



ANALÝZA PRÍNOSOV A DOPADOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB KRÍZOVEJ INTERVENCIE V NP BOKKÚ

Správa z terénneho evalvačného výskumu

Správa neprešla grafickou a jazykovou úpravou.

Obsah

Úvod.....	3
1. Základné informácie o tom, ako bol realizovaný prieskum (Metodológia).....	5
1.1 Ciele.....	5
1.2 Ako a kedy boli zozbierané údaje v teréne (Metódy a techniky zberu dát).....	9
1.3 Kto vyplnil dotazníky (Vzorka).....	11
2. Stručné predstavenie sociálnych služieb krízovej intervencie zapojených do NP BOKKÚ..1 Chyba! Záložka nie je definovaná.	
2.1 Charakteristika sociálnych služieb a obcí, v ktorých pôsobia	17
2.2 Cieľové skupiny a činnosť sociálnych služieb	20
2.3 Hodnotenie spolupráce s lokálnymi aktérmi	29
3. Výstupy pôsobenia sociálnych služieb krízovej intervencie zapojených do NP BOKKÚ.....	35
3.1 Prínosy a rezervy podľa poskytovateľov.....	35
3.2 Prínosy pôsobenia sociálnych služieb podľa ich pracovníkov.....	37
3.3 Prínosy podľa ostatných zainteresovaných strán.....	38
3.4 Zamerané na komunitné centrá.....	39
4. Komunitné centrá a komunitná práca.....	48
4.1 Model komunitnej práce pre KC v NP BOKKÚ.....	48
4.2 Komunitný pracovník.....	53
4.3 Participácia.....	54
4.4 Budovanie vzťahov a prepájanie komunit.....	56
4.5 Odborná a osobnostná vybavenosť zamestnancov KC na realizáciu komunitnej práce.....	58
4.6 Prekážky v realizácii komunitnej práce.....	65
5. Hodnotenie projektu zainteresovanými aktérmi.....	67
5.1 Metodická pomoc.....	67
5.2 Vzdelávanie a supervízia.....	73
5.3 Hodnotenie NP BOKKÚ.....	79
6. Sumár odporúčaní.....	84

ÚVOD

Táto správa je výstupom analýzy prínosov a dopadov činnosti vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie zapojených do Národného projektu Budovanie odborných kapacít na komunitnej úrovni (NP BOKKÚ), konkrétne ide o komunitné centrum (KC), nízkoprahovú sociálnu službu pre deti a rodinu (NSSDR) a nízkoprahové denné centrum (NDC). Osobitnú pozornosť správa venuje komunitným centrá, pretože hodnotený národný projekt pre túto sociálnu službu vytvoril priestor (a podporu) pre novú oblasť pôsobenia – komunitnú prácu. S tým je prirodzene spojených viacero otázok, na ktoré sa správa pokúša odpovedať, do tej miery ako je to v danom čase možné.

Tvorbe správy predchádzal pomerne rozsiahly prieskum zložený z viacerých metód (podrobnejšie v prvej kapitole), do ktorého boli zapojení všetci zainteresovaní aktéri, vrátane samospráv a tam kde to situácia dovoľila, tak aj cieľových skupín.

Vychádzajúc z cieľov analýzy prínosov a dopadov boli prieskumné nástroje v jednotlivých metódach pripravené tak, aby vytvorili priestor pre spätnú väzbu a diskusiu najmä o:

- ✓ *Výsledkoch (prínosoch a dopadoch) pôsobenia sociálnych služieb v lokalitách*
- ✓ *Silných a slabých stránkach zapojených sociálnych služieb, osobitne komunitných centier a tiež národného projektu, cez ktorý sú podporované*
- ✓ *Podpore sociálnych služieb zo strany projektu, ale tiež o ich budúcnosti.*

Ako je uvedené vyššie, osobitná pozornosť bola venovaná *komunitnej práci*, keďže ide o novú aktivitu projektu. Autorov správy zaujímalo, *ako sú komunitné centrá pripravené na realizáciu komunitnej práce, ako hodnotia podporu v tejto oblasti zo strany projektu a aké sú ich prvé skúsenosti z realizácie metód komunitnej práce, ktoré im projekt kládol za úlohu.*

Správa je rozdelená do šiestich kapitol, každá z nich v závere obsahuje odporúčania pre danú oblasť, ktoré sú zosumarizované v kap. 6. Okrem odporúčaní v nej čitateľ nájde stručný sumár najdôležitejších zistení a záverov z nich.

S cieľom pripraviť text čo najviac čitateľsky priaznivý, boli celé názvy pracovných pozícií skrátené. Pre lepšiu orientáciu čitateľa ide o nasledovné:

- Odborný garant komunitného centra: v texte garant KC
- Odborný pracovník komunitného centra: v texte odborný pracovník KC
- Pracovník komunitného centra: pracovník KC
- Komunitný pracovník komunitného centra: komunitný pracovník

- Regionálny koordinátor/metodik: regionálny koordinátor

Skracované boli aj názvy sociálnych služieb a samotného hodnoteného projektu (autorky a autor správy veria, že pre čitateľa zrozumiteľným spôsobom).

Autorky a autor

1. ZÁKLADNÉ INFORMÁCIE O TOM, AKO BOL REALIZOVANÝ PRIESKUM (METODOLÓGIA)

1.1 Ciele

Národný projekt Budovanie odborných kapacít na komunitnej úrovni financovaný zo zdrojov EÚ (Operačný program Ľudské zdroje) a realizovaný v období 2019 – 2023 je ďalším z národných projektov, ktoré sú zamerané na podporu vybraných služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni. Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny (IA MPSVR SR) realizuje tieto projekty od roku 2014 od roku 2015 boli z týchto zdrojov otvárané prvé komunitné centrá. Pôvodné zameranie na podporu komunitných centier sa časom rozšírilo aj na ďalšie sociálne služby nízkoprahového charakteru (nízkoprahové denné centrá a nízkoprahové sociálne služby pre deti a rodinu).

Pre sociálne znevýhodnené skupiny obyvateľstva sa za obdobie svojho fungovania stali sociálne služby krízovej intervencie nezastupiteľnými, túto skutočnosť dokumentujú mnohé výskumné zistenia, referencie od samotných pomáhajúcich profesionálov, aj od obyvateľov dotknutých komunit. Význam podpory služieb v komunitách je nespochybniteľný a nie je potrebné ho v tejto správe vysvetľovať, určite je však dôležité venovať pozornosť ich kvalite, pretože dostupnosť je len jednou z podmienok účinnej pomoci tým, ktorí ju potrebujú. Je dôležité nielen podporovať ich ďalšiu existenciu a aktivity, ale aj zlepšovať kvalitu, odhaľovať slabé miesta a posilňovať také inovácie, ktoré prinášajú zlepšenia z pohľadu cieľových skupín. Hlavným cieľom projektu je preto správne „...budovanie a rozvoj odborných kapacít poskytovateľov vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni za účelom zvýšenia efektívnosti ich činnosti, t.j. poskytovať kvalitnú odbornú podporu jednotlivcom a rodinám ohrozeným chudobou a sociálnym vylúčením vedúcu k svojpomocnému riešeniu svojich sociálnych problémov, rovnako poskytovať podporu vedúcu k rozvoju celých komunit cieleným využívaním komunitných zdrojov.“ (www.bokku.gov.sk)

Významnou inováciou tohto projektu je podpora komunitnej práce v komunitných centrách. V projekte bol vytvorený priestor na jej realizáciu, ale aj na vzdelávanie, odbornú a metodickú podporu zamestnancov centier. Komunitná práca je prístupom k rozvoju komunit, ktorý má veľký potenciál a ako ukazujú evalvačné správy národných projektov IA MPSVR SR z predchádzajúceho obdobia, doteraz v komunitných centrách zastávala skôr marginálnu pozíciu. Hodnotený projekt mal v tejto oblasti priniesť zmenu.

Hodnotiť dopady sociálnych služieb, u ktorých sa predpokladá dlhodobé pôsobenie a obzvlášť vo vylúčených a chudobných komunitách je komplikované. Nutne prináša dilemy spojené s otázkami, ako na stránky analytickej správy preniesť výsledky každodennej drobnej práce zamestnancov, pretože očakávať veľké zmeny v komunitách s generačnou chudobou, by bolo naivné. Na druhej strane, aj v súvislosti s plánovaním ich rozvoja a budúcnosti, je potrebné poznať, v čom sú ich silné stránky aj slabiny, aké sú ich prínosy pre cieľové skupiny a v čom ešte majú rezervy.

Na základe požiadaviek Implementačnej agentúry Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky sa prieskum, ktorého výsledná analýza je obsahom tejto správy zamerala na:

- Prínosy a dopady činnosti sociálnych služieb krízovej intervencie pre ich cieľové skupiny (vrátane silných a slabých stránok sociálnych služieb)
- Oblasť komunitnej práce (vrátane siet'ovania a budovania partnerstiev)
- Oblasť podpory pre zapojené subjekty a sociálne služby zo strany projektu.

Prínosy a dopady činnosti sociálnych služieb krízovej intervencie pre ich cieľové skupiny

V tejto oblasti bolo dôležité prieskumom osloviť viacero zainteresovaných strán, okrem samotných sociálnych služieb a ich prevádzkovateľov (väčšinou samosprávy), zamestnancov projektu (regionálni koordinátori, odborní konzultanti), boli oslovené aj cieľové skupiny – ak to situácia dovoľovala (napr. návšteva výskumníkov v miestnej komunite bola obyvateľmi prijatá a boli ochotní odpovedať na otázky týkajúce sa služieb, v priestoroch danej sociálnej služby sa v čase návštevy nachádzali aj dospelé osoby).

Cieľom nebolo kvantifikovať prínosy, to ani nie je takýmto typom prieskumu možné. Išlo skôr o poznanie, v čom sú jednotlivé sociálne služby pre svoje cieľové skupiny užitočné, v čom sa o ne môžu oprieť, čo od nich môžu štát a samosprávy očakávať, v čom sú ich silné stránky a kde majú rezervy.

Ciele:

- zistiť ako hodnotia dopady pôsobenia sociálnych služieb poskytovaných v rámci národného projektu na cieľové skupiny (a širšie sociálne prostredie) jednotliví zainteresovaní aktéri (zamestnanci služieb a ostatné zložky projektu, zástupcovia samospráv a prevádzkovateľov, zástupcovia cieľových skupín). V čom vidia význam

a silné stránky sociálnych služieb jednotliví aktéri? V čom sa majú podľa nich zlepšiť?
Ktoré zložky ich činnosti, by sa mohli posilniť a ktoré naopak?

Oblasť komunitnej práce

Ciele prieskumu v tejto oblasti boli stanovené s predpokladom (podloženým evalvačnými správami z predchádzajúceho obdobia), že skúsenosti komunitných centier s realizáciou komunitnej práce sú rôzne, ale vo všeobecnosti skôr skromné. V priebehu projektu sa zamestnancom KC dostalo niekoľko typov podpory: vzdelávanie, metodická pomoc (cez regionálnych koordinátorov a tzv. Model komunitnej práce, ktorý je súborom metodík) odborné poradenstvo (od odborných konzultantov pre komunitnú prácu). Bola vytvorená nová pracovná pozícia – komunitný pracovník a centrá mali za úlohu zrealizovať mapovanie potrieb „svojej“ komunity, vytvoriť radu komunitného centra/komunitnú radu, plán komunitného centra a dobrovoľnícky program.

Aby bolo možné postrehnúť prípadnú zmenu v pripravenosti zamestnancov na výkon komunitnej práce a tiež zmapovať ich skúsenosti s realizáciou vyššie uvedených úloh, bol prieskum v tejto oblasti zrealizovaný dvojfázovo – pred spustením programov podpory (vzdelávanie, atď.) a po nich.

Takto boli dizajnované aj ciele:

- zistiť ako vnímajú a hodnotia zamestnanci KC svoju pripravenosť na realizáciu komunitnej práce a či sa v priebehu projektu posilnila. V čom vidia svoje rezervy? Čoho sa obávajú? Akú ďalšiu podporu by potrebovali?
- zmapovať využívanie metód (prvkov) komunitnej práce v komunitných centrách a skúsenosti ich zamestnancov s vykonávaním komunitnej práce. Aké sú ich skúsenosti s realizáciou vybraných metód komunitnej práce v rôznych obdobiach projektu?
- Zmapovať aké sú postoje a názory zamestnancov KC a ostatných zložiek NP na posun činnosti KC smerom ku komunitnej práci. V čom vidia zamestnanci KC podstatu tejto služby? Ako chápu cieľové skupiny KC? Aké miesto má podľa nich v KC komunitná práca?

Oblasť podpory pre zapojené subjekty a sociálne služby zo strany projektu

V tejto oblasti boli ciele nastavené tak, aby mali zamestnanci sociálnych služieb aj ich poskytovatelia priestor na spätnú väzbu o

- „štandardnej“ podpore, čím sa myslí financovanie, metodická pomoc cez regionálnych koordinátorov, supervízia, vzdelávanie, ktorej sa im dostávalo aj v predchádzajúcich projektoch
- podpore v oblasti komunitnej práce, teda novej projektovej aktivite, ktorá sa týkala iba komunitných centier.

Vzhľadom k požiadavke IA MPSVR SR a tiež k otázkam spojeným s budúcnosťou a udržateľnosťou sociálnych služieb, bola osobitná pozornosť venovaná metodickej podpore od zamestnancov projektu (najmä regionálni koordinátori), pretože tieto pracovné pozície nie sú v štátnom systéme financovania sociálnych služieb štandardné.

Ciele:

- zistiť ako zamestnanci poskytovateľov sociálnych služieb hodnotia vzdelávanie, poskytovanie supervízie a jej formy, metodickú podporu (spoluprácu s regionálnymi koordinátormi, metodikmi)
- zistiť ako poskytovatelia aj zamestnanci sociálnych služieb hodnotia financovanie
- zistiť ako zamestnanci komunitných centier hodnotia podporu v oblasti komunitnej práce (spoluprácu s odbornými konzultantmi, novú pracovnú pozíciu v KC, vzdelávanie v komunitnej práci).
- v čom sú silné a v čom slabé stránky podpory zapojených sociálnych služieb zo strany projektu? V čom, by si zamestnanci zapojených služieb žiadali zmenu? Akú podporu by odporučili posilniť?

1.2 Ako a kedy boli zozbierané údaje v teréne (Metódy a techniky zberu dát)

Vzhľadom k rôznorodosti aktérov, ktorých prieskum plánoval osloviť a tiež ku komplexnosti skúmanej témy, bola zvolená kombinácia niekoľkých metód zberu dát.

- *Dotazníky* pre zamestnancov sociálnych služieb (zber realizovaný v roku 2021 a 2022) a poskytovateľov sociálnych služieb (2021);
- *pološtruktúrované* rozhovory so zamestnancami sociálnych služieb, zástupcami samospráv a s obyvateľmi v lokalitách, kde sociálne služby pôsobia. Išlo o individuálne aj skupinové rozhovory;
- *fokusové skupiny* (spolu 6), ktorých sa zúčastnili regionálni koordinátori, odborní konzultanti pre komunitnú prácu pôsobiaci v projekte, garanti KC a tiež komunitní pracovníci.

Tabuľka 0 Časový harmonogram prieskumu

	Jún 21	Júl–sept.21	Jún-sept. 21	Marec 22	Jún 22	Júl 22	August 22
Dotazník 1 (komunitné centrá)	x						
Dotazník 2 (všetky sociálne služby)						x	
Dotazník 3 (poskytovatelia)				x			
Rozhovor		x					x
Fokusová skupina			x		x		x

Súčasťou prieskumu bolo aj priame participatívne pozorovanie v navštívených sociálnych službách, ich prijímateľov, atmosféry a pod.

Dotazník

Dotazníky boli spolu tri. *Prvý* ktorý bol distribuovaný v júni 2021 do komunitných centier sa zamerával na oblasť komunitnej práce. Obsahoval 32 položiek (vrátane identifikačných údajov) a jeho cieľom bolo zistiť „východiskovú situáciu“ v tejto oblasti. Zmapovať aktuálny stav komunitnej práce v KC, pripravenosť zamestnancov na jej realizáciu – odbornú aj postojovú (problémy v jej aplikácii a sebahodnotenia svojich kvalít). Časť otázok z tohto dotazníka sa zopakovala v druhom dotazníku pre sociálne služby distribuovanom v júli 2022, tak aby bola možná ich komparácia.

Druhý dotazník bol určený pre zamestnancov všetkých sociálnych služieb zapojených do projektu, cieľom bolo zistiť spätnú väzbu na aktivity a podporu z projektu, ale aj sebahodnotenie a identifikovať prínosy služieb pre cieľové skupiny z pohľadu ich zamestnancov. Dotazník obsahoval až 73 položiek (vrátane identifikačných údajov) a z nich 5 otvorených. Pre oblasť komunitnej práce bola vyčlenená samostatná časť, ktorú vyplnili iba zamestnanci KC, otázky v tejto časti boli postavené tak, aby ich bolo možné porovnať s prvým dotazníkom.

Tretí dotazník bol určený prevádzkovateľom sociálnych služieb (najmä obciam) a taktiež bol vlastnej konštrukcie. Zameraný bol na oblasti vnímania prínosu poskytovaných služieb pre obec, spoluprácu obce so zamestnancami v sociálnych službách, možnosti udržateľnosti poskytovaných sociálnych služieb po skončení financovania z fondov EÚ ako aj hodnotenie spolupráce s IA MPSVaR. Distribuovaný bol v marci 2022 a obsahoval 41 položiek.

Rozhovor

Prvé *rozhovory* boli realizované v priebehu júla až septembra 2021 v sociálnych službách a „ich okolí“ v rôznych lokalitách Slovenska. V každej lokalite boli pre rozhovory oslovení zamestnanci danej služby (išlo najčastejšie o skupinové rozhovory), zástupca samosprávy a tiež obyvatelia komunity. Kritérium zámerného výberu bolo zastúpenie kraja, zriaďovateľa, práce s cieľovou skupinou, sídlo (dedina/mesto) a druh sociálnej služby. S rešpektom k skutočnosti, že najväčšie zastúpenie majú v hodnotenom národnom projekte komunitné centrá, bola táto služba najviac zastúpená aj vo výbere. V tejto fáze bolo navštívených 12 lokalít.

Rozhovory obsahovali viacero tém: motivácia zamestnancov k práci, motivácia prevádzkovateľa k zriadeniu sociálnej služby, činnosť a výsledky pôsobenia, hodnotenie spolupráce s TSP a ďalšími lokálnymi aktérmi, komunitná práca v KC, samostatnou časťou bola aj predstava respondentov o udržateľnosti sociálnej služby po skončení financovania z fondov EÚ.

V lete 2022 bola zrealizovaná *druhá* „doplňková“ séria rozhovorov zameraná jednak na výsledky projektu (s osobitnou pozornosťou komunitnej práci) a tiež na hodnotenie projektu. V tejto fáze boli oslovení zamestnanci sociálnych služieb v šiestich lokalitách, z nich dve „nové“ a štyri také, ktoré boli navštívené aj v prvej fáze.

Fokusová skupina

Fokusové skupiny boli určené predovšetkým zamestnancom projektu – regionálnym koordinátorom a odborným konzultantom pre komunitnú prácu. Počas realizácie prieskumu bolo zrealizovaných 6 fokusových skupín online aj prezenčne. Aj táto metóda bola rozdelená na dve fázy – prvé skupinové diskusie prebehli na jar a v lete 2021 a druhé na jar 2022. Dve online fokusové skupiny boli zorganizované pre odborných garantov a komunitných pracovníkov komunitných centier. Diskusie sa týkali výstupov práce sociálnych služieb, metodickej podpory komunitných centier (zo strany regionálnych koordinátorov), pripravenosti komunitných centier na realizáciu komunitnej práce a tiež ich budúcnosti.

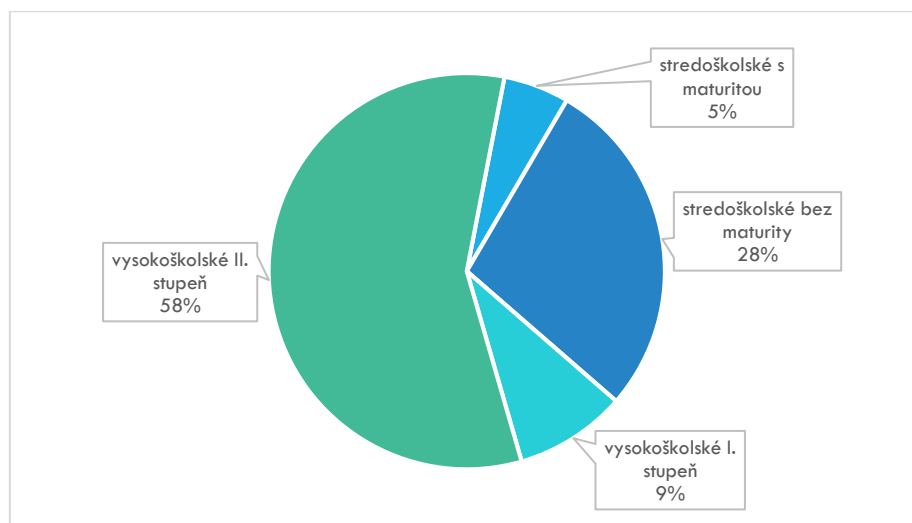
1.3 Kto vyplnil dotazníky (Vzorka)

Keďže dotazníky obsiahli najväčší počet a tiež rôzne skupiny respondentov, podrobnejšie informácie o nich prináša táto podkapitola.

Dotazník pre komunitné centrá (jún 2021)

V prvom dotazníku tvorili základný súbor všetci zamestnanci, ktorí pracujú v komunitných centrách financovaných cez NP BOKKÚ. Realizovaný bol náhodný systematický výber. Do spracovania bolo zaradených 186 odpovedí respondentov (N=186). Respondenti priemerne pracovali v sociálnych službách financovaných cez NP 37,34 mesiacov, čiže niečo viac ako 3 roky. Presnejšie je vyjadrenie pomocou mediánu, ktorý bol 26 mesiacov, čiže 2 roky a 4 mesiace.

57,5% zamestnancov komunitných centier, ktorí vyplnili dotazník má vyštudovanú vysokú školu II. stupňa a 9,1% absolvovalo prvý stupeň VŠ. Stredoškolské vzdelanie s maturitou má 28% a bez nej je len 5,4% zamestnancov KC.

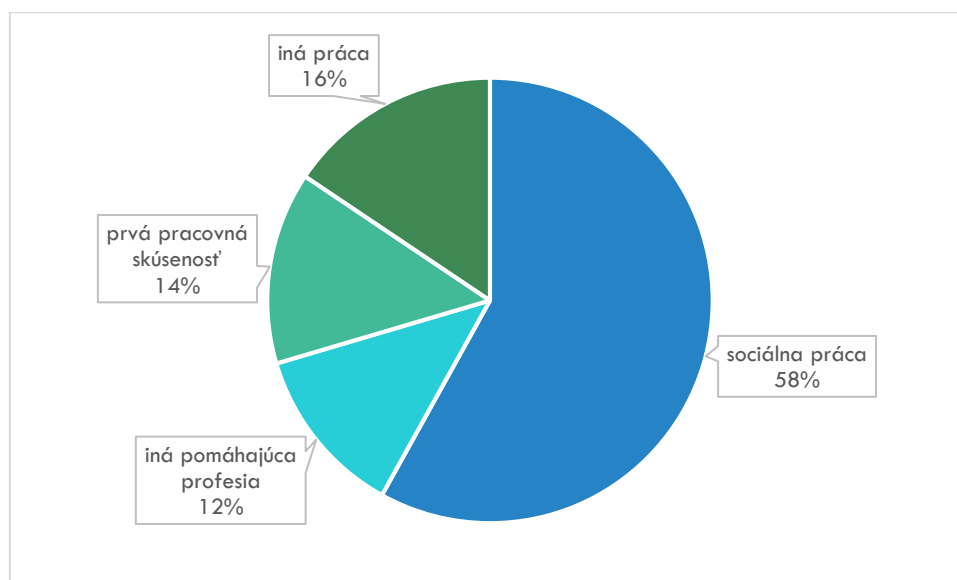


Graf 1 Vzdelanie zamestnancov KC (dotazník jún 2021)

Tí respondenti, ktorí majú ukončené VŠ vzdelanie, majú najčastejšie vyštudovaný odbor Sociálna práca (77,4 %), prípadne Sociálne služby a poradenstvo (4,8%). Ďalším najčastejším uvádzaným vzdelaním bolo pedagogické (12,1%) a iné (4,8). Medzi iné VŠ vzdelania patrili rôzne študijné programy napr. katolícka teológia, religionistika, ekonomický odbor, náuka o rodine, právo či potravinárstvo.

V komunitných centrách v čase distribúcie prvého dotazníka pracovali najmä tri pracovné pozície – odborný garant komunitného centra, odborný pracovník komunitného centra a pracovník komunitného centra. V tomto období už komunitné centrá začali hľadať a obsadzovať aj štvrtú pozíciu – komunitného pracovníka, takže v časti z nich už dotazník vyplnili aj títo zamestnanci. Najviac ho vyplnilo garantov KC (29,6%), za nimi nasledovali odborní pracovníci KC (28,5%). Okolo 20% sa pohybovali odpovede pracovníkov KC (21,5%) a komunitných pracovníkov (20,4%).

Respondenti najčastejšie uvádzali, že pred začatím práce v NP BOKKÚ už mali v 58,1 % prípadoch skúsenosti s inou prácou v sociálnej oblasti. V 12,4 % mali pracovnú skúsenosť v inej oblasti pomáhajúcich profesií (najčastejšie v pedagogickej a psychologickej). Pre 14,0% zamestnancov v je práca v NP BOKKÚ ich vôbec prvým zamestnaním. V 15,6% pracovali naši respondenti v úplnej inej oblasti (najčastejšie administratíva a pod.).



Graf 2 Predchádzajúce pracovné skúsenosti zamestnancov komunitných centier (dotazník jún 2021)

Medzi zamestnancami KC je výrazne vyššie zastúpenie žien (84,9%) ako mužov (15,1%), čo kopíruje rodové rozloženie v pomáhajúcich profesiách v celej spoločnosti. Ich priemerný vek

je 45,04 roka (Med = 41, SD = 10,12). Najmladší respondent mal 19, najstarší 64 rokov. Typickým zamestnancom komunitného centra je teda 41 ročná žena.

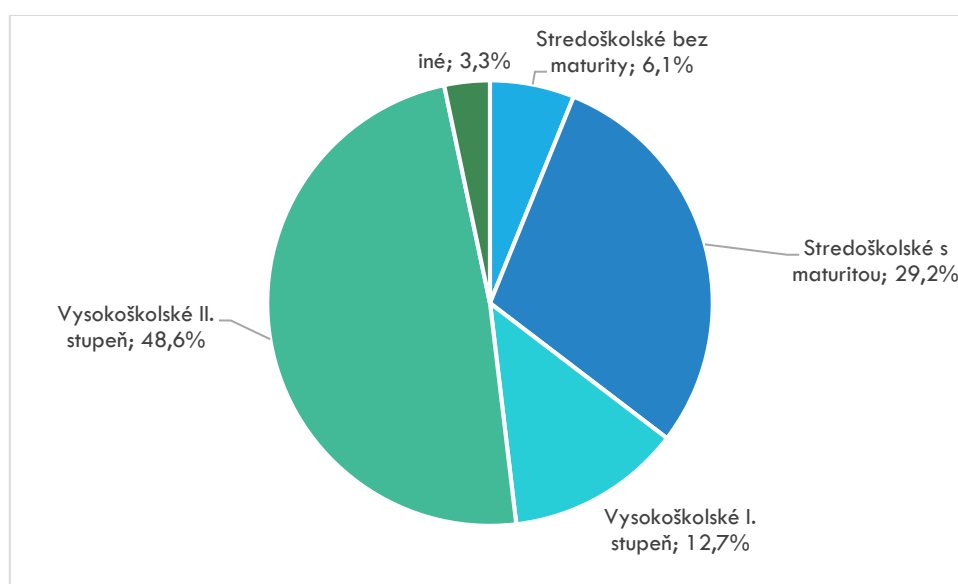
Väčšina respondentov (59,1%) pracuje a býva v tej obci, kde sa nachádzajú poskytované sociálne služby. 41% z nich za svojou prácou dochádza. Táto informácia môže byť dôležitá z hľadiska poznania komunit (napr. pri prvých kontaktoch s ich obyvateľmi, ale aj pri mapovaní potrieb). Môže byť výhodou ak zamestnanci KC pochádzajú z obce, v ktorej pracujú, no zároveň môže byť ich pohľad na obyvateľov skreslený optikou predsudkov alebo subjektívnych predstáv o ich potrebách.

Dotazník pre všetky zapojené sociálne služby (júl 2022)

Základný súbor tvorili všetci zamestnanci, ktorí pracujú v sociálnych službách financovaných cez NP BOKKÚ. Opäť išlo o náhodný systematický výber a do spracovania bolo zaradených 212 odpovedí respondentov (N=212). Keďže NDC a NSSDR sú v projekte zastúpené v nízkom počte, vzorka v druhom dotazníku bola takmer identická so vzorkou dotazníka určenom len pre komunitné centrá.

Zamestnanci sociálnych služieb priemerne na danej pozícii pracovali 45,67 mesiacov (v prvom dotazníku 37,34), čiže skoro 4 roky. Medián dĺžky ich praxe bol 29, čiže 2 roky a 5 mesiacov (v prvom dotazníku bol veľmi podobný Med = 26 mesiacov).

Druhý dotazník vyplnilo 48,6% vysokoškolsky vzdelaných respondentov II. stupňa a 12,7% vysokoškolsky vzdelaných respondentov I. stupňa. Stredoškolské vzdelanie s maturitou má 29,2% a bez nej je 6,1% respondentov. Iné vzdelanie malo 3,3% zamestnancov.



Graf 3 Vzdelanie zamestnancov sociálnych služieb

Z tých respondentov, ktorí majú ukončené VŠ vzdelanie, je to najčastejšie v odbore Sociálna práca (46,7%), prípadne Sociálne služby a poradenstvo (2,8%). Ďalším najčastejším uvádzaným vzdelaním bolo pedagogické (11,3%) a iné. Takmer tretina respondentov (30,7%) nemá ukončené VŠ vzdelanie.

Tabuľka 1 Vzdelanie zamestnancov sociálnych služieb (dotazník júl 2022)

Názov	Počet	Percentá
Sociálna práca	99	46,7%
nemám ukončené VŠ vzdelanie	65	30,7%
iné	24	11,3%
Pedagogické odbory	16	7,5%
Sociálne služby a poradenstvo	6	2,8%
Verejná správa a verejná politika	2	0,9%
Spolu	212	100,0%

Dotazník vyplnili odborní pracovníci služieb (26,9%), pracovníci sociálnych služieb (26,4%) a garanti (25,5%). Zastúpenie novej pozície – komunitného pracovníka – bolo aj v tomto dotazníku najnižšie, len o necelý percentuálny bod vyššie ako v prvom (21,2%).

