



Analýza vzdelávacích potrieb zamestnancov komunitných centier v oblasti komunitnej práce



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

Analýza vzdelávacích potrieb zamestnancov komunitných centier v oblasti komunitnej práce

Správa z dotazníkového zisťovania

Pracovný materiál pre prípravu vzdelávacích programov

Jún 2020
Bratislava

Odberateľ: NP Budovanie odborných kapacít na komunitnej úrovni IA MPSVR SR
Realizátorky prieskumu: členky expertnej skupiny: doc. Jurina Rusnáková, PhD., Mgr. Zuzana Kumanová, PhD., Mgr. Jana Andreasová, Mgr. Iva Grejtáková, Mgr. Karin Andraščíková
Autorka správy: Jurina Rusnáková
Termín realizácie prieskumu: marec – máj 2020
Forma: elektronická distribúcia online dotazníka

Táto správa je pracovným materiálom pre členky expertnej skupiny národného projektu Budovanie odborných kapacít na komunitnej úrovni. Správa bola vypracovaná pre potreby tvorby vzdelávacích programov pre zamestnancov komunitných centier zapojených do uvedeného národného projektu.

1 METODOLÓGIA

1.1 Ciele

Hlavným zámerom výskumu bolo získať podklad k príprave vzdelávania v rámci *NP Budovanie odborných kapacít na komunitnej úrovni*. Predmetom výskumu boli **vzdelávacie potreby zamestnancov komunitných centier**:

- > v oblasti komunitnej práce,
- > v oblastiach činnosti komunitného centra (ďalej iba „KC“) vymedzených príslušnou legislatívou¹ a Štandardami komunitných centier²,
- > v ďalších oblastiach, ktoré zamestnanci KC považujú za dôležité pre svoju prácu.

Na výskumný zámer nadväzoval **hlavný cieľ** dotazníkového zisťovania: **Zmapovať vzdelávacie potreby zamestnancov KC so zameraním na oblasť komunitnej práce**. Výsledky tohto dotazníkového zisťovania budú zapracované do vzdelávacích programov pre novú pracovnú pozíciu v KC – komunitných pracovníkov a tiež do štruktúry a obsahu vzdelávaní pre všetkých zamestnancov KC.

1.2 Metóda

Výskumnou metódou mapovania vzdelávacích potrieb zamestnancov KC bol dotazník, ktorý obsahoval 32 položiek (vrátane identifikačných údajov) a z nich 5 otvorených. Okrem samotných vzdelávacích potrieb obsahoval dotazník niekoľko postojových otázok, otázky v ktorých respondenti hodnotili svoje skúsenosti v konkrétnych metódach komunitnej práce a tiež otázky na ciele a aktuálne činnosti komunitného centra.

Dotazník bol do komunitných centier distribuovaný elektronicky (mail) prostredníctvom regionálnych koordinátorov projektu.

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

2 Štandardy komunitných centier vznikli v rámci NP Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni (IA MPSVR SR) v roku 2017 a sú dôležitým dokumentom užívaným v aktuálnom národnom projekte Budovanie odborných kapacít na komunitnej úrovni. Dostupné tu: https://www.ia.gov.sk/npkiku//data/files/np_kiku/dokumenty/Standardy%20komunitnych%20centier%20obrozura%20ISBN.pdf

1.3 Výskumná vzorka

Pre výskum bol elektronicky oslovený celý základný súbor, teda všetci zamestnanci a zamestnan-kyne komunitných centier podporených v rámci *národného projektu Budovanie odborných kapacít na komunitnej úrovni*. Dôležité bolo, aby dotazník vyplňovali všetky tri pracovné pozície, ktoré tvoria odborný kolektív komunitného centra:

- > Odborný/á garant/ka KC
- > Odborný/á pracovník/čka KC
- > Pracovník/čka KC

Dotazník vyplnilo **194 zamestnancov** komunitných centier (vrátane zamestnancov troch nízkopra-hových služieb) zo všetkých 8 krajov a 43 okresov Slovenska, čo je 85 percent z celkového počtu zamestnancov KC v projekte (k 29.5.2020 bol celkový počet zamestnancov 229).

Tab. 1 Geografické rozloženie zapojených KC podľa krajov a okresov

| Kraj | Okres | Počet v okrese |
|--------------------------|------------------|----------------|
| Banskobystrický 29,4% | Rimavská Sobota | 7 |
| | Lučenec | 13 |
| | Poltár | 11 |
| | Žiar n Hronom | 6 |
| | Brezno | 4 |
| | Veľký Krtíš | 3 |
| | Krupina | 3 |
| | Banská Štiavnica | 5 |
| | Zvolen | 2 |
| | Revúca | 3 |
| Prešovský 26,8% | Prešov | 19 |
| | Vranov n Topľou | 8 |
| | Stará Ľubovňa | 6 |
| | Snina | 6 |
| | Bardejov | 3 |
| | Poprad | 2 |
| | Levoča | 5 |
| | Stropkov | 2 |
| | Svidník | 1 |

| Kraj | Okres | Počet v okrese |
|----------------------|-------------------|----------------|
| Košícký 13,9% | Michalovce | 6 |
| | Sobrance | 5 |
| | Gelnica | 3 |
| | Košice – okolie | 2 |
| | Rožňava | 6 |
| | Trebišov | 5 |
| Žilinský 10,3% | Dolný Kubín | 9 |
| | Čadca | 3 |
| | Tvrdošín | 2 |
| | Ružomberok | 2 |
| | Liptovský Mikuláš | 3 |
| | Trstená | 1 |
| Nitriansky 7,2% | Komárno | 6 |
| | Levice | 6 |
| | Šaľa | 2 |
| Trnavský 5,7% | Piešťany | 3 |
| | Dunajská Streda | 3 |
| | Trnava | 3 |
| | Galanta | 2 |
| Trenčiansky 4,6% | Prievidza | 3 |
| | Myjava | 3 |
| | Partizánske | 3 |
| Bratislavský 2,1% | Malacky | 2 |
| | Bratislava | 2 |
| SPOLU | 43 okresov | 194 |

Tab. 2 Zamestnanci KC podľa pracovných pozícií

| Pracovná pozícia | N | % |
|-------------------------|------------|------------|
| Garant/ka | 66 | 34,0 |
| Odborný/á pracovník/čka | 63 | 32,5 |
| Pracovník/čka | 65 | 33,5 |
| SPOLU | 194 | 100 |

Zloženiú výskumného súboru podľa pracovnej pozície zodpovedá aj vzdelanostná štruktúra zamestnancov KC, keďže na dve pracovné pozície (garant KC a odborný pracovník KC) je požiadavka vysokoškolského vzdelania³, v prípade garanta/ky KC v odbore sociálna práca. V komunitných centrách pracuje len 4,6 percent zamestnancov so stredným vzdelaním bez maturity.

Tab. 3 Vzdelanie

| Vzdelanie | N | % |
|---|----|------|
| Vysokoškolské (bc., mgr., PhD.) v odbore sociálna práca | 96 | 49,5 |
| Vysokoškolské (bc., mgr., PhD.) v príbuznom odbore | 20 | 10,3 |
| Vysokoškolské (bc., mgr., PhD.) iného zamerania | 22 | 11,3 |
| Stredoškolské s maturitou | 47 | 24,2 |
| Stredoškolské bez maturity | 9 | 4,6 |

Viac ako polovicu zamestnancov KC možno považovať za skúsených, pretože v centre pracujú dlhšie ako tri roky, takmer tretina zamestnancov pracuje v KC viac ako rok a približne tretina pracuje v KC menej ako 1 rok.

Tab. 4 Dĺžka praxe zamestnancov KC

| Dĺžka praxe | N | % |
|--------------------------------------|-----|------|
| Viac ako 3 roky | 105 | 54,1 |
| Viac ako 1 rok, ale menej ako 3 roky | 42 | 21,6 |
| Menej ako 1 rok | 47 | 24,2 |

3 Na pozícii odborný pracovník je možná výnimka – ak fyzická osoba je študentom vysokej školy v študijnom odbore, uvedenom v § 84 ods. 4 písm. b) zákona o sociálnych službách

2 INFORMÁCIE O KOMUNITNÝCH CENTRÁCH

Do projektu sú pomerne rovnomerne zapojené obce aj mestá – **54,1 percent (105 odpovedí)** prišlo z komunitných centier umiestnených v obciach a **45,9 percent (89 odpovedí) z KC v mestách**. Väčšine centier sa darí oslovovať obyvateľov viacerých častí obcí a miest, v ktorých pracujú (ich činnosť presahuje hranice jednej komunity) – **73,1 percent (142 odpovedí)** zamestnancov KC má **klientov z viacerých častí obce alebo mesta** a len **12,4 percent (24 odpovedí)** respondentov uviedlo, že **pracuje s obyvateľmi jednej časti obce alebo mesta**. Na druhej strane, odpovede na otázky o cieľových skupinách naznačujú, že **centrá navštevujú predovšetkým konkrétne skupiny obyvateľov** (viac nižšie v texte), čo môže znamenať, že menej pracujú s komunitami ako celkami (prípadne na prepájanie komunit) a viac s tými obyvateľmi komunit, ktorí potrebujú sociálnu pomoc. Zaujímavé je zistenie, že **14,4 percent (28 odpovedí)** zamestnancov KC ponúka svoje služby aj **mimo hraníc obce/mesta**, v ktorej je KC umiestnené. Najčastejšie ide o „**okolité obce**“, ale v dotazníku sa objavili aj odpovede „**celý okres**“, „**obce z rôznych častí okresu**“.

