ATSP vs. iné inštitúcie.

Je dôležité investovať do aktivít, ktoré by zlepšili sebavedomie TSP/ATSP a tiež pocit spolupatričnosti a hrdosti byť pracovníkom terénnej sociálnej práce. To by sa mohlo dosiahnuť aj tým, že sa zlepší politický lobing v prospech tejto sociálnej služby a posilní pozitívny obraz terénnej sociálnej práce na národnej úrovni. Napríklad by mohla byť viac mediálne propagovaná, čo by upriamilo pozornosť verejnosti na každodennú prácu TSP/ATSP, ich úspechy a prínosy. Bratislavské centrum a RK by mohli pravidelne komunikovať s regionálnymi inštitúciami (napr. úrady práce), ktoré vidia iba lokálnych TSP/ATSP a nemajú dobré informácie o spoločenskej dôležitosti a rozsahu národného projektu.

Takýto stav by mohol byť tiež dosiahnutý štrukturálnymi zmenami a premenou terénnej sociálnej práce na dlhodobú a permanentnú sociálnu službu (napr. prechodom z projektového na financovanie z rozpočtu SR). To by mohlo predstavovať trvalú prítomnosť terénnej sociálnej práce v obciach a s určitým stupňom autonómie, ktorá by neumožnila aby TSP/ATSP boli pod výlučnou kontrolou starostov ale naopak, zabezpečila im určitú nezávislosť. Na druhej strane, TSP/ATSP by nemali byť úplne cudzím prvkom v systéme správy verejných vecí v rámci obce. Kombinácia dvoch princípov -byť do určitej miery zodpovedný štátnej agentúre

a zároveň konať v súlade s prioritami obce - je vo všeobecnosti koncepčne dobré riešenie. (Napriek tomu, že z tejto duality vyplývajú rôzne problémy a dilemy, ktoré analyzujeme na iných miestach v tejto správe).

viii. Zabezpečiť zlepšenie foriem monitorovania práce TSP/ATSP

Je dôležité, aby RK venovali osobitnú pozornosť formám hodnotenia práce TSP. Musia sa brať do úvahy nielen otázky vedenia odbornej agendy, ale aj samotná práca v teréne a interakcia s klientami. Aj naďalej je potrebné aby RK chodili pravidelne do terénu a príležitostne aj bez sprievodu TSP/ATSP, aby mali možnosť hovoriť s klientmi o ich skúsenostiach s prácou TSP/ATSP. Takáto interakcia môže byť dôležitá, pretože by mohla odhaliť niektoré vážnejšie problémy pri výkone a mocenské asymetrie zo strany TSP/ATSP (a obce) vo vzťahu ku klientom.

ix. Spolupracovať, ale nie informovať!

Implementačná agentúra a regionálni koordinátori by mali venovať zvýšenú pozornosť tomu, aby zo strany TSP/ATSP v žiadnom prípade nedochádzalo k posúvaniu citlivých informácií, ktoré by mohli poškodiť alebo ohroziť klientov, smerom ku starostom alebo iným inštitúciám. Existuje niekoľko spôsobov ako by sa to dalo dosiahnuť. V tomto smere by mohli byť prijaté napr. detailnejšie etické pravidlá (ako súčasť štandardov) alebo mohli by byť organizované školenia a tréningy, kde by sa TSP oboznámili s jednotnými metodickými pravidlami v tejto oblasti. Na stretnutiach by sa diskutovali aj takéto otázky: V koho záujme sa terénna sociálna práca vykonáva? Kto definuje záujmy terénnej sociálnej práce? Je potrebné „byť zadobre“ so starostom alebo s klientami?

c. Strategické odporúčania v oblasti dizajnu programov terénnej sociálnej práce a inštitucionálnych štruktúr súvisiacich s programom terénnej sociálnej práce

i. Zabezpečiť kontinuitu projektov

Je nanajvýš dôležité, aby existovala kontinuita terénnej sociálnej práce - je to dôležité pre štát, obec, pracovníkov a hlavne pre klientov. V opačnom prípade existuje riziko, že sa vytratia všetky vzťahy a vzájomná dôvera, ktorú sa v obciach podarilo vybudovať. Diskontinuita znamená aj potenciálnu stratu veľmi skúsených TSP/ATSP, ktorí si budú hľadať iné pracovné miesta. Otázka diskontinuity tiež ovplyvňuje výkon, pretože v podmienkach neistej perspektívy a psychického nekomfortu sa pracovníci môžu menej venovať svojej práci. Zo strany implementačnej agentúry je potrebné vydať TSP/ATSP jasný signál, že agentúra sa zaujíma o ich profesionálnu budúcnosť a že si váži ich prácu.

Jednou z kľúčových črt v tejto oblasti, počas celého programovacieho obdobia, bola vysoká miera nestability pracovných miest. TSP/ATSP často nevedeli, čo s nimi po skončení dvojročného cyklu bude, či projekt bude v obci pokračovať alebo nie. Potreba zabezpečiť plynulé prechody medzi projektovými cyklami tak, aby nedochádzalo k prepúšťaniu pracovníkov a opätovne k novým výberovým konaniam je mimoriadne dôležitá. Zároveň je potrebné pracovníkov vhodným spôsobom uistiť, že agentúra si uvedomuje, ako tvrdo pracujú a že si ich prácu cení.