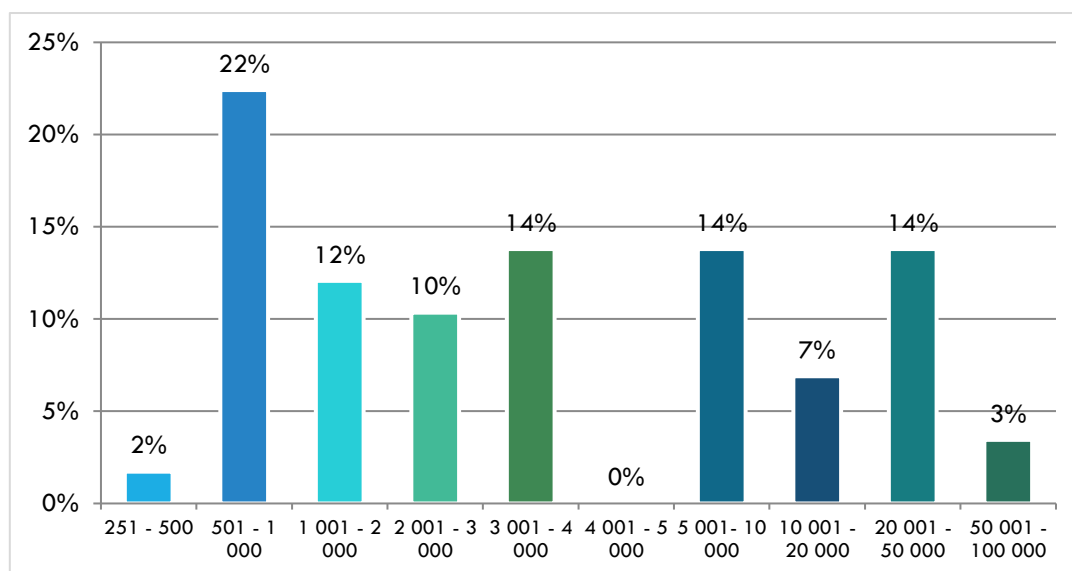
Respondenti najčastejšie uvádzali, že pred začatím práce v NP BOKKÚ v 42,9 % prípadoch mali skúsenosti s inou prácou v sociálnej oblasti. V 10,8 % mali pracovnú skúsenosť v inej oblasti pomáhajúcich profesií. Vďaka NP BOKKÚ si svoje prvé zamestnanie našlo 13,2% respondentov.

Ako sa ukázala v prvom dotazníku, medzi zamestnancami sociálnych služieb prevažujú ženy (83,5%), ich priemerný vek je 40,1 rokov.

Dotazník pre poskytovateľov sociálnych služieb (marec 2021)

Tretí dotazník bol určený obciam a ďalším poskytovateľom sociálnych služieb v obciach. Na jar 2022 ho vyplnilo 58 zástupcov poskytovateľov sociálnych služieb, z toho bolo 21% starostov (primátorov) obcí a rovnako 21% iných zamestnancov obecného (mestského) úradu. V 19% ho vyplnili zástupcovia odboru sociálnych vecí. Zvyšný počet respondentov tvorili sociálni pracovníci obce/mesta, zamestnanci KC (11 respondentov) a samozrejme zástupcovia mimovládnych organizácií prevádzkujúcich sociálnu službu (11 respondentov).

Sociálne služby cez NP BOKKÚ sú poskytované najmä v menších obciach. 22% poskytovateľov, ktorý dotazník vyplnili pôsobi v obciach do 1000 obyvateľov.



Graf 4 Zastúpenie poskytovateľov sociálnych služieb podľa veľkosti obce (dotazník pre poskytovateľov marec 2022)

Takmer všetci poskytovatelia, ktorí sa do dotazníkového zisťovania zapojili prevádzkujú komunitné centrum (50). V deviatich prípadoch je v danej obci/meste poskytovaná aj nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu a v šiestich nízkoprahové denné centrum. Celkový počet týchto služieb v oslovených obciach a mestách je vyšší, ide o služby, ktoré sú prevádzkované mimo národného projektu BOKKÚ.

2. STRUČNÉ PREDSTAVENIE SOCIÁLNYCH SLUŽIEB KRÍZOVEJ INTERVENČIE ZAPOJENÝCH DO NP BOKKÚ

Národný projekt Budovanie odborných kapacít na komunitnej úrovni v hodnotenom období podporu prevádzkovanie troch druhov sociálnych služieb krízovej intervencie:

1. *Komunitné centrum*: v projekte najsilnejšie zastúpená služba, spolu 75 KC v októbri 2022
2. *Nízkoprahové denné centrum*: v rámci projektu je podporovaných 6 NDC v októbri 2022

3. *Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu*: v projekte je podporovaných 7 NSSDR v októbri 2022.

Tabuľka 2 Vymedzenie sociálnych služieb podľa Zákona o sociálnych službách¹

<p>Komunitné centrum</p> <p>(1) V komunitnom centre sa fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii podľa § 2 ods. 2 písm. h)</p> <p>a) poskytuje:</p> <ol style="list-style-type: none">1. základné sociálne poradenstvo,2. pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov,3. pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školy a školského zariadenia, <p>b) vykonáva preventívna aktivita</p> <p>c) zabezpečuje záujmová činnosť.</p> <p>(2) V komunitnom centre sa vykonáva komunitná práca a komunitná rehabilitácia.</p> <p>(3) Sociálnu službu v komunitnom centre možno poskytovať ambulantnou sociálnou službou a terénnou formou sociálnej služby prostredníctvom terénneho programu.</p> <p><i>Pozn.</i> zákon presne vymedzuje dôvod na poskytovanie služby KC a tým je „zotrvávanie v priestorovo segregovanej lokalite s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby“.</p>
<p>Nízkoprahové denné centrum</p> <p>V nízkoprahovom dennom centre sa fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii podľa § 2 ods. 2 písm. a), b), h) a i) počas dňa</p> <p>a) poskytuje</p> <ol style="list-style-type: none">1. sociálne poradenstvo,2. pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, <p>b) utvárajú podmienky na:</p> <ol style="list-style-type: none">1. prípravu stravy, výdaj stravy alebo výdaj potravín,2. vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny. <p><i>Pozn.</i> dôvody na poskytovanie služby NDC podľa zákona sú: že nemá zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb; že sa fyzická osoba do nepriaznivej sociálnej situácie dostala pre svoje životné návyky, spôsob života, závislosť od návykových látok alebo návykových škodlivých činností; pre zotrvávanie v priestorovo segregovanej lokalite s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby; z dôvodu straty bývania alebo ohrozenia stratou bývania.“</p>
<p>Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu</p> <p>(1) Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu sa poskytuje fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii podľa § 2 ods. 2 písm. b) a jej rodine.</p> <p>(2) V rámci nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu sa</p> <p>a) poskytuje</p> <ol style="list-style-type: none">1. sociálne poradenstvo,2. sociálna rehabilitácia,3. preventívna aktivita, <p>b) zabezpečuje</p> <ol style="list-style-type: none">1. pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov,2. pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školy a školského zariadenia,3. záujmová činnosť. <p>(3) Nízkoprahovú sociálnu službu pre deti a rodinu možno poskytovať ambulantnou sociálnou službou a terénnou formou sociálnej služby prostredníctvom terénneho programu.</p>

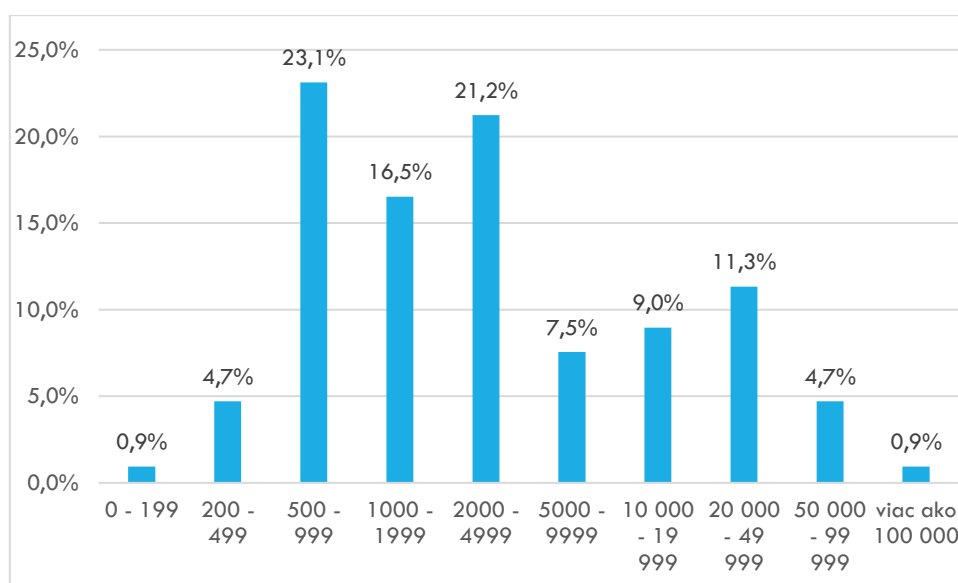
¹ Zákon č. 448/2008 Z.z., Zákon o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov

Pozn. dôvod na poskytovanie sociálnej služby NSSDR fyzickej osobe a jej rodine podľa zákona je: že sa do sociálne nepriaznivej situácie dostala pre svoje životné návyky, spôsob života, závislosť od návykových látok alebo návykových škodlivých činností.

2.1 Charakteristika sociálnych služieb a obcí, v ktorých pôsobia

Vychádzajúc z dát získaných dotazníkom pre všetky zapojené služby (získal najviac odpovedí), najviac sociálnych služieb cez národný projekt poskytuje samospráva (63,2%). Najvyššie zastúpenie v odpovediach vo všetkých čiastkových zisťovaniach majú zástupcovia komunitných centier, čo kopíruje rozloženie druhov poskytovaných sociálnych služieb v národnom projekte (prvý dotazník vyplňali iba zamestnanci KC a aj v druhom určenom pre všetky zapojené služby tvorili KC 88,7% odpovedí; v dotazníku pre samosprávy až 86,20% respondentov odpovedalo za komunitné centrá). Tento fakt môže v získaných dátach spôsobiť vo vzťahu k NDC a NSSDR isté skreslenie, pretože celkové vyhodnotenie v niektorých otázkach nemusí platiť aj pre tieto služby. Vidieť to aj na údajoch o poskytovateľoch služieb. Za celý výskumný súbor platí, že mimovládne organizácie zastávajú viac ako tretinu (36,8%), no ak sa pozrieme na NDC, je to 8 poskytovateľov tretieho sektoru k 4 poskytovateľom za samosprávu. V prípade NSSDR je to 9 mimovládnych organizácií ku trom samosprávam.

Sociálne služby najčastejšie pôsobia v obciach do 999 obyvateľov, ďalej nasledujú obce do 4999 obyvateľov a 1999 obyvateľov. Aj tu sa však nájdu odlišnosti pri NDC a NSSDR. Tieto ani nepôsobia v menších obciach (do 999 obyvateľov), väčšina z nich poskytuje svoje služby v mestách nad 10 000 obyvateľov.



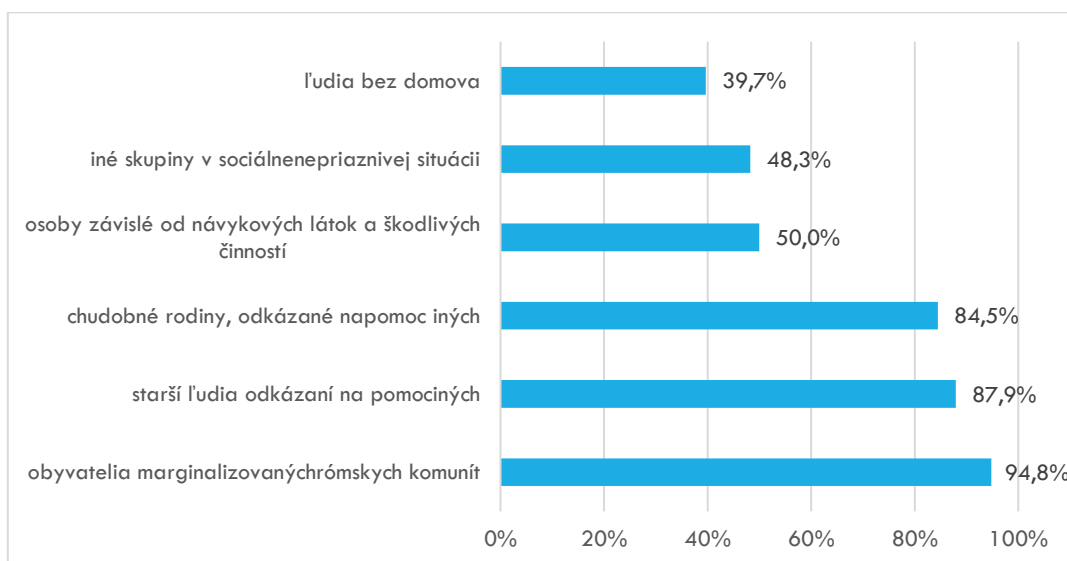
Graf 5 Veľkosť obcí, v ktorých pôsobia sociálne služby (dotazník júl 2022)

Čo sa týka geografického rozloženia, najpočetnejšie zastúpenie odpovedí v dotazníkoch bolo z banskobystrického kraja (29,7%) a košického kraja (27,8%), čo tiež koreluje so rozložením sociálnych služieb v NP BOKKÚ. Pre skupinu NDC a NSSDR je aj tento údaj odlišný, tieto služby sú v jednotlivých krajoch rozmiestnené rovnomernejšie.

Tabuľka 3 Respondenti podľa krajov (dotazník júl 2022)

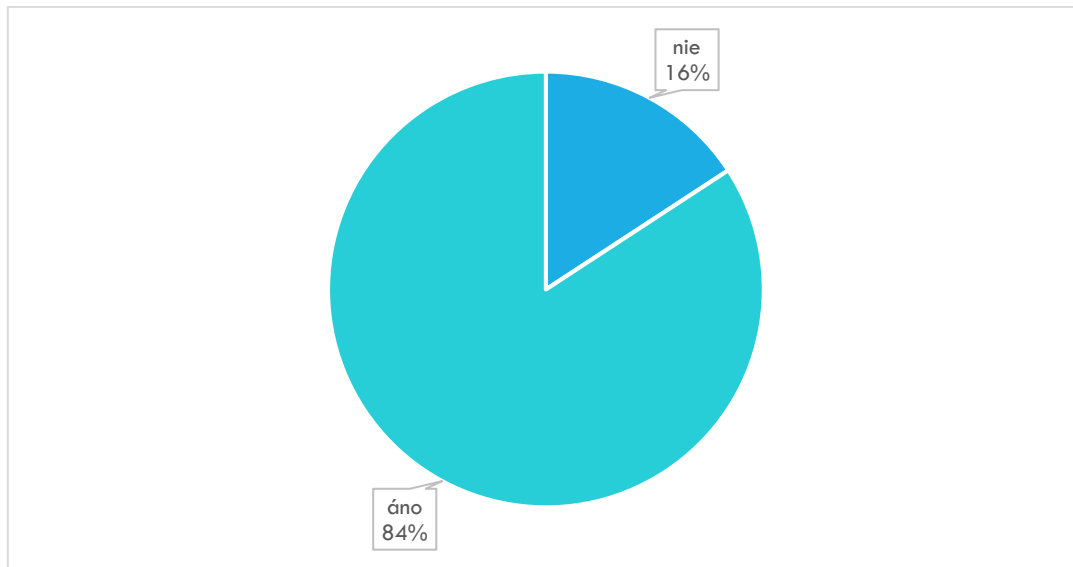
Kraj	Počet	Percentá
banskobystrický	63	29,7%
bratislavský	4	1,9%
košický	34	16,0%
nitriansky	16	7,5%
prešovský	59	27,8%
trenčiansky	8	3,8%
trnavský	11	5,2%
žilinský	17	8,0%
Spolu	212	100,0%

Informácie o zložení obyvateľstva obcí a komunit, v ktorých sociálne služby pôsobia pochádzajú z dotazníka pre poskytovateľov (prevažne samosprávy). Vo svojich obciach majú zastúpené rôzne sociálne odkázané skupiny. Najväčší podiel zastávajú obyvatelia marginalizovaných rómskych komunit (94,8%) ale aj starší ľudia odkázaní na pomoc iných (87,9%) a chudobné rodiny (84,5%).



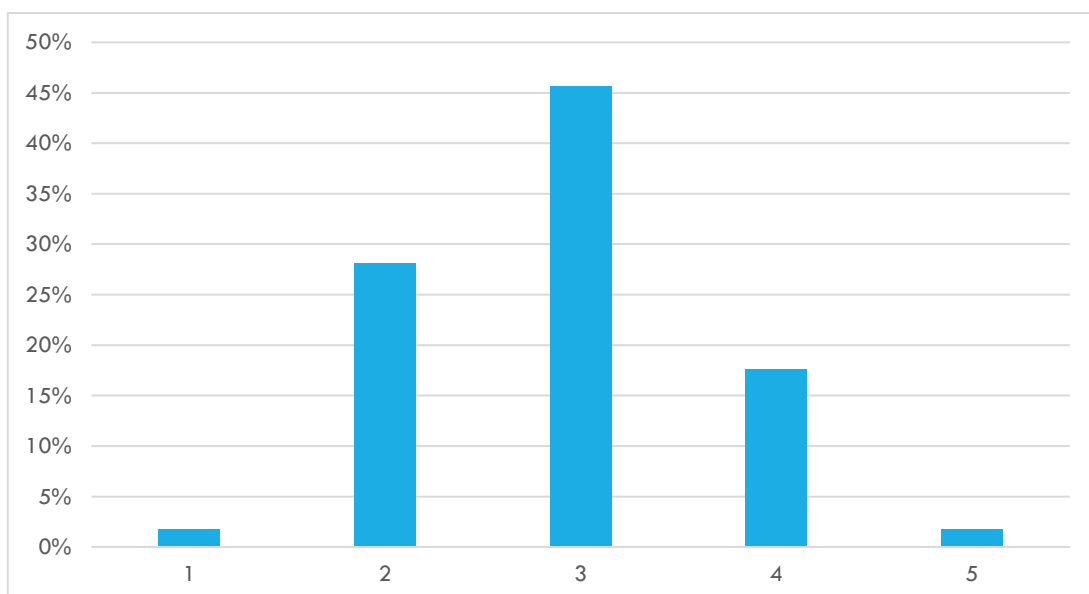
Graf 6 Zloženie obyvateľstva v obciach (dotazník pre poskytovateľov marec 2022)

V 84,2% boli v odpovediach zastúpené obce, v ktorých je ucelená rómska komunita, teda časť, ktorú obývajú iba Rómovia. Iba 15,8% respondentov označilo, že takúto komunitu v obci neviduje.



Graf 7 Prítomnosť rómskej komunity v obciach (dotazník pre poskytovateľov marec 2022)

Známym faktom je, že najmä v obciach s marginalizovanými rómskymi komunitami, sú často vzťahy medzi majoritou a Rómami napäté. Budovanie vzťahov medzi majoritou a Rómami je jedným z cieľov komunitných centier a vo väčšine obcí, v ktorých KC pôsobia žije aj rómske obyvateľstvo. Zástupcovia poskytovateľov sa k tejto téme vyjadrili neutrálne – s aritmetickým priemerom 2,89. (mohli vzťahy „označovať“ na 5 stupňovej škále).



2.2 Cieľové skupiny a činnosť sociálnych služieb

Najmä v prípade komunitných centier je zaujímavé, či službu využívajú obyvatelia celej obce/mesta (teda rôznych komunit v nej) alebo je pôsobenie KC orientované na jednu konkrétnu komunitu. Ak má komunitné centrum podporovať sociálnu inklúziu vylúčených obyvateľov, malo by byť otvorené pre rôzne skupiny a vytvárať priestor pre prepájanie komunit, aj preto bola do dotazníka z roku 2021 zaradená takto koncipovaná položka.

Tabuľka 4 Pôsobenie komunitného centra (dotazník jún 2021)

13. Vaše komunitné centrum navštevujú	N	%
obyvatelia z celej obce (z rôznych častí)	165	88,71%
obyvatelia z jednej konkrétnej lokality v obci	21	11,29%
Spolu	186	100,00%

Z odpovedí vyplynulo, že väčšina KC (88,7%) pracuje so všetkými obyvateľmi obce. Len 11, 3% pracuje s konkrétnou lokalitou. Podobná otázka zaznela aj v dotazníku pre všetky sociálne služby a aj tu boli odpovede podobné, s celou obcou pracuje 84,5% oslovených, 8,7% s obyvateľmi jednej komunity/lokality a 6,6% pracuje aj s obyvateľmi iných obcí. V skupine respondentov z NDC a NSSDR zaznievali iba možnosti „s celou obcou“, alebo „aj s obyvateľmi iných obcí“.

Opäť so zreteľom na inkluzívne ciele komunitného centra sa dotazník pre ich zamestnancov pýtal na rôznorodosť prijímateľov sociálnej služby. Analýza získaných dát ukazuje, že najviac rôzni sú prijímatelia z hľadiska veku. S týmto výrokom súhlasilo 80,3% zamestnancov KC.

V 16,3% sa vyjadrili neutrálne a 3,4% respondentov uviedlo, že z hľadiska veku pracujú s homogénnou skupinou.

Tabuľka 5 Rôznorodosť prijímateľov sociálnej služby KC – vek (dotazník jún 2021)

14a. Ľudia, ktorí chodia do KC sú rôznorodí z hľadiska VEKU	N	%	
vôbec 1	1	0,56%	3,37%
2	0	0,00%	
3	5	2,81%	
4	29	16,29%	16,29%
5	34	19,10%	80,34%
6	34	19,10%	
veľmi 7	75	42,13%	
Spolu	178	100,00%	

Na opačnej škále sú odpovede zamestnancov KC týkajúce etnickej rôznorodosti prijímateľov. Viac ako polovica ľudí navštevujúcich KC (51,1%) je etnicky homogénna. V tretine odpovedí (33,9%) zaznelo, že sú rôzni a 15,1% respondentov uviedlo na škále strednú hodnotu (neutrálnu).

Tabuľka 6 Rôznorodosť prijímateľov sociálnej služby KC – etnicita (dotazník jún 2021)

14d. Ľudia, ktorí chodia do KC sú rôznorodí z hľadiska etnicity	N	%	
vôbec 1	17	9,14%	51,08%
2	49	26,34%	
3	29	15,59%	
4	28	15,05%	15,05%
5	25	13,44%	33,87%
6	23	12,37%	
veľmi 7	15	8,06%	
Spolu	186	100,00%	

Z ďalších dotazníkových otázok vychádza, že komunitné centrá pracujú najmä s Rómami. S týmto výrokom súhlasí až 73,7% respondentov (tab. 7) a najmä s Nerómami pracuje 17,2% zamestnancov KC (tab. 8).

Tabuľka 7 V KC pracujeme najmä s Rómami (dotazník jún 2021)

16a. V KC pracujeme najmä s Rómami	N	%	
vôbec 1	12	6,45%	13,98%
2	9	4,84%	
3	5	2,69%	
4	23	12,37%	12,37%
5	27	14,52%	73,66%
6	61	32,80%	
veľmi 7	49	26,34%	
Spolu	186	100,00%	

Tabuľka 8 V KC pracujeme najmä s Nerómami (dotazník jún 2021)

16a. V KC pracujeme najmä s Nerómami	N	%	
vôbec 1	16	8,60%	61,29%
2	68	36,56%	
3	30	16,13%	
4	40	21,51%	21,51%
5	10	5,38%	17,20%
6	8	4,30%	
veľmi 7	14	7,53%	
Spolu	186	100,00%	

Viac ako polovica oslovených zamestnancov KC súhlasí s výrokom, že komunitné centrá navštevujú ľudia, ktorí sú rôzneho ekonomického a sociálneho postavenia. To môže byť dobrá

správa a to aj s prihliadnutím na skutočnosť, že ide o sociálnu službu určenú osobám v sociálne nepriaznivej situácii. Práve prepájanie ľudí z rôznych sociálnych skupín je dobrou cestou k inklúzii. Aj keď samozrejme tieto zistenia možno vysvetliť rôznym spôsobom, pretože dotazník sa nepýtal na to, ako zamestnanci definujú ekonomické a sociálne postavenie. Tiež to neznamená, že sa ľudia s rôznym ekonomickým zázemím majú v KC príležitosť stretnúť, prípadne spoznať. Rozhovory skôr naznačujú, že spoločné trávenie času v KC (napr. na skupinových aktivitách) rôznych skupín obyvateľov nie je veľmi rozšírené.

Tabuľka 9 Rôznorodosť prijímateľov sociálnej služby KC – ekonomické postavenie (dotazník jún 2021)

14b. Ľudia, ktorí chodia do KC sú rôznorodí z hľadiska ekonomického (sociálneho) postavenia	N	%	
vôbec 1	1	0,54%	28,49%
2	20	10,75%	
3	32	17,20%	
4	34	18,28%	18,28%
5	47	25,27%	53,23%
6	26	13,98%	
veľmi 7	26	13,98%	
Spolu	186	100,00%	

Najmenej jasné sú odpovede na otázku týkajúcu sa vzdelania prijímateľov KC. Zdá sa, že tu sa skúsenosti centier rôznia. Niektoré KC pravdepodobne navštevujú ľudia s pestrým vzdelaním, niektoré s podobným.

Tabuľka 10 Rôznorodosť prijímateľov sociálnej služby KC – vzdelanie (dotazník jún 2021)

14c. Ľudia, ktorí chodia do KC sú rôznorodí z hľadiska vzdelania	N	%	
vôbec 1	1	0,54%	39,25%
2	37	19,89%	
3	35	18,82%	
4	36	19,35%	19,35%
5	23	12,37%	41,40%
6	21	11,29%	
veľmi 7	33	17,74%	
Spolu	186	100,00%	

Komunitným centrom sa dlhodobo darí pracovať najmä s deťmi, ako ukazuje nasledujúca tabuľka. Takmer polovica KC (48,9%) pracuje najmä s deťmi a s mládežou. Neznamená to, že na iné cieľové skupiny sa tieto centrá nezameriavajú, no deti a mládež sú ich prioritnou cieľovou skupinou. Viac ako

tretina (36,6%) má vekovo iné prioritné cieľové skupiny, ale pracuje aj s deťmi a mládežou. 14,5% komunitných centier pracuje viac s inými vekovými skupinami obyvateľov lokalít a menej s deťmi a s mládežou.

Tabuľka 11 Práca s deťmi a s mládežou (dotazník jún 2021)

15a. V KC pracujeme najmä s deťmi a mládežou	N	%	
vôbec 1	4	2,15%	14,52%
2	7	3,76%	
3	16	8,60%	
4	68	36,56%	36,56%
5	35	18,82%	48,92%
6	35	18,82%	
veľmi 7	21	11,29%	
Spolu	186	100,00%	

Dospelá populácia využíva KC najmä v oblasti poradenstva. Časti centier sa darí oslovovať ženy a seniorov aj na skupinové aktivity (kluby matiek, záujmové aktivity). 28,5% respondentov dotazníka uviedlo, že pracujú najmä s dospelými (tab. 12) a 13,98% súhlasilo s tvrdením, že pracujú najmä so seniormi (tab. 13).

Tabuľka 12 Práca s dospelými (dotazník jún 2021)

15b. V KC pracujeme najmä s dospelými	N	%	
vôbec 1	0	0,00%	30,11%
2	18	9,68%	
3	38	20,43%	
4	77	41,40%	41,40%
5	33	17,74%	28,49%
6	11	5,91%	
veľmi 7	9	4,84%	
Spolu	186	100,00%	

Tabuľka 13 Práca so seniormi (dotazník jún 2021)

15c. V KC pracujeme najmä so seniormi	N	%	
vôbec 1	17	9,14%	66,67%
2	65	34,95%	
3	42	22,58%	
4	36	19,35%	19,35%
5	14	7,53%	13,98%
6	8	4,30%	

veľmi 7	4	2,15%	
Spolu	186	100,00%	

Nízkoprahové sociálne služby pre deti a rodinu majú podobne ako komunitné centrá širšiu škálu cieľových skupín. Aj keď sa orientujú najmä na prácu s chudobnými rodinami, ich dvere sú otvorené všetkým záujemcom, napr. o sociálne poradenstvo alebo rôzne skupinové aktivity – kluby pre matky, skupinové aktivity pre seniorov a pod. Homogénnejšie cieľové skupiny majú nízkoprahové denné centrá, tie pracujú s najmä s ľuďmi bez domova, s chudobnými, s deťmi a mládežou ohrozenými rizikovým správaním (napr. závislosťami).

Činnosť sociálnych služieb bola témou v rozhovoroch a fokusových skupinách a aj v dotazníkoch. Zamestnanci riešia veľakrát úplne všetko, s čím klienti prídu, reagujú na požiadavky.

„Čiže oni sem prichádzajú s akýmikoľvek problémami, riešime všetko možné – osobné bankroty, alebo napr. výživné, hlavne žiadosti na súd, keď sú nejaké problémy v rodine, tak ideme do rodiny, naozaj rôzne veci...napr. dnes sme riešili takéto problémy: pani chce odísť do Anglicka – aplikácia do mobilu, letenka, covid test, ani sme nevedeli čo všetko bude potrebovať, volali sme na letisko, odporučili nás na cestovnú kanceláriu, že tam jej poradia.“
(zamestnankyňa KC)

Zástupcovia poskytovateľov z činností sociálnych služieb najčastejšie označili:

- *u komunitných centier:* pre cieľovú skupinu deti a mládež voľnočasové aktivity a záujmovú činnosť, pre dospelú populáciu tiež záujmovú činnosť, pomoc obyvateľom v komunikácii s úradmi a s administratívou a komunitnú prácu. Na druhom mieste v počte volieb od poskytovateľov je doučovanie detí a sociálne poradenstvo pre dospelých. Ďalej sú to preventívne aktivity a necelých 40% z nich má vedomosť o vykonávaní komunitnej rehabilitácie v KC. Takmer 19% z komunitných centier, za ktoré vyplnili dotazníky aj poskytovatelia (spolu za 58 KC) má vytvorený priestor na vykonávanie základnej osobnej hygieny a v takmer 8% (4 komunitné centrá) sa poskytuje aj príprava a výdaj stravy;
- *u nízkoprahových denných centier:* sociálne poradenstvo pre dospelých a preventívne aktivity. Ďalšie činnosti v poradí sú: pomoc obyvateľom v komunikácii s úradmi a s administratívou, vytvorenie priestoru pre vykonávanie základnej osobnej hygieny, príprava a výdaj stravy, záujmová činnosť s deťmi. Najmenej volieb prirodzene dostali komunitná práca, komunitná rehabilitácia a doučovanie detí, keďže tieto aktivity v zmysle zákona nepatria do ich ponuky;
- *u nízkoprahových sociálnych služieb pre deti a rodinu:* prvé miesto obsadili preventívne aktivity, ďalšie v poradí je sociálne poradenstvo pre dospelých, záujmová činnosť s deťmi a voľnočasové aktivity s deťmi a dospelými, pomoc obyvateľom v komunikácii

s úradmi a s administratívou a doučovanie detí. Ojedinele uviedli komunitnú prácu, komunitnú rehabilitáciu a v jednej NSSDR je vytvorený priestor na vykonávanie základnej osobnej hygieny.

Názory na to, ktoré z oblastí činnosti sociálnych služieb sú najdôležitejšie sa rôznia. Zamestnanci považujú za dôležité vždy tie, ktorým sa venujú. Sociálne poradenstvo a individuálna práca, práca s deťmi a mládežou, preventívne aktivity, pracovné poradenstvo a podpora zamestnávania, zlepšovanie vzťahov medzi majoritou a Rómami, zlepšovanie povedomia verejnosti o ich cieľových skupinách (napr. o ľuďoch bez domova), materiálna pomoc chudobným (rôzne zbierky), pomoc pri vzdelávaní (aj počas pandémie). V dotazníku, ktorý bol distribuovaný v zime 2021 sa už u komunitných centier objavovali aj aktivity v rámci komunitnej práce (práca s dobrovoľníkmi, rada komunitného centra, mapovanie potrieb, diskusia so zástupcami komunity o jej potrebách a cieľoch, zapájanie členov vylúčených komunit do aktivít obce alebo komunitného centra).

Rôznorodé sú aj názory ostatných oslovených skupín, konkrétne regionálnych koordinátorov a odborných konzultantov. V diskusii sa najviac venovali komunitným centrom. NDC a NSSDR sú podľa nich obsahovo „nastavené“ dobre, na zváženie je potreba terénnej formy poskytovania NDC, ktorá by mala byť súčasťou práce s ľuďmi bez domova alebo s ďalšími sociálnym vylúčením ohrozenými skupinami. Jednou z hlavných úloh terénnej práce je vyhľadávanie a oslovovanie ohrozených osôb v ich prirodzenom prostredí, pretože tí sa inak o možnosti pomoci v nízkoprahovom dennom centre nemusia dozvedieť.