2.1 Ciele a cieľové skupiny komunitných centier

Komunitné centrá vykonávajú svoje aktivity v rôznorodom prostredí, takže sa dalo očakávať, že ciele ich každodennej práce budú prispôsobené „špecifickým“ potrebám obyvateľov komunit, rovnako tak aj cieľové skupiny – predovšetkým ich proporcionalita. Účelom nášho zisťovania nebolo skúmať vzťahy medzi potrebami a cieľmi, preto sme sa rozhodli pre otvorené otázky, ktoré nám ponúkli základný prehľad cieľov a cieľových skupín centier, ktoré dotazník vyplnili. Napriek našim očakávaniam sa väčšina cieľov dala „kategorizovať“ do niekoľkých základných skupín, ktoré sa nevymykajú stanoveným rámcom. Predpokladáme, že pre lepšie poznanie, by bol vhodnejší integrovaný výskum (kvantitatívna aj kvalitatívna metóda) a naše zistenia sú ovplyvnené aj použitou metódou dotazníka. Vzhľadom k pomerne skromnému priestoru na odpoveď mohli respondenti vyberať len tie ciele, ktoré považujú za najdôležitejšie, napríklad z dôvodu previazanosti s legislatívou. Komunitné centrá môžu mať ďalšie ciele, ktoré sme touto metódou nezistili (pre potreby nášho mapovania to nebolo dôležité). **Téma cieľov zastáva v komunitnej práci významnú rolu**, preto ju odporúčame do pozornosti **evalvátorov národného projektu**, po preštudovaní existujúcich evalvačných správ predchodcov aktuálneho projektu konštatujeme, že sa cieľom venovali len okrajovo.

Už spomenutými rámcami pre činnosť komunitných centier sú zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona a Štandardy komunitných centier. Ako sa uvádza v Štandardoch, všeobecné očakávania od KC sa viažu k podpore pozitívnej zmeny, posilňovaniu sociálnej súdržnosti v obci a presadzovaniu sociálnej inklúzie znevýhodnených skupín obyvateľov. Komunitné centrum sa má usilovať o zmocňovanie (empowerment) na prekonávanie problémov (chápaného na individuálnej aj na skupinovej úrovni), podporovať budovanie občianskych komunit kompetentných prekonávať problémy založené na participácii ich členov (Čerešníková a kol., 2017, s 22).

Pomerne veľká časť zamestnancov uvádza ako cieľ svojho snaženia **podporu sociálnej inklúzie** a zhoduje sa v názore, že práca KC smeruje k **zlepšeniu kvality života jednotlivcov a komunity**. Chápanie sociálnej inklúzie prostredníctvom zvyšovania kvality života, resp. prostredníctvom sociálnej pomoci a podpory jednotlivcom a skupinám nie je v našich podmienkach žiadnym prekvapením. Aj zamestnanci centier definujú podporu sociálnej inklúzie podobne, vrátane **pomoci klientom pri ich všestrannom rozvoji, vedenia k samostatnosti a aktívnemu prístupu k riešeniu problémov**. Orientácia na klienta (resp. investovanie svojho úsilia do budovania jeho „kapacít“) je v centre pozornosti všetkých našich terénnych sociálnych služieb a celkovo sociálnej práce. Prístupy zamerané na reformu spoločenského prostredia (napr. demokratizáciu, presadzovanie práv a potrieb zraniteľných skupín, atď.) sú skôr vecou mimovládnych organizácií a celkovo pomerne okrajovou témou pomáhajúcich profesií. Aj preto je aktuálne zameranie pozornosti tohto národného projektu na oblasť komunitnej práce dôležité, snaha hľadať a využiť potenciál komunitných centier pre podporu sídelných komunit smerujúcu k ich zmocňovaniu môže byť významným krokom v presadzovaní tzv. reformnej paradigmy v sociálnej práci.

Jednou z ciest k zmocňovaniu a tiež k presadzovaniu inklúzie je **zvyšovanie vzdelania zraniteľných skupín**, a preto je veľmi správne, že podpora vzdelávania detí, mládeže a dospelých má svoje stabilné miesto v komunitných centrách. Zvyšovanie vzdelanostnej úrovne cieľových skupín sa v dotazníkoch objavuje často, u detí prevažuje orientácia na záujmovú činnosť, doučovanie (upevňovanie školských vedomostí) a prípravu na školské vyučovanie, budovanie vzťahu k vzdelaniu, presvedčovanie o význame vzdelávania. Časť centier sa snaží zapájať deti a mládež do rôznych relaxačno-edukačných mimoškolských aktivít.

Zdá sa, že **téma vzťahov v rámci marginalizovanej komunity a vzťahov medzi majoritou a rómskou menšinou** je dôležitou pre nezanedbateľnú časť komunitných centier. Zlepšovanie vzťahov medzi majoritou a Rómami, zlepšovanie spolužitia, odstraňovanie bariér vo vzťahoch voči Rómom, práca so stereotypmi o Rómoch, spájanie komunit – takto ju pomenúvajú v dotazníkoch, čo znamená jednak záujem a angažovanosť zamestnancov KC v oblasti medzietnických vzťahov a celkovo vzťahov medzi obyvateľmi obcí a miest a zároveň to signalizuje potrebu pracovať so vzťahmi. Spájanie majority a menšiny (Rómov a nerómov) ako cieľ komunitných centier nachádzame aj v evaluačných správach predchodcov aktuálneho národného projektu, v správe z roku 2015 zamestnanci KC tento cieľ identifikovali ako jednu z najväčších výziev, resp. cieľ, ktorý sa im najmenej darí naplňať. Nezáujem „majority“ o účasť na aktivitách KC a ich vnímanie ako služby pre Rómov považujú zamestnanci centier za jednu z dôležitých prekážok dobrého fungovania KC⁴ (Rosinský a kol., 2015). Ide o zložitú problematiku s mnohými vplyvmi, nemožno od KC za dobu realizácie národných projektov očakávať výraznejší posun k zlepšeniu, no vzhľadom k vyššie uvedenému je určite potrebné zapracovať tému do vzdelávania pre ich zamestnancov a tiež viac sústrediť pozornosť celého projektu na budovanie sietí a vzťahov medzi obyvateľmi komunit, obcí a miest.

4 podrobnejšie v Evaluačnej správe z NP Komunitné centrá, dostupná tu: https://www.ia.gov.sk/data/files/np_kc/Dokumenty/V_stupy/Evaluacna_sprava_november_NP_KC_fin.pdf

Okrem spomenutých, má ešte v dotazníkoch silnejšie zastúpenie **prevencia a riešenie sociálno-patologických javov** (v spolupráci s inými inštitúciami). Medzi ďalšie ciele KC patrí podľa ich zamestnancov: **prevencia sociálneho vylúčenia, riešenie problémov spojených so sociálnym znevýhodnením, podpora spolupráce**. Viaceré z cieľov boli definované skôr ako činnosti, ktoré zamestnanci realizujú, napríklad sprevádzanie klientov, oddlžovanie, motivácia k zamestnaniu, orientácia v úradnej korešpondencii a sociálna asistenciacia. Obraz o zameraní KC dotvárajú odpovede na otázky na každodenné aktivity centier, zamestnanci sa najviac venujú individuálnemu sociálnemu poradenstvu, organizovaniu záujmovej činnosti a preventívnych aktivít, doučovaniu, vysoký podiel odpovedí ešte získalo pracovné poradenstvo a vybavovanie žiadostí (administratíva pre klienta) – podrobnejšie sa každodennej činnosti komunitných centier venujeme nižšie.

Aj cieľové skupiny mohli respondenti vymenovať v otvorenej otázke s prosbou o čo najkonkrétnejšiu charakteristiku. Ani tu nie je prekvapujúce, že prevaha komunitných centier pracuje predovšetkým s obyvateľmi marginalizovaných rómskych komunít (ďalej iba „MRK“), silné zastúpenie má veková kategória detí a mládeže. Častejšie sa objavovali **seniori** ako cieľová skupina, **rodiny** – mladé rodiny, nízkopříjmové rodiny, matky s deťmi. Ďalšie cieľové skupiny KC: *nezamestnaní, ľudia na hranici chudoby, osoby v nepriaznivej sociálnej situácii, zadlžené osoby* – predpokladáme, že aj tieto kategórie zasahujú predovšetkým obyvateľov MRK a respondenti sa snažili o ich bližšiu charakteristiku cez sociálne problémy, ktorým čelia. Okrajovou cieľovou skupinou (nepresiahla 5 percent v odpovediach) sú *ŤZP, ženy, osoby prepustené z výkonu trestu odňatia slobody*. Do výskumného súboru boli zaradené aj tri nízkoprahové služby – tieto ako svoju cieľovú skupinu uviedli ľudia bez domova alebo ľudia v riziku straty domova. **Spoločnou charakteristikou takmer všetkých cieľových skupín komunitných centier je sociálne znevýhodnenie.**

Malá časť komunitných centier oslovuje **aj obyvateľov mimo MRK (nerómov)** – predovšetkým seniorov alebo rodiny a jednotlivcov, ktorí potrebujú sociálnu pomoc, či poradenstvo.