ii. Výberové konania

Výberové konania na pozície TSP/ATSP sú často v rámci obce predmetom rôzneho lobingu a niekedy sa účastníci výberových konaní dostávajú do rôznych dilem, vyplývajúcich zo stretov rôznych záujmov. V tejto oblasti je naďalej potreba zabezpečiť transparentnosť a pozornosť zo strany implementačnej agentúry. (Napríklad, je potrebné zabezpečiť účasť pracovníka z Bratislavy aj v obciach veľmi geograficky vzdialených). Veľa by sa smerom k vyššej transparentnosti dalo dosiahnuť aj malými úpravami pravidiel výberových konaní, napríklad o zložení a hlasovaní členov výberovej komisie (napr. povinnosť nepárneho počtu členov komisie, posilnenie váhy hlasu zástupcov IA MPSVR SR, alebo zrušenie preferenčného hlasu predstaviteľa obce a podobne.). Výber TSP/ATSP je veľmi dôležitý proces, ktorý môže celé roky ovplyvňovať kvalitu, efektívnosť a výsledky výkonu práce.

iii. Zabezpečiť ciele na regióny (lokality), ktoré vykazujú potrebu a neboli pokryté terénnou sociálnou prácou

Štatistická analýza projektov terénnej sociálnej práce a korelácia dát s databázou *Atlas rómskych komunít* priniesli dôležité zistenia: projekty skutočne boli cieleňé do lokalít, kde Rómovia majú horšie životné podmienky. Analýza zároveň ukázala to, že existujú významné regionálne rozdiely ohľadne toho, kde prebiehali projekty. Z dát tiež vyplýva, že existujú v niektoré regióny/lokality so silným zastúpením rómskych komunít, kde je pravdepodobné, že sa koncentrujú problémy, ktoré by mohli byť riešené prostredníctvom terénnej sociálnej práce, ale kde sa projekty nerealizovali. V budúcom programovacom období, by bolo možné cieľiť terénnu sociálnu prácu práve do týchto lokalít. Terénnu sociálnu prácu by mohla byť v týchto regiónoch propagovaná informačnými seminármi s pozvánkami pre starostov a návštevami obcí predstaviteľmi implementačnej agentúry, ministerstva alebo ÚSVRK.

iv. Zabezpečiť pokračovanie a rozšírenie programu terénnej sociálnej práce

Na záver je potrebné explicitne zdôrazniť, že napriek niektorým nedostatkom a problémom pri samotnom výkone terénnej sociálnej práce v praxi, projekty terénnej sociálnej práce patrili v programovom období 2007-2013 k jedným z najzmyslupnejších a najpozitívnejších aktivít financovaných z fondov EÚ (a konkrétne z ESF), ktoré boli zamerané na pomoc sociálne vylúčeným skupinám obyvateľstva. Projekty terénnej sociálnej práce mali priamy dopad na riešenie mnohých životných situácií a problémov ľudí na lokálnej úrovni. Určitým spôsobom bol program terénnej sociálnej práce mostom, ktorý spájal makro-úroveň veľkých EÚ financií s mikro-úrovňou lokalít, kde žijú marginalizované skupiny populácie. Je potrebné zabezpečiť nielen pokračovanie programu terénnej sociálnej práce, ale aj jeho rozšírenie, pretože nie všetky lokality, ktoré takúto pomoc pre chudobných a sociálne odkázaných potrebujú, mali k nej prístup. Aj pri alokovaní prostriedkov na najbližšie programové obdobie je potrebné myslieť na to, že do mnohých obcí a miest sa terénnu sociálnu prácu nedostala. Je potrebné naďalej a priebežne zabezpečovať informovanosť obcí o možnostiach. Pri zvažovaní podmienok pre spoluúčasť obcí je potrebné brať do úvahy aj to, že obmedzené rozpočty malých obcí (kde je v dôsledku pretrvávajúcej chudoby veľká potreba sociálnej práce), nebudú umožňovať vyššie podiely spolufinancovania takýchto činností. Zároveň je potrebné pokračovať v profesionalizácii programu terénnej sociálnej práce v zmysle jednotných

a komplexných štandardov výkonu terénnej sociálnej práce, štandardných pracovných a sociálnych podmienok pre pracovníkov a podporných aktivít (školení a supervízie) pre pracovníkov. V budúcom období tiež bude nevyhnutné koordinovať manažment súbežne prebiehajúcich programov terénnej sociálnej práce (a príbuzných programov ako Komunitné centrá alebo Zdravé komunity) horizontálne – t. j. medzi jednotlivými vznikajúcimi typmi programov terénnej sociálnej práce aby na lokálnej úrovni nedochádzalo ku nežiadúcim napätiam, ale naopak, aby sa pri výkone dosiahol synergický efekt.

Zoznam skratiek

- DOP** – Dopytovo orientované projekty
ESF - Európsky sociálny fond
FSR - Fond sociálneho rozvoja
IA MPSVR SR - Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR
MRK – marginalizované rómske komunity
MVO – mimovládna organizácia, resp. mimovládne organizácie
NP TSP - Národný projekt terénna sociálna práca
OP ZaSI – Operačný program Zamestnanosť a sociálna inklúzia
RK – regionálni koordinátor/koordinátorka terénnej sociálnej práce
TSP – terénny sociálny pracovník/pracovníčka
ÚSVRK – Úrad splnomocnenca vlády pre rómske komunity
ATSP – asistent/asistentka terénneho sociálneho pracovníka

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.
- Bourdieu, P. (1993): The Field of Cultural Production. Polity Press, Cambridge.
- Hrustic, 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.
- Mušinka, A., Škobla, D., Hurrle, J., Matlovičová, K., Kling, J. (2014): Atlas rómskych komunít na Slovensku 2013. UNDP, Bratislava, UP Prešov.



ISBN 978-80-970110-1-7



9 788097 011017