Vo vzťahu ku komunitným centrom, dáva časť účastníkov fokusových skupín prioritu individuálnej práci a to v tom prípade, že v lokalite kde KC pôsobí, nie je dostupná žiadna iná sociálna služba (najmä terénna sociálna práca). Časť oceňuje prácu s deťmi a mládežou, aj to z dôvodu, že KC pôsobia v komunitách, kde pre tieto cieľové skupiny nie je iná možnosť zmysluplného trávenia voľného času. Všetci regionálni koordinátori sa zhodli, že komunitná práca do KC patrí, pozitívne hodnotia orientáciu projektu na túto oblasť, vidia v nej zmysel v plánovaní, sieťovaní, aktivizácii členov komunity, participácii (vťahovaní ich do činnosti KC a tiež do verejných vecí). Nájdu sa aj kritické hlasy, najmä vo vzťahu k úzkemu zameraniu niektorých KC a slabšej schopnosti reagovať na aktuálne (a meniace sa) potreby obyvateľov komunit. Samozrejme, tak ako pozitívne, ani negatívne skúsenosti nemožno generalizovať. Väčšina účastníkov fokusových skupín sa však zhoduje v tom, že činnosť KC by mala byť viac plánovaná, založená na stanovených cieľoch, ktoré sú výsledkom diskusie a spolupráce s členmi komunity. Práve tento rozmer priniesla do KC komunitná práca, čo ocenili jednak účastníci fokusových skupín, ale aj väčšina zamestnancov komunitných centier. Jedným

z projektových výstupov za oblasť komunitnej práce je Plán komunitného centra – ktorý by mal vzniknúť participatívne a obsahovať akčný plán v podobe tabuľky cieľov a opatrení (aktivít) na ich dosiahnutie. Komunitná práca by mohla priniesť aj odklon od kritizovanej unifikovanosti a zúženého zamerania komunitných centier na sociálnu službu krízovej intervencie a tiež od prístupu k obyvateľom komunít ako ku „klientom“ (pasívnym odberateľom pomoci). Tejto téme sa analytická správa podrobnejšie venuje v kap. 4.

Regionálni koordinátori diskutovali aj o tom, čo by komunitné centrá robiť nemali (aj keď to z rôznych dôvodov robia), v stručnosti ide o nasledovné:

- „*Odprevádzať deti do školy*“
- „*Prijímať úlohy od prevádzkovateľov, ktoré nie sú v ich kompetencii*“
- „*Nemali by robiť všetko za klientov*“
- „*Robiť také aktivity, ktoré deti nezaujímajú*“ (v takom prípade ich zamestnanci prehovárajú, aby sa aktivít zúčastňovali)
- „*Najskôr vymyslia aktivitu a potom hľadajú klientov a ciele*“
- „*Nemali by klientov učiť bezmocnosti tým, že im domov prinesú všetko (od potravín, cez poradenstvo v domácnosti, oblečenie...)*“
- „*Nedávať zadarmo, ak to nie je nevyhnutné*“
- „*Menej individuálnej práce a poradenstva a viac práce s komunitou*“

Vzhľadom k vyššie uvedenému padlo aj odporúčanie otvoriť (a zmeniť) definíciu komunitného centra v Zákone o sociálnych službách, tak aby sa „otvorilo“ širšej palete cieľových skupín, nezameriavalo sa na krízovú intervenciu (teda nepatrilo do skupiny sociálnych služieb krízovej intervencie), ale skôr na dlhodobejšie (a plánované) pôsobenie v komunitách. Návrh na zmenu „preradenia“ so inej skupiny služieb sa týkal aj nízkoprahovej služby pre deti a rodinu. Účastníci diskutovali o vytvorení novej kategórie, napr. služieb komunitného charakteru. Neznamená to, že by tieto dve služby nemali krízovú intervenciu vykonávať vôbec, no vzhľadom k potrebám komunít s ktorými pracujú a ich cieľom, je dlhodobé pôsobenie v rôznych oblastiach nevyhnutné.

No a čo by centrá robiť mali (a zatiaľ to nerobia alebo robia málo):

- *Humanitárna pomoc (organizovanie zbierok, atď.) by nemala byť „nárazovo organizovaná“, ale plánovaná s existujúcimi pravidlami*
- *Prevenia vzniku problémov, resp. riešenie problému a nie iba jeho prejavov (dlhodobé poradenstvo)*
- *Plánovanie: vlastnej činnosti aj individuálne plánovanie v spolupráci s prijímateľmi (napr. pri riešení konkrétnych problémov)*
- *Sieťovanie (pozn. skupinová diskusia, v ktorej bola spomenutá potreba posilniť sieťovanie sa konala pred spustením aktivít podporujúcich komunitnú prácu, teda aj pred podporou sieťovania)*

- *Obhajoba a presadzovanie práv a záujmov svojich cieľových skupín spôsobmi, ktoré prekračujú hranice administratívnej pomoci a pomoci v komunikácii s úradmi (napr. vyjednávanie v mene cieľových skupín).*

S činnosťou KC súvisí aj ďalšia, zdanlivo okrajová téma a tou sú otváracie hodiny. Väčšina navštívených komunitných centier má presne stanovené hodiny, v ktorých je KC otvorené a tiež harmonogram činností, ktoré sa denne opakujú (čas na administratívu, práca s deťmi, krúžky a podobne). Medzi KC sme sa však stretli aj s takými, v ktorých prostredníctvom dobrovoľníkov („majú na starosti kľúče“) zostávajú KC otvorené ako priestor pre komunitu a jej aktivity. Ide skôr o vzácne a ojedinelé prípady. Výhodou je, pokiaľ sú zamestnanci KC priamo z obce a vedia byť časovo flexibilnejší, avšak množstvo zamestnancov KC dochádza do odľahlejších obcí dopravnými spojmi, kedy je flexibilita komplikovaná.

Zamestnanci v rozhovoroch nedeklarovali nesúhlas s pohyblivou pracovnou dobou, uvedomujú si význam schopnosti prispôbiť sa potrebám obyvateľov aj časovo. Umožnilo by to zameranie aktivít aj na dospelých, ktorí pracujú, prípadne študentov stredných škôl, ktorí prichádzajú zo školy neskôr. Vzhľadom k tomu, že otváracie hodiny nie sú záležitosťou projektu, je otázne, prečo si ich väčšina navštívených KC neupraví. V niektorých centrách sme zaznamenali obavy z možného zneužívania: *„Viem si to predstaviť, ale myslím si, že tu by to sklzálo k tomu, že tu majú rodičia tendencie sem vlastne deti odkladať – keď idú na nákupy, keď idú do krčmy, keby sme mali do večera otvorené deti by boli u nás a rodičia by sedeli v čárde“.*

Striktne daná otváracia doba v čase bežnom pre „úradu“ je prekážkou lepšej spolupráce KC s komunitou aj podľa regionálnych koordinátorov. Dôvody sú zrozumiteľné, ak sa centrá nevedia členom komunity prispôbiť časovo, tak o nich prichádzajú (napr. KC, ktoré má klub pre matky s deťmi v ranných hodinách a z toho dôvodu veľmi nepravidelnú návštevnosť).

V prípade zmeny otváracieho času komunitných centier, by bolo vhodné pristupovať individuálne na základe potrieb komunity a možností zamestnancov KC, odporúčame skôr individuálne diskusie so zamestnancami KC, ako striktné nariadenie „zhora“.

S dobou „prevádzky“ sociálnych služieb súvisí aj ďalší návrh, ktorý sa niekoľko krát objavil v rozhovoroch. Je ním možnosť čiastočného úväzku pre pracovníkov sociálnych služieb. Otvorilo by im to cestu k vyššej flexibilita a variabilite, nie len časovej, ale aj odbornej (možnosť vyššieho počtu kvalifikácií medzi zamestnancami). Ďalším prínosom by bola lepšia možnosť výberu z uchádzačov – respondenti na základe skúsenosti predpokladajú, že o čiastočný úväzok by bol väčší záujem aj z radov skúsenejších pomáhajúcich profesionálov.

Odporúčania

- Zvážiť zmenu definície komunitného centra v Zákone o sociálnych službách, najmä v oblasti cieľových skupín a zaradenia do skupiny sociálnych služieb krízovej intervencie.
- Zvážiť zmenu zaradenia NSSDR zo služieb krízovej intervencie (napr. vytvoriť novú kategóriu sociálnych služieb pre služby komunitného charakteru).
- Zvážiť možnosť výkonu NDC terénnou formou.
- Zo strany metodickej podpory projektu otvoriť v sociálnych službách a s ich poskytovateľmi tému otváracích hodín, tak aby boli viac prispôsobené potrebám prijímateľov a obyvateľov komunit, v ktorých služby pôsobia.
- Zvážiť možnosť čiastočného úväzku v sociálnych službách.
- Vytvoriť pravidlá pre humanitárnu pomoc v sociálnych službách.

2.3 Hodnotenie spolupráce s lokálnymi aktérmi

Sociálne služby nie sú samostatné ostrovy v mestách a obciach, ale sú súčasťou podporného systému pre ich obyvateľov, potrebu dobrej spolupráce s dôležitými aktérmi si ich zamestnanci uvedomujú, v rozhovoroch tejto téme venovali veľa priestoru, najmä v tých lokalitách, v ktorých sú ich vzťahy so samosprávou a aj terénnou sociálnou prácou neuspokojivé. Táto skutočnosť môže byť prekážkou dobrého fungovania sociálnej služby, najmä v prípade komunitných centier, ktoré k tomu uviedli viacero konkrétnych príkladov (napr. v prípade, že je samospráva poskytovateľom sociálnej služby a nie je ochotná „podpísať“ žiadosti o projekty komunitného centra, alebo zamedzuje centru využívať obecné priestory na skupinové/komunitné aktivity, atď.). Ani NDC a NSSDR nenachádzajú v samosprávach vždy pochopenie pre svoju činnosť. Aj keď podľa ich vyjadrení sú od nich nezávislejší v porovnaní s komunitnými centrami, absentujúca podpora im ich prácu sťažuje (napr. potreba platiť prenájom za obecné priestory, neochota podporiť aktivity sociálnej služby od samosprávy, atď.).

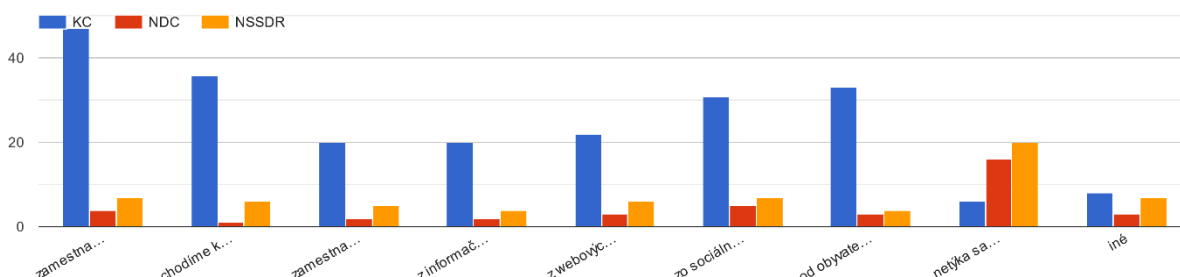
Pri téme spolupráce KC a samosprávy sa možno v lokalitách stretnúť so všetkými možnými scenármi, od veľmi podporného a ústretového prostredia, až po nepriateľstvo a nespoluprácu. Postoj samospráv ku KC je kľúčový a to bez ohľadu na to, či je jeho prevádzkovateľom alebo centrom „vlastní“ mimovládna organizácia.

Aj preto je tu potreba ešte aktívnejšieho oslovovania samospráv zo strany KC aj regionálnych koordinátorov, napr. prezentácie výsledkov činnosti KC, zapájanie samosprávy do vlastných aktivít. Ide o návrhy zamestnancov projektu (regionálnych koordinátorov, odborných konzultantov), ale aj samotných pracovníkov KC.

Na jednej z fokusových skupín sa diskutovalo o tom, že niektoré samosprávy nevedia aké aktivity sa v sociálnych službách dejú, aj keď dotazník pre poskytovateľov prináša odlišné údaje (graf.9). Účasť v programe miestnych zastupiteľstiev podľa účastníkov fokusovej skupiny a tiež na základe rozhovorov s pracovníkmi nie je štandardom, ale tam kde takúto skúsenosť majú, tak ju oceňujú. Napr. odborná pracovníčka KC si pamätá, že v minulosti mali takú prax a malo to efekt (poslanci boli prekvapení z toho, čo všetko KC robí). Podobne sa vyjadrovali aj regionálni koordinátori: „*V jednom centre, oni pravidelne sa im na každé zastupiteľstvo hlásia... a končí to tým, že sa im podarí tá finančná podpora a tiež sa poslanci začnú angažovať.*“

Podľa výsledkov dotazníka pre poskytovateľov, 40% z nich získava informácie o činnosti KC práve zo zastupiteľstiev. Väčšina poskytovateľov informácie o činnosti sociálnych služieb získava priamo od ich zamestnancov (cez osobné stretnutia) – v dotazníku túto voľbu označilo až 96% poskytovateľov vo vzťahu ku komunitným centrom, 50% poskytovateľov vo vzťahu k NDC a 58,33% poskytovateľov vo vzťahu k NSSDR. Sociálne služby tiež navštevujú: 72% navštevuje KC, iba 12,5% navštevuje NDC a 50% NSSDR. Pomerne vysoké skóre ešte získalo informovanie od obyvateľov obcí, zo sociálnych sietí a internetových stránok sociálnych služieb a tiež z informačných tabulí.

25. Odkiaľ čerpáte informácie o aktuálnej situácii v sociálnych službách? (vyberte pre služby, ktoré v obci máte)



Graf 9 Zdroje informácií o sociálnych službách pre ich poskytovateľov (dotazník pre poskytovateľov marec 2022)

Ako už bolo spomenuté, samospráva môže byť oporou centra, ale môže aj stavať prekážky v jeho činnosti. V súvislosti s väčším „oslobodením“ komunitných centier od samospráv diskutovali najmä odborní konzultanti a regionálni koordinátori, ktorí uvádzali výhody KC pod správou mimovládnych organizácií: väčšia sloboda, viac priestoru na obhajobu záujmov znevýhodnených komunit aj voči samospráve, možnosť odmietat' úlohy, ktoré nepatria do kompetencie zamestnancov KC, atď. V mnohých obciach OcÚ očakáva pomoc od KC, ktorá nepatrí do jeho portfólia ani odbornosti (napr. roznášanie pošty, pomoc pri sčítaní, pri testovaní, pri očkovaní). V niektorých prípadoch komunitné centrá čiastočne vykonávajú aj agendu odboru sociálnych vecí:

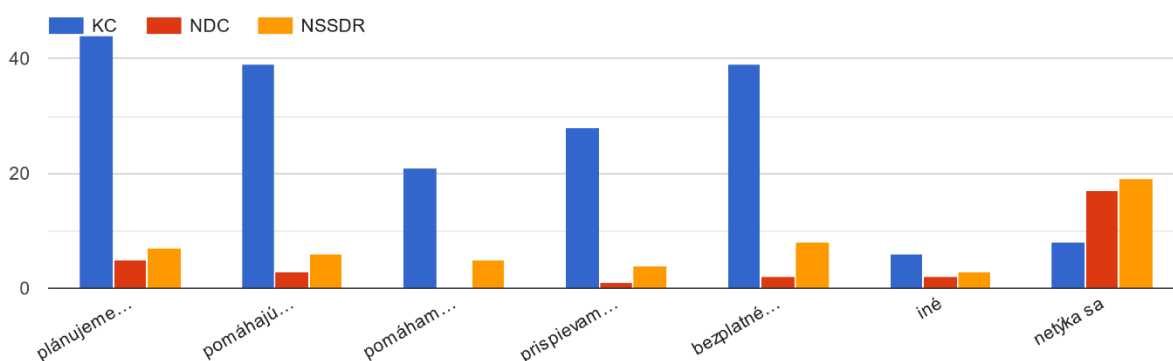
„Obec má odbor sociálnych vecí - nie, nemá my robíme pre obec...Lud'om tu otváracie hodiny nič nehovoria, keď nás vidia, že ideme a majú problém, hneď idú za nami myslím si, že naši klienti sú dosť naučení využívať naše služby, chodia sem úplne so všetkým – exekúcie, zdravotné poisťovne, splátkové kalendáre, vypisujeme im šeky, objednávame lieky, objednávame im palivové drevo – proste so všetkým sem prídu, tak sú zvyknutí a povedia Vám, že my sme tu na to, aby sme im pomohli...“ (zamestnankyňa KC)

Príklady dobrej spolupráce sú v teréne viditeľné, ide najmä o situácie, keď má sociálna služba od vedenia obce podporu (morálnu aj finančnú alebo materiálnu), keď sa pracovníci cítia byť oceňovaní a nie sú v pozícii oponentov. Obce dokážu participovať na činnosti KC poskytovaním techniky, v niektorých prípadoch zamestnanci pomáhajú so získavaním grantov. *„Áno keď niečo potrebujeme, vychádzajú nám v ústrety, čo sa týka nejakých sponzorských, alebo technika – to máme.“ (zamestnankyňa KC)*

Poskytovatelia v dotazníku označili konkrétne formy spolupráce medzi nimi a sociálnymi službami (graf 10). Ide o plánovanie spoločných aktivít (88% s KC, 62,5% s NDC a 58,33%

s NSSDR); pomoc s realizáciou rôznych lokálnych aktivít (78% od KC, 62,5% od NDC a 50% od NSSDR); bezplatné poskytovanie obecných priestorov (78% pre KC; 25% pre NDC a 66,66% pre NSSDR), finančné príspevky na rámec povinností vyplývajúcich z projektu (56% pre KC; 12,5% pre NDC a 33,33% pre NSSDR), vzájomná pomoc s písaním projektov (42% s KC; 41,66% s NSSDR, v prípade NDC nebola táto možnosť označená ani raz). Medzi ďalšími formami spolupráce uvádzali účasť zástupcov mesta na akciách organizovaných sociálnymi službami, pomoc od pracovníkov technických služieb – napr. zapožičanie strojov, spoločná práca v sociálnej komisii).

27. V ktorej oblasti spolupracuje obec so sociálnymi službami? (vyberte všetky relevantné možnosti)



Graf 10 Formy spolupráce medzi poskytovateľmi a sociálnymi službami (dotazník pre poskytovateľov marec 2022)

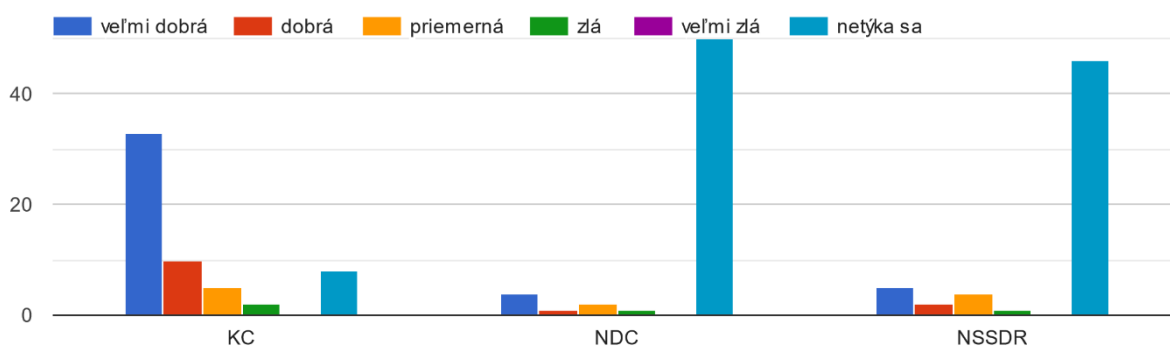
Na hodnotenie tejto spolupráce dostali priestor komunitné centrá aj poskytovatelia sociálnej služby v dotazníkoch. Väčšina zamestnancov KC (69,9%) hodnotí spoluprácu so samosprávou pozitívne. Takmer tretina (32,3%) až mimoriadne pozitívne. 11,8% označilo na škále negatívne hodnotenie spolupráce KC so samosprávou.

Tabuľka 14 Hodnotenie spolupráce medzi KC a samosprávou (dotazník jún 2021)

19a. Ako by ste hodnotili spoluprácu KC so samosprávou	N	%	
veľmi zlé 1	2	1,08%	11,83%
2	8	4,30%	
3	12	6,45%	
4	34	18,28%	18,28%
5	28	15,05%	69,89%
6	42	22,58%	
veľmi dobré 7	60	32,26%	
Spolu	186	100,00%	

Zástupcovia poskytovateľov (prevažujú samosprávy) hodnotili svoju spoluprácu so sociálnymi službami na škále od 1 (veľmi dobrá) do 5 (veľmi zlá). 66% z nich považuje svoju spoluprácu s komunitnými centrami za veľmi dobrú, u NDC je to 50% a ako veľmi dobrú hodnotí svoju spoluprácu 42% poskytovateľov s NSSDR. Na výsledky hodnotenia, ktoré sa týkajú NDC a NSSDR je potrebné nazerať s vedomím, že ide o pomerne malú vzorku, v prípade NDC dotazník vyplnilo 8 a za NSSDR 12 poskytovateľov (pozn. niektorí poskytovatelia hodnotili spoluprácu aj so službami mimo NP BOKKÚ).

24. Ako by ste hodnotili spoluprácu obce s



Graf 11 Hodnotenie spolupráce medzi poskytovateľmi a sociálnymi službami (dotazník pre poskytovateľov marec 2022)

Samostatnou kapitolou je vzťah medzi komunitným centrom a terénnou sociálnou prácou. TSP sa v obciach za obdobie, v ktorom pôsobí už pomerne „dobře udomácnila“ a má podporu zo strany samosprávy aj obyvateľov. Väčšina zamestnancov KC sa v rozhovoroch zhodla na tom, že TSP a KC dobre spolupracujú, najmä aj sídlia „pod jednou strechou“. Aj v dotazníku hodnotili zamestnanci KC svoju spoluprácu s TSP prevažne pozitívne - 68,12% a takmer 40% ako veľmi dobrú.

Tabuľka 15 Hodnotenie spolupráce medzi KC a TSP (dotazník jún 2021)

19b. Ako by ste hodnotili spoluprácu KC s TSP (vyplňte ak je v obci)	N	%	
veľmi zlé 1	3	2,17%	15,94%
2	8	5,80%	
3	11	7,97%	
4	22	15,94%	15,94%
5	20	14,49%	68,12%

6	20	14,49%
veľmi dobré 7	54	39,13%
Spolu	138	100,00%

O niečo kritickejši boli regionálni koordinátori a odborní konzultanti vo fokusových skupinách, ktorí si uvedomujú, že táto spolupráca závisí od nastavenia vzťahov (medzi koordinátormi a medzi pracovníkmi v obciach), ale aj od miestnych podmienok. Napríklad, ak služby pôsobia v obciach, ktoré majú nízky počet obyvateľov, sú pod silnejším tlakom, resp. v konkurenčnom „boji“ o klientov. V súvislosti so vzťahom medzi komunitným centrom a terénnou sociálnou prácou prebiehala diskusia aj na tému prekrývajúcich sa činností týchto dvoch profesií. V obciach, v ktorých majú KC aj TSP to môže byť neefektívne a tiež zdrojom konfliktov medzi zamestnancami. *„...klienti skúšajú – keď neuspjú v KC, tak idú za TSP. Sú centrá, ktoré sa bijú o klienta, aj keď ten istý klient môže byť zaevidovaný tam aj tam, pracovníci to nedopustia.“* (zamestnankyňa KC)

Odborní konzultanti pre komunitnú prácu otvorili otázku zlúčenia tímov KC a TSP, ktorá môže mať veľa výhod a eliminujú sa ňou viaceré komplikácie, vrátane už spomenutého konkurenčného boja a duplicity v poskytovaní odborných činností (napr. sociálneho poradenstva), ale aj komunikačných nejasností. Tie sú dôsledkom samostatného metodického riadenia oboch programov. Najsilnejším argumentom je synergia v pôsobení v prospech komunity. Ide však o citlivú vec, ktorá má svoje riziká, takže je nevyhnutné viesť diskusiu a hľadať najlepšie cesty k lepšiemu prepojeniu. Jedným z rizík je, že komunitná práca, ktorá sa v KC aktuálne zavádza a nemá také pevné ukotvenie ako ostatné činnosti, bude v zlúčených tímoch na okraji a preváži terénna sociálna práca. Návrh na zlúčenie KC a TSP zaznieva aj v niektorých KC. *„Nebola by vôbec tragédia, keby sa terénna SP a KC spojili, lebo žijeme spolu, pracujeme a robíme s tými istými ľuďmi.“* (zamestnankyňa KC)

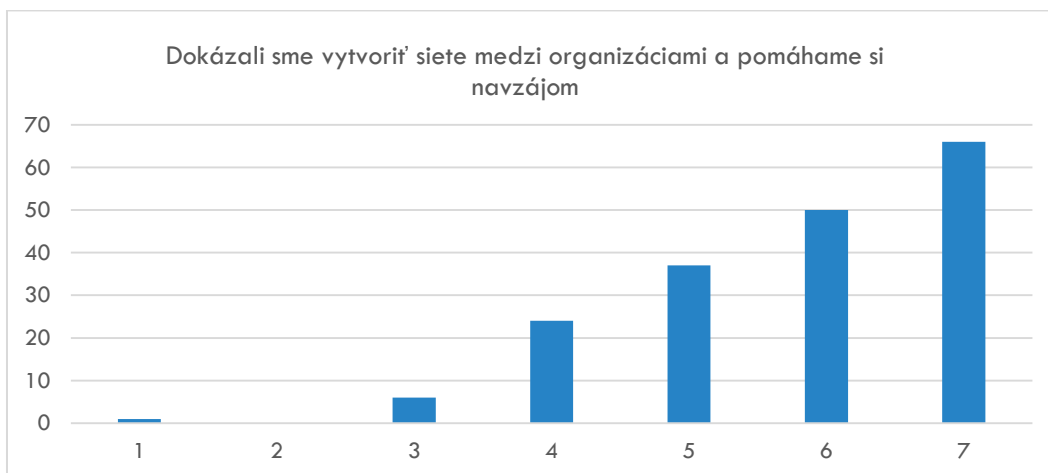
K ďalším subjektom, s ktorými KC spolupracujú patria základná a materská škola, Úrad práce, iné obce, policajný zbor, exekútori, sociálna poisťovňa, zdravotná poisťovňa, lekári, atď.

Veľmi pozitívne sa zamestnanci KC stavajú k spolupráci so základnými školami. V dotazníku nik z respondentov neoznačil veľmi zlú spoluprácu a až skoro ¾ všetkých respondentov si vybralo na škále pozitívne hodnotenia (73,7%). Táto spolupráca bola dôležitá v čase pandémie, keď boli školy zatvorené a veľa organizačných vecí riešili práve zamestnanci KC.

Tabuľka 16 Hodnotenie spolupráce medzi KC a základnou školou (dotazník jún 2021)

19c. Ako by ste hodnotili spoluprácu KC so základnou školou , do ktorej chodia deti z KC (vyplňte ak je v obci)	N	%	
veľmi zlé 1	0	0,00%	10,61%
2	6	3,35%	
3	13	7,26%	
4	28	15,64%	15,64%
5	32	17,88%	73,74%
6	45	25,14%	
veľmi dobré 7	55	30,73%	
Spolu	179	100,00%	

Komunitné centrá už v prvom dotazníku v roku 2021 deklarovali, že vo vytváraní sietí vzájomnej pomoci medzi organizáciami sú úspešné, s výrokom súhlasí 83,14% z nich (v tomto prípade ide o iný typ sieťovania, ako ten, na ktorý bola smerovaná podpora z projektu). Kritickejší boli regionálni koordinátori, ktorí v tejto oblasti videli rezervy. Podpora sieťovania obyvateľov komunit prišla zo strany projektu v rámci aktivít komunitnej práce v podobe vzdelávania, publikácie aj metodiky k tvorbe siete medzi obyvateľmi komunit (Rada komunitného centra).



Graf 12 Vytváranie sietí vzájomnej pomoci medzi organizáciami (dotazník jún 2021)

Odporúčania

- Zamerať sa na vzťahy medzi sociálnymi službami a samosprávami (napr. prostredníctvom metodickej pomoci sociálnym službám v oblasti komunikácie so

samosprávou a prezentácie výsledkov svojej práce; prostredníctvom osobných stretnutí zástupcov národného projektu so zástupcami samosprávy, atď.)

- Zvážiť možnosť právnej subjektivity sociálnej služby zriadenej samosprávou, tak aby bola zabezpečená vyššia nezávislosť od rozhodnutí miestnych politických predstaviteľov (vysvetlenie v kapitole 2.3).
- Zvážiť lepšie prepojenie medzi KC a TSP, napr. v podobe užšej spolupráce metodických zamestnancov oboch národných projektov. Do budúcnosti zvážiť spojenie tímov KC a TSP, táto otázka si však vyžaduje diskusiu so všetkými zainteresovanými aktérmi (z oboch sociálnych služieb).

3. VÝSTUPY PÔSOBENIA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB KRÍZOVEJ INTERVENCIE ZAPOJENÝCH DO NP BOKKÚ

Téma prínosov (a významu) sociálnych služieb krízovej intervencie je jednou z nosných tém celej tejto správy, takže sa jej venuje aj v ostatných kapitolách. Táto kapitola predstaví výstupy pôsobenia sociálnych služieb, tak ako ich identifikovali rôzne skupiny aktérov (samosprávy, poskytovatelia služieb a ich zamestnanci, zamestnanci národného projektu a obyvatelia lokalít, v ktorých pôsobia).

V oblasti výstupov pôsobenia sociálnych služieb bol prieskum zameraný najmä na tie, ktoré oslovené skupiny považujú za najdôležitejšie. Výsledky každodennej práce (napr. individuálna pomoc prijímateľom pri riešení konkrétnych problémov) sú podľa názoru autoriek a autora tejto správy neobsiahnuteľné a preto budú príklady z nej v tejto správe využité na ilustráciu.

Ako už je uvedené v predchádzajúcich kapitolách, činnosť sociálnych služieb je rôznorodá, preto je prirodzené, že rôznorodé sú aj výstupy z nej. Názory, že sociálne služby podporované z NP BOKKÚ neprinášajú výsledky, resp. sú zbytočné sú len ojedinelé a skôr ako s ich celkovým nastavením súvisia s personálnym obsadením konkrétnej služby (napr. ak v komunitnom centre alebo v inej sociálnej službe pracujú zamestnanci, ktorí sú vyhorení alebo nemajú pozitívny vzťah k svojej práci, či k cieľovým skupinám, sú medzi nimi konflikty a zasahujú do kvality činnosti, atď.).

3.1 Prínosy a rezervy podľa poskytovateľov

Zástupcovia samospráv v rozhovoroch možnosť podpory sociálnych služieb vo svojich obciach oceňujú, za dôležitú považujú ich činnosť s deťmi, mládežou aj dospelými. V istom ohľade sú pre nich „odľahčením“, pretože dokážu reagovať na požiadavky obyvateľov, ktoré by inak boli smerované na obecné úrady, aj keď nepatria do ich agendy. Pomoc pri organizovaní obecných akcií alebo organizovanie vlastných podujatí (najmä komunitnými centrami) obohacuje komunitný život, zlepšuje vzťahy medzi obyvateľmi.

Poskytovatelia za najviac potrebné považujú (tej ktorej činnosti priradili na 5 bodovej škále jednotku alebo dvojku, pričom jednotka znamenala „mimoriadne potrebná“):

- Sociálne poradenstvo: 93,1%

- Záujmova činnosť s deťmi: 93,09%
- Voľnočasové aktivity s mládežou a dospelými (preventívne aktivity): 89,64%
- Komunitná práca: 87,92%
- Pomoc v komunikácii s úradmi a s administratívou: 87,92%
- Doučovanie: 86,2%
- Preventívne aktivity: 86,2%
- Komunitná rehabilitácia: 50%
- Vykonávanie základnej osobnej hygieny: 32,75%
- Príprava a výdaj stravy: 18,96%

V dotazníku dokázali identifikovať viacero výsledkov činnosti služieb a tiež ich rezervy (v nasledujúcej tabuľke). Tieto vyjadrenia nemožno generalizovať, pretože vždy partia konkrétnej sociálnej služby, ktorú daný respondent hodnotil. Preto sa môže stať, že v prínosoch aj rezervách sú rovnaké vyjadrenia (vždy od iného respondenta).