Z cieľových skupín (a podobne s menovaných činností KC) **je zrejmé, že komunitné centrá pracujú predovšetkým s jednotlivcom a rodinou, potom so skupinou** a najmenšie zastúpenie v ich ponuke majú služby pre komunitu ako celok. Túto skutočnosť potvrdzujú aj zistenia z evalvácií z roku 2015 a 2019.

2.2 Činnosť komunitných centier

Činnosti KC sme venovali dve otázky, v jednej si respondenti mohli zvoliť z vopred stanovených kategórií (tak ako ich definujú Štandardy), druhá bola otvorená – v nej mali zamestnanci priestor na konkretizáciu svojej práce a zároveň sa nemuseli držať vopred stanovených rámcov. Naše očakávanie sa v tomto prípade nenaplnilo, aj v otvorenej otázke ostali respondenti v zaužívaných kategóriách, možno povedať, že zistenia z oboch otázok sú vo vysokej miere podobné. Konkrétnejšie odpovede nachádzame len v niekoľkých dotazníkoch, ide napr. o „aktivity pre ženy“, „práca so seniormi“, „práca v klube mamičiek“, „tlmočenie z rómskeho jazyka“, terapeutická práca s klientmi so zdravotným znevýhodnením, humanitárna pomoc. Približne 10-ti zamestnanci KC spomenuli

nové aktivity súvisiace s koronou (4 KC) – napr. osвета a informovanie, šitie rúšok, nákupy potravín a liekov, hľadanie zdrojov na nákup dezinfekčných prostriedkov, distribúcia pracovných listov pre žiakov škôl (týmto aktivitám sa mohlo venovať viac KC aj keď ich konkrétne nespomenuli, mohli ich zahrnúť do kategórií – napr. preventívnych aktivít, doučovania, atď.). Vo viacerých KC sa v období výskumu venovali plánovaniu a príprave na aktivity, čo zrejme súvisí s obmedzením kontaktnej práce kvôli pandémie. Zaujímavosťou je, že v dvoch KC zamestnanci pripravujú a vydávajú stravu a šatstvo („varím obedy“, „príprava a výdaj stravy a šatstva“).

Tab. 5 Najdôležitejšie činnosti KC podľa kategórií

| | Kategória činnosti | N |
|----|--|-----|
| 1. | Individuálne sociálne poradenstvo | 165 |
| 2. | Preventívne aktivity | 155 |
| 3. | Vybavovanie žiadostí, administratíva pre klienta | 139 |
| 4. | Záujmová činnosť | 136 |
| 5. | Doučovanie | 129 |
| 7. | Rôzne aktivity pre celú komunitu | 98 |
| 6. | Pracovné poradenstvo | 90 |
| 8. | Aktivity na podporu bývania | 21 |
| 9. | Iné (sprevádzanie, zabezpečenie základných potrieb, motivovanie ľudí k lepšiemu životu, vzdelávanie dospelých) | 16 |

Výsledky tohto dotazníkového skúmania naznačujú, že v projekte existuje istý „nesúlad“ v cieľoch alebo hodnotových nastaveniach KC podľa Štandardov a v ich každodennej praxi. Inak povedané, komunitné centrá menej pokrývajú tú časť cieľov, ktorá je zameraná na podporu sociálnej zmeny, rozvoja komunit a sú orientované prednostne na riešenie aktuálnej situácie a každodenných problémov individuálnych klientov (sociálne poradenstvo, vybavovanie žiadostí, doučovanie...), prípadne rodín. „Odklon“ od Štandardov nepadá na plecia zamestnancov centier alebo projektu, pretože je tu zákon 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona, v ktorom je KC definované ako služba **krízovej** intervencie (má riešiť aktuálne problémy) s explicitne stanovenými oblasťami pôsobenia (kategóriami činností) a cieľovou skupinou – to sa samozrejme prejavuje na každodennej činnosti centier. **Otázkou je, či pre plánované posilnenie komunitnej práce v KC bude stačiť „vnútorná dohoda“ v rámci projektu bez aktivizácie zmeny definície KC v zákone. Naším odporúčaním je, iniciovať aj zmenu v legislatíve, „dôkazom“ na podporu tohto odporúčania sú skúsenosti z implementácie národných projektov komunitných centier.**

Nositeľmi akejkoľvek zmeny v cieľoch KC sú (alebo budú) ich zamestnanci, bez ich spolupráce ostávajú všetky plány v deklaratívnej rovine. Doterajšie zisťovania ukazujú, že komunitné centrá naplňajú svoje ciele cez prístupy sociálnej práce s jednotlivcom (ak pomáham jednotlivcom

a rodinám, pomáhajú aj komunitám). To môže mať viacero vysvetlení, jednak nutnosť držať sa už spomenutého zákona, významnú úlohu môže hrať aj vzdelanie alebo predchádzajúce pracovné skúsenosti zamestnancov centier (sociálna práca na Slovensku je orientovaná na prácu s jednotlivcom a rodinou), tiež absencia ponuky vzdelávania v komunitnej práci.

3 NÁZORY A SKÚSENOSTI ZAMESTNANCOV KC

Ak majú komunitné centrá do svojej činnosti zahrnúť aj prvky (a metódy) komunitnej práce, potom je dôležité vedieť, ako sú na to zamestnanci pripravení. Či vnímajú potrebu zmeny v nastavení KC smerom k silnejšej podpore práce s komunitou a či sú pripravení, ako sme už uviedli, stať sa „nosi-
telmi“ tejto zmeny. Volanie po vytvorení priestoru na komunitnú prácu v KC nie je v projekte novou záležitosťou, nájdeme ho v evalváciách, zaznieva z rozhovorov s regionálnymi koordinátormi, projektovými metodikmi aj zamestnancami komunitných centier. Definovanie práce s komunitou však môže byť (a zrejme aj je) naprieč projektom rôzne. V našom zisťovaní sme nemali priestor na hlbšie skúmanie všetkých „zainteresovaných“ pohľadov, no odporúčame venovať mu pozornosť. Respondentom sme dali priestor vyjadriť súhlas, resp. nesúhlas (na škále od 1 do 5, pričom 1 - veľmi súhlasím; 2 - skôr súhlasím; 3 - ani súhlasím, ani nesúhlasím; 4 - skôr nesúhlasím; 5 - vôbec nesúhlasím) s výroky týkajúcimi sa orientácie a celkového nastavenia KC (Tab. 6) a s výroky vzťahujúcimi sa ku klientom komunitných centier (Tab. 7).

Tab. 6 Výroky o KC

| Výrok | Pozícia | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
|--|--------------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| KC je nastavené dobre (ciele, aktivity...), netreba na ňom nič meniť | Garant | 17 | 25,75 | 34 | 51,51 | 15 | 22,72 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Odborný p. | 23 | 36,50 | 33 | 52,38 | 6 | 9,52 | 1 | 1,58 | 0 | 0 |
| | Pracovník | 24 | 36,92 | 25 | 38,46 | 12 | 18,46 | 4 | 6,15 | 0 | 0 |
| | Spolu za KC | 64 | 32,98 | 92 | 47,42 | 33 | 17,01 | 5 | 2,57 | 0 | 0 |
| KC by malo byť zamerané len na prácu s jednotlivcom a rodinou | Garant | 2 | 3,03 | 9 | 13,63 | 13 | 19,69 | 28 | 42,42 | 14 | 21,21 |
| | Odborný p. | 2 | 3,17 | 9 | 14,28 | 14 | 22,22 | 23 | 36,50 | 15 | 23,80 |
| | Pracovník | 1 | 1,53 | 8 | 12,30 | 21 | 32,30 | 24 | 36,92 | 11 | 16,92 |
| | Spolu za KC | 5 | 2,57 | 26 | 13,40 | 48 | 24,74 | 75 | 38,65 | 40 | 20,61 |
| KC by malo viac pracovať s komunitou ako celkom | Garant | 8 | 12,30 | 20 | 30,77 | 23 | 35,38 | 13 | 18,46 | 2 | 3,07 |
| | Odborný p. | 14 | 22,22 | 14 | 22,22 | 27 | 42,86 | 6 | 9,52 | 2 | 3,17 |
| | Pracovník | 13 | 20,00 | 14 | 21,53 | 28 | 43,07 | 8 | 12,30 | 2 | 3,07 |
| | Spolu za KC | 35 | 18,04 | 48 | 24,74 | 78 | 40,20 | 27 | 13,91 | 6 | 3,09 |

| Výrok | Pozícia | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
|--|--------------------|------------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|-------------|
| | | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Každé KC by si malo spraviť dobré mapovanie potrieb komunity a z nich potom vychádzať pri nastavovaní cieľov a aktivít | Garant | 34 | 51,51 | 25 | 37,87 | 7 | 10,60 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Odborný p. | 40 | 63,49 | 21 | 33,33 | 2 | 3,17 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Pracovník | 41 | 63,07 | 16 | 24,61 | 7 | 10,76 | 1 | 1,53 | 0 | 0 |
| | Spolu za KC | 115 | 59,27 | 62 | 31,95 | 16 | 8,24 | 1 | 0,51 | 0 | 0 |
| Najväčšou rezervou KC je, že pracuje najmä s Rómami a nie so všetkými obyvateľmi obce | Garant | 8 | 12,12 | 16 | 24,24 | 16 | 24,24 | 18 | 27,27 | 8 | 12,12 |
| | Odborný p. | 2 | 3,17 | 18 | 28,57 | 26 | 41,26 | 10 | 15,87 | 7 | 1,58 |
| | Pracovník | 6 | 9,23 | 14 | 21,53 | 25 | 38,46 | 16 | 24,61 | 4 | 6,15 |
| | Spolu za KC | 16 | 8,24 | 48 | 24,74 | 67 | 34,53 | 44 | 22,68 | 19 | 9,79 |