Tabuľka 17 Prínosy a rezervy sociálnych služieb podľa poskytovateľov

	Prínosy	Rezervy
KC	Služba pre marginalizované rómske komunity: práca s deťmi, poradenstvo pre dospelých, podpora zmysluplného trávenia voľného času, atď. Spája komunitu Aktivizuje občanov Ľudia nadobúdajú pocit, že sú dôležití, pretože sa môžu podieľať na zveľadovaní mesta Širokospektrálne využitie pre obyvateľov (viac činností a služieb na jednom mieste) Krízová intervencia Sieťovanie organizácií Organizovanie podujatí v obci Práca s matkami Vo viacerých ohľadoch ide o jedinú službu dostupnú pre vylúčené skupiny, ale aj iné skupiny obyvateľov (napr. matky s deťmi, seniorov) Pomáha ľuďom vyrovnávať sa s náročnými situáciami „obec ožila“, KC organizuje množstvo podujatí a aktivít Pomoc pri zamestnávaní Rómov Zníženie kriminality Zvýšenie účasti detí z rómskej komunity na vyučovaní Vyššia kvalita trávenia voľného času detí a mládeže z rómskej komunity Rozvoj talentu u detí Podpora športovania	Otváracia doba: KC by malo byť otvorené v podvečerných hodinách (pozn. projekt to dovoľuje, ide o kompetenciu poskytovateľa) Slabšou stránkou je komunitná práca a komunitná rehabilitácia Slabá efektívnosť rozdelenia úloh medzi zamestnancami KC Málo práce v teréne Absentuje práca so seniormi Fyzická nedostupnosť pre obyvateľov MRK Slabšie podieľanie sa na veciach verejných Nedostatočné priestory Schopnosť viac sa prispôbiť potrebám mesta (jeho obyvateľov) Udržateľnosť po ukončení národného projektu Málo preventívnych aktivít pre mládež Slabá spolupráca s dospelou populáciou Slabšia ponuka aktivít pre mládež a pre dospelých

NDC	Odborná pomoc v krízovej situácii Prevenca pred stratou zamestnania Práca s rizikovými skupinami obyvateľov – prevencia pre rizikovým správaním (napr. závislosťami, kriminalitou) – zamerania na cieľové skupiny, s ktorými nik iný nepracuje	NDC navštevuje obmedzený okruh prijímateľov Slabšie zapájanie prijímateľov do aktivít pre obec (čistenie verejných priestorov, atď.)
NSSDR	Organizovanie voľného času Prevenca Pomoc v krízových situáciách Práca s obyvateľmi MRK: prevencia nežiadúceho správania (napr. kriminality, záškoláctva) Pomoc pri začleňovaní obyvateľov MRK „do bežného života v obci“ (napr. pri začleňovaní detí do školských kolektívov) Bezpečný priestor pre trávenie voľného času detí Práca s deťmi Riešenie konfliktov v komunite Ponuka aktívneho trávenia voľného času	Slabé informovanie o činnosti Preventívne aktivity a prevencia celkovo Prepájanie rôznych skupín obyvateľov (rôzne vekové kategórie, majorita a Rómovia)

3.2 Prínosy pôsobenia sociálnych služieb podľa ich pracovníkov

Príkladov výsledkov pôsobenia sociálnych služieb uvádzali ich zamestnanci veľké množstvo, týkali sa pomoci v individuálnych prípadoch, ale aj pôsobenia na rôzne skupiny obyvateľov obcí a miest (matky na materskej dovolenke, seniori, deti a mládež, a iné) a na celé komunity (napr. zlepšenie vzťahov, povzbudenie a oživenie komunitného života, mobilizácia členov komunity k diskusi o problémoch a k hľadaniu riešení, atď.). Nasledujúci zoznam príkladov je čerpaný z dotazníka pre sociálne služby (júl 2022).

- Individuálna pomoc, ktorá priniesla výsledky: zvýšenie kvality života kvôli pomoci pri nájdení zamestnania alebo pri oddlžení, pomoc rodinám so zdravotne postihnutým členom, „individuálne posuny“ u prijímateľov, napr. kvôli pomoci pri vyriešení problému, podpore pri nadobúdaní konkrétnych zručností (často rodičovských), podpore pri nadobúdaní sebadôvery a sebavedomia prijímateľov
- Zlepšenie vzťahov medzi majoritou a Rómami (prepájanie týchto skupín), búranie predsudkov
- Zlepšenie vzťahov medzi obyvateľmi rómskej komunity
- Zlepšenie spolupráce medzi obcou a vylúčenou komunitou
- Prevenca voči nevhodnému správaniu: kriminalita, záškoláctvo, nevhodné trávenie času mladých ľudí
- Práca s mládežou
- Práca s deťmi
- Príprava na vyučovanie: zlepšenie školských výsledkov, prevenca voči prepádaniu
- Oživenie obce alebo komunity: sociálna služba do obce (komunity) priniesla aktivity, rôzne podujatia

- Podpora zamestnanosti
- Vytvorenie bezpečného priestoru na stretávanie sa rôznych skupín obyvateľov
- Sieťovanie ľudí a organizácií kvôli riešeniu problémov
- Pandemická situácia: pomoc ohrozeným skupinám, pomoc so vzdelávaním
- Materiálna pomoc: organizovanie zbierok
- Dobré meno: KC, cieľových skupín sociálnych služieb
- Zlepšenie kvality bývania rodín z vylúčených komunit
- Podpora menšinovej kultúry a kultúry všeobecne
- Práca so seniormi
- Pomoc utečencom z Ukrajiny
- Ochrana ľudskej dôstojnosti: vytvorenie priestoru pre základnú hygienu, pomoc so základnými životnými potrebami (napr. pre ľudí bez domova)
- Zmocňovanie prijímateľov: podpora k samostatnosti (napr. práca s mladými matkami a rodinami, tak aby samostatne zvládali starostlivosť o deti a domácnosť, pomoc pri hľadaní zamestnania, tak aby rodiny získali finančnú nezávislosť od štátu, atď.), aktivizácia vo vzťahu k riešeniu vlastného problému „zmena v myslení“
- Vzťahy: dobré vzťahy s obyvateľmi (prijímateľmi), ktoré sú založené na dôvere; dobré vzťahy so samosprávou a ďalšími partnermi
- Všeobecné: pomoc, pomoc k svojpomoci, spokojnosť prijímateľov
- Tím: tímová spolupráca, zlepšovanie kvality tímu, odbornosť a skúsenosti tímu

3.3 Prínosy podľa ostatných zainteresovaných strán

Ani najväčší kritici nespochybňovali význam sociálnych služieb podporovaných cez NP BOKKÚ. Spočíva napríklad v tom, že často pracujú s cieľovými skupinami postihnutými sociálnym vylúčením a teda aj vylúčením z ostatných služieb. Sociálne služby komunitného charakteru majú výhodu, že prichádzajú „za“ obyvateľmi obcí a miest, práve posilnenie terénnej práce v komunitných centrách v tomto projekte (v porovnaní s predchádzajúcimi) bolo vyzdvihované a navrhovaná aj terénna forma služby v prípade NDC.

Obyvatelia komunit, ktoré boli v rámci terénneho zisťovania navštívené využívajú komunitné centrum a terénnu sociálnu prácu (nie je výnimkou, že medzi týmito službami nerozlišujú, najmä ak sídlia v spoločných priestoroch) na pomoc s vybavovaním na úradoch. Majú vedomosť, že sa v KC (alebo NSSDR) pracuje s deťmi. Mimo tých, ktorí sú pravidelnými návštevníkmi sociálnych služieb, „bežní“ obyvatelia o nich presnejšie informácie skôr nemajú.

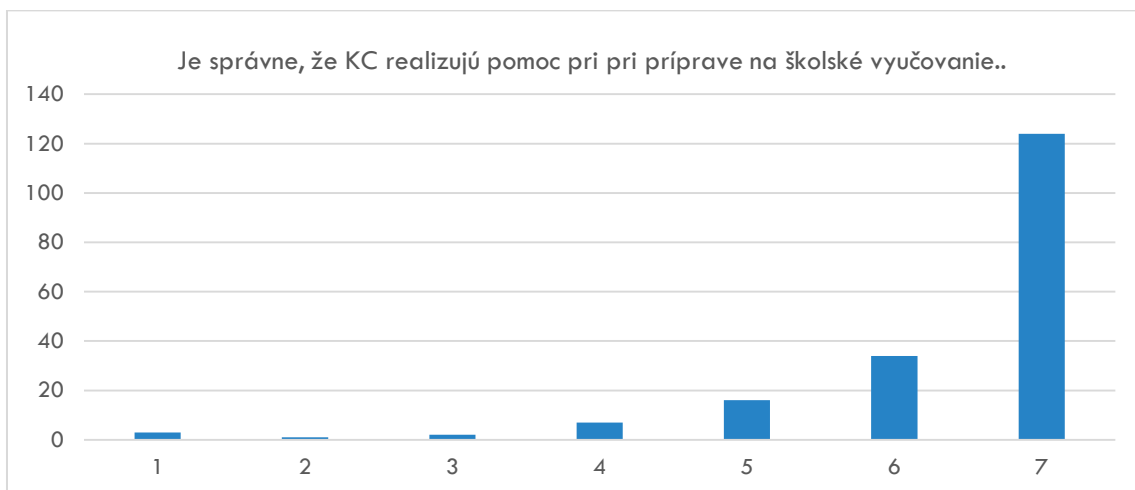
Odborní konzultanti pre komunitnú prácu vidia veľký potenciál práve v tejto oblasti. Komunitné centrá sa podľa nich môžu stať významným aktérom v procese zmien vo vylúčených komunitách (podrobnejšie v nasledujúcich častiach).

3.4 Zamerané na komunitné centrá

Zamestnanci komunitných centier dostali možnosť opísať výstupy svojej práce v konkrétnych oblastiach, tieto otázky boli zaradené do dotazníka z júla 2022, teda v čase keď už mali zvládnuté aj úlohy za oblasť komunitnej práce.

Ako už bolo spomenuté, viacero činností komunitných centier je orientovaných na mladšie vekové kategórie obyvateľov obcí a miest (najmä deti, v ďalšom rade mládež). S deťmi pracujú v rámci prípravy na vyučovanie, primárne na deti sa orientujú aj pri organizovaní voľnočasových a preventívnych aktivít. Preto je prirodzené, že práve v práci s touto cieľovou skupinou dosahujú najbohatšie výsledky.

Zlepšenie v plnení školských úloh detí navštevujúcich KC patrí medzi najčastejšie uvádzané výsledky pomoci s prípravou na vyučovanie. Táto činnosť získala vysokú mieru súhlasu (93,04%) v komunitných centrách.



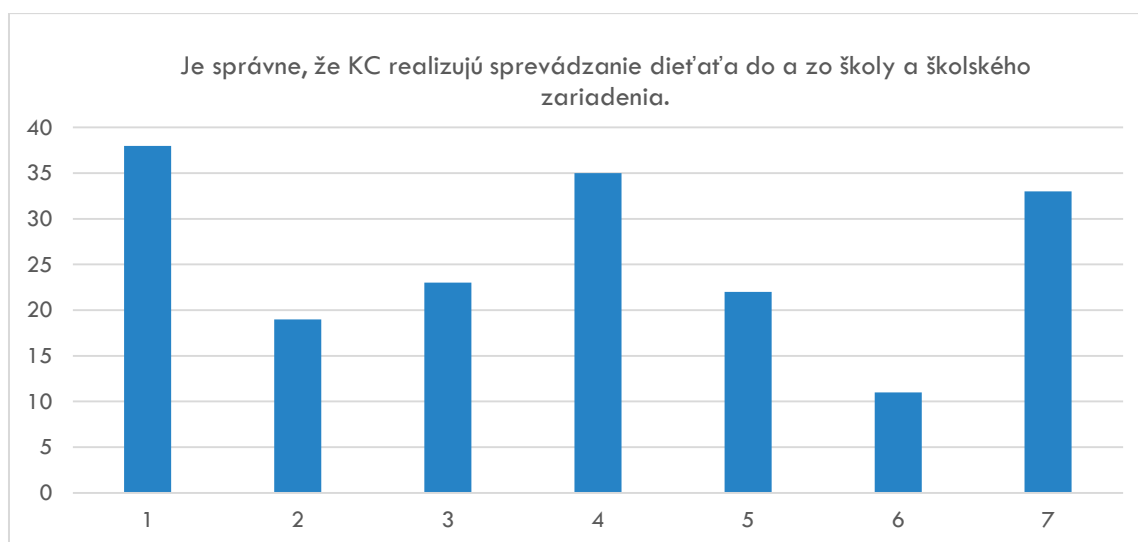
Graf 13 Pomoc pri príprave na školské vyučovanie v KC (dotazník júl 2022)

No zároveň je s ňou spojená dilema, ktorá súvisí s odborným profilom zamestnancov KC. Otázku otvorili regionálni koordinátori projektu a tiež niektorí zamestnanci KC. Ak v centre nepracuje nikto s pedagogickým vzdelaním, je otázne, či sa deťom dostáva kvalifikovanej podpory. Tiež ide o výstupy krátkodobého charakteru, otázkou ostáva, či budú tieto deti podporované dlhodobo, tak aby sa zlepšené školské výsledky premietli do kvalitnejšieho ďalšieho vzdelávania. Vzhľadom k nejasnej budúcnosti sociálnych služieb (resp. ich financovania) a tiež k množstvu prekážok, ktorým mladí ľudia z vylúčených komunit čelia, ostáva táto otázka nezodpovedaná.

Zamestnanci KC menovali nasledovné výstupy svojej práce v oblasti práce s deťmi:

- Príprava na školské vyučovanie
- Prevencia pred prepadávaním
- Zlepšenie školských výsledkov
- Zlepšenie školskej dochádzky
- Pomoc s dištančným vzdelávaním počas pandémie
- Zlepšenie adaptácie detí v škole
- Vytvorenie priestoru na učenie sa pre deti, ktoré takýto priestor doma nemajú
- Deti sa naučili systematicky pracovať
- Zvýšenie samostatnosti detí pri príprave na školské vyučovanie
- Podpora riadneho ukončenia ZŠ u žiakov, ktorí navštevujú KC.

Priamo so vzdelávaním súvisí aj ďalšia činnosť komunitného centra, ktorou je *sprevádzanie dieťaťa do a zo školy a školského zariadenia*. Zákon o sociálnych službách nevysvetľuje aké sú konkrétne úlohy KC v rámci tejto činnosti, takže interpretácia je na zainteresovaných aktéroch. V rámci projektu sa činnosť vysvetľuje dvoma líniami: metodické vedenie ju chápe ako organizovanie bezpečného sprevádzania detí (napr. prostredníctvom dobrovoľníkov), v mnohých KC je interpretácia iná, chápu to ako svoju úlohu a predpokladajú, že deti majú do a zo školy sprevádzať oni. Táto činnosť je kritizovaná (kriticky sa vyjadrili koordinátori aj zamestnanci KC v rozhovoroch), čo je vidieť aj z dotazníkového zisťovania. S výrokom súhlasí iba 37,18% zamestnancov a nesúhlasí 44,2%. Vysoký podiel KC sprevádzanie dieťaťa nerealizuje, preto sú aj odpovede v otvorenej otázke na výsledky pôsobenia skromné: zaistenie bezpečia počas cesty do a zo školy, zlepšenie školskej dochádzky.

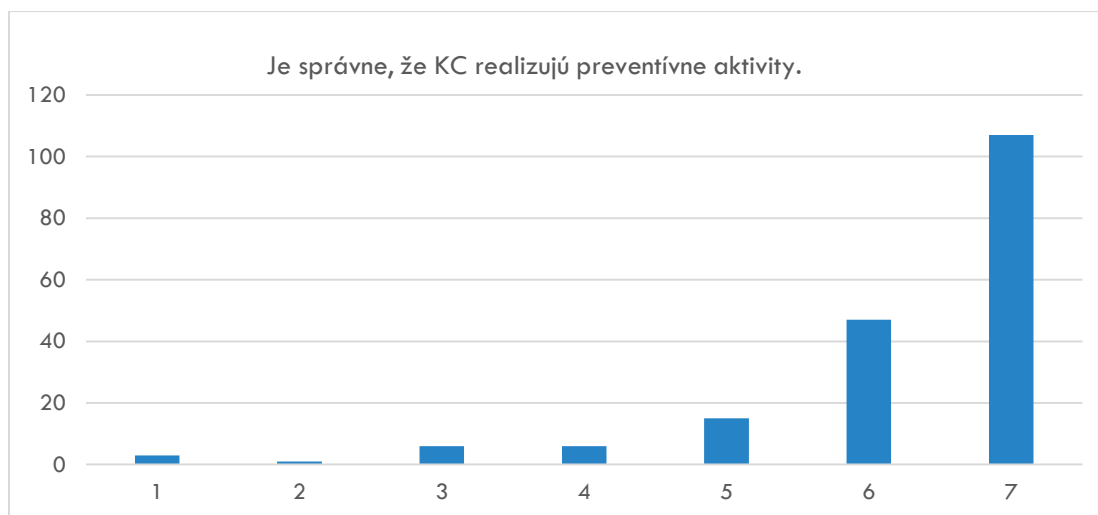


Graf 14 Sprevádzanie dieťaťa v KC (dotazník júl 2022)

Preventívne aktivity pozitívne hodnotí až 91,33% zamestnancov komunitných centier.

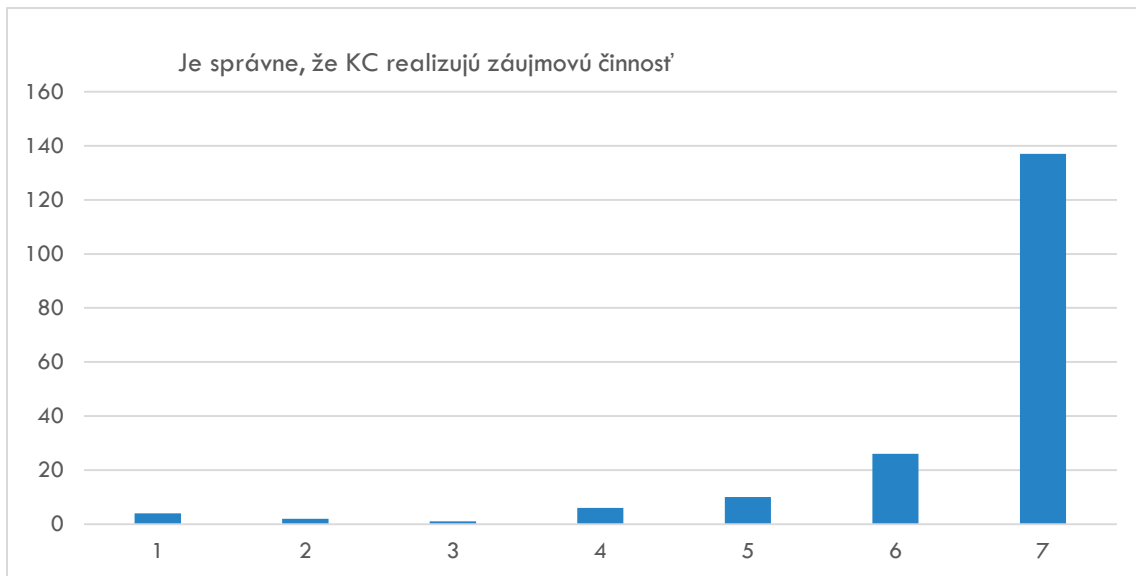
Dosahujú nimi:

- Zníženie miery záškoláctva
- Zlepšenie vzťahov v školských kolektívoch
- Zlepšenie hygienických návykov
- Zlepšenie zdravia (preventívne prehliadky)
- Zvýšenie separácie odpadu (čistejšie verejné priestory vo vylúčenej komunite)
- Zníženie patologických javov (nevhodné správanie detí a mládeže)
- Zlepšovanie medzietnických vzťahov
- Zlepšenie starostlivosti o domácnosť – lepšia kvalita života
- Zlepšenie informovanosti v oblasti sexuálneho zdravia (prevencia voči tehotenstvám v nízkom veku).



Graf 15 Preventívne aktivity v KC (dotazník júl 2022)

Rôzne skupinové aktivity komunitné centrá realizujú aj v rámci záujmovej činnosti. Ide o športové, kultúrne aktivity, kluby, tvorivé dielne, atď. Aj táto oblasť získala medzi zamestnancami vysokú podporu – 92,99%.



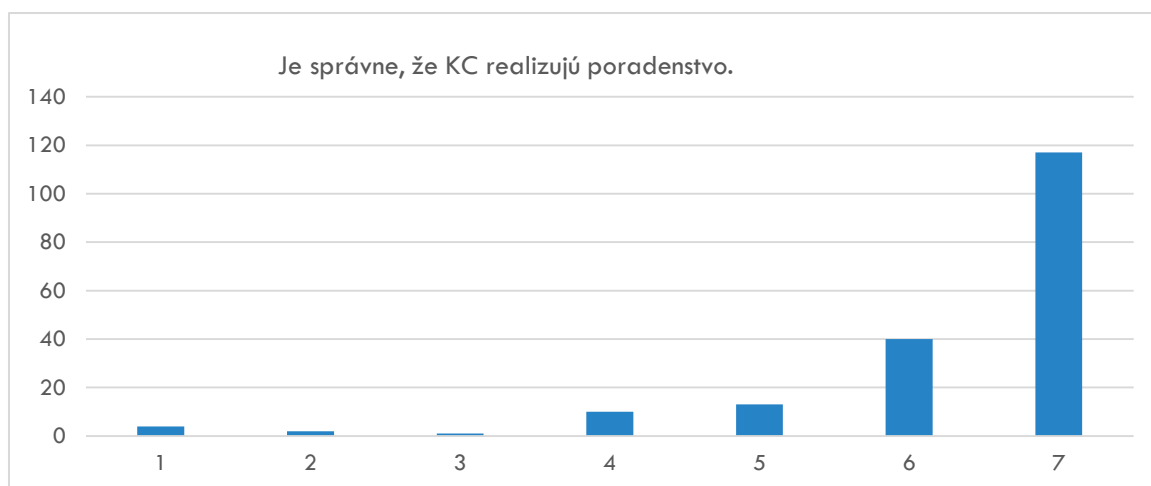
Graf 16 Záujmová činnosť v KC (dotazník júl 2022)

A ako jej výstupy respondenti uvádzali:

- Rozvoj zručností a talentov u detí, estetického a umeleckého cítenia
- Zapojenie dobrovoľníkov
- Vzbudenie záujmu detí o takéto aktivity
- Zmysluplné trávenie voľného času detí
- Zveľadenie prostredia (vysadenie ovocných stromov, zriadenie komunitnej záhradky...)
- Ocenenie detí: napr. po verejných vystúpeniach
- Sprostredkovanie umeleckých škôl
- Rozvoj jemnej motoriky a ďalších zručností u detí
- Zlepšenie medziľudských vzťahov
- Podpora a prezentácia menšinovej kultúry
- Prevencia voči sociálnej izolácii seniorov, matiek na materskej dovolenke
- Budovanie a utužovanie vzťahov.

Predovšetkým na dospelú populáciu sú zamerané nasledujúce dve oblasti pôsobenia KC – sociálne poradenstvo a pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov. Časť výstupov uvádzaných zamestnancami pre obe oblasti sa prekrýva, čo naznačuje, že nie vo všetkých KC je jasná deliaca línia medzi nimi.

Sociálne poradenstvo podľa nich patrí do ponuky komunitného centra – s tvrdením „*Je správne, že komunitné centrá poskytujú sociálne poradenstvo*“ rozhodne súhlasí 62,56% zamestnancov KC a súhlasí ďalších 28,34% z nich.



Graf 17 Sociálne poradenstvo v KC (dotazník júl 2022)

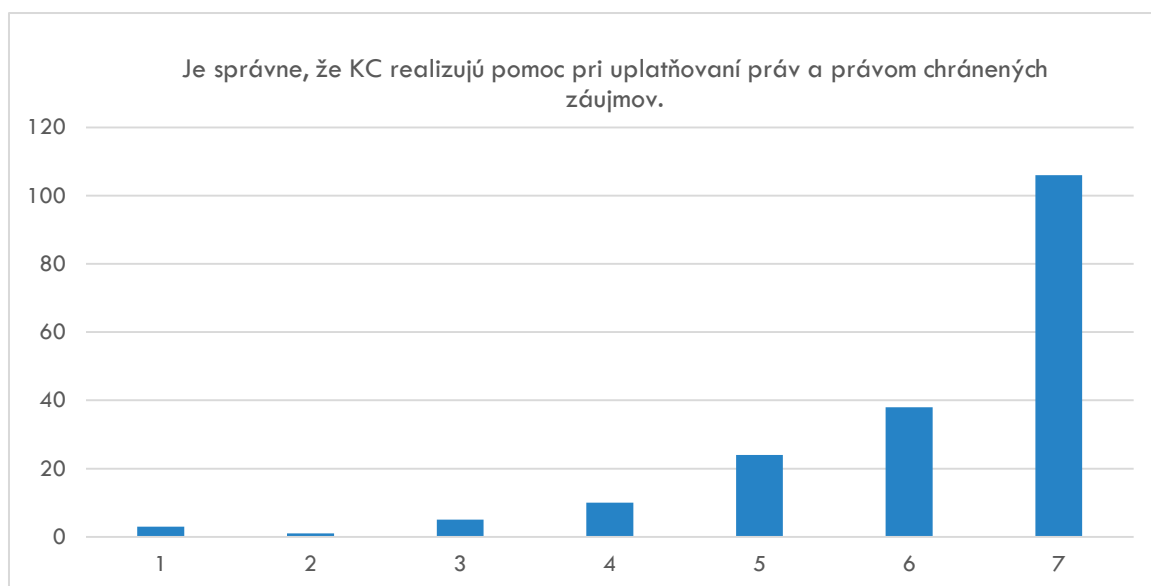
V rámci sociálneho poradenstva identifikovali nasledové úlohy:

- Pomoc pri komunikácii s úradmi
- Pomoc pri zabezpečení základného príjmu
- Pomoc pri oddlžení
- Pomoc v krízových situáciách (smrť blízkeho, choroba..)
- Pomoc pri hľadaní zamestnania
- Pomoc v oblasti bývania
- Poradenstvo v pandémie (zníženie rizika šírenia ochorenia)
- Pomoc pri riešení konkrétnych problémov
- Pomoc pri výbere strednej školy
- Ochrana zdravia: napr. počas pandémie, zlepšenie dostupnosti zdravotnej starostlivosti.

V oblasti *pomoci pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov* sa komunitné centrá orientujú najmä na administratívnu pomoc a pomoc pri komunikácii s úradmi. S tým, že aj táto činnosť do komunitného centra patrí súhlasí 89,83% respondentov z radov zamestnancov KC.

Medzi ďalšie výsledky v rámci tejto pomoci zaradili:

- Prijímatelia sa naučili vypisovať úradné dokumenty, žiadosti do zamestnania a iné
- Pomoc s písomnosťami: komunikácia s úradmi, so súdmi, atď.
- Pomoc s vybavovaním žiadostí o splátkový kalendár
- Pomoc pri vybavovaní sociálnej pomoci
- Pomoc pri exekúciách.



Graf 18 Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov v KC (dotazník júl 2022)

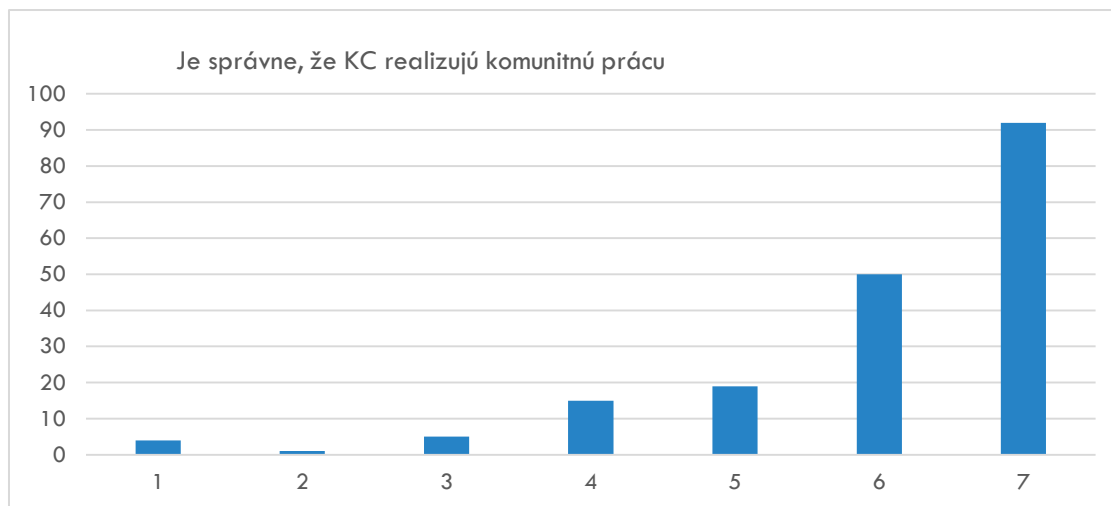
Oblasť komunitnej práce bola v prebiehajúcom projekte posilnená, jej podpora sa do komunitných centier dostala od prvej polovice roku 2021 v podobe vzdelávania, Modelu komunitnej práce (súbor metodík) a neskôr posilnenia pracovných tímov pozíciou komunitného pracovníka a odborného poradenstva od odborných konzultantov pre komunitnú prácu (podrobnejšie v nasledujúcej kapitole). Podpora komunitnej práce bola založená na viacerých prieskumoch (evalváciách predchádzajúcich projektov, mapovaní vzdelávacích potrieb zamestnancov sociálnych služieb), ktoré ukazovali, že komunitná práca zastáva v KC len marginálnu pozíciu. Aj v dotazníkovom prieskume zrealizovanom v rámci tejto analýzy v júni 2021 zamestnanci KC deklarovali najmä prácu s jednotlivcom a skupinou, komunitnej práci venovali iba 10-20% času. Nie je to prekvapujúce, komunitná práca nemá v našej krajine silnú históriu, absentuje ponuka vzdelávania v tejto oblasti (preto je dôležité, že projekt zamestnancom KC ponúkol aj vzdelávanie). Tiež platí, že v čase distribúcie dotazníka malo nízke percento komunitných centier vybratého komunitného pracovníka, čiže pracovnú pozíciu, ktorá sa má prioritne venovať komunitnej práci a celá aktivita v tejto oblasti bola na začiatku.

Zdá sa, že komunitná práca má vo väčšine KC podporu (Graf 19), ktorú jej deklaruje 86,55% zamestnancov aj po prvých skúsenostiach s realizáciou „povinných“ úloh z tejto oblasti (v dotazníku z júla 2022). Je to mierne nižší podiel, ako pri skupinových a individuálnych činnostiach, ale to je pochopiteľné, keďže ide o činnosť, s ktorou nemajú zatiaľ veľa skúseností a dá sa predpokladať, že museli zvládať komplikácie, ktoré sú spojené s každou inováciou. Napriek krátkosti času, dokázali identifikovať viacero výstupov aj pre túto oblasť:

- Zlepšenie vzťahov: medzietnických, medzi rôznymi skupinami obyvateľov, vo vnútri vylúčených rómskych komunít
- Realizácia konkrétnych výsledkov komunitného plánovania: napr. komunitná záhrada, brigády, vybudovanie ihriska, vybudovanie studne, oprava autobusovej zastávky, vyriešenie problémov s odpadov v marginalizovanej komunite, vyčistenie miestneho potoka, atď.
- Zlepšenie životných podmienok v komunitách (úprava verejných priestorov)
- Realizácia vybraných metód komunitnej práce (mapovanie potrieb, plán komunitného centra, práca s dobrovoľníkmi, vytvorenie rady komunitného centra/komunitnej rady)
- Podpora obyvateľov vylúčených komunít v diskusii o ich potrebách a cieľoch
- Prehĺbenie vedomostí zamestnancov KC o potrebách komunity
- Aktívnejšie zapájanie a členov vylúčených komunít do diania v obciach
- Aktivizácia členov komunít, sieťovanie (spojenie) aktívnych členov.