Až 77 percent garantov komunitných centier (od ktorých sa očakáva, že budú viesť pracovné tímy a teda budú dôležití pri určovaní smerovania centier) súhlasí s tým, že **aktuálne nastavenie KC je v poriadku a netreba na ňom nič meniť**. Toto tvrdenie získalo vysokú podporu u všetkých zamestnancov KC (80,4%) a len menej ako 3% z nich s výrokom nesúhlasí. Na druhej strane, cca. 43 percent garantov (a cca. 43% zo všetkých zamestnancov KC) súhlasí aj s výrokom, že centrum by malo viac pracovať s komunitou ako celkom, čo možno považovať za zmenu v nastavení KC (otázkou je, ako chápu prácu s komunitou). Pomerné vysoké percento garantov (35,38%) aj všetkých zamestnancov (40,20%) nemá v otázke zamerania KC na komunitu vytvorený názor a zvolilo na škále 1-5 „neutrálnu“ hodnotu (3) – to možno vysvetliť viacerými spôsobmi, v každom prípade je to skupina, s ktorou je možné diskutovať o význame zacielenia KC na komunitu.

Zdá sa, že mapovanie potrieb komunit má v komunitných centrách vysokú podporu. V našom výskume sme nezisťovali, ako si respondenti jednotlivé metódy (resp. pojmy) vysvetľujú, no s prihliadnutím na odpovede v otázkach o cieľových skupinách a činnosti v KC a tiež na už spomenuté evalvácie, možno konštatovať, že v KC sa pracuje najmä s jednotlivcom a skupinou. Preto si treba položiť otázku, či mapovanie potrieb nechápu skôr ako individuálnu (alebo rodinnú) anamnézu.

Hlavnou myšlienkou komunitných centier je sociálna inklúzia marginalizovaných skupín obyvateľov obcí a miest, prepájanie rôznych sociálnych skupín a komunit by malo byť prirodzenou požiadavkou pre naplnenie tejto ideí (aj keď, ako sme už uviedli, sociálne služby chápu inklúziu

skôr cez zvyšovanie kvality života jednotlivcov a marginalizovaných skupín). V otázke na ciele KC sa veľká časť respondentov venovala téme medzietnických vzťahov, ich budovanie, zmiernenie napätia, boj proti stereotypom a predsudkom voči Rómom je cieľom v mnohých komunitných centrách. Jednou z ciest ako uvedené ciele naplniť je vytváranie spoločného priestoru (aj fyzického) na stretávanie sa a spoznávanie ľudí rôznych sociálnych vrstiev a etnicity. V otázke na cieľové skupiny sa však dozvedáme, že KC pracujú najmä s obyvateľmi MRK, prípadne s ďalšími sociálne znevýhodnenými alebo vylúčenými skupinami, takže iné vrstvy obyvateľstva zrejme centrá nenavštevujú (alebo veľmi málo) – je dôležité vedieť, prečo je to tak. Časť odpovede nám dáva zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona, v ktorom je cieľová skupina KC vymedzená veľmi presne, cez sociálne znevýhodnenie (lokálne spoločenstvá, v ktorých je chudoba generačne reprodukováaná). Zákon určuje charakter komunitných centier, „príťažlivý“ najmä pre znevýhodnené skupiny, čo centrá sťažuje cestu k ostatným obyvateľom a tým aj smerovanie k inklúzii v zmysle „prepájania“ lokálnych spoločenstiev. Neznamená to však, že by mali zamestnanci KC na tento rozmer svojej práce zanevrieť. Ak majú záujem o zlepšovanie medzietnických vzťahov, potom je potrebné otvoriť centrá (alebo aspoň časť aktivít) pre všetkých. **V dotazníku sme formulovali negatívne ladený výrok o prioritizácii marginalizovaných Rómov v KC („Najväčšou rezervou KC je, že pracuje najmä s Rómami a nie so všetkými obyvateľmi obce.“), ktorý získal vyvážené skóre súhlasu a nesúhlasu u garantov aj u všetkých zamestnancov KC a pomerne vysoký podiel „nerozhodnutých“ (34,53% v celom výskumnom súbore).** Aj v tomto prípade to chápeme ako podnet pre otvorenie diskusie v komunitných centrách a v celom projekte, zároveň pripomíname potrebu vytvorenia systémových podmienok a podpory na prácu centier so všetkými obyvateľmi obcí /v legislatíve alebo aspoň v projekte/.

Prístup k cieľovým skupinám je v komunitnej práci založený na mobilizácii, aktivizácii a participácii. Práca v prirodzenom prostredí nám dáva výhodu jeho poznania (a poznania jeho limitov), prístupy v práci s etnickými menšinami a marginalizovanými skupinami učia nepodliehať stereotypom a potrebe citlivosti voči negatívnym skúsenostiam klientov, ktorých dôsledkom môže byť aj zdanlivý nezáujem o riešenie vlastných problémov. Postoje, či „vnútorné nastavenie“ pracovníkov je jedným z dôležitých faktorov celkovej kvality služieb ponúkaných marginalizovaným skupinám. Naše mapovanie ponúka len veľmi povrchný, no nie nezaujímavý náhľad vnímania cieľových skupín KC ich zamestnancami.

Tab. 7 Výroky o klientoch

| Výrok | Pozícia | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
|--|--------------------|----|-------|----|-------|-----|-------|----|-------|----|-------|
| | | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Klienti KC sú prevažne ne-samostatní, musíme za nich prebrať veľa úloh | Garant | 7 | 10,60 | 23 | 39,39 | 23 | 34,84 | 11 | 16,66 | 2 | 3,03 |
| | Odborný p. | 9 | 14,28 | 17 | 26,98 | 26 | 41,26 | 9 | 14,28 | 2 | 3,17 |
| | Pra-covník | 5 | 7,69 | 26 | 40,00 | 24 | 36,92 | 6 | 9,23 | 4 | 6,15 |
| | Spolu za KC | 21 | 10,82 | 66 | 34,02 | 73 | 37,62 | 26 | 13,40 | 8 | 4,12 |
| Rómovia majú inú mentalitu, treba to reš-pektovať | Garant | 14 | 25,75 | 22 | 33,84 | 21 | 31,81 | 5 | 7,57 | 4 | 6,06 |
| | Odborný p. | 17 | 26,98 | 25 | 39,68 | 12 | 19,04 | 6 | 9,52 | 3 | 4,76 |
| | Pra-covník | 16 | 24,61 | 24 | 36,92 | 18 | 27,69 | 4 | 6,15 | 3 | 4,61 |
| | Spolu za KC | 47 | 24,22 | 71 | 36,59 | 51 | 26,28 | 15 | 7,73 | 10 | 5,15 |
| Väčšina chudob-ných ľudí/rodín za svo-ju situáciu nemôže | Garant | 1 | 1,51 | 12 | 18,18 | 35 | 53,03 | 15 | 22,72 | 3 | 4,54 |
| | Odborný p. | 4 | 6,34 | 9 | 14,28 | 36 | 57,14 | 11 | 17,46 | 3 | 4,76 |
| | Pra-covník | 4 | 6,15 | 10 | 15,38 | 37 | 56,92 | 13 | 20,00 | 1 | 1,53 |
| | Spolu za KC | 9 | 4,63 | 31 | 15,97 | 108 | 55,67 | 39 | 20,10 | 7 | 3,60 |
| Rómovia nemajú záu-jem riešiť svoje prob-lémy ani problémy celej komu-nity, ich to netrápi | Garant | 1 | 1,51 | 14 | 21,21 | 17 | 25,75 | 25 | 37,87 | 9 | 13,63 |
| | Odborný p. | 4 | 6,34 | 13 | 20,63 | 20 | 31,74 | 16 | 25,39 | 10 | 15,87 |
| | Pra-covník | 5 | 7,69 | 14 | 21,53 | 22 | 33,84 | 16 | 24,61 | 8 | 12,30 |
| | Spolu za KC | 10 | 5,15 | 41 | 21,13 | 59 | 30,41 | 57 | 29,38 | 27 | 13,91 |

Na výrokoch týkajúcich sa cieľových skupín je dobré si všimnúť **vysoký podiel „neutrálnych“ odpovedí**, čo môže znamenať, že zamestnanci KC nemajú odpoveď (vyhranený názor) alebo hodnotili výroky ako nejasné (nemajúce jednoznačnú odpoveď), prípadne mali nejaké dôvody, pre ktoré sa rozhodli zvoliť neutrálnu odpoveď. **Najvyšší podiel stredových volieb (čísla 3) je v tvrdení „Väčšina chudobných ľudí/rodín za svoju situáciu nemôže.“** (až 55,67% za celý súbor). Opäť pripomíname, že je tu priestor na diskutovanie aj o témach spojených s chudobou a sociálnym vylúčením a etnicitou.

Takmer polovica zamestnancov KC súhlasí s tvrdením o potrebe preberania úloh za klientov („*Klienti KC sú prevažne nesamostatní, musíme za nich preberať veľa úloh.*“), nesúhlas vyjadriло necelých 20 percent. Aj bez hlbšieho skúmania kontextu,⁵ považujeme túto správu za dôležitú z hľadiska plánovania ich profesionálneho rozvoja. Metódy motivácie, mobilizácie a participácie môžu byť pre nich dobrou odbornou výbavou. Tiež hlbšie porozumenie dôsledkom spoločenského útlaku a medzigeneračne reprodukovanej chudoby.

Zároveň však skoro taká istá časť respondentov vníma záujem o riešenie problémov u proporcionálne najvýraznejšej cieľovej skupiny centier. Iba zanedbateľné percento z nich vyjadriло úplný súhlas (zvolili číslo 1) s negatívne ladeným výrokom „*Rómovia nemajú záujem riešiť svoje problémy ani problémy celej komunity, ich to netrápi.*“

Vyššiu mieru súhlasu so stereotypným tvrdením „*Rómovia majú inú mentalitu, treba to rešpektovať*“ (v porovnaní s ostatnými výrokmi v tabuľke 7) si možno vysvetliť aj tak, že zamestnanci KC pristupujú k rómskym klientom s rešpektom. V každom prípade však ide o nevhodné zovšeobecnenie. Vysvetľovanie odlišného správania sa chudobných Rómov ich mentalitou je v praxi pomáhajúcich profesií, ale aj učiteľov, zástupcov samospráv a rôznych inštitúcií, atď. prítomné (napr. Kusá 2017). Môže to byť dôsledok ohraničenej skúsenosti s Rómami žijúcimi v marginalizovanom prostredí, ktoré nedáva veľkú slobodu pri voľbe životných stratégií alebo aj pre nás všetkých prirodzená snaha nájsť čo najjednoduchšie (a uchopiteľné) vysvetlenie zložitých javov. **Obsah pojmu mentalita je široký, schopný poňať všetko, čo je pre zástupcov strednej triedy nepochopiteľné. Zároveň však takýto prístup nabáda k rezignácii na pokus o zmenu (odlišnú mentalitu treba rešpektovať a nie meniť), ohraničuje uvažovanie a smeruje ho ku kultúrnym špecifikám, pričom si len málo alebo vôbec (ne)všima štrukturálne podmienky.**

3.1 Skúsenosti zamestnancov KC s vybranými metódami a technikami komunitnej práce

Vzdelávanie väčšieho rozsahu bude pre komunitné centrá národných projektov Implementačnej agentúry realizované prvýkrát (aj keď bolo súčasťou projektov predchádzajúcich aktuálnemu, nepodarilo sa zrealizovať verejné obstarávanie), no praktické skúsenosti aj úroveň vedomostí ich zamestnancov sú rôznorodé – pri plánovaní obsahu vzdelávania je potrebné to zohľadniť. Nedá sa predpokladať, že všetci budúci účastníci budú vedomosťami aj skúsenosťami na rovnakej úrovni. Preto bude zaujímavé, pozrieť sa nielen na to, aké sú ich vzdelávacie potreby (teda v čom sa potrebujú zdokonaľiť), ale aj na to, aké sú ich skúsenosti (čo už vedia). Respondentom sme položili otázky, v ktorých mali zhodnotiť svoje kapacity (pripravenosť) v konkrétnych technikách a metódach komunitnej práce. Na ich odpovede sa pozrieme:

5 Prístupy v práci s utláčanými zdôrazňujú potrebu aktivizácie, pozitívneho povzbudzovania a trpezlivosti s neochotou alebo nepripravenosťou klientov preberať zodpovednosť za rozhodnutia. Počítajú s tým ako s dôsledkom chudoby, vylúčenia a bezmocnosti.

- > sumárne (bez ohľadu na pracovnú pozíciu), s predpokladom, že v komunitnom centre existuje priestor na zdieľanie skúseností a vzájomné učenie sa,
- > cez jednotlivé pracovné pozície.

Chceme pripomenúť, že sme nezisťovali ako respondenti definujú metódy, v ktorých mali hodnotiť svoje skúsenosti. Z predchádzajúcich skúmaní vieme, že niektoré pojmy sú účastníkmi projektu chápané rôzne – napr. mapovanie potrieb (ako anamnéza jednotlivca, rodiny alebo komunity), sieťovanie (ako manažovanie prípadu, sieťovanie odborníkov a iných aktérov pri riešení konkrétneho problému, alebo podpora budovania sociálnych sietí pomoci v rámci komunity, či medzi komunitami). Tiež je dôležité, že v nasledujúcich otázkach sme vychádzali zo subjektívneho odhadu respondentov (ako svoje skúsenosti odhadujú sami).

A) Skúsenosti s mapovaním potrieb komunity

Tab. 8 Odpovede za celý súbor

| Aké sú vaše skúsenosti s mapovaním potrieb komunity? Posudzujte všetky svoje skúsenosti, nie len z obdobia vášho pôsobenia v KC. | %(N) |
|---|-------------|
| <i>Mám skúsenosti, dokážem to zvládnuť samostatne</i> | 58,7% (115) |
| <i>Mám skúsenosti, ale netrúfla/netrúfol, by som si to zvládnuť samostatne</i> | 36,2% (71) |
| <i>Nemám skúsenosti</i> | 3,6% (7) |
| <i>Neviem</i> | 1,5% (3) |

Tab. 9 Odpovede podľa pracovných pozícií

| Aké sú vaše skúsenosti s mapovaním potrieb komunity? Posudzujte všetky svoje skúsenosti, nie len z obdobia vášho pôsobenia v KC. | Prac. pozícia | N | % |
|---|--------------------------|----|-------|
| Mám skúsenosti, dokážem to zvládnuť samostatne | <i>Garant</i> | 49 | 74,24 |
| | <i>Odborný pracovník</i> | 31 | 49,20 |
| | <i>pracovník</i> | 34 | 52,30 |
| Mám skúsenosti, ale netrúfla/netrúfol, by som si to zvládnuť samostatne | <i>Garant</i> | 16 | 24,24 |
| | <i>Odborný pracovník</i> | 29 | 46,03 |
| | <i>pracovník</i> | 26 | 40 |
| Nemám skúsenosti | <i>Garant</i> | 1 | 1,51 |
| | <i>Odborný pracovník</i> | 2 | 3,17 |
| | <i>pracovník</i> | 3 | 4,61 |

| Aké sú vaše skúsenosti s mapovaním potrieb komunity? Posudzujte všetky svoje skúsenosti, nie len z obdobia vášho pôsobenia v KC. | Prac. pozícia | N | % |
|--|--------------------------|---|------|
| Neviem | <i>Garant</i> | 0 | 0 |
| | <i>Odborný pracovník</i> | 1 | 1,58 |
| | <i>pracovník</i> | 2 | 3,07 |

Len menej ako 5 percent z oslovených zamestnancov KC nemá s mapovaním potrieb skúsenosti. Najvyšší podiel respondentov, ktorí podľa vlastného odhadu metódu mapovania zvládajú samostatne je medzi garantmi (74,24%) a aj v ostatných dvoch pozíciách dosahuje úroveň samostatných realizátorov približne polovica pracovníkov.