Posun od východiskového stavu pred spustením podpory komunitnej práce vidia v lete 2022 aj odborní konzultanti a regionálni koordinátori. Vďaka povinnostiam v rámci komunitnej práce začali zamestnanci centier viac plánovať, spoznávať komunity nie len ako cieľové skupiny svojej pomoci, ale aj ako partnerov, s ktorými sa rozprávajú (napr. v Rade KC) o problémoch komunity a ktorí vedia zmobilizovať svoje zdroje k ich riešeniu. Samozrejme, lokálne situácie sú odlišné, niekde sa darí viac a niekde menej. Príklady dobrej praxe ukazujú, že aj za krátke obdobie je komunitným prístupom možné aktivizovať členov komunít, naplánovať a zrealizovať aktivity, na ktorých sa v komunite dohodnú.

Na druhej strane, príklady nevhodnej praxe ukazujú, že aj pod metodickou pomocou z dvoch strán je možné robiť „len naoko“. Dalo sa očakávať, že časť zamestnancov KC sa bude novým aktivitám „brániť“, tak ako je to v ich možnostiach, pretože zmeny sa neprijímajú ľahko a komunitná práca znamená nový prístup k obyvateľom komunít aj k vlastnej pozícii vo vzťahu k nim. „Osveta“ vo forme vysvetľovania významu komunitnej práce, mobilizácia síl a potenciálu v komunitných centrách, by preto aj naďalej mala byť v centre pozornosti odborného tímu projektu.

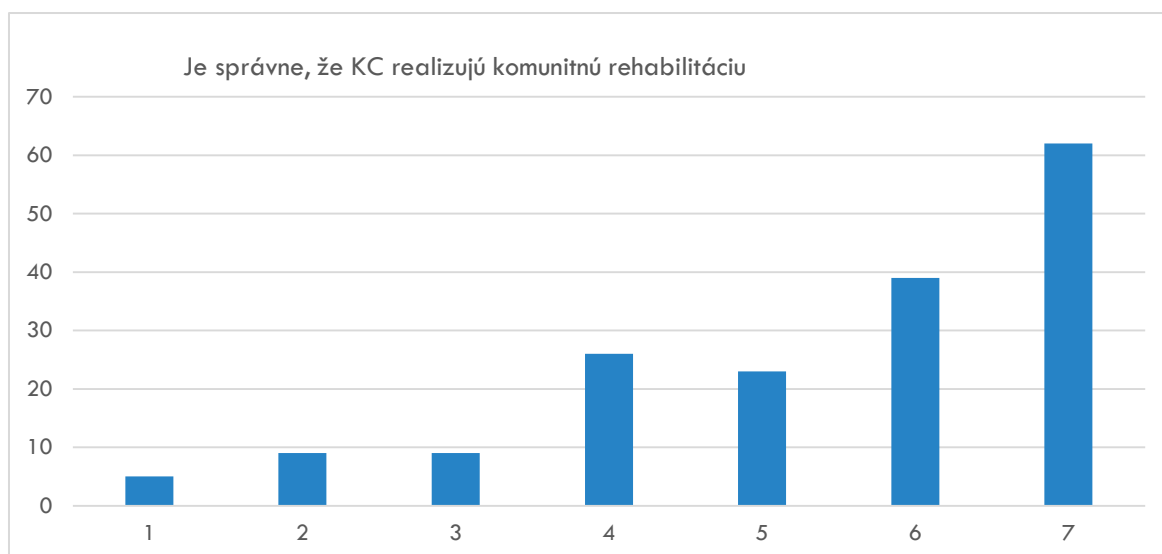


Graf 19 Komunitná práca v KC (dotazník júl 2022)

Nižšiu mieru súhlasu u zamestnancov KC získala komunitná rehabilitácia (71,67%). Z odpovedí na otvorenú otázku, ktorá sa týkala výstupov v tejto oblasti a tiež z individuálnych rozhovorov možno usúdiť, že nie všetci zamestnanci majú jasno v tom, čo je obsahom tejto činnosti a môžu si ju spájať so sociálnou rehabilitáciou – respondenti uvádzali skôr príklady individuálnej sociálnej rehabilitácie (pomoc pri oddlžení alebo komunikácii s exekútormi, zvýšenie samostatnosti prijímateľov služby napr. pri hľadaní si zamestnania, komunikácii s úradmi, atď). Možno aj toto je dôvod menej jednoznačného súhlasu so zaradením komunitnej rehabilitácie do portfólia činností KC.

Okrem vyššie uvedených, menovali respondenti nasledovné výstupy svojej činnosti v oblasti komunitnej rehabilitácie: riešenie konfliktov v komunite, „mier“, rozvoj zručností konkrétnych skupín obyvateľov.

Zdá sa, že oblasť komunitnej rehabilitácie si zasluhuje pozornosť metodikov. Projekt zamestnancom KC ponúka metodickú príručku k tejto téme, možno bude vhodné zamerať na ňu pozornosť zo strany regionálnych koordinátorov.



Graf 20 Komunitná rehabilitácia v KC (dotazník júl 2022)

Odporúčania

- Nadalej venovať pozornosť komunitnej práci v komunitných centrách, podporovať jej rozvoj (aj odborným rastom zamestnancov), metodicky pomáhať a vysvetľovať jej význam všetkým zainteresovaným aktérom.
- Zamerať sa na budovanie pracovných tímov v sociálnych službách, rozvoj ich zručností (vrátane riadiacich zručností u garantov), spoluprácu, odborný rast.
- Zamerať sa na oblasť komunitnej rehabilitácie – metodická podpora s využitím existujúcej metodickej príručky.
- Upriamiť pozornosť na „sprevádzanie dieťaťa do a zo školy a školského zariadenia“, zvážiť návrh vyňatia tejto činnosti z portfólia KC, alebo vytvoriť jej prijateľnú interpretáciu, tak aby bola v súlade so zameraním aj odbornosťou pracovného tímu KC.

4. KOMUNITNÉ CENTRÁ A KOMUNITNÁ PRÁCA

Nejde o novú činnosť, resp. činnosť nad rámec zákona, pretože par. 24d Zákona o sociálnych službách v bode (2) uvádza: „*V komunitnom centre sa vykonáva komunitná práca a komunitná rehabilitácia.*“ Ako už bolo uvedené, návrh tejto aktivity bol reakciou na potreby praxe a indície, že komunitná práca je v centrách skôr okrajovou záležitosťou.

Aj s rešpektom k všeobecným cieľom komunitného centra ako sociálnej služby (uvedené v aktuálne platných Štandardoch komunitných centier), je snaha o obohatenie činnosti KC o komunitnú prácu správna – na tom sa zhodli všetky oslovené skupiny respondentov. Je dobrou cestou k napĺňaniu cieľov v spomenutom dokumente (napr. budovanie kompetentných občianskych komunit, podpora sociálnej súdržnosti a presadzovanie sociálnej inklúzie). Ďalším dôvodom je, že na rozdiel od individuálnej práce, ktorú v obciach a mestách realizujú aj terénni sociálni pracovníci, podporu štátu komunitná práca nemá v žiadnej inej službe, okrem komunitného centra. Jej význam spočíva v zmene postoja k obyvateľom komunit z pasívnych prijímateľov pomoci na aktívnych aktérov zmeny.

4.1 Model komunitnej práce pre KC v NP BOKKÚ

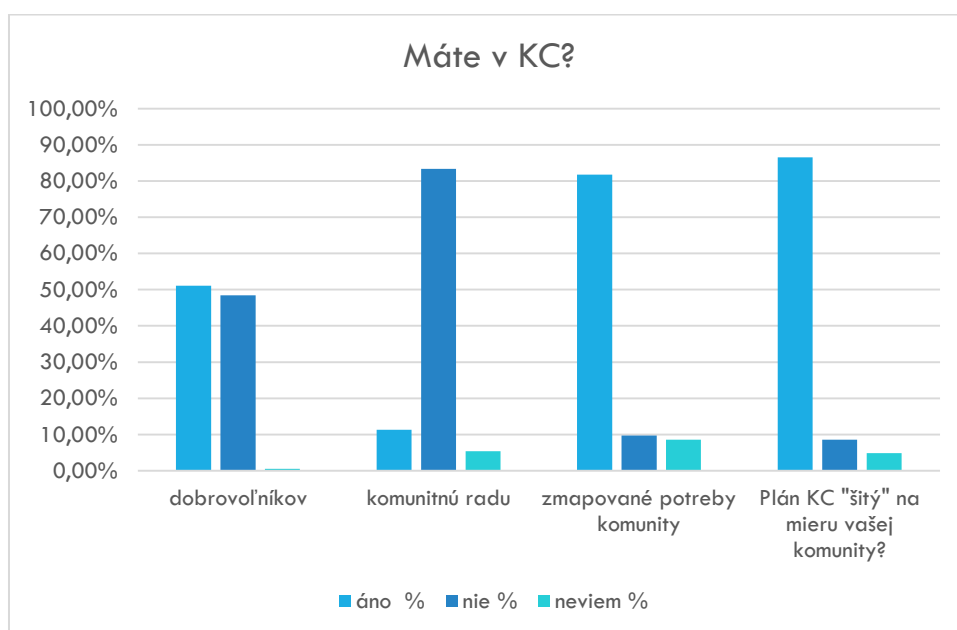
V rámci projektu bolo pripravené vzdelávanie pre všetkých zamestnancov KC, osobitný vzdelávací program bol vytvorený pre komunitného pracovníka. Vytvorenie tejto novej pracovnej pozície je tiež súčasťou podpory komunitného rozmeru činnosti KC. Od roku 2021 boli komunitným centrám k dispozícii aj odborní konzultanti pre komunitnú prácu. Praktické spustenie týchto aktivít meškalo z dôvodu pandemickej situácie a platnosti opatrení na zamedzenie šírenia ochorenia COVID – 19. Kvôli tomu sa napr. výrazne skrátil čas na vzdelávanie pre komunitných pracovníkov (zamestnancami kritizovaný), posunulo obsadzovanie pracovných pozícií komunitných pracovníkov, čo de facto znamenalo posun realizácie plánovaných výstupov v KC.

V roku 2020 vznikol Model komunitnej práce – teda návrh 4 aktivít a metodík k nim a k ďalším metódam, ktoré by každé komunitné centrum zapojené do projektu malo zahrnúť do svojej činnosti. Model komunitnej práce vytvorila expertná skupina a vychádza z dvoch prístupov vhodných pre prácu s vylúčenými komunitami: komunitného plánovania a komunitného rozvoja. Tvoria ho: mapovanie potrieb, rada komunitného centra, plán komunitného centra a dobrovoľnícky program KC. S predpokladom, že každé komunitné centrum je v inej

východiskovej pozícii vo vzťahu k uvedenému modelu, bolo do jej mapovania v dotazníku z roku 2021 zahrnuté aj zisťovanie skúseností centier s navrhovanými aktivitami.

Tabuľka 18 Mapovanie aktivít komunitnej práce v KC (dotazník jún 2021)

	áno		nie		neviem		Spolu
Máte v KC	N	%	N	%)	N	%	
dobrovoľníkov	95	51,08%	90	48,39%	1	0,54%	186
komunitnú radu	21	11,29%	155	83,33%	10	5,38%	186
zmapované potreby komunity	152	81,72%	18	9,68%	16	8,60%	186
Plán KC "šitý" na mieru vašej komunity?	161	86,56%	16	8,60%	9	4,84%	186



Graf 21 Mapovanie aktivít komunitnej práce v KC (dotazník jún 2021)

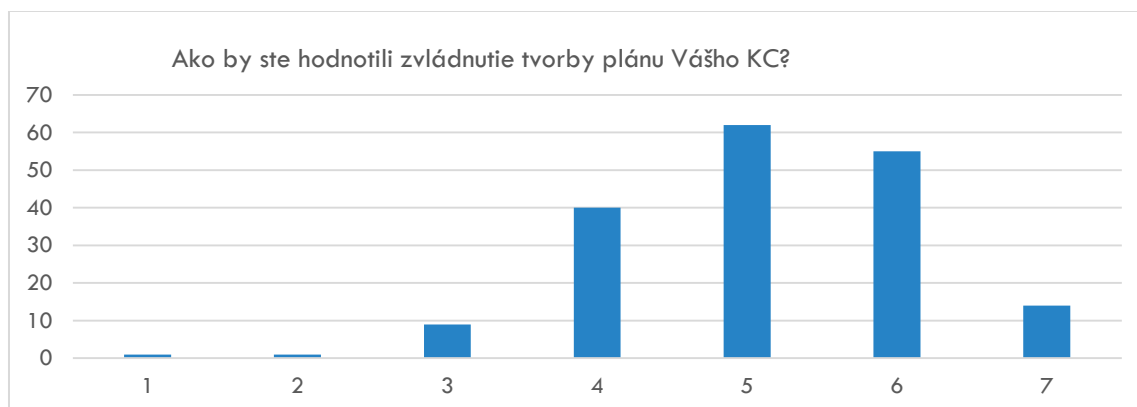
Najviac pozitívnych odpovedí získal Plán komunitného centra, ktorý deklarovalo 86,56% respondentov, teda v takmer 90-tich% komunitných centier mali už v roku 2021 vypracovaný plán. Ide o dokument, ktorý mali centrá ešte z predchádzajúceho projektu, nie je však isté, či spĺňal očakávania kladené na takýto typ materiálu. Svedčia o tom individuálne rozhovory (napr. v jednom z navštívených KC plán komunitného centra vytvorili z projektovej žiadosti o zapojenie do NP a obsahuje iba plánovanú činnosť, ktorá je skôr výsledkom uvažovania tvorcov projektu ako zmapovaných potrieb členov komunity; v ďalšom KC nepoznajú históriu vzniku plánu) a tiež výsledky evalvácie z prechádzajúcich projektov komunitných centier. Vo všetkých navštívených KC svoje plány zrevidovali, resp. vytvorili nové.

Zásadná časť zamestnancov si uvedomuje potrebu participatívneho plánovania, aj keď niektorí už v roku 2022 (teda po skúsenosti s ich tvorbou participatívnym spôsobom) kritizovali proces

a rôzne komplikácie, ktoré s ním boli spojené (napr. nejasnosť odporúčaní, ktorá vznikla zmenou odborného konzultanta alebo rozdielna interpretácia odporúčaní od odborného konzultanta a regionálneho koordinátora). Zavádzanie nových činností je prirodzene spojené s vyjasňovaním a aj komunikačným šumom. S tvrdením „Akčné plány sú pre KC veľkým prínosom.“ súhlasí 58,7% zamestnancov a nesúhlasí 20,11%. Pomerne vysoký podiel zaujal neutrálne stanovisko (21,20%), čo možno chápať aj ako priestor k diskusii s nimi v rámci metodologickej podpory. Vysvetlením môže byť, že pre krátkosť času sa akčné plány ešte „nestihli“ pretaviť do praxe a preto ich zatiaľ časť pracovníkov vníma len ako vlastnú úlohu bez hmatateľných výsledkov. No a ako už bolo spomenuté, tvorba týchto strategických dokumentov nebola vždy jednoduchá, čo tiež zohralo svoju úlohu.

Zvládnutie tvorby Plánu KC (jeho súčasťou bol akčný plán) zamestnanci „oznámkovali“ pozitívne v 71,79 percentách, priemerná známka je v tomto prípade 5,1. Ako najväčšie problémy pri tvorbe plánu identifikovali respondenti najmä:

- Krátkosť času
- Rozporupnosť interpretácie projektových úloh (od regionálnych koordinátorov a odborných konzultantov) a meniace sa inštrukcie
- Náročný proces tvorby, najmä v časti stanovovania spoločných potrieb a cieľov v spolupráci so zástupcami komunity.



Graf 22 Zvládnutie tvorby Plánu KC (dotazník júl 2022)

Predpoklad, že plánovanie môže KC pomôcť aj pri formulovaní cieľov vlastnej práce potvrdzujú odpovede respondentov na položku „Pri tvorbe akčných plánov sme si ujasnili ciele a úlohy.“ Miera súhlasu s týmto tvrdením je nad očakávania, až 70,66%, miera nesúhlasu iba 13,04%. Aj tu získal neutrálny postoj pomerne vysoký podiel odpovedí - 13,04%. Ak tvorba plánu komunitným centrá pomohla s plánovaním vlastných cieľov, je to dobrá správa, pretože

išlo o slabšiu stránku KC (napr. „niektoré KC si nevytvárajú ciele podľa potrieb komunity, ale ich napasujú na aktivity, ktoré robia..“ (fokusová skupina s odbornými konzultantmi).

Na opačnej strane škály bola pred spustením projektovej podpory komunitnej práce (dotazník z júna 2021) rada komunitného centra, ktorú deklarovalo iba 21 komunitných centier (11,29%). Pravdou je aj to, že vo viacerých centrách majú zosieťovaných lokálnych aktérov, s ktorými sa pravidelne alebo nepravidelne stretávajú, no v dotazníku si tieto zoskupenia nemuseli zaznačiť, pretože ich nazývajú inak (napr. okrúhle stoly). V roku 2022 radu KC považuje za užitočnú pre KC 68,28% zamestnancov, za užitočnú pre komunitu 70,43%. Že ide o potrebný nástroj spolupráce s komunitou a presadzovania jej potrieb a záujmov vyplynulo napr. z fókusovej skupiny odborných konzultantov a regionálnych koordinátorov projektu, ale aj zo skúseností samotných KC, ktoré v rozhovoroch uvádzali príklady úspešnej činnosti rady (spájanie aktívnych obyvateľov, dohoda na konkrétnych cieľoch a aktivitách...). Najčastejšie radu komunitného centra tvoria výlučne zástupcovia komunity (43,85%), potom zástupcovia komunity a zástupcovia organizácii v obci/meste (24,06%), zástupcovia rôznych komunit (22,99%) a zástupcovia rôznych komunit v spolupráci so zástupcami organizácií (09,09%).

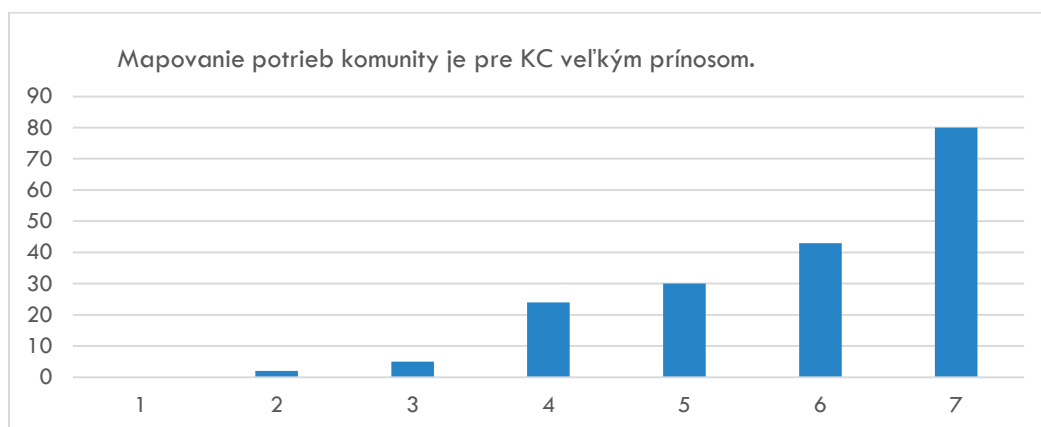
Zvládnutie tvorby rady KC pozitívne hodnotí 78,8% zamestnancov, zlé hodnotenie si dalo iba 11,23% z nich. Ako najväčšie problémy pri tvorbe rady identifikovali zamestnanci:

- Nájsť vhodných členov
- Zladiť sa v rade a nájsť spoločné ciele
- Udržať záujem členov o stretávanie sa v rade.

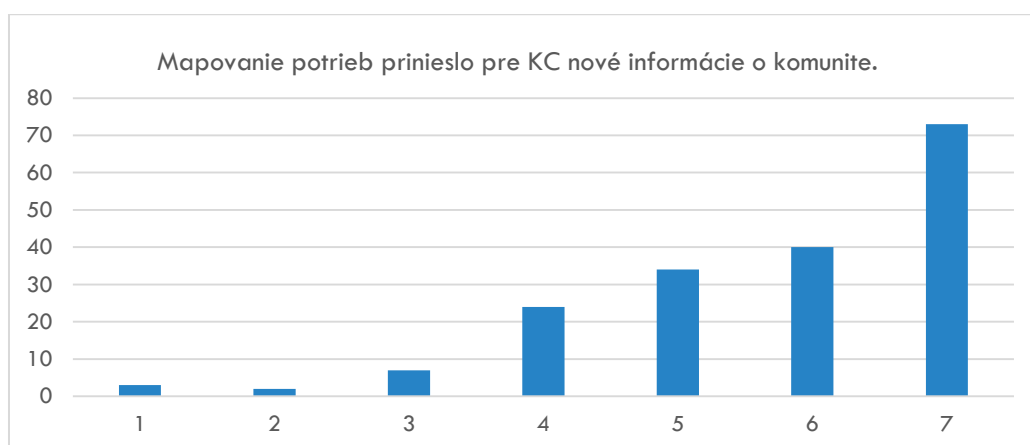
Pomerne často sa v odpovediach opakovalo aj tvrdenie, že s tvorbou rady v komunitnom centre nemali žiadne problémy.

Zmapované potreby komunity malo na jar 2021 81,7% komunitných centier, takže aj v tomto prípade zrejme v mnohých centrách išlo o aktualizáciu existujúcich výsledkov mapovania. Pri mapovaní potrieb približne polovica KC neviduje žiaden problém, ostatné odpovede boli veľmi pestré (agresívne zvieratá v komunite, krátkosť času, nedôvera k vlastným kompetenciám, ...), medzi najčastejšie sa opakujúce patrili komunikačné bariéry (obyvatelia nerozumeli otázke), nezáujem obyvateľov definovať v mapovaní svoje potreby (nedôvera v zmenu).

83,15% respondentov považuje mapovanie za prínosné a 80,33% z nich súhlasí s tvrdením, že mapovanie pre KC prinieslo nové informácie o komunite.



Graf 23 Mapovanie potrieb je prínosom (dotazník júl 2022)



Graf 24 Mapovanie potrieb prinieslo nové informácie (dotazník júl 2022)

Poslednou z úloh komunitných centier bola práca s dobrovoľníkmi (vytvorenie dobrovoľníckeho programu, získanie dobrovoľníkov). V roku 2021 malo 51,1% komunitných centier dobrovoľníkov, takže pre viac ako polovicu z nich nešlo o novú úlohu. Zvládnutie tvorby dobrovoľníckeho programu pozitívne hodnotí 78,64% respondentov, medzi najväčšie problémy radia:

- Nedostatok času
- Nábor dobrovoľníkov (teda realizácia programu)
- Formulácia programu tak, aby oslovil potencionálnych dobrovoľníkov.

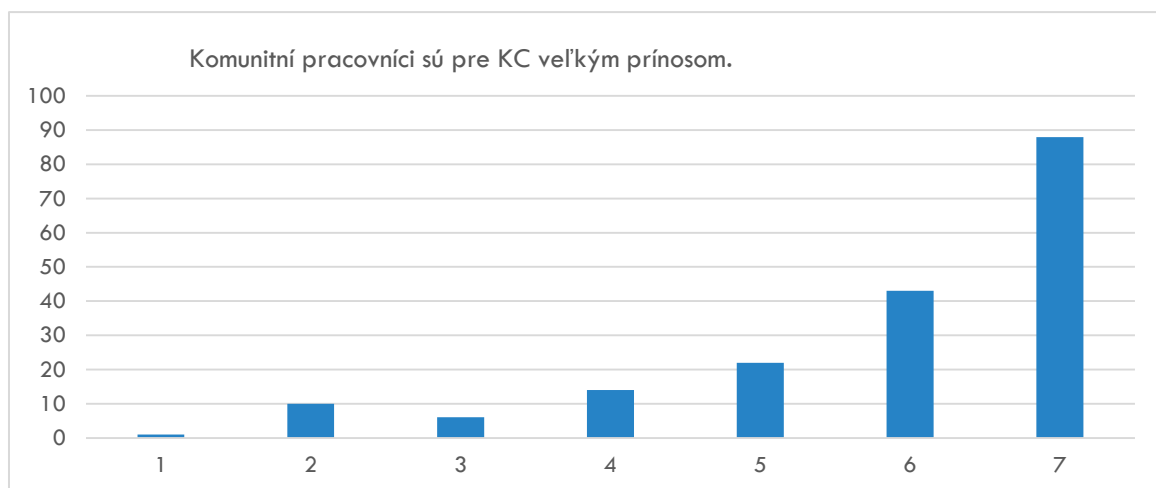
Odborní konzultanti a regionálni koordinátori hodnotia skladbu modelu (teda zoznam úloh/aktivít, ktoré mali KC v rámci komunitnej práce zrealizovať) veľmi pozitívne. „Dobré je, že IA trvala na všetkých 4 výstupoch. Všetky sú kľúčové.“

4.2 Komunitný pracovník

Ako už bolo uvedené, táto pozícia sa začala obsadzovať koncom jari 2021, samozrejme lokálne podmienky (a možnosť výberu z vhodných kandidátov) podmieňovali rýchlosť s akou sa pozícia v konkrétnych KC obsadila. Niektoré centrá zvolili cestu presunu zamestnanca z inej pozície na túto, niektoré hľadali nového človeka.

Komunitný pracovník mal za úlohu realizovať činnosti v rámci komunitnej práce, samozrejme v spolupráci s ostatnými zamestnancami KC a za odborného vedenia konzultanta a regionálneho koordinátora. Podľa rozhovorov v KC, priniesli títo pracovníci viac vedomostí o obyvateľoch komunity a to nie len vďaka mapovaniu potrieb, ale aj kvôli dôrazu na prácu v teréne (čo v mnohých centrách nebolo štandardom). Komunitného pracovníka považuje za prínos 83,14% zamestnancov KC, jeho najväčšie prínosy vidia v:

- Komunikácii s komunitou
- Nových informáciách o komunite, lepšej identifikácii potrieb a problémov komunity
- Priamom kontakte s obyvateľmi komunity v teréne
- Priblížení sa komunite, prehĺbení vzťahu, dôvery medzi KC a komunitou
- Zlepšení spolupráce s komunitou, aktivizácia jej členov
- Rozšírení spolupráce s dospelou populáciou
- V spájaní ľudí
- V realizácii výstupov za oblasť komunitnej práce (organizovanie rady KC, realizácia mapovania potrieb).



S tvrdením, že KC by bolo rovnako funkčné aj bez komunitných pracovníkov nesúhlasí 80,77% zamestnancov a na opačnej škále (súhlasu) sa nenachádza žiadna voľba. V individuálnych rozhovoroch sa objavila požiadavka vyjasnenia pracovnej náplne tejto pozície.

4.3 Participácia

Participácia je jednou z dôležitých hodnôt práce v komunitných centrách. Pod termínom participácia je myslená demokratická angažovanosť ľudí na riešení problémov, ktoré ovplyvňujú ich životy, angažovanosť, ktorá je založená na plnohodnotnom občianstve, na autonómii a na podelenej moci, zručnostiach, znalostiach a skúsenostiach. Všetky činnosti, ktoré komunitné centrum realizuje v intenciách vymenovaných hodnôt, by mali smerovať k tomu, že ľudia v komunite dokážu identifikovať svoje potreby, aktivizovať sa v smere vzájomnej pomoci a svojpomoci, robiť vlastné rozhodnutia, ktoré ovplyvnia ich život a zlepšia jeho kvalitu.

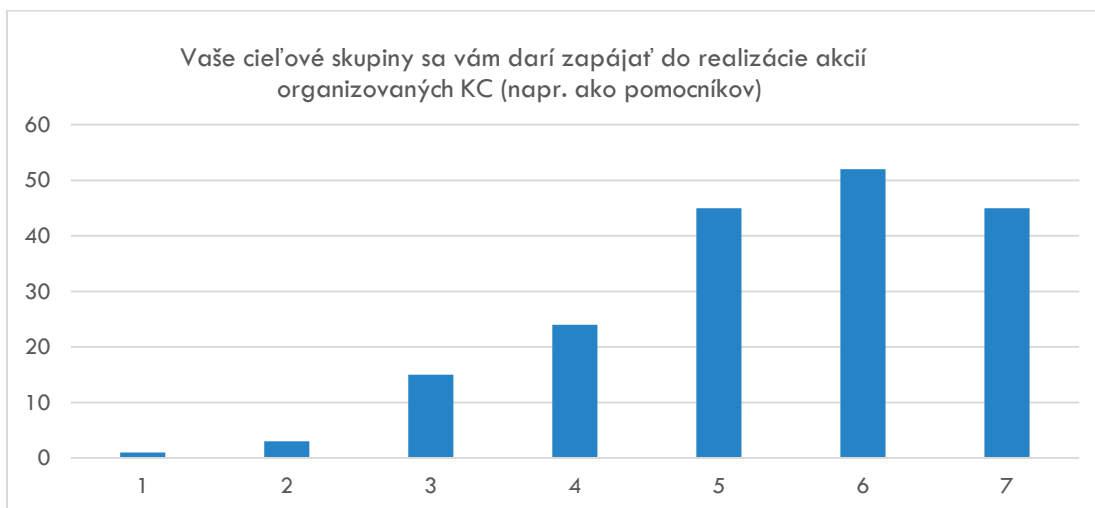
Hodnoty práce profesionálov a dobrovoľníkov v komunitnom centre sú realizované prostredníctvom princípov, z ktorých viaceré sú zároveň obsiahnuté ako v cieľoch komunitného centra, tak aj v metódach jeho práce (napr. participácia je hodnotou práce v KC, je aj jej cieľom, pretože spája ľudí pri riešení ich spoločných problémov, pri odstraňovaní bariér a podobne, ale je aj princípom, pretože prostredníctvom participatívneho princípu je rozvíjaná zodpovednosť za spoločnú vec a je posilňovaná občianska angažovanosť).

Zapájanie cieľových skupín je dôležitou súčasťou práce komunitných centier pri snahe zvýšiť participáciu prijímateľov na „chode“ KC. Na zapájanie cieľových skupín do činnosti KC sa pýtali oba dotazníky – výsledky zisťovania z jari 2021 ukazujú, že do aktivít komunitných centier sa darí cieľové skupiny zapájať v 58 percentách z nich. Neúspešných je v tejto oblasti 19% KC a neutrálne (v grafe označené ako „ako kedy“) sa vyjadrilo 23% respondentov. Ako vyplynulo z viacerých diskusií v komunitných centrách, ak sa činnosť KC zameriava na aktivity, ktoré si naplánovali (alebo participovali na plánovaní a realizácii) samotné cieľové skupiny, tieto projekty majú väčšinou úspech (napr. vybudovanie knižnice, založenie komunitnej záhradky a pod.).



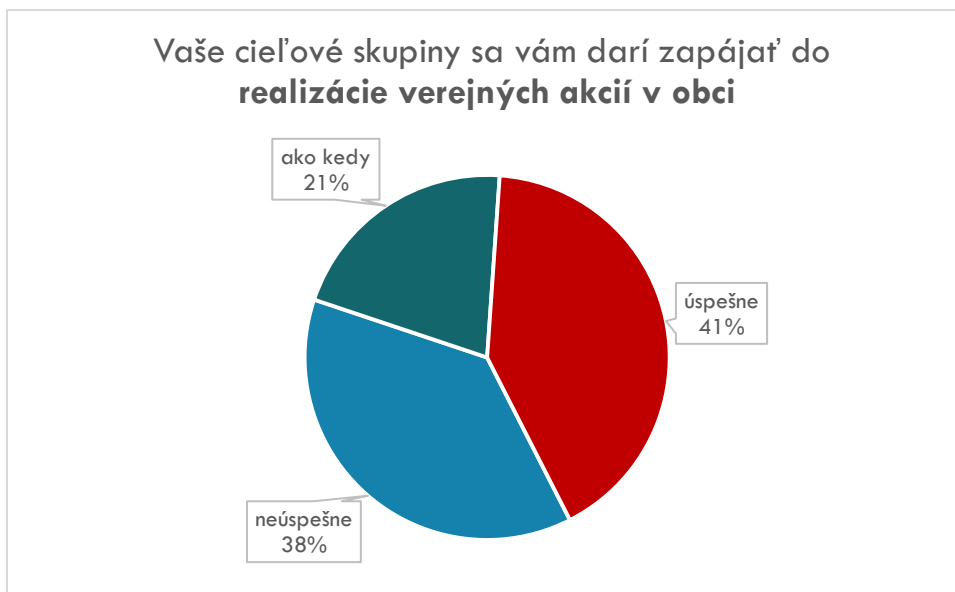
Graf 26 Zapájanie cieľových skupín do činnosti KC (dotazník jún 2021)

Zapájanie cieľových skupín do činnosti KC sa už v júli 2022 javí ako úspešnejšie. S výrokom „Vaše cieľové skupiny sa vám darí zapájať do realizácie akcií organizovaných KC“ súhlasí 76,74%, priemerné hodnotenie je 5,41.

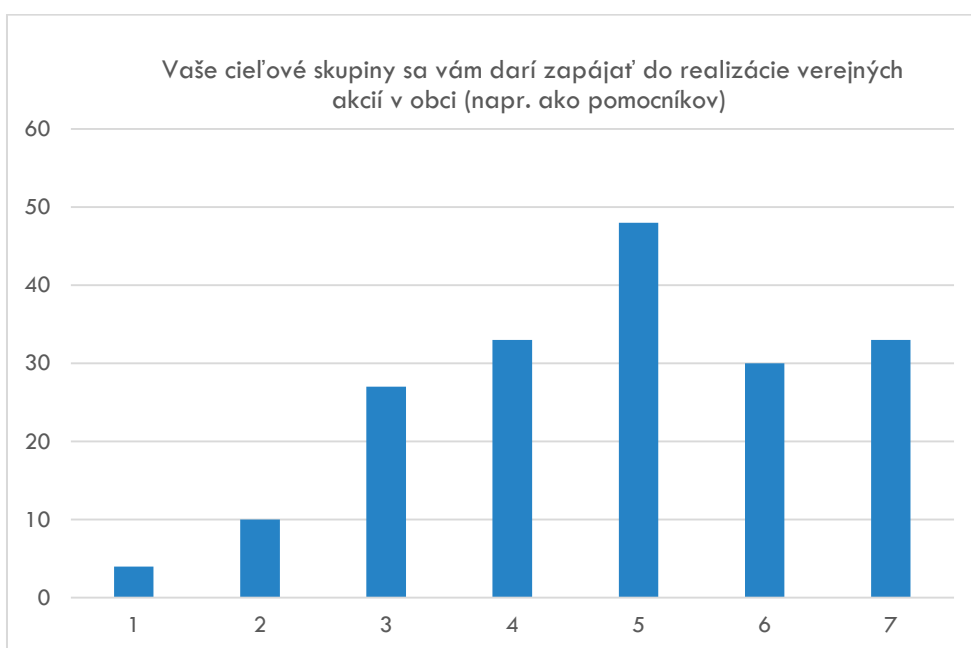


Graf 27 Zapájanie cieľových skupín do činnosti KC (dotazník júl 2022)

Aj miera zapájania cieľových skupín do verejných akcií v obci sa v porovnaní výsledkov z dvoch dotazníkov zvýšila. V júni 2021 úspešnosť v tejto oblasti deklarovalo 41,4 % KC, v roku 2022 je to už 60,01%.



Graf 28 Zapájanie cieľových skupín do verejných akcií v obci (dotazník jún 2021)



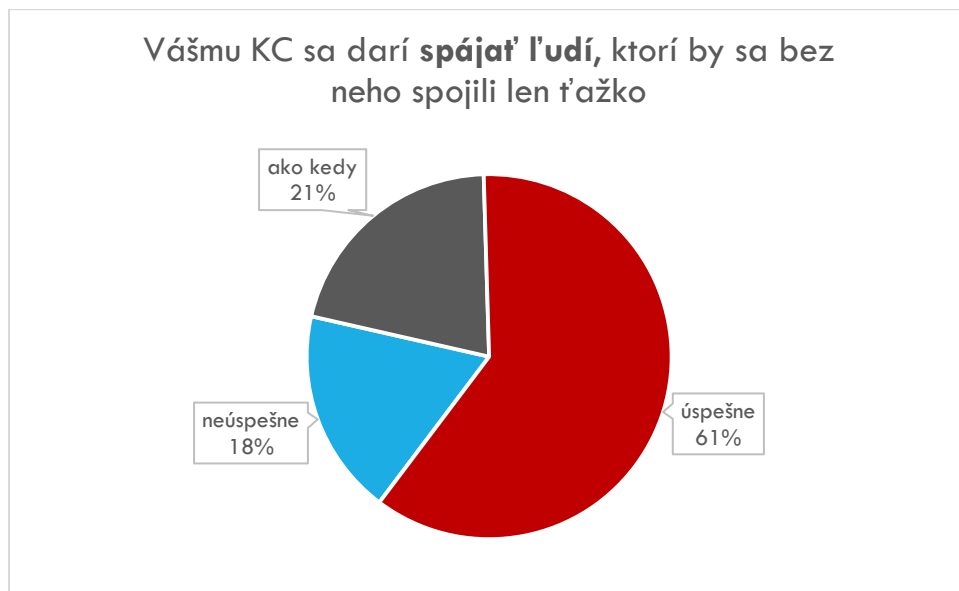
Graf 29 Zapájanie cieľových skupín do verejných akcií v obci (dotazník júl 2022)

4.4 Budovanie vzťahov a prepájanie komunit

Jedným z dôležitých cieľov a poslaním komunitných centier by malo byť budovanie vzťahov a prepájanie komunit žijúcich v obci, či už ide o komunity založené na etnickom, alebo náboženskom princípe.

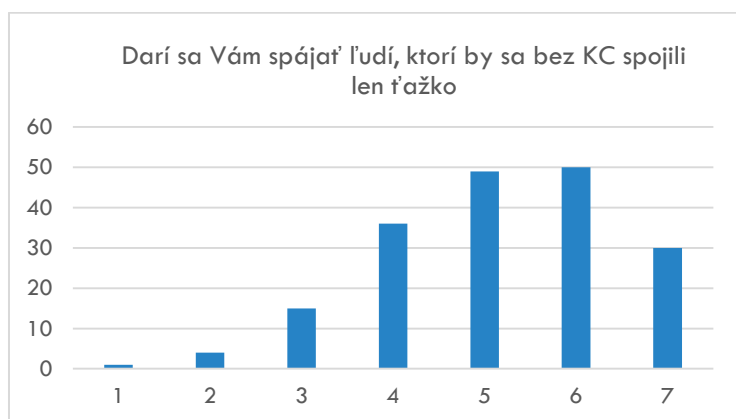
Aj túto tému otvorili dotazníkové zisťovania v roku 2021 a v roku 2022.

Pozitívne výsledky ukázal už prvý dotazník. Až 61 % respondentov deklaruje, že KC sa darí prepájať ľudí, ktorí by sa bez KC spojili len ťažko. Na opačnej strane je 18 % KC, ktoré sú v týchto snahách neúspešne. Na základe hodnoty mediánu (5) je zrejmé, že KC má potenciál byť miestom prepájania, budovania a upevňovania sociálnych vzťahov a väzieb.



Graf 30 Spájanie ľudí, ktorí by sa bez KC spojili len ťažko (dotazník jún 2021)

V dotazníku z 2022 je mierne vyššia 69,76% a s výrokom nesúhlasí 10,8% respondentov.



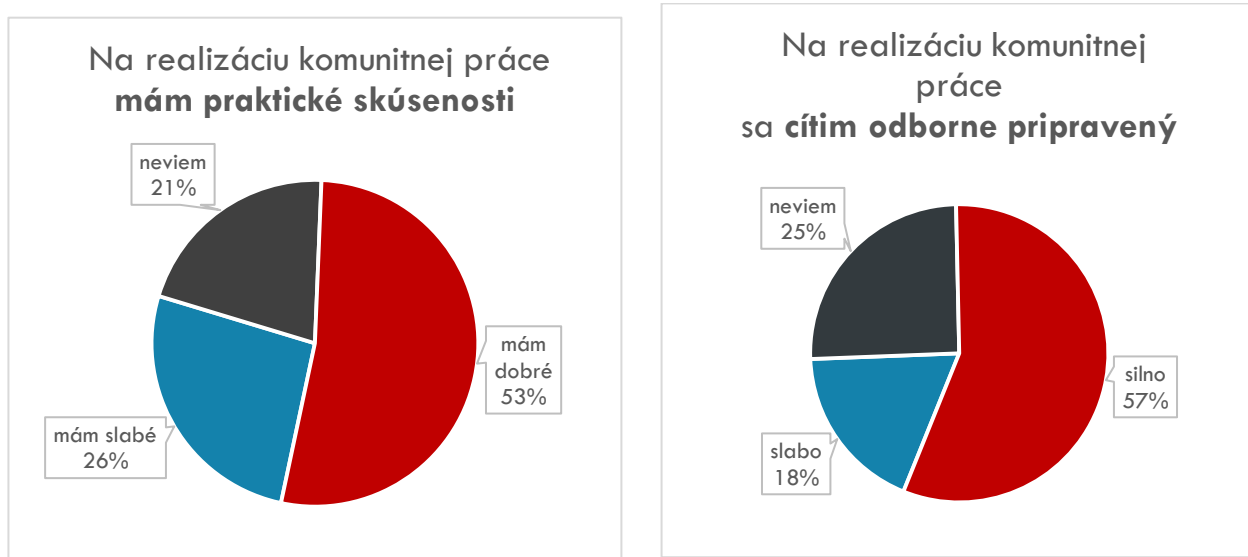
Graf 31 Spájanie ľudí, ktorí by sa bez KC spojili len ťažko (dotazník júl 2022)

Odporúčania

- Podporovať aj naďalej realizáciu komunitnej práce v komunitných centrách.
- Vylepšiť komunikačný systém v rámci projektu, tak aby nedochádzalo k rôznorodým interpretáciám metodík (inštrukcií) a komunikačným šumom.
- Dopracovať pracovnú náplň komunitného pracovníka.

4.5 Odborná a osobnostná vybavenosť zamestnancov KC na realizáciu komunitnej práce

Ako už bolo v tejto správe uvedené, v oblasti komunitnej práce je vzdelávanie na Slovensku prakticky nedostupné, až na niekoľko výnimiek nepravidelných kurzov zameraných vždy na konkrétnu metódu organizovaných mimovládnyimi organizáciami. Práca v komunite je zahrnutá vo vysokoškolských odboroch sociálnej práce, no na väčšine univerzít je skôr okrajovou záležitosťou a nemožno povedať, že vysokoškolské vzdelávanie dokáže pripraviť kvalifikovaných komunitných pracovníkov. Tradícia (a väčšina pracovných pozícií v oblasti sociálnej práce) je skôr v individuálnej, prípadne skupinovej práci a tiež platí, že zdokonaľovanie zručností v metódach je vecou ďalšieho vzdelávania. Preto tu bol predpoklad, že pred spustením projektových aktivít na podporu komunitnej práce (vrátane vzdelávania) budú zamestnanci KC vo vzťahu k svojej pripravenosti na realizáciu komunitnej práce skôr kritickí – v dotazníku z roku 2021 mali priestor zhodnotiť svoje praktické skúsenosti a odbornú pripravenosť. Ako ukazujú nasledujúce grafy, v jednom aj druhom prípade svoju pripravenosť na realizáciu komunitnej práce hodnotí viac ako polovica respondentov pozitívne.



Graf 32 Praktická pripravenosť (dotazník jún 2021) Graf 33 Odborná pripravenosť (dotazník jún 2021)

Praktické skúsenosti má dobré 53% respondentov, z toho cca. 30% zamestnancov KC hodnotí svoje praktické skúsenosti ako výborné (24,19%) až excelentné (6,45%). Cca. 21% respondentov zvolilo na škále stredové hodnoty, čo možno interpretovať ako neistotu (neviem zhodnotiť) a cca. 26% zamestnancov KC pristúpilo k hodnoteniu svojich praktických skúseností skôr negatívne. Za veľmi slabé svoje skúsenosti považuje iba 1,08% respondentov.

Ako silne odborne pripravení sa cítia byť 57% zamestnancov KC, z toho cca. 27% výborne a cca. 6,5% až excelentne. Neistotu prejavilo cca. 25% respondentov a skôr kriticky sa k svojej odbornej pripravenosti vyjadrilo cca. 18% (z toho len 1% vidí svoje odborné vedomosti ako slabé).

Iný pohľad ponúkajú odpovede na otázky o vzdelávacích potrebách v tom istom dotazníku. Viac vedomostí o komunitnej práci potrebuje 61,29% respondentov a len 16,67% z nich sa vyjadrilo skôr negatívne (Tabuľka 19). Lepšie ovládať metódy komunitnej práce potrebuje 58,06% respondentov, negatívne sa vyjadrilo iba 19,35% (Tabuľka 20). Medzi odpoveďami neboli zaznamenané žiadne významnejšie rozdiely, ktoré by sa týkali pracovných pozícií, ktoré respondenti zastávali. Mierne klesá potreba vzdelávať sa v ovládaní metód komunitnej práce podľa výšky pracovnej pozície (napr. Garanti KC sa na škále vyjadrili v priemere 5,02 a Pracovníci KC 4,63). Medián bol ale pre všetky pracovné pozície rovnaký - 5.

Tabuľka 19 Mať vedomosti

Potrebujem mať viac vedomostí o komunitnej práci			
nesúhlasím 1	2	1,08%	16,67%
2	11	5,91%	
3	18	9,68%	
4	41	22,04%	22,04%
5	37	19,89%	61,29%
6	35	18,82%	
súhlasím 7	42	22,58%	
Spolu	186	100,00%	

Tabuľka 20 Ovládať metódy

Potrebujem lepšie ovládať metódy komunitnej práce			
Nesúhlasím 1	4	2,15%	19,35%
2	13	6,99%	
3	19	10,22%	
4	42	22,58%	22,58%
5	33	17,74%	58,06%
6	39	20,97%	
súhlasím 7	36	19,35%	
Spolu	186	100,00%	

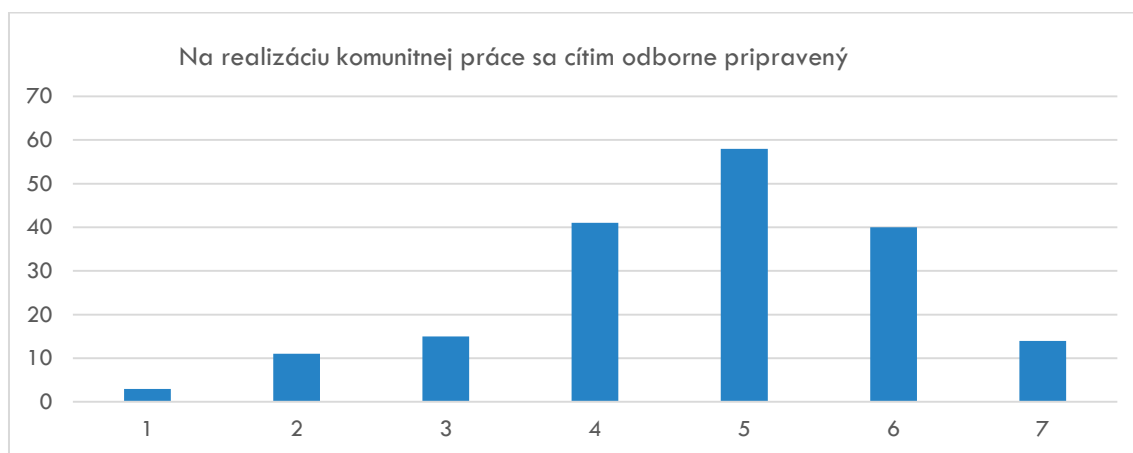
V roku 2022 deklaruje praktické skúsenosti 52,23% zamestnancov KC (ako excelentné svoje skúsenosti hodnotí 7,78% a ako výborné 20,56%), ich absenciu uvádza 23,33%. Na 7 stupňovej škále dosiahli najvyšší aritmetický priemer pracovníci KC (4,61) a garanti KC (4,59). O niečo menej odborní pracovníci (4,49) a komunitní pracovníci (4,4). Podľa vyjadrenia mediánu okrem komunitných pracovníkov, ktorí mali medián 4,0 všetky pracovné pozície mali strednú hodnotu 5,0. Z porovnania výsledkov oboch dotazníkov sa na prvý pohľad zdá, že v priebehu realizácie aktivít komunitnej práce sa praktické skúsenosti zamestnancov neposilnili. V tomto prípade však treba brať do úvahy viacero vplyvov, jednak je to fluktuácia v KC, pribudnutie

nových pracovníkov a tiež môže byť vysvetlením prehodnotenie vlastných schopností (a redefinovanie obsahu pojmu komunitná práca) na základe reálnej skúsenosti s jej realizáciou, resp. realizáciou aktivít, ktoré mali centrá v rámci komunitnej práce zvládnuť (plán komunitného centra, mapovanie potrieb, dobrovoľnícky program, rada komunitného centra). Pravdou je tiež, že na otázky v jednom aj druhom dotazníku odpovedali všetci zamestnanci KC a vzdelávanie v komunitnej práci absolvovali iba komunitní pracovníci. Vzhľadom k tomu, že pracovné tímy v KC majú na úlohách v rámci komunitnej práce spolupracovať, je potrebné v budúcnosti poskytnúť vzdelávanie pre všetky pracovné pozície.



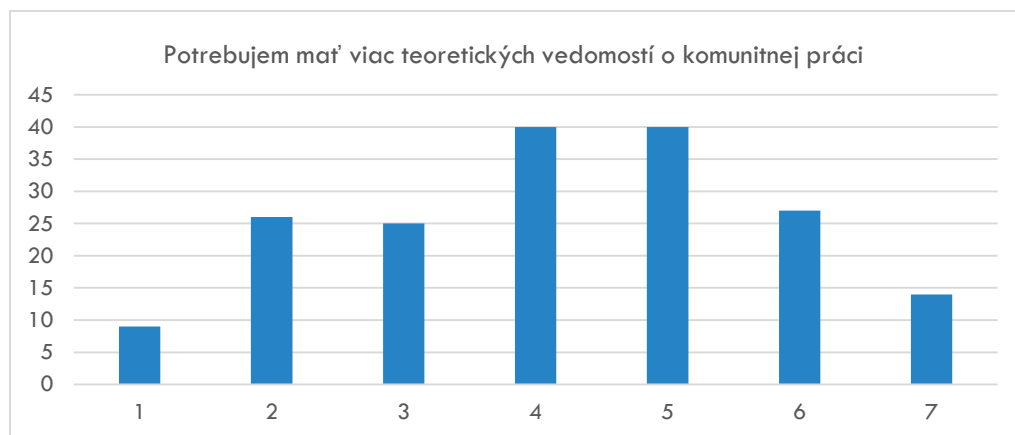
Graf 34 Praktické skúsenosti (dotazník júl 2022)

Čo sa týka vlastnej odbornej pripravenosti na komunitnú prácu, tak v roku 2022 ju pozitívne vidí 61,54% zamestnancov KC a kriticky sa k nej stavia 15,93% z nich. 22,53% označilo neutrálnu pozíciu, čo možno chápať ako neistotu. Podľa názoru autoriek a autora tejto správy, platí aj v tomto prípade, že vplyvom praxe zamestnanci KC prehodnotili aj svoju odbornú pripravenosť na komunitnú prácu. Z toho vyplýva potreba ďalšieho vzdelávania a metodologickej podpory v tejto oblasti pre všetkých zamestnancov KC.

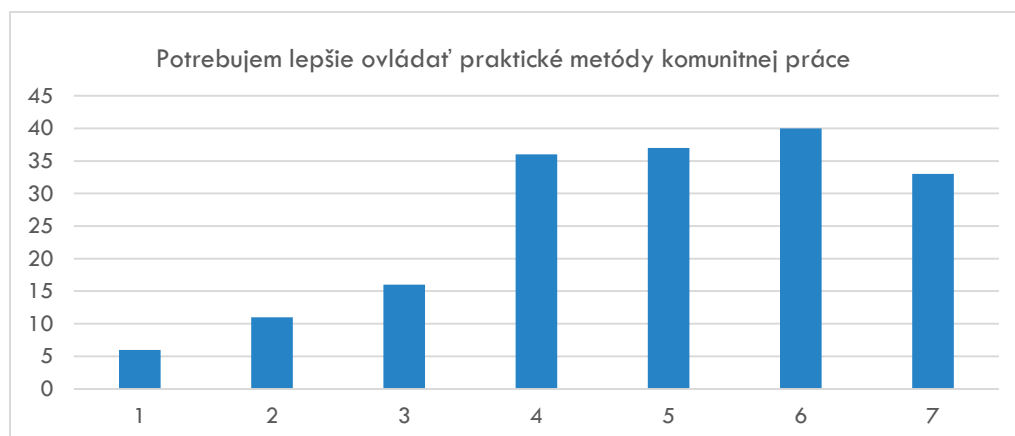


Graf 35 Odborná pripravenosť (dotazník júl 2022)

Aj v roku 2022 dostali respondenti možnosť vyjadriť svoje vzdelávanie potreby v oblasti komunitnej práce. Viac teoretických vedomostí potrebuje 44,75% z nich (oproti 61,29% z roku 2021) a lepšie ovládať praktické metódy potrebuje 61,46% (oproti 58,06% z roku 2021).



Graf 36 Potreba teoretických vedomostí v komunitnej práci (dotazník júl 2022)

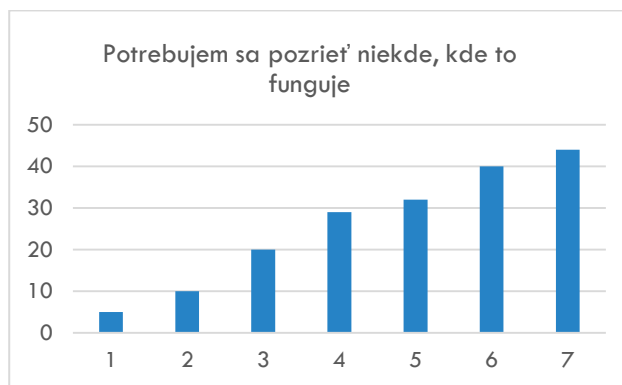


Graf 37 Potreba ovládania praktických metód komunitnej práce (dotazník júl 2022)

Návštevy v iných komunitných centrách, sieťovanie a vymieňanie si skúseností je potreba, ktorú zamestnanci komunitných centier deklarujú dlhodobo a preto je im v rámci projektu v rôznych podobách na tieto aktivity vytváraný priestor. Regionálne stretnutia organizujú všetci koordinátori, niektorí užšiu spoluprácu medzi centrami podporujú aj inými spôsobmi alebo si zamestnanci komunitných centier sami vytvárajú vzájomné siete. Keďže je silnejšie zameranie na komunitnú prácu inováciou pre veľkú časť KC, nie je prekvapujúce, že „Pozrieť sa niekde, kde to funguje“ by prijalo 63,44% respondentov v roku 2021 (Tabuľka 21) a 64,44% v roku 2022 (graf 38).

Tabuľka 21 Pozrieť sa niekde, kde to funguje (dotazník jún 2021)

Potrebujem sa pozrieť niekde, kde to funguje			
Nesúhlasím 1	8	4,30%	17,20%
2	9	4,84%	
3	15	8,06%	
4	36	19,35%	19,35%
5	32	17,20%	63,44%
6	39	20,97%	
súhlasím 7	47	25,27%	
Spolu	186	100,00%	



Graf 38 Pozrieť sa niekde, kde to funguje (dotazník júl 2022)

V dotazníkovom zisťovaní deklarovali zamestnanci KC prevažne dobrú pripravenosť na realizáciu komunitnej práce, v rozhovoroch už boli kritickejší. S komunitnou prácou majú KC málo skúseností, potrebujú sa ďalej vzdelávať a nabráť skúsenosti, zorientovať sa.

„Komunitná práca tu nie je ešte taká rozbehnutá, priamo taká, ako by to malo vyzerat', ak keď urobíme komunitnú aktivitu, koordinátorka nám povie, že to nie je komunitná práca.“ (zamestnankyňa KC)

Rezervy v odbornej pripravenosti vidia aj ostatní oslovení respondenti (regionálni koordinátori, odborní konzultanti), potenciál v komunitných centrách však vnímajú všetci zúčastnení. *„Ja si myslím, že ten potenciál je obrovský...“*; *„A nakoniec sa mi celkom dobre darí, tam kde som myslela, že to vôbec nepôjde a som milo prekvapená.“* (odborná konzultantka)

V skupine odborných konzultantov zaznel názor, že mnohé komunitné centrá už aktivity komunitnej práce robia, len ich tak nevnímajú a nie sú zaznamenané. *„Mnohé komunitné centrá si už robia mapovanie potrieb a majú aj komunitné plány, len to nevedia pomenovať a boja sa toho.“* (odborný konzultant) Tieto dve aktivity deklaroval vysoký podiel KC aj v našom dotazníkovom zisťovaní, ako sme uviedli, sú zrejme rôznoodej kvality.

Komunitnú prácu všetci zúčastnení považujú za prínosnú a potrebnú, tiež oceňujú zmenu smerovania projektu ku komunitnej práci. Podľa zamestnancov KC, je už po krátkom čase vidieť zmenu a vplyv komunitného pracovníka.

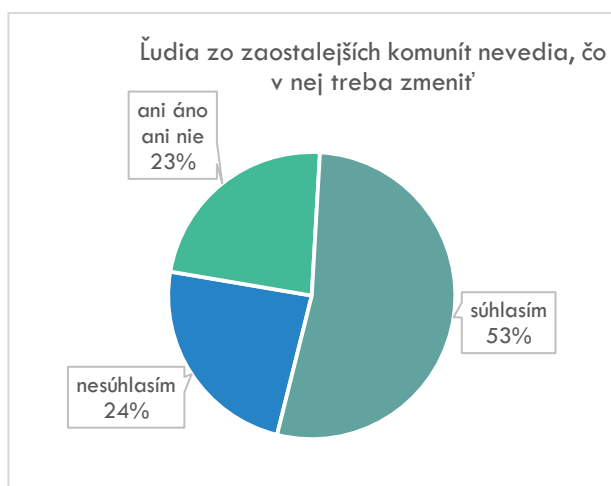
„Tento projekt je pre mňa iný v tom, že sa už riešia iné veci, že sa do riešenia problémov vťahujú tí ľudia konkrétni, sa vlastne zmocňujú tí ľudia.“ (zamestnankyňa KC)

Prínos komunitnej práce je v poznaní potrieb komunity, lepšom spoznaní komunity, pretože komunitná pracovníčka tam trávi viac času (ostatní zamestnanci na to nemajú čas). Komunitný pracovník získa iný pohľad, dostane sa bližšie k ľuďom (možno ho budú viac akceptovať). (zamestnankyňa KC)

Osobnostné charakteristiky, postoje a celkové nastavenie pomáhajúcich profesionálov je jedným z kľúčových faktorov kvality vykonávanej profesie, inak to nie je ani v komunitnej práci. Vyžaduje si partnerský prístup, empatiu a schopnosť načúvať potrebám obyvateľov komunity, dôveru v schopnosti ľudí, ktorí žijú vo vylúčení a úctu k nim a ich rozhodnutiam. Komunitná práca vychádza z potrieb obyvateľov komunity a rešpektuje ich želania a rozhodnutia. V roku 2021 preto dotazník obsahoval aj skupinu postojových položiek. V prvej z nich mali respondenti vyjadriť mieru súhlasu s tým, či sa aj v „zaostalejších“ komunitách nájdu zdroje pre navrhovanie pozitívnych zmien. So znením negatívne ladeného tvrdenia *„Ľudia zo zaostalejších komunit nevedia, čo v nej treba zmeniť.“* nesúhlasila viac ako polovica respondentov (52,97%), neutrálne sa vyjadrilo 23,24% (možno interpretovať ako „neviem“) a súhlasne 23,78%, to znamená, že cca. 53% zamestnancov KC verí, že sa aj v „zaostalých“ komunitách nájdu ľudia, ktorí sa môžu zapojiť do uvažovania a rozhodovania o zmenách a približne 24% tento postoj nemá.

Tabuľka 22 Ľudia zo zaostalejších komunít nevedia, čo v nej treba zmeniť (dotazník jún 2021)

Veľmi nesúhlasím			
1	3	1,62%	23,78%
2	12	6,49%	
3	29	15,68%	
4	43	23,24%	23,24%
5	42	22,70%	52,97%
6	38	20,54%	
Veľmi súhlasím 7	18	9,73%	
Spolu	185	100,00%	%

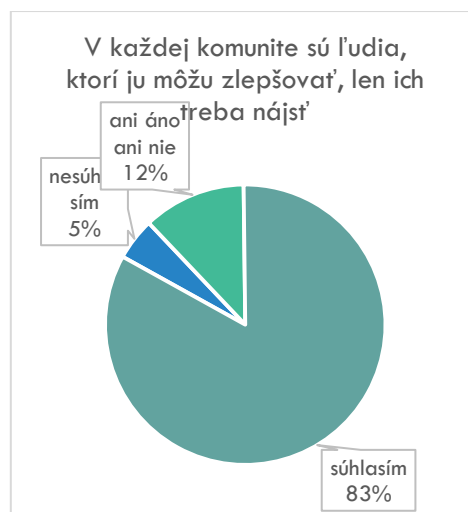


Graf 39 Ľudia zo zaostalejších komunít nevedia, čo v nej treba zmeniť (dotazník jún 2021)

V ďalšej položke mali vyjadriť mieru súhlasu s tvrdením zameraným na zdroje na realizáciu zmien. S výrokom „V každej komunite sú ľudia, ktorí ju môžu zlepšovať, len ich treba nájsť.“ súhlasí až 83,24% zamestnancov a nesúhlasí iba 4,86% z nich.

Tabuľka 23 V každej komunite sú ľudia, ktorí ju môžu zlepšovať, len ich treba nájsť (dotazník jún 2021)

V každej komunite sú ľudia, ktorí ju môžu zlepšovať, len ich treba nájsť.			
Veľmi nesúhlasím			
1	0	0,00%	4,86%
2	3	1,62%	
3	6	3,24%	
4	22	11,89%	11,89%
5	40	21,62%	83,24%
6	64	34,59%	
Veľmi súhlasím 7	50	27,03%	
Spolu	185	100,00%	



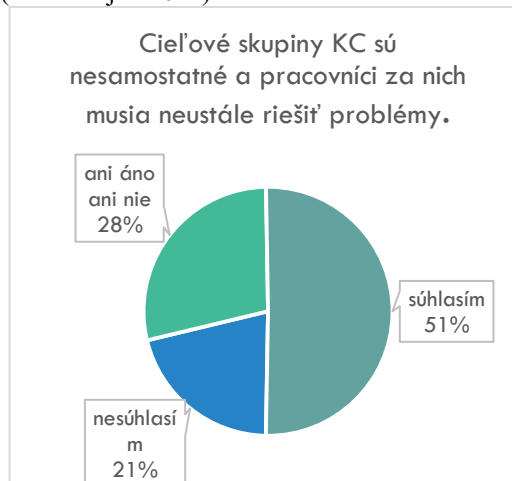
Graf 40 V každej komunite sú ľudia, ktorí ju môžu zlepšovať, len ich treba nájsť (dotazník jún 2021)

Zmocňovanie je jedným z nosných pilierov komunitnej práce, no správy z terénu naznačujú, že „závislosť“ a „nesamostatnosť“ klientov je častou sťažnosťou pomáhajúcich profesionálov. Aj v našom prieskume súhlasilo s výrokom „Cieľové skupiny KC sú nesamostatné a pracovníci za

nich musia neustále riešiť problémy.“ až 50,54% zamestnancov KC. Ťažko toto zistenie interpretovať bez hlbšieho poznania a porozumenia pozadia. V každom prípade sa treba tejto téme hlbšie venovať.