B) Skúsenosti s tvorbou komunitných plánov (alebo iných rozvojových dokumentov)

Tab. 10 Odpovede za celý súbor

| Aké sú vaše skúsenosti s tvorbou komunitných plánov (alebo iných strategických dokumentov pre komunitu/obec/mesto? Posudzujte všetky svoje skúsenosti, nie len z obdobia vášho pôsobenia v KC. | %(N) |
|--|--------------|
| <i>Mám skúsenosti, dokážem to zvládnuť samostatne</i> | 27% (53) |
| <i>Mám skúsenosti, ale netrúfla/netrúfol, by som si to zvládnuť samostatne</i> | 40,3% (70,9) |
| <i>Nemám skúsenosti</i> | 28,6% (56) |
| <i>Neviem</i> | 4,1% (8) |

Tab. 11 Odpovede podľa pracovných pozícií

| Aké sú vaše skúsenosti s tvorbou komunitných plánov (alebo iných strategických dokumentov pre komunitu/obec/mesto? Posudzujte všetky svoje skúsenosti, nie len z obdobia vášho pôsobenia v KC. | Prac. pozícia | N | % |
|--|--------------------------|----|-------|
| Mám skúsenosti, dokážem to zvládnuť samostatne | <i>Garant</i> | 25 | 37,87 |
| | <i>Odborný pracovník</i> | 14 | 22,22 |
| | <i>pracovník</i> | 14 | 21,53 |
| Mám skúsenosti, ale netrúfla/netrúfol, by som si to zvládnuť samostatne | <i>Garant</i> | 27 | 40,90 |
| | <i>Odborný pracovník</i> | 27 | 42,85 |
| | <i>pracovník</i> | 24 | 36,92 |
| Nemám skúsenosti | <i>Garant</i> | 13 | 19,69 |
| | <i>Odborný pracovník</i> | 20 | 31,74 |
| | <i>pracovník</i> | 22 | 33,84 |

| Aké sú vaše skúsenosti s tvorbou komunitných plánov (alebo iných strategických dokumentov pre komunitu/obec/mesto? Posudzujte všetky svoje skúsenosti, nie len z obdobia vášho pôsobenia v KC. | Prac. pozícia | N | % |
|--|-------------------|---|------|
| Neviem | Garant | 1 | 1,51 |
| | Odborný pracovník | 2 | 3,17 |
| | pracovník | 5 | 7,69 |

Jedným z inšpiratívnych modelov komunitnej práce pre KC je aj komunitné plánovanie. Ponúka metódy mobilizácie k diskusii o spoločných problémoch, cieľoch a samozrejme k hľadaniu riešení, nabáda k formulovaniu cieľov a tiež k prepájaniu potrieb s cieľmi a aktivitami. Komunitný plán je tiež jedným z dokumentov odporúčaných v Štandardoch komunitných centier. Podľa subjektívneho hodnotenia zamestnancami KC **má tvorbu komunitných plánov na úrovni samostatného realizátora osvojenú 27 percent** z nich, cca. **40 percent** má skúsenosti, no netrúfa si túto úlohu zvládnuť samostatne. Ak sa na ich odhady pozrieme cez jednotlivé pracovné pozície, najvyšší podiel samostatných realizátorov je medzi garantmi KC (37,87%) a približne rovnaký podiel je medzi respondentmi v pozíciách „odborný pracovník“ (22,22%) a pracovník KC (21,53%). Nezanedbateľný je počet zamestnancov, ktorí s tvorbou komunitných plánov skúsenosti nemajú (za celý súbor je to 56 respondentov).

C) Skúsenosti s tvorbou a vyhodnotením dotazníka

Tab. 12 Odpovede za celý súbor

| Aké sú vaše skúsenosti s tvorbou a vyhodnotením dotazníka? | %(N) |
|--|-------------|
| <i>Mám skúsenosti, dokážem to zvládnuť samostatne</i> | 58,7% (115) |
| <i>Mám skúsenosti, ale netrúfla/netrúfol, by som si to zvládnuť samostatne</i> | 23,5% (46) |
| <i>Nemám skúsenosti</i> | 16,3% (32) |
| <i>Neviem</i> | 1,5% (3) |

Tab. 13 Odpovede podľa pracovných pozícií

| Aké sú vaše skúsenosti s tvorbou a vyhodnotením dotazníka? | Prac. pozícia | N | % |
|--|-------------------|----|-------|
| Mám skúsenosti, dokážem to zvládnuť samostatne | Garant | 47 | 71,21 |
| | Odborný pracovník | 36 | 57,14 |
| | pracovník | 31 | 47,69 |

| Aké sú vaše skúsenosti s tvorbou a vyhodnotením dotazníka? | Prac. pozícia | N | % |
|---|--------------------------|----|-------|
| Mám skúsenosti, ale netrúfla/netrúfol, by som si to zvládnuť samostatne | <i>Garant</i> | 14 | 21,21 |
| | <i>Odborný pracovník</i> | 16 | 25,39 |
| | <i>pracovník</i> | 15 | 23,07 |
| Nemám skúsenosti | <i>Garant</i> | 5 | 7,57 |
| | <i>Odborný pracovník</i> | 11 | 17,46 |
| | <i>pracovník</i> | 16 | 24,61 |
| Neviem | <i>Garant</i> | 0 | 0 |
| | <i>Odborný pracovník</i> | 0 | 0 |
| | <i>pracovník</i> | 3 | 4,61 |

Dotazník je jednou z metód užívaných pri mapovaní potrieb väčších (početnejších) komunit. Zdá sa, že v takmer troch štvrtinách komunitných centier by nemali mať problém s jeho vytvorením, **71,21 percent** garantov uvádza, že dotazník zvládnu vytvoriť aj vyhodnotiť samostatne a len menej ako **8 percent** z nich nemá s dotazníkovou metódou žiadne skúsenosti. Respondentov sme sa nepýtali, pri akých príležitostiach skúsenosti nadobudli a či nejako súviseli s mapovaním potrieb.

D) Skúsenosti s vytváraním sociálnych sietí v komunite (komunitné rady, pracovné skupiny...)

Tab. 14 Odpovede za celý súbor

| Aké sú vaše skúsenosti s vytváraním sociálnych sietí v komunite (napr. komunitné rady, pracovné skupiny zamerané na riešenie konkrétneho problému, atď.)? Posudzujte všetky svoje skúsenosti, nie len z obdobia vášho pôsobenia v KC. | %(N) |
|---|------------|
| <i>Mám skúsenosti, dokážem to zvládnuť samostatne</i> | 40,8% (80) |
| <i>Mám skúsenosti, ale netrúfla/netrúfol, by som si to zvládnuť samostatne</i> | 28,6% (56) |
| <i>Nemám skúsenosti</i> | 27% (53) |
| <i>Neviem</i> | 3,6% (7) |

Tab. 15 Odpovede podľa pracovných pozícií

| Aké sú vaše skúsenosti s vytváraním sociálnych sietí v komunite (napr. komunitné rady, pracovné skupiny zamerané na riešenie konkrétneho problému, atď.)? Posudzujte všetky svoje skúsenosti, nie len z obdobia vášho pôsobenia v KC. | Prac. pozícia | N | % |
|---|--------------------------|----|-------|
| Mám skúsenosti, dokážem to zvládnuť samostatne | <i>Garant</i> | 34 | 51,51 |
| | <i>Odborný pracovník</i> | 24 | 38,09 |
| | <i>pracovník</i> | 22 | 33,84 |
| Mám skúsenosti, ale netrúfla/netrúfol, by som si to zvládnuť samostatne | <i>Garant</i> | 18 | 27,27 |
| | <i>Odborný pracovník</i> | 18 | 28,57 |
| | <i>pracovník</i> | 19 | 29,23 |
| Nemám skúsenosti | <i>Garant</i> | 13 | 19,69 |
| | <i>Odborný pracovník</i> | 20 | 31,74 |
| | <i>pracovník</i> | 19 | 29,23 |
| Neviem | <i>Garant</i> | 1 | 1,51 |
| | <i>Odborný pracovník</i> | 1 | 1,58 |
| | <i>pracovník</i> | 5 | 7,69 |

Skúsenosti so sieťovaním má takmer 80 percent garantov a približne polovica garantov dokáže metódu sieťovania zvládnuť samostatne. Vo všetkých troch pracovných pozíciách sú zamestnanci, ktorí s touto metódou žiadne skúsenosti nemajú. Odpovede respondentov na otázky o činnosti v KC naznačujú, že ich skúsenosti môžu súvisieť s manažovaním prípadov (sieťovanie odborníkov). Sieťovanie ako metóda komunitnej práce získalo najviac volieb v otázke na vzdelávacie potreby v oblasti komunitnej práce.

E) Skúsenosti s organizovaním dobrovoľníctva

Tab. 16 Odpovede za celý súbor

| Aké sú vaše skúsenosti s organizovaním dobrovoľníctva? Posudzujte všetky svoje skúsenosti, nie len z obdobia vášho pôsobenia v KC. | % |
|--|-------------|
| <i>Mám skúsenosti, dokážem to zvládnuť samostatne</i> | 41,8/% (82) |
| <i>Mám skúsenosti, ale netrúfla/netrúfol, by som si to zvládnuť samostatne</i> | 25 (49%) |
| <i>Nemám skúsenosti</i> | 30,6% (60) |
| <i>Neviem</i> | 2,6% (5) |

Tab. 17 Odpovede podľa pracovných pozícií

| Aké sú vaše skúsenosti s organizovaním dobrovoľníctva? Posudzujte všetky svoje skúsenosti, nie len z obdobia Vášho pôsobenia v KC. | Prac. pozícia | N | % |
|---|--------------------------|----|-------|
| Mám skúsenosti, dokážem to zvládnuť samostatne | <i>Garant</i> | 35 | 53,03 |
| | <i>Odborný pracovník</i> | 20 | 31,74 |
| | <i>pracovník</i> | 25 | 38,46 |
| Mám skúsenosti, ale netrúfla/netrúfol, by som si to zvládnuť samostatne | <i>Garant</i> | 14 | 21,21 |
| | <i>Odborný pracovník</i> | 14 | 22,22 |
| | <i>pracovník</i> | 21 | 32,30 |
| Nemám skúsenosti | <i>Garant</i> | 17 | 25,75 |
| | <i>Odborný pracovník</i> | 26 | 41,26 |
| | <i>pracovník</i> | 17 | 26,15 |
| Neviem | <i>Garant</i> | 0 | 0 |
| | <i>Odborný pracovník</i> | 3 | 4,76 |
| | <i>pracovník</i> | 2 | 3,07 |

Veľmi podobne ako pri sieťovaní, aj skúsenosti s organizovaním dobrovoľníctva sú cez garantov prítomné v cca 80-tich percentách centier a mierne nad 50 percent garantov dokáže s dobrovoľníkmi pracovať samostatne. Viac ako 30 percent samostatných organizátorov dobrovoľníctva je aj v súboroch odborných pracovníkov a pracovníkov KC. Pri plánovaní obsahu vzdelávania si treba všimnúť aj pomerne vysoký podiel respondentov bez skúseností s organizovaním dobrovoľníctva, najvyšší podiel zamestnancov bez skúseností je v pracovnej pozícii „odborný pracovník“ (41,26%).

Pre všetky zisťované metódy je v súbore zamestnancov KC priestor na vzdelávanie (otázkou je, či vo vzdelávacom programe akcentovať aj dve úrovne subjektívne odhadovaných schopností a pripraviť každú vzdelávaciu tému v dvoch obsahových podobách). No odpovede respondentov sú podnetné aj z iného hľadiska. **Veľká časť zamestnancov komunitných centier má dobré skúsenosti s realizáciou metód, na ktoré sme sa pýtali**, čo by pri veľkom zjednodušení mohlo znamenať, že tieto svoje skúsenosti v KC uplatňujú. No evalvačné správy (aj iné relevantné zdroje) ukazujú, že komunitná práca je skôr rezervou centier. Preto sú na mieste otázky, či v komunitných centrách existuje reálny priestor na realizáciu komunitnej práce alebo jej vybraných modelov a metód a či v projekte prebieha diskusia o potrebe silnejšieho zastúpenia komunitnej práce v KC. Pre hlbšie poznanie, je potrebné vedieť ako je v KC komunitná práca a jej metódy definovaná.

4 VZDELÁVACIE POTREBY ZAMESTNANCOV KC

4.1 Vzdelávacie potreby v oblasti komunitnej práce

Otázky na vzdelávacie potreby boli v dotazníku rozdelené na oblasť komunitnej práce a iné (rôzne) oblasti, potrebné pre prácu v KC. Respondenti si mohli vybrať vzdelávanie v zručnostiach aj vedomostiach:

- vzdelávacie potreby v **komunitnej práci**,
- potreby rozvoja **zručností** v **rôznych** oblastiach,
- potreby rozšírenia **vedomostí** v **rôznych** oblastiach.

Vzdelávacím potrebám sa venovalo spolu 5 otázok, v troch z nich mohli respondenti voľiť z vopred pripravených možností a dve otázky boli otvorené – v nich mali priestor na doplnenie vlastných odpovedí.

Tab. 18 Vzdelávanie v oblasti komunitnej práce

| Aké vzdelávanie by ste prijali v oblasti komunitnej práce? (môžete označiť ľubovoľný počet možností) | %(N) |
|---|-------------|
| <i>Ako vytvárať siete pomoci v komunite (aby ľudia v komunite spolupracovali na riešení spoločných problémov)</i> | 55,1% (108) |
| <i>Ako tvoriť ciele pre komunitu a komunitné centrum</i> | 48% (94) |
| <i>O metódach participácie (ako dosiahnuť, aby som mnou klienti spolupracovali)</i> | 48% (94) |
| <i>Ako vyhľadávať a motivovať prirodzených lídrov v komunite</i> | 39,3% (77) |
| <i>Komunikačné zručnosti v práci s komunitou - moderovanie, facilitácia, vedenie skupiny</i> | 32,7% (64) |
| <i>Ako mapovať potreby komunity</i> | 30,1% (59) |
| <i>Ako pracovať s dobrovoľníkmi</i> | 20,9% (41) |
| <i>Iné (sociálne podnikanie, zabezpečenie bývania pre deti)</i> | 1,5% (3) |

V oblasti komunitnej práce najviac volieb získala metóda sieťovania („*Ako vytvárať siete pomoci v komunite*“) – 20,0 percent. Téma „*Ako tvoriť ciele pre komunitu a komunitné centrum*“ získala 17,4 percent a rovnaký podiel evidujeme v metódach participácie. 14,2 percent preferencií má vzdelávanie v práci s lídrami, 11,8 percent komunikačné metódy (moderovanie, facilitácia, vedenie skupiny) a 10,9 percent mapovanie potrieb komunity. Na poslednom mieste v rebríčku vzdelávacích potrieb zamestnancov KC je práca s dobrovoľníkmi (7,6%).

Možnosť voľnej odpovede využilo 13 respondentov, ich prehľad uvádzame v nasledujúcej tabuľke.

Tab. 19 Vzdelávanie v oblasti komunitnej práce – voľné odpovede

| Doplňte, v čom by ste sa chceli zdokonaľiť v oblasti komunitnej práce a chýbalo vám to v otázke vyššie |
|--|
| Sociálne poradenstvo |
| Ako aktívnejšie spolupracovať s mestom, VÚC, štátom |
| Motivácia lídrov v komunite |
| Ako pracovať s dobrovoľníkmi |
| Antidiskriminačný zákon a jeho využitie |
| Možnosti pracovných nástrojov pri práci s extrémne veľkou komunitou |
| Sieťovanie komunity |
| Ako pracovať s ľuďmi na pokraji prežitia |
| Ako pracovať s mládežou |
| Ako klienta motivovať k zmene stereotypného spôsobu života |
| Ako pracovať s deťmi, u ktorých bola z dôvodu veku ukončená pestúnska starostlivosť |

4.2 Vzdelávacie potreby v iných oblastiach

Tab. 20 Vzdelávanie v iných oblastiach – zručnosti

| Pre prácu v KC sa potrebujem zdokonaľiť v (môžete označiť ľubovoľný počet možností): | %(N) |
|--|-------------|
| Metódach motivácie (ako motivovať klienta) | 51,5% (101) |
| Zručnostiach sebarozvoja (metódy prevencie vyhorenia, reflexie vlastnej práce, atď.) | 48,5% (95) |
| Písaní projektov, získavaní zdrojov | 43,9% (92) |
| V prevencii sociálno-patologických javov (závislosti, domáce násilie a iné) | 40,3% (79) |
| V riešení konfliktov | 40,3% (79) |
| Metódach práce so zadlženými | 35,7% (70) |
| Ako tvoriť ciele v práci s klientmi | 33,2% (65) |
| V práci so skupinou | 28,1% (55) |
| Manažmente komunitného centra (riadenie tímu kolegov, časový manažment, komunikácia, atď.) | 28,1% (55) |
| Ako vyhľadávať a pracovať s dobrovoľníkmi | 24% (47) |
| V komunikačných zručnostiach | 21,9% (43) |
| V moderovaní, facilitácii | 18,9% (37) |
| Iné (zmocňovanie klienta, organizácia komunitných stretnutí, osobný bankrot) | 3% (6) |

Zo zručností, v ktorých by zamestnanci KC prijali vzdelávanie obsadili predné miesta: metódy motivácie (13,5%), zručnosti sebarozvoja (12,7%), písanie projektov a získavanie zdrojov (12,3%), prevencia sociálno-patologických javov (10,6%) a riešenie konfliktov (10,6%). Viac ako deviatimi percentami volieb zamestnancov KC vyjadrili potrebu vzdelávať sa v oblasti metód práce so zadlženými (téma dlhov sa opakovala aj v otvorenej otázke na vzdelávacie potreby) a takmer

deviatimi percentami v oblasti tvorby cieľov. Ani jedna z ponúkaných tém nie na okraji pozornosti zamestnancov – aj najmenej volená ponuka – moderovanie a facilitácia – získala takmer 5 percent.

Tab. 21 Vzdelávanie v iných oblastiach – vedomosti

| Pri mojej práci by mi pomohlo, keby som vedel/a viac o | %(N) |
|---|------------|
| <i>Práci s mládežou – špecifiká, prístupy</i> | 49% (96) |
| <i>Základnom prehľade o riešení problematiky MRK</i> | 43,9% (86) |
| <i>Téme chudoby a sociálneho vylúčenia</i> | 42,9% (84) |
| <i>Seniorskom veku a prístupoch v práci</i> | 29,1% (57) |
| <i>Rómskom jazyku (základné slová, frázy)</i> | 25% (49) |
| <i>Predsudkoch</i> | 24,5% (48) |
| <i>Rodovej rovnosti a rovnosti príležitostí</i> | 20,4% (40) |
| <i>Histórii a kultúre Rómov</i> | 15,3% (30) |
| <i>Iné (o psychológii človeka, práca s matkami alebo otcami samoživiteľmi, o psychiatrických chorobách)</i> | 4,5% (9) |

Väčšina KC sa venuje práci s deťmi a mládežou, preto je len prirodzené, že toto je oblasť, v ktorej sa chcú zamestnanci zdokonaľovať – možnosť „Práca s mládežou – špecifiká, prístupy“ získala 19,2 percent. Rovnako v súlade so zacielením pozornosti KC na marginalizované rómske komunity sa na druhom mieste podľa početnosti volieb nachádza „Základný prehľad o riešení problematiky MRK“ (17,2%) a len o niečo menej respondentov si vybralo vzdelávaciu tému o chudobe a sociálnom vylúčení (16,8%). Pre rómsky jazyk (9,8%) odporúčame okrem vzdelávania aj vytvorenie „metodiky“, tak aby mali zamestnanci KC dostupnú databázu základných slov a fráz využiteľných v komunikácii s rómskymi klientmi (napr. na prelomenie ľadov).