Tabuľka 24 Cieľové skupiny KC sú nesamostatné a pracovníci za nich musia neustále riešiť problémy (dotazník jún 2021)

Cieľové skupiny KC sú nesamostatné a pracovníci za nich musia neustále riešiť problémy.			
Veľmi nesúhlasím 1	7	3,76%	20,97%
2	8	4,30%	
3	24	12,90%	
4	53	28,49%	28,49%
5	38	20,43%	50,54%
6	36	19,35%	
Veľmi súhlasím 7	20	10,75%	
Spolu	186	100,00%	



Graf 41 Cieľové skupiny KC sú nesamostatné a pracovníci za nich musia neustále riešiť problémy (dotazník jún 2021)

4.6 Prekážky v realizácii komunitnej práce

Zamestnanci KC najčastejšie uvádzali prekážky spojené s pasivitou (nezáujmom) obyvateľov komunit o spoluprácu. Na druhej strane sa počas celého prieskumu jeho autorky a autor stretávali s dobrými príkladmi aktívnych komunit, komunitní pracovníci referovali o zapájanie sa do mapovania aj rád KC. Vyššiu mieru „sťažností“ na pasivitu cieľových skupín možno vysvetliť viacerými spôsobmi: ide o novú aktivitu, na ktorú nemusia byť pripravení, tak zamestnanci KC ako aj samotní obyvatelia. Potrebujú čas na vybudovanie vzájomnej dôvery a dôvery vo výsledky. Tlak na vytvorenie a odovzdanie mapovania, tiež nadväznosť ďalších úloh mohlo spôsobiť, že si zamestnanci nevyčlenili dostatok času na diskusie s obyvateľmi, ktoré sú kľúčové.

Účastníci fokusových skupín v lete 2022 identifikovali nasledovné prekážky:

- Slabšia odborná pripravenosť pracovníkov KC (potreba ďalšieho vzdelávania a metodologickej podpory pre všetky pracovné pozície);

- Hodnotové nastavenie časti zamestnancov KC, ktoré sa prejavuje jednak v orientácii skôr na individuálnu pomoc alebo prácu s deťmi, ale tiež v „expertnom“ prístupe k prijímateľom a ku komunitám.
- Kvalifikačné predpoklady na pozíciu komunitného pracovníka: podľa odborných konzultantov, by na tejto pozícii boli vhodní zástupcovia komunity, no v mnohých komunitách sú prekážkou vysoko nastavené kvalifikačné kritériá;
- Nesúlad v chápaní komunitnej práce naprieč projektom (nastavenie zamestnancov projektu na rôznych pracovných pozíciách).

Odporúčania

- Pokračovať v podpore odbornej pripravenosti zamestnancov KC na realizáciu komunitnej práce – zvoliť cestu praktického nácviku (tréningy zručnosti, exkurzie a pod.).
- Podporiť kontinuálne prehľbovanie vedomostí v oblasti komunitnej práci u metodických zamestnancov projektu.
- Vzdelávanie v komunitnej práci rozšíriť pre všetkých zamestnancov KC.
- Ponúknuť zamestnancom KC sebakúsenostné skupinové vzdelávanie (napr. sociálno-psychologický výcvik) zamerané aj na prácu s predsudkami.

5 HODNOTENIE NÁRODNÉHO PROJEKTU ZAJINTERESOVANÝMI AKTÉRMÍ

Hodnotenie NP BOKKÚ bolo zamerané na viacero aspektov. Jednak to bola ponúknutá metodická pomoc, ale aj metodické príručky, vzdelávanie, supervízia a pod.

5.1 Metodická pomoc

Z dotazníkového zisťovania v rokoch 2021 a 2022 sú informácie o potrebe metodickej pomoci zo strany pracovníkov poskytujúcich sociálne služby financované z NP BOKKÚ. Pokiaľ v roku 2021 deklarovala potrebu metodickej pomoci viac ako polovica opýtaných (52,7%) v roku 2022 to bolo už „iba“ 39,1%.

Tab. 25 Odpoveď na otázku „Potrebujem neustále metodickú pomoc“

Rok	2022		2021	
	n	%	n	%
nesúhlasím	68	32,9%	39	21,0%
aj áno aj nie	58	28,0%	49	26,3%
súhlasím	81	39,1%	98	52,7%
Spolu	207	100,0%	186	100,0%

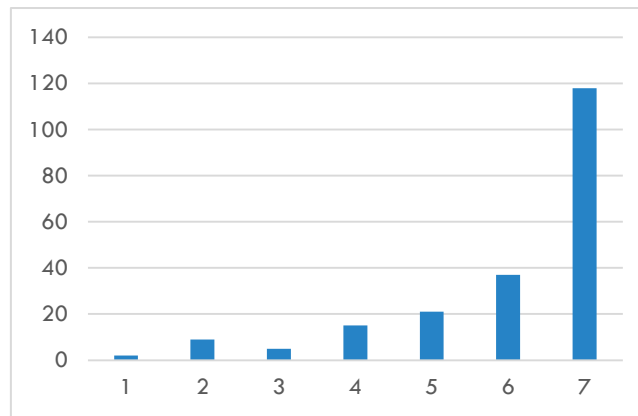
Zdá sa že potreba metodickej pomoci v priebehu projektu klesla, čo dokazuje aj priemer na 7 stupňovej škále. Pokiaľ v roku 2021 bol 4,67 (Med = 5) tak v roku 2022 bol 4,12 (Med = 4). Jedno z možných vysvetlení je, že v roku 2021 komunitné centrá čakala nová aktivita (komunitná práca), na ktorú sa necítili byť pripravení a zrejme sa obávali, ako sa s novými úlohami vysporiadajú. V roku 2022 už mali za sebou viacero metód komunitnej práce a možno sa cítili byť kompetentnejší k ich samostatnej realizácii. Tiež v tomto období už väčšina komunitných centier mala prijatú pracovnú pozíciu určenú na realizáciu komunitnej práce, takže ostatné pozície mali viac priestoru venovať sa zaužívaným činnostiam.

Zaujímavé je, že v inej otázke toho istého dotazníka, ktorá sa zamestnancov sociálnych služieb pýtala, akú podporu od projektu by potrebovali, tak aby sa vo svojej práci cítili istejší sa metodická pomoc ocitla medzi najčastejšie uvádzanými odpoveďami. Inšpiráciou k vysvetleniu môžu poskytnúť rozhovory zrealizované v sociálnych službách. Medzi hlavné úlohy pomoci od regionálnych koordinátorov (poskytujú metodickú pomoc KC) zaraďujú pomoc s evidenciou vlastnej činnosti, morálnu podporu od nich a konzultácie pri riešení konkrétnych prípadov. V prípade, že evidenciu už majú zvládnutú, nemusia cítiť potrebu venovať sa jej

v rámci konzultácií (to sa samozrejme netýka všetkých). Na druhej strane, vo viacerých rozhovoroch zaznelo, že by zamestnanci prijali odbornú podporu obdobnú tej, ktorej sa im dostalo v oblasti komunitnej práce, aj v iných oblastiach. Aj keď výsledky z dotazníkového zisťovania jasne ukazujú na spokojnosť zamestnancov so svojimi regionálnymi koordinátormi (podrobnejšie nižšie v texte), nedá sa od nich očakávať, že budú odborníkmi na celé spektrum činností, ktoré sociálne služby svojim cieľovým skupinám ponúkajú. Preto ak sa metodická podpora pre služby udrží aj v budúcnosti, odporúčame zvážiť jej zameranie (obsah), rozsah a organizáciu. Príkladom môžu byť „metodické centrá“, v ktorých budú sústredení odborníci na rôzne oblasti (vrátane projektovej administratívy a úloh, ktoré aktuálne plnia regionálni koordinátori) a ktoré budú môcť zamestnanci sociálnych služieb kedykoľvek osloviť. Zároveň odporúčame prehodnotiť kumuláciu kontrolnej a metodickej funkcie v jednej osobe (aktuálne v osobe regionálneho koordinátora) z dôvodu nevyjasnenosti jej pozície. Nie je zámerom spochybníť význam jednej alebo druhej funkcie, no ich kumulácia v jednej osobe sa v praxi ukazuje ako nevýhoda v neprospech metodickej podpory.

Metodickej pomoci sa dotazník z roku 2022 venoval aj v ďalších položkách. Konkrétne išlo o spokojnosť respondentov s prácou svojho regionálneho koordinátora a tiež odborného konzultanta pre komunitnú prácu ako aj s frekvenciou ich pomoci. Tieto dve pozície nemožno porovnávať z viacerých dôvodov: na rozdiel od odborných konzultantov, ktorí v projekte pôsobia iba od roku 2021, sú regionálni koordinátori jeho štandardnou súčasťou vo všetkých projektoch, ktoré aktuálnemu predchádzali, takže sa dá predpokladať iná úroveň vzťahov medzi nimi a zamestnancami služieb. Koordinátori sú v projekte zamestnaní na plný úväzok, konzultanti sú „dohodári“ s pomerne nízkym počtom hodín (cca. 16 hodín na jedno komunitné centrum ročne).

Podľa zistení sú s prácou oboch pracovných pozícií metodickej pomoci zamestnanci KC, NDC a NSSDR spokojní. Spokojnosť s regionálnym koordinátorom vyjadřilo až 83,0% respondentov, aritmetický priemer na 7 stupňovej škále bol 6,02 (Med = 7, SD = 1,45). Tento údaj sa dá chápať ako veľmi dobrá spätná väzba na ich spoluprácu so zamestnancami sociálnych služieb, aj keď neposkytuje hlbší vhl'ad do nej. Ten poskytli rozhovory.



Graf 42 Vyjadrenie súhlasu na škále (1 veľmi nesúhlasím – 7 veľmi súhlasím) s výrokom „Pre naše KC, NDC, NSSDR odvádzal výbornú prácu regionálny koordinátor“ (dotazník júl 2022)

Vo vzťahu k metodologickej pomoci, resp. práci regionálnych koordinátorov rezonovala pomoc s administratívou a kontrola formálnych záležitostí projektu a vykazovania. Tiež zamestnanci oceňovali, že je im regionálny koordinátor kedykoľvek dostupný, môžu s ním prediskutovať aktuálny problém týkajúci sa riešenia konkrétnych prípadov, vidia v ňom svoju morálnu oporu.

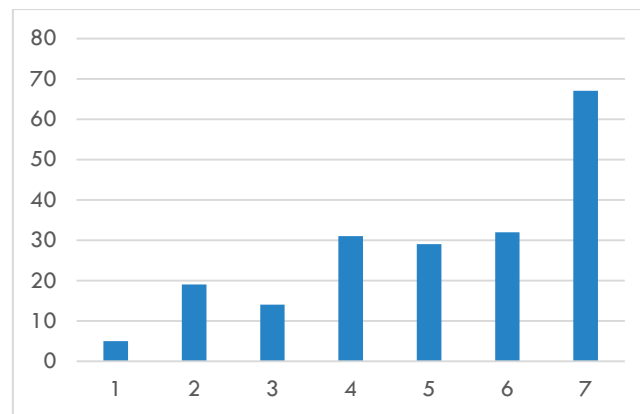
„Poskytnutie metodologickej podpory – ja si to vysvetľujem, napr. keď dostaneme nejaké pokyny, napr. pri zmenách zákona /každý si to môže vysvetliť inak/, alebo keby som nemala celkom jasno vo veciach, ako to aplikovať do praxe, zavolám koordinátorku a ona mi pomôže, vysvetlí mi to. Alebo máme nejaký nový dokument, tlačivo a ja to nepochopím – obrátim sa na ňu, že ako to mám urobiť.“ (zamestnankyňa KC)

Najmä noví zamestnanci centier – komunitní pracovníci, oceňovali podporu koordinátorov a vyslovili potrebu metodologickej pomoci, pretože ide o činnosť, s ktorou v takomto rozsahu komunitné centrá zatiaľ skúsenosť nemajú. *„Teraz dosť riešime tú komunitnú prácu, že aké atribúty musí tá komunitná práca spĺňať, že aby sme si to mohli dať do komunitnej aktivity...predtým to bolo iné...“* (zamestnankyňa KC)

Metodická podpora je očakávaná (a poskytovaná) v KC, ktoré riešia nejaký aktuálny problém, nie je nevyhnutná pravidelná návšteva všetkých KC na mesačnej báze. Pomocou v plánovaní harmonogramu osobných návštev, by pre koordinátorov mohli byť „rozvojové plány“ (alebo inak nazvané rozvojové dokumenty), ktoré by rámcovali ich ciele s každou „koordinovanou“ sociálnou službou. Hlavným cieľom samozrejme nie je poskytnúť podklad pre vyššie spomenutý harmonogram, ale posun k plánovaniu na všetkých úrovniach projektu, vrátane regionálnej. Vlastníkmi dokumentu by boli koordinátori, vypracovaný by bol v spolupráci s pracovníkmi sociálnych služieb a zahŕňal by ich potreby a spoločne stanovené ciele. V ďalšej časti by bol priestor na ich zhodnotenie a revíziu. Každý koordinátor by mal toľko plánov,

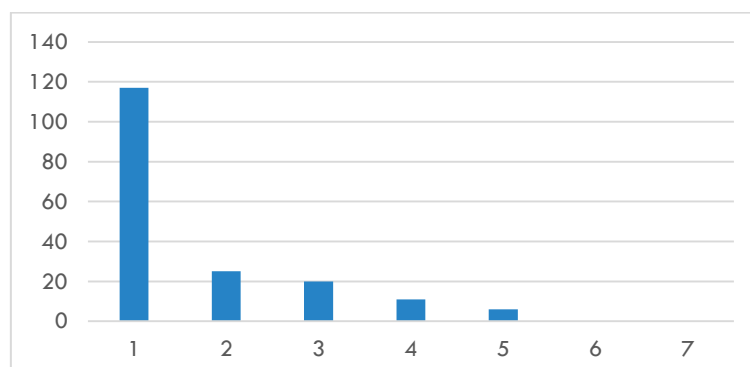
koľko sociálnych služieb patrí do jeho pôsobnosti. Dokumenty by nemuseli byť zložité ani rozsiahle, tak aby sa nestali zbytočnou administratívnou záťažou.

S odbornými konzultantmi deklarovalo celkovú spokojnosť 60,4% zamestnancov komunitných centier, priemer bol 5,14 (Med = 5,5, SD = 1,80).

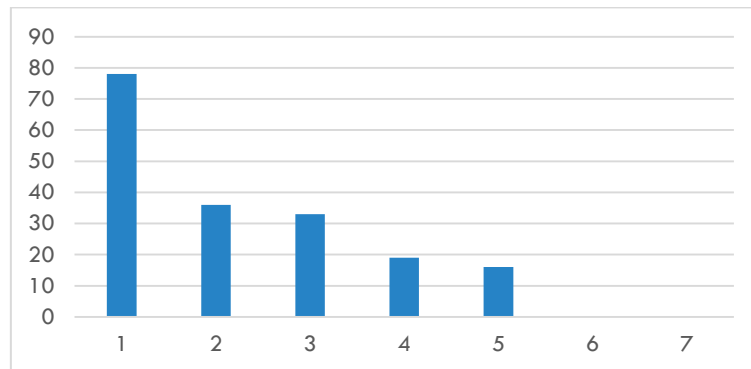


Graf 43 Vyjadrenie súhlasu na škále (1 veľmi nesúhlasím – 7 veľmi súhlasím) s výrokom „Pre naše KC, NDC, NSSDR odvádzal výbornú prácu odborný konzultant“ (dotazník júl 2022)

Na inom mieste sa dotazník pýtal na opodstatnenosť oboch pozícií iným spôsobom. Výrok, ku ktorému mali respondenti vyjadriť mieru súhlasu na 7 bodovej škále znel: „KC by bolo rovnako funkčné aj bez regionálnych koordinátorov/ odborných konzultantov“. S výrokom, ktorý sa týkal regionálnych koordinátorov súhlasilo iba 2,8% a nesúhlasilo až 76,4% respondentov (AM = 1,68, Med = 1, SD = 1,1). Podobne pozitívne vnímali pracovnú pozíciu odborných konzultantov. S výrokom súhlasilo 7,5% a nesúhlasilo 69,3% respondentov (AM = 2,2, Med = 2, SD = 1,3). Berúc do úvahy výsledky získané z ďalších položiek dotazníka a tiež z rozhovorov v komunitných centrách, je možné vysvetlenie 7,5% súhlasu s výrokom vo vzťahu k odborným konzultantom cez odmietnutie (nesúhlas) ich „agendy“. Nie všetky komunitné centrá sú stotožnené s tým, že do portfólia svojich činností majú zaradiť aj komunitnú prácu a práve túto tému k nim odborní konzultanti prinášali.



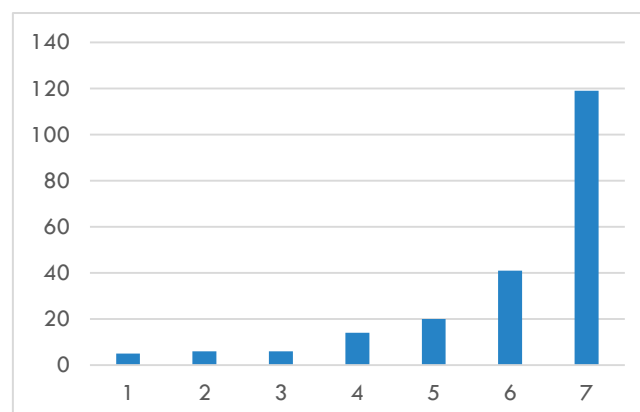
Graf 44 Vyjadrenie súhlasu na škále (1 veľmi nesúhlasím – 7 veľmi súhlasím) s výrokom „KC by bolo rovnako užitočné aj bez regionálnych koordinátorov“ (dotazník júl 2022)



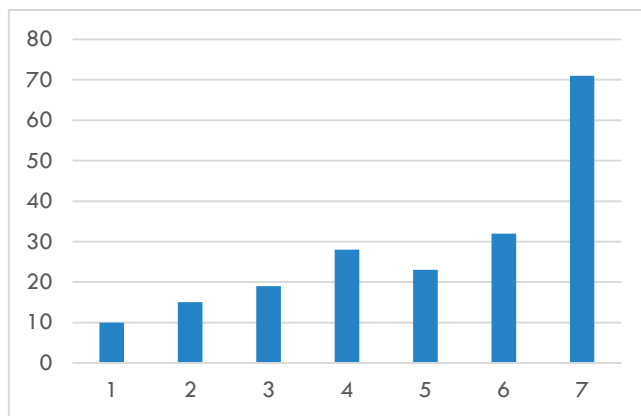
Graf 45 Vyjadrenie súhlasu na škále (1 veľmi nesúhlasím – 7 veľmi súhlasím) s výrokom „KC by bolo rovnako užitočné aj bez odborných konzultantov“ (dotazník júl 2022)

Frekvencia pomoci od regionálnych koordinátorov je zo strany zamestnancov KC hodnotená veľmi dobre. Spokojných je 84,9% z nich. Priemer na 7 stupňovej škále pre regionálnych koordinátorov bol 6,14 (Med = 7, SD = 1,49).

Nižšiu mieru spokojnosti deklarovali s frekvenciou pomoci od konzultantov, čo je pochopiteľné, keďže ide o pozície, ktoré sú obmedzené počtom hodín (16 hodín ročne na jedno KC). S frekvenciou pomoci od nich bolo spokojných 59,4% respondentov, aritmetický priemer hodnotenia je 5,13 (Med = 5, SD = 1,88).



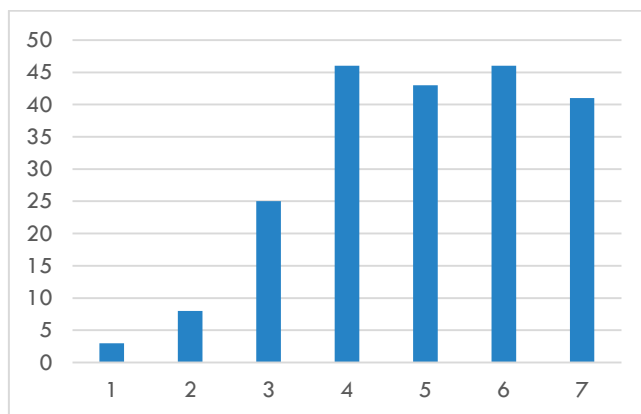
Graf 46 Vyjadrenie súhlasu na škále (1 veľmi nesúhlasím – 7 veľmi súhlasím) s výrokom „Som spokojný s frekvenciou pomoci regionálneho koordinátora“ (dotazník júl 2022)



Graf 47 Vyjadrenie súhlasu na škále (1 veľmi nesúhlasím – 7 veľmi súhlasím) s výrokom „Som spokojný s frekvenciou pomoci odborného konzultanta“ (dotazník júl 2022)

Ako už bolo uvedené, pre potreby zamestnancov bol vytvorený v NP BOKKÚ Model komunitnej práce, ktorý obsahuje metodiky k vybraným metódam komunitnej práce (vrátane plánovaných výstupov v projekte). Jednalo sa napríklad o príručky zamerané na mapovanie potrieb komunity, komunitné plánovanie, tvorbu plánu KC a pod.

Na základe dotazníkového zisťovania možno konštatovať, že s vytvorenými príručkami vyjadrilo spokojnosť až 61,3% respondentov. Menej spokojných bolo 17,0% a strednú hodnotu na 7 stupňovej škále vyjadrilo 21,7%. Aritmetický priemer pre túto položku bol 4,98 (Med = 5, SD = 1,49).



Graf 48 Vyjadrenie súhlasu na škále (1 veľmi nesúhlasím – 7 veľmi súhlasím) s výrokom „Príručky pre komunitnú prácu sú pre mňa užitočné“ (dotazník júl 2022)

Kritickejší boli odborní konzultanti, ktorí ich považovali na príliš teoretické a rozsiahle. Preto boli v spolupráci s nimi vytvorené tzv. pomôcky (stručné praktické návody) k plánovaným 4 výstupom za komunitnú prácu.

Ako už je vyššie uvedené, dotazník z roku 2022 sa zamestnancov sociálnych služieb pýtal na podoby pomoci, ktoré by im pomohli v ich práci (*Čo ďalšie potrebujete, aby ste získali istotu pri realizácii Vašej práce?*). Medzi najčastejšie spomínané formy podpory patrili:

- neustále ďalšie vzdelávanie sa
- potreba mať k dispozícii metodickú pomoc
- potreba mať istotu/stabilitu financovania sociálnej služby (stabilita zamestnania).

Medzi ďalšie menované potreby patrili: čas (najmä v súvislosti s realizáciou komunitnej práce), financie na činnosť, prax, zdieľanie skúseností.

Odporúčania

- Pokračovať v metodickej podpore sociálnych služieb.
- Zvážiť organizačné aj obsahové nastavenie metodickej podpory.
- Prehodnotiť rozdelenie kontrolnej funkcie a metodickej pomoci, ktoré sú aktuálne kumulované v pozícii regionálneho koordinátora.
- Zvážiť frekvenciu, resp. pravidelnosť osobnej návštevy regionálnych koordinátorov v každej sociálnej službe na mesačnej báze (prieskum ukazuje, že pozornosť koordinátorov, by sa mala sústrediť na tie služby, ktoré sa v aktuálnom mesiaci vysporadúvajú s nejakým problémom a nie je potrebné navštevovať pravidelne každú lokalitu).
- Využiť metódy plánovania rozvoja sociálnych služieb zo strany regionálnych koordinátorov (rozvojové plány).

5.2 Vzdelávanie a supervízia

Vzdelávanie bolo v prebiehajúcom projekte jedným z pilierov podpory zamestnancov KC v komunitnej práci. Okrem „bloku“ vzdelávacích tém pre novú pracovnú pozíciu komunitného pracovníka, dostali všetci zamestnanci sociálnych služieb možnosť zúčastniť sa tzv. facilitačných stretnutí na rôzne témy.

Vzdelávanie pre komunitných pracovníkov sa týkalo komunitnej práce, išlo o nasledovné témy:

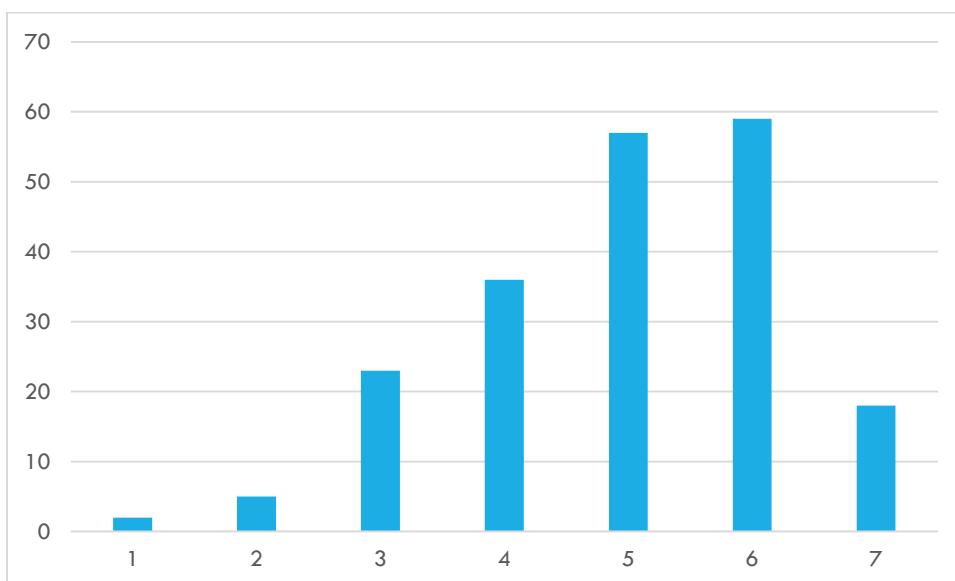
- Úvod do komunitnej práce
- Mapovanie a analýza potrieb a formulácia cieľov
- Komunitné plánovanie (osobitne zamerané na tvorbu Plánu komunitného centra)
- Vybrané metódy komunitnej práce: sieťovanie, aktivizácia a vyhľadávanie lokálnych lídrov
- Vybrané metódy komunitnej práce: Moderovanie, facilitácia, metódy organizovania
- Vybrané metódy komunitnej práce: riešenie konfliktov, vyjednávanie, komunitná mediácia
- Motivácia v komunitnej práci

- Moc a pomoc v pomáhajúcich profesiách
- Participácia v komunitnej práci
- Komunitný rozvoj
- Manažment dobrovoľníctva v komunitnom centre
- Práca so skupinou

Pre ostatné pracovné pozície bola ponuka tém širšia, týkala sa rôznych oblastí ich práce (od práce s konkrétnymi cieľovými skupinami, cez riešenie konfliktov až po menšinovú/rómsku kultúru a históriu). Každý zamestnanec sa zúčastnil piatich z nich.

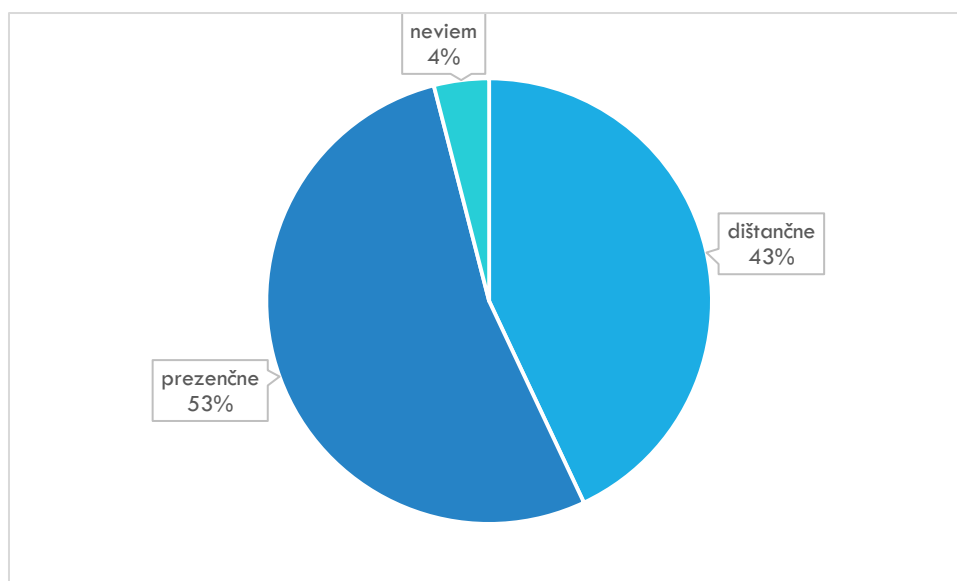
Vzdelávanie v komunitnej práci a facilitačné témy boli organizované centrálnou metodickým tímom v Bratislave, jednotlivé stretnutia sa konali buď online alebo v rôznych regiónoch Slovenska.

Spokojnosť s ponukou vyjadrilo 63,2 % respondentov, nespokojnosť 14,1% opýtaných. Aritmetický priemer pre oblasť vzdelávania na 7 stupňovej škále (1- veľmi slabá – 7 excelentná) bol 4,95 (Med = 5, SD = 1,29).



Graf 49 Vyjadrenie súhlasu na škále (1 veľmi slabá – 7 excelentná) s výrokom „Ako hodnotíte ponuku vzdelávania pre Vás osobne“ (dotazník júl 2022)

Vzdelávanie zamestnancov bolo určite ovplyvnené pandémiou COVID 19 a malo za následok aj zmenu formy z prezenčnej na dištančnú. Po skúsenosti z oboma formami mohli respondenti kvalifikovane zhodnotiť, ktorú z nich preferujú. Z výsledkov vyplýva nejednoznačnosť preferovanej formy. Prezenčnú formu preferuje 53% a dištančnú 43% respondentov.



Graf 50 Preferovaná forma vzdelávania v budúcnosti (dotazník júl 2022)

Forma vzdelávania bola predmetom aj fokusových skupín a individuálnych rozhovorov, ich účastníci sa taktiež nevedeli zhodnúť na jednoznačnom závere. Oceňovali vzájomné fyzické spoznanie sa a čas, ktorý môžu stráviť spolu a vytvárať a udržiavať neformálne vzťahy, na druhej strane zneli hlasy, ktoré poukazovali na nie vhodné spoje hromadnej dopravy z niektorých obcí do miesta konania vzdelávania a veľmi skoré vstávanie a veľmi neskorý návrat zo vzdelávania. „Školenia sú dobré, ale mali by byť prezenčné. Niektoré by potrebovali viac času – napr. motivácia. Je ich veľa za krátky čas, nie sú schopní všetko absorbovať. Po školení by ešte potrebovali diskutovať o témach školení.“ V online priestore nie je taký priestor na diskusiu s lektorom alebo medzi účastníkmi, dosah internetu môže ovplyvniť kvalitu vzdelávania, no na druhej strane odpadajú komplikácie s cestovaním.

Z tohto dôvodu má význam pozrieť sa na odpovede respondentov aj podľa kraja, v ktorom pôsobia.

Tabuľka 26 Vyhovujúca forma vzdelávania podľa kraja (dotazník júl 2022)

Vzdelávanie mi najviac vyhovovalo	Kraj															
	BB		BA		KE		NR		PO		TN		TT		ZA	
dištančnou formou	17	27%	0	0%	13	39%	6	38%	41	69%	1	13%	4	36%	8	47%
netýka sa (nezúčastnil(a) som sa vzdelávania)	3	5%	0	0%	2	6%	0	0%	3	5%	2	25%	0	0%	0	0%
prezenčnou formou	43	68%	4	100%	18	55%	10	63%	15	25%	5	63%	7	64%	9	53%
Spolu	63	100%	4	100%	33	100%	16	100%	59	100%	8	100%	11	100%	17	100%

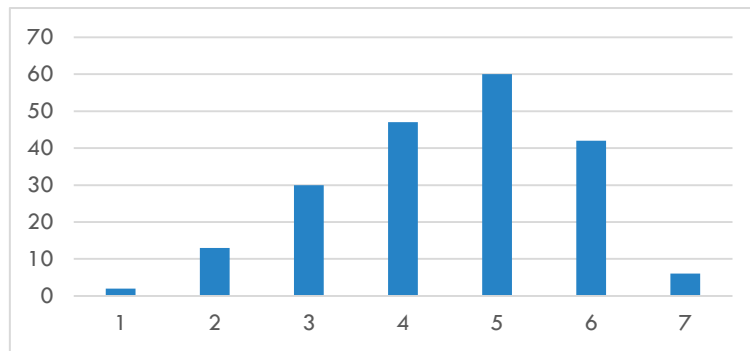
Z výsledkov vidieť, že dištančnú formu najviac preferujú respondenti z prešovského kraja. Až 68% z nich by volilo túto formu. Je to pravdepodobne spôsobené (a potvrdené aj v rozhovoroch) nepravidelnými spojmi verejnej dopravy z odľahlých obcí tohto kraja.