Aj tu bola zamestnancom ponúknutá možnosť otvorenej otázky – využilo ju 35 respondentov a ich odpovede mali rôznu úroveň konkrétnosti – od všeobecných (základy psychológie, nové trendy v sociálnej práci) až po celkom konkrétne (ako motivovať pre spoluprácu samosprávu). Viackrát zaznela téma práce s dlhmi (exekúcie, oddľžovanie, osobný bankrot, finančné poradenstvo), motivácie (motivácia k vzdelávaniu, rozvoju talentu, životnej zmene, k spolupráci). Niektorí respondenti využili príležitosť voľnej odpovede na formuláciu otázky do diskusie.

Tab. 22 Vzdelávacie potreby v iných oblastiach – voľné odpovede

| Doplňte témy alebo oblasti, v ktorých by ste sa chceli zdokonaľiť a chýbali Vám v otázkach vyššie |
|---|
| Finančné a dlhové poradenstvo, oddľžovanie, exekúcie, osobný bankrot Ako motivovať klientov k účasti na dobrovoľníckych aktivitách Právo, zákony – pracovné právo, sociálna kuratela – postupy oddelenia ÚPSVaR Sociálno-patologické javy – práca s ľuďmi závislými na alkohole, Práca s konkrétnymi cieľovými skupinami: matky samoživiteľky, predškoláci, deti a mládež, deti s poruchami učenia a správania, autistické deti, prepustení z trestu odňatia slobody |

Doplňte témy alebo oblasti, v ktorých by ste sa chceli zdokonaľiť a chýbali Vám v otázkach vyššie

Zamestnanosť: čo robiť, ak sa zistili predsudky u zamestnávateľov voči Rómom (pri výbere zamestnancov), ako vytvárať pracovné miesta pre obyvateľov MRK
Záujmové činnosti (ako pripraviť atraktívne záujmové činnosti pre talentovanú mládež)
Komunikácia – ako komunikovať s obyvateľmi MRK, komunikačné zručnosti pre prácu s klientom
Manažment a riadenie: krízový manažment, manažérske zručnosti
Spolupráca: ako motivovať k spolupráci samosprávu, spolupráca s rôznymi inštitúciami
Výmena skúseností: besedy s ľuďmi, ktorí dlhodobo pracujú s Rómami
Práca v treťom sektore
Ďalšie vzdelávanie dospelých
Základy psychológie
Nové trendy v sociálnej práci
Je možná integrácia Rómov do komunity?
Prečo je sociálna politika štátu neúčinná v pomoci chudobným?
Prečo sa v spoločnosti robia rozdiely, napr. Róm – neRóm, chudobný – bohatý, atď.

4.3 Preferované formy vzdelávania

Tab. 23 Formy vzdelávania

| Aké formy vzdelávania vám vyhovujú? | N | % |
|---|-----|------|
| <i>Prednášky</i> | 120 | 61,2 |
| <i>Praktické cvičenia</i> | 110 | 56,1 |
| <i>Stáž v inom KC</i> | 36 | 18,4 |
| <i>Stretnutia k výmene skúseností s inými KC</i> | 134 | 68,4 |
| <i>Video /online vzdelávanie/</i> | 49 | 25 |
| <i>Tlačené metodiky (na individuálne štúdium/</i> | 66 | 33,7 |
| <i>Iné</i> | 2 | 1 |

Najžiadanejšou formou vzdelávania sú stretnutia zamerané na výmenu skúseností medzi komunitnými centrami. Priestor pre takéto stretnutia sa núka, napr. na regionálnych poradách komunitných centier. Ďalej zamestnanci KC preferujú tradičnejšie formy vzdelávania – prednášky, praktické cvičenia, písomné metodiky (určené na samoštúdium). Najväčšiemu počtu respondentov (139) vyhovuje jednodňové vzdelávanie, dvoj a viacdňové označilo len cca 13 percent z nich.

Tab. 24 Preferovaná dĺžka vzdelávania

| V prípade prezenčného vzdelávania (s lektorom), Vám najviac vyhovuje | N | % |
|--|-----|------|
| <i>Jednodňové</i> | 139 | 70,9 |
| <i>Dvojďňové</i> | 26 | 13,3 |
| <i>Viacdňové</i> | 25 | 12,8 |
| <i>iné</i> | 6 | 3 |

ZÁVER

Cieľom tohto zisťovania bolo získať základný prehľad o vzdelávacích potrebách zamestnancov komunitných centier národného projektu a jeho výsledky budú zapracované do programu vzdelávania. Aktivita je súčasťou práce skupiny expertiek, ktorej úlohou je pomôcť pri zavádzaní novej pracovnej pozície v KC – komunitného pracovníka. Pracovná pozícia vychádza z predpokladu, že komunitné centrá by mali byť priestorom pre komunitné prístupy v práci s geograficky vymedzenými komunitami (v súlade so Štandardami komunitných centier) a že existuje nevyužitý potenciál tejto sociálnej služby v oblasti komunitnej práce. Ako sme vyššie uviedli, nositeľmi akejkoľvek zmeny v obsahu, zameraní komunitných centier sú ich zamestnanci. Preto je dôležité poznať, ako komunitné centrum vnímajú, či pociťujú potrebu silnejšej orientácie smerom k práci s komunitou a zároveň ako sú na túto zmenu pripravení odborne.

Dotazníkové zisťovanie nám poskytlo čiastočné odpovede, pre účely tvorby vzdelávacích programov postačujúce. Výsledky nášho zisťovania tiež naznačujú, že vytváraniu „pôdy“ pre realizáciu komunitnej práce v KC je potrebné venovať pozornosť a nezanedbať komunikáciu so zamestnancami centier, pretože:

- Komunitné centrá pracujú najmä v individuálnej sociálnej práci, prípadne so skupinou (preventívne a záujmové aktivity pre deti a mládež).
- Veľká časť zamestnancov KC nevníma potrebu zmeny nastavenia komunitného centra (z orientácie na poradenstvo a individuálnu, prípadne skupinovú prácu na komunitnú prácu).
- Zamestnanci komunitných centier majú skúsenosti s konkrétnymi metódami komunitnej práce (mapovanie potrieb komunity, sieťovanie, tvorba komunitných plánov, práca s dobrovoľníkmi)
- otázkou je, či ich v KC uplatňujú.

Pre presadenie zmeny pomeru individuálnej, skupinovej a komunitnej práce (v prospech komunitnej) v komunitných centrách je nevyhnutná otvorená diskusia so zamestnancami projektu na všetkých úrovniach. Každá zmena by mala byť tvorená participatívnym prístupom, tak aby boli vypočuté hlasy všetkých zainteresovaných. Opatrenie sociálnej izolácie súvisiace s pandemiou zabránilo plánovaným stretnutiam členiek expertnej skupiny so zamestnancami projektu, preto sa finalizácia všetkých očakávaných výstupov posúva v čase s predpokladom, že v letných mesiacoch budú možné osobné diskusie.

Z výsledkov tohto zisťovania možno pre plánované diskusie formulovať niekoľko otázok:

- Aké sú podmienky pre realizáciu komunitnej práce v komunitných centrách? Aké sú prekážky?
- Prebieha v rámci národného projektu diskusia o potrebe komunitnej práce v KC (ak áno, čo je jej obsahom)?
- Ako chápu komunitnú prácu (a jej konkrétne metódy) zamestnanci KC? Ako definujú komunitu?

Správu vypracovala: Jurina Rusnáková

LITERATÚRA

Kusá, Zuzana (2017): Škola nie je pre všetkých. Bratislava: Sociologický ústav SAV, 2017. 285 s.

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

Čerešníková, M. a kol. (2017): Štandardy komunitných centier. Bratislava: Implementačná agentúra MPSVR SR, 2017. 96 s.

Rosinský, R. a kol. (2015): Evaluačná správa Národný projekt komunitné centrá. Bratislava: Implementačná agentúra MPSVR SR, 2015. 66 s.

Repková, K. a kol. (2018): Správa z implementačnej evaluácie Národného projektu Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni. Bratislava: Implementačná agentúra MPSVR SR, 2018. 98 s.

Repková, K. a kol. (2019): Správa z vplyvovej evaluácie Národného projektu Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni. Bratislava: Implementačná agentúra MPSVR SR, 2019. 114 s.