Čo sa týka organizácie vzdelávania, v rozhovoroch sa zamestnanci kriticky stavali k časovému harmonogramu. Celé vzdelávanie pre komunitných pracovníkov bolo zrealizované v relatívne krátkom čase, takže bolo obdobie, v ktorom sa ho zúčastňovali aj viac krát v týždni. V tomto období preto mali menej času na iné povinnosti a zároveň to ovplyvnilo ich schopnosť absorbovať nové vedomosti a pretaviť ich do praxe. Harmonogram vzdelávania bol však prispôsobený spoločenskej situácii v tom období. Z dôvodu protipandemických opatrení nebolo možné spustiť ho skôr.

V individuálnych rozhovoroch a tiež fokusových skupinách, ktorých sa zúčastnili zamestnanci KC sa objavil ešte jeden návrh týkajúci sa organizovania vzdelávania. Ide o požiadavku organizovať vzdelávania pre pracovné tímy (teda na regionálnej úrovni), tak aby sa všetky pracovné pozície zúčastnili toho istého stretnutia.

Zo získaných dát je ťažké vyhodnotiť, ktoré témy respondenti považujú za najlepšie, pretože ich odpovede boli veľmi pestré, drvivá väčšina respondentov považovala každú tému za potrebnú a užitočnú, občas sa v otázke zameranej na kritické zhodnotenie vzdelávania („*Ktoré témy vzdelávania považujete za zbytočné*“) objavila kritická poznámka založená skôr na kritike časového harmonogramu, ako obsahu vzdelávania. Napr. išlo o časovú postupnosť jednotlivých tém (Úvod do komunitnej práce časť respondentov absolvovala až po vzdelávaní z konkrétnych metód komunitnej práce).

Účelom vzdelávania je zvýšenie kvality praxe. Ako svoje nové poznatky zamestnanci dokázali v praxi aplikovať mohli deklarovat' v dotazníku z roku 2022. Položka bola formulovaná ako výrok: „*Výsledky vzdelávania som dokázal/-a aplikovať do praxe.*“ a respondenti mali na 7 stupňovej škále (1 – vôbec až 7 – excelentne) vyjadriť stotožnenie sa s týmto výrokom. Viac ako polovica (53,7%) respondentov má pocit úspešnej aplikácie teoretických poznatkov získaných počas vzdelávania do praxe. Skeptických je skoro 1 z 5 zamestnancov (22,3 %). Aritmetický priemer pre tento výrok bol 4,5 (Med = 5, SD = 1,29).

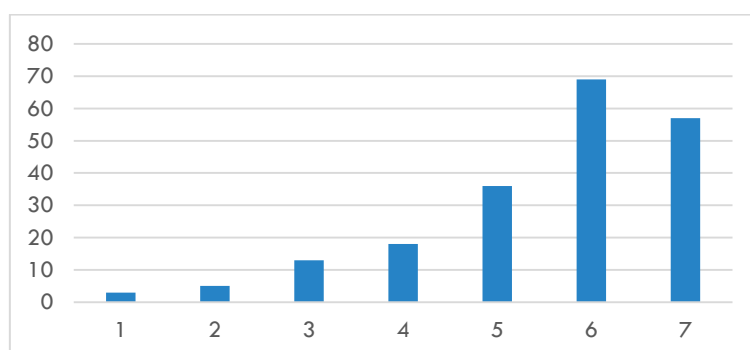


Graf 51 Vyjadrenie súhlasu na škále (1 vôbec – 7 excelentne) s výrokom „Výsledky vzdelávania som dokázal/-a aplikovať do praxe“ (dotazník júl 2022)

Kritickejší k vzdelávaniu boli odborní konzultanti pre komunitnú prácu. Okrem vyššie uvedeného (nedostatky v organizácii a časovom harmonograme) kritizovali prílišnú teoretickosť niektorých tém a lektorov, odporúčajú obohatiť portfólio vzdelávacích tém o praktické návčky viacerých zručností (práca so skupinou, facilitácia, manažment ľudí) a tiež lepšie vychádzať z potrieb zamestnancov. Zoznam tém bol založený na mapovaní vzdelávacích potrieb zamestnancov služieb a tí tiež dostali možnosť zvoliť si z ponuky také, o ktoré majú záujem.

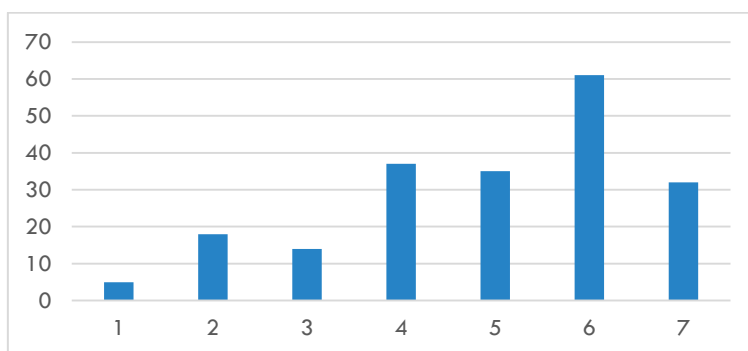
V oblasti vzdelávania bolo tiež zaujímavé zistenie, že mimovládne organizácie, ktoré vedú komunitné centrá poskytujú vzdelávanie priebežne a pravidelne, podľa potrieb zamestnancov. Tiež majú k dispozícii metodiky a odborné materiály. Viacerí skúsení zamestnanci komunitných centier zdôrazňovali význam vzdelávacích aktivít, ktoré im MVO poskytujú. Je na zváženie, ako sprostredkovať skúsenosť mimovládnych organizácií zapojených do projektu aj pre ostatné KC.

Zamestnancom KC, NDC a NSSDR bola prostredníctvom NP BOKKÚ ponúknutá aj *supervízia*. Respondenti s ňou vyjadrili veľkú spokojnosť. Až 79,8 % z nich s ňou bolo spokojných a len 10,3 % nespokojných. Priemer tejto položky na 7 stupňovej škále (1 – veľmi zlá až 7 – excelentná) bol 5,6 (Med = 5, SD = 1,33).



Graf 52 Vyjadrenie súhlasu na škále (1 veľmi zlá– 7 excelentná) s výrokom „Supervíziu, ktorú som absolvoval/-a cez NP BOKKÚ hodnotím“ (dotazník júl 2022)

Samozrejme, že supervízia má (okrem iných dôležitých vecí) pomôcť aj s verifikáciou používaných postupov. Aj pri výroku „Supervízia mi pomohla s verifikáciou používaných postupov“ sa mohli respondenti vyjadriť na 7 stupňovej škále (1 – vôbec až 7 – excelentne). S výrokom súhlasilo 62,7% a nesúhlasilo 18,1% respondentov a rovnaký podiel bol aj v ambivalentných postojoch (AM = 4,93, Med = 6, SD = 1,6). Z uvedeného vyplýva, že aj keď supervíziu hodnotia zamestnanci KC, NDC, NSSDR veľmi pozitívne, je potrebné aby sa supervízori zamerali výraznejšie aj na oblasť postupov.



Graf 53 Vyjadrenie súhlasu na škále (1 vôbec– 7 excelentne) s výrokom „Supervízia mi pomohla s verifikáciou používaných postupov“ (dotazník júl 2022)

Supervízie sa týkala ešte jedna otázka v dotazníku z roku 2022. Respondenti v nej mohli označiť preferovanú formu supervízie do budúcnosti. Z výsledkov vyplynulo že skoro polovica (49,8%) respondentov preferuje najmä tímovú supervíziu. Za ňou by boli najradšej za individuálnu (27,5%) a skupinovú (22,7%). Uvedené zistenia odporúčame preferovať pri realizácii ďalšieho NP, prípadne pri financovaní KC, NDC, NSSDR z akýchkoľvek zdrojov iných zdrojov.

Tabuľka 27 Preferovaná supervízia v budúcnosti (dotazník júl 2022)

Preferovaná supervízia	n	%
Individuálna	57	27,5%
Skupinová	47	22,7%
Tímová	103	49,8%
Spolu	207	100,0%

Odporúčania

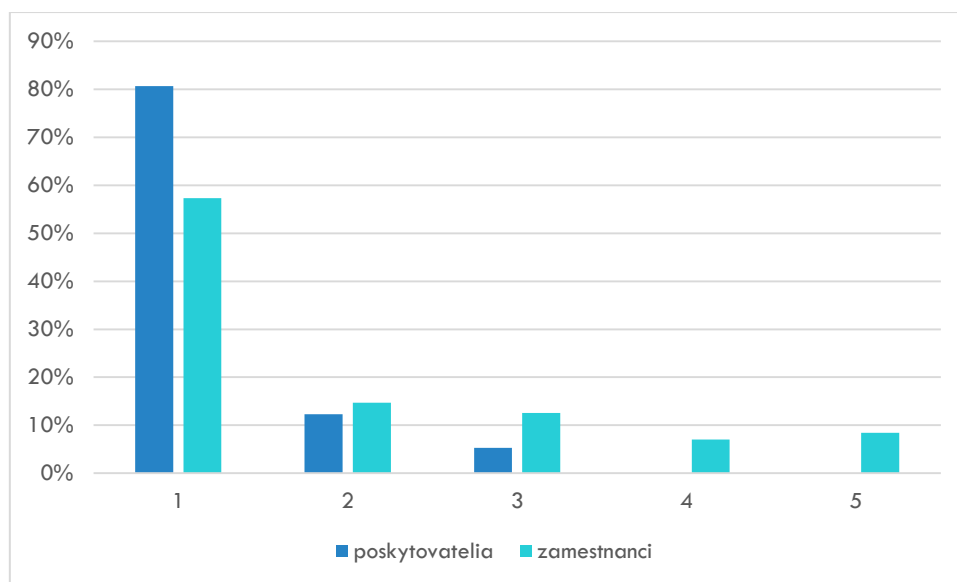
- Pokračovať v organizovaní vzdelávania zamestnancov sociálnych služieb, ale zväziť jeho organizáciu a najmä časový harmonogram (tímové vzdelávanie).

- Zamerať sa v supervízii aj na verifikáciu postupov.
- Posilniť tímovú supervíziu.

5.3 Hodnotenie NP BOKKÚ

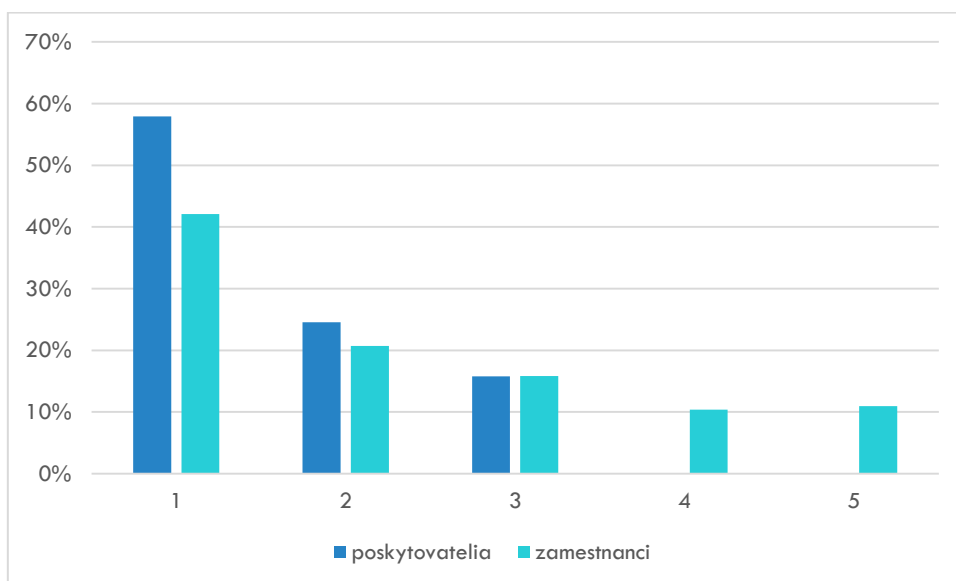
Hodnotenie NP BOKKÚ bolo zamerané na viaceré aspekty, ktoré sa dotýkajú tak zamestnancov sociálnych služieb, ako aj ich zamestnávateľov, teda poskytovateľov služieb. Konkrétne išlo o hodnotenie spolupráce s finančným oddelením IA MPSVaR SR v Bratislave, spoluprácu s metodickým oddelením IA MPSVaR SR v Bratislave, taktiež hodnotenie financovania a refundácií a administratívnej náročnosti projektu.

Spoluprácu s finančným oddelením IA MPSVaR SR v Bratislave hodnotili aj poskytovatelia aj zamestnanci pozitívne. Spoluprácu mali ohodnotiť známku ako v škole. Priemerná odpoveď poskytovateľov bola hodnotená najlepšie zo všetkých možných „spoluprac“. Získala priemerné hodnotenie 1,23 (Med = 1, SD = 0,53). Aj medzi zamestnancami KC, NDC a NSSDR bola hodnotená veľmi pozitívne, keď priemernú „známku“ dosiahla 1,94 (Med = 1, SD = 1,32).

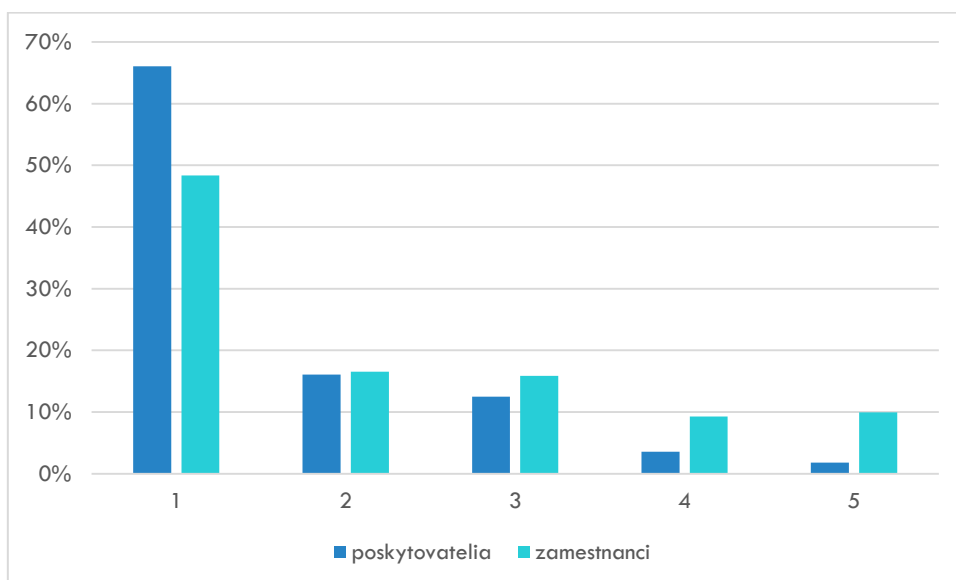


Graf 54 Hodnotenie spolupráce s finančným oddelením IA MPSVaR SR (dotazník júl 2022)

Spoluprácu s metodickým oddelením IA MPSVaR SR v Bratislave hodnotili obe vzorky respondentov taktiež pozitívne. Medzi poskytovateľmi získala spolupráca „známku“ 1,54 (Med = 1, SD = 0,75) a zamestnancami 2,27 (Med = 2. SD = 1,38). Aj keď zamestnanci KC, NDC a NSSDR hodnotili spoluprácu na známku 2 (medián), celkovo možno zhodnotiť spoluprácu ako veľmi dobrú.



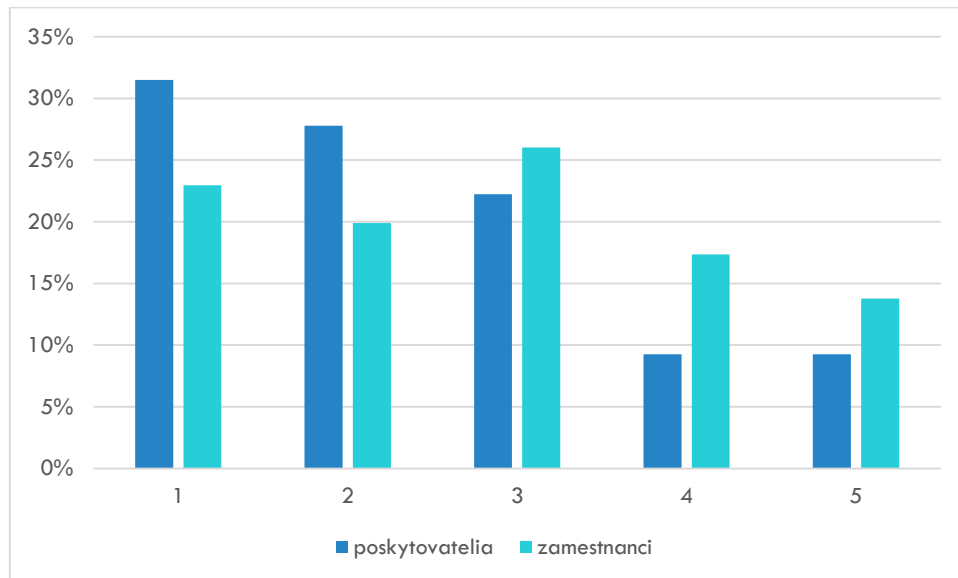
Graf 55 Hodnotenie spolupráce s metodickým oddelením IA MPSVaR SR (oznámkuje ako v škole). NP BOKKÚ sa nezaobíde bez *financovania a refundácií*. Respondenti (poskytovatelia aj zamestnanci) dostali možnosť oznámkovať túto oblasť taktiež ako v škole. Financovanie a refundácie získali priemernú známku 1,59 (Med = 1, SD = 0,96) od zamestnávateľov a známku 2,15 (Med = 2. SD = 1,37) od zamestnancov. Ako vidieť opäť boli zamestnanci KC, NDC, NSSDR v hodnotení prísnejší.



Graf 56 Hodnotenie spolupráce v oblasti financovania a refundácie (dotazník júl 2022)

Súčasťou každého projektu je samozrejme aj *administratíva a jej náročnosť*, ktorú nemusíme mať všetci radi, ale potrebné ju prijať. Aj keď existuje snaha (v poslednom období) zmierňovať

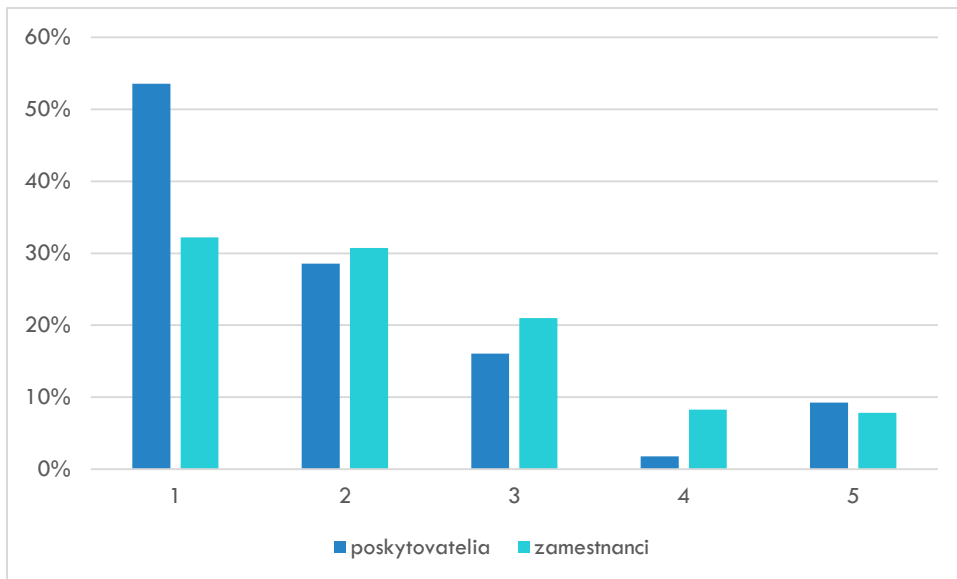
byrokraciu v tejto oblasti, je úplne prirodzené, že nevymizne. Administratívnu náročnosť hodnotili poskytovatelia aj zamestnanci sociálnych služieb.



Graf 57 Hodnotenie administratívnej náročnosti NP BOKKÚ (dotazník júl 2022)

Ako vidieť zamestnanci KC, NDC a NSSDR hodnotia nevyhnutnú administratívu mierne negatívnejšie ako zamestnávateľia. Ich priemerná známka (aritmetický priemer) bola 2,78 (Med = 3, SD = 1,35). Zamestnávateľia ohodnotili administratívnu náročnosť jemnejšie a na školskej stupnici jej dali lepšiu známku 2,37 (Med = 2, SD = 1,22). Keďže táto oblasť získala najhoršie hodnotenie, odporúčame v budúcnosti pokúsiť sa zamerať na *zmiernenie byrokracie a administratívy v čo najmenšom nevyhnutnom rozsahu*.

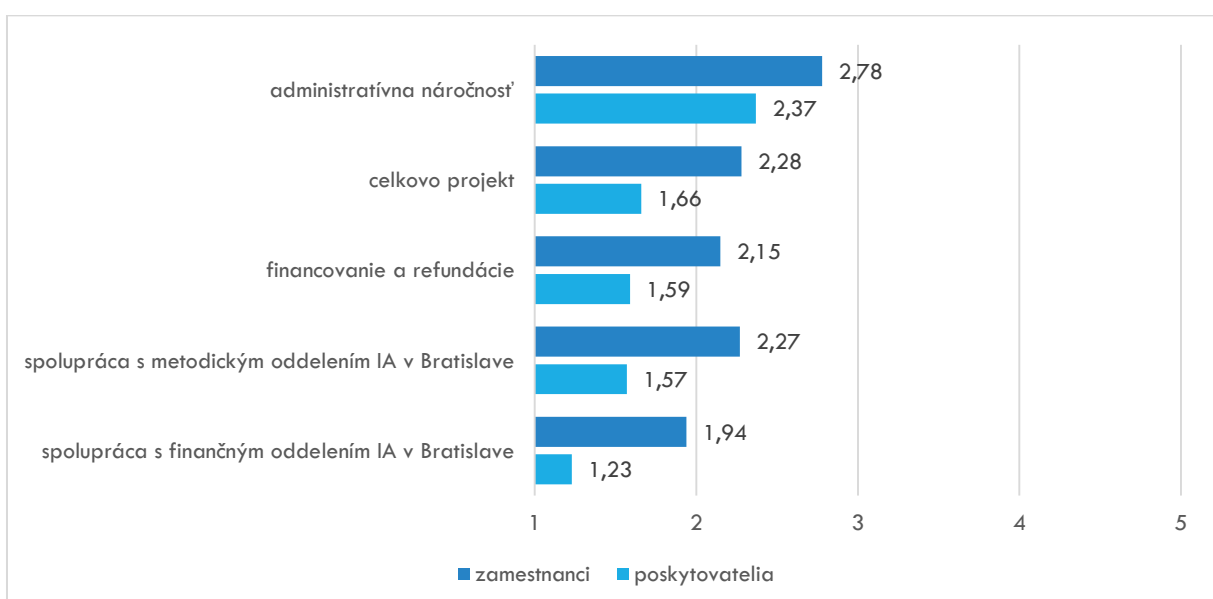
Posledná oblasť sa týkala celkového hodnotenia NP BOKKÚ.



Graf 58 Celkové hodnotenie NP BOKKÚ (dotazník júl 2022)

Ako vyplynulo z dotazníkového zisťovania, poskytovatelia hodnotia celkovo NP BOKKÚ pozitívnejšie, ako respondenti zamestnaní cez tento projekt. Od poskytovateľov dostal NP BOKKÚ priemernú známku (AM) 1,66 (Med = 1, SD = 0,80) a od osôb zamestnaných cez tento projekt priemernú známku (AM) 2,28 (Med = 2, SD = 1,22). Je pravdepodobné, že rozdiel je spôsobený maličkosťami, ktoré sú vnímané inak z pozície zamestnanca týchto služieb a inak z pohľadu ich poskytovateľov. Zároveň sa zamestnanci museli aj administratívne vysporiadať s novou agendou komunitnej práce.

Nasledujúci graf ponúka prehľadnú komparáciu hodnotenia jednotlivých oblastí zo strany poskytovateľov sociálnych služieb financovaných cez NP BOKKÚ a zo strany zamestnancov poskytujúcich tieto služby.



Graf 59 Porovnanie hodnotenia NP BOKKU zo strany zriaďovateľov sociálnych služieb financovaných z NP BOKKÚ a zamestnancov poskytujúcich tieto služby (dotazník júl 2022)

Ako z grafu 59 vidieť, zamestnanci, ktorí vykonávajú sociálne služby financované z NP BOKKÚ boli vo všetkých sledovaných oblastiach prísnejší v hodnotení ako ich zamestnávateľa. Predpokladáme, že v hodnotení sa odrazili každodenné radosti a starosti pri realizácii projektu ako zo strany zamestnancov, tak aj poskytovateľov.

Odporúčania

- Zrevidovať výkazovú dokumentáciu komunitných centier a pokúsiť sa znížiť administratívnu náročnosť vykazovania.

6.SUMÁR ODPORÚČANÍ

Sociálne služby komunitného charakteru sú vo svojich funkciách nezastupiteľné z niekoľkých dôvodov. Pracujú s cieľovými skupinami, ktoré trpia alebo sú ohrozené sociálnym vylúčením a sú pre nich často jedným z mála (ak nie jediným) bezpečných miest, na ktoré môžu prísť a požiadať o pomoc. Ako je vidieť z výsledkov uvedených v predchádzajúcich kapitolách, zamestnanci sociálnych služieb krízovej intervencie venujú nezanedbateľnú časť svojho pracovného času zlepšovaniu dostupnosti iných služieb a zdrojov spoločnosti sociálne vylúčeným skupinám (v jazyku zákona ide najmä o odborné činnosti: pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov a tiež sociálne poradenstvo). Aj toto možno považovať za podporu sociálnej inklúzie.

Ochrana ľudskej dôstojnosti zaznievala v rozhovoroch so zamestnancami NDC, ktorí pracujú s ľuďmi najviac ohrozenými chudobou, vylúčením a „morálnym odsúdením“ zvyšku spoločnosti.

Okrem zamerania a dostupnosti sú tieto služby jedinečné aj v kompozícii odborných a ostatných činností, ktoré ponúkajú. Napríklad komunitné centrá sa v aktuálne prebiehajúcim projekte posilnili o komunitnú prácu – teda oblasť, ktorú žiadne iné služby neposkytujú a celkovo na Slovensku zastáva marginálnu pozíciu v spolupráci s obyvateľmi komunit (obcí a miest). Pritom je množstvo príkladov zo zahraničia aj domácich (aj keď menej), ktoré nás učia o význame komunitnej práce cez jej výsledky. Cez jej prístupy sa darí povzbudzovať a mobilizovať zdroje v komunitách, motivovať ľudí k záujmu o veci verejné, spoločné riešenie problémov, atď. Aj z výsledkov tohto prieskumu je vidieť, že už po krátkom čase uplatňovania metód komunitnej práce sa participácia obyvateľov (cieľových skupín) na činnosti komunitných centier zvýšila. Respondenti oceňovali, že zamestnanci prebudili u ľudí v marginalizovaných komunitách záujem o riešenie spoločných problémov, ale aj inú aktivitu (napr. pomoc pri verejných akciách a iné).

Komunitnej práci (a komunitným centrom) venoval prieskum osobitnú pozornosť, pretože išlo o novú aktivitu, takže spätná väzba a skúsenosti zamestnancov KC budú východiskom pre plánovanie ďalšej podpory. Podrobné zistenia sú uvedené v kapitolách vyššie, stručne ich možno zhrnúť takto:

- podpora zavedenia komunitnej práce do komunitných centier je vo všeobecnosti prijímaná pozitívne a to všetkými zainteresovanými aktérmi

- skladba metód (resp. výstupov) komunitnej práce podľa projektu je vhodná, súvisia spolu a vo výsledku by mohli pôsobiť synergicky
- obavy z vlastnej kompetentnosti zamestnancov KC pretrvávajú a preto je dôležité naďalej ich podporovať vzdelávaním aj metodickou pomocou
- pracovná pozícia komunitného pracovníka je pre KC prínosom, je potrebné vyjasniť jej úlohy (pracovnú náplň) a tiež dbať na to, aby agenda komunitnej práce neostala iba na pleciach týchto zamestnancov (podporovať tímovú spoluprácu).

S dôrazom na kvalitu sociálnych služieb a tiež čo najlepšiu previazanosť s potrebami ich cieľových skupín formulovali autorky a autor tejto správy niekoľko odporúčaní vychádzajúcich zo zistení prieskumu, ktorý predchádzal tvorbe samotnej správy.

Odporúčania

- Zvážiť zmenu definície komunitného centra v Zákone o sociálnych službách, najmä v oblasti cieľových skupín a zaradenia do skupiny sociálnych služieb krízovej intervencie.
- Upriamiť pozornosť na „sprevádzanie dieťaťa do a zo školy a školského zariadenia“, zvážiť návrh vyňatia tejto činnosti z portfólia KC, alebo vytvoriť jej prijateľnú interpretáciu, tak aby bola v súlade so zameraním aj odbornosťou pracovného tímu KC.
- Zvážiť možnosť výkonu NDC terénnou formou.
- Zo strany metodickej podpory projektu otvoriť v sociálnych službách a s ich poskytovateľmi tému otváracích hodín, tak aby boli viac prispôsobené potrebám prijímateľov a obyvateľov komunit, v ktorých služby pôsobia.
- Zvážiť možnosť polovičného úväzku v sociálnych službách.
- Vytvoriť pravidlá pre humanitárnu pomoc v sociálnych službách.
- Zamerať sa na vzťahy medzi sociálnymi službami a samosprávami (napr. prostredníctvom metodickej pomoci sociálnym službám v oblasti komunikácie so samosprávou a prezentácie výsledkov svojej práce; prostredníctvom osobných stretnutí zástupcov národného projektu so zástupcami samosprávy, atď.).
- Zvážiť lepšie prepojenie medzi KC a TSP, napr. v podobe užšej spolupráce metodických zamestnancov oboch národných projektov. Do budúcnosti zvážiť spojenie tímov KC a TSP, táto otázka si však vyžaduje diskusiu so všetkými zainteresovanými aktérmi (z oboch sociálnych služieb).

- Zvážiť možnosť právnej subjektivity sociálnej služby zriadenej samosprávou, tak aby bola zabezpečená vyššia nezávislosť od rozhodnutí miestnych politických predstaviteľov.
- Nadalej venovať pozornosť komunitnej práci v komunitných centrách, podporovať jej rozvoj (aj odborným rastom zamestnancov), metodicky pomáhať a vysvetľovať jej význam všetkým zainteresovaným aktérom.
- Dopracovať pracovnú náplň komunitného pracovníka.
- Podporiť kontinuálne prehlbovanie vedomostí v oblasti komunitnej práci u metodických zamestnancov projektu.
- Vzdelávanie v komunitnej práci rozšíriť pre všetkých zamestnancov KC.
- Pokračovať v organizovaní vzdelávania zamestnancov sociálnych služieb podľa ich potrieb, ale zvážiť jeho organizáciu a najmä časový harmonogram (tímové vzdelávanie).
- Ponúknuť zamestnancom KC sebaskúsenostné skupinové vzdelávanie (napr. sociálno-psychologický výcvik) zamerané aj na prácu s predsudkami.
- Zamerať sa na budovanie pracovných tímov v sociálnych službách, rozvoj ich zručností (vrátane riadiacich zručností u garantov), spoluprácu, odborný rast.
- Zamerať sa na oblasť komunitnej rehabilitácie – metodická podpora s využitím existujúcej metodической príručky.
- Pokračovať v metodickej podpore sociálnych služieb a zvážiť organizačné aj obsahové nastavenie metodickej podpory.
- Prehodnotiť rozdelenie kontrolnej funkcie a metodickej pomoci, ktoré sú aktuálne kumulované v pozícii regionálneho koordinátora.
- Zvážiť frekvenciu, resp. pravidelnosť osobnej návštevy regionálnych koordinátorov v každej sociálnej službe na mesačnej báze.
- Zamerať sa v supervízii aj na verifikáciu postupov.
- Posilniť tímovú supervíziu.
- Zrevidovať výkazovú dokumentáciu komunitných centier a pokúsiť sa znížiť administratívnu náročnosť vykazovania.
- Vylepšiť komunikačný systém v rámci projektu, tak aby nedochádzalo k rôznorodým interpretáciám metodík (inštrukcií) a komunikačným šumom